

Interkulturelle Kompetenzen

Autorin: Melanie Arriagada

Ausgangssituation

Das Internet offeriert aufgrund der Orts- und Zeitunabhängigkeit vielversprechende Formate für die Förderung der interkulturellen kommunikativen Kompetenz. Vor dem Hintergrund der vorhandenen Möglichkeiten zur authentischen zielkulturellen Interaktion in sozialen Medien oder auf Online-Austauschplattformen scheint es eine unabdingbare Aufgabe des Fremdsprachenunterrichts zu sein, die Lernenden nicht ausschließlich im Bereich des soziokulturellen Orientierungswissens zu schulen, sondern auch für die „unsichtbaren“ Regeln der zielsprachlichen Kommunikation zu sensibilisieren. Zwar könnte schnell argumentiert werden, dass die Lernenden sich mithilfe von Übersetzungsmaschinen einwandfrei in der Zielsprache äußern könnten (siehe hierzu auch „Sprachbewusstheit und Sprachlernkompetenz“), was wiederum den interkulturellen Austausch erleichtern würde; allerdings erweist sich diese Annahme als Zerrbild, das mindestens zwei Konsequenzen für interkulturelle Begegnungssituationen zur Folge hätte:

Erstens: Je höher die grammatische Richtigkeit der Äußerung des Senders ist, desto gravierender werden soziopragmatische Fehler innerhalb der Kommunikation vom Empfänger bewertet. Diese Fehler werden nicht als (fremd)sprachlich bedingt verstanden, sondern münden in eine direkte Bewertung des Charakters des Sprechers seitens des Empfängers und haben das Potenzial, zur Festigung von Vorurteilen und Stereotypen beizutragen.

Zweitens können falsche soziopragmatische Transfers Missverständnisse, Verletzungen sozialer Beziehungen zwischen Gesprächspartnern und – in schwerwiegenden Fällen – sogar den Abbruch der Kommunikation zur Folge haben.

Der Beitrag der kontrastiven Pragmatik zur Förderung digital unterstützter interkultureller Kommunikation

Sprache und Kultur befinden sich im steten Wandel. Foren, Plattformen und soziale Medien werden zur Fundgrube für die Beobachtung und Analyse zielsprachenspezifischer diskursiver Praktiken im interkulturellen Vergleich. Die Bewusstmachung von kulturell abweichenden Normen bei der Realisierung von Sprechakten im Sprachenpaar Spanisch-Deutsch bereitet auf zielsprachlich angemessene Kommunikation in authentischen kommunikativen Kontexten vor. Zum einem dient die kontrastive Analyse der Dekonstruktion ethnozentristischer Sichtweisen. Die Schülerinnen und Schüler lernen, dass Angemessenheit flexible Ausprägungsformen hat und kontext- und kulturgebunden unterschiedlich realisiert werden kann. Zum anderen erkennen die Lernenden, dass es unterschiedliche Wendungen und Routinen zur Realisierung gleicher Sprechakte gibt, mit der Schlussfolgerung, dass die Berücksichtigung der Erwartungen des Rezipienten (Soziopragmatik) und damit verbundene angemessene Formulierungen (Pragmalinguistik) für den Erfolg interkultureller Kommunikation unabdingbar sind.

Möglichkeiten für die Arbeit mit sozialen Medien zur Förderung interkultureller Handlungsfähigkeit

Soziale Medien und weitere Online-Plattformen ermöglichen den interkulturellen Vergleich bezüglich der Realisierung von Sprechakten wie Bitten, Beschwerden oder Entschuldigungen im echten kommunikativen Kontext. Diese Sprechakte gelten als pragmalinguistisch kritische Bereiche oder Hotspots, die einer besonderen Aufmerksamkeit bedürfen (vgl. Thaler 2018). Eine gezielte Schulung ist deswegen notwendig, da soziopragmatische Kompetenz nicht automatisch mit zunehmender Sprachbeherrschung einhergeht (vgl. Jansen 2008: 34).

Schritte zur Förderung (sozio)pragmatischer Kompetenz am Beispiel des Sprechaktes „Beschwerde“

Schritt 1: Auswahl von Quellen für die kontrastive Analyse

Folgende Quellen stehen u. a. zur Verfügung:

- Analyse von authentischen Videos (z. B. auf Youtube), Rezensionen zu Produkten und Reaktionen von Käufern/Verkäufern
- Kommentare in Online-Zeitungen, Reiseportalen usw.
- Reaktionen auf Mitteilungen z. B. auf Facebook, Twitter und in anderen sozialen Netzwerken

Zur Verdeutlichung sei hier ein konkretes Beispiel angeführt: So könnte z. B. die Beschwerde eines Hotelgastes auf einem Reiseportal herangezogen werden.

	Julia: ¡Horrible experiencia!
<i>Planifiqué mucho el viaje y que el servicio sea tan malo la verdad que es una pena. Debo destacar un gran punto negativo en esta experiencia: el estado de las habitaciones. Estas realmente necesitan ser remodeladas: la puerta no cierra bien y para colmo hay goteras. Pero lo que más me molestó fue la reacción del personal frente a mis quejas, fueron de lo más antipáticos y no hicieron nada para solucionar los problemas.</i>	

Schritt 2: Analyse der Realisierung des Sprechaktes auf soziopragmatischer Ebene

Im Sinne einer Bewusstmachung hinsichtlich der zielsprachlichen soziopragmatischen Norm analysieren die Schülerinnen und Schüler, welche Strategien bei einer Beschwerde und der darauf bezugnehmenden Antwort Anwendung finden. Dabei können folgende Fragen beantwortet werden:

- Wird die Beschwerde akzeptiert oder abgelehnt?
- Wird das Ausmaß des Schadens anerkannt oder heruntergespielt?
- Wird die Verantwortung übernommen oder an andere weitergereicht?
- Wird der Sprecher/die Sprecherin wertgeschätzt?

Nun könnten die Schülerinnen und Schüler die Antwort auf Julias Beschwerde (s. o.) lesen und würden die Fragen in Schritt 2 etwa folgendermaßen beantworten (s. u.).

Respuesta del Gerente del Hotel

Estimada huésped:

Agradecemos su estancia en nuestro hotel y queremos extender nuestras más sinceras disculpas frente a la lamentable experiencia que tuvo durante su estadía. Esta no representa nuestro objetivo de brindar a nuestros huéspedes un servicio de calidad. Nuestro establecimiento fue uno de los primeros en ser construidos en la zona. Con el paso del tiempo, es natural que las habitaciones presenten algunos defectos. Sin embargo, nuestras habitaciones reciben el tratamiento correctivo y de mantenimiento pertinente. Como hotel nos caracterizamos por la preparación y disposición de nuestros empleados, quienes se empeñan por atender a nuestros huéspedes de la mejor forma posible. Por lo mismo, nos hubiese encantado que usted nos diera más detalles del personal que no reaccionó acorde a nuestros altos estándares de servicio al cliente cuando realizó su queja. Su información nos ayudará a hacer seguimiento y mejorar la experiencia para futuros visitantes.

Reiteramos nuestras disculpas y nos alegraría poder recibirla una vez más en nuestro hotel.

Con un cordial saludo,

Gerente del Hotel

- Die Beschwerde wird angenommen.
- Das Ausmaß der Beeinträchtigung wird nicht anerkannt, sondern heruntergespielt: Das Hotel sei erkennbar ein Altbau, mit entsprechenden Mängeln sei also zu rechnen.
- Dass das Personal unhöflich sei, könne nicht so pauschal als Beschwerde akzeptiert werden. Es wird argumentiert, dass Julia hier detaillierte Angaben hätte machen sollen.
- Die Sprecherin bzw. der Gast Julia wird wertgeschätzt (z. B. „[...] queremos extender nuestras más sinceras disculpas [...]“ und am Schluss „[...] nos alegraría poder recibirla una vez más en nuestro hotel!“).

Schritt 3: Analyse der Realisierung des Sprechaktes auf pragmalinguistischer Ebene

Hier wird untersucht, **wie** die Beschwerde und die Antwort darauf formuliert sind. Wortschatz und Grammatik werden auf ihre dienende Funktion hin bewertet, Sprechakte zielkulturell und soziopragmatisch angemessen zu verfassen. Dies könnte für das o. g. konkrete Beispiel folgendermaßen aussehen:

→ Formulierungen, die für die Beschwerde verwendet werden:

[...] *que el servicio sea tan malo la verdad que es una pena.*

Debo destacar un gran punto negativo [...]

[...] *para colmo [...]*

Pero lo que más me molestó fue [...]

→ Formulierungen, die für die Entschuldigung verwendet werden:

[...] *queremos extender nuestras más sinceras disculpas frente a la lamentable experiencia [...]*

Esta no representa nuestro objetivo de brindar [...] un servicio de calidad.

Reiteramos nuestras disculpas [...]

Schritt 4: Interkultureller und interlingualer Vergleich und Zusammenfassung der Ergebnisse

Unterschiede zwischen der Erst- und der Zielsprache werden auf soziopragmatischer und pragmalinguistischer Ebene bewusstgemacht und reflektiert. So könnten die Lernenden bei der Untersuchung des o. g. Beispiels etwa zu folgenden Ergebnissen kommen:

In der an den Gast gerichteten spanischen Antwort des Hotelmanagers werden die Gründe für die Beschwerde heruntergespielt: Das Hotel ist ein Altbau, sodass kleine Mängel nicht vermeidbar sind. Ein dem Gast entstandener Schaden (hier: tropfender Wasserhahn) wird somit nicht anerkannt (*Sin embargo, nuestras habitaciones reciben el tratamiento correctivo y de mantenimiento pertinente.*). Dass das Personal unhöflich gewesen sei, wird ebenfalls heruntergespielt: [...] *nos hubiese encantado que usted nos diera más detalles del personal [...]*.

Schritt 5: Anwendung und Reflexion

Situationen zur interkulturellen Handlungsfähigkeit können entweder simuliert oder im Sinne einer Sprachverwendungskompetenz (vgl. Sarter 2010) aktiv in authentischen kommunikativen Situationen angewendet werden. So eignen sich Sprachmittlungssituationen besonders als Transferaufgabe für die Bewusstmachung interkultureller soziopragmatischer Unterschiede in einem kommunikativen Kontext.