

---

## Vorwort

Dieses Buch bietet jedem Interessierten, der sich in die Auswirkungen kultureller Unterschiede auf die Gesprächsführung vertiefen will, eine innovative und auf die Praxis gerichtete Unterstützung. Es liefert Erkenntnisse und praktische Anweisungen für den kommunikativen Umgang mit vorwiegend national-kulturellen, ethnisch-kulturellen und religiösen Unterschieden. Die hier präsentierten Erkenntnisse und Anweisungen lassen sich jedoch auf *jede* Differenzkategorie in der Kommunikation anwenden. Die nationale, ethnische und religiöse Perspektive wurde gewählt, weil diese Unterschiede in der Praxis die meisten Fragen aufwerfen. Professionals<sup>1</sup>, die in einem multikulturellen oder internationalen Kontext arbeiten, fragen, wie sie die Unterschiede in der Kommunikation mit Menschen mit einem anderen kulturellen oder religiösen Hintergrund überbrücken können. Wie sollen sie mit kulturell und religiös begründeten Wünschen und Bedürfnissen umgehen? Gibt es für die Akzeptanz und Toleranz Grenzen hinsichtlich kollidierender Werte und – wenn ja – wie können sie auf den Grenzen bestehen, ohne die Arbeitsbeziehung abbrechen zu müssen? In diesem Zusammenhang treffen Professionals oft

---

<sup>1</sup> In diesem Buch wird der englische Ausdruck „Professional“ für die umfassende Gruppe von Personen verwendet, die sich mit der beruflichen Unterstützung von multi- bzw. interkulturellen Themen im Bereich Sozialwesen, Unterricht, Erziehung, Gesundheitswesen, Beratung, Personalmanagement, Behörden usw. sowohl auf der Ebene von Einzelpersonen als auch in Bezug auf Organisationen beschäftigt (da es dafür im Deutschen keinen passenden Begriff gibt, der diese heterogene Gruppe bezeichnet). Siehe auch Merriam-Webster Dictionary „professional noun: someone who does a job that requires special training, education, or skill: someone who is a member of a profession“; <http://www.merriam-webster.com/dictionary/professional>. Zugriffen: 30. März 2013.

auf das Thema der Willensfreiheit der Menschen im Hinblick auf ihre kulturelle Prägung.

„Ist es nun die Person, die schlägt, oder die Kultur?“, fragte ein Mitarbeiter des Kinderschutzzentrums anlässlich eines (irakischen) Vaters, der seine Kinder schlug.

Es geht hier um die Frage der Willensfreiheit, ob die Fähigkeit, den eigenen kulturellen Hintergrund zu bewerten und zwischen verschiedenen Möglichkeiten auswählen und entscheiden zu können, eine universelle Gegebenheit ist oder nur eine westliche individualistische Perspektive, die es in nichtwestlichen kollektivistischen Kulturen nicht gibt. Ein weiterer Diskussionspunkt, der von vielen Professionals erwähnt wird, betrifft die Begegnung mit kultureller Fremdheit und die Frage, wann diese zu Sinnverlust oder aber Sinnfindung führt. Zu oft richtet sich die Aufmerksamkeit nur auf die positive, schöne Seite der Begegnung mit Menschen mit einem anderen kulturellen Hintergrund: Multikulturalität als Bereicherung. Der mögliche Sinn- oder Bedeutungsverlust, den Menschen infolge einer Fremderfahrung erleiden, wird dann verkannt oder bagatellisiert (Leeuwen van 2003).

Das Innovative an den Antworten in diesem Buch ist eine systemische, pluralistische Herangehensweise an die interkulturelle Gesprächsführung und die Einführung des TOPOI-Modells als praktisches Hilfsmittel für die professionelle Gesprächsführung. Bei diesem systemischen Zugang steht nicht die Kultur im Vordergrund, sondern die Kommunikation, die situationale Interaktion zwischen einzigartigen Persönlichkeiten: also interkulturelle Kommunikation als *interpersonale* Kommunikation. Eine pluralistische Herangehensweise bedeutet die Anerkennung der universellen Grundwerte Nichtausgrenzung und Förderung der Interaktion (Lukes 2008; Bielefeldt 2007; Procee 1991). Der universelle Grundwert der Nichtausgrenzung bildet den nicht-verhandelbaren Rahmen menschlicher Grundrechte und Grundwerte. In diesem Rahmen geschieht die Förderung von Interaktion im Sinne einer wechselseitigen Rechenschaftspflicht und des Dialogs. Der Pluralismus vermeidet den extremen Monismus und den extremen kulturellen und moralischen Relativismus. Während der Monismus von einer dominanten überlegenen Kultur ausgeht, ist der extreme kulturelle und moralische Relativismus der Auffassung, dass jede Kultur nur eine unter vielen sei und dass es keine kulturübergreifende moralische Norm gebe (Lukes 2008).

