

# **Was ist interkulturelle Kompetenz und wer braucht sie? Explorative Studie über Einstellungen von Studierenden und Berufstätigen zur Inhaltvalidität und externen Validität interkultureller Kompetenz**

Petia GENKOVA, Daniel SCHAEFER

*Fakultät für Wirtschaft und Sozialwissenschaften, Hochschule Osnabrück  
Caprivistraße 30a, D-49076 Osnabrück*

**Kurzfassung:** Fortschreitende Globalisierungsprozesse, zu denen eine internationale Vernetzung in der Arbeitswelt und Migrationsbewegungen gehören, implizieren eine Zunahme an kultureller Diversität innerhalb vieler Gesellschaften. Dadurch gewinnt interkulturelle Kompetenz an Relevanz. Zentraler Gegenstand dieser Untersuchung war die Erfassung verschiedener Facetten interkultureller Kompetenz sowie die Ermittlung der Breite von Situationen, in denen interkulturelle Kompetenz als nötig wahrgenommen wird. Für die diesem Beitrag zugrundeliegenden Analyse wurden 61 strukturierte Interviews herangezogen. Dabei zeigte sich, dass sich wahrgenommenen Facetten zum Inhalt interkultureller Kompetenz einteilen ließen in (1.) Merkmale zur Beziehungsebene wie Vorurteils-freiheit und Empathie, (2.) Haltungseigenschaften wie Respekt und Akzeptanz und (3.) Fähigkeiten wie Flexibilität und Fremdsprachenkenntnisse. Bei den Situationen wiederum spielten sowohl Auslandsaufenthalte eine Rolle wie auch Alltagssituation in der eigenen Gesellschaft, wobei hierin die Sensibilität für Alltagssituation etwas weniger ausgeprägt schien. Damit gibt diese Studie zum einen wichtige heuristische Hinweise für die Konstruktgenerierung interkultureller Kompetenz und indiziert zum anderen, dass zukünftige Forschung Möglichkeiten zur Kompetenzförderung im Alltag weiter ausloten sollte.

**Schlüsselwörter:** Interkulturelle Kompetenz, Diversity, Vielfalt, Validität, Kultur, Stress, Kompetenz

## **1. Einleitung**

Durch Globalisierungsprozesse, die fortschreitende Digitalisierung und damit verbundene Herausforderungen gewinnt interkulturelle Kompetenz immer mehr an Bedeutung. Zu globalen Herausforderungen zählen eine hohe Arbeitsmobilität, große Fluchtbewegungen, Intergruppenkonflikte sowie der Umgang mit begrenzten Ressourcen oder auch Pandemien wie die Corona-Pandemie. Interkulturelle Kompetenz rückt in solchen Phasen oft in den Hintergrund des Bewusstseins. Jedoch ermöglichen nur eine konzentrierte Vorgehensweise und vereinte Kräfte die Bewältigung von Herausforderungen globaler Dimension. Hierdurch nehmen die interkulturelle Kommunikation und die interkulturelle Kompetenz entscheidende Rollen ein.

In Phasen einer wahrgenommenen Bedrohung, wie bspw. in der Corona-Pandemie, entsteht das Gefühl der relativen Deprivation und der eigenen Benachteiligung. Realis-

tische Gruppenkonflikte und die soziale Identität werden somit relevanter für die Betroffenen. Diese Phänomene sind Begründung sowie Erklärung für die Entstehung und Verschärfung von Vorurteilen und Diskriminierung.

Doch inwieweit kann interkulturelle Kompetenz hierfür überhaupt eine Lösung bieten, in Zeiten von Kontaktsperren und Social Distancing? Was macht kulturelle Kompetenz überhaupt aus? Und wie genau kann man diese messen und fördern?

