



# MAGISTERARBEIT

Titel der Magisterarbeit

„Interkulturelle Kommunikation : Ihre Auswirkungen im  
Arbeitsalltag indonesischer Angestellten in Deutschland“

verfasst von

Monica Tita Kristantika

angestrebter akademischer Grad

Magistra der Philosophie (Mag.phil)

Wien, 2016

Studienkennzahl lt. Studienblatt :

A 066841

Studienrichtung lt. Studienblatt :

Magisterstudium Publizistik und  
Kommunikationswissenschaft UniStG

Betreut von :

Univ.- Prof. Dr. Wolfgang Duchkowitsch



## **EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG**

Ich erkläre hiermit an Eides Statt, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel angefertigt habe. Die aus fremden Quellen direkt oder indirekt übernommenen Gedanken sind als solche kenntlich gemacht. Die Arbeit wurde bisher in gleicher oder ähnlicher Form keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt und auch noch nicht veröffentlicht.

Wien, Mai 2016

Monica Tita Kristantika

## **INHALTSVERZEICHNIS**

---

Eidesstattliche Erklärung .....	1
Vorwort und Danksagung .....	5
1. Einleitung .....	6
1.1. Gegenstand der Untersuchung .....	6
1.2. Zielsetzung und Motivation der Arbeit .....	8
1.3. Aufbau der Arbeit .....	8
2. Theorie und Begriffsklärung .....	11
2.1. Kommunikation und Kultur .....	11
2.1.1. Definition : Kommunikation .....	11
2.1.2. Definition Kultur .....	12
2.1.3. Mensch – Kultur - Verhältnis .....	16
2.1.4. Menschliche Kommunikation als Soziales Handeln .....	17
2.1.5. Kommunikation als Soziale Interaktion .....	18
2.1.6. Verbale Kommunikation .....	19
2.1.7. Nonverbale Kommunikation .....	22
2.2. Kulturdimensionen nach Hofstede .....	23
2.2.1. Machtdistanz.....	23
2.2.2. Individualismus vs. Kollektivismus .....	26
2.2.3. Maskulinität vs. Feminität .....	29
2.2.4. Vermeidung von Unsicherheit.....	32
2.2.5. Langzeit- vs. Kurzzeitorientierung .....	35
2.3. Interkulturelle Kommunikation .....	38
2.3.1. Definition : Interkulturelle Kommunikation .....	38
2.3.2. Sprache und Kultur .....	40
2.3.3. Kultur Transfer .....	41
2.3.4. Kulturschock.....	43
2.3.5. Kultur erfassen.....	45
2.3.6. Das Fremde in der Interkulturellen Kommunikation .....	46
2.3.7. Auswirkungen von Auslandsaufenthalten .....	48
2.4. Kulturunterschiede .....	49
2.4.1. Deutschland .....	49
2.4.2. Indonesien.....	53
2.5. Interkulturelle Kompetenz .....	57
2.5.1. Definition Interkulturelle Kompetenz .....	57
2.5.2. Interkulturelles Management.....	58
2.5.3. Interkulturelle Interaktion und Interkulturen .....	59
2.5.4. Fähigkeiten Interkultureller Teams .....	59
2.5.5. Vorgehen im multikultureller Arbeit.....	60
3. Empirischer Teil.....	61
3.1. Untersuchungsgegenstand .....	61

3.2. Methode .....	61
3.2.1. Qualitative Analyse .....	62
3.2.2. Phasen der Forschung.....	62
4. Darstellung der Ergebnis.....	68
4.1. Fragen nach den persönlichen Gründen .....	68
4.1.1. Warum Deutschland .....	68
4.1.2. Studium.....	70
4.1.3. Berufsleben .....	71
4.1.4. Vor- und Nachteile in Deutschland .....	72
4.1.5. Zukunftspläne .....	77
4.2. Kommunikation .....	78
4.2.1. Definition : Kommunikation .....	78
4.2.2. Ablauf der Kommunikation.....	79
4.2.3. Missverständnis bzw. Konflikt .....	81
4.3. Interkulturelle Kommunikation .....	82
4.3.1. Interkulturelle Kommunikation unter Angestellten.....	82
4.3.2. Die Herausforderungen .....	83
4.3.3. Sprache .....	86
4.3.4. Interaktion.....	88
4.3.5. Stereotype .....	90
4.3.6. Kultur zwischen westlich und östlich.....	92
4.3.7. Kulturschock und Kultur Transfer.....	94
4.3.8. Verhaltensformen (Sitten, Normen, Rollen) .....	99
4.3.9. Schwierigkeiten im Arbeitsumfeld.....	102
4.4. Interkulturelle Kompetenz .....	104
4.4.1. Interkulturelle Kompetenz unter Angestellten .....	104
4.4.2. Interkulturelle Kompetenz für den Erfolg einer Arbeit.....	106
4.4.3. Rolle der Interkulturelle Kompetenz .....	108
4.4.4. Personalentwicklung.....	109
5. Diskussion der Ergebnisse .....	112
5.1. Fragen nach den persönlichen Gründen .....	112
5.2. Kommunikation und Kultur .....	115
5.3. Interkulturelle Kommunikation.....	117
5.4. Interkulturelle Kompetenz.....	123
6. Schlussbemerkungen.....	128
6.1. Methodenkritik .....	128
6.2. Weiterführende Überlegungen .....	128
6.3. Überlegung für die Praxis .....	129
LITERATUR- UND QUELLENVERZEICHNISSE.....	130

ABBILDUNGS- UND TABELLENVERZEICHNIS .....	132
ANHANG .....	133
Interviewleitsfaden.....	133
Transkriptionen von Interviews .....	136
Lebenslauf.....	228
Abstract .....	230

## **VORWORT UND DANKSAGUNG**

Während dieser Arbeit haben mich zahlreiche Personen unterstützt, denen ich hiermit herzlich danken möchte.

An erster Stelle möchte ich mich bei meinen Eltern, meiner Gastfamilie, meinen Mitbewohnerinnen und meinen Freunden für die Unterstützung und Motivation bedanken. Sowie meinem Betreuer, Herrn Duchkowitsch, der immer wertvolle Tipps und Anregungen beitrug. Natürlich gilt mein spezieller Dank denen, die den empirischen Teil sowie die unternehmensinterne Mitarbeiterbefragung unterstützt haben.

# **1. EINLEITUNG**

## **1.1. Gegenstand der Untersuchung**

Jeder Mensch kommuniziert, mit sich selbst und mit seiner Umgebung. Wir können Kommunikation nicht vermeiden. Zudem findet die Kommunikation in unserem Alltag statt. Durch Kommunikation liefert der Mensch die Botschaften vom Sender zu seinem Rezipienten. In Anlehnung an Lasswell sollte ein Modell des Kommunikationsprozesses eine Antwort auf folgende Frage liefern: (1) Wer (2) sagt was (3) über welchen Kanal (4) zu wem (5) mit welcher Auswirkung? (Kotler 1995 : S. 909). Kommunikation ist ein Austausch symbolischer Bedeutung, verbal und non-verbal. Je besser der Kommunikationsprozess abläuft, umso mehr Missverständnisse vermeiden will.

In einem internationalen Unternehmen gehören Kommunikation und Begegnungen mit internationalen Mitarbeitern und Kunden zum Alltag. Der Mitarbeiter sollte in seiner Umgebung mit verschiedenen Kulturen umgehen. Das geht relativ schnell, wenn ein Mitarbeiter gut kommunizieren kann. Es kann aber auch schief gehen, wenn man andere Kulturen nicht akzeptieren kann.

Unterschiedliche Kulturen gibt es an Unternehmen häufig. Der Begriff Kultur ist uns nicht mehr fremd. Eine Kultur ist eine Lebensform. Kultur ist ein Objekt besonderer Art. Wie Sprache ist sie eine menschliche Institution, die auf gemeinsamem Wissen basiert. Kultur ist entstanden, sie ist geworden in gemeinsamem menschlichem Handeln. (Heringer 2007 : S.107). Besonderheiten wenn Sie in der internationalen Zusammenarbeit bzw. internationalen Unternehmen tun, Kulturelle Unterschiede in der Kommunikation, Organisation und Führung, Regeln für die Zusammenarbeit leicht zu erkennen.

Deutschland gilt als wirtschaftlicher Motor Europas, da es im europaweiten Vergleich die meisten Unternehmen in Europa hat. Neben dem breitem Mittelstand gibt es zudem viele große Unternehmen in Deutschland, beispielsweise Volkswagen AG, Daimler AG, MBW AG, die sehr gut entwickelt sind. Außerdem bietet Deutschland durch sein Steuersystem eine durch die Gesellschaft finanzierte

Ausbildung an der Universität und Fachhochschule an. In anderen Ländern wie z.B. in Indonesien ist dies in der Praxis nicht vorzufinden. Dies stellt einen immensen Standortvorteil Deutschlands dar, der auch auf indonesische Bürger wirkt.

Heute findet die Hälfte der Deutschen, dass zu viele Ausländer in Deutschland leben (Von Bebenburg, P. & Thieme, M. 2012 : S.19). Dies ergab eine Umfrage in der Autoindustrie in Deutschland, die nicht nur deutsche Mitarbeiter haben. Die Bedeutung der Automobilbranche als Arbeitsgeber für Menschen mit Migrationshintergrund ist damit überdurchschnittlich hoch. Und Menschen ohne deutschen Pass sind dort weiterhin begehrt. (vgl. Von Bebenburg, P. & Thieme, M. 2012 : S 46). Längst werden viele hoch qualifizierte Tätigkeiten von Ausländern erbracht. Gerade beim Automobildesign besteht eine regelrechte Tradition von Kreativen aus dem Ausland. (Von Bebenburg, P. & Thieme, M. 2012 : S.47)

Diese Magisterarbeit wagt den Versuch, auf diesen Erkenntnissen aufbauend interkulturelle Kommunikation umfassend und gleichzeitig möglichst klar zu definieren. Dabei wird ein Fokus auf kommunikationswissenschaftlich relevante Aspekte der Begrifflichkeit gelegt. Anhand dieser Definition soll dann eine Analyse der Vermittlung interkultureller Begriffe im Zusammenhang mit den Auswirkungen im Arbeitsalltag indonesischer Angestellter in Deutschland stattfinden: Wie verläuft die Kommunikation zwischen indonesischen Angestellten und den anderen Angestellten in der Freizeit und während der Arbeit? Was sind die Herausforderungen der indonesischen Angestellten in Deutschland? Sind sie in Deutschland anerkannt? Welche Rolle spielt Sprache bei den angesprochenen Fragen?

Im diesem Kapitel werden die Zielsetzung und die Motivation der Arbeit erläutert sowie die Aufbau und die Methodik der Arbeit erklärt. Dabei werden neben der zentralen Frage dieser Arbeit auch erste Kernfragen für eine empirische Untersuchung angesprochen. Des Weiteren werden die methodologischen Schritte der empirischen Untersuchung dargelegt

## **1.2. Zielsetzung der Arbeit**

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit der Frage nach der Interkulturellen Kommunikation und deren Auswirkungen im Arbeitsalltag indonesischer Angestellter in Deutschland. Zu Beginn steht die Aufgabe, eine kommunikationswissenschaftlich geprägte Definition für interkulturelle Kommunikation zu finden.

Das Ziel der Arbeit ist zu herauszufinden, wie sich interkulturelle Kommunikation auf den Arbeitsalltag indonesischer Angestellter in Deutschland auswirkt. Schließlich soll analysiert werden, wie interkulturelle Kommunikation und ihre Auswirkungen im Arbeitsalltag indonesischer Angestellter in Deutschland einerseits und interkulturelle Begriffe andererseits vermittelt werden

## **1.3. Aufbau der Arbeit**

Diese Arbeit teilt sich in die sechs Teile Einleitung (1), Theorie und Begriffsklärung (2), Empirischer Teil (3), Darstellung der Ergebnisse (4), Diskussion der Ergebnisse (5) sowie Schlussbemerkungen (6) ein.

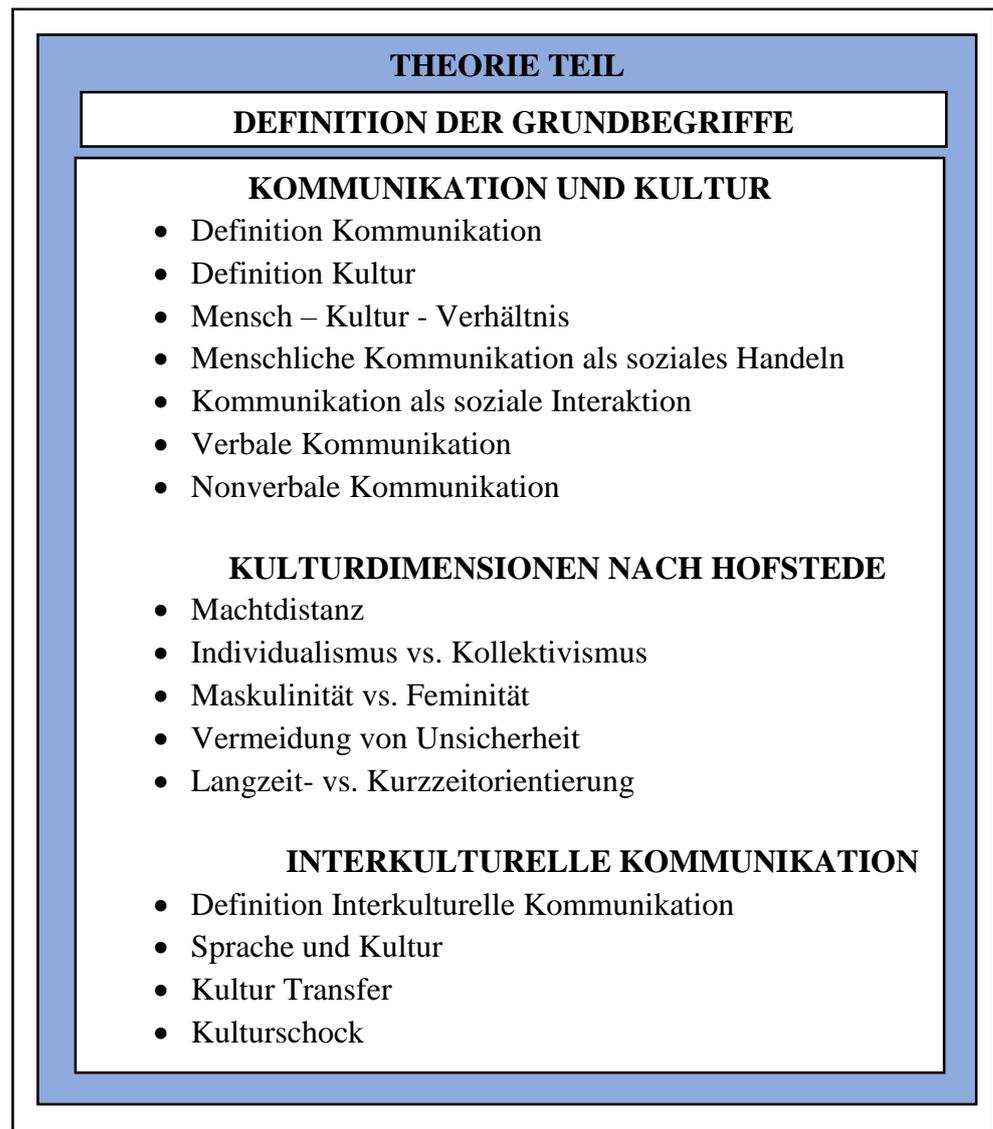
In den zweiten Teil werden die für diese Arbeit maßgebliche Begriffe Kommunikation und Kultur im Hinblick erläutert. Hierfür wird auf verschiedene Autoren und Modelle zu den relevanten Themen eingegangen, wobei ein Fokus auf kommunikationswissenschaftlichen Zugängen liegt. Im empirischen Teil wird zunächst die Interkulturelle Kommunikation und deren Auswirkungen auf den Arbeitsalltag indonesischer Angestellte in Deutschland als Untersuchungsgegenstand vorgestellt.

In den vierten Teil werden die Ergebnisse der Interviews erläutert. In der Diskussion der Ergebnisse werden die Forschungsfrage und die Theorien analysiert. Anschließend werden die Methode sowie die Ergebnisse der Analysen beschrieben und diskutiert.

Im letzten Teil erfolgen ein Methodenkritik, weiterführende Überlegungen und eine Überlegung für die Praxis auf mögliche zukünftige Entwicklungen im Themenbereich.

Über die verwendete Literatur sowie die Abbildungen und Tabellen geben das anschließende Literaturverzeichnis sowie das Abbildungs- und Tabellenverzeichnis Auskunft. Im Anhang befinden sich Transkription, Tabellen mit den für die Analysen relevanten Textstellen sowie ein kurzer Lebenslauf der Autorin dieser Arbeit.

Abbildung 1 : Formaler Aufbau der Arbeit



- Kultur erfassen
- Das Fremde in der Interkulturellen Kommunikation
- Auswirkungen von Auslandsaufenthalten

#### **KULTURUNTERSCHIEDE**

- Deutschland
- Indonesien

#### **INTERKULTURELLE KOMPETENZ**

- Definition Interkulturelle Kompetenz
- Interkulturelles Management
- Interkulturelle Interaktion und Interkulturen
- Fähigkeiten interkultureller Teams
- Vorgehen in multikultureller Arbeit

### **PRAXIS TEIL**

#### **DEFINITION DES UNTERSUCHUNGSRAHMENS**

- Untersuchungsgegenstand
- Untersuchungsumfeld

#### **EMPIRISCHE UNTERSUCHUNG**

- Mitarbeiterbefragung
- Das Ergebnisse der Mitarbeitersbefragung und die Theorien analysieren

#### **DISKUSSION DER ERGEBNISSE**

- Zusammenfassungen
  - Zusammenfassung der theoretischen Grundlagen
  - Zusammenfassende Darstellung der Ergebnis
- Beantwortung der Forschungsfrage

#### **SCHLUSSBEMERKUNGEN**

- Methodenkritik
- Weiterführende Überlegungen
- Überlegung für die Praxis

Quelle : Eigene Darstellung

## **2. THEORIE UND BEGRIFFSKLÄRUNG**

### **2.1. KOMMUNIKATION UND KULTUR**

#### **2.1.1. Definition Kommunikation**

Der Begriff „Kommunikation“ stammt vom lateinischen Wort „comunis“ (= „gemeinsam“) und bezeichnet einen Vorgang, der die Eigenschaft der Gemeinsamkeit zwischen unterschiedlichen Subjekten hervorhebt. Durch den Vorgang der Kommunikation wird diese Gemeinsamkeit zwischen den Subjekten in der Regel verstärkt oder um neue Gemeinsamkeiten erweitert. (vgl. Kirchner 2001: S.79).

Normalerweise fängt eine Untersuchung an mit einem Vorbegriff des untersuchten Phänomens, den will man aber gerade modifizieren, man will ihn mit Details füllen, mit neuen Erkenntnissen und manchmal sogar ganz verwerfen. Einiges denken wir, werden wir aber nicht verwerfen. Sonst hätten wir vielleicht am Ende etwas Anderes untersucht (vgl. Heringer 2007: S.9) :

- Zur menschlichen Kommunikation gehören immer mindestens zwei. Es gibt einen, der aktiv etwas produziert und der passiv rezipiert oder besser gesagt: versteht. Diese Rollen können wechseln.
- Zeichen werden in der menschlichen Kommunikation verwendet. Die Wörter sind uns allerdings so vertraut, dass wir sie nicht ohne weiteres für Zeichen halten. Um sie als Zeichen zu erkennen, bedarf es systematisierender Reflexion.
- Zeichen haben Bedeutung. Der Witz der Zeichenverwendung besteht in ihrer Indirektheit. Nicht mehr die Dinge, sondern eine Art Ersatz wird in der Kommunikation verwendet.

Paul Watzlawick definiert Kommunikation als einen Prozess, in dem sich zwei oder mehrere Menschen gegenseitig wahrnehmen und Aussagen, Botschaften und Gefühle austauschen, indem sie sich verbaler wie non-verbaler Mittel bedienen und gegebenenfalls Medien für diesen Austausch benützen (vgl. Watzlawick/Beavin/Jackson 1990 : S.50).

Kommunikation wird häufig mit Begriffen umschrieben wie: Verständigung, Mitteilung, Interaktion, Übertragung. (vgl. Noelle-Neumann/Schulz/Wilke 2000 : S. 140). Dadurch wird besonders der dynamische Charakter von Kommunikation betont:

Kommunikation ist ein Prozess. Die einleitend erwähnten Gemeinsamkeiten, die im Folgenden ausführlich beschrieben werden, sind einerseits Voraussetzungen des Prozesses; ohne diese Voraussetzungen käme Kommunikation nicht in Gang. Sie sind andererseits auch Ergebnis des Prozesses: Kommunikation bestärkt in der Regel die vorhandene Gemeinsamkeit an Erfahrungen oder stiftet neue Gemeinsamkeiten. (Noelle-Neumann/Schulz/Wilke 2000 : S. 140).

Beide großen Parteien sind in den Kommunikationsprozess eingebunden und entsprechen dem Sender und Empfänger. Botschaften und Medien dienen als Bezeichnungen für die Kommunikationsträger. Vier weitere Elemente repräsentieren die wichtigsten Teilfunktionen im Kommunikationsprozess, nämlich Codierung, Decodierung, Wirkung und Feedback (vgl. Bliemel 2001 : S.885).

### **2.1.2. Definition Kultur**

Maletzke meint :

Kultur abgeleitet vom lateinischen “colere“ = bebauen, bestellen, pflegen – bedeutet zunächst ganz allgemein die Art und Weise, wie die Menschen ihr Leben gestalten mitsamt den “Produkten“ ihres Denkens und Schaffens. (Maletzke 1996 : S.15)

Nach Maletzke wird manchmal “Kultur“ in einer etwas anderen Bedeutung verwendet:

Dann bezeichnet man als Kultur nicht die Lebensweise einer Gruppe, sondern die Gruppe selbst, die durch eine gemeinsame Lebensweise gekennzeichnet ist. (...) “Eine Kultur ist zu verstehen als eine identifizierbare Gruppe mit gemeinsamen Überzeugungen und Erfahrungen, mit Wertgefühlen, die mit diesen Erfahrungen verbunden sind, und mit einem Interesse an einem gemeinsamen historischen Hintergrund(Maletzke 1996 : S.16).

Nach Hofstede wurde ‘‘Kultur‘‘ allgemein definiert als ‘‘die kollektive Programmierung des Geistes, die die Mitglieder einer Gruppe oder Kategorie von Menschen von einer anderen unterscheidet‘‘ (vgl. Hofstede, G. & Hofstede, G.J. 2005 : S.393)

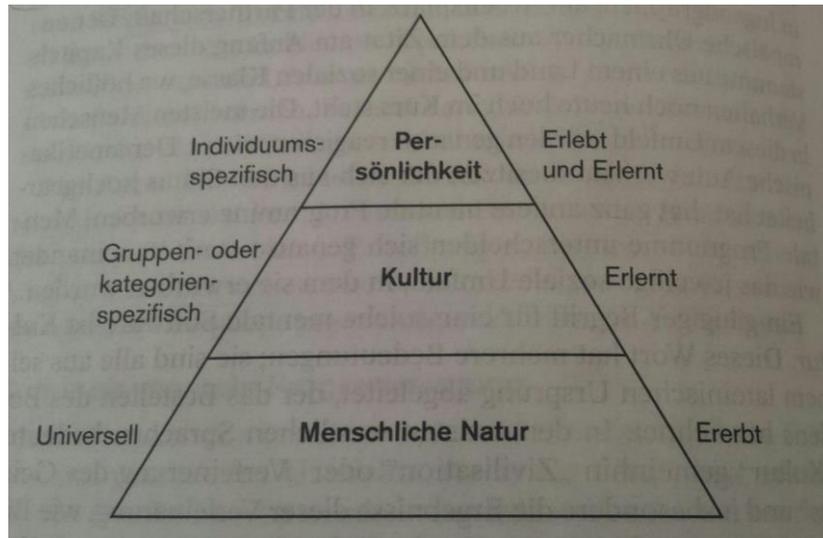


Abbildung 2 : Drei Ebenen der Einzigartigkeit in der mentalen Programmierung des Menschen (Hofstede, G.& Hofstede, G.J. 2005 : S.4)

Hofstede, G. & Hofstede, G.J. definieren:

Die menschliche Natur ist das, was allen Menschen gemeinsam ist (...). Wir haben sie mit unseren Genen geerbt (...). Die menschliche Fähigkeit, Angst, Zorn, Liebe Freude, Traurigkeit oder Scham zu empfinden, das Verlangen nach Gemeinschaft mit anderen, nach Spiel und Bewegung, die Fähigkeit, die Umgebung zu beobachten und mit anderen Menschen darüber zu sprechen, all das gehört zu dieser Ebene mentaler Programmierung. (...) Demgegenüber ist die Persönlichkeit eines Individuums dessen einzigartige persönliche Kombination mentaler Programme die es mit keinem anderen Menschen teilt. Sie gründet sich auf Charakterzüge, die teilweise durch die einmalige Kombination von Genen dieses Individuums ererbt und teilweise erlernt sind. Erlernt bedeutet: gestaltet durch den Einfluss kollektiver Programmierung (Kultur) und einzigartiger persönlicher Erfahrungen. (Hofstede, G. & Hofstede, G.J. 2005 : S. 5)

Heringer definiert, dass eine Kultur eine Lebensform ist. Kultur ist ein Objekt besonderer Art. (vgl. Heringer 2010 : S.107). Dazu erklärt er :

Wie Sprache ist sie eine menschliche Institution, die auf gemeinsamem Wissen basiert. Kultur ist entstanden, sie ist geworden in gemeinsamem menschlichen Handeln. Nicht, dass sie gewollt wurde. Sie ist vielmehr ein Produkt der Unsichtbaren Hand. Sie ist ein Potenzial für gemeinsames sinnträchtiges Handelns. Aber das Potenzial zeigt sich nur in der Performanz, im Vollzug. Und es ist entstanden über Performanz. (Heringer 2010 : S.107)

Heringer unterscheidet Potenzial, Performanz und Manifestation/Produkt :

Potenzial	Performanz	Manifestation / Produkt
Wissen	Realisierung	Artefakte
Haltungen	Handlung	Literatur
Sprache		Musik
Sitten und Gebräuche		Kunstwerke
Werte		Bauten

Abbildung 3 : Definition von Kultur (vgl. Heringer 2010 : S.107)

Schließlich regt Heringer an, was die Kriterien für Kultur sind (vgl. Heringer 2010: S.108)

- Gegensatz zu Natur
- kollektives Wissen
- nicht materiell
- erworben oder gelernt
- flexibel und wandelbar
- nicht homogen
- entsteht historisch
- einer Gruppe gemeinsam
- Sinn, Symbol, Zeichen

Im allgemeinsten Sinne ist Kultur der Gegenpol zu Natur. Alles, was der Mensch in seiner Auseinandersetzung mit der Natur geschaffen hat (...). In diesem Prozess hat der Mensch sich selbst entwickelt, sein Wissen, seine Wahrnehmungsfähigkeiten und seine Fertigkeiten immer mehr spezialisiert (vgl. Broszinsky – Schwabe 2011 : S. 70).

Im Kindesalter wird der überwiegende Teil der Kultur an die nächste Generation weitergegeben. (...) kultureller Lernprozess findet in allen Kulturen statt, auch wenn sich das, was das Kind lernen soll, unterscheidet (vgl. Broszinsky – Schwabe 2011 : S. 76).

Laut Broszinsky – Schwabe wird dieser Prozess in drei Phasen unterteilt ( vgl. Broszinsky – Schwabe 2011 : S. 76)

- In die Zeit des unbewussten Lernens (durch Beobachtung und Nachahmung); hier ist die Familie wichtigste Institution bei der Erziehung und Verhaltensbildung. Das Kind ahmt die Erwachsenen nach. Es erfasst langsam, was die Worte bedeuten. Es lernt “danke“ und “bitte“ zu sagen, andere zu begrüßen und seine Bedürfnisse verbal zu äußern. Auch Sauberkeit und Pünktlichkeit müssen erlernt werden.
- Lernen durch Interaktion und die Vermittlung von Ratschlägen und Anleitungen. Dem Kind werden über Alltagskultur Verhaltensnormen beigebracht (Sprichwörter, Sagen, Märchen). Lernen erfolgt auch über die Bekanntschaft mit Kunst und über die Massenmedien. Im späteren Leben treten andere Personen neben diese traditionellen Überlieferungen. Wir lernen von denen, die vor uns gelebt haben. Sie haben ihr Wissen, ihre Erfahrungen und ihre Träume weitergegeben, erzählen ihre Lebensgeschichte, schreiben Memoiren, verfassen wissenschaftliche Bücher, drehen Filme u.a.
- In der dritten Phase ist der Lernprozess institutionalisiert über die Bildungseinrichtungen von Staat und Kirche bzw. Religionsgemeinschaft.

### 2.1.3. Mensch – Kultur – Verhältnis

Yousefi definiert Kultur als Teil unserer Entwicklungsgeschichte. Er sagt :

Kultur ist Teil unserer Entwicklungsgeschichte, sie beeinflusst die Innen- und Außenperspektive unseres Denkens, Wahrnehmens, Handelns und die Empathiefähigkeit, die für die zwischenmenschliche Kommunikation wesentlich ist. Sie ist kein objektiv greifbares Phänomen. Das Mensch-Kultur-Verhältnis ist stets synergetisch, beide fördern sich gegenseitig. Die Kultur einer Gemeinschaft spezifiziert sich durch eine Reihe von Adjektiven wie ‘‘religiös‘‘, ‘‘politisch‘‘, ‘‘weltanschaulich‘‘, ‘‘wissenschaftlich‘‘ mit vielen Kontexten usw., ohne in einem dieser Adjektive oder Kontexte restlos aufzugehen. Intern verändert sich Kultur durch Austausch- und Überlappungsprozesse kontinuierlich. (Yousefi 2014 : S. 27)

Das folgende Schaubild zeigt ihre zentralen Einflussbereiche :

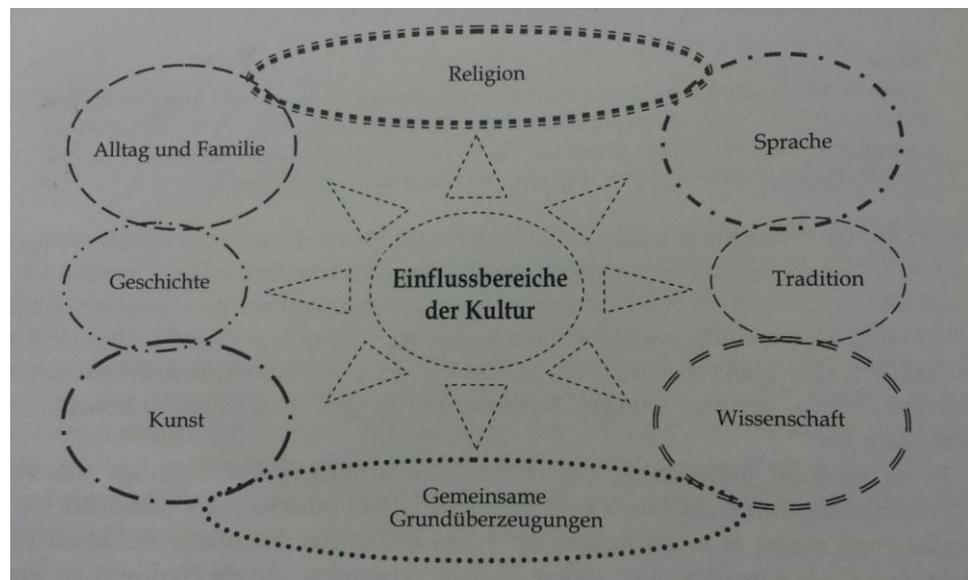


Abbildung 4 : Einflussbereiche der Kultur (Yousefi 2014 : S.28)

Yousefi meint, dass Kultur ein offenes und dynamisch veränderbares Sinn- und Orientierungssystem ist, das (vgl. Yousefi 2014 : S. 28) :

1. sich entwicklungsgeschichtlich vor allem durch Religion und Wissenschaft sowie im Medium der Kunst ausgeprägt;
2. es uns ermöglicht, eigenes Verhalten so zu planen, dass es von anderen Angehörigen unserer Kultur deckungsgleich verstanden und interpretiert werden kann;

3. uns zugleich die Möglichkeit einräumt, das Verhalten anderer Menschen, welcher Herkunft und Hautfarbe auch immer, einzuschätzen und entsprechend zu bewerten;
4. kollektive Identitäten, vornehmlich durch Herausbildung kultureller Traditionen, konstituiert.

#### **2.1.4. Menschliche Kommunikation als soziales Handeln**

Verhalten, das als Regung eines jeden Organismus bezeichnet werden kann, gilt nicht als kommunikativer Vorgang. Dementsprechend ist es obligatorisch, den sozialen Aspekt von Kommunikation zu betonen. Dabei meint soziales Verhalten:

den Umstand, dass sich Lebewesen im Hinblick aufeinander verhalten. ‚Sozial‘ ist dasjenige Verhalten von Lebewesen (Menschen oder Tieren), welches eine Reaktion auf das Verhalten anderer Lebewesen darstellt und selbst wiederum die Reaktionen anderer Lebewesen beeinflusst. (Burkart 2002: S. 21)

Ausschlaggebend, wesentlich für den sozialen Charakter sämtlicher Verhaltensweisen ist, dass sie aufeinander bezogen sind. „Werden nun im Rahmen solcher sozialer Verhaltensweisen auch Bedeutungen vermittelt, dann besitzen diese Verhaltensweisen auch kommunikativen Charakter“ (vgl. Burkart 2002: S. 21). Wie für menschliches Handeln allgemein, so soll nun auch für soziales beziehungsweise kommunikatives Handeln im Besonderen der intentionale Charakter hervorgehoben werden (vgl. Burkart 2002: S. 25).

Burkart zufolge ist jedoch „kommunikatives Handeln (allein) noch nicht Kommunikation“. Kommunikatives Handeln ist zwar eine notwendige, aber keine hinreichende Bedingung für das Zustandekommen beziehungsweise Ablaufen eines Kommunikationsprozesses (vgl. Burkart 2002: S. 29). Darunter versteht er vielmehr einen dynamischen Vorgang, „dass mindestens zwei Lebewesen zueinander in Beziehung treten (...). Kommunikation als ein Ereignis, dass zwischen Lebewesen abläuft, kann als eine spezifische Form der sozialen Interaktion begriffen werden (vgl. Burkart 2002: S. 30).

Die Schlussfolgerung, die der Forscher aus all dem zieht, ist:

Menschliche Kommunikation liegt daher erst dann vor, wenn (mindestens zwei) Individuen ihre kommunikativen Handlungen nicht nur wechselseitig aufeinander richten, sondern darüber hinaus auch die allgemeine Intention ihrer Handlungen (=Bedeutungsinhalte miteinander teilen wollen) verwirklichen können und damit das konstante Ziel (=Verständigung) jeder kommunikativen Aktivität erreichen. Wird dieses Ziel nicht erreicht, kommt also Verständigung über die mitgeteilten Bedeutungsinhalte (...), dann soll auch nicht von Kommunikation gesprochen werden. Erst der wechselseitig stattfindende Prozess der Bedeutungsvermittlung soll als Kommunikation begriffen werden (Burkart 2002 : S.32)

### **2.1.5. Kommunikation als soziale Interaktion**

Die Entstehung der symbolisch vermittelten Interaktion geht auf George H. Mead zurück. Der Wissenschaftler beschäftigte sich mit menschlichem Handeln und erschuf ein Konzept, welches das In-Beziehung-Treten des Menschen mit seiner Umwelt thematisiert. Die Ausgangsannahme ist genannt, dass der Mensch nicht nur in einer natürlichen, sondern auch und das vor allem in einer symbolischen Umwelt lebt. (vgl. Burkart 2002: S. 54).

Nach Herbert Blumer basiert das handlungstheoretische Verständnis des Symbolischen Interaktionismus im Wesentlichen auf drei Prämissen (Burkhart 2010 : S. 55):

- Menschen handeln ‘‘Dingen‘‘ gegenüber auf Grundlage von Bedeutungen, die diese Dinge für sie besitzen
- Die Bedeutung dieser Dinge entsteht in/wird abgeleitet aus den sozialen Interaktionen, die man mit seinen Mitmenschen eingeht
- Diese Bedeutungen werden im Rahmen der Auseinandersetzung mit ebendiesen Dingen in einem interpretativen Prozess benützt und auch abgeändert

Blumer markiert dabei die Bedeutung eines Gegenstandes als ‚soziale Schöpfung‘ (vgl. Blumer 1973: S. 91), die jeweils das Ergebnis vielfacher Definitions- und Interpretationsprozesse ist, die sich zwischen den Menschen abwickeln. Es lohnt sich, einen Blick auf den Begriff des Symbols beziehungsweise Zeichens zu werfen. Je nach ihrem jeweiligen Verhältnis zur Realität können zwei Klassen von Zeichen unterschieden werden, nämlich natürliche und künstliche (vgl. Burkart 2002: S. 47).

Natürliche Zeichen sind eigentlich nicht zum Zweck der Kommunikation entstanden, sondern existieren unabhängig davon als natürliche Prozesse. Sie werden von dem Objekt, welches sie anzeigen "kausal verursacht", es besteht also eine naturhafte Verbindung zwischen dem Anzeichen und dem Objekt auf das es hinweist. Künstliche Zeichen hingegen sind all jene materiellen Erscheinungen, die zum Zweck der Verständigung bzw. Kommunikation entstanden beziehungsweise geschaffen worden sind. In der Regel sind sie, was den menschlichen Kommunikationsprozess betrifft, „auch 'konventionelle Zeichen', d.h. ihre Bedeutung ist das Resultat einer sozialen Übereinkunft, einer Vereinbarung zwischen den Menschen“ (vgl. Burkart 2002: S. 47).

Der Begriff der Kommunikation ist in diesem Zusammenhang besonders als gesellschaftliche Konvention zu verstehen. Womit auch offenbar ist, warum dieser Ansatz im Rahmen Interkulturalität von großer Bedeutung ist. Alle Unternehmen haben ihre eigenen Konventionen in Hinblick auf die symbolische Interaktion. Dies beginnt von verschiedenen Sprachen bis hin zu Kleidung und in weiterer Folge eben auch bis zur Unternehmensordnung und Ausprägungen der Kulturdimensionen, die weiter oben bereits ausführlich besprochen wurden.

#### **2.1.6. Verbale Kommunikation**

Burkart ist der Meinung dass, die sprachliche Kommunikation als die üblichste Form der Bedeutungsvermittlung innerhalb der menschlichen Kommunikation. Für Burkart ist „zwischenmenschliche Kommunikation (...) in der Regel sprachliche Kommunikation (vgl. Burkart 2002: S. 76). In dieser Perspektive ist die Sprache an sich weniger von Bedeutung als ihr Beitrag zur Verständigung: „Ihre kommunikative Funktion umfasst jene Leistungen, die sie im Hinblick auf das Zustandekommen ebendieser Verständigung erbringt“ (vgl. Burkart 2002: S. 78).

Als Medium symbolisch vermittelter Interaktion dient Sprache dazu, Inhalte unseres Bewusstseins anderen Individuen empfänglich zu machen. Diese Leistung wird auch als dialogische Funktion bezeichnet. Sie ist gleichzeitig die Hauptfunktion der Sprache. Außerdem gibt es eine monologische Funktion

(Sprache als Denkhilfe) sowie eine Kontaktfunktion (soziale Beziehungen mittels Sprache, small talk) (vgl. Burkart 2002: S. 77). „Ihre kommunikative Funktion umfasst jene Leistungen, die sie im Hinblick auf das Zustandekommen (von) Verständigung erbringt“ (Burkart 2002: S. 78).

Innerhalb der sprachlichen Zeichen kann zwischen drei Dimensionen unterschieden werden:

- semantische Dimension
- syntaktische Dimension
- pragmatische Dimension

Zur Veranschaulichung dient die folgende Grafik:

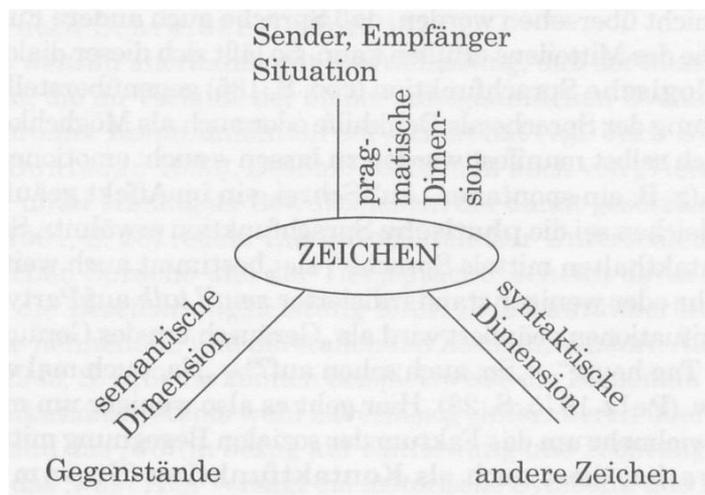


Abbildung 5 : Dimensionen sprachlicher Zeichen (Burkart 2002: S. 78)

Die Semantik untersucht die Beziehung zwischen den sprachlichen Zeichen und Zeichenfolgen. Dementsprechend befasst sich die semantische Dimension mit der Beziehung zwischen sprachlichen Zeichen und den außersprachlichen Gegenständen (z.B. Personen, Dingen, Zuständen, Ereignissen usw.), die sie bezeichnen sollen. Die syntaktische Dimension meint die Beziehung der Zeichen untereinander. Untersuchungsgegenstand sind die grammatischen Regeln, die bestimmen, wie sprachliche Zeichen miteinander verknüpft werden können. Die

Beziehung zwischen den Zeichen und ihren Benützern ist Gegenstand der pragmatischen Dimension. Pragmatik ist die Lehre von der Zeichenverwendung, sie fragt nach der Art und Weise des Gebrauchs sprachlicher Zeichen und Zeichenfolgen, „sie untersucht, was mit sprachlichen Zeichen (-Kombinationen) ‚gemacht‘ wird, wozu sie benützt werden“ (vgl. Burkart 2002: S. 79).

Mit dem bisher Gesagten wurde einsehbar gemacht, dass zum Verstehen einer sprachlichen Äußerung nicht bloß das Entziffern bedeutungstragender sprachlicher Zeichen genügt, sondern, dass sprachliche Kommunikation stets auf zwei Ebenen verläuft. (vgl. Burkart 2002: S. 84).

Zur Veranschaulichung soll folgende Grafik dienen, in der die beiden Dimensionen sprachlicher Verständigung dargestellt werden:

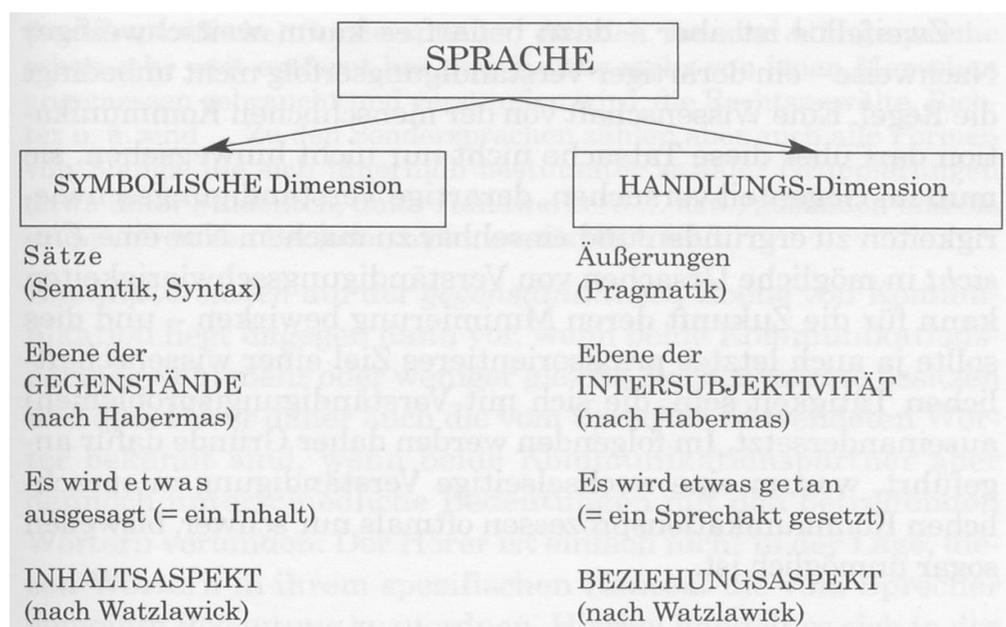


Abbildung 6 : Dimensionen sprachlicher Kommunikation (Burkart 2002: S. 85)

In Zusammenhang mit dieser Magisterarbeit sollen die eben gemachten Aufklärungen der sprachlichen und zeichenhaften Dimensionen genügen. Für weiterreichende Informationen bietet sich die Bücher von Burkarts Abschnitt über „Das Kommunikationsmedium ‚Sprache‘“ in seinem Werk an (vgl. Burkart 2002: S. 76 – 130).

### 2.1.7. Nonverbale Kommunikation

An erster Stelle sollen die bekannten Begriffe Gestik, Mimik und Körperhaltung behandelt werden. Gestik bezeichnet die Bewegung der Hände, Finger und Arme sowie des Kopfes. Bei der Mimik geht es um das Spiel der Gesichtsmuskeln, besonders um die Bewegungen der Mund-Nasenpartie, der Augenbrauen und der Stirnpartie. Unter der Körperhaltung kann das Gesamtbild, die Haltung von Kopf, Rumpf, von Armen und Beinen zusammengefasst werden. Sie kann viel signalisieren und wird nicht selten als Ausdruck des Befindens gewertet (vgl. Heringer 2004: S. 81).

Weniger geläufige Merkmale von nonverbaler Kommunikation sind etwa die Proxemik, bei der es sich um die körperliche Nähe oder Distanz zwischen Gesprächspartnern handelt. Außerdem beinhaltet der Begriff den Augenkontakt, der dem Partnerbezug dient (vgl. Heringer 2004: S. 82).