Das TOPOI-Modell ist eine Heuristik zur Analyse und Intervention in Gesprächssituationen, in denen Störungen auftreten, weil den TeilnehmerInnen die auftretenden Diversitätsunterschiede fremd sind. Es ist entwickelt auf der Basis der allgemeinen Kommunikations- und Systemtheorie (Watzlawick et al. 2003). Das TOPOI-Modell hilft Diversitätsunterschiede in der Gesprächsführung zwischen

Menschen unterschiedlicher kultureller Herkunft zu *dekulturalisieren*, das heißt zu vermeiden, dass jeder Unterschied nur auf einen national- oder ethnisch-kulturellen Hintergrund zurückgeführt wird. Das TOPOI-Modell unterscheidet und nützt fünf Kommunikationsbereiche, in denen Diversitätsunterschiede und Missverständnisse zur Geltung kommen, nämlich Sprache, Sichtweise, Personen, Organisation und Wollen. Auf diese Weise werden kulturelle Unterschiede „*Normalität*“ (Hansen 2000, S. 232 in Rathje 2009, o. S.): Sie werden zu Unterschieden, auf welche man in *jeder* Kommunikation stoßen kann.

Die Reihenfolge TOPOI bildet das Akronym aus den Anfangsbuchstaben der niederländischen Wörter *Taal* (Sprache), *Ordering* (Sichtweise), *Personen* (Personen)<sup>2</sup>, *Organisatie* (Organisation) und *Inzet* (Wollen<sup>3</sup>), das auf Griechisch *Orte* bedeutet. Der Name des Modells weist also auf die mit diesen Begriffen bezeichneten (Fund-)Orte oder Bereiche in der Kommunikation hin, wo Diversitätsunterschiede und Missverständnisse aufgedeckt werden können.

Das TOPOI-Modell beschränkt sich nicht auf die Feststellung kultureller Merkmale, wie dies in der kulturalistischen Fachliteratur oft geschieht. Es bietet kulturübergreifend einen Reflexionsrahmen für die Entdeckung und Analyse von Diversitätsunterschieden und schlägt verschiedene kommunikative Interventionsstrategien vor. Das TOPOI-Modell kann während der Kommunikation als Referenzrahmen genutzt und im Nachhinein als Instrument eingesetzt werden, um Gesprächssituationen zu analysieren und die neuralgischen Punkte für das Entstehen von Missverständnissen herauszuarbeiten (Fischer 2003).

---

## Aufbau des Buches

Das Buch besteht aus zwei Teilen: Teil I Der theoretische Rahmen und Teil II Die Praxis der interkulturellen Gesprächsführung. Teil I mit den Kap. 1 bis 6 behandelt Konzepte, von denen aus die verschiedenen Aspekte interkultureller Gesprächsführung verstanden werden können. Kap. 1 bietet eine kurze Einführung in das Thema. Kap. 2 erklärt welche Risiken mit einer kulturalistischen Herangehens-

---

<sup>2</sup> Weiterhin in diesem Buch nur mit Personen angedeutet.

<sup>3</sup> Das niederländische Wort *Inzet* bedeutet wörtlich Einsatz, lässt sich im Deutschen in den meisten Fällen sinngemäß mit *das Wollen* wiedergeben. Das Wollen ist als interne Kategorie gemeint, die nicht sichtbare Innenseite der Menschen: ihre Beweggründe, Absichten, Motive, Interessen, Wünsche (Appell) und Erwartungen – darunter Emotionen, Bedürfnisse und Werte (Vergleiche Kap. 11).

weise an Diversitätsunterschiede in der Kommunikation verbunden sind. Als Alternative wird ein inklusiver, systemischer Ansatz vorgestellt. Kap. 3 bringt eine Ausarbeitung des Begriffs Kultur und der verschiedenen kulturellen Aspekte, die die Kommunikation beeinflussen können. In Kap. 4 geht es um den Begriff der sozialen Identität, da sie – vor allem die ethnische Identität – für die Gesprächsführung zwischen Menschen mit unterschiedlichem ethnischen Hintergrund eine wichtige Rolle spielt. Kap. 5 behandelt kollidierende Wertvorstellungen, die in der Gesprächsführung zum Vorschein kommen können. Die zentrale Frage ist: Wo liegen die Grenzen für eine Zulassung kultureller und religiöser Praktiken und wie kann man kommunikativ damit umgehen? Kap. 6 beschreibt, was eine kulturelle Fremdheitserfahrung bedeutet und wie diese zu Sinnstiftung oder Sinnverlust führen kann. Danach kommt die Diversitätskompetenz zur Sprache als die Fähigkeit, bei einer Fremdheitserfahrung Normalität zu stiften und schließlich wird das TO-POI-Modell eingeführt.

In Teil II Praxis der interkulturellen Gesprächsführung steht die Darstellung der fünf Bereiche des TOPOI-Modells und dessen praktische Anwendung im Mittelpunkt. In den Kap. 7 bis 11 werden die fünf Bereiche des TOPOI-Modells behandelt. Kap. 12 schließlich führt die praktische Anwendung des TOPOI-Modells auf einige typische Situationen aus der Praxis vor.

Das Buch ist eine Übersetzung der niederländischen Originalfassung (Hoffman 2013), ergänzt durch deutschsprachige und weitere internationale Literatur auf dem Gebiet der interkulturellen Kommunikation. Die zahlreichen anonymisierten Fallbeispiele stammen, sofern nicht anders angegeben, von Professionals, die an Trainings und Vorlesungen des Verfassers teilnahmen, und denen bei dieser Gelegenheit für das beigebrachte reiche Material gedankt wird.<sup>4</sup>

Das Buch widme ich mit tiefer Dankbarkeit meinem Schwiegervater Universitätsprofessor Harald Jaksche († 2014), der mit großem Einsatz und Engagement die Übersetzung besorgte und inhaltliche Anregungen beisteuerte. Danken möchte ich weiters Elisabeth Jaksche-Hoffman, Markus Jaksche und Solweig Münzel-Münzthal für das mehrmalige Lesen und Kommentieren des Manuskripts sowie dem emeritierten Universitätsprofessor Georg Auernheimer für seine Bemerkungen zu Kap. 3. Meinen Kindern Fabian und Hannah danke ich für ihre Geduld

---

<sup>4</sup> Im Niederländischen wird an dieser Stelle der Hinweis gegeben, dass die männliche Form, z. B. Lehrer, stets auch die weibliche Form, Lehrerin, meint. Weil dieser Generalhinweis im deutschsprachigen Raum nicht ausreicht und um dem behandelten Thema Diversität gerecht zu werden, werden in diesem Buch – im Gegensatz zur niederländischen Fassung – so weit wie möglich geschlechtsneutrale oder explizit inkludierende Formulierungen verwendet.

und für ihr Verständnis. Andreas Beierwaltes, Yvonne Homann, Lisa Bender, Anke Hoffmann und Jens Ossadnik vom Springer Verlag und Gargi Naskar von Crest danke ich für die Unterstützung bei dem Zustandekommen dieses Buches.

---

## Literaturverzeichnis

- Bielefeldt, Heiner. 2007. *Menschenrechte in der Einwanderungsgesellschaft*. Plädoyer für einen aufgeklärten Multikulturalismus. Bielefeld: transcript Verlag.
- Fischer, Veronika. 2003. Rezension vom 28.01.2003 zu: Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität. Hrsg. Georg Auernheimer. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. In Socialnet Rezensionen. <http://www.socialnet.de/rezensionen/560.php>. Zugegriffen: 18. Feb 2013.
- Hansen, Klaus P. 2000. *Kultur und Kulturwissenschaft: Eine Einführung*. Tübingen: A. Francke.
- Hoffman, Edwin. 2013. *Interculturele gespreksvoering*. Theorie en Praktijk van het TOPOI-model. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Leeuwen van, Bart. 2003. *Erkenning, identiteit en verschil*. Leuven: Acco.
- Lukes, Steven. 2008. *Moral relativism*. London: Profile Books.
- Procee, Henk. 1991. *Over de grenzen van culturen*. Meppel: Boom.
- Rathje, Stephanie. 2009. Der Kulturbegriff – Ein anwendungsorientierter Vorschlag zur Generalüberholung. In „Konzepte kultureller Differenz“ – *Münchener Beiträge zur interkulturellen Kommunikation*, Hrsg. Alois Moosmüller. München: Waxmann Verlag. [http://stefanie-rathje.com/fileadmin/Downloads/stefanie\\_rathje\\_kulturbegriff.pdf](http://stefanie-rathje.com/fileadmin/Downloads/stefanie_rathje_kulturbegriff.pdf). Zugegriffen: 6. Feb 2013.
- Watzlawick, Paul, Jackson Don, und Beavin Janet. 2003. *Menschliche Kommunikation*. Göttingen: Verlag Hans Huber.

Interkulturelle Gesprächsführung  
Theorie und Praxis des TOPOI-Modells  
Hoffman, E.  
2015, XV, 443 S. 13 Abb., Softcover  
ISBN: 978-3-658-07191-2