Die Dynamik des Umfelds, welche sich im Zuge der Globalisierung entwickelt, wird auch mit dem Konstrukt der VUCA World („volatile, uncertain, complex, ambiguous“) beschrieben, das sowohl die Gefahren und Risiken, aber auch die Chancen einer Welt benennt. Diese ist durch Volatilität (Art und Dynamik des Wandels sowie Art und Geschwindigkeit der Treiber des Wandels), Unsicherheit (mangelnde Vorhersehbarkeit), Komplexität (Verschränkung von Themen, keine [klare] Ursache-Wirkungs-Kette) und Mehrdeutigkeit (Unklarheit von Ursache und Wirkung) gekennzeichnet (Rychen, 2016). Um diesen Herausforderungen gerecht zu werden, kann interkulturelle Kompetenz eine zentrale Rolle spielen.

## 2. Das Konzept der interkulturellen Kompetenz und deren Messung

Interkulturelle Kompetenz ist die Fähigkeit, mit Angehörigen fremder Kulturen konfliktfrei zu kommunizieren. Dazu sind u.a. Einfühlungsvermögen und Ambiguitätstoleranz notwendig (Genkova, 2019). Jedoch stellt sich die Frage, wie die interkulturelle Kompetenz operationalisiert und gemessen werden kann, während die Konzeptualisierung globaler Herausforderungen stark durch unterschiedliche Denk- und Verhaltensnormen verschiedenerer Kulturen geprägt sind.

Im Kontext der interkulturellen Kompetenz werden verschiedene Arten von Messverfahren diskutiert und kategorisiert. So unterscheidet Deardorff (2011) zwischen direkten (Selbstreflexion, Verhaltensbeobachtung in interkulturellen Situationen) und indirekten (Befragungen oder Inventare) Messverfahren (Deardorff 2011).

Diese Ansätze finden sich auch in den Ausführungen von Leung et al. (2014) wieder. Diese unterscheiden zur Messung drei Kategorien: Erstens die Messung durch Selbstauskunft, zweitens die Messung durch die Bewertung durch Beobachter und drittens die leistungsorientierte Messung.

Die durch eine Selbstauskunft erhobenen Antworten lassen primär Schlüsse auf den subjektiven Grad der eigenen interkulturellen Kompetenz zu. Das Hauptproblem für die Validität bei diesem Erhebungsmodus stellt der Einfluss durch sozial erwünschtes Antwortverhalten dar (vgl. Leung et al. 2014; Lustig & Koester 2012).

Die Bewertung des Konstrukts durch Beobachter kann nur reliabel und valide sein, wenn objektive Bewertungsstandards definiert werden. Diese müssen intersubjektiv (also über verschiedene Beobachter hinweg) mit konkreten Verhaltensweisen in direkter Verbindung stehen. Diese enge Festlegung auf konkrete Situationen, in denen bestimmte Verhaltensweisen erwartet werden, impliziert jedoch, dass die jeweils ausgewählten Situationen nur einen kleinen Wirklichkeitsausschnitt repräsentieren können.

Leistungsorientierte Messungen wiederum verwenden standardisierte Testverfahren. Da auch bei diesem Modus der Messung nur begrenzte Wirklichkeitsausschnitte präsentiert werden stellen sich analoge Fragen zur Repräsentativität und zu den Standards der Bewertung wie bei beobachtungsbasierten Verfahren. Aufgrund der Stärken und Schwächen der verschiedenen Messverfahren empfiehlt es sich, ein multimethodales Vorgehen zu wählen. Hierbei werden verschiedene Messverfahren miteinander kombiniert (siehe auch Deardorff, 2006).

### 3. Fragestellung, Stichprobe

Im Zuge der dieser Arbeit zugrundeliegenden Untersuchung wurde zwei explorative Fragestellungen nachgegangen:

1. Was verstehen die Untersuchungsteilnehmerinnen und -teilnehmer unter interkultureller Kompetenz?
2. Wie relevant ist interkulturelle Kompetenz im Alltag und in welcher Situation wird sie besonders benötigt?