Beispielweise das Lachen wird in den meisten westeuropäischen Ländern mit Witz und Fröhlichkeit gedeutet, während es in Japan oft Anzeichen von Verwirrung, Unsicherheit oder Verlegenheit ist (vgl. Baumer 2002 : S.33)

Eine besonders ausführliche Liste körpersprachlicher Merkmale ist bei Maletzke nachzulesen. Er stützt sich auf von Argyle formulierte Erscheinungsformen nichtverbaler Kommunikation (vgl. Maletzke 1996: S. 76):

- Kinesics (Körpersprache)
- Proxemics (Raum, Distanz)
- Orientierungswinkel (der Winkel, in dem man zu einer anderen Person steht)
- äußere Erscheinung einer Person (einschließlich Kleidung und Schmuck)
- Haltung, Stehen, Sitzen u.ä. (englisch: posture)
- Kopfbewegungen
- Gesichtsausdruck (Mimik)
- Gestik
- Blickkontakt
- Paralinguistik

Zusammenfassend führt Maletzke aus:

Die Erscheinungsformen der nichtverbalen Kommunikation sind in hohem Maße kulturell überformt. Ein und dieselbe Form kann in verschiedenen Kulturen etwas Verschiedenes, manchmal sogar Gegensätzliches bedeuten – zweifellos eine Quelle gravierender Missverständnisse in der interkulturellen Begegnung (Maletzke 1996: S. 77).

## **2.2. Kulturdimensionen nach Hofstede**

Der Niederländer veröffentlichte erste Ergebnisse bereits im Jahr 1980, in dieser Studie formuliert Geert Hofstede fünf wichtige Kulturdimensionen, die heute noch zu den bedeutendsten und bekanntesten im Bereich der Interkulturalität gehört. „Kultur als mentale Programmierung“ ist als Basis sein Ansatz. Er konnte auf eine große Zahl an Daten zurückgreifen, die ihm aufgrund einer umfassenden Umfrage von IBM-MitarbeiterInnen, einem in vielen Teilen der Welt tätigen Konzern, zur Verfügung standen. Insgesamt wurden dafür MitarbeiterInnen aus 72 Niederlassungen in 42 Ländern befragt. Die fünf Kulturdimensionen sind:

- Machtdistanz
- Individualismus vs. Kollektivismus
- Feminität vs. Maskulinität
- Unsicherheitsvermeidung
- Langfristige vs. kurzfristige Orientierung

### **2.2.1. Machtdistanz**

Hofstede versteht unter der Dimension Machtdistanz als die unterschiedliche Ausprägung von Hierarchie in den verschiedenen Gesellschaften. Diese Distanz zeigt sich in einem geringen bis zu einem großen Ausmaß. Anders ausgedrückt geht es um einen Gradmesser der Ungleichheit innerhalb einer Gesellschaft, der als „Ausmaß, bis zu welchem die weniger mächtigen Mitglieder von Institutionen beziehungsweise auch Organisationen eines Landes erwarten und akzeptieren, dass Macht ungleich verteilt ist“ definiert werden kann ( vgl. Hofstede 1997: S.32)

Zur Veranschaulichung der Merkmale von geringer und großer Machtdistanz soll die folgende Tabelle dienen:

geringe Machtdistanz	große Machtdistanz
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ungleichheit unter den Menschen sollte so gering wie möglich sein.</li> <li>• Mit sozialen Beziehungen soll man sorgsam umgehen.</li> <li>• Zwischen den weniger mächtigen und den mächtigen Menschen besteht eine Interdependenz bis zu einem gewissen Grad, und die sollte es auch geben.</li> <li>• Eltern behandeln ihre Kinder wie ihresgleichen.</li> <li>• Kinder behandeln ihre Eltern und ältere Verwandte wie ihresgleichen.</li> <li>• Bei der Altersversorgung ihrer Eltern spielen Kinder keine Rolle.</li> <li>• Schüler behandeln ihre Lehrer wie ihresgleichen.</li> <li>• Lehrer erwarten von ihren Schülern Eigeninitiative.</li> <li>• Lehrer sind Experten, die losgelöstes Wissen vermitteln.</li> <li>• Die Qualität des Lernprozesses ist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ungleichheit zwischen den Menschen wird erwartet und ist erwünscht.</li> <li>• Sozialer Status soll nur beschränkt ausgeglichen werden.</li> <li>• Weniger mächtige Menschen sollten abhängig sein; sie befinden sich zwischen den beiden Extremen Abhängig und Kontra – Dependenz</li> <li>• Eltern erziehen ihre Kinder zu Gehorsam.</li> <li>• Respekt gegenüber den Eltern und älteren Verwandten ist eine grundlegende Tugend, die ein Leben lang geübt wird.</li> <li>• Kinder sind eine Quelle für die Altersversorgung ihrer Eltern.</li> <li>• Schüler behandeln ihrer Lehrer auch außerhalb des Unterrichts mit Respekt.</li> <li>• Jede Initiative im Unterricht sollte von den Lehrern ausgehen.</li> <li>• Lehrer sind Gurus, die ihr eigenes Wissen vermitteln.</li> </ul>

<p>abhängig vom Austausch zwischen Lehrer und Schüler und der Qualität der Schüler.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menschen mit weniger Bildung neigen zu mehr Autorität als Menschen mit höherer Bildung.</li> <li>• Die Bildungspolitik konzentriert sich auf weiterführende Schulen.</li> <li>• Der Einsatz von Macht muss legitimiert sein und soll den Kriterien von gut und böse folgen.</li> <li>• Fähigkeiten, Wohlstand und Macht gehören nicht unbedingt zusammen.</li> <li>• Meist reichere Länder mit einer breiten Mittelschicht.</li> <li>• Alle haben die gleichen Rechte.</li> <li>• Macht beruht auf der Position, dem Fachwissen und der Gabe, andere zu belohnen.</li> <li>• Ein politisches System lässt sich dadurch ändern (Evolution).</li> <li>• Innenpolitisch mehr Dialog, weniger Gewalt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Qualität des Lernprozesses ist von der Professionalität des Lehrers abhängig</li> <li>• Sowohl Menschen mit mehr als auch solche mit weniger Bildung haben die gleiche Einstellung zur Autorität</li> <li>• Die Bildungspolitik konzentriert sich auf Universitäten.</li> <li>• Macht geht vor Recht; wer die Macht hat, ist legitimiert dazu und ist gut.</li> <li>• Fähigkeiten, Wohlstand und Macht lassen sich nicht voneinander trennen.</li> <li>• Meist ärmere Länder mit einer kleinen Mittelschicht.</li> <li>• Die Mächtigen sollen Privilegien genießen.</li> <li>• Macht stützt sich auf Tradition oder Familie, Charisma und den Einsatz eines Machtpotentials.</li> <li>• Ein politisches System kann man dadurch ändern, dass die Köpfe an der Spitze ausgewechselt werden (Revolution)</li> <li>• Innenpolitisch weniger Dialog,</li> </ul>
---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regierung pluralistisch, Mehrheitswahlsystem.</li> <li>• Ausgeprägte Parteienlandschaft. Parteien der Mitte sind stark, extreme Links- und Rechtsparteien schwach.</li> <li>• Geringe Unterschiede im Einkommen, die durch die Steuergesetzgebung begünstigt werden.</li> <li>• Weniger wahrgenommene Korruption; ein Skandal beendet die politische Karriere.</li> </ul>	<p>mehr Gewalt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regierung autokratisch oder oligarchisch. Man wird in die Regierung berufen.</li> <li>• Wird ein Parteienspektrum geduldet, so hat es ein schwaches Zentrum und starke Links- und Rechtsparteien.</li> <li>• Große Unterschiede im Einkommen, die durch die Steuergesetzgebung noch vergrößert werden.</li> <li>• Mehr wahrgenommene Korruption; Skandale werden gewöhnlich vertuscht.</li> </ul>
--	--

Tabelle 1: Beispiele für Unterschiede zwischen Gesellschaften mit geringer und großer Machtdistanz (vgl. Hofstede 1997: 2. Kapitel: Gleicher als andere)

### 2.2.2. Individualismus vs. Kollektivismus

Hier geht es um die Rolle beziehungsweise die Bedeutung des Individuums gegenüber der Rolle beziehungsweise Bedeutung der Gruppe oder Gesellschaft. Die Existenz dieser Dimension wurde von zahlreichen ForscherInnen immer wieder bestätigt und sie zählt zu den am meisten beachteten. „Gesellschaften, in denen das Interesse der Gruppe dem Interesse des Individuums übergeordnet ist“ bezeichnet er als kollektivistisch. Dementsprechend sind Gesellschaften, in denen das Interesse des Individuums übergeordnet ist, als individualistisch zu bezeichnen (vgl. Hofstede 1997: S. 64)

Die Dimension Individualismus vs. Kollektivismus definiert Hofstede schließlich wie folgt:

Individualismus beschreibt Gesellschaften, in denen die Bindungen zwischen den Individuen locker sind: man erwartet von jedem, dass er für sich selbst und seine unmittelbare Familie sorgt. Sein Gegenstück, der Kollektivismus, beschreibt Gesellschaften, in denen der Mensch von Geburt an in starke, geschlossene Wir-Gruppen integriert ist, die ihn ein Leben lang schützen und dafür bedingungslose Loyalität verlangen. (Hofstede 1997: S. 66).

Auch diese Kulturdimension zeigt anhand einer Tabelle die wesentlichsten Unterschiede zwischen individualistischen und kollektivistischen Gesellschaften:

<b>Kollektivistisch</b>	<b>Individualistisch</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menschen werden in Großfamilien oder andere Wir – Gruppen hineingeboren, die sie auch später noch beschützen und die im Gegenzug Treue erhalten.</li> <li>• Kinder lernen in der “Wir“ – Form zu denken.</li> <li>• Die Harmonie sollte stets gewahrt und direkte Auseinandersetzungen vermieden werden.</li> <li>• Freundschaften sind vorherbestimmt.</li> <li>• Finanzielle und andere Mittel sollten mit Verwandte geteilt werden.</li> <li>• Verfehlungen führen zu Schamgefühlen und Gesichtsverlust für den, der sie begeht, und für die Gruppe.</li> <li>• Zukünftige Ehefrauen sollen jung,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeder wächst in dem Bewusstsein auf, sich nur um sich und seine unmittelbare (Kern)- Familie kümmern zu müssen.</li> <li>• Kinder lernen in der “Ich“ – Form zu denken.</li> <li>• Zu sagen, was man denkt, ist ein charakteristisches Merkmal eines ehrlichen Menschen.</li> <li>• Freundschaften werden freiwillig eingegangen und sollten gepflegt werden.</li> <li>• Individueller Besitz von Ressourcen, selbst bei Kindern.</li> <li>• Verfehlungen führen zu Schuldgefühlen und zum Verlust der Selbstachtung.</li> <li>• Die Kriterien zur Wahl eines</li> </ul>

<p>fleißig und keusch sein; zukünftige Ehemänner sollen älter sein.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Gebrauch des Wortes “ich“ wird vermieden.</li> <li>• Persönlichkeitsstruktur, die von wechselseitiger Abhängigkeit geprägt ist.</li> <li>• Bei Persönlichkeitstests erzielen die Teilnehmer höhere Punktwerte für Introvertiertheit.</li> <li>• Man wird ermutigt, Trauer zu zeigen, nicht aber Glücksgefühle.</li> <li>• Niedrigere Schrittgeschwindigkeit</li> <li>• Verhaltensmuster beim Konsum bestätigen die Abhängigkeit von anderen.</li> <li>• Das soziale Netz ist die erste Quelle, aus der man sich seine Informationen holt.</li> <li>• Geringerer Anteil des privaten Einkommens wie auch der öffentlichen Mittel wird in die Gesundheitsfürsorge investiert.</li> </ul>	<p>Ehepartners sind nicht vorherbestimmt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Gebrauch des Wortes “ich“ wird gefördert.</li> <li>• Unabhängige Persönlichkeitsstruktur</li> <li>• Bei Persönlichkeitstest erzielen die Teilnehmer höhere Punktwerte für Extrovertiertheit.</li> <li>• Man wird ermutigt, Glücksgefühle zu zeigen, nicht aber Trauer.</li> <li>• Höhere Schrittgeschwindigkeit.</li> <li>• Verhaltensmuster beim Konsum zeigen, dass man finanziell unabhängig ist.</li> <li>• Die Medien sind die erste Quelle, aus der man sich seine Informationen holt.</li> <li>• Größerer Anteil des privaten Einkommens wie auch der öffentlichen Mittel wird in die Gesundheitsfürsorge investiert.</li> </ul>
---	--

Tabelle 2: Beispiele für Unterschiede zwischen kollektivistischen und individualistischen Gesellschaften (vgl. Hofstede 1997: 3. Kapitel: Ich, Wir und Sie)

### 2.2.3. Maskulinität vs. Feminität

Hofstede meint mit Maskulinität gegenüber Feminität weniger die Ausprägung der Geschlechterrollen in einer Gesellschaft, sondern vielmehr wie bedeutend, verankert und gefragt eher männliche und eher weibliche Verhaltensweisen in ihr sind:

Viele Verhaltensweisen, die nicht unmittelbar mit der Fortpflanzung zusammenhängen, gelten in einer Gesellschaft als eher typisch weiblich oder eher typisch männlich. Doch welche Verhaltensweise nun dem einen oder anderen Geschlecht zugeordnet wird, ist von Gesellschaft zu Gesellschaft verschieden. (Hofstede 1997: S. 109).

In dieser Kulturdimension differenziert er die Begriffe männlich und weiblich bzw. maskulin und feminin wie folgt: „Mit männlich und weiblich ist der biologische Unterschied gemeint, maskulin und feminin bezeichnen die sozialen, kulturell vorbestimmten Rollen. Letztere Begriffe sind relativ und nicht absolut“ (vgl. Hofstede 1997: S. 109).

Dementsprechend kann ein Mann durchaus eher feminine und eine Frau eher maskuline Verhaltensweisen zeigen, das bedeutet dann aber lediglich, dass dieses Verhalten von den gesellschaftlichen Konventionen abweicht. Jedenfalls ist es je nach Gesellschaft, ob traditionell oder modern, ob kollektivistisch oder individualistisch, unterschiedlich, was als maskulin und was als feminin angesehen wird. In vielen, sowohl traditionellen wie modernen Gesellschaften lässt sich ein gemeinsamer Trend der Rollenverteilung von Mann und Frau feststellen. Im weiteren Verlauf soll der Begriff Geschlechterrollen verwendet werden (vgl. Hofstede 1997: S. 110). Hofstede erklärt sich die Unterschiede zwischen den Geschlechterrollen damit,

dass ein bestimmter Teil unserer mentalen Programme in den meisten Ländern davon abhängt, ob wir als Mädchen oder als Junge zur Welt kommen. Wie Nationalität ist Geschlecht ein Merkmal, das wir nicht beeinflussen können: wir sind (...) nicht gefragt worden, in welchem Land wir geboren werden möchten und welches Geschlecht wir haben wollen. Daher sind uns die Auswirkungen von Nationalität und Geschlecht in unserer mentalen Programmierung weitgehend unbewusst. (Hofstede 1997: S. 117).

Eine Tabelle soll die Unterschiede zwischen femininen und maskulinen Verhaltensweisen verdeutlichen:

Feminin	Maskulin
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zwischenmenschliche Beziehungen und Lebensqualität sind wichtig.</li> <li>• Sowohl Frauen als auch Männer sollen bescheiden sein.</li> <li>• Sowohl Frauen als auch Männer können sensibel sein und sich auf Beziehungen konzentrieren.</li> <li>• In der Familie sind sowohl Vater als auch Mutter für Fakten und Gefühle zuständig.</li> <li>• Jungen und Mädchen dürfen weinen, sollen aber nicht kämpfen.</li> <li>• Jungen und Mädchen spielen aus denselben Gründen.</li> <li>• Gleiche Maßstäbe für angehende Ehemänner und Ehefrauen.</li> <li>• Ehemänner sollen wie feste Freunde sein.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herausforderungen, Einkommen, Erkenntnis und Fortschritt sind wichtig.</li> <li>• Männer sollen durchsetzungsfähig, ehrgeizig und hart sein.</li> <li>• Von Frauen erwartet man Sensibilität und Pflege von zwischenmenschlichen Beziehungen.</li> <li>• In der Familie ist der Vater für die Fakten, die Mutter für Gefühle zuständig.</li> <li>• Mädchen weinen, Jungen nicht; Jungen sollen zurückschlagen, Mädchen sollen überhaupt nicht kämpfen.</li> <li>• Jungen spielen, um sich mit anderen zu messen, Mädchen, weil sie zusammen sein möchten.</li> <li>• Angehende Ehefrauen müssen keusch und fleißig sein, zukünftige Ehemänner nicht.</li> <li>• Ehemänner sollen gesund, reich und verständnisvoll sein, mit festen Freunden will man</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Man ist eifersüchtig auf diejenigen, die sich hervortun wollen.</li> <li>• Misserfolg in der Schule ist ein kleineres Problem</li> <li>• Kinder werden dahingehend sozialisiert, dass sie auf Gewalt verzichten.</li> <li>• Die Berufswahl basiert auf dem Interessen, das man an der Arbeit hat.</li> <li>• Männer und Frauen studieren teilweise dieselben Fächer.</li> <li>• Frauen und Männer unterrichten kleinere Kinder.</li> <li>• Frauen und Männer kaufen Lebensmittel und Autos.</li> <li>• Paare teilen sich ein Auto.</li> <li>• Management als menage : Intuition und Konsens.</li> <li>• Belohnungen basieren auf dem Prinzip der Gleichheit.</li> <li>• Kleinere Unternehmen werden bevorzugt.</li> <li>• Arbeite, um zu leben.</li> <li>• Mehr Freizeit ist wichtiger als mehr Geld.</li> <li>• Beiden Geschlechtern steht die Wahl eines Berufes frei.</li> </ul>	<p>Spaß haben.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konkurrenzkampf um Unterricht, jeder will der Beste sein.</li> <li>• Misserfolg in der Schule ist eine Katastrophe</li> <li>• Aggression bei Kindern wird akzeptiert.</li> <li>• Berufswahl erfolgt nach Aufstiegsmöglichkeiten.</li> <li>• Männer und Frauen studieren unterschiedliche Fächer.</li> <li>• Frauen unterrichten kleinere Kinder</li> <li>• Frauen kaufen Lebensmittel, Männer kaufen Autos.</li> <li>• Paare benötigen zwei Autos</li> <li>• Management als manege : Entschlossenheit und Dynamik.</li> <li>• Belohnungen basieren auf dem Prinzip der Gerechtigkeit</li> <li>• Größere Unternehmen werden bevorzugt.</li> <li>• Leben, um zu arbeiten.</li> <li>• Mehr Geld ist wichtiger als mehr Freizeit.</li> <li>• Ein Beruf ist für den Mann obligatorisch, die Frau hat die</li> </ul>
--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wettbewerbsvorteil in der Landwirtschaft und der Dienstleistungsindustrie.</li> <li>• Einwanderer sollen sich integrieren.</li> <li>• Entwicklungshilfe für arme Länder</li> <li>• Viele Frauen werden in ein politisches Amt gewählt.</li> <li>• Weiche Religionen</li> </ul>	<p>Wahl.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wettbewerbsvorteil in der Produktion und der chemischen Großindustrie.</li> <li>• Einwanderer sollen sich anpassen</li> <li>• Arme Länder sollen sich selbst helfen.</li> <li>• Wenige Frauen haben ein politisches Amt inne.</li> <li>• Harte Religionen.</li> </ul>
---	---

Tabelle 3: Beispiele für Unterschiede zwischen femininen und maskulinen Gesellschaften (vgl. Hofstede 1997: 4. Kapitel: Er, Sie und M (F))

#### 2.2.4. Vermeidung von Unsicherheit

Die vierte Kulturdimension von Hofstede betrifft die „Toleranz des Unvorhersehbaren“ (vgl. Hofstede 1997: S. 152). Der Begriff ist aus der amerikanischen Organisationssoziologie entlehnt. In jedem Land wird unterschiedlich mit Unsicherheit, dass die Zukunft ungewiss ist, umgegangen:

Extreme Unsicherheit schafft unerträgliche Angst. Jede menschliche Gesellschaft hat Wege zur Linderung dieser Angst entwickelt. Solche Möglichkeiten liegen in den Bereichen Technik, Recht und Religion. (Hofstede 1997: S. 153)

Die Gefühle der Unsicherheit erachtet er als erlernt. Sowohl diese Gefühle als auch die Möglichkeiten, mit ihnen umzugehen, sind Bestandteil des kulturellen Erbes einer Gesellschaft. Weitergegeben werden sie „von fundamentalen Institutionen, wie der Familie, der Schule und dem Staat“ (vgl. Hofstede 1997: S. 153). In kurzen Worten erklärt er diese vierte Kulturdimension wie folgt: „Unsicherheitsvermeidung lässt sich daher definieren als der Grad, in dem die Mitglieder einer Kultur sich durch ungewisse oder unbekannte Situationen bedroht fühlen“ (vgl. Hofstede 1997: S. 156).

Ein Erkennungszeichen von Gesellschaften mit einem hohen Grad an Unsicherheitsvermeidung sind zahlreiche formelle Gesetze und Vorschriften aber auch informelle Regeln. Hofstede weist jedoch deutlich darauf hin, dass Unsicherheitsvermeidung nicht der Vermeidung von Risiko gleichkommt. Für ihn ist Risiko, vergleichbar mit Furcht, auf etwas bestimmtes hin ausgerichtet, hingegen seien „sowohl Angst als auch Unsicherheit (...) unbestimmte Gefühle“ (vgl. Hofstede 1997: S. 161).

In einer Tabelle werden weitere wesentliche Aspekte von schwacher und starker Unsicherheitsvermeidung deutlich:

schwache Unsicherheitsvermeidung	starke Unsicherheitsvermeidung
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unsicherheit (Ungewissheit) ist eine normale Erscheinung im Leben und wird täglich hingenommen, wie sie gerade kommt.</li> <li>• Geringer Stress und wenig Angstgefühle.</li> <li>• Aggression und Emotionen sollte man nicht zeigen.</li> <li>• Beim Persönlichkeitstest höhere Punktwerte für „Verträglichkeit“</li> <li>• Findet sich in uneindeutigen Situationen zurecht und kann mit Gefahrensituationen umgehen, auch wenn sie ihm nicht vertraut sind.</li> <li>• Lockere Regeln für Kinder hinsichtlich dessen, was als</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die dem Leben inne wohnende Unsicherheit wird als ständige Bedrohung empfunden, die es zu bekämpfen gilt.</li> <li>• Großer Stress und Angstgefühle.</li> <li>• Aggression und Angst können bei geeigneten Gelegenheiten herausgelassen werden.</li> <li>• Beim Persönlichkeitstest höhere Punktwerte für „Neurotizismus“</li> <li>• Akzeptiert Gefahrensituationen, die ihm vertraut sind ; Angst vor uneindeutigen und Gefahrensituationen, die ihm nicht vertraut sind.</li> <li>• Strenge Regeln für Kinder hinsichtlich dessen, was als</li> </ul>

<p>schmutzig und tabu gilt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwicklung eines schwachen Über-Ich.</li> <li>• Ähnliche Art der Anrede für unterschiedliche Andere.</li> <li>• Was anders ist, ist seltsam.</li> <li>• Entspannte Atmosphäre in der Familie.</li> <li>• Mehr Kinder in reichen westlichen Ländern.</li> <li>• Häufigerer Wechsel des Arbeitgebers, kürzere Betriebszugehörigkeit.</li> <li>• Es sollte nicht mehr Regeln geben als unbedingt notwendig</li> <li>• Harte Arbeit nur, wenn erforderlich.</li> <li>• Zeit ist ein Orientierungsrahmen.</li> <li>• Toleranz gegenüber Uneindeutigkeit und Chaos.</li> <li>• Hoher Stellenwert für Generalisierten und gesunden Menschenverstand.</li> <li>• Führungskräfte auf höchster Ebene beschäftigen sich mit strategischen Entscheidungen.</li> <li>• Mehr neue Handelsmarken.</li> <li>• Entscheidungsprozess steht im Mittelpunkt.</li> </ul>	<p>schmutzig und tabu gilt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwicklung eines starken Über-Ich</li> <li>• Unterschiedliche Art der Anrede für unterschiedliche Andere.</li> <li>• Was anders ist, ist gefährlich.</li> <li>• Angespannte Atmosphäre in der Familie.</li> <li>• Weniger Kinder in reichen westlichen Ländern.</li> <li>• Arbeitgeber wird weniger häufig gewechselt – längere Betriebszugehörigkeit.</li> <li>• Emotionales Bedürfnis nach Regeln, selbst wenn diese nicht funktionieren.</li> <li>• Emotionales Bedürfnis Geschäftigkeit ; innerer Drang, hart zu arbeiten.</li> <li>• Zeit ist Geld.</li> <li>• Bedürfnis nach Präzision und Formalisierung.</li> <li>• Hoher Stellenwert für Experten und technische Lösungen.</li> <li>• Führungskräfte auf höchster Ebene beschäftigen sich mit dem Alltagsgeschäft.</li> <li>• Weniger neue Handelsmarken.</li> <li>• Entscheidungsinhalte stehen im Mittelpunkt.</li> </ul>
---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Intrapreneurs“ sind relativ frei von Regeln.</li> <li>• Weniger berufliche Selbstständigkeit.</li> <li>• Besser bei Erfindungen, schlechter bei deren Umsetzung.</li> <li>• Motivation durch Leistung und Wertschätzung oder soziale Bedürfnisse.</li> <li>• Wenige allgemeine bzw. ungeschriebene Gesetze.</li> <li>• Können Gesetze nicht eingehalten werden , so muss man sie ändern</li> <li>• Positive Einstellung gegenüber jungen Menschen.</li> <li>• Toleranz, selbst gegenüber extremen Einstellungen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Intrapreneurs“ werden durch bestehende Regeln eingeschränkt.</li> <li>• Mehr berufliche Selbstständigkeit.</li> <li>• Schlechter bei Erfindungen, besser bei deren Umsetzung.</li> <li>• Motivation durch Sicherheitsbedürfnis und Wertschätzung oder soziale Bedürfnisse.</li> <li>• Viele detaillierte bzw. ungeschriebene Gesetze.</li> <li>• Gesetze sind notwendig, auch wenn sie nicht befolgt werden können.</li> <li>• Negative Einstellung gegenüber jungen Menschen.</li> <li>• Extremismus und Unterdrückung von Extremismus.</li> </ul>
---	---

Tabelle 4: Beispiele für Unterschiede zwischen Gesellschaften mit schwacher und starker Unsicherheitsvermeidung (vgl.Hofstede 1997: 5. Kapitel: Was anders ist, ist gefährlich)

### 2.2.5. Langzeit- vs. Kurzzeitorientierung

Maßgeblich in der fünften Kulturdimension dafür war die Erkenntnis, dass die bisherigen Untersuchungen einem westlichen Bias unterlagen, der dadurch durchbrochen wurde, dass ein von asiatischen Wissenschaftern entwickelter Fragebogen für Kulturstudien herangezogen wurde. Michael Bond, seit 1971 in Fernost wohnhaft, hatte großen Anteil daran, dass die so genannte „Chinese Value Survey“ durchgeführt wurde (vgl. Hofstede 1997: S. 226).

Seine Definition dieser Kulturdimension lautet folgendermaßen:

Langzeitorientierung steht für das Hegen von Tugenden, die auf künftigen Erfolg hin ausgerichtet sind, insbesondere Beharrlichkeit und Sparsamkeit. Das Gegenteil, die Kurzzeitorientierung, steht für das Hegen von Tugenden, die mit der Vergangenheit und der Gegenwart in Verbindung stehen, insbesondere Respekt für Traditionen, Wahrung des ‚Gesichts‘ und die Erfüllung sozialer Pflichten. (Hofstede 2005: S. 292).

Im Folgenden sind die wichtigsten Punkte der beiden Pole Langfristigkeit und Kurzfristigkeit in einer Tabelle zusammengefasst:

Kurzzeitorientierung	Langzeitorientierung
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenn man sich anstrengt, sollte man schnell zu einem Ergebnis kommen.</li> <li>• Sozialer Druck beim Geldausgeben.</li> <li>• Respekt vor Traditionen.</li> <li>• Die persönliche Stabilität ist wichtig.</li> <li>• Soziale und Statusverpflichtungen sind wichtig.</li> <li>• Die Zusammenleben mit den Schwiegereltern bringt Probleme.</li> <li>• Das Alter ist eine traurige Zeit, aber es beginnt erst spät.</li> <li>• Kinder erhalten Geschenke, weil es Spaß macht, sie zu beschenken und weil man sie liebt.</li> <li>• Kinder sollen lernen, Toleranz zu üben und anderen Respekt entgegenzubringen.</li> <li>• Zu den Hauptwerten am Arbeitsplatz gehören Freiheit, Rechte, Leistung und</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausdauer, nicht nachlassende Anstrengungen beim langsamen Erreichen von Ergebnissen.</li> <li>• Sparsamkeit beim Umgang mit Ressourcen.</li> <li>• Respekt vor den Gegebenheiten.</li> <li>• Die persönliche Anpassungsfähigkeit ist wichtig.</li> <li>• Bereitschaft, einem Zweck zu dienen.</li> <li>• Mit den Schwiegereltern zusammenleben ist normal.</li> <li>• Das Alter ist eine glückliche Zeit und es beginnt früh.</li> <li>• Kinder erhalten Geschenke, weil sie etwas lernen und sich weiter entwickeln sollen.</li> <li>• Kinder sollen sparen lernen.</li> <li>• Zu den Hauptwerten am Arbeitsplatz gehören Lernen, Ehrlichkeit, Anpassungsfähigkeit,</li> </ul>

<p>selbstständiges Denken.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Freizeit ist wichtig.</li> <li>• Die “Bilanz“ steht im Mittelpunkt.</li> <li>• Vorgesetzte und Mitarbeiter psychologisch in zwei Lager geteilt.</li> <li>• Geld wird für Investmentfonds investiert.</li> <li>• Besitz der Wahrheit ist wichtig.</li> <li>• Es gibt allgemein gültige Richtlinien über das, was gut und böse ist.</li> <li>• Trennung zwischen Materie und Geist.</li> <li>• Analytisches Denken.</li> </ul>	<p>Verantwortlichkeit und Selbstdisziplin.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Freizeit ist nicht wichtig.</li> <li>• Die Marktposition steht im Mittelpunkt.</li> <li>• Firmeninhaber / Vorgesetzte und Mitarbeiter haben dieselben Ziele.</li> <li>• Geld wird in Immobilien investiert.</li> <li>• Wichtig ist, dass man die Forderungen der Tugend respektiert.</li> <li>• Was gut und was böse ist, hängt von den Umständen ab.</li> <li>• Materie und Geist sind eins.</li> <li>• Synthetisches Denken.</li> </ul>
--	---

Tabelle 5: Beispiele für Unterschiede zwischen Gesellschaften mit Kurzzeit- und Langzeitorientierung (vgl. Hofstede 1997: 7. Kapitel: Tugend oder Wahrheit)

## 2.3. INTERKULTURELLE KOMMUNIKATION

### 2.3.1. Definition Interkulturelle Kommunikation

Jochen Rehbein hat bereits im Jahr 1985 einen Band über interkulturelle Kommunikation herausgegeben. Für ihn handelt es sich dabei um Probleme, die an Kontaktstellen von Gesellschaften und gesellschaftlichen Gruppen unterschiedlicher Zunge entstehen (...) (vgl. Rehbein 1985 : S. 7)

Nach eingehender Beschäftigung mit Kulturbegriff definiert Hepp interkulturelle Kommunikation wie folgt: (...) zuerst einmal die Kommunikation zwischen mindestens zwei Menschen bzw. Menschengruppen unterschiedlicher Kulturen zu verstehen. Letztlich findet allerdings insofern häufig eine Fixierung auf Staaten statt, als Kultur insbesondere als Nationalkultur einzelner Nationalstaaten begriffen wird (vgl. Hepp 2006 : S. 21)

Wenn Menschen verschiedener Kulturen einander begegnen, bezeichnen wir die Prozesse, die dabei ablaufen, als interkulturelle Kommunikation (Maletzke 1996 : S.37). Maletzke definiert, dass:

Von interkultureller Interaktion und Kommunikation sprechen wir, wenn die Begegnungspartner verschiedenen Kulturen angehören und wenn sich die Partner der Tatsache bewußt sind, daß der jeweils andere "anders" ist, wenn man sich also wechselseitig als "fremd" erlebt. "Als interkulturell werden alle Beziehungen verstanden, in denen die Beteiligten nicht ausschließlich auf ihre eigenen Codes, Konventionen, Einstellungen und Verhaltensformen zurückgreifen, sondern in denen andere Codes, Konventionen, Einstellungen und Alltagsverhaltensweisen erfahren werden (Maletzke 1996 : S.37)

Einschlägiges Wissen und vor allem Differenzen im kulturell vorausgesetzten Wissen spielen die Hauptrolle bei Problemen interkultureller Kommunikation. Er erklärt dazu, dass es darum so wichtig zu wahrnehmen ist, welches Wissen Kommunikationspartner stillschweigend voraussetzen (vgl. Heringer 2007: S.131)

Wenn ein Mensch freiwillig oder sogar gezwungen seine angestammte Heimat verlassen muss und sich in einem für ihn fremden Land und damit einem für ihn unbekannter fremder Kultur für kürzere oder längere Zeit niederlässt, dann ist zu vermuten, dass er in der Anfangszeit erhebliche Schwierigkeiten haben wird, sich

zurechtzufinden, seine neue Umgebung zu verstehen und sich anzupassen (vgl. Thomas/ Kinast/Schroll-Machl 2005 : S.94). Die Autoren meinen auch, dass :

In einer interkulturellen Begegnungssituation, in der Menschen aus unterschiedlichen Kulturen füreinander bedeutsam werden, miteinander kommunizieren und interagieren, treten solche Missverständnisse in der Kommunikation und Interaktion nicht nur häufiger auf als unter monokulturellen Bedingungen, sondern die Ursachentypologie ist auch uneinheitlicher. Sehr unterschiedlicher Personen zeigen in ähnlichen Situationen ein übereinstimmend erwartungswidriges, ungewohntes und unverständliches Reaktions- und Kommunikationsverhalten. (Thomas/ Kinast/Schroll-Machl 2005 : S.103)

Interkulturelle Kommunikation umfasst alle Arten von Kommunikation zwischen Personen aus unterschiedlichen Kulturen (Thomas/ Kinast/Schroll-Machl 2005 : S.113)

Die in der Kommunikation zwischen Menschen einer Kultur auftretenden Problemen gegenseitigen Verstehens werden in der interkulturellen Kommunikation noch verstärkt durch den Einsatz wechselseitig unbekannter verbaler und nonverbaler Symbole (zum Beispiel Fremdsprache, Körpersprache) und divergierender Bedeutungszuschreibungen bereits aus der eigenen Kultur bekannter Symbole (zum Beispiel Geschenke, Einladungen, Gefälligkeiten). (Thomas/ Kinast/Schroll-Machl 2005 : S.113)

Lüsebrink meint, dass Interkulturelle Kommunikation auf die kommunikative Dimension der Beziehungen zwischen Angehörigen unterschiedlicher Kulturen, auf verbales, nonverbales und mediales Ebene zielt (vgl. Lüsebrink 2012: S.15)

Die Begriffe Multikulturalität und Transkulturalität bezeichnen Phänomene, die völlig anders gelagert sind als der Gegenstandsbereich der Interkulturalität, aber zugleich mit ihm verknüpft sind. Unter Multikulturalität wird im Allgemeinen das Nebeneinander verschiedener Kulturen (im anthropologischen Sinn) innerhalb eines sozialen Systems (meistens einer Nation) verstanden (Lüsebrink 2012 : S. 18)

Interkulturelle Kommunikation findet im engeren Sinne direkt zwischen Personen in einer Interaktion statt, in einem weiter gefassten Verständnis über den personalen Dialog hinaus in den Medien (vgl. Broszinsky – Schwabe 2011 : S.36)

### 2.3.2. Sprache und Kultur

Der Kulturbegriff des Ansatzes der transkulturellen Kommunikation ist in der Folge des von Jan Nederveen Pieterse (1998) so bezeichneten translokalen Kulturbegriffs einzuordnen.

Territoriale Konzepte von Kultur sind innenorientiert und endogen, fokussiert auf eine Organität, Authentizität und Identität von Kultur. Es geht also um Vorstellungen von Kultur als einem funktionalen Organismus – zumeist als Nationalkultur und bezogen auf nationale Gesellschaften (Hepp 2014 : S.21)

Thomas/ Kinast/Schroll-Machl meinen, dass

Kultur manifestiert sich immer in einem für eine Nation, Gesellschaft, Organisation, oder Gruppe typischen Orientierungssystem. Dieses Orientierungssystem wird aus spezifischen Symbolen (z.B. Sprache, Gestik, Mimik, Kleidung, Begrüßungsritualen) gebildet und in der jeweiligen Gesellschaft, Organisation oder Gruppe tradiert, das heißt an die nachfolgende Generation weitergegeben (Thomas/ Kinast/Schroll-Machl 2005 : S.22)

Heringer versteht, dass eine Kultur eine Lebensform ist. Kultur ist ein Objekt besonderer Art. Wie Sprache ist sie eine menschliche Institution, die auf gemeinsamem Wissen basiert. Kultur ist entstanden, sie ist geworden in gemeinsamem menschlichem Handeln (vgl. Heringer 2007 : S.107).

Der Kommunikationswissenschaftler Gerhard Maletzke beschreibt Kultur bereits etwas konkreter als „die Art und Weise, wie Menschen ihr Leben gestalten mitsamt den Produkten ihres Denkens und Schaffens“ (vgl. Maletzke 1996 : S. 15). Er fügt hinzu :

Kultur ist im Wesentlichen als System von Einstellungen, Konzepten, Überzeugungen und Wertorientierungen zu sehen, die sowohl im Verhalten von handelnden Menschen als auch in ihren geistigen und materiellen Produkten sichtbar werden. Ganz vereinfacht gesagt: Kultur ist die Art und Weise, wie die Menschen leben und was sie aus sich selbst und ihrer Welt machen. (Maletzke 1996 : S. 16)

Broszinsky meint, dass für die Individuen die Sprache der Schlüssel zur Kultur ist (vgl. Broszinsky – Schwabe 2011 : S.60)

In allen menschlichen Gemeinschaften sind Sprache und Körpersprache Ausdrucksmittel von Gedanken und Gefühlen. Eine Verständigung zwischen Angehörigen verschiedener Kulturen wäre ohne diese Mittel nicht möglich. Für die Individuen ist Sprache der Schlüssel zur Kultur, sowohl zu ihrer eigenen als auch zu einer fremden Kultur. ( Broszinsky – Schwabe 2011 : S.60).

Sprache ist die Grundlage menschlicher Kommunikation. Heringer erklärte :

Sprache gehört zur Natur, zur Grundausrüstung des Menschen, sie ist sein Definiens. Seit alters definiert man ihn als homo loquens, das sprechende Tier. Wir gewinnen zwar immer mehr Erkenntnisse über die Fähigkeit von Tieren und sprechen öfter auch von Tiersprachen (etwa der Bienen und dergleichen), aber etwas der menschlichen Sprache Vergleichbares besitzen Tiere nicht. Darum ist der Schritt zum Sprachbesitz in der Evolution als der entscheidende zu sehen. Die Sprache als Medium zu bezeichnen ist schief, weil es keine äquivalente Ausdrucksmöglichkeit gibt. Der Mensch schwimmt in der Sprache wie der Fisch im Wasser. Er würde sie erst richtig bemerken, wenn er hinausgeworfen würde. Das aber geht nicht. (Heringer 2007 : S.110).

### **2.3.3. Kultur Transfer**

Lüsebrink (2012) schreibt :

Kulturtransferprozesse betreffen die interkulturellen Vermittlungsformen zwischen Kulturen, das heißt jene Kulturgüter und –praktiken, die übertragen und in einer spezifischen Zielkultur rezipiert werden : Informationen, Diskurse, Texte, Bilder, Institutionen und Handlungsweisen und hiermit auch die kulturelle Dimension des Transfers von Objekten, Produkten und Konsumgütern.(Lüsebrink 2012 : S.145)

Lüsebrink meint, dass das Konzept des Kulturtransfers an Konzepte (und hiermit verknüpfte methodische Instrumente) wie Akkulturation, Assimilation, Dekulturation und Enkulturation sich anlehnt. Hierunter werden in der Kulturanthropologie und teilweise auch in der Theorie der Interkulturellen Kommunikation Formen der (inter)kulturellen Adaption an andere Kulturen verstanden (vgl. Lüsebrink 2012 : S.146)

Assimilation bedeutet völlige Einbindung in eine neue Kultur und damit die Aufgabe der eigenen kulturellen Identität. In der Geschichte erfolgte sie meist zwangsweise durch Übernahme einer neuen Sprache, kultureller Mustern und oft auch der Religion. Akkulturation hingegen ist ein Prozess der schrittweisen Übernahme von Elementen einer neuen Kultur bei Erhalt der eigenen kulturellen Identität der Herkunftskultur. Akkulturation vollzieht sich meist im Zuge längerer Auslandsaufenthalte oder durch Migration. Aus Kulturen, die bis dahin monokulturell waren, entstehen allmählich multikulturelle Gesellschaften. (Broszinsky – Schwabe 2011 : S.233)

Broszinsky fügt dann hinzu :

Die kulturelle Integration begleitet die soziale Integration durch den Arbeitsmarkt und das Alltagsleben in der neuen Gesellschaft. Sie beginnt mit dem Erlernen der Sprache und die allmähliche Änderung von Werten und Verhaltensnormen bis zur beiderseitigen Akzeptanz im privaten Bereich (...) und der Identifizierung des Migranten mit dem Gastland, das Lebensmittelpunkt wird (evtl. Staatsbürgerschaft). (Broszinsky – Schwabe 2011 : 233)

Laut Lüsebrink, dass das Phänomen des Kulturtransfers eine Dynamik aufweist, die sich auf der Grundlage der Unterscheidung von der Prozessen beschreiben lässt:

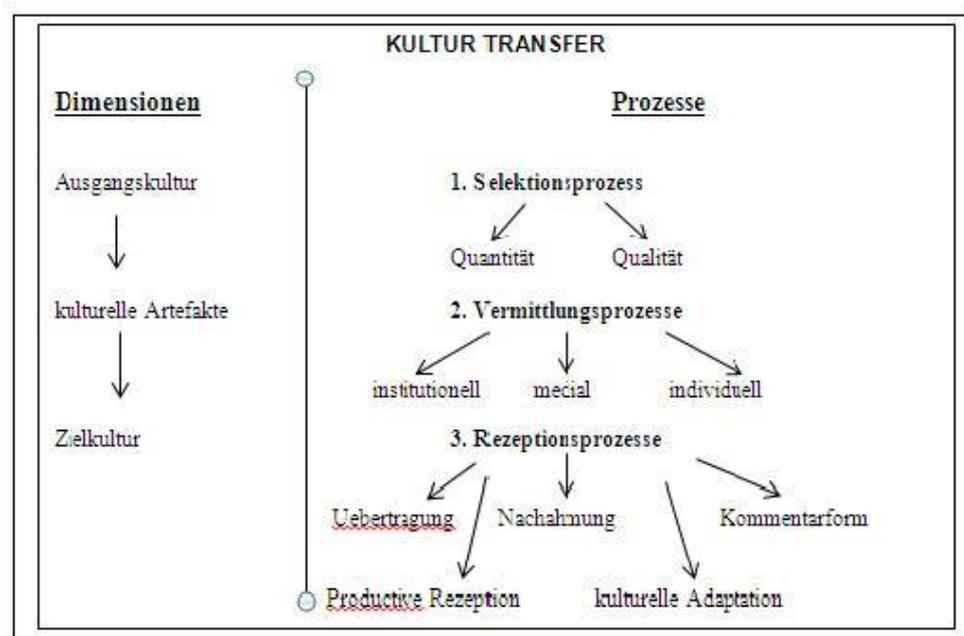


Abbildung 7 : Kultur Transfer (Lüsebrink 2012 : S.148)

Erstens lassen sich Selektionsprozessen unterscheiden: Dabei werden Formen der Auswahl von Objekten, Texten, Diskursen und Praktiken in der Ausgangskultur verstanden, die eine sowohl qualitative wie quantitative Dimension aufweisen. Er unterscheidet als Auslözungsfaktoren für Kulturtransferprozesse zwischen technischen, praktischen und ideologischen Interessen (vgl. Lüsebrink 2012 : S.148-149)

- a. Das technische Interesse, d.h. das Interesse an der Optimierung von Arbeitsabläufen, schlägt sich nieder im Import technischer Entwicklungen und Errungenschaften aus dem Bereich der Kultur.

- b. Das praktische Interesse, d.h. das zunächst auf Fremd- und Selbstverstehen ausgerichtet ist, drückt sich aus vor allem in den Übersetzungen, den Text- und Werkausgaben, der Lektüre, Kritik und Vermittlung von Texten.
- c. Das ideologische Interesse drückt sich aus in Normen und Werten, die durch die importierten Kulturgüter in ihrer Ursprungskultur tatsächlich vertreten werden oder durch solche Normen und Werte, die die importierten Güter nach der Absicht der Importeure repräsentieren sollen.

Bei jeder Form des Kulturtransfers sind unterschiedlich gelagerte interkulturelle Vermittlungsprozesse zu beobachten. Er fügt hinzu, dass Rezeptionsprozesse die Integration und dynamische Aneignung transferierter Diskurse, Texte, Objekte und Praktiken im sozialen und kulturellen Horizont der Zielkultur und im Kontext spezifischer Rezeptionsgruppen betreffen (vgl. Lüsebrink 2012 : S.149)

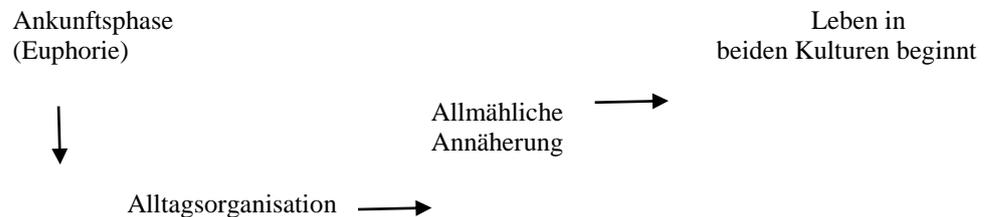
#### **2.3.4. Kulturschock**

Zu erkennen ist ein Kulturschock an zahlreichen Symptomen (...). Laut Maletzke bedeutet Kulturschock eine hochgradige Belastung, manchmal in einem solchen Maß, dass der Experte schon nach kurzer Zeit resigniert und in die Heimat zurückkehrt. (vgl Maletzke 1996 : S.166)

Der Begriff wurde 1958 vom amerikanischen Anthropologen Oberg geprägt. Oberg hält folgende Merkmale für charakteristisch (vgl. Maletzke 1996: S.166):

- angestregtes Bemühen, die neuen Eindrücke zu verarbeiten,
- Angst vor der fremden Kultur,
- das Gefühl, isoliert und verlassen dem Unbekannten hilflos ausgeliefert zu sein,
- Unsicherheit in der eigenen Identität und in den eigenen Rollenvorstellungen,
- die Meinung, von den Einheimischen nicht akzeptiert zu werden

Nach Oberg verläuft der Kulturschock in einer U-förmigen Kurve ( vgl. Broszinsky – Schwabe 2011 : S. 212 – 213)



- 1.Phase In der Ankunftsphase wird alles Neue als aufregend und exotisch empfunden oder man nennt dieses euphorische Stadium ‘‘Honeymoon-Phase‘‘. Da der Neuankömmling in der Regel zuerst in einem Hotel nach westlichem Standard lebt, erlebt er den Aufenthalt noch nicht als fremd.
- 2.Phase In dieser zweiten Phase brechen einige ihren Aufenthalt ab. Nach einigen Wochen in der Alltagsorganisation, gibt es zuerst Probleme beim Einkaufen, in der Arbeit, auf dem Marktplatz. Es treten erste Verständigungsprobleme auf. Sie erscheinen unüberwindlich. Plötzlich wird sich der Neuankömmling der kulturellen Unterschiede bewusst und sieht sie voller Skepsis oder sogar Ablehnung. Man trifft sich mit Landsleuten und bestärkt sich wechselseitig darin, dass es überall schmutzig und laut ist und die Einwohner ungebildet sind (Der Tiefpunkt des ‘‘U‘‘ ist erreicht).
- 3.Phase In der dritten Phase kommt es zu einer allmählichen Annäherung an die fremde Kultur. Hier hat man erste Sätze in der Landessprache gelernt und kann die Alltagsprobleme selbst lösen.
- 4.Phase In der vierten Phase geht es wieder aufwärts in der Annäherung. Hier beginnt man in beiden Kulturen zu leben. Lokale Bräuche werden als solche erkannt und akzeptiert. Auch wenn es immer noch interkulturelle Verständigungsprobleme gibt, verschwinden die Ängste. Wer dieses vierte Stadium erreicht hat, kann die neue Kultur als eine Bereicherung annehmen.

### 2.3.5. Kultur erfassen

Heringer beschreibt, wenn über Menschen verschiedener Herkunft gesprochen wird, dann sind kulturelle Zuschreibungen an der Tagesordnung. Er meint auch, dass die Individuen durch Tradition und Gedächtnis (Normen, Ideologien), Sozialisation (Enkulturation, Identität, persönliche Erfahrung), Kommunikation (Diskursverhalten, Kommunikationsziele), Soziale Organisation (Verwandtschaft, Selbstwahrnehmung, Selbstbild) geprägt sind (vgl. Heringer 2010 : S.143).

Heringer untersuchte die Thai Kultur und in einer Untersuchung der Thai – Kultur wurden differenzierende Merkmale gegenüber westlichen Kulturen festgehalten und auf asiatische Kulturen allgemein generalisiert (vgl. Heringer 2010 : S.146)

Westlich ←—————→ Östlich

Mehr intellektuell, objektiv	Mehr emotional, subjektiv
Eher abstrakt orientiert	Mehr konkret orientiert
Eher auf Rationalität	Mehr auf Erfahrung
Wissenschaftsorientiert	Imaginativ und musisch
Augenmerk auf Effizienz	Augenmerk auf soziale Beziehung
Rechte und Pflichten, Verantwortung	Liebe, Sympathie, Gastfreundschaft
Selbstverwirklichung	Selbstkontrolle
Disziplin	Freiheit
Eigene Person	Gruppe
Ernst, Ernsthaft	Locker, liebenswürdig
Fordernd	Harmonisch, friedfertig
Mehr nach außen gewandt	Mehr nach innen gewandt
Eroberung der Natur	Harmonie mit der Natur
Aktiv, energisch	Ruhig, höflich

Tabelle 6 : Differenzierung zwischen Westlich und Östlich (Heringer 2010 : S.146)

### 2.3.6. Das Fremde in der Interkulturellen Kommunikation

Gudykunst bezeichnet Menschen als Fremde, die einer anderen Gruppe angehören und uns unbekannt sind. (...) In interkulturellen Situationen sind es vor allem Menschen mit dem höchsten Grad an Fremdheit und dem niedrigsten Grad an Vertrautem. Diese Fremdheit kann sich aber auch auf andere in der innerkulturellen oder interethnischen Kommunikation beziehen. (vgl. Broszinsky – Schwabe 2011 : S.191)

Das Bild des Fremden ist in der Geschichte also nicht nur durch Ängste oder Erwartungen bestimmt, sondern auch durch wirtschaftliche und andere Nützlichkeitsabwägungen positiv und negativ besetzt. (...) jemanden als “fremd“ einzuordnen, da es klare Selbstbilder der sozialen Gruppen gab, sei es durch Kleiderordnung, was und wie sie aßen (Speisevorschriften) und wie sie sich zu benehmen hatten. (vgl. Broszinsky – Schwabe 2011 : S.194-195)

Laut Broszinsky – Schwabe ist in der Interkulturelle Kommunikation immer ein Partner dem anderen fremd. Es gibt aber Unterschiede auf der Skala von vertraut bis fremd.

Dieser Fremde kann sehr unvertraut sein, wenn er aus einer geographisch weiten Ferne kommt, eine fremde Religion hat und nur seine eigene, fremde Sprache spricht (z.B. ein Maori aus Neuseeland). Er kann uns vertraut sein, weil er ein Fremder in unserer Nähe ist, der sie Sprache spricht (z.B. der türkische Gemüsehändler an der Ecke). Da man in jeder Kommunikation kulturelle Gemeinsamkeiten untereinander sucht, ist diese Unterscheidung in der Praxis höchst relevant. Auch in Hinblick auf die Reduktion der Unsicherheit dem Fremden gegenüber ist dies entscheidend. Um das Verhalten des Gegenüber vorher zu ahnen muss man wichtige Aspekte bereits in der ersten Begegnung wissen, z.B. begrüßt man sich in seiner Kultur mit Handgeben, welches Verhältnis zur Zeit ist dort üblich, wie die Einstellung zu Frauen etc. Um seine Unsicherheit in der Kommunikation zu überwinden, benötigt man viel Geduld. (Broszinsky – Schwabe 2011 : S.195)

In der interkulturellen Begegnung ist “Fremdheit“ ein Beziehungsverhältnis. Fremdheit ist keine Eigenschaft, sondern erst in der Beziehung erweist sich, was warum fremd ist. Was der eine auf Grund seiner Biographie und seiner Wahrnehmungsmuster als “fremd“ erlebt, muss ein anderer mit einer anderen Fremderfahrung durchaus nicht als fremd empfinden. (Broszinsky – Schwabe 2011 : S.196)

Laut Broszinsky wird die Beziehung zu einem Fremden oder einer fremden Umgebung durch die konkrete Situation und einen bestimmten Zeitpunkt jeweils anders definiert. Die unterschiedlichen Möglichkeiten, wie das Fremde wahrgenommen wird, hat Ortfried Schöffter als Modi des Fremden beschrieben (vgl. Broszinsky – Schwabe 2011 : S.196 - 197):

- Das Fremde als das Auswärtige, das Ausländische, d.h. als etwas, das sich jenseits einer räumlich bestimmaren Trennungslinie befindet. Diese Perspektive erhält gleichzeitig eine starke Betonung des “Inneren“ als Heimat oder Einheitssphäre.
- Das Fremde als Fremdartiges, z.T. auch im Sinne von Anormalität, von Ungehörigem oder Unpassenden.
- Das Fremde als das noch Unbekannte bezieht sich auf Möglichkeiten des Kennenlernens und des sich gegenseitig Vertrautmachens von Erfahrungsbereichen, die prinzipiell erreichbar sind.
- Das Fremde als das letztlich Unerkennbare, das außen, beidem Möglichkeiten des Kennenlernens prinzipiell ausgeschlossen sind.
- Das Fremde als das Unheimliche zieht seine Bedeutung aus dem Gegensatz von Geborgenheit und Vertrautem

Aus diesen Arten ist es die günstigste Situation für eine interkulturelle Kommunikation, wenn wir den oder das Fremde als das noch Unbekannte definieren, mit dem wir uns durch Interaktion vertraut machen. Deswegen sind Kontakt und Kommunikation mit dem Fremden an Vorbedingungen geknüpft (vgl. Broszinsky – Schwabe 2011 : S.197) :

- An historische Erfahrungen mit Fremden (Kriege, Unterdrückung, Allianzen);
- An eine Bereitschaft zum Kontakt durch allgemeine Interessen (Wirtschaft, Politik) oder individueller Motivation (z.B. fremde Sprache erlernen);
- An Erwartungen hinsichtlich des Ergebnisses (Verbindlichkeit) ;
- An Fähigkeiten zur Kommunikation (Sprache, Offenheit).

Schliesslich sagt Broszinsky :

Die Grenzen zwischen “fremd“ und “vertraut“ werden sich verschieben, wenn ein Kontakt zu Fremden dauerhafter wird und die Kommunikation intensiver. In jeder interkulturellen Verständigung ist der Anteil der Interpretation der Botschaften des anderen zu Beginn eines Kontakts sehr hoch. Inwieweit das durch Wissen ersetzt wird, hängt nicht nur von der Bereitschaft des Einzelnen ab, sondern auch von seinem kulturellen Umfeld. (Broszinsky – Schwabe 2011 : S.198).

### **2.3.7. Auswirkungen von Auslandsaufenthalten**

Wer längere Zeit in einem anderen Land und mit einer fremden Kultur lebt, wird durch eben diese Kultur verändert (vgl. Maletzke 1996 : 168).

Der Aufenthalt in der Fremde wirkt sich aus. Dabei stellt man sich die Gastkultur mit ihren spezifischen Strukturmerkmalen aus “Ursache“ und die Veränderungen beim Besucher als “Wirkungen“ vor. (...) wenn sich eine Person während eines längeren Auslandsaufenthaltes verändert, dann ist es schwierig, ja meist unmöglich festzustellen, welche Anteile dieser Veränderung auf Einflüsse der Gastkultur zurückzuführen sind. Diese Person hätte sich ja auch verändert, wäre sie zu Hause geblieben (...). (Maletzke 1996 : S.168 - 169)

Maletzke nennt die Auswirkungen von Auslandsaufenthalten (vgl. Maletzke 1996 : S.170 – 171) :

1. Ein längerer Aufenthalt in einer fremden Kultur bewirkt oft eine Stärkung des Ich, eine Festigung des Selbstwertgefühls und der persönlichen Identität. In der Konfrontation mit einer anderen Kultur lernt der Besucher sich selbst besser kennen, als das zu Hause möglich wäre
2. Ein Auslandsaufenthalt setzt oft auch Kreativität frei. Kreativität beruht zu wesentlichen Teilen auf der Fähigkeit, alteingefahrene Zusammenhänge, Ganzheiten, Gestalten aufzulösen und aus den “Teilen“ neue, originelle “Kompositionen“ zu schaffen.
3. Auslandsaufenthalte bewirken häufig auch eine Zunahme der Leistungsorientierung einschließlich der Fähigkeit, erreichbare Erfolgsziele zu setzen, die weder so hoch angesetzt sind, daß sie mit Sicherheit verfehlt werden, noch so niedrig angesetzt sind, daß kein Leistungserleben zustande kommen kann.
4. Aufenthalte in der Ferne bringen eine Vermehrung des Wissens und eine Erweiterung des Horizontes mit sich. Entscheidend ist es dabei, daß es

gelingt, das Neue in seinen Zusammenhängen zu verstehen und es sinnvoll dem schon vorhandenen Wissensbestand einzufügen

5. Veränderungen im Wissen und in der Weltsicht können auch dadurch entstehen, dass man sich, ohne es zu beabsichtigen, bestimmte Konzepte oder Perspektiven der Gastkultur zu eigen macht.

Schließlich sagt Maletzke :

Besucher erst dabei und dadurch seiner eigenen Kultur so recht bewußt, „Oft führt die Begegnung mit einer fremden Kultur dazu, daß sich der wird. Was für ihn bis dahin selbstverständlich war, wird durch die Konfrontation mit anderen Denkweisen, Verhaltensmustern und Wertorientierungen erschüttert, in Frage gestellt, relativiert. (...) Seit Jahrzehnten wird in den Sozialwissenschaften immer wieder die Frage untersucht und diskutiert, wie sich Auslandsaufenthalte und Begegnungen mit Menschen anderer Kulturen auf die Vorstellungen und Einstellungen der Besucher auswirken (...) (Maletzke 1996 : S.171 - 172)

## **2.4. KULTURUNTERSCHIEDE (Ergebnisse der Kulturstandardforschung)**

### **2.4.1. Deutschland**

Nach Sylvia Schroll-Machl gibt es eine geraume Anzahl von deutschen Kulturstandards, die aus ganz verschiedenen Blickwinkeln zentral sind (vgl. Thomas/ Kammhuber/Schroll-Machl 2005 : S.74 - 82) :

- Sachorientierung

Es geht um die berufliche Zusammenarbeit um die Rollen und die Fachkompetenz der Beteiligten. Es ist gemeint, dass die Motivation zum gemeinsamen Tun aufgrund von Sachzwängen kommt. In geschäftlichen Besprechungen kommt man direkt zur Sache und bleibt bei der Sache auch. Ein sachliches Verhalten meint hier die weitgehende Kontrolle von Emotionen. Was die Deutschen als professionell schätzen, ist, wenn man sich zielorientiert und argumentiert mit Fakten zeigt. In der Alltagskommunikation des öffentlichen Raums genießen Sachthemen Priorität vor persönlichen Angelegenheiten und der Schilderung persönlicher Lebensumstände (vgl. Thomas/ Kammhuber/Schroll-Machl 2005 : S.74 - 75).

- Wertschätzung von Strukturen und Regeln

Thomas / Kammhuber / Schroll-Machl meinen, dass :

In Deutschland gibt es unzählige Regeln, Vorschriften, Verordnungen und Gesetze. Ihre Vielzahl sowie ihre enge und starre Auslegung, ihre strikte Einhaltung und die rigide Zurechtweisung oder Bestrafung bei Regelverletzungen sind daran im Kontrast zu anderen Kulturen, in denen selbstverständlich ebenfalls Regeln das Zusammenleben organisieren, das Besondere (Thomas/ Kammhuber/Schroll-Machl 2005 : S.75)

Sie fügen hinzu, dass die Deutschen auch Struktur lieben. Es steckt dahinter ein Bedürfnis nach einer klaren und zuverlässigen Orientierung, nach Kontrolle über eine Situation, nach Risikominimierung und prophylaktischer Ausschaltung von Störungen und Fehlerquellen. Für das soziale Leben bedeutet, dass das Zusammenleben im zwischenmenschlichen Bereich klar und nachvollziehbar gesteuert und damit das Ideal der Gleichbehandlung verfolgt wird. Die Regeln und Gesetze gelten in Deutschland nämlich für alle gleichermaßen, Ausnahmen werden selten gemacht, da Deutsche mit gleichen Normen für alle auch Gerechtigkeit assoziieren, das heißt gleiche Behandlung für alle hinsichtlich der Chance und Rechte, aber auch der Sanktionen. Im Berufsleben ist gemeint, sind die Deutschen planerisch, strukturierend und organisierend tätig bis ins Detail, um das Erreichen eines relativ hohen Qualitätsanspruchs absichern zu können (vgl. Thomas/ Kammhuber/Schroll-Machl 2005 : S.75)

- Zeitplanung

Die Zeitplanung ist nicht nur ein wichtiges Thema für die Deutschen, sondern Deutsche scheinen auch von Terminen und Zeitplänen getrieben. Nicht nur berufliche, aber auch private Termine und Zeitpläne sind verbindlich, denn sonst gerät ein ganzes System aus den Fugen. Grundsätzlich herrscht weithin die Einstellung vor, dass Zeit ein kostbares Gut ist und daher nicht nutzlos vergeudet werden darf, sondern effektiv genutzt werden muss. Genaue und langfristige Zeitplanung und ein präzises Erfüllen des Zeitplans dienen dazu als adäquate Mittel, mit Nebensächlichkeiten will man sich nicht aufhalten. Es gilt, sich auf das Wesentliche voll zu konzentrieren und sich nicht ablenken zu lassen (vgl. Thomas/ Kammhuber/Schroll-Machl 2005 : S.76) :

Zeit erhält einen enormen Symbolwert (...) weil nur wichtigen Dingen und bedeutsamen Personen Zeit gewidmet wird. Zeitliche Zuverlässigkeit ist für den Aufbau von Vertrauen und ein positives Image als verlässlich, interessiert, professionell eine kaum zu überschätzende Variable; zeitliche Unzuverlässigkeit bedarf einer gewichtigen Begründung, sonst stellt sie eine deutliche Beleidigung dar. Deutsche haben zudem die Vorstellung (...) in der man sich (1) über eine anstehende Handlung Gedanken machen und sie planen kann, (2) diese Planung dann ohne Unterbrechungen und Störungen umsetzen kann, um (3) schließlich sein Ziel zu erreichen.(Thomas/ Kammhuber/Schroll-Machl 2005 : S.76 - 77)

- Internalisierte Kontrolle

Die Deutsche haben eine starke Identifikation mit der eigenen beruflichen Tätigkeit und nehmen ihre Arbeit und die damit verbundene Verantwortung sehr ernst. Sie möchten das, was sie machen, gut machen und sind konzentriert bei der Sache. Wenn sie zunächst einmal planen, organisieren, strukturieren, dann machen sie das nicht zum Vergnügen, sondern aus der Überzeugung heraus, dass so die Aufgaben am besten bewältigt werden können (...)(vgl. Thomas/ Kammhuber/Schroll-Machl 2005 : S.78) :

Dass diese Strukturen nun Realität werden, hat eine zentrale Voraussetzung, die der Inhalt dieses Kulturstandards ist : Alle Beteiligten haben verlässlich zu sein. Eine Sache ist organisiert und jetzt wird von allen erwartet, dass sie sich korrekt an ihre Zuständigkeit halten und ihre Aufgaben erfüllen. Nur in diesem Zusammenspiel aller funktioniert das System. Das bedeutet, dass alle den im jeweiligen Kontext vorhandenen Regeln, Systemen, Strukturen Folge leisten (...) (Thomas/ Kammhuber/Schroll-Machl 2005 : S.78)

- Trennung von Persönlichkeits- und Lebensbereichen

Deutsche nehmen eine Trennung der verschiedenen Bereiche ihres Lebens vor. Sie differenzieren ihr Verhalten sowohl deutlich danach, in welcher Sphäre sie mit einer anderen Person zu tun haben, wie auch danach, wie nahe sie einer anderen Person stehen. Berufstätige Deutsche unterscheiden zwischen ihrem Berufsleben und ihrem Privatleben klar. Beispielweise, die Deutschen arbeiten während der Arbeit und leben in ihrer Freizeit, das heißt nach Feierabend, am Wochenende, im Urlaub. In der Arbeit hat die Arbeit Vorrang und alles andere tritt an die zweite Stelle. Im Privatleben nehmen Beziehungen, Familie, Freunde, persönliche Neigungen und Interessen die ganze Person in Anspruch.

Mit dieser Trennung hängen auch die folgenden beiden eng zusammen (vgl. Thomas/ Kammhuber/Schroll-Machl 2005 : S.80) :

- Rolle – Person :

Deutsche definieren klar die Rollen, die zu bestimmten Positionen gehören.

- Emotionalität – Rationalität :

Deutsche bemühen sich, ihre Gefühle und die objektiven Fakten auseinander zu halten. Dabei ist das Vorherrschen der Rationalität vor allem im Berufsleben angesagt, wo es als professionell gilt, sich sachlich zu zeigen (...) Gefühle in mancherlei Hinsicht fast Schwäche bedeuten. Rationalität ist somit der Persönlichkeitsbereich, der beruflich aktiviert wird und die Basis für die Sachorientierung darstellt. Emotionalität ist dagegen im Privatleben dominanter. Hier ist wichtig, Mitgefühl und Verständnis für andere zu haben sowie sich seiner eigenen Gefühle bewusst zu sein und ihnen freien Lauf zu lassen.

• Schwacher Kontext

Hier ist gemeint, dass Deutsche einen Kommunikationsstil großer Direktheit und Explizitheit pflegen (...) (vgl. Thomas/ Kammhuber/Schroll-Machl 2005 : S.81 - 82):

- Das Was steht im Vordergrund, das Wie ist sekundär. Der Fokus der Deutschen ist, wie schon dargelegt, vor allem auf die Sachebene gerichtet, das heißt, ihnen kommt es auf den Inhalt des Gesagten an.
- Daher reden Deutsche meist direkt und undiplomatisch, aber ehrlich und aufrichtig, ganz so, wie sie etwas eben sehen. Sie äußern ihre Meinung klar. Sie kommen ohne Umschweife und Umwege auf den Punkt. Das gilt auch für den, der etwas will : Er muss es explizit sagen.
- Sie denken nicht daran, auf etwaige Empfindlichkeiten der Anwesenden besonders Rücksicht nehmen zu müssen. Damit können ihre Aussagen verletzend wirken, obwohl das nicht so gemeint und beabsichtigt war. Sie handeln gemäß der Trennung von Lebensbereichen.

- Interpretationsspielraum zu zulassen ist zudem nicht ihre Sache. Sie wollen sich präzise, klar und unmissverständlich ausdrücken und daher formulieren sie die Dinge, die sie mitteilen wollen, aus. Sie meinen das, was sie sagen; und sie sagen das, was sie meinen. Ergänzende Informationen braucht man nicht dazuzunehmen, zusätzlich wahrzunehmen oder aus dem Kontext des Gesagten zu entschlüsseln, um im Bild zu sein, was ihre Botschaft war.
- Umgekehrt wird in die Dekodierung nur miteinbezogen, was ausdrücklich gesagt wird. Deutsche denke nicht daran, dass das, was man ihnen sagt, nur ein Teil der Botschaft sein könnte, die um weitere Signale ergänzt werden müsste, damit sie verstanden werden kann. Sie hören explizit gesprochene Worte, halten das gewohnheitsmäßig für den Inhalt den man transportieren wollte, und haben keine Ahnung, dass noch anderes zur zuverlässigen Entschlüsselung und Interpretation des Gesagten hinzugenommen werden müsste. Selbst Konnotationen und nonverbale Signale werden oft nur dann wahrgenommen, wenn auf sie extra hingewiesen wurde; üblicherweise wird alles wörtlich genommen und kein Hintersinn vermutet.

#### **2.4.2. Indonesien**

Mit 150 bis 250 verschiedenen Sprachen und mehr als 650 unterschiedlichen ethnischen Gruppen ist Indonesien das kulturell heterogenste Land der Erde. (...) In der Bevölkerung sind alle fünf großen Weltreligionen vertreten: neben dem Islam, dem über 80 Prozent der Bevölkerung angehören, evangelisches und katholisches Christentum, Buddhismus und Hinduismus (vgl. Thomas/Kammhuber/Schroll-Machl 2005 : S.203).

Nach Thomas, Kammhuber und Schroll-Machl unterscheiden sich die indonesische Kulturstandards durch (vgl. Thomas/ Kammhuber/Schroll-Machl 2005 : S.204 – 207):

- Konfliktvermeidung und Indirektheit

Einen Schlüssel zum Verständnis der indonesischen Kultur bietet die javanische Harmonieethik, die auf den Prinzipien der Konfliktvermeidung und des Respekts basiert. Konfliktvermeidung (*rukun*) wird durch das ständige Bemühen aller Beteiligten erreicht, ruhig (*tenang*) miteinander umzugehen und alles zu vermeiden, was Unruhe und Konflikte hervorrufen könnte. *Rukun* verlangt keine innere Verpflichtung zur empathischen Sichtweise oder friedlichen Auflösung drohender Konflikte, sondern lediglich ein kontrolliertes und reifes (*dewasa*) Verhalten im *lair*, der äußeren Haltung (vgl. Thomas/ Kammhuber/Schroll-Machl 2005 : S.204)

- Hierarchisches Denken

In Indonesien wird hierarchischer Status durch Alter, Geschlecht Herkunft, Bildung und berufliche Position bestimmt, also durch eine Mischung aus biologischen, vererbten und erworbenen Faktoren. Er ist die Grundlage des indonesischen hierarchischen Machtkonzepts, das eng mit dem javanischen Harmoniekonzept verbunden ist: Wenn jeder der angemessenen Position zufolge an seinem eigenen gesellschaftlichen Platz bleibt, wird es keine Machtkonflikte geben, die die Harmonie stören können (vgl. Thomas/ Kammhuber/Schroll-Machl 2005 : S.204 - 205)

Das Prinzip des Respekts (*hormat*) verlangt, dass man sich in Sprache und Gebärde stets zu verhalten habe, wie es dem Range des jeweiligen Gegenübers entspricht. Auch in diesem Prinzip ist nicht die innere Überzeugung entscheidend, sondern lediglich die äußere Haltung von *lair*, durch ein entsprechendes Verhalten zeigt man den Grad seiner Bildung, Zivilisation und Toleranz. (...) Im Sinne einer hohen Machtdistanz ist die indonesische Kultur durch deutliche hierarchische Unterschiede gekennzeichnet: In seinem erweiterten Harmonie Konzept des javanischen *keselarasan* (...) als drittes Prinzip neben *rukun* und *hormat* das Rollen- und Selbstverständnis *Mampan Epan* als Bewusstheit über die eigene Position und den Status in der Gesellschaft ein (Thomas/ Kammhuber/Schroll-Machl 2005 : S.204)

- **Beziehungs- und Gruppenorientierung**  
Sowohl das Harmonie- als auch das Machtkonzept erfordern einen ständigen Bezug auf andere. Dies bedingt eine stark kollektivistische Haltung, die sich an Bedürfnissen, Zielen und Vorgaben der Gruppe orientiert. Beziehungen werden dabei wichtiger genommen als Regeln und Sachverhalte (...). Ermöglicht und gefördert wird dies durch ein polichrones Verständnis von Zeit, einer weiteren kulturellen Unterscheidungsdimension von Hall, die im Gegensatz zu einer seriell – monochronen Zeitauffassung zum Beispiel im deutschen Kulturkreis steht (vgl. Thomas/ Kammhuber/Schroll-Machl 2005 : S.205)
- **Durchlässigkeit von Lebensbereichen**  
In Indonesien gibt einem Begriff „*jam karet*“. Der indonesische Begriff *jam karet* (Gummizeit) ist nicht nur als humorvoller Kommentar zur Pünktlichkeitsnorm zu verstehen, sondern drückt das Verständnis von Zeit als dehnbar und veränderbar und damit unabhängig von Uhr- oder Kalenderzeit aus. So hängt die Einhaltung von Verabredungen auch von dem relativen Status der Beteiligten ab ; ein Ranghöherer kann eine rangniedrigere Person ohne weiteres eine Weile auf sich warten lassen, ohne dafür eine Erklärung oder Entschuldigung abgeben zu müssen. Das indonesische polichrone Zeitverständnis ist gekennzeichnet durch gleichzeitige oder stark durchmischte Handlungen aus unterschiedlichen Bereichen (beispielsweise beruflich und privat oder arbeits- und freizeitbezogen) oder auf mehreren Kommunikationskanälen (beispielsweise telefonisch und im direkten Gespräch). Die Verwendung von Zeit richtet sich nach den Gegebenheiten und nicht umgekehrt. (vgl. Thomas/ Kammhuber/Schroll-Machl 2005 : S.205 - 206)

- Externe Motivation

Der im Harmoniestreben sowie in der hierarchischen und Gruppenorientierung implizierte hohe Grad an externer Kontrolle und Außengeleitetheit wird auch im Bereich der Arbeitsmotivation wirksam. Weniger inhaltliches Interesse oder persönliche Zufriedenheit aufgrund fachlicher Beiträge sind entscheidend, sondern externe Faktoren wie eine harmonische Arbeitsatmosphäre, gute äußere Rahmenbedingungen, Prestigegewinn und die Wahrung familiärer Interessen wirken motivierend (vgl. Thomas/ Kammhuber/Schroll-Machl 2005 : S.206)

- Improvisation und Gegenwartsorientierung

Thomas, Kammhuber und Schroll- Machl meinen dass

Die High-context-Orientierung der indonesischen Kultur steht im Zusammenhang mit zwei weiteren kulturellen Unterscheidungsdimensionen nach Hofstede (1991) : einem hohen Maß an Ambiguitätstoleranz und vorrangiger Kurzzeitorientierung. Das dichte informelle Informationsnetzwerk und eine hoch entwickelte Fähigkeit, das soziale Umfeld und das jeweilige Gegenüber zu lesen, machen explizit erläuternde Hinweise überflüssig (Thomas/ Kammhuber/Schroll-Machl 2005 : S.206 - 207).

Hinzu kommt eine stärkere Akzeptanz für den Fluss der Dinge und eine damit einhergehende Einstell- und Improvisationsfähigkeit, die verbindliche Vorausplanung entbehrlich macht. Dies verweist bereits auf die zeitliche Orientierung, die in dem von Trompenaars beschriebenen Kontinuum zwischen Vergangenheits- und Zukunftsorientierung sich vorwiegend auf das Jetzt bezieht. Eine unbestimmte Beziehung zurzeit weisen die Verben in der indonesischen Sprache auf: Sie unterscheiden nicht zwischen einer Vergangenheits-, Gegenwarts- und Zukunftsform. Wenn die Zeitdimension eine Rolle spielt, wird sie durch ein gesondertes Wort ausgedrückt. (vgl. Thomas/ Kammhuber/Schroll-Machl 2005 : S.206 - 207)

## 2.5. INTERKULTURELLE KOMPETENZ

### 2.5.1. Definition interkulturelle Kompetenz

Nach Baumer bezieht sich interkulturell auf Beziehungen zwischen zwei oder mehreren Kulturen in einem oder mehreren Aspekten. Kompetenz wird Fähigkeiten bedeutet.

Interkulturelle Kompetenz im engeren Sinne umfasst sozial – kommunikative sowie psycho – soziale Fähigkeiten, also ganz allgemein die Fähigkeiten, interkulturelle Aspekte einer Aufgabe zu erkennen, zu würdigen und angemessen zu bewältigen“ (Baumer 2002 : S. 79).

Nachfolgend zwei anerkannte Definitionen der interkulturellen Kompetenz :

Gemeinsamkeit der Kultur stiftet ein Bewusstsein von Zusammengehörigkeit und kann ein Gefühl von Geborgenheit und Sicherheit geben. Diese Definition ist mehr intrinsisch motiviert, als “bird-eye-view“, eher wertend und auf sozialen Zusammenhalt ausgerichtet. Interkulturell kompetent ist eine Person, die bei der Zusammenarbeit mit Menschen aus ihr fremden Kulturen deren spezifische Konzepte der Wahrnehmung, des Denkens, Fühlens und Handelns erfasst und begreift. Hier wird die interkulturelle Kompetenz weiter gefasst: Es geht um Erfassen, Begreifen und Wahrnehmen, sie ist mehr auf Zusammenarbeit ausgerichtet. (Baumer 2002 : S.80)

Moosmüller versteht unter interkultureller Kompetenz „die allgemeine linguistische, soziale und psychische Fähigkeit einer Person, mit Individuen und Gruppen, die einer anderen Kultur angehören, erfolgreich zu kommunizieren“ (vgl. Moosmüller 1996 : S.272)

Broszinsky – Schwabe definiert Interkulturelle Kompetenz :

(...) ist die Fähigkeit, mit Menschen aus anderen Kulturen konfliktfrei zu kommunizieren und sie auf der Grundlage ihres Wertesystems zu verstehen. Diese Fähigkeit kann man erlernen, indem man sich neues Wissen, Fähigkeiten und Handlungsstrategien aneignet. (Broszinsky – Schwabe 2011 : S 216)

Lüsebrink erklärt, dass Interkulturelle Kompetenz sich aufteilt in (vgl. Lüsebrink 2012 : S.9):

1. Verhaltenskompetenz;
2. Kommunikationskompetenz (die neben Fremdsprachenkenntnissen) im engeren Sinn auch non-verbale Dimensionen der Kommunikation wie Gestik,

Mimik und Proxemik (Bewegung im Raum)) sowie paraverbale Faktoren wie Intonation und Sprechrhythmus umfasst);

3. Verstehenskompetenz, die die Fähigkeit betrifft, symbolische Zeichen anderer Kulturen lesen, verstehen und interpretieren zu können, von der Literatur über Alltagsrituale bis hin zu Kleidungs-codes und Medien.

Interkulturelle Kompetenz beruht somit zum einen auf einer affektiven Dimension, die Einfühlung in und Sensibilisierung für fremde Kulturen sowie eine hiermit verknüpfte Sozialkompetenz umfasst (vgl. Lüsebrink 2012 : S. 9).

### **2.5.2. Interkulturelles Management**

Baumer meint dass interkulturelles Management mit den kulturbedingten Unterschieden im Arbeitsverhalten von Menschen sich beschäftigt. Darunter wird die Unternehmensführung multinationaler Konzerne verstanden, die sich an den Erfordernissen einer möglichst reibungslosen Kommunikation zwischen Mitarbeitern, Kunden und Geschäftspartnern aus unterschiedlichen Kulturkreisen orientiert (vgl. Baumer 2002 : S.80).

Nach Baumer liegt dem interkulturelle Management die Überlegung zugrunde, dass eine erfolgreiche Unternehmenskultur auf internationaler Ebene nur dann entstehen kann, wenn das spezifische kulturelle Umfeld, die Geschichte und Traditionen der handelnden Personen produktiv in die Kommunikation der Firma einfließen können (vgl. Baumer 2002 : S.80).

Zur Veranschaulichung führt er ein paar Punkte aus dem Bereich emotionaler Wert, Personalisierung von Produkten und Dienstleistungen, Aus- und Weiterbildung, Führung, vom Manager zum Leader in einer Wertekultur, Kernkompetenz, und die Führungsrolle im asiatischen Raum an (vgl. Baumer 2002: S. 81 – 88).

### 2.5.3. Interkulturelle Interaktion und Interkulturen

Baumer definiert, dass fremd als interkulturell alle Beziehungen verstanden werden, in denen die Beteiligten nicht ausschließlich auf ihre eigenen Codes, Konventionen, Einstellungen und Verhaltensformen zurückgreifen, sondern in denen andere Codes, Konventionen, Einstellungen und Alltagsverhaltensweisen erfahren werden (vgl. Baumer 2002 : S.54). Weiters sagte er :

(...) dass die stärkere Betonung zwischenmenschlicher Faktoren im interkulturellen Kontakt im Vergleich zu den kulturspezifischen Faktoren. Er erklärt, dass die interkulturelle Beziehungen mit sehr interessen- und / oder persönlichkeitspezifischen Schwerpunkten sich bilden. Beispielsweise, Menschen mit beruflichen oder persönlichen Interessen verstehen einander auch im interkulturellen Kontakt oft besser als Menschen mit sehr unterschiedlichen Interessen innerhalb desselben Landes oder desselben Kulturbereichs (Baumer 2002 : S.55)

Er erklärt dazu, dass :

Interkulturelle Kommunikation resp. Interkulturelle Interaktion ergibt sich, wenn die Begegnungspartner verschiedenen Kulturen angehören und sich die Partner der Tatsache bewusst sind, dass der jeweils andere "anders" ist, man sich also wechselseitig als "fremd" erlebt. (Baumer 2002 : S 54)

### 2.5.4. Fähigkeiten interkultureller Teams

Neben den oft überbewerteten und an den bisherigen Leistungen beurteilten fachlichen Kompetenzen erleichtern folgende Fähigkeiten die Arbeit in interkulturellen Teams (vgl. Baumer 2002 : S.177).

- Ich – Dimension : Stressresistenz sowie die Fähigkeit, sich aus einer schwierigen Situation zurückziehen zu können, ist oft bei Personen zu beobachten, die ausgeprägte Hobbys zu haben oder Tagebücher schreiben. Beim Auslandeinsatz kommt die Fähigkeit zur kulturspezifischen Substitution hinzu.
- Soziale Dimension : Kommunikationsfähigkeit ist Voraussetzung für Erfolg in multikulturellen Teams, Sprachkenntnisse, aber vor allem die Fähigkeit, auf den Gesprächspartner eingehen zu können, sind von großen Nutzen : Einfühlungsvermögen sowie eine Antenne für die nonverbale Kommunikation.

- Wahrnehmungsdimension : Erfolg in internationalen Teams hängt von der Fähigkeit zur flexiblen Attribution ab, das heißt der Mitarbeiter muss in der Lage sein, unterschiedliche Verhaltensweisen nicht nur zu erkennen, sondern auch nach möglichen kulturspezifischen Erklärungen zu suchen. Zudem reicht es nicht aus, nur festzustellen, dass die anderen anders und vielleicht nach eigenen Maßstäben nicht optimal handeln.

### **2.5.5. Vorgehen in multikultureller Arbeit**

Laut Baumer tragen Folgende Vorgehensweisen zur Optimierung multikultureller Teamzusammenarbeit und damit zur interkulturellen Synergie bei (vgl. Baumer 2002 : S.178):

- Unfreezing – sich Zeit nehmen für gegenseitiges Kennenlernen, nach Möglichkeiten außerhalb der Arbeitsumgebung
- Interesse für den Hintergrund der anderen Teammitglieder und für ihre Besonderheiten zeigen, Gemeinsamkeiten herausfinden und betonen ;
- Flexible Haltung der Arbeitssprache, damit sich alle Teammitglieder beteiligen können;
- Methodisch – arbeitsorganisatorisches und fachlich – inhaltliches Expertenwissen zusammentragen, es gezielt, aber nicht unüberprüft übernehmen und bald zwischenbilanzieren.
- Sachlogische Arbeitsteilung und –schrittfolgen einführen, ohne dabei den Überblick zu verlieren; hilfreich sind ein Moderator resp. Koordinator / Beobachter, ebenso regelmäßige Gruppengespräche;
- Eignung der Teammitglieder betreffend Kompetenz und Motivation für die übernommenen Aufgabenbereiche regelmäßig bilanzieren, bevor Überforderung oder Frust einsetzen;
- Wichtige, bereichsübergreifende Daten für alle sichtbar aufschreiben als Hintergrundinformation, vor allem aber Fokuspunkt für gemeinsame Abstimmung ;
- Positive Ergebnisse bewusst zur Kenntnis nehmen und gemeinsam feiern.

### **3. EMPIRISCHER TEIL**

#### **3.1. Untersuchungsgegenstand**

Dieser empirische Teil der vorliegenden Arbeit widmet sich der Frage, wie Kommunikation und Kultur sowie die Begriffe interkulturelle Kommunikation, interkulturelle Kompetenz, Kultur Transfer im Zusammenhang mit den indonesischen Mitarbeitern, die in Deutschland arbeiten definiert.

#### **3.2. Methode**

##### **3.2.1. Qualitative Analyse**

Den Schwerpunkt qualitativer Ansätze bildet im Gegensatz nicht die Feststellung des Ausmaßes interner Merkmale, sondern die Beschreibung ihres besonderen Charakters. Auch wird auf kausale Zusammenhänge deutlich weniger Gewicht gelegt (Cropley, 2005 : S. 14). Cropley fügt noch hinzu :

Qualitative Verfahren gehen davon aus, dass jeder Mensch auf der Basis einer eigenen einzigartigen Erlebnisgeschichte eine höchst persönliche interne Nachbildung dieser Lebenserfahrungen aufbaut. Diese spiegelt die individuelle Geschichte der entsprechenden Person wider. Menschen sind durch Unterschiede in Hinblick auf die Inhalte dieser internen Nachbildungen voneinander zu unterscheiden, nicht durch Unterschiede in deren Ausmaß. Am interessantesten an unterschiedlichen Menschen sind nicht die mehr oder weniger stark ausgeprägten Merkmale, sondern, dass sie die Welt unterschiedlich nachbilden. (Cropley, 2005 : S.14)

Girtler beschreibt, dass es bei den qualitativen Methoden, wie wir sehen werden, nicht auf Zahlen, sondern auf das Handeln selbst und die Regeln, die hinter diesem stehen, ankommen (vgl. Girtler, 2001 : S. 35)

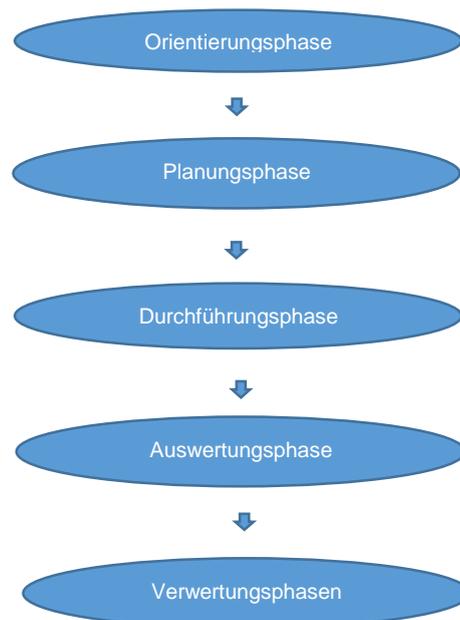
Die Dimensionen einer Untersuchungsanlage (...) unabhängig aus welcher Perspektive die Forschung betrachtet wird, sechs fundamentale Aspekte oder “ Dimensionen“ (vgl. Cropley, 2005 : S.21) :

- Design (z.B. Experiment, Quasi – Experiment, ex-post-facto Design, nicht – experimentelles Design)

- Umgebung (z.B. im Labor, in lebensnahen Situationen wie etwa Feldforschung)
- Erhebungsverfahren (z.B. mittels Instrumenten, Test, Fragebögen, Beobachtung, Interview)
- Art von Daten (z.B. Ratio-, Intervall-, Ordinal-, Nominaldaten, biografische Daten)
- Auswertung (z.B. statische Analyse, bedeutungsorientierte Analyse)
- Verallgemeinerungsstrategie (z.B. Vergrößerung des Geltungsbereichs von bestehender Theorie vs. Entwicklung neuer Theorie)

### 3.2.2. Phasen der Forschung

Abbildung 8 : Phasen der Forschungsprozess:



Quelle : Eigene Darstellung

Vorgesehen bei Abbildung 8 ist die Phasen der Forschungsprozess:

a. Orientierungsphase

In der Orientierungsphase wurden die Problembenennung, die Forschungsfrage sowie das Ziel der Forschungsfrage durchgeführt.

b. Planungsphase

Die Forscherin hat bei der Planungsphase die Entscheidung des Theorie-Models durchgeführt. Kommunikation und Kultur, sowie Kulturtransfer werden als Grundlage der Untersuchung verwendet. Die Feststellung der Methode und die Entwicklung des Untersuchungsdesigns wurden bei der Planungsphase durchgeführt.

c. Durchführungsphase

Die Durchführung des Interviews gehört zu Durchführungsphase. Die indonesischen Mitarbeiter, die in Deutschland arbeiten, werden als Subjekt der Untersuchung betrachtet.

Im Rahmen der Untersuchung wurden in Folge 8 Interviews mit indonesischen Mitarbeitern durchgeführt. Um die Daten zu bekommen, wird die Forscherin ein Interview mit ausgewählten Mitarbeitern, die an verschiedenen Unternehmen in Deutschland arbeiten, durchführen.

- Interview 1 – Johannes Waldecker

Johannes Waldecker ist als Buchhalter bei Galeria Kaufhof Mannheim tätig. Er arbeitet schon 13 Jahre bei diesem Unternehmen. Während seiner Ausbildung in Ebberhart – Gottheim Schule in Mannheim im Bereich Fachwirt und Kaufmännisch war er Werkstudent und dann ist er gleich nach seiner Ausbildung als Angestellter eingestiegen.

- Interview 2 – Denny H. Trinugroho

Denny hat sein Bachelor Studium an der Swiss German University Indonesien absolviert, dazu hat er auch das Double Degree von Fachhochschule Südwestfalen in Deutschland gemacht. Während seines Studiums hat er ein Praktikum im Park Hyatt Hamburg gemacht. Er ist seit April 2015 als Angestellter bei Park Hyatt Hamburg im Bereich Room Dinig tätig.

- Interview 3 – Hasbi Adenan

Hasbi Adenan hat Angewandte Informatik an der Hochschule für angewandte Wissenschaften Hamburg studiert. Neben seinem Studium hat er Teilzeit als Software Developer bei Pleach GmbH in Hamburg gearbeitet. Als er mit seinem Studium fertig war, ist er ab Februar 2015 als Software Developer bei Pleach GmbH in Hamburg tätig.

- Interview 4 – Firyal Izzaturahim Purwanto

Firyal Izzaturahim Purwanto, auch Izal genannt, arbeitet als Junior Webdesigner bzw. Appdesigner bei Fork Unstable Media in Hamburg seit 2 Jahren. Er hat damals Kommunikationsdesign an der Institute of Design in Hamburg studiert. Während seines Studiums in Hamburg machte er sein Praktikum auch bei Fork Unstable Media, wo er nach seinem Studium bis jetzt angestellt ist.

- Interview 5 – Evelyn Nathania

Evelyn Nathania hat ihr Master Studium für Technik, Wirtschaft und Gestaltung an der Hochschule Konstanz (HTWG) Internationales Management Asien absolviert. Neben ihrem Studium war sie als Werkstudent bei HTU Härtetechnik Uhldingen-Mühlhofen GmbH und bei MTU Maintenance GmbH tätig. Nach ihrem Studium hat sie bei Calanbau Brandschützenanlagen GmbH gearbeitet. Nun seit Juli 2014 ist sie bei Deloitte Consulting GmbH in Hannover tätig.

- Interview 6 – Vincentia Liana Chandra

Vincentia Liana Chandra hat im Bereich Medien-Gestaltung an der Bauhaus Universität Weimar in Deutschland studiert. Nach ihrem Studiumabschluss mit Master arbeitet sie seit 3 Monaten bei einem Start-up Unternehmen Faitout Design GmbH als Graphic Designer in Bielefeld.

- Interview 7 – Julie Huang

Julie Huang ist ein Absolvent der Technischen Universität Ilmenau. Sie hat Medien- und Kommunikationswissenschaft studiert. Nach ihrem Studium arbeitet sie bei verschiedenen deutschen Unternehmen. Sie hat bei Rocket Internet GmbH in Berlin als Search Engine Optimizer und

in Köln bei Four Media Network als Marketing and Account Manager gearbeitet. Seit knapp 1 Jahr ist Julie Huang nun bei Glispa GmbH in Berlin im Business Development – Südost Asien tätig.

- Interview 8 – Inge Haryati Funke

Inge Haryati – Funke hat ihr Studium im Master der Medien- und Kommunikationswissenschaft an der Technische Universität Ilmenau absolviert. Sie arbeitet seit über 2,5 Jahre als Sales Manager bei Grey Labelz in Potsdam.

Die Subjekte der Untersuchung sind im Alter von 25 – 50 Jahren und haben differenzierte Erfahrungen als indonesische Mitarbeiter in Deutschland gewonnen. Außerdem wird die Forscherin die Mitarbeiter mit verschiedenem Lebensweg sowie Hintergrund von Familien oder Ausbildung auswählen. Beim Abgleich meiner Untersuchung sind sie als Informant relevant. Die Interviews dauerten zwischen dreißig Minuten bis zu einer Stunde und wurden vorwiegend via Telefon und Skype durchgeführt. Nach dem Interview ist eine Transkription des Interviews durchzuführen.

d. Auswertungsphase

Für die Auswertung der Aussagen der Informanten wurde die Methode der Inhaltsanalyse gewählt. Die Forscherin wird den Inhalt des Transkriptsinterviews analysieren. Das Ergebnis der Untersuchung wird beschrieben.

e. Verwertungsphase

Die in den zuvor beschriebenen Prozessschritten der Auswertung und Analyse aus der Transkription des Interviews gewonnenen Kriterien für indonesische Mitarbeiter, die in Deutschland arbeiten und für Indonesier, die in Deutschland später arbeiten möchten. Außerdem könnten die Unternehmen wissen, wie die Herausforderungen der indonesischen Mitarbeiter die in Deutschland arbeiten, sind.

Betreffend des Themas wird eine Befragung vorbereitet und durchgeführt.

**A. Themenkomplex “persönliche Fragen”**

- Warum sind Sie nach Deutschland angekommen?
- Wie lange wohnen Sie bereits in Deutschland?
- Was haben Sie studiert und wo haben Sie studiert?
- Wo absolvierten Sie ihr Studium?
- Wie ist die interkulturelle Kommunikation als Student/in?
- Wie sind Sie als Berufsleben eingestiegen?
- Wie lange arbeiten Sie bei dem Unternehmen in Deutschland?
- Was sind die Vor- und Nachteile für Sie in Deutschland?
- Gewannen Sie neue Erfahrungen seitdem Sie in Deutschland wohnen und arbeiten? Wenn ja, bitte teilen Sie mir Beispiele mit.
- Planen Sie nach Indonesien zurückzukehren?
- Wenn ja, worin sehen Sie Gründe dafür?

**B. Themenkomplex „Kommunikation“**

- Wie ist die Kommunikation in Ihrem Unternehmen?
- Wie verläuft die Kommunikation in Ihrer Freizeit und Arbeitszeit mit ihren Kollegen?
- Haben Sie schon mal Missverständnis bzw. Konflikt in Ihrem Unternehmen?

**C. Themenkomplex „Interkulturelle Kommunikation“**

- Wie verstehen Sie Interkulturelle Kommunikation?
- Als ausländische Angestellte hatten Sie sicherlich Herausforderungen, wenn sie im Ausland leben. Was ist die größten Herausforderungen, mit denen ein/e Angestellter/in auf dem Prozess vor der Arbeit und während der Arbeit konfrontiert wird?
- Inwiefern spielt Sprache eine Rolle bei Ihrem Unternehmen?
- Wie sieht die Interaktion zwischen Ihnen und anderen Angestellten in ihrem Unternehmen aus?
- Finden Sie eine Stereotype in Ihrem Unternehmen?

- Wie finden Sie die westliche bzw. deutsche Kultur im Vergleich zu östlicher bzw. indonesischer Kultur?
- Erzählen Sie mir bitte Ihre Erfahrung über Kulturschock und Kultur Transfer, was Sie erleben!
- Was sagen Sie über Verhaltensformen (Sitten, Normen, Rollen) zwischen westlich und östlich?
- Was sind Ihre Schwierigkeiten in Ihrem Arbeitsumfeld?

**D. Themenkomplex „Interkulturelle Kompetenz“**

- Wie verstehen Sie Interkulturelle Kompetenz?
- Wie wichtig ist Ihrer Meinung nach interkulturelle Kompetenz für den Erfolg einer Arbeit? Erfolg sei dabei als Zustand definiert, in dem die gesteckten Ziele erreicht wurden.
- Inwiefern spielt interkulturelle Kompetenz bei der internationalen Stellenbesetzung eine Rolle?
- Gibt es spezielle Personalentwicklungsmaßnahmen für Sie? Wenn ja, welche sind es und zu welchem Zeitpunkt der Entsendung werden sie angeboten?

## 4. DARSTELLUNG DER ERGEBNISSE

In diesem Teil stehen die Aussagen der 8 Interviews mit den indonesischen Mitarbeitern, die in Deutschland arbeiten. Die Rahmenbedingungen werden in 4 Fragenkomplexe aufgeteilt:

- Fragen nach den persönlichen Gründen,
- Kommunikation,
- Interkulturelle Kommunikation und
- Interkulturelle Kompetenz.

### 4.1. Fragen nach den persönlichen Gründen

In diesem Kapitel werden die Rahmenbedingungen der persönlichen Gründe vorgestellt. Warum sind die Mitarbeiter nach Deutschland angekommen? Was haben die Mitarbeiter studiert und wo haben die Mitarbeiter studiert? Wie sind die Mitarbeiter in das Berufsleben eingestiegen? Was sind die Vor- und Nachteile für die Mitarbeiter in Deutschland? Planen die Mitarbeiter nach Indonesien zurückzukehren?

#### 4.1.1. Warum Deutschland

In diesem Kapitel geht es um den Grund, warum die indonesischen Mitarbeiter in Deutschland arbeiten und wohnen. Erster Grund ist, weil die Familie schon lange in Deutschland wohnt, sowie die Erklärung von ein paar Mitarbeitern, dass ihre Familie nach Deutschland wegen der Arbeit umgezogen sind.

*NR 3 : Ja.. wegen meine Familie auch und ich hab auch immer geträumt dass ich ä.. irgendwo nach Deutschland...ä..nee irgendwo Ausland zu studieren nicht.. ä.. egal in Deutschland oder Amerika oder.... Deutschland ist einfacher weil meine Familie ist hier auch. Deswegen.*

*NR 4 : Ä ich bin nach Deutschland angekommen, weil mein Vater ä hier arbeitet. Ich war sozusagen als ich klein war schon hier. Ich bin ich war 11 oder 12 Jahre alt ä als ich in Deutschland ankam.*

Die Angebote, die von den Universitäten in Deutschland angeboten sind, weckte das Interesse indonesische Mitarbeiter ihre weitere Ausbildung in Deutschland zu machen. Das Studium in Deutschland ist nach wie vor günstiger im Vergleich zu Indonesien, weil die Universitäten keine Studiengebühren haben. Das ist der zweite Grund, warum die indonesischen Mitarbeiter ihres Studiums in Deutschland weitergemacht haben.

*NR 5 : Weil ich weil ich in Deutschland mein Studium weitermachen möchte.*

*NR 6 : Mhm. . weil ich studieren möchte. Hier ist auch gratis zu Studieren und bei uns ähm müssen wir ja ziemlich teuer bezahlen.*

*Nr 8 : Ä. . at the beginning I was in Germany in 2010 to continue my Master Studies in Master Programm. Yes.*

*NR 7 : because I was working in Singapur and I got really really bored and I decided to expend my knowledge. That's why I decided to pursue my study and my aim is actually to go to Europe and Germany is one of the country that become of Central of Europe and not only that, I was hoping that I learn German but it never happens. And I think Germany is really good place, especially in Berlin because I really meet international people and not only learn about the German culture, but also culture from different country.*

Als der dritte Grund, warum ein indonesischer Mitarbeiter nach Deutschland gekommen ist, war, dass er einen Arbeitsplatz in Deutschland bekommen hat.

*NR 2 : Warum ich nach Deutschland komme, weil ich eine Arbeitsplatz bekommen habe.*

Als letzter Grund wurde von einem Mitarbeiter gesagt, dass Deutschland das Zentrum Europas ist. Außerdem ist Deutschland sehr international, besonders in der Hauptstadt Berlin.

*NR 7 : because I was working in Singapur and I got really really bored and I decided to expend my knowledge. That's why I decided to pursue my study and my aim is actually to go to Europe and Germany is one of the country that become of Central of Europe and not only that, I was hoping that I learn German but it never happens. And I think Germany is really good place, especially in Berlin because I really meet international people and not only learn about the German culture, but also culture from different country.*

#### 4.1.2. Studium

Fast alle indonesischen Mitarbeiter, die in Deutschland arbeiten, ihr Studium in Deutschland abgeschlossen.

*NR6 : Ich hab mein Bachelor in Bandung di Universitas Katolik Parahyangan studiert. Ä . . in Fachrichtung Architektur und Master an der Bauhaus Universität Weimar Fachrichtung Master Medienkunst Mediengestaltung.*

*NR3 : und danach bin ich nach Esslingen umgezogen. Also mhm.. weil ich bin fertig nach einem Jahr fertig mit der Studienkolleg und danach bin ich deswegen umgezogen mhm ä..um Informatik zu studieren ä..nur aber nur für 1 Semester und danach bin ich noch mal umgezogen nach nach Hamburg.*

Deutschland bietet nicht nur ein Studium an, sondern auch eine Ausbildung. Die Auszubildenden machen in der Regel angeleitete Praktikas von unterschiedlicher Länge, je nach Beruf in sehr verschiedenen Institutionen oder Betrieben. Die Aussage von einem Befragten, der Ausbildung in Mannheim absolviert hat.

*NR1 : Nee, also wenn du eine Ausbildung machst, du brauchst ja immer ähm ne Arbeitsgeber das heißt du machst fifty – fifty, das heißt fünfzig Prozent machst du in der Schule und fünfzig Prozent machst du dann bei der Arbeit dann.*

Besondere Erfahrung erläutert ein indonesischer Mitarbeiter, der doppelten Titel von einer Universität in Indonesien und einer Universität in Deutschland bekommen hat.

*NR2 : So, es ist in Indonesien ich studierte an der Swiss German University und Swiss German University hat zusammengearbeitet with with mit eine ä Fachhochschule in Südwestfalen. So, das heißt in sechsten Semester als Auslandssemester. So im Auslandssemester fliege ich nach Deutschland für Praktikum und auch für Vorlesung und auch für Prüfung. So . . ja, ich studierte eigentlich beide Seite in Swiss German University und an der FH Südwestfalen. Und ich studiere an der an der Swiss German University ä . . ich studiere Hotel und Tourismus Management und an der FH Südwestfalen studiere ich Infor ä Technik Informatik ä . . tschuldigung ä . . ä . . Informatik mit Kommunikation.*

In diesem Kapitel werde ich auch das Ergebnis über interkulturelle Kommunikation als Student/in beschreiben. Während ihres Studiums hatte eine Mitarbeiterin schlechte Erfahrung mit der interkulturellen Kommunikation zwischen ihr und anderen Studenten an der Universitäten. Sie hatte ein Gefühl, diskriminiert zu werden.

*NR6 : Die sind nicht offen und ein bisschen diskriminieren finde ich.*

Laut der Ergebnisse ist die interkulturelle Kommunikation als Student in Deutschland gut. Die Mitarbeiter konnten sich mit anderen Studenten gut verständigen.

*NR2 : achso in in in an der an der Uni es gibt auch ein paar internationale Student, die kommen aus Deutschland. Wir sprechen meistens auf Englisch und an der FH Südwestfalen auch wir sprechen auch alles mit der Vorlesung also auch Englisch. Wir haben keine Problem damit mit Englisch zu sprechen zu kommuniziert.*

*NR3 : Konstanz..Ä..Also Ich glaube das ist das Ziel von ä..von dieser Studienkolleg also zu auf vorbereiten für die deutsche Umgebung in Deutschland also mhm mhm...ck.... Ich kann eigentlich schon mit mit mit meiner ä...deutsche Kollege oder die andere Kollege auch aus Ausland schon integrieren. Das heisst auch ich kann auch richtig Kommunikation und dann wenn ich zum Beispiel ä..Schwierigkeiten in der Vorlesung haben und dann keine Ahnung vielleicht fragen ich ich ä . wir treffen auch manchmal einmal pro Monat um einfach mhm um zu bleiben mhm um kennenzulernen mhm..keine Ahnung und mit dem Professor zum Beispiel in Uni oder in in in Hamburg*

*NR4 : Ä bei uns ä sind sehr viele ä ä die aus verschiedene Länder kommt, so dass es überhaupt kein Problem gehabt hab als ich studiert habe. Ähm und es war sehr gut die Kommunikation muss ich sagen.*

#### **4.1.3. Berufsleben**

Die Kernfrage in diesem Kapitel ist, wie die indonesischen Mitarbeiter ins Berufsleben eingestiegen sind. Das erste Ergebnis zeigt, dass ein paar indonesische Mitarbeiter während ihres Studiums als Werkstudent gearbeitet hatten. Außerdem war es auch Pflicht, ein Praktikum bei einem Unternehmen zu machen.

*NR3 : Genau. Also das war glaub ich in ä in ende mein dritte Semester in HAW Hamburg. Ich bin als Studentischenhilfskraft als Werkstudent dort gearbeitet und ich arbeite 20 Stunden pro Woche und dann also ich .. ä während des Studiums. Und und Bis Ende des Studiums arbeite ich immer noch dort. Nachdem ich fertig mit meinem Studium. Mein Chef sagt dass ich dass ich weiter hier arbeiten kann. Eigentlich ist mehr, das das ä ich frage ihn ob ich weiterarbeiten kann. Weil ich suche natürlich nachdem Studium*

Das zweite Ergebnis, wie die indonesische Mitarbeiter ins Berufsleben eingestiegen sind, ist, dass sie erstmal ihr Studium absolviert und danach eine Stelle gesucht haben.

*NR7 : Aha, Well, I had an interview in another company. I just applied in like normal, it was online and I was looking for English job. The company I was working for, were looking for someone from Asia to expand their business in Asia, so I believe that also contribute why they choose me as employee because not only I was working in two countries, Indonesia and Singapore but I speak the language, I can understand the culture and I come from Asia, that's why I think.*

Eine Empfehlung durch anderer Kollegen ist auch eine Möglichkeit, wie indonesische Mitarbeiter ins Berufsleben gestiegen sind.

*NR 8 : I got, I've got recommended by one of my ex college in university and she she give me information that the company where she work was looking for an employee and then I was sending all my CV and then my applications to the company and basically I got the job recommended by my ex college in the university.*

#### **4.1.4. Vor- und Nachteile in Deutschland**

Als ausländische Angestellte gewannen sie neue Erfahrungen seitdem sie in Deutschland wohnen und arbeiten. Es gibt Vor- und Nachteile, die indonesische Mitarbeiter im Berufsleben in Deutschland mibekommen haben. Laut des Ergebnisses sind die Vorteile Disziplin, Pünktlichkeit, gute Hierarchie im Arbeitsumfeld, Versicherung, internationales Level, und Arbeitsmarkt für Studenten.

- Disziplin

Die Deutschen sind diszipliniert. Eine Angestellte meint, dass Disziplin ein Vorteil in Deutschland ist.

*NR4 : Ja, ich hab ä sehr viele Erfahrungen in Deutschland gewonnen. Die wie ich bereits schon gesagt habe, ä das Disziplin was ich in Deutschland gelernt habe, sodass wenn du zum Beispiel jemandem triffst, du musst immer in dem Zeitpunkt da. Du bist nicht zu spät. In Deutschland ist sehr ä typisch und ja, das diese Disziplin hab ich erst gelernt in Deutschland. Und auch ä . . . . ähm . . ( F lacht ) mit dem . . auch natürlich mit der Sprache mit dem auch ä Deutsch zu sprechen ist auch was ich gelernt hab, ja.*

- Pünktlichkeit

Zeit ist für die Deutschen ein wichtiges Thema. Die Deutschen sind bekannt für ihre Pünktlichkeit egal ob es ein formaler oder informeller Termin ist.

*NR5 : Für mich ä die Vorteile in Deutschland sind ä die Pünktlichkeit von die Leute, Arbeitsethik von die Leute und ich kann ä meine Familie auf jedenfalls in Indonesien mehr unterstützen, ä und dass ich jetzt schon verheiratet, kann ich ja auch mit meiner Familie ja hier auch wohnen und die sind meine Vorteile. Und Nachteile ist ä wegen der Umstellung von Wetter her, weil ich bin ja tropisches Mädchen auf jedenfalls (...)*

- gute Hierarchie im Arbeitsumfeld

Die Hierarchie in einem Unternehmen ist flach, das gibt es in Asien nicht. Die Kluft zwischen Chef und normalem Angestellten ist nicht so stark wie in Asien.

*NR7 : The advantage, I think . . I get to know how actually people from different culture working. How they got they work like the job done. In Asia, the boss will treat you as like you are a staff or somebody like not really in the same level. The hierarchy in Germany between the normal employee and the boss is kind of flat. This is not going happen in Asia. Working status is really important in Asia. The disadvantage in Germany in working life like I mentioned before. It's kind of hard to communicate with another partner in Asia.*

- Versicherung

In Deutschland ist man gut gesichert. Beispielsweise, wenn man in Deutschland leben möchte, muss man mindestens eine Krankenversicherung haben. Als Angestellte haben sie sogar mehrere Versicherungen von Krankenversicherung, über Rentenversicherung bis hin zu verschiedenen Sozialversicherungen, über die man viele Benefits in der Zukunft erhalten kann.

*NR1 : Die Vorteile ä hier in Deutschland ist alles schon gesichert, das heißt du hast Krankenversicherung, du hast ä Rentenversicherung und hier in Deutschland ist alles gesichert. Und die Nachteile ä hier in Deutschland, Nachteil würde ich sagen, hier ist einfach zu kalt*

- Internationales Level

Die Wirtschaft in Deutschland ist die größte und stärkste in Europa. Die Industrie in Deutschland entwickelt sich sehr gut. Viele große Unternehmen haben ihren Sitz in Deutschland und haben viele Niederlassungen in verschiedenen Ländern, deshalb arbeiten die Angestellten auf einem internationalen Level zusammen.

*NR2 : So, ich finde ä erstmal die Vorteil für mich, dass ich in Deutschland arbeiten kannst. Dass ich schon im internationale Stufe eingestiegen, weil Deutschland ist so bekannt als Indonesia und auch die wirtschaftliche ist auch schon. So, ich finde das ist die Vorteil dass ich schon, eigentlich schon in internationale Level gearbeitet. Und die Nachteil, die ich finde in Deutschland ist ähm im Thema Arbeit ähm. . . mhm die Nachteile . .*

*NR8 : Well, it's advantages for me because I could expand my working experiences especially in the international company in world wide business. And then basically to get to know and to work with a lot of people in another country*

- gute Verkehrsmittel

Es verwundert nicht, dass es in Deutschland weniger Staus gibt, als in Asien. Die öffentlichen Verkehrsmittel in Deutschland sind sehr gut ausgebaut, sodass man pünktlich ins Ziel kommt. Das ist total umgekehrt in Indonesien,

wo man täglich Staus sieht. Verschiedene Verkehrsmittel gibt es auch in Deutschland von der Strassenbahn, über Autobus, bis hinzu U-Bahn, die auch 24 Stunden fährt.

*NR4 : Die Vorteile und Nachteile in Deutschland sind, ich meine die Transport und um um die Arbeit zu gelangen ist sehr gut. Es wird immer ä ä achso die Transport kommt immer pünktlich da, dass ich auch zu Arbeit pünktlich ankomme. Das ist auch sehr gut dann ä für die achso du das ist auch eine sehr gute Ausdruck für dich als Mitarbeiter, dass du immer pünktlich kommst und Disziplin (F lacht )*

- **Arbeitsmarkt für Studenten**

Als Vorteil nennt eine Angestellte, dass es einen guten Arbeitsmarkt für Studenten in Deutschland gibt. Studenten bekommen eine Chance um Erfahrung zu sammeln. Nicht nur das, dafür bekommen die Studenten auch Lohn, sodass es sogar möglich ist, in Deutschland zu überleben. Ein weiterer Vorteil ist, dass, die Möglichkeit besteht, festangestellt zu werden.

*NR3 : In Indonesien ich weiss nicht vielleicht ein bisschen schwierig wenn ich zum Beispiel wenn wir zum Beispiel als Student in Uni und ä so zu Partime oder arbeiten also ä Teilzeit zu arbeiten das ist ein bisschen schwierig besonders beim ä bei mir Infor Informatika oder keine Ahnung die andere Studiengang wenn ich zum Beispiel Informatika als Werkstudent zu arbeiten ist schwierig zu finden in in Indonesien und das ist auch sehr gut und das Ding ist, wenn man ä Teilzeit arbeiten in Deutschland, man kann auch ä ihre wie heisst das? Ihre ä monatliche was denn ah monatliche Kosten.*

Natürlich gibt es auch Nachteile für die indonesischen Mitarbeiter, die in Deutschland arbeiten und wohnen.

- **Klima**

Deutschland hat vier Jahreszeiten, die sind Sommer, Herbst, Winter und Frühling. Das ist total anders im Vergleich zu Indonesien, wo es nur zwei Jahreszeiten gibt. Von April bis Oktober hat Indonesien Sommerzeit und November bis März ist Regenzeit. Die Temperatur ist fast gleich jeden Tag,

also zwischen 25 bis 40 Grad je nach dem wo man in Indonesien wohnt. Das Klima wird als Nachteil in Deutschland gesehen, weil die indonesischen Angestellten sich daran anpassen müssen.

*NR5 : (...) Und Nachteile ist ä wegen der Umstellung von Wetter her, weil ich bin ja tropisches Mädchen auf jedenfalls (...)*

- Heimweh

Die unterschiedliche Kultur in Deutschland, wie das Essen, die Sprache bis hin zu den Gesetzen erzeugt bei den indonesischen Angestellten Heimweh. Heimweh wird als Nachteil gesehen, weil die Angestellten weit weg von ihren Familien wohnen.

*NR3 : Ä.. Nachteil ist natürlich weit weg von Familie. Das ist dass, muss man daran gewohnt und alleine alleine wohnen ist auch schwierig. Also ich wohne normalerweise als ich Oberschule war, ich wohne mit meiner Familie, mit meinen Eltern.*

- Anpassung

Das ist normal, dass man an sich für ein neues Leben begeistert, egal ob man in anderen Ländern studieren, arbeiten und umziehen muss. Der Prozess dass man sich in neuer Umgebung anpassen muss, wird als Nachteil von einer Angestellten gesehen, weil es ziemlich viel Zeit braucht. Der Umgang mit den Kollegen, die Gesetze im Unternehmen und die Atmosphäre sind all anders, daher braucht man auch Geduld und Mühe, damit man sich adaptieren kann.

*NR8 : Disadvantages is, ah. . it takes some times to get to know the working culture in the company to learn how a . . how the colleague or the ahm. . ck corporate culture a . . itself and how to adjust the working behaviour with the colleague, with the German colleague or the other colleague in the company. It takes sometimes until we can basically can have better better teamwork or better environment.*

#### 4.1.5. Zukunftspläne

Zukunftspläne sind die wichtigste Sachen für die Leute, die an die Zukunft denken. Man kann etwas planen, aber manchmal laufen die Pläne nicht sowie erwartet. In diesem Kapitel werden die Pläne von indonesischen Mitarbeitern, die in Deutschland arbeiten und später nicht unbedingt nach Indonesien nicht zurückkehren wollen, vorgestellt. Die Ergebnisse zeigen, dass die indonesischen Mitarbeiter in Deutschland arbeiten und wohnen wollen

*NR1 : Ä. . jetzt im Moment nicht. Ich glaub mal, wenn du wenn du Urlaub machst, ich würde gerne nach Indonesien wieder fliegen. Aber sst achso in Indonesien zu leben ist, ich glaub im Moment nicht. Ich würd lieber hier in Deutschland bleiben.*

*NR3 : mhm wenn du wenn du wenn du zwischen nach Indonesien zurückzukehren und dann arbeiten oder nach ä bleib in Deutschland vielleicht werde ich mehr zu in in Deutschland zu bleiben, weil hier kriege ich mehr Geld als in Indonesien hm als indonesischer Mitarbeiter oder als indonesischer Informatiker*

*NR8 : At the moment, not yet. A at the moment I am I see my future in Germany. Yes. .*

Das attraktive Gehalt und internationale Erfahrung in Deutschland beeinflussen die indonesische Angestellten in Deutschland zu arbeiten und später mal ein eigenes Business in Indonesien selbste zu eröffnen.

*NR4 : Eigentlich ich hatte ein Traum, dass ich irgendwann nach Indonesien wieder zurückfliege und dort eigenes Firma zu gründen. Ä das ist eigentlich mein Traum . . . ähm*

*NR6 : Ich will ein Business in Indonesien aufmachen, wenn ich in Deutschland bin, kann ich nicht als Chefin nicht als Boss werden ( L lacht ) und muss bei jemanden immer arbeiten. Ich möchte zuerst Erfahrungen sammeln und natürlich Geld, Geld ist wichtig (L lacht). Die Bürokratie ist auch kompliziert hier.*

## 4.2. Kommunikation

Wie genau die Kommunikation der indonesischen Angestellten in dem Unternehmen verläuft, wird in diesem Kapitel vorgestellt. Wie ist die Kommunikation im Unternehmen? Wie verläuft die Kommunikation in der Freizeit und Arbeitszeit mit den Kollegen? Haben die indonesischen Angestellten schon mal Missverständnis bzw. Konflikt im Unternehmen?

### 4.2.1. Definition Kommunikation

Die Beschreibung der Kommunikation, die im Unternehmen stattfindet, wird in diesem Kapitel erklärt. Nach den Ergebnissen des Interviews wird gesehen, dass die allgemeine Kommunikation im Unternehmen gut läuft.

*NR4 : F : Ähm. . wie ich vorher schon erzählt hab, ä ich hab ja Kommunikationsdesign studiert. Es ist sehr viel mit Kommunikation zu tun aber halt halt in Design so ( F lacht ). Deswegen habe ich auch im Studium ä sehr viel ähm mit meinem mit Studenten ähm . . achso kommuniziert, gearbeitet also lang gearbeitet, sodass ich auch eben mit dem Unternehmen sehr gut , ähm mit dem anderen ähm ja zurechtkommen. Achso, die sind jetzt, die sind jetzt in ä in meinem Firma wie eine Familie.*

*N5 : Also ich muss dann ehrlich sagen, dass ich richtig Glück mit zur zeitige Teams. Also wir haben flache Kommunikation Niveau, das heißt jede kann mit jeden reden, solange die andere Zeit haben natürlich. Ä ja also . . also wir haben offene Kommunikation eigentlich. Ich kann sagen was ich will und die andere kann auch über ich will und direkt sagen, ja Direktheit, na.*

*NR6 : So far so good, aber ich bin noch nicht so nah mit ihnen. Deutschen ist nicht einfach zu befreunden. Ich glaube, man braucht immer Zeit und vielleicht ziemlich lange.*

In dem Unternehmen, in dem es viele Deutsche gibt, kommunizieren die Angestellten normalerweise auf Deutsch miteinander. Je nach dem in welcher Umgebung man in Deutschland wohnt, gibt es immer wieder verschiedene Dialekte, so dass es nicht leicht ist für einen indonesische Angestellten alles zu verstehen.

*NR1 : Ähm ganz gut. Die Leute hier in Mannheim, besonders die ä die reden ja immer im Dialekt ä in Mannheimerisch Dialekt. Am Anfang habe ich Schwierigkeiten gehabt aber jetzt eigentlich ganz ok.*

Jedes Unternehmen hat ihre eigene Art und Weise, wie man in einem Unternehmen kommuniziert. Sowie von einem Mitarbeiter gesagt wurde, wird nicht nur direkt kommuniziert, sondern man verwendet auch Instrumente wie E-Mail als Kommunikationsmittel zwischen den Mitarbeitern, weil es verschiedene Abteilung im Unternehmen gibt.

*NR2 : Die Kommunikation ist ä in meinem Unternehmen ist so gut, weil wir haben viel ähm . . Abteilung. Wir sind bei großem Firma, eine internationale Firma, so wir haben viel viel verschiedene Abteilung. Wir kommuniziert ä kommunizieren ä auch mit per Email oder so mit den anderen Abteilung oder auch direkt ä mit mit Leute. Und weil es eine internationale Firma, wir sprechen auch auf Englisch oder am meistens auf Deutsch.*

In einem Unternehmen, in dem es mehrere Ausländer als Angestellten gibt, kommunizieren sie auf Englisch während der Arbeit und der Freizeit. Im Grunde genommen, ist die Kommunikation im Unternehmen klar, entspannt, und auch professionell.

*N7 : Well, all of us speak English and English is main language and ya it's really good.*

*N8 : The communication a. . it was really effective, I would say. I like, I do like how we communicate. That means that we communicate very clear. There is no such kind of bureaucracy, complicated bureaucracy. Basically, we can communicate to one and another colleague or with the upper management easily. So, yes. It's very clear, it's very relax, and professional*

#### **4.2.2. Ablauf der Kommunikation**

Grundsätzlich unterscheidet sich ein einzelner Kommunikationsprozess im Unternehmen nicht nur von einer Kommunikation während der Arbeitszeit, sondern auch in der Freizeit, d. h. die allgemeinen Grundlagen der Kommunikation haben auch hier ihre Wirkung. In diesem Kapitel wird der Ablauf der Kommunikation während der Arbeitszeit und in der Freizeit beschreiben. Im Ergebnis funktioniert

der Ablauf der Kommunikation während der Arbeitszeit gut. Der Austausch der Informationen während der Arbeitszeit geht gut, da die sie sich gut verstehen. In der Freizeit unterhalten sich die Angestellten sogar sehr gut. Sie unternehmen etwas zusammen wie trinken gehen, Fußball anschauen, zuhaus besuchen, usw.

*N1 : Nee, natürlich wir haben achso wir gehen schon oftmals zusammen Abendessen und Bier getrunken haben wir auch schon mal gemacht und Fußball gespielt, war ganz war ganz normal*

*N5 : Ehe. Also grundsätzlich die Leute die mit mir zur Zeit arbeiten auf diesem Projekt. Also wir haben ja jetzt gemeinsam ein Projekt, die kommen ja nicht alles aus Hannover, das heißt, die kommen ja auf Montags morgen in nach Hannover und bleiben bis Donnerstag dann fliegen die wieder zurück nach Hause, na. Und während dieser Zeit ähm . . Montag bis Donnerstag machen wir ab und zu zum Beispiel Projekt Veranstaltung und zusammen ins Kino gehen, zusammen Fußball gucken. Aber alle, das ist so irgend eine Veranstaltung die so gemacht, dass die Leute aus Arbeitszeit und gemeinsam etwas machen. Die Leute, die in Hotel bleiben, die haben natürlich mehr Kontakt ä mit andere weil die wohnen ja zusammen in einem Hotel. Du kannst mich folgen, na?*

*N8 : A how? Well, I would say mhm ck. It's really clear. It's really clear, because a we are we are not working actually not only at the company but we are also spend some times outside, outside the office. And yeah of course, there are one or two people, there are one or two colleague that a perhaps it's a little bit a hard to understand, hard to communicate, but a all fine.*

Eine indonesische Angestellte hat mitgeteilt, dass in ihrem Unternehmen eine Veranstaltung organisiert wurde, in der man andere Angestellten kennenlernen konnte. Die Veranstaltung heißt "gsection" und sie findet jeden Freitag statt. In dieser Veranstaltung kann man andere Angestellten aus verschiedenen Abteilungen kennenlernen und Informationen austauschen. Normalerweise gehen sie zuerst gemeinsam etwas Trinken- und danach gehen die zusammen sogar auf eine Party nach der Arbeit.

*N7 : Ah well, most of all are in the same age and we are not only a college we are all like friends outside work place. Well, everyday every Friday we have gsection, we start drinking, chatting and we go either to dinner or party. I would say, in working hours is excellent and outside of working we are friend. It's kind of flexible, quite smooth and I really enjoy their company too.*

#### 4.2.3. Missverständnis bzw. Konflikt

Gute Kommunikation ist im Unternehmen notwendig, nicht nur damit man die Aufgabe fertig machen kann, sondern um auch Missverständnis bzw. auch Konflikt zu vermeiden. Für die indonesischen Angestellten, die in Deutschland arbeiten, ist es schon eine Herausforderung, wenn man nicht in der eigene Muttersprache sondern Deutsch oder Englisch kommunizieren muss um Missverständnis bzw. auch Konflikt zu vermeiden. Fast alle indonesischen Angestellten, die in Deutschland arbeiten, hatten schon mal Missverständnis bzw. Konflikt mit anderen Angestellten oder ihrem Chef. Die Missverständnisse bzw. auch Konflikte konnten aber gleich gelöst werden.

*N1 : Ja natürlich. Natürlich habe ich schon mal gehabt, aber die haben ein Verständnis dafür, dass ich einfach mhm ich sag mal jetzt. Achso ich ja achso ich keine richtige Deutscher bin und ä die haben ja natürlich ä Verständnis dafür, dass ich hier also seit dreizehn jahre in Deutschland bin. Ich bin ja auch nicht hier geboren sondern sondern einfach aufgewachsen und ja. Achso Konflikt habe ich wie gesagt, habe ich schon mal gehabt und ja ä ja ö aber gleich gelöst*

*N5 : ( E lacht ) Ähm weil ja das sind wir, wenn irgendwas ist, die sagen auch ja direkt. Also mein Chef, was ich mag von dem, ist so, dass die geben immer Feedback. Also das heißt, wir haben immer unseres gemeinsames Ziel, halt mehr oder weniger so Es gibt auch Feedback grunde. Das heißt, ä Evelyn du hast das und das und das und das gut gemacht, aber du musst dich in diesem Bereich wieder verbessern und das ist etwas, was ich alles ähm ähm ein Kritik, die mich weiterbringen, na?*

Verschiedene Kulturen und verschiedene Meinungen wirken sich auch darauf aus wie man untereinander kommuniziert. Man hat verschiedene Möglichkeiten einen Satz zu interpretieren. Das führt auch manchmal zum Missverständnissen.

*N8 : Yes, yes yes yes yes. I think I think a misunderstanding is normally happens sometimes between a my collegaue in the office but it's normal. Because sometimes a people have different thought, a people have different opinion, wow it's just a it' just a sometimes people take it personally and but everything is for me, its for us especially is a normal things misunderstanding happen. But in the end we clarify all the issues all the misunderstanding stuff.*

### 4.3. Interkulturelle Kommunikation

Aus den Aussagen der Interviews kommt stark hervor, dass die Interkulturelle Kommunikation ein wichtiger Punkt ist. Wie in der Einleitung zum Kapitel erwähnt, prägt die Interaktion von Chef und normalen Angestellten, zwischen den Angestellten, sowie den Kunden mit. Diese Zusammenarbeit positiv zu beeinflussen, sehen die Interviewten als einer ihrer zentralen Aufgaben. Wie die Zusammenarbeit organisiert sich, zeigt sich sehr unterschiedlich. Wichtig ist dabei, dass alle auf der menschlichen Ebene von verschiedenen Kulturen miteinander gut auskommen und eine gemeinsame Basis und Wertvorstellungen haben mit dem Ziel, die Organisation weiterzubringen.

#### 4.3.1. Interkulturelle Kommunikation unter Angestellten

Ein wichtiger Punkt der Magisterarbeit war, dass der Interviewer zuerst wissen wollte, wie die indonesischen Angestellten die interkulturelle Kommunikation definieren. Für die befragten Angestellten wird Interkulturelle Kommunikation als Kommunikation zwischen Menschen aus verschiedenen Kulturen definiert.

*N1 : Achso ich verstehe unter Interkulturelle Kommunikation ä, ist die Kommunikation zwischen zwei verschiedenen Kulturen*

*N3 : Ja ja vielleicht ist es zwischen zwischen zwei Menschen die keine Ahnung, die Kommunikation zwischen zwei Menschen, die zwischen den zwischen die Kulturen haben.*

*N4 : verstehe ist ein eine soziale Interaktion von Leuten oder Gruppen, Organisation aus unterschiedlichen Kulturen.*

Wie die Menschen mit verschiedenem kulturellem Hintergrunde gemeinsam kommunizieren wird laut einer Angestellten auch als Interkulturelle Kommunikation definiert. Sie sagt, dass z.B. die Asiaten im Vergleich zu den Europäern nicht so direkt kommunizieren.

*N5 : Ä Interkulturelle Kommunikation, das heißt, ä zum Beispiel ä wie kann ich dann als Indonesierin, die in Deutschland wohnen mit andere Leute, die von andere Hintergrunde kommen, kommunizieren. Also wie zum Beispiel ich ä als Indonesierin mit meinem Arbeitskollegen, die aus China kommt, reden. Also vielleicht zum Beispiel ich, als asiatische*

*Leute wir haben ja wir haben ja high culture dinge. Wir reden ja nicht direkt, sondern immer so high culture. Vielleicht hast du auch in deinem Studium gelernt, oder ?*

*N7 : Ok ok. My opinion about intercultural communication mhm I think it is a communication between people that come from different culture background, culture.*

Eine Meinung einer Angestellten war, dass die Sprache für interkulturelle Kommunikation wichtig ist. Weil Sprache zu Kommunikation mit anderen Leute verwendet wird.

*N6 : ( L lacht) . Mhm . . . was Sprache ist für interkulturelle Kommunikation wichtig ( L lacht ), wie man kommunizieren mit anderen Kulturen vielleicht.*

Interkulturelle Kommunikation ist im Grunde wie wir miteinander kommunizieren. Bei dieser Kommunikation wird auch das Verständnis betont, auf welche Art und Weise wir die Informationen austauschen und diese in dann von anderen verstanden werden.

*N8 : A what can I understand about intercultural communication is how a basically how we communicate to a . . . to one to another people and basically how we can make people understand. How how we can, I would say . . . ck how we can transfer, how we can transfer our meaning and make people understand in their way*

#### **4.3.2. Die Herausforderungen**

Der Auslandsaufenthalt bringt natürlich Herausforderungen mit sich, weil man sich in eine neue Umgebung anpassen muss. Das tägliche Zusammenleben mit den Menschen aus verschiedenen Kulturkreisen ist ein neues Abenteuer, das man im Ausland erlebt. Auch die Sprache ist eine weitere Herausforderung für indonesische Angestellte. Man wird von heute auf morgen in einen völlig anderen Kulturkreis geworfen und man muss sich in einem fremden Land mit einer fremden Sprache zu Recht finden.

*N1 : Ä.. Achso für mich persönlich die größte Herausforderung ist natürlich Sprache und zweiten dann halt Kultur*

*N3 : H : Ä ä...ah ss..ck..vielleicht weiss ich nicht ob das hat mit dem interkulturelle Kommunikation aber das ist ja die große Herausforderung in Deutschland zu arbeiten oder ä überall in zu arbeiten vielleicht. Meine große Herausforderungen ist die Sprache eigentlich. Also manch manchmal ä krieg man ä also du weißt ja schon na, wenn ich wenn ich ich ich meine Muttersprache ist Indonesisch und dann ich ich ich gehe manchmal ä ich spreche manchmal indonesisches Gefühl also in in nach indonesischer Sprache und danach ä ä ä danach versuche in Deutsch zu sprechen aber danach ä das das das was ich*

Das Leben in Deutschland ist anders im Vergleich zu Indonesien. Ein Befragter hat mitgeteilt, dass er in seinem Arbeitsplatz sehr selbständig arbeiten muss. Es ist anders, als in Indonesien, wo mehrere Leute eine Aufgabe gemeinsam bearbeiten. In Deutschland gibt es weniger Menschen, d.h. dass man oft selbständiger arbeiten muss. Andererseits ist es auch produktiver im Vergleich zu Indonesien.

*N2 : Meine Herausforderung ist jetzt, dass ich eigentlich, ich muss alles selbe machen quasi, oder ich muss wie gesagt, ich muss selbständig in meiner Arbeitsplatz. Das heißt, dass ich eigentlich muss eine starke Menschen, damit ich viele Aufgabe geschafft müssen und auch ja das ist meine Herausforderung. Ja, ich bin ich bin ich muss stark werden, damit ich alles die die achso der Druck ist so groß hier, weil und auch wenig Leute im in Geschäft, bedeutet dass du ja muss muss Kompetenz muss stark sein. Ja. Ist das richtig?*

Indonesien ist ein Vielvölkerstaat und so wundert es kaum, dass hier auch gleich mehrere Glaubensrichtungen vertreten sind. Der Bürger des Landes bekennen sich zu jeweils einer von fünf Weltreligionen, ob man sich dabei für den Islam entscheidet, für das Christentum, den Buddhismus, Hinduismus oder den Konfuzianismus, bleibt jedem selbst überlassen. Eine interessante Herausforderung, die ein indonesischer Angestellter mit moslimischen Glauben bewältigen musste, war, dass er wegen seiner Religion fünf Mal am Tag betten muss.

*N4 : und und ä mich mir ist manchmal schwer, wenn ich zum Beispiel bei bei der Arbeit ä ä in bestimmter Zeit bette. So wie zum Beispiel Freitag ist das ä ganz schwierigste für mich, weil ich am Freitag betten muss als Moslem ä ähm . . ck. Ich muss natürlich mein Chef sagen, dass ich in der Zeit ä ä Pause wird ä ä Pause machen muss, damit ich dass ä machen kann, damit ich betten kann in der Moschee. Ähm es ist ä natürlich schwierig je nachdem wenn man viel Arbeit hat, ist das*

*natürlich ähm ist die Arbeit ä für die für die Arbeit wichtiger so aber für mich ist das andere wichtige, achso das Betten. Aber ä ä das selbst das wohl das ä gibt's Ausnahme. Ja, das ist eigentlich die Schwierigkeit ä was was ä für mich ä*

Die Ausbildung ist auch eine Herausforderung für eine indonesische Angestellte, die in Deutschland arbeitet. Beispielsweise eine Angestellte hat in einem mittelständigen Unternehmen gearbeitet, in dem es wenig Ausländer gibt. In diesem Unternehmen hatte sie ein höheres Ausbildungsniveau als die anderen und ihre Kollegen haben sie untergeschätzt und haben ihr sogar freche Sachen angetan.

*N5 : In diesem Bereich habe ich selbe eine Erfahrung, ich komme aus, ich habe ja Masterstudium absolviert und dann ich habe in einem Unternehmen gearbeitet, in einem mittel ständige Unternehmen, wo die Stelle ist eigentlich nur für also die ä also als. Ah tschuldigung. Ich habe dort als Buchhalterin gearbeitet und für diese Stelle brauchen die eigentlich nur die Leute, die nur Ausbildung gemacht haben. Also das heißt, natürlich die ähm die Leute da, erstmal die fühlen sich komisch, weil ich komme ja von andere Ausbildungsniveau, rein in eine Beruf, die etwas mit mit niedrige ä niedrige Ausbildungsniveau gefördert ist. Zweiten ich bin nicht so fließend in Deutsch wie andere, weil die meistens mit Deutscherin ä oder Ausländer, die seit zwanzig Jahre in Deutschland gewohnt habe, arbeiten. Und dann ä dauert schwierig weil die fühlen erstmal unsicher finde ich und dann ja wegen dieser Unsicherheit wird sie auch ziemlich freche Sachen gemacht, na?*

Ein Befragte meinte, dass die Deutschen keinen Humor während der Arbeit haben, dass es für sie so schnell ermüdend war. Das ist das Gegenteil zu Indonesien, wo sie Spaß und Humor während der Arbeitszeit noch hatte.

*N6 : Herausforderungen.. mhm.. die die Sprache ist meine Herausforderungen. Ä ä ä zweite ist Kultur. Die die Leute hier arbeiten sehr serious und Fokus, ä irgendwie ä kein Humor. Das macht mich schnell müde ( L lacht). In Indonesien, ä ä wir können in der Arbeit noch lachen und haha hihi.*

Eine Angestellte, die als Business Development in einem internationalen Unternehmen in Deutschland arbeitet, erklärte, dass es eigene Herausforderung mit den internationalen Kunden von Südost-asien gibt. Sie meinte, dass es ist nicht leicht ist, die Kultur von den Kunden zu verstehen.

*N7 : . . . . ah ok. .adventure so mhm . . the biggest adventure, I would say . . . because I am working as business development so there is an adventure, there another like mhm there is like new client to engage to understand like because in company I was in charge of a a in South East Asia which is kind of like different mhm in term of how they grow the economy, how they grow the mobile marketing, so it is kind of like an adventure. And mhm new adventure in my work place is a you never get bored, because new people join the company. There is a people that coming from different country and I have colleague like from Kazakhstan*

Ausländer in einem Land sein, ist bereits eine Herausforderung, sagte eine Angestellte. Aber für sie ist die größte Herausforderung die Arbeit im Büro. Weil sie ihr Auftreten und ihre Gedanken auf das obere Management anpassen muss.

*N8 : Ck mhm, the challenge. Well, a . . . become a foreigner is already a challenge, for sure. But the biggest challenge is during the work or or maybe a in the office is because sometimes we have to like for example we we kind of a have to adjust our behaviour or our thoughts following to the upper management or following to the a senior people in the in the company, which is actually most probably are German, so and some of my behaviour a sometimes not in the same way what the other seniors or the other colleagues thought. So, this is also a challenge for for me to a somehow to adjust think my self to following the corporate culture, a following the policy of management in the company. And yeah. That is a biggest challenge somehow because I live in Germany for six years but basically I still have Indonesian's culture. So, a part of my self is trying to adjusting with the German's culture in the company.*

### **4.3.3.Sprache**

Um die Kultur eines Landes gut zu kennen, ist es notwendig, dass wir die Sprache dieses Landes verstehen. In diesem Kapitel werden wir wissen, inwiefern die Sprache eine Rolle bei Ihrem Unternehmen spielt.

*N1: spielt große Rolle. Ähm du musst ja auch verstehen was dein Vorgesetzte an dich zum Beispiel Aufgabe geben oder ä eine Anweisung geben. Du musst ja auch verstehen und dann richtig machen*

*N2 Ja. Schon. Ich finde dass Sprache rolle in meinem Unternehmen ist ganz wichtig, ganz ganz wichtig, weil wie ich gesagt hab, wir haben viele verschiedene Abteilung, wir haben viele internationale Gäste und ich muss auch immer besprechen was die Gäste wollen oder was die anbieten kann. So, ich finde die Sprache ist sehr groß in meinem Unternehmen. Sehr wichtig*

Obwohl man die Sprache gut beherrscht, kann man manchmal das Missverständnis auch nicht vermeiden.

*N3 : Ja ja ja. Wir spreche eigentlich auf Deutsch auch und Englisch ist nicht gestaltet beziehungsweise ä ä wir können natürlich auch Englisch sprechen aber wir wollen das nicht. Also unsere Kunden ist ä aus aus Deutschland und meine meine andere Kollegen ist auch Deutscher und dann unsere Firma ist ja deutsche Firma, deswegen ist so nicht Englisch zu sprechen. Meine Kollegen, die aus Indonesien muss auch Deutsch sprechen. Er ist auch er kann auch Deutsch sprechen aber diese Missverständnis, die ich gerade erzählt, ist manchmal auch ä kann man kann man auch nicht vermeiden. Das ist auch so. Das.*

Nicht alle Menschen sind sprachbegabt, eine Angestellte meinte, dass die Sprache eine große Rolle spielt. Sie beherrscht Deutsch und kann auch verstehen, was man sagt. Nur leider beim Reden ist sie nicht so gut.

