

universität
wien

Diplomarbeit

„Cultural Clash In The Air“

Interkulturalität im Flugverkehr am Beispiel
Austrian Airlines

Verfasserin

Tina Zulehner

Angestrebter akademischer Grad

Magistra der Philosophie (Mag. phil.)

Wien, Juni 2011

Studienkennzahl lt. Studienblatt: A 307

Studienrichtung lt. Studienblatt: Kultur und Sozialanthropologie und Ethnologie

Betreuer Mag. Dr. Mückler Hermann ao. Univ.-Prof.

Danksagung

Für Peter

„People do not live in different worlds, they live differently in the world“ (Kirsten Hastrop)

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	7
1.1	Entwicklung des Flugverkehrs	8
1.2	Das Flugzeug als interkulturelle Begegnungsstätte	10
1.3	Einblick in die folgenden Kapitel	11
2	Forschungsinteresse und mein Zugang zum Feld	13
2.1	Persönlicher Zugang	13
2.2	Fragestellungen	15
2.3	Hypothesen	16
3	Prozesse der Datenerhebung und -auswertung	17
3.1	Fragebogen (schriftliche Befragung)	17
3.2	Teilnehmende Beobachtung	18
3.3	Der Verlauf meines Forschungsprozesses	19
4	Interkulturellen Kommunikation	21
4.1	Die Anfänge der interkulturellen Kommunikation	21
4.2	Interkulturelle Kommunikation im Fokus der Ethnologie	24
4.3	Der Begriff Kultur in der Interkulturellen Kommunikation	28
4.3.1	Kultur durch Sozialisation erworbenes Wertesystem	30
4.3.2	Kultur als Bedeutungs- und Interpretationssysteme	31
4.3.3	Kultur als ein System zur Zielerreichung und Problembewältigung	31
4.4	Interkulturalität versus Interkulturelle Kommunikation	32
4.5	Die Rolle der nonverbalen Kommunikation	37
4.6	Die interkulturelle Wahrnehmung	38

4.7	Ethnozentrismus.....	41
4.7.1	Historie.....	41
4.7.2	Charakteristik.....	41
4.7.3	Siebenphasenmodell zur Überwindung des Ethnozentrismus	43
4.8	Identität und Alterität.....	45
4.9	Stereotypen und Vorurteile.....	47
4.9.1	Das Entstehen von Stereotypen	47
4.9.2	Exkurs Flugzeugkabine:.....	50
4.9.3	Stereotypen und die dazugehörigen Formen.....	51
4.9.4	Das Entgegenwirken von Stereotypen.....	52
4.9.5	Das Entstehen und Gegenwirken von Vorurteilen	53
4.10	Der Kulturschock.....	56
4.10.1	Was ist ein Kulturschock?.....	56
4.10.2	Verlauf eines Kulturschocks	58
4.10.3	Verlauf eines Reintegrationsschocks.....	61
5	Methodische Ausarbeitung	62
5.1	Auswertung des Fragebogens für österreichische FlugbegleiterInnen.....	62
5.1.1	Auswertung der Persönlichen Daten.....	64
5.1.2	Selbstbild - Fremdbild	67
5.1.3	Interkulturelle Kommunikation.....	75
5.1.4	Zusammenfassung und Interpretation der Ergebnisse	83
5.2	Teilnehmende Beobachtung an den Passagieren.....	86
5.2.1	Von Tel Aviv nach Wien am 18.02.2010	86

5.2.2	Von Tokio nach Wien am 25.02.2011	87
5.2.3	Von Wien nach Delhi am 11.07.2010.....	89
5.2.4	Von Delhi nach Wien am 13.07.2010.....	90
5.2.5	Von New York nach Wien am 31.05.2010	92
5.2.6	Von Wien nach Peking am 11.10.2010.....	94
5.2.7	Von Kairo nach Wien am 02.09.2010	97
5.3	Zusammenfassung und Interpretation der Beobachtungen.....	99
6	Schlussfolgerung	102
7	Anhang	106
7.1	Fragebogen für die österreichischen FlugbegleiterInnen.....	106
8	Abkürzungsverzeichnis	109
9	Bibliographie	110
	Zusammenfassung.....	116
	Lebenslauf.....	118

1 Einleitung

Das Thema der vorliegenden Diplomarbeit begründet sich einerseits auf mein Studium der Kultur und Sozialanthropologie und Ethnologie und der damit verbundenen Auseinandersetzung mit anderen Kulturen, und andererseits auf die Erfahrungen meiner langjährigen Tätigkeit als Flugbegleiterin bei Austrian Airlines. Die Flugzeugkabine ist eine der wenigen Räumlichkeiten, in der Angehörige unterschiedlicher Kulturen ihre vorgegebene Reisezeit unweigerlich nebeneinander verbringen müssen. Das Passagieraufkommen im Flugverkehr hat in den letzten Jahren rasant zugenommen. Unter dem wirtschaftlichen Druck wurden immer mehr Personen auf immer engeren Raum transportiert. Durch günstigere Ticketpreise öffnete sich der Flugverkehr sämtlichen Bevölkerungsschichten, nahezu unabhängig ihrer sozialen Herkunft, Kultur und Religionszugehörigkeit. Unter diesen Voraussetzungen scheinen beim Zusammentreffen unterschiedlicher Kulturen, verschiedener Weltansichten und Orientierungen, sowie Normen, Vorstellungen und Einstellungen, Probleme vorprogrammiert. Ohne die Möglichkeit das Flugzeug vorzeitig verlassen zu können oder beispielsweise den Raum für kulturelle Riten oder religiöse Praktiken uneingeschränkt entsprechend ihrer Gewohnheiten nutzen zu können.

Dieses Spannungsfeld, in Verbindung meines mir angeeigneten Wissens durch mein Studium und dem Interesse an fremden Kulturen und ihrer Verschiedenheiten, veranlassten mich zunächst zu vertiefenden Beobachtungen der Passagiere und meiner KollegInnen und letztlich zu der Entscheidung des Diplomarbeitsthemas und den angeführten Fragestellungen. Für mich war es daher naheliegend die dabei entstehende Interaktion zwischen Angehörigen unterschiedlicher Kulturen an Bord eines Flugzeuges näher zu beleuchten. Die vorliegende Arbeit soll einen Beitrag dazu leisten die interkulturelle Kommunikation - beschränkt auf die in der Flugzeugkabine beförderten Personen - ein wenig besser verstehen zu lernen. Transparent gemacht aus dem Fokus der FlugbegleiterInnen mit dem Schwerpunkt auf Vorstellungen und Einstellungen gegenüber Anderen, dem Ethnozentrismus, dem Abgleich von Fremd- und Eigenkultur, inwieweit Stereotype eine interkulturelle Kommunikation beeinflussen oder behindern und einem möglichen Kulturschock der während eines Fluges interagierenden Personen.

An dieser Stelle möchte ich darauf hinweisen, dass die von mir durchgeführten Beobachtungen und Erfahrungen, welche ich mit Passagieren gemacht habe, bei mir sicher eine subjektive Färbung meiner Wertevorstellungen hervorgerufen haben. Dessen bin ich mir bewusst und daher kann die vorliegende Arbeit auch nicht eigene Erfahrungen mit anderen Kulturen ersetzen. Mit dem Einsatz eines Fragebogens habe ich dennoch versucht das Thema zu sensibilisieren und zu objektivieren. In der bewussten Herangehensweise an die Aufgabenstellung, sollte es auch gelingen Transparenz und ein Verständnis gegenüber sich Selbst, Fremder und fremder Kulturen zu schaffen.

1.1 Entwicklung des Flugverkehrs

Der anfängliche Traum der Menschen, wie ein Vogel durch die Lüfte gleiten zu können und die Schwerkraft zu überwinden, wurde im 20. Jahrhundert Wirklichkeit. Ende des ersten Weltkrieges kam es in der Luftfahrt zu einer rasanten und nicht mehr aufzuhaltenden Entwicklung. Noch während des ersten Weltkrieges entstanden die ersten Flugplätze und durch die steigende Leistungsfähigkeit der Verbrennungsmotoren bei gleichzeitig geringerem Gewicht, kam es zu einem eklatanten Aufschwung in der Flugzeugindustrie. Wurde in den Anfängen nur Post per Flugzeug transportiert, so wurden hierauf vermehrt auch Personen transportiert, die zu Beginn eher rustikal und unbequem per Flugzeug an ihren Zielort gebracht wurden. Mit dem Aufkommen der Gesamtmetallflugzeuge von H. Junkers und der Entwicklung der Druckkabine erlebten die Menschen eine neue Ära im zivilen Luftverkehr, denn ab diesem Zeitpunkt hatten sie die Möglichkeit in einer beheizten Kabine und gepolsterten Sitzen bequem zu reisen. So wurde es möglich in Höhen von über 12.000 m Schlechtwetterfronten zu überfliegen und so auch sicherer an den Bestimmungsort zu gelangen. Einen wahren Technologieschub erlebte die Luftfahrtindustrie während des 2. Weltkriegs. Was zunächst für militärische Zwecke entwickelt wurde, kam dann in den Jahren danach der zivilen Flugindustrie zu gute. Mit Düsentriebwerken wurden die Flugzeuge noch leistungsfähiger und konnten mit dem Radar bei sämtlichen Witterungen wie auch in der Nacht geflogen werden. Mit der Konstruktion der Großraumflugzeuge wie die Boeing 747 „Jumbo Jet“ Anfang der 70 er Jahre wurde eine neue Ära der Luftfahrt eingeläutet, die erst in Jetztzeit mit der

Markteinführung des Airbus 380 hinsichtlich der Transportkapazitäten übertroffen wurde. Immer mehr Personen unterschiedlicher Kulturkreise konnten auf immer engeren Raum transportiert werden.

Reiseziele die früher nur nach tagelangen, beschwerlichen Reisen mit Schiff und Zug erreicht werden konnten, waren nun mit dem Flugzeug in ein paar Stunden möglich.

Der anfänglich nur reichen Menschen vorbehaltene Luxus des Fliegens, wurde für nahezu jeden erschwinglich und entwickelte sich sehr schnell zu einem Massentransportmittel. Das Flugzeug wurde zu einem Fortbewegungsmittel der breiten Masse quer durch alle Kulturen. Mit dem Ausbau der Flughäfen in der ganzen Welt stiegen die Personenbeförderungen, vor allem im Vergleich zu Bahn und Schiffsverkehr stark an. So wurde am Flughafen Wien von 1998 mit ca. 160.000 Flugbewegungen eine Zunahme auf 240.000 Flugbewegungen im Jahr 2008 und damit eine 50%ige Steigerung in nur 10 Jahren verzeichnet.¹ Im Gegenzug dazu nahm der Komfort in den Flugzeugen jedoch stetig ab. Die Sitzabstände wurden geringer, um die Anzahl der Sitzplätze und damit die Transportkapazität weiter zu erhöhen, die Serviceleistungen nahmen ab, um den Kunden niedrigere Ticketpreise anbieten zu können. Das Flugzeug wurde ein immer günstiger werdendes Transportmittel, welches sich auf längeren Strecken klar gegen Schiff und Bahn durchsetzte.

Die Fliegerei die zu Beginn etwas Besonderes und Außergewöhnliches darstellte, mutierte innerhalb weniger Jahre zu einem notwendigen Übel unserer Gesellschaft. Das Fliegen ist aus unserem heutigen Freizeit- und Geschäftsleben nicht mehr wegzudenken. Bewusst wurde dies beim Ausbruch des isländischen Vulkans Eyjafjallajökull dessen Aschewolke das Flugleben der Menschen kurzfristig zum Stillstand brachte. Für die Flugzeuge in Europa gab es keine Starterlaubnis, die Menschen waren plötzlich an ihre momentane Umgebung gebunden und die Freiheit der Mobilität war ihnen genommen. Viele versuchten diese Situation teilweise mit bescheidenem Erfolg - durch Auto, Bahn und Schiff wieder auszugleichen. Die Abhängigkeit unserer Gesellschaft vom Flugzeug als Verkehrsmittel hat sich uns durch dieses unfreiwillige Naturschauspiel deutlich vor Augen geführt.

¹ www.statistic.at [Zugriff am 26.10.2010]

1.2 Das Flugzeug als interkulturelle Begegnungsstätte

Das Flugzeug stellt nicht nur eines der schnellsten und sichersten Transportmittel unserer Zeit dar, sondern ist auch ein Ort der Begegnung, der Interaktion und Kommunikation, des Zusammentreffens von Mitgliedern verschiedener Kulturen und dem entstehen kultureller Überschneidungssituationen. Immer mehr Menschen so auch Angehörige von Kulturen, denen das Reisen aus unterschiedlichsten Gründen anfänglich untersagt war, begannen zu Reisen. Die Beweggründe dafür waren mannigfaltig. Viele wollten nur einmal andere Länder besichtigen, Urlaub machen, Freunde und Verwandte besuchen oder auch ihrem Land den Rücken kehren, um in einer ihnen fremden Heimat eine neue, bessere Existenz aufzubauen.

Das Flugzeug, ist abgesehen von den mangelnden Platzverhältnissen und den geringen Ausweichmöglichkeiten für den Passagier, jener Raum, der die Menschen eine gewisse Zeitspanne unausweichlich aneinander bindet. Man kann das Flugzeug nicht zwischenzeitlich verlassen und auch selten seinen zugewiesenen Sitzplatz verlassen. Die hierbei entstehenden interkulturellen Kontakte können flüchtiger und punktueller Natur sein, bilden jedoch einen Raum voller Herausforderungen an die jeweiligen Identitäten der zufällig zusammentreffenden Personen.

Menschen aus den unterschiedlichsten Ländern und Kontinenten mit verschiedensten kulturspezifischen Verhaltensmustern, treffen an Bord eines Flugzeuges aufeinander. Ihre soziale Herkunft, ihr Rang und Ansehen spielen an Bord eines Flugzeuges keine bedeutende Rolle mehr.

Es können jedoch auch Probleme und Missverständnisse auftreten aufgrund der unterschiedlichen Wertevorstellungen, der schlechten oder mangelhaften Kommunikation, aufgrund der Fehlinterpretation von Gestik und Mimik, aber auch unterschiedlicher Sprachen.

Ergebnis beim Zusammentreffen von Eigen- und Fremdkultur sind im besten Fall ein kultureller Austausch und das Entstehen von Interkultur.

Es bedarf in diesem Zusammenhang auch einer näheren Beleuchtung des Ethnozentrismus, in dem die eigene Kultur in den Mittelpunkt gerückt wird und als Maßstab aller Dinge gesehen wird. Nicht außer Acht zu lassen auch die Selbst und Fremdwahrnehmung und die Stereotypisierung, die in der Arbeit eigens behandelt werden.

1.3 Einblick in die folgenden Kapitel

In **Kapitel 2** der Arbeit wird zunächst die Sphäre der Flugzeugkabine als Raum und mein persönlicher Forschungszugang zur Interkulturalität im Flugbetrieb erklärt. Von diesen Grundlagen ausgehend werden 5 Fragen zur Thematik der Interkulturalität, kulturelle Überschneidungssituationen, Kulturschock, Anpassung oder Nicht-Anpassung, Vorurteile und Stereotype formuliert. Anhand der Fragen ergeben sich Hypothesen, die es im weiteren Verlauf der gegenständlichen Arbeit genauer zu betrachten und gegebenenfalls zu bestätigen gilt.

In **Kapitel 3** werden die Prozesse der Datenerhebung beschrieben und es wird auf jeweilige Vor- und Nachteile eingegangen. Zu tragen kommen sowohl qualitative als auch quantitative Methoden.

In **Kapitel 4** erfolgt die literaturspezifische Aufarbeitung des Themas in Anlehnung an die ausformulierten Fragestellungen und Hypothesen. Es war mir wichtig zunächst die Anfänge der Interkulturellen Kommunikation aufzuzeigen und in weiterer Folge die Interkulturelle Kommunikation im Fokus der Ethnologie (angelehnt an den Artikel von Alois Moosmüller: Interkulturelle Kommunikation aus ethnologischer Sicht) näher zu betrachten. In weiterer Folge habe ich mich mit dem Begriff der Kultur in der Interkulturellen Kommunikation auseinandergesetzt, wobei ich einerseits näher auf die Sozialisation und dem dadurch erworbenen Wertesystem eingehe und andererseits Kultur als Bedeutungs- und Interpretationssysteme näher beleuchte. Ebenso wird der „Kultur als ein System zur Zielerreichung und Problembewältigung“, näher auf den Grund gegangen.

Weiters erfolgt eine Gegenüberstellung der Interkulturellen Kommunikation und der Interkulturalität, wobei auf den Begriff und der Bedeutung der Interkulturalität näher eingegangen wird. Ebenso wird die Nonverbale Kommunikation und die kulturelle Wahrnehmung mittels Literaturrecherche näher betrachtet.

Ein stärkerer Fokus wird auf die Darstellung des Ethnozentrismus gelegt und den möglichen Versuch einer Überwindung dessen, sowie einer möglichen Bildung von Stereotypen und Vorurteilen Rechnung getragen, die besonders in der Auswertung des Fragebogens behandelt wurden.

Die Behandlung des Kulturschocks und der Themen Identität und Alterität finden den Abschluss der literarischen Ausarbeitung und runden dieses Kapitel ab.

In **Kapitel 5** werden durch quantitative und qualitative Methoden fundierte Aussagen und Antworten auf die Fragestellungen und Hypothesen erarbeitet. Mittels zugesandter Fragebögen an die österreichischen FlugbegleiterInnen, welche bei Austrian Airlines beschäftigt sind, sollte der Themenkreis um die Fragestellung näher beleuchtet werden. Die Auswertungen spiegeln durchwegs einseitig die Meinung der FlugbegleiterInnen wieder.

Durch teilnehmende Beobachtungen wird versucht – durch Wechsel des Blickwinkels – auch die Seite des Passagiers darzustellen und möglichst objektiv wiederzugeben. Es ist mir wichtig nicht nur eine Seite, nämlich die der FlugbegleiterInnen darzustellen, sondern auch die der Passagiere, welches mir nur durch die teilnehmende Beobachtung möglich ist, aufzuzeigen.

In **Kapitel 6** erfolgt die Schlussfolgerung auf Basis der Auswertung des Fragebogens, der teilnehmenden Beobachtungen sowie der Recherche in der einschlägigen Literatur.

2 Forschungsinteresse und mein Zugang zum Feld

2.1 Persönlicher Zugang

Immer mehr Menschen schätzen das Flugzeug als kostengünstiges, sicheres und schnelles Transportmittel. Durch den zunehmenden Preisdruck in der Flugbranche werden Sitzabstände verkürzt und zusätzliche Sitzreihen eingeschoben. Die Transportdichte wird immer höher, was zur Folge hat, dass eine Privatsphäre auf einer Flugreise kaum mehr gegeben ist. Den Menschen fehlt die Möglichkeit sich zurückzuziehen und ihre gewohnten kulturellen Praktiken auszuleben. Für viele Menschen hat die Flugzeugkabine etwas Beengendes und man fühlt sich von der Außenwelt abgekapselt. Auch der Aspekt des „Ausgeliefert seins“ einerseits dem Piloten und andererseits gegenüber anderer Reisender, führt zu außergewöhnlichen psychischen Belastungen. Somit wird die Flugzeugkabine zu einem besonderen, einzigartigen und bemerkenswerten Raum.

Es entsteht eine Sphäre mit Menschen, die vorübergehend ein gemeinsames Reiseziel haben, jedoch selbst von unterschiedlichen kulturspezifischen Merkmalen geprägt sind. Ein Bereich in dem die Angehörigen unterschiedlicher Kulturen, über einen kürzeren, oder längeren Zeitraum hinweg interagieren und es auch zu Vermischungen von Eigen und Fremdkulturen kommen kann.

Auf meinen unzähligen Flügen als Flugbegleiterin war es immer interessant Menschen zu beobachten, ihre landesspezifischen Eigenheiten zu deuten und verstehen zu lernen, aber auch in Konfliktsituationen zwischen Passagieren zu vermitteln, sowie Zeuge solcher Vermittlungen zu werden, wenn diese durch meine Kolleginnen erfolgten. Daher war es für mich naheliegend das Erlebte festzuhalten, zu interpretieren und in weiterer Folge schriftlich festzuhalten.

So war anfänglich der Zugang zu meinem Feld durch meine berufliche Tätigkeit gegeben, ich stieß jedoch sehr schnell an meine persönlichen Grenzen. Da ich einerseits als Flugbegleiterin und somit im Dienste meiner Firma tätig war und andererseits auch als möglichst objektive Ethnologin mich im Feld, der Flugzeugkabine bewegen und arbeiten wollte. Diese Doppelrolle stellte sich sehr schnell als Belastung für mich heraus, da beides sich zeitgleich kaum vereinbaren ließ. Somit war für mich klar, dass ich versuchen musste beide Seiten, meine

Tätigkeit als Flugbegleiterin und meine Arbeit als Ethnologin, voneinander zu trennen.

Tätigte ich Beobachtungen an KollegInnen und Passagieren so behielt ich die Situation anfänglich im Gedächtnis und fertigte im Nachhinein, sprich zu Hause ein Gedankenprotokoll an. Ähnlich ging ich bei meiner teilnehmenden Beobachtung vor, die ich meist in meiner mir zugestanden Freizeitperiode an Bord, die wir auf Langstreckenflügen haben, machte. Ich nutzte diese Freizeitperioden aus, um mit Passagieren, die häufig in unserer Bordküche standen, um sich zeitweilig die Füße zu vertreten, in Kontakt zu treten. Erst später, meist im Hotel bzw. zu Hause schrieb ich dann meine Gedankenprotokolle nieder. Sofern es mir möglich war, machte ich kurz nach dem Erlebten und Beobachteten an Bord meine Feldnotizen.

Mein „Feld“, die Flugzeugkabine stellte eine große Herausforderung für mich dar, da es sich zum einen um einen beengten und sehr lauten Raum handelt und zum anderen sich dort viele Menschen aufhalten, die alle ihre persönlichen Bedürfnisse und Wünsche haben und oftmals mit der Bitte an uns herantreten, diese zu erfüllen. Aufgrund des Zusammenspiels all dieser Komponenten war meine Konzentration immer voll gefordert, da ich den Gästen den Aufenthalt an Bord so angenehm wie möglich gestalten wollte aber auch für mich „brauchbare“ Informationen für meine Beobachtungen einfangen wollte.

Die Flugzeugkabine ist ein sehr dynamisches Feld, da viele Menschen aufeinandertreffen und interagieren, die sich noch nie begegnet sind, aber auch das professionell arbeitende FlugbegleiterInnen mit immer neuen Situationen konfrontiert werden. Kein Flug gleicht dem anderen, und das macht die Fliegerei, die Arbeit an Bord und den Umgang mit Menschen sowie anderen Kulturen spannend und abwechslungsreich.

An Bord eines Flugzeuges herrscht ein vielschichtiger und massiver Informationsfluss, der die persönliche Wahrnehmung fordert. Innerhalb kürzester Zeit fließen unterschiedliche Informationen betreffend Flugänderungen, Verspätungen, diverse Bedürfnisse einzelner Fluggäste, aber auch zwischenmenschliche Erlebnisse auf einen ein, die verarbeitet, selektiert nach Wichtigkeit gereiht und gelöst werden müssen.

2.2 Fragestellungen

Von diesem Forschungshintergrund ausgehend, haben sich für mich folgende Fragestellungen ergeben, die ich in der vorliegenden Arbeit näher beleuchten möchte, um in weiterer Folge plausible, praxisrelevante Antworten zu finden:

1. Welchen Einfluss hat die Interkulturalität an Bord eines Flugzeuges auf die Kommunikation und Interaktion der Reisenden aus unterschiedlichen Kulturen?
2. Was passiert und wie erleben Passagiere/ FlugbegleiterInnen diese Handlungssituationen mit Angehörigen anderer Kulturen und wie agieren sie in diesen kulturellen Überschneidungssituationen?
3. Was machen die Menschen aus dieser Kontaktsituation mit Angehörigen unterschiedlicher Kulturen, und einem daraus eventuell resultierenden „Kulturschock“?
4. Findet in dieser Interaktion eine „Nicht- Anpassung“ statt oder versucht man durch Assimilierung und Akkommodation eine „Passung“ bzw. „Anpassung“ herzustellen? Oder führen die hervorgerufenen Irritationen, die durch einen Nicht- Anpassung verursacht werden zu einer Reaktanz?
5. Welche Rolle spielen Stereotype in der interkulturellen Kommunikation und in weiterer Folge bei der Konstruktion von kultureller Identität und Alterität?

2.3 Hypothesen

Anhand der Fragestellungen ergeben sich folgende Hypothesen, die im Zuge der Arbeit herausgearbeitet werden:

- Es ist anzunehmen, dass auf Grund der ethnozentrischen Einstellung der Reisenden aber auch des fliegenden Personals, Vorurteile den „fremden Kulturen“ gegenüber entstehen können. Diese ethnozentrische Grundeinstellung der interagierenden Personen kann die interkulturelle Kommunikation maßgeblich beeinträchtigen und in weiterer Folge Unbehagen, Verhaltensunsicherheit und Orientierungslosigkeit bei den Menschen auslösen.
- Es ist anzunehmen, dass es auf Grund der Kontaktsituation mit Angehörigen unterschiedlicher Kulturen, zu einem „Kulturschock“ bei Passagieren/FlugbegleiterInnen kommen kann, der sich in Form von anfänglicher Verwirrung, möglichen Stresssituationen und eventueller Verwunderung äußern kann.
- Es ist anzunehmen, dass es auf Grund von mangelndem Verständnis und zu geringem Wissen gegenüber den Fremdkulturen zu schematisierten Denkweisen beziehungsweise zur Stereotypisierung, durch die Passagieren/FlugbegleiterInnen, kommen kann.

3 Prozesse der Datenerhebung und -auswertung

In der vorliegenden Diplomarbeit kommen quantitative und qualitative Methoden zur Anwendung, um zu fundierten Ergebnissen der Fragestellungen zu gelangen.

Diese Ergebnisse werden mittels Fragebögen für die FlugbegleiterInnen und der teilnehmenden Beobachtung an den Passagieren ermittelt.

3.1 Fragebogen (schriftliche Befragung)

Hierbei handelt es sich um die klassische Methode der quantitativen Befragung. Der Befragte hat die Möglichkeit anhand einer Vorlage zu ausformulierten Fragen schriftlich Stellung zu nehmen. Die Antworten können einerseits durch Ankreuzen der vorgegebenen Kategorien bestehen beziehungsweise in der Skalierung des Grades an Zustimmung zu einer Aussage und andererseits durch offene Fragen.

Die Vorteile der schriftlichen Befragung liegen in der Möglichkeit, eine große Stichprobe zu untersuchen mit vergleichsweise geringen Kosten und geringem Zeitaufwand. In weiterer Folge kommt man zu exakt quantifizierten Ergebnissen, wobei eine Ermittlung von statistischen Zusammenhängen möglich ist. Der Nachteil des schriftlichen Befragens ist die geringe Rücklaufquote. Es ist auch nicht möglich festzustellen, ob die Zielperson den Fragebogen auch persönlich ausfüllt. Ebenso ist es nicht möglich mittels eines Fragebogens individuell auf die Testpersonen einzugehen. Es gibt daher keine Flexibilität während der Untersuchung. Auch ist es nicht möglich mittels dieser Methode Verbesserungsvorschläge seitens der Befragten zu erhalten².

In dem vorliegenden Fragebögen sollen FlugbegleiterInnen von Austrian Airlines nach Ihrer Meinung befragt werden bezüglich Selbstbild- Fremdbild und Interkultureller Kommunikation.

² Vgl. http://imihome.imi.uni-karlsruhe.de/nquantitative_vs_qualitative_methoden_b.html [Zugriff am 19.10.2010]

3.2 Teilnehmende Beobachtung

Bei der teilnehmenden Beobachtung handelt es sich um eine Standardmethode der Feldforschung. Der Beobachtende nimmt aktiv an der Lebenssituation der zu beobachtenden Personen teil.

Es werden soviel Daten wie möglich gesammelt, während man möglichst aktiv am Leben der zu Beobachtenden teilnimmt. Man erwartet sich durch diese Methode mehr Innerperspektiven erheben zu können.

„Mit teilnehmender Beobachtung will der Forscher eine größtmögliche Nähe zu seinem Gegenstand erreichen, er/sie will die Innerperspektive der Alltagssituation erschließen. Dabei wird höchstens halb-standardisiert vorgegangen“(Mayring 2002: 81).

Grundsätzlich ist es notwendig, aber auch sinnvoll, mit einem Beobachtungsleitfaden zu arbeiten. Dieser Leitfaden soll genaue Auskunft darüber geben, was untersucht werden soll. In weiterer Folge werden Beobachtungsprotokolle angefertigt. Mittels dieser Protokolle beziehungsweise Feldnotizen hat der Forscher die Möglichkeit, sein Erlebtes und Beobachtetes, aber auch seine Gedanken und Gefühle detailliert niederzuschreiben.

Ein Nachteil dieser Methode stellt den Zugang zum Untersuchungsfeld dar. Der Forscher möchte von seinem Umfeld aufgenommen und akzeptiert werden und in keinem Fall als Störfaktor gelten. Sobald er dieses Ziel erreicht hat beginnt für ihn die tatsächliche Beobachtungsphase (vgl. Mayring 2002: 80).

Ich versuche anhand der teilnehmenden Beobachtung einen Zugang zu „meinen“ Passagieren an Bord zu finden. Auf Grund der Tatsache, dass ich für das Wohl und die Sicherheit der Passagiere verantwortlich bin, und somit während des gesamten Fluges präsent bin, ist es mir mit dieser Form der Beobachtung möglich, die Menschen zu beobachten und mich eingehend mit ihnen zu beschäftigen.

3.3 Der Verlauf meines Forschungsprozesses

Auf Grund meiner beruflichen Tätigkeit als Flugbegleiterin, und den daraus resultierenden unregelmäßigen Arbeitszeiten, war es mir nicht möglich den von mir gesteckten Zeitplan (max. ein Jahr) für meine Diplomarbeit, einzuhalten.

Für die Erstellung meines Konzeptes benötigte ich länger als erwartet. Ich musste das Thema, welches anfänglich sehr umfangreich war, eingrenzen und mich auf ein inhaltliches Thema, nämlich der interkulturellen Kommunikation im Flugbetrieb beschränken. Wegen meines ausgefüllten beruflichen Zeitplanes, aber auch wegen zwischenzeitlicher Erfahrungen waren für mich bereits erfolgte Gedankengänge und Literaturkonzepte nach einiger Zeit nicht mehr schlüssig nachvollziehbar und plausibel. Diese „Neustarts“ bedurften wiederholt einen zeitlichen Aufwand um sich in das Thema neuerlich einzuarbeiten, was in Summe doch erheblich Zeit gekostet haben dürfte.

Zu meinen Fragestellungen und Hypothesen gelangte ich im Zuge meiner Literaturrecherche. Die Untersuchungsmethoden mittels Fragebogen und teilnehmender Beobachtung standen für mich von Anfang fest. Einen gesondert erstellten Fragebogen, welcher ausschließlich für japanische Kolleginnen konzipiert war, schickte ich zwar aus, nahm diesen jedoch nicht in die Arbeit auf. Erstens war die Rücklaufquote zu gering und andererseits war der Bezug zum Flugbetrieb nicht mehr in dem erforderlichen Ausmaß gegeben. Die Erstellung des Fragebogens für die FlugbegleiterInnen stellte für mich eine interessante Herausforderung dar, zumal ich mit dieser Methode während des Studiums nicht viele Erfahrungen machen konnte. Oberste Prämisse war es den Fragebogen kurz und prägnant zu halten, um den zeitlichen Aufwand der Befragten nicht Übergebühren zu strapazieren und damit auch zahlreiche Beantwortungen zu erlangen. Die Beantwortung des Fragebogens sollte in fünf Minuten zu erledigen sein, sonst ist erfahrungsgemäß die Rücklaufquote geringer. Es wurde darauf geachtet, dass nicht mit eventuellen Suggestivfragen die Antwort vorweg genommen wurde, auch sollte es kein neutrales Feld zwischen „trifft zu“ und „trifft nicht zu“ geben, um besser einen Trend ableiten zu können. In Summe benötigte ich für die Erstellung des Fragebogens und auch für die teilnehmende

Beobachtung ca. vier Monate, für die Auswertung noch einen weiteren Monat. Durch die Versendung per email und die EDV unterstützte Aufarbeitung der Antworten mittels Excel-Tabelle wurde diese Arbeit wesentlich erleichtert. Das persönliche Feedback, welches ich von KollegInnen betreffenden den Fragebogen erhielt war durchwegs positiv und ebenso der Rücklauf zeugten von großem Interessen seitens der FlugbegleiterInnen.

Die teilnehmende Beobachtung stellte insofern eine Herausforderung dar, weil man grundsätzlich dazu neigt Interpretationen abzugeben und seinen persönlichen Standpunkt in den Vordergrund zu rücken. Aus diesem Grund bin ich mir durchaus bewusst, dass Schlussfolgerungen eine gewisse persönliche Färbung aufweisen.

Der Aufbau der Arbeit mit seinen Hauptkapiteln stand von Anfang fest, änderte ich jedoch die Gliederung und Unterkapitel noch bis kurz vor der Fertigstellung der Arbeit. Das reiche Literaturangebot zum Thema, überfordert mich anfänglich und konnte dies erst durch intensives Lesen, Herausschreiben von Literaturstellen, Markieren von Textstellen, Querlesen von unterschiedlichen Quellen zum gleichen Themen sowie Vergleichen gefiltert und für die gegenständliche Diplomarbeit brauchbar aufgearbeitet werden.

4 Interkulturellen Kommunikation

4.1 Die Anfänge der interkulturellen Kommunikation

„Interkulturelle Kommunikation wird als interpersonale Interaktion mit Hilfe von sprachlichen Codes zwischen Angehörigen verschiedenen Gruppen oder Kulturen verstanden“(Nünning 2008: 326).

Interkulturelle Kommunikation setzt sich im engeren Begriff mit *face- to- face Kommunikation und Gesprächen zwischen Angehörigen unterschiedlicher Kulturen* zusammen.³

Wobei ersteres wenig Interesse in der theoretischen Aufarbeitung des Themas interkulturelle Kommunikation hat, sondern eher Bezug auf die Praxis nimmt.

Der amerikanische Kulturanthropologe Edward Hall (16.05.1944 – 20.06.2009) gilt als Begründer der Fachrichtung „interkulturelle Kommunikation“, welche er mit Hilfe von Psychoanalytikern und Linguisten in den späten 1960er Jahren am Foreign Service Institute entwickelte. Er war grundsätzlich nicht daran interessiert, sich ein Wissen über fremde Kulturen anzueignen, sondern daran, Wissen über jene Menschen zu bekommen die sich über einen längeren Zeitraum in einer fremden Kultur bewegen und in weiterer Folge wie besagte Personen diese Begegnungen mit Angehörigen anderer Kulturen erlebt und verarbeitet, aber auch wie sie sich an die neue Situation und Umgebung anpassen und ob es ihrerseits zu einer Veränderung des Fremd- und Selbstbildes kommt(vgl. Moosmüller 2010: 194). Hall bemühte sich die Interkulturelle Kommunikation in der Kultur und Sozialanthropologie zu etablieren, da hinsichtlich vieler Themen, Konzepte und Methoden ein deutliches Naheverhältnis und Ähnlichkeit bestand.

Während es anfänglich, in Zeiten in denen es den Menschen nicht möglich war weite Reisen zu unternehmen, kaum zu Begegnungen mit Angehörigen aus ihnen fremden Kulturen kam, haben sich die Gegebenheiten in den letzten Jahrzehnten drastisch

³ Vgl. <https://www.metzlerverlag.de/buecher/leseproben/978-3-476-02140-3.pdf> [Zugriff am 31.05.2011 um 18:10]

geändert. Zurückzuführen ist dies auf die Entwicklung und Entstehung moderner Verkehrs aber auch Kommunikationsmittel, die wesentlich dazu beigetragen haben Begegnungen zwischen Menschen aus verschiedenen Kulturen zu vereinfachen und somit zu ermöglichen. Es ist meist problematisch und bildet ein schwieriges Unterfangen, wenn Menschen aus unterschiedlichen Kulturen aufeinandertreffen, da es damit auch zu verschiedenen Weltanschauungen, Normen, Vor- und Einstellungen aber auch unterschiedlichen Wertevorstellungen kommt. Nicht selten kommt es bei derartigen Begegnungen zu Fehlinterpretationen und Missverständnissen und im weiteren Verlauf eventuell auch zu Verstärkung von Vorurteilen und Stereotypen, aber auch ein „Kulturschock“ kann die Folge interkultureller Begegnung sein.

Um diesen Handlungs- und Kommunikationsbarrieren entgegenzuwirken muss der interkulturellen Kommunikation ein höherer Stellenwert eingeräumt werden. Dies kann nur durch ein Verstehen, Akzeptieren und Respektieren des Fremden und der fremden Kulturen, und somit der Überwindung des Ethnozentrismus, erreicht werden.

„Interkulturelle Begegnungen können aber auch- jenseits aller praktischen Notwendigkeit für eine Kommunikation mit Angehörigen anderer Kulturen- eine große Bereicherung für den Einzelnen darstellen, denn die Auseinandersetzung mit anderen Kulturen führt auch zur kritischen Beschäftigung mit dem eigenen Denken- und Verhaltensweisen. Durch den Kontakt mit anderen Kulturen macht der Einzelne Erfahrungen, die das eigene Selbstbild und die allgemeine Handlungskompetenz nachhaltig prägen können“ (Erl/Gymnich 2007: 6).

Zentrales Anliegen der Interkulturellen Kommunikation ist die Kultursensibilisierung, die Reflexion der eigenen kulturellen Prägungen und das Studium der anderen Kulturen und Verhaltensweisen.

Bei dieser interkulturellen Begegnung sind „Kultur“ , „Multikulturalität“, „Interkulturalität“, „Interkult“ und „Identität“, „Alterität“ wichtige Schlüsselbegriffe, die im Folgenden einer näheren Betrachtung unterzogen werden.

Die interkulturelle Kommunikation lässt sich in vielen Bereichen des menschlichen Lebens wiederfinden, wobei die wichtigsten Sektoren in der Politik, im akademischen Bereich, in Kunst und Kultur, der Wirtschaft, dem Tourismus, bei Auswanderern, den Flüchtlingen, den Asylanten und Vertriebenen zu finden sind (vgl. Maletzke 1996: 9-11).

Die Politik hat in der interkulturellen Kommunikation einen besonderen Stellenwert, im Besonderen die Außenpolitik da sich diese Form primär mit Menschen aus anderen Kulturen befasst.

Nennenswert ist auch der akademische Bereich, in dem ein Gedankenaustausch über alle staatlichen und kulturellen Grenzen stattfindet. Kunst und Kultur sind hier ebenfalls einzuordnen. Die Kunst bringt durch Vernissagen und beispielsweise Gastspiele alle möglichen Menschen zusammen. Eines der interessantesten Bereiche der interkulturellen Begegnung stellt jedoch der Tourismus dar.

So geht man grundsätzlich davon aus, dass es im Urlaubsland zu Begegnungen mit Angehörigen des Gastlandes kommt, jedoch entspricht dies leider nicht den Tatsachen, denn die Touristen sind vielmals nicht an einem Kennenlernen oder gar verstehen der anderen Kultur interessiert. In vielen Fällen ist eine Begegnung mit Angehörigen des Gastgeberlandes nicht erwünscht und gefragt. Sehr wenige Touristen beherrschen die Sprache des Gastlandes und haben meist vorgefassten Meinungen, die sie sich über diverse Reiseführer, Zeitungsberichte oder Dokumentarfilme angeeignet haben (vgl. ebd.).

4.2 Interkulturelle Kommunikation im Fokus der Ethnologie

Dem Forschungsgebiet der interkulturellen Kommunikation ist die Nähe zum Mutterfach der Ethnologie beziehungsweise der Psychologischen Anthropologie nicht streitig zu machen, da sich die Interkulturelle Kommunikation mit den Beziehungen zwischen Angehöriger unterschiedlicher Kulturen auseinandersetzt. Es sind jedoch nicht nur Ähnlichkeiten zum Mutterfach gegeben, sondern durchaus auch Abweichungen, die im Folgenden näher beleuchtet werden.

„Andersheit“ war bereits vor 2500 Jahren Thema und wurde vom ersten Ethnologen Herodot von Halikarnass(os) aufgegriffen. Auf seinen unzähligen Reisen ins Schwarzmeergebiet, Syrien, Babylon, Palästina, Ägypten, Persien und Russland berichtete er von seinen Begegnungen mit „Andersartigen“ und sammelte Informationen über die dort lebenden Menschen über ihre Traditionen und Bräuche. Stephen Greenblatt ein US- amerikanischer Literaturwissenschaftler hat drei Diskursprinzipien aus dem Werk des Ethnologen Herodot herausgearbeitet.

1. Der Erkenntnisgewinn durch Reisen
2. Der Ethnograph als Augenzeuge
3. Die Deutung des Fremden aus eigener Perspektive (vgl. Moosmüller 2010: 195- 196).

Hierbei handelt es sich um wichtige Themen, die in der Ethnographie näher beleuchtete werden.

Grundsätzlich muss eine Unterscheidung zwischen Ethnographen und Interkulturalisten getroffen werden.

Bei den Ethnographen handelt es sich um Reisende, Fremde und zugleich Grenzgänger. Vielmals wird er in anderen Ländern als Fremder und Außenstehender gesehen beziehungsweise als „professioneller Fremder“, ebenso ist er auf beiden Seiten der „Grenzen“ zu Hause. Er ist nicht in der Gesellschaft verwurzelt (vgl. ebd.).

Wobei es sich bei den Interkulturalisten um jene Personen handelt, die sich intensiv mit Interkulturalität und Interkultureller Kommunikation auseinandersetzen. Sie sind jedoch auch Reisende, Fremde und besonders auch Grenzgänger, die zu verstehen versuchen, wie Menschen die zwischen zwei Welten und unterschiedlichen Kulturen leben beziehungsweise pendeln, ihr Dasein gestalten.

Das 1975 erschienene Buch von den Kommunikationswissenschaftlern John Condon und Fathi Yousef *Introduktion to Intercultural Communications*, stellte ein Richtungsweisendes Werk dar, welches das Fach Interkulturelle Kommunikation nicht nur in den Vereinigten Staaten maßgeblich beeinflusste.

Condon und Yousefs Vorstellungen von Kultur basiert auf der Annahme des Kulturrelativismus und Funktionalismus. Das impliziert, dass alle Kulturen gleich sind und dass das Wahrnehmen, Denken, Fühlen und Handeln die Menschen prägt.

Beide Kommunikationswissenschaftler gehen von der Annahme aus, dass wenn Menschen vollständig in ihrer Kultur eingebettet sind, erleben diese die interkulturelle Situationen primär aus der eigenen (kulturellen) Sicht. Missverständnisse und Fehlinterpretationen sind vorgegeben, da jede Kultur anderen Prägungen unterliegt.

„Das größte Problem bestehe somit in der Tatsache, dass die interkulturell Handelnden auf Grund ihrer kulturellen Prägung und ihrer ethnozentrischen Grundhaltung selbstverständlich annehmen würden, alle anderen Akteure dächten und fühlten und handelten genauso wie sie selbst. Nur die (verborgene) kulturelle Differenz, die sich in den Handlungssituationen geltend macht, klar und deutlich herausgearbeitet werde, sei das Grundproblem in der interkulturellen Kommunikation zu lösen“(Moosmüller 2010: 199).

Interkulturelle Kommunikation hat sich aus dem Fach der Kultur und Sozialanthropologie heraus entwickelt, dabei aber die bereits erwähnte und von Greenblatt zitierten drei Diskursprinzipien für die Beschäftigung mit der „Andersheit“ beibehalten.

Trotz aller Bemühung von Seiten Halls die Interkulturelle Kommunikation in der Kulturanthropologie zu etablieren, fand dies keinen Anklang. Umso mehr jedoch wurden viele seiner Ideen und Impulse in der Kommunikationswissenschaft aufgenommen und umgesetzt.

Grundsätzlich muss zwischen den bereits erwähnten **Interkulturalisten** und den **Ethnologen** eine Unterscheidung getroffen werden. Im folgenden Kapitel sollen die wichtigsten Unterschiede zwischen den Beiden herausgearbeitet und näher beleuchtet werden. Eine Gegenüberstellung dieser Fachpersonen ist notwendig, um die unterschiedlichen Sichtweisen besser aufzeigen zu können.

Diese Spezialisten setzten sich mit kulturellen Differenzen und der Andersheit auseinander, und somit gelten sie beide auch als „Differenzliebhaber“. Hierbei handelt es sich um Menschen, die allen Kulturen etwas Unvergleichbares und Einzigartiges nachsagen. Das Respektieren der kulturellen Andersheit gehört jedoch zu den Hauptanliegen der Interkulturalisten. Ethnologen als auch Interkulturalisten sehen sich aufgrund der aufkommenden Globalisierung immer mehr mit der Reduzierung von kultureller Vielfalt konfrontiert.

Die Ethnologen gehen von der kulturellen Diversität aus, welche eine wichtige Voraussetzung für das Überleben der Menschen im Zeitalter der Globalisierung ist. Sie setzten sich für den Erhalt und den Fortbestand dieser Vielfalt ein.

Anders zeigt sich die Situation bei den Interkulturalisten, deren Glaube an die Vielfalt und den Multikulturalismus letztendlich zu einer Reduktion kultureller Vielfalt führt.

In weiterer Folge bilden Migration und Multikulturalität ein wichtiges Themenfeld für die Spezialisten bei der sich jedoch eine divergente Einstellung einnehmen.

Während sich die Ethnologen mit einer „Migration von unten“ beschäftigen das heißt mit Menschen aus sozial schlechter gestellten Gesellschaftsschichten, gehört die „Migration von oben“ ,also Menschen aus besser gestellten Gesellschaftskreisen, zum Themenbereich der Interkulturalisten.

Ein sehr wichtiges und nicht zu vernachlässigendes Thema bei Beiden stellt die Kultur und in weiterer Folge ihre Konzepte dar.

Menschen werden als Kulturwesen angesehen wobei sie sich in ihren Denkansätzen zur Konzeptualisierung von Kultur deutlich unterscheiden.

So wird Kultur bei den Interkulturalisten als:

- Etwas Gegebenes gesehen und sie fragen nach dem **Wirken**.
- Sie wird in weiterer Folge als reale und isolierbare Einheit betrachtet.
- Auseinandersetzung mit nationalen Kulturen mit einer wesentlich größeren Reichweite.
- Versuchen allgemein gültige Regeln zu finden.

Bei den Ethnologen wird mit dem Kulturbegriff wesentlich umsichtiger und vorsichtiger umgegangen.

- Kultur wird als Prozess verstanden und gesehen wobei man sich die Frage nach dem **Werden** stellt.
- Kultur wird als heuristisches Mittel gesehen, das heißt es wird versucht anhand der Kultur - mittels methodischer Anleitung - neue Erkenntnisse zu gewinnen.
- Es erfolgt eine Auseinandersetzung mit lokalen Kulturen mit geringer Reichweite
- Sie versuchen die kulturellen Besonderheiten der kulturellen Systeme aufzuzeigen (vgl. Moosmüller 1996: 220-221).

In der Gegenüberstellung der unterschiedlichen Kulturkonzepte lassen sich zwei völlig komplementäre Orientierungen bei den Spezialisten finden.

Während die Interkulturalisten dominant sind und szientistische Ansätze vertreten, versuchen Ethnologen sich auf verstehende Ansätze zu fokussieren.

Für Moosmüller gehört die verstehende Seite, im Hinblick auf mögliche Forschungsaufgaben in der Interkulturellen Kommunikation verstärkt (vgl. Moosmüller 2010: 220-224).

Zusammenfassend gilt es sich die Frage zu stellen, ob die Interkulturellen Kommunikation, deren Hauptanliegen der Umgang mit kulturellen Differenzen ist, sich als eigenständiges Fach etablieren kann. Die Interkulturelle Kommunikation hat sich in Deutschland aus verschiedenen Mutterdisziplinen mit unterschiedlichen Grundüberzeugungen zum Beispiel der Fremdsprachendidaktik und der pragmatischen Linguistik, heraus entwickelt.

Man geht davon aus, dass es zu keiner Einigung der Grundüberzeugungen der verschiedenen Mutterdisziplinen kommen wird und sich somit keine neue Disziplin entfalten wird. Somit bleibt der Interkulturellen Kommunikation nur die Möglichkeit sich in ihrem Mutterfach der Ethnologie zu behaupten und zu beweisen (ebd.).

4.3 Der Begriff Kultur in der Interkulturellen Kommunikation

Der Kulturbegriff ist im Zeitalter des Multikulturalismus einem dauernden Wandel unterzogen.

Ebenso wird der Kulturbegriff in jeder wissenschaftlichen Fachdisziplin unterschiedlich behandelt und differenziert, welches oft zu Diskussionen und Meinungsverschiedenheiten in den Wissenschaftsdisziplinen führt. Dies impliziert in weiterer Folge einen nicht vorhandenen einheitlichen Kulturbegriff.

„[...] Kultur eine identitätsbildende und sinnstiftende *Orientierungs- und Ordnungsfunktion* hat, die es Individuen ermöglicht, sich innerhalb eines Systems zurechtzufinden und in einer Gruppe oder Gesellschaft dauerhaft ohne bedeutende Widersprüche miteinander zu leben“ (Barmeyer 2010: 25).

Grundsätzlich muss man eine Unterscheidung zwischen *sichtbaren* und *unsichtbaren Elementen* sowie *materiellen* von *immateriellen Elementen* in der Kultur tätigen.

Eines der bekanntesten Modelle für die Interkulturelle Kommunikation stammt von Geert Hofstede einem niederländischen Organisationsanthropologen.

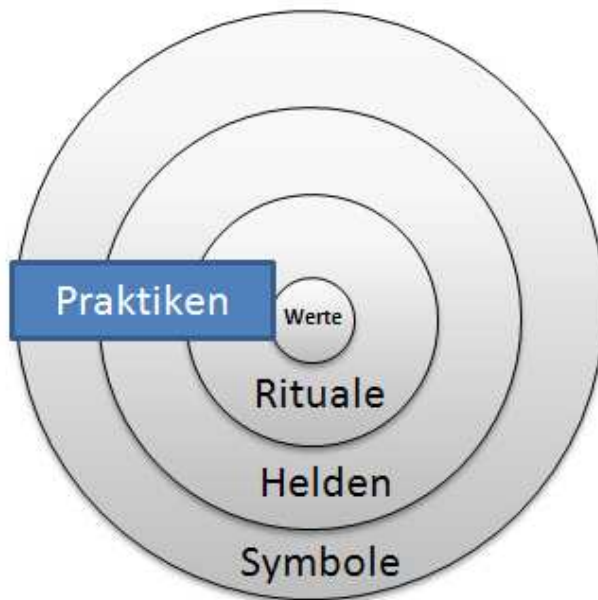


Abbildung 1: Manifestation von Kultur nach Hofstede

Zur genaueren Erläuterung befinden sich die Symbole im äußeren und somit sichtbaren Bereich des Kreises, während die Werte den unsichtbaren und innersten Kern des Zwiebeldiagramms bilden. Nach Hofstede beeinflussen Symbole, Helden, Rituale und Werte sich gegenseitig und bilden somit ein kulturelles System.

Um das Modell von Hofstede noch weiter zu vertiefen, werden im Folgenden noch drei ergänzende Kulturkonzepte, die aus der Kultur und Sozialwissenschaft stammen, näher beleuchtet:

1. Kultur durch Sozialisation erworbenes Wertesystem
2. Kultur als Bedeutungs- und Interpretationssysteme
3. Kultur als ein System zur Zielerreichung und Problembewältigung (vgl. Barmeyer 2010:20- 25).

4.3.1 Kultur durch Sozialisation erworbenes Wertesystem

Spricht man von Kultur, so sollte Zeitgleich die Enkulturation erwähnt werden. Hierbei handelt es sich um ein unbewusstes Verfahren wo es zur Aneignung von Werten und kulturellen Praktiken kommt. Dies findet in der Primärsozialisation also im Kreise der Familie, Freunden aber auch im öffentlichen Bereich wie Kindergarten und Schule statt. Dieser Prozess der kulturellen Prägung passiert auf einer nicht bewussten Ebene.

„Kultur wird *unbewusst* aufgenommen, verinnerlicht und wieder `vergessen'. Aus diesem Grund ist sich das Individuum seiner eigenkulturellen Prägung oft *nicht bewusst*“ (ebd.:16).

Weiterst spielen Werte und ihre Orientierung eine wesentliche Rolle in der Kultur. „Hierbei geht es beispielsweise um den Wert, der der Familie, Hierarchien oder Traditionen beigemessen wird und der von Kultur zu Kultur stark variieren kann“(Erl/Gymnich 2007: 42).

Je deckungsgleicher und ähnlicher diese Werte in der Interkulturellen Kommunikation sind, desto konfliktfreier verläuft der zwischenmenschliche Kontakt!

„Das Wissen über historisch verankerte und sozialistisch herausgebildete kulturellen Werte des eigenen und anderen Systems gibt Orientierung, warum Individuen bestimmter kultureller Gruppen bestimmte Denk – und Verhaltensweisen aufweisen“ (Barmeyer 2010:19).

Bei einer näheren Betrachtung der Werte und ihrer Orientierung, spielen in diesem Kontext Wertung, Wertigkeit und Wertewandel eine entscheidende und tragende Rolle.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass Werte aus dem eigenen sozialen, aber auch aus einem anderen System, Auskunft über die Denk- und Verhaltensweise bestimmter Gruppen geben.

4.3.2 Kultur als Bedeutungs- und Interpretationssysteme

Menschen verfügen über Gemeinsamkeiten im Umgang, die es uns ermöglichen mehr oder weniger erfolgreich miteinander zu kommunizieren. Kultur besteht oft aus gemeinsamen Grundannahmen, Erwartungen und Vorstellungen die für das Gelingen einer Kommunikation und Kooperation zuständig sind.

In interkulturellen Situationen treffen vermehrt unterschiedliche Bedeutungssysteme und Orientierungen verschiedener Kulturen zusammen die in weiterer Folge zu Fehlinterpretationen führen können. Ein sich angeeignetes Wissen über die anderen kulturellen Bedeutungssysteme wie zum Beispiel Zeichen und Symbolsysteme kann diesen Fehlinterpretationen und Missverständnissen entgegenwirken und die Konversation in positive Bahnen leiten.

4.3.3 Kultur als ein System zur Zielerreichung und Problembewältigung

Kultur wird zur Problembewältigung herangezogen welche von Werten gesteuert und beeinflusst werden.

In Interkulturellen Situationen treffen nun unterschiedliche Formen von Problem auf, die nach Lösungen suchen. Die Schlagwörter in diesem Zusammenhang sind Respekt und Akzeptanz.

Ein respektvoller Umgang miteinander trägt maßgeblich zu einer guten Kommunikation bei.

„Dies setzt Verständnis und Akzeptanz für kulturelle Unterschiedlichkeiten voraus und die Bereitschaft, die eigenkulturelle Haltung und das eigenen Verhalten zu modifizieren bzw. in gewissem Maße anzupassen“ (Barmeyer 2010: 25).

4.4 Interkulturalität versus Interkulturelle Kommunikation

„Bei Interkulturalität handelt es sich um einen gegenseitigen Verständigungsprozess von Personen, die verschiedenen Kulturen zugehörig sind und insofern nicht über dieselben Wertorientierungen, Bedeutungssysteme und Wissensstände verfügen“(ebd.35).

Allgemein betrachtet nimmt jeder Mensch, egal welcher Kultur er angehört, das kulturelle Eigene als vertraut, gewohnt und gut wahr, wobei das kulturell Fremde als störend, innervierend und merkwürdig angesehen wird.

„Das kulturelle Fremde wird, da es meist an fremden Personen und in der Interaktion mit fremden Personen beobachtet und erfahren wird, in der Regel als personales Fehlverhalten wahrgenommen und gewertet“(Thomas 2005: 57).

Es bedarf einer klaren Trennung zwischen den Begriffen der **Multikulturalität** und der **Interkulturalität**. Beide Begrifflichkeiten werden nicht selten als Synonyme verwendet. Bei dem Phänomen der Multikulturalität handelt es sich ausschließlich um etwas Bestehendes und Gegebenes. Bei der Interkulturalität handelt es sich um einen dynamischen Prozess, der erst durch den gemeinsamen Kontakt von Angehörigen unterschiedlicher Kulturen, Interkulturen entstehen lässt.

„Interkulturalität ist das Resultat von Interaktion und Kommunikation zwischen den Kulturen, zwischen Eigen – und Fremdkultur, wodurch kulturelle Überschneidungssituationen entsteht“ (Erl/Gymnich 2007: 35).

Eigenkultur – Fremdkultur = Interkultur

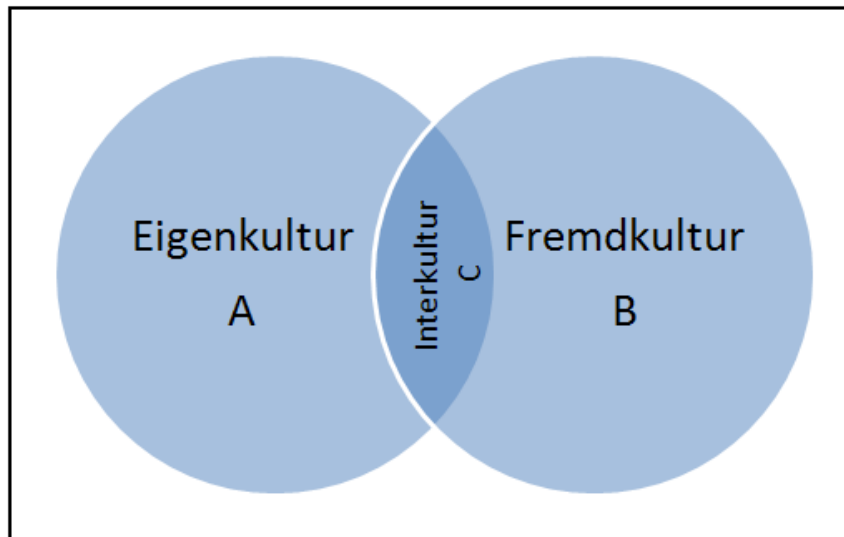


Abbildung 2: Darstellung der Überschneidung – Entstehung der Interkultur

„Interkulturalität ist sozusagen das Dritte, das zwischen den beiden Kulturen im Verlauf und durch die Kommunikation und Interaktion der Beteiligten entsteht, indem sich durch das Zusammentreffen je spezifischer Mischungen von Gleichheit und Unterschiedlichkeit etwas Neues entwickelt (Knapp-Potthoff/ Liedke 1997: 9).

Der Verlauf in der Interkulturalität kann einen positiven aber auch einen negativen Ausgang nehmen.

Im besten Fall entstehen einerseits Synergien, die für einen positiven Ausklang in der Interkulturalität sorgen oder es kommt andererseits zu „critical incidents“, die für einen negativen Ausgang verantwortlich sind.

➤ Die Entstehung von Synergien

In der Kommunikationsebene zwischen Angehörigen unterschiedlicher Kulturen, werden sogenannte Zwischenwelten geschaffen, die einen gemeinsamen Kommunikations- und Kooperationsraum bilden. Hierbei kommt es zu einer Entstehung von Interkulturellen Synergien, bei der unterschiedliche kulturelle Elemente mit divergenten Einstellungen, Werte, Denk und Verhaltensweisen

innerhalb eines Systems zusammenwirken. „Die Interaktionspartner handeln neue Regeln und Verhaltensweisen aus, die von allen Beteiligten akzeptiert und gelebt werden“ (Barmeyer 2010: 53).

Das ersehnte Ergebnis der interkulturellen Synergien sind Mehrwerte. Dabei handelt es sich um Ressourcen und ungenütztes Potential, dass ausbau- und erweiterungsfähig ist.

Zusammengefasst kann gesagt werden, dass bei interkulturellen Synergien es sich um die zu erreichende und absolut erstrebenswerte Seite der Interkulturalität handelt.

➤ Das Entstehen von „critical incidents“

Hierbei handelt es sich um den negativen und somit nicht erstrebenswerten Ausgang in der Interkulturalität. Zustände kommen diese meist durch unterschiedliche Wertungs- und Bedeutungssysteme, die in weiterer Folge zu Missverständnissen und Fehlinterpretationen in der Kommunikation führen können.

„Auf die interkulturelle Kommunikation übertragen, bezeichnet ein Critical Incident eine interkulturelle Begegnungssituation, in der typische rekurrierende Missverständnisse oder Probleme auftreten“(ebd.: 47).

Hauptgründe warum es zu negativen Erlebnissen in der Interkulturellen Kommunikation kommen kann, liegen oft in der Verletzung kultureller Normen und Werte. Die Folge sind interkulturelle Missverständnisse und unbeabsichtigte Konflikte.

Hierbei sollte eine Unterscheidung zwischen **interkulturellen** und **intrakulturellen** Konflikten getroffen werden. Bei interkulturellen Konflikten handelt es sich grundsätzlich um keine beabsichtigten bösen Aktionen, nicht aber so bei den intrakulturellen Konflikten, die sich mit Machtspielen und Personenkämpfe auseinandersetzen.

Die Interkulturelle Kommunikation beziehungsweise die Interkulturelle Interaktion zwischen Angehörigen unterschiedlicher Kulturen, findet ausschließlich auf der Mikro- Ebene statt. Das bedeutet, dass es sich auf die einzelnen Individuen bezieht, die interagieren.

„In diesem Sinne wird Interkulturelle Kommunikation als Austausch- und Interaktionsprozess zwischen den Personen oder Gruppen mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen verstanden, bei dem nicht nur eine gegenseitige Beeinflussung der Akteure stattfindet, sondern es auch aufgrund unterschiedlicher Erwartungen und Bedeutungshintergründe zu Nicht- Verstehen oder gar zu Fehlinterpretationen kommen kann, die die Verständigung erschweren können“ (ebd.: 44).

Dr. Bennett Milton, Mitbegründer und Direktor des Instituts für Interkulturelle Kommunikation und der 15 Jahre an der Universität Portland Kommunikationstheorien lehrte, geht davon aus, dass die Interkulturelle Kommunikation von unterschiedlichen Bestandteilen geprägt werden wie beispielsweise:

- Wahrnehmung, Stereotype und Vorurteile
- Sprache und Bedeutungen
- Non- Verbale Kommunikation
- Spezifische Kommunikationsstile
- Spezifische Werte und Grundanschauungen (Bennett 1998: 5ff).

Einen wesentlichen Beitrag für eine gut funktionierende und reibungslose Kommunikation ist der Einsatz der Fremdsprache. Diese trägt maßgeblich zur Verständigung und in weiterer Folge zu Deutungs- und Interpretationen bei und hilft beim Aufbau persönlicher Beziehungen. Sie sollte jedoch in keinem Fall überbewertet werden, da noch andere Faktoren wie zum Beispiel die Non- Verbale Kommunikation eine wesentliche Rolle in der Interkulturellen Kommunikation spielen. Es ist auch erwiesen, dass das alleinige Beherrschen einer Fremdsprache nicht für das Aufbringen eines Kulturverständnisses ausreichend ist. Diese kann im schlechtesten Fall auch kontraproduktiv sein, nämlich dann, wenn ein unterschiedliches Sprachniveau vorliegt. Unsicherheiten und Missverständnissen in der Kommunikation kann die Folge sein (vgl. Barmeyer 2010: 45ff).

Eine wichtige Rolle in der Interkulturellen Kommunikation und oftmals auch ein Hindernis in der Interaktion ist der „Grad der Direktheit“ ,in der die Unterhaltung geführt wird. Es ist bekannt, dass in manchen Ländern eine offene Kommunikation mit direkter Meinungsäußerung gefragt ist, wie beispielsweise in den USA, Großbritannien, Frankreich und Deutschland. In manchen Ländern gilt eine „offene Kommunikation“ als inakzeptabel und hat oft einen Gesichtsverlust zur Folge.

Edward T. Hall nimmt in diesem Zusammenhang eine Trennung zwischen *high-context* und *low-context Kulturen* vor.

„Dabei dreht es sich um die Frage, welche Bedeutung Sprache bei der Generierung von Bedeutung spielt- im Zusammenspiel mit bzw. Im Gegensatz zu nonverbalen Faktoren und der Beziehung der Sprecher untereinander“(Erl/Gymnich 2007: 41).

Bei den Low- context Kulturen wird eine direkte Formulierung angestrebt. Ein Interpretieren des Gesagten wird nicht erwünscht. Offenes kundtun seiner Meinung ist erstrebenswert und gefragt.

Nicht jedoch bei den High- context Kulturen, die eine indirekte Kommunikation bevorzugen. Dies trifft auf den ostasiatischen Raum und den arabischen Ländern zu wie beispielsweise China, Japan, Vietnam und Korea (vgl. Glaser 2010: 84).

Um eine Kommunikation so reibungslos wie möglich verlaufen zu lassen, ist es von großer Bedeutung, mit den jeweiligen Kommunikationsstilen vertraut zu sein.

4.5 Die Rolle der nonverbalen Kommunikation

Im Rahmen des Sozialisierungsprozesses eines Menschen wird die nonverbale Kommunikation unbewusst erlernt. Bei dieser Form der Kommunikation handelt es sich ausschließlich um die Körpersprache. Der Körpersprache wurde in ihren Anfängen wenig bis gar keine Bedeutung beigemessen. Dies hat sich in den letzten Jahrzehnten jedoch geändert und hat immer mehr an Wichtigkeit gewonnen.

Beachte man, dass nur sieben Prozent des gesprochenen Wortes übermittelt werden und 23 Prozent über die Art des Sprechens transportiert wird, wie zum Beispiel durch die Intonation und den Sprechrhythmus, so teilen wir 70 Prozent (zwei Drittel) Nonverbal mit.⁴

Bei der nonverbalen Kommunikation handelt es sich um eine äußerst komplexe Materie, dessen Dekodierung über die eigene Kultur hinaus sich als sehr schwierig gestaltet. Die eigene Kultur erweist sich meist als dominant und schwer abzulegen.

In der verbalen Kommunikation werden Inhalte vermittelt während in der nonverbalen Kommunikation, die kulturspezifisch ist und die bewusst oder unbewusst eingesetzt wird, werden Informationen über Emotionen und Identität übermittelt.

„Nonverbale Botschaften können absichtlich oder unabsichtlich übermittelt werden. Da sie schwerer zu kontrollieren und zu steuern sind als das verbale Sprachverhalten, nimmt man auch an, dass sie ehrlicher sind und damit dem aufmerksamen Gesprächspartner viel von den Gedanken oder der inneren Einstellung des Gegenübers verraten können“(Glaser 2005: 83).

Dr. Stella Ting-Toomey, die als Professorin für Human Communication Studies an der Kalifornischen Universität tätig ist, unterscheidet in der nonverbale Kommunikation zwischen:

- Kinesics (Gesichts- und Körperbewegung)
- Oculistics (Augenkontakt)
- Vocalics/Paralinguistics (Tonfall, Lautstärke, Schweigen)
- Proxemics (räumliche Distanz)
- Haptics (Körperberührung)

⁴ <http://www.coopzeitung.ch/article/48900> [Zugriff am 12.04.11 um 11:28 Uhr]

- Environment
- Chronemics (Zeit) (Ting-Toomey 1999: 116).

Anhand dieser Aufzählungen ist klar ersichtlich wie umfangreich die Nonverbale Kommunikation ist und welche Herausforderung sie an die Interagierenden darstellt.

4.6 Die interkulturelle Wahrnehmung

„Menschen verschiedener Kulturen unterscheiden sich voneinander in der Art und Weise, wie sie die Welt wahrnehmen. Wahrnehmung ist also als ein kulturspezifisches Strukturmerkmal zu verstehen“ (Maletzke 1996: 136).

Vereinfacht ausgedrückt beinhaltet das Wahrnehmen für die Menschen eine Momentaufnahme des Gesehenen. Schenkt man der Thematik eine nähere Betrachtung so erkennt man, dass es sich um einen viel komplexeren Prozess handelt.

„Beim Wahrnehmen geht der Mensch – wie bereits erwähnt- selektiv vor; bestimmte Gegenstände erlebt er bewusst, wach, aufmerksam, und diese Gegenstände sind für ihn hochgradig ausdifferenziert. Anderer Objekte dagegen betrachtet er allenfalls in groben Umrissen oder auch gar nicht“ (ebd.:48).

Gerhard Maletzke unterteilt in weiterer Folge in den Bereich des Sehens (visuelle Perzeption), des Tastsinnes (taktile Perzeption) und des Geruchssinn (olfaktorische Perzeption).

Vieles was der einen Kultur wichtig und bedeutend erscheint, ist für eine andere Kultur völlig nebensächlich und findet kaum Beachtung geschenkt. Das kann in weiterer Folge zu Missverständnissen führen.

Grundsätzlich unterscheidet Alexander Thomas in interkulturellen Wahrnehmungen und den daraus resultierenden interkulturellen Begegnungssituationen, divergente Reaktionen der Interaktionspartner.

Demnach teilt er in unterschiedliche Reaktionstypen ein:

- Der Ignorant
Er „ignoriert“ alles Andersartige, ihm Fremde und misst kulturellen Verhaltensunterschieden keinerlei Bedeutung bei.
- Der Universalist
Er sieht alle Menschen der Erde als „gleich“ an und somit spielen kulturelle Unterschiede für ihn kaum eine Rolle.
- Der Macher
Er nimmt keine Rücksicht auf kulturelle Einflüsse. Er geht zielstrebig seinen Weg ohne großartig auf Fremde einzugehen. Sei Ziel ist es erfolgreich zu sein.
- Der Potenzierer
Er ist der einzige der genannten Reaktionstypen, der auf kulturelle Unterschiede Rücksicht nimmt, zu verstehen versucht und ihnen keine ablehnende Haltung entgegenbringt. Er ist bestrebt daraus einen synergetischen Effekt, und somit einen Mehrwert, zu erzielen (vgl. Thomas 2005: 98-99).

In diesem Zusammenhang ist ein anderes vierstufiges Modell von Thomas erwähnenswert, in dem er davon ausgeht, dass kulturelle Unterschiede eine besondere Bedeutung in der kulturellen Überschneidungssituation haben:

- Dominanzkonzept
Die eigene Kultur wird immer als die bessere und somit überlegenere angesehen. Eine Toleranz gegenüber anderen kulturellen Gegebenheiten ist nicht vorhanden und erwünscht. Es wird erwartet, dass sich die „anderen“ anpassen müssen.
- Assimilationskonzept
Dieses Konzept bildet das Gegenstück zum Dominanzkonzept. Fremde Werte und Normen werden schlichtweg übernommen und in das eigene Handeln integriert. Dieser Prozess kann bis zu einem Verlust der eigenen Identität führen.

- Divergenzkonzept

Hierbei kommt es zu einer Akzeptanz der Werte und Normen beider Kulturen. Es werden jedoch nicht fremde Werte und Normen in das eigene Handeln integriert, so wie beim Assimilationskonzept, sondern durchaus hinterfragt. Probleme sind vielmals vorprogrammiert und führen manchmal zu erheblichen Divergenzen.

- Synthesenkonzept

Bei diesem Konzept handelt es sich um den Idealfall. Es kommt zu einer Verschmelzung beider Kulturen, die etwas Neues entstehen lassen (ebd.).

Gabriel Layes konnte ein Modell entwickeln, für das Erleben und Verarbeiten von Fremderfahrungen in kulturellen Überschneidungssituationen.

Er unterscheidet drei Grundformen des Fremderlebens:

1. Zielorientierung
2. Klärungsorientierung
3. Beziehungsorientierung (vgl. Layes 2000: 138).

„Interkulturelle Wahrnehmung im eigentlichen Sinn muss aber darin bestehen, dass sowohl die kulturell bedingten Besonderheiten der eigenen Wahrnehmungsprozesse wie auch der des fremdkulturellen Partners thematisiert und reflektiert werden“(Thomas 2005: 101).

Bei der Wahrnehmung fremder Kulturen sollte man darauf achten, dass eine wissenschaftliche Haltung eingenommen wird, um nicht in eine Stereotypisierung und in weiterer Folge in die Bildung von Vorurteilen zu verfallen (vgl. Wagner 1997: 22).

4.7 Ethnozentrismus

4.7.1 Historie

Im Jahr 1906 wurde der Begriff Ethnozentrismus erstmals vom amerikanischen Soziologen William Graham Sumner (1840- 1910) geprägt und zur Anwendung gebracht. Er galt als Verfechter des Sozialismus und des Kommunismus.

Er definiert den Ethnozentrismus folgendermaßen:

„Ethnocentrism ist the technical name of this view of things in which one`s own group ist he center of everything, and all others are scaled and rated with reference to it“ (Sumner 1906: 13).

„Ethnozentrismus ist eine besondere Form des Nationalismus, bei der das eigenen Volk (die eigene Nation) als Mittelpunkt und zugleich als gegenüber anderen Völkern überlegene angesehen wird“ (Duden Band 5 2001: 283).

4.7.2 Charakteristik

„Ethnozentrismus, verstanden als notwendiger Ausgangspunkt bei jeder Begegnung mit fremden Kulturen, ist an sich nicht falsch. Falsch und gefährlich ist jedoch die Überzeugung von der alleinigen Richtigkeit der eigenen Weltanschauung“(Mall 1997: 67).

Allgemein betrachtet neigt jede Kultur dazu die Eigene ins Zentrum zu rücken und im Besonderen trifft dies auf die Europäer und Nordamerikaner zu.

Eine eigene Dynamik erfuhr der Ethnozentrismus im Kolonialismus.

„ Im Zentrum kolonialistischen Denkens steht die Vorstellung, die Bewohner außereuropäischer Regionen seien grundsätzlich anders beschaffen als Europäer; ihre andersartige Ausstattung mit geistigen und körperlichen Gaben befähigt sie nicht zu solch maßstäblichen Kulturleistungen und Heldentaten, wie einzig das neuzeitliche Europa sie aufzuweisen haben“(Osterhammel 2006: 113).

In diesem Zitat kristallisiert sich sehr deutlich heraus, unter welchem Blickwinkel die fremden nichteuropäischen Kulturen zur Zeit des Kolonialismus gesehen wurden.

Alles Fremdartige von unserer Kultur abweichende wird als irritierend und merkwürdig abgetan. Menschen fremder Kulturen werden nicht als solche gesehen und behandelt. Zusammengefasst kann man sagen, dass der Ethnozentrismus nicht mit den christlichen Idealen von der Gleichheit aller Menschen übereinstimmt.

„Eine Aufwertung der eigenen und Abwertung anderer Kulturen liegt zweifellos auch der Tatsache zugrunde, daß etliche Völker oder Stämme sich selbst als „Menschen“ bezeichnen und somit alles, was außerhalb der eigenen Kultur liegt, als „nicht-menschlich“ abqualifizieren“ (Maletzke 1996: 25).

Grundsätzlich sind beim Ethnozentrismus zwei Komponenten zu unterscheiden.

- Die eigene Kultur ist gekennzeichnet durch **Selbstverständlichkeiten**. Die Menschen leben in ihrer Kultur mit den eigenen Anschauungen und Sichtweisen, ohne diese kritisch zu hinterfragen. Sie werden sozusagen als Selbstverständlich angesehen.
- Das **Überlegenheitsbewusstsein** gegenüber den Anderen. Wie das Wort Überlegenheitsbewusstsein schon umschreibt, glauben die Menschen an die Überlegenheit der eigenen Kultur und werten somit alle anderen fremdartig erscheinende Kulturen ab. Aus dieser radikalen Einstellung den „Anderen“ gegenüber resultiert das Überlegenheitsbewusstsein (vgl. Maletzke 1996: 23-25).

Das Ergebnis aus der Selbstverständlichkeit in Kombination mit dem Überlegenheitsbewusstseins ist die ethnozentrische Selbstüberschätzung.

Heute gibt es den Ethnozentrismus in dieser Form nicht mehr. Er entfaltet sich im Nationalismus. Es findet eine Zugehörigkeit zu einer Nation beziehungsweise zu einem Nationalstaat statt, die dem Menschen eine Identität geben. Grundsätzlich ist dies durchaus eine positive und willkommene Erscheinung solange sie Toleranz und Respekt anderen Angehörigen unterschiedlicher Nationen, entgegenbringen.

Eine negative Färbung kommt auf, sobald sich das Nationalgefühl ethnozentrisch übersteigert und in weiterer Folge zum Nationalismus entpuppt. Dieses Phänomen ist nicht nur in europäischen Gebieten zu beobachten, sondern findet sich auf allen Erdteilen wieder (ebd.).

4.7.3 Siebenphasenmodell zur Überwindung des Ethnozentrismus

Der Ethnozentrismus ist eine sich im Menschen befindende Grundeinstellung. Die Gegenbewegung dazu stellt den Kulturrelativismus dar, in dem es keine höher stehenden Kulturen gibt. Diese Kulturen unterscheiden sich zwar grundlegend, werden jedoch nicht miteinander verglichen.

Durch die Möglichkeit des interkulturellen Lernens und der Ausbau interkultureller Kompetenzen soll dem Ethnozentrismus entgegengewirkt werden. Hierbei kann es sich um einen längeren Prozess handeln der Entwicklungsstufen durchläuft und in weiterer Folge in Phasen (Leenen/Grosch 2000) eingeteilt wird.

Diese Entwicklungsstufen führen nach Scheitza, Schenk und Krewer vom Ethnozentrismus zum Kulturrelativismus und der Differenzierung zur interkulturellen Kreativität (vgl. Scheitza/ Schenk/ Krewer 1999: 28ff). Erst in der Stufe der interkulturellen Kreativität ist nach den Autoren die interkulturelle Kompetenz erreicht, wo es zu einer Annahme der Fremdkultur kommt und sogar zum Bestandteil der eigenen Identität wird.

Allen Entwicklungsstufen werden unterschiedliche Gefühle und Grundeinstellungen zugeordnet die von der Ablehnung bis hin zur Akkulturation reichen.

In weiterer Folge soll ein Siebenphasenmodell vorgestellt werden das von Leenen und Grosch entwickelt wurde, um dem Ethnozentrismus entgegenzuwirken.

- **Erste Phase:** Ethnozentrismus: „Kulturgebundenheit“ der Menschen.
- **Zweite Phase:** „Geringer Kulturrelativismus“: Hierbei findet keine positive bzw. negative Bewertung anderer Kulturen statt.
- **Dritte Phase:** „Own cultural awareness“: Blick von der Fremdkultur auf die Eigenkultur. Dabei entsteht eine Kulturdistanz.
- **Vierte Phase:** Interkultureller Perspektivenwechsel. Hierbei wird versucht mit dem „Kopf des Andern“ zu denken.
- **Fünfte Phase:** Der Ethnozentrismus ist überwunden. Verständnis und Respekt wird den fremden Kulturen entgegengebracht.

In der sechsten und siebten Phase kommt es zur Konstruktion multikultureller Persönlichkeiten.

- **Sechste Phase:** Konstruktion der multikulturellen Persönlichkeit
- **Siebente Phase:** Interkulturelle Kommunikationsfähigkeit vollendet (vgl. Leenen/Grosch 2000: 319- 342).

Bei den hier angeführten Entwicklungsstufen und Phasenmodell handelt es sich um durchaus langwierige Prozesse die durchlaufen werden müssen und die auch zu einer Veränderung und Umstrukturierung der Persönlichkeit führen können.

4.8 Identität und Alterität

„Bei der Identität geht es folglich darum, Übereinstimmungen zwischen zwei oder mehrerer Personen zu manifestieren, während die Alterität deren Differenzen ausdrückt.“⁵

Allgemein formuliert, setzt sich Identität mit dem eigenen Bild auseinander wobei Alterität das Bild vom Anderen präsentiert.

„Das Selbstbild umfasst nicht nur die Vorstellungen darüber, welchen Gruppen man angehört und welche Denk- und Handlungsschemata in diesen Gruppen vorherrschen, sondern alle Vorstellungen zur eigenen Person, wie zum Beispiel die eigenen Wünsche, Werte, Ziele, Motive, Fähigkeiten, Einstellungen“ (Layes 2005: 118).

Selbst- und Fremdbild sind eng miteinander verbunden und einem steten Wandel unterzogen. Es handelt sich hierbei um einen Dynamischen immer fortwährenden Prozess.

„Ohne Bewusstsein des Anderen gibt es kein Bewusstsein von sich selbst“ (Raible 1998: 15).

Je besser man die anderen Personen kennt, desto selektiver ist das Fremdbild. Allerdings darf hierbei nicht außer Acht gelassen werden, dass sich diese Bilder in den seltensten Fällen mit jenen decken, die die Anderen von sich selbst haben.

Beim Aufeinandertreffen von Selbst- und Fremdbildern ist es also naheliegend, dass es zu interkulturellen Konflikten kommen kann.

Im Vorfeld werden Vermutungen angestellt über die jeweilige andere Person. Man spricht hier auch gerne von *vermuteten Fremdbildern*.

Oft basieren diese Vermutungen ausschließlich auf Gehörtem, Gelesenen oder Gerüchten. Die Personen haben in diesem Fall nicht selber die Erfahrung gemacht.

„Solche Fremdbilder, in denen große Personengruppen auf wenige Merkmale reduziert werden, bezeichnet man als Stereotype“ (Layes 2005: 120).

⁵ <http://www.ds.uzh.ch/lehrstuhl/duerscheid/docs/semarb/buechi-identitaet-04.pdf> [Zugriff am 03.05.2011 um 17:45]

Es besteht die Gefahr, dass sich diese angestellten Vermutungen verhärten und somit das Gegenüber nicht die Chance erhält, diese zu widerlegen oder anders darzustellen.

Grundsätzlich ist jede interkulturelle Begegnung eine Herausforderung an die eigene Identität. Hierbei gestaltet sich die Möglichkeit sich selbst bei interkulturellen Begegnungen weiterzuentwickeln. Es besteht ebenfalls die Gefahr, dass es bei diesen Begegnungen zu Verwirrungen und Unsicherheiten kommen kann, und die eigene Identität in Frage gestellt wird. Somit stellt die Begegnung mit Angehörigen anderer Kulturen eine große Anforderung an die Personen dar, aber sie kann auch als Chance genutzt werden.

4.9 Stereotypen und Vorurteile

4.9.1 Das Entstehen von Stereotypen

„Der Begriff `Stereotyp` bezeichnet ursprünglich den feststehenden Schriftsatz in der Buchdruckerkunst, abgeleitet vom griechischen `stereos` mit der Bedeutung starr, fest, standhaft und `typos` mit der Bedeutung Gestalt“⁶

Der Begriff Stereotype wurde 1922 von Walter Lippmann in die Sozialpsychologie eingeführt und später wurde der Begriff adaptiert und 1975 von Putman in die Linguistik eingeführt.

Das Bilden von Stereotypen und Vorurteilen liegt in der Natur des Menschen und wird von Generation zu Generation weitergegeben. Fernsehen, Kino und die Internet- Medien sind voll von diesen und werden unreflektiert an die Menschen übermittelt. Ebenso sind Stereotype im Langzeitgedächtnis der Menschen gespeichert.

„Stereotype sind eingebürgerte Vorurteile mit festen Vorstellungsklischees innerhalb einer Gruppe“ (DUDEN 2001: 948).

Das Produzieren von Stereotypen ist durchaus wichtig und bietet uns eine Orientierungshilfe im Alltag. Es sollte uns jedoch bewusst sein, dass es sich hier nicht um die Darstellung von der Wirklichkeit handelt, sondern um eine Verzerrung dieser.

Stereotype sind unvermeidbar und es handelt sich hier meist um unkritische nicht reflektierte beziehungsweise hinterfragte Verallgemeinerungen.

„Häufig gehören sie zum implizierten Wissen eines Einzelnen und einer Kultur, und das bedeutet, dass sie wirken, ohne dass man sich überhaupt bewusst wäre(Erl/ Gymnich 2007: 73).

Mit der Hilfe von Stereotypen teilen wir die Personen einer jeweiligen Gruppe zu. Es kommt zu einer Pauschalisierung und man spricht den Gruppen bestimmte Attribute

⁶ <http://www.social-psychology.de/sp/konzepte/stereotyp> [Zugriff am 19.04.2011 um 15:00]

zu wie zum Beispiel: „Die Juden sind durchtrieben und können gut mit Geld umgehen“, „die Schwarzen sind arbeitsscheu und faul“ usw.

Oft hat man auch nicht die nötige Zeit, den Menschen in der kurzen Zeit, also beim erstmaligen Aufeinandertreffen, gut kennenzulernen.

Man ordnet somit die Menschen einfachen Kriterien zu. Hierbei handelt es sich um die „Top Three“:

1. Alter
2. Geschlecht
3. Ethnische Herkunft (vgl. Bierhoff/ Frey 2006: 431).

Bei diesem Prozess, der meist nur wenige Sekunden dauert, findet eine Stereotypisierung statt.

Folgende Prozesse führen laut Güttler zum Entstehen von Stereotypen und er teilt diese in vier Prozesse ein:

1. **Kategorisierungsprozess:** Alle Informationen die auf uns einströmen werden in Kategorien eingeteilt. Dies dient zur Vereinfachung der Aufnahme der Dateninformationen.
2. **Übergeneralisierungsprozess:** Alle Erfahrungen die man mit Menschen anderer Kulturen macht werden fehlerhaft verallgemeinert und interpretiert.
3. **Akzentuierungsprozess:** Hervorstechende Merkmale einer Gruppe treten in den Vordergrund und gewinnen an Bedeutung.
4. **Evaluationsprozess:** Menschen oder Gruppen anderer Kulturen werden durch „gefallen“ oder „nicht gefallen“ bewertet (vgl. Güttler 1996: 83ff).

„All diese Prozess führen zum einen zur Entstehung eines Stereotyps bzw. im fortgeschrittenen Stadium zur Entstehung eines Vorurteils, aber sie sorgen auch dafür, dass man, wenn man schon ein gewisses Stereotyp im Kopf hat, sein Stereotyp bestätigt sehen wird“ (Kinast 2010: 182).

In diesem Zusammenhang sollte auch das Phänomen *self-fulfilling prophecy* erwähnt werden. Hierbei verhalten sich Personen, Gruppen genauso, wie wir es von ihnen erwarten. Man gibt ihnen somit gar nicht die Möglichkeit sich unter einem anderen Blickwinkel darzustellen. Entgegenwirken kann man diesem Phänomen nur, indem man seinem Gegenüber die Möglichkeit bietet sich so darzustellen wie sie/er tatsächlich ist und mit ihr/ihm offen kommuniziert. Dadurch bekommt man die Chance die anderen Personen besser kennenzulernen und etwaige bereits geformte Stereotype zu verwerfen.

4.9.2 Exkurs Flugzeugkabine:

Ebenfalls sind die beschriebenen Phänomene und Abläufe in einer Flugzeugkabine anzutreffen und häufig zu beobachten. Vielmals bleiben nur wenige Sekunden Zeit die Menschen „einzuschätzen“ und sie in Kategorien einzuordnen. Dieser Prozess erfolgt automatisch, ohne dass wir darüber nachdenken und findet meist schon bei der Begrüßung der Gäste statt.

Wichtig bei diesem Screening ist darauf zu achten, ob der Gast augenscheinlich:

1. gesund ist
2. unter Alkohol oder Drogeneinfluss steht
3. offensichtliche Flugangst hat
4. manifestierte psychische Störungen hat
5. sowie ein augenscheinlicher momentaner Gemütszustand (aggressiv, schlecht gelaunt, zornig, usw.)

All diese Ersteindrücke sind für uns (FlugbegleiterInnen) und in weiterer Folge für unsere Arbeit an Bord wichtig. Durch die vorgenommenen Ersteinschätzungen haben wir die Möglichkeit etwaigen Problemen schon von Anfang an entgegenzuwirken und größere Probleme damit abzuwenden.

Durch diese Form der Stereotypisierung erleichtern wir uns die Arbeit an Bord, jedoch birgt dies auch Gefahren. Es kommt durchaus vor, dass man sich in der Ersteinschätzung zunächst getäuscht hat, sodass es zu Fehleinschätzungen kommen kann. Diese sollten unbedingt zeitnahe reflektiert werden, um die Erstmeinung zu revidieren und sich in einer verbesserten Kommunikation mit dem Passagier darauf einstellen zu können.

„Stereotype als schematisierte Selbst- und Fremdbilder beinhalten vereinfachende Aussagen über Eigenschaften oder Verhaltensweisen von Gruppen oder Einzelpersonen und dienen somit der Einordnung und Abgrenzung“ (Barmeyer/Genkova 2010: 177).

Das Bilden von Stereotypen im Flugbetrieb ist also durchaus notwendig und hilfreich zugleich. Man muss sich jedoch dessen bewusst sein und eventuell fälschlich gebildete Meinungen widerrufen. Aufgrund der meist langjährigen Erfahrungen mit

Angehörigen anderer Kulturen wissen wir (FlugbegleiterInnen), beziehungsweise glauben wir zu wissen, was die Menschen von uns erwarten. Man sollte jedoch auch bei dem sich angeeignetem Wissen immer Vorsicht walten lassen und seine Erfahrungen immer noch kritisch hinterfragen zu können, da sonst die Gefahr besteht seinem Gegenüber unrecht zu tun.

4.9.3 Stereotypen und die dazugehörigen Formen

Was genau beinhaltet der Begriff Stereotype? Man spricht hier von unkritischen Verallgemeinerungen; reduktionistischen Ordnungsrastern; erstarrtem Denken und festgefahrenen Schemata (vgl. Erl/Gymnich 2007: 72).

Ebenfalls sollte es bei den Stereotypen zu einer Unterscheidung zwischen:

- Heterostereotype (Bildung negativer Fremdbilder)
- Autostereotype (Bildung positiver Selbstbilder) kommen.

Durch die offensichtliche Ablehnung der fremden Kultur und somit dem Andersartigen, kommt es unweigerlich zu Problemen in der interkulturellen Kommunikation.

Grundsätzlich ist das Bilden von Stereotypen jedoch wichtig, da es uns im Alltag behilflich sein kann. Sonst hätten wir durchaus Probleme die ganze Flut an Informationen zu verarbeiten.

Wichtig hierbei ist, dass man sich bewusst ist, dass man stereotypisiert und dies auch kritisch hinterfragt, denn die stereotypen Kreisläufe nehmen Einfluss auf das Fremd und Selbstbild. Es kommt unweigerlich zu einer Aufwertung des Selbstbildes und somit zu einer Abwertung des Fremdbildes.

Diesen Problemen bedarf es entgegenzuwirken. Stereotype Denkweisen sollten aufgezeigt und aufgeschlüsselt werden, da diese von den Menschen vielmals nicht bewusst wahrgenommen werden. Das ist die einzige Möglichkeit die stereotypen Kreisläufe zu unterbrechen.

Es stellt sich die Frage, ob die Stereotypen mit der Realität übereinstimmen?

In der Wissenschaft ist man sich diesbezüglich nicht einig und adäquate Antworten konnten bis heute nicht gefunden werden.

Manche Forscher gehen davon aus, dass in den Stereotypen ein Quantum Wahrheit enthalten ist. Andere sind dagegen der Meinung, dass sich Stereotype ohne reale Grundlage entwickeln und somit einen sehr geringen Wahrheitsgehalt aufweisen.

Allgemein betrachtet, dienen Stereotype dazu, Menschengruppen zu umschreiben beziehungsweise zu beschreiben und in weiterer Folge diese zu beurteilen.

„Menschen mit Stereotypen sind sich zumeist nicht der Tatsache bewusst, wie sehr ihre Wahrnehmung selektiv verzerrt ist und in welchen Maße ihre Stereotypen durch ihre eigenen Wünsche und Bedürfnisse gesteuert werden; die Menschen betrachten ihre Stereotype immer als wahr und zutreffend“ (Maletzke 1996: 110).

4.9.4 Das Entgegenwirken von Stereotypen

Das Entgegenwirken von Stereotypen bedingt eine kritische Hinterfragung aller Arten von Informationen, die man über vorrangig über Medien aber auch mündliche Informationsquellen erhält. Grundsätzlich sollten solche Informationen nicht als richtig und unumstößlich angesehen werden.

Jeder kritisch denkende Mensch, der auch zur Selbstreflexion bereit ist und sein Umfeld aufmerksam beobachtet, kann Stereotypen entgegenwirken.

„Stereotype können zur Beschreibung, aber nicht zur Interpretation dienen, das heißt sie sollten wertfrei sein und durch neu gemachte Erfahrungen modifiziert werden“ (Barmeyer 2000: 134).

„Eine vollständige Ablehnung eines Stereotyps ist nicht möglich. Das Bewusstwerden der eigenen Meinung hilft allerdings, Stereotypen keinen allzu großen Raum in der Beurteilung Anderer zu geben“ (Barmeyer/ Genkova 2010: 184).

Das Verändern und entgegenwirken von klischeehaften Vorstellungen bedarf eines längeren Prozesses.

„Veränderung ist am ehesten durch Informationen erfolgreich, die die Stereotype nur moderat in Frage stellen [...], so kann das Klischee schließlich aufgeweicht werden“⁷

⁷ http://www.psychologie-heute.de/aktuelles-online/gesundheit-psyche/detailansicht/news/stereotype_was_hilft_gegen_scheuklappendenken-1 [Zugriff am 28.04.2011 um 8:11].

4.9.5 Das Entstehen und Gegenwirken von Vorurteilen

„Ein Vorurteil ist eine ablehnende oder feindselige Stellungnahme gegen eine Person, die zu einer bestimmten Gruppe gehört, nur weil sie zu dieser Gruppe gehört und weil deshalb von ihr vorausgesetzt wird, dass sie die anfechtbaren Eigenschaften hat, welche dieser Gruppe zugeschrieben werden“ (Bergler/Six 1972: 1374).

Befindet sich die Stereotypisierung in einem fortgeschrittenen Stadium, so spricht man hier von Vorurteilen. Diese sind meist negativ konnotiert und schüren Angst und Misstrauen gegenüber Fremden. Hierbei kommt es automatisch zu einer Abwertung der Anderen.

„Vorurteile sind eine äußerst bequeme Art und Weise, um mit der Andersartigkeit umzugehen. Allerdings erweist sich die Meinung der Anderen oftmals als nicht zutreffend und vor allen Dingen als überzogen negativ“ (Barmeyer/genkova 2010: 185).

Allgemein betrachtet handelt es sich bei Vorurteilen ausschließlich um negative Bewertungen von Gruppen oder Angehörigen anderer Kulturen.

Thomas hat sechs psychische Funktionen von Vorurteilen herausgearbeitet:

1. **Orientierungsfunktion:** Es kommt zu einer schnellen Orientierung in einer komplexen Umwelt und Personen und Objekte lassen sich hiermit leichter einteilen und kategorisieren.
2. **Anpassungsfunktion:** Hierbei handelt es sich um die Anpassung an eine völlig neue Lebenssituation.
3. **Abwehrfunktion:** Diese Funktion dient dem Erhalt eines positiven Selbstbildes und der Abwehr von allem Negativen (Schuldgefühle,...).
4. **Selbstdarstellungsfunktion:** Diese Funktion dient der Selbstdarstellung vor der sozialen Umwelt bei Vorurteilen.
5. **Abgrenzungs- und Identitätsfunktion:** Hier kommt es zu einer Zusammengehörigkeit und gegenseitiger Sympathie bei Vorurteilen.
6. **Steuerungs- und Rechtfertigungsfunktion:** Es kommt zu einer Steuerung des Verhaltens gegenüber Menschen und beispielsweise Sachverhalten (vgl. Thomas 2004: 161).

Bei diesen von Thomas aufgestellten Funktionen kommt sehr klar heraus, wie es zu einer Entstehung von Vorurteilen kommt. Allerdings gibt es durchaus vom Menschen geschaffene Nährboden, diese Vorurteile zu fördern, beziehungsweise zu verstärken.

Die Bildung von Kategorien, die im Alltag eine wichtige Rollen spielen und das Leben vereinfachen, kann jedoch auch sehr leicht in irrational gebildete Kategorien umschwenken. Fakt ist, dass einmal gebildete Kategorien schwer wieder zu verändern sind, obwohl sie einem steten Wandel unterlaufen sind. Neue Informationen die wir im Alltag erhalten stehen mit den bereits gebildeten Kategorien im Konflikt.

„So fehlt diesen Kategorien der Bezug zur Realität und sind sie dennoch sehr stark in unserem Inneren verwurzelt“(Allport 1971: 32).

Menschen setzen sich ungern Veränderungen aus. Alle Arten von Neuinformationen werden selektiert und nur jene Informationen, die uns überzeugen und die in unser Weltbild passen werden aufgenommen. Die Möglichkeit, dass es hierbei zu einer Verhärtung von gebildeten Kategorien kommt, ist gegeben.

Wie aber können wir diesen negativen und zum Teil realitätsfremden Kategorien entgegenwirken?

Es ist bekannt, dass es schon im Sozialisierungsprozess zur Bildung von Vorurteilen kommen kann. Wichtig ist es hierbei in der Entwicklungsphase des Kindes wichtige Maßnahmen zu ergreifen die gegen diese Bildung von Vorurteilen, greift. Möglich ist dies durch das Stärken des Selbstwertgefühls und die Förderung der Eigeninitiative durch die Eltern, dem Lehrpersonal, usw.

Ausschlaggebend ist aber, das „sich bewusst“ machen, dass man Vorurteile hat und versucht, gegen diese anzugehen.

„Eine Reflexion von Selbst- und Fremdbildern kann helfen das Personen nicht zum Objekt von Stereotypen und Vorurteilen werden, sondern individuelle Unterschiede deutlicher wahrnehmen und schätzen“(Barmeyer/Genkova 2010: 189).

Ebenso besteht aber die Möglichkeit, durch das Schaffen von vorurteilsfreiem Klima, Vorurteile abzubauen.

Nach Layes spielen folgende Aspekte eine ausschlaggebende Rolle:

- **Kooperation statt Wettbewerb**

Stehen die sich begegnenden Personen im Wettbewerb so wird der Abbau der Vorurteile behindert. Versucht man sich jedoch mit einem Miteinander, können diese Vorurteile reduziert werden. Das Motto lautet also: Miteinander statt gegeneinander.

- **Statusähnlichkeit**

Es ist grundsätzlich von Vorteil wenn die aufeinandertreffenden Personen einen ähnlichen Status zu verzeichnen haben. Ist dies nicht der Fall, so ist es ratsam diesen künstlich herbeizuführen indem man sich versucht an die Fremdkultur anzupassen.

- **Enger statt oberflächlicher Kontakt**

Es soll grundsätzlich versucht werden, einen engen und intensiven Kontakt mit seinem Gegenüber herzustellen um etwaige bereits gebildete Vorurteile aus dem Weg zu räumen.

- **Positives soziales Klima**

Durch die Konstruktion einer angenehmen Atmosphäre und durch das individuelle Eingehen auf die speziellen Bedürfnisse können ebenfalls Vorurteile abgebaut werden.

- **Kontaktförderliche Vorbilder**

Sind in einer Gruppe Kontaktfreudige und offene Personen zugegen, ist dies förderlich für den Abbau von Vorurteilen.

- **Überlappende Kategorisierungen**

Man sollte sich von der Kategorisierung des „Wir“ und „Ihr“ entfernen und versuchen eine Drittkategorisierung zu finden.

- **Keine extrem negativen gegenseitigen Einstellungen**

Die Einstellungen zu gewissen Themenbereichen sollte nicht zu negativ ausfallen das dies eher konterproduktiv ist und nicht dazu beiträgt Vorurteile abzubauen. Somit sollten all zu negative Einstellungen vermieden werden(vgl. Layes 2005: 123-124).

4.10 Der Kulturschock

„Der inzwischen sogar in der Alltagssprache verwendete Begriff des „Kulturschocks“ ist eine Sammelbezeichnung für alle negativ empfundenen psychischen Phänomene, die sich bei Ausreisenden aller Art beim Übertritt in eine andere Kultur entstehen“ (Layes 2005: 130).

Die Entstehung eines Kulturschockes ist nur aus der subjektiven, durch die eigene Kultur geprägten Weltanschauung möglich.

4.10.1 Was ist ein Kulturschock?

Der Begriff wurde 1960 vom amerikanischen Anthropologen Laverio Oberg geprägt. Er vertritt die Meinung, dass jeglicher Kontakt mit Angehörigen fremder Kulturen einen „Kulturschock“ in uns auslösen kann. Dieser kann sich mannigfaltig bemerkbar machen, durch etwaigen Stress, Verwunderung, Verwirrung aber auch durch übertriebenes Sauberkeitsgefühl, große Vorsicht beim Essen und Trinken u.s.w.

„Summierung aller interkulturellen Irritationen, all der Fettnäpfchen, in die man getreten ist“ (Wagner 1996: 33).

Der Kulturschock kann sich in unterschiedlichen Formen, von sehr leicht bis zu sehr schweren Ausprägungen bemerkbar machen.

Grundsätzlich muss erwähnt werden, dass dieses Modell weniger auf wissenschaftliche Untersuchungen beruht sondern eher auf Impressionen. Nichts desto trotz veranschaulicht es den möglichen Verlauf eines Kulturschocks sehr gut.

Kritisch betrachtet liefert uns das Phänomen eines Kulturschockes keine handfesten Aussagen. Viele Fragen bleiben ungeklärt sowie: Welche Menschen betrifft es, was sind die Auslöser und wie lange dauert ein eventueller Kulturschock an? Besteht die Möglichkeit durch etwaige Vorbereitungen auf die fremden Kulturen den Kulturschock zu vermeiden? All diese Fragen sind nicht wissenschaftlich geklärt und bleiben im Raum stehen (vgl. ebd.:165-167).

Der Begriff des Kulturschocks hat sich in den letzten Jahren auch in der Umgangssprache durchgesetzt obwohl er irreführend und in den meisten Fällen negativ belegt ist.

Wagner sieht die Ursachen des Kulturschocks im „Verhaftetsein mit den sinnstiftenden Normen der eigenen Kultur“(ebd.: 34).

Nach Ward tragen sechs Faktoren zum Kulturschock bei.

Zum einen gibt es vier Push- Faktoren, wo es zu einer Abwendung der Fremdkultur kommt und zum anderen gibt es zwei Pull- Faktoren wo es zu einer Hinwendung an die Heimatkultur kommt.

Bei den vier Push- Faktoren handelt es sich um:

1. Anstrengung
2. Hilflosigkeit
3. Rollenkonfusion
4. Divergenzwahrnehmung (vgl. Layes 2005: 130-132).

Bei den zwei Pull- Faktoren handelt es sich um:

1. Heimweh
2. Statusverlust

Wie stark der Kulturschock empfunden wird hängt laut Ward von weiteren fünf Faktoren ab:

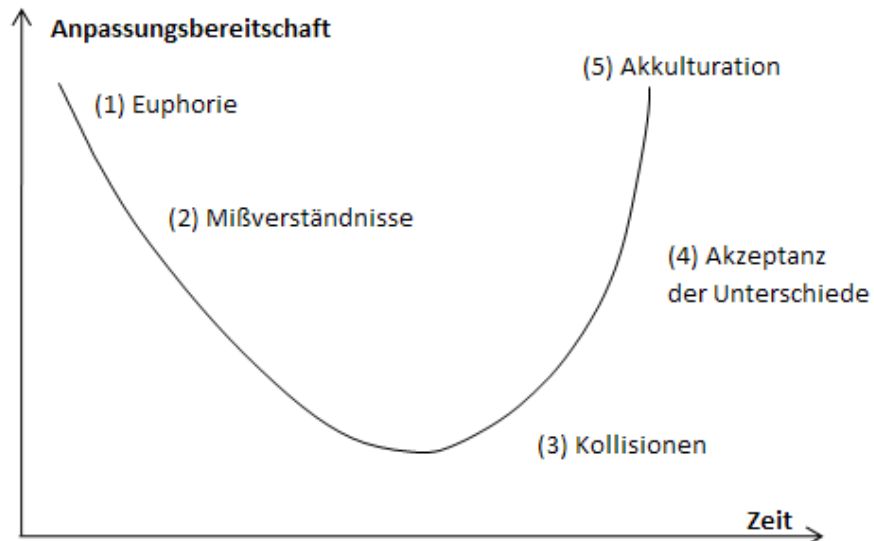
1. Kulturelle Distanz
2. Distanz der Aufgaben
3. Soziale Unterstützung
4. Dauer und zeitliche Klarheit
5. Freiwilligkeit (vgl.ebd.).

4.10.2 **Verlauf eines Kulturschocks**

Oberg geht grundsätzlich von vier Phasen (Honeymoon- Stage, Crisis, Recovery, Adjustment) des Kulturschockes aus wobei diese von Wolf Wagner um eine Phase erweitert wurde. Die Einführung einer fünften Phase ermöglicht eine Unterscheidung zwischen Abstieg und Tiefpunkt.

- (1) **Euphorie:** Man steht dem Neuen positiv gegenüber, welches sich in anfänglicher Euphorie und einem Hochgefühl äußert.
- (2) **Entfremdung** Aufgrund der unterschiedlichen Wertorientierungen, Normen und Sitten kommt es in der Kommunikation zu Missverständnissen. Die Schuld dafür gibt man sich selber, aufgrund des Erstkontaktes mit dem „Fremden“.
- (3) **Eskalation:** Man versteht die Ursache der Missverständnisse nicht, aus der Konsequenz heraus fällt man in die Resignation und beginnt die eigene Kultur aufzuwerten und sich somit von der „Anderen“ Kultur abzugrenzen. Es kommt in dieser Phase zu einem Kulturschock.
- (4) **Missverständnisse:** Hier kommt es zu einer entscheidenden Veränderung, die auf der Einsicht beruht, dass die Verständigungsschwierigkeiten weder in der eigenen Person, noch beim anderen liegen- sondern aus dem kulturellen Unterschied heraus entstehen.
- (5) **Verständigung:** Man beginnt sich in die Rolle des Fremden zu versetzen und Verhaltensmerkmale zu übernehmen (vgl. Wagner 1996: 15-21).

Abbildung 3 :Verlaufsmodell eines Kulturschocks (U- Kurven- Hypothese)



Bei der fünften Phase der Verständigung beziehungsweise der Akkulturation, handelt es sich um den Idealausgang eines Kulturschocks.

Sprechen wir von der Akkulturation so gehört das Pendant, nämlich die Enkulturation ebenso erwähnt und genauer beleuchtet.

Im Gegensatz zur Akkulturation findet die Enkulturation im Sozialisierungsprozess statt, das heißt sie vollzieht sich in der Kindheit und verläuft in den meisten Fällen unbewusst.

Die Akkulturation findet in der Sekundär und Tertiärsozialisation statt und beschreibt den Prozess des Hineinwachsen in eine fremde Kultur.

Die Gründe für Akkulturationsprozesse sind mannigfaltig und können durch längere Auslandsaufenthalte, ein Studium oder Migration hervorgerufen werden.

Bei diesem Prozess spielt die Zeitfrage eine wesentliche Rolle. Je länger man sich in einem fremden Land aufhält, desto mehr nimmt man die fremde Kultur an. Die ursprünglichen und eigenen Kulturmuster erfahren Veränderungen.

Laut dem Psychologen J.W. Berry werden vier Formen der Akkulturation beschrieben:

1. Integration
2. Assimilation
3. Separation
4. Marginalität (vgl. Erl/Gymnich 2007: 68- 70).

Bei der **Integration** erfolgt eine Verschmelzung beider Kulturen. Es wird versucht einen Kompromiss zwischen den beiden Kulturen zu schaffen. Hierbei besteht die Möglichkeit die eigene Identität weiterzuentwickeln.

In der Phase der **Assimilation** kommt es zu einem Ablegen der eigentlichen Herkunftskultur und zu einer Annahme der Fremdkultur. Die Herkunftskultur verliert immer mehr an Bedeutung.

Während der **Separation** kommt es zu einer Ablehnung der neuen Kultur und zum Festhalten der Herkunftskultur. Eine Integration in die neue Kultur, und auch das Erlernen der der neuen Sprache und in weiterer Folge die Kommunikation mit der Einheimischen Bevölkerung, wird abgelehnt. Die Folgen sind Kommunen die in vielen amerikanischen Städten zu finden sind.

Bei der **Marginalität** kommt es zum Verlust der eigenen Kultur und zeitgleich zur Ablehnung der neuen Kultur. Bei dieser Form der Akkulturation handelt es sich um die schlechteste zu erreichende Variante(vgl. ebd.:69- 71).

„Marginalität ist das Resultat eines Zusammentreffens einer Verunsicherung und Destabilisierung der Identität aufgrund der Konfrontation mit einer fremden Kultur einerseits und eines Mangels an interkultureller Kompetenz andererseits“(ebd.: 71).

4.10.3 **Verlauf eines Reintegrationsschocks**

Wie aber sieht die Situation nach einem längeren Auslandsaufenthalt aus und wie vollzieht sich die Rückkehr in die Heimatkultur? Bei diesem Phänomen handelt es sich um einen Reintegrationsschock. Dieser wird in vielen Fällen von den betroffenen Personen nicht wahrgenommen.

Die Symptome eines Reintegrationsschocks:

1. Veränderungen von Werteorientierungen und Lebenseinstellungen
2. Entfremdung von Familie und Freunden
3. Verlust von beruflichen und privaten Kompetenzbereichen (vgl.ebd.: 132).

Die Stärke dieses Schocks sind wiederum nach Gerhard Winter von folgenden Faktoren abhängig:

1. **Auslandserfahrung:** Bei mehrmaligen Aufenthalten im Ausland wird der Reintegrationsschock abgeschwächt wahrgenommen und empfunden.
2. **Persönlichkeitsfaktoren:** Gewisse Faktoren wie junges Lebensalter, Kommunikationsfreudigkeit, usw. wirken einem Reintegrationsschock entgegen.
3. **Kontakt zur Heimatkultur:** Ausschlaggebend ist der Kontakt zur Heimat, der Familie und den Freunden. Er mildert ebenfalls den Wiedereintritt in die Heimatkultur.
4. **Vorbereitung auf die Rückkehr:** Hierbei setzt man sich mit der Tatsache auseinander, dass sich eine Veränderung einstellt und dass nichts so ist wie es war.
5. **Pläne:** Diese gehören gut geplant und durchdacht und man sollte sich dabei nicht all zu viel vornehmen. Bilden jedoch eine wichtige Voraussetzung für einen geringen Reintegrationsschock (vgl. Winter 1996: 365- 381).

Es gilt zu beachten, dass wir alle eigenständige Individuen mit unterschiedlicher Erziehung, Erfahrung, sozialen Kontakten, Ausbildung sind und somit nicht alle diese Phasen des Akkulturationsprozesses auf dieselbe Weise durchlaufen.

In der Literatur findet man feiner ausdifferenzierte Modelle einer Akkulturation, die unter anderem von Grove und Torbiörn stammen, in dieser Arbeit jedoch nicht näher beleuchtet werden.

5 Methodische Ausarbeitung

5.1 Auswertung des Fragebogens für österreichische FlugbegleiterInnen

Der gegenständliche Fragebogen wurde 1845 FlugbegleiterInnen der Austrian Airlines per email zugesendet. In der Zeit vom 3. 1.2011 bis 31.1.2011 gelangten 410 beantwortete Fragebogen ein, was einer Rücklaufquote von ca. 25 % entspricht.

Die Auswertung der Fragen ist in den nachstehenden Kapiteln dargestellt, wobei zur Beantwortung der Kapitel 4.2.2 und 4.2.3 insgesamt 4 Antwortfelder zur Verfügung standen, von denen nur jeweils eines ausgewählt werden konnte. Gefragt wurde nach dem Grad der Zustimmung, wobei den Antworten nachstehende prozentuelle Einteilung zugeordnet wurde:

- „- -“, trifft nicht zu: - 100,0%
- „ -“, trifft nicht zu: - 33,3%
- „ +“, trifft zu: + 33,3%
- „+ +“, trifft voll zu: + 100,0%
- „ „ nicht beurteilbar, wurde nicht weiter untersucht

Zur Beantwortung der Fragen zu Kapitel 4.2.3.4 und 4.2.3.5 waren auch Mehrfachnennungen möglich.

Ausgewertet wurde nach folgenden statistischen Parametern:

- Mittelwert: ($\bar{x}$) Summe aller Antworten d.h. Addition sämtlicher prozentueller Antworten dividiert durch die Anzahl der Antworten
- Anzahl der Antworten: Jedem Antwortfeld wurde die absolute Anzahl der Antworten zugeordnet. Die Darstellung erfolgte in

Balkendiagrammen, wobei die Balkengröße der Anzahl der jeweiligen Antworten entspricht.

- Standardabweichung: (s) ist jenes Maß wie weit die Antworten auf die jeweiligen Fragen vom Mittelwert abweichen. 0 bedeutet keine Abweichung vom Mittelwert; je höher der Wert der Standardabweichung ist, desto größer ist die Abweichung vom Mittelwert.

Errechnet wurde die Standardabweichung mittels der Formel:

$$S := \sqrt{S^2} = \sqrt{\frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}$$

- Altersgruppen und Geschlechterverteilung:

Die Antworten wurden den 3 Altersgruppen (bis 30 Jahre, 30 bis 40 Jahre und über 40 Jahre), sowie der Verteilung nach Geschlecht (Frauen/Männer) zugeordnet. Diese Beziehungen wurden in Blasendiagrammen dargestellt, wobei die Größe der Blasen der Standardabweichung entspricht; d.h. große Blase entspricht einer hohen Standardabweichung, die Befragten gaben unterschiedliche Antworten, die Abweichung vom Mittelwert ist somit groß. Kleine Blasen bedeutet Einigkeit bei den Antworten entspricht einer kleinen Standardabweichung.

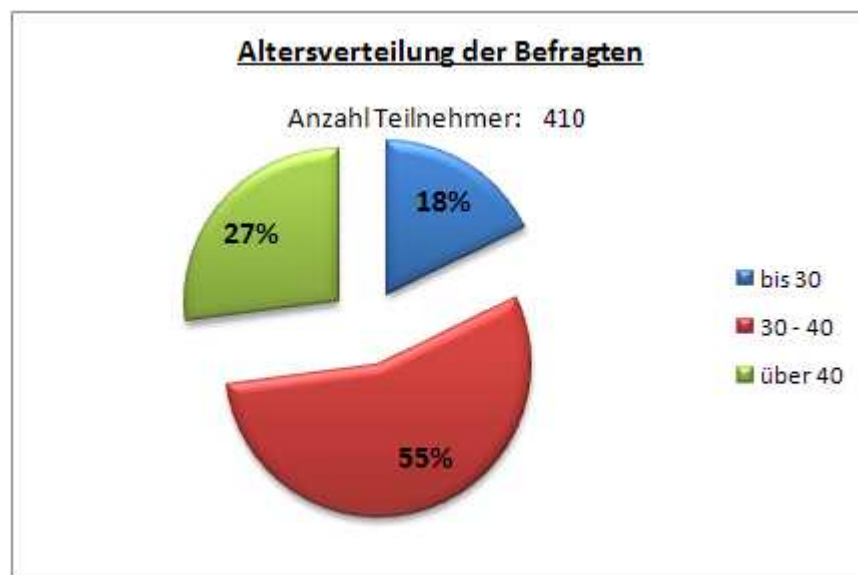
5.1.1 Auswertung der Persönlichen Daten

5.1.1.1 Alter

Bis 30 Jahre 73 Teilnehmer

30 – 40 Jahre 226 Teilnehmer

Über 40 Jahre 111 Teilnehmer

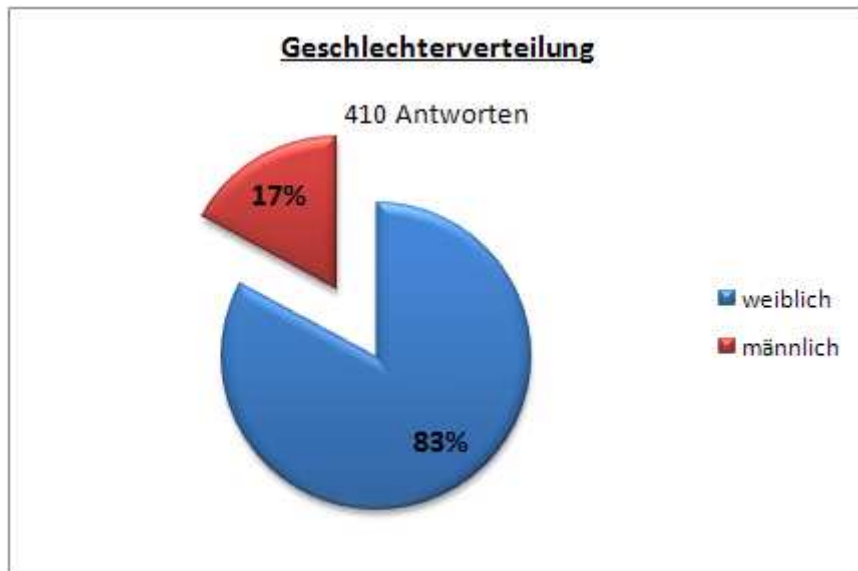


Mit 55% ist die Altersgruppe der 30 bis 40 jährigen mehr als doppelt so hoch wie die Summe der übrigen Altersgruppen.

5.1.1.2 Frage 2: Geschlechterverteilung

Weiblich 340 Antworten

Männlich 70 Antworten

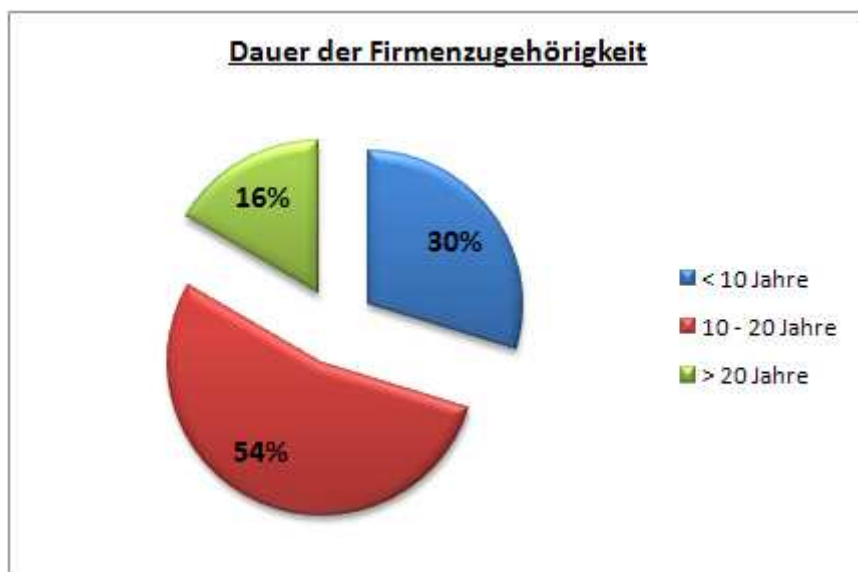


5.1.1.3 Frage 3: Dauer der Firmenzugehörigkeit

< 10 Jahre 122 Teilnehmer

10 bis 20 Jahre 220 Teilnehmer

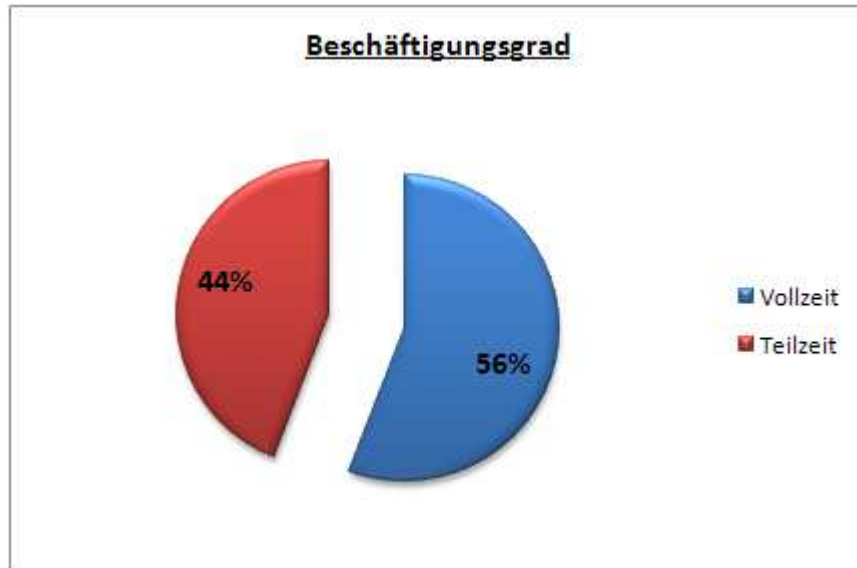
>20 Jahre 68 Teilnehmer



5.1.1.4 Frage 4: Beschäftigungsgrad

Vollzeit 229 Teilnehmer

Teilzeit 181 Teilnehmer

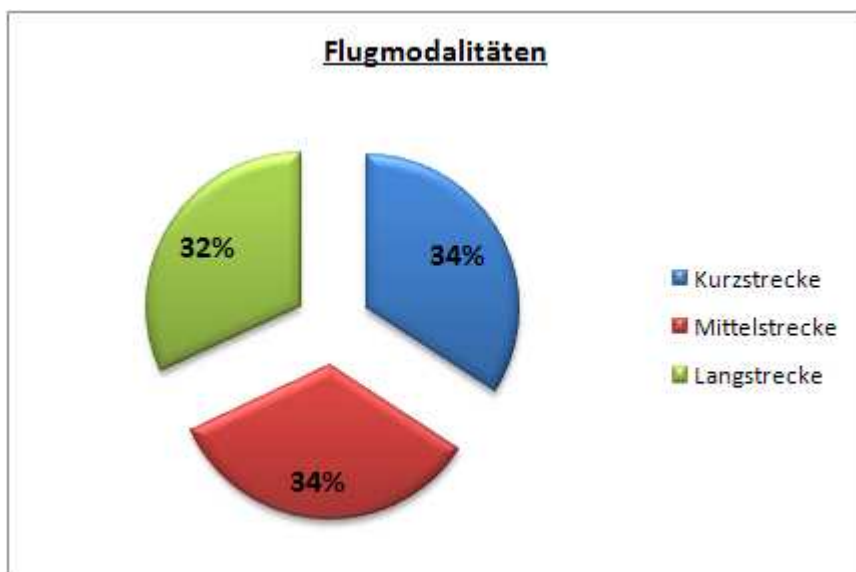


5.1.1.5 Frage 5: Flugmodalitäten

Kurzstrecke 374

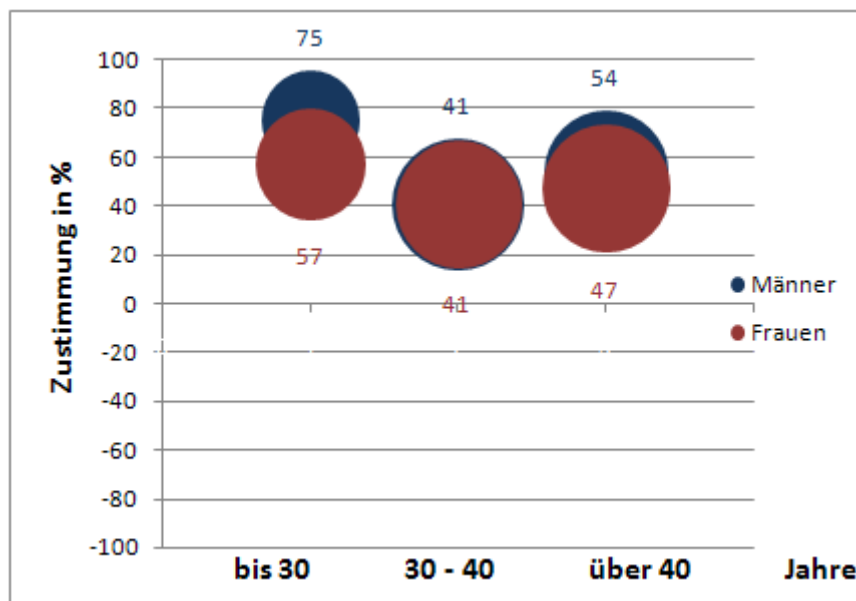
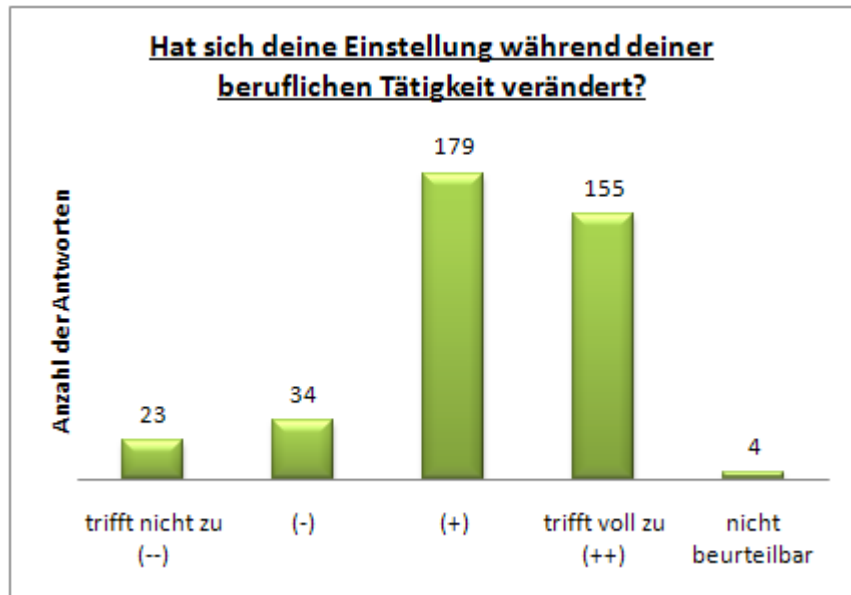
Kurz- und Mittelstrecke 372

Kurz- Mittel- und Langstrecke 350



5.1.2 Selbstbild - Fremdbild

5.1.2.1 Frage 6: Hat sich deine Einstellung gegenüber Angehöriger anderer Kulturen während deiner beruflichen Tätigkeit als FlugbegleiterIn verändert?

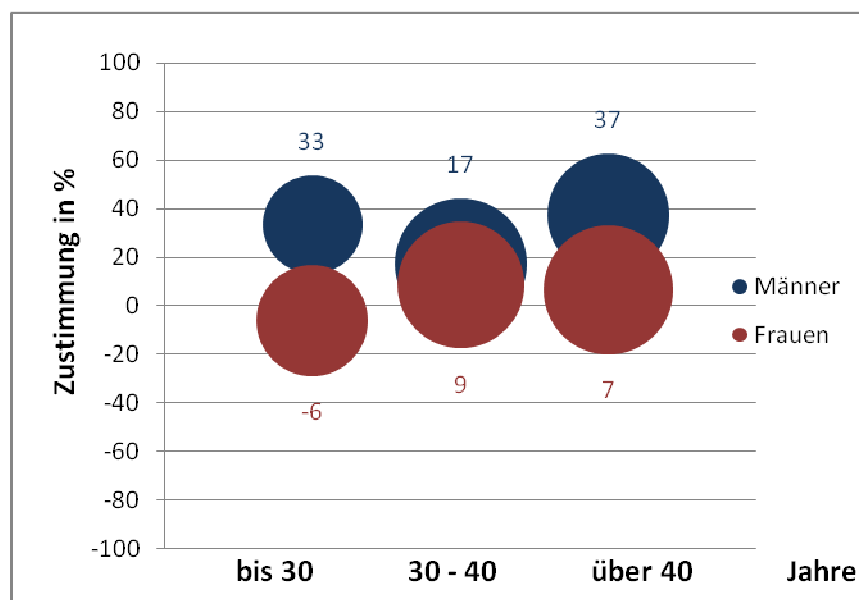
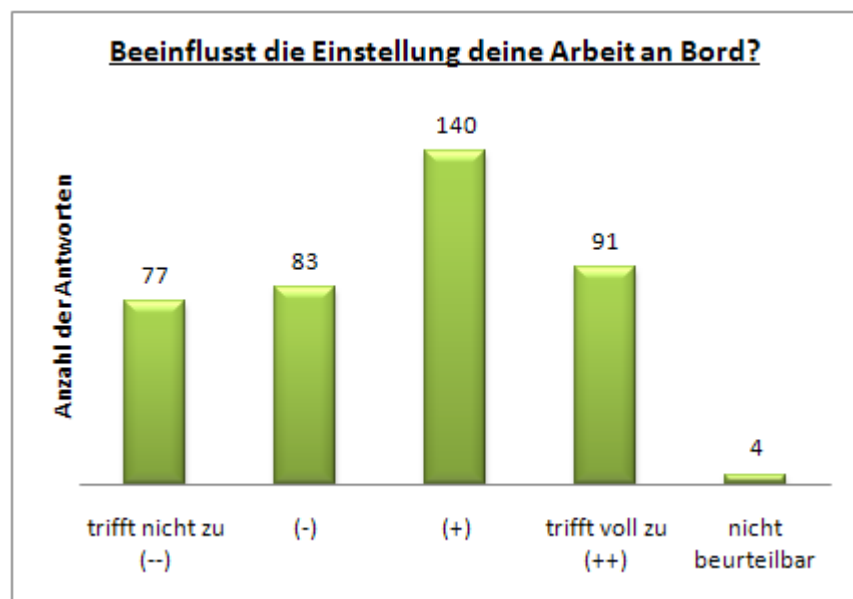


Mit einem Mittelwert der Zustimmungen von 46% und einer absoluten Zustimmung von 334 Antworten lässt sich klar ableiten, dass sich die Einstellung der FlugbegleiterInnen gegenüber Angehöriger anderer Kulturen während der beruflichen Tätigkeit geändert hat. Bei der Altersgruppe der bis 30 jährigen war die Zustimmung am höchsten, wobei bei den Männern in dieser Altersgruppe die Zustimmung mit 75% signifikant am höchsten war. In dieser Gruppe war auch die

Einigkeit am höchsten, was durch die geringe Standardabweichung belegt werden kann.

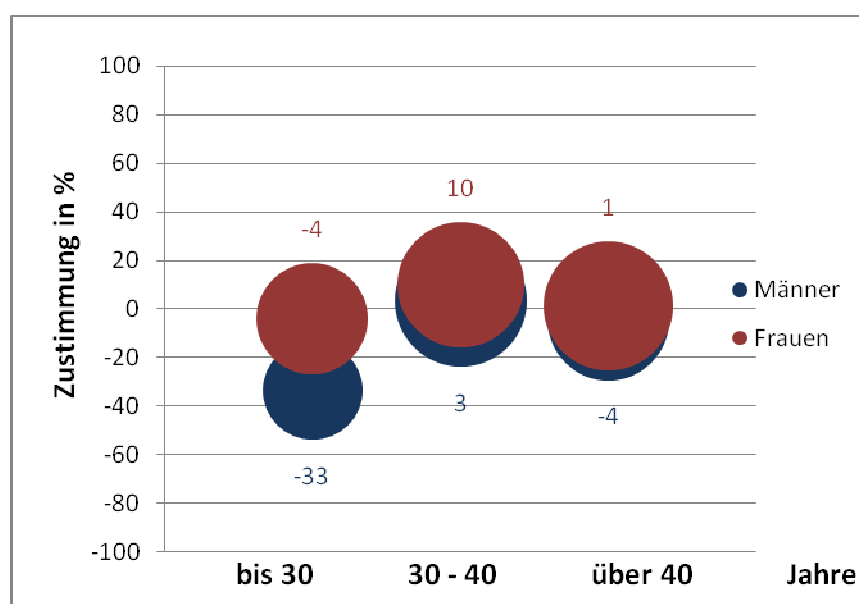
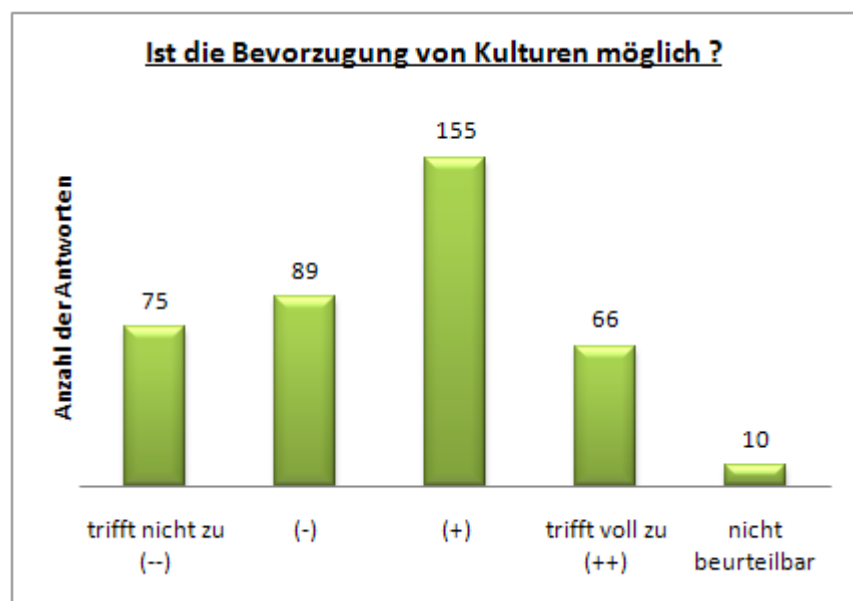
Bei der mittleren und zahlenmäßig größten Altersgruppe der 30 – 40 jährigen wurden mit 41% etwas geringere Veränderungen wahrgenommen und konnte bei Frauen und Männern exakt der gleiche Zustimmungsgrad ausgewertet werden.

5.1.2.2 Frage 7: Beeinflusst deine Einstellung gegenüber Angehöriger anderer Kulturen deine Arbeit an Bord eines Flugzeuges?



Grundsätzlich kann festgestellt werden, dass die Einstellung gegenüber anderer Kulturen Frauen offensichtlich weniger beeinflusst wie Männer. Die Beeinflussung nimmt mit dem Alter eher zu. Der Mittelwert über das gesamte Teilnehmerfeld liegt bei 9%, das kann so interpretiert werden, dass die Einstellung gegenüber Angehöriger anderer Kulturen die Arbeit der FlugbegleiterInnen an Bord des Flugzeuges kaum beeinträchtigt. Frauen unter 30 Jahren sehen überhaupt keine Beeinträchtigung ihrer Arbeit.

5.1.2.3 Frage 8: Besteht die Möglichkeit, dass bestimmte Kulturen an Bord eines Flugzeuges bevorzugt werden?

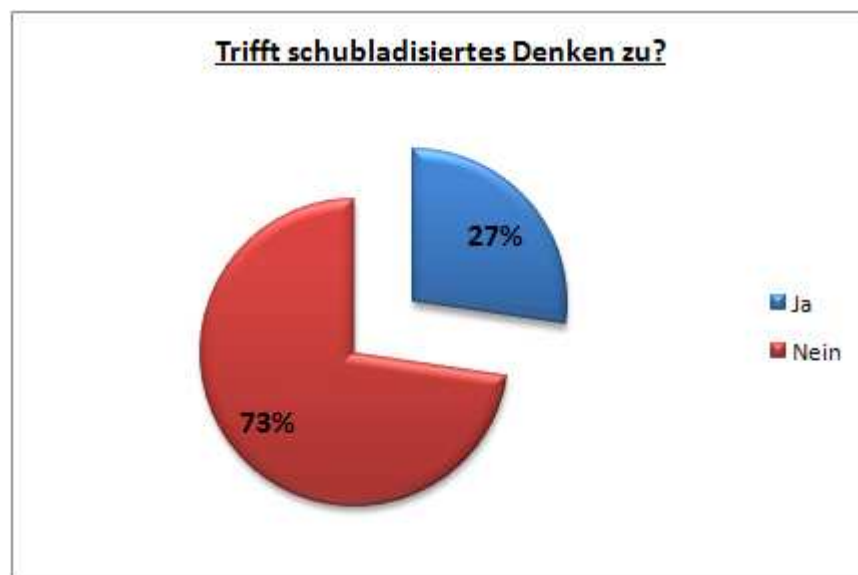


Auf die Frage ob die Möglichkeit besteht, dass bestimmte Kulturen an Bord eines Flugzeuges bevorzugt werden, liegt mit einem Zustimmungsgrad von nur 3 % im Durchschnitt ein neutrales Ergebnis vor. Die Detailauswertung zeigt, dass insbesondere die unter 30 jährigen bei den Frauen mit -4% und bei den Männern sogar mit -33% der Meinung sind, dass keine Bevorzugungen bestehen. Am ehesten glauben Frauen in der Altersgruppe von 30 bis 40 Jahren mit der maximalen mittleren Zustimmung von 10 % (in Bezug auf die Altersklasse), dass eine solche bestehen könnte.

5.1.2.4 Frage 9: Schubladisieren stellt für uns einen gewissen Selbstschutz dar – aus mangelndem Verständnis anderer Kulturen gegenüber neigen wir dazu in reduktionistischen Ordnungsrastern (= erstarrtes Denken) zu denken – man spricht auch von sogenannten Stereotypen.

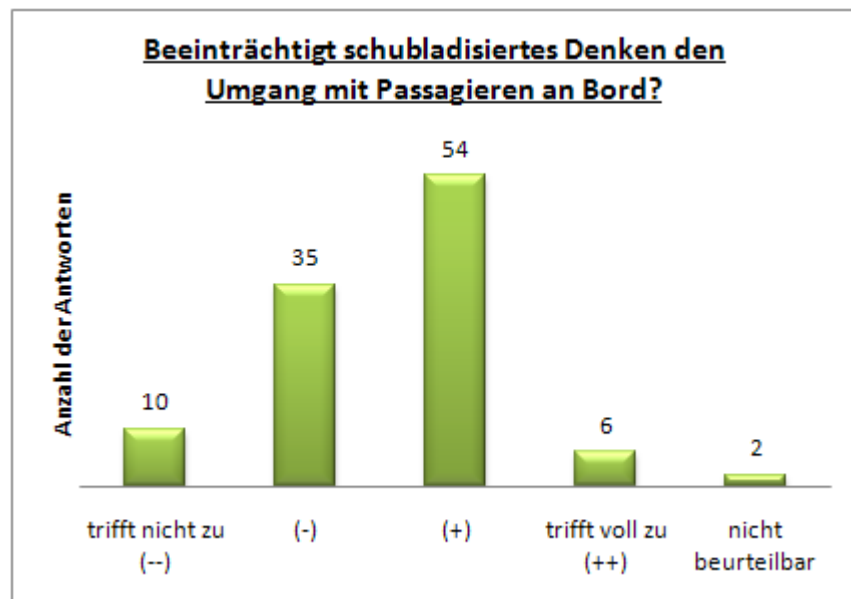
Trifft diese Art zu Denken auf dich zu? Ja/ Nein

(Falls diese Frage zutrifft, bitte auch die nächste beantworten)



Recht klar stellt sich die Antwort auf die Frage, ob schubladisiertes Denken auf die Befragten zu trifft dar: Zwei Drittel nämlich 73% finden, dass es für sie kein erstarrtes Denken in reduktionistischen Ordnungsrastern gibt.

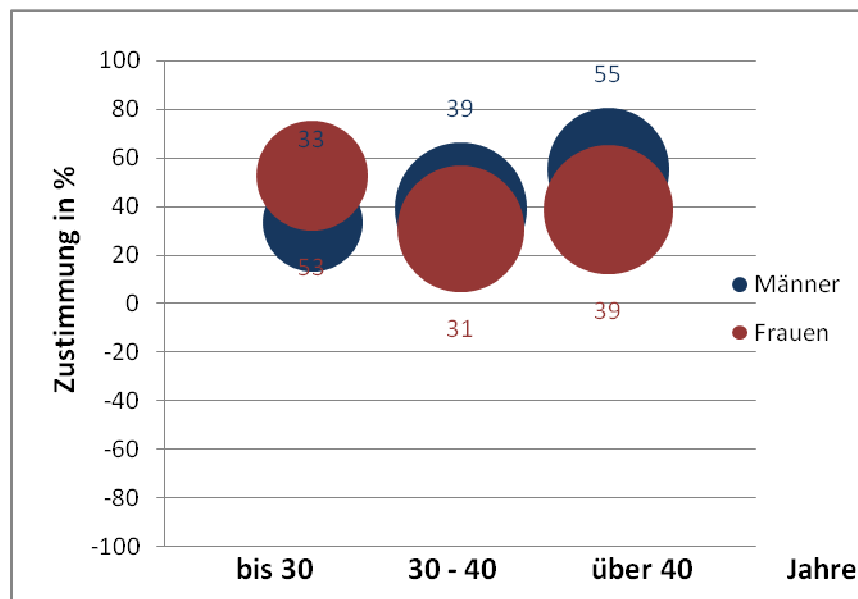
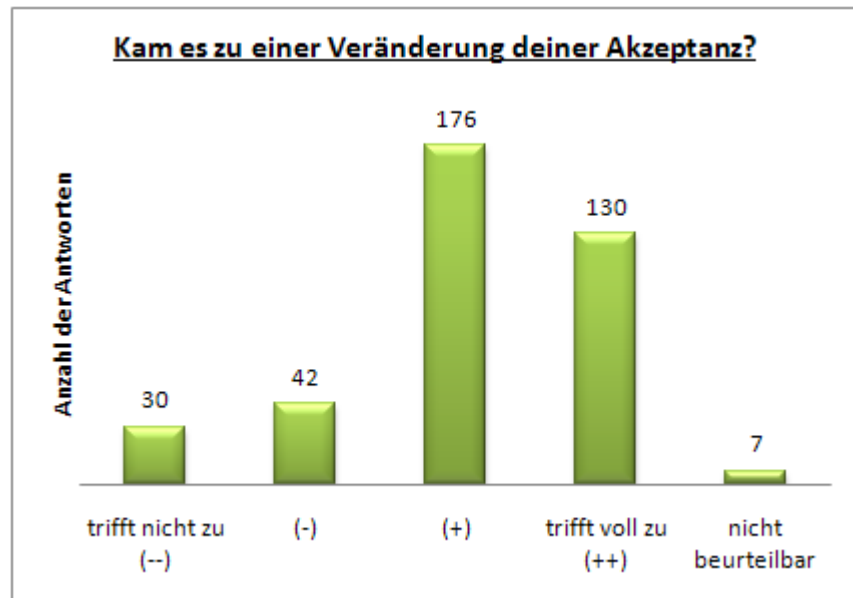
5.1.2.5 Frage 10: Beeinträchtigt dies den Umgang mit Angehörigen unterschiedlicher Kulturen an Bord eines Flugzeuges?



Frage 10 wurde nur von denjenigen beantwortet, welche Frage 9 mit ja beantwortet haben, wodurch nur 99 Personen die Frage ausfüllten. Im Durchschnitt liegt die Zustimmung mit 2% im neutralen Bereich. Nur 6 Befragte sind der Meinung, dass Stereotypisierung ihren Umgang mit den Angehörigen an Bord auch beeinträchtigt (trifft voll zu).

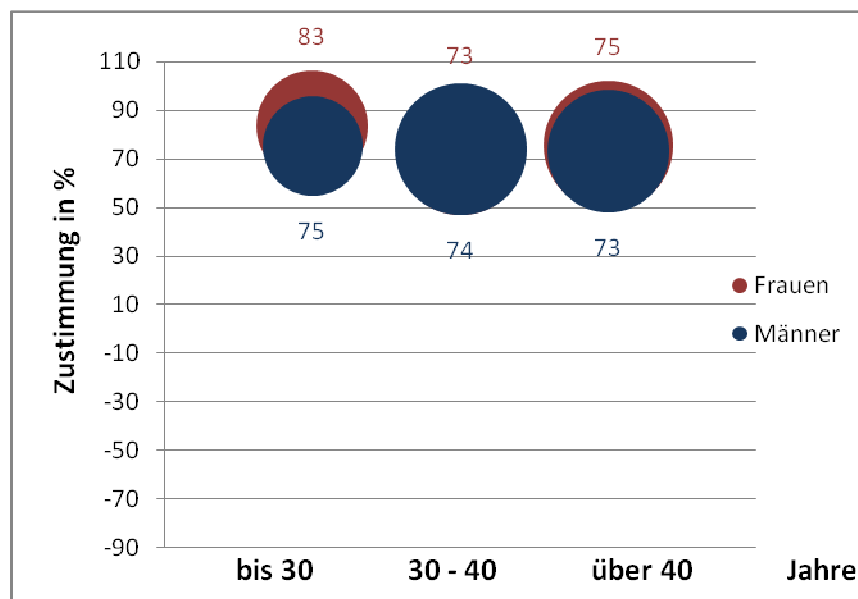
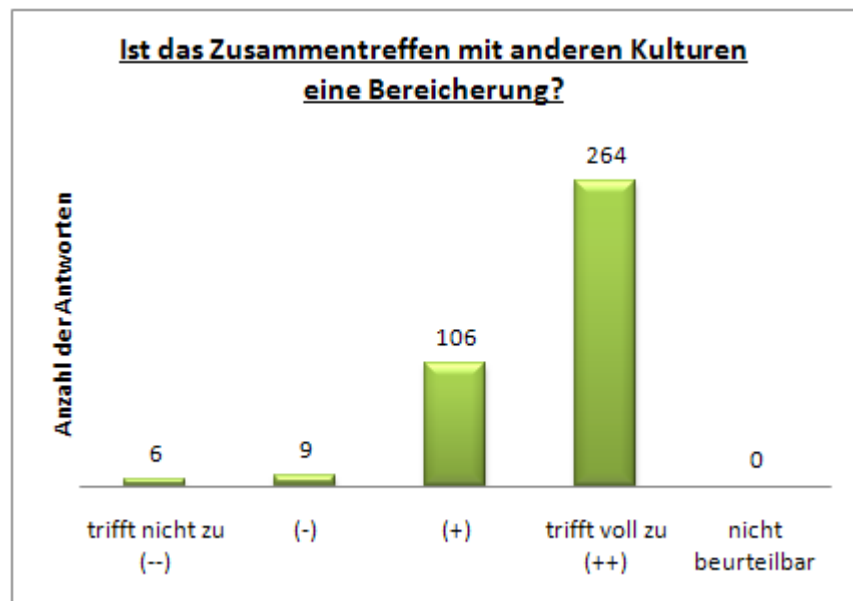
Von den 99 Personen, die eine Bewertung abgaben, gaben 54 an etwas beeinträchtigt zu werden (trifft zu) und 35 werden nicht sehr (trifft nicht zu -).

5.1.2.6 Frage 11: Hat der Kontakt mit Angehörigen anderer Kulturen zu einer Veränderung deiner Akzeptanz gegenüber diesen Kulturen beigetragen?



Eine klare Zustimmung gab es mit 38% durchschnittlicher Zustimmung auf die Frage 11. Damit kann ausgesagt werden, dass der Kontakt zu Angehörigen fremder Kulturen zu einer Akzeptanz führt. Die Zustimmung war mit 53% bei Frauen unter 30 Jahren und mit 55% bei den Männern über 40 Jahren am höchsten. Bei der Gruppe der unter 30 Jährigen gab es auch die besten Übereinstimmungen der Antworten.

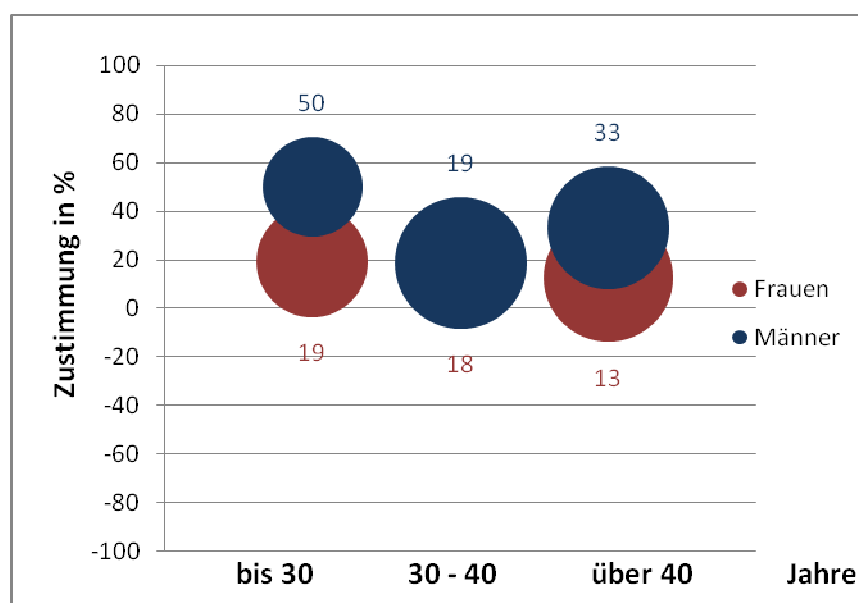
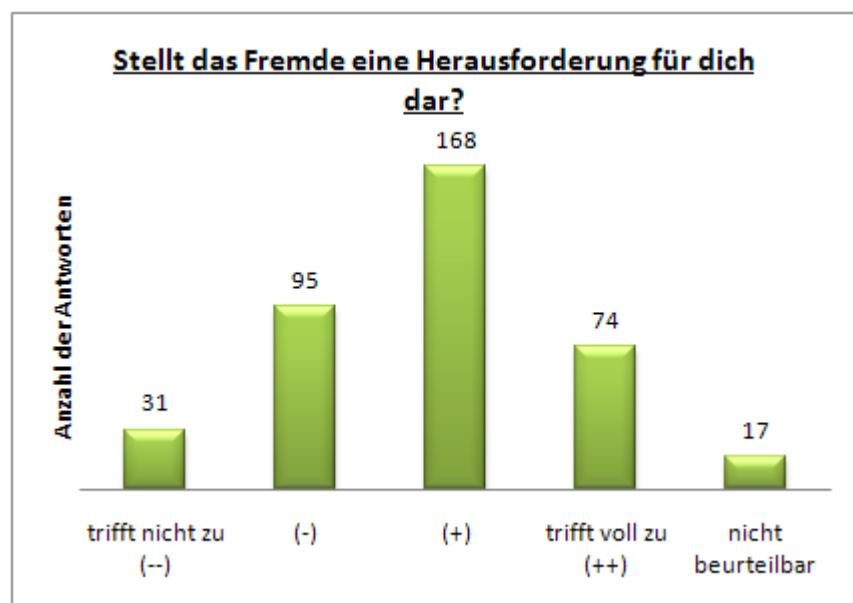
5.1.2.7 Frage 12: Ist das Zusammentreffen mit anderen Kulturen für dich persönlich eine Bereicherung?



Im Vergleich sämtlicher Fragen gab es bei Frage 12 mit durchschnittlich 75% Zustimmung die größte Übereinstimmung eines Zutreffens, ob das Zusammentreffen mit fremden Kulturen eine Bereicherung darstellt. Das höchste Maß an Zustimmung wurde mit 83% von den Frauen bis 30 Jahren angegeben. Grundsätzlich kann festgestellt werden, dass bei den Männern über sämtliche Altersgruppen eine ähnliche Zustimmung zwischen 73% und

75% gegeben war. Die Standardabweichung war bei den unter 30 jährigen Männern am geringsten.

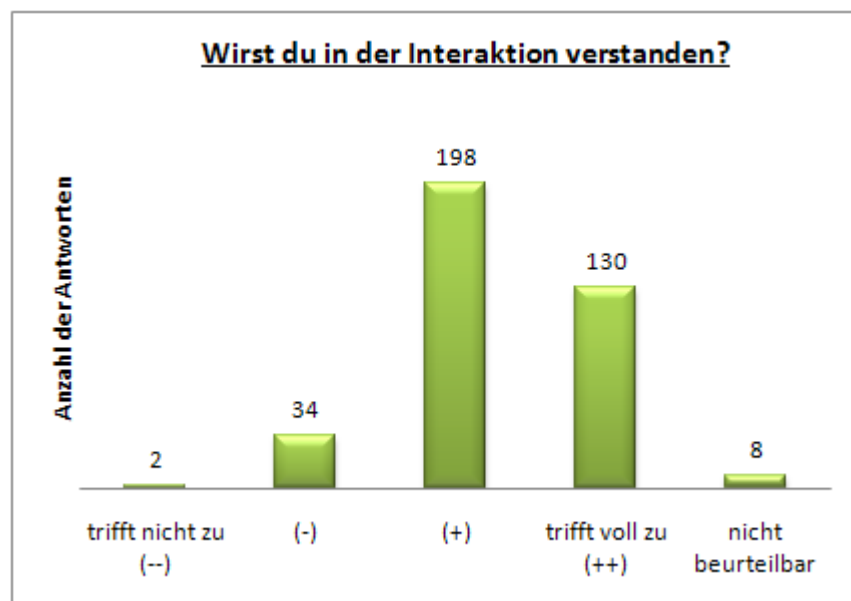
5.1.2.8 Frage 13: Das „Fremde“ stellt uns oft vor Herausforderungen. Der Kontakt mit Angehörigen unterschiedlicher Kulturen hinterlassen vielmals für uns nicht einzuordnende Eindrücke/Impressionen. Oft stimmen diese mit unseren Verhaltensmustern, Werteorientierungen und Denkweisen nicht überein. Trifft dies auf dich zu?

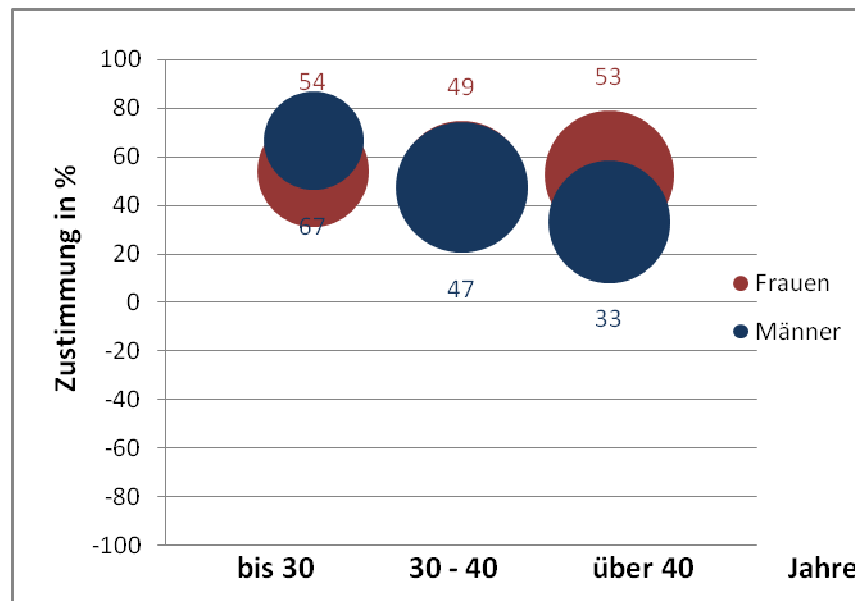


Im Durchschnitt wird mit einer Zustimmung von 18 % angegeben, dass die Eindrücke, welche beim Kontakt mit anderen Kulturen entstehen, nicht mit den Verhaltensmustern, Werteorientierungen und Denkmustern übereinstimmen. Am ehesten trifft dies für die Gruppe der unter 30 jährigen zu, wobei hier bei den Männern mit 50 % die Zustimmung absolut am Höchsten lag und dies bei der geringsten Standardabweichung. Grundsätzlich kann festgestellt werden, dass bei Frauen die Zustimmung bei allen Altersklassen geringer war, bei jeweils gleichzeitiger größerer Abweichung vom Mittelwert.

5.1.3 Interkulturelle Kommunikation

5.1.3.1 Frage 14: Hast du das Gefühl, dass du in der Interaktion (Sprache, Gestik, Mimik) mit Angehörigen anderer Kulturen an Bord verstanden wirst?

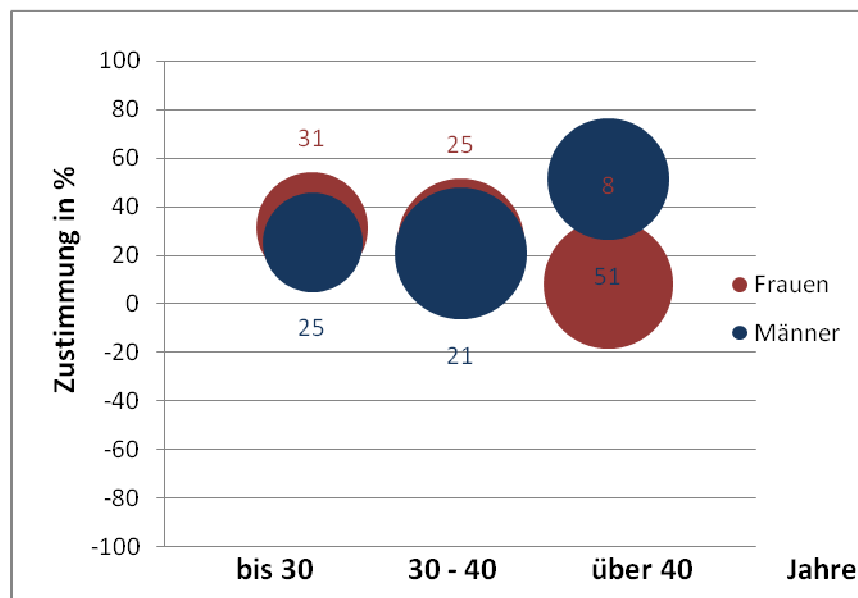
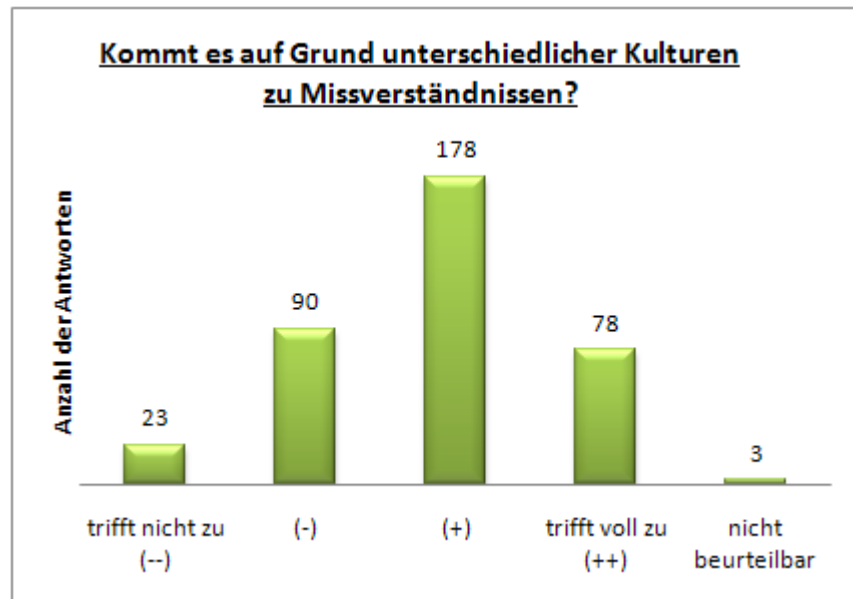




Mit einer mittleren Zustimmung von 50% sind die FlugbegleiterInnen der Meinung, dass sie in der Interaktion an Bord verstanden werden. Mit zunehmenden Alter nimmt Zustimmung zu der Frage, dass die Befragten in ihrer Sprache, Gestik, Mimik verstanden werden ab. Signifikant bei den befragten Männern; während bei den unter 30 jährigen noch eine 67% Zustimmung gegeben war, bei gleichzeitig größter Übereinstimmung, konnte bei den über 40 jährigen nur mehr eine 33% ige Zustimmung verzeichnet werden. Bei der befragten Gruppe der unter 30 jährigen Männer lag die Zustimmung mit 67% - bei gleichzeitig geringster Standardabweichung - am höchsten. Die Übereinstimmung zwischen Männern und Frauen war in der zahlenmäßig größten Altersgruppe der 30 bis 40 Jährigen mit 47% bei den Männern und 49% bei den Frauen am höchsten.

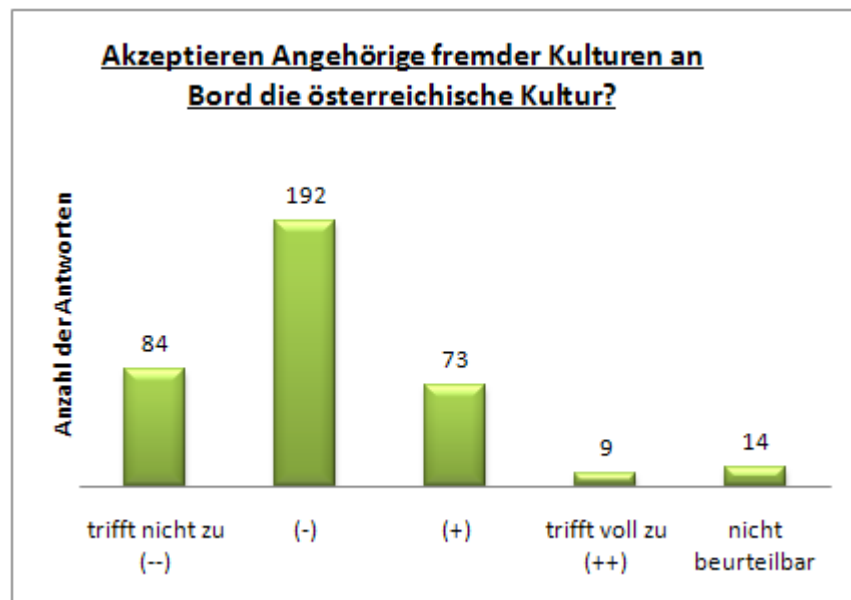
Grundsätzlich kann festgestellt werden, dass nur 36 der Befragten der Frage nicht zustimmten, ob sie in ihrer Interaktion an Bord verstanden werden.

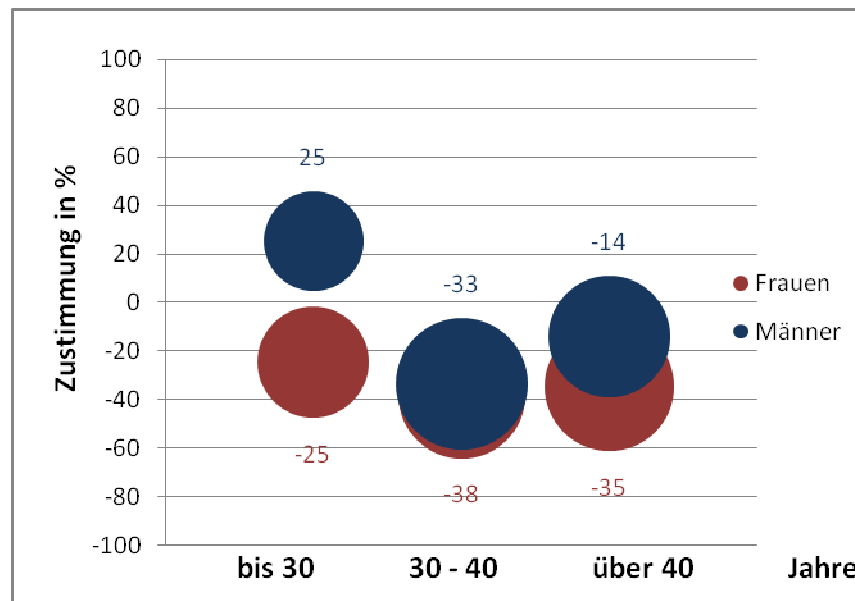
5.1.3.2 Frage 15: Hast du das Gefühl, dass aufgrund der unterschiedlichen Kultur (andere Sitten, Normen, Rollen, Wertevorstellungen,...) es zu Missverständnissen kommt und somit in weiterer Folge zu Problemen an Bord führt?



Auf die gegenständliche Frage gab es im Mittel –bezogen auf die 3 Altersgruppen und unabhängig vom Geschlecht - eine Zustimmung von von 22,7 %. 256 befragte haben das Gefühl, dass es Auf Grund unterschiedlicher Kulturen zu Missverständnissen kommt, während 113 Personen dies nicht so empfinden. Bei Frauen lässt sich eine Tendenz erkennen, dass mit zunehmendem Alter und vermutlich der dadurch gewonnenen Erfahrung die Neigung zu Missverständnissen an Bord abnimmt, während Männer über 40 Jahre (51 % Zustimmung) der Meinung sind, dass ein „nicht verstanden werden“, welches in weiterer Folge zu Problemen führen kann, gegeben ist. Für die männlichen Befragten konnte eine größere Übereinstimmungen bei den Antworten (d.h. die kleinere Standardabweichungen) ausgewertet werden, signifikant vorallem in der Altersklasse bis 30 Jahre.

5.1.3.3 Frage 16: Hast du das Gefühl, dass Angehörige anderer Kulturen sich an Bord eines Flugzeuges mit der für sie fremden/anderen Kultur (unsere Kultur), im Sinne einer Akzeptanz, auseinandersetzen?

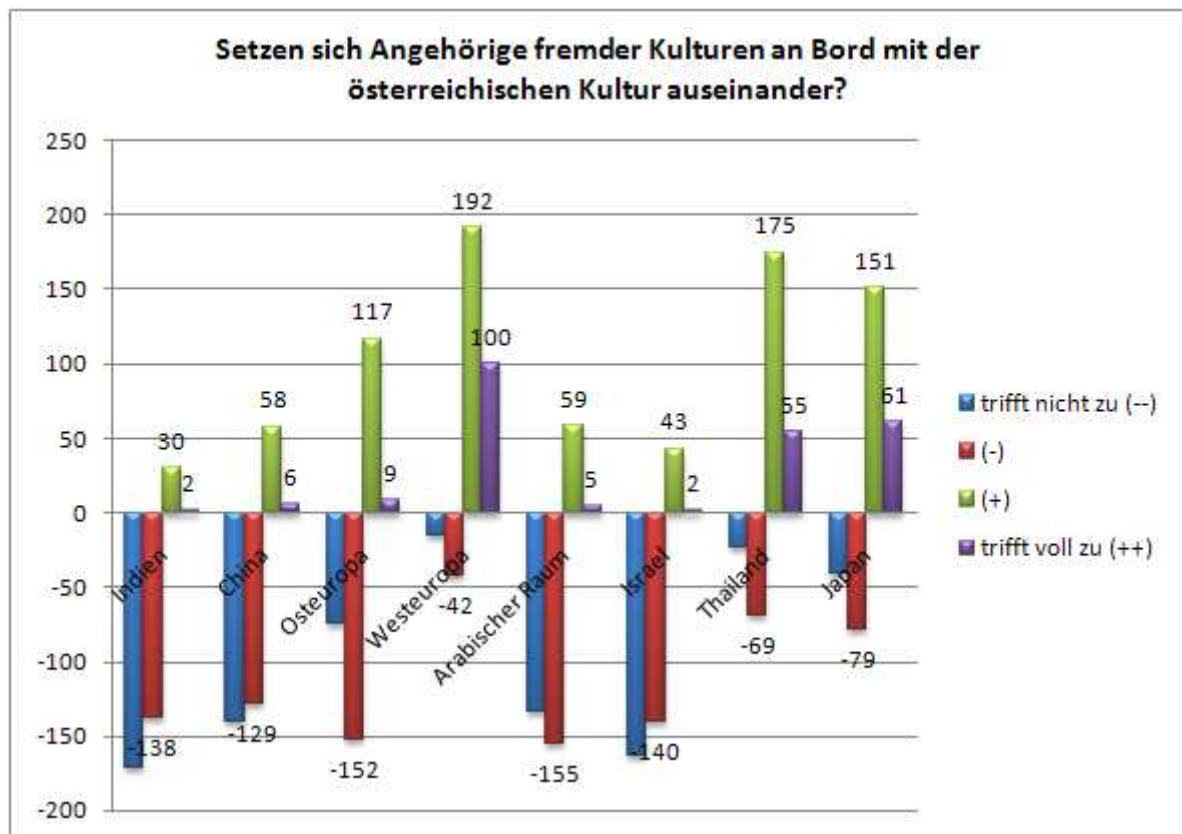




Mit Ausnahme der Männer bis 30 Jahre empfinden sämtliche Befragte, dass sich Angehörige anderer Kulturen mit unserer Kultur im Sinne einer Akzeptanz nicht auseinander setzen. In der Kategorie Männer bis 30 Jahre gab es auch die einzig positive Zustimmung bei gleichzeitig geringster Standardabweichung. Der Mittelwert zu der Zustimmung zur Frage 16 lag bei – 32%, das entspricht im Mittel einer ablehnenden Zustimmung. Die meisten Ablehnungen zu der Frage, bei aber gleichzeitig geringster Übereinstimmung (hohe Standardabweichung), waren in der Altersgruppe der 30 bis 40 Jährigen zu verzeichnen.

5.1.3.4 Frage 17: Welche Angehörige anderer Kulturen bemüht sich deiner Meinung nach, an Bord, „österreichische Gepflogenheiten“ anzunehmen, um die interkulturelle Kommunikation zu verbessern?

- Indien
- China
- Ost, West- Europa
- Arabischer Raum
- Israel
- Thailand
- Japan



Die Auswertung auf die gegenständliche Frage brachte in aufsteigender Reihenfolge folgendes Ergebnis:

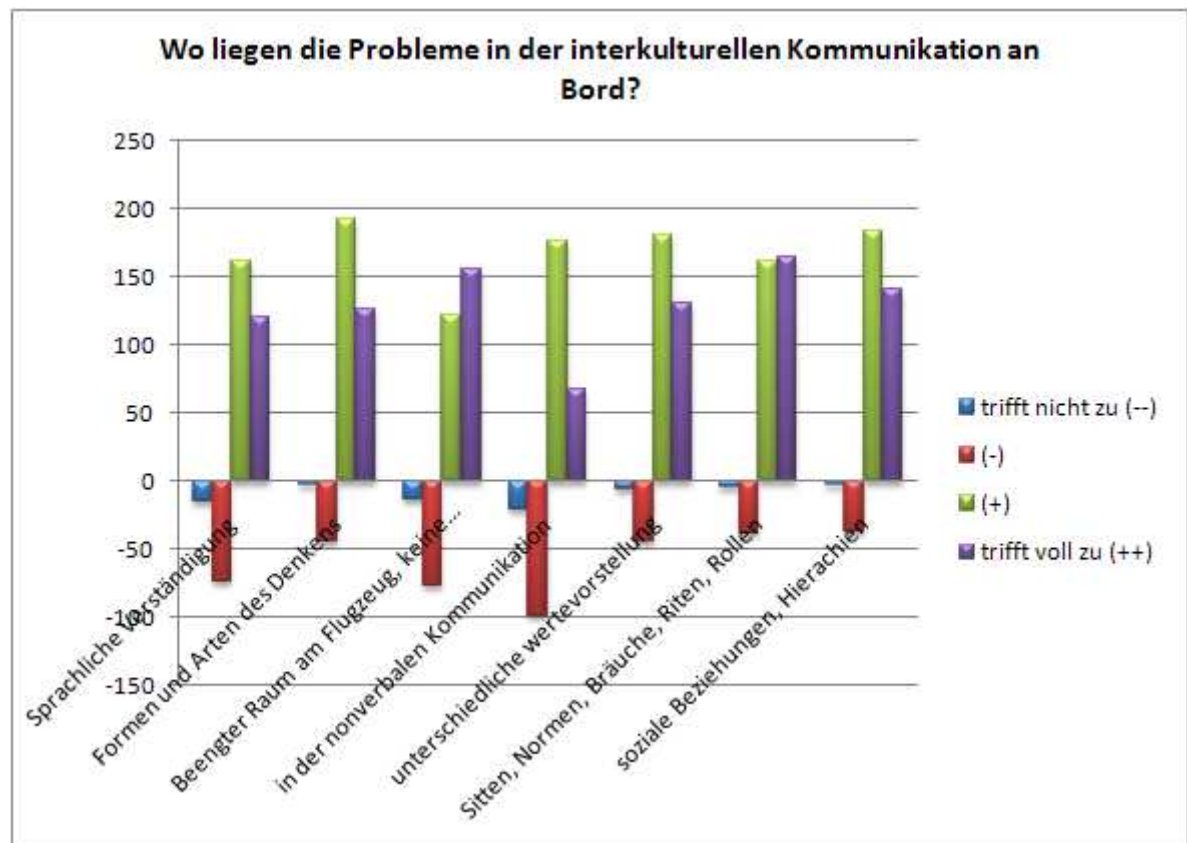
1. Indien	Zustimmung	- 60,0 %
2. Israel	Zustimmung	- 56,0 %
3. China	Zustimmung	- 47,3 %
4. Arabischer Raum	Zustimmung	- 45,3 %
5. Osteuropa	Zustimmung	- 22,0 %
6. Japan	Zustimmung	13,3 %
7. Thailand	Zustimmung	20,7 %
8. Westeuropa	Zustimmung	38,0 %

Bei der Beantwortung auf die Frage welche Angehörige anderer Kulturen sich bemühen die interkulturelle Kommunikation an Bord zu verbessern, gab es für die Angehörige aus Japan, Thailand und Westeuropa positive Zustimmung. Bei den anderen Ländern wurde seitens der Befragten kein Bemühen festgestellt, sich an die österreichischen Gepflogenheiten anzupassen. Die geringsten Tendenzen zur Anpassung wurden mit einer Zustimmung von -60% bei Indern und -56% bei Israelis lokalisiert.

5.1.3.5 Wo liegen deiner Meinung nach die Probleme in der interkulturellen Kommunikation an Bord eines Flugzeuges?

- Sprachlichen Verständigung
- verschiedenen Formen und Arten des Denkens
- beengter Raum im Flugzeug, keine Privatsphäre möglich
- in der Nonverbalen Kommunikation
- unterschiedliche Wertevorstellungen
- Verhaltensmuster (Sitten, Normen, Bräuche, Riten, Rollen)
- sozialen Beziehungen (Hierarchien)

(Mehrere Antworten möglich)



Die Auswertung auf die gegenständliche Frage, wo die Probleme in der interkulturellen Kommunikation liegen, brachte in aufsteigender Reihenfolge folgendes Ergebnis:

- | | |
|--|-------------------|
| 1. Nonverbale Kommunikation | Zustimmung 20,0 % |
| 2. Sprachliche Verständigung | Zustimmung 36,7 % |
| 3. Keine Privatsphäre, beengter Raum | Zustimmung 42,7 % |
| 4. Unterschiedliche Art des Denkens | Zustimmung 47,3 % |
| Unterschiedliche Wertevorstellung | Zustimmung 47,3 % |
| 4. Soziale Beziehungen (Hierarchien) | Zustimmung 51,3 % |
| 5. Verhaltensmuster (Sitten, Bräuche, Riten, etc.) | Zustimmung 54,7 % |

Mit einer Zustimmung von 54,7 % wurden bei Verhaltensmustern und 51,3 % bei Sozialen Beziehungen (Hierarchien) eher die Probleme einer interkulturellen Kommunikation geortet, als in der nonverbalen Kommunikation (20 %) und der Kommunikation (36,7%).

5.1.4 Zusammenfassung und Interpretation der Ergebnisse

Mittels Online-Befragung per email konnten die Antworten von 410 Teilnehmern, was einer Rücklaufquote von ca. 25% entspricht, ausgewertet werden. 83% der Befragten waren weiblich, mit 55% befand sich die Mehrheit in der Altersklasse der 30 bis 40 Jährigen.

Eindeutig kann festgestellt werden, dass sich durch die berufliche Ausübung die Einstellung der FlugbegleiterIn gegenüber Angehöriger fremder Kulturen verändert hat, für jeden Einzelnen jedoch eine klare Bereicherung darstellt und zu einer Akzeptanz beigetragen hat. Subjektiv wird die Veränderung von jüngeren MitarbeiterInnen stärker empfunden, eine Beeinflussung jedoch mit höherem Alter zunimmt und auch bei Männern signifikant höher liegt. Dies kann durch einen höheren Grad der Selbstreflexion mit zunehmenden Alter und Betriebszugehörigkeit erklärt werden. Trotzdem kann auf Grund der Antworten davon ausgegangen werden, dass es an Bord zu keiner Bevorzugung Angehöriger bestimmter Kulturen kommt.

Interessant ist, dass der Großteil - 72,7% der Teilnehmer - der Meinung sind nicht zu Stereotypisierung, auf Grund mangelnden Verständnisses gegenüber anderer Kulturen, zu neigen. Dies mag sicher in der langjährigen Berufserfahrung und dem damit gegebenen Zusammentreffen unterschiedlicher Kulturen liegen und bestätigt die Antworten auf die Fragen nach der Veränderung und eventueller Bevorzugungen an Bord. Andererseits bleibt die Frage offen, ob sich die FlugbegleiterInnen der Stereotypisierung und dem schematisierten Denken bewusst sind, denn erst durch schematisiertes und stereotypisiertes Denken können viele Eindrücke die uns in der Realität begegnen, in Raster eingeordnet und in weiterer Folge verarbeitet werden. Das bilden von Stereotypen ist somit wichtig und bietet uns Orientierungshilfe, jedoch sollte uns bewusst sein, dass es sich hierbei nicht um die Wirklichkeit handelt, sondern eine Verzerrung dieser darstellt.

„Das Fremde“ wird auch mit zunehmendem Alter immer weniger als Herausforderung empfunden, bei Männern tendenziell noch weniger als bei Frauen. Die Mehrheit der Befragten gab an, dass es auf Grund der unterschiedlichen Kulturen (anderer Sitten, Normen, Rollen und Wertevorstellungen) zu keinen Missverständnissen und in weiterer Folge zu Problemen an Bord kommt. Während Frauen mit zunehmendem Alter weniger Probleme lokalisieren, sieht die Altersklasse der unter 30 jährigen Männer signifikant den „Kulturschock“ als größeres Problem wie Frauen derselben Altersklasse. Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Konfrontation mit fremden Kulturen für FlugbegleiterInnen eine Herausforderung darstellt. Im Besonderen für die Männer unter 30 Jahren. Offensichtlich kann mit zunehmenden Alter und der damit verbunden Erfahrung die Diskrepanz zwischen den eigenen Wertorientierungen und den erlebten Eindrücken verringert werden zumal man davon ausgehen kann, dass sich der Kulturschock in jüngeren Jahren bereits vollzogen hat.

Da die Frage nach einem möglichen Kulturschock von der signifikant hohen Anzahl (im Vergleich zu den anderen Fragebeantwortungen) von 17 Befragten als nicht beurteilbar angegeben wurde, lässt die Vermutung zu, dass sich doch einige der Befragten ihrer Impressionen noch nicht bewusst sind, sich also in einer der ersten Phasen eines Kulturschocks befinden (vgl. auch 4.10.2). Die Auswertung lässt auch den Schluss zu, dass sich offensichtlich Frauen im Phasenverlauf schneller zu Recht gefunden haben oder gelernt haben die beschriebenen, ambivalenten Eindrücke eher zu verarbeiten (5.1.2.8).

Mehrheitlich Übereinstimmung besteht darin, dass sich die Angehörigen anderer Kulturen an Bord eines Flugzeuges nicht bemühen mit der für sie fremden/anderen Kultur (unserer Kultur) im Sinne einer Akzeptanz auseinandersetzen.

Eindeutig fielen auch die Antworten auf die Frage aus, welche Angehöriger anderer Kulturen sich bemühen an Bord „österreichische Gepflogenheiten“ anzunehmen, um die interkulturelle Kommunikation zu verbessern.

Ein Bemühen in dieser Hinsicht konnte nur bei Westeuropa (38%), Thailand (20,7%) und Japan (13,3%) identifiziert werden. Die deutlich geringsten Zustimmungen erzielten Indien (-60%) und Israel (-56%), gefolgt von China mit -47,3%, Arabischer Raum mit -45,3% und mit einem deutlichen Abstand Osteuropa mit -22%.

Dies mag daran liegen, dass beispielsweise die indische Kultur von der unseren stark abweicht und eine Kommunikation mit ihnen, sich an Bord äußerst schwierig gestaltet. Sie leben in einem hierarchischen System, welches ihnen erlaubt die Flugbegleiter als ihre Angestellten zu betrachten. Dies kann auf Seiten der FlugbegleiterInnen Probleme hervorrufen und in weiterer Folge auf Konfrontation stoßen. Ebenfalls werden Gestik und Mimik sehr oft fehlinterpretiert, wodurch die Kommunikation vielmals darunter leidet.

Ein möglicher Grund warum die jüdische Bevölkerung sehr schlecht abgeschnitten hat, liegt womöglich darin, dass sie sich in den meisten Fällen sehr ruppig, hart und teilweise sehr herablassend dem fliegenden Personal und anderen Passagieren gegenüber verhalten. Sie nehmen in den seltensten Fällen Rücksicht auf anderer Reisende und eine „Anpassung“ ist selten festzustellen. Sehr deutlich hat sich diese Feststellung bei der teilnehmenden Beobachtung verhärtet.

Interessant war die Feststellung, dass die Probleme in der interkulturellen Kommunikation an Bord eines Flugzeuges nicht so sehr die Kommunikation an sich – ungeachtet, ob verbal oder nonverbal – sondern vor allem Verhaltensmuster wie Sitten, Normen, Bräuche, Riten und Rollen und auch Hierarchien sein dürften. Von diesen kulturellen Unterschieden dürften speziell auch die oben angeführten Länder wie Indien, Israel, China und der arabische Raum betroffen sein. Aber auch verschiedene Formen und Arten des Denkens, der Wahrnehmung und Interpretation sowie unterschiedliche Wertevorstellungen können zu Problemen führen, und die interkulturelle Kommunikation an Bord erschweren. Es darf auch der beengte Flugzeugraum nicht unterschätzt werden, denn auch dieser kann zu Problemen führen. Diesbezüglich folgt ein veranschaulichendes Beispiel.

5.2 Teilnehmende Beobachtung an den Passagieren

5.2.1 Von Tel Aviv nach Wien am 18.02.2010

Beobachtungssituation:

In Tel Aviv betritt eine Dame – ihr Alter wird von mir mit zwischen 75 und 80 Jahre geschätzt – als eine der ersten Fluggäste die Kabine. Die rüstige Frau hat neben etwa sechs bis sieben Plastiksäcken, die ihr offensichtlich als Handgepäck dienen, auch einen Stock als Gehilfe bei sich, welcher in auseinander geklappten Zustand als Sitzgelegenheit dienen kann. Die vielen, teils sperrigen Gegenstände erschweren das Vorwärtskommen in der engen Flugzeugkabine. Bei dem ersten Blickkontakt mit mir, fordert mich die ältere Dame in unmissverständlichem Befehlston auf, die Gegenstände für sie zu verstauen.

Beobachtung:

Auffallend war neben ihren ausgezeichneten Deutschkenntnissen, mit nur geringer Akzentuierung, die sie als Nicht-Österreicherin identifizierte, ihr selbstsicheres, bestimmtes Auftreten. Die gesprochenen Sätze waren ruppig in Befehlsform gehalten, unter Vermeidung jeglicher Höflichkeitsfloskeln, wie „Bitte“ und „Danke“. Ich war ihr schnell behilflich und verstaute rasch ihre Gepäckstücke, um auch einen weiteren Stau in der Kabine zu verhindern. Auf meine Erklärung, dass wir uns später um sie kümmern werden, nun aber auf die ordnungsgemäße Besetzung des Flugzeuges zu achten haben, goutierte sie mit Ignoranz. In der Zwischenzeit füllte sich die Kabine, einige Passagiere standen noch in den Gängen, bis die Dame uns erneut zu sich rief, um uns zu unterstellen, dass wir ihre Sachen nicht gründlich verstaute hätten. Das ging so weit, dass sie einer Kollegin und mir sogar unterstellte, ihr etwas entwendet zu haben. Die Situation drohte zu eskalieren und wir versuchten ihr zu Zweit zu beweisen, dass all ihre Gepäckstücke über ihrem Sitzplatz verstaute sind und auch nichts aus diesen entfernt wurde. Sie ging sogar soweit unsere Großeltern zu beschimpfen in dem Sinn, ob wir nicht wüssten, was diese ihrem Volk „angetan“ haben.

Mir war zu diesem Zeitpunkt klar, dass der Bogen deutlich überspannt war und bat sie nun, bestimmt und in keiner Weise freundlich, sich zu überlegen was sie sagt und wenn sie sich nicht beruhigt, wir aus Sicherheitsgründen gezwungen sind, sie wieder ausladen müssen. Da fand die Situation eine plötzliche Wende: die Dame schwenkte von ihrer erst unfreundliche Art auf einen „normalen“ Umgangston um. Während des restlichen Fluges war ihr Verhalten unauffällig. Zeitweise war sogar ein Durchbrechen ihres Verhaltensmusters zu beobachten und war sie bemüht freundlich.

Persönliche Interpretation:

Dieses Erlebnis mit der älteren Dame war mit Sicherheit in dieser Form eine Ausnahme. Ich hatte in den 13 Jahren meiner Dienstzeit viele Flüge nach Tel Aviv begleitet und bis dahin keine derartigen Vorfälle erlebt. Was aber dennoch auf Grund meiner Beobachtungen als auffallend bezeichnet werden kann, ist der innervierende Umgang mit dem fliegenden Personal und ihr rücksichtsloses egoistisches Verhalten und Benehmen diesem gegenüber. Diese Aspekte sind mir auf Flügen nach Israel des Öfteren begegnet und gestaltet die Arbeit mit den jüdischen Gästen als sehr schwierig.

5.2.2 Von Tokio nach Wien am 25.02.2011

Ein Gespräch mit einem japanischen Passagier. Alter zwischen 55 und 65 Jahren.

Beobachtungssituation:

Bei dem oben angeführten Flug handelt es sich um eine ausgebuchte und damit vollbesetzte Kabine. Der Hauptbestandteil der Passagiere bestand aus japanischen Gästen. Die bildeten Reisegruppen, welche innerhalb einer Woche gesamt Europa besichtigen. Das Einsteigen der Passagiere verlief sehr schnell und unauffällig. Es kam zu keinen besonderen Vorfällen.

Beobachtung:

Während des ersten Service (auf diesem langen Flug servieren wir unseren Gästen drei Mal etwas zu Essen, wobei das erste Service das aufwendigste ist), versuchte ein Gast, der mit seiner Frau reiste, immer wieder mit dem österreichischen Personal ins Gespräch zu kommen. Anfänglich mit gebrochenem Englisch, dann anschließend sogar in deutscher Sprache

(unterstützend verwendetet er ein kleines Wörterbuch). Nachdem es eher ungewöhnlich ist, dass japanische Gäste sich bemühen sich in unserer Sprache zu unterhalten (vielmals der englischen und allen anderen Sprachen selten mächtig) war es mir ein besonderes Anliegen, mich mit ihm zu unterhalten. Seine Frau konnte weder Englisch noch Deutsch und hielt sich im Hintergrund. Ab und zu gab sie Statements in japanischer Sprache ab, verbrachte jedoch die meiste Zeit damit, uns verlegen anzulächeln und ihrem Mann vereinzelt Worte in Japanisch zuzuflüstern.

Er versuchte mir mitzuteilen, dass er zwei Tage mit seiner Reisegruppe in Wien bleiben wolle und zu Hause schon fleißig Deutsch üben würde, sich jedoch nur mit der Aussprache sehr schwer täte und ob er dies ein wenig mit uns üben dürfe.

In weiterer Folge wollte er auch über typische österreichische Gepflogenheiten informiert werden, wie beispielsweise: was essen sie gerne, wie begrüßt und verabschiedet man sich, wie bedankt man sich, typische Redewendungen, etc.

Er konnte sich bei diesem Gespräch nicht durchgehend in der deutschen Sprache unterhalten, also wechselte er von der deutschen in die englische Sprache und manchmal fügte er auch japanische Wörter hinzu.

Persönliche Interpretation:

Es kommt nicht sehr oft vor, dass sich Japaner in einer für sie fremden Sprache zu unterhalten versuchen. Was sehr wohl gerade in den letzten Jahren auffallend ist, dass sie immer mehr Fluggäste versuchen gewisse Floskeln anzunehmen wie Begrüßungen und Verabschiedungen. Besonders auffällig ist dies, wenn sie von ihrer Europareise nach Hause fliegen. Dies hätten sie früher nie gemacht. Mir erzählte der Passagier auch, dass sie noch vor Antritt der Reise Tipps von ihrem Reisebüro erhalten, wie sie mit den Europäern umzugehen haben, da diese Kultur von der ihren komplett konträr sei (war für mich auch eine neue Erkenntnis).

Frage daraufhin eine japanische Kollegin, ob ihr diese Verhaltensweise in den letzten Jahren auch aufgefallen sei. Sie bejahte das und begründete dies folgendermaßen: Dadurch, dass immer mehr Japaner reisen und auch somit sehen, wie es in anderen Ländern zugeht versuchen sie sich mehr oder

weniger anzupassen. Oft hilft ihnen natürlich der Reisebegleiter, aber es findet durchaus eine Anpassung statt.

5.2.3 Von Wien nach Delhi am 11.07.2010

Gespräch mit einem männlichen Passagier. Geschätzte Alter 65 Jahre.

Beobachtungssituation:

Der Flug von Wien nach Delhi war nicht ausgebucht und somit waren die Passagiere sehr entspannt, da sie sich ausbreiten konnten und genügend Platz für ihre Sachen hatten. Es waren auf dem Flug auch auffallend wenige Touristen an Bord. Hauptsächlich indische Gäste mit Kindern. Somit hatten wir genügend Zeit uns mit dem einen oder anderen Gast zu unterhalten (kommt eher selten vor da, unser Serviceablauf das oftmals nicht zulässt, besonders wenn die Kabine voll ist).

Beobachtung:

Ich nutzte natürlich die Gelegenheit mit dem einen oder anderen Passagier ins Gespräch zu kommen. Ein älterer Inder war durchaus gesprächig und so standen wir im hinteren Bereich der Kabine in der Nähe unserer Küche (diese befinden sich im hinteren und vorderen Bereich des Flugzeuges).

Er sprach, wie die meisten Inder sehr gut Englisch und ich frage ihn, was mich immer schon interessierte, was es mit dem Kopfwackeln der Inder so auf sich hat?

Seine Reaktion verwunderte mich ein wenig, da er fast beleidigt war und das Gespräch mit mir nicht fortsetzen wollte. Irgendwie beruhigte er sich wieder und er sagte mir, dass dies sehr typisch für die Inder sei und dass das Kopfnicken (seitliches hin und her wackeln des Kopfes) ein einfaches O.K bedeutet, beziehungsweise: ich bin einverstanden.

Ich schmunzelte und sagte ihm, dass ich, wenn ich mit indischen Gästen mich unterhalte dieses Kopfnicken oft annehme...

Er fand diese Aussage von mir überhaupt nicht gut und fragte mich warum ich dies täte. Ich sagte ihm, dass ich mich versuche anzupassen, um somit die Kommunikation zu verbessern. Er schüttelte nur seinen Kopf und sagte daraufhin, dass es grundsätzlich nicht gerne gesehen wird, wenn „nicht Inder“ typisch indische Gesten annehmen. Sie fühlen sich somit nicht ernst

genommen. Ja sie haben sogar das Gefühl, dass man sich über sie lustig machen möchte. Diese Erkenntnis war absolut neu für mich und ich war doch erstaunt.

Persönliche Interpretation:

Eine Anpassung unsererseits ist seitens der Indischen Gäste nicht erwünscht. Andererseits passen sie sich auch nicht an die europäischen Gegebenheiten an. Sieht man besonders gut beim Umgang mit dem fliegenden Personal aber auch mit Gästen anderer Nationalitäten. Auch wenn die meisten indischen Gäste die englische Sprache beherrschen, so ist sie sehr schwer zu verstehen, da sie eine indische Färbung beinhaltet. Die Gestik und Mimik tun ihr restliches dazu bei, dass wir völlig verwirrt sind!

Ebenfalls bestehen sie immer auf ihre indisch vegetarischen Mahlzeiten und ihrem indischem Tee. Die kulturellen Unterschiede zwischen der indischen und europäischen sind sehr groß und oft stößt dies auf beiden Seiten auf Konfrontation.

5.2.4 Von Delhi nach Wien am 13.07.2010

Versuch eines Gespräches mit einer älteren indischen Dame

Beobachtungssituation:

Wir hatten einen völlig überbuchten Flug von Delhi nach Wien zu bedienen und zu Beginn des Boardings, stieg eine anfänglich sehr nett erscheinende ältere, indisch gekleidete, Dame ein. Sie nahm ihren zugewiesenen Sitzplatz ein und schien einen zufrieden Eindruck zu machen. Bei diesem Flug handelt es sich um einen Nachtflug, der große Herausforderung an die Reisenden und das fliegende Personal stellt. Die beengten Sitzmöglichkeiten tun das ihre dazu bei.

Beobachtung:

Die Dame versuchte uns zu Beginn zu erklären, dass ihre Englischkenntnisse nicht gut seien und dass man ihr doch bitte behilflich sei. Je voller die Kabine jedoch wurde desto nervöser wurde die Dame und sie fing an, ständig ihren Sitzplatz zu wechseln. Wir versuchten ihr zu erklären, dass wir heute ganz voll sind und sie doch bitte ihren Platz einnehmen solle. Die von uns getätigte Aussage stieß auf völliges Unverständnis. Schlussendlich landete sie wieder

auf ihren zugeteilten Sitzplatz. Ihren Unmut konnte man deutlich an ihren Gesichtszügen vernehmen. Es dauerte auch nicht lange bis ihr Nachbar (ebenfalls ein indischer Gast mit geringen Englischkenntnissen) uns rief und uns zu erklären versuchte, dass die Dame neben ihm sich unwohl fühle, da die Sitzverhältnisse für sie zu eng seien. Er bat uns für die Dame eine Lösung zu finden. Mit Händen und Füßen versuchte ich ihm klarzumachen, dass wir sie zwar für kurze Zeit in den hinteren Kabinenbereich führen können, sie dort aber keinen Sitzplatz habe und stehen müsse. Der Mann übersetzte die von mir getätigte Aussage was auf absolutes Unverständnis stieß. Mit dem Erfolg, dass die Dame zum Weinen anfang und kaum zu beruhigen war. Ebenso versuchten die anderen KollegInnen ihr die Situation zu erklären, doch sie fühlte sich unverstanden.

Persönliche Interpretation:

Es war für mich deutlich zu erkennen, dass sie mit den engen Sitzen und den vielen Menschen auf engstem Raum ein Problem hatte. Auch machte ihr die Kommunikation zu schaffen. Dadurch, dass sie sich kaum verständigen konnte und sie sich auch nicht verstanden fühlte, kam es ihrerseits zu diesem Gefühlsausbruch. Sehr deutlich war für mich bei dieser Beobachtung zu sehen, welche Probleme ein unbekannter Raum, die beengten Platzmöglichkeiten, die vielen unbekannten Menschen aus den unterschiedlichsten Kulturen ihr zu schaffen machten. In weiterer Folge war sie auch mit anderen kulturellen Gegebenheiten konfrontiert wie Beispielsweise westliches Essen, „normalen“ Schwarztee der noch dazu lauwarm war usw. Sie war mit all diesen neuen Eindrücken offensichtlich überfordert. Wir konnten leider in ihrem Fall nichts dazu beitragen um ihren Gemütszustand zu verbessern. Trotz vieler Erklärungsversuche unsererseits, aber auch durch indische Gäste konnte sie sich nicht mehr beruhigen.

5.2.5 Von New York nach Wien am 31.05.2010

Beobachtung einer jüdisch orthodoxen Großfamilie

Beobachtungssituation:

Sofern man von einem typischen New York Flug berichten kann, so war dies einer. Wir hatten sehr viele orthodoxe Juden mit zahlreichen Familienangehörigen an Bord, wobei man hier von Großfamilie sprechen kann.

Das Boarding verlief auf Grund der vielen Handgepäcksstücke äußerst schleppend und schien schon die Einhaltung unserer zugewiesenen Startzeit in Gefahr zu bringen. Viele Gäste unterschiedlicher Nationen stiegen ein und viele hatten Sonderwünsche, welche sie sofort artikulierten. Auf Grund der Tatsache, dass wir auf diesen Flügen planmäßig mit minimaler Besatzung nämlich sieben „Cabinecrews“ unterwegs sind und dadurch kaum Möglichkeit haben, auf diese Wünsche einzugehen, waren wir als FlugbegleiterInnen von Anfang an gefordert.

Beobachtung:

Diese Umstände stellen eine große Herausforderung für die FlugbegleiterInnen dar, da die beschriebenen Großfamilien selten zusammensitzen und zahlreiche Handgepäck mit sich führen, was bei einer vollen Kabine zwangsweise zu Platzproblemen führt, und aus diesem Grund problematisch ist. Im Besonderen stellen die für orthodoxe Juden typischen Hutschachteln ein Problem dar, da diese sehr hoch sind und nicht platzsparend hinsichtlich weiterer Gepäcksstücke in den vorgesehenen Ablagen zu verstauen sind. Das Zusammensetzen einzelner Passagiere ist unter Kooperation der anderen Fluggäste, bis zu einer gewissen Anzahl bei teilgefüllten Maschinen grundsätzlich möglich, kam jedoch bei dem gegenständlichen Flug auf Grund der Vollbesetzung und der knappen Zeit nicht in Frage. Erwähnenswert ist auch die Tatsache, dass für die jüdisch orthodoxen Fluggäste ein eigenes koscheres Essen (koscher meal) mitgenommen und serviert wird. Da die Menüs über Reisebüros bestellt und abgezahlt sind, kann es bei zusätzlichen Wünschen im Flugzeug zum

Zeitpunkt der Bewirtung dann oft zu Unregelmäßigkeiten kommen, die in Unmutsäußerungen führten.

So kam es auf dem beschriebenen Flug zu einem bemerkenswerten Vorfall, der für das Kabinenpersonal, aber im Besonderen für die anderen Gäste unangenehm war. Ohne vorher mit dem Kabinenpersonal Rücksprache zu halten begannen sechs orthodoxe jüdische Fluggäste im hintersten Teil des Flugzeuges mit ihren Gebeten. Damit wurde jedoch sowohl der Gang in die dahinter befindliche Küche, als auch auf dieser Seite situierte Toilette blockiert. Wir ließen die Betenden gewähren, weil wir dies zunächst für einen kurzen, temporär begrenzten Vorgang hielten.

Nach etwa 20 Minuten, nachdem sich schon andere Fluggäste beschwert hatten, unterbrachen wir die Gebete, zumal wir mit dem Frühstücksservice beginnen mussten. Dies stieß jedoch auf unglaublichen Unmut seitens der Betenden. Meine Kollegin, welche höflich diese aufforderte ihre Sitzplätze wieder einzunehmen, wurde als Ungläubige und Ahnungslose beschimpft. Die Situation stand kurz vor der Eskalation, da auch Zureden und Erklärungen, warum wir so handeln müssen, keinen Erfolg zeigte. Schließlich argumentierten bereits zwei Kolleginnen und ich mit nahezu keinem Erfolg oder einem einsichtigen Verhalten. Erst als wir darauf aufmerksam machten, dass wir im Begriff sind in Kürze den Sinkflug einzuleiten und in den hinteren Reihen noch immer kein Frühstück serviert worden sei, ließ dies die sechs orthodoxe Juden ihre zugeteilten Plätze wieder aufsuchen.

Persönliche Interpretation:

Grundsätzlich ist die Religionsfreiheit, sowie die damit verbundene Ausübung ein ganz wertvolles und bedeutendes Menschenrecht, welches zu respektieren ist. Jedoch ist es ebenso wichtig andere Menschen oder deren Bedürfnisse dadurch nicht zu behindern oder zu stören. In dem beschriebenen Fall, konnte eine Toilettenseite von anderen Fluggästen nicht mehr aufgesucht werden und war auch der Durchgang in die Küche stark eingeengt. Eine kategorische Uneinsichtigkeit, sowie die stereotype Grundeinstellung, dass alle anderen einer „falschen Religions- und Weltanschauung“ unterliegen, erschwert die Kommunikation. Unter den beschriebenen Umständen ist es schwierig eine objektive Begründung für deren Verhalten zu finden. Eine von vielen, für mich plausible Erklärung ist, dass jegliche radikale wie streng

gläubige Gruppierungen, fremde Kulturen als „minderwertiger“ wie die eigenen Kulturen einstufen. Das Gegenüber wird nicht als gleichwertiger Gesprächspartner anerkannt, sondern einer „einfacheren Kultur“ zugeordnet. Die Beobachtung zeigte eine Intoleranz gegenüber dem Personal und der anderen Fluggäste. Das Denken in vereinfachten Schemata erschwert jedoch die Kommunikation auf Augenhöhe. Es könnte diese Art der Kommunikation sein, oder besser gesagt Nicht-Kommunikation, welche gerade die orthodoxen jüdischen Fluggäste, für mich, herablassend und egoistisch erscheinen lässt. Dies gestaltet in solchen Fällen auch unsere Arbeiten an Bord schwierig, da sachliches Argumentieren nicht mehr zielführend ist.

5.2.6 Von Wien nach Peking am 11.10.2010

Gespräch mit einem Reiseführer einer chinesischen Gruppe.

Beobachtungssituation:

Der Flug von Wien nach Peking war komplett ausgebucht. Es handelte sich dabei um überwiegend chinesische Reisegruppen, die Europa besucht hatten. Diese Information erhielt ich von einem der fünf Reiseleiter.

Alle Gäste hatten Unmengen an Handgepäck mit, viele mit Plastiksäcken und Taschen mit diversen Markenartikeln und Souvenirs bepackt. Die Menschenmenge schien beim Einsteigen sehr fröhlich und aufgeweckt und zeigten die Touristen einander noch beim Einsteigen die erstandenen Artikel. Bis auf die Reiseführer konnten sich die Fluggäste nur untereinander verständlich machen und musste der Reiseführer öfters als Dolmetsch aushelfen, um deren Bedürfnisse an uns zu vermitteln. So kam es auch, dass uns die Reisegruppe beim Besteigen des Flugzeuges in ihrer Landessprache mit ni hau (= Hallo) begrüßten.

Beobachtung:

Kaum saßen die Passagiere auf ihren Plätzen, das Flugzeug hatte noch nicht einmal die Startposition erreicht, begannen sie ihr Essen aus zu packen.. Das mitgebrachte Essen verbreitete einen für uns ekelerregenden Geruch in der Flugzeugkabine und war von undefinierbarer Farbe und Konsistenz. Die Kommunikation stellte, auf Grund der Sprachbarriere, eine eigene Herausforderung dar, da nichts verstanden wurde und selbst einfache

Handgriffe, wie das Anlegen des Sicherheitsgurtes, nicht umgesetzt werden konnte. Schon bei der Vorbereitung zur Startphase, erschwert durch den Verzehr der mitgebrachten Menüs, mussten wir immer einen der Reiseführer um Hilfe bitten. Dies verzögerte die Arbeit, sodass wir mit leichter Verspätung Richtung Peking abhoben.

Das Service stellte uns wieder vor neue Herausforderung und wir versuchten uns mittels Gesten verständlich zu machen, was zum Teil nicht einmal möglich war. Manche von uns hatten so ihre Mühe mit der - doch für uns - eigenen Ausdünstung der chinesischen Gäste und einem ungehobelten, unkultivierten und rücksichtslosen Verhalten. Aber nicht nur das machte uns zu schaffen, auch das häufige Ausspucken (anfänglich auf den Kabinenboden), nach einem Aufschrei von einer Kollegin dann in den Aschenbecher bzw. in die vorgesehenen Papiersäcke, sowie ungehemmtes Rülpsen trugen dazu bei. Auffallend bei diesem Flug war, dass die chinesischen Gäste mit unserer Kultur überhaupt nichts anfangen konnten, obwohl sie gerade von einer Europareise zurückkehrten. Offensichtlich hatten sie sich mit unserer Kultur auch nicht auseinander gesetzt, verstanden daher auch nicht unsere Reaktionen auf deren Handlungen (Ausspucken, Rülpsen, etc.). Vieles stieß ihrerseits auf absolutes Unverständnis und in weiterer Folge auf Missverständnisse.

Nach einem längeren Gespräch mit einem der Reiseführer, erklärte mir dieser, dass sie aus einer entfernten Provinz Chinas kommen, wo dieses Verhalten üblich wäre. Ich erklärte ihm dann, dass ich schon seit vielen Jahren nach Peking fliege und dieses Verhalten überhaupt nicht mehr gewohnt sei, denn in den letzten Jahren und besonders auch durch die Olympischen Spiele hat sich das Verhalten der chinesischen Bevölkerung stark geändert (spucken kaum noch und sprechen gut Englisch). Er meinte daraufhin schmunzelnd, dass es sich hier primär um Bewohner einer Großstadt handelt, aber am Land und in den Provinzen die Situation eine ganz andere sei. Mit dem einen Unterschied, dass sie sich früher das Reisen nie hätten leisten können und jetzt immer mehr Chinesen zu Reichtum kommen. Er erzählte mir auch, dass die Reise für ihn sehr anstrengend war, da sich seine Gruppe überhaupt nicht verständigen konnte und er immer den Übersetzer spielen musste. Ich fragte ihn dann ob

sich seine Gruppe nicht versucht hat anzupassen. Er verneinte und schüttelte zugleich den Kopf. Anpassen gibt es nicht!!!!

Dies war auch die Erfahrung, die wir speziell auf diesem Flug nach Peking hatten.

Persönliche Interpretation:

Ich fliege seit sehr vielen Jahren regelmäßig nach Peking und hatte auf diesem eben beschriebenen Flug das Glück, ausschließlich Chinesen an Bord zu haben, die aus einer entfernten Provinz kamen. Normalerweise begleite ich auf diesen Flügen hauptsächlich europäische Touristen und chinesische Geschäftsleute oder Touristen, die es gewohnt sind zu reisen und mit fremden Kulturen in Kontakt zu kommen. Nicht aber bei dieser Gruppe. Es war wirklich sehr interessant zu sehen wie meine Kollegen auf diesem Flug reagierten: Sie waren zum Teil schockiert über das rüpelhafte und für sie rücksichtsloses Verhalten. Konnten auch mit dem Spuckverhalten nicht umgehen. Es kam auf diesem Flug zu lauten Diskussionen mit den Gästen. Interessant war aber auch, wie sich die chinesischen Gäste verhielten. Von Anpassung oder der Versuch einer Annäherung kann keine Rede gewesen sein. Sie änderten nichts an ihrem Verhalten und verstanden die Zurechtweisungen meiner KollegInnen nicht. Die Reiseführer waren zum Teil der Verzweiflung nahe, begründet auch durch die Tatsache, dass eine anstrengende drei Wochen dauernde Europareise hinter ihnen lagen. Auch hier sind die kulturellen Unterschiede zu groß und löst bei vielen KollegInnen, als auch Gästen Unmut, Unverständnis und zum Teil Verzweiflung aus. Vergleiche mit der eigenen Kultur wurden seitens der KollegInnen immer wieder gezogen. Unbewusst stellten sie somit ihre über die chinesische Kultur. Das Problem der Sprachbarriere kam in diesem Fall erschwerend dazu, auch mit der non verbalen Kommunikation konnten selbst einfache Mitteilungen nicht vermittelt werden. Zusammenfassend kann festgehalten werden – was sich in der Beobachtung deutlich zeigte – wenn das „Verstehen wollen“ und die Auseinandersetzung mit der anderen Kultur fehlt, es für beide Seiten schwierig wird ein Verständnis in derartigen kulturellen Überschneidungssituationen zu erlangen.

Für mich ein spannendes Beobachtungsfeld, auch wenn es mich zeitweise selbst an meine Grenzen führte (Nachtflug- große Müdigkeit- Verlust der Geduld).

5.2.7 Von Kairo nach Wien am 02.09.2010

Beobachtungssituation:

Der Flug von Kairo nach Wien war komplett ausgebucht und wir hatten sehr viele ägyptische Großfamilien an Bord. Das Einsteigen verlief wie erwartet sehr langsam. Die Kinder liefen unkontrolliert in der Flugzeugkabine herum und blockierten somit andere Gäste, die versuchten zu ihren Sitzen zu gelangen. Babys und Kinder schrien. Es herrschte Chaos an Bord. Ich stand im hinteren Bereich der Kabine und beobachtete die Situation. Eine Familie verhielt sich besonders auffällig.

Beobachtungssituation:

Es stieg eine Familie mit sechs Kindern ein, wobei das Kleinste der Kinder ein Säugling war und der Älteste ca. 18 Jahre alt war. Die Mutter und der Vater waren geschätzte 50 Jahre. Die gesamte Familie saß verstreut in der Kabine, was auf Unmut des Vaters und des ältesten Sohnes stieß. Die kleineren Kinder flitzen in der Kabine auf und ab und führten ihre Eltern an der Nase herum. Nicht einmal ein Machtwort half. Sie wollten sich nicht mal anschnallen lassen und fingen sofort das Schreien an. Wir hatten mit dieser Situation teilweise echte Probleme, da ein Nichtanschnallen der Kinder und von Passagieren generell ein Sicherheitsrisiko für diese darstellt und daher auch verboten ist. In weiterer Folge erschwerte es unsere Arbeit, da sie uns auch nicht verstanden. Andere Gäste halfen uns und übersetzten. Wir wurden von dem Vater nur weggewunken. Auffallend war, dass die Mutter mit uns nicht sprach. Ausschließlich der Vater oder der Sohn kommunizierte mit uns. Auch war ein Augenkontakt für sie unangenehm und offensichtlich nicht erwünscht. Es kam also nie zu einem direkten Blickkontakt mit den Eltern dieser Großfamilie. Vater und Sohn bestellten alles für den Rest der Familie. Fing eines der Mädchen zum Weinen an, so wurde diese vom Vater sofort zurechtgewiesen. Dies war bei den Söhnen jedoch nicht der Fall. Für mich

eine sehr interessante Beobachtung. Sie versuchten auch nicht - während des gesamten Aufenthaltes an Bord - sich anzupassen. Sie nahmen in keiner Weise Rücksicht, weder auf die anderen Gäste noch auf das Personal. Jeder Versuch mit ihnen zu kommunizieren scheiterte. Sie verlangten alles (Essen für die Babys und Kleinkinder, Windeln, Milchpulver,...) mit einer Selbstverständlichkeit, die uns doch verwunderte.

Persönliche Interpretation:

Auf Grund meiner Beobachtung wollen und können in vielen Fällen die Eltern ihren Kindern keine Verbote auferlegen. Es ist eine komplett konträre Art, die Kinder zu erziehen. Sie haben einen wesentlich größeren Freiraum zu Verfügung als Kinder beispielsweise aus Österreich. Im Besonderen erfahren die Jungen eine Bevorzugung seitens der Eltern und die Mädchen somit meist eine Abwertung! Das ist bei dieser Beobachtungssituation deutlich herausgekommen. Die Gäste erwarten sich auch, dass wir uns ihnen anpassen und uns so verhalten, wie sie es gewohnt sind. Viele meiner KollegInnen weigerten sich, und können so ein Verhalten nicht verstehen (schnippen mit dem Finger oder schnalzen mit der Zunge, kein direkter Augenkontakt und zum Teil abschätzendes Verhalten den Frauen gegenüber). Konflikte sind oft vorprogrammiert auf diesen Flügen. Vielmals aber steht das Verhalten dieser Gäste im direkten Konflikt mit unseren Regeln an Bord betreffend Sicherheit und Ordnung. Oft passiert es, dass Gäste unseren Anweisungen nicht Folge leisten, da wir (größtenteils zumindest) Frauen an Bord sind und ihnen somit „nichts zu sagen haben“. Es handelt sich hierbei um eine sehr schwierige und manchmal nicht zu lösende Situation. Es treffen unterschiedliche Kulturen/ Welten aufeinander die komplett konträre Anschauungen haben. Sehr oft ist zu beobachten, dass sich beide Seiten (FlugbegleiterInnen und Passagiere) nicht verstanden fühlen! Unmut und Unzufriedenheit und Trotzreaktionen sind meist die Folge. Auch hier ist eine ethnozentrische Grundeinstellung seitens der FlugbegleiterInnen gut zu beobachten.

5.3 Zusammenfassung und Interpretation der Beobachtungen

„Vielmehr sehen wir schon mit einem vorgeprägten, konstruierten Bild der Welt und ergänzen und erweitern diese durch Beobachtungen“ (Wagner 1997: 23).

Dem zu Folge ist es äußerst schwierig eine Beobachtung zu tätigen ohne eine Wertung beziehungsweise eine persönliche Interpretation abzugeben, die auf eigenen Erfahrungen basieren. Die Gefahr, Angehörige verschiedener Kulturen über einen Kamm zu scheren und somit zu Pauschalisieren, ist sehr groß. In weiterer Folge sollte man sich der Bildung von Stereotypen und Vorurteilen bewusst sein.

In Summe war es mir möglich sieben relevante Beobachtungen durchzuführen, da es für mich sehr schwierig war beide Aufgaben, die berufliche Tätigkeit als Flugbegleiterin einerseits und die als Anthropologin andererseits, zu vereinen. Im Laufe meines Berufslebens als Flugbegleiterin war es mir möglich eine Reihe von Beobachtungen zu tätigen, die in der vorliegenden Arbeit Einzug fanden.

Signifikant ist, dass bei der Auswertung des Fragebogens seitens der befragten FlugbegleiterInnen den Passagiere aus Indien, Israel, China gefolgt vom arabischen Raum die geringste Bereitschaft zur Anpassung an die Österreichischen Gepflogenheiten an Bord attestiert wurde. Dieses repräsentative Meinungsbild deckt sich auch mit den von mir getätigten Beobachtungen.

In weiterer Folge konnte auf Grund der Ergebnisse des Fragebogens festgestellt werden, dass es bei den KollegInnen in der befragten Altersgruppe ab 40 Jahren zu einer deutlichen Akzeptanz gegenüber den fremden Kulturen kommt. Langjährige Erfahrungen an Bord und der tägliche Umgang mit Passagieren sowie Schulungen im Rahmen des firmenmäßigen Aus-und Weiterbildungsprogramm tragen dazu bei.

Je größer die kulturellen Unterschiede sind, desto häufiger und massiver können Probleme, Missverständnisse, Verwirrungen auftauchen. Die größten kulturellen Unterschiede sind, gehen wir vom Fragebogen und meinen getätigten Beobachtungen aus, mit Sicherheit bei indischen, israelische und chinesische Passagiere zu finden. Es war in meinen Beobachtungen auch deutlich zu sehen, dass es nicht nur von der Seite der FlugbegleiterInnen zu ablehnendem Verhalten kam, sondern auch seitens der Gäste.

Es war interessant festzustellen, dass es bei indischen Fluggästen, welche bei der vorliegenden Befragung am „schlechtesten“ abgeschnitten haben, es definitiv zu keiner Akzeptanz, sondern eher zu einer Reaktanz kommt. Umgekehrt aber erwarten sie auch keine Anpassung an ihre Kultur. Versucht man dies doch, gibt man ihnen unter Umständen das Gefühl, dass man sie verspottet und nicht ernst nimmt. Dies gestaltet die Interkulturelle Kommunikation mit indischen Fluggästen an Bord sehr schwierig. Das mag auch einer der Hauptgründe sein, warum die Flüge nach Indien unter dem fliegenden Personal als eher unbeliebte Destination eingestuft werden kann.

Die vorliegenden Inhalte stellen die Ergebnisse der Auswertung des Fragebogens, sowie meinen subjektiven Beobachtungen dar und spiegeln die Sichtweise des fliegenden Personals wider.

Bei den israelischen Gästen deckt sich meine Beobachtung ebenfalls mit den Ergebnissen des Fragebogens. Israelische Passagiere begegnen dem Kabinenpersonal nicht auf derselben Augenhöhe, sondern sehen FlugbegleiterInnen als „ihr“ Personal. Wünsche werden in Befehlsform vorgetragen, die Befriedigung der eigenen Bedürfnisse ist stark in den Vordergrund gerückt, Rücksicht wird auch nicht auf Mitreisende – egal welcher Nationalität sie auch angehören – genommen. Im Gegensatz zur indischen Kultur ist die israelische Kultur vergleichsweise nicht so stark abweichend von der westlichen Kultur. Eine mögliche Erklärung ist wahrscheinlich ein gewisser Unwille zur Kommunikation, im Sinne von Zuhören, Verstehen wollen und Treffen eines respektvollen Umgangstons, sowie des angemessenen Tonfalls. Symptomatisch und recht häufig vorkommend sind Vorwürfe hinsichtlich der Behandlung ihrer Vorfahren während der nationalsozialistischen Herrschaft, dass dies unserer Generation als Erbschuld angelastet wird. Diese Umstände erschweren die Arbeit an Bord und verlangen vom Kabinenpersonal viel Geduld und Toleranz. Länger gedientes Flugpersonal kann hier mit Erfahrung punkten, gewisse Umstände werden als gegeben und unveränderbar hingenommen, die Erfüllung der Arbeit und Wahrung der Sicherheit stehen an erster Stelle.

Bei den chinesischen Fluggästen deckt sich meine Beobachtung ebenfalls mit dem Ergebnis des Fragebogens. Oft gestaltet sich die Kommunikation als sehr schwierig, da es zu Verständigungsproblemen kommt aufgrund der unterschiedlichen Sprachen und eingeschränkter Englischkenntnissen.

Aber auch die Umgangsformen decken sich nicht mit denen unserer Kultur. Somit haben viele KollegInnen Probleme mit dem „Spuckverhalten“, „Rülpverhalten“, „Essverhalten (wie Schmatzen, Essen mit offenem Mund, Beseitigung von Speiseresten mit den Fingern)“, usw. Trotz dieser Unterschiede, ist der Umgang mit den chinesischen Gästen relativ unproblematisch. Sie sind „sehr hart im nehmen“, das bedeutet sie können Kritik durchaus einstecken. Ob sie diese umsetzen oder hinterfragen sei dahin gestellt und kann eher bezweifelt werden. Eine Anpassung ist bei ihnen ebenfalls nicht zu erkennen, jedoch lehnen sie die Fremdkultur nicht ab. Es kommt somit nicht zu einer Reaktanz.

Flüge mit Angehörigen aus dem arabischen Raum stellen ebenfalls eine große Herausforderung an das Personal in der Flugzeugkabine dar, zumal sie in vielen Bereichen von der westlichen Kultur abweichen, wie zum Beispiel in der Kindererziehung, in der Rollenverteilung innerhalb der Familie, im Umgang mit Frauen, usw. Ihr Umgangston, ihre Gestik und Mimik (Schnippen mit den Fingern, Schnalzen mit der Zunge, usw.) stößt bei dem fliegenden Personal oft auf Widerstand und Unverständnis. Vielmals werden Vergleiche zu unserer Kultur gezogen und sehr oft ist doch eine ethnozentrische Grundeinstellung zu vermerken.

6 Schlussfolgerung

Auf Grund der Auswertung meines Fragebogens mit den Antworten von 410 FlugbegleiterInnen, insgesamt 7 teilnehmenden Beobachtungen sowie einer Literaturrecherche lassen sich die unter Pkt. 2.2 angeführten Fragestellungen und 2.3 Hypothesen wie folgt beantworten:

Die Antworten der FlugbegleiterInnen bestätigen in Kapitel 5.1.3.5 die Literaturangaben (vergl. Kap. 4.4), dass die Sprachkenntnisse sowie die nonverbale Kommunikation nicht die Hauptprobleme in der interkulturellen Kommunikation darstellen. So erfolgt die Unterhaltung meist in einer Drittsprache auf teilweise unterschiedlichem Sprachniveau. Sozialen Beziehungen wie z.B. Hierarchien und Verhaltensmustern (Sitten, Bräuche, Riten, etc.) wird hingegen von den an Bord eines Flugzeuges Arbeitenden ein wesentlich höheres Konfliktpotential eingeräumt. Vieles was der einen Kultur wichtig und bedeutend erscheint, ist für eine andere Kultur völlig nebensächlich und wird kaum Beachtung geschenkt. Das kann in weiterer Folge zum Fehlverstehen und zu Missverständnissen führen.

Die Wahrnehmung und den daraus resultierenden interkulturellen Begegnungssituationen ist in jeweiligen Kulturen stark unterschiedlich und verursacht divergente Reaktionen der Interaktionspartner. Versucht man die handelnden Personen in Reaktionstypen einzuteilen (vergl. Kap. 4.6) kann dem Flugbegleiter am ehesten die Rolle des „Potenzierer“ zugeordnet werden. Dieser versucht auf kulturelle Unterschiede Rücksicht zu nehmen und diesen keine ablehnende Haltung entgegen zu bringen.

Gerüche, visuelle Reize, Tastsinn und Kinästhetik werden von Menschen differenter Länder unterschiedlich wahrgenommen und ausgelebt. Die teilnehmenden Beobachtungen (vergl. Kap. 5.2.6) bestätigen dies.

Eindeutig kann festgehalten werden, dass der Kontakt zu Angehörigen fremder Kulturen für die FlugbegleiterInnen eine Bereicherung darstellt (vergl. Kap 5.1.2.6), während bei den Passagieren der Flug eher ein singuläres, meistens noch besonderes Einzelereignis darstellt, welcher zusätzlich gewissen Stress erzeugt und somit interkulturelle Erlebnisse in den Hintergrund treten lässt. Meist entstehen Zwischenwelten (vergl. Kap. 4.4), die interkulturelle Synergien schaffen.

Die Interaktionspartner also Flugpersonal und Passagiere handeln neue Regeln und Verhaltensweisen aus, die Mehrwerte darstellen und seitens der FlugbegleiterInnen als absolut erstrebenswerte Seite der Interkulturalität angesehen werden kann.

Es wurde klar nachgewiesen, dass durch die berufliche Tätigkeit ihre Einstellung zu den Angehörigen Fremder Kulturen zu einer Veränderung und zunehmenden Akzeptanz geführt hat. Subjektiv wird die Veränderung von jüngeren Mitarbeitern stärker empfunden (vergl. Kap. 5.1.2.6), eine Beeinflussung jedoch mit höherem Alter zunimmt und auch bei Männern signifikant höher liegt. Dies kann durch einen höheren Grad der Selbstreflexion mit zunehmenden Alter und Betriebszugehörigkeit erklärt werden. Trotzdem kann auf Grund der Antworten aus dem Fragebogen davon ausgegangen werden, dass es an Bord zu keiner Bevorzugung Angehöriger bestimmter Kulturen kommt (5.1.2.3).

Dies kann auch durch die teilnehmende Beobachtung bei indischen Fluggästen festgestellt werden, welche bei der vorliegenden Befragung am „schlechtesten“ abgeschnitten haben (vergl. 5.1.3.4), es definitiv zu keiner Akzeptanz, sondern eher zu einer Reaktanz kommt. Indische Passagiere erwarten aber auch keine Anpassung an ihre Kultur. Versucht man dies doch, erreicht man oft das Gegenteil, indem man ihnen unter Umständen das Gefühl gibt, dass man sie verspottet und nicht ernst nimmt (vergl. Kap. 5.2.4).

Die Hypothese, dass aufgrund der ethnozentrischen Einstellung der Reisenden aber auch des fliegenden Personals, Vorurteile den „fremden Kulturen“ gegenüber entstehen, kann bestätigt werden. Allgemein betrachtet neigt jede Kultur dazu die Eigene ins Zentrum zu rücken und somit die andere Kultur abzuwerten. Es handelt sich hier um eine im Menschen befindliche Grundeinstellung. Je divergenter die Kulturen, die aufeinandertreffen sind, desto grösser sind die auftretenden Verwirrungen, Verhaltensunsicherheiten und Orientierungslosigkeiten. Besonders deutlich kam dies bei der teilnehmenden Beobachtung heraus. Die KollegInnen zeigten sich unangenehm berührt beispielsweise über das Spuck,- Rülps, und Schmatz verhalten der Passagiere und zogen unbewusst Vergleiche mit Ihrer Kultur. Aussagen wie: „Sowas würde man bei uns niemals tun“, „ Das gehört sich nicht“, „ So ein unmögliches Verhalten“, usw. war die Folge.

Unbewusst kommt es hierbei zu einer Abwertung der Fremdkultur. Zum Teil konnte bei der teilnehmenden Beobachtung eine ablehnende Haltung, beziehungsweise eine Trotzreaktion seitens der FlugbegleiterInnen festgestellt werden.

Die Hypothese, dass es auf Grund der Kontaktsituation mit Angehörigen unterschiedlicher Kulturen zu einem „Kulturschock“ bei Passagieren/FlugbegleiterInnen kommen kann muss zweigeteilt betrachtet werden: Einerseits konnte bei der Gruppe der FlugbegleiterInnen die Hypothese bestätigt werden, insbesondere trifft dies bei jüngeren, männlichen Flugpersonal zu. In dieser Klasse war die Übereinstimmung der Antworten auch am höchsten (vgl. Kap. 5.1.2.8). Da die Frage nach einem möglichen Kulturschock von der signifikant hohen Anzahl (im Vergleich zu den anderen Fragebeantwortungen) von 17 Befragten als nicht beurteilbar angegeben wurde, lässt dies die Vermutung zu, dass sich doch einige der Befragten ihrer Impressionen noch nicht bewusst sind. Die Auswertung lässt auch den Schluss zu, dass sich offensichtlich Frauen im Phasenverlauf schneller zu Recht gefunden haben oder gelernt haben die beschriebenen, ambivalenten Eindrücke eher zu verarbeiten (5.1.2.8). Offensichtlich sind jüngere Mitarbeiter stärker betroffen und können mit zunehmenden Alter von einer Akkulturation, dem Hineinwachsen in eine fremde Kultur (vergl. 4.10.2) gesprochen werden, wobei hier – wie auch in den Auswertungen bestätigt - der Zeitfaktor eine wesentliche Rolle spielt.

Anders bei den Passagieren, welche infolge der begrenzten Flugdauer und differenter Interessenslage nur relativ kurz Zeit haben sich mit der Fremdkultur auseinander zu setzen. Es liegt nicht im ursächlichen Interesse des Passagiers sich mit der Fremdkultur zu befassen (vergl. Kap. 5.1.3.3). Ein Kulturschock ist daher eher unwahrscheinlich und konnte auch nicht bei der teilnehmenden Beobachtung festgestellt werden.

Die Hypothese, dass auf Grund von mangelndem Verständnis und zu geringem Wissen gegenüber den Fremdkulturen es zu schematisierten Denkweisen beziehungsweise zu Stereotypisierungen kommt, kann nicht bestätigt werden.

Im Zuge der Umfrage gaben 73% der FlugbegleiterInnen an, nicht zu stereotypisieren. Anhand der Literaturrecherche ist jedoch eindeutig davon auszugehen, dass Menschen dazu neigen zu stereotypisieren.

Es liegt in der Natur des Menschen und wird von Generation zu Generation weitergegeben und ist im Langzeitgedächtnis der Menschen gespeichert. Hierbei handelt es sich um unkritische, nicht hinterfragte Verallgemeinerungen (vgl. Kap. 4.9.1), die gerade in unserer Zeit durch Medien und Internet noch unreflektiert verbreitert werden.

Es stellt sich die Frage, ob man bei der Beantwortung der Frage (vgl. Kap. 5.1.2.4) dazu neigt in reduktionistischen Ordnungsrastern zu denken, beziehungsweise sich die befragten Personen einer Stereotypisierung nicht bewusst sind. Oder ob es zu einer Fehlinterpretation meiner Fragestellung kam.

Die Auswertung auf die Frage nach dem „schubladisierten Denken“ war für mich außergewöhnlich überraschend, wenn gleich auch 73 % der Befragten meinten nicht in reduktionistischen Ordnungsrastern zu denken und somit die Stereotypisierung nicht auf sie zuträfe.

Zusammenfassend wird festgehalten, dass nicht alle Hypothesen bestätigt werden konnten. Die gegenständliche Arbeit spiegelt überwiegend die Sichtweise des fliegenden Personals wieder, da die Befragung ausschließlich mit FlugbegleiterInnen durchgeführt wurden und ich mir auch durchaus bewusst bin, dass meine teilnehmenden Beobachtungen durch die berufliche Praxis geprägt sind. Fliegendes Personal, wie im vorliegenden Fall bei Austrian Airlines, welches derzeit ca. 90 Destinationen anfliegt, kann aus einer umfangreichen Erfahrung im Umgang mit Fremden Kulturen schöpfen und bildet diese Arbeit einen interessanten und erfahrungsreichen, vielmals auch objektiven Einblick in die Interkulturelle Kommunikation an Bord eines Flugzeuges.

7 Anhang

7.1 Fragebogen für die österreichischen FlugbegleiterInnen

Fragebogen für FlugbegleiterInnen

I) Persönliche Daten

- 1) Alter: ☐ bis 30 ☐ 30 bis 40 Jahre ☐ über 40 Jahre
- 2) Geschlecht: ☐ weiblich ☐ männlich
- 3) Firmenzugehörigkeit: ☐ < 10 Jahre ☐ 10 – 20 Jahre ☐ > 20 Jahre
- 4) Beschäftigungsgrad: ☐ Vollzeit ☐ Teilzeit
- 5) Flugmodalitäten: ☐ Kurzstrecke ☐ Mittelstrecke ☐ Langstrecke

II) Selbstbild

- 6) Hat sich deine Einstellung gegenüber Angehöriger anderer Kulturen während deiner beruflichen Tätigkeit als FlugbegleiterIn verändert?

Trifft nicht zu trifft voll zu nicht beurteilbar

☐ (--) ☐ (-) ☐ (+) ☐ (++) ☐

- 7) Beeinflusst deine Einstellung gegenüber Angehöriger anderer Kulturen deine Arbeit an Bord eines Flugzeuges?

(--) (-) (+) (++)

- 8) Besteht die Möglichkeit, dass bestimmte Kulturen an Bord eines Flugzeuges bevorzugt werden?

(--) (-) (+) (++)

- 9) Schubladisieren stellt für uns einen gewissen Selbstschutz dar – aus mangelndem Verständnis anderer Kulturen gegenüber neigen wir dazu in reduktionistischen Ordnungsrastern (= erstarrtes Denken) zu denken – man spricht auch von sogenannten Stereotypen.

Trifft diese Art zu Denken auf dich zu?

☐ Ja ☐ Nein

(Falls die Frage zutrifft bitte Frage 10 beantworten)

10) Beeinträchtigt dies den Umgang mit Angehörigen unterschiedlicher Kulturen an Bord eines Flugzeuges?

(--) (-) (+) (++)

11) Hat der Kontakt mit Angehörigen anderer Kulturen zu einer Veränderung deiner Akzeptanz gegenüber diesen Kulturen beigetragen?

(--) (-) (+) (++)

12) Ist das Zusammentreffen mit anderen Kulturen für dich persönlich eine Bereicherung?

(--) (-) (+) (++)

13) Das „Fremde“ stellt uns oft vor Herausforderungen. Der Kontakt mit Angehörigen unterschiedlicher Kulturen hinterlassen vielmals für uns nicht einzuordnende Eindrücke/Impressionen. Oft stimmen diese mit unseren Verhaltensmustern, Wertorientierungen und Denkweisen nicht überein. Trifft dies auf dich zu?

(--) (-) (+) (++)

III) Interkulturelle Kommunikation

14) Hast du das Gefühl, dass du in der Interaktion (Sprache, Gestik, Mimik) mit Angehörigen anderer Kulturen an Bord verstanden wirst?

(--) (-) (+) (++)

15) Hast du das Gefühl, dass aufgrund der unterschiedlichen Kultur (andere Sitten, Normen, Rollen, Wertvorstellungen,...) es zu Missverständnissen kommt und somit in weiterer Folge zu Problemen an Bord führt?

(--) (-) (+) (++)

16) Hast du das Gefühl, dass Angehörige anderer Kulturen sich an Bord eines Flugzeuges mit der für sie fremden/anderen Kultur (unsere Kultur), im Sinne einer Akzeptanz, auseinandersetzen?

(--)

(-)

(+)

(++)

17) Welche Angehörige anderer Kulturen bemüht sich deiner Meinung nach, an Bord, „österreichische Gepflogenheiten“ anzunehmen, um die interkulturelle Kommunikation zu verbessern?

- Indien
- China
- Osteuropa
- Westeuropa
- Arabischer Raum
- Israel
- Thailand
- Japan

(Mehrere Antworten möglich)

18) Wo liegen deiner Meinung nach die Probleme in der interkulturellen Kommunikation an Bord eines Flugzeuges?

- Sprachlichen Verständigung
- verschiedenen Formen und Arten des Denkens
- beengter Raum am Flugzeug, keine Privatsphäre möglich
- in der Nonverbalen Kommunikation
- unterschiedliche Wertevorstellungen
- Verhaltensmuster (Sitten, Normen, Bräuche, Riten, Rollen)
- sozialen Beziehungen (Hierarchien)

(Mehrere Antworten möglich)

8 Abkürzungsverzeichnis

- bzw. - beziehungsweise
- ca. - circa
- ebd. – ebendieser
- ff. – mehrere folgende Seiten
- hg. – herausgegeben
- max- maximal
- S. - Seite
- usw. – und so weiter
- vgl. – Vergleiche
- % - Prozent

9 Bibliographie

- ALLPORT, Gordon
1971 Die Natur des Vorurteils. Köln
- BARMEYER, Christoph
2010 Kultur in der Interkulturellen Kommunikation. In: Barmeyer, Christoph; Genkova, Petia; Scheffer, Jörg (Hg.) Interkulturelle Kommunikation und Kulturwissenschaft. Grundbegriffe, Wissenschaftsdisziplinen, Kulturräume. Passau: 13- 34.
- BARMEYER, Christoph
2010 Interkulturalität. In: Barmeyer, Christoph; Genkova, Petia; Scheffer, Jörg (Hg.) Interkulturelle Kommunikation und Kulturwissenschaft. Grundbegriffe, Wissenschaftsdisziplinen, Kulturräume. Passau: 35- 71.
- BARMEYER, Christoph; GENKOVA, Petia
2010 Wahrnehmung; Stereotype, Vorurteile. In: Barmeyer, Christoph; Genkova, Petia; Scheffer, Jörg (Hg.) Interkulturelle Kommunikation und Kulturwissenschaft. Grundbegriffe, Wissenschaftsdisziplinen, Kulturräume. Passau: 173- 191.
- BARMEYER, Christoph
2000 Mentalitätsunterschiede und Marktchancen. St. Ingbert
- BENNETT, Milton
1998 Intercultural Communication. A current perspective. In: Bennett, Milton J. (Hg.): Basics Concepts of Intercultural Communication. Yarmouth, ME, S. 1-34

- BERGLER R; SIX, B
1972 Stereotype und Vorurteile in: C.F. Graumann (Hrsg.) Handbuch der Psychologie
- BIERHOFF, H; FREY, D
2006 Handbuch der Sozialpsychologie und Kommunikationspsychologie. Göttingen
- DUDEN Band 5
2001 Das Fremdwörterbuch. Dudenverlag
- ERL, Astrid; GYMnich, Marion
2007 Interkulturelle Kompetenzen, Erfolgreich kommunizieren zwischen den Kulturen
- GLASER, Evelyne
2005 Fremdsprachenkompetenz in der interkulturellen Zusammenarbeit. In: Thomas, Alexander; Kinast, Eva- Ulrike; Schroll- Machl, Sylvia . Handbuch Interkulturelle Kommunikation und Kooperation. Band 1: Grundlagen und Praxisfelder. Göttingen: 74- 93.
- GÜTTLER, Peter
1996 Sozialpsychologie. München
- KINAST, Eva- Ulrike
2005 Interkulturelle Trainings. In: Thomas, Alexander; Kinast, Eva- Ulrike; Schroll-Machl, Sylvia. Handbuch Interkulturelle Kommunikation und Kooperation. Band 1: Grundlagen und Praxisfelder. Göttingen: 181-216.
- KNAPP-POTHOFF, A; LIEDKE, M
1997 Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit. Reihe Interkulturelle Kommunikation, Band 3. München

- LAYES, Gabriel
2005 Interkulturelles Identitätsmanagement. In: Thomas, Alexander; Kinast, Eva-Ulrike; Schroll- Machl, Sylvia. Handbuch Interkulturelle Kommunikation und Kooperation. Band 1: Grundlagen und Praxisfelder. Göttingen: 117- 125.
- LAYES, Gabriel
2005 Interkulturelles Lernen und Akkulturation. In: Thomas, Alexander; Kinast, Eva-Ulrike; Schroll- Machl, Sylvia. Handbuch Interkulturelle Kommunikation und Kooperation. Band 1: Grundlagen und Praxisfelder. Göttingen: 126- 166.
- LAYES, Gabriel
2000 Grundformen des Fremdlebens eine Analyse von Handlungsorientierungen in der interkulturellen Interaktion
- LEENEN, Wolf Rainer; GROSCH, Harald
2000 Interkulturelles Training in der Lehrerfortbildung. In: Interkulturelles Lernen.
- MALL, Ram Adhar
1997 Interkulturelle Philosophie und Histographie. In: Brocker, Manfred / Nau, Heino Heinrich (Hg) : Ethnozentrismus. Möglichkeiten und Grenzen des interkulturellen Dialogs. Darmstadt
- MALETZKE, Gerhard
1996 Interkulturelle Kommunikation. Zur Interaktion zwischen Menschen verschiedener Kulturen
- MAYRING, Philipp
2002 Qualitative Sozialforschung. Einführung in die qualitative Sozialforschung

- MOOSMÜLLER, Alois
2010 Interkulturelle Kommunikation aus ethnologischer Sicht. In: Barmeyer, Christoph; Genkova, Petia; Scheffer, Jörg (Hg.). Interkulturelle Kommunikation und Kulturwissenschaft. Grundbegriffe, Wissenschaftsdisziplinen, Kulturräume, Passau:193- 231.
- NÜNNING, Ansgar
2008 Metzler Lexikon. Literatur- und Kulturtheorie. Ansätze- Personen- Grundbegriffe
- OSTERHAMMEL, Jürgen
2006 Kolonialismus. Geschichte Formen Folgen
- RAIBLE, Wolfgang
1998 Alterität und Identität. In: Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik 110. S. 7-22.
- SCHETZA, Alexander ; SCHENK, Eberhard; KREWER, Bernd
1999 Entwicklung interkultureller Kompetenz. Hrsg. Von Fachhochschul- Fernstudienverbund der Länder (FVL), Studienbrief 2- 010- 0506
- SUMNER, William Graham
1906 Folkways: a study of the sociological importance of usages, manners, customs, mores, and morals
- THOMAS, Alexander
2004 Stereotype und Vorurteile im Kontext interkultureller Begegnung. In: Lüsebrink, Hans-Jürgen (Hg.): Konzepte der Interkulturellen Kommunikation. Theorieansätze und Praxisbezüge in interdisziplinärer Perspektive. St. Ingbert, 157- 175.

- THOMAS, Alexander
2005 Das Eigene, das Fremde, das Interkulturelle. In: Handbuch Interkulturelle Kommunikation und Kooperation. Band 1: Grundlagen und Praxisfelder. Göttingen: 44-59.

- THOMAS, Alexander
2005 Interkulturelle Wahrnehmung, Kommunikation und Kooperation. In: Handbuch Interkulturelle Kommunikation und Kooperation. Band 1: Grundlagen und Praxisfelder. Göttingen: 94- 116.

- THING-TOOMEY, Stella
1999 Communicating across Cultures. New York/London

- WAGNER, Wolf
1996 Kulturschock Deutschland. Hamburg

- WAGNER, Wolf
1997 Fremde Kulturen Wahrnehmen. Hg. Landeszentrale für politische Bildung. Thüringen

- WAGNER, Wolf
1999 Kulturschock Deutschland. Der zweite Blick. Hamburg

- WINTER, Gerhard
1996 Reintegrationsproblematik: Vom Heimkehren in die Fremde und vom Wiedererlernen des Vertrauten. In: Thomas, A (Hg.), Kulturvergleichende Psychologie. Eine Einführung.

Internetquellen

- www.statistic.at
- [.http://imihome.imi.uni-karlsruhe.de/nquantitative_vs_qualitative_methoden_b.html](http://imihome.imi.uni-karlsruhe.de/nquantitative_vs_qualitative_methoden_b.html)
- <http://www.coopzeitung.ch/article48900>
- <http://www.social-psychology.de/sp/konzepte/stereotype>
- http://www.psychologie-heute.de/aktuelles-online/gesundheit-psyche/detailansicht/news/stereotype_was_hilft_gegen_scheuklappendenken-1
- <http://www.ds.uzh.ch/lehstuhlducerscheid/docs/semarb/buechi-identitaet-04.pdf>
- <https://www.metzlerverlag.de/buecher/leseproben/978-3-476-02140-3.pdf>

Abbildungen

Abbildung 1: *Manifestationen von Kultur nach Hofstede*. In: Hofstede, Geert 2001. *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations*. Thousand Oaks, CA. S. 11.

Abbildung 2: *Eigenkultur- Fremdkultur= Interkult* In: Christoph Barmeyer 2010 *Interkulturalität*. In: Barmeyer, Christoph; Genkova, Petia; Scheffer, Jörg (Hg.) *Interkulturelle Kommunikation und Kulturwissenschaft. Grundbegriffe, Wissenschaftsdisziplinen, Kulturräume*. Passau: S 53.

Abbildung 3: *Verlaufsmodell eines Kulturschocks* In: Erl, Astrid; Gymnich, Marion 2007 *Interkulturelle Kompetenzen, Erfolgreich kommunizieren zwischen den Kulturen*. S 68.

Zusammenfassung

Ausgehend von meiner mittlerweile 14- jährigen Erfahrung als Flugbegleiterin bei Austrian Airlines, sowie dem Studium der Kultur und Sozialanthropologie und Ethnologie galt der Forschungsinhalt der Interkulturellen Kommunikation an Bord eines Flugzeuges. Die Flugzeugkabine stellt für die Reisedauer eine kulturelle Begegnungsstätte dar, die nicht verlassen werden kann, räumlich begrenzt bis teilweise beengend ist und in welcher soziale Herkunft, Rang und Ansehen nicht mehr die Bedeutung wie in den Herkunftsländern haben.

Mittels qualitativer und quantitativer Methoden werden in der vorliegenden Arbeit die wesentlichen, praxisorientierten Themen zu kulturellen Überschneidungssituationen an Bord untersucht.

Insbesondere betrifft das die Interkulturalität an Bord eines Flugzeuges und deren Beeinflussung auf die Kommunikation und Interaktion der Reisenden.

Es wird die Möglichkeit eines „Kulturschocks“ näher beleuchtet und wie sich dieser in der Flugpraxis manifestieren kann.

Ebenso wird die Problematik erörtert, ob es möglich ist, dass durch zu geringes Wissen und mangelndem Verständnis gegenüber fremder Kulturen, es zu schematisierten Denkweisen und damit zu Stereotypisierung kommt und auf Grund der ethnozentrischen Grundeinstellungen der Reisenden, aber auch der FlugbegleiterInnen, es zu Vorurteilen kommen kann.

Die in der vorliegenden Arbeit behandelten Inhalte wurden schwerpunktmäßig aus dem Blickwinkel der FlugbegleiterInnen betrachtet.

Abstract

The contents of my research applies to the intercultural communication on board of an aeroplane and is based on my 14 years of experience as a flight attendant with Austrian Airlines and my studies of cultural and social anthropology and ethnology.

The aeroplane cabin represents a place of cultural encounter for the length of the trip, which can't be exited, is limited to confined in space and where social origins, ranks and standings don't have the same meaning anymore compared to the country of origin.

The main and practice-orientated topics in regards to cultural overlapping situations on board will be presented in this submitted work via methods in quality and quantity. That specifically applies to the intercultural situation on board of an aeroplane and consequent influence on communication and interaction between passengers.

The possibility of a 'culture shock' and how it could manifest itself within the air traffic practice will be highlighted.

I will be discussing the problematic nature of the theory that a missing understanding and experience in general for foreign cultures can lead to a systematic judgement and therefore a stereo standardization; as well as the tendency to lead to prejudices of passengers and flight attendants caused by ethnocentric attitudes of both parties.

The submitted contents in this work is mainly emphasised from a flight attendants point of view.

Lebenslauf

Persönliche Daten:

Tina Zulehner

A-2353 Guntramsdorf, Badnerbahnweg 2a

Geburtsdatum und Ort: 30.07.1975 in Sambia (Lusaka), Afrika

Staatsangehörigkeit: Österreich

Familienstand: Ledig

Schulische Ausbildung:

1978- 1980: Kindergarten in Lusaka, Sambia - Afrika

1982-1986: Vier Jahre Deutsche Internationale Volksschule in Jakarta ,Indonesien

1986- 1987: Ein Jahr Gymnasium in Jakarta, Indonesien

1987- 1990: Drei Jahre Gymnasium in der Kreuzschwesternschule in Linz

1991-1993: Oberstufe am ORG Stifterschule in Linz

1993. 1996: Oberstufe am BORG Bad Leonfelden, naturwissenschaftlicher Zweig

Beruflicher Werdegang:

Seit 1998 bei Austrian Airlines als Flugbegleiterin tätig

Akademische Ausbildung:

1997- 99: Studium der Nederlandistik und Kommunikationswissenschaften

2003- 11: Studium der Kultur und Sozialanthropologie und Ethnologie

Sprachkenntnisse:

Deutsch, Englisch, Niederländisch (zweite Muttersprache), Französisch

Interessen und Hobbys:

Sport: Mountainbiken, Skitouren, Bergsteigen, Reisen