Mit anderen Worten: Die zentralen Fragestellungen bezogen sich auf das Konstrukt, die Relevanz und die externe Validität der interkulturellen Kompetenz.

Auf Basis dieser Ausgangsfragen wurde ein strukturierter qualitativer Leitfaden mit überwiegend offenen Antwortformaten entwickelt. Es wurden 41 Studierende und 20 berufstätige Personen qualitativ befragt. Mittelwert des Alters war 30.80, SD=13,67; 56% der Befragten waren weiblich.

Zur Auswertung der Interviews wurde eine quantitative Inhaltsanalyse (nach Mayring, 1996) durchgeführt. Durch die Bildung von Kategorien, durch Vergleich dieser Kategorien untereinander und durch die Quantifizierung von Fällen in bestimmten Kategorien wurde eine enge Kopplung zwischen Hypothesengenerierung und Interviewmaterial gewährleistet.

### 4. Ergebnisse

#### 4.1 Was verstehen die Versuchspersonen unter interkultureller Kompetenz?

Es wurde untersucht, welche Vorstellung Studierende von interkultureller Kompetenz haben und mit welchen Merkmalen diese verknüpft ist. Es zeigte sich bei den Teilnehmenden eine differenzierte Vorstellung von interkultureller Kompetenz. Sehr häufig nannten sie Merkmale, die sich auf Gleichbehandlung bezogen (27 Nennungen). In diese Kategorie fielen Äußerungen, die entweder direkt Aspekte der (Un-)Gleichbehandlung schilderten, oder sich bezogen auf: Vorurteilsfreiheit, Vorurteile zurückstellen, Unvoreingenommenheit.

Ebenfalls häufig genannt wurden Facetten, die mit Verständnis in Verbindung stehen (25 Nennungen). Hierbei bot sich die Unterscheidung in zwei Unterkategorien an, nämlich zum einen in Verständnis für von der Erwartung abweichende Handlungen und zum anderen in Verständnis dafür, dass abweichendes Verhalten in interkulturellen Kontexten häufig auf Unterschiede zwischen den Kulturen attribuiert werden kann:

*...Ich glaube, wichtig ist es, überhaupt zu wissen, dass es Unterschiede im Verhalten geben kann, die auf kulturelle Unterschiede zurückgeführt werden können und nicht unbedingt nur auf die Persönlichkeit von Menschen. Ist denke, das ist ein erster wichtiger Schritt.*

Gelegentlich wurde das damit in enger inhaltlicher Beziehung stehende Konstrukt des Zuhörens bzw. sich aussprechen lassen als wichtig genannt (8 Nennungen). Zuhören kann den Vertrauensaufbau stützen und ist wiederum eine Voraussetzung für gegenseitiges Verständnis.

Das Verstehen auf der deskriptiven Ebene allein ist jedoch nicht hinreichend für ein gelungenes Zusammenleben. So wiesen zahlreiche der Befragten auf die Bedeutung hin, Andersartigkeit zu tolerieren (23 Nennungen). Als Aspekte der Andersartigkeit wurden vor allem Handlungen, Herangehensweisen, Sichtweisen und Religionen genannt.

Ein mit Toleranz in Verbindung stehendes Konzept ist das der Akzeptanz, welches aber, genau genommen, über eine bloße Toleranz hinausgeht. Während Toleranz im eigentlichen Sinne bedeutet, etwas trotz eigenen Missfallens zu ertragen, impliziert Akzeptanz eine billigende Haltung. (Es sei allerdings dahingestellt, ob Teilnehmende bei ihren Beschreibungen sich dieses semantischen Unterschieds Gewähr waren.) Akzeptanz jedenfalls wurde gelegentlich genannt (15), vor allem mit Blick für andere Sitten, Bräuche oder Charaktere.

Erleichtert wird Akzeptanz freilich, wenn die Gedanken oder Praktiken des Anderen sowohl auf kognitiver als auch auf emotionaler Ebene nachvollzogen werden können. Konzepte, die damit in direktem Zusammenhang stehen, sind die häufig genannte Empathie (24 Nennungen), Perspektivübernahme (13) und Sensibilität (8).

Ebenfalls mit Toleranz und Akzeptanz verwandt ist das Konzept des Respekts, welches einerseits eine innere Haltung der Achtung, andererseits eine äußere Wahrung der Formen sowie eine Einbeziehung des Anderen bedeuten kann. Von den Befragten angesprochen wurde Respekt gegenüber Personen aus anderen Kulturen sowie Respekt gegenüber unterschiedlichen Verhaltensweisen (3).

Als Merkmal der interkulturellen Kompetenz nannten die Befragten auch das den Prozess des Reflektierens über Kulturen (20). Dabei bezogen sie diese Reflexion entweder auf die Kultur der Eigengruppe oder der Fremdgruppe. Inhalt der Reflexion können die Stärken und Schwächen von Kulturen sein. Dazu kann gehören, verschiedene Perspektiven in die eigenen Überlegungen miteinzubeziehen, und damit einhergehend, Abstand von Kulturchauvinismus zu nehmen, also keine Überheblichkeiten bezüglich der eigenen Kultur zu zeigen (7). Weitere Elemente der Reflexion können sein, sich um eine Bereitschaft zu bemühen, das eigene Weltbild zu verändern (2), sowie ein Bewusstsein dafür zu entwickeln, dass unterschiedliche Wege zum Ziel führen können (2).

Teilweise indizierten auch die Antworten der Befragten eine hohe Selbstreflexion, bzw. ein Bewusstsein für einen Entwicklungsprozess.

*...Ich würde sagen, man muss eben die Erfahrung gemacht haben, dass man selbst seine eigene Überzeugung auch mal über Bord geworfen hat. Weil ehm, es ist einerseits wichtig, sich selbst zu hinterfragen. Wenn man dann aber immer zu dem Ergebnis kommt "Ja, meine Denkweisen, meine Ansätze sind alle richtig", dann hilft das auch nicht wirklich weiter. Und das kann auch gar nicht der Fall sein. Deswegen, man muss schon mal die Erfahrung gemacht haben, dass man vorher eine Ansicht vertreten hat, die man später komplett über Bord wirft.*

Die Befragten nannten auch zahlreiche persönliche Eigenschaften, welche sie als Bestandteile interkultureller Kompetenz auffassten. Dazu gehörten Anpassungsfähigkeit (16), Flexibilität (7), ein Wille zur Integration (6) oder ein angemessener Umgang mit Konfliktsituationen (8). Unter Fähigkeiten, welche kulturspezifisch sind, nahmen Fremdsprachenkenntnisse eine prominente Rolle ein (34). Tabelle 1 fasst die Nennungen in Oberkategorien zusammen, unterteilt nach Merkmalen, welche die Beziehungsebene, respektive die Haltung gegenüber der anderen Person oder Kultur betreffen, oder Fähigkeiten (als persönliche Eigenschaften) betonen.

**Tabelle 1:** Was verstehen die Befragten unter interkultureller Kompetenz?

Auffassungen von interkultureller Kompetenz	Merkmale zur Beziehungsebene, wie Vorurteilsfreiheit, Empathie, Sensibilität & Verständnis	Haltungsbezogene Merkmale wie Akzeptanz, Respekt, Reflektion & Kein Kulturchauvinismus	Persönliche Eigenschaften wie bspw. Flexibilität, Anpassungsfähigkeit oder Fremdsprachenkenntnisse
Anzahl der Nennungen	97	42	71

#### 4.2 Wie relevant ist die interkulturelle Kompetenz im Alltag und in bestimmten Situationen?

Die Teilnehmenden wurden auch nach Situationen befragt, bezüglich derer sie interkulturelle Kompetenz als besonders wichtig einschätzen. Die Befragten haben die interkulturelle Kompetenz oft in Situationen im Ausland und auf Reisen als wichtig empfunden. Interessanterweise wurden weniger häufig solche Situationen genannt, in denen sich die Befragten in einer interkulturellen Umgebung befinden, die durch eine hohe Ausprägung von Diversität gekennzeichnet ist. Häufig genannte Ereignisse waren: (20) Reisen; (10) Arbeit im Ausland (mit häufiger Bezugnahme auf Umgangsarten und Arbeitsmoral); (9) Versuch der Assimilation im Ausland bzw. Versuch, nicht als Ausländer aufzufallen; (8) Studium im Ausland, (2) Austauschjahr in der Schule.

Etwas weniger häufig wurden auf interkulturelle Interaktionen im Alltag genannt: (18) Alltagskontakte beim Einkaufen, auf der Straße, im Bus, beim Hobby, in der Nachbarschaft, beim Arzt oder in der Autowerkstatt; (5) unspezifizierter Kontakt zu Menschen aus anderen Kulturen im Inland; (5) konkrete Situationen, in denen Kooperation mit Menschen aus anderen Kulturen wichtig war und (5) Austausch mit Menschen aus anderem Kulturkreis.

Auch wurden konkrete Situationen beschrieben, bezüglich derer die eigene interkulturelle Kompetenz als hilfreich wahrgenommen wurde. Ein im öffentlichen Bewusstsein relative prominentes Beispiel ist der Umgang mit Pünktlichkeit, welches sich als Illustration auch bei den Befragten wiederfand (2).

*Mit meinen beiden ehemaligen Mitbewohnern, die aus dem Iran kommen, hatte ich mich mal verabredet, um über das Putzen der Küche zu sprechen, und dann war verabredet, um 13:00 Uhr in der Küche darüber zu sprechen. Und um 13:30 Uhr war niemand da, und ich habe auf Nachfrage keine Antwort bekommen, und um 14:00 Uhr hatten wir das dann einfach im Flur geklärt. Wenn mir da nicht die kulturellen Unterschiede in Bezug auf Zeitempfinden bewusst gewesen wären wäre ich da wahrscheinlich etwas genervt gewesen...*

Von den Befragten wurden auch Situationen beschrieben, bezüglich derer die Befragten selbstkritisch retrospektiv berichteten, dass ein Mehr an eigener interkulturelle Kompetenz notwendig gewesen wäre. Beispiele hierfür sind: der Umgang mit Pünktlichkeit bzw. das Zeitverständnis (2) oder Schwierigkeiten beim Erkennen von Emotionen (2).

*...mein Auslandssemester in Indonesien eben also, ich glaube, am schwierigsten oder am befremdlichsten ist es da eben wirklich, dass einem die Leute immer super nett und lächelnd gegenüber treten, aber man weiß immer nie so genau, ob das ja auch wirklich denen ihrer Haltung zu einem ist, weil eine*



*Ablehnung nie so offen gezeigt werden würde, und ich habe das Gefühl, solche Sachen kann man mit viel interkultureller Kompetenz besser einordnen und bewerten...*

Ein weiteres Beispiel war eine mangelnde Fähigkeit zur Perspektivübernahme aufgrund eines fehlenden Verständnisses für kollektivistische Denk- und Verhaltensweisen.

## 5. Diskussion

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass interkulturelle Kompetenz und Kommunikation in einer Vielzahl von Situationen, sowohl auf Reisen als auch im näheren, durch Vielfalt geprägten Umfeld. Während die Erforschung interkultureller Kompetenz zunächst eher ein Nischendasein fristete und sich beispielsweise auf den Fremdsprachenunterricht begrenzte, ist interkulturelle Kommunikation zunehmend im Alltag der Menschen überall auf der Welt von Relevanz, bedingt durch moderne Medien, die Internationalisierung der Wirtschaft sowie Migrationsbewegungen.

Das Ziel der vorliegenden Untersuchung war es, den subjektiven Inhalt und die wahrgenommene Bedeutung der interkulturellen Kompetenz in verschiedenen Kontexten zu untersuchen. Dabei wurden die Vorstellungen über verschiedene Facetten und Dimensionen der interkulturellen Kompetenz zu ermitteln. Auch wurden gezielt Situationen ermittelt, in denen die interkulturelle Kompetenz von Relevanz ist, womit der Grundstein zur nötigen Reichweite bezüglich der externen Validität zur Erhebung interkultureller Kompetenz gelegt wurde.

Es zeigte sich, dass die Befragten sehr differenzierte Vorstellungen von Facetten und Dimensionen der interkulturellen Kompetenz hatten. In den von den Befragten geschilderten Situationen spiegelte sich partiell eine hohe kulturelle Sensibilität wider. Diese Sensibilität trat jedoch in den Schilderungen von Auslandsaufenthalten deutlich zu Tage als in den Beschreibungen des Umgangs mit Diversität im Alltag. In Anbetracht einer fortschreitenden Globalisierung, ist es eine Aufgabe weiterer Forschung, Möglichkeiten zur Entwicklung und Förderung von Fähigkeiten für den Umgang mit Vielfalt im Alltag weiter auszuloten.

## 6. Literatur

Deardorff, D. K. (2006). Identification and Assessment of Intercultural Competence as a Student Outcome of Internationalization. *Journal of Studies in International Education* 10(3):241-266.

Deardorff, D. K. (2011). Assessing intercultural competence. *New Directions for Institutional Research* 149:65-79.

Genkova, P. (2019). *Interkulturelle Wirtschaftspsychologie*. Heidelberg: Springer Nature

Leung, K., Ang, S. & Tan, M. L. (2014). Intercultural Competence. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior* 1:489-519.

Lustig, M. W. & Koester, J. (2012). *Intercultural Competence: Interpersonal communication across cultures*. New York: Pearson.

Rychen, D. S. (2016). *Education 2030: Key competencies for the future*. Paris: Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (Hrsg.).



Gesellschaft für  
Arbeitswissenschaft e.V.

## Arbeit HUMAINE gestalten

67. Kongress der  
Gesellschaft für Arbeitswissenschaft

Lehrstuhl Wirtschaftspsychologie (WiPs)  
Ruhr-Universität Bochum

Institut für Arbeitswissenschaft (IAW)  
Ruhr-Universität Bochum

3. - 5. März 2021

---

## GfA-Press

---

**Bericht zum 67. Arbeitswissenschaftlichen Kongress vom 3. - 5. März 2021**

**Lehrstuhl Wirtschaftspsychologie, Ruhr-Universität Bochum  
Institut für Arbeitswissenschaft, Ruhr-Universität Bochum**

Herausgegeben von der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.  
Dortmund: GfA-Press, 2021  
ISBN 978-3-936804-29-4

NE: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft: Jahresdokumentation

Als Manuskript zusammengestellt. Diese Jahresdokumentation ist nur in der Geschäftsstelle erhältlich.

Alle Rechte vorbehalten.

© **GfA-Press, Dortmund**

**Schriftleitung: Matthias Jäger**

im Auftrag der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Ohne ausdrückliche Genehmigung der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V. ist es nicht gestattet:

- den Kongressband oder Teile daraus in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) zu vervielfältigen,
- den Kongressband oder Teile daraus in Print- und/oder Nonprint-Medien (Webseiten, Blog, Social Media) zu verbreiten.

Die Verantwortung für die Inhalte der Beiträge tragen alleine die jeweiligen Verfasser; die GfA haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

**Screen design und Umsetzung**

© 2021 fröse multimedia, Frank Fröse

[office@internetkundenservice.de](mailto:office@internetkundenservice.de) · [www.internetkundenservice.de](http://www.internetkundenservice.de)