*N6 : mhm..schon spielt große Rolle. Mein Nachteil, dass ich ä ä verstehen kann aber ich kann nicht so oft reden, nicht gut.*

Sprache verkörpert die Kultur und den Geist eines Landes. Die Sprache ist das Beste von kultureller und geistiger Substanz. Mit Hilfe der Sprache aus, können die Menschen sich sehr gut in Charakter und in die Kultur eines Landes einfühlen. Eine Angestellte meinte, dass sie konservative Kunden hat, dass die Kunden nur auf Deutsch kommunizieren wollen. Auf diesen Grund ist sehr wichtig, dass die Angestellte gut kommunizieren kann, nicht nur beim Reden, sondern auch beim Schreiben.

*N5 : Auf jedenfalls. Also mhm ich meine je nach dem achso. Für mich achso für meine zur Zeitige Unternehmen, wir haben ja Kunden, die wir dienen, na? Das heißt je nachdem welche Kunde, die wir dienen, die wir dien zum Beispiel es gibt ja international Kunde, das heißt man kann ja dort auf Englisch sprechen, aber zu meiner zur Zeitige Projekt, das ist ä ziemlich konservative Kunde, das heißt, wir müssen ja alles Deutsch sprechen und als . . professional Dienstleister müssen wir ja auch richtig etwas schreiben und mit die Kunden auch kommunizieren. Das heißt, Kommunikation wird auf Emails, Telefon, Dokumente muss alles gut sein und das spielt natürlich eine Sprache große Rolle.*

Sprache ist ein Teil der Kultur, sodass Sprache in einem Unternehmen eine sehr wichtige Rolle spielt. Zwei Angestellte erklärten, wenn man Kultur verstehen möchte, muss man natürlich zuerst die Sprache verstehen, damit man kommuniziert. Nicht nur mit den anderen Mitarbeitern, sondern auch mit den Kunden, die aus verschiedenen Ländern kommen.

*N7 : Well, of course. Mhm English is a one way to communicate, I think in my company to have the second language is really appreciated by the company. Well, we have people like in charge of the Indian market, so like people like people normally come from India, like the local. And I am coming from South East Asia and my market is in South East Asia. So, language is really important in our company because we are working in the mobile marketing and need language that they use as mother tongue.*

*N8 : Ah ok. I think it is the main one, the main point to use the language is the main point. I mean of course, people have different understanding but a the language is so the main rule how we communicate and how we interact to make everybody clear*

#### **4.3.4. Interaktion**

Der Interaktion im Unternehmen kommt eine große Bedeutung zu. In diesem Kapitel wird die Frage wie die Interaktion zwischen den Angestellten in dem Unternehmen aussieht, beantwortet. Bei acht befragten Angestellten ist die Interaktion sehr gut und ziemlich eng.

*N1: . . . . mhm eigentlich ganz normal. Mhm mein Chef ist ein bisschen löcker, kann man sagen. Manchmal der ist schon a bissl anstrengend aber meistens ist ganz löcker. Wir haben wir haben uns wir kennen uns ja schon lange her. Der war ja früher meine Ausbilder und von daher der kenne ich ja schon lange, der kennt mich während meiner Ausbildungszeit, deshalb ä haben wir eigentlich wir verstehen uns eigentlich ganz gut.*

*N3 : fünf Leute na? Und die drei ist von meiner Abteilung und dann die zwei ist von die andere Abteilung. Ich spreche manchmal mit den anderen Kollegen von den anderen Abteilung und .. wenn ich zum Beispiel Schwierigkeiten haben und mein Chef ist bereits ä wenn zum Beispiel nicht da.*

*N4 : Es ist schon wie eine norm achso deine dein Mitarbeiter ist genau wie dein Freund sage ich mal so, dein beste Freund oder Freund*

Im Ergebnis steht, dass die Interaktion sehr interessant ist, weil ihr Unternehmen sehr multikulturell ist.

*N8 : Mhm ck the interaction? Well, I think . . . . between me between my between me and the other colleagues was a was very interesting and very exciting I would say. Because we are a multicultural a com, company multicultural people in the company because we have like a I don't know, three or four three or four nations a in one company and for for me is a really interesting, because . . to interact between another people or from eastern European people are different way but this is very defers in the company. Because we learn each other, we learn how to communicate we learn the culture one to another. Ya, this really this really interesting I would say*

In den beiden Fällen ist die Interaktion zwischen Angestellten auch intensiv, weil sich die Angestellten menschlich sehr gut mögen, sich respektieren, und wertschätzen. Die jeweils Verantwortlichen sprechen sich ab, entwickeln die Ideen zusammen, besprechen sich und organisieren in der Arbeitszeit und Freizeit etwas gemeinsam.

*N5 : Ja. Wir sind ja fast alle, ja achso achso beim arbeiten ja arbeiten wir. Wir gehen auch zusammen Mittagessen gehen und während Mittagessen können wir ja immer austauschen und dann während der Arbeit wenn wir irgendeine Frage haben, dann die Leute sind ja eben so offen und dann wir können immer fragen. Achso, ä wir machen auch ab und zu etwas lustig zusammen, achso entweder eine Blatt werfen oder einfach achso um die andere die Konzentration von den anderen Kollegen zu stören so in die Richtung, haben wir auch ab und zu gemacht. Aber das ist ja etwas die ä im Rahmen professionelle nicht von komplett auf jedenfalls. Aber wir verstehen ziemlich ganz gut. Und das ist etwas was ich auch jetzt, wirklich etwas für mich im Berufsleben wirklich wichtig.*

*N6 : Ähm . . . ä ä das ist ä ä eine Möbel Möbel Industrie. Ich rede schon mit ä mit meiner Abteilung, weil wir sind vier Personen und und ja mit anderen. . . rede ich selten. Wir haben ja anderen Raum. Mittagspause sind manchmal auch ä beschäftigt, ä alleine beschäftigt.*

Es muss hinzugefügt werden, dass dieses Unternehmen eine Veranstaltung für die Angestellten, wie Weihnachtsfeier, Sommer Party und Freizeit Aktivitäten organisiert. Die Angestellte meinte sogar, dass das Unternehmen die Angestellten sehr gut versteht und versucht die interne Kommunikation immer wieder zu pflegen.

*N7 : Normally we we are quite close. We have lunch together and we have lounge in the office and like we speak and chill there, put the food in the microwave and then enjoy the lunch together. In my department, we have like Friday lunch In my company they have surprise lunch and happened one every two weeks, the lunch paid by the company. This is really good because I can meet with another people from the other department, like from IT Department, that somebody I have never met before because it is from another department and we talked about like the responsibility. We have also like Christmas party, summer party, retreat. I think my company understand good the communication and interaction in the company. And the employee is not only about working.*

#### **4.3.5. Stereotype**

Stereotypen können also zu sehr ernsthaften Arbeitsplatzkonflikten führen, deshalb wollte der Interviewer wissen, ob die indonesischen Angestellten Stereotypen in ihrem Unternehmen finden.

Laut der Ergebnisses des Interviews gibt es keine Stereotype, die den Arbeitsplatz stört. Die Zusammenarbeit zwischen indonesischen Angestellten mit ihren Kollegen läuft gut. Die Basis beim Arbeitsplatz ist das Vertrauen und die Fähigkeit gemeinsam die Aufgaben zu schaffen.

*N2 : Ich finde nicht. Ich finde nicht. Weil ich zum Beispiel ich selbe bekommen auch Forderung, weil ich quasi alles geschafft hab was ich machen sollen. Ä . . . ich finde nicht, weil ä mein Unternehmen ist eine internationale Unternehmen, wir vertrauen eine andere, egal ob du Deutscher oder Ausländer. Solange dass du machst, die die die Arbeit gut, ja. Alles vertrauen andere einfach so*

*N4 : Ä zum Glück nicht den bei mir ( F lacht ). Ja, achso Stereotypen ä gibt's zum Glück bei uns nicht und ja alle sind sehr nett ä auch mit den anderen Kulturen achso Umgang mit anderen Leute aus unterschiedlichen Kulturen, sind sie sehr nett so*

*N5 : Eigentlich nicht, na. Ich bin ja nicht die einzige Ausländerin da, in diesem Unternehmen auf jedenfalls und die Stereotypen mich nicht. Achso wenn ich dann mhm der Studie benutzen im Rahmen nicht aber nicht von unsere Dienstleistung na. Achso wenn wir gerade auf Projekt ist ja auch anders, da müssen wir ja wirklich mhm professionell sein. Aber im Rahmen eigenem Unternehmen, interne Kommunikation also zum Beispiel mein Chef, der wird nicht sauer, wenn ich sage dann ä die Mädchen statt das Mädchen. Ja*

Deutsch ist nicht die Muttersprache der indonesischen Angestellten, d.h. dass die Möglichkeit besteht, dass ein indonesischer Angestellter Fehler beim Schreiben oder Reden macht. Das kann man nicht als Stereotype laut einer Angestellten definieren und das ist üblich, wenn die Kollegen die Rechtsbeschreibung korrigieren.

*N3 : Die andere dass ä vielleicht kein Stereotype, weil ich ich hab auch verstehen warum warum diese achso zum Beispiel wenn ich ä eine Kontakt per Email machen es wird immer mein Email wird immer geprüft werden von ein einer Deutsche Kollegen. Das ist das das ist ä ich ich kann das verstehen, achso ä ä mein Deutsch ist vielleicht schlecht und und die die Sprache mein Email kann kann ja auch zu Missverständnis bringen. Aber das ist natürlich das selbst verständlich na? Das Unternehmen will nicht ein Kunde zu verwirren. Deswegen ich kann ich kann das verstehen dass es kein Stereotype. Mein Chef manch ä manchmal sagt, ä verlasse ich dass ich mit Kunden zu sprechen aber wenn ich zum Beispiel Email schreiben und Missverständnis zu vermeiden, es wird immer geprüft werden. Deswegen.*

Eine indonesische Angestellte erklärte, dass ihre Kollegen sogar Witze machen. Zum Beispiel sagen sie, dass die Asiaten nur Reis essen. Aber das sind nur zum Spaß, keine Stereotype, die in den Arbeitsplatz stört.

*N1 : ä . . na gut meine . . . Mitkollege hat immer zu mir gesagt, Asiaten essen nur Reis und habe ich zu den auch gesagt, du du Deutscher isst nur Kartoffel und trinkt Bier ( J lacht )*

Ein anderes Gefühl einer Mitarbeiterin ist, dass sie als Ausländer in ihrem Unternehmen sich unterschätzt fühlt. Ihrer Meinung nach ist das so, weil sie noch eine neu Angestellte ist.

*N6 : Ä . . manchmal fühle ich so, ä dass die ä ä so underestimate. Also nicht wegen der Aufgabe aber ä weil ich noch neu bin.*

Eine indonesische Angestellte erklärt, welche Stereotype sie bei der Arbeit erlebt hat. Sie nennt ein Beispiel, dass die Südamerikaner entspannter sind als Osteuropäer. Ihrer Kollegen denken die Südamerikaner arbeiten ohne Druck und machen keinen Stress im Alltag. Die Osteuropäer arbeiten dagegen so hart und wollen immer genau sein.

*N8 : My Stereotype or the other Stereotype, for example a colleague a colleague of mine, a ck coming from Latin Latin country and it's a Stereotype of Latin country that a they are working very relax, they are working a without you know pressure, without just everyday everyday is just lovely day, you know. There is no such kind of stress, nothing. But at the other hand, Stereotype of Eastern European people, they are really working very hard, they are really obsessive somehow and high demanding and then always precise somehow. This is a Stereotype I would say of Eastern European people and the differences between Eastern European people and Latin people. Yeah.*

#### **4.3.6. Kultur zwischen westlich und östlich**

Seine Meinung zu sagen zu dürfen, was einem nicht gefällt, ist nicht in jeder Kultur selbstverständlich. In Deutschland ist schon etwas anderes. Viele Deutsche sind direkt und kritisieren offen. Das äußerten fast alle indonesischen Angestellten.

*N1 : Ä. . die deutsche Kultur ä. . sst kann man sagen, die sind ähm direkt. Also für uns für indonesische Kultur manchmal ist ja auch als Kulturschock kann man sagen. Ä dass man kann man einfach ä direkt reden über unangenehmische Sache, was wir eigentlich als Indonesier ganz tabu aber hier in Deutschland eigentlich ganz normal*

*N3 : Ja ja ja. Mhm.. Wir haben ja einmal wie wir ä wie wir schon gesprochen haben mhm nach direkt und nicht direkt sondern die deutsche Kultur ist mehr direkt die westliche und die östliche ist mehr zu ä.. indirekt. Also beziehungsweise diese etwas ä wenn zum Beispiel Fenster ist offen und ist kalt und dann a ist kalt hier aber ä*

Um die Kommunikation mit Angestellten erfolgreich zu gestalten, müssen sich Vorgesetzte zunächst einige Faktoren deutlich machen. Auf diese Weise gelingt es dem Vorgesetzten zugleich, gemeinsame Ziele zu formulieren und den Zusammenhalt im Unternehmen zu fördern. Deshalb ist eine gelungene Kommunikation abhängig auch von den Management und Angestellten. Im Vergleich zu Indonesien ist die Kommunikation in Deutschland zwischen Topmanager und normale Angestellte sehr gut, weil die Angestellten ihre Meinungen sagen können und diese auch erläutern dürfen.

*N2 : Ich finde, dass ganz anders. Es schaut aus wie zum ersten Mal hier arbeiten. Also ich könnte eigentlich nicht direkt sagen was ist meine Meinung. Ich könnte nicht damals was direkt sagen zu meinem Chef, nein, das ist falsch. Ich mach so, es ist besser. Nein. Aber jetzt kommt*

*langsam, ich weiss, dass ich deutscher hier egal ob der Chef oder ist ä normal Angestellte ob du quasi falsch hast oder machst nicht so wichtig, du kannst eigentlich direkt sagen ob ich zum Beispiel meine Chef nein, nein Chef, ich glaube das ist besser, das ist, achso dann die es gibt keine Stufe über die Kommunikation, nicht nicht ä in Indonesia oder in westliche Kultur dass du musst nett sein zu dem nett ä zu Chefin, weil es ist Chef, nein. In Deutschland hier ich finde wenn du Recht, kannst schon konfrontieren mit deinem Chef. Nein das ist richtig, nein das ist falsch. Und mein Chef sag mir nein, du musst hier so, if das ist ich finde das, mehr direkt*

Der Umgang mit der Zeit, dass man z.B. pünktlich zu einem Termin kommen muss, gehört zu typisch Deutsch. Ein Angestellter kann nicht sagen, ob es zu einer Kultur oder eine Stereotype gehören, aber Pünktlichkeit ist sehr typisch Deutsch. Es ist total anders als in Indonesien, dass man zu einem Termin manchmal bis einer Stunde zu Spät kommt.

*N3 : Zeit ist ä ja natürlich ä die Deutsche ist pünktlich (H lacht), mehr pünktlich als Indonesien Indonesier aber . . mhm ich glaube ich hab auch mal gesehen als ich in der Uni war, so eine deutsche Kollegen, die nicht pünktlich auch deswegen ich ich kann nicht sagen, dass es eine Stereotype oder eine eine Kultur von der Pünktlichkeit aber die Deutschen, die ich richtig gesehen haben, ist richtig pünktlich deswegen*

Zwei indonesischen Angestellten sagen, dass die Deutschen Individualisten sind. Eine erklärte dazu, dass wir die Beziehung mit unseren Familie pflegen müssen. Eine andere Angestellte nennt auch ein Beispiel, dass Indonesier in einer Gruppe zusammengehen.

*N5 : Ja, achso wie heißt das. Achso ich hab gelernt, dass ich westliche in Kultur beziehungsweise Deutsche Kultur sind ja Individualist. Die sind ja Independent auf jedenfalls und unsere Kultur beziehungsweise indonesische Kultur es ist ja mehr warm, na? Achso ja wir pflegen unsere Beziehung zu unsere Eltern zu unsere Familie, große Familie, ewir haben ja viele Freundeskreis und so weiter aber ahm.. sag mal so ahm was ist wichtig eigentlich, was ist eigentlich, achso. Es gibt damals achso damals habe ich in Indonesien auch aber wie viele sind wichtiger wie viele sind meine gute Freunde*

*N7 : Mhm. . . I think the Indonesian they are more like not like the individual like the German. For example in Indonesia we like to go in the group. When we meet someone in the street, there is an*

*extravaganza and there is a lot greetings, kisses, smiles. And the German is like cold and individual. And like only hi, nice to meet you. It is kind of funny, in Indonesia for example, we meet people in the same elevator in your apartment and we didn't say hi to the Indonesian. Right? And in Germany, they can say hi although they don't know and if they meet friends, they also say hi. So, it is for me funny and still can't understand what the difference is.*

Eine Angestellte meinte, dass die Deutschen nicht flexibel sind. Sie haben viele Pläne und es ist schwierig, etwas spontan mit den Deutschen zu vereinbaren.

*N6 : Asiaten sind netter ( L lacht) und und ja ä die Deutschen sind ä nicht flexible und ä ä individual, sehr finde ich.*

Der Deutsche ist sehr Zielorientiert, teilte eine indonesische Angestellte mit. Die Deutschen haben ein genaues Ziel in ihrem Leben. Außerdem haben hohe Ansprüche, an ihr Leben, sowohl für ihre Karriere als auch im Privatleben.

*N8 : Ah ok. Well, as Indonesian student I was really also . . . typical relax people, you know, but in the other hand a the German the German culture are pretty much they have a mhm . . . ck , what should I say, mhm . . . they are pretty demanding, they have high demand of everything, of their life, of their private life, of their career, of their studying, so they are really have a goals, they have vision, they have clear mission, they are really know what to do and I found that this is a really, a well its really its really German, I would say.*

#### **4.3.7. Kulturschock und Kultur Transfer**

Ein Kulturschock beim Aufenthalt im fremden Land kann man nicht vermeiden. Es gibt ein paar Symptome, die als Kulturschock bezeichnet werden, wenn man in ein fremdes Land eintritt. Während eines Aufenthaltes in einem anderen Land ist es nicht ungewöhnlich, dass man meist unvermeidliche Anpassungsprozesse durchlaufen muss. Nach dem Anpassungsprozess akzeptieren wir die Kultur des anderen Landes. Nach den Erfahrungen der indonesischen Angestellten, hatten sie alle den Kulturschock als sie die in Deutschland ankamen. Sie versuchten der Kulturschock zu überwinden und sich der Kultur in Deutschland anzupassen.

- Naseputzen

In Deutschland ist Naseputzen üblich, dass man zum Beispiel während des Essens tut. Umgekehrt in Indonesien ist es als unhöflich bezeichnet, wenn man das in der Öffentlichkeit tut. Normalerweise geht man in einen anderen Raum wo niemand da ist.

*N1 : Genau. Ähm ja Kulturschock das war, also am Anfang als ich zum ersten Mal hier in Deutschland bin. Ehm also die deutschen ä die ich zum Beispiel tun ä die Nase putzen ganz normal so wenn du während des Essens machen die auch die Nase putzen aber bei uns in Indonesien (...) meistens sind eklig und unhöflich aber die machen hier ja ganz normal und mittlerweile mache ich auch genauso und ä das finde ich auch jetzt hier ganz normal wenn du zum Beispiel in Indonesien bist, ä es zeichnet man auch als unhöflich, wenn du was etwas geben mit den linken Hand. Das macht man nicht, das muss man ja immer was geben oder was nehmen muss ja halt mit den rechten Hand dann machen und achso hier in Deutschland ist es ä egal ob du mit rechts oder links machen spielt ja keine Rolle und ja wie gesagt mittlerweile einmal mache ich ja genauso*

- Direktheit

Entsprechend des vorhergehende Kapitel gehört Direktheit auch zum Kulturschock, den indonesischen Angestellten in Deutschland erlebt. Direktheit gibt es nicht nur am Arbeitsplatz sondern auch im Alltag der Angestellten.

*N2 : Ä was ich erlebt hast habe, ä ja. Das ist so, wie ich gesagt hat in der in der bevor, weil das ist alle alles in meinem Geschäft auch überall in Deutschland, ich finde alles direkt. Es gibt keine was, na? Nie nie nie wie in Indonesien, die du musst nett sagen, doch ja nett ja klar aber nicht so. Ähm verstehst du was ich meine? Du kannst direkt was du willst*

*N8 : I have a few experiences about culture shock, I mean for example German are very direct people and a a like Indonesian culture is very indirect, so if you wanna say something you had, you are trying to say it politely, for example. But not the German people, German people are very direct people and most probably in they wanna say something that they don't like it, they will say no, I don't like it. I think if they say like if they say like something, they will say it honestly and this is the culture shock somehow a. At the other hand, a German. . a are really typical people that uncertainty avoidance. Everything have to be certain and this is what also a part of shock, culture shock.*

- Das Klima

Indonesien ist ein tropisches Land und hat 2 Jahreszeiten, Regenzeit und Sommerzeit und die Temperatur sind jeden Tag über 25 Grad. Als die indonesischen Angestellten in Deutschland ankamen, ist es normal, dass sie einen Schock wegen des Klimas bekamen. Eine Erfahrung eines Angestellten mit dem Klima in Deutschland war, dass er oft eine Erkältung hatte, aber mit der Zeit hat sein Körper sich angepasst.

*N3 : Ja ä erstmal erstmal natürlich mit dem Wetter muss ich daranzuwohnen, also mit kalte Zeit im kalte zu leben. Das ist natürlich ähm.. ich bin hier im 20. Februar das war nee, das war ä (...). (H lacht) Das ist was schrecklich, weil ich ich hab natürlich warme ich hab nicht so ich kann nicht so erwartet dass es so kalt wird. Ich glaube nach dem zwei Tage als ich in Deutschland gekommen bin, ich bin schon Erkältung. Ja ich hatte schon Erkältung oder Fieber gehabt. Und und.. ä.. natürlich mit dem Schnee ist auch gut aber kalt trotzdem. Und ähm.. nach dem ein Jahr oder zwei Jahr ich ich bin schon daran gewohnt mit dem Winter mit mit dem mit kaltes Wetter zu wohnen. (...)*

- Die Kommunikation

In Deutschland spricht man Deutsch als Muttersprache. Je nachdem wie die indonesischen Angestellten Deutsch beherrschen, spielt es schon eine große Rolle, ob die Kommunikation gelingt, egal ob in der Arbeit oder Freizeit. Ein Mitarbeiter teilte mit, dass die Kommunikation mit den Deutschen ein Schock war, da Deutsch zu sprechen nicht einfach ist.

*N3 : Ähm..was wirklich mit Kulturschock ist mit die Kommunikation mit den Deutschen, nee. Ä..*

- Humor

Eine Angestellte meinte, dass die Deutschen wenig Humor haben und es ist auch nicht einfach, eine Freundschaft mit den Deutschen aufzubauen. Die Deutschen haben irgendwie Abstand mit jemand, wenn man nicht gut kennt, aber mit der Zeit wird es schon gehen.

*N3 : Ja wenig Humor (H lacht) und dann ä aber aber als als ich ä weiter mit ihnen versuch zu sprechen ä beziehungsweise vieles zu machen vieles ä zum Beispiel sie sollen Praktikum machen oder zusammen Übung machen, die Deutschen sind ein bisschen außen, mhm muss man muss man immer daran gewohnt das ist das schwierigste ein ein eine Deutsche richtig kennenlernen oder befreundet. Die meistens eigentlich nett ä .die meisten Kommilitonen in ä in HAW Hamburg glaub ich, das war das. Am am Anfang war schwierig weil wir wir sind mit einander nicht kennen, aber ich ich muss ein bisschen Barrier gewinnt , damit damit damit sie sie denken, dass dass ich ihr Freund. Achso das ist als ob ä die deutsche haben so eine diese Barrier nee? Und dann und dann diese diese Barrier ist ä . . . . . achso die deutschen werden nicht zu dir gehen und hey woher kommst du oder oder*

- Freundschaft

Die Freundschaft mit den Leuten aus verschiedenen Kulturen aufzubauen, ist nicht einfach wie man denkt. Die Meinung von einem Angestellten ist, dass man sich Mühe geben muss, wenn man mit den Deutschen befreundet sein will.

*N3 : als als Ausländer muss man ein bisschen Initiative und dann ä Mühe geben um die die andere deutsche Kommilitonen zu befreunden. Das ist so. Aber die sind auch nett. Als als ich ä ä ä ä in meine sechste Semester oder fünfte Semester hab ich ein mache ich einmal pro Woche acho zusammenmachen. Zum Beispiel ins Kino gehen oder einfach gehen, deswegen war ziemlich gut*

*N6 : (L lacht) Ja, genau. Mit den Deutschen bin ich ein bisschen schwierig, das ist vielleicht Kulturschock. Egal aber auf der Uni, ä hab ich auch nicht viele Deutscher kennengelernt und bei der Arbeit ist ä auch so. Oder vielleicht ä weil ich ziemlich ruhig bin. Keine Ahnung. Kulturtransfer ähm . . ich kann ähm ich kann adaptieren, so ist ok.*

- Umgekehrter Kulturschock

Interessanterweise hat ein Angestellter einen umgekehrten Kulturschock erlebt, d.h. dass er einen Kulturschock bekommt hat, als er nach Indonesien zurückgeflogen ist.

*N4 : Ich kann das ist bei mir hmm nur erklären, weil ich ähm mehr in Indonesien mehr mehr in Indonesien in Deutschland lebe als in Indonesien. Ich hab ja mehr Kulturschock als ich nach Indonesien zurückgeflogen bin.*

- Umstellung von einer Stadt zu einem Dorf

Indonesien ist ein riesiges Land und hat viele Einwohner. Eine Angestellte, die aus der Hauptstadt von Indonesien kommt, erzählte ihrer Erfahrung, dass sie einen Kulturschock bekam, als sie in einer kleinen Stadt in Deutschland ankam.

*N5 : Ähm ich komme ja direkt aus Jakarta damals. Direkt von eine kleine Dorf am Bodensee. Ä dort ist ja ganz bekannt wie irgend eine Ret Rentnerdorf, das heißt, dort gibt es ganz viele Rentner und ich komme ja von eine Jugend, die meisten die Leute in Jakarta, die sind ja noch Jung, na? Und dann viele Leute. Und in diesem Dorf ich dachte das, wo bin ich eigentlich, weil es gibt mehr Kühe als Mädchen. Also das war die erste Kulturschock. Zweiten, ich verstehe manchmal nicht was die Leute spricht auf jedenfalls, weil ä am Bodensee die haben ja total andere wir sprechen Deutsch aber ein bisschen Dialekt*

Zusammengefasst ist es klar, dass man noch immer seine eigene Kultur und Wurzeln hat. Man sollte diese auch nicht aufgeben oder sogar verlieren. Der Punkte ist, dass man sich in eine andere Kultur integrieren kann. Das hat auch etwas mit Respekt und Achtung vor dem Land und den Menschen zu tun.

*N5 : Es gibt ja schon verschiedene Sachen und ä ich sag mal so, ich kann ja nicht mit meiner indonesischen Verhalten nach Deutschland kommen und ich fange nicht meine deutsche Verhalten nach Indonesien kommen. Das heißt, ich muss mich wo ich wohne oder wo ich gerade bin mich anpassen. Ich kann ja nicht erwarten, dass die Leute dann mich verstehen, weil ich anders bin aber ich von die Leute auch sich anpassen, also wo ich gerade bin. Also ich zurück zu deine Frage, jede hat ihre Eigene die sind die die ä machen das auch fest mit zum Beispiel . . ah andere Beispiel vielleicht. Mein Mann nennt seine Mutter immer mit der Vorname. Das ist normal. In Indonesien sowieso darf man nicht machen, na?*

#### **4.3.8. Verhaltensformen (Sitten, Normen , Rollen)**

Ob ein Mensch sich falsch oder richtig verhält, ist abhängig von seiner Kultur, weil jede Kultur eigene Vorstellungen davon hat.

- **Liberalismus**

Liberalismus hier definiert, dass jemand die persönlichen Freiheiten eines Menschen nicht einschränkt.

*N2 : Ich finde in Indonesia oder in westlich ist so viele Gesetz oder oder Normen, nicht in Deutschland hier ist mehr liberal. Ä . . . ja mehr liberal hier zum Beispiel wie ä die du kannst Demonstration wie du willst in hier, solange das ist ä in Regel in Regel, also dein Folgen des Regelns oder . . . ä ja das ist hier ist einfach liberal, einfach offen. Nicht in Indonesia, dass du viele Gesetz, viele viele Stufen, Stufe, die du machen müssen. Ja*

*N3 : ich ich kann nicht ich muss in Indonesien vielleicht zurückhalten, meine meine meiner Meinung rückhalten. In Deutschland ich kann ich kann frei meiner Meinung geben. Also wenn ich zum Beispiel etwas nicht gut finde oder etwas unschön wen ich wen ich finde mein Chef oder mein Kollegen nicht fair dan dan kann ich direkt sagen oder auch auch auch von der andere Leute. Weil weil in Indonesien die schämlichkeit. Ich weiss nicht ob ob du das wissen, ob Schämlichkeit ein Wort ist (H lacht). Ich kenne nicht was auf*

*Indonesisch ist, was ä di depan orang, bikin malu di depan orang.*

*N6 : Ähm in der Arbeit ä ä ja, wenn in Indonesien mit dem Chef, wenn wir falsch ist falsch. Hier ist anders, dass du deine Meinung sagst, deine Idee oder sagt dass du Recht hast. Diese dieser Abstand zwischen Boss und Mitarbeiter ist eng.*

- Höflichkeit

In Bezug auf das Verhalten zu Menschen, haben wir hohen Respekt für alle Menschen insbesondere für Menschen die älter sind als wir.. Indonesier haben hierbei eine größere Höflichkeit im Vergleich zu den Deutschen. Beispielsweise, in Indonesien nennt man die Mutter nicht mit dem Vornamen Name sowie hier in Deutschland.

*N8 : I think a place where where I live right now in the east Germany, most probably the same, because we have politeness. Ok, of course and there are some different kind of politeness between east and west. But, in terms of behaviour we are having high respect to all people, to people older than us, for example for the parents for for a basically older people than us, we have we have respect, the same respect and same habits for example or you know, if you say a if you saying something to older people than you, you also look at their face, or you can look at their eyes, you know, with the low tones, you know, very polite all and so on. But for the other behaviours other norms for example ck the different m are . . . the west behaviour or the west norm is more free than the east one. I mean east mean I am talking about I am talking about my home country, Indonesia. Ya because a east a east people are they have some hierarchy in the family and but most probably, the hierarchy is not is not the same as in the west people, in the west behaviour like in Germany. Young people can say , can give their opinion or freedom of opinion and speak to their parents more free then a the east people for example. Yeah.*

*N5 : Es gibt ja schon verschiedene Sachen und ä ich sag mal so, ich kann ja nicht mit meiner indonesischen Verhalten nach Deutschland kommen und ich fange nicht meine deutsche Verhalten nach Indonesien kommen. Das heißt, ich muss mich wo ich wohne oder wo ich gerade bin mich anpassen. Ich kann ja nicht erwarten, dass die Leute dann mich verstehen, weil ich anders bin aber ich von die Leute auch sich anpassen, also wo ich gerade bin. Also ich zurück zu deine Frage, jede hat ihre Eigene die sind die die ä machen das auch fest mit zum Beispiel . . ah andere Beispiel vielleicht. Mein Mann nennt seine Mutter immer mit der Vorname. Das ist normal. In Indonesien sowieso darf man nicht machen, na?*

- Direktheit

Die Deutschen sind offene Menschen, sie reden ziemlich direkt, im Vergleich zu Indonesien, wo wir vieles nicht Direkt sagen, obwohl etwas nicht stimmt. Dafür gibt es auch ein paar Sachen, die ganz normal sind, aber wir als Indonesier sehen diese Sachen als Tabu.

*N1 : Ah. . . achso die Verhaltensformen wie gesagt, also hier für die westliche Kultur, die sind ja mehr direkt und ä für die östliche Kultur ist es mehr ä gibt viele Sachen, die noch Tabu sind, obwohl wenn man so sieht, so eigentlich ganz normal*

- Emanzipation

Eine Angestellte hat das Beispiel gebracht, das eine Frau zu Hause bleibt, sie geht nicht in die Arbeit, sondern kümmert sich um ihre Kindern. Der Vater ist der einzige in der Familie, der Geld verdient. In Indonesien das ist es normal, dass die Frau zu Hause bleibt. Das ist umgekehrt als in Deutschland, hier ist die Frau emanzipiert und mehr moderner.

*N4 : Ähm . . . ähm . . .achso a ja, ah ok. Achso Rollen zum Beispiel in der Familie ä ä kann ich was ich zu sagen, ä in Indonesien ist ja auch so, dass die ä ä, dass die achso die Mutter zu Hause bleiben, achso ja achso indonesische Kultur achso nicht das Moderne, sondern das normale, dass die Mutter zu Hause dann um die Familie kümmern und ähm der Vater ist halt der der immer arbeitet und hier ist das so, dass die beiden arbeitet und die Kinder während dann in keine Ahnung ä babysitten oder ähm diese*

- Gleiche Normen

Grundsätzlich haben Deutschland und Indonesien gleichen Normen, meinte eine Angestellte. Es gibt gut und schlecht.

*N7: If we talk about the norm, it is kind of like the same, because there is good and not. So, I am not going to answer this question, I think.*

#### 4.3.9. Schwierigkeiten im Arbeitsumfeld

Als Angestellte steht man immer wieder einmal vor der Aufgabe, eine Situation mit einer schwierigen Kollegen oder einem schwierigen Chef bewältigen zu müssen. Auseinandersetzungen im Arbeitsumfeld sind genauso unvermeidlich wie anderswo auch. In diesem Kapitel wird über Schwierigkeiten von indonesischen Angestellten im Arbeitsumfeld gesprochen.

- Sprache

Sowie oben schon paar Mal genannt, ist die Sprache die erste Schwierigkeit indonesischer Angestellter, die in Deutschland arbeiten. Der Hauptgrund ist, weil Deutsch nicht ihre Muttersprache ist und man muss jeden Tag im Arbeitsumfeld kommunizieren, egal ob mit dem Chef, Kollegen, oder sogar mit den Kunden.

*N1 : . . . . . ah . . die Schwierigkeiten ist immer . . . Sprache würde ich sagen, weil manchmal du verstehst ja ä Sprichwörter nicht was dein Chef sagt oder die Kollege oder ä also Sprichwörter was dann eigentlich hier in Deutschland gilt und ä ja manchmal du weißt ja ä nicht alle Sprichwörter hier in Deutschland und ja manchmal muss man jedes Mal ja fragen, was meinst du damit oder sowas was bedeutet dies und dann aber achso bis jetzt ist noch ich hab keine Schwierigkeiten gefunden und meine Mitkollege hat mir immer erklärt was das bedeutet und ja*

*N3 : Ja ja das die Kunden, die die wie ich die Beispiel genannt hatten, ä von der Werkstoff Firma zum Beispiel, Kunde von den anderen Kindergarten, die uns als unser IT Abteilung nehmen und ä eine Software, ich muss ä natürlich ein Kontakt machen mit mit diesen Kunden und ich finde Schwierig die Kunden zu verstehen. Erstmal Deutsch Deutsch ist nicht meine*

*Muttersprache, nee? Ich hab das gelernt. Ich hab ja schon daran gewohnt, ich kann auch mit dem mit meinen Kollegen arbeite zu kommunizieren, aber zu kommunizieren mit Kunden ist etwas anderes. Ich finde, dass ä wir müssen auch verstehen was die Kunden meinen, oder was was was die Kunden sagt manchmal etwas anderes aber gemeint ist etwas anderes nochmal.*

- Fähigkeiten und Kenntnisse

In jedem Unternehmen gibt es Angestellte, die mit Schwierigkeiten zum Beispiel beim Schreiben haben, weil Deutsch nicht ihre Muttersprache ist oder sie andere Computer oder Programm wie SAP haben. Je früher eine Angestellte diese Schwierigkeiten erkennt, desto größer ist die Chance, dass die betroffenen Angestellten im Lernprozess aufgefangen und unterstützt werden können.

*N5 . Doch, Schwierigkeiten habe ich auf jedenfalls. Achso in dem Bereich wo ich gerade bin, etwas neue für mich. Ich hab ja seit einundhalbsjahr gemacht mit null Vorkenntnisse, also das heißt ähm . . ja achso wie heißt das, meine Begegnung mit SAP als User also als Benutzer und dann ich muss jetzt als ä die Leute, die die Sachen einrichten. Und dann es ist etwas anderes, na? Und das ist Schwierig, das ist nicht einfach weil ich muss ja lernen, immer wieder lernen und auch nicht meine Muttersprache, das ist immer schwierig. Aber wie gesagt, das ist alles schaffbar wenn man will. Achso man sag wenn ich will ist dann weg, und ja ist halt so. Ich muss halt lernen.*

- Fokus mit der Arbeit

Ein Ergebnis des Interviews ist, dass die Deutschen einen starken Fokus auf ihre Arbeit haben, so dass sie auch schnell arbeiten können. Eine Angestellte hat Schwierigkeiten damit, dass sie die Aufgabe im Vergleich zu ihren deutschen Kollegen nicht schnell fertig bekommt.

*N6 : Mhm.. die sind sehr fokus mit der Arbeit ( L lacht ). Ä ä die andere kann schnell arbeiten und ich noch nicht, das ist meine Schwierigkeiten, aber aber die arbeiten ja schon länger als ich*

*N7 : Well.. mhm.. well, how to get the jobs done ( J lacht )*

- Die Gleichberechtigung

Die Arbeitswelt orientiert sich normalerweise an den Bedürfnissen und Fähigkeiten. Als ausländische Angestellte fühlt sie, dass sie in der Arbeitswelt keine Gleichberechtigung wie die Deutschen bekommt.

*N8 : The difficult things, a what should I say. The difficult things is I think . . . I have it would be mhm ya the equality, the equality the equality between between foreigner and the German, ya. Because sometimes, sometimes we as a foreigner a did not receive or did not have the same right as the German.*

#### **4.4. Interkulturelle Kompetenz**

Im letzten Kapitel der Ergebnisdarstellung werden die Rahmenbedingungen der Interkulturellen Kompetenz vorgestellt. Was verstehen die indonesischen Angestellten unter Interkulturelle Kompetenz? Wie wichtig ist die Meinung nach interkulturelle Kompetenz für den Erfolg einer Arbeit? Inwiefern spielt interkulturelle Kompetenz bei der internationalen Stellenbesetzung eine Rolle? Gibt es spezielle Personalentwicklungsmaßnahmen für die indonesischen Angestellten?

##### **4.4.1. Interkulturelle Kompetenz unter den Angestellten**

Interkulturelle Kompetenz bezeichnet als Fähigkeiten, wie die Menschen eine Gruppe oder ein Individuum aus verschiedenen Kulturen integrieren können. Die indonesischen Angestellten können verstehen, was Interkulturelle Kompetenz ist. Sowie das Verständnis eines Angestellten, dass man sich in eine Kultur integrieren kann.

*N1 : Von dem Begriff hier habe ich verstanden, dass ä . . . dass man einfach wenn man also einfach sagen wir einfach Beispiel wenn . . ich wenn wenn wir einfach eine Beispiel ich ziehe nach Deutschland um und natürlich ist es ja alles neu für mich und ich muss ja irgendwie mit der Kultur auch integrieren, das heißt ich kann nicht leben sowie in Indonesien wo wie ich in Indonesien gelebt hab und auch alles nach Deutschland alles mitbringen. Das geht ja nicht. Ich muss dann auch die Kulturen hier in Deutschland auch dann auch integrieren. Ich muss dann auch Kultur kennenlernen und ich muss ja auch mit der Kultur leben*

*N3 : Ja, das ist aber die Fähigkeiten, so so so eine eine ein Mensch und die andere ganz andere Kultur zu integrieren und zu adaptieren. Wenn es wenn die Kompetenz ist ein bisschen höher. Er hat eine höhere, eine gute Kompetenz zu Deutschland und dann kann er kann er gut integrieren und adaptieren. Weil weil er schon mal ä gelernt hat, wie wie die Kultur verhalten oder wie die Verhältnis in Deutschland. Vielleicht ( H lacht ) ich weiss nicht.*

Die Zusammenarbeit mit den anderen aus unterschiedlichen Kulturen damit man das gemeinsame Ziel in einem Unternehmen erreichen kann wird auch als Interkulturelle Kompetenz von indonesischen Angestellten definiert.

*N4 : Äääääää..achso ja Interkulturelle Kompetenz ist Zusammenarbeit mit den anderen aus unterschiedlichen Kulturen, na?*

*N5 : Interkulturelle Kompetenz ist auf jedenfalls wichtig nicht nur für die Ausländer selbe, sondern auch für die einheimische, na. Das heißt, ä gemeinsam Erfolg von einem Unternehmen ist das Ziel zusammen zu erreichen. Das Ziel zusammen zu erreichen kann man nur erreichen, wenn die ganze Komponente innerhalb diese Unternehmen auch gut zusammenarbeiten kann. So, in einem Unternehmen, die beinhaltet ganz viele ä kulturelle Hintergrunde kann man ja diese Konflikte reduzieren wo womit man Verständnis achso beziehungsweise Interkulturelle Kompetenz haben gegenseitig. Das ist wichtig auf jedenfalls.*

Interkulturelle Kompetenz wird von den indonesischen Angestellten auch so definiert wie die Menschen mit den Kunden aus anderen Ländern kommunizieren können und die Beziehung mit ihnen pflegen können.

*N6 : Wow, das ist lange. Warte, warte. Ä . . .ä . . meine Meinung. . positiv negativ eigentlich. Ä wenn das Unternehmen international ist, ist es sehr gut. Weil die ä ä andere Kunden von anderen Ländern haben um ä die Beziehung zu pflegen, gut kommunizieren.*

*N7 : My understanding about intercultural intercultural competence is when somebody can actually communicate with people from different culture without any problems or significant problem.*

*N8 : A well basically as I understood, intercultural competence is the ability or the competence of each people to a . . . what should I say. The competency of people that can be, you know, . . . ah. . to communicate effectively to the other people from different culture. Well.*

#### 4.4.2. Interkulturelle Kompetenz für den Erfolg einer Arbeit

Wie wichtig die Meinung nach interkulturelle Kompetenz für den Erfolg einer Arbeit ist wird in diesem Kapitel beschrieben. Alle Angestellten sagen, dass interkulturelle Kompetenz für den Erfolg einer Arbeit wichtig ist. Es gibt immer einen Zweck, dass in einem Unternehmen gemeinsam erreichen möchte, sodass man mit der Arbeit und Leuten im Unternehmen integrieren kann.

*N1 : Ja ähm das ist ja ganz wichtig wenn du ä interkulturelle Kompetenz hast ähm weil du musst auch deine Arbeit auch genießen, das heißt du musst ja nicht nur arbeiten sondern ja auch damit leben und . . . es ist ja für die Ziele zu erreichen, du musst ja auch spaß haben bei der Arbeit. Und dieses Spaß zu haben dann musst du schon integriert mit der Arbeit. Das heißt, dass du in der Arbeit integriert in das Leben*

*N3 : ja ja ja. Mhm. Damals hatte ich gedacht, dass es wichtig war. Weil wir arbeiten. Also ich bin als Informatiker. Meine meine meine Arbeit ist nur als Programmier. Ich ich brauch keine Kompetenz vielleicht. Es ist dann aber jetzt. Ich denke, dass gut ä gut, weil diese interkulturelle Kompetenz bedeutet auch, dass ich ä . . eine gute Kommunikation mit dem mit meinem Chef meine deutsche Kollegen und eine eine eine gute ä wie heißt das? Teamarbeitsgefühl wenn wenn wenn ich wir zum Beispiel mit anderen richtig gut verstehen also einander verstehen, wir können auch ä. . unsere Ziel mehr erreichen als als wir zum Beispiel nur arbeiten und dann ä andere ohne andere Kultur zu respektieren oder zu verstehen.*

*N4 : Achso, das ist wichtig natürlich wenn ich als Indonesier bin ä Deutsche Kultur zu verstehen was sie nicht mögen , ähm ähm zum Beispiel keine Ahnung ä zum Beispiel hier in Deutschland das ist nicht mit der Arbeit zu tun aber eher in der Freizeit in der Arbeit, zum Beispiel wenn man schlurf das ist natürlich nicht so ä erwünscht in Deutschland. Aber in in Japan zum Beispiel ist das, also ist es in Ordnung sowas. Ähm*

*N6 : Es kommt drauf an, wie gesagt, wenn das Unternehmen international ist, ist es ja sehr wichtig. Wenn nicht so, dann vielleicht nicht so.*

Die Sinnhaftigkeit ist enorm wichtig. Wer diese nicht nachvollziehen kann, wird bei einer Veränderung abspringen. Unternehmen, die bewusst mit ihrer Kultur arbeiten, schauen, dass die Sinnhaftigkeit nicht nur ihren Führungskräften einleuchtet, sondern auch ihren einfachen Arbeitern. Die verschiedenen

Hintergründe beeinflussen auch das Verhältnis von den Leuten und verschiedene Gedanken und Wege um zu kommunizieren. So betonen die indonesischen Angestellten der Wichtigkeit von persönlicher Betroffenheit, indem sie sagten:

*N7 : I think that is really2 important because like working in organization that has a lot of department and all of us are coming from different background to have somebody from other cultures that maybe would have like different ways to communicate. Maybe from Asia that would be indirect and people from Europe, they are more direct. So, having a person to understand how to ask the question to the Asian, for example. We have to figure out what what is the real meaning for example and to avoid miscommunications. I think it's really really important.*

*N8 : Well, ist I would say it's the main role, because working as a team work and from you can imagine the employee is a coming from different nations, with different behaviour and different culture, so for me, personally it is the main role to have understand same understanding in this intercultural competence. Ya, otherwise it will be . . everyday conflicts and in terms of mhm working for the clients, I mean externally it's which is also interesting for us to understand each client because the company itself, they are running the business world wide, which mean, we are not working for the German, we are also working for a we are cooperating. We are having having cooperation not only in the German companies, but we are having cooperation also with other countries, such as with New Zealand, France, ahm Spain, UK, Canada, US, Australia.*

Die Sinnhaftigkeit lässt sich von Mensch zu Mensch am besten kommunizieren. Es braucht etwas Direktes, Unmittelbares. Die Sinnhaftigkeit der Interkulturelle Kompetenz kann Missverständnis bzw. Konflikt im Unternehmen vermeiden.

*N5 : Interkulturelle Kompetenz ist auf jedenfalls wichtig nicht nur für die Ausländer selbe, sondern auch für die einheimische, na. Das heißt, ä gemeinsam Erfolg von einem Unternehmen ist das Ziel zusammen zu erreichen. Das Ziel zusammen zu erreichen kann man nur erreichen, wenn die ganze Komponente innerhalb diese Unternehmen auch gut zusammenarbeiten kann. So, in einem Unternehmen, die beinhaltet ganz viele ä kulturelle Hintergrunde kann man ja diese Konflikte reduzieren wo womit man Verständnis achso beziehungsweise Interkulturelle Kompetenz haben gegenseitig. Das ist wichtig auf jedenfalls.*

#### 4.4.3. Rolle der Interkulturelle Kompetenz

In diesem Kapitel werden erklärt, inwiefern interkulturelle Kompetenz bei der internationalen Stellenbesetzung eine Rolle spielt. Alle indonesischen Angestellten sagen, dass Interkulturelle Kompetenz eine wichtige Rolle spielt.

*N1 : . . . Ähm achso soweit ist eigentlich ganz wichtig, weil in Deutschland wir haben ja selbe gesehen ä wir werden immer noch ähm multikulti, das heißt, wir kommen alle kulturelle hier in Deutschland ä die wollen ja alle arbeiten und ähm das heißt ja, du musst du musst ja mit den anderen Kulturelen auch verstehen geben Verständnis geben*

*N3 : und aber aber es ist nicht so, dass das ä achso. Nochmal. Mein Kollegen oder mein Chef versucht immer zu lernen was was ich von unserer Kultur was ich erlaubt oder ob das ob das nicht erlaubt oder als Indonesisch Adat Istiadat, ä die die gehört mir um zu verstehen. Also zum Beispiel ä keine Ahnung achso wir haben diese Mittagessen zusammen. Wir verstehen zum Beispiel zu kennenlernen. Zum Beispiel unsere Kultur. Mein Chef zum Beispiel, die findet unsere Kultur fasziniert also die fasziniert nach unsere Kultur ä indonesische Kultur, weil mein Chef ist, er versucht unsere Kultur zu. .*

*N5 : Das ist das spielt auf jedenfalls eine große Rolle, weil erstmal die ä das Unternehmen muss ja bereits sein, dass die zukünftige Mitarbeiter die die kommen aus andere Kultur. Das heißt, das ist natürlich wichtig, dass das Unternehmen auch bereits, dass die neue Mitarbeiter anders Verhält Verhalten als die einheimische.*

*N6 : Ähm. . ähm. . . ich kann eigentlich noch nicht merken. In der Arbeit merke ich nicht so, aber manchmal die sind ä ä neugierig wie zum Beispiel ä zum Beispiel die Kultur in Indonesien ist.*

*N6 : Ja, die haben schon mal zu mir gesagt, dass ä ä dass ich typisch Asia bin. Die merken, meine Idee, Zeichnen, design sind anders. Na ja, die sind typisch Deutsch, weisst du. Dass die ä simple und ordentlich ä machen und ich mache manchmal etwas funny, klein und lustig (L lacht). Etwas etwas süß.*

Interkulturelle Kompetenz ist wichtig um die gemeinsame Arbeit fertig zu erledigen. Dafür braucht man Sprache um miteinander zu kommunizieren und das Verständnis. Englisch ist als erste Sprache in ihrem Unternehmen und sie meinten, dass es gut ist, weil keine englische Kultur gibt, nicht sowie in den deutschen Kultur, dass man auch gleich gestellt.

*N7 : definitely is really important to get the jobs done. Because like, most of us are not coming from the same country. It's really important to us to understand each other. It is I think like what I like in the company, that we are using English as our main language. If this company, this is my own understand, this is what I think, it's kind like force everybody who to have a German culture which is like maybe like more direct , more punctual and this and that. And English, what is the English culture? I mean like people like from Canada, US, Australia the same. Actually to have English as a main language is really really help and then more become international with people from different country.*

*N4 : Ä es gibt keine Konkurrenz ä ähm zwischen internationale Stellenbesetzung, achso unter unterschiedliche Kulturen. Das ist gleich gestellt. Natürlich hat man mehr mehr wie heißt das, mehr Wert wenn man natürlich aus anderen Ländern kommt, sodass man Englisch spricht. Natürlich soll man das soll man die Sprache kennen, sodass man mit den anderen unterhalten können, dann hast du auch was gutes dabei. Ist das richtige Antwort? ( F lacht )*

#### **4.4.4. Personalentwicklung**

Interne Weiterbildung ist ein bewährtes Instrument, Veränderung zu begleiten. Wie genau die Schulungen aussehen, ist sehr unterschiedlich. Das können Workshops sein, Seminaren oder Teil von regulären Teamsitzungen. Mit der Ausgestaltung dieser Fortbildungen prägen das Personelle und die Interne Kommunikation wesentlich eine Kultur mit.

*N1 : Ja, es gibt bei ä Personalentwicklungsmaßnahmen für uns ä besonders bei uns in der Galeria Kaufhof, wir arbeiten ja oft mit SAP Programm, das heißt wir werden ja jedes Jahr ä weitergebildet und ä wir können ein Kurs aussuchen, was wichtig für uns zum Beispiel SAP 3 weitere Programm halt also so unsere Programm. Also Personalentwicklungsmaßnahmen es gibt auch ja bei uns*

*N8 : ya ya ya ya, training yes. But like special one in you know, I am talking about general one, general rules a general description, a general jobs, ya, a general task, but not really personal staf development special.*

Ob Schulungen extra gegeben werden, ist wiederum firmenabhängig. Weiterentwicklung wird so eine attraktive Möglichkeit, wichtige Personen im Betrieb zu halten. Ein indonesische Angestellte ist so begeistert, wenn er ein Chance hat um eine Schulung mitzuteilen.

*N2 : So ä . . . ich ja achso in meine Firma wir haben viele viele ä viele Program, ä Entwicklungsprogramm für die Angestellte. Zum Beispiel die Beurteilung ist zweimal im Jahr. Es gibt viele viele Kernkompetenz, die du ä ähm . . . die du machen müssen, meinte ich du machst eine Projekt zum Beispiel in der nächsten sechs Monaten, ich muss alles über die zum Beispiel die Wein Ken ä Kenntnissen ä wissen, oder über die alles Speise wissen ä und auch gibt es immer viele Schulung bei uns also Tee Schulung, Wein Schulung oder . . oder zum Beispiel auch Bar Schulung auch, ja wir haben viele Programm*

Ein weiterer wichtiger Punkt in der Weiterbildung bzw. Schulung ist das Fördern von Selbstreflexion. Es geht um Überlegung, wie man als Chef oder Chefin die Angestellten fördert, dass diese selber die Lösung finden. Normalerweise werden die Angestellten die Weiterbildung bzw. Schulung aussuchen und die Personalabteilung hat die Menschen ja aus einem bestimmten Grund angestellt.

*N4 : Genau. Ei Ei das ist natürlich im Bezug von Design wenn man ä wenn man ä zum Beispiel über Design mhm lernen will, wie zum Beispiel in einer Messe oder ä ein Kurs Couch beleg sodass man indem Bereich verbessern kann. Ja, ä man bekommt dafür 1000 Euro für ein Jahr, kannst du immer je nach dem was du willst, natürlich muss das im Bezug von deine Beruf. In dem fall bei mir Designer. Wenn du Programmierer ist, über HTML, CSS über Programmierung Sprache ä darüber lernen. Genau, ja.*

*N5 : In meinem Firma wir sind gleich verhandeln, das heißt, jede hat ihre eigene ä Entwicklungsphase. Das ist sogenannte ä Career Development Plan, das heißt, ä . . es gibt eine Einstufung, zum Beispiel mein Konzern als Business Analyst, Senior Consultant, Manager Senior und so weiter, na. Das ist ja diese Career Development Plan und jede von uns, wir bekommen ein Konsensus, das heißt, dass diejenige die uns immer fiel unsere Karriere zu ä zu machen. Ä das ist nicht anders zwischen Deutscher und ausländische Mitarbeiter. Das heißt dieses Ziel wird immer person persönlich gebaut. Das heißt, die Ziele wird ja nach Einrichtung gebaut zum Beispiel, ein Deutscher wird mich als Verbesserung Vorschlag von seine jährliche Bewertung kriegen, ä dass er besser Deutsch spricht oder besser Deutsch redet. Aber bei mir, redet er dass ich mein Deutsch verbessern soll. Na, das ist die persönlich.*

*Persönlichkeit von ihrem Mitarbeiter wird auch wirklich ähm ä ä beachtet und dazu ä die geben natürlich immer Unterstützung im Rahmen von ä . . . ähm Sprachkurse oder Sprachkurs und so weiter.*

*N7 : Yeah we normally have, we have intercultural workshop in my company, especially when we talking with our client from different culture and know like what is do things and don't things. Especially we have Korean Korean client, we have a lot of Japanese client and they like have their own culture. That would be one of things, what my company think. We have training also for professional carrier, like what is business development, what is mobile advertising, yes like that.*

Eine Angestellte hat mitgeteilt, dass sie kein Bild über Weiterbildung von ihrem Unternehmen hat, weil sie erst seit 3 Monaten dort arbeitet.

*N6 : Bei mir es gibt noch nicht und andere. .keine Ahnung. Ich weiss nicht. Ich bin noch zwei drei Monaten hier, deswegen ä habe ich vielleicht noch wenig Info Informationen.*

## **5. DISKUSSION DER ERGEBNISSE**

Dieser Arbeit liegt die Frage zugrunde, wie die Auswirkungen Interkultureller Kommunikation den Arbeitsalltag indonesischer Angestellter in Deutschland beeinflussen. Als Basis zur Beantwortung dieser Frage werden im folgenden Kapitel die zentralen Aspekte der Literaturrecherche und die wichtigsten Ergebnisse der empirischen Untersuchung zusammengefasst und in Zusammenhang gebracht. Anschließend gibt diese Magisterarbeit mit weiterführenden Überlegungen und Anregungen Hilfen für die Umsetzung der Interkulturellen Kommunikation in die Praxis.

### **5.1. Fragen nach den persönlichen Gründen**

Nach den Interviews mit acht indonesischen Angestellten, gibt es ein vier Gründe, warum sie nach Deutschland umgezogen sind.

1. Der erste Grund ist die Familie, da ihre Familie in Deutschland lebt.
2. Der zweite Grund sind die Kosten des Studiums, weil das Studium in Deutschland günstiger im Vergleich zu Indonesien ist.
3. Der dritte Grund ist, dass sie nach dem Studium einen Arbeitsplatz finden können.
4. Deutschland als das Zentrum Europas wird als vierter Grund genannt, warum sie nach Deutschland angekommen sind.

Alle Angestellten absolvieren ihr Studium in Deutschland von der Ausbildung, über Bachelor bis hinzu Master Studiengängen. Im Ergebnis des Interviews mit den indonesischen Angestellten, lief die interkulturelle Kommunikation für die Studenten sehr gut. Englisch ist die erste Sprache, die sie verwenden um zu kommunizieren, weil die meistens kaum Deutsch beherrschen oder sich noch in der Grundstufe des Deutschkurses befinden. Je nachdem welchen Studienabschluss sie machen, erläutern sie verschiedene Erfahrung, wie sie sich an die deutsche Umgebung versucht haben sich anzupassen. Beispielweise eine Angestellte, die einen Bachelor als Studiumabschluss hat, hat eine Erfahrung mit dem Studienkolleg. Das ist so eine Art vom Kurs von den Hochschulen in Deutschland,

damit man kein Schock bekommt, wenn man direkt ins Uni Leben geht. Außerdem lernt man die deutsche Kultur besser durch das Studienkolleg kennen.

In ein fremdes Land zu kommen und sich anzupassen ist nicht einfach. Die indonesischen Angestellten haben mitgeteilt, dass sie am Anfang nicht mit den Deutschen, sondern mit den anderen Ausländer befreundet waren. Um eine Freundschaft mit den Deutschen aufzubauen, braucht man schon Zeit. Die Angestellte meinten, dass die am Anfang ziemlich zurückhalten sind. Außerdem sind die auch mehr Individualisten.

Nach der Ausbildung oder dem Studium folgt der Schritt, auf den Sie sich jahrelang vorbereitet haben, der Berufseinstieg. Laut dem Ergebnis des Interviews gibt es drei Möglichkeiten wie die indonesischen Angestellten ins Berufsleben eingestiegen sind.

- Die erste Möglichkeit ist über das Praktikum. Je nachdem dem Ablauf des Studiums wird von den Hochschulen in Deutschland ein Praktikum als Bedingungen für das Studium oder die Ausbildung verlangt. Durch das Praktikum kann man schon einschlägige Erfahrungen sammeln und sich in der betrieblichen Praxis und dem Branchenumfeld orientieren. Diesen enormen Spagat, den man als Neuling in dem Berufsfeld macht, kann man allerdings mit ein paar Grundkenntnissen meistern kann.
- Die zweite Möglichkeit ist durch eine Empfehlung. Eine Stelle in Deutschland zu finden ist nicht einfach, weil in Deutschland die Konkurrenz hoch ist. Aus diesem Grund ist eine Empfehlung von einem Kollegen eine gute Möglichkeit eine Stelle leichter zu finden.
- Die dritte Möglichkeit ist die Online-Jobbörse, mit deren Hilfe die indonesischen Angestellten auf freie Stellen bewerben können.

Wie schon bei der Darstellung der Ergebnisse beschrieben, gibt es folgende Vor- und Nachteile für indonesischen Angestellten, die in Deutschland arbeiten und wohnen:

<b>Vorteile</b>	<b>Nachteile</b>
• Disziplin	• Klima
• Pünktlichkeit	• Heimweh
• gute Hierarchie im Arbeitsumfeld	• Anpassung
• Versicherung	
• internationales Level	
• Arbeitsmarkt für Studenten	
• gute Verkehrsmittel	

Tabelle 7 : Vor- und Nachteile in Deutschland (Quelle : eigene Darstellung)

Wie die oben genannte Tabelle zeigt, gibt mehrer Vorteile als Nachteile in Deutschland zu Wohnen und zu Arbeiten. Meiner Meinung nach ist es gut, dass die Interviewten viele positive Sachen in Deutschland mitbekommen haben. Eine weitere Diskussion über Vor- und Nachteile in Deutschland findet in Kapitel 5.3 statt und werden als Auswirkungen benennen.

Alle indonesischen Angestellten wollen momentan nach wie vor in Deutschland bleiben um zu Arbeiten. Wie einige Interviewten aussagten, hat sich aufgrund der guten Zukunft in Deutschland ihr Blick auf ihre Zukunftspläne verändert. Obwohl sie in Deutschland wohnen, haben die immer den Wunsch nach Indonesien zu fliegen um ihre Familie zu besuchen. Das attraktive Gehalt wird aber als Grund genannt, warum sie lieber in Deutschland arbeiten und wohnen. Außerdem bekommen sie internationale Erfahrungen, wenn die in Deutschland arbeiten. Laut des Ergebnisses wollen drei Angestellte später eigene Firmen in Indonesien gründen, wenn sie genügend Erfahrung und Ersparnisse haben.

## 5.2. Kommunikation und Kultur

Paul Watzlawick definiert Kommunikation als einen Prozess, in dem sich zwei oder mehrere Menschen gegenseitig wahrnehmen und Aussagen, Botschaften und Gefühle austauschen, indem sie sich verbaler wie non-verbaler Mittel bedienen und gegebenenfalls Medien für diesen Austausch benützen (vgl. Watzlawick/Beavin/Jackson 1990 : S.50)

Die Kommunikation findet zwischen zwei oder mehreren Menschen bei den indonesischen Angestellten statt um die Idee, Botschaften und Gefühle auszutauschen. Sie verwenden weder verbale- noch nonverbale Kommunikation zum Austausch. Diese Kommunikation wird auch als Form der sozialen Interaktion bezeichnet, entsprechend der Erklärung von Burkart.

Darunter versteht er vielmehr einen dynamischen Vorgang, „dass mindestens zwei Lebewesen zueinander in Beziehung treten (...). Kommunikation als ein Ereignis, dass zwischen Lebewesen abläuft, kann als eine spezifische Form der sozialen Interaktion begriffen werden. (Burkart 2002: S. 30).

Die allgemeine Kommunikation im Unternehmen der Interviewten läuft gut. Die Kommunikation findet nicht nur zwischen den Angestellten, sondern auch im gesamten Unternehmen sowie mit den Kunden statt. Um zu kommunizieren brauchen sie Sprache als Mittel der Kommunikation. In dem Unternehmen, in dem es viele Deutsche gibt, kommunizieren die Angestellten normalerweise auf Deutsch miteinander. Je nach dem in welcher Umgebung man in Deutschland wohnt, gibt es immer wieder verschiedene Dialekte, so dass es nicht leicht ist für einen indonesischen Angestellten alles zu verstehen. In einem Unternehmen, in dem es mehrere Ausländer als Angestellten gibt, kommunizieren sie auf Englisch während der Arbeit und in der Freizeit. Im Grunde genommen, ist die Kommunikation im Unternehmen klar, entspannt und auch professionell.

Jedes Unternehmen hat seine eigene Art und Weise, wie man in ihrem Unternehmen kommuniziert. Sowie von einem Mitarbeiter gesagt wurde, wird nicht nur direkt kommuniziert, sondern man verwendet auch Instrumente wie zum Beispiel E-Mail

als Kommunikationsmittel zwischen den Mitarbeitern, weil es verschiedene Abteilung im Unternehmen gibt. Meiner Meinung nach ist es wichtig ein Kommunikationsmittel zu verwenden, damit man Zeit und Kosten sparen kann.

Laut Burkart kann zwischen drei Dimensionen der sprachlichen Zeichen der verbalen Kommunikation unterschieden werden. (vgl. Burkart 2002: S. 79).

- semantische Dimension

Die Semantik untersucht die Beziehung zwischen den sprachlicher Zeichen und der Zeichenfolgen. Bei uns in Indonesien kopieren die Angestellten nicht selbständig, sondern haben es gibt eine eigene Abteilung, die Kopien für alle macht. In Deutschland ist es anders, da man selbständiger im Vergleich zu Indonesien arbeiten muss. Beispielsweise bei der Anwendung der Kopiermaschine gibt einem grünen Knopf mit OK Zeichen, so dass es jedermann verstehen kann.

- syntaktische Dimension

Die syntaktische Dimension meint die Beziehung der Zeichen untereinander. Untersuchungsgegenstand sind die grammatischen Regeln, die bestimmen, wie sprachliche Zeichen miteinander verknüpft werden können. In der syntaktischen Dimension wird der grüne Knopf auf der Kopiermaschinen als „BEREIT zum Drucken“, bezeichnet.

- pragmatische Dimension

Pragmatik ist die Lehre von der Zeichenverwendung, sie fragt nach der Art und Weise des Gebrauchs sprachlicher Zeichen und Zeichenfolgen. In der pragmatischen Dimension bezeichnet der grüne Knopf an der Kopiermaschine, dass man die Seiten ausdrucken möchte.

Meine Meinung dazu ist, dass die indonesischen Angestellten der auf die sprachlichen Zeichen in der verbalen Kommunikation achten müssen. Es kann sein, dass jede Person Zeichen unterschiedlich interpretiert es in der jeweiligen Kultur eine unterschiedliche Bedeutung hat. Deshalb ist es empfehlenswert, dass die indonesischen Angestellten die üblichen sprachlichen Zeichen während der Arbeit verwenden. Falls sie ein Zeichen nicht verstehen, sollen sie lieber nach ihrer Bedeutung bei ihren Kollegen nachfragen.

Heringer definiert, dass an erster Stelle in der nonverbalen Kommunikation die bekannten Begriffe Gestik, Mimik und Körperhaltung vorangegangen sein sollten. Gestik bezeichnet die Bewegung der Hände, Finger und Arme sowie des Kopfes. Bei der Mimik geht es um das Spiel der Gesichtsmuskeln, besonders um die Bewegungen der Mund-Nasenpartie, der Augenbrauen und der Stirnpartie. Unter der Körperhaltung kann das Gesamtbild, die Haltung von Kopf, Rumpf, von Armen und Beinen zusammengefasst werden (vgl. Heringer 2004: S. 81). Naseputzen bezeichnet man als nonverbale Kommunikation, bei der man die Hände und Finger verwendet. In Deutschland ist es üblich, dass man zum Beispiel während der Arbeit oder sogar während des Essens Nase putzen darf. Die Taschentücher werden sogar mehrmals in Deutschland verwendet. In Indonesien bezeichnet man es als unhöflich, wenn man das in der Öffentlichkeit tut. Normalerweise geht man dafür in einen anderen Raum wo niemand da ist.

### **5.3. Interkulturelle Kommunikation**

Wenn wir in einem anderen Land leben, wäre es schön, wenn wir uns zumindest auch mit den Sitten, Regeln und Normen, die in diesem Land gelten, auskennen. Ein paar Worte in einer Fremdsprache zu lernen, ist ein guter Weg, der ständig weiterbeschritten werden muss., Mit Hilfe der Sprache erfahren wir mehr über die Kultur anderer Länder.

Bei der Abbildung 4 stehen die Einflussbereiche der Kultur. Es gibt bestimmte Merkmale, die der Autor nach den Interviews mit den indonesischen Angestellten gefunden hat. Die Einflussbereiche der Kultur laut der indonesischen Angestellten sind Sprache, Tradition, Alltag und Familie sowie Religion.

In dieser Arbeit ist die Interkulturelle Kommunikation das Thema. Der Autor möchte zuerst wissen, wie die indonesischen Angestellten die interkulturelle Kommunikation definieren. Im Ergebnis der Interviews mit den Angestellten wird Interkulturelle Kommunikation als die Kommunikation zwischen Menschen, die aus verschiedenen Kulturen stammen, definiert. Interkulturelle Kommunikation wird auch als soziale Interaktionen zwischen zwei Menschen, einer Gruppe, oder

einer Organisation aus unterschiedlichen Kulturen gesehen. Das hat die gleiche Bedeutung mit der Definition von Maletzke:

Von interkultureller Interaktion und Kommunikation sprechen wir, wenn die Begegnungspartner verschiedenen Kulturen angehören und wenn sich die Partner der Tatsache bewußt sind, daß der jeweils andere "anders" ist, wenn man sich also wechselseitig als "fremd" erlebt. "Als interkulturell werden alle Beziehungen verstanden, in denen die Beteiligten nicht ausschließlich auf ihre eigenen Kodes, Konventionen, Einstellungen und Verhaltensformen zurückgreifen, sondern in denen andere Kodes, Konventionen, Einstellungen und Alltagsverhaltensweisen erfahren werden. (Maletzke 1996 : S.37)

Demzufolge spielt die Sprache im Unternehmen eine große Rolle. Die indonesischen Angestellten meinen, wenn man Kultur verstehen möchte, muss man natürlich zuerst die Sprache verstehen, damit man kommunizieren kann. Nicht nur mit den anderen Mitarbeitern, sondern auch mit den Kunden, die aus verschiedenen Ländern kommen. Diese Aussage entspricht Broszinsky – Schwabe (2011) :

In allen menschlichen Gemeinschaften sind Sprache und Körpersprache Ausdrucksmittel von Gedanken und Gefühlen. Eine Verständigung zwischen Angehörigen verschiedener Kulturen wäre ohne diese Mittel nicht möglich. Für die Individuen ist Sprache der Schlüssel zur Kultur, sowohl zu ihrer eigenen als auch zu einer fremden Kultur ( Broszinsky – Schwabe 2011 : S60).

Die Sprache ist der Schlüssel zur Kultur. Die Sprache zu lernen, ist immer mit dem Thema Kultur verknüpft. Außerdem kennen wir die Bedürfnisse der Menschen, mit denen wir täglich zusammenarbeiten müssen. Dafür braucht man Sprache um miteinander zu kommunizieren.

Fünf indonesische Angestellte kommunizieren während der Arbeit auf Deutsch. Der Grund ist, dass sie mit Deutschen zusammenarbeiten. Andere Angestellte verwenden Englisch um zu kommunizieren, weil es im Unternehmen mehrere Ausländer gibt. Außerdem müssen sie im internationalen Bereich arbeiten. Deshalb ist Deutsch zur Kommunikation nicht notwendig weder unter den Kollegen noch mit den Kunden.

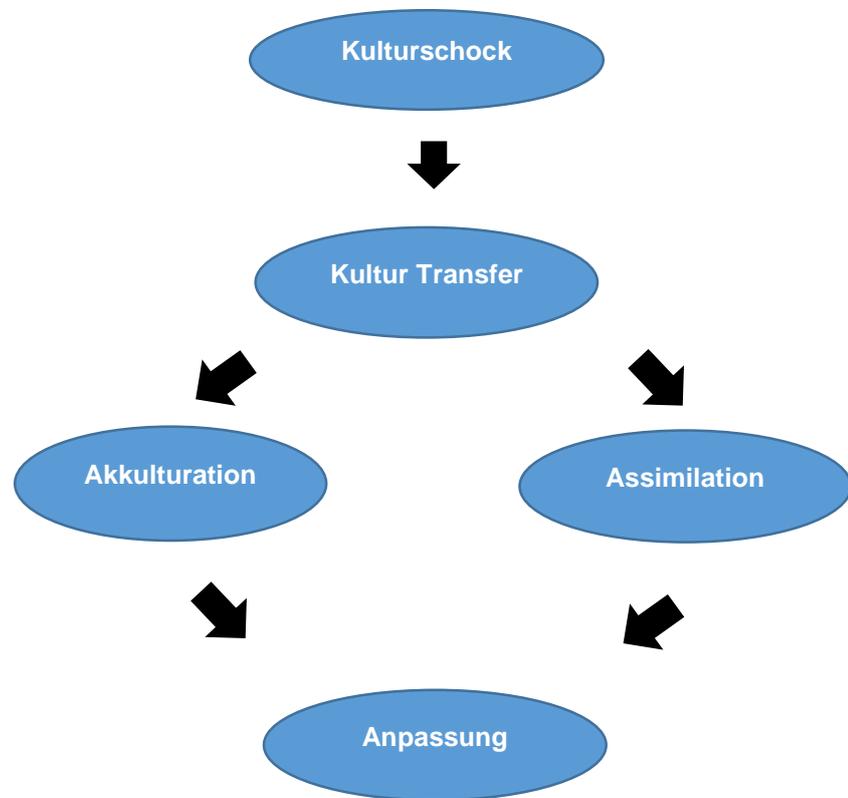


Abbildung 9 : Kulturprozess (Quelle : eigene Darstellung)

Aus meiner Beobachtung, beginnt der Prozess der indonesischen Angestellten bei der Ankunft in Deutschland mit einem Kulturschock, weil sie sich an ein neues Land mit unterschiedlichen Normen, Sitten, und Regeln anpassen müssen. Dem Kulturschock folgt der Kultur Transfer, wo die Angestellten die andere Kultur versuchen zu verstehen und zu akzeptieren. Danach folgen Akkulturation und Assimilation.

- Als ersten Prozess nach dem Umzug von Indonesien nach Deutschland erlebten die indonesischen Angestellten einen Kulturschock. Maletzke (1996) meint

Zu erkennen ist ein Kulturschock an zahlreichen Symptomen (...). Kulturschock bedeutete eine hochgradige Belastung, manchmal in einem solchen Maß, dass der Experte schon nach kurzer Zeit resigniert und in die Heimat zurückkehrt (Maletzke 1996 : S.166)

- Als zweiten Prozess erleben sie den Kultur Transfer. Nach dem Kulturschock gibt es einen Prozess der Übernahme kultureller Phänomene, wo man versucht die andere Kultur zu akzeptieren. Diesen Prozess nennt man Kultur Transfer. Lüsebrink (2012) definiert Kultur Transfer so:

Kulturtransferprozesse betreffen die interkulturellen Vermittlungsformen zwischen Kulturen, das heißt jene Kulturgüter und –praktiken, die übertragen und in einer spezifischen Zielkultur rezipiert werden : Informationen, Diskurse, Texte, Bilder, Institutionen und Handlungsweisen und hiermit auch die kulturelle Dimension des Transfers von Objekten, Produkten und Konsumgütern.“ (Lüsebrink 2012 : 145)

- Als dritten Prozess erleben sie die Akkulturation und Assimilation. Der Prozess die andere Kultur zu akzeptieren wird gefolgt von der Assimilation und Akkulturation. Wie Broszinsky (2011) beschreibt

Assimilation bedeutet völlige Einbindung in eine neue Kultur und damit die Aufgabe der eigenen kulturellen Identität. In der Geschichte erfolgte sie meist zwangsweise durch Übernahme einer neuen Sprache, kultureller Mustern und oft auch der Religion. Akkulturation hingegen ist ein Prozess der schrittweisen Übernahme von Elementen einer neuen Kultur bei Erhalt der eigenen kulturellen Identität der Herkunftskultur. Akkulturation vollzieht sich meist im Zuge längerer Auslandsaufenthalte oder durch Migration. Aus Kulturen, die bis dahin monokulturell waren, entstehen allmählich multikulturelle Gesellschaften (Broszinsky – Schwabe 2011 : 233)

Entsprechend der Ergebnisse gibt es Beispiele über Assimilation und Akkulturation, die der Autor gefunden hat. Ein Beispiel von Assimilation ist über Direktheit. Die Deutschen sind direkt, sagen die Angestellten. Die indonesischen Angestellten, die Direktheit während ihres Alltags schon gewohnt sind und können sich besser in die deutsche Kultur integrieren. Sie wenden es auch in der indonesischen Umgebung oder bei indonesischen Freunden an und sie denken nicht mehr daran, dass ihre Freunde verletzt werden könnten. Sie nehmen diese neue Kultur an und löschen diese Indirektheit ihrer Kultur "basa – basi". Die Begrüßung in der Öffentlichkeit wird als Beispiel von Akkulturation genannt. Die Deutschen grüßen jemanden auf der Rolltreppe auf ihrem Weg zur Arbeit, obwohl die Person nicht kennen. In Indonesien ist das nicht üblich. Wir begrüßen normalerweise nur jemand, den wir kennen. Aber eine indonesische Kollegin tut es auch, dass sie die Fremden begrüßt.

- Als letzten Prozess versuchen sie sich anzupassen. Die indonesischen Angestellten fangen an sich selbst als Teil der neuen Umgebung zu akzeptieren. Die Person versteht die Kultur und fühlt sich langsam wohl. Diesen Prozess kann sich aber über mehrere Jahre entwickeln.

Die Forschungsfrage dieser Arbeit lautet wie sind die Auswirkungen interkultureller Kommunikation auf den Arbeitsalltag indonesischer Angestellter in Deutschland. Maletzke (1996) meint :

Wer längere Zeit in einem anderen Land mit einer fremden Kultur lebt, wird durch eben diese Kultur verändert. Der Aufenthalt in der Fremde wirkt sich aus. Dabei stellt man sich die Gastkultur mit ihren spezifischen Strukturmerkmalen als "Ursache" und die Veränderungen beim Besucher als "Wirkungen" vor. (...) wenn sich eine Person während eines längeren Auslandsaufenthaltes verändert, dann ist es schwierig, ja meist unmöglich festzustellen, welche Anteile dieser Veränderung auf Einflüsse der Gastkultur zurückzuführen sind. Diese Person hätte sich ja auch verändert, wäre sie zu Hause geblieben (...) (Maletzke 1996 : 168 - 169)

Basierend auf den der Ergebnisse der Interviews mit acht indonesischen Angestellten können wir die Auswirkungen mit der Theorie von Maletzke verbinden. Er nennt 5 Auswirkungen des Aufenthalts im Ausland (vgl. Maletzke 1996 : S. 170 - 171) :

1. Ein längerer Aufenthalt in einer fremden Kultur bewirkt oft eine Stärkung des Ich, eine Festigung des Selbstwertgefühls und der persönlichen Identität. Das passiert bei allen Angestellten, dass ein längerer Aufenthalt in einer fremden Kultur eine Stärkung des Ich oft zur Folge hat. Beispielweise bei der Jobsuche. Eine Mitarbeiterin arbeitet im Bereich Business Development für Südostasien, weil sie die Kenntnisse der Kultur in Südostasien als ihre Stärken nutzen kann.
2. Ein Auslandsaufenthalt setzt oft auch Kreativität frei. Kreativität beruht in wesentlichen Teilen auf der Fähigkeit alteingefahrene Zusammenhänge, Ganzheiten und Gestalten aufzulösen und aus den "Teilen" neue, originelle "Kompositionen" zu schaffen. Ein Beispiel dafür ist bei der Anwendung der Sprachen im Alltag. Die indonesischen Angestellten sind fähig, die deutsche Sprache in ihrem Alltag zu verwenden.
3. Auslandsaufenthalte bewirken häufig auch eine Zunahme der Leistungsorientierung einschließlich der Fähigkeit, erreichbare Erfolgsziele zu setzen, die weder so hoch angesetzt sind, dass sie mit Sicherheit verfehlt werden, noch so niedrig angesetzt sind, dass kein Leistungserleben zustande kommen kann. In Deutschland gibt es einen Arbeitsmarkt für Studenten und sie bekommen die Chance Erfahrungen zu sammeln. Dafür bekommen die Studenten auch einen Lohn, sodass es sogar möglich ist, in Deutschland zu überleben. Ein Weiterer Vorteil ist, dass die Möglichkeit besteht fest angestellt zu werden. Außerdem arbeiten sie in einem internationalen Level. Viele große Unternehmen haben ihren Sitz in Deutschland und haben viele Niederlassungen in verschiedenen Ländern, deshalb arbeiten die Angestellten auf einem internationalen Level zusammen. Die beiden Beispiele können eine Zunahme der Leistungsorientierung einschließlich der Fähigkeit bewirken.
4. Aufenthalte in der Ferne bringen eine Vermehrung des Wissens und eine Erweiterung des Horizontes mit sich. Bevor man ins Ausland geht ist es

jedoch entscheidend , dass man seinen Horizont erweitern möchte. Die Erfahrung der indonesischen Angestellten ist, dass die Hierarchie in Deutschland, das bedeutet die Kluft zwischen Chef und normalem Angestellten, nicht so stark ist wie in Asien. Ein weiterer Vorteil In Deutschland ist, man über Versicherungen gut abgesichert . Mit dem Aufenthalt in der Ferne lernt man neue Sachen, die man vorher noch nicht gekannt hat.

5. Veränderungen im Wissen und in der Ansicht über die Ereignisse der Welt können auch dadurch entstehen, dass man sich, ohne es zu beabsichtigen, bestimmte Konzepte oder Perspektiven der Gastkultur zu eigen macht. Als Vorteile in Deutschland stehen im Ergebnis die Disziplin und die Pünktlichkeit. Neben der Arbeitsdisziplin legen die Deutschen hohen Wert auf Pünktlichkeit. Einen Termin mit einem Deutschen auszumachen bedeutet sehr genau anzugeben an welchem Datum und zu welcher Uhrzeit man sich treffen möchte und man muss diese Vereinbarung dann auch einhalten. Die indonesischen Angestellten lernen in Deutschland welchen Wert Zeit hat und sie versuchen sich so zu organisieren, dass sie natürlich auch pünktlich sind.

#### **5.4. Interkulturelle Kompetenz**

Das anschließende Kapitel beschreibt die interkulturelle Kompetenz. Im Ergebnis der Darstellung der Ergebnisse bezeichnet Interkulturelle Kompetenz die Fähigkeiten, wie sich Menschen einer Gruppe oder Individuen aus verschiedenen Kulturen integrieren können. Die indonesischen Angestellten können verstehen, was Interkulturelle Kompetenz bedeutet und wie man sich in eine Kultur integrieren kann. Entsprechend Baumer (2002) bezieht sich Interkulturelle Kompetenz auf Beziehungen zwischen zwei oder mehreren Kulturen in einem oder mehreren Aspekten. Interkulturelle Kompetenz wird als Fähigkeiten gesehen :

Interkulturelle Kompetenz im engeren Sinne umfasst sozial – kommunikative sowie Psycho – soziale Fähigkeiten, also ganz allgemein die Fähigkeiten, interkulturelle Aspekte einer Aufgabe zu erkennen, zu würdigen und angemessen zu bewältigen(Baumer 2002 : S. 79).

Nach Broszinsky – Schwabe (2011) definiert die Interkulturelle Kompetenz auch als Fähigkeitenkonfliktfrei miteinander zu kommunizieren :

(...) ist die Fähigkeit, mit Menschen aus anderen Kulturen konfliktfrei zu kommunizieren und sie auf der Grundlage ihres Wertesystems zu verstehen. Diese Fähigkeit kann man erlernen, indem man sich neues Wissen, Fähigkeiten und Handlungsstrategien aneignet (Broszinsky – Schwabe 2011 : S. 216)

Die indonesischen Angestellten sehen Interkulturelle Kompetenz einerseits als Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern aus anderen Kulturen, um ein gemeinsames Ziel in einem Unternehmen zu erreichen. als auch die Kommunikation mit den Kunden aus anderen Ländern mit denen man eine Beziehung pflegt. Diese Definition ist relevant für die Bedeutung des Interkulturellen Managements nach Baumer (2002):

Interkulturelles Management beschäftigt sich mit den kulturbedingten Unterschieden im Arbeitsverhalten von Menschen. Darunter wird die Unternehmensführung multinationaler Konzerne verstanden, die sich an den Erfordernissen einer möglichst reibungslosen Kommunikation zwischen Mitarbeitern, Kunden und Geschäftspartnern aus unterschiedlichen Kulturkreisen orientiert (Baumer 2002 : S.80).

Nach Baumer liegt dem interkulturelle Management die Überlegung zugrunde, dass eine erfolgreiche Unternehmenskultur auf internationaler Ebene nur dann entstehen kann, wenn das spezifische kulturelle Umfeld, die Geschichte und Traditionen der handelnden Personen produktiv in die Kommunikation der Firma einfließen können (vgl. Baumer 2002 : S.80). Alle Angestellten betonen, dass interkulturelle Kompetenz für den Erfolg einer Arbeit wichtig ist. Es gibt immer ein Ziel, dass in einem Unternehmen gemeinsam erreichen möchte. Aus diesem Grund sollte man Arbeit und Menschen im Unternehmen integrieren. Die Sinnhaftigkeit entsteht in dem interkulturellen Management der indonesischen Angestellten, dass sie ihre Produktivität während der Arbeit erhöhen können.

Nach den Interviews mit den indonesischen Angestellten, sind sie sich bewusst, dass sie Interaktionen mit den Begegnungspartnern aus verschiedenen Kulturen haben, wie die Aussage von Baumer :

In der Interkulturelle Kommunikation resp. Interkulturelle Interaktion ergibt sich, wenn die Begegnungspartner verschieden Kulturen angehören und sich die Partner der Tatsache bewusst sind, dass der jeweils andere "anders" ist, man sich also wechselseitig als "fremd" erlebt. (Baumer 2002 : S. 54).

Es gibt folgende Vorgehensweisen in der multikultureller Arbeit, die zur Optimierung multikultureller Teamzusammenarbeit und damit zur interkulturellen Synergie beitragen (Baumer 2002 : S.178) :

- Unfreezing – sich Zeit nehmen für gegenseitiges Kennenlernen, nach Möglichkeiten außerhalb der Arbeitsumgebung  
Das ist möglich, dass man sich aus dem Arbeitsplatz heraus private Freundschaften entwickelt. Unfreezing fand bei eine indonesischen Angestellten statt. Ihre Erfahrung war, dass ihre Kollegen auch außerhalb der Arbeitsumgebung Kontakte immer pflegen. Sie besuchen einander oder machen ein paar Aktivitäten außerhalb der Arbeitszeit. Meiner Meinung nach ist das gegenseitige Kennenlernen außerhalb der Arbeitsumgebung auch wichtig, weil man private Freundschaften entwickeln kann. Was dabei aber wichtig erscheint ist, dass die Angestellten bei der Vermischung von Privat- und Berufsleben aufpassen sollten, um Konflikte zu vermeiden.  
Interesse für den Hintergrund der anderen Teammitglieder und für ihre Besonderheiten zeigen, Gemeinsamkeiten herausfinden und betonen. Das Interesse für den Hintergrund der anderen Teammitglieder zeigt sich bei einem Chef von einem Angestellten der sich für die indonesische Kultur begeisterte. Er fragt nach Sitten und was in Indonesien üblich ist. Meiner Meinung zeigt der Chef hier einen großen Respekt gegenüber der anderen Kultur und der Angestellten, um ein besseres Verständnis zwischen den verschiedenen Kulturen zu ermöglichen.
- Flexible Haltung der Arbeitssprache, damit sich alle Teammitglieder beteiligen können.

Mir scheint, dass die flexible Nutzung der Arbeitssprache, spielt eine große Rolle in einem Unternehmen, damit sich alle Teammitglieder beteiligen können. Eine Erklärung von einer Angestellten war, dass sie beim Zeichnen sehr typisch asiatische Eigenschaften hat. Für eine Arbeit im Bereich der Medienkunst braucht man hohe Kreativität, als etwas „klein und süß“ darzustellen sind typische Eigenschaften der Asiaten. Das ist anders als bei den Deutschen, deren Stärken liegen oft bei der Ordnung beim Zeichnen und der Vereinfachung und Strukturierung.

- Interne Weiterbildung ist ein bewährtes Instrument, Veränderung zu begleiten.

Ein Ergebnis des Interviews war, dass eine Angestellte einen interkulturellen Workshop in ihrem Unternehmen hatte, der über den Umgang mit Kunden aus anderen Kulturen und insbesondere, was ist dort verboten und nicht verboten ist. Außerdem hatten sie eine Schulung, die für die professionelle Karriere in ihrem Bereich zum Beispiel im Bereich Werbung abzielte. Meine Meinung dazu ist, dass interne Weiterbildung für die Angestellte wichtig ist. Das ist ein Instrument von dem Unternehmen um die Fähigkeiten der Angestellten weiter zu entwickeln. Mit der Ausgestaltung dieser internen Weiterbildungen prägen sie die persönliche und die Interne Kommunikation einer Kultur mit.

- Eignung der Teammitglieder betreffend Kompetenz und Motivation, Regelmäßige Bilanzierung der übernommenen Aufgabenbereiche, bevor Überforderung oder Frust einsetzen.

Bei einer Zusammenarbeit in einem Team muss man darauf achten, dass man betreffend Kompetenz und Motivation der Teammitglieder die Aufgabenbereiche verteilt. Beispielsweise ist die Erfahrung einer Angestellten dass sie in ihrem Unternehmen gleich behandelt worden ist. Jede Angestellte durchläuft eine Entwicklungsphase, das ist der sogenannte Career Development Plan ist. In diesem Plan gibt es verschiedene Levels, die für die Angestellte erstellt worden sind, damit sie ihre Ziele erreichen können.

- Positive Ergebnisse bewusst zur Kenntnis nehmen und gemeinsam feiern.  
Meiner Meinung nach ist es wichtig wenn man das Ziel gemeinsam erreicht hat, dass es positiv zur Kenntnis genommen wird und dass man es gemeinsam feiert. Es ist als Belohnung zu sehen, um die Angestellten immer wieder zu motivieren.

## **6. SCHLUSSBEMERKUNGEN**

### **6.1. Methodenkritik**

In dieser Studie verwendeten die Autoren qualitative Forschungsmethoden. Der benutzte Interviewsleitfaden war so offen, dass er ein Eingehen auf die spezifischen Eigenheiten der einzelnen Interviewpartnerinnen und Partner ermöglichte und gleichzeitig genügend Struktur vorgab, welche bei der anschließenden Bildung des Kategoriensystems hilfreich war.

Die Interviews lieferten wesentliche Informationen über Interkulturelle Kommunikation indonesischer Angestellte, die in Deutschland arbeiten. Eine weitere methodische Einschränkung ist, dass soziodemografische Angaben nicht erfragt wurden. Deswegen bleibt es somit unklar, ob gewisse Aussagen der Interviewten auch mit ihrem Erfahrungshintergrund zusammenhängend. Meiner Meinung nach ist die quantitative Aussagen konnten mit diesem Approach nicht gemacht werden, dazu müssten qualitative Methoden zugezogen und die Stichprobe erweitert werden.

### **6.2. Weiterführende Überlegungen**

Eine Forschung in Bezug auf Kultur braucht viel Zeit. Wie weit die Nachhaltigkeit bei den Befragten anhält, müsste daher mit einer Langzeitstudie untersucht werden. Das bedingt, dass bei verschiedenen Messpunkten über eine längere Zeitachse deren Kulturentwicklung verfolgt wurde.

Eine weitere spannende Forschungsfrage wäre, ein Forschungsdesign zu entwickeln, das die Befragten nicht nur von indonesischen Angestellten, sondern auch die Personalabteilung und die deutschen Kollegen in dem Unternehmen.

Weiterführende Überlegungen sind, dass der Forscher die interne Kommunikation in einem Unternehmen untersucht wird und verbindet mit der interkulturellen Kommunikation, ob eine Kultur die interne Kommunikation in einem Unternehmen beeinflusst. Weil die Kommunikation reibungslos ablaufen können, müssen Mitarbeiter und das Management, die kulturellen Unterschiede zu verstehen, um

weiter zu definieren, wie mit ihnen zu kommunizieren und die Konflikte zu reduzieren, die auftreten können.

### **6.3. Überlegung für die Praxis**

Um die Arbeit abzurunden, soll nun zum Schluss nochmals auf die zentralen Erkenntnisse, welche für die Praxis relevant sein können, eingegangen werden.

- Mit dem Blick auf den wirtschaftlichen Entwicklungen heutzutage, spielt Interkulturelle Kommunikation eine große Rolle um die Einrichtung der Harmonisierung im Business stattzufinden. Allerdings brauchen wir ein gemeinsames Verständnis zwischen zwei oder mehr Menschen um interkulturelle Kommunikation zu führen, entweder durch schriftliche oder mündliche. Die zunehmende Muster der Zusammenarbeit und Wirtschaftsabkommen in verschiedenen Regionen der Welt von heute würde die interkulturelle Kommunikation immer wichtiger werden. Wenn das Unternehmen ihr Gebiet in multinationalen Level expandieren wird, ist die Notwendigkeit für interkulturelle Kommunikation immer wichtiger.
- Die Sprache spielt in einem Unternehmen große Rolle und die Bedeutung der Sprache darf nicht unterschätzt werden. Sprache bildet eine eigene Wirklichkeit. Sie ist unter anderem das Medium für eine echte Kommunikation. Sprache wirkt nicht nur durchs Wort, sondern auch durch Bilder und bildet eine Brücke zur emotionalen Ebene der betroffenen Menschen. Mit Sprache lässt sich die Beziehung zu Angestellten aktiv gestalten. Die Ideen und Meinungen können durch die Sprache formuliert und in Geschichten verpackt werden.
- Das Management in einem Unternehmen muss sich bewusst sein, dass sie Mitarbeiter mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen in ihrem Unternehmen haben. Deshalb muss das Management versuchen, diese Unterschiede zu verstehen, sowie indonesischen Angestellten, die auch mit der Kultur in Deutschland einzustellen hätte.

## LITERATUR- UND QUELLENVERZEICHNISSES

Baumer, Thomas (2002) : Handbuch Interkulturelle Kompetenz. Zürich. Orell Füssli Verlag AG

Bliemel, K (1995) : Marketing Management. 8. Auflage. Stuttgart : Schäffer-Poeschel Verlag

Burkart,R. (2002) :Kommunikationswissenschaft : Grundlagen und Problemfelder. Umrisse einer interdisziplinären Sozialwissenschaft. Wien : Böhlau

Cropley, A (2005) : Qualitative Forschungsmethoden : Eine praxisnahe Einführung. Frankfurt am Main : Dietmar Klotz GmbH

Heringer , H. Jürgen (2007) : Interkulturelle Kommunikation. Tübingen : Narr Francke Attempto Verlag GmbH + Co. K

Hofstede, G. & Hofstede. G.J (2005) : Lokales Denken, globales Handeln : Interkulturelle Zusammenarbeit und globales Management. 4.Auflage. München : Deutscher Taschenbuch Verlag GmbH & Co. KG

Karmasin, M. & Weder. F (2008) : Organisationskommunikation und CSR : Neue Herausforderungen an Kommunikationsmanagement und PR. Wien : LIT Verlag GmbH & Co. KG

Kirchner, Karin (2001): Integrierte Unternehmenskommunikation – Theoretische und empirische Bestandsaufnahme und eine Analyse amerikanischer Großunternehmen. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag

Lüsebrink, Hans-Jürgen (2012) : Interkulturelle Kommunikation : Interaktion Fremdwahrnehmung Kulturtransfer. Weimar : Verlag J.B.Metzler

Maletzke, G (1996): Interkulturelle Kommunikation. Zur Interaktion zwischen den Menschen verschiedener Kulturen. Opladen: Westdeutscher Verlag

Mast, Claudia (2013) : Unternehmenskommunikation. 5. Auflage. Konstanz : UVK Verlagsgesellschaft GmbH

Moosmüller, Alois (1996). Interkulturelle Kompetenz und interkulturelle Kenntnisse. Überlegungen zu Ziel und Inhalt im auslandsvorbereitenden Training. In: Roth, Klaus (Hg.): Mit der Differenz leben. Europäische Ethnologie und Interkulturelle Kommunikation. Münster: Waxmann. S. 271-290

Rehbein, J (Hrsg.) (1985): Interkulturelle Kommunikation. Tübingen: Narr.

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

Thomas, Alexander, Eva – Ulrike Kinast und Sylvia Schroll-Machl (Hg.) (2005) : Handbuch Interkulturelle Kommunikation und Kooperation. Göttingen : Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG

Von Bebenburg, P. & Thieme, M (2012) : Deutschland ohne Ausländer : Ein Szenario. Ulm : Redline Verlag

Watzlawick, Paul, Janet H. Beavin und Don D. Jackson (1990): Menschliche Kommunikation – Formen, Strömungen, Paradoxien. Bern/Stuttgart/Toronto: Huber

Yousefi,H.R (2014) : Interkulturelle Kommunikation : Eine praxisorientierte Einführung. Darmstadt : WBG.

## **ABBILDUNGS- UND TABELLENVERZEICHNISSE**

### **Abbildungen**

Abbildung 1	Formaler Aufbau der Arbeit .....	8
Abbildung 2	Drei Ebenen der Einzigartigkeit in der mentalen Programmierung des Menschen.....	11
Abbildung 3	Definition von Kultur .....	12
Abbildung 4	Einflussbereiche der Kultur .....	14
Abbildung 5	Dimensionen sprachlicher Zeichen.....	17
Abbildung 6	Dimensionen sprachlicher Kommunikation .....	18
Abbildung 7	Kultur Transfer .....	33
Abbildung 8	Phasen der Forschungsprozess .....	49
Abbildung 9	Kulturprozess.....	90

### **Tabellenverzeichnisse**

Tabelle 1	Beispiele für Unterschiede zwischen Gesellschaften mit geringer und großer Machtdistanz .....	21
Tabelle 2	Beispiele für Unterschiede zwischen kollektivistischen und individualistischen Gesellschaften.....	23
Tabelle 3	Beispiele für Unterschiede zwischen femininen und maskulinen Gesellschaften .....	25
Tabelle 4	Beispiele für Unterschiede zwischen Gesellschaften mit schwacher und starker Unsicherheitsvermeidung .....	27
Tabelle 5	Beispiele für Unterschiede zwischen Gesellschaften mit Kurzzeit- und Langzeitorientierung .....	29
Tabelle 6	Differenzierung zwischen Westlich und Ostlich .....	29
Tabelle 7	Vor- und Nachteile in Deutschland .....	29

# ANHANG

## Interviewleitfaden



**Im Rahmen meiner kommunikationswissenschaftlichen Masterarbeit mache ich eine Untersuchung über kulturelle Auswirkungen im Arbeitsalltag indonesischer Angestellten in Deutschland. Falls ihr eure Meinung mitteilen möchtet, könnt ihr diese gerne unten festhalten.**

### **A. Themenkomplex “persönliche Fragen”**

- Warum sind Sie nach Deutschland angekommen?
- Wie lange wohnen Sie bereits in Deutschland?
- Was haben Sie studiert und wo haben Sie studiert?
- Wo absolvierten Sie ihr Studium?
- Wie ist die interkulturelle Kommunikation als Student/in?
- Wie sind Sie als Berufsleben eingestiegen?
- Wie lange arbeiten Sie bei dem Unternehmen in Deutschland?
- Was sind die Vor- und Nachteile für Sie in Deutschland?
- Gewannen Sie neue Erfahrungen seitdem Sie in Deutschland wohnen und arbeiten? Wenn ja, bitte teilen Sie mir Beispiele mit.
- Planen Sie nach Indonesien zurückzukehren?
- Wenn ja, worin sehen Sie Gründe dafür?

**B. Themenkomplex „Kommunikation“**

- Wie ist die Kommunikation in Ihrem Unternehmen?
- Wie verläuft die Kommunikation in Ihrer Freizeit und Arbeitszeit mit ihren Kollegen?
- Haben Sie schon mal Missverständnis bzw. Konflikt in Ihrem Unternehmen?

**C. Themenkomplex „Interkulturelle Kommunikation“**

**Interkulturelle Kommunikation umfasst alle Arte von Kommunikation zwischen Personen aus unterschiedlichen Kulturen (Thomas/ Kinast/Schroll-Machl 2005 : S.113)**

- Wie verstehen Sie Interkulturelle Kommunikation?
- Als ausländische Angestellte hatten Sie sicherlich Herausforderungen, wenn sie im Ausland leben. Was ist die größten Herausforderungen, mit denen ein/e Angestellter/in auf dem Prozess vor der Arbeit und während der Arbeit konfrontiert wird?
- Inwiefern spielt Sprache eine Rolle bei Ihrem Unternehmen?
- Wie sieht die Interaktion zwischen Ihnen und anderen Angestellten in ihrem Unternehmen aus?
- Finden Sie eine Stereotype in Ihrem Unternehmen?
- Wie finden Sie die westliche bzw. deutsche Kultur im Vergleich zu östlicher bzw. indonesischer Kultur?
- Erzählen Sie mir bitte Ihre Erfahrung über Kulturschock und Kultur Transfer, was Sie erleben!
- Was sagen Sie über Verhaltensformen (Sitten, Normen , Rollen) zwischen westlich und östlich?
- Was ist Ihre Schwierigkeiten in Ihrem Arbeitsumfeld?

**D. Themenkomplex „Interkulturelle Kompetenz“**

**Interkulturelle Kompetenz ist eine Person, die bei der Zusammenarbeit mit Menschen aus ihr fremden Kulturen deren spezifische Konzepte der Wahrnehmung, des Denkens, Fühlens und Handelns erfasst und begreift. Hier**

**wird die interkulturelle Kompetenz weiter gefasst: Es geht um Erfassen, Begreifen und Wahrnehmen, sie ist mehr auf Zusammenarbeit ausgerichtet (Baumer 2002 :S.80)**

- Wie verstehen Sie Interkulturelle Kompetenz?
- Wie wichtig ist Ihrer Meinung nach interkulturelle Kompetenz für den Erfolg einer Arbeit? Erfolg sei dabei als Zustand definiert, in dem die gesteckten Ziele erreicht wurden.
- Inwiefern spielt interkulturelle Kompetenz bei der internationalen Stellenbesetzung eine Rolle?
- Gibt es spezielle Personalentwicklungsmaßnahmen für Sie? Wenn ja, welche sind es und zu welchem Zeitpunkt der Entsendung werden sie angeboten?
- Wie erfolgreich sind die von Ihnen genannten Maßnahmen? Wo sehen Sie Handlungsbedarf?

## Transkriptionen von Interviews

### Interviewprotokoll N1

#### **Interview zum Thema “Interkulturelle Kommunikation ihre Auswirkungen im Arbeitsalltag indonesischer Angestellten in Deutschland“**

Persönliches Interview mit : Johannes Waldecker

Datum : 29.02.2016

Standort : Wohnung der Befragter in Mannheim (per Skype)

Interviewerin : Tita ( T )

Befragter : Johannes ( J )

1. T : Im Rahmen Kommunikationswissenschaftlichen Arbeit mache ich eine Untersuchung über kul kulturelle Auswirkungen im Arbeitsalltag indonesischer Angestell Angestellten in deutschen Unternehmen. Ä wir gehen zum Themenkomplex A über persönlichen Fragen. Warum bist du nach Deutschland angekommen?
2. J : Ä.. ich bin mit meiner Familie hier nach Deutschland umgezogen
3. T : Wie lange wohnst du bereits in Deutschland?
4. J : Seit 2003, das heißt ä jetzt 13 Jahre jetzt schon
5. T : Was hast du studiert und wo hast du studiert?
6. J : Ich hab damals eine Ausbildung gemacht, also hier in Mannheim als Bürokaufmann
7. T : und wo absolvierst du dein Studium oder deine Ausbildung?
8. J : auch hier in Mannheim
9. T : Wie ist die interkulturelle Kommunikation hier als Student oder Studentin?

10. J : Das war ä das war gut mhm. . ja, damals hat meine Mitschülerin auch viel geholfen und ja, das war ganz nett
11. T : Ähm wie bist du als Berufsleben eingestiegen? Ich meine dann nach deiner Ausbildung?
12. J : Nach meiner Ausbildung hatte ich also ich arbeite beim Galeria Kaufhof. Die haben mich gleich nach meiner Ausbildung gleich übernommen.
13. T : Achso, das heißt, dass du Praktikum vorher gemacht hat, oder?
14. J : Nee, also wenn du eine Ausbildung machst, du brauchst ja immer ähm ne Arbeitsgeber dass heisst du machst fifty – fifty, dass heisst fünfzig Prozent machst du in der Schule und fünfzig Prozent machst du dann bei der Arbeit dann
15. T : Ehe, ah verstehe. Wie lange arbeit arbeitest du bei diesem Unternehmen in Deutschland?
16. J : Ich hab meine Ausbildung 2007 angefangen und dann drei Jahre bis 2010 und ab 2010 bin dann fest Angestellte
17. T : Was ist die ä Vor – und Nachteile für dich in Deutschland selbe?
18. J : Die Vorteile ä hier in Deutschland ist alles schon gesichert, dass heißt du hast Krankenversicherung, du hast ä Rentenversicherung und hier in Deutschland ist alles gesichert. Und die Nachteile ä hier in Deutschland, Nachteil würde ich sagen, hier ist einfach zu kalt
19. T : (T lacht) Also wegen des Wetters? Verstehe
20. J : (J lacht) Ja
21. T : Gewinnst du neue Erfahrungen seitdem du in Deutschland wohnst und arbeiten?
22. J : Ja natürlich. Also ä jetzt ist erstmal neue Sprache, Deutsch zu lernen und neue Leute kennenzulernen. Ja
23. T : Hättest du vielleicht eine Beispiel?
24. J : Das war ja meine Beispiel
25. T : Ok ( T lacht )

26. J : (J lacht) hab ich dir schon erzählt eigentlich
27. T : Ja. Planst du nach Indonesien wieder zurückzukehren?
28. J : Ä. . jetzt im Moment nicht. Ich glaub mal, wenn du wenn du Urlaub machst, ich würde gerne nach Indonesien wieder fliegen. Aber sst achso in Indonesien zu leben ist, ich glaub im Moment nicht. Ich würd lieber hier in Deutschland bleiben
29. T : Gut dann die nächste Frage muss ich dich nicht fragen ( T lacht ). Ä. . wir gehen zum Themenkomplex B, ist über Kommunikation. Wie ist die Kommunikation in deinem Unternehmen?
30. J : Ähm ganz gut. Die Leute hier in Mannheim, besonders die ä die reden ja immer im Dialekt ä in Mannheimerisch Dialekt. Am Anfang habe ich Schwierigkeiten gehabt aber jetzt eigentlich ganz ok.
31. T : Wie verläuft die Kommunikation in deiner Freizeit und Arbeitszeit mit deinen Kollegen?
32. J : Ganz gut. Ähm.. in Freizeit ah gut. Während Arbeitszeit sprechen sie noch meistens Hoch-Deutsch aber dann nach der Arbeit ä sprechen sie dann wieder mit ä mit Pfälzische Dialekt oder mit Mannheimerische Dialekt
33. T : dass heisst, also ich möchte eigentlich so ob ihr etwas zusammenmachen, etwas trinken gehen oder ins Kino gehen sowas oder nur einfach Kollegen ist Kollegen wir ä ihr hab nicht etwas zusammen gemacht und so
34. J : Nee, natürlich wir haben achso wir gehen schon oftmals zusammen Abendessen und Bier getrunken haben wir auch schon mal gemacht und Fußball gespielt, war ganz war ganz normal
35. T : Ok und hast du schon mal Missverständnis beziehungsweise auch Konflikt in deinem Unternehmen?
36. J : Ja natürlich. Natürlich habe ich schon mal gehabt, aber die haben ein Verständnis dafür, dass ich einfach mhm ich sag mal jetzt. Achso ich ja achso ich keine richtige Deutscher bin und ä die haben ja natürlich ä Verständnis dafür, dass ich hier also seit dreizehn jahre in Deutschland bin. Ich bin ja auch nicht hier geboren sondern sondern einfach aufgewachsen und ja. Achso Konflikt habe ich wie gesagt, habe ich schon mal gehabt und ja ä ja ö aber gleich gelöst
37. T : Gut. Ä dritten Themenkomplex ist über Interkulturelle Kommunikation. Wie verstehst du unter Interkulturelle Kommunikation?

38. J : Achso ich verstehe unter Interkulturelle Kommunikation ä, ist die Kommunikation zwischen zwei verschiedenen Kulturen
39. T : Ok und als ausländische Angestellte hättest du sicherlich Herausforderungen wenn du im Ausland lebst und natürlich auch arbeiten, na? Was ist für die die größte Herausforderungen?
40. J : Ä.. Achso für mich persönlich die größte Herausforderung ist natürlich Sprache und zweiten dann halt Kultur
41. T : ok und inwiefern spielt Sprache eine Rolle bei deinem Unternehmen?
42. J : spielt große Rolle. Ähm du musst ja auch verstehen was dein Vorgesetzte an dich zum Beispiel Aufgabe geben oder ä eine Anweisung geben. Du musst ja auch verstehen und dann richtig machen
43. T : Spricht ihr Deutsch oder Englisch
44. J : Wir sprechen Deutsch
45. T : Deutsch. Ok. Und wie sieht die Interaktion zwischen Ihnen und anderen Angestellten in Ihrem Unternehmen aus?
46. J : Die Interaktion ist ganz gut
47. T : und zum Beispiel du bist ja dort Mitarbeiter, stimmt?
48. J : Genau
49. T : und wie ist ähm denn die Interaktion zwischen Chef und Mitarbeiter dort?
50. J : Ja ä..
51. T : oder oder von andere von anderen Abteilung sowas
52. J : . . . . mhm eigentlich ganz normal. Mhm mein Chef ist ein bisschen löcker, kann man sagen. Manchmal der ist schon a bissl anstrengend aber meistens ist ganz löcker. Wir haben wir haben uns wir kennen uns ja schon lange her. Der war ja früher meine Ausbilder und von daher der kenne ich ja schon lange, der kennt mich während meiner Ausbildungszeit, deshalb ä haben wir eigentlich wir verstehen uns eigentlich ganz gut.
53. T : Gut mhm findest du eine Stereotype in deinem Unternehmen?

54. J : ä . . na gut meine . . . Mitkollege hat immer zu mir gesagt, Asiaten essen nur Reis und habe ich zu den auch gesagt, du du Deutscher isst nur Kartoffel und trinkt Bier ( J lacht )
55. T : und Brot
56. J : das war nur ( J lacht ) genau das war Stereotypen aber das war nur spaß
57. T : aber in der Arbeit es gibt kein Stereotypen?
58. J : Nee, an sonst nee
59. T : ok und
60. J : Wir sind alle gleichberechtigt
61. T : und wie findest du westliche beziehungsweise deutsche Kultur im Vergleich zu östlicher beziehungsweise indonesische Kultur?
62. J : Ä . . die deutsche Kultur ä . . sst kann man sagen, die sind ähm direkt. Also für uns für indonesische Kultur manchmal ist ja auch als Kulturschock kann man sagen. Ä dass man kann man einfach ä direkt reden über unangenehmische Sache, was wir eigentlich als Indonesier ganz tabu aber hier in Deutschland eigentlich ganz normal
63. T : Gut und erzählst du mir bitte deine Erfahrung über Kulturschock, Kulturtransfer was du erlebst. Also Kulturschock hast du vorher schon gesagt, glaube ich
64. J :Genau. Ähm ja Kulturschock das war, also am Anfang als ich zum ersten Mal hier in Deutschland bin. Ehm also die deutschen ä die ich zum Beispiel tun ä die Nase putzen ganz normal so wenn du während des Essens machen die auch die Nase putzen aber bei uns in Indonesien
65. T : eklig
66. J : meistens sind eklig und unhöflich aber die machen hier ja ganz normal und mittlerweile mache ich auch genauso und ä das finde ich auch jetzt hier ganz normal wenn du zum Beispiel in Indonesien bist, ä es zeichnet man auch als unhöflich, wenn du was etwas geben mit den linken Hand. Das macht man nicht, das muss man ja immer was geben oder was nehmen muss ja halt mit den rechten Hand dann machen und achso hier in Deutschland ist es ä egal ob du mit rechts oder links machen spielt ja keine Rolle und ja wie gesagt mittlerweile einmal mache ich ja genauso

67. T : ehe ehe, stimmt und was sagst du über Verhaltensformen (Sitten, Normen und Rollen) zwischen westlich und östlich
68. J : Ah. . . . achso die Verhaltensformen wie gesagt, also hier für die westliche Kultur, die sind ja mehr direkt und ä für die östliche Kultur ist es mehr ä gibt viele Sachen, die noch Tabu sind, obwohl wenn man so sieht, so eigentlich ganz normal
69. T : ehe . Ja ich stimme auch zu ( T lacht )
70. J : (J lacht)
71. T : und was ist deine Schwierigkeiten in deinem Arbeitsumfeld?
72. J : . . . . . ah . . die Schwierigkeiten ist immer . . . Sprache würde ich sagen, weil manchmal du verstehst ja ä Sprichwörter nicht was dein Chef sagt oder die Kollege oder ä also Sprichwörter was dann eigentlich hier in Deutschland gilt und ä ja manchmal du weißt ja ä nicht alle Sprichwörter hier in Deutschland und ja manchmal muss man jedes Mal ja fragen, was meinst du damit oder sowas was bedeutet dies und dann aber achso bis jetzt ist noch ich hab keine Schwierigkeiten gefunden und meine Mitkollege hat mir immer erklärt was das bedeutet und ja
73. T : ah ok aber mhm in der Arbeit ist nicht so, oder?
74. J : wie wie denn?
75. T : Zum Beispiel wenn du nicht verstehst und dann kannst du zu deiner Kollegen fragen, die Aufgabe was du tun sollst
76. J : Ja ja natürlich. Die erklären ja auch ganz nett ganz normal
77. T : ok. Also wir gehen zum letzten Themenkomplex ist über Interkulturelle Kompetenz . . ä . wie verstehst du unter Interkulturelle Kompetenz selbe . . .oder was ist deine Meinung?
78. J : achso von dem
79. T : bitte?
80. J : Von dem Begriff hier habe ich verstanden, dass ä . . . . dass man einfach wenn man also einfach sagen wir einfach Beispiel wenn . . ich wenn wenn wir einfach eine Beispiel ich ziehe nach Deutschland um und natürlich ist es ja alles neu für mich und ich muss ja irgendwie mit der Kultur auch integrieren, das heißt ich kann nicht leben sowie in Indonesien wo wie ich in Indonesien gelebt hab und auch alles nach Deutschland alles mitbringen. Das geht ja nicht. Ich muss dann auch die

Kulturen hier in Deutschland auch dann auch integrieren. Ich muss dann auch Kultur kennenlernen und ich muss ja auch mit der Kultur leben

81. T : ok und wie wichtig ist deine Meinung nach Interkulturelle Kompetenz für dein Erfolg einer Arbeit?
82. J : Ä.. das ist ja ä wichtig weil ah . . . . . ( Störung )
83. T : Hallo? wie wichtig ist deine Meinung nach Interkulturelle Kompetenz für dein Erfolg einer Arbeit?
84. J : Ja ähm das ist ja ganz wichtig wenn du ä interkulturelle Kompetenz hast ähm weil du musst auch deine Arbeit auch genießen, das heißt du musst ja nicht nur arbeiten sondern ja auch damit leben und . . . es ist ja für die Ziele zu erreichen, du musst ja auch spaß haben bei der Arbeit. Und dieses Spaß zu haben dann musst du schon integriert mit der Arbeit. Das heißt, dass du in der Arbeit integriert in das Leben
85. T : Ok und inwiefern spielt interkulturelle Kompetenz bei der internationale Stellenbesetzung eine Rolle?
86. J : . . . Ähm achso soweit ist eigentlich ganz wichtig, weil in Deutschland wir haben ja selbe gesehen ä wir werden immer noch ähm multikulti, das heißt , wir kommen alle kulturelle hier in Deutschland ä die wollen ja alle arbeiten und ähm das heißt ja, du musst du musst ja mit den anderen Kulturelen auch verstehen geben Verständnis geben
87. T : Ok. Jetzt ist letzte Frage ( T hustet) . Gibt es Personal Personalentwicklungsmaßnahmen für dich, und wenn ja, welche sind es und zu welchen Zeitpunkt werden die Entsendung sie angeboten?
88. J : Ja, es gibt bei ä Personalentwicklungsmaßnahmen für uns ä besonders bei uns in der Galeria Kaufhof, wir arbeiten ja oft mit SAP Programm, das heißt wir werden ja jedes Jahr ä weitergebildet und ä wir können ein Kurs aussuchen, was wichtig für uns zum Beispiel SAP 3 weitere Programm halt also so unsere Programm. Also Personalentwicklungsmaßnahmen es gibt auch ja bei uns
89. T : Ok. Vielen dank

## Interviewprotokoll N2

### Interview zum Thema “Interkulturelle Kommunikation ihre Auswirkungen im Arbeitsalltag indonesischer Angestellten in Deutschland“

Persönliches Interview mit : Denny H. Trinugroho

Datum : 25.02.2016

Standort : Wohnung der Befragter in Hamburg (per Skype)

Interviewerin : Tita ( T )

Befragter : Denny ( D )

1. T : Im Rahmen Kommunikationswissenschaftlichen Arbeit mache ich eine Untersuchung über kulturelle Auswirkungen im Arbeitsalltag indonesischer Angestellten in deutschen Unternehmen. Mhm ich hab vier Themenkomplex ä ersten Themenkomplex ist über persönlichen Fragen. Ich möchte dich fragen, warum bist du nach Deutschland angekommen?
2. D : Warum ich nach Deutschland komme, weil ich eine Arbeitsplatz bekommen habe.
3. T : Ok. Und wie lange wohnst du bereits in Deutschland?
4. D : So, diesmal ich habe schon ein ein und halb Jahr. Ä letzte Jahr im April habe ich in Deutschland angekommen
5. T : Ok und ä was hast du studiert und wo hast du studiert? Also ich meine wo ä was hast du studiert, in welche Fach und wo in Indonesien oder in Deutschland.
6. D : So, es ist in Indonesien ich studierte an der Swiss German University und Swiss German University hat zusammengearbeitet with with mit eine ä Fachhochschule in Südwestfalen. So, das heißt in sechsten Semester als Auslandssemester. So im Auslandssemester fliege ich nach Deutschland für Praktikum und auch für Vorlesung und auch für Prüfung. So . . ja, ich studierte eigentlich beide Seite in Swiss German University und an der FH Südwestfalen. Und ich studiere an der an der Swiss German University ä . . ich studiere Hotel und Tourismus Management und an der FH Südwestfalen studiere ich Infor ä Technik Informatik ä . . tschuldigung ä . . ä . . Informatik mit Kommunikation

7. T : Ok und ist das Bachelor oder Master?
8. D : Nee, das ist eine eine Bachelor
9. T : Ok. Und wo absolvierst du dein Studium?
10. D : So, ich absolviere in Indonesia aber die Professor von Deutschland kommt, damit ich die Doppelabschluss bekommen habe
11. T : Ok, verstehe. Und wie ist die Kommunikation als Student ä . . achso ich meine in Indonesien dann, wenn du in Indonesien studiert hast?
12. D : achso in in in an der an der Uni es gibt auch ein paar internationale Student, die kommen aus Deutschland. Wir sprechen meistens auf Englisch und an der FH Südwestfalen auch wir sprechen auch alles mit der Vorlesung also auch Englisch. Wir haben keine Problem dam damit mit Englisch zu sprechen zu kommuniziert.
13. T : Und wie bist du als Berufsleben eingestiegen?
14. D : Ä . . . ja . . das ist es ist so ein bisschen anstreng, ich finde. Erstmal ich finde weil meine Kultur in Indonesia und eine Leben und auch Arbeitskultur in Deutschland ist finde ich unterschied. So, ich finde ist ein bisschen anstreng. . . . .  
.. bener gak tuh?
15. T : Bener. Ä wie lange arbeitest du ä bei dem Unternehmen jetzt hier in Deutschland? Seit wann?
16. D : Genauso seit April 2016 achso 2015 letzte Jahr
17. T : letztes Jahr
18. D : Genau
19. T : und was ist oder was sind die Vor- und Nachteile für dich in Deutschland?
20. D : So, ich finde ä erstmal die Vorteil für mich, dass ich in Deutschland arbeiten kannst. Dass ich schon im internationale Stufe eingestiegen, weil Deutschland ist so bekannt als Indonesia und auch die wirtschaftliche ist auch schon. So, ich finde das ist die Vorteil dass ich schon, eigentlich schon in internationale Level gearbeitet. Und die Nachteil, die ich finde in Deutschland ist ähm im Thema Arbeit ähm. . . mhm die Nachteile . .
21. T : disadvantage

22. D : bitte?
23. T : disadvantage
24. D : dis ja die Nachteile in der was, na? Die Nacht die Nachteile hier
25. T : ( T lacht )
26. D : keine Ahnung, nee ich hab keine Ahnung über die Nachteil in Deutschland arbeiten
27. T : Ok. Mhm gewannen Sie neue Erfahrungen seitdem Sie in Deutschland wohnen und arbeiten? Und wenn ja, bitte teilen Sie mir Beispiel auch mit!
28. D : Ja klar. Erstmal ist komplett ganz anders, als ich in Indonesia muss man hier ä pünktlich sein und auch ä muss man auch hier zu sagen so selbständig, alles selbe vorbereiten.
29. T : ehe stimmt
30. D : Ja, man muss hier Wäsche waschen allein ohne Aushilfe oder bei zu Hause sodass mehr als ja wie selbstständig wie ich gesagt hat. Das ist die
31. T : ehe Erfahrung
32. D : Erfahrungen. Ja und außerdem auch über die Sozialsystem in Deutschland, ich finde auch schön nach der Arbeit, du bekommst ä mhm u a was Kranken Krankenkassa ist die alles ä bezahlt für dich wenn du krank hat hast, so du hast keine Sorge auch mit mit deiner Rentner, weil du bezahlen auch Renten hier im Vergleich in Indonesia, die Renten ist quasi gar nichts. Du kannst du musst selbe ä selbe organisiert
33. T : Ehe , verstehe. Und planst du danach wieder nach Indonesien zurückzukehren oder willst du dein Lebenslang in Deutschland zu bleiben?
34. D : Diese Frage könnte ich nicht jetzt beantworten
35. T : Ok ( T lacht ). Gut, jetzt gehen wir zu zweiten Themenkomplex. Es ist über Kommunikation. Wie ist die Kommunikation in deinem Unternehmen?
36. D : Die Kommunikation ist ä in meinem Unternehmen ist so gut, weil wir haben viel ähm . . Abteilung. Wir sind bei großem Firma, eine internationale Firma, so wir haben viel viel verschiedene Abteilung. Wir kommuniziert ä kommunizieren ä

auch mit per Email oder so mit den anderen Abteilung oder auch direkt ä mit mit Leute. Und weil es eine internationale Firma, wir sprechen auch auf Englisch oder am meistens auf Deutsch.

37. T : ehe und wie verläuft die Kommunikation in deiner Freizeit und Arbeitszeit mit deinen Kollegen?
38. D : Ich finde, die kommunizieren ä ich verstehe gut mit meinen Kollegen und meine Kollegen verstehen mich gut. So wir haben auch private Kontakte nicht nur im im im Arbeitsplatz. Wir machen auch manchmal zusammentreffen oder zusammenkochen, finde ich toll. Ja
39. T : und hast du oder habt ihr schon mal Missverständnis beziehungsweise auch Konflikt in deinem Unternehmen, also wegen deiner Arbeit oder ich weiss es nicht, wenn du Aufgabe hast und du hast nicht geschafft alles zu machen sowas.
40. D : Stimmt. Ja, manchmal in eine ä wenn wir viel Arbeit, achso viel Druck ä manchmal kommuniziert meine Kollega ist so schnell und benutzen auch Umgangssprache, die ich überhaupt nicht verstanden. Oder mit in Dialekt, die ich nicht verstehe gut. So ich muss noch mal sagen, können Sie bitte langsam oder was wollen Sie was willst du haben, oder was was willst du haben oder wie. Das ist manchmal passiert in meiner Arbeit
41. T : ehe ok. Sind die Mitarbeiter dort ä . . alle Deutscher oder es gibt auch Ausländer außer du?
42. D : Doch. Also in meiner Abteilung, ich bin die anzeige, ä in meinem Abteilung jetzt. Aber in meiner große.. achso wir haben verschiedene wie ich gesagt hat, aber doch wir haben wir haben meiner Kollega kommt aus Nepal eins, aber sonst ist alles Deutscher. Aber wie ich gesagt hat, dass es meine Unternehme ist internationale, wir haben wir haben keine Problem mit Englisch zu sprechen aber wie ich gesagt hat auch wie jeden Tag immer mit Deutsch sprechen
43. T : Ok. Jetzt gehen wir zu dritten Themenkomplex ist über interkulturelle Kommunikation. Ich lese hier vor, Interkulturelle Kommunikation umfasst alle Arte von Kommunikation zwischen Personen aus unterschiedlichen Kulturen. Wie verstehst du unter Interkulturelle Kommunikation selbe? Ich meine nicht laut diese Theorie diesen Begriff, sondern was verstehst du selbe?
44. D : Ja, nicht so ganz tief aber ich glaube ich verstehe ein bisschen über über Interkulturelle Kommunikation, weil ich weiss meine Kultur und deutsche Kultur hier in west ä öst und west ist ä einfach anders
45. T : ok. Ä. . als ausländische Angestellte ä hättest du sicherlich Herausforderungen wenn du im Ausland lebst. Was ist die größte Herausforderungen mit denen ein

oder eine Angestellte oder rein auf dem Prozess vor der Arbeit und während der Arbeit konfrontiert wird? Was ist deine Herausforderung selbst im Ausland zu leben? Und danach als Angestellter auch in einem Unternehmen

46. D : Meine Herausforderung ist jetzt, dass ich eigentlich, ich muss alles selbst machen quasi, oder ich muss wie gesagt, ich muss selbstständig in meinem Arbeitsplatz. Das heißt, dass ich eigentlich muss eine starke Menschen, damit ich viele Aufgaben geschafft müssen und auch ja das ist meine Herausforderung. Ja, ich bin ich bin ich muss stark werden, damit ich alles die die achso der Druck ist so groß hier, weil und auch wenig Leute im in Geschäft, bedeutet dass du ja muss muss Kompetenz muss stark sein. Ja. Ist das richtig?
47. T : ehe , ja. Ä inwiefern spielt Sprache eine Rolle bei deinem Unternehmen? Oder vielleicht deine Meinung selbst?
48. D : Ä kannst du bitte sagen, was zum Beispiel oder wie ?
49. T : ok. Ä. . . ich ich ich erkläre dir auf Indonesisch. Seberapa penting bahasa mempunyai peran di perusahaanmu? Karena kita kan orang asing, jadi kita pake bahasa Indonesia e pake bahasa Jerman atau bahasa Inggris dan kan kadang ada salah paham kaya gitu lho. Menurutmu sendiri gimana? Seberapa penting bahasa?
- Übersetzung : Inwiefern spielt die Sprache eine Rolle in deinem Unternehmen? Wir sind ja Ausländer, wir reden auf Indonesisch, Deutsch oder Englisch und manchmal findet Missverständnis statt. Wie findest du selbst? Wie wichtig ist die Sprache?*
50. D : Ja. Schon. Ich finde dass Sprache rolle in meinem Unternehmen ist ganz wichtig, ganz ganz wichtig, weil wie ich gesagt hab, wir haben viele verschiedene Abteilung, wir haben viele internationale Gäste und ich muss auch immer besprechen was die Gäste wollen oder was die anbieten kann. So, ich finde die Sprache ist sehr groß in meinem Unternehmen. Sehr wichtig
51. T : ehe. Und wie sieht die Interaktion zwischen Ihnen und andere Angestellten in deinem Unternehmen aus?
52. D : Ich sieht dass die Interaktion zwischen ich und andere Angestellte ist, ä . . ähm ganz groß, das ist eigentlich ein Muss, ein was, na? Ja, ein Muss, dass wir einfach kommunizieren einander. Einfach so
53. T : Also die Interaktion ist gut zwischen ä mit anderen Mitarbeitern, mit der Chefin oder Chef
54. D : Ja ja

55. T : und sind dein Chef auch nett zu dir?
56. D : Ja. Ä.. wie ich gesagt hat, mein Chef ä meine Chefin ist alles alles nett, einfach so, alles nett ich finde
57. T : und findest du eine Stereotype in deinem Unternehmen? Zum Beispiel du bist Ausländer und die denke, ah du bist Ausländer ich kann dich nicht vertrauen oder du hast weniger Verantwortung oder keine Ahnung
58. D : Ich finde nicht. Ich finde nicht. Weil ich zum Beispiel ich selbe bekommen auch Forderung, weil ich quasi alles geschafft hab was ich machen sollen. Ä . . . ich finde nicht, weil ä mein Unternehmen ist eine internationale Unternehmen, wir vertrauen eine andere, egal ob du Deutscher oder Ausländer. Solange dass du machst, die die die Arbeit gut, ja. Alles vertrauen andere einfach so
59. T : Ehe, wie findest du selbe die westliche beziehungsweise Deutsche Kultur im Vergleich zu östlicher beziehungsweise indonesische Kultur?
60. D : Ich finde, dass ganz anders. Es schaut aus wie zum ersten Mal hier arbeiten. Also ich könnte eigentlich nicht direkt sagen was ist meine Meinung. Ich könnte nicht damals was direkt sagen zu meinem Chef, nein, das ist falsch. Ich mach so, es ist besser. Nein. Aber jetzt kommt langsam, ich weiss, dass ich deutscher hier egal ob der Chef oder ist ä normal Angestellte ob du quasi falsch hast oder machst nicht so wichtig, du kannst eigentlich direkt sagen ob ich zum Beispiel meine Chef nein, nein Chef, ich glaube das ist besser, das ist, achso dann die es gibt keine Stufe über die Kommunikation, nicht nicht ä in Indonesia oder in westliche Kultur dass du musst nett sein zu dem nett ä zu Chefin, weil es ist Chef, nein. In Deutschland hier ich finde wenn du Recht, kannst schon konfrontieren mit deinem Chef. Nein das ist richtig, nein das ist falsch. Und mein Chef sag mir nein, du musst hier so, if das ist ich finde das, mehr direkt
61. T : Ok. Erzählst du mir bitte deine Erfahrung über Kulturschock, Kulturtransfer was du erlebst!
62. D : Ä was ich erlebt hast habe, ä ja. Das ist so, wie ich gesagt hat in der in der bevor, weil das ist alle alles in meinem Geschäft auch überall in Deutschland, ich finde alles direkt. Es gibt keine was, na? Nie nie nie wie in Indonesien, die du musst nett sagen, doch ja nett ja klar aber nicht so. Ähm verstehst du was ich meine? Du kannst direkt was du willst
63. T : Ehe
64. D : einfach so. Solange das ist solange das ist ä nicht so solange das ist nett, du kannst sagen was du willst. Ich möchte das ich möchte dies und so. Achso die Diskussion ist mehr öffentlich

65. T : Ehe und wegen der Zeit, bist du auch ein bisschen schockiert auch, dass die Deutschen sehr pünktlich sind? Weil in Indonesien wir kennen diese jam karet ( T lacht )
66. D : ah ja. Ich verstehe das. Achso bei der Mentalität eigentlich ich bin selbe ist pünktlich Mensch eigentlich. Als ich in Indonesia war auch, außer der die traffic jam, die Stau, ich finde das ist nicht so, über die Pünktlichkeit ich habe kein Problem davon
67. T : Ok. Was sagst du über Verhaltensformen Sitten, Normen, Rollen zwischen westlich und östlich. Also, Adat Istiadat, Norma – norma, aturan – aturan.
68. D : Ich finde in Indonesia oder in westlich ist so viele Gesetz oder oder Normen, nicht in Deutschland hier ist mehr liberal. Ä . . . ja mehr liberal hier zum Beispiel wie ä die du kannst Demonstration wie du willst in hier, solange das ist ä in Regel in Regel, also dein Folgen des Regels oder . . . ä ja das ist hier ist einfach liberal, einfach öffnen. Nicht in Indonesia, dass du viele Gesetz, viele viele Stufen, Stufe, die du machen müssen. Ja
69. T : Was ist deine Schwierigkeiten in deinem Arbeitsumfeld? Hast du Schwierigkeiten?
70. D : Ja, meine Schwierigkeiten ist die Kommunikation erstmal , die ich dir gesagt hab. Erstmal das, wenn wir viele Druck haben, dann ä . . spricht meine Kollega schnell sehr schnell, die ich nicht verstehe oder benutzen sie auch manchmal Umgangssprache oder gibt es auch Kollege, die kommt auch aus Österreich mit seiner Österreiche Dialekt oder von Bayern mit bayerische Dialekt. Das muss ich noch mal überlegen, weisst du, man kann nicht direkt verstehen. Ich muss fragen, was meinst du. Was willst du haben. So, das ist meine Schwierigkeiten
71. T : Gut. Jetzt gehen wir zu letzten Themenkomplex ist über Interkulturelle Kompetenz. Ä ich lese hier vor. Die Bedeutung von Interkulturelle Kompetenz ist eine Person, die beide Zusammenarbeit mit Menschen aus ihr Fremdenkulturen deren spezifische Konzepte der Wahrnehmung des Denkens, Fühlens, und Handels erfasst und begreift. Hier wird Interkulturelle Kompetenz weitergefasst, es geht um Erfassen, Begreifen und Wahrnehmen. Sie ist mehr als Zusammenarbeit ausgerichtet. Wie verstehst du selbe unter Interkulturelle Kompetenz?
72. D : Ja, so so. Ok
73. T : und wie wichtig ist deine Meinung nach Interkulturelle Kompetenz für den Erfolg einer Arbeit ? Erfolg sei dabei als Zustand definiert indem die gesteckten Zielen erreicht wurden. Ähm seberapa penting menurut kamu kompetensi antar

budaya buat keberhasilan sebuah pekerjaan untuk tujuan – tujuan yang akan dicapai.

*Übersetzung : Wie wichtig ist deine Meinung nach Interkulturelle Kompetenz für den Erfolg einer Arbeit, die erreichen werden?*

74. D : Ja, ich finde ist ganz wichtig Interkulturelle ä ja ich finde das ist ganz wichtig
75. T : äh ja und inwiefern spielt Interkulturelle Kompetenz bei den internationalen Stellenbesetzung eine Rolle? Ä sejauh mana kompetensi antar budaya di staf internasional, peran – perannya gimana?

*Übersetzung : Inwiefern spielt Interkulturelle Kompetenz bei den internationalen Stellenbesetzung eine Rolle?*

76. D : ja. Achso, wie ich gesagt hat. Ich arbeite eigentlich in eine ä .in einem ä internationale Hotel. Ich finde, dass manchmal Deutsche sagt auch direkt nein für die Gäste, ja.
77. T : Ehe
78. D : Sag direkt, die Deutschen, na. Sag direkt und und und ja und unhöflich manchmal aber ich zum Beispiel asiatische Kultur ist mehr mehr mehr entspannt und mehr Kooperativ, na, meinte ich. Wenn wenn ich, ja mehr freundlich kann zu sagen, na. Mehr freundlich zu den Gast, zum Beispiel wenn die Gäste möchte dies und das, wir sagen nein und ja und können machen, aber dies aber das, also mehr. . verstehst du was ich meine?
79. T : ja.
80. D : Ja, das ist meinte ich
81. T : Gut. Ah wo war das? Ah hier. Jetzt ist letzte Frage, wow. (T lacht). Gibt es Personalentwicklungsmaßnahmen für dich? Wenn ja, welche sind es und es welchem zu welchem tschuldigung, zu welchem der Entsendung werden sie angeboten? Ä. . das ist bagaimana apakah ada pengembangan staf khusus buat kamu? Kalau ada contohnya apa, misalkan kamu diajak ikut training atau ada schulung atau boleh ke Messe mana, pameran mana untuk mengetahui perkembangan Beruf mu sekarang, pekerjaanmu. Gitu

*Übersetzung : Gibt es Personalentwicklungsmaßnahmen für dich? Wenn ja, vielleicht eine Beispiel, wenn du ein Training oder eine Schulung oder zu einer Messe besuchst, welche Messe gut für die Entwicklung deines Berufs jetzt. Sowas.*

82. D : So ä . . . ich ja achso in meine Firma wir haben viele viele ä viele Program, ä Entwicklungsprogramm für die Angestellte. Zum Beispiel die Beurteilung ist zweimal im Jahr. Es gibt viele viele Kernkompetenz, die du ä ähm . . . die du machen müssen, meinte ich du machst eine Projekt zum Beispiel in der nächsten sechs Monaten, ich muss alles über die zum Beispiel die Wein Ken ä Kenntnissen ä wissen, oder über die alles Speise wissen ä und auch gibt es immer viele Schulung bei uns also Tee Schulung, Wein Schulung oder . . oder zum Beispiel auch Bar Schulung auch, ja wir haben viele Programm
83. T : cool. Hast du schon mal mitgemacht?
84. D : ja klar, ich hab immer Teilnehmer
85. T : cool
86. D : ja, es war weil ä das ist auch gehört als Arbeitszeit
87. T : Achso, verstehe
88. D : Die Schulung ist gehört als Arbeitszeit
89. T : Ok. das heißt nicht, dass du extra am Wochenende kommen muss?
90. D : Nein
91. T : für die Schulung ,oder am Abend nach der Arbeit oder ?
92. D : Nein. Wir machen immer so, immer zwischen Frühdienst und Spätdienst. So, inzwischen da, Frühdienst noch da und von der Spätdienst schon angekommen und wir machen Schulung from the profi. Manchmal kommt eine Experte, Wein Experte oder from eine, eine eine Wein Wein Profi kommt und sagt, diese Sorte kommt aus diesem Land und diesen Spezialität Gerichte ist passt zu diese zu diese Gerichte mit dem Aroma. Das finde ich toll. Ja
93. T : Ok. Dann vielen Dank für deine Zeit
94. D : Bitte schön und viel Erfolg
95. T : Danke

## Interviewprotokoll N3

### Interview zum Thema “Interkulturelle Kommunikation ihre Auswirkungen im Arbeitsalltag indonesischer Angestellten in Deutschland“

Persönliches Interview mit : Hasbi Adenan

Datum : 21.02.2016

Standort : Wohnung der Befragter in Hamburg (per Skype)

Interviewerin : Tita ( T )

Befragter : Hasbi ( H )

1. T : Ok. Im Rahmen meiner kommunikationswissenschaftlichen Masterarbeit mache ich eine Untersuchung über kulturelle Auswirkungen im Arbeitsalltag indonesischer Angestellten in deutschen Unternehmen. Also ich hab vier Themenkomplex. Ä.. Ersten Themenkomplex ist über persönliche Fragen. Ich möchte dich fragen, warum bist du nach Deutschland angekommen?
2. H : Mhm..warum bin ich nach Deutschland angekommen? Mhm..
3. T : Ja (T lacht)
4. H : Mhm.. Achso. (H lacht) wollte dich fragen. Mhm..also.. Als ich studieren war, nee in Hochschule war, ich hab immer daran geträumt, dass ich ä.. nach Ausland zu studieren, und danach ä.. kommt meinen Bruder also mein ältere Bruder ä.. er studiert bereits in Deutschland und dann es ist ein bisschen .. ä...einfacher für uns und mit der Familie, dass ich .. wenn ich, dass ich nach Deutschland auch zu studieren, weil mein Bruder ist auch hier und ich will immer ä ich will immer dass ich nach Ausland zu studieren. Deswegen.
5. T : OK. Also..weil deine Familie schon in hier ist dann bist du dann nach Deutschland angekommen?
6. H : Ja.. wegen meine Familie auch und ich hab auch immer geträumt dass ich ä.. irgendwo nach Deutschland...ä..nee irgendwo Ausland zu studieren nicht.. ä.. egal in Deutschland oder Amerika oder.... Deutschland ist einfacher weil meine Familie ist hier auch. Deswegen.

7. T : Ok. Und wie lange wohnst du bereits in Deutschland? Seit wann?
8. H : Ä..Wenn ich mich richtig erinnere (H lacht)
9. T : (T lacht)
10. H : Ä.. das ist seit 20. Februar 2009. So.. es ist fast sieben Jahre
11. T : O..das ist schon lange (T lacht)
12. H : Ja. Das ist schon sehr lange. Ja.
13. T : Und was hast du studiert und wo hast du studiert?
14. H : Ä...Achso. Wie?
15. T : Dein Bachelor und genau oder ich weiss nicht wie du in Deutschland angefangen hast ob du mit ä..
16. H : Achso.. bei uns sind, bei uns sind..
17. T : Wie heißt das? Studienkolleg oder nicht keine Ahnung.
18. H : mhm...bei uns ist zum Beispiel Bachelor studieren möchte, muss man immer diese Pre – Universität heißt das. Das ist eine Studienkolleg.
19. T : Aha
20. H : Das muss man lernen. Also das ist ja, es ist ein Schlicht und die ä die.. Oberschule absolvierte und meine Studienkolleg zu teilnehmen . Das dauert ein Jahr und das hab ich in Konstanz gemacht. Das ist das ist einfach an der Vorbereitungskurs um vorbereiten und..
21. T : aha
22. H : um..um mein Studium in Deutschland und ich hab eine T-Kurs gemacht. Ä..Technikkurs weil ich, ich will .. ich will Informatik studieren und danach nach Konstanz. Konstanz in in Baden Wuttenberg in in den Süden von Deutschland.
23. T : Aha..
24. H : und danach ä....

25. T : Ich war dort. Schön (T lacht)
26. H: Wie bitte?
27. T :Ich war schon mal dort und schön (T lacht)
28. H : A..Wirklich? Ok..ok..
29. T : Ja
30. H : Ok ( H lacht) A Ok. Ja eine schöne Stadt, also ja und die Studienkolleg ä..ist von ä.. Fachhochschule Konstanz. Ä.. die Fachhochschule heißt HTWG..mhm..
31. T : HTWG Konstanz sowas
32. H : Ja. HTWG . HTWG Konstanz
33. T : Aha
34. H : und danach bin ich nach Esslingen umgezogen. Also mhm.. weil ich bin fertig nach einem Jahr fertig mit der Studienkolleg und danach bin ich deswegen umgezogen mhm ä..um Informatik zu studieren ä..nur aber nur für 1 Semester und danach bin ich noch mal umgezogen nach nach Hamburg.
35. T : Ok.
36. H : Mhm..
37. T : Und dann fängst du dein Bachelor in Hamburg?
38. H : Genau. Dann mache ich 4 Jahre Studium und dann schreibe ich meine Bachelorarbeit und fertig
39. T : Ok. Dass heisst, du hast dein Studium in Hamburg absolviert. Stimmt?
40. H : Genau. Ich hab mein Studium in Hamburg in HAW Hamburg absolviert und das war mhm.. Februar letztes Jahr glaube ich. Ja. Letztes Jahr 2015.
41. T : Achso ok. Mhm..Warte, ich muss kurz speichern.
42. H : Ä..
43. T : Ä.. ja..willst du noch etwas sagen oder ich kann

44. H : Nee nee nee. Das ist schon die letzte Frage schon fertig, ne? Als dort ich.. Mein Studium ist schon bereits geantwortet, glaub ich. Deswegen.
45. T : Ja. Genau. Und wie ist die interkulturelle Kommunikation als Student?
46. H : Ä..interkulturelle Kommunikation..mhm..
47. T : Ä.. die Kommunikation zwischen Studenten und Studenten ob ob du in der Freizeit viel gemacht haben mit deinen ich weiss nicht mit deinen Studienkollegen deine Kommilitonen dort in Hamburg oder ich weiss nicht in HTWG damals in Kontanz Konstanz Tschuldigung.
48. H : Konstanz..Ä..Also Ich glaube das ist das Ziel von ä..von dieser Studienkolleg also zu auf vorbereiten für die deutsche Umgebung in Deutschland also mhm mhm...ck.... Ich kann eigentlich schon mit mit mit meiner ä...deutsche Kollege oder die andere Kollege auch aus Ausland schon integrieren. Das heisst auch ich kann auch richtig Kommunikation und dann wenn ich zum Beispiel ä..Schwierigkeiten in der Vorlesung haben und dann keine Ahnung vielleicht fragen ich ich ä . wir treffen auch manchmal einmal pro Monat um einfach mhm um zu bleiben mhm um kennenzulernen mhm..keine Ahnung und mit dem Professor zum Beispiel in Uni oder in in in Hamburg
49. T : Ehe
50. H : mhm..in HAW Hamburg
51. T : Ehe
52. H : Ä..Die Professoren sind ä verstehen mich gut auch. Also ich .. ä.. die können zum Beispiel wenn sie üben ne ? oder so eine Labor,ne? Labor und ä..und dann wenn ich zum Beispiel ä .. will etwas fragen oder keine Ahnung und gleich in der Gefühl gehen oder fragen einfach, ä die Sachen,dann die können mich auch gut verstehen. Dann ä manchmal manchmal mmm..wir verstehen andere vielleicht auch nicht, weil mein Deutsch war auch nicht so gut und aber .. ck in der Zeit ist das das schon gut gelaufen. Glaub ich,ja.
53. T : Aha..aha..Ok. und.. Wie bist du als Berufsleben eingestiegen?
54. H : Mhm...
55. T : Als du dein Studium fertig war, dann wie kannst du dann diesen Job bekommen? Oder hast du schon mal gearbeitet dort oder Praktikum gemacht oder wie?

56. H : Ja..Deswegen. I..ja.. ich hab schon mal eigentlich bevor ich in aktuellen Job mhm lande, Ich bin eigentlich schon in diesem Firma als.. mhm..
57. T : Als Praktikant, oder?
58. H : Nee nee. Als Studentischenhilfskraft
59. T : Ah ok.
60. H : Genau. Also das war glaub ich in ä in ende mein dritte Semester in HAW Hamburg. Ich bin als Studentischenhilfskraft als Werkstudent dort gearbeitet und ich arbeite 20 Stunden pro Woche und dann also ich .. ä während des Studium. Und und Bis Ende des Studiums arbeite ich immer noch dort. Nachdem ich fertig mit meinem Studium. Mein Chef sagt dass ich dass ich weiter hier arbeiten kann. Eigentlich ist mehr, das das ä ich frage ihn ob ich weiterarbeiten kann. Weil ich suche natürlich nachdem studium
61. T : nachdem Studium
62. H : nachdem Studium suche ich nach nach dem Job, nee?
63. T : ehe
64. H und..der Chef hat gesagt, Ja..wir können das versuchen. mhm.. Also unser Firma ist nicht so groß.
65. T : Sowie Start up,oder?
66. H : Nee..nicht ganz die Firma ist schon seit 10 Jahre glaube ich schon da. Wir sind nicht nicht so viele Leute drinnen, also wir sind nur 5 Leute eigentlich.
67. T : Nur 5 Leute? Echt?
68. H : Ja, nur 5 Leute in der Firma. IT Firma ist eigentlich so. Wir machen eigentlich so also also eine eine Firma, eine Webstoff Firma. Die haben keine IT Abteilung, die nehmen uns als als IT Abteilung. Deswegen ä wir brauchen eigentlich wenig Leute. Genau
69. T : Ah gut verstehe und wie lange arbeitest du in diesem Unternehmen in Deutschland?
70. H : Mhm...
71. T : Seit Mhm..Ich weiss nicht seit du noch Studenten war?

72. H : Ä..Ja Seit ich Studenten war, glaub ich. Das war November 2007. Ah nee nee 2011 (H lacht ) Sorry.
73. T : 2011(T lacht)
74. H : (H lacht) und ich bin in 2015 absolviert dass heiss fast 3 Jahre dort als Studentenhilfskraft gearbeitet danach ein Jahr. Also bis jetzt ist ein Jahr als fest Angestellte glaube ich.
75. T : Ehe.. ok. Mhm.. Was ist die Vor und Nachteile für dich in Deutschland?
76. H : Mhm ich fange mit den Nachteile, nee?
77. T : (T lacht). Die haben alle angefangen mit den Nachteile.
78. H : (H lacht) dann Vorteile
79. T : Nein nein. Das ist ok, dann Nachteile zuerst. (T lacht) Sag alles!
80. H : weil weil ich kann mehr Nachteile denken als Vorteile, also
81. T : (T lacht). Das ist ok. Wirklich.
82. H : Ä.. Nachteil ist natürlich weit weg von Familie. Das ist dass, muss man daran gewohnt und alleine alleine wohnen ist auch schwierig. Also ich wohne normalerweise als ich Oberschule war, ich wohne mit meiner Familie, mit meinen Eltern.
83. T : Ehe
84. H : und wenn ich zum Beispiel hier in Deutschland und muss ich allein, das ist ein bisschen schwierig und muss man natürlich adaptieren.
85. T : Ehe
86. H : und Nachteil ist natürlich die Sprache zu lernen, nee? Muss muss ich immer daran gewohnt um die ä wie ein Deutsche Verhalt ä Verhalten und dann wie wie zum Beispiel die die die Sprach ä die Sprache ist auch nicht einfach finde ich.
87. T : ja ja. Ich finde auch
88. H : Ja. Manchmal ä manchmal denke ich auch ein Missverständnis zwischen ä Kollege hier in Deutschland als ich angefangen habe.

89. T : Ehe und wie ist mit dem Essen und mit dem Wetter sowas? Hast du Schwierig
90. H : Ä...Mit dem Wetter? Eigentlich mag ich. Also ich weiss nicht warum, ä weil in Indonesien wir haben nur warm und regen Regenzeit und Warmzeit oder sowas.
91. T : Ehe
92. H : Also ä in Deutschland wir haben 4 ä... wie heisst das? Ä..
93. T : Frühling, Sommer
94. H : Ja Jahreszeiten. Also..
95. T: Das war
96. H : Frühling, Sommer, Winter, und Herbst und das finde ich cool eigentlich. Ä ... ja jetzt jetzt ist nicht nicht so cool ä als als als letztes aber .. ich finde schon cool dass das ich ä so sowas erfahren, mit dem Winter zu erfahren. Wir haben sowas nie in Indonesia. Das ist das ist auch ä eigentlich mein Grund, dass ich fasziniere nach Deutschland ä oder Ausland weil ä wegen wegen dieser vier Jahreszeiten. Das ist das ist auch vielleicht Grund und ä eigentlich habe ich kein Problem mit dem Wetter und so weiter. Es ist mehr zu ä mehr zu ..ä adaptieren dieses vier Jahreszeiten
97. T : Ehe
98. H : und natürlich allein zu leben das ist schwierig und weit weg von von der Familie und dann ja eigentlich das wars
99. T : Ok und Vorteile?
100. H : Vorteile..ä..ck eine eine kann ich denken, also in Deutschland kann man als Student arbeiten, nee?
101. T : Ja. Stimmt
102. H : und
103. T : und in Indonesien nicht? Doch eigentlich
104. H : In Indonesien ich weiss nicht vielleicht ein bisschen schwierig wenn ich zum Beispiel wenn wir zum Beispiel als Student in Uni und ä so zu Partime oder arbeiten also ä Teilzeit zu arbeiten das ist ein bisschen schwierig besonders beim ä bei mir Infor Informatika oder keine Ahnung die andere Studiengang wenn ich zum Beispiel Informatika als Werkstudent zu arbeiten ist schwierig zu finden in in

Indonesien und das ist auch sehr gut und das Ding ist, wenn man ä Teilzeit arbeiten in Deutschland, man kann auch ä ihre wie heisst das? Ihre ä monatliche was denn ah monatliche Kosten

105. T : Ja. Stimmt

106. H : als ich als ich anfangen zu arbeiten und dann und dann nicht kreditiert und jede monatlich. Ich brauch eigentlich nicht mehr Geld von meiner Familie deswegen das ist ä .. mh..

107. T : Ja. Das kann man schon leben von diesem Teilzeitgehalt monatlich

108. H : Genau. Genau ich verdiene auch gut als Student, nee?

109. T . Ja, das ist auch anderes als in Indonesien

110. H : Ja genau

111. T : Ich weiss nicht ob man kann leben von diesem Gehalt (T lacht) ich glaub nicht

112. H : Genau nachdem nachdem zwei Jahre oder drei Jahre nach dem ich nach Deutschland angekommen bin, brauche ich kein ä ä kriege ich kein kein Überweisung mehr von meiner Eltern, deswegen das ist etwas gutes eigentlich und sonst die Vorteil ist ä .. zu Erfahrung ausländische Erfahrung, die meine Kollegen in Indonesien nicht kriegen kann

113. T : Ehe

114. H : Ä ä ich kann also ich hab so Erfahrung nach Deutschland oder oder Europa zu kommen und dann ich kann ich hab auch ich hab auch Erfahrung wie schwierig ist das zu integrieren ä ä oder oder zu schaffen ein Studium in Deutschland. Das ist das ist nicht ä anders als in Indonesien. In Indonesien das ist ja indonesische Umgebung, nee? Also mit dem Kultur und so weiter das ist einfach vielleicht. Vielleicht einfacher ä das ist ä das ist ein bisschen schwierig aber relativ einfach in Deutschland e in Indonesien zu studieren im Vergleich nach Deutschland. Aber ich mag das, weil ä ich kümmerge diese Erfahrung mit dem Schwierigkeiten kriegt man nie in Indonesien. Ä Natürlich deswegen ä ich weiss nicht ob das eine Vorteil oder Nachteil aber ich bin froh dass ich solche Erfahrung bekommen kann.

115. T : Ja stimmt genau und ok nächste Frage ge gewinnst du neue Erfahrungen seitdem du in Deutschland wohnst und arbeiten? Natürlich ja (T lacht)

116. H : Erfahrungen. Also muss ich Beispiel nennen, oder? (H lacht)

117. T : Ä wie du magst, wenn wenn ja dann das ist gut (T lacht)
118. H : (H lacht) Joa mhm Erfahrungen mhm ck em seit ich in Deutschland wohn und arbeiten, nee? Also nicht nicht studieren, nee? Also wohnt und arbeiten. Seitdem ich arbeiten, nee?
119. T : ehe
120. H : mhm keine Unterschied, die ich sehe. Als ich angefangen zu arbeiten, dass ich eine dass ich mehr Verantwortung bekommen, dass heisst also ich hab ich hab schon mal drei ä keine Ahnung drei Jahre als Student gearbeitet als Werkstudent gearbeitet aber als ich angefangen ä zu arbeiten als fest Angestellt, bekomme ich mehr mehr Verantwortung also, das heiss ich ich kontaktiere gleich die Kunden zum Beispiel unsere Kunden und dann ich kann auch zu dem System in Hardware ä im Kundenfirma erreichen und etwas machen aber natürlich das ist meine Verantwortung und das ist ein bisschen ä ..... was kann ich sagen, also ä.. ä..ich glaube das ist normale Berufsleben auch auch in Indonesien aber im Vergleich in Deutschland .. ja schwierig zu sagen weil ich bin nicht nicht noch nie in Indonesien zu arbeiten
121. T : Achso ok
122. H : Ich weiss nicht Unterschied zwischen Deutschland aber das ist die einzige was ich erklären kann. Mehr Erfahrung als Student und ä ä mehr Geld auch vielleicht ( H lacht)
123. T : Achso ja ja stimmt. Wichtigsten in der Woche
124. H : Ja ja ja (H lacht)
125. T : Ehe ok. Mhm und planst du nach Indonesien zurückzukehren oder willst du dein Lebenslang hier in Deutschland zu bleiben?
126. H : mhm ich will nicht vielleicht lebenslang in Deutschland hier zu bleiben aber ich will auch nicht in Indonesien zurückzukehren
127. T : Ok und was willst du (T lacht)?
128. H : (H lacht)
129. T : das ist die gute Antwort und was ist die Antwort?
130. H : ich glaube

131. T : du willst schon hier arbeiten und vielleicht später willst du vielleicht keine Ahnung eigene Firma in Indonesien wieder zurück wenn du schon alt bist oder
132. H : ja vielleicht mhm
133. T : oder lieber hier bleiben
134. H : mhm nicht ( H lacht)
135. T : nicht? Ok
136. H : mhm wenn du wenn du wenn du zwischen nach Indonesien zurückzukehren und dann arbeiten oder nach ä bleib in Deutschland vielleicht werde ich mehr zu in in Deutschland zu bleiben, weil hier kriege ich mehr Geld als in Indonesien hm als indonesischer Mitarbeiter oder als indonesischer Informatiker
137. T : ehe
138. H : und .... Tja..in in Deutschland ich ich finde das Leben ist schön, wenn zum Beispiel man kriegt diese ä ä Kranken Krankenkasse, nee? Es gibt
139. T : Genau. Krankenversicherung und mehr Urlaub (T lacht)
140. H : Krankenversicherung und dann es gibt Urlaub also alle alle ist versichert und dann das das das ist was was schön in Deutschland zum Beispiel in Deutschland also das ist richtig gut, dass damit man hier richtig gut leben. Also wir haben noch Rentnerversicherung, nee? Also wir bezahlen auch monatliche Rentnerversicherung und das das ist auch was ich gut finde. Aber im Lebenslang vielleicht nicht also ich will auch nicht gleich nach Indonesien zurückzukehren vielleicht wenn ich wenn ich zum Beispiel achtzig Jahre alt oder wenn ich wenn ich älter bin vielleicht ä .. zurück nach Indonesien zu kehren, aber ä aber nicht für arbeiten. Arbeit lieber wenn ich in Deutschland zu machen.
141. T : Achso dann zum Beispiel wenn du schon schon alt bist dann du willst so wie ein Haus haben in Indonesien einfach wie Urlaub und ja keine Ahnung.
142. H : ja genau sowas sowas sowas
143. T : Aa ok
144. H : Nach Indonesien nur für Urlaub oder oder zum Rentner aber in Deutschland bleib für Arbeit aber noch eine eine Sachen. Ich hab ich hab am Anfang schon gesagt, dass ich ä .. nicht nach Indonesien zurückzukehren aber auch nicht Lebenslang in Deutschland zu arbeiten. Ich sage das nicht, weil ich habe so ein

Plan, dass ich noch Masterstudium machen aber nicht in Deutschland und nicht in Deutschsprachige Land (H lacht)

145. T : ok nach Skandinavien vielleicht (T lacht)
146. H : nein ( H lacht) ich bin eigentlich eher zu noch ein noch eine neue Herausforderung vielleicht wie nach Amerika oder keine Ahnung. Ich hab eigentlich geplant nach Japan. Dann muss ich noch mal Japanisch lernen aber das das war.
147. T : Ok gut. OK jetzt ist ä dritte Theme Themenkomplex ist ä interkulturelle Kommunikation. Interkulturelle Kommunikation umfasst alle Arte zwischen Personen aus aller Arten aus unterschiedlichen Kultur.
148. H : Ja
149. T : Ok. Wie verstehst du Interkulturelle Kommunikation selbst?
150. H : Ä... vielleicht nicht in einfaches Wort
151. T : (T lacht)
152. H : (H lacht)
153. T : gimana komunikasi inter ( T lacht)
154. H : Ja ja vielleicht ist es zwischen zwischen zwei Menschen die keine Ahnung, die Kommunikation zwischen zwei Menschen, die zwischen den zwischen die Kulturen haben.
155. T : Ok
156. H : sowas, ja.
157. T : ja, ist ok ( T lacht)
158. H : ist ok? (H lacht)
159. T : Mhm als ausländische Angestellte hättest du sicherlich her Herausforderungen, wenn du im Ausland lebst und was ist für dich die größten Herausforderungen mit denen eine oder ein Angestellte oder Angestellterin aus dem Prozess auf der Arbeit oder während der Arbeit konfrontiert wird. Ä was ist deine Herausforderungen?

160. H : Ä ä...ah ss..ck..vielleicht weiss ich nicht ob das hat mit dem interkulturelle Kommunikation aber das ist ja die große Herausforderung in Deutschland zu arbeiten oder ä überall in zu arbeiten vielleicht. Meine große Herausforderungen ist die Sprache eigentlich. Also manch manchmal ä krieg man ä also du weißt ja schon na, wenn ich wenn ich ich ich meine Muttersprache ist Indonesisch und dann ich ich ich gehe manchmal ä ich spreche manchmal indonesisches Gefühl also in in nach indonesischer Sprache und danach ä ä ä danach versuche in Deutsch zu sprechen aber danach ä das das das was ich
161. T : achso sowie übersetzen meinst du?
162. J : Ja, zum Beispiel ä gleich eins zu eins zu übersetzen von Indonesisch ä Deutsch und dann das das das gelingt manchmal nicht, muss man muss man dieses Sprachgefühl. Weisst du, die die ä die Sprachgefühl zu kriegen, wenn ich zum Beispiel so ä also wenn ä wenn ich etwas etwas ä sa etwas sagen möchte und das geht nicht in indonesische Sprache und muss muss ich lernen wie wie spreche ich das auf auf Deutsch und die Sprache für mich ist ist ä für mich ist die große Herausforderungen. Also die die Sprache kann ich kann ich auch lernen: Ich hab das gelernt ä und ä halb sechs Monaten bevor ich in Deutschland kommt aber ä diese diese diese Sprachgefühl muss muss kann man auch Missverständnis bringen.
163. T : Ja
164. H : ich ich ich verstehe etwas und die andere verstehen anderes und dann oder die anderen verstehen das nicht oder vielleicht verstehe das komisch. Weil ich übersetze von indonesisch eins zu eins. Das ist das ist ein bisschen schwierig und andere Herausforderung vielleicht ä schwierig zu sagen weil ä Deutschland ist ziemlich eine globale Land ck. Also es gibt viele ä viele Leute kommen aus Ausland hier. Also also es gibt Türkische, Araber, und es gibt ja die die aus China und ist ziemlich global. Ich finde die Leute in Deutschland ist ä ziemlich Kompetenz in dieser interkulturelle, die verstehen zum Beispiel was die andere Kultur bedeutet oder die ein bisschen schon daran gewohnt mit den anderen Menschen auch aus Ausland zu treffen oder keine Ahnung sowas.
165. T : und wie findest du mit Charaktersachen? Ich meine mhm von den Deutschen zum Beispiel. Ich finde manchmal die Deutschen oder die Österreicher hier, die sind ziemlich direkt ja, wenn man mag oder nicht mag und das stimmt oder nicht. Und in Indonesien ja ok und wir können manchmal nicht nein sagen oder sowas. Ich weiss nicht ob du sowas erlebt?
166. H : Ja. Das das habe ich schon mal erlebt, aber das ist nicht ä. Das finde ich sowas wie kein keine wie größere Ding. Ich hab damals schon vorbereiten oder als ich in Indonesien war Deutsch zu studieren, hab ich schon gehört, dass ich Deutsche ziemlich direkt und ä habe ich auch getestet na (H lacht). Ich weiss nicht, ich hab

ich hab viele Freunde aus ä.. das ich zum Beispiel zu mir einzuladen zu zusammenkochen und die sagen nicht, und dann zum Beispiel etwas ä ä ich ich ich ich bitte um die Hilfe zum Beispiel und dann manche meine deutsche Kollege sagt sagt auch nicht und dann ich finde manch einmal ist komisch aber ich finde ist schon ja Kultur um nein zu sagen. Also also wenn wenn sie nicht gut finde, sie sind sie sagen was sie fühlen was was. Bei uns ist schwierig vor nein, nee? Achso in Indonesien ist ä ck ck manchmal ist schwierig nein zu sagen , weil

167. T : (T lacht)

168. H : Wir wir haben diese östliche Kultur

169. T : Ja. Wir haben ja Kultur ( T lacht)

170. H : Ja ( H lacht)

171. T : Ok. Und inwiefern spielt Sprache eine Rolle bei deinem Unternehmen? Ich weiss nicht ob ihr nur in Deutsch auf Deutsch reden oder ich weiss nicht auf Englisch, weil du hast gemeint auch, es gibt ein Indonesischer, der oder die dort auch arbeiten. Wie kommunizieren die und du auch?

172. H : Ja ja ja. Wir spreche eigentlich auf Deutsch auch und Englisch ist nicht gestaltet beziehungsweise ä ä wir können natürlich auch Englisch sprechen aber wir wollen das nicht. Also unsere Kunden ist ä aus aus Deutschland und meine meine andere Kollegen ist auch Deutscher und dann unsere Firma ist ja deutsche Firma, deswegen ist so nicht Englisch zu sprechen. Meine Kollegen, die aus Indonesien muss auch Deutsch sprechen. Er ist auch er kann auch Deutsch sprechen aber diese Missverständnis, die ich gerade erzählt, ist manchmal auch ä kann man kann man auch nicht vermeiden. Das ist auch so. Das.

173. T : Ehe. Ok. Und wie sieht die Interaktion zwischen Ihnen und andere Angestellte in Ihrem Unternehmen aus?

174. H : Ähm, es ist achso wir sind wir sind ja ä..

175. T : nur fünf Leute

176. H : fünf Leute na? Und die drei ist von meiner Abteilung und dann die zwei ist von die andere Abteilung. Ich spreche manchmal mit den anderen Kollegen von den anderen Abteilung und .. wenn ich zum Beispiel Schwierigkeiten haben und mein Chef ist bereits ä wenn zum Beispiel nicht da.

177. T : Ehe

178. H : Ich bitte normalerweise auch Hilfe um ä um die Hilfe von dieser Kollegen weil dieser Kollegen ist länger als ich und die verstehen auch manchmal ä die Sachen von meiner Abteilung und und kann mir auch helfen. Die andere Kollegen zum Beispiel von den anderen Abteilung bittet manchmal auch ä um um die Hilfe achso von mir ä sie kommen zu mir und dann fragen Hasbi kannst du vielleicht mir mir helfen oder ja und so weiter und versuch zu helfen und manchmal klappt es auch nicht und ja, sowas
179. T : Also die sind auch Hilfsbereits auch deine Kollegen?
180. H : Ja, die sind auch Hilfsbereits, die andere Kollegen von andere Abteilung meinst du auch ne? Die sind auch Hilfsbereits und dann jede Mittag wir essen auch zusammen, deswegen wir
181. T : Ah ok, das ist gut
182. H : Genau, es ist nicht so dass ich das ich die andere Kollegen von den andere Abteilung nicht kennen. Also wir sind ja nur fünf Leute und müssen wir sowieso jeden Tag treffen und dann bei Mittagessen wir essen zusammen, deswegen ist das schon wir wir sind schon gut einander kenne.
183. T : und ä findest du auch eine Stereotype von deinem Unternehmen? Dass du Ausländer bist zum Beispiel und du hast weniger Verantwortung für die Aufgabe zum Beispiel oder mhm ich weiss nicht oder die die können dich nicht vertrauen wenn du etwas machen oder keine Sicherheit du darfst nicht mit Kunden direkt zu etwas tun, keine Ahnung wie. Oder hast du kein Gefühl mit Stereotype (T lacht)
184. H : Mhm.. ja und nein. Achso es ist eigentlich eher mehr, dass ich neue bin ä neue festangestellt. Deswegen achso von Student zu den anderen. Die andere ist ä ist schon fünf Jahre oder keine Ahnung schon bereits gearbeitet und weil ich ä neue festangestellt und ich bin ich hab ich hab ä ich kriege weniger Verantwortung als die andere. Also und die bezahlen natürlich wird mehr Verantwortung aber ich weiss es nicht wie mein Chef macht. Die andere dass ä vielleicht kein Stereotype, weil ich ich hab auch verstehen warum warum diese achso zum Beispiel wenn ich ä eine Kontakt per Email machen es wird immer mein Email wird immer geprüft werden von ein einer Deutsche Kollegen. Das ist das das ist ä ich ich kann das verstehen, achso ä ä mein Deutsch ist vielleicht schlecht und und die die Sprache mein Email kann kann ja auch zu Missverständnis bringen. Aber das ist natürlich das selbst verständlich na? Das Unternehmen will nicht ein Kunde zu verwirren. Deswegen ich kann ich kann das verstehen dass es kein Stereotype. Mein Chef manch ä manchmal sagt, ä verlasse ich dass ich mit Kunden zu sprechen aber wenn ich zum Beispiel Email schreiben und Missverständnis zu vermeiden, es wird immer geprüft werden. Deswegen.

185. T : Ok. Gut ä wie findest du die westliche beziehungsweise die deutsche Kultur im Vergleich zu östliche Kultur beziehungsweise indonesische Kultur?
186. H : Ähm..ck westliche Kultur achso meinst du ob die Vorteil Nachteil oder irgendwie welches ist besser oder was meinst du ( H lacht) ?
187. T : Ähm Ja kann man auch Vorteil Nachteil auch oder Beispiel vielleicht wie findest du denn deutsche Kultur im Vergleich östliche Kultur, weil wir haben ja viele unterschiedliche Sachen, ja?
188. H : Ja ja ja. Mhm.. Wir haben ja einmal wie wir ä wie wir schon gesprochen haben mhm nach direkt und nicht direkt sondern die deutsche Kultur ist mehr direkt die westliche und die östliche ist mehr zu ä.. indirekt. Also beziehungsweise diese etwas ä wenn zum Beispiel Fenster ist öffnen und ist kalt und dann a ist kalt hier aber ä
189. T : nein, das ist ok (T lacht) das ist nicht kalt
190. H : ja ja ja (H lacht). Ist dir kalt?
191. T : Nein
192. H : Die Leute von Indonesien, die sagen immer so aber die Deutschen sagen, hey kalt und ich ich schliesse ich mache die Fenster zu, na? Die machen zu gleich. Das ist normalerweise beim Deutschen.
193. T : Ja. Sofort. Und Zeit? Pünktlichkeit?
194. H : Zeit ist ä ja natürlich ä die Deutsche ist pünktlich (H lacht), mehr pünktlich als Indonesien Indonesier aber . . mhm ich glaube ich hab auch mal gesehen als ich in der Uni war, so eine deutsche Kollegen, die nicht pünktlich auch deswegen ich ich kann nicht sagen, dass es eine Stereotype oder eine eineKultur von der Pünktlichkeit aber die Deutschen, die ich richtig gesehen haben, ist richtig pünktlich deswegen
195. T : Ehe ehe
196. H : ehe und was noch? Ich glaube es gibt keine ä wenn ich richtig ä ä .. nee gibt's keine
197. T : Mhm ok. Erzählst du mir bitte deine Erfahrung über Kulturschock und danach Kultur Transfer was du erlebst! Mhm wie bist du ä du bist ja zuerst als Studenten hier gekommen und ä..wegen Wetter zum Beispiel, du hast ja dort nur Sommer und dann hier und dann mit der Sprache und dann du kannst dann alles sich anzufassen anzupassen zum Beispiel ä. Mm ja ein bisschen deine Erfahrung vielleicht

198. H : Ja ja ja. Mit dem mit dem mit dem Kultur ja meinst du?
199. T : Ehe ehe
200. H : Ja ä erstmal erstmal natürlich mit dem Wetter muss ich daran zu wohnen, also mit kalte Zeit im kalte zu leben. Das ist natürlich ähm.. ich bin hier im 20. Februar das war nee, das war ä
201. T : Winter ( T lacht )
202. H : (H lacht) Das ist was schrecklich, weil ich ich hab natürlich warme ich hab nicht so ich kann nicht so erwartet dass es so kalt wird. Ich glaube nach dem zwei Tage als ich in Deutschland gekommen bin, ich bin schon Erkaltung. Ja ich hatte schon Erkaltung oder Fieber gehabt. Und und.. ä.. natürlich mit dem Schnee ist auch gut aber kalt trotzdem. Und ähm.. nach dem ein Jahr oder zwei Jahr ich ich bin schon daran gewohnt mit dem Winter mit mit dem mit kaltes Wetter zu wohnen. Ähm..was wirklich mit Kulturschock ist mit die Kommunikation mit den Deutschen, nee. Ä..
203. T : ist das schwierig Kontakt zu knüpfen mit den anderen Studenten oder mit Kollegen, dass die nicht so dass die ein bisschen individualis zum Beispiel, oder ich weiss nicht
204. H : Ja ja ich hab davon auch schon ein bisschen erzählt. Ä ich bin hier in Deutschland angefangen mit Studienkolleg und in Studienkolleg das gibt keine Deutscher, also die die sind Ausländer, die in Deutschland studieren möchte und dann lerne ich mit den Leuten aus China Kambodscha oder Myanmar aus Arabar oder aus Turkey, weil weil die Ausländer die sind richtig offen nee. Als ich angefangen mit dem Studium in Deutschland, ich merke mich dass die Deutsche ist ähm wirklich ä schwierig zu befreundet. Beziehungsweise ist es ä ein bisschen auch auch individual aber ä es ist schwierig zu befreundet zum Beispiel wenn wenn ich zum Beispiel ä die andere Kalle ä Kommilitonen versuch zu sprechen oder versuch ein Smalltalk zu machen und die Deutsche sag ja nein. Ja wirklich ( H lacht) das ist das. Deswegen und wirklich kurze Antwort und und als ob keine keine keine Interesse an an Ausländer
205. T : Die haben auch ein bisschen wenig Humor (T lacht)
206. H : Ja wenig Humor (H lacht) und dann ä aber aber als als ich ä weiter mit ihnen versuch zu sprechen ä beziehungsweise vieles zu machen vieles ä zum Beispiel sie sollen Praktikum machen oder zusammen Übung machen, die Deutschen sind ein bisschen außen, mhm muss man muss man immer daran gewohnt das ist das schwierigste ein ein eine Deutsche richtig kennenlernen oder befreundet. Die

meistens eigentlich nett ä. .die meisten Kommilitonen in ä in HAW Hamburg glaub ich, das war das. Am Anfang war schwierig weil wir wir sind mit einander nicht kennen, aber ich muss ein bisschen Barrier gewinnt , damit damit damit sie sie denken, dass dass ich ihr Freund. Achso das ist als ob ä die deutsche haben so eine diese Barrier nee? Und dann und dann diese diese Barrier ist ä . . . . . achso die deutschen werden nicht zu dir gehen und hey woher kommst du oder oder

207. T : Ja.

208. H : Ja sowas meine Erfahrung?

209. T : Die sind ein bisschen zurückhalten meinst du?

210. H : Ja. Die sind ein bisschen zurückhalten. Es wird nicht die erste Person, die ä die ä die erste initiative ä

211. T: Ja ( T lacht)

212. H : als als Ausländer muss man ein bisschen Initiative und dann ä Mühe geben um die die andere deutsche Kommilitonen zu befreunden. Das ist so. Aber die sind auch nett. Als als ich ä ä ä in meine sechste Semester oder fünfte Semester hab ich ein mache ich einmal pro Woche achso zusammenmachen. Zum Beispiel ins Kino gehen oder einfach gehen, deswegen war ziemlich gut

213. T : Ok. Was sagst du über Verhaltensformen Sitten, Normen, Rollen zwischen westlich und östlich?

214. H : Auf Indonesisch das ist adat istiadat, na?

215. T : Ehe. Adat istiadat.

216. H : Mhm

217. T : Aturan – aturan ,norma . norma

218. H : Ja ja ja ja mhm . . . .

219. T : contohnya e kalo misalkan eine Beispiel zum Beispiel zwischen mhm Chef und Mitarbeiter, dass in Indonesien.

220. H : Ja das ist das

221. T : Die Chefin ist zum Beispiel wie als Madam und wir müssen immer ja ja ja und hier kann man auch die Meinung sagen und kann man nein sagen

222.H : ja ja ja ich kann ich kann nicht so viel sagen, weil ich war nie in Indonesien zu arbeiten, ich weiss nicht wie ist in der Zeit. Aber sobald ich gehört habe mit Vergleich mit mit mit deutsche Kultur was in Deutschland gibt ä ä mein mein Chef, wie ich schon sagte, mein Chef ist ein bisschen fair wenn er wenn er etwas etwas falsch macht, er entschuldigen sich und und wenn wenn ich etwas falsch mach, natürlich kriege ich ärger von ihm und ich hab mir gehört dass in Indonesien oder vielleicht eher zu im Vergleich mit dem ä wenn wenn ich Student in Indonesien war und ich ä . . ich zwischen ich und meine Lehrer, und mein Lehrer ich ich ich hab ihn immer so das ein Recht dass ich richtige Respekt und dann ja sagen und dann und dann keine Ahnung ä..ich weiss es nicht, eigentlich auf Indonesisch nurut ä penurut

223. T : ok ok

224. H : ich ich kann nicht ich muss in Indonesien vielleicht zurückhalten, meine meine meiner Meinung rückhalten. In Deutschland ich kann ich kann frei meiner Meinung geben. Also wenn ich zum Beispiel etwas nicht gut finde oder etwas unschon wen ich wen ich finde mein Chef oder mein Kollegen nicht fair dan dan kann ich direkt sagen oder auch auch auch von der andere Leute. Weil weil in Indonesien die schämlichkeit. Ich weiss nicht ob ob du das wissen, ob Schämlichkeit ein Wort ist (H lacht). Ich kenne nicht was auf Indonesisch ist, was ä di depan orang, bikin malu di depan orang.

225. T : Ah ok. Schämen.

226. H : Vor der vor der Leute schämen. Die Deutsche die Deutsche kennt das nicht weil ich hab schon schon mal gesehen dass die ä ä ein Student ä konfrontiert die ein Professor vor der vor der innerhalb eine Vorlesung. Also innerhalb von den Leute und dann der Professor ist falsch, der Professor ist nicht richtig oder der Professor ist ä erzählt einfach falsch

227. T : (T lacht)

228. H : Das das ist so was in Indonesien naa? Das ist so

229. T : (T lacht) sie haben immer Recht und

230. H : Deshalb ist nicht eine großartige ä Menschen und keine Ahnung müssen erst Respektieren oder sowas. Aber aber in Deutschland ich weiss es nicht ob es eine gute Verhalten oder nicht aber ich bin schon daran gewohnt um sowas zu machen. Wenn ich etwas nicht richtig finde, ich sag meiner Meinung direkt, deswegen

231. T : Ok gut und was ist deine Schwierigkeiten in in deinem Arbeitsumfeld? Oder hast du gar keine Schwierigkeiten? ( T lacht)
232. H : (H lacht) Schwierigkeiten ist ä nicht ganz. Ich kann auch ein bisschen erzählen weil ich ä weil ich arbeite in einer IT Abteilung in anderen Firma, deswegen ich kann auch kann auch Kontakt bleiben zu den anderen Leute, andere Leute von anderen Firma. Das ist
233. T : Die Kunden meinst du ?
234. H : Wie bitte?
235. T : Die Kunden
236. H : Ja ja das die Kunden, die die wie ich die Beispiel genannt hatten, ä von der Werkstoff Firma zum Beispiel, Kunde von den anderen Kindergarten, die uns als unser IT Abteilung nehmen und ä eine Software, ich muss ä natürlich ein Kontakt machen mit mit diesen Kunden und ich finde Schwierig die Kunden zu verstehen. Erstmal Deutsch Deutsch ist nicht meine Muttersprache,nee? Ich hab das gelernt. Ich hab ja schon daran gewohnt, ich kann auch mit dem mit meinen Kollegen arbeite zu kommunizieren, aber zu kommunizieren mit mit Kunden ist ist etwas anderes. Ich finde, dass ä wir müssen auch verstehen was die Kunden meinen, oder was was was die Kunden sagt manchmal etwas anderes aber gemeint ist etwas anderes nochmal. Deswegen es ist etwas etwas richtig ä verstehen. Natürlich wird es von meinem Chef und so weiter ä die Kunden herauszufinden was die richtige Lösung für oder die richtige Wunsch oder ä natürlich noch mal noch mal die Schwierigkeiten von Missverständnis zu vermeiden. Das ist das glaube ich ä die einzige Schwierigkeiten aber sonst arbeite ich normal und dann fast gar keine Schwierigkeiten. Weil ich arbeite was ich jetzt arbeite ist ein bisschen schwieriger als ich Student gearbeitet habe. Deswegen ist keine richtige Schwierigkeiten bei der Arbeit.
237. T : ehe ok gut. Ok. Nächsten Themenkomplex Themenkomplex ist über Interkulturelle Kompetenz. Ä was verstehst du unter Interkulturelle Kompetenz selbe? Achso dass steht ein bisschen Zusammenfassung, ein bisschen Begriff von Interkulturelle Kompetenz ( T lacht). Du kannst schon
238. H : Ja ( H lacht) eine lange, die die ich nicht so ganz verstehe aber ich kann auch meine Meinung
239. T : einfach deine Meinung sagen. Wie verstehst du unter Interkulturelle Kompetenz?
240. H : Ja, das ist aber die Fähigkeiten, so so so eine eine ein Mensch und die andere ganz andere Kultur zu integrieren und zu adaptieren. Wenn es wenn die Kompetenz ist ein bisschen höher. Er hat eine höhere, eine gute Kompetenz zu Deutschland und

dann kann er kann er gut integrieren und adaptieren. Weil weil er schon mal ä gelernt hat, wie wie die Kultur verhalten oder wie die Verhältnis in Deutschland. Vielleicht ( H lacht ) ich weiss nicht.

241. T : Ok. Gut. Richtig ( T lacht )

242. H : achso richtig ( H lacht )

243. T : yay, ok. Wie wichtig ist deiner Meinung nach Interkulturelle Kompetenz nach der Erfolg einer Arbeit. Also Erfolg sei dabei als Zustand definiert in dem die gesteckten Zielen erreicht wurde. Wie ich vorher gesagt habe, wie wichtig ist das. Seberapa penting kompetensi antar budaya buat kesuksesan kerja?

244. H : ja ja ja. Mhm. Damals hatte ich gedacht, dass es wichtig war. Weil wir arbeiten. Also ich bin als Informatiker. Meine meine meine Arbeit ist nur als Programmier. Ich ich brauch keine Kompetenz vielleicht. Es ist dann aber jetzt. Ich denke, dass gut ä gut, weil diese interkulturelle Kompetenz bedeutet auch, dass ich ä . . eine gute Kommunikation mit dem mit meinem Chef meine deutsche Kollegen und eine eine gute ä wie heißt das? Teamarbeitsgefühl wenn wenn wenn ich wir zum Beispiel mit anderen richtig gut verstehen also einander verstehen, wir können auch ä . . unsere Ziel mehr erreichen als als wir zum Beispiel nur arbeiten und dann ä andere ohne andere Kultur zu respektieren oder zu verstehen.

245. T : Ok. Gut. Inwiefern spielt interkulturelle Kompetenz bei der Stellenbesetzung eine Rolle? Ä ich weiss nicht ä zum Beispiel du bist nicht einzige Ausländer oder haben die schon mal Ausländer in deinem Büro?

246. H : ä in meinem Büro ist ist noch ein ein indonesische Student und das ist mhm. . das ist die einzige Ausländer, die andere ist Deutscher und soll ich sagen die interkulturelle Kompetenz im unsere Büro?

247. T : ja

248. H : ist vielleicht ä es ist schwierig zu sagen. Achso ich ich als ich als Student in Deutschland ä oder oder oder meine Kollegen ä . .wie verstehen schon was was zum Beispiel, wie die Deutsche Verhältnis, wie ist die deutsche Kultur oder was ist erlaubt und was ist nicht. Weil wir leben auch in Deutschland aber ich hab auch die die Meinung, dass dass mein Chef ä und auch meine Kollegen verstehen auch was östliche Kultur ist.

249. T : Ah ok, war er schon mal in Asien, oder wie?

250. H : Die waren nie nie in Asien ,aber die haben auch so Kumpel oder beziehungsweise Freunde, die aus Indonesien kommen, ä nicht nicht aus Indonesien kommen

sondern aus Asien kommen und ä was noch? Ä nee, eine eine von meinen Kollegen war auch in Vietnam aber das war Urlaub. Ich glaube, dass das zählt nicht aus Kultur zu lernen, nee?

251. T : Ja

252. H : und aber aber es ist nicht so, dass das ä achso. Nochmal. Mein Kollegen oder mein Chef versucht immer zu lernen was was ich von unserer Kultur was ich erlaubt oder ob das ob das nicht erlaubt oder als Indonesisch Adat Istiadat, ä die die gehört mir um zu verstehen. Also zum Beispiel ä keine Ahnung achso wir haben diese Mittagessen zusammen. Wir verstehen zum Beispiel zu kennenlernen. Zum Beispiel unsere Kultur. Mein Chef zum Beispiel, die findet unsere Kultur fasziniert also die fasziniert nach unsere Kultur ä indonesische Kultur, weil mein Chef ist, er versucht unsere Kultur zu. .

253. T : zu lernen oder zu verstehen

254. H : genau, aber deswegen deswegen frag er sich immer immer wie ist in Indonesien oder oder zum Beispiel von der von der Deutsch Situation sprechen, er fragt noch danach. O und wie Hasbi, wie ist noch mal in Indonesien? So auch

255. T : achso ok. Cool

256. H : genau, sowas sowas. Deswegen er ich hab ich hab dieses Gefühl nach ä eine Kultur Respekt von den deutschen Kollegen. Das mag ich, was was ich meine Arbeit mag

257. T : Ehe. Ok. Die haben ja Respekt auch. Das ist wichtig.

258. H : Das ist wichtig. Stimmt

259. T : Ok. Mhm. Gibt es spezielle Personalen Personalentwicklungsmaßnahmen für dich, und wenn ja welche sind es und in welchem Zeitpunkt werden sie angeboten?

260. H : Das ist im Arbeitsraum, na?

261. T : ehe. Atau training, ya untuk pengembangan pribadi dari kantormu buat kamu.

262. H : aber nur speziel für interkulturelle.. ä ..

263. T : Kompetenz. Ja

264. H : ä..hab ich nicht.

265. T : oh, ok gut und weisst du vielleicht ob die andere Kollegen, die haben sowie Personalentwicklungsmaßnahme sowie ä die können tra training machen oder dein Chef schickt ihm irgendwohin um eine Messe zu ä ich weiss nicht
266. H : Ja , zu einer Messe zu besuchen vielleicht.
267. T : genau
268. H : Aber das gehört nicht zu der interkulturelle, das gehört zu der Jobmesse oder keine Ahnung. Eine IT Messe. Das hat natürlich nicht mit dem interkulturelle Kompetenz. Ich muss noch dahin gehen oder zu einem Konferenz und dann und dann teilnehmer in einem Konferenz und dann kriege ich diese ä
269. T : Zeugnis oder Zertifikat?
270. H : Aber aber das ist nur technische Erfahrung um meine Arbeit zu erleichtern aber nicht nicht zu den interkulturelle Kompetenz. Ich hab aber auch übrigens die interkulturelle Kompetenz ä als Vorlesung in HAW Hamburg glaub ich teilgenommen. Und das ist glaub ich die einzige Personalentwicklungsmaßnahme diese interkulturelle Kompetenz. Sonst hab hab ich von meiner Arbeit nicht.
271. T : Yay,danke Hasbi ( T lacht )

## Interviewprotokoll N4

### Interview zum Thema “Interkulturelle Kommunikation ihre Auswirkungen im Arbeitsalltag indonesischer Angestellten in Deutschland“

Persönliches Interview mit : Firyal Izzaturahim

Datum : 27.02.2016

Standort : Wohnung der Befragter in Hamburg (per Skype)

Interviewerin : Tita ( T )

Befragter : Firyal ( F )

1. T : Ä Themenkomplex A, das ist über persönlichen Fragen. Warum bist du nach Deutschland angekommen?
2. F : Ä ich bin nach Deutschland angekommen, weil mein Vater ä hier arbeitet. Ich war sozusagen als ich klein war schon hier. Ich bin ich war 11 oder 12 jahre alt ä als ich in Deutschland ankam.
3. T : Ehe. Und wie lange wohnst du schon bereits in Deutschland?
4. F : Ä ich wohne schon seit . . . ä ( F lacht ) 14 Jahren.
5. T : Ok dann Deutsch ist deine Muttersprache ( T lacht )
6. F : ( F lacht ) Mein Deutsch ist immer noch ä . . solala nicht so wirklich fließen.
7. T : Was hast du studiert und wo hast du studiert? Also ich nehme an, dass du dein Studium und deine Schule auch in Deutschland gemacht hast und absolviert. Stimmt?
8. F : Ja. Ich hab hier mein Abitur gemacht und ich hab auch mein Studium absolviert ä als Kommunikationsdesