

Hörerrückmeldungen als Auslöser von Irritationen in der interkulturellen Schreibberatung

▴ *Nadine Stahlberg*

Problemaufriss

In interkulturellen Schreibberatungssituationen kann es in vielerlei Hinsicht zu Schwierigkeiten und Missverständnissen kommen. Ein interessanter Bereich sind Irritationen, die durch Hörerrückmeldungen ausgelöst wurden, da Hörerrückmeldungen ein wesentliches Element eines Beratungsgesprächs bilden. Dieser Beitrag führt anhand konkreter Beispiele aus, was passieren kann, wenn kulturell unterschiedliche Hörerrückmeldungen in interkulturellen Beratungssituationen von den Beteiligten unentdeckt bleiben. Ausgehend von den beschriebenen Situationen wird erläutert, wie sich durch Hörerrückmeldungen entstehende Probleme mittels einer kulturellen Sensibilisierung vermeiden oder beheben lassen. Um einen unmittelbaren Bezug zur Praxis herzustellen, wird abschließend eine Übung vorgestellt, die zur Sensibilisierung für differentes Rückmeldeverhalten beiträgt.

Hörerrückmeldungen in der interkulturellen Beratung

In der Regel treten in Gesprächen Hörerrückmeldungen auf. Während der eine Gesprächsteilnehmer spricht, signalisiert der andere durch sogenanntes aktives Zuhören, d. h. durch verbale oder nonverbale Zeichen, dass er zuhört, versteht bzw. nicht versteht, interessiert oder erstaunt ist, dass er zustimmt oder Zweifel hegt. Aktives Zuhören dient gewöhnlich dazu, das Gespräch am Laufen zu halten sowie das Verständnis zu sichern. Durch die Rückmeldungen macht der Hörende seinem Gesprächspartner deutlich, dass er ihm gedanklich und emotional folgt, und unterstützt und ermutigt ihn dadurch, mit seinem Redebeitrag fortzufahren. Gleichzeitig können Hörerrückmeldungen Solidarität bekunden. Sie sind daher als beziehungsfördernde Mittel im Gespräch zu betrachten (vgl. Casper-Hehne 2006: 236, Henne/Rehbock 2001: 171).

Grieshammer et al. (2012) sehen im aktiven Zuhören eine Basisaufgabe der Schreibberatung, da es dem Ratsuchenden ermögliche, den eigenen Schreibprozess zu reflektieren und sich mit den inhaltli-

chen Punkten des Schreibprojektes auseinanderzusetzen (vgl. Grieshammer et al. 2012: 84). Demnach ist in Beratungsgesprächen ein frequentiver Gebrauch von Hörerrückmeldungen seitens des Beraters zu erwarten. Gleichzeitig können Ratsuchende zum Gesagten des Schreibberaters Hörerrückmeldungen geben, um ihre Aufmerksamkeit zu bekunden, um Verstehen bzw. Nicht-Verstehen oder um Zustimmung oder Ablehnung zu äußern.

Zur genauen Kategorisierung der Aktivitäten des Hörers gibt es zahlreiche Ansätze. Rege Diskussionen innerhalb des Forschungsfeldes haben jedoch dazu geführt, dass bis heute kein Konsens über die Kategorisierung von Hörerrückmeldungen existiert. Die sogenannte Backchannel-Forschung, die sich mit dem Phänomen Hörerrückmeldung auseinandersetzt, hat verschiedene Terminologien von Hörerrückmeldungen in den Diskurs eingebracht. Konversationsanalytische Untersuchungen wiederum beziehen sich allein auf Partikeln und Interjektionen, die als Reaktion zum gerade Gesagten angewendet werden (vgl. Järvinen 2013: 7f.). Im vorliegenden Kontext bezieht sich der Ausdruck Hörerrückmeldung – ohne auf die verschiedenen Kategorisierungen der Backchannel-Forschung einzugehen – vor allem auf solche Mittel, die Aufmerksamkeit signalisieren oder Gesagtes kommentieren. Inbegriffen sind daher sowohl verbale Kurzurückmeldungen, also Rückmeldepartikeln wie ‚ja‘, ‚hm‘, ‚aha‘, ‚tja‘, ‚oh‘ oder ‚ach‘ als auch verbale Kurzkommentierungen wie ‚stimmt‘, ‚unglaublich‘, ‚interessant‘ oder ‚genau‘ (vgl. Henne/Rehbock 2001: 21, Yakovleva 2004: 72ff.). Genauso sind nonverbale Mittel wie Gestik (u. a. nicken, Kopf schütteln) und Mimik (u. a. lächeln, Stirn runzeln, Augenbrauen hochziehen) eingeschlossen. Bei verbalen Kurzurückmeldungen spielt die Intonation eine entscheidende Rolle: Je nach Intonation kann Zustimmung bzw. Nicht-Zustimmung gegenüber dem Sprecher gezeigt werden. Vor einem interkulturellen Kontext sind Hörerrückmeldungen in Beratungsgesprächen besonders interessant, da sie kulturell geprägt sind und sich daher sowohl in ihrer Form und Position als auch in ihrer Intensität von Sprecher zu Sprecher je nach dessen Kultur unterscheiden können. Eine von den eigenen Erwartungen abweichende Hörerrückmeldung des Gegenübers (wie bspw. Kopfschütteln als Zeichen der Zustimmung) kann Irritationen sowie Missmut und Ablehnung auslösen und im

schlimmsten Fall zum Abbruch der Kommunikation führen. Daher ist ein ausgeprägtes Bewusstsein für kulturelle Unterschiede und die Sensibilität für kulturbedingtes Rückmeldeverhalten in der interkulturellen Beratungssituation von wesentlicher Bedeutung. außerdem behindert der kulturell bedingte Einsatz falsch intonierter Rückmeldungen häufig die Verständigung. Tiitula (1995) weist beispielsweise darauf hin, dass es Deutschen nicht selten schwer falle, die Rückmeldungen von finnischen Gesprächspartnern aufgrund ihrer undifferenzierten Intonation einzuschätzen. So seien sie meist nicht in der Lage, zu beurteilen, ob eine Rückmeldung als Anzeichen für Zustimmung oder Verstehen oder einfach nur als Aufforderung zum Weiterreden zu verstehen sei (vgl. Tiitula 1995: 305).

Um die Komplexität zu verdeutlichen sei hier auf die zahlreichen Bedeutungen und Funktionen allein der beiden Interjektionen ‚ah‘ und ‚oh‘ verwiesen, die Ehlich (1986) in einer Untersuchung für die deutsche Sprache herausgefunden hat. Ehlich nennt zehn verschiedene Bedeutungen für ‚ah‘, die in Abhängigkeit mit der Intonation unterschieden werden können, u. a. angenehme Überraschung, diskursive Negation oder Zweifel an Lösungseffektivität äußern (vgl. Ehlich 1986: 75ff.). Für ‚oh‘ gibt er ebenfalls mehrere Varianten an, u. a. Bewunderung, Betroffenheit oder Verblüffung (vgl. Ehlich 1986: 78ff.). Diese Vielfalt allein für die deutsche Sprache verdeutlicht, wie kompliziert es werden muss, wenn andere kulturelle Bedeutungssysteme hinzukommen.

Im folgenden Unterkapitel sollen nun einige fiktive Fallbeispiele vorgestellt werden, welche die Auswirkungen einer fehlenden Sensibilität für mögliche kulturelle Unterschiede im Rückmeldeverhalten verdeutlichen. Es sei darauf hingewiesen, dass die Beispiele wissentlich überspitzt konstruiert wurden. Bewusst wurde dabei auf kulturelle Zuordnungen verzichtet, um keine Stereotypen zu forcieren.

Fallbeispiele zur fehlgedeuteten Hörerrückmeldung

Intensität der Hörerrückmeldung

Fallbeispiel 1

Eine Studierende kommt in die offene Sprechstunde der Schreibberatung, da sie von einer Freundin von der Schreibberatung gehört hat. Sie möchte nun wissen, was die Schreibberatung genau ist und wie sie ihr helfen kann. Nach einer kurzen Begrüßung erläutert die Schreibberaterin das Angebot und was die Schreibberatung umfasst. Während die Schreibberaterin spricht, kommt von der Studierenden keine einzige Reaktion, weder verbal noch nonverbal. Die Schreibberaterin fühlt sich durch die fehlende Rückmeldung nach und nach mehr irritiert. Sie erkundigt sich mehrfach, ob die Studierende ihren Erläuterungen folgen könne. Diese bekräftigt jedes Mal, dass sie keine Verständnisprobleme habe. Aber auch im Fortgang des Gesprächs erhält die Schreibberaterin kaum Hörerrückmeldungen der Studierenden. Auf Fragen, die sie der Studierenden stellt, erhält sie erst nach längeren Pausen eine Antwort. Sie bekommt das Gefühl, dass sich die Studierende langweilt.

Was ist passiert? Wo liegt das Problem?

Die Ratsuchende geht ihren gewohnten Verhaltensnormen entsprechend mit Hörerrückmeldungen sehr sparsam um und nimmt sich sehr viel Zeit, eine wohlüberlegte Antwort zu geben. Sie versteht es als Zeichen der Höflichkeit, die Schreibberaterin aussprechen zu lassen und ihr nicht ins Wort zu fallen. Stille im Gespräch wird von ihr nicht als negativ empfunden, sondern als Nachdenkpause wertgeschätzt. Die Schreibberaterin ist jedoch kulturell bedingt ein anderes Sprech- und Rückmeldeverhalten gewohnt: Sie erwartet vermehrte unterstützende Rückmeldungen von ihrem Gesprächspartner, die ihr das Gefühl vermitteln, vom Gegenüber verstanden zu werden, und ihr eine Art der Zuwendung sowie Interesse zeigen. Das Verständnis der Schreibberaterin über die Rückmeldungen weicht also deutlich von dem der Ratsuchenden ab. Da die Beraterin keine Bemühungen ihrer Gesprächspartnerin feststellt, durch Hörerrückmeldungen die fremden Gesprächsbeiträge zu unterstützen, reagiert sie irritiert. Für sie indiziert die fehlende Rückmeldung Unverständnis und Des-

interesse sowie eine ablehnende Haltung, die die Beziehungsebene negativ beeinflusst. Genauso wirken die langen Gesprächspausen, bis die Studierende eine Antwort äußert, unangenehm auf sie.

Fallbeispiel 2

Ein Studierender hat seinen ersten Schreibberatungstermin vereinbart. Er möchte gern mit der Schreibberaterin seine Gliederung für eine Hausarbeit besprechen. Nach einer kurzen Aufwärmphase und Einführung in den Ablauf der Schreibberatung, bittet die Schreibberaterin den Ratsuchenden, ihr die Gliederung und das Vorhaben etwas näher zu erläutern. Der Ratsuchende beginnt zu erzählen, was die einzelnen Gliederungspunkte umfassen sollen. Nach kurzer Zeit meldet die Schreibberaterin während der Erläuterung des Ratsuchenden ein interessiertes „ah ja“ zurück. Der Ratsuchende bricht seine Erläuterungen ab und schaut die Schreibberaterin erwartungsvoll an. Die Schreibberaterin wartet, dass der Ratsuchende seine Erzählung fortführt. Dieser wartet jedoch ebenfalls ab.

Was ist passiert? Wo liegt das Problem? Die Schreibberaterin gibt ihren gewohnten Verhaltensnormen entsprechend eine aktive Hörerückmeldung, um damit auszudrücken, dass sie dem Ratsuchenden interessiert zuhört und ihn versteht. Sie möchte damit eine angenehme Gesprächsbeziehung herstellen und den Ratsuchenden zum Weitersprechen ermutigen. Der Ratsuchende jedoch interpretiert die Reaktion der Schreibberaterin als Zeichen dafür, dass diese den Gesprächsakt übernehmen will. Seinen eigenen kulturellen Normen entsprechend ist er es gewohnt, nicht unterbrochen zu werden. Das Einschreiten in den Redebeitrag des anderen gilt in seiner Kultur als Zeichen dafür, dass man den Gesprächsakt für sich beansprucht und einen Sprecherwechsel vollziehen will. Daher wartet er ab, was die Schreibberaterin sagen möchte. Die Schreibberaterin jedoch möchte gar keinen Sprecherwechsel initiieren, sondern nur zeigen, dass sie den Ausführungen gedanklich folgt.

Intonation der Hörerrückmeldung

Fallbeispiel 3

Eine Studierende hat einen Termin zur Schreibberatung vereinbart. Sie schreibt gerade an ihrer ersten Hausarbeit und möchte ein Feedback auf einen Textauszug, den sie dem Schreibberater bereits zugeschickt hat. Der Schreibberater und die Ratsuchende beginnen damit, gemeinsam die Struktur des Textes durchzugehen. Während des Beratungsgesprächs meldet die Studierende immer, wenn der Schreibberater etwas sagt, ein „äh-äh“ zurück, wobei ihre Stimme dabei nach oben geht. Der Berater hat das Gefühl, dass die Studierende ihn nicht versteht. Er erklärt alles noch einmal. Die Studierende schaut nun gelangweilt drein. Nach einiger Zeit äußert sie wieder ein „äh-äh“ mit steigender Intonation. Der Schreibberater ist irritiert.

Was ist passiert? Wo liegt das Problem?

Der Schreibberater interpretiert die Rückmeldung „äh-äh“ mit einer steigenden Intonation seinen eigenen Erfahrungen entsprechend als Zeichen der Frage und Unsicherheit bzw. des Nicht-Verstehens. Daher wiederholt er seine Äußerungen für die Studierende. Die Studierende hingegen gibt eine ihren eigenen Gewohnheiten entsprechende Hörerrückmeldung. Sie sieht ihre Rückmeldungen als Zeichen eines neutralen Zuhörerverhaltens und als Zeichen des Verstehens. Daher ist sie gelangweilt, als der Berater alles doppelt und dreifach erklärt. Auch fühlt sie sich schlecht und erniedrigt, da der Berater zu glauben scheint, sie sei schwer von Begriff.

Konsequenzen für die Schreibberatung

Wird das Verständnis über Hörerrückmeldungen nicht geteilt, wird wie gesehen die Kommunikation und Interaktion erschwert, da es zu Fehlinterpretationen kommen kann. Insofern sind Wissen und Bewusstsein über potenziell divergierende Bedeutungen eines wahrgenommenen Rückmeldeverhaltens in interkulturellen Situationen sehr bedeutend. Dies bedeutet allerdings nicht, dass der Schreibberater mit dem Rückmeldeverhalten sämtlicher Kulturen vertraut sein muss. Vielmehr geht es darum, dass er ein Bewusstsein dafür entwickelt, dass menschliches Verhalten in spezifischen Situationen kulturell bedingt sein kann. Hierdurch sollte er in der Lage sein,

kulturelle Unterschiede auch als solche wahrzunehmen. Bezogen auf das Beispiel 1 bedeutet dies, dass ein Bewusstsein dafür erforderlich wird, dass fehlendes Rückmeldeverhalten kulturell bedingt etwas anderes heißen kann, als man es gewohnt ist. Sensibilität für kulturelle Unterschiede und die Fähigkeit, kulturbedingte Unterschiede in den Hörerrückmeldungen während des Beratungsgesprächs wahrzunehmen, sind damit ebenso von wesentlicher Bedeutung wie die Fähigkeit, Ambiguitäten aushalten und Irritierendes bewältigen zu können. Der Berater muss also mit dem Umstand umgehen können, dass eine Situation unklar und mehrdeutig sein kann. In Fallbeispiel 2 schließt die Sensibilisierung für kulturell differierendes Verhalten vor allem ein Bewusstsein für die mögliche Wirkung eigener Rückmeldungen auf den Gesprächspartner ein. Für den Schreibberater heißt dies, sich bewusst zu machen, dass das eigene Rückmeldeverhalten eigenkulturell geprägt ist und daher vom Ratsuchenden möglicherweise missgedeutet wird. Hier ist vor allem Selbstreflexion, also die Fähigkeit, sich in seinem eigenen Handeln zu beobachten, über eigene Gewohnheiten, Einstellungen, Werte nachzudenken und ggf. sein eigenes Verhalten zu hinterfragen, hilfreich. Denn dies ermöglicht, eigene Einsichten zu erweitern, und mögliche neue Strategien für interkulturelles Handeln zu entdecken. Eine selbstreflektierte Herangehensweise kann zu einem erhöhten Bewusstsein für interkulturelle Einflüsse und Probleme führen. In Fallbeispiel 3 ist darüber hinaus eine besondere Sensibilität für die Intonation in Hörerrückmeldungen von Nicht-Muttersprachlern erforderlich. Der Schreibberater braucht ein Bewusstsein dafür, dass Fremdsprachensprecher oft eine andere Intonation gebrauchen, da das Erlernen einer für die Fremdsprache adäquaten Intonation sehr schwierig ist. Er sollte sich also bewusst sein, dass in spezifischer Weise intonierte Rückmeldungen nicht immer das bedeuten müssen, was er in der eigenen Sprache erwarten würde, und sollte diese Intransparenz aushalten können.

Hier beschriebene interkulturelle Sensibilität und Bewusstsein müssen jedoch erst in einem längeren, dynamischen Prozess entwickelt werden (vgl. dazu auch Boecker 2008, Deardorff 2006). Hierbei helfen vor allem Sensibilisierungsübungen, die auf das direkte Auseinandersetzen mit der Thematik abzielen. Ein Praxisbeispiel zeigt im Folgenden, wie der Prozess der Sensibilisierung und Bewusstseins-

machung unterstützt werden kann.

Praxisbeispiel: Kleingruppenübung zur Sensibilisierung für kulturell bedingte Hörerrückmeldungen

Um für unterschiedliche Hörerrückmeldungen zu sensibilisieren, bieten sich Übungen in Kleingruppen an, die das Bewusstsein der Beteiligten für mögliche Unterschiede schulen. Ein Beispiel für eine selbst entwickelte Kleingruppenübung soll im Folgenden vorgestellt werden. Ziel der Übung ist es, in einer Aktionsphase verschiedenes Hörerrückmeldeverhalten in der Gruppe auszuprobieren und in einer Reflexionsphase die Wirkung des Verhaltens sowie die Gesamtsituation zu reflektieren.

Aktionsphase: Zunächst werden Gruppen mit drei bis vier Teilnehmern gebildet. Jeder Teilnehmer erhält ein Rollenkärtchen, auf dem ein konkretes Rückmeldeverhalten beschrieben ist, das er in der folgenden Gruppenübung anwenden soll (z. B. frequentives Rückmelden, kein Rückmelden, bestimmte Art der Rückmeldung wie ‚äh-äh‘ oder ‚oih‘). Die Beschreibungen, die für die rückmeldenden Personen jeweils als Zeichen einer neutralen Aufmerksamkeitsbekundung zu verstehen sind, werden gegenüber den anderen Gruppenmitgliedern geheim gehalten. Die Gruppe einigt sich nun darauf, wer beginnt und bestimmt entsprechend einen „Sprecher“, einen „aktiven Hörer“ sowie einen bzw. zwei Beobachter. Die zum „Sprecher“ ernannte Person stellt der als „Hörer“ bestimmten Person ein aktuelles Schreibprojekt vor. Der Hörer ist währenddessen dazu angehalten, das auf dem Rollenkärtchen beschriebene Rückmeldeverhalten umzusetzen. Die weiteren Gruppenmitglieder beobachten das Geschehen.

Reflexionsphase: An die Aktionsphase schließt sich die Reflexionsphase an. Hier kommen die Akteure der Reihe nach zu Wort. Begonnen wird beim Sprecher, der sich über das Rückmeldeverhalten des Hörers äußern darf. Leitende Fragen für die Reflexion des Sprechers können u. a. sein:

- Was habe ich beim anderen wahrgenommen? Welche Bedeutung könnte das, was ich wahrgenommen habe, für den anderen

haben? Wie hat das Verhalten auf mich gewirkt? Was habe ich gedacht? Wie habe ich mich gefühlt? Hat es mich in meinem Erzählen beeinflusst?

Dann dürfen die Beobachter ihre Beobachtungen mitteilen. Auch hier können Leitfragen helfen:

- Wie hat das Ganze auf mich gewirkt? Was ist mir Besonderes aufgefallen? Was habe ich gedacht?

Abschließend darf sich die Person selbst zu Wort melden und eigene Eindrücke schildern:

- Was waren meine Gedanken und Gefühle? Ist mir irgendwas Besonderes aufgefallen? Wie könnte der Sprecher mein Verhalten aufgefasst haben? Ist mir am Verhalten des Sprechers irgendetwas aufgefallen?

Nachdem jedes Gruppenmitglied zu Wort gekommen ist, wird gemeinsam überlegt, wie man in einer Schreibberatung mit einer solchen Situation umgehen könnte bzw. würde. Dies hat zum Ziel, sich nach der Sensibilisierung für potenzielle kulturelle Einflüsse auf Hörerrückmeldeverhalten mit möglichen Handlungsstrategien auseinanderzusetzen.

Im Laufe der Übung können Sprecher- und Hörerrolle der Reihe nach gewechselt werden, so dass es mehrere Durchgänge mit verschiedenen Hörerrückmeldungen gibt.

Fazit

Wie gesehen spielen Hörerrückmeldungen in Beratungsgesprächen eine wesentliche Rolle. Die Art der Hörerrückmeldung kann kulturell geprägt sein, was möglicherweise zu Irritationen bei den an der Beratung Beteiligten führt. Aus diesem Grund ist eine Sensibilisierung für potenziell abweichendes Rückmeldeverhalten unbedingt erforderlich. Selbstreflexion zählt dabei zu einer wichtigen Fähigkeit, da sich durch die Reflexion über das eigene Verhalten sowie die Wirkung des Verhaltens auf den anderen eher ein Verständnis für unterschiedliche Bedeutungs- und Interpretationsweisen entwickeln kann.

Die Reflexion lässt sich durch Übungen, in denen unterschiedliches Rückmeldeverhalten simuliert wird, anregen.

Literatur

Boecker, Malte Christopher (2008): Interkulturelle Kompetenz – Schlüsselqualifikation des 21. Jahrhunderts. In: Hauke, Petra/ Busch, Rolf (Hrsg.): Brücken für Babylon. Interkulturelle Bibliotheksarbeit, S.3-11.

<http://edoc.hu-berlin.de/miscellanies/bruecken-28964/3/PDF/3.pdf>
(Zugriff: 21.04.2014).

Casper-Hehne, Hiltraud (2006): Deutsch-amerikanische Alltagskommunikation. Zur Beziehungsarbeit in interkulturellen Gesprächen. Tübingen: Niemeyer.

Deardorff, Darla K. (2006): Interkulturelle Kompetenz - Schlüsselkompetenz des 21. Jahrhunderts? Thesenpapier der Bertelsmann Stiftung auf Basis der Interkulturellen-Kompetenz-Modelle von Dr. Darla K. Deardorff. Gütersloh. Bertelsmann, S.13-42.

http://www.bertelsmann-stiftung.de/bst/de/media/xcms_bst_dms_17145_17146_2.pdf (Zugriff: 21.04.2014).

Ehlich, Konrad (1986): Interjektionen. Tübingen: Niemeyer.

Grieshammer, Ella Et Al. (2012): Zukunftsmodell Schreibberatung. Eine Anleitung zur Begleitung von Schreibenden im Studium. Baltmannsweiler.

Ingve, Victor H. (1970): On Getting a Word in Edgewise. In: Papers from the Sixth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society, S. 567-577.

Järvinen, Heidi (2013): Yes toll yuhu. Hörerrückmeldungen finnischer DaF-Lerner am Beispiel von Responsiven im weiteren Sinne. Masterarbeit. Helsinki. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/40774/yestollj.pdf?sequence=1>
(Zugriff: 21.04.2014).

Layes, Gabriel (2000): Grundformen des Fremderlebens. Eine Analyse von Handlungsorientierungen in der interkulturellen Interaktion. Münster: Waxmann Verlag.

Tiitula, Liisa (1995): Kulturen treffen aufeinander. Was finnische und deutsche Geschäftsleute über die Gespräche berichten, die sie miteinander führen. In: Jahrbuch DaF 21, S. 293-310.

Yakovleva, Elena (2004): Deutsche und russische Gespräche. Ein Beitrag zur interkulturellen Pragmatik. Tübingen: Niemeyer.

Zur Autorin



Nadine Stahlberg, Fachreferentin für das wissenschaftliche Schreiben am Zentrum für Lehre und Lernen der Technischen Universität Hamburg-Harburg; Schreibberaterin und Dozierende für Workshops zum akademischen und berufsspezifischen Schreiben im Internationalen Schreibzentrum der Georg-August-Universität Göttingen; laufende Promotion zum Thema interkulturelle Kompetenz.

©Nadine Stahlberg