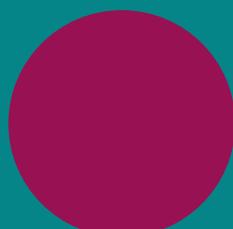
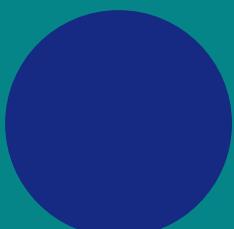
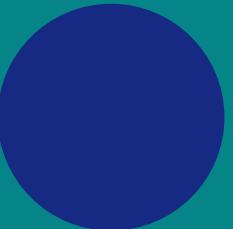
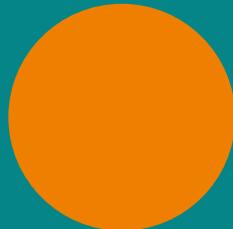
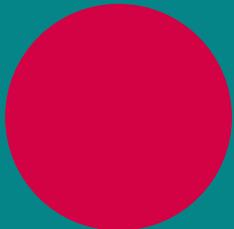


# Eine Frage der Perspektive

Critical Incidents aus Studentenwerken  
und Hochschulverwaltung

30 Fallbeispiele aus der Praxis  
mit 93 interkulturellen Einschätzungen  
von Studierenden und Mitarbeitenden



Für Alltag und Trainings



Deutsches Studentenwerk



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

# Vorwort



Warum gibt die Studentin mir nicht die Hand? Warum erscheint sie nicht pünktlich zum Termin? Und hat sie mich überhaupt verstanden? In ihrem Arbeitsalltag mit internationalen Studierenden stellen sich die Kollegen in den Studentenwerken diese und ähnliche Fragen fast täglich.

Aktuell studieren in Deutschland über 320.000 internationale Studierende aus rd. 180 Ländern. In dieser zunehmend internationalen Hochschullandschaft spielt interkulturelle Kompetenz eine Schlüsselrolle. Als Erklärungs- und Handlungshilfe reichen allgemeine Informationen über bestimmte Herkunftsänder nicht aus. Interkulturelle Kompetenz heißt, eine andere Perspektive einzunehmen, sich in andere Mentalitäten hineinzuversetzen, die eigene Denkweise zu hinterfragen. Meistens gibt es mehr als nur eine Erklärung für bestimmte Verhaltensweisen – und der kulturelle Hintergrund kann dabei eine entscheidende Rolle spielen, muss er aber nicht.

In dieser Publikation haben wir für Sie eine Auswahl von Critical Incidents zusammengestellt – interkulturelle Fallgeschichten aus der Kommunikation von internationalen Studierenden mit Mitarbeitern aus den Studentenwerken bzw. der Hochschulverwaltung. Die Mehrzahl dieser authentischen Fälle betrifft die klassischen Arbeitsbereiche der Studentenwerke oder typische Schwierigkeiten von internationalen Studierenden, wie sie auch in der Sozialerhebung des DSW dargestellt werden.

Die 30 Fallgeschichten werden von Studierenden oder Mitarbeitern aus dem jeweiligen Herkunftsland kommentiert. Dabei war uns wichtig, dass vor allem die Studierenden zu Wort kommen und sie als Experten für ihre Kultur die Fallgeschichten deuten. Wir möchten explizit darauf hinweisen, dass es sich um persönliche Einschätzungen handelt.

Diese Publikation soll – nicht zuletzt durch die teilweise kontroversen Kommentare – gezielt zu Reflexion und Diskussion anregen. Sie soll die Perspektivenvielfalt im interkulturellen Dialog aufzeigen, ohne dabei zu zensieren oder zu werten. Die Einführung „Critical Incidents im interkulturellen Kontext“ der Autorin Dr. Gundula Gwenn Hiller bietet den theoretischen Rahmen zur Einordnung der Fallgeschichten. Im Anhang finden Sie zudem eine Praxis-Anleitung für den Einsatz in interkulturellen Trainings.

Die Autorin verfügt über langjährige Erfahrungen in der Arbeit mit interkulturellen Fallbeispielen. Sie hat uns für diese Publikation ihre Expertise sowie die Fallgeschichten aus ihrer Sammlung zur Verfügung gestellt. Wir bedanken uns bei ihr sehr herzlich – ebenso bei allen anonymen Fallgebern und bei den zahlreichen Kommentatoren.

Wir hoffen, dass diese Publikation eine Bereicherung und eine Hilfe für Ihren interkulturellen Arbeitsalltag ist.

Achim Meyer auf der Heyde

Generalsekretär des Deutschen Studentenwerks

# Inhaltsverzeichnis

## 01 Vorwort

## Critical Incidents – Finanzierung

40   41	Zu später Hilferuf	Kolumbien	
42   43	Der Mietrückstand	Kenia	
44   45	Geldprobleme	Vietnam	

## Critical Incidents im interkulturellen Kontext

05	Critical Incidents		
05	Internationale Studierende an deutschen Hochschulen		
06	Interkulturelle Herausforderungen		
07	Interkulturelle Kompetenz		
08	Kulturunterschiede im Hochschulkontext		
08	Kulturelle Wertorientierungen		
10	Die Fallbeispiele in dieser Publikation		
10	Critical Incidents als Trainingswerkzeug		

## Critical Incidents – Kultur

46   47	Die Weinprobe	Syrien	
48   49	Keine Antwort	China	
50   51	Händeschütteln	Arabische Länder	
52   53	Fasse dich kurz	Großbritannien und USA	

## Critical Incidents – Wohnen

12   13	Zimmervergabe	Spanien	
14   15	Die Hausordnung	China	
16   17	Übernachtung bei Freundinnen	Polen	
18   19	Zimmersuche	Russland	
20   21	Die Kündigung	Indien	
22   23	Die Daunendecke	USA	
24   25	Der kaputte Herd	China	
26   27	Die Party-WG	Frankreich	
28   29	Die schmutzige Küche	Bangladesch	

## Critical Incidents – Studienorganisation

54   55	Die wagemutige Bitte	Südkorea	
56   57	Der Praktikumsplatz	Jordanien	
58   59	Die Nachhilfe	Marokko	
60   61	Beschwerde beim Präsidenten	Rumänien	
62   63	Die Essenseinladung	Türkei	

## Critical Incidents – Beratung

30   31	Die Theke	Arabische Länder	
32   33	Der Sammeltermin	Mexiko	
34   35	Die schweigende Ehefrau	Iran	
36   37	Blickkontakt	Kamerun	
38   39	Das Beratungsgespräch	Ägypten	

## Critical Incidents – Kommunikation

64   65	Eifriges Kopfnicken	China	
66   67	Desinteresse	Spanien	
68   69	Kochen in der Büroküche	Iran	
70   71	Nein heißt Nein	Kamerun	

## Critical Incidents (CI) im interkulturellen Training

72	Arbeitsblatt 1: Übung zur Critical-Incident-Analyse		
74	Arbeitsblatt 2: K-P-S-I-Modell mit Leitfragen zur Critical-Incident-Analyse		
77	Literatur		
80	Impressum		

# Critical Incidents im interkulturellen Kontext

Im Zuge der Internationalisierung hat sich der deutsche Hochschulalltag stark gewandelt. Hierzu tragen zum einen quantitative Entwicklungen bei, wie die Zunahme internationaler Kooperationen, die wachsenden Zahlen von mobilen Studierenden oder die Einführung von Doppeldiplomen etc. Zum anderen ergeben sich eben durch diese internationalen Begegnungsmöglichkeiten neue Anforderungen, z.B. im sozialen und kommunikativen Bereich. Deshalb hat sich inzwischen die Erkenntnis durchgesetzt, dass dieser Prozess auch auf qualitativer Ebene begleitet werden muss. Das heißt konkret, dass interkulturelle Qualifizierung inzwischen von großer Bedeutung für alle Akteursgruppen an der Hochschule und in den Studentenwerken ist, sowohl für Studierende als auch für das Lehr- und Verwaltungspersonal.

Diese Publikation setzt an dieser Stelle an, indem sie authentische interkulturelle Fallgeschichten („Critical Incidents“) vorstellt und kommentiert. Im Fokus steht hierbei die Kommunikation zwischen internationalen Studierenden und Mitarbeitenden aus den Studentenwerken sowie der Hochschulverwaltung. Die Fallgeschichten laden dazu ein, interkulturelle Herausforderungen aus unterschiedlichen Perspektiven zu erkunden. Die jeweils mitgelieferten Kommentare sollen als Impuls dienen, um Erklärungsansätze zu reflektieren.

## Internationale Studierende in Deutschland 2002-2014

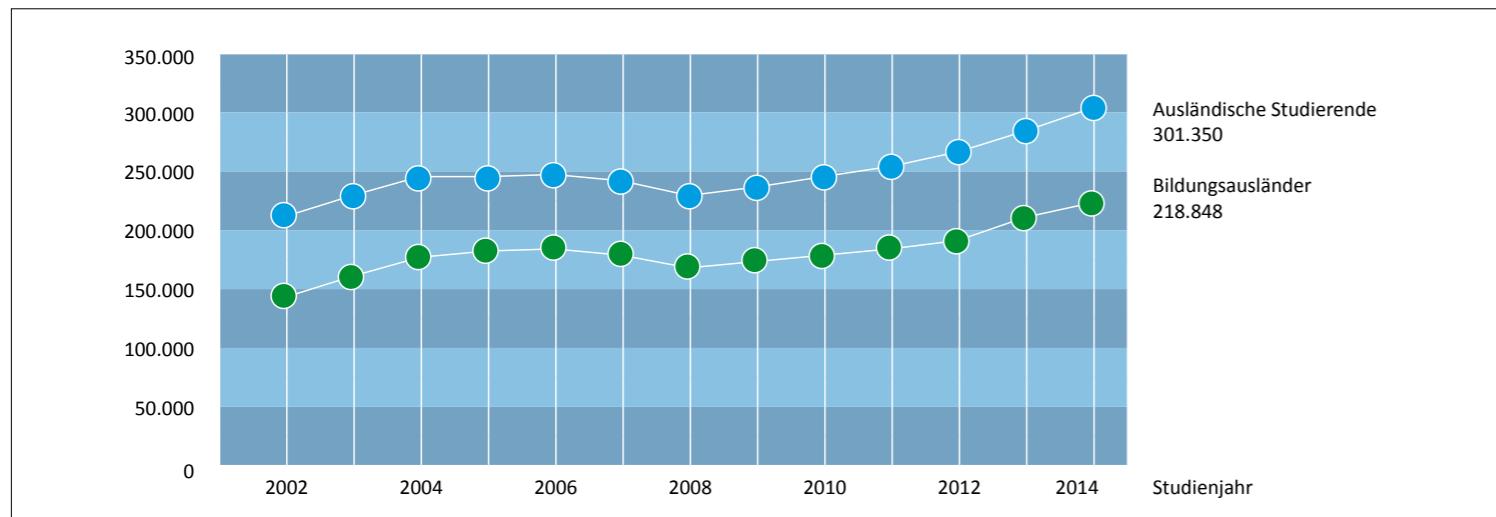


Abbildung 1  
Quelle: Wissenschaft weltoffen 2015.

## Bildungsausländer aus den 20 wichtigsten Herkunftsländern

Herkunftsland	2014	Herkunftsland	2013	Herkunftsland	2004
China	28.381	China	25.564	China	24.095
Russland	11.126	Russland	10.915	Polen	11.588
Indien	9.372	Österreich	8.655	Bulgarien	11.586
Österreich	9.305	Indien	7.255	Russland	8.906
Bulgarien	6.741	Bulgarien	6.764	Marokko	6.791
Türkei	6.701	Türkei	6.666	Türkei	6.474
Ukraine	6.411	Polen	6.575	Ukraine	5.825
Frankreich	6.321	Ukraine	6.264	Frankreich	5.598
Polen	6.217	Frankreich	6.023	Kamerun	5.111
Italien	6.210	Kamerun	5.833	Österreich	4.290
Kamerun	6.200	Spanien	5.710	Spanien	4.179
Spanien	5.897	Italien	5.519	Italien	3.867
Iran	5.463	Iran	4.928	Südkorea	3.775
Südkorea	4.534	Marokko	4.498	Indien	3.697
Marokko	4.490	Südkorea	4.279	Rumänien	3.491
USA	4.298	USA	4.111	Griechenland	3.147
Brasilien	3.690	Luxemburg	3.196	Georgien	2.902
Luxemburg	3.425	Brasilien	3.115	Iran	2.782
Indonesien	3.210	Rumänien	3.105	USA	2.747
Griechenland	3.204	Griechenland	2.892	Ungarn	2.575

Abbildung 2  
Quelle: Wissenschaft weltoffen 2015.

## Critical Incidents

Der Fachbegriff für interkulturelle Fallbeispiele ist „Critical Incidents“, im deutschsprachigen Raum auch „Kritische Interaktionssituationen“ (Thomas 2003) genannt. Hierbei handelt es sich generell um eine Beschreibung kritischer Situationen, in denen die ursprüngliche Kommunikations- oder Handlungsintention fehlschlägt. Als typisch für einen Critical Incident gelten folgende Merkmale:

- eine alltägliche, authentische und plausible Begegnungssituation mindestens zweier Personen mit unterschiedlicher kultureller Herkunft
- die Situation ist typisch für Interaktionen von Personen aus diesen beiden Kulturen (Thomas 2003)
- die Situation verläuft nicht erwartungsgemäß (negativ/positiv), und wird überraschend, unverständlich bis hin zu konflikthaft erlebt
- mindestens einer der Interaktionspartner empfindet die betreffende Situation als „konfliktär, rätselhaft oder ambivalent“ (Fiedler u.a. 1971, S. 97)
- das Verhalten des fremdkulturellen Partners kann leicht falsch interpretiert werden, wäre aber bei Kenntnis der fremden Kultur gut erklärbar (Thomas 2003)

Den Kern eines interkulturellen Critical Incidents bilden nach dem hier vorliegenden Verständnis in der Regel kulturbedingte Missverständnisse oder Konflikte.

Critical Incidents werden aufgrund ihrer Anschaulichkeit als Lehrmaterial im interkulturellen Training eingesetzt. Die Analyse der Critical Incidents soll zur Reflexion möglicher Ursachen und alternativer Handlungsmöglichkeiten anregen (s. Abschnitt „Critical Incidents als Trainingswerkzeug“).

## Internationale Studierende an deutschen Hochschulen

Die fortschreitende Internationalisierung zeigt sich insbesondere an der steigenden Zahl von internationalen Studierenden. Wie der jüngste Bericht des Deutschen Akademischen Austauschdienstes (DAAD) zur Internationalität von Studium und Forschung zeigt, erreichte sie im Jahr 2015 hierzulande einen neuen Höchststand (vgl. Abb. 1). So studierten 2015 rd. 320.000 Studierende mit ausländischer Staatsangehörigkeit an deutschen Hochschulen, womit der Anteil nichtdeutscher Studierender zu diesem Zeitpunkt 11,9% der Gesamtheit darstellt.

Bemerkenswert ist hierbei vor allem die Entwicklung, dass sich die Herkunftsländer der Studierenden in jüngster Zeit anders gestalten als bisher. Zwar stammen 44% der internationalen Studierenden aus Europa, jedoch steigt seit Jahren der Anteil der asiatischen Studierenden deutlich, er

## Schwierigkeiten von Bildungsausländern in Deutschland

Anteil, der sich mit (sehr) großen Schwierigkeiten konfrontiert sieht in %

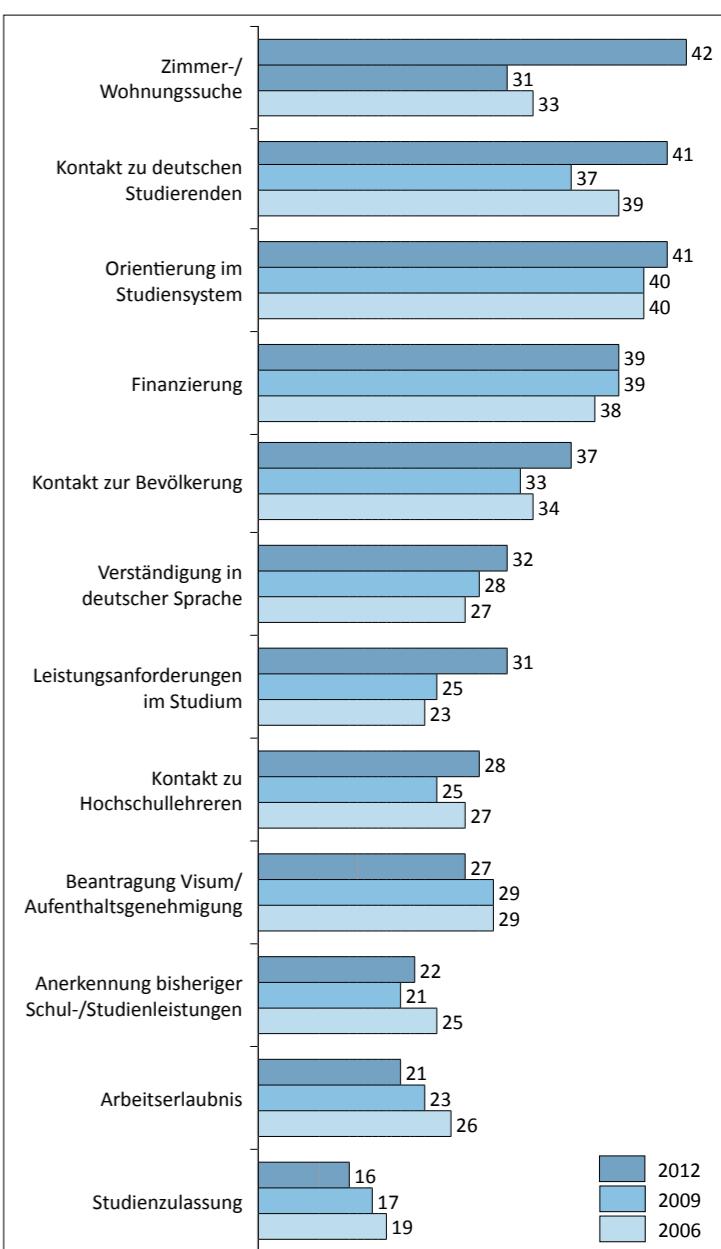


Abbildung 3  
Quelle: Ausländische Studierende in Deutschland 2012, Sonderbericht zur 20. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks 2012 (modifizierte Darstellung).

liegt inzwischen bei 37%. Hier wiederum ist die Zahl von Studierenden aus Indien in den vergangenen Jahren besonders stark gestiegen. Mit rd. 9.000 Studierenden stellt der asiatische Subkontinent inzwischen die drittgrößte Gruppe internationaler Studierender in Deutschland, nach China und Russland (Wissenschaft weltoffen 2015). Abbildung 2 zeigt die Entwicklungen bzw. Verschiebungen bezüglich der Herkunftsländer in den vergangenen Jahren.

## Interkulturelle Herausforderungen

Die zunehmende Vielfalt der Herkunftsänder der Studierenden hat zur Folge, dass sowohl die Verwaltung als auch die Lehrenden vermehrt mit kultureller Diversität konfrontiert sind. Aktuelle Fallsammlungen und Forschungsarbeiten legen nahe, dass es eine Reihe kultureller Unterschiede gibt, die dabei besondere Herausforderungen mit sich bringen (z.B. Otten 2006; Knapp/Schumann 2008; v. Quenis 2009; Schumann 2012; Hiller 2014). Auch auf Seiten der internationalen Studierenden werden Kommunikation und Interaktion mit deutschen Hochschulangehörigen als Herausforderung erlebt.

Das belegt etwa die im Auftrag des Deutschen Studentenwerks regelmäßig durchgeführte Sozialerhebung, die internationale Studierende nach ihren Schwierigkeiten befragt. Abbildung 3 zeigt die jüngsten Ergebnisse.

Eine Reihe von qualitativen Studien zu Herausforderungen für internationale Studierende aus explizit interkultureller Perspektive macht auf Probleme aufmerksam, die die in der DSW-Sozialerhebung genannten ergänzen (z.B. Hiller 2014, Schumann 2012).

Zusammengefasst lassen sich die wichtigsten interkulturellen Problemfelder bzw. Irritations- und Konfliktbereiche aus der Sicht internationaler Studierender in Deutschland folgendermaßen benennen:

### Irritations- und Konfliktbereiche aus der Sicht ausländischer Studierender in Deutschland



Abbildung 4

Quelle: basierend auf der 20. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks 2012 sowie Hiller 2014/2015, Schumann 2012; vgl. auch Leenen/Groß 2007.

Aus diesem Grund werden an immer mehr Hochschulen und Studentenwerken interkulturelle Qualifizierungsangebote für alle Akteursgruppen etabliert; wobei derzeit insbesondere die Entwicklung von Trainingsprogrammen für den Verwaltungsbereich Konjunktur hat<sup>1</sup>.

Bei interkulturellen Trainings handelt es sich um Qualifizierungsmaßnahmen, die die Entwicklung interkultureller Kompetenz zum Ziel haben. Hierbei geht es vor allem darum, die Teilnehmenden für kulturelle Unterschiede zu sensibilisieren, und sie dazu zu befähigen, mit diesen Unterschieden in ihrer täglichen Arbeit konstruktiv umzugehen.

## Lernspirale „Interkulturelle Kompetenz“

### Handlungskompetenz

- » Umfassendes kulturelles Wissen
- » Kommunikationsfähigkeiten
- » Konfliktlösungsfähigkeiten
- + Kreativität
- + Verhaltensflexibilität

### Reflexionskompetenz

- » Relativierung von Referenzrahmen
- » Empathiefähigkeit
- + Bewußtheit über Komplexität von Interaktion und möglichen Einflüssen
- + Fähigkeit zu Perspektivwechsel
- + Bereitschaft, scheinbar alltägliche Dinge und erworbene Kenntnisse immer wieder in Frage zu stellen und zu erneuern

### Haltung und Einstellung

- » Wertschätzung von Vielfalt
- » Ambiguitätstoleranz
- + Akzeptanz, Toleranz, Respekt für das/den „Andere/n“
- + Respektieren eigener Grenzen
- + „open-mindedness“

### Konstruktive Interaktion

- » Vermeidung von Regelverletzungen
- » Zielerreichung

Abbildung 5

Quelle: auf Basis des Interkulturellen Kompetenzmodells von Deardorff 2006, ergänzt um die mit „+“ versehenen Aspekte.

## Interkulturelle Kompetenz

Interkulturelle Kompetenz umfasst ein Set an Fertigkeiten, die dazu befähigen, in einer reflektierten, effektiven und angemessenen Weise in interkulturellen Begegnungen zu handeln. Generell ist es wichtig zu wissen, dass interkulturelle Kommunikation immer auf Aushandlungsprozessen beruht, die neue kommunikative Muster und Verhaltensstandards schaffen können, die sich situativ als geeignet erweisen und zum Gelingen der Interaktion beitragen können.

Interkulturelles Lernen ist ein anhaltender Prozess, bei dem es darum geht, in neuen Situationen immer wieder die eigene Kommunikations- und soziale Kompetenz zu erweitern sowie mit dem Gegenüber Situationen zu kreieren, die adäquat, gesichtswahrend und effektiv sind. Die Lernspirale verbildlicht diesen kontinuierlichen Lernprozess und soll zusammenfassen, welche Aspekte zu interkultureller Kompetenz nach der hier dargelegten Auffassung gehören (s. Abb. 5).

Grundlage des interkulturellen Lernens bildet **Lernbereitschaft** im Sinne einer expansiven Lernmotivation (Holzkamp 1995). Diese tritt etwa auf, wenn die lernende Person im Vorfeld bei sich eine Handlungsproblematik erkennt und nun aus ihrem eigenen Interesse heraus lernen möchte, ihre eigenen Handlungsspielräume zu erweitern.

Die für interkulturelle Kompetenz relevanten **Haltungen und Einstellungen** lassen sich zusammenfassen als Wertschätzung von Vielfalt, Ambiguitätstoleranz (= die Fähigkeit, mit uneindeutigen Situationen gelassen umzugehen), Akzeptanz, Toleranz und Respekt für kulturelle Unterschiede einerseits, aber auch das Respektieren der eigenen

Toleranzgrenzen andererseits. Wichtig ist hier generell eine offene Haltung Fremdem gegenüber („open-mindedness“).

Gleichermaßen spielt die **Reflexionskompetenz** eine wichtige Rolle: Zentral für das Verständnis von kritischen Situationen sind Empathie und insbesondere auch die Fähigkeit zum Perspektivwechsel (wie der Name dieser Publikation nahelegen möchte). Reflexion beinhaltet aber auch das Bewusstsein für die eigenen kulturellen Orientierungen und deren möglichen Einfluss auf die Interaktion. Auch ist die Erweiterung des eigenen Referenzrahmens zentral. Damit geht einher, dass das, was man als die einzige „richtige“ oder „angemessene“ Verhaltensweise betrachtet, hinterfragt wird. Auch die Bereitschaft, die eigene Weltsicht ab und zu in Frage zu stellen, gehört dazu.

Wichtige Voraussetzungen für **Handlungskompetenz** sind insbesondere Kulturwissen, kommunikative Fähigkeiten und Konfliktlösungsfähigkeit sowie Kreativität und Flexibilität. Die Fähigkeit zu **konstruktiver Interaktion** zielt auf das Erreichen des kommunikativen Ziels ohne Regelverletzungen (einschließlich unausgesprochener, impliziter Regeln und Konventionen, z.B. das „Gesicht zu wahren“, vgl. die Fälle „Die wagemutige Bitte“ oder „Eifriges Kopfnicken“).

Aus diesem Grund ist es das Ziel von interkulturellen Trainings im Hochschulkontext, Einstellungen zu hinterfragen, sowie die Reflexions- und Handlungsfähigkeit zur konstruktiven Gestaltung interkultureller Kommunikationssituationen zu erweitern. Dazu gehört auch eine Sensibilisierung für kulturelle Unterschiede, die zusammen mit situativen und strukturellen Aspekten berücksichtigt werden sollten (s. Arbeitsblatt 1: Übung zur Critical-Incident-Analyse, S. 72).

## Kulturunterschiede im Hochschulkontext

Stark vereinfacht lässt sich die Bedeutung von Kultur mit Blick auf interkulturelle Fragestellungen mit dem Bild des Eisbergs veranschaulichen (s. Abb. 6).

Der Eisberg symbolisiert, dass unser Bild von einer anderen Kultur zunächst nur die Spitze bzw. die Oberfläche umfasst, z.B. Symbole, Sprache, Rituale etc. Tieferliegende Werte, Normen, Ideale, Konventionen etc. bleiben dagegen verborgen und lassen sich meist nicht auf den ersten Blick erschließen. Auf den Hochschulkontext bezogen, umfasst der nicht sichtbare Teil z.B. Bildungs- und Erziehungsideale, Rollenverständnisse der einzelnen Akteure (hier: Lehrende, Studierende, Verwaltung), aber auch gesetzliche und wirtschaftliche Rahmenbedingungen.

In interkulturellen Begegnungen können sich Irritationen ergeben, wenn die für Außenstehende verborgenen Wertvorstellungen, Rollenverständnisse und Konventionen – wie bei der Kollision zweier Eisberge – aufeinandertreffen. Genau darin kann bei den in dieser Publikation enthaltenen Fallbeispielen das „kritische“ Moment liegen. So verdeutlichen sie in vielen Fällen kulturelle Unterschiede, die in der Interaktion zu Unbehagen, Missverständnissen oder Irritation führen können.

### Eisbergmodell: Sichtbare und unsichtbare Aspekte von Kultur

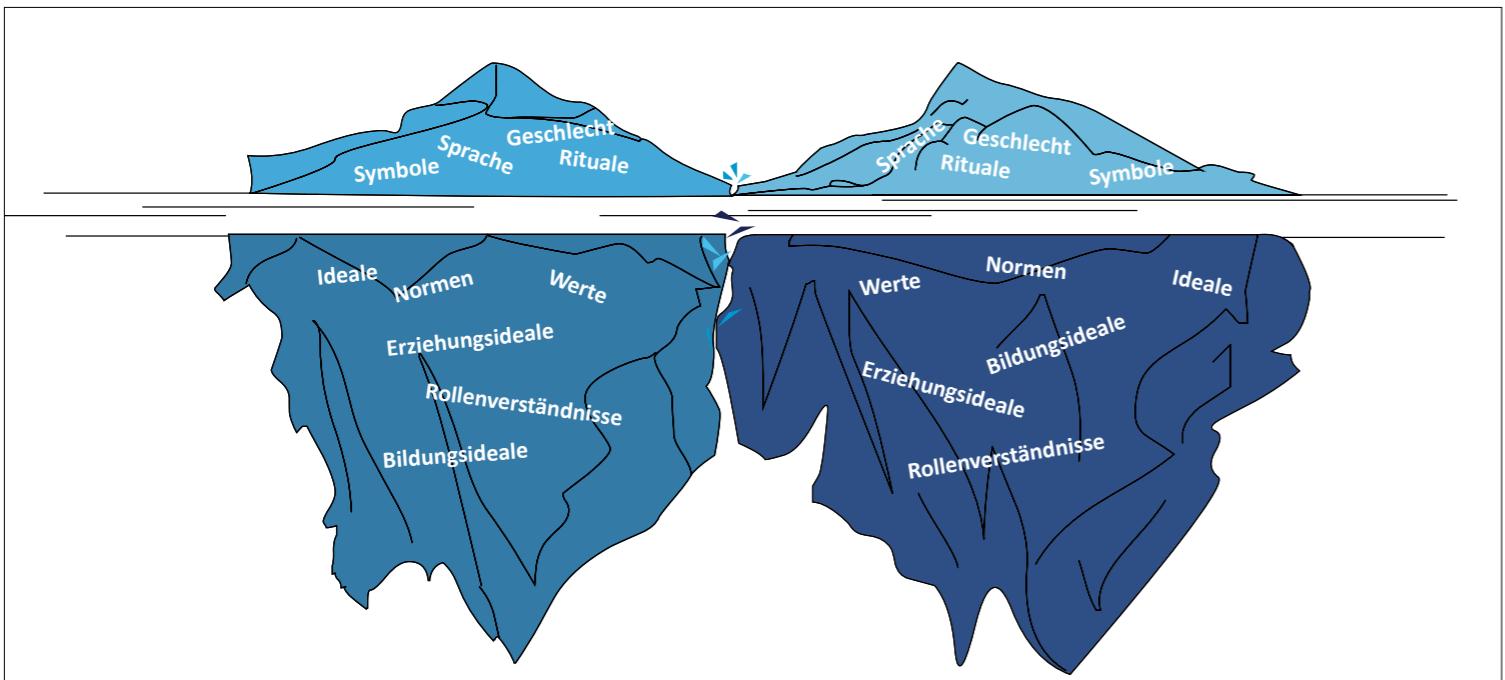


Abbildung 6  
Quelle: basierend auf AFS Orientation Handbook 1984.

## Kulturelle Wertorientierungen

Kulturelle Unterschiede werden in der interkulturellen Literatur häufig schematisch dargestellt, etwa als Kulturdimensionen oder Kulturstandards. Kulturdimensionen sowie Kulturstandards benennen Werte bzw. Normen, Konventionen oder auch Ideale, die für bestimmte Kulturen charakteristisch sind. So stellen die Kulturdimensionen (Hofstede 2001) ein universelles Raster dar, in das existierende Nationalkulturen eingeordnet werden. Alternativ dazu entwickelte Thomas (2003) Kulturstandards, die folgendermaßen charakterisiert werden:

„Arten des Wahrnehmens, Denkens, Wertens und Handelns, die von der Mehrzahl der Mitglieder einer bestimmten Kultur für sich und andere als normal, typisch und verbindlich angesehen werden. Eigenes und fremdes Verhalten wird aufgrund dieser Kulturstandards gesteuert, reguliert und beurteilt.“ (Thomas 2005, S. 25).

Die Kulturstandards sind aus einer deutschen Perspektive definiert und basieren auf Analysen von Konfliktsituationen, die Deutsche im Kontakt mit anderen Kulturen häufig erleben. Daraus hervorgehend wurden spezifische Kulturstandards formuliert und der deutschen bzw. den weiteren analysierten Nationalkulturen zugewiesen (zu den deutschen Kulturstandards vgl. Schroll-Machl 2003)<sup>2</sup>.

Beide Modelle bergen jedoch das Risiko, ganze Nationalkulturen pauschal zu klassifizieren, was angesichts von Globalisierung und Mobilitätsbewegungen kaum zu ange-

## Wertestern

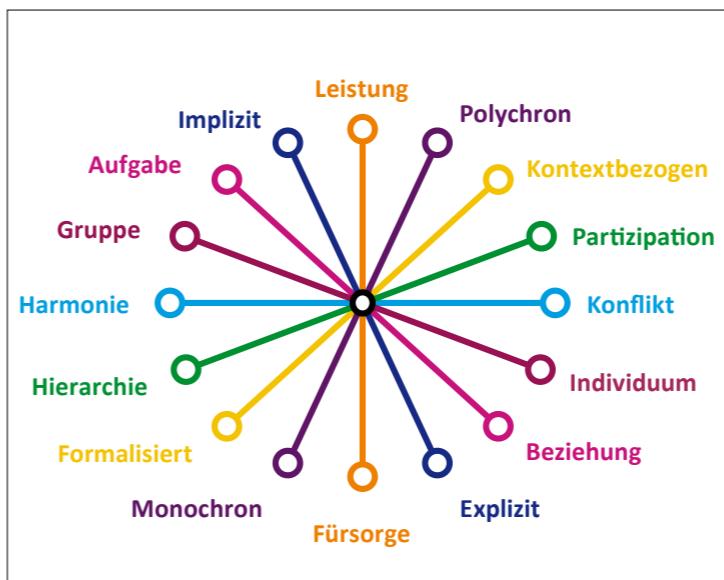


Abbildung 7  
Quelle: in Anlehnung an Bosse 2011.

messen. Urteilen führen kann. Als Orientierungshilfe bzw. Analyseinstrument können diese Ansätze allerdings für interkulturelles Lernen fruchtbar gemacht werden, sofern man sie nicht schablonenhaft auf ganze Nationalkulturen anwendet.

Für interkulturelle Trainings im Hochschulkontext eignet sich ein Ansatz, der hochschulrelevante Dimensionen aus den bestehenden Modellen kombiniert, und diese als Interpretationsinstrument für interkulturelle Kommunikation anbietet<sup>3</sup>.

Das Modell (s. Abb. 7), auch Wertestern genannt, liefert eine Reihe von Kategorien, die kulturelle Wertorientierungen beschreiben. Dabei sind die Linien als Dimensionen bzw. Achsen zu verstehen, die zwei kontrastierende und sich gleichzeitig ergänzende kulturelle Orientierungen verbinden. Diese eignen sich dazu, die eigenen Wertvorstellungen zu identifizieren, zu reflektieren und in Bezug zu anderen kulturellen Wertvorstellungen zu setzen.

Die folgende Zusammenfassung soll einen kurzen Überblick über die wichtigsten Wertorientierungen, die im Wertestern enthalten sind, geben (vgl. Scheitza 2002). Diese Kategorien können als ein Ansatz zur Erklärung der im Folgenden präsentierten Fallgeschichten dienen. So führen manche Kommentatoren diese zur Erklärung der Fallbeispiele an.

## Wertorientierungen

Fokus auf Gruppenzugehörigkeit – Fokus auf Individualität (Kurzform: Gruppe – Individuum)

**Gruppe:** Gruppenloyalität und harmonische Beziehung zwischen Gruppenmitgliedern werden hoch bewertet.

**Individuum:** Individueller Erfolg, Verantwortung und Einzigartigkeit werden hoch bewertet.

Bedeutung formaler Regeln – Bedeutung kontextbezogener/situativer Strategien (Kurzform: Formalisiert – Kontextbezogen)

**Formalisiert:** Rollen und Aufgaben sind stark formalisiert und durch feststehende Vorschriften bestimmt.

**Kontextbezogen:** Handeln ist auf situative Zwänge abgestimmt und von persönlicher Kreativität der Akteure abhängig.

Hierarchie und Autorität – Partizipation und Autonomie (Kurzform: Hierarchie – Partizipation)

**Hierarchie:** Ungleichheiten werden akzeptiert. Verantwortlichkeiten und Verpflichtungen sind hierarchisch strukturiert.

**Partizipation:** Mitbestimmung und konsensuelle Entscheidungsfindung werden hoch bewertet. Status- und Macht-symbole sind unwichtig.

Leistung und Durchsetzungsfähigkeit – Verantwortlichkeit und Fürsorge (Kurzform: Leistung – Fürsorge)

**Leistung:** Wettbewerb, materieller Erfolg und Leistung werden hoch bewertet.

**Fürsorge:** Sorge um andere, Wohlfahrt, gleiche Rechte und Lebensqualität werden hoch bewertet.

Monochrome Zeitorientierung – polychrone Zeitorientierung (Kurzform: Monochron – Polychron)

**Monochron:** Strukturierte Zeitabläufe, Pünktlichkeit und sequentielle Organisation von Aktivitäten werden hoch bewertet.

**Polychron:** Flexible Zeitstruktur und synchrone Organisation verschiedener Aktivitäten werden hoch bewertet.

Implizite Kommunikation und hohe Kontextabhängigkeit – explizite Kommunikation und niedrige Kontextabhängigkeit (Kurzform: Implizit – Explizit)

**Implizit:** Viel Information wird „unausgesprochen“ vermittelt. Kontext, Partner und Thema beeinflussen die Bedeutung des Gesagten.

**Explizit:** Wesentliche Informationsträger sind die verbalen Mitteilungen. Ideales und verlässliches Kommunikationsmittel ist der schriftlich ausformulierte Text.

Konfliktorientierung – Harmonieorientierung (Kurzform: Konflikt – Harmonie)

**Konflikt:** Konflikte sollen möglichst direkt und offen angegangen werden. Offenheit wird als ehrliche und effiziente Form des Verhaltens angesehen und entsprechend gefördert.

**Harmonie:** Harmonie und Gesichtswahrung innerhalb der Gruppe haben Priorität. Offene Kritik und der klare Ausdruck persönlicher Wünsche und Meinungen wird als takt- und respektlos empfunden.

Aufgabenorientierung – Beziehungsorientierung (Kurzform: Aufgabe – Beziehung)

**Aufgabe:** Die Erfüllung der Arbeitsaufgabe ist zentrales Motiv. Arbeit wird ernsthaft und gewissenhaft ausgeführt.

**Beziehung:** Gutes Arbeitsklima und gute Arbeitsbeziehungen haben Priorität. Engagement und Identifikation mit den Kollegen sind wesentlich.

## Die Fallbeispiele in dieser Publikation

Die für diese Broschüre ausgewählten Fälle bieten Einblick in die Dynamik interkultureller Kommunikation, um die Bedeutung kultureller Unterschiede bewusst zu machen und für interkulturelle Herausforderungen zu sensibilisieren. Die Fallbeispiele sind ausnahmslos authentisch, d.h. sie basieren auf tatsächlichen Erlebnisberichten im deutschsprachigen Hochschulkontext. Sie stammen aus Seminararbeiten von Teilnehmenden der Fortbildungsmodule „TrainerIn für interkulturelle Kompetenz an Hochschulen“, die ich zusammen mit Dr. Elke Bosse und Uta Kirchner an der Internationalen DAAD-Akademie (iDA) in Bonn seit 2010 durchführe<sup>4</sup>. Die Teilnehmenden erhalten jeweils die Aufgabe, in ihrem Arbeitskontext interkulturell relevante Critical Incidents zu erheben. Im Laufe der Jahre ist dabei eine große Sammlung von spannenden Fallgeschichten entstanden, in denen zumeist internationale Studierende mit deutschen Universitätsangehörigen interagieren.

Die für diese Publikation ausgewählten Fallbeispiele nehmen die interkulturelle Kommunikation mit Studentenwerken und Hochschulverwaltung in ihren Fokus, und richten dabei ihr Augenmerk auf eine bislang in diesem Kontext wenig beachtete Personengruppe. Die Beispiele sollen einen Überblick über die interkulturellen Herausforderungen von Mitarbeitenden aus Studentenwerken und Hochschulverwaltung in ihren Arbeitsfeldern geben, um die Reflexion schwieriger Situationen und die Entwicklung alternativer Handlungsstrategien anzuregen.

Eine Auswahl für diese Publikation zu treffen, war nicht immer einfach. Folgende drei Kriterien wurden zugrunde gelegt:

1. Der jeweilige Fall sollte für den Studentenwerkskontext repräsentativ sein und Potenzial für interkulturellen Erkenntnisgewinn aufweisen.
2. Die Fallbeispiele sollten die Hauptherkunftsländer internationaler Studierender in Deutschland abbilden (s.o.).
3. Die Fallbeispiele sollten wichtige Problemlagen internationaler Studierender aus der aktuellen Forschung sowie aus der Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks aufgreifen (s.o.).

Eine Auswertung der rd. 400 Fallgeschichten, die inzwischen vorliegen, lässt den Schluss zu, dass interkulturelle Irritationen zwischen Mitarbeitenden und Studierenden insbesondere folgende Themenbereiche betreffen:

- Absprachen
- Anerkennung von Vereinbarungen
- Arbeitsstile
- Bürokratieverständnisse
- Höflichkeitsnormen

- Kommunikationskonventionen
- Rollenverständnisse
- Verbindlichkeit von Regeln
- Wertvorstellungen
- Wohngewohnheiten
- Zeitverständnis bzw. Umgang mit Terminen und Fristen

Doch auch weitere Themen kamen in den Fallgeschichten vereinzelt vor, z.B. Essen, Geschlechterrollen oder Religion. Die Fälle wurden ausgewählt nach den Kriterien Relevanz und Repräsentativität, um Studierende aus den am häufigsten vertretenen Herkunftsländern zu Wort kommen zu lassen und wiederkehrende Problemlagen zu berücksichtigen. Häufig kommt es vor, dass in einem Fallbeispiel mehrere der oben angeführten Themenbereiche behandelt werden. Zur Systematisierung haben wir uns für folgende Aufteilung entschieden, die sich an den Aufgabenbereichen der Studentenwerke orientiert:

- Wohnen
- Beratung
- Finanzierung
- Kultur
- Studienorganisation
- Kommunikation

Obwohl es inzwischen einige Studien und Ratgeberliteratur zu den besonderen Herausforderungen der Interkulturalität an Hochschulen gibt<sup>5</sup>, liegen bislang weder Forschungsarbeiten noch praxisbezogene Handbücher vor, die die Rolle der Mitarbeitenden aus Studentenwerken und Hochschulverwaltung in den Mittelpunkt rücken. Diese Lücke soll mit der vorliegenden Publikation gefüllt werden.

## Critical Incidents als Trainingswerkzeug

Critical Incidents eignen sich dazu, Teilnehmenden an interkulturellen Trainings mit Beispielen von schwierigen, unklaren oder frustrierenden Situationen zu konfrontieren, die sie unter Umständen erleben könnten, wenn sie mit Angehörigen anderer Kulturen interagieren (vgl. Wight 1995). Hierbei sollen sie sich ihrer eigenen kulturellen Prägung bewusst werden und ihre Interpretations- und Erklärungsweisen des Handelns ihrer Interaktionspartner hinterfragen. Vorschnelle Interpretationsweisen und Wahrnehmungsmuster können somit auf Basis der Critical Incidents ermittelt, verglichen und analysiert werden.

Andererseits können anhand von Critical Incidents kulturelle Unterschiede herausgearbeitet werden, die als mögliche Ursachen für die entstandenen Missverständnisse, Probleme oder Konflikte in Frage kommen. Klassisches didaktisches Ziel der Arbeit mit Critical Incidents war es ursprünglich, den Trainings-Teilnehmenden Wissen zu vermitteln,

das ihnen dabei hilft, angemessen und effektiv in ähnlichen Situationen handeln zu können. Kritikpunkt an der Critical-Incident-Methode ist, dass die Erklärungsversuche oft sehr eindimensional erscheinen. Ein neuerer Ansatz, der der Gefahr von Zuschreibung und Stereotypisierung entgegenwirken möchte, ist es, die Teilnehmenden für multiple Hypothesenbildung zu sensibilisieren<sup>6</sup>.

Diesen Ansatz greifen wir in dieser Publikation auf, indem wir die Critical Incidents aus mehreren Perspektiven kommentieren lassen. Zumeist lassen wir Studierende aus den Ländern zu Wort kommen, aus denen die jeweiligen internationalen Akteure in den Critical Incidents stammen. So war es ein Anliegen, dass etwa ein Fall, in dem eine deutsche Sachbearbeiterin und ein kamerunischer Student interagieren, von zwei bis drei kamerunischen Studierenden, die selbst in Deutschland studieren (oder studiert haben) kommentiert wird. Hin und wieder weicht die Zahl der Kommentare ab, sei es, dass wir nur einen bikulturellen Experten gewonnen haben, sei es, dass wir vier spannende Kommentare zum selben Fall erhalten haben. Bei manchen Fällen haben wir uns dazu entschlossen, auch die Sicht der (zumeist deutschen) Studentenwerks- und Hochschulmitarbeiter anzuführen, um beide Seiten zu Wort kommen zu lassen. Auch haben wir in manchen Fällen internationale Mitarbeiter mit Deutschlanderfahrung gebeten, bestimmte Critical Incidents zu kommentieren. Die Kommentatoren wurden gebeten, die Fälle anhand folgender Leitfragen zu erörtern:

- Wie schätzen Sie die Situation ein?
- Gibt es für Sie nachvollziehbare Gründe, warum die Person aus Ihrem Heimatland entsprechend handelt?
- Durch welche kulturellen Hintergründe ließe sich das Verhalten aus Ihrer Sicht erklären?

Insgesamt ließen wir auf diese Art 30 Fallbeispiele von 93 Kommentatoren aus 23 Ländern erörtern. Wie zu erwarten war, weichen viele der Erklärungen voneinander ab, andere sind fast deckungsgleich. Durch diese multiplen Perspektiven auf die Fallbeispiele bieten wir keine eindeutigen Lösungen an, die suggerieren, dass Vertreter aus bestimmten Kulturen immer nach bestimmten Mustern handeln. Gleichwohl sind wir der Meinung, dass die Kommentare einen großen Erklärungswert besitzen – gerade dadurch, dass sie statt „Es ist so, dass ...“ ein „Es könnte sein, dass ...“ nahelegen.

Wir möchten mit dieser Publikation die Leser zum Nachdenken anregen und dazu einladen, ihre eigenen kulturellen Werte und Handlungsweisen zu reflektieren. Gleichzeitig möchten wir aber auch dazu auffordern, in interkulturell schwierigen Situationen die Perspektive zu wechseln und sich zu fragen, was die Hintergründe für das Handeln des anderen gewesen sein könnten.

## Endnoten

- 1 Als Beispiele seien genannt: Die Qualifizierung „Fortschreibung zum Trainer für interkulturelle Kompetenz an Hochschulen“ an der Internationalen DAAD-Akademie (iDA) in Bonn hat seit 2010 weit über 100 Multiplikatoren ausgebildet, von denen viele wiederum an ihren Hochschulen solche Programme entwickelt haben ([www.daad-akademie.de.daad.com/seminare-und-workshops/seminare/de/36937-fortschreibung-zum-trainer-fuer-interkulturelle-kompetenz-an-hochschulen-modul-1-kurs/](http://www.daad-akademie.de.daad.com/seminare-und-workshops/seminare/de/36937-fortschreibung-zum-trainer-fuer-interkulturelle-kompetenz-an-hochschulen-modul-1-kurs/)). Das Programm SPRINT an der Technischen Universität Dresden (<https://tu-dresden.de/exzellenz/zukunftskonzept/internationalisierung/sprint>) bietet seit einiger Zeit ein erfolgreiches interkulturelles Schulungsprogramm für Mitarbeitende aus der Hochschulverwaltung an; an anderen Hochschulen befinden sich interkulturelle Trainings für Verwaltung derzeit in der Anfangsphase.
- 2 Zu einzelnen Ländern: siehe die Publikationsreihe „Beruflich in ...“ (Hg. A. Thomas, Verlag Vandenhoeck & Ruprecht).
- 3 Vgl. Bosse (2011), die den Ansatz von Scheitza (2002) adaptiert hat.
- 4 Die Ausbildung wird im Jahr 2017 voraussichtlich erstmals am Weiterbildungszentrum der Freien Universität Berlin angeboten.
- 5 Handbücher und Materialsammlungen für Studierende: z.B. Hiller/Vogler-Lipp (2010), MuMis (o.J.) bzw. für Lehrende: v. Queis (2009), Schumann (2012).
- 6 Zur mehrperspektivischen Erkundung von Critical Incidents, wie sie in der oben erwähnten iDA-Fortschreibung zum Einsatz kommt, siehe Bosse (2011). Vgl. auch Fetscher (2010).



Die Autorin:  
**Dr. Gundula Gwenn Hiller**

hat Romanistik und Germanistik studiert und in Kulturwissenschaften promoviert. Sie leitet das Zentrum für Interkulturelles Lernen an der Europa-Universität Viadrina Frankfurt (Oder), veröffentlicht regelmäßig zum Thema interkulturelle Kompetenz an Hochschulen und bildet Trainer aus oder weiter. Aktuell ist sie als Lektorin des Deutschen Akademischen Austauschdienstes (DAAD) in Aix-en-Provence/Marseille, Frankreich, tätig.

## Critical Incidents – Wohnen

# Zimmervergabe



### DER FALL

Gerade aus Spanien angekommen, erkundigen sich *Maria\** und *Luciana\** persönlich im Studentenwerk nach Wohnheimzimmern. Im Vorfeld hatten sie bereits E-Mail-Kontakt mit dem Studentenwerk, doch sie konnten sich nicht auf ein geeignetes Zimmer einigen. Vor Ort bekommen sie die Antwort, es gäbe zurzeit keine freien Zimmer und sie hätten das erste Angebot damals annehmen sollen. Nun bereuen die beiden das, denn sie merken, wie schwer es ist, eine Unterkunft zu finden. Zufällig erfahren sie, dass andere Studierende bei anderen Ansprechpartnern im Studentenwerk zeitgleich doch Zimmer bekommen haben. Sie versuchen es also noch einmal, und zwar bei unterschiedlichen Personen, doch immer wieder hören sie, sie hätten das erste Angebot annehmen sollen. Sie entschuldigen sich und geben zu, dass sie es bereuen.

Schließlich bekommen sie doch ein Zimmer – aber sie brauchen ja zwei! Maria und Luciana versuchen es also erneut, haben Glück und ergattern auch noch ein zweites Zimmer, allerdings mit einem späteren Einzugstermin. Nun wollen sie versuchen, auch für diese Übergangszeit ein Zimmer zu erhalten. Es kommt zum Streit, denn der Mitarbeiterin im Studentenwerk, Frau *Hofer\**, erscheint ihr Verhalten als undankbar und unangemessen fordernd. Sie ruft Herrn *Schulz\** vom International Office an und bittet ihn, die Studentinnen zu ermahnen. Herr Schulz schreibt eine E-Mail an die beiden und an ihre Fakultätskoordinatoren. Darin fordert er sehr strikt eine Entschuldigung für ihr unhöfliches Verhalten beim Studentenwerk ein.

Die Studentinnen entschuldigen sich förmlich, aber sie verstehen die Situation nicht. Es erscheint ihnen nicht nachvollziehbar, wie die Vergabe der Zimmer gesteuert wird. Sie halten das System für beliebig, außerdem haben sie das Gefühl, die Bewerber werden gemustert und ausgewählt. Sie fühlen sich ungerecht behandelt und fragen sich, wie man sich verhalten muss, um ein passendes Wohnheimzimmer zu bekommen.

\* Namen geändert

### DIE PERSPEKTIVEN

#### Jorge García Paredes

studiert Nachrichtentechnik in Madrid und ist seit September 2015 Austauschstudent an der Fakultät für Informationstechnik der Hochschule Mannheim.

Die Reaktion der beiden spanischen Studentinnen ist verständlich, da sie beide eine Unterkunft brauchten. Nachdem sie es so lange versucht haben und man ihnen dann tatsächlich eine Lösung angeboten hat, auch wenn diese nicht ideal ist, müssten sie eigentlich verstehen, dass Frau Hofer und Herr Schulz nur ihren Job machen. Sie sollten begreifen, dass es ein Mangel an Respekt ist, wenn sie immer mehr verlangen, wozu die Mitarbeiter gar nicht verpflichtet sind. Trotzdem sollten diese beachten, dass es internationale Studierende sind. Besser wäre es, wenn sie ihnen erklären würden, dass sie sich nicht so aufführen dürfen, und ihnen sagen, was sie falsch gemacht haben.



#### Román González Santana

studiert in Madrid Nachrichtentechnik, hat zuvor ein Musikstudium abgeschlossen und ist aktuell als Erasmus-Student an der Hochschule Mannheim.

Ich glaube, dass sich die Studentinnen beim Ablehnen des ersten Wohnheimzimmers dachten, sie könnten später schnell eine andere Unterkunft bekommen. Dabei waren sie sich aber der hohen Nachfrage in einer Universitätsstadt nicht bewusst. Trotzdem haben sie meiner Meinung nach die Menschen ausgenutzt, die ihnen geholfen haben. Wenn ich in ihrer Lage wäre und gemerkt hätte, dass es unmöglich ist, eine anständige Wohnung zu einem guten Preis zu finden, hätte ich das erste Zimmer angenommen, und zwar ohne darüber nachzudenken. Ich wäre der Person, die mir geholfen hat, sehr dankbar gewesen. Ich denke, dass es sich in diesem Fall nicht um ein kulturelles Problem handelt. Eigentlich bin ich der Meinung, dass sich die Deutschen zu freundlich verhalten haben, und dass man in Spanien bei den Forderungen dieser Studentinnen das Gleiche gedacht hätte.



#### Yolanda Mateos Ortega

hat als gebürtige Madrilénin länger in ihrer deutschen Wahlheimat als in Spanien gelebt. Seit 23 Jahren ist sie an der Hochschule Mannheim in den Bereichen Sprachen, Mobilität, Auslandsbeziehungen und Öffentliche Arbeit tätig. Zudem hat sie sich zur Interkulturellen Trainerin weitergebildet.

Der Hauptunterschied liegt auf der Bedeutung, die der Ablehnung des ursprünglichen Zimmerangebots von beiden Seiten gegeben wird. Für die zwei spanischen Studentinnen ist es Vergangenheit und irrelevant. Wenn die deutschen Ansprechpartner ihnen das übel genommen haben, tut es ihnen leid, aber es sollte keinen Einfluss auf ihre aktuelle Anfrage haben. Offensichtlich gibt es doch noch Zimmer, anderen wurde ja geholfen. Der Vergleich mit den anderen Studierenden, die inzwischen ein Zimmer erhalten haben, rückt immer mehr in den Vordergrund und unterstützt den Eindruck von Ungerechtigkeit. Die Logik dahinter verstehen sie nicht, sie erkennen nur Willkür. Das verstört sie auch insofern, als dass es nicht zu ihrem Bild von Deutschland passt (alles ist organisiert und logisch, nicht von Emotionen oder Präferenzen regiert). Zudem werden andere deutsche Stereotypen (streng, unnachgiebig) verstärkt. Ihr Versuch, bei verschiedenen Ansprechpartnern zu fragen, lässt sich teilweise auf ihren kulturellen Hintergrund (ähnlich wie z.B. bei afrikanischen Studierenden), aber auch auf die empfundene Willkür („wenn wir den richtigen – weil freundlicheren oder ahnungslosen – Ansprechpartner finden, könnte es klappen“) zurückführen. Und dass sie sich zuerst mit einer 50%igen, später mit einer 75%igen Lösung zufriedengeben sollen, sehen sie nicht ein. Sie sind diesen Personen ausgeliefert, die für sie sorgen sollten, sie aber bestrafen! Wie es aus deutscher Sicht aussieht, brauche ich nicht zu erläutern.



## Critical Incidents – Wohnen

# Die Hausordnung



## DER FALL

Lian\* und Yunbo\* aus China wohnen seit mehreren Semestern in einer WG in einem Wohnheim des Studentenwerks – zusammen mit zwei deutschen Studierenden, mit denen sie sich gut verstehen. Beide haben bereits in China studiert und dort in einem ähnlichen Wohnheim gelebt. Nun gibt es Ärger mit dem Hausmeister, Herrn Appelt\*. Immer wieder schreibt er ihnen Nachrichten und fordert sie auf, den Flur freizuräumen. Das stünde auch so in der Hausordnung, an die sie sich zu halten hätten. Die Hausordnung hänge gut sichtbar für alle im Hausflur und müsse befolgt werden. Lian und Yunbo verstehen nicht, warum der Hausmeister sich so aufregt. Nach der dritten Erinnerung sind die beiden genervt. Sie haben doch nichts falsch gemacht. Solange die Mitbewohner nichts dagegen haben, ist es doch in Ordnung!

\* Namen geändert

## DIE PERSPEKTIVEN

### Fanjie Kong

aus China, studierte von 2009 bis 2014 Elektro- und Informationstechnik an der Universität Hannover. In dieser Zeit arbeitete er als Tutor im Studentenwerk Hannover.

Die Situation zeigt den Kulturunterschied zwischen China und Deutschland. Um ehrlich zu sein, ich habe auch nicht verstanden, warum wir den Flur freiräumen müssen. Liegt es daran, dass wir die WG sauber halten müssen? Oder ist es so, dass wir im Brandfall dann besser fliehen können? Hinweise stünden in der Hausordnung, aber es wird kein Grund angegeben. Wäre ich Lian oder Yunbo, würde ich zum Hausmeister gehen und nachfragen. Auf der anderen Seite verstehe ich die beiden auch nicht so richtig. Warum sollten sie böse sein? Wie das Sprichwort sagt: „Wenn man in Rom ist, macht man es wie die Römer“. Da die beiden nun in Deutschland sind, müssen sie die Regel befolgen und den Flur freiräumen. Es lohnt sich nicht, sauer zu sein.



### Zizun Wang

aus China, hat neben seinem Studium als Wohnheimtutor in den Studentenwerken Halle und Thüringen gearbeitet. Er hat sein Masterstudium in Miniaturisierter Biotechnologie an der Technischen Universität Ilmenau erfolgreich absolviert und ist zurzeit auf Jobsuche.



Angenommen, es stehen viele Schuhe durcheinander im Flur: Meiner Meinung nach sollten die Bewohner ein bisschen aufräumen, zumindest sollten sie die Schuhe in ein Regal stellen. Aber es gibt wohl ein Kommunikationsproblem zwischen den chinesischen Studierenden und dem Hausmeister. Viele Hausmeister sind nett und offen für kulturelle Unterschiede. Es ist allerdings nicht vorteilhaft, wenn ein zurückhaltender Hausmeister nur Ermahnungen schreibt, statt direkt mit den Studierenden zu sprechen. Zu den kulturellen Hintergründen kann ich nichts sagen. Nicht nur Chinesen, auch Deutsche freuen sich nicht besonders, wenn sie Ermahnungen bekommen. Trotzdem sie gegen die Hausordnung verstößen, sollte der Hausmeister den Studierenden in Ruhe erklären, was passieren könnte, wenn sie sich weiter so verhalten, z.B. bei einem Brand. Wenn der Hausmeister freundlich mit ihnen spricht, werden die meisten Studierenden Verständnis haben.

### Zöhre Aikemu

aus Urumqi in China, hat Jura an der Universität Münster studiert und promoviert zurzeit an der Universität Siegen. In Münster war sie Wohnheimtutorin und hat sich besonders um internationale Studierende mit Kind gekümmert.

In China gibt es auf dem Campus in den Wohnheimen kaum Einzelzimmer und keine Küchen. Normalerweise leben vier bis sechs Studierende in einem Zimmer. Jungen und Mädchen haben getrennte Wohnheime. Im Mädchenwohnheim arbeiten zwei bis drei alte Damen schichtweise, für Jungen natürlich alte Herren. Wir haben eine gute Beziehung zu unseren alten Damen, auch zu den Putzfrauen. Manchmal stellen wir unsere Müllsäcke vor die Tür, vergessen aber sie mitzunehmen. Die Putzfrauen erledigen das dann, ohne zu schimpfen. Aus Dankbarkeit helfen wir ihnen ab und zu. Ich finde, jedes Problem könnte gelöst werden, wenn die Wohnheim-Seite mehr Verständnis hätte. Als internationale Studentin kann ich beide Seiten gut verstehen. Natürlich sollte man als Bewohner die Wohnheimordnung kennen, aber wenn man zum ersten Mal in ein fremdes Land kommt, hat man Angst vor allem, ist sehr sensibel. Man kennt niemanden, ist ohne Eltern, Verwandte, Freunde und fühlt sich sehr einsam. Auch aufgrund der fremden Sprache kann man die eigene Meinung nicht so gut erklären. Deshalb bitte ich die Hausmeister um ein bisschen mehr Verständnis.



### Empfehlung von Zöhre Aikemu:

Wenn die Studierenden aus Vergesslichkeit Müllsäcke vor der Tür stehenlassen, sollte der Hausmeister geduldig mit ihnen reden. Als Tutorin habe ich den Studierenden beim Neueinzug immer die Ruhezeit und das Flurfreiraumen aus Brandschutzgründen erklärt. Die Wäscheständer im Hausflur kann man leider nicht vollständig vermeiden, vor allem nicht bei Studierenden mit Kindern, weil es keinen Balkon gibt. Wäscheständer im Flur sind nicht gut, wegen des Brandschutzes und der Putzfrau. Beim Müttertreffen fanden wir eine Lösung: Die Mütter können den Wäscheständer am Abend im Flur stehen lassen, aber am nächsten Tag müssen sie ihn früh wegräumen.

### Ingo Sefrin

arbeitet seit 28 Jahren mit Studierenden und seit zehn Jahren als Hausmeister im Studentenwerk Dresden, Geschäftsbereich Zittau/Görlitz.

Grundsätzlich ist die Frage zu klären, warum das in der Hausordnung steht. Sicher nicht, um unsere Studierenden zu ärgern, sondern um ihre Sicherheit zu gewährleisten. Zum einen ist der Flur immer der Fluchtweg im Brandfall. Gut, dass im Fallbeispiel auch zwei deutsche Mitbewohner auftauchen. Auch diese haben meistens kein Verständnis für Flucht- und Rettungswege. Ich beschreibe meinen Studierenden immer das Horrorszenario, dass nachts um halb drei der Feueralarm ausgelöst wird, die Elektrik nicht mehr funktioniert und sie völlig verschlafen den Weg nach draußen finden müssen. Gegenstände auf dem Flur erzeugen eine Sturzgefahr, welche letztendlich zur Panik führen kann. Der zweite Aspekt ist, dass Gegenstände auf dem Flur auch eine erhöhte Brandlast bedeuten. Unsere Zimmer sind zwar meistens mit Brandschutztüren ausgerüstet, aber durch zusätzliche Gegenstände in den allgemeinen Räumen werden Feuer genährt. Das Verfahren im Fallbeispiel ist aus meiner Sicht natürlich nicht korrekt. Bei Hinweisen an die Studierenden sollte man für Nachfragen immer auch den persönlichen Kontakt anbieten, sei es in den Sprechzeiten, via E-Mail oder mit einer gesonderten Terminvereinbarung. Wir wollen, dass unsere Studierenden gerne einziehen, sich bei uns wohlfühlen und gesund wieder ausziehen.



## Critical Incidents – Wohnen

# Übernachtung bei Freundinnen



## DER FALL

Anna\*, Kasia\* und Paulina\* sind Erasmus-Studentinnen aus Polen. Sie sind in verschiedenen Studentenwohnheimen auf dem Campus untergebracht. In diesen Wohnheimen sind die meisten Studierenden Deutsche, zu denen sie fast keinen Kontakt haben. Die drei Studentinnen treffen sich fast jeden Abend und sehr oft übernachten sie abwechselnd im Zimmer der anderen. Der für alle Wohnheime auf dem Campus zuständige deutsche Hausmeister, Herr Beyer\*, erfährt davon und ist empört. Er kann sie nicht verstehen, da sie doch alle eigene Zimmer haben! Herr Beyer weist die Polinnen darauf hin, dass es nicht erlaubt ist, u.a. aus Sicherheitsgründen. Kurz darauf erhalten sie eine Abmahnung vom Studentenwerk. Daraufhin beschweren sich die drei bei ihrem Erasmus-Betreuer. Sie verstehen die Aufregung nicht, sie stören doch nicht und keiner hat sich bei ihnen beschwert. Sie meinen, in Polen sei es unter Studierenden ganz normal, bei Freunden zu übernachten. Außerdem fühlen sie sich in ihren Wohnheimen fremd und haben nachts Angst, alleine in ihr Zimmer zu gehen, weil es auf dem Campus sehr dunkel ist. Deswegen übernachten sie bei der Freundin.

\* Namen geändert

## DIE PERSPEKTIVEN

### Karolina Adamowska

aus Polen, studiert Wirtschaftsinformatik in Dresden.  
Sie engagiert sich seit 2012 als Tutorin für internationale Studierende und als Studienbotschafterin.

Ich kann die Erklärung der Studentinnen nicht nachvollziehen. In den polnischen Wohnheimen herrschen nämlich strenge Verhaltensregeln: Es gibt eine Rezeption am Eingang, wo die Bewohner ihren Zimmerschlüssel hinterlassen müssen, wenn sie ausgehen. Jeder Besucher muss dort seinen Ausweis abgeben. Somit wird u.a. sichergestellt, dass kein Fremder über Nacht im Wohnheim bleibt. Einzelne Zimmer werden tageweise (vorrangig an Fernstudierende) vermietet. Als ich in Warschau bei meinem Bruder zu Besuch war, durfte ich bei ihm im Wohnheimzimmer übernachten, weil sein Mitbewohner verreist war. Allerdings musste ich für jede Nacht bezahlen und er musste sich verpflichten, dass er sich für mich im Fall von Schadensverursachung verantwortet. Da merkt man schon den Unterschied zu Deutschland, wo niemals kontrolliert wird, wann man



ausgeht und wen man zu sich einlädt. Deswegen sehe ich die Erklärung der drei Studentinnen eher als eine Ausrede. Tatsache ist aber: Die Polen sind ein sehr geselliges Volk und die polnischen Studierenden verbringen die Zeit gerne mit ihren Kommilitonen. Offensichtlich fehlt es den drei Erasmus-Studentinnen an Gesellschaft. Hätten sie in ihren Wohnheimen Anschluss gefunden, wäre die Situation wahrscheinlich nicht vorgekommen.

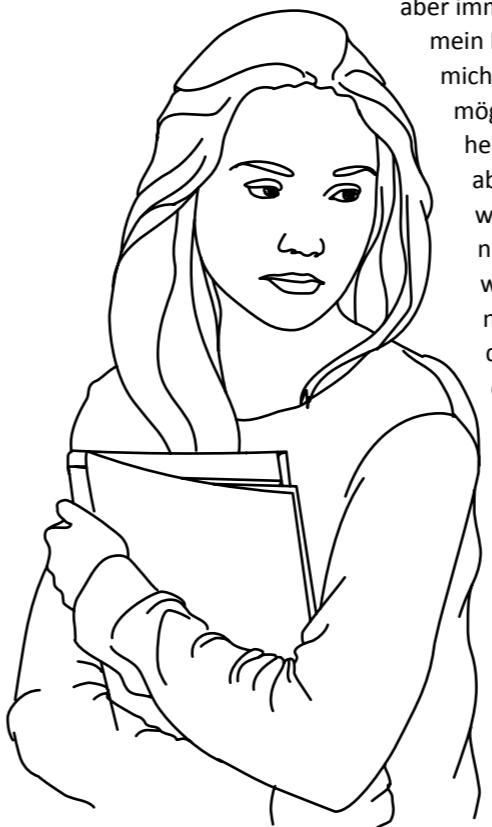
### Emilia Wojtkowska

aus Polen, studierte Sozialpsychologie an der Ruhr-Universität Bochum sowie Kulturen Ost- und Mitteleuropas an der Humboldt-Universität zu Berlin. Sie arbeitete währenddessen im Kulturbüro boSKop in Bochum und im Deutschen Studentenwerk in Berlin.

Das Verhalten der drei polnischen Studentinnen schätze ich als realistisch ein, da es in polnischen Wohnheimen und WGs üblich ist, sich ein Zimmer mit zusätzlichen Personen zu teilen. In Wohnheimen stehen einzelne Zimmer oft für mehrere, d.h. meistens für zwei Personen, zur Verfügung.

Auch die Auffassung von Privatsphäre dürfte in Polen anders verstanden werden, da die Menschen dort eher daran gewöhnt sind, in kleinen Räumen zu leben und sie sich mit anderen zu teilen. Es ist außerdem auch gar nicht untypisch (für alle Kulturen und Mentalitäten der Welt), sich in einem fremden Land anfangs allein zu fühlen und nach Gleichgesinnten zu suchen. Die Aufregung des Hausmeisters und des Studentenwerks in Deutschland wirkt für mich dagegen etwas künstlich. Ich habe lange in deutschen Wohnheimen gewohnt, bekam oft Besuch, auch nachts, aber nie eine Abmahnung. Ich war immer der Meinung, dass die Kontrollen in polnischen Wohnheimen viel strenger sind als in Deutschland. In manchen gilt noch die Geschlechtertrennung, in anderen müssen externe Gäste für jede Übernachtung bezahlen. Die Verbote und Mahnungen in Deutschland „aus Sicherheitsgründen“ überraschen

aber immer wieder. Wäre das mein Fall gewesen, hätte ich mich auch beschwert und möglicherweise das Wohnheim verlassen. Ich sehe absolut keinen Grund, warum man sich nachts nicht besuchen darf, wenn man die Nachbarn nicht stört (sie schliefen doch nur dort und feierten keine Partys?). In einem freien Land wie Deutschland sollte diese Entscheidung nicht von dritten Personen getroffen werden, denke ich.



### Marta Matusiak

aus Łódź in Polen, studiert Jura und Politikwissenschaft/Slawistik an der Universität Greifswald. Sie arbeitete als Wohnheimtutorin im Studentenwerk Greifswald.

In den Studentenwohnheimen in Polen war es zumindest früher so, dass es „Wächter“ gab, die nachts am Eingang saßen und aufpassten, dass nur die Bewohner hineinkommen. Sie waren meistens unsympathisch, so dass es zu einem Studierenden-Sport wurde, sie zu veräppeln. Theoretisch dürfen auch heute nur die Bewohner ins Wohnheim, jedoch ist der Verstoß gegen diese Regel eine reizvolle Challenge für die Studierenden. Aus meiner Tutoren-Erfahrung kann ich auch bestätigen, dass die polnischen Erasmus-Studierenden immer nur untereinander geblieben sind. Meines Erachtens handelt es sich dabei um einen vorprogrammierten Systemfehler: Man schickt Studierende von einer Universität, oft auch aus demselben Fach, zusammen ins Ausland und erhofft sich einen internationalen akademischen Austausch. Dafür sind aber deren Sprachkenntnisse und wissenschaftliches Interesse oft nicht ausreichend. Es ist kein Geheimnis, dass das Erasmus-Programm ein Party-Programm ist.

Die Erasmus-Studierenden schreiben oft vereinfachte Klausuren, müssen nicht so intensiv lernen wie die regulären Studierenden oder andere Stipendiaten. Dementsprechend haben sie viel Zeit für Partys – und zudem genug Geld.



### Empfehlung von Marta Matusiak:

Die Studentenwerke sollten die Zeit der Erasmus-Studierenden vor Ort gezielter nutzen. Man könnte ihnen mehr Sport- oder Ehrenamts-Aktivitäten anbieten, um sie aus den nationalen Party-Teams zu locken. In Greifswald hat man z.B. versucht, Erasmus-Studierende aus einem Land in verschiedenen Wohnheimen unterzubringen, aber das endete genauso wie in diesem Fallbeispiel. Es ist einfacher, alle aus einem Land in einem Wohnheim unterzubringen und dort einen Tutor einzusetzen, der die Sprache beherrscht. Dieser kann ihnen verschiedene Aktivitäten vorschlagen. Wenn sie sich dann für Sport, Veranstaltungsorganisation beim International Office o.ä. entscheiden, lernen sie andere Studierende kennen und sind gezwungen, mehr Deutsch zu sprechen. Im Gegensatz zu den regulären internationalen Studierenden entstehen dabei auch keine Ghettos, da Erasmus-Studierende meistens nur für ein Semester in der Stadt sind.

## Critical Incidents – Wohnen

# Zimmersuche



## DER FALL

Der russische Student Alexej\* kommt in Deutschland an und fährt direkt vom Flughafen zur Hochschule. Dort sucht er zunächst das International Office auf. Frau Dietz\*, die Mitarbeiterin im International Office, ist irritiert, da der Student mit seinem gesamten Gepäck in der Tür steht. Sie fragt ihn, wo er wohnen wird. Er erwidert sichtlich verwundert, dass er sich weder um eine Wohnung noch um eine vorübergehende Unterkunft, beispielsweise ein Hotel, gekümmert hat. Er ist davon ausgegangen, dass das International Office ihm eine Unterkunft besorgt hat und er nun dort einziehen kann. Frau Dietz ist fassungslos.

\* Namen geändert

## DIE PERSPEKTIVEN

### Anastasia Hans

kommt aus Moskau, studiert Wirtschaftskommunikation in Berlin und arbeitet in einer Design- und Branding-Agentur als Junior Consultant.

Ich finde, dass diese Situation sehr seltsam ist. Ehrlich gesagt, kann ich nicht verstehen, warum der russische Student gedacht hat, dass das International Office für ihn eine Unterkunft besorgt hat. Ich kann nur vermuten, dass er ganz jung und nicht aufmerksam genug ist. Aus diesem Grund hat er nicht verstanden, dass es kein Zimmer gibt, in das er sofort einziehen kann. Es kann aber auch sein, dass die Mitarbeiterin im International Office ihn nicht darüber informiert hat, dass er ein Hotelzimmer für ein paar Tage buchen muss. Vielleicht ist dieser Student zum ersten Mal im Ausland und kennt die Besonderheiten nicht.



### Ekaterina Maruk

aus Kaliningrad in Russland, hat Soziale Arbeit an der Ernst-Abbe-Hochschule Jena studiert und arbeitet dort inzwischen als Koordinatorin im Projekt „STAY – Studieren. Arbeiten. Leben in Thüringen“.

Das ist eine Situation, mit der International Offices häufig konfrontiert werden, da es viele Studierende gibt, die so eine Einstellung haben und ähnlich handeln. Das hat nichts mit der Herkunft der internationalen Studierenden zu tun. Es kann unterschiedliche Gründe haben. Ich kann nur vermuten, dass der Student in Russland die Information bekommen hat, dass sich das International Office in Deutschland um alle Angelegenheiten von internationalen Studierenden kümmert – auch um die Wohnung. Häufig werden den Studierenden in den Heimatländern Informationen gegeben, die nicht mit der Hochschule in Deutschland abgestimmt wurden. Das führt zu Missverständnissen. Vielleicht bieten einige Hochschulen in Deutschland solche Leistungen an, aber das kann man nicht auf alle beziehen. Es könnte auch sein, dass an der Hochschule im Heimatland des Studenten das International Office die Unterkünfte für internationale Studierende organisiert. Er kennt diese Situation und geht davon aus, dass es in Deutschland auch so ist.



### Artur Shageev

aus Russland, hat Migration und Diversität in Kiel studiert. Er arbeitet seit 2015 im Familien- und Welcome-Service der Universität Kiel.

Ich war selbst in einer ähnlichen Situation, als ich nach Kiel zum Studieren kam und keine Wohnung hatte. Aber ich habe vom International Office nicht erwartet, dass sie mir eine Wohnung zur Verfügung stellen, sondern wollte dort nur einen Rat bekommen, wie und wo man eine Bleibe finden kann. Sie haben mir damals die Kontakt-daten vom Studentenwerk Schleswig-Holstein und von privaten Wohnheimen gegeben. Die erste Zeit habe ich in einer Jugendherberge verbracht. Ich habe mich darauf aber im Voraus eingestellt. Für Alexejs Verhalten kann ich eher persönliche als nationalkulturelle Gründe nennen. Ich denke, wenn man zuvor in einer Familie gelebt hat, in der die Eltern für ihr Kind alles gemacht haben, könnte das dazu führen, dass man auf so eine Begebenheit in einem fremden Land nicht vorbereitet ist. Ich glaube aber, es kann in jedem Land passieren, dass einige Menschen selbstständiger sind als andere. Folgende typisch russische Charaktermerkmale könnten theoretisch das Verhalten des russischen Studenten erklären: Gastfreundlichkeit und Hilfsbereitschaft, Aufgeschlossenheit, Unbefangenheit, Harmlosigkeit. In Wirklichkeit kann ich mir so eine Situation aber nur schwer vorstellen. Viele würden sich eher an ihre Landsleute wenden, z.B. an russische Studierendenvereine, damit diese etwas für sie organisieren.



### Daria Luchnikova

aus Ulanowsk in Russland, hat Deutsch als Fremdsprache in Leipzig studiert und sich dort fünf Jahre lang als Tutorin für internationale Studierende engagiert. Außerdem betreut sie als ehrenamtliche Vorsitzende das Projekt „Erste Hilfe für russischsprachige Studenten“ im deutsch-russischen Jugendclub IVENTUS in Leipzig.

Bei uns gibt es ein Projekt, in dem fortgeschrittene russischsprachige Studierende die russischsprachigen Erstsemestler in den ersten Tagen betreuen. Die Situation aus dem Fallbeispiel ist mir daher sehr gut bekannt. Ich würde sie als typisch für viele Studierende aus Osteuropa (Russland, Ukraine, Kasachstan etc.) bezeichnen. Ähnliches habe ich mit einer Studentin aus St. Petersburg erlebt. Sie hat auch erwartet, dass sich ihre Betreuerin aus dem Akademischen Auslandsamt (AAA) der Universität Leipzig um sie kümmert. Sie dachte, dass sie Tutoren engagiert, um sie vom Flughafen abzuholen. Die Erklärung ist einfach: Die russischsprachigen Studierenden erwarten deshalb so viel vom AAA, weil sich das russische AAA um internationale Studierenden sehr intensiv kümmert. In Russland sind internationale Studierende eine Seltenheit und werden wie VIPs behandelt. Meistens werden sie tatsächlich vom Flughafen abgeholt und bis zum Wohnheim begleitet. Der Platz dort steht ihnen automatisch zu. In manchen Großstädten in Russland gibt es sogar separate Wohnheime für internationale Studierende mit mehr Komfort. Die Betreuung ist manchmal so intensiv, dass es schon unangenehm wird. Für mich ist es schwer, zu erkennen, ob es an der Mentalität der russischsprachigen Menschen liegt oder ob es Einzelfälle sind. Ich habe auch erlebt, dass arabische Studierende viel vom deutschen AAA erwarten. Dieses Verhalten lässt sich wahrscheinlich nicht hundertprozentig mit dem kulturellen Hintergrund erklären. Meistens ist es einfach so, dass viele Studierende in Deutschland das erwarten, was in ihrem Heimatland angeboten wird.



## Critical Incidents – Wohnen

# Die Kündigung



## DER FALL

Die ziemlich aufgeregte Vermieterin eines Privatzimmers ruft beim International Office an und droht, ihren indischen Mieter, *Rohan\**, in den kommenden Tagen vor die Tür zu setzen: Er sei einfach nicht sauber, würde seine Wäsche und Bettwäsche nie waschen. Die ganze Wohnung würde ganz schlecht riechen, die Küche schlimm aussehen und das Bad sowieso. Als sie neulich in der Küche war, hätte sie gesehen, dass das Wasser aus den Schränken tropfte, weil der Student angeblich keine Ahnung hatte, dass man die Teller nach dem Abwaschen und Vor-dem-in-den-Schrank-Stellen abtrocknen müsse. Frau *Meier\**, die Mitarbeiterin im International Office, bestellt Rohan zu sich und erzählt ihm von dem Anruf. Sie erklärt ihm, dass sein Mietverhältnis aufgrund seiner fehlenden Sauberkeit Gefahr läuft, gekündigt zu werden. Wenige Tage später erhält der Student tatsächlich die Kündigung. Er ist überrascht. Wieder im International Office, erklärt er Frau Meier, er dachte, bis dahin sei alles in Ordnung gewesen. Er hat ja seine Miete pünktlich gezahlt und kann überhaupt nicht nachvollziehen, warum die Vermieterin ihn vor die Tür setzen will.

\* Namen geändert

## DIE PERSPEKTIVEN

### Ramkumar Sukumar

aus Indien, hat einen Master in „Information and Communication Engineering“ von der Technischen Universität Darmstadt. Er war ITT-Tutor im Studentenwerk Darmstadt und AStA-Referent für Internationale Studierende.

Die Studierenden hier in Deutschland sind sehr weit weg von ihren Eltern und haben viel Druck im Studium. Dazu kommt, dass sie wegen der Wohnungsknappheit in WGs landen oder nur sehr kleine Zimmer haben. Das ist ein anderer Lebensstil als im Heimatland. Oft teilen sie sich inoffiziell ein Zimmer mit anderen Studierenden, um Geld zu sparen. Dabei werden die Nachbarn von der Lautstärke gestört, von den Feiern oder vom Kochen. Leider ist es für Menschen aus dem Ausland oft schwer, eine Wohnung zu bekommen, auch wegen der Vorurteile. Und dann werden beim Unterschreiben des Mietvertrags viele Regeln festgelegt. Einige Vermieter sind sehr offen für andere Kulturen, andere interessiert nur das Geld. Auch kommt es oft zu Missverständnissen wegen der Sprache. Ja, es ist teilweise wahr, dass Studierende aus dem Ausland (einschließlich Indien) ihre



Wohnung nicht ganz sauber halten bzw. nicht das europäische Niveau erreichen. Manchmal spülen die Studierenden nach dem Essen die Teller ein paar Tage lang nicht, z.B. während der Prüfungszeit. Sie wohnen alleine, daher hat das Spülen dann nicht die erste Priorität. Manche Wohnungen sind gut gepflegt, manche nicht. Normalerweise wird in Indien in der Schule hygienisches Verhalten unterrichtet. Ob das dann befolgt wird oder nicht, liegt an den einzelnen Familien und am Freundeskreis.

### Aman Ullah Khan

aus Indien, studiert International Production Management an der Technischen Universität Hamburg-Harburg. Er hat als Welcome-Tutor beim Studierendenwerk Hamburg gearbeitet.

In Indien kann man für Geld fast alles haben, z.B. jemanden zum Putzen, Kochen etc. Man muss zu Hause nicht viel tun, um die Wohnung sauber zu halten. Es wird von anderen für uns erledigt. Wir (Studierende) kommen manchmal aus solchen Familien, sind sehr verwöhnt und haben oft noch nicht einmal gesehen, wie man es macht. Die Familie sorgt dafür, dass wir alles bekommen, was wir benötigen, so dass wir das Studium schaffen. Das hat erste Priorität. Auch wenn ein Studierender alleine in einer Mietwohnung wohnt, ist die Reinigung normalerweise das Letzte, worüber sich ein Vermieter Gedanken macht. Für ihn ist es das Wichtigste, dass der Mieter seine Miete pünktlich zahlt. Dem Mieter „gehört“ dann die Wohnung. Wie er dort wohnt, und ob er die Teller ohne Abtrocknen in den Schrank stellt, interessiert den Vermieter nicht. Aber im Wohnheim gibt es Kontrollen, z.B. ob im Zimmer zusätzliche elektrische Geräte stehen, wegen der Stromrechnung. Bei Problemen bekommt der Mieter eine Drohung, dass sich die Miete verdoppeln wird, wenn es so weitergeht. Darum wundert sich der Student hier: Er hat die Miete doch überwiesen, wo ist das Problem? Wenn Studierende hier in Deutschland sauber machen, wollen sie keine Putzmittel benutzen, weil die viel Geld kosten. Also nehmen sie einen nassen Lappen und wischen damit fast alles in der Küche, und nach ähnlichem Prinzip wird auch das WC geputzt.



### Empfehlung von Aman Ullah Khan:

Es hilft, klarzustellen, was von den Studierenden erwartet wird: Was wir in Deutschland mit Reinigung meinen und warum das wichtig ist. Die Küchen hier sind nicht für das Kochen von indischem Essen geeignet. Wenn die indischen Studierenden mit ihren Gewürzen kochen, dann riecht es im ganzen Flur „seltsam“, aber sie merken es nicht. Es sei denn, die Küche ist sehr modern, hat Fenster und eine richtig gute Dunstabzugshaube.

### Nandini Sharma

geboren in Bhopal, Indien, machte ihren Master in Pharmazeutischer Biotechnologie an der Universität Halle.

Meiner Meinung nach war der Student nicht sorgfältig, was die Sauberkeit betrifft. Auch in unserer Kultur spielt Sauberkeit eine große Rolle. In diesem Fallbeispiel ist der Student ignorant gewesen, ich denke, dass das nichts mit unserer Kultur zu tun hat. Sauberkeit ist etwas, das generell gilt und beibehalten werden sollte. Ihre Aufrechterhaltung ist gut für jeden und die Vermieterin hat richtig gehandelt, als sie den Studenten auf seinen Fehler hingewiesen hat. Ich glaube, dass dieses Thema nicht mit irgendeiner Kultur in Verbindung gebracht werden kann, weil Sauberkeit einer der grundlegenden Aspekte ist, die in jeder Kultur gelehrt werden.



## Critical Incidents – Wohnen

# Die Daunendecke



## DER FALL

Ben\*, ein US-amerikanischer Student, wohnt während seiner Teilnahme an einer Sommeruniversität zur Untermiete in einem vollmöblierten Wohnheimzimmer. Vor seiner Abreise ist er darauf bedacht, das Zimmer so zu verlassen, wie er es vorgefunden hat. Er räumt auf, putzt den Zimmerboden und wäscht die Bettwäsche – samt Daunendecke. Als die deutsche Studentin Anna\*, die eigentliche Mieterin des Zimmers, zurückkehrt, muss sie feststellen, dass ihre neue Daunendecke durch das Waschen in der Maschine ruiniert ist. Sie ärgert sich sehr über Ben und möchte die Decke von ihm ersetzt bekommen. Ben weigert sich jedoch, da er das Zimmer in einem sauberen Zustand verlassen hat und es keinen Warnhinweis gab, dass die Decke nicht in der Maschine gewaschen werden darf. Die Mitarbeiterin der Wohnheimverwaltung, die in die Auseinandersetzung einbezogen wird, erhält folgenden Kommentar von Ben: „Ich hatte den Eindruck, dass der Raum vor der Abreise gereinigt werden sollte und ich nahm an, dass das auch das Bettzeug beinhaltete. Leider gab es keine Warnhinweise, dass die Decken speziell behandelt werden sollten, und wie bei uns in den Staaten üblich, wurden sie in der Waschmaschine gewaschen.“

\* Namen geändert

## DIE PERSPEKTIVEN

### Bethany Guse

aus Northfield, Minnesota, studierte 2015 in Konstanz.

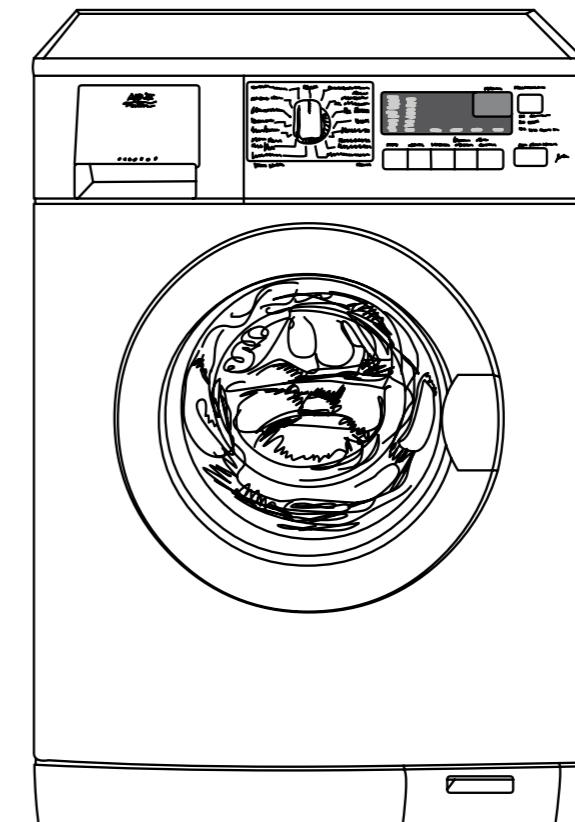
Der amerikanische Student war ein Zwischenmieter und vor seinem Auszug hat er alles geputzt, eben auch die Daunendecke. Als sie ruiniert war, wollte die deutsche Studentin natürlich eine neue haben. Man kann in den USA die Daunendecken waschen, weil sie anderes Material enthalten, keine Federn. Die Leute haben normalerweise waschbare „Comforters“ oder „Quilts“. Ich verstehe zwar, dass er die Daunendecke gewaschen hat, aber nicht, dass er sich weigert, eine neue zu kaufen. Vielleicht denkt er so, weil Fairness und klare Erwartungsaußerungen wichtige Teile der amerikanischen Kultur sind. Niemand hat ihm gesagt, dass er die Daunendecke nicht waschen sollte, also wusste er es nicht, und er fühlt sich nicht im Unrecht.



### Mari Arneson

aus Northfield, Minnesota, studierte 2013/14 in Flensburg.

Meine Mutter hat mir immer gesagt, dass ein Zimmer, nachdem ich dort war, immer besser aussehen soll als vorher. Also nicht so, wie ich es vorgefunden habe, sondern besser. Deswegen hat der amerikanische Student die Daunendecke gewaschen. Dieses Sprichwort ist ein wichtiger Teil unserer amerikanischen Kultur. Wir sind mit diesem Sprichwort aufgewachsen. Dass Ben die Decke gewaschen hat, ist für mich ganz normal und respektvoll. Vielleicht konnte er nicht sehen, dass die Daunendecke ruiniert war und hat sie deshalb nicht ersetzt, bevor die deutsche Studentin zurückgekommen ist. Allerdings verstehe ich nicht ganz, weshalb er sie später nicht ersetzen wollte. Er hat Recht, wenn er sagt, dass die Decke keinen Warnhinweis hatte. Deswegen wusste er auch nicht, dass sie nicht in der Waschmaschine gewaschen werden darf. Trotzdem finde ich es nicht höflich, dass er sich weigert, sie zu ersetzen.



## Critical Incidents – Wohnen

# Der kaputte Herd



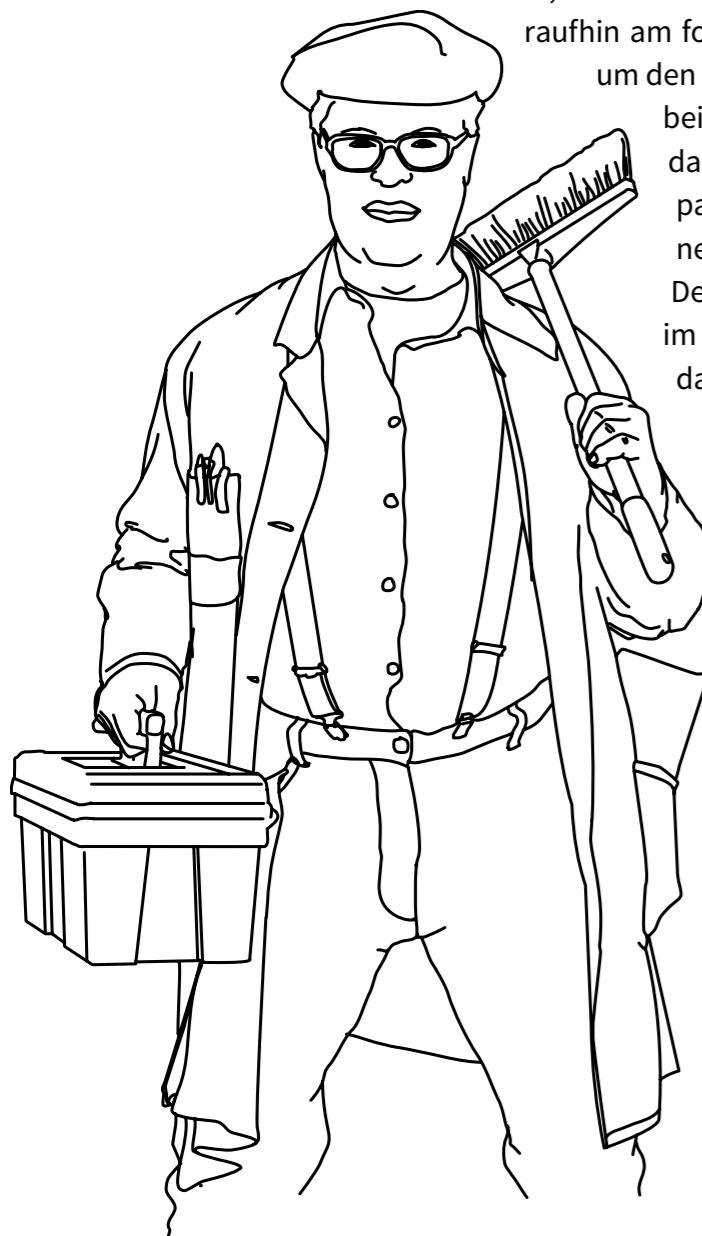
### DER FALL

Der Hausmeister, Herr Müller\*, findet in seinem Briefkasten einen Reparatschein von dem chinesischen Studenten Yan\*. Darauf steht, dass der Herd in Yans Appartement nicht mehr heiß wird. Der Hausmeister legt ihm daraufhin einen Zettel in den Briefkasten – mit der Nachricht, dass er am folgenden Tag um 8.00 Uhr in sein Appartement kommt. Yan wartet am nächsten Tag ab 8.00 Uhr auf den Hausmeister, doch als dieser bis 9.00 Uhr nicht erscheint, geht er zu seiner Vorlesung. In der Pause spricht er einen deutschen Kommilitonen an und erzählt ihm das Geschehen vom Vormittag. Der Kommilitone ermutigt Yan, erneut einen Zettel in den Briefkasten zu werfen, da der Hausmeister sicher aufgrund von anderen Arbeiten die Verabredung vergessen hat. Am Nachmittag des Tages legt er

Herrn Müller also erneut einen Reparatschein in den Briefkasten und vermerkt darauf, dass der Herd immer noch kaputt sei. Herr Müller begibt sich daraufhin am folgenden Tag um 8.00 Uhr zum Appartement von Yan,

um den Herd zu reparieren. Yan öffnet weder beim ersten noch beim zweiten und dritten Klopfen. Herr Müller nimmt an, dass der Student aufgrund seiner Vorlesungen das Appartement bereits verlassen hat. Er öffnet die Tür mit seinem Zweischlüssel. Yan liegt noch im Bett und schläft. Der Hausmeister spricht den Studierenden an: „Ey, Du da im Bett, aufstehen! Ich will Deinen Herd reparieren. Dass darf ja wohl nicht wahr sein, dass Du im Bett liegst, wenn Du weißt, dass ich vorbeikomme“. Yan wird wach und erschreckt sich sehr, springt aus dem Bett, zieht sich etwas an und lässt den Hausmeister seinen Herd reparieren. Als Herr Müller wieder geht, lässt er einen verstörten Yan zurück.

\* Namen geändert

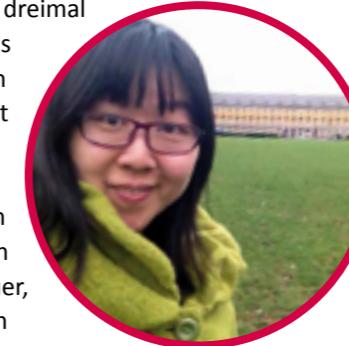


## DIE PERSPEKTIVEN

### Jianxia Zhang

aus Peking in China, hat Jura an der Universität Münster studiert und war in dieser Zeit von 2008 bis 2011 als Tutorin im Studentenwerk Münster aktiv.

Der Hausmeister hat nur dreimal geklopft und sich nicht als Hausmeister zu erkennen gegeben. Der Student hat meiner Meinung nach das Recht, die Tür nicht zu öffnen. Wenn ich mich in die Lage des Studenten versetze, bin ich sehr sauer, weil der Hausmeister den ersten Termin nicht eingehalten hat – ohne Begründung oder Rückmeldung. Ich bin auch sehr unzufrieden, weil der Hausmeister keinen neuen Termin mit mir vereinbart hat, sondern einfach in mein Appartement gekommen ist. Das ist ohne Ankündigung und ohne Zustimmung passiert. Obwohl die Mitarbeiter im Studentenwerk vertrauenswürdig sind, möchte ich nicht, dass sich fremde Menschen ohne meine Zustimmung in meinem Appartement aufhalten. Für Yans Verhalten gibt es mehrere Gründe: Für chinesische Studierende ist der Herd sehr wichtig. Chinesen essen normalerweise drei warme Mahlzeiten am Tag, deshalb möchte er, dass der Herd so schnell wie möglich repariert wird. Den zweiten Zettel schreibt er vielleicht, weil er nicht noch einmal einen Termin mit dem Hausmeister vereinbaren möchte. Ein chinesisches Sprichwort heißt übersetzt: „Bringe dich nicht in unnötige Schwierigkeiten, es ist besser, Ärger zu vermeiden“. Chinesische Studierende kennen das deutsche Recht nicht so gut, sie wissen nicht, ob der Hausmeister das Appartement ohne Termin betreten darf. Sicher spielen auch die Sprachkenntnisse eine Rolle: Yans Deutsch ist wohl noch nicht gut genug, um mit dem Hausmeister zu diskutieren oder zu streiten. Vor allem chinesische Studierende haben Angst davor, zu diskutieren – wegen der deutschen Sprache und aus psychologischen Gründen.



### Yunqing Dong

aus Qingdao in China, studiert seit 2012 Maschinenbau an der Technischen Universität München.

Beide haben Fehler gemacht, aber den größeren hat der Hausmeister gemacht. Nachdem er am ersten Tag nicht gekommen ist, denkt Yan am zweiten Tag wahrscheinlich, dass der Hausmeister kein pünktlicher Typ ist, dass er wieder irgendwann nach 9.00 Uhr kommt. Deswegen ist er beim zweiten Mal nicht vor 8.00 Uhr aufgestanden (es kann aber durchaus auch sein, dass er einfach nur verschlafen hat). Ich finde den Hausmeister nicht höflich. Er kommt beim ersten Mal überhaupt nicht. Beim zweiten Mal, als er in das Zimmer „einbricht“, ist er auch ziemlich unhöflich. Yan hat sich natürlich erschrocken und er hat keine Ahnung, wie er damit umgehen soll. Mit seinen Deutschkenntnissen ist er wahrscheinlich nicht in der Lage, so eine komplizierte Situation zu meistern. Es ist noch schwieriger, wenn jemand schnell spricht und sein Deutsch einen Akzent hat. Deswegen schweigt Yan und lässt den Hausmeister einfach seinen Herd reparieren. In China darf man nicht einfach in ein Zimmer einbrechen, auch nicht, wenn man Hausmeister ist. Wir verhalten uns nicht spontan, wir denken zuerst und handeln dann. Deshalb ist der Hausmeister wohl schon mit der Reparatur fertig, bevor Yan wieder einen klaren Kopf hat. Herr Müller hat vermutlich schon viele schlechte Erfahrungen mit internationalen Studierenden gemacht, z.B. dass sie meistens unpünktlich sind. Jetzt nimmt er an, dass Yan wieder so ein „typischer internationaler Student“ ist und seine schlechten Erfahrungen werden automatisch wieder aktiviert. So gesehen ist es auch verständlich, dass er nicht höflich ist. Das hört sich nicht so gut an, aber aus meiner Sicht ist es so.



## Critical Incidents – Wohnen

# Die Party-WG



## DER FALL

Elisa\* aus Frankreich absolviert ihr Austauschsemester an einer deutschen Hochschule. Sie wird vom International Office in eine Wohngemeinschaft einquartiert. Dort gibt es fünf Zimmer, zwei Bäder und eine Gemeinschaftsküche mit Sitzecke. In den übrigen vier Zimmern wohnen ebenfalls Austauschstudentinnen von der Hochschule. Özlem\* kommt aus der Türkei, Anna\* aus Finnland, Agata\* aus Polen und Ewa\* aus Tschechien. Elisa möchte in Deutschland besonders viele Kurse belegen (mehr als von ihrer Hochschule vorgesehen). Ihre WG-Mitbewohnerinnen hingegen beschränken sich auf die notwendigen 30 ECTS-Punkte. Die Kurse, die Özlem, Anna, Agata und Ewa belegen, finden vorwiegend ab 14.00 Uhr statt. So kommt es, dass die Studentinnen der WG oft andere Austauschstudierende von der Hochschule zu sich einladen, denn die übrigen Studierenden haben nur kleine Einzelappartements, in denen es schwierig ist, sich mit mehr als fünf Personen zu treffen. Durch ihre große Anzahl an Kursen geht Elisa – im Gegensatz zu ihren Kommilitoninnen – regelmäßig um 8.00 Uhr in eine Vorlesung. Es passiert immer öfter, dass es mit Elisa im Vorfeld nicht abgestimmt wird, wenn am Abend in der WG wieder eine Party stattfindet. Oft erfährt sie es vorher gar nicht. Sie akzeptiert diese nächtlichen WG-Partys dennoch über drei Monate lang. An einem Freitagabend, an dem wieder eine Party stattfindet, platzt ihr der Kragen. Sie kommt aus ihrem Zimmer geschossen und schreit wild in die Menge: „Ruhe! Ich habe morgen einen wichtigen Termin auf einer Konferenz, an der ich teilnehme!“. Nach einem ca. fünfminütigen Auftritt rauscht sie in ihr Zimmer zurück und wird für den Rest des Abends nicht mehr gesehen. Die Studierenden der Party verlassen daraufhin die WG und ziehen weiter in die Stadt. In der WG herrscht von nun an dicke Luft.

\* Namen geändert

## DIE PERSPEKTIVEN

### Elise Madelaine

aus Frankreich, ist Absolventin des Doppelmasters in European Studies an der Europa-Universität Frankfurt (Oder) und in Strasbourg.

Die französische Studentin Elisa teilt sich mit vier anderen Austauschstudentinnen aus verschiedenen Ländern eine Wohngemeinschaft. Ihre Mitbewohnerinnen laden oft andere Studierende ein, aber Elisa nimmt nur selten an den Partys teil, weil sie meistens früh an der Universität sein muss. Sie will mehr als die geforderten 30 Credit-Points erreichen, dafür hat sie mehr Kurse ausgewählt. Sie braucht Ruhe und Konzentration, da dieses Auslandsemester ein wichtiger Teil ihres Studiums ist. Sie versteht nicht, dass ihre Mitbewohnerinnen und die anderen Austauschstudierenden ihre Situation nicht berücksichtigen. Das Verhalten



von Elisa lässt sich durch die indirekte Kommunikation in Frankreich erklären: Plötzlich ist sie sehr verärgert und äußert ihre Meinung den anderen gegenüber. Zuvor hat sie nie mit ihnen über diese Belastung gesprochen, vielmehr hat sie erwartet, dass ihr Bedürfnis nach Ruhe durch ihre Abwesenheit von den Partys indirekt zum Ausdruck kommt. Ihr Verhalten ist kontextgebunden: Der Gefühlsausbruch ist das Ergebnis von dreimonatiger Passivität bzw. Toleranz und „Diplomatie“.

### Anne-Laure Gestering

aus Frankreich, lebt und arbeitet als Architektin in Berlin. Sie war von 2010 bis 2014 als wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Technischen Universität Braunschweig tätig.

Die beschriebene Situation erscheint mir sehr realistisch und nachvollziehbar. Der Konflikt hat aber für mich wenig mit kulturellen Hintergründen zu tun, sondern es ist einfach eine schwierige Situation, die entstehen kann, wenn Menschen zusammenleben. Dass die Protagonistinnen in diesem Fall aus unterschiedlichen Ländern stammen, spielt – glaube ich – keine Rolle. Die Studentinnen kannten sich vor der WG-Bildung nicht, so konnten sie sich kaum unabhängig kennenlernen. Von Anfang an mussten sie lernen, mit dieser Situation umzugehen. Darüber hinaus haben die Studentinnen in der WG unterschiedliche Lebensrhythmen – das ist keine gute Voraussetzung. Auch Menschen, die aus dem gleichen Land kommen, würden in dieser Situation Schwierigkeiten haben. Natürlich kann ich Elisas Verhalten nachvollziehen. Sie versucht, mit der Situation alleine zurechtzukommen, merkt aber nicht, wie sehr sie darunter leidet und rastet aus, bevor sie sich mit den anderen austauschen konnte. Ihr Verhalten hat aber, meiner Meinung nach, nichts mit ihrem kulturellen Hintergrund zu tun. Eine andere Person aus Frankreich hätte genauso gut anders reagieren können oder schon am ersten Abend Kommentare abgeben können.



### Lucile Pineau

aus Frankreich, arbeitet in der Abteilung für Internationale Angelegenheiten an der Europa-Universität in Frankfurt (Oder).

Ich kann verstehen, warum Elisa sich aufgereggt hat. Ihre Mitbewohnerinnen haben drei Monate lang keine Rücksicht auf ihren Lebensrhythmus genommen und ihr auch nicht Bescheid gesagt, wenn sie Gäste eingeladen haben. Gleichzeitig denke ich, Elisa hätte den andern gegenüber das Thema früher zur Sprache bringen sollen, doch vielleicht wollte sie zuerst nicht stören. Es ist verständlich, dass die anderen in der WG Partys feiern wollen – und sie sind in der Mehrheit. Aber an dem Abend war Elisa sicher müder als sonst oder die anderen waren ein bisschen lauter als gewöhnlich. Die Franzosen kommunizieren öfter indirekt: „Es ist nicht schlecht = Es ist gut“. Eventuell hat Elisa auch einmal zu ihren Mitbewohnerinnen folgendes gesagt: „Die Partys stören mich nicht, sie sollten aber nicht unbedingt jeden Abend stattfinden = Ab und zu ist es in Ordnung, aber es sollte nicht regelmäßig sein“. Und die anderen haben es so verstanden: „Wenn Elisa zwei Mal pro Woche ihre Ruhe hatte, können wir in der übrigen Zeit feiern, ohne dass es sie stört“. Wir Franzosen kennen einen Satz über die Freiheit, den wir in der Schule lernen: « La liberté des uns s'arrête là où commence celle des autres » (Die Freiheit der einen hört da auf, wo die Freiheit der anderen anfängt.). Vielleicht erwarten wir deshalb, dass die anderen auch immer auf unsere Freiheit und unsere Bedürfnisse achten.



## Critical Incidents – Wohnen

# Die schmutzige Küche



### DER FALL

Hassan\* aus Bangladesch hat Glück, er bekommt ein Zimmer in einem neuen privaten Studentenwohnheim und empfindet es als große Ehre, zu den Erstbewohnern zu gehören. Da möblierter Wohnraum sehr knapp ist, ist es besonders wichtig, die Vermieter nicht zu verärgern. Deshalb werden alle neuen internationalen Studierenden nach ihrer Ankunft im Rahmen der allgemeinen Einführung darum gebeten, pfleglich mit ihren jeweiligen Zimmern umzugehen, d.h. regelmäßig zu putzen, zu lüften und den Müll zu entsorgen. Nach nur sechs Wochen erhält die Mitarbeiterin im Housing Office der Hochschule eine empörte E-Mail des Vermieters – mit zahlreichen Fotos im Anhang: Die brandneue Küche ist sehr verschmutzt, vor allem in die Herdplatten ist der Schmutz bereits tief eingebettet. Sie können nicht mehr gereinigt werden. Die Mitarbeiterin spricht Hassan darauf an und zeigt ihm die Fotos. Hassan ist sich jedoch keiner Schuld bewusst.

\* Name geändert

### DIE PERSPEKTIVEN

#### Syeda Samira Sadeque

ist Autorin, Dichterin und Journalistin aus Dhaka, Bangladesch. Im Herbst 2015 war sie für drei Monate als Stipendiatin des Instituts für Auslandsbeziehungen (ifa) bei „Democracy Reporting International“ in Berlin tätig. Aktuell arbeitet sie als Reporterin für die „Dhaka Tribune“.

Die Situation ist problematisch, solange Hassan bestreitet, dass er etwas falsch gemacht hat. Wenn der Vermieter empört war und Beweisfotos an die Universität geschickt hat, nehme ich an, dass ein beträchtlicher Schaden entstanden ist. Meinem Verständnis nach sollte Hassan auf jeden Fall seine Version der Geschichte erzählen. Ich kann Hassans sozio-ökonomischen Hintergrund nicht einschätzen. Kommt er jedoch aus einer Familie der Mittelschicht oder der unteren Mittelschicht in Bangladesch, ist es wahrscheinlich, dass er an Haushaltshilfen gewöhnt ist, die immer aufgeräumt und geputzt haben. Er könnte sich auch angegriffen fühlen, weil er sich im Kontext einer anderen Kultur eingeschüchtert fühlt. Es ist schwer, die Verschmutzung der Küche völlig zu leugnen, weil Fotobeweise vorliegen. Wenn er sich dennoch keiner Schuld bewusst ist, liegt das meiner Meinung nach daran, dass er verängstigt ist und sich deshalb entschieden hat, eine Abwehrhaltung einzunehmen. Er könnte Angst



vor einer möglichen Sanktionierung seitens der Behörden haben – etwas, das in Bangladesch nicht unüblich ist. Die Menschen können dort in solchen Angelegenheiten sogar handgreiflich werden. Wie schon erwähnt: Unter denjenigen in Bangladesch, die das Privileg der Bildung genießen, gibt es oft die Einstellung, dass die Haushaltspflichten entweder von der Hausfrau oder einer bezahlten Haushälterin erledigt werden müssen. Ich glaube, dass diese Haltung in Hassans Fall definitiv zutrifft.

#### Liton Ruknuzzaman

kommt aus Bangladesch und studiert Betriebswirtschaftslehre an der Fachhochschule Münster. Er war Tutor beim Studierendenwerk Münster.

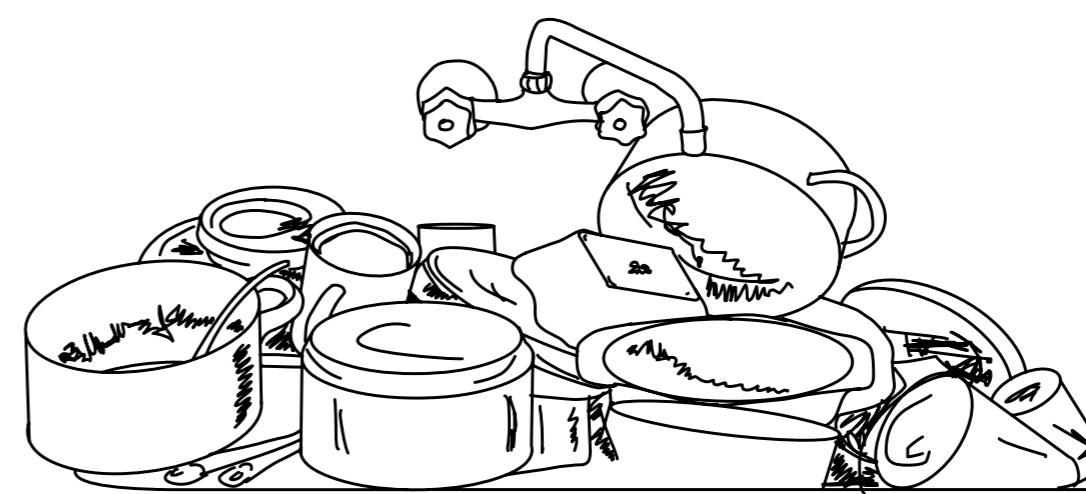
Ich kann mir die Situation in der brandneuen Küche richtig gut vorstellen, meiner Vermutung nach teilen sich alle Bewohner diese Küche. Es ist natürlich erforderlich, dass man die Küche, nachdem man sie benutzt hat, so verlässt, wie man sie vorgefunden hat. Aber in diesem Fall kann man niemandem einen Vorwurf machen, weil man nicht weiß, wer die Schuld hat. Meiner Meinung nach müssen alle Bewohner, inklusive Hassan, die Herdplatten bezahlen. Normalerweise gibt es keine nachvollziehbaren Gründe, warum man ausgerechnet Hassan angesprochen hat. Es könnte daran liegen, dass man ein falsches Bild von seinem Land (Bangladesch) hat. Ich würde die Situation nicht auf einen kulturellen Hintergrund beziehen, weil man die Verschmutzung der Umwelt und anderer Bereiche nicht kulturell herleiten kann.



#### Karol Kruk

kommt ursprünglich aus Polen. Er hat in Hamburg Geschichte, Politikwissenschaften und Osteuropastudien studiert und arbeitet seit drei Jahren beim Studierendenwerk Hamburg, in der Abteilung Wohnen.

Es ist schwer zu sagen, ob Hassan für den Zustand der Küche verantwortlich ist. Sie wird sicher von mehreren Studierenden gleichzeitig genutzt, daher könnten auch andere sie verschmutzt haben. Der Vermieter kann nur so handeln, weil er sich sicher ist, dass Hassan der Schuldige ist. Das bedeutet aber entweder, dass er es nachweisen kann oder dass er davon ausgeht, weil für ihn kein anderer Mieter in Frage kommt. Menschen mit bestimmtem kulturellen Hintergrund wird in Deutschland oft unterstellt, dass sie die deutschen Hygienestandards bzw. Reinigungsprinzipien nicht kennen. Nach meiner Erfahrung mit Studierenden aus verschiedenen Ländern, die ich in den vergangenen zehn Jahren sammeln durfte, kann ich solche Probleme keiner einzelnen Kultur oder Nationalität zuordnen. Wir müssen in unserem Arbeitsalltag oft Studierende darauf aufmerksam machen, dass sie sich mit dem Mieten eines Zimmers auch dazu verpflichten, sich an Reinigungsdiens-ten zu beteiligen. Einige Studierende tun es trotzdem nicht und denken sich immer wieder Ausreden aus. Andere gehen davon aus, dass eine Putzfrau kommt. Oft wissen internationale Studierende nicht, welche Reinigungsmittel wie zu benutzen sind, weil sie anders aussehen als zu-hause. Und viele Studierende mussten zuhause noch nie putzen, weil das immer jemand für sie gemacht hat. Das ist aber sicher nichts, das man einer bestimmten Kultur zuordnen kann.



## Critical Incidents – Beratung

# Die Theke

Arabische  
Länder



## DER FALL

In Frau Meiers\* Büro im International Office an einer deutschen Hochschule gibt es eine brusthohe Theke, an der sie üblicherweise die Studierenden berät. Hinter dieser Theke steht ihr Schreibtisch, an dem sie ihre Büroarbeiten erledigt. Eines Tages klopft ein internationaler Student an ihre Tür. Nachdem sie ihn hereingebeten hat, tritt er sofort lächelnd zu ihr an den Schreibtisch, statt an der Beratungstheke auf sie zu warten. Frau Meier empfindet dieses Verhalten als respektlos und unhöflich. So versucht sie, die Papiere, die sie gerade bearbeitet hat, abzudecken. Zudem fühlt sie sich durch die Nähe bzw. die Körperhaltung des Studenten, der sich zu ihr heruntergebeugt hat, unwohl und bedrängt. Deshalb fordert sie ihn nachdrücklich auf, einen Schritt zurückzutreten, auf die andere Seite der Beratungstheke zu gehen und dort einen Moment zu warten. Der Student reagiert jedoch irritiert, bewegt sich langsam rückwärts zur Tür und verlässt die Sprechstunde.

\* Name geändert

## DIE PERSPEKTIVEN

### Yassine Tantan

studiert Germanistik in Rabat, Marokko, und wird im Sommer 2016 mit einem Stipendium des Deutschen Akademischen Austauschdienstes (DAAD) nach Deutschland kommen.



Es ist verständlich, dass es in diesem Fall ein großes Missverständnis zwischen Frau Meier und dem Studenten gibt. Beide haben sich aufgrund ihrer unterschiedlichen Kulturen und Erfahrungen normal verhalten. Frau Meier ist es gewohnt, an der Theke zu beraten. Ihr Schreibtisch ist für sie etwas Persönliches und niemand darf in seine Nähe kommen. Aber der Student wusste das nicht, seiner Erfahrung nach findet die Beratung immer am Schreibtisch statt. Vielleicht dachte er, die Theke sei für andere Zwecke bestimmt: für Freunde oder um etwas zu trinken. Frau Meier erlebt sein Verhalten als unhöflich, weil er ihre Regeln nicht respektiert hat. Für den Studenten war die Situation seltsam und unverständlich, weil Frau Meier ihre Papiere auf dem Schreibtisch schnell versteckt hat und ihn von sich weg geschickt hat. Ähnliche Situationen passieren häufig in manchen Kultu-

ren, so ist es z.B. in einigen Häusern höflich, mit Schuhen einzutreten und in anderen unhöflich, das hängt von der Kultur ab. Deshalb sollte man immer fragen, sonst bringt man sich in eine unangenehme Lage.



### Uta Kirchner

arbeitet seit 2006 als Überseereferentin im International Office der Technischen Universität Berlin und ist Dozentin für Interkulturelle Kommunikation an Hochschulen.

Aus meiner Sicht spielen hier mehrere kulturelle und subjektive Faktoren zusammen, die auch in die deutsche Sprache Eingang gefunden haben: In erster Linie ist das Verhalten von Frau Meier, meiner Meinung nach, auf ein unterschiedliches, kulturspezifisches Nähe- und Distanzempfinden beider Personen zurückzuführen. In vielen Nationalkulturen stehen und bewegen sich die Menschen näher beieinander, als wir es in Deutschland als angenehm und einer bestimmten Situation angemessen empfinden würden. Tritt oder kommt uns jemand – im wahrsten Sinne des Wortes – zu nahe, fühlen wir uns unwohl und versuchen, durch Zurückweichen wieder einen aus unserer Sicht angemessenen Abstand herzustellen. Diese Möglichkeit hatte Frau Meier in dem Fallbeispiel nicht. Die Tatsache, dass es sich um einen beruflichen Kontext und einen Angehörigen des anderen Geschlechts handelt, steigert vermutlich ihr das Unwohlsein. Neben der körperlichen Nähe scheint mir hier auch die Körperhaltung eine Rolle zu spielen. Viele Deutsche sind einerseits bemüht, mit ihrem Gegenüber (im wortwörtlichen Sinne) auf Augenhöhe zu kommunizieren. Insbesondere vermeiden wir Situationen, in denen wir zum Gesprächspartner heraufschauen müssen. Andererseits ist es uns unangenehm, wenn etwas hinter unserem Rücken geschieht. Daher richten wir z.B. meist den Schreibtisch so aus, dass wir nicht mit dem Rücken zur Tür sitzen. Last, but not least gelten in Deutschland sehr strenge Datenschutzbestimmungen, die ggf. ebenfalls das Verhalten von Frau Meier beeinflusst haben. Ich kann daher ihr (körperliches) Unwohlsein sehr gut nachvollziehen. Anders als Frau Meier bewerte ich das Verhalten des Studenten jedoch weder als unhöflich noch als respektlos.

### Empfehlung von Uta Kirchner:

Um derartigen Situationen vorzubeugen, habe ich – wie viele meiner Kollegen auch – im Büro zusätzlich einen gesonderten Beratungstisch, der quer zum Schreibtisch steht.

### Usman Masud

aus Islamabad in Pakistan, hat an der Universität Kassel Elektrotechnik studiert und in Optoelektronik promoviert. Während dieser Zeit war er u.a. als Tutor im Studentenwerk Kassel tätig.

Mir erscheint der Fall ein bisschen seltsam, aber wenn ich die Deutschen generell betrachte, kann ich es verstehen: Sie haben kaum Erfahrung mit der internationalen Gemeinschaft. Würde Frau Meier allerdings aus Südasien kommen, wäre ihr Verhalten ein bisschen unfreundlich. Ich gehe davon aus, dass der Student sich so verhält, wie es in seinem Heimatland üblich ist, wenn sein Benehmen aber auch dort ungewöhnlich ist, überschreitet er eine Grenze und ist „schuldig“. Vielleicht konnte er bisher nur wenige Erfahrungen im Umgang mit Deutschen sammeln. Trotzdem sollten beide vorsichtig miteinander umgehen. Was ich nicht verstehe: Wenn Frau Meier im International Office arbeitet, sollte sie über unterschiedliche Kulturen informiert sein. Sie sollte in verschiedenen Ländern gewohnt haben und viel darüber wissen, meiner Meinung nach. Auf der anderen Seite sollte der Student auch ein bisschen über die deutsche Kultur wissen – aber zu viel kann man von ihm nicht verlangen, weil er noch nicht lange in Deutschland ist.



## Critical Incidents – Beratung

# Der Sammeltermin



### DER FALL

An einer deutschen Hochschule studieren viele internationale Studierende. Für die Verlängerung der Studentenvisa bietet Frau Schumann\*, Mitarbeiterin im International Office, zusammen mit einer Sachbearbeiterin aus der Ausländerbehörde einen Sammeltermin an, um den Studierenden bei eventuell auftretenden Sprachbarrieren zur Seite zu stehen. Der Termin wird gemeinsam mit den Studierenden über ein Onlineformular vereinbart. Am Tag des Treffens erscheinen nur drei von zehn angemeldeten Studierenden in der Ausländerbehörde. Von den fehlenden Studierenden hatte keiner abgesagt. Die Sachbearbeiterin aus der Ausländerbehörde ist verärgert. Frau Schumann kann sich das Fehlen der Studierenden nicht erklären und ist irritiert. Noch am gleichen Tag schreibt sie den Studierenden eine E-Mail und bittet um eine Erklärung. Es folgt keine Antwort. Einige Tage später trifft Frau Schumann den mexikanischen Studenten Carlos\*, der an dem vereinbarten Termin nicht anwesend war, und fragt ihn – sichtlich erregt – nach dem Grund. Carlos kann ihren Ärger nicht nachvollziehen und erklärt, dass er an dem Tag keine Zeit hatte und selbstständig zur Ausländerbehörde gehen wird.

\* Namen geändert

### DIE PERSPEKTIVEN

#### Atenas Rodríguez

aus Mexiko, hat an der Fachhochschule Flensburg studiert und war drei Jahre lang als Tutorin für internationale Studierende tätig.

Diese Situation ist schwierig einzuschätzen, da gerade hier sehr gegensätzliche Eigenschaften von zwei sehr unterschiedlichen Kulturen aufeinandertreffen. In Deutschland haben Begriffe wie „Zeit“, „Planung“ und „Termine“ einen großen Wert und sind mit Respekt dem anderen gegenüber verbunden. Für Mexikaner sind diese Begriffe jedoch oft etwas Relatives und deswegen gehen wir flexibler damit um. Wir sind teilweise auch nicht daran gewöhnt, Termine zu machen – und vor allem nicht, sie pünktlich einzuhalten. Termine werden oft auf die leichte Schulter genommen, es sei denn, es ist etwas extrem Wichtiges, wovon die eigene Zukunft abhängt. In diesem konkreten Fall denke ich, dass der Student den Ärger der Mitarbeiterin nicht nachvollziehen kann, weil es für ihn „nur“ ein Termin war, der von ihm zu einem anderen Zeitpunkt auch selbst organisiert werden konnte. Außerdem fühlte er sich da-



durch, dass es sich um einen Sammeltermin handelte, nicht gezwungen, abzusagen. Auf der Gegenseite sah die Mitarbeiterin das als respektlos ihr und der Ausländerbehörde gegenüber an, da sie sich um die Organisation gekümmert hatte und ihre investierte Zeit nicht geschätzt wurde.

#### Sergio Arturo Camacho Perez

aus Puebla, Mexiko, studiert Bauingenieurwesen am Karlsruher Institut für Technologie und war studentische Hilfskraft beim Studierendenwerk Karlsruhe.

Ich schätze das Verhalten des Studenten als negativ ein. Erstens, weil er nicht zum Treffen kommt und nicht rechtzeitig absagt. Zweitens: Er legt keinen Wert darauf, dass sich andere Menschen um sein Wohlbefinden kümmern. Die Kultur spielt eine große Rolle. Man muss sich an die deutsche Mentalität gewöhnen. bzw. an sie anpassen. Das ist für uns mexikanische Studierende das Schwierigste. Was man in Mexiko für richtig hält, kann hier anders gesehen werden. In Mexiko muss man einen Termin beim Arzt nicht absagen (meistens), sondern man geht einfach nicht hin. Einerseits ist das eine Frechheit vom Patienten, aber auch der Arzt hat „Schuld“, weil er es erträgt und nichts dagegen tut. Besser gesagt: Wir handeln manchmal egoistisch. Mexikaner haben sehr viele positive Eigenschaften, aber auch weniger gute. Wir lassen gerne Dinge unerledigt oder machen sie erst dann, wenn es zu spät ist. Vermutlich kann der Student deshalb den Ärger der Mitarbeiterin nicht verstehen.

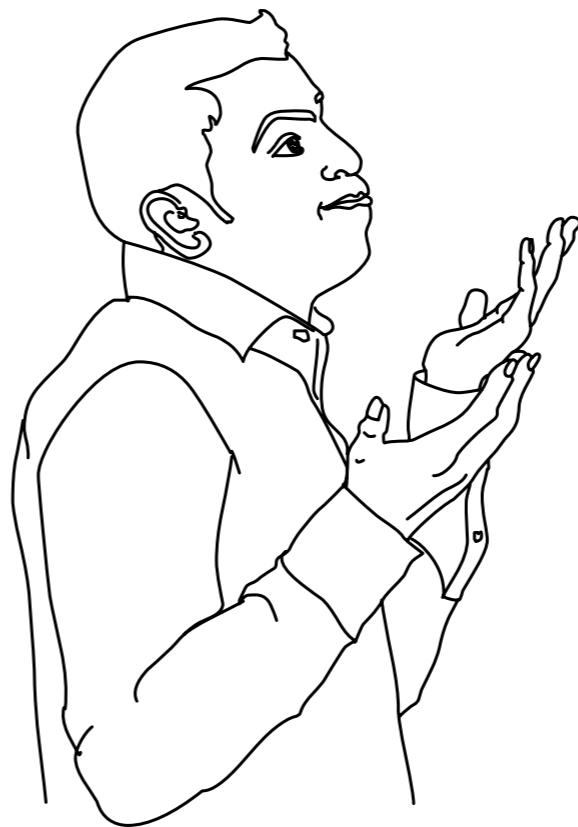


#### Michael Noghero

arbeitet seit zehn Jahren beim Studentenwerk Augsburg und ist Abteilungsleiter für Beratungsdienste und Internationales.

Die beiden Kolleginnen möchten den Studierenden einen besonderen Service bieten, der für sie mit organisatorischem Mehraufwand verbunden ist. Zugleich erscheint ein Sammeltermin als eine Möglichkeit, die Visaverlängerung effizient zu bearbeiten.

So ist die Verärgerung über das Fernbleiben der angemeldeten Studierenden nachvollziehbar. Frau Schumann kann dieses Verhalten gegenüber der Ausländerbehörde auch nicht erklären und befindet sich dadurch selbst in einer unangenehmen Situation. In dieser Gefühlslage schreibt sie eine E-Mail. Durch das Ausbleiben einer Antwort wächst ihr Ärger. Im persönlichen Gespräch mit Carlos maximiert sich ihre Irritation sicherlich noch dadurch, dass er eine recht pauschale Begründung für sein Fernbleiben angibt, ohne einen aus ihrer Sicht triftigen Grund zu nennen. Kulturelle Unterschiede als Motivation für das jeweilige Verhalten wurden von allen Beteiligten zu keinem Zeitpunkt als Erklärungsversuch in Betracht gezogen. Das erste Missverständnis bezüglich des vermeintlich fixen Termins beruht auf einem kulturell völlig anderen Verständnis von Zeitplanung und Verbindlichkeit. Für die Deutschen ist die Teilnahme an dem zugesagten Termin eine Selbstverständlichkeit und das unentschuldigte Fernbleiben wird als Missachtung erlebt. In vielen anderen Kulturreihen werden Termine eher als relativ wahrgenommen, als „Richtwerte“. Die Online-Vereinbarung macht es unmöglich, zu wissen, ob es sich bei der Rückmeldung um eine ernstzunehmende Zusage oder doch eher um eine in anderen Kulturen als angemessen verstandene Höflichkeitsformel handelt. Die von Frau Schumann sicherlich sachlich-kritisch verfasste E-Mail wird wahrscheinlich von Carlos als persönlicher Angriff empfunden. Er ist es gewöhnt, dass Kritik nur sehr behutsam thematisiert wird.



## Critical Incidents – Beratung

# Die schweigende Ehefrau



### DER FALL

In der Studienberatung an einer deutschen Hochschule führt die Mitarbeiterin im International Office, Frau Reiser\*, ein Beratungsgespräch mit einem iranischen Ehepaar. Das Paar ist gekommen, weil die Frau Fragen zu einem Studium an der Hochschule hat. Während des Gesprächs stellt die Beraterin für sich fest, dass der Ehemann anstelle seiner Frau das Gespräch mit ihr führt. Er beantwortet die an seine Frau gerichteten Fragen und stellt selbst auch Fragen für seine Frau. Das irritiert die Beraterin und führt bei ihr zu einer ablehnenden Haltung.

\* Name geändert

### DIE PERSPEKTIVEN

#### Pouneh Golabian

wuchs als Perserin in Göttingen auf und absolvierte ihren Master in Wirtschaft Ostasiens an der Ruhr-Universität Bochum.

Die Situation zeigt zwei unterschiedliche Weltanschauungen: Das iranische Ehepaar ist es gewohnt, dass der Mann die Verhandlungen führt, da das iranische Recht dem Ehemann „das Leitungsrecht und die grundsätzliche Entscheidungsbefugnis in allen Lebensbereichen“ zuspricht. Auf der anderen Seite irritiert Frau Reiser diese „Bevormundung“ durch den Ehemann. Sie ist in einer Gesellschaft aufgewachsen, in der die Emanzipation der Frauen nach dem Zweiten Weltkrieg recht schnell vonstatten ging, da in Deutschland kaum noch Männer lebten, um die Frauen zu „bevormunden“. Ich verstehe, dass Frau Reiser irritiert ist – mir erging es beim ersten Treffen mit strenggläubigen Muslimen (aus Katar) nicht anders. Doch nachdem ich sie näher kennengelernt hatte, stellte ich fest, dass eigentlich die Frau die Hosen anhat und der Mann nur nach außen den Patriarchen spielt.



#### Alireza Sadeghinejad

aus dem Iran, studierte Bauingenieurwesen an der Universität Hannover und war beim Studentenwerk Hannover als Tutor zur Betreuung von internationalen Studierenden beschäftigt.

Ich habe eine solche Situation noch nicht erlebt. Da ich nicht verheiratet bin, kann ich nur meine Meinung äußern. Wenn ich meine Frau, Mutter oder Schwester begleiten würde und alle Fragen bezögen sich auf sie, würde ich nur zuhören – es sei denn, ich würde gefragt oder wollte als Ergänzung etwas sagen. In dem geschilderten Fall könnten z.B. Sprachprobleme oder Hemmungen schuld sein. Sonst ist die Frau theoretisch in der Lage, das Gespräch mit der Beraterin ohne Hilfe zu führen. Die Anwesenheit des Mannes kann ich mir damit erklären, dass die Frau wollte, dass ihr Mann dabei ist. Sonst hätte sie alleine kommen können. Vielleicht war für sie seine Reaktion wichtig. Aber wenn während der ganzen Zeit nur der Mann spricht, ist die Anwesenheit der Frau eigentlich gar nicht mehr nötig. Das wäre dann das Ende der Beratung, weil die Frau keinen Einfluss mehr auf das Gespräch hätte.



#### Gelareh Abooghadareh

ist in Tehran geboren und aufgewachsen. Nach dem Abitur kam sie zum Studium nach Deutschland und hat an der Technischen Universität Darmstadt Informatik studiert. In dieser Zeit war sie als Tutorin für internationale Studierende tätig.

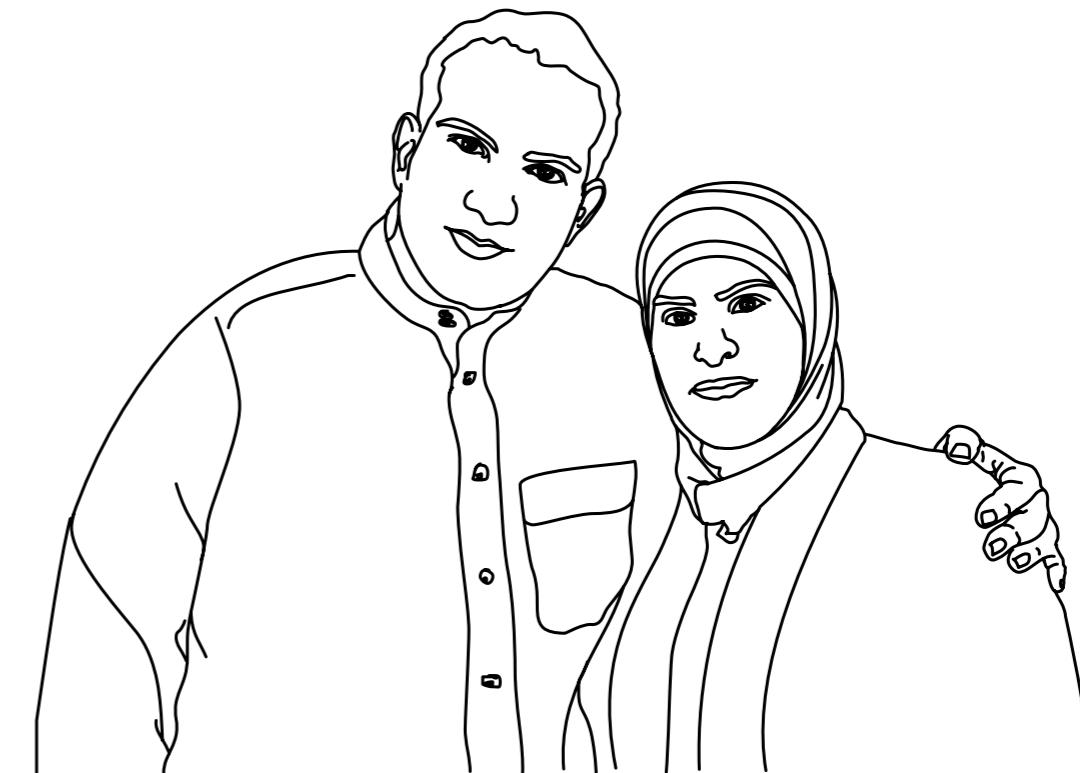
Ich finde die Situation nicht so kritisch. Ich gehe davon aus, dass der Mann es nur gut meint und die Frau sich nicht schlecht fühlt. Es ist sehr wahrscheinlich, dass sie ihre Fragen und Gesprächsthemen zu Hause abgestimmt haben. Sein Handeln kann meiner Einschätzung nach eine Unterstützung sein, falls er z.B. besser Deutsch spricht als seine Frau, länger in Deutschland ist oder selber studiert. Das wäre aber nicht der Fall, wenn die Frau versucht, zu antworten, aber oft unterbrochen wird und durch den Mann nicht ergänzt, sondern bestimmt wird. Ich glaube, dass man es der Frau ansehen würde, wenn sie sich schlecht fühlt. Und ich behaupte, dass er ihr helfen will – auch wenn er, nach Meinung der Beraterin, nicht direkt gefragt ist. In meiner Kultur hilft man und gibt oft Ratschläge, ohne gefragt zu werden. Man ergreift gerne die Initiative. Das hat natürlich auch schlechte Seiten, ist jedoch herzerwärmend.



#### Masoumeh Khorshidi

aus dem Iran, studiert seit 2013 Energie und Rohstoffe an der Technischen Universität Clausthal. Sie arbeitet als Laborantin bei Sympatec Clausthal.

Es ist eigentlich nicht schwer, sich so eine Situation vorzustellen. Der Ehemann versucht, seine Frau im fremden Land besonders zu unterstützen – was die Rolle eines Mannes ist. Er will so viele Informationen wie möglich für sie sammeln. Deshalb erlaubt er sich auch, das Beratungsgespräch an ihrer Stelle zu führen. Der Mann hat im Iran das Leitungsrecht; die Frau hat die Gehorsamspflicht. Meiner Meinung nach sind gerade die Iraner, die hier in Deutschland oder in anderen westlichen Ländern leben, sehr offen und versuchen, sich international für Demokratie und Gleichberechtigung einzusetzen. In meinem Heimatland gibt es viele selbstbewusste Frauen, die studieren, selbstverständlich arbeiten und fast alle Berufe ausüben, sei es Taxi- oder Busfahrerin. Sie können ihren Lebenspartner frei wählen und lassen sich sogar scheiden. Im Iran sind Frauen inzwischen besser ausgebildet als Männer, doch sie werden immer noch unterdrückt.



## Critical Incidents – Beratung

# Blickkontakt



## DER FALL

Serge\*, ein Student aus Kamerun, bittet im Prüfungsamt um Verlängerung der Abgabefrist für seine Bachelorarbeit. Er erklärt, dass sein Bruder sehr krank ist und er sich um ihn kümmern muss. Weil er sehr leise spricht, fragt die Sachbearbeiterin, Frau Becker\*, oft mit „Wie bitte?“ nach. Sie erklärt ihm den Ernst der Lage genau und sieht im dabei intensiv in die Augen. Der Kameruner weicht ihren Blicken aus, was Frau Becker irritiert. In der Mittagspause trifft sie eine Kollegin und spricht mit ihr über das Anliegen des Studenten. Ihr Kommentar lautet: „Ich habe dem kein Wort geglaubt. Er hat so leise gesprochen, dass ich ihn kaum verstanden habe, und in die Augen sehen konnte er mir auch nicht. Wenn ich ihn angesehen habe, hat er weggeschaut und ich weiß gar nicht, ob er mir überhaupt zugehört hat.“

\* Namen geändert

## DIE PERSPEKTIVEN

### Ncho Louisa

aus Limbe in Kamerun, studiert nach ihrem Universitätsabschluss in Mikrobiologie jetzt Pharmazie in Kiel und arbeitet als Tutorin für das Studentenwerk Schleswig-Holstein.

Ich schätze, die Situation ist für diesen Studenten sehr ernst. Das Missverständnis zwischen ihm und der Sachbearbeiterin resultiert aus der Kommunikationsart. Ich kann verstehen, warum Serge so gehandelt hat. Sein Leben lang wurde es ihm so beigebracht, er musste immer so handeln. Denn bei uns in Kamerun schaut man älteren Menschen oder Menschen, die die Autorität verkörpern, aus Respekt nicht in die Augen. Aus diesem Grund darf man auch seine Stimme nicht erheben. Wenn man anderen doch in die Augen schaut und laut spricht, wird man als respektlos betrachtet. Dadurch bekommt man also Ärger!



### Florence Tsagué

wohnt in Siegen und hat Politikwissenschaft, Angewandte Sprachwissenschaft und Anglistik studiert. Bei der Onlinezeitung [www.camer.be](http://www.camer.be) beschäftigt sie sich mit der kamerunischen Diaspora.



Ich schätze die Situation so ein, dass der Student überfordert ist oder unter Druck steht. Deshalb spricht er so leise. Die Tatsache, dass er der Sachbearbeiterin nicht in die Augen sehen konnte, kann erstens mit seiner fehlenden Lebenserfahrung in Deutschland erklärt werden. Inwieweit ist er mit der deutschen Kultur vertraut? Zweitens könnte man dieses Verhalten auch mit dem Respekt vor der Autorität erklären – wer in einem Büro sitzt, repräsentiert diese Autorität. Drittens kommt es in Kamerun manchmal vor, dass die Jüngeren vermeiden sollten, den Älteren in Gesprächen zu intensiv in die Augen zu schauen oder sie zu fixieren. Das würde man als einen Mangel an Respekt interpretieren.

### Aboubakar Gambo

aus Kamerun, hat Energie- und Verfahrenstechnik an der Technischen Universität Berlin studiert. Während dieser Zeit arbeitete er als Tutor im Studentenwerk Berlin und war sehr aktiv in der studentischen Selbstverwaltung.

In Kamerun ist es normal, sich beim Gespräch mit Älteren leise zu äußern und ihnen nicht in die Augen zu schauen. Das ist ein Zeichen des Respekts und der Wertschätzung. Außerdem ist der Student durch die Krankheit seines Bruders und die Bachelorarbeit angeschlagen. Dazu kommt, dass Frau Becker ständig „Wie bitte?“ gesagt hat und ihm tief in die Augen geblickt hat, das hat ihn aus der Bahn geworfen. Serge hat geglaubt, dass sie ihn für einen Lügner hält. Selbstverständlich hat er weggeschaut, da er die Sachbearbeiterin für die Ehefrau von einem anderen Mann gehalten hat. Außerdem war sie in dem Moment diejenige, die über sein weiteres Leben in Deutschland bestimmt. Eine Ablehnung der Verlängerung würde bedeuten, dass er sich nicht mehr um seinen kranken Bruder kümmern könnte. Da die Familie in Kamerun das Allerwichtigste ist, würde Serge dann das Gesicht innerhalb seiner Familie verlieren. Das alles hat ihn mehr beschäftigt als das eigentliche Gespräch – deshalb kann ich mir sehr gut vorstellen, dass er ihr überhaupt nicht mehr zugehört hat.



### Nkolo Oyono Germaine Valerie

ist Life-Science-Studentin an der Universität Hannover und kommt aus Kamerun. Seit 2012 arbeitet sie als Tutorin im Studentenwerk Hannover.

Ich glaube, zwischen der Sachbearbeiterin und dem kamerunischen Studenten Serge liegt ein Missverständnis vor, das Serge zum Verhängnis werden könnte. Er verhält sich der Sachbearbeiterin gegenüber „normal“ – laut dem Höflichkeitskodex in unserer Kultur. Als Student ist er der Sachbearbeiterin gegenüber zum Respekt verpflichtet, weil er ihr sozusagen untergestellt ist. Der Kodex besagt, dass man einem Älteren oder jemandem, der in der Hierarchie über einem steht, während einer Unterhaltung nie in die Augen schauen darf, denn das wäre respektlos. Man darf auch nicht lauter sein. Es ist bei uns auch üblich, dass wir, wenn es sein muss (z.B. wegen einer Krankheit), die Familienmitglieder über unsere eigenen Interessen stellen. Das alles ist bei uns anders als in westlichen Ländern. Und obwohl man es weiß, vergisst man es oft, sobald man sich in einer dieser Situationen befindet. Das liegt daran, dass uns unser Verhalten von klein auf eingeprägt wurde.



## Critical Incidents – Beratung

# Das Beratungsgespräch



### DER FALL

Ahmed\*, ein ausgebildeter Jurist, etwa 45 Jahre alt, mit ägyptischen Wurzeln, kommt nach einem Auslandsaufenthalt in den USA wieder an eine deutsche Universität zurück. Weil er sich für einen englischsprachigen Studiengang bewerben möchte, geht er zu Frau Hecker\* in die Sprechstunde. Zunächst beschwert er sich darüber, dass er so lange warten musste. Frau Hecker entschuldigt sich und fragt nach dem Grund der Beratung. Statt zu antworten, schildert Ahmed seine Lebenssituation bzw. seine familiären Probleme und berichtet, dass sich seine deutsche Frau von ihm scheiden lassen möchte. Außerdem macht er Frau Hecker Komplimente bezüglich ihres Alters und ihres Vornamens (Rosemarie). Dann fragt er, ob er eine verkürzte Form ihres Namens (Rose) verwenden darf. Frau Hecker ist irritiert und fühlt sich in ihrem Distanzgefühl verletzt. Sie lehnt es ab, von ihm Rose genannt zu werden. Ahmed entschuldigt sich und erklärt, er habe lange in den USA gelebt, dort sei es üblich, dass man sich beim Kurznamen nennt. Frau Hecker beendet die fachliche Beratung und fordert Ahmed aktiv auf, zu gehen. Ahmed bedankt sich und geht.

\* Namen geändert

### DIE PERSPEKTIVEN

#### Ossama Hegazy

aus Ägypten, schloss sein Masterstudium und seine Promotion 2009 an der Hochschule für Technik Stuttgart und 2014 an der Bauhaus-Universität Weimar ab. Er arbeitet als Fachassistent bei der Agentur für Arbeit Weimar.



In der ägyptischen Kultur ist es normal, dass man am Anfang eines Gesprächs seine persönliche Lebenssituation und seine familiären Probleme schildert, aber es ist nicht normal, der Sachbearbeiterin Komplimente bezüglich ihres Alters oder ihres Namens zu machen – besonders dann nicht, wenn die

Begegnung zwischen Mann und Frau (nicht zwischen Mann und Mann oder Frau und Frau) stattfindet. Eine Bitte um die Erlaubnis, eine verkürzte Form des Namens verwenden zu dürfen, kommt nie infrage. Normalerweise sprechen die Ägypter über ihre persönliche Situation mit dem Sachbearbeiter, um sein Vertrauen zu gewinnen und um eine freundliche Gesprächsatmosphäre zu sichern. So soll der

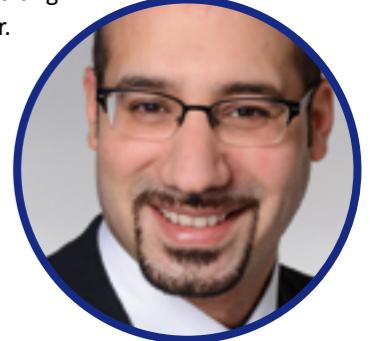
Sachbearbeiter emotional eingebunden werden, was nicht nur die Effektivität des Gesprächs erhöht, sondern auch die spätere Bearbeitung vereinfacht. Die Frage nach dem verkürzten Namen könnte in Ahmeds Fall ein amerikanischer Einfluss sein, da diese Frage in Ägypten zu einem gefährlichen Missverständnis oder sogar zum Konflikt führen kann. Ich denke, dass er dadurch eine positivere Atmosphäre schaffen und gleichzeitig die Kommunikationsbarriere abbauen wollte.



#### Nagi Siam

ist Deutscher ägyptischer Abstammung und arbeitet als selbstständiger Berater im Bildungssektor in Nordafrika.

Ahmed ist meiner Einschätzung nach ein typischer Ägypter. So kann seine anfängliche Beschwerde als möglicher Versuch gewertet werden, von Anfang an die Grenzen oder Hierarchien abzuwägen. Hätte sich Frau Hecker nicht entschuldigt, hätte er vermutlich versucht, die Situation mit einem Witz zu entschärfen. Da sie sich aber entschuldigt hat, kann Ahmed nun ausholen und versuchen, Nähe bzw. Verständnis herzustellen. Typischerweise schmückt er diese Ausführungen gekonnt charmant aus, da es sich um eine Beraterin handelt. Er agiert intuitiv und ist dabei sehr anpassungsfähig. Ahmed denkt vermutlich nun, Herr der Situation zu sein und die dominierende Rolle im Gespräch einnehmen zu können. Der folgende Versuch, die Unterhaltung zu personalisieren, stößt aber auf Ablehnung. Die aktive Aufforderung zum Gehen zeigt, dass Frau Hecker sich nicht nur überfordert fühlt, sondern dass auch ihr Distanzgefühl und ihre Intimsphäre verletzt wurden. Allerdings wird auch deutlich, dass sie nicht imstande ist, die Situation mit einer gewissen Souveränität aufzulockern und auf Ahmed einzugehen, ohne sich dabei angegriffen zu fühlen. Kulturell erklärt sich das so: In Ägypten ist persönlicher Kontakt sehr wichtig. Die persönliche Beziehung und das Erzeugen von Nähe schaffen Raum für Diskussion und Austausch. Das kann oberflächlich (kurzfristig) sein, aber auch längerfristig ausgerichtet sein, um weitere Möglichkeiten offen zu halten. Obwohl es sich nur um ein Beratungsgespräch handelt, geht Ahmed wohl davon aus, jemanden für seine weitere Unterstützung gewinnen zu können (Informationsquelle, Stipendium etc.). Das Herstellen einer persönlichen Verbindung (Komplimente, Abkürzung des Vornamens etc.) stellt auch eine Möglichkeit dar, oberflächliche Grenzen aufzulösen. Hinzu kommt, dass bei möglichen Unstimmigkeiten die Streitkultur in Ägypten eine andere ist. Auch diese Prägung kann dazu beitragen, dass Ahmed ohne böse Absicht die Distanz nicht wahrt. Eine weitere Rolle spielen Ahmeds Alter und seine internationale Erfahrung. Ansonsten würde man hier natürlich auch das Vorurteil des arabischen Geschichtenerzählers bedienen können. Abschließend möchte ich betonen, dass in der ägyptischen Kultur grundsätzlich von einer starken Autonomie eines jeden Menschen ausgegangen wird. Damit ist gemeint, dass man genau weiß, wo die eigenen Grenzen sind und dass man seinem Gegenüber eine große Freiheit einräumt.



## Critical Incidents – Finanzierung

# Zu später Hilferuf



### DER FALL

Nicolás\* kommt aus Kolumbien und studiert in einem Masterstudiengang an einer deutschen Universität. Er hat eine einjährige Tochter. Zu seinem Abschluss fehlt ihm nur noch ein Semester. Um seinen Lebensunterhalt und den seiner Familie zu finanzieren, arbeitet er viel, darunter leiden seine Studienleistungen. Trotzdem reicht das Geld nicht, die erlaubten 90 Arbeitstage sind längst aufgebraucht und sein Dispokredit bei der Bank ist mehr als ausgereizt. Hilfen vom Staat kann er nicht in Anspruch nehmen, weil er damit seinen Aufenthaltsstatus gefährden würde. Schließlich ringt er sich dazu durch, eine E-Mail an das Studentenwerk zu schreiben und sich nach finanziellen Hilfen für Studierende mit Kind zu erkundigen. Er erwähnt, dass er darüber nachdenkt, sein Studium aufgrund der enormen finanziellen Schwierigkeiten abzubrechen und in sein Heimatland zurückzukehren. Beim Studentenwerk wundert man sich, dass er die umfangreichen Beratungsangebote für Studierende mit Kind nicht schon viel früher genutzt hat. Jetzt, da die Situation schon so verfahren sei, gäbe es kaum noch Möglichkeiten, ihm zu helfen.

\* Name geändert

### DIE PERSPEKTIVEN

#### Cristina Isabel Carbonell Arias

aus Barranquilla in Kolumbien, studiert seit 2011 Produktdesign an der Bauhaus-Universität Weimar und arbeitet seit 2012 als Tutorin im International Office.

Wenn man zum Studieren nach Europa geht, hat man viele Fragen: Werde ich mich dort wohlfühlen, wo werde ich wohnen und wie kann ich mir das Leben dort leisten? Zuerst organisiert man seinen Alltag: Man sucht sich einen Job und versucht, mit der neuen Umgebung zurechtzukommen.



Leider ist Europa für Kolumbianer sehr teuer und ohne Nebenjob oder Stipendium könnten viele ihren Lebensunterhalt nicht finanzieren. In Kolumbien ist es nicht normal, dass das Studentenwerk finanzielle Hilfe anbietet. In unserem Land gibt es sehr viel Armut und nur wenige Privilegierte bekommen Hilfe vom Staat oder von der Universität. Woher soll Nicolás wissen, dass in Deutschland so etwas möglich ist? Für ihn ist vieles noch unbekannt. Er muss-

te in kurzer Zeit lernen, wie Krankenkasse, Arbeits- oder Bankverträge, Visumsanträge usw. organisiert werden und wie man Steuern zahlt. Dazu ist er Vater geworden. Meiner Meinung nach hat Nicolás alles versucht, um Geld zu verdienen. Für einen Studenten, der die deutsche Sprache vielleicht noch nicht so gut beherrscht, ist die Suche nach finanzieller Unterstützung schwierig. Und die Angst, wieder nach Hause fliegen zu müssen, ist immer da.

#### Empfehlung von Cristina Isabel Carbonell Arias:

Solche Schwierigkeiten könnten verhindert werden, wenn die Universität den neuen Studierenden diese Informationen immer sofort mitteilen würde, vor allem den internationalen. In Kolumbien sagen wir: „El que no sabe es como el que no ve“ („Wer nicht weiß, ist wie der, der nicht sehen kann“).

#### Jorge Garzón

aus Kolumbien, hat Ethnologie studiert und war während dieser Zeit Welcome-Tutor beim Studierendenwerk Hamburg. Zurzeit ist er im Bereich Sozialarbeit tätig.

Man merkt, dass Nicolás ein engagierter Mensch ist, der für seine Familie und seine Ausbildung nur das Beste will. Leider scheint er seine Lage unterschätzt zu haben. Er reagiert verzögert, weil er überfordert ist – wahrscheinlich hat er die Situation falsch eingeschätzt oder absichtlich ignoriert. Nun ist aber alles zu kompliziert geworden, um es zu meistern. Manchmal führt allerdings auch der Drang nach Unabhängigkeit, gepaart mit etwas Hochmut, zu dem „Ich-werde-das-alleine-schaffen“-Verhalten. Nicolás möchte die Sorgen von seiner Frau und seinem Kind fernhalten, also nimmt er als Familienoberhaupt die ganze Bürde auf seine Schultern – bis er schließlich bemerkt (in letzter Sekunde bzw. zu spät), dass die Situation für ihn alleine viel zu schwierig ist.



#### Diana Carrizosa

hat Philosophie in Kolumbien und Deutschland studiert. Sie lebt seit 2000 in Berlin und arbeitet als ermächtigte Übersetzerin für die Sprachen Deutsch und Spanisch.

Nicolás' Situation kann sowohl individuelle als auch kulturelle Ursachen haben. Zur Prokrastination („Aufschieberitis“) kann jeder Mensch neigen – ein Leben lang oder temporär. In diesem Fall ist die Irritation der Mitarbeiter im Studentenwerk aber verständlich: Wie kann man bei einer so existenziellen Angelegenheit nachlässig sein? Der Vorwurf richtet sich gegen Nicolás, es ist aber wahrscheinlich, dass auch andere Kolumbianer in eine solche Situation geraten. In Kolumbien ist das Zeitgefühl (feste Termine, Fristen, Pünktlichkeit usw.) nicht so ausgeprägt wie in Deutschland. Häufig wird alles bis zur letzten Minute aufgeschoben. Das mag an einer kulturellen Einstellung liegen, die man positiv als Zuversicht, negativ als irrationale Hoffnung bezeichnen kann („Es wird schon irgendwie gehen“). In Kolumbien ist ein breites Spektrum an Beratungsangeboten keine Selbstverständlichkeit. Normal ist, dass man alleine zureckkommen muss – wie Nicolás es versucht hat. Außerdem darf man sich dort von einer Beratung nicht zu viel versprechen.



#### Heidi Hohmann

von der Psychosozialen Beratungsstelle im Studentenwerk OstNiedersachsen. Sie berät seit über 30 Jahren Studierende am Standort Clausthal.

Nicolás steht unter doppeltem Druck: die Versorgung seiner Familie und sein Studienabschluss. Die neue Möglichkeit, nicht nur 90, sondern 120 Tage arbeiten zu können, kennt er nicht. Außerdem können die 120 in 240 halbe Tage umgewandelt werden, damit mehr Zeit für Studium und Familie bleibt. Ferner gibt es z.B. in Clausthal die Möglichkeit, ein Studienabschlussdarlehen beim Studentenwerk zu beantragen. Beim Internationalen Centrum kann man zweimal jährlich einen Antrag auf Beihilfe stellen. Und der AStA stellt ebenfalls einen Notfonds zur Verfügung. Die Kontaktaufnahme mit dem Professor zwecks Vermittlung einer Stelle als Hilfswissenschaftler könnte mithilfe der Beratungsstelle initiiert werden. Dort gibt es auch Angebote zum Lern- und Prüfungsverhalten, zu Motivationskrisen und zur Prokrastination („Aufschieberitis“). Regelmäßige Gespräche könnten Nicolás das Lernen erleichtern und ihm wieder Zuversicht für den Studienabschluss geben.



Aufgrund seiner kulturellen Herkunft wird es Nicolás schwerfallen, seine Situation offenzulegen: Peinlichkeiten, Angst sein Gesicht zu verlieren, um Almosen zu betteln – das sind nur einige Bedenken. Die Versorgung der Familie hat in südamerikanischen Ländern einen hohen Stellenwert.

## Critical Incidents – Finanzierung

# Der Mietrückstand



### DER FALL

*Kito\**, ein Austauschstudent aus Kenia, versäumt es, die Miete für sein vom Housing Office vermitteltes Appartement im Wohnheim zu bezahlen. Frau *Frei\**, die Housing-Mitarbeiterin, schickt ihm per E-Mail eine Aufforderung, auf die er zunächst nicht reagiert. Nach mehrmaliger Mahnung kommt die Antwort: „I will come next morning ...“. Nachdem er am nächsten Morgen nicht erscheint und die Korrespondenz einige Zeit hin und her geht, kommt er eines Tages doch ins Büro, fröhlich pfeifend, ohne Entschuldigung. Auf die kritische Nachfrage von Frau Frei, warum er nicht am versprochenen Termin gekommen sei, antwortet Kito, dass er ja nun da sei und dass er kein Problem sehe. Frau Frei ist verärgert, die Hochschule muss die Miete schließlich auch zahlen.

\* Namen geändert



### DIE PERSPEKTIVEN

#### Lizbeth Makena Kiruai

aus Kenia, studiert derzeit International Development Studies an der Universität Marburg. Von 2012 bis 2014 hat sie beim Kölner Studierendenwerk als Wohnheimtutorin gearbeitet.



Ich sehe die Situation so: Der Kenianer nimmt die Situation vielleicht nicht ernst, weil:

1. Vorher war er Student in Kenia und dort nehmen die Studierenden die Vermieter nicht so ernst. Sie zahlen das Geld, wenn sie es können oder werden gekündigt, wenn sie es komplett versäumt – dann wohnen sie bei Freunden.
2. Die Mieter sehen die Vermieter als nervige Menschen. Sie gehen ihnen aus dem Weg, wenn sie kein Geld haben und tauchen erst wieder auf, wenn Geld da ist – ohne Schuldgefühle.
3. Vielleicht hat man ihm vorher gesagt, dass die Hochschule bei Zahlungsunfähigkeit der Studierenden die Kosten übernehmen kann.

Es kann aber auch seine ganz persönliche Haltung sein.

#### Eva Gerold

ist im Studierendenwerk Mainz für die Bereiche Wohnen und Internationales verantwortlich.

Hier treffen zwei unterschiedliche Sichtweisen der gleichen Situation aufeinander. Die Housing-Mitarbeiterin erwartet das Einhalten von Regeln und Zeiten. Der Student will das Problem zwar grundsätzlich lösen, für ihn hat der Zeitpunkt aber keine entscheidende Bedeutung: „Ich bin doch jetzt hier, packen wir das Problem an, statt darüber zu diskutieren, dass ich nicht früher da war“. Für beide Seiten ist ihre jeweilige Sichtweise „völlig normal“. Beide können nicht verstehen, oder sich nicht einmal vorstellen, dass jemand das Thema anders behandeln könnte, als er selbst. In ihrem Umfeld „macht man das eben so“. Dass sie beide das gleiche Ziel – nämlich die Lösung des Problems – haben, haben sie vielleicht noch nicht einmal bemerkt, weil sie bei der Definition des „richtigen“ Verhaltens stehengeblieben sind. Zeit- und Regelverständnis können aufgrund verschiedener kultureller und persönlicher Prägung sehr unterschiedlich sein. Während in Deutschland der Fokus oft auf Zeit- und Regeleinhaltung liegt, kann der Fokus in anderen Ländern eher die Beziehungsebene oder die Sachorientierung sein. Wenn wir miteinander sprechen und im Blick behalten, dass andere Menschen anders geprägt sein können, können wir ihre Sichtweise kennenlernen.



#### Empfehlung von Eva Gerold:

Wir sollten den internationalen Studierenden erklären, worauf in Deutschland besonders viel Wert gelegt wird. Durch Maßregelung wird man nichts erreichen. Mein konkreter Vorschlag: Man könnte kommunikativ etablieren, dass man sich für „morgen, 10.00 Uhr, deutscher Zeit“ verabredet.

## Critical Incidents – Finanzierung

# Geldprobleme



### DER FALL

Der vietnamesische Student Nguyen\* bekommt ein Stipendium der Hochschule, das seinen Lebensunterhalt zum größten Teil sichert. Das Geld wird auf sein Konto bei einer deutschen Bank überwiesen. Auf diesem Konto gehen auch die monatlichen Beträge ein, mit denen ihn seine Familie aus Vietnam finanziert. Im vierten Semester stellen die Eltern die Zahlungen ein, da sie kein Geld mehr haben. Nguyen lebt nun von den ca. 250 Euro im Monat, die er von der deutschen Hochschule bekommt. In diesem Semester kommt sein Halbbruder in Deutschland an, dem er einen Studienplatz an derselben Hochschule „vermittelt“ hat. Da der ältere Halbbruder fachlich nicht so gut ist wie Nguyen, erhält er kein Leistungsstipendium von der Hochschule. Nguyen kommt in die Sprechstunde des International Office und bittet um eine Erhöhung seines Stipendiums bzw. um einen Job als studentische Hilfskraft. Er kommt mit seinem Geld zurzeit nicht aus. Nebenbei erzählt er, dass sein Halbbruder aus Vietnam nun auch in Deutschland lebt und zurzeit zusammen mit ihm in seinem Zimmer wohnt. Doch er erzählt nicht, dass er den Halbbruder unterstützen muss, sowohl durch gemeinsames Lernen als auch finanziell. Die Mitarbeiterinnen des International Office verstehen nicht, warum er in Geldschwierigkeiten kommen konnte, denn er bekommt doch ein recht hohes monatliches Stipendium und hat eine finanzielle Grundsicherung von den Eltern. Erst in einem längeren Gespräch wird geklärt, dass der Halbbruder Zugriff auf sein Konto hat und das Geld fast vollständig für sich ausgibt. Auch die fehlende weitere Unterstützung der Eltern gibt Nguyen erst nach langen und detaillierten Rückfragen zu.

\* Name geändert

### DIE PERSPEKTIVEN

#### Si Anh Muhamath Nguyen

aus Saigon in Vietnam, hat Sozialpädagogik an der Hochschule Darmstadt studiert. Er war als Studierendenberater und Tutor beim Studierendenwerk Darmstadt tätig, zurzeit arbeitet er als Betreuer für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge.

Ich glaube, die Situation ist schwierig. Es geht um die Unehrlichkeit gegenüber dem International Office und um die Ungerechtigkeit zwischen zwei Geschwistern. Für mich scheint der Halbbruder ein Anhängsel zu sein, der sein Leben und sein Studium in Deutschland nicht selbstständig managen kann. Er nutzt Nguyen aus. Dieser ist gegenüber dem International Office nicht ehrlich, weil er denkt, dass es seine Pflicht ist, den Halbbruder zu unterstützen. Gleichzeitig weiß er, dass es mit der deutschen Norm



unvereinbar ist, dem Halbbruder zu erlauben, das Geld von seinem Konto abzuheben. Er schämt sich, weil seine Eltern finanzielle Schwierigkeiten haben. Außerdem ist ihm bewusst, dass das Stipendium für ihn gedacht ist, nicht für seinen Bruder. Seine Hilfsbereitschaft versteht man in Vietnam, in Deutschland nicht. Deswegen hat er es nicht direkt erzählt. Die gemeinsame Nutzung des Kontos ist unter Geschwistern üblich. Als kleiner Bruder soll er den größeren respektieren, d.h. er fragt nicht, wofür sein Bruder das Geld ausgegeben hat. Außerdem gibt es die Tradition, dass der Bessere den Schlechteren unterstützen soll: Nguyen hat seinem Bruder den Studienplatz vermittelt, deshalb „muss“ er ihn beim Lernen und bei der Finanzierung unterstützen. So kann er sich gegenüber seinem Vater als guter Sohn darstellen.

#### Huy Le

ist als Kind vietnamesischer Eltern in Hannover aufgewachsen und studiert nach seiner Ausbildung als unternehmensinterner Stipendiat bei Volkswagen an der Technischen Universität Berlin Wirtschaftsingenieurwesen.

Ich finde das Verhalten der beteiligten Vietnamesen seltsam. Würde ich als Stipendiat in Deutschland studieren und geriete durch nicht vorhersehbare Umstände in eine Notsituation, würde ich diese direkt klarstellen und nicht erst im Nachhinein zugeben. Die Familie hat in Vietnam nahezu den höchsten Stellenwert. So lässt sich vielleicht erklären, dass Nguyen Angst hat, zu sagen, dass die Erhöhung seiner finanziellen Unterstützung für seinen Halbbruder gedacht ist, der eigentlich gar keinen Anspruch darauf hat. Deutschland genießt einen guten Ruf im Bildungsbereich und hier lässt es sich möglicherweise „besser leben“. Nguyen möchte auch seinem Halbbruder diesen Vorteil verschaffen, ohne sich über mögliche Folgen im Klaren zu sein. Ich weiß von anderen Vietnamesen, die nach Deutschland zum Studieren kommen, dass sie vorher mit den Eltern über die finanzielle Absicherung sprechen. Meistens sind es gute Schulabsolventen, sehr motiviert, belastbar und fleißig. Oft suchen sie sich, zusätzlich zu der finanziellen Unterstützung der Eltern oder des Stipendiums, auf eigene Initiative einen Job, um die Lebens- und Studiensituation so angenehm wie möglich zu gestalten – bis hin zur finanziellen Entlastung der Eltern.



#### Thi Bich Tien Nguyen

aus Dalat in Vietnam, studiert Chemie an der Technischen Universität Darmstadt und arbeitet als Tutorin im Studierendenwerk Darmstadt.

Nguyen ist zum International Office gegangen, weil er in Schwierigkeiten geraten ist. Er denkt, die Mitarbeiter können seine Probleme verstehen und er kann mehr Geld bekommen. Dass er seinen Halbbruder bei sich wohnen lässt, ist bei uns in Vietnam selbstverständlich, da jedes Mitglied der Familie sich um die anderen kümmern muss. Normalerweise sorgt der ältere Bruder oder die ältere Schwester für die jüngeren Geschwister. Wir würden nicht verlangen, dass der Halbbruder auszieht oder dass er die Finger vom Geld lässt. Aus meiner Sicht sind die meisten Vietnamesen nicht direkt. Sie reden um ihre Probleme herum, was die Deutschen nicht verstehen können. Wenn man nicht direkt über seine Probleme sprechen möchte, erzählt man automatisch ein bisschen die Unwahrheit, obwohl die Zuhörer hinterher ohnehin die Wahrheit herausfinden.



#### Ly Tran

studierte Medienkultur an der Bauhaus-Universität Weimar und unterstützt das Studentenwerk Thüringen seit 2013 – zunächst als International Scout und seit April 2014 als Projektassistentin für „Studium+M“ und „Fremde werden Freunde“.

Ich habe den Fall mit meinem zehn Jahre älteren Bruder besprochen. Unsere erste Reaktion war sehr unterschiedlich:

Deutung 1: Es handelt sich um einen Betrugsfall, bei dem mehr Geld erschwindet werden soll.

Deutung 2: In dieser Situation ist der Stipendiat eindeutig das Opfer. Es ist nicht unüblich, dass Familienmitglieder einander ins Ausland „vermitteln“ und der Verlässlichere dann in der Verantwortung steht. Oft hoffen Familien, „schwarze Schafe“ dadurch zu kurieren, dass sie sie in die Nähe von „guten Schafen“ schicken. Ich glaube, der Halbbruder ist eher ein Cousin, der in der Familie höhergestellt ist und dadurch Macht über den Stipendiaten hat. Deshalb kann er auch über dessen Geld verfügen.

Kulturell zu begründen ist:

- Absolutes Pflichtgefühl gegenüber der Familie
- Selbstverständliche finanzielle, schulische Unterstützung
- Scham und Verstecken von familiären Verhältnissen

Ausländer denken oft, man dürfe den Behörden in Deutschland nichts erzählen, weil man sonst jegliche Unterstützung verliert. Man muss dem Stipendiaten deutlich machen, dass ihm die Förderung alleine zusteht und der Halbbruder seinen Unterhalt selbst finanzieren muss. Aber das ist ein schwierig zu vermittelnder Sachverhalt.



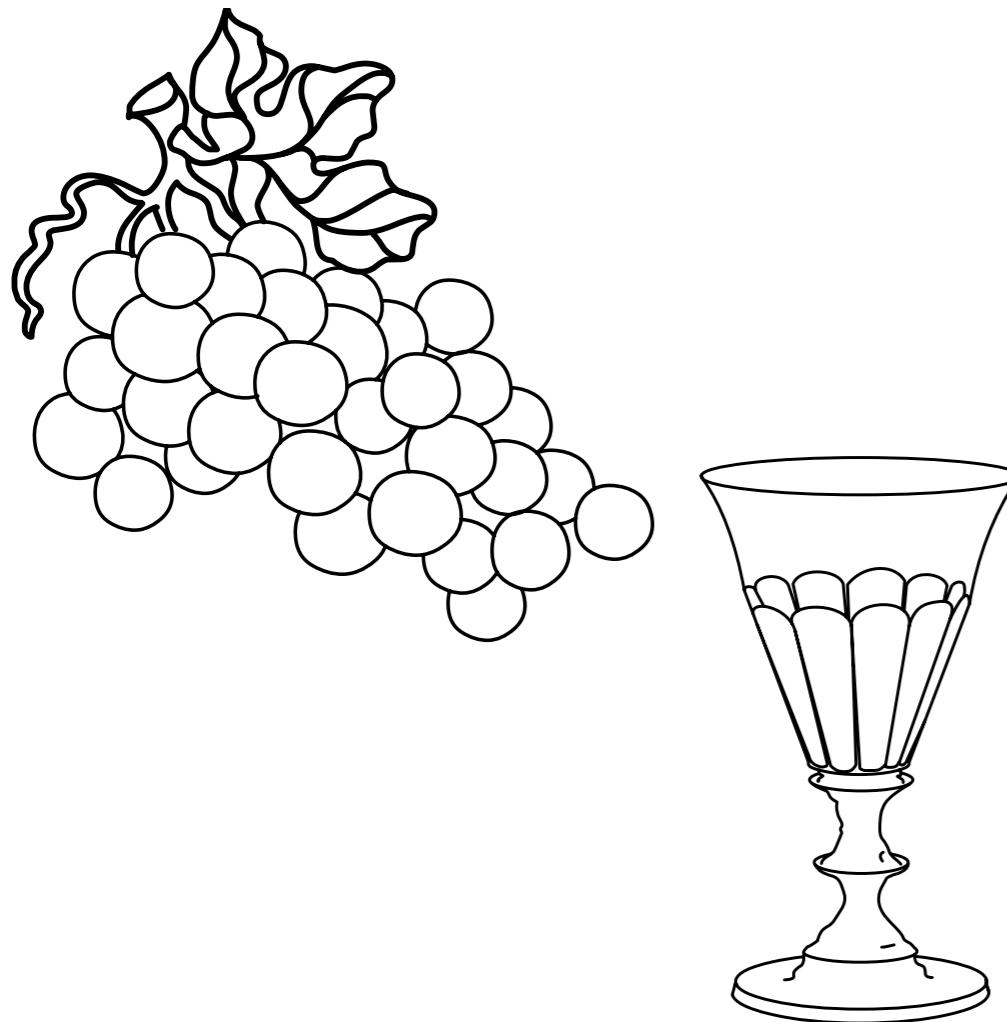
## Critical Incidents – Kultur

# Die Weinprobe



## DER FALL

Die Mitarbeiter im International Office unternehmen zusammen mit einigen internationalen Studierenden einen Ausflug an einen See. Während des anschließenden Spaziergangs in einer Weinstadt entschieden sie kurzfristig, an einer Weinprobe teilzunehmen. Alle Anwesenden scheinen einverstanden zu sein. Bei der Probe fällt dann aber ein syrischer Student auf, der sich von der Gruppe distanziert und alleine an einem weit entfernten Tisch Platz nimmt. Zuvor hatte er sich durchaus kontaktfreudig in die Gruppe integriert. Die Leiterin des International Office spricht mit dem Studenten, ihm scheint das Gespräch peinlich zu sein. Er entschuldigt sich mehrmals und gibt als Grund für sein Verhalten an, dass sein Glaube es ihm nicht erlaube, an einem Tisch, ja eigentlich sogar in einem Raum mit Menschen zu sein, die Alkohol trinken. Er versichert mehrmals, dass es ihm nichts ausmache, bei diesem Teil des Ausflugs etwas Abstand zu halten. Er entschuldigt sich erneut und sagt, es sei ihm nicht recht, dass er der Leiterin solche Umstände mache. Alle fühlen sich während der verbleibenden Zeit der Weinprobe mit der Situation und der plötzlichen Ausgrenzung des bis dahin sehr geselligen Studenten unwohl.



## DIE PERSPEKTIVEN

### Adnan Ghanem

aus Syrien, hat Zahnmedizin in Halle studiert und war während dieser Zeit als Tutor für das Studentenwerk Halle tätig.

Dieser Fall war natürlich nicht vorhersehbar, da die Weinprobe spontan beschlossen wurde. Ich sehe die größte „Schuld“ bei dem syrischen Studenten, weil er die Situation nicht so lösen konnte, dass es für alle angenehm war. Meiner Meinung nach hat er bei der Erklärung der syrischen Sitten stark übertrieben. Mit seinen häufigen Entschuldigungen und dem beschämten Gefühl hat er alles noch komplizierter gemacht als es schon war. Für mich gilt: Ich muss mich für meinen Glauben nicht entschuldigen. Ich sehe keine nachvollziehbaren Gründe dafür, dass der Student in der beschriebenen Weise gehandelt hat. Aus meinem Land kenne ich es so, dass meine Familie – wie die meisten Familien – ihren Gästen zwar keinen Alkohol anbietet, es aber gelassen nimmt, wenn der Gastgeber, in Anwesenheit der Familie (als Gäste), in seinem Haus Alkohol trinken möchte. Leider sind in den vergangenen zehn Jahren einige äußere Einflüsse aus anderen Ländern in die syrische Gesellschaft gekommen. Sie haben das Denken und Handeln sozial schwächer Menschen in eine konservative Richtung gelenkt.



### Hecham Marouf

kommt aus Syrien, lebt seit 2007 in Deutschland und studiert Biochemie an der Universität Würzburg.

Meiner Meinung nach hat dieser Student ein bisschen übertrieben reagiert. Einige Syrer werden sicher hinter ihm stehen und seine Reaktion unterstützen, andere Syrer wiederum werden dagegen sein. Ich kann nur sagen, dass jeder seine Meinung hat. Da ich zwar aus Syrien stamme, aber gleichzeitig einer offenen Minderheit angehöre, in der so eine Reaktion ganz selten passiert, kann ich mir nicht vorstellen, etwas Ähnliches hier in Deutschland zu tun. Auf der anderen Seite kann ich seine Reaktion nachvollziehen: Die Mehrheit des syrischen Volks sind Muslime und im Islam ist es verboten, Alkohol zu trinken, zu verkaufen oder dem Alkohol zu dienen. Wahrscheinlich ist dieser Student in einer sehr konservativen Familie aufgewachsen, in der er von klein auf mit solchen Ideen konfrontiert wurde – z.B. dass man keinen Alkohol trinken darf, weil im Koran steht, dass er nicht gut für die Gesundheit ist. Oder, dass man, wie in diesem Fall, nicht am gleichen Tisch mit Menschen sitzen darf, die Alkohol trinken. Wenn man nach Deutschland kommt, wo so etwas ganz normal ist, steigt das Angstgefühl, dass man gegen religiöse Vorschriften verstößen könnte. Darum aktiviert man automatisch den Selbstschutz, was in dieser Situation dazu führt, dass der Student sich distanziert hat. Wenn man 20 Jahre lang fest an etwas glaubt, ist es sehr schwierig, das innerhalb von 20 Minuten zu ändern. Es gibt aber auch viele syrische Muslime, die aus einer offenen Familie stammen und für die es egal ist, ob man Alkohol am Tisch trinkt. Oft trinken sie sogar selbst etwas. Ein gutes Beispiel ist mein bester Freund aus der Schule, der zwar Muslim ist, aber trotzdem unser nationales alkoholisches Getränk (Anisschnaps) sehr gerne trinkt. Am Ende ist alles eine Erziehungsfrage und wahrscheinlich wurde dieser Student ein bisschen konservativ erzogen.



## Critical Incidents – Kultur

# Keine Antwort



## DER FALL

Die Mitarbeiterin im International Office an einer deutschen Hochschule, Frau Zanger\*, organisiert für die neuen chinesischen Studierenden interkulturelle Trainings. Um den Termin mit ihnen abzustimmen, schlägt sie per E-Mail mehrere Möglichkeiten vor und bittet darum, ihr die Wunschtermine mitzuteilen. Sie bekommt nur von drei Studierenden eine Antwort. Daraufhin fragt sie bei den anderen mehrmals per E-Mail nach. Auch auf diese erneuten Anfragen erhält sie keine Antworten. Als Frau Zanger bei einer Veranstaltung einige der chinesischen Studierenden persönlich trifft, fragt sie, warum sich niemand bei ihr meldet. Sie bekommt zur Antwort, dass die Studierenden an den von ihr vorgeschlagenen Terminen schon zu anderen Veranstaltungen gehen. Kein Problem, aber warum hat ihr das keiner mitgeteilt? Die chinesischen Studierenden antworten, dass keiner von ihnen der Grund sein möchte, dass sie den Termin ändert. Frau Zanger reagiert mit ungläubigem Kopfschütteln.

\* Name geändert

## DIE PERSPEKTIVEN

### Chuan Ding

kommt aus Qingdao, China. Sie studiert Übersetzen und Dolmetschen am Fachbereich Translation-, Sprach- und Kulturwissenschaft der Universität Mainz in Germersheim. Seit April 2015 arbeitet sie als Tutorin beim Studierendenwerk Vorderpfalz.

In China äußern sich die Menschen nicht immer als Individuen, sondern eher als Gruppen. Daher tendiert man dazu, seine eigenen Wünsche nicht so stark zu betonen, solange nichts Schlimmes passiert. In Deutschland wird oft abgestimmt – und zwar Person für Person. Das würde in China nicht funktionieren, dort gibt es einfach zu viele Menschen. Die Chinesen sind daran gewöhnt, in ihrer Gruppe zu bleiben und sich gegenseitig zu helfen. Bevor man einen Termin akzeptiert, würde man zuerst gerne die Meinungen von den anderen hören. Bei einer schwierigen Situation, wie im Fallbeispiel, würde man lieber keine Entscheidung treffen und abwarten, wie die anderen reagieren. Das hat dann zur Folge, dass keiner auf die E-Mails von Frau Zanger reagiert.



### Empfehlung von Chuan Ding:

Die Art, wie man in China Studierenden etwas mitteilt, ist anders als in Deutschland. Da es bei uns so viele Studierende gibt, schickt man die Informationen meistens an Gruppen. D.h. alle Studierenden, die zu einer Klasse gehören, bekommen die Mitteilungen vom Klassenlehrer oder vom Fakultätsleiter. Daher wäre es sinnvoll, auch in Deutschland zuerst diese Verwaltungsperson zu kontaktieren und die E-Mails dann von ihr weiterleiten zu lassen.

### Jing Wang

aus China, studiert Umweltingenieurwissenschaften an der Technischen Universität Darmstadt und arbeitet als Tutorin im Studierendenwerk Darmstadt.

In China werden E-Mails nicht so häufig genutzt wie andere Kommunikationsmedien. Vielleicht sind es die Studierenden nicht gewohnt, jeden Tag in ihren Posteingang zu schauen. Außerdem ist es für Anfänger schwer, auf Deutsch zu antworten. Die Studierenden sind ganz neu in Deutschland, die Vorlesung können sie nicht so gut verstehen, den ganzen Tag werden sie nur mit Deutsch bombardiert. Danach sind sie endlich frei, aber müde. Dann wollen sie kein Deutsch mehr sprechen oder hören. Am Anfang besuchen die neuen Studierenden die Veranstaltungen noch regelmäßig, später weiß man, wie es läuft, dann geht man nicht mehr hin. Eine direkte Absage will man aber nicht schicken, daher taucht man einfach nicht mehr auf. Ich bin schon seit fast fünf Jahren in Deutschland, aber ich habe immer noch Probleme, jemandem eine Absage zu geben oder etwas zu verneinen. Man will nicht, dass sich aus persönlichen Gründen die Veranstaltung für alle ändert, das ist ein bisschen peinlich. Mir wurde z.B. von klein auf beigebracht, dass ich stets eine Vereinbarung mit der Mehrheit treffen soll, nicht getrennt von der Gruppe. Vielleicht denkt man: Selbst, wenn ich nicht hingeho, gehen noch viele andere hin.



### Lin Zhang

aus China, studiert in Lübeck und arbeitet seit 2013 als Tutorin für das Studentenwerk Schleswig-Holstein.

Dass die chinesischen Studierenden nicht auf die E-Mails reagieren, hat meiner Meinung nach nicht unbedingt etwas mit kulturellen Hintergründen zu tun. Ich kann mir vorstellen, dass es keine Pflichtveranstaltung ist und sie sich daher nicht gezwungen fühlen, die E-Mails zu beantworten. Überdies ist das Training eine Veranstaltung, die sich an mehrere Personen richtet. Man macht sich also keine Sorgen, dass sie wegen einzelner geändert werden muss. Es ist ähnlich wie die Situation, dass manchmal in einer Vorlesung ein paar Studierende unentschuldigt fehlen. Das sind nicht unbedingt Chinesen, Deutsche sind auch dabei. Und der Unterricht wird wegen ihrer Abwesenheit natürlich nicht ausfallen. Deswegen



ist die Erklärung der Studierenden, dass sie keine Ursache einer Terminverlegung sein möchten, aus meiner Sicht kein echter Grund, sondern eher Höflichkeit. Es gilt in meinem Heimatland als moralisch, dass man sich mit eigenen Begejerdigen zurückhält und Respekt zeigt. Dass man die E-Mails von Frau Zanger ignoriert oder vergessen hat, ist natürlich kein gutes Benehmen. Man braucht also eine gute Ausrede, die besagt: Ich habe doch Rücksicht genommen, ich habe Respekt gezeigt. Dadurch schützt man sich mehr oder weniger vor Kritik.

### Azadeh Hartmann-Alampour

aus dem Iran, ist interkulturelle Trainerin und Mitarbeiterin im International Office der RWTH Aachen.

Das war mein Fall, ich wollte für eine Gruppe chinesischer Studierender einen Termin für eine Veranstaltung finden. Ich erkläre mir das folgendermaßen: Der chinesische Studierende ist gruppenorientiert. Er will ungern der Grund dafür sein, dass die Termine sich ändern, denn eventuell könnten die anderen aus der Gruppe doch teilnehmen, auch wenn er nicht kann. Ich bin davon ausgegangen, dass ich mich mit den Studierenden auf einer Hierarchieebene befinde. Ich biete etwas an, wenn es nicht passt, erhalte ich eine „sachliche“ Antwort. Es geht hierbei nicht um meine Person, und eine Absage würde mich nicht kränken. Es geht nur um die Veranstaltung. Die Studierenden sehen mich als Mitarbeiterin im International Office aber auf einer höheren Hierarchieebene. Sie können mir nicht direkt sagen, dass ihnen die von mir gewählten Termine nicht passen, da sie mir dadurch a) kommunizieren würden, dass ich mich vorher nicht gut genug informiert habe und ihnen Termine anbiete, die mit ihrem Stundenplan kollidieren. Und b) durch eine Absage würden sie mir kommunizieren, dass eine andere Veranstaltung wichtiger ist als die von mir angebotene – und das würde mich kränken. Die Studierenden kommunizieren durch ihr Schweigen indirekt, dass sie nicht an meiner Veranstaltung teilnehmen können. Da ich in der Hierarchie höhergestellt bin, ist es meine Aufgabe, den Termin festzulegen. Ich kann nicht von den Studierenden erwarten, dass sie diese Aufgabe übernehmen. Ich habe mich nicht meiner Rolle entsprechend verhalten.



## Critical Incidents – Kultur

# Händeschütteln

Arabische  
Länder



## DER FALL

Herr Bauer\* berät im Rahmen seiner Tätigkeit an einer deutschsprachigen Hochschule internationale Studierende. Zudem betreut er internationale Hochschulgruppen. Eine große studentische Vereinigung an seiner Hochschule ist die Islamische Hochschulvereinigung (IHV), mit der er bislang kaum Kontakt hatte (und auch nicht gesucht hatte). Er unterstützte die Studierenden aus arabischen Ländern bei der Gründung einer weltlichen arabischen Hochschulgruppe – unter der Maßgabe, dass sie sich auf die arabische Welt und ihre Kultur konzentriert und alles, was die Religion betrifft, in der IHV stattfindet. Said\*, ein ihm gut bekannter palästinensischer Student, der in der arabischen Hochschulgruppe aktiv ist, knüpfte vor einiger Zeit den Kontakt zur IHV. Man verabredete ein Gespräch zu fünf: vier Personen von der IHV und Herr Bauer. Die Begegnung mit der IHV hat Herrn Bauer verunsichert, er beschreibt sie folgendermaßen: „Es klingelt an der Tür. Die beiden Männer kommen auf mich zu, begrüßen mich mit Handschlag. Dahinter stehen zwei Frauen mit Kopftuch, lächeln mich an. Ich gehe auf sie zu, gebe ihnen die Hand und merke etwas Zögerliches. Wir gehen in den Besprechungsraum des International Office, führen ein hervorragendes und offenes Gespräch. Die Frauen sind sehr aktiv. Am Ende frage ich sie, ob das Händeschütteln mit Männern für sie ein Problem wäre. Sie bejahen diese Frage und begründen ihre Antwort damit, dass sie keinen Körperkontakt mit Männern haben möchten. Sie ergänzen, dass es bei mir vielleicht eine Ausnahme sei, da ich schon älter und eine Respektsperson sei. Da wäre es nicht schlimm. Aber einem jüngeren Kommilitonen würden sie die Hand nicht reichen wollen.“

\* Namen geändert

## DIE PERSPEKTIVEN

### Khouloud Maknin

aus Tunesien, hat einen Master in International Relations und ist Dozentin für Kommunikation, Führung und Citizenship.

Gemäß der islamischen Kultur ist Frauen das Händeschütteln oder anderer körperlicher Kontakt mit Männern verboten, sofern es sich nicht um ihren Vater, Bruder, Ehemann oder Onkel handelt. Der Prophet Mohammed sagte, dass man mit Frauen nur hinter einem Schleier sprechen kann. Deshalb vermeiden viele religiöse Frauen den Kontakt zu Männern. Man kann dieses Verhalten z.B. in Tunesien oder in den Ländern des Mittleren Ostens finden, besonders aber in Saudi-Arabien und in den Golfstaaten. Die Männer in diesen Ländern haben unterschied-



liche Standpunkte, aber sie tolerieren nicht wirklich, dass Frauen aktive Mitglieder der Gesellschaft sind. Manche Frauen dort sind sehr aktiv, sehr intelligent und haben viele Ambitionen. Dennoch denken sie immer noch, sie sollten physischen Kontakt mit Männern vermeiden. Ich möchte betonen, dass Kultur und Religion stark miteinander verbunden sind. In Tunesien z.B. haben die meisten Frauen kein Problem mit dem Händeschütteln – auch nicht mit Küssem und Umarmen. Der Grund dafür ist die Frauenbewegung unter dem ersten Präsidenten der tunesischen Republik. In Saudi-Arabien hingegen ist es wirklich nicht üblich, dort kämpfen Frauen für grundlegende Rechte, wie Autofahren oder darum, lackierte Nägel öffentlich zeigen zu dürfen.

### Yousef Hijazi

aus dem Libanon, studiert seit 2013 Maschinenbau an der Hochschule Hannover.



Ich habe den Imam gefragt, warum Frauen Männern nicht die Hand geben dürfen – das ist seine Antwort: „Ich, als Muslim, finde die Situation normal, da es bei uns verboten ist, dass Frauen fremden Männern die Hand geben. Es ist auch nicht gestattet, wenn der Mann alt ist, da die Texte, die das Verbot enthalten, allgemein gehalten sind. Denn eventuell würde das Händeschütteln mit einem alten Mann dazu führen, dass es der Frau dann mit anderen Männern leicht fällt. Der Islam hat es verboten, weil es vielleicht in Versuchung führt oder Sehnsüchte weckt. Wenn die Frau Männern nicht die Hand gibt, hat sie bereits die ersten Schritte zur Unzucht unterbunden und damit auch alles, was dazu führt und dazu gehört, weil es noch stärker in Versuchung führt und noch mehr Sehnsüchte weckt. Frauen sind den Muslimen wertvoll. Dazu eine kurze Geschichte:

Ein Engländer zum Muslim: *Warum schütteln Muslime den Frauen nicht die Hand?*

Muslim: *Kennst Du Elisabeth II.?*

Engländer: *Ja, das ist unsere Königin.*

Muslim: *Hast Du ihr jemals die Hand gegeben?*

Engländer: *Nein! Nicht jeder darf sie berühren.*

Muslim: *Eben, bei uns ist jede Frau wie eine Königin, nicht jeder darf sie anrühren.*

Als Student in Deutschland, der in einer islamischen Umgebung aufgewachsen ist, finde ich es normal, dass das Händeschütteln und andere Formen von körperlichem Kontakt mit dem anderen Geschlecht verboten sind. Nicht nur für Frauen. Dieser Fall passiert bei uns ganz selten, weil alle wissen, dass es verboten ist. Aber heutzutage ist alles anders geworden, selbst im Libanon. Manche Menschen geben älteren die Hand, weil sie denken, dass es respektlos ist, die Hand nicht zu geben. Im Libanon ist es ein bisschen anders als in den anderen arabischen Ländern, weil dort nicht nur Muslime leben, sondern auch Christen und Atheisten. Durch den Kontakt mit ihnen ist es schon normal geworden, jemandem die Hand zu geben. Für mich ist es in Deutschland kein Problem, anderen Menschen die Hand zu geben oder sie zu umarmen. Aber in anderen muslimischen Ländern tue ich das nicht. Ich denke, es kommt darauf an, wie man den Islam lebt und welcher Glaubensrichtung man angehört.

### Nikolina Pušić

psychologische Beraterin, leitet den Bereich Internationales im Studierendenwerk Essen-Duisburg.

Ich habe eine ähnliche Situation mit einem Ehepaar aus Malaysia erlebt, das gerade neu in Deutschland angekommen war. Der Mann verweigerte mir zur Begrüßung den Handschlag, dafür umarmte mich seine Frau sehr herzlich. Dieses Verhalten hat mich sehr überrascht. Die angespannte Situation löste sich in einem gemeinsamen Lachen auf, indem wir unsere Unterschiede akzeptierten und nicht weiter thematisierten. Ich denke, dass für die beiden Studentinnen der körperliche Kontakt zu Männern, insbesondere zu Altersgenossen, mit dem Austausch von Intimitäten gleichzusetzen ist, vielleicht sogar als Flirt zu interpretieren wäre. Um Missverständnissen aus dem Weg zu gehen und ihre persönliche Integrität auszudrücken, vermeiden sie grundsätzlich den Körperkontakt zum anderen Geschlecht. Ausnahmen sind nur Familienmitglieder und Respektspersonen. Ihr Verhalten gegenüber dem Berater werte ich, aufgrund seines Alters und seiner Position, als wertschätzend und vertrauensvoll. Eine strikte körperliche Distanz zu Männern kann auch Achtsamkeit für sich und andere, einen starken Selbstwert und Respekt ausdrücken. Eine Begründung, die sich ausschließlich auf den Islam bezieht, ist für mich nicht ausreichend. Ich pflege beruflich und privat Kontakte zu (teilweise auch gläubigen) Muslimen und mir ist dieses Verhalten so gut wie nie begegnet. Ich habe die Erfahrung gemacht, dass ein striktes Einhalten von Geboten und Verboten eher mit persönlichen Einstellungen und Werten zu tun hat und weniger mit der Religion an sich.



## Critical Incidents – Kultur

### Fasse Dich kurz



#### DER FALL

Eine deutsche Hochschulmitarbeiterin und zwei englischsprachige Kolleginnen schreiben regelmäßig gemeinsam verschiedene Texte. Dabei kommt es immer wieder zu Irritationen. Zu Frau Heims\* Aufgaben gehört es, Informationen zu verfassen, z.B. für den Internetauftritt oder als Ankündigung für Studierende. Diese Texte gibt sie dann ihre beiden Kolleginnen, eine Britin und eine Amerikanerin, zum Übersetzen weiter. Die beiden finden, dass die Texte ihrer deutschen Kollegin nicht informativ genug und viel zu knapp sind. Nun soll eine Exkursion vorbereitet werden. Frau Heims ist irritiert, als sie sieht, dass die Kolleginnen ihren Ankündigungstext erweitert haben. Unter dem Stichwort „Einkaufen“ findet sich folgende Ergänzung: „Planen Sie daher Ihre Mahlzeiten im Voraus und kaufen Sie genügend Essen für das Wochenende ein“. Außerdem haben sie eine Anweisung hinzugefügt: „Bringen Sie bei schlechtem Wetter eine Regenjacke mit“. Solche Erörterungen findet Frau Heims im Zusammenhang der Ankündigung für eine Exkursion auf der Internetseite völlig übertrieben und ein bisschen peinlich. Schließlich handelt es sich erwachsene Menschen, die im Ausland studieren, und nicht um kleine Kinder, die Betreuung brauchen.

\* Name geändert



## DIE PERSPEKTIVEN

### Amanda Randall

ist Germanistik-Professorin in Northfield, Minnesota, und hat in Frankfurt am Main studiert.

Die Reaktion der zwei englischsprachigen Kolleginnen wäre verständlich, wenn man die Strukturierung der Studierenden-Erfahrung an US-amerikanischen Universitäten berücksichtigt. Die beiden erkennen z.B., dass amerikanische Studierende nicht daran gewöhnt sind, die Lebensmittel selbst zu besorgen und dass sie auch nicht selbst kochen. Sie wohnen normalerweise in einem Studentenwohnheim direkt am Campus und essen immer in der Mensa. Weiterhin ist es auch wahrscheinlich, dass US-amerikanische Studierende oft nicht wissen, dass deutsche Supermärkte beschränkte Öffnungszeiten haben – im Vergleich zu den USA, wo sie manchmal 24 Stunden geöffnet sind. Es könnte auch sein, dass die zwei Kolleginnen behaupten, die Studierenden aus dem Ausland würden mehr Informationen benötigen, weil sie sich in der fremden Kultur etwas verloren fühlen. Mehr Informationen bedeuten ein Sicherheitsgefühl sowie eine „warne Botschaft“ von Betreuung. US-amerikanische Studierende sind daran gewöhnt, ausführliche Beratung und enge Betreuung von der Universität bzw. dem Studentenwerk (und sogar von den Professoren!) zu bekommen. Ein Grund dafür ist, dass man dort die Zeit an der Universität eher als eine Übergangsphase von der Kindheit in das Erwachsensein betrachtet und demzufolge mit vielerlei sozialer Unterstützung strukturiert. Obwohl sie für den Internetauftritt als Zielgruppe „Erwachsene“ gelten, sind die US-amerikanischen Studierenden aufgrund der Gestaltung des Universitäts-Lebens zuhause tatsächlich oft weniger selbstständig. Das Auslandsstudium ist für sie also ein wichtiger Schritt auf dem Weg zur Selbstständigkeit.



### Lars Hinrichs

ist deutscher Anglistikprofessor an der University of Texas.

In England und Amerika wird das erste Studium noch nicht als Schritt in die Unabhängigkeit verstanden, das ist sicher ein großer kultureller Unterschied zum mitteleuropäischen Raum. Wenn man Studierende in England oder den USA fragt, wo sie „wohnen“, geben die meisten ganz selbstverständlich den Wohnort der Eltern an: „I live in California but I study at the University of Texas“. Deshalb gehört ein etwas stärker auf gutmütige Weise hierarchisiertes Verhältnis zwischen Studierenden und Vertretern der Institution Universität zum kulturellen Erwartungshorizont. Genau ausformulierte Hinweise dazu, wie man sich vor möglichen Regen schützen sollte, sind für Studierende und deren Eltern im anglophonen Studiensystem etwas ganz Normales, da ja die Eltern ihre Kinder nur vorübergehend der Aufsicht der Universität unterstellt haben. Es ist nicht ungewöhnlich, dass am Tag der offenen Tür junge Menschen, die sich für die Universität interessieren, mit ihren Eltern den Campus besuchen und dass im Gespräch dann ein Großteil der Fragen zum Studium nicht von den zukünftigen Studierenden, sondern von deren Eltern gestellt wird.



## Critical Incidents – Studienorganisation

# Die wagemutige Bitte



### DER FALL

Der Dozent für Deutsch als Fremdsprache, Herr Müller\*, bekommt eine E-Mail von Jun\*, einem südkoreanischen Studenten, der längere Zeit nicht in seinem Seminar gewesen ist. Dieser bittet ihn um einen neuen Termin für sein Referat. Herr Müller schmunzelt beim Lesen der E-Mail über den kuriosen Stil und beschließt, statt gleich zu antworten, lieber beim nächsten Seminartermin (zwei Tage später), persönlich mit Jun zu sprechen. Jun jedoch, der auf die Antwort des Dozenten gewartet hat, taucht nicht mehr auf.

\* Namen geändert

#### Original-E-Mail:

sehr geehrter Müller,  
entschuldige ich fuer mein Ausbleiben beim Literatur Kurs.  
Ich hoffe dass meine Antwort nicht so spaet ist.  
Zur Zeit, leider, habe ich nicht nur Literatur Kurs sondern fast alle Kurse ausgefallen.  
Das ist natuerlich kein Stolz, aber das koennte einige Gruende sein.  
Manchmal, regelmaessig war ich Krank und gab es persoenliche Probleme auch.  
Trotz aller Gruende ist das sehr unhoeflich dass ein Student sein Referat nicht macht, ohne den Dozenten zu informieren.  
Ich war zu verantwortungslos. wenn es moeglich ist, biete ich wagemutig noch eine Chance die der Referat zu halten.  
Mit freundlichen Gruessen,  
Jun Pak

### DIE PERSPEKTIVEN

#### Woocheol Sim

aus Südkorea, studiert seit 2012 Zahnmedizin an der Universität Regensburg. Er hat von 2012 bis 2015 im Studentenwerk Niederbayern-Oberpfalz als internationaler Tutor gearbeitet. Seit 2014 ist er im Vorstand der studentischen Gruppe International Student Network Regensburg (ISNR).

Normalerweise gibt es in den meisten Kursen an einer südkoreanischen Universität eine Anwesenheitspflicht. Die Anwesenheitsquote beeinflusst die Endnote, deshalb nimmt man regelmäßig an Vorlesungen teil. Wenn man bei einer Vorlesung oft abwesend ist, wird sie mit „nicht bestanden“ benotet. Deshalb ist dieser Fall aus meiner



Sicht eher unverständlich. Es wäre interessant zu wissen, wie diese Vorlesung abgelaufen ist. Vermutlich konnte der Student die Inhalte wegen mangelnder Sprachkenntnisse nicht gut verstehen. Vielleicht ist er auch introvertiert und hat sich nicht oft gemeldet, um seine sprachliche Schwäche nicht zeigen zu müssen. Er hat sich geschämt. In

Südkorea ist eine offene Diskussion oder interaktive Teilnahme in einer Vorlesung bzw. einem Seminar nicht üblich. Wahrscheinlich hat er irgendwann aufgegeben und ist überhaupt nicht mehr zu den Vorlesungen gegangen. Am Ende des Semesters hat er dann gemerkt, welche Konsequenz er tragen muss.

#### Ye Jin

aus Südkorea, studiert Intercultural Communication Studies an der Europa-Universität Frankfurt (Oder). Sie arbeitet mit internationalen Journalisten und Künstlern bei diversen Festivals.

In Südkorea versuchen alle, bei den Professoren einen guten Eindruck zu hinterlassen. Die Studierenden sind dort auf die Professoren angewiesen, denn ihre Referenz ist sehr wichtig. Und da in den meisten südkoreanischen Hochschulen nach dem relativen Prinzip evaluiert wird, sprich nur eine gewisse Anzahl von Studierenden kann eine bessere Note als 2,0 bekommen, versuchen fast alle, ihr Image zu pflegen, damit die Entscheidung zu ihren Gunsten ausfällt. Diese Imagepflege ist eng mit Bescheidenheit und leichter Schmeichelei verbunden. Wenn ein Studierender einen Fehler gemacht hat, sollte er ihn sofort selbst zugeben, um nicht unverschämt zu erscheinen. Das gilt wahrscheinlich universell, aber bei uns hängt es noch mit vielen anderen Aspekten zusammen. Es ist dem face-saving in China sehr ähnlich. Dadurch, dass Jun sich selbst schlecht darstellt, kann der Professor sich großzügig zeigen. Verzeiht er ihm, ist Juns Gesicht auch gerettet. Der Beweis dafür sind die positive Antwort und die neue Chance. Ich kann mir sehr gut vorstellen, dass Jun noch eine Antwort schreiben wird, wie dankbar er ist und dass er sich in Zukunft mehr Mühe geben wird. Ich glaube, das ist eine zum Teil unausgesprochene soziale Konvention. Weil all die oben genannten Aspekte für uns eine Rolle spielen, besteht die Kommunikation aus mehr als nur sachlichen Informationen.



#### Stefanie Vogler-Lipp

hat an der Europa-Universität in Frankfurt (Oder) Intercultural Communication studiert und arbeitet dort seit 2012 als wissenschaftliche Mitarbeiterin am Zentrum für Interkulturelles Lernen.

Als Dozentin an einer deutschen Universität empfinde ich Juns E-Mail zunächst als nicht korrekt verfasst. Ich musste sie zweimal lesen, um zu verstehen, was er wirklich meint. Es gibt viele grammatischen Fehler und Rechtschreibfehler. Jedoch nehme ich wahr, dass die Situation bzw. sein Verhalten sehr viel komplexer ist. Es wird deutlich, dass Jun und Herr Müller aus ihrer jeweiligen kulturellen Sozialisation heraus agieren. Scheinbar hat Jun seinen ersten Referatstermin nicht wahrgenommen und versucht nun, das wieder gutzumachen. Er ist sich seiner Schuld bewusst und benutzt in der Entschuldigung eine sehr ausdrucksstarke Sprache: „verantwortungslos“ oder „wagemutig“. Sein Verhalten wirkt bereits reflektiert. Möglicherweise wählt er die schriftliche Form, für ihn ein Ausdruck für indirekte Kommunikation, weil er den persönlichen Kontakt zu seinem Dozenten scheut und sein „Gesicht wahren“ möchte. Seine Abwesenheit im Seminar unterstreicht diese Unsicherheit. Nun bittet er um einen zweiten Versuch. Seine Entschuldigung formuliert er gemäß seinen kulturellen Prägungen: sehr höflich und ausführlich. Er nennt persönliche Gründe, was auf eine große Offenheit und auf die Dringlichkeit seiner Bedürfnisse hindeutet. Herr Müller dagegen wählt das persönliche Gespräch als einen direkten Kommunikationsweg. Er empfindet es als effektiver, und er betrachtet das Problem eher lösungsorientiert. Abschließend würde ich vermuten, dass die intendierte Handlung der beiden die Wahl der Kommunikation beeinflusst. Herr Müller möchte das Problem mit Jun besprechen und dann klären. Jun dagegen spricht das Problem schriftlich an und erwartet, dass der Dozent reagiert. Er soll ihm sagen, was zu tun ist, und ob er die zweite Chance bekommt.



## Critical Incidents – Studienorganisation

# Der Praktikumsplatz



## DER FALL

*Khaled\**, ein jordanischer Austauschstudent, hatte sich um einen Platz für sein obligatorisches Praktikum beworben und inzwischen ein Vorstellungsgespräch bei der Personalabteilung einer Firma vereinbart. Nach diesem Gespräch bittet er *Frau Schneider\**, eine Mitarbeiterin im International Office, bei der Personalabteilung anzurufen, um positiv zu seinen Gunsten auf die Vergabe des Praktikumsplatzes einzuwirken. Die Mitarbeiterin lehnt das ab. Schließlich bekommt der Student den Praktikumsplatz tatsächlich nicht. Khaled reagiert mit Ungläubigkeit und Frustration. Er fühlt sich von *Frau Schneider* im Stich gelassen.

\* Namen geändert

## DIE PERSPEKTIVEN

### Saed Afghani

aus Jordanien, hat ein Austauschjahr in Deutschland verbracht und arbeitet seit drei Jahren als Ingenieur im Bereich Automatisierungstechnik.



Khaled hat sich meiner Meinung nach normal verhalten. In Jordanien spielen Beziehungen eine große Rolle bei der Einstellung von Praktikanten. Außerdem ist die Nachfrage nach Praktikumsstellen hoch und es gibt nicht genug Plätze. Deshalb versuchen die Studierenden alles Mögliche, um eine Stelle zu bekommen.

### Arua Husaini

ist Jordanier palästinensischer Herkunft und arbeitet im Referat Nahost, Nordafrika des Deutschen Akademischen Austauschdienstes (DAAD).

Khaled scheint den Grund für die Absage bei der Mitarbeiterin im International Office zu suchen. Er ging vielleicht davon aus, dass er bessere Aussichten gehabt hätte, wenn *Frau Schneider* bei der Firma angerufen und sich für ihn eingesetzt hätte. Da das Praktikum ein obligatorischer Bestandteil seines Studiums ist, sieht er durch die Absage eventuell ein Problem, die Regelstudienzeit einzuhalten. Er scheint zeitlich unter großem Druck zu stehen und hat auf die Unterstützung von *Frau Schneider* gehofft. Dennoch ist die Reaktion von Khaled nicht nachvollziehbar, da *Frau Schneider* ihm von Anfang an gesagt hat, dass sie nicht bei der Firma anrufen wird. Scheinbar denkt er, dass das International Office sich für ihn einsetzen muss und für alle Belange seines Studiums verantwortlich ist. In Jordanien, wie fast überall in der arabischen Welt, spielen persönliche Kontakte, Status und Herkunft (Familienname) eine große Rolle („Vitamin B“) und werden in allen Bereichen des Lebens genutzt. Dem Studenten scheint meines Erachtens nicht klar zu sein, wofür das International Office zuständig ist. Deswegen reagiert er verärgert und enttäuscht. Er nimmt es sehr persönlich, dass die Mitarbeiterin sich nicht für ihn eingesetzt hat.



### Aya Alofi

aus Amman in Jordanien, hat Industrial Engineering an der Jordan University for science and technology studiert und arbeitet inzwischen als Dozentin an der German Jordanian University.

Der jordanische Student hatte sich um einen Praktikumsplatz beworben. Nach dem Gespräch in der Firma hat er *Frau Schneider* vom International Office um ihre Hilfe gebeten. Sie sollte ihn unterstützen, z.B. durch ein Empfehlungsschreiben, wie es auch für den Master verwendet wird. Sie hat sich geweigert, wozu sie das Recht hat, vielleicht ist sie der Meinung, dass er kein guter Bewerber für den Job ist. Schließlich hat der Student den Platz nicht bekommen. Meiner Meinung nach hat er die Anforderungen für ein Praktikum in der Firma nicht erfüllt. Er sollte sich mehr anstrengen und nach anderen Personen suchen, die ihn als Praktikanten empfehlen. Ich denke, seine Reaktion hat eher einen persönlichen als einen kulturellen Grund. Ich weiß, dass Jordanier sich manchmal auf andere verlassen, vor allem dann, wenn sie wissen, wie diese reagieren werden. Khaled hätte enttäuscht sein können, aber er hätte sich nicht so beschämend gegenüber der Mitarbeiterin des International Office verhalten sollen. Sie hatte sicher Gründe für ihre Weigerung.



## Critical Incidents – Studienorganisation

# Die Nachhilfe



### DER FALL

Rachid\*, ein Informatik-Student aus Marokko, kommt in die Sprechstunde des International Office. Obwohl er bereits im siebten Semester ist, hat er bisher nur zehn ECTS-Punkte erreicht. Die Ausländerbehörde hatte ihn vorgeladen und ihm mit Ausweisung gedroht, da bisher keine deutliche Studienbereitschaft zu erkennen sei. Der Student ist entsetzt und hat Angst, aus Deutschland ausgewiesen zu werden. Er ist sehr aufgereggt und weint. Die Mitarbeiter im International Office zeigen Mitgefühl. Der Student spricht sehr gut Deutsch. Er erklärt, dass persönliche Verhältnisse sowie der Freitod eines anderen marokkanischen Studenten ihn so beeinflusst haben, dass er seinem Studium nicht nachgehen konnte. Dem Leiter des International Office, der gleichzeitig Informatik-Professor ist, ist der Student bekannt. Er bietet an, einen Tutor zu engagieren, damit Rachid seine Leistungen durch Nachhilfe verbessern kann. Der Tutor, Michael\*, vereinbart Termine mit Rachid und trifft sich zweimal mit ihm. Michael ist überrascht über das Fehlen von Grundkenntnissen und kann nicht viel Initiative bei Rachid feststellen. Zur vorbereiteten Klausur erscheint dieser dann auch nicht. Nach einigen Wochen taucht er wieder im International Office auf und bittet erneut um Hilfe. Die Mitarbeiter dort sind völlig ratlos und verstehen Rachids Verhalten nicht.

\* Namen geändert

### DIE PERSPEKTIVEN

#### Samira Sammer

aus Berlin, ist als Tochter marokkanischer Eltern im Rheinland aufgewachsen. Sie hat einen Bachelor in Geschichte und Politik von der Universität Siegen und ist Gründerin von German Study Support.



Viele internationale Studierende fühlen sich von der neuen Situation, in der sie sich durch das Auslandsstudium befinden, überfordert. Nicht nur der Leistungsdruck im Studium, sondern auch die Erwartungen der Familie setzen die Studierenden unter Druck. Auch die neue kulturelle Umgebung bedeutet für viele eine krasse Umstellung. Vielleicht hat Rachid zu spät festgestellt, dass ihm sein Studienfach nicht liegt. Nun traut er sich nicht, abzubrechen oder zu wechseln, weil er es seiner Familie gegenüber nicht eingestehen kann oder will. Im Tutorium merkt er dann, dass er das Verpasste kaum nachholen kann. Oder er ist noch sehr jung und hat

noch nicht gelernt, seine Zeit richtig einzuteilen – Studium, Freizeit und Arbeit zu koordinieren. Das kennt er aus seiner Heimat wahrscheinlich auch nicht. Dort haben Schüler oder Studierende einfach einen anderen Rhythmus als in Deutschland.



#### Meryama Qasbi

ist Germanistikstudentin an der Universität Mohammed V in Rabat, Marokko.



Ich glaube, dass der Student in eine schwierige Lage geraten ist. Ich weiß nicht, ob er finanzielle oder private Probleme hat. Oder hat er einfach das falsche Studienfach gewählt? Möglicherweise hat er auch kein richtiges Interesse am Studium, sondern möchte nur in Deutschland bleiben, um dort zu arbeiten und ein besseres Leben zu führen. Diese Situation kenne ich aus der Erfahrung meines Schwagers und vieler seiner Freunde, die es nicht geschafft haben, ihr Studium in Deutschland weiterzuführen. Deshalb hat er dort geheiratet und arbeitet jetzt in einer Reifenfirma. Ich kenne aber auch einen Marokkaner, der in Wuppertal ein Restaurant geführt hat und dabei seine Doktorarbeit geschrieben hat. Scheinbar ist Rachid für das Studium nicht motiviert. Ich vermute, dass er nicht viel Selbstdisziplin hat, vielleicht ist er auch verwöhnt und kann sich mit seinen Problemen nicht rational auseinandersetzen. Kulturelle Hintergründe gibt es meiner Meinung nach viele, u.a. die geringe Leistungsorientierung und eine geringe Unsicherheitsvermeidung. Viele Menschen in Marokko leben und arbeiten „polychron“, d.h. „flexible Zeitstruktur und synchrone Organisation verschiedener Aktivitäten“ werden hoch geschätzt.

#### Naima Tahiri

ist promovierte Germanistin und arbeitet seit fünf Jahren als Assistenzprofessorin in Marokko.



Die Situation ist sehrbrisant. Dem Studenten scheint das jedoch nicht bewusst zu sein, da er trotz der Hilfe des International Office sein Verhalten nicht ändert. Ich vermute, dass er berufstätig ist und nur aus aufenthaltsrechtlichen Gründen seinen Studentenstatus nicht aufgeben will. Er möchte in Deutschland leben, darf das aber nur, solange er an einer Universität eingeschrieben ist. Seine Erklärung gegenüber dem Professor wäre dann nur vorgeschoben. Es ist aber auch möglich, dass psychische Gründe (Depressionen) seine Arbeitsbereitschaft hemmen. Wenn man dieses Verhalten überhaupt kulturell erklären möchte bzw. kann, dann vielleicht mit der durch seine Sozialisation vermittelten Gewissheit, dass man in Notsituationen immer

mit Hilfe rechnen kann. Der Student befindet sich zwar in einer Notsituation, unternimmt jedoch selbst aktiv nichts dagegen. Gerade das lässt vermuten, dass sein Verhalten nicht kulturell gesteuert ist. Geht man dagegen von einer psychisch labilen Disposition aus, kann man sein Verhalten besser verstehen.

#### Eva-Maria Orgel

arbeitet seit 1993 als psychologische Psychotherapeutin im Studentenwerk Berlin und bietet Gruppentherapie und Beratung für Studierende an.



Im Fall von Rachid handelt es sich um eine nachhaltige Arbeitsstörung. Auch Studierende deutscher Herkunft vermeiden eine Konfrontation hiermit oft bis zum letzten Moment. In unserer psychologischen Beratung erarbeiten wir mit den Klienten, welche nächsten Schritte erforderlich sind, um weiterzuarbeiten. Zudem versuchen wir herauszufinden, welche Schamthemen sie hindern, wo ihre Blockaden liegen und welche unbewussten Widerstände es gibt. Für Rachid wäre neben der fachlichen Unterstützung eine psychologische Beratung sehr hilfreich. Die Scham, das Studium nicht zu bewältigen, wird durch den Druck der Ausländerbehörde noch gesteigert. Die Angst vor einer Rückkehr blockiert ihn zusätzlich. An deutschen Hochschulen wird sehr viel Wert auf eigenständiges Lernen gelegt, was Studierende oft einsam in Bibliotheken verbannt. Rachid kommt aus einer Kultur mit Bezogenheitscharakter, vieles spielt sich in der Gruppe ab. Denkbar sind natürlich auch familiäre Erwartungen: Rachid als Hoffnungsträger, der im Ausland studieren soll und erfolgreich zurückkehrt, könnte sich schuldig fühlen, weil er diesen Erwartungen nicht entspricht. Der Freitod seines Freundes kann solche Ängste besonders gefördert haben. Antriebslosigkeit und mangelnde Motivation zeigen sich oft als depressive Symptome. Es muss abgeklärt werden, ob Rachid eher durch seine psychischen Themen behindert ist oder ob die Wahl eines Informatikstudiums nicht angemessen war.

## Critical Incidents – Studienorganisation

# Beschwerde beim Präsidenten



## DER FALL

Der rumänische Austauschstudent *Dumitru\** ist seit einem Monat an der deutschen Partnerhochschule. Aufgrund der Bestimmungen im Wohnheim muss er die Miete für das Zimmer für drei Monate im Voraus bezahlen. Obwohl ihm das zusammen mit dem „Infopack“ mitgeteilt wurde, möchte er es nicht akzeptieren. Er beschwert sich bei dem Präsidenten seiner Hochschule in Rumänien über seinen Koordinator. Der Präsident beschwert sich beim Präsidenten der deutschen Hochschule. Dieser wiederum bittet die Leiterin des International Office um Aufklärung, warum auf den Studenten zu Beginn seines Aufenthalts eine so große finanzielle Belastung zukommt. Die Teambesprechung im International Office ergibt, dass der Student sowohl im Vorfeld als auch bei seiner Ankunft über diese Zahlungsverpflichtung informiert wurde. Ihm wurde auch erklärt, dass es eine Vorgabe des Studentenwerks ist und er – wie alle anderen Studierenden – diese Summe aus seinem Erasmus-Stipendium zahlen muss. Frau *Fischer\**, die zuständige Beraterin im International Office, ist enttäuscht und sauer. Ihrer Ansicht nach übergeht Dumitru sie immer, hört ihr nicht zu und hält sich nicht an die Vorgaben, die sie ihm vermitteln muss.

\* Namen geändert



## DIE PERSPEKTIVEN

### Silvia Cojocaru

aus Bukarest, Rumänien, studiert seit 2011 Kulturwissenschaften an der Europa-Universität Frankfurt (Oder) und arbeitet dort als studentische Hilfskraft im Zentrum für Schlüsselkompetenzen und Forschendes Lernen.



Meiner Meinung nach kommt so eine Situation leider oft vor. Ich finde es schade, dass bei Programmen wie Erasmus solche diffizilen und unangenehmen Situationen abgeklärt werden müssen, obwohl die Informationen vorab mitgeteilt werden. Ich bin nicht sicher, ob es für das Handeln des Studenten „nachvollziehbare“ Gründe gibt, aber ich glaube, dass man verstehen kann, wenn er denkt: „Es sollte expliziter gesagt werden, es ist eine sehr große Summe“. Ich bin auch nicht sicher, inwieweit man den Hintergrund seines Handelns als kulturell bezeichnen kann. Es gibt in Rumänien eine Kultur der Unselbstständigkeit, die durch die Universitäten noch weiter reproduziert wird. Auch die Kommunikation ist immer noch sehr problematisch, besonders zwischen Universität und Studierenden. Die rumänischen Behörden lassen die Bürger hin und her rennen oder sie verschicken Dokumente mit kompliziertem Vokabular, die keine konkreten Informationen enthalten. Diese Tatsache vermittelt das Gefühl, man müsse das alles nicht lesen, da der Inhalt nicht viel nützt. Aber ich glaube, in diesem Fall ist auch die individuelle Einstellung von Dumitru ein Problem, da das Konzept von „Drei-Monate-im-Voraus-Bezahlen“ in der rumänischen Kultur durchaus bekannt ist.

### Christina Schuster

stammt aus Rumänien und betreut seit 1997 Austauschstudierende, die an der Hochschule Würzburg-Schweinfurt studieren.

Auf den ersten Blick könnte man meinen, dass unzureichende eigene Finanzmittel der Grund sind, warum Dumitru die Vorgaben des International Office und des Studentenwerks nicht einhält, die Hierarchien der Gasthochschule missachtet und Hilfe beim Präsidenten seiner Heimathochschule anfordert. Der Student hat die Regeln des International Office bzw. des Studentenwerks sicher zur Kenntnis genommen und verstanden. Er hat aber wahrscheinlich den Inhalt seines Mietvertrags mit den gesetzlichen Regeln verglichen und sich mit Dritten zu dem Thema ausgetauscht. Dabei hat er festgestellt, dass die Vorgaben unrechtmäßig sind. Nun glaubt er den beiden Institutionen und ihren Vertretern nicht mehr. Daher wendet er sich an eine höhere Schlichtungsstelle. Die Mehrheit der internationalen Studierenden hat ein sehr positives Deutschlandbild. Von den Rumänen wird Deutschland als Rechtsstaat wahrgenommen und dementsprechend idealisiert. Nach seiner Erfahrung mit dem International Office und dem Studentenwerk stellt der Student nun fest, dass die Vertreter deutscher öffentlicher Einrichtungen sich scheinbar doch nicht an die gesetzlichen Regelungen halten. Er fühlt sich von ihnen belogen, im Stich gelassen und zieht eine Parallele zu den Zuständen in seinem Heimatland. Der einzige Weg, das Unrecht anzuprangern, scheint für ihn der Appell an den Präsidenten seiner Heimathochschule zu sein. Dieser hinterfragt die Praktiken des International Office und des Studentenwerks. Der Präsident der deutschen Hochschule wiederum nimmt seine Einwände auch ernst und bittet die Leiterin des International Office um ein Gespräch. Sie verweist auf die Bestimmungen des Studentenwerks.



## Critical Incidents – Studienorganisation

# Die Essenseinladung



### DER FALL

Frau Berger\* ist als Mitarbeiterin im International Office an ihrer Hochschule für Studierendenmobilität zuständig. Sie vermittelt Erkan\*, einem türkischstämmigen Studierenden, einen Studienplatz in der Türkei. Erkans Vorhaben ist mit einigen organisatorischen Schwierigkeiten verbunden, da der Fachbereich ihn zunächst nicht für ein Auslandsstudium zulassen möchte. Deshalb setzt sich Frau Berger mehrfach für ihn ein und erreicht schließlich seine Zulassung. Als Erkan die Zusage von der Partnerhochschule bekommt, ist er sehr erfreut. Er möchte Frau Berger aus diesem Grund zum Essen einladen. Diese lehnt die Einladung höflich ab, mit der Begründung, sie habe nur ihren Job gemacht, doch Erkan besteht auf seinem Angebot.

\* Namen geändert

### DIE PERSPEKTIVEN

#### Baris Ünal

hat Kommunikationswissenschaften an der Freien Universität Berlin studiert und arbeitet als Studienberater an der Technischen Universität Berlin.

Die Situation hat eigentlich einen positiven Hintergrund: bürokratische Hürden wurden überwunden, dem Studenten wurde der Austausch ermöglicht und die Mitarbeiterin hat sich für die Lösung einsetzen können. Dennoch wirkt das Ende verzwickt. Frau Berger hat sich im Rahmen ihrer Tätigkeit innerhalb der Hochschule für Erkan eingesetzt, sie empfindet das vielleicht als normales berufliches Engagement. Eine Einladung zum Essen ist für sie eher eine private Angelegenheit. Darüber hinaus hat die Einladung für sie den Beigeschmack einer „Entlohnung“ für etwas, das sie rein professionell betrachtet. Und dann möchte sie auf gar keinen Fall, dass die Einladung den Eindruck eines „Dates“ erweckt. Der Student freut sich und ist dankbar für den besonderen, als persönlich empfundenen Einsatz. Er möchte sich ebenso bedanken. Gemeinsam zu essen oder zum Essen (nach Hause) einzuladen, ist in einer türkisch sozialisierten Umgebung ein gewöhnlicheres Ereignis als in Deutschland das „Essengehen“. Es ist nicht ausschließlich privat oder gar romantisch konnotiert. Erkan hat die Ablehnung vielleicht als Höflichkeitsfloskel interpretiert. Die Ablehnung aus Höflichkeit und das Insistieren aus gleicher Höflichkeit sind Teil



#### Empfehlung von Baris Ünal:

Um dem Studenten doch noch die Möglichkeit zu geben, sich bei der Mitarbeiterin zu bedanken, könnte sie einen Alternativvorschlag machen: z.B. eine Dankes-E-Mail an den Arbeitgeber senden, Postkarten an das International Office schicken etc.

#### Pia Ucar

ist Juristin und Menschenrechtlerin aus Berlin, war in der Vergangenheit zu Arbeitsaufenthalten in Österreich, Pakistan und der Türkei. Sie arbeitet seit März 2016 für Peace Brigades International in Kenia.

In dem beschriebenen Fall kann ich grundsätzlich das Verhalten beider Seiten gut nachvollziehen. Ich verstehe die Position der Mitarbeiterin, weil sie zum einen das Gefühl hat, nichts getan zu haben, das eine Essenseinladung rechtfertigt, und sich zum anderen gegenüber ihrem Arbeitgeber (und ihrem eigenen Anspruch) verpflichtet hat, keine Geschenke anzunehmen. Aber auch das Bedürfnis des Studenten, der sich bei der Mitarbeiterin angemessen bedanken möchte, erscheint mir verständlich. In meiner Familie habe ich das auch immer als sehr ausgeprägt erlebt. Zu Essenseinladungen bringen alle Gäste größere Geschenke mit als in Deutschland und Hilfeleistungen werden mit überschwänglichem Dank bedacht. Nach meinen Erfahrungen in meiner türkischen Familie und in anderen türkisch geprägten Kontexten werden Einladungen meistens zunächst aus Freundlichkeit abgelehnt (ggf. auch mehrmals), um dann, nach wiederholter Aussprache, doch sehr gerne angenommen zu werden. Mitunter ist das ein kleines Spiel aus Ablehnung und Einladung, bis die eingeladene Person schließlich nachgibt. Daher kann ich mir vorstellen, dass der Student die Ablehnung der Mitarbeiterin nur als Aufforderung interpretiert hat, die Einladung erneut auszusprechen, um so die Ernsthaftigkeit zu unterstreichen.



#### Faruk Erbay

ist als Kind türkischer Eltern in Hannover aufgewachsen und studiert Wirtschaftsingenieurwesen in Clausthal-Zellerfeld.

Das Verhalten des Studenten basiert wahrscheinlich auf den kulturellen Wertvorstellungen seiner sozialen Gruppe. Diese kulturelle Orientierung prägt das Verhalten der jeweiligen Person maßgeblich, und die Dankbarkeit bzw. das Sich-erkenntlich-Zeigen ist in der türkischen Kultur tief verankert. Ich denke, dass Erkan aus diesem Grund auf seinem Angebot insistiert. Allerdings ist das in diesem Beispiel etwas unkonventionell, da es für einen Mann aus seinem Kulturkreis unüblich ist, seine Dankbarkeit gegenüber einer fremden Frau mit einer Einladung zum Essen auszudrücken. Üblicher wäre es, ihr ein kleines Geschenk zu überreichen, z.B. Schokolade oder Lokum. Von einer Einladung zum Essen könnte sich die Frau womöglich bedrängt fühlen. Ich vermute, dass sein Verhalten von einer Vielzahl verschiedener kultureller und sozialer Einflüsse geprägt wurde.



## Critical Incidents – Kommunikation

# Eifriges Kopfnicken



### DER FALL

*Lin*<sup>\*</sup>, eine chinesische Studentin, kommt in die Sprechstunde des Studierendensekretariats und erklärt, dass sie ihr Studienfach wechseln möchte. Die Sachbearbeiterin, Frau Krüger<sup>\*</sup>, erkennt anhand der Akten, dass das nicht so einfach ist und erklärt der Studentin ausführlich die Schritte, die sie jetzt in einer bestimmten Reihenfolge unternehmen sollte. Lin kommentiert jeden Satz mit „Ja, ja!“ und heftigem Kopfnicken. Frau Krüger findet das merkwürdig und fragt gelegentlich nach: „Haben Sie das verstanden?“. Die Erwiderung von Lin ist wieder ein eifriges „Ja, ja!“. Nachdem alles erklärt ist, verlässt Lin das Büro und bedankt sich mehrmals. Frau Krüger hat das Gefühl, dass die Studentin nicht wirklich verstanden hat, was sie jetzt tun soll.

\* Namen geändert

### DIE PERSPEKTIVEN

#### Jianning Zhou

aus Shanxi in China, studiert seit 2012 Lebensmittelchemie am Karlsruher Institut für Technologie.



Meiner Meinung nach könnte Lin die Erklärung der Sachbearbeiterin verstanden haben. Als internationale Studentin versteht man bestimmt nicht jedes Wort, aber man kann die ungefähre Bedeutung erfassen, auch mithilfe der Sprechweise oder der Körpersprache. Falls sie etwas Konkretes nicht begriffen hat, hatte sie wahrscheinlich keine Zeit zum Nachdenken oder sie konnte nicht schnell genug auf Deutsch antworten, weil die Schritte ja kompliziert sind. Ich glaube, falls sie noch Fragen hat, kommt sie bestimmt noch einmal in die Sprechstunde.

#### Chujian Kong

kommt aus China und studiert an der Universität Erlangen Nürnberg Maschinenbau im Master. Er war 2006/2007 als Gastschüler in Deutschland.



Lin hat hundertprozentig nicht alles verstanden. Weil es unhöflich klingt, sagt man in China kulturbedingt nicht direkt „Nein“. Vor Fremden oder Lehrern will man seine Meinung nicht direkt äußern. Mit der deutschen Kultur kommt nicht jeder Chinese zurecht, weil die Sprache an erster Stelle steht und es erst mit deren Beherrschung langsam einfacher wird. Viele Chinesen sind zurückhaltend und scheu. Ihre Selbstständigkeit ist nicht so ausgeprägt wie die der meisten deutschen Studierenden. Im Universitätsleben bleiben sie meistens nur in ihrer Gruppe und kommunizieren nicht viel mit den deutschen Kommilitonen. Im Gegenzug haben die Deutschen kaum Interesse an einer Fremdkultur, z.T. haben sie sogar Angst vor ihr. Viele Deutsche würden z.B. kaum ein Gespräch mit mir führen wollen, wenn ich es nicht beginnen würde.

#### Empfehlung von Chujian Kong:

Ich finde es wichtig, zwischen Chinesen und Deutschen einen „Kultur-Begegnungsort“ zu bilden, z.B. im Rahmen eines Orientierungskurses mit einem Dozenten, der gute Kenntnisse der deutschen Kultur hat.

#### Mingyuan Wang

aus China, hat Informationstechnik in Stuttgart studiert und sich während dieser Zeit als Wohnheimtutor auf dem Campus Stuttgart-Vaihingen engagiert.

Meiner Einschätzung nach müsste die Studentin das Gespräch gut verstanden haben. Sicher ist, dass sie die Schwierigkeit eines Studienfachwechsels nicht unterschätzt, da ein solcher Antrag an einer chinesischen Hochschule viel seltener ist, fast unmöglich.



Lins Verhalten wird als unnatürlich empfunden. Man kann das mit Höflichkeit begründen, d.h. sie möchte die Erwartungen der Sachbearbeiterin nicht enttäuschen und sie nicht in Verlegenheit bringen. Vielleicht ist es aber auch Unsicherheit aufgrund von sprachlichen Hindernissen. Aus Lins Sicht bedeutet ihre Unkenntnis möglicherweise eine Unannehmlichkeit oder eine Störung für beide Gesprächspartner. In diesen Fällen versuchen viele Chinesen, das „Gesicht zu wahren“. Ich würde z.B. in einem Seminar auch nicht immer nachfragen, wenn ich etwas nicht verstanden habe. Man weiß nicht, ob die Frage auch für andere interessant ist, oder ob sie nur aus persönlichen Gründen (Akustik, nicht aufgepasst, fehlender Kulturhintergrund) gestellt wird. Letzteres kann für die fragende Person äußerst peinlich wirken. Sollten für Lin wichtige Fragen noch nicht vollständig geklärt sein, wird sie sich wahrscheinlich unverzüglich wieder melden. Daher gehe ich davon aus, dass das Gespräch einigermaßen gut verlaufen ist.



#### Li Eckart

aus China, studiert seit 2011 in Freiberg Wirtschaftsmathematik und arbeitet als Wohnheimtutorin beim Studentenwerk Freiberg.

Ich finde die Situation sehr typisch. Ich habe so etwas auch schon erlebt, als ich mit einem Studenten bei unserem Professor war. Während des Gesprächs hat er so getan, als ob er alles versteht, aber nachdem wir gegangen sind, hat er mich sofort gefragt, was der Professor gesagt hat. Man möchte wegen eines persönlichen Problems anderen Menschen keine Umstände bereiten. Wenn man immer wieder Fragen stellt, verschwendet man die Zeit der anderen. Man möchte gerne höflich sein. Wenn man immer wieder nachfragt, deutet man an, dass das Gegenüber nicht gut erklären kann. Und man hat Angst, das Gesicht zu verlieren: „Es ist sicher einfach, aber ich habe es nicht verstanden. Das darf ich nicht zeigen, denn dann denken die anderen, ich bin dumm.“ Oder man ist einfach schüchtern. Im chinesischen Bildungssystem haben Lehrer, Dozenten etc. eine besonders geschätzte Position. Man sollte vor ihnen leise und bescheiden auftreten, sich höflich benehmen und ihnen keine Unannehmlichkeiten bereiten. Das bezieht sich auch auf das Fragenstellen.



#### Empfehlung von Li Eckart:

Die Mitarbeiterin im Studierendensekretariat sollte im Gespräch ein paar einfache Rückfragen stellen, z.B. „Wissen Sie, wer Ihr Fachberater ist?“. Anhand der Reaktion der Studentin kann sie dann einschätzen, ob sie gut Deutsch spricht oder nicht.

## Critical Incidents – Kommunikation

# Desinteresse



### DER FALL

Nach einem Monat Aufenthalt an einer deutschen Hochschule kommt die spanische Studentin *Ana\** in die Sprechstunde ihrer Erasmus-Koordinatorin, *Frau Schulz\**. Dort beklagt sie sich über das scheinbare Desinteresse ihrer deutschen Kommilitonen an ihrer Person. Sie versteht nicht, warum die anderen Studierenden in ihren Seminaren nicht auf sie zukommen und sie fragen, wie es ihr geht und ob sie Hilfe benötigt. In Spanien wären die Studierenden viel interessanter und hilfsbereiter gegenüber ihren Kommilitonen. Sie kann das Verhalten der deutschen Studierenden einfach nicht verstehen und fühlt sich nicht willkommen. *Frau Schulz* ist etwas ratlos, die Studentin tut ihr leid.

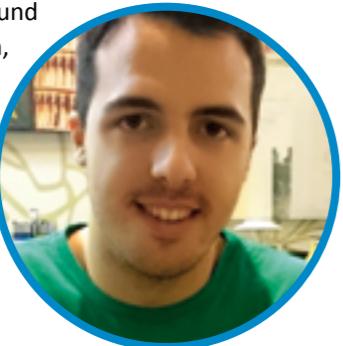
\* Namen geändert

### DIE PERSPEKTIVEN

#### Jorge García Paredes

studiert Nachrichtentechnik in Madrid und ist seit September 2015 Austauschstudent an der Fakultät für Informationstechnik der Hochschule Mannheim.

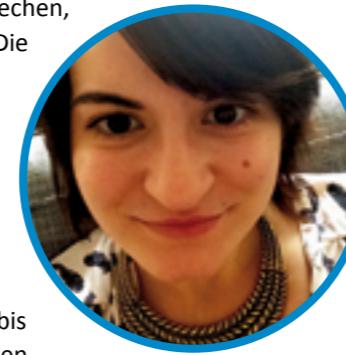
Es ist normal, dass *Ana* sich so fühlt, aber ich glaube, dass sie ihren Kommilitonen noch eine Chance geben sollte. Sie sollte selbst um Hilfe bitten und nicht erwarten, dass die anderen auf sie zukommen und ihre Unterstützung anbieten, da sie dazu nicht verpflichtet sind. In Spanien hätte wohl schon jemand Hilfe angeboten, aber die deutschen Mitstudierenden werden sicher helfen, wenn sie gefragt werden.



#### Berta Carrasco Grau

ist seit September 2011 in Deutschland und war 2015 als Tutorin für Internationale Studierende am Fachbereich Translation-, Sprach- und Kulturwissenschaft der Universität Mainz in Germersheim tätig.

Liebe *Ana*,  
die Universität in Deutschland ist, wie Du bestimmt gemerkt hast, etwas anders als in Spanien. In Spanien hat man eine bestimmte Klasse, mit der man fast alle Kurse zusammen besucht, mehr oder weniger wie in der Schule. So knüpft man schnell Freundschaften und merkt auch schnell, wenn ein neuer Studierender dazukommt. Hier in Deutschland habe ich jedoch ganz andere Erfahrungen gemacht. Hier ist man viel selbstständiger, jeder darf sich seine Kurse aussuchen und die Teilnehmerzahl ist in der Regel auch höher, so dass man anonym bleibt. Nimm es nicht persönlich und warte nicht darauf, dass Deine Kommilitonen Dich ansprechen, sondern gehe auf sie zu. Die meisten Deutschen sind zurückhaltender als die Spanier. Wenn sie Dich allerdings als Freund bezeichnen, kannst Du davon ausgehen, dass es eine langjährige Freundschaft wird. Warte nicht, bis sie Dich willkommen heißen, sondern zeige ihnen, dass Du hier bist.



#### Román González Santana

studiert in Madrid Nachrichtentechnik, hat zuvor ein Musikstudium abgeschlossen und ist aktuell als Erasmus-Student an der Hochschule Mannheim.

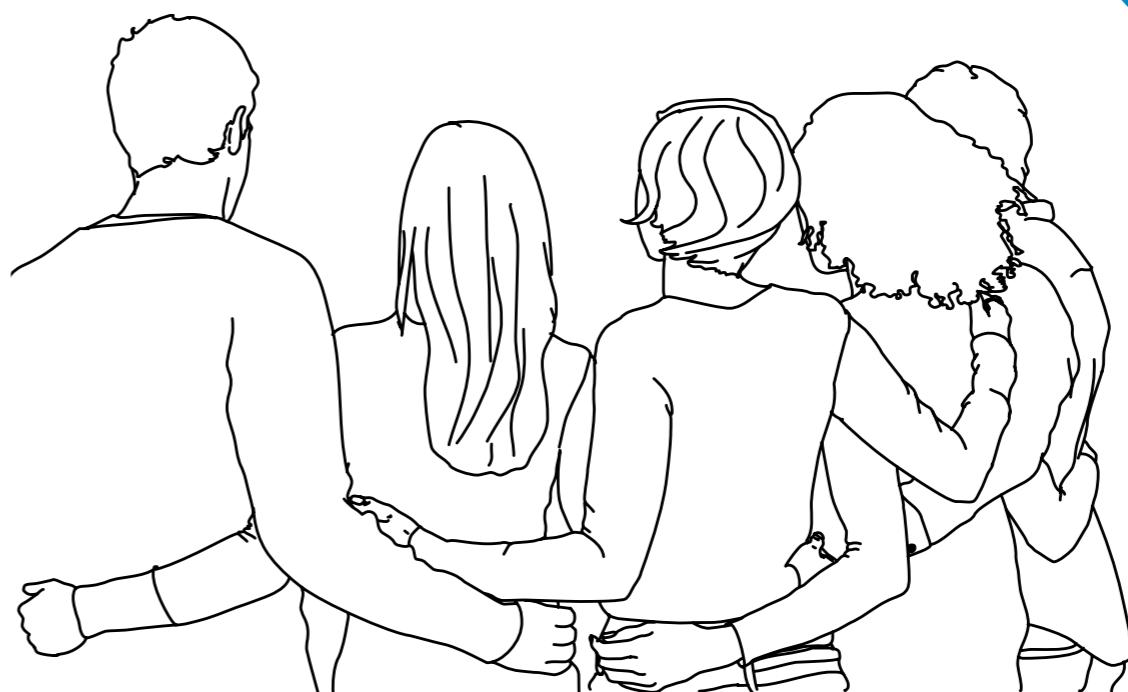
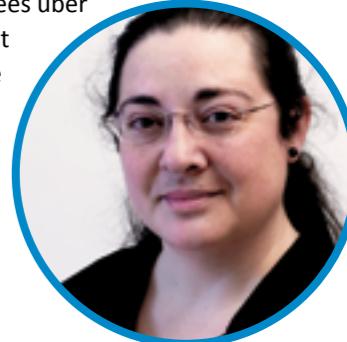
Anas Problem liegt darin, dass sie sich ihren Aufenthalt in Deutschland leichter vorgestellt hat. Dabei hat sie aber nicht berücksichtigt, dass nicht nur die Sprache ein Problem ist, sondern auch die neue Kultur, in der die Menschen nicht unbedingt so handeln wie zuhause. Ich bin der Meinung, dass sie auf jeden Fall fragen sollte, wenn sie im Unterricht Schwierigkeiten hat, auch wenn die Mitstudierenden sich nicht um sie kümmern. Einerseits verstehe ich, dass sie erwartet hat, dass alle auf sie zukommen und ihre Hilfe anbieten, aber andererseits verstehe ich auch, dass die Deutschen erwarten, dass sie sich meldet. Sie sind es nicht gewohnt, von sich aus Unterstützung anzubieten.



#### Yolanda Mateos Ortega

hat als gebürtige Madrilin in länger in ihrer deutschen Wahlheimat als in Spanien gelebt. Seit 23 Jahren ist sie an der Hochschule Mannheim in den Bereichen Sprachen, Mobilität, Auslandsbeziehungen und Öffentliche Arbeit tätig. Zudem hat sie sich zur Interkulturellen Trainerin weitergebildet.

Folgendes könnte *Frau Schulz* *Ana* erklären: Sie erwartet erstens Interesse aufgrund ihres Andersseins und zweitens Empathie, also das Erkennen ihrer Bedürfnisse. Durch diese Erwartung nimmt sie eine reaktive statt eine (pro)aktive Stellung ein, die ihr vielleicht in ihrem bekannten Umfeld fremd sein mag, in der neuen, unsicheren Umgebung jedoch in den Vordergrund tritt. D.h. die anderen Studierenden sollen auf sie zukommen. Wahrscheinlich war sie selbst nicht aktiv (um Kontakte zu knüpfen und ggf. um Hilfe zu bitten) oder ihre Versuche hatten keinen Erfolg. Das Gefühl, nicht dazugehören, tritt in den Mittelpunkt und verleidet ihr das gesamte Erlebnis. Sie nimmt das gefühlte Desinteresse persönlich, wobei in vielen Fällen der Umgang der Studierenden untereinander wohl ähnlich sein wird. Und wenn sie tatsächlich anders behandelt wird, übersieht sie, wie viele echte Unterschiede es gibt: die Sprache, die Kommunikationsart, die ungeschriebenen Regeln etc. Im Übrigen täuscht sie sich teilweise in der Einschätzung ihrer Landsleute, denn auch Spanier sind selektiv, was ihr Interesse für andere Nationalitäten betrifft. Einerseits hat sie eine idealisierte Vorstellung der eigenen Gruppe und andererseits bemüht sie Klischees über die Deutschen. So verpasst sie es, unbelastet über die deutschen Mitstudierenden nachzudenken und mögliche Kommunikationsstrategien zu suchen.



## Critical Incidents – Kommunikation

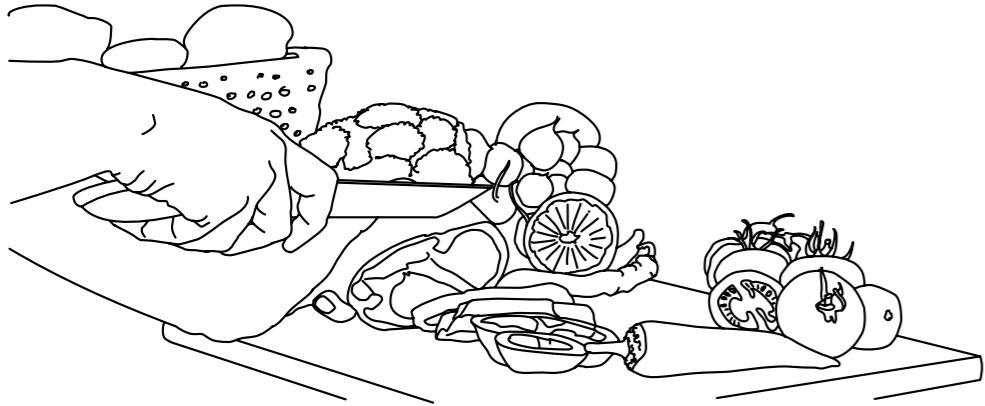
# Kochen in der Büroküche



### DER FALL

Layla\*, eine neue Mitarbeiterin iranischer Herkunft, die in Vollzeit beschäftigt ist, kocht jeden Mittag in der Mitarbeiterküche. Sie bietet den Kollegen immer an, das Essen mit ihnen zu teilen und zusammen zu essen. Nach ca. einem Monat beschweren sich ihre deutschen Kolleginnen im Teamgespräch wegen des Kochens. Ihrer Meinung nach „stinkt“ es nach dem Essen nicht nur in der Küche, sondern auch auf dem Flur, wo die Studierenden verkehren. Es sei sehr unangenehm. Die Iranerin sagt, als Vollzeitmitarbeiterin brauche sie ein anständiges, warmes Essen und das Kantinenessen schmecke ihr nicht. Außerdem sei der Geruch kein Gestank, sondern ein natürliches Phänomen. Und schließlich komme ja aus der Kantine auch Essensgeruch. Seit dieser Auseinandersetzung fühlt sich Layla aufgrund ihrer ausländischen Herkunft ständig kritisiert und diskriminiert. Ihre deutschen Kolleginnen denken, Layla sei arrogant und unfähig, sich anzupassen.

\* Name geändert



### DIE PERSPEKTIVEN

#### Hossein Abedi

ist mit 13 Jahren aus seiner Heimat Iran nach Deutschland gekommen und hat während seines Elektrotechnik-Studiums fünf Jahre als Tutor beim Studentenwerk Hannover gearbeitet.

Ich möchte auf das Verhalten von Layla genauer eingehen und beschreiben, warum sie glaubt, diskriminiert zu werden. Es gibt einige Grundregeln, z.B.: Wenn ich Liebe gebe, dann bekomme ich auch Liebe zurück. Oder: Verhalte ich mich wie die anderen Mitarbeiter, d.h. biete ich auch kein Essen an, dann werde ich ganz normal, also wie alle anderen behandelt. Investiere ich aber mehr Energie in mein Sozialverhalten und biete Essen an, dann werden die anderen besonders nett zu mir sein. Das ist der erste Standpunkt. Der zweite könnte sein, dass Iraner denken, sie haben die „beste Küche der Welt“. Davon bin ich nach 13 Jahren in



Deutschland auch überzeugt. In vielen iranischen Gerichten wird z.B. Safran verwendet. Safran ist das teuerste Lebensmittel der Welt und es duftet herrlich. Nachdem er diese zwei Standpunkte gehört hat, wird jeder Iraner über die Beschwerde der Kolleginnen schockiert sein und denken, dass sie sich nur deshalb beklagen, weil Layla Ausländerin ist. Dieser Verdacht wird durch die folgende Aktion bestätigt: Die deutschen Kolleginnen kommen nicht persönlich zu ihr und sprechen in Ruhe unter vier Augen freundlich mit ihr, sondern sie besprechen das Thema vor allen anderen im Teamgespräch.

#### Azadeh Hartmann-Alampour

aus dem Iran, ist interkulturelle Trainerin und Mitarbeiterin im International Office der RWTH Aachen. Dort koordiniert sie zwei Betreuungsprogramme: „BeBuddy“ und „Zertifikat-Internationales“.

Layla nimmt die Kritik überhaupt nicht sachlich, sondern sehr persönlich. Ihrer Meinung nach gehen die Kollegen nicht auf ihre Bedürfnisse ein. Die Gruppendynamik, die sie vorher durch das nette Anbieten der zubereiteten Gerichte hergestellt hatte, ist zerstört. Die Kollegen kritisieren das, was sie tut, und damit auch sie als Person, ihr „Gesicht“. Trotzdem die Kollegen begründet haben, warum sie ihre Aktion nicht gut finden, kann sie nicht zwischen sachlicher Kritik und persönlichem Angriff trennen. Außerdem ist ihr die Kritik zu direkt, das trifft sie sehr und damit auch ihren kulturellen Hintergrund. Im Iran würde man so eine Beschwerde nie direkt vorbringen, sondern immer „in Watte packen“. Layla ist verletzt, vor allem, weil sie vorher durch das Anbieten des Essens versucht hatte, eine Beziehung zu den Kollegen aufzubauen. Sie empfindet es sogar als undankbar, weil alle ihr Essen gekostet haben. Eventuell geht sie den Kollegen jetzt aus dem Weg, um zu zeigen, dass sie verletzt ist – und das empfinden die Deutschen als arrogant.



#### Angela Muhl

ist Mitarbeiterin in der Wohnheimverwaltung des Studierendenwerks Tübingen-Hohenheim. Sie koordiniert das internationale Tutorenprogramm in Hohenheim.

Die Situation ist verfahren. Keiner ist bereit, auf den anderen zuzugehen, um den eigenen Standpunkt zu erläutern und Verständnis zu schaffen. Die Diskussion um den Essensgeruch scheint mir eher eine Stellvertreterdebatte zu sein. Denn das eigentlich Störende ist, dass die Iranerin den Kollegen immer wieder Speisen angeboten hat, die diese offensichtlich nicht wollten. Hätten die Kollegen ihr das direkt mitgeteilt, hätten sie Gründe anführen müssen und wären für die Ablehnung selbst verantwortlich. Stattdessen wird die Ablehnung auf eine Auswirkung geschoben, auf den Geruch. Und selbst dabei wird er noch als störend für Dritte, die Studierenden, kommuniziert. Die Iranerin empfindet ihre Bemühungen nicht wertschätzt. Sie muss sich bzw. den Geruch der Speisen sogar noch verteidigen, was sie als Geringsschätzung ihrer Person empfindet, da sie sich mit ihrem Essen identifiziert. Also fühlt sie sich als Person abgelehnt. Leider formulieren die deutschen Kollegen ihre Erwartungen nicht klar und die Iranerin interpretiert die Ablehnung falsch. Im Persischen gibt es für diese Situationen den Begriff „Taorof“: „Jemand bietet etwas an. Das Gebot der iranischen Höflichkeit gebietet es aber, ein Angebot niemals beim ersten Mal anzunehmen, denn es könnte sein, dass das Gegenüber es nur aus Höflichkeit angeboten hat.“ In diesem Fall glaubt die Iranerin, dass ihre Kollegen ihr Essen nicht annehmen, um höflich zu sein oder um ihr eigenes Gesicht nicht zu verlieren. Denn, wer ein Angebot beim ersten Mal annimmt, könnte als gierig oder wenig stolz angesehen werden. So glaubt sie, mehrfach kochen zu müssen. Zur Identifikation mit den Speisen muss man wissen, dass Essen im Iran einen sehr hohen Stellenwert hat. Kochen ist meistens mit hohem Aufwand verbunden und liegt traditionell in der Verantwortung der Frauen. Ungeachtet ihrer Bildung, sind Frauen, die nicht kochen können, gesellschaftlich weniger gut angesehen.



## Critical Incidents – Kommunikation

# Nein heißt Nein



### DER FALL

Im Mentorenprogramm an einer deutschen Hochschule können sich nur reguläre internationale Studierende um Stellen als studentische Hilfskräfte bewerben. Frau Gehrke\* koordiniert das Programm, nimmt die Bewerbungen entgegen, stellt die Studierenden ein und vermittelt sie an Institute und Lehrstühle. Sie erfährt, dass es vor allem unter den kamerunischen Studierenden das Gerücht gibt, die Jobs im Mentorenprogramm seien sehr einfach zu bekommen. Außerdem entsprechen die Bewerbungen nicht den (deutschen) Mindestanforderungen. Um aber beurteilen zu können, ob die Studierenden motiviert sind, werden alle Bewerber zum Mentorentreffen eingeladen. In der Einladung steht, dass die Anwesenheit verpflichtend ist und als Grundlage für die Stellenvergabe dient. Einige kamerunische Bewerber kommen zu spät, hören nicht zu und spielen mit ihren Handys. Nach Frau Gehrkes Meinung machen sie damit deutlich, dass sie nicht interessiert sind. Sie erteilt diesen Studierenden Absagen. Daraufhin beschweren sie sich bei ihr per E-Mail. Diese E-Mails leitet Frau Gehrke zur Beantwortung an die Referatsleiterin weiter. Die Studierenden akzeptieren die Absagen aber immer noch nicht, kommen in die Sprechstunde und wollen genaue Gründe wissen. Frau Gehrke ist generiert und findet es schwer, Gründe zu nennen, die deutlich genug sind, aber die Studierenden nicht beleidigen. Die Studierenden kommen noch ein weiteres Mal, um nachzufragen. Frau Gehrke, inzwischen mit ihrem Latein am Ende: „Ich habe doch schon Nein gesagt, Nein bleibt Nein“.

\* Name geändert

### DIE PERSPEKTIVEN

#### Njefi Lionel Nangkam

aus Kamerun, studiert Elektrotechnik an der Universität Kiel und war von 2013 bis 2014 als internationaler Tutor im Studentenwerk Schleswig-Holstein aktiv.

Für internationale Studierende in Deutschland spielt Geld eine große Rolle. Daher stuft man alles, was der Befriedigung dieses Hauptbedürfnisses dient, sehr hoch ein. Und damit fangen die Probleme an, weil die Motivation für die Jobs im Mentorenprogramm eben nur das Geld ist. Die Tatsache, dass manche Studierende zu spät gekommen sind, ist ein kulturelles Problem. Wir fangen erst hier in Deutschland an, auf die Zeit zu achten, und sind dann oft nicht mehr jung genug, um eine Routine zu entwickeln. Der Mangel an Interesse liegt meiner Meinung nach an der Person oder am Wohnort. Wir Kameruner bleiben meistens zusammen. Aus diesem Grund sprechen sich

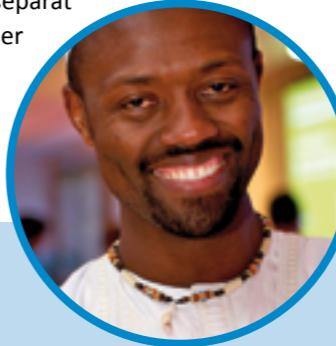


Informationen schnell herum und ein neu Angereister wird sofort in eine bestimmte Gruppe integriert. Er neigt dann dazu, die Gewohnheiten dieser Personen zu kopieren, z.B. Fleiß, Leichtsinnigkeit oder sportliches Engagement. Deshalb kann es sein, dass das Verhalten der Studierenden von den Kamerunern in dieser Stadt abhängt – oder sie haben einfach ein schlechtes Benehmen.

#### Narcisse Njoya Ngatat

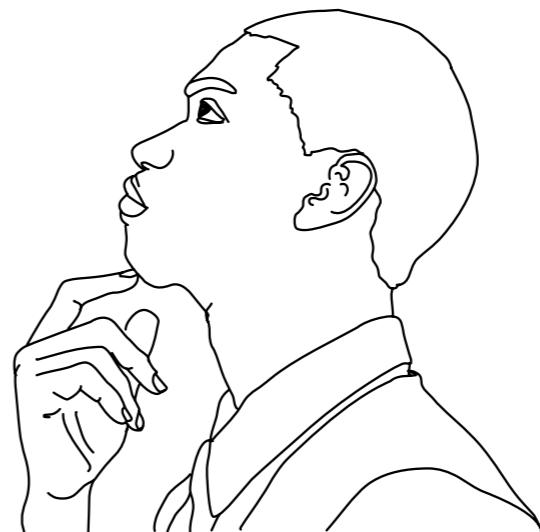
aus Kamerun, studiert Maschinenbau an der Universität Siegen und war viele Jahre Mitglied im Ausschuss Internationales des Deutschen Studentenwerks.

Ein Nein ist definitiv ein Nein, wenn eine für den Bewerber überzeugende logische und nachvollziehbare Begründung vorliegt. Ist er nicht überzeugt und vermutet subjektive Gründe, ist die erneute Frage nach dem Grund für die Ablehnung normal. In diesem Fall haben die Bewerber die Jobs bereits als erworben betrachtet und dementsprechend lässig gehandelt. Ihr Benehmen beim Mentorentreffen (Unpünktlichkeit, Spielen mit dem Handy und mangelndes Interesse) ist separat zu bewerten. Das hat mit der Kultur nichts zu tun, denn Respekt vor der Hierarchie wird in Kamerun groß geschrieben.



#### Empfehlung von Narcisse Njoya Ngatat:

Man sollte den Studierenden deutlich sagen, dass sie die Mindestanforderungen der Bewerbung nicht erfüllt haben. Und man sollte ihnen diese Anforderungen auch nennen, wenn möglich. Ich denke, als Beitrag zur Integration wäre es gut, eine Bemerkung über ihr Benehmen zu verlieren. Anschließend sollte man ihnen sagen, wie das hier verstanden wird, vielleicht wissen sie es nicht.



#### Ouethy Nana Nguessi

hat Elektrotechnik in Darmstadt studiert und während dieser Zeit als studentische Hilfskraft im International Office der Hochschule Darmstadt, im Studierendenwerk Darmstadt sowie im Deutschen Studentenwerk gearbeitet.

Eigentlich akzeptiert unsere Kultur das Verhalten der Studierenden nicht. Natürlich darf man zu wichtigen Terminen nicht zu spät kommen! Man darf auch nicht mit dem Handy spielen, wenn eine ältere Person spricht. Das ist eine Art von „KEIN Respekt“, die bei uns sehr hart bestraft wird. Deshalb wundert es mich wirklich, dass sich die Studierenden so verhalten haben. Vielleicht wussten sie das, was Frau Gehrke erzählt hat, schon vorher. Oder sie hat die Studierenden von Anfang an respektlos angeprochen. In diesem Fall wollten sie ihr zeigen, dass sie verletzt sind. Was das spätere Verhalten der Studierenden angeht? Für einen Kameruner wird ein einfaches „Nein“ nie reichen. Bei uns sagt man: „Unmöglich ist kein Kameruner!“, um deutlich zu machen, dass alles möglich ist. Man muss immer alles versuchen, es gibt bestimmt einen Weg. Nach der Absage melden sich die Studierenden immer wieder bei Frau Gehrke, weil sie diesen Job wirklich haben wollten, sie verstehen die Situation nicht. Außerdem wissen wir, dass in Deutschland meistens alles transparent ist. Wenn die Studierenden glauben, dass sie einen Anspruch auf den Job hatten, wollen sie natürlich auch wissen, warum sie ihn nicht bekommen haben.



#### Empfehlung von Ouethy Nana Nguessi:

Die Veranstalterin sollte den Studierenden ruhig erklären, was sie falsch gemacht haben und dass sie deshalb den Job nicht bekommen haben. Dabei sollte sie freundlich und ehrlich sein, ohne die Studierenden zu verletzen. Wenn man einen Job haben möchte, muss man sich korrekt verhalten, sonst wird es negative Folgen haben. Studierende mit unangemessenem Verhalten wird die Veranstalterin nicht weiterempfehlen.

Critical Incidents (CI) im interkulturellen Training

## Arbeitsblatt 1: Übung zur Critical-Incident-Analyse

Die Critical Incidents (Fallbeispiele) aus dieser Publikation können folgendermaßen im interkulturellen Training eingesetzt werden:

### Ziel der Übung:

Im Rahmen einer CI-Analyse sollen die Teilnehmer die Perspektive wechseln und ihre Empathiefähigkeit erproben. Sie sollen verschiedene Interpretationsperspektiven erschließen, die im Deutungsprozess eigener Erlebnisse oft unberücksichtigt bleiben. Dabei gilt es vor allem, situative, kulturelle und persönlich bedingte Einflussfaktoren auf interkulturelle Interaktionen zu erkennen. Abschließend kann über alternative Handlungsmöglichkeiten reflektiert werden.

### Voraussetzungen:

Zeitrahmen: ca. 45 bis 90 Minuten, je nach Variante

Teilnehmerzahl: ca. 8 bis 20 Personen

Sozialform: Kleingruppen mit ca. 4 bis 5 Personen

Räumliche Bedingungen: abhängig von der Teilnehmerzahl

### Vorbereitung:

- Erklärung des Begriffs Critical Incident (S. 5)
- ein oder mehrere Fallbeispiele – zunächst ohne Perspektiven – auswählen und daraus ein Handout für die Teilnehmer erstellen. Bitte beachten, dass die Fallbeispiele für die Teilnehmer relevant sind und sich an deren konkreten Erfahrungen im Alltag orientieren.
- Arbeitsblatt 2: „K-P-S-I-Modell mit Leitfragen zur CI-Analyse“ kopieren (S. 74)
- Perspektiven zum Fallbeispiel als zusätzliche Erklärungsvarianten bereithalten

### Beschreibung der Übung:

#### Teil 1:

Der Trainer führt den Begriff Critical Incident ein.

Die Teilnehmer erhalten ein Handout mit dem ausgewählten Fallbeispiel (CI) und haben ca. 5 Minuten Zeit, dieses zu lesen. Dann sollen sie in Einzelarbeit stichpunktartig und so spontan wie möglich die folgenden vier Fragen beantworten:

1. Ist das ein interkultureller CI? Warum/warum nicht?
2. Worum ging es dem Protagonisten A, B, (C), (D) ...?
3. Gibt es hier, Ihrer Einschätzung nach, kulturell bedingte Verhaltensweisen, bzw. etwas, das Sie als „typisch“ deutsch oder typisch für Kultur x bezeichnen würden?
4. Welche Faktoren könnten die Situation außerdem beeinflusst haben?

Nach dieser kurzen Reflexionsphase fragt der Trainer die Gruppe nach ihrer allgemeinen Einschätzung: „Wer findet, dass es ein interkultureller CI ist?“ Hierzu kann er die Teilnehmer bitten, sich an drei verschiedenen Orten im Raum zu platzieren, nachdem er einen Ort mit „ich stimme zu“, einen mit „ich bin unentschlossen“ und einen mit „ich stimme nicht zu“ gekennzeichnet hat. Hier kann er bei einzelnen Teilnehmern, die sich unterschiedlich platziert haben, nach kurzen Begründungen fragen. Um die Analyse im 2. Teil der Übung nicht vorwegzunehmen, bittet er die Teilnehmer, nach dem kurzen Meinungsbild wieder an ihren Platz zu gehen.

#### Teil 2:

Der Trainer stellt das K-P-S-I-Modell (Arbeitsblatt 2) vor. Dann teilt er das Arbeitsblatt aus. Nun sollen die Teilnehmer in Kleingruppen anhand der Leitfragen die situativen, kulturellen und persönlich bedingten Einflussfaktoren, die auf diese Situation eingewirkt haben könnten, analysieren. Nach dem Austausch der Ergebnisse können in einer Diskussion in der ganzen Gruppe weitere Interpretationsperspektiven erarbeitet werden. Je nach ausgewähltem Fallbeispiel kann der Trainer z.B. folgende weiterführende Fragen stellen:

- Welche institutionellen Aspekte könnten die Situation beeinflusst haben?
- Welche Rolle könnte Sprache gespielt haben?
- Welche Rolle könnte der Faktor Macht gespielt haben?

Dabei kann der Trainer darauf hinweisen, dass bei einer Deutung eigener Erlebnisse die Perspektivenvielfalt oft unberücksichtigt bleibt. So wird eigenes (Fehl-)Verhalten oft mit situativen Faktoren gerechtfertigt („Ich habe heute einen schlechten Tag“), während das Verhalten des Gegenübers oft mit persönlichen Faktoren erklärt wird („Er hat einen schlechten Charakter“).

Im Anschluss werden die zugehörigen Perspektiven aus dieser Publikation ausgeteilt. Den Teilnehmern wird Zeit gegeben, um diese zu vergleichen und zu diskutieren.

### Weiterführende Varianten:

#### Variante 1:

Indem man die Teilnehmer bittet, sich in die Rolle der Beteiligten zu versetzen, können verschiedene Perspektiven aufgezeigt werden. Nun soll jeder die Geschichte aus der Perspektive eines Beteiligten erzählen.

#### Variante 2:

Nach der CI-Analyse können Handlungsalternativen besprochen werden, z.B.: Wie hätten die Protagonisten sich wann verhalten können, damit es nicht zur Irritation gekommen wäre? Der Trainer kann die Teilnehmer bitten, die Situation nachzuspielen – mit der Vorgabe, neue Kommunikationsstrategien einzusetzen.

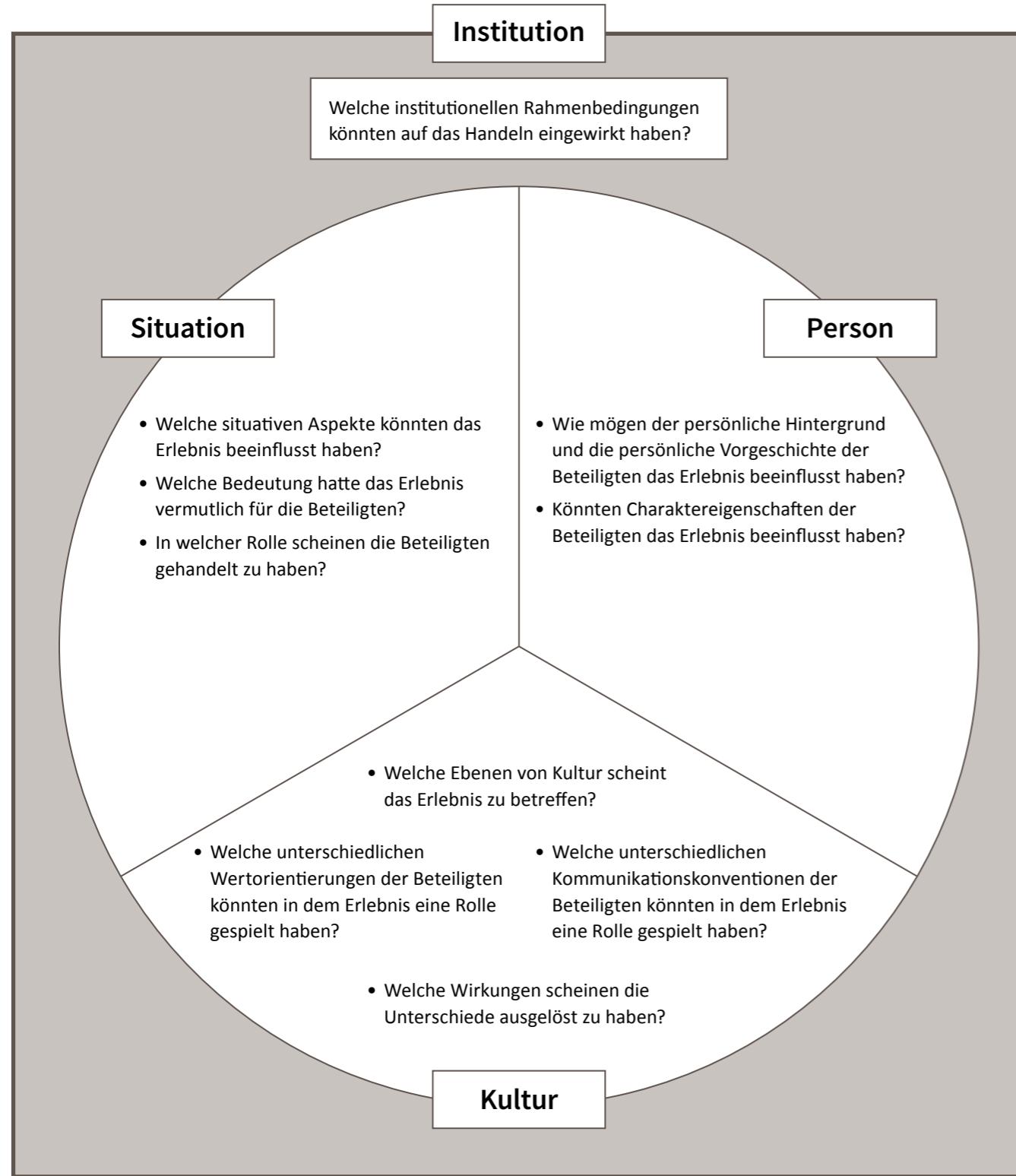
#### Variante 3:

Eine CI-Analyse kann auch auf eigenen Fallbeispielen der Teilnehmer basieren. Dazu werden sie gebeten, einen selbst erlebten CI zu notieren und ihn anhand des K-P-S-I-Modells zu analysieren.

Critical Incidents (CI) im interkulturellen Training

## Arbeitsblatt 2: K-P-S-I-Modell mit Leitfragen zur Critical-Incident-Analyse

(K-P-S-I = Kultur-Person-Situation-Institution)



Angelehnt an Bosse 2011; erstellt auf Basis des K-P-S-Modells zur Reflexion eigener interkultureller Erlebnisse (Bosse/HOPIKOS 2008).

# Literatur



## Interkulturelle Kommunikation – allgemein und an Hochschulen

Bolten, Jürgen (2007):  
**Interkulturelle Kompetenz.** Erfurt: Landeszentrale für politische Bildung Thüringen.

Hiller, Gundula Gwenn (2014):  
**Kulturelle und sprachliche Diversität in der Hochschule – Am Beispiel von E-Mail-Kommunikation.** In: Moosmüller, Alois/Möller-Kiero, Jana (Hg.): Interkulturalität und kulturelle Diversität; Reihe: Münchener Beiträge zur interkulturellen Kommunikation. Münster: Waxmann, S. 233-258.

Hiller, Gundula Gwenn (2013):  
**Was heißt hier locker? Interaktions- und institutionelle Spezifika der Lehr- und Lernkultur in den deutschen Geisteswissenschaften aus Sicht polnischer Studierender.** In: Moosmüller, Alois/Waibel, Isabella (Hg.): Wissenschaftsmobilität und interkulturelle Kommunikation im deutsch-polnisch-tschechischen Kontext. Marburg: Tectum-Verlag, S. 106-134.

Hiller, Gundula Gwenn (2011):  
**Schlüsselqualifikation Interkulturelle Kompetenz – Ein Bildungsauftrag der deutschen Hochschulen?** In: Dreyer, Wilfried/Hößler, Ulrich (Hg.): Perspektiven interkultureller Kompetenz. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, S. 238-254.

Hofstede, Geert (2001):  
**Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations.** 2. Auflage, Thousand Oaks CA: Sage Publications.

House, Juliane (2003):  
**Misunderstanding in Intercultural University Encounters** In: House, Juliane/Kasper, Gabriele/Ross, Steven (Hg.): Misunderstanding in Social Life. Discourse Approaches to Problematic Talk. London: Longman, S. 22-56.

Knapp, Annelie/Schumann, Adelheid (2008):  
**Mehrsprachigkeit und Multikulturalität im Studium.** Frankfurt am Main: Lang.

Müller-Jacquier, Bernd (2004):  
**Cross-Cultural versus interkulturelle Kommunikation. Methodische Probleme der Beschreibung von Interaktion.** In: Lüsebrink, Hans-Jürgen (Hg.): Konzepte der interkulturellen Kommunikation. Theorieansätze und Praxisbezüge in interdisziplinärer Perspektive. St. Ingbert, S. 69-113.

Otten, Matthias (2009):  
**Academicus interculturalis? Negotiating interculturality in academic communities of practice.** In: Intercultural Education 20/5, S. 407-417.

Otten, Matthias (2006):  
**Interkulturelles Handeln in der globalisierten Hochschulbildung. Eine kulturoziologische Studie.** Bielefeld: transcript Verlag.

Otten, Matthias/Scheitza, Alexander/Cnyrim, Andrea (Hg.) (2006):  
**Interkulturelle Kompetenz im Wandel.** Bd. 2: Ausbildung, Training und Beratung. Frankfurt am Main: IKO-Verlag.

Rost-Roth, Martina (1998):  
**Kommunikative Störungen in Beratungsgesprächen. Problempotentiale in inter- und intrakulturellen Gesprächssituationen.** In: Fiehler, Reinhard (Hg.): Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation. Opladen: Westdeutscher Verlag, S. 216-244.

Scheitza, Alexander (2002):  
**Kulturelle Unterschiede im Arbeitsleben. Studienbrief 2-010-0502-4 des postgradualen und weiterbildenden Fernstudiengangs „Europäisches Verwaltungsmanagement“.** 4. Auflage. Berlin: Fernstudienagentur des Fernstudienverbundes der Länder (FVL), S. 17-18.

## Interkulturelle Trainings/interkulturelles Lernen

**AFS Orientation Handbook** (1984):  
New York: AFS Intercultural Programs Inc. Bd. 4, S. 14.

Bolten, Jürgen (2002):  
**Kann man Kulturen beschreiben oder erklären, ohne Stereotypen zu verwenden? Einige programmatische Überlegungen zur kulturellen Stilforschung.** Interculture online, 1, [www2.uni-jena.de/philosophie/iwk/publikationen/kulturbeschreibung.pdf](http://www2.uni-jena.de/philosophie/iwk/publikationen/kulturbeschreibung.pdf).

Bosse, Elke (2012):  
**Kulturelle und sprachliche Diversität an Hochschulen: Herausforderungen, Interventionsmöglichkeiten und Perspektiven.** In: Mondial. Journal für interkulturelle Perspektiven, S. 19-25.

Bosse, Elke (2011):  
**Qualifizierung für interkulturelle Kommunikation: Trainingskonzeption und -evaluation.** München: Iudicium.

Bosse, Elke (2010):  
**„Vielfalt erkunden – ein Konzept für interkulturelles Training an Hochschulen“.** In: Hiller, Gundula Gwenn/Vogler-Lipp, Stefanie (Hg.): Schlüsselqualifikation Interkulturelle Kompetenz an Hochschulen: Grundlagen, Konzepte, Methoden, Wiesbaden: VS Verlag, S. 109-133.

Deardorff, Darla (2006):  
„**Intercultural competence – The key competence in the 21st century? Theses by the Bertelsmann Stiftung based on the models of intercultural competence by Dr. Darla K. Deardorff**“. [www.bertelsmannstiftung.de/bst/de/media/xcms\\_bst\\_dms\\_18255\\_18256\\_2.pdf](http://www.bertelsmannstiftung.de/bst/de/media/xcms_bst_dms_18255_18256_2.pdf).

Erl, Astrid/Gymnich, Marion (2007):  
**Interkulturelle Kompetenzen**. Stuttgart: Klett.

Grosch, Harald/Gross, Andreas/Leenen, Wolf Rainer (2000):  
**Methoden interkulturellen Lehrens und Lernens**. In: ASKO Europa-Stiftung: AES Methoden für interkulturelle Bildung. Saarbrücken: ASKO Europa-Stiftung.

Helmholt, Katharina von/Berkenbusch, Gabriele/Jia, Wenjian (Hg.) (2013):  
**Interkulturelle Lernsettings: Konzepte – Formate – Verfahren**. Stuttgart.

Helmholt, Katharina von (2007):  
**Interkulturelles Training: Linguistische Ansätze**. In: Straub, Jürgen et al. (Hg.): Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz. Stuttgart, S. 763-772.

Hiller, Gundula Gwenn/Vogler-Lipp, Stefanie (Hg.) (2010):  
**Schlüsselqualifikation Interkulturelle Kompetenz an Hochschulen: Grundlagen, Konzepte, Methoden**. Wiesbaden: VS Verlag.

Holzkamp, Klaus (1995):  
**Lernen. Eine subjektwissenschaftliche Grundlegung**. Frankfurt am Main: Campus.

Kammhuber, Stefan (2000):  
**Interkulturelles Lehren und Lernen**. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag.

Leenen, Wolf Rainer (2007):  
**Interkulturelles Training: Psychologische und pädagogische Ansätze**. In: Straub, Jürgen/Weidemann, Arne/Weidemann, Doris (Hg.): Handbuch Interkulturelle Kommunikation und Kompetenz. Stuttgart: Metzler, S. 773-783.

Müller-Jacquier, Bernd (2000):  
**Linguistic Awareness of Cultures. Grundlagen eines Trainingsmoduls**. In: Bolten, Jürgen (Hg.): Studien zur internationalen Unternehmenskommunikation. Leipzig, S. 20-49.

Nazarkiewicz, Kirsten (2010):  
**Interkulturelles Lernen als Gesprächsarbeit**. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.

Weidemann, Arne/Straub, Jürgen/Nothnagel, Steffi (Hg.) (2010):  
**Wie lehrt man interkulturelle Kompetenz**. Theorien, Methoden und Praxis in der Hochschulausbildung. Ein Handbuch. Bielefeld: transcript Verlag.

## Zur Arbeit mit Fallbeispielen

Fetscher, Doris (2010):  
**75m Schwimmen: Kritische Fallgeschichten in der interkulturellen Lehre**. In: Berkenbusch, Gabriele/Weidemann, Doris (Hg.): Herausforderungen internationaler Mobilität. Auslandsaufenthalte im Kontext von Hochschule und Unternehmen. Stuttgart: Ibidem, S. 67-87.

Fiedler, Fred E./Mitchell, Terence/Triandis, Harry C. (1971):  
**The culture assimilator. An approach to cross-cultural training**. Journal of Applied Psychology: 55(2), S. 95-102.

Flechsig, Karl-Heinz (1998):  
**Methoden interkultureller Trainings**. Internes Arbeitspapier des Instituts für Allgemeine und Interkulturelle Didaktik, Göttingen.

Hiller, Gundula Gwenn (2012):  
**On the train**. In: Berardo, Kate/Deardorff, Darla (Hg.): *Building Cultural Competence. Innovative Activities and Models*, Stylus publishing: Quicksilver Drive, S. 326-330.

Hiller, Gundula Gwenn (2009):  
**Der Einsatz der „Erweiterten Critical Incident Analyse“ in der kulturkontrastiven Forschung**. In: Forum Qualitative Sozialforschung 10(1), Art. 45, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0901453>.

Schumann, Adelheid (2012):  
**Interkulturelle Kommunikation in der Hochschule: Zur Integration internationaler Studierender und Förderung Interkultureller Kompetenz**. Bielefeld: transcript Verlag.

Thomas, Alexander (2003):  
**Kultur und Kulturstandards**. In: Thomas, Alexander/Kinast, Eva-Ulrike/Schroll-Machl, Sylvia (Hg.): *Handbuch Interkulturelle Kommunikation und Kooperation*, Bd. 1, Grundlagen und Praxisfelder, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, S. 19-31.

Wight, Albert R. (1995):  
**The critical incident as a training tool**. In: Fowler, Sandra M./Mumford, Monica G. (Hg.): *Intercultural sourcebook: Cross-cultural training methods*, Yarmouth: Intercultural Press, S. 127-140.

## Internationale Studierende in Deutschland

Apolinarski, Beate/Poskowsky, Jonas (2014):  
**Ausländische Studierende in Deutschland 2012**. Ergebnisse der 20. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks durchgeführt vom Deutschen Zentrum für Hochschul- und Wissenschaftsforschung (DZHW). Hg. vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF), Berlin.

Leenen, Wolf Rainer/Groß, Andreas (2007):  
**Internationalisierung aus interkultureller Sicht: Diversitätspotentiale der Hochschule**. In: Otten, Matthias et al. (Hg.): *Interkulturelle Kompetenz im Wandel*. Bd. 2: Ausbildung, Training und Beratung, Frankfurt am Main: IKO-Verlag, S. 185-214.

Von Queis, Dietrich (2009):  
**Interkulturelle Kompetenz, Praxis-Ratgeber zum Umgang mit internationalen Studierenden**. Wissenschaftliche Buchgesellschaft.

**Wissenschaft weltoffen 2015. Daten und Fakten zur Internationalität von Studium und Forschung in Deutschland, Schwerpunkt: Internationale Masterstudierende an deutschen Hochschulen**. Hg.: Deutscher Akademischer Austauschdienst (DAAD) und Deutsches Zentrum für Hochschul- und Wissenschaftsforschung (DZHW) Bielefeld.  
[www.wissenschaftweltoffen.de](http://www.wissenschaftweltoffen.de)

## Weblinks zum interkulturellen Lernen

[www.ikkompetenz.thueringen.de](http://www.ikkompetenz.thueringen.de)  
[www.mumis-projekt.de/projekt](http://www.mumis-projekt.de/projekt)  
[www.europa-uni.de/interkulturelleslernen](http://www.europa-uni.de/interkulturelleslernen)



# Impressum

## Eine Frage der Perspektive

Critical Incidents aus Studentenwerken und Hochschulverwaltung

30 Fallbeispiele aus der Praxis mit 93 interkulturellen Einschätzungen von Studierenden und Mitarbeitenden

Für Alltag und Trainings

### Herausgeber

Deutsches Studentenwerk

Monbijouplatz 11

10178 Berlin

Tel.: 030-29 77 27-10

E-Mail: [dsw@studentenwerke.de](mailto:dsw@studentenwerke.de)

[www.studentenwerke.de](http://www.studentenwerke.de)

**Autorin:** Dr. Gundula Gwenn Hiller

**Konzeption:** Ulrike Zillmer, Servicestelle Interkulturelle Kompetenz (SIK)

**Redaktion:** Sabine Jawurek und Ulrike Zillmer

**Gestaltung, Satz, Illustrationen:** dot box Gestaltung, Katharina Neubert

**Druck:** H. Heenemann GmbH & Co. KG

Wir danken allen Fallgebern, Kommentatoren, Mitwirkenden und Unterstützern für ihre Beiträge zu dieser Publikation, insbesondere der Internationalen DAAD-Akademie (iDA) und Dr. Elke Bosse, die die Rahmenbedingungen für die Gese- nese dieser Fallsammlung gemeinsam mit der Autorin erstellt haben. Besonders danken wir auch Stephanie Anderson, Karin Bunkenberger, Jasmin Fallahi, Jane Fischer, Wiebke Gerdemann, Armin Gertz, Gerold Gnau, Azadeh Hartmann- Alampour, Naomi Hiroe-Helbing, Arua Husaini, Julia Kasperowitsch, Katrin Kuhnert, Reimar Lochner, Stephanie Ludwig, Sabine Mahlstedt, Susanne Munley, Yolanda Mateos Ortega, Ilse Page, Ilias Papadopoulos, Lena Piontek, Petra Radlow, Amanda Randall, Alexandra Raunig, Stefanie Rübert, Bettina Schmidt, Sandra Schoell, Kristina Schröder, Julia Teuber, Martina Widemann, Susanne Wille, Andrea Wolf.

Alle Namen, die in den Fallbeispielen in dieser Publikation genannt sind, wurden von der Redaktion durch fiktive Na- men ersetzt. Um die Anonymität der Fallgeber und der handelnden Personen zu wahren, wurden auch jegliche Bezüge zu den realen Institutionen und Situationen entfernt. Dadurch eventuell entstehende Ähnlichkeiten zu tatsächlichen Namen sind unbeabsichtigt.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit verzichten wir in dieser Publikation auf die Nennung der männlichen und weibli- chen Form. Es sind selbstverständlich immer beide Geschlechter gemeint.

Diese Publikation wurde vom Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert.

### Bildnachweis

**Vorderseite** – Tilo Wiese (1. Reihe), Susanne Schuckmann (2. Reihe), raumlabor (3. Reihe rechts), privat (3. Reihe links), Ulrike Zillmer (4. Reihe); **Seite 1** – Kay Herschelmann; **Seite 11** – Heide Fest; **Seite 13** – privat (alle); **Seite 14** – privat (alle); **Seite 15** – privat (links), Tilo Wiese (rechts); **Seite 16** – privat; **Seite 17** – Kay Herschelmann (links), Franziska Vopel (rechts); **Seite 18** – privat (links), Leo Kaz (rechts); **Seite 19** – Studentenwerk Schleswig-Holstein (links), privat (rechts); **Seite 20** – privat; **Seite 21** – privat (beide); **Seite 23** – privat (beide); **Seite 25** – privat (beide); **Seite 26** – privat; **Seite 27** – raumlabor (links), privat (rechts); **Seite 28** – privat; **Seite 29** – privat (links), Studioline Photography (rechts); **Seite 30** – Ulrike Zillmer; **Seite 31** – privat (beide); **Seite 32** – privat; **Seite 33** – privat (beide); **Seite 34** – privat (beide); **Seite 35** – privat (beide); **Seite 36** – privat (beide); **Seite 37** – privat (beide); **Seite 38** – privat; **Seite 39** – privat; **Seite 40** – privat; **Seite 41** – privat (oben), Studentenwerk OstNiedersachsen (rechts), Pedro Amy (unten); **Seite 43** – privat (links), Rolf K. Wegst (rechts); **Seite 44** – privat; **Seite 45** – privat (oben links und oben rechts), Susanne Schuckmann (unten); **Seite 47** – Ulrike Zillmer (links), privat (rechts); **Seite 48** – privat; **Seite 49** – privat (alle); **Seite 50** – privat; **Seite 51** – privat (links), Studierendenwerk Essen-Duisburg (rechts); **Seite 53** – privat (links), John Croxton (rechts); **Seite 54** – privat; **Seite 55** – privat (links), Heide Fest (rechts); **Seite 56** – privat; **Seite 57** – privat (beide); **Seite 58** – privat; **Seite 59** – Ulrike Zillmer (oben), privat (rechts, unten); **Seite 61** – privat (links), Foto Weber Würzburg (rechts); **Seite 62** – Jacek Ruta; **Seite 63** – Abadat Ali Jabbar Bara (links), privat (rechts); **Seite 64** – privat (beide); **Seite 65** – privat (links), Marko Borrman (rechts); **Seite 66** – privat (beide); **Seite 67** – privat (beide); **Seite 68** – privat; **Seite 69** – privat (links), Ulrike Zillmer (rechts); **Seite 70** – privat; **Seite 71** – Kay Herschelmann (links), privat (rechts); **Rückseite** – privat (2. Reihe), privat (3. Reihe), privat (4. Reihe links), Ulrike Zillmer (4. Reihe rechts)



## Deutsches Studentenwerk

Monbijouplatz 11  
10178 Berlin  
Tel.: 030-29 77 27-10  
E-Mail: [dsw@studentenwerke.de](mailto:dsw@studentenwerke.de)  
[www.studentenwerke.de](http://www.studentenwerke.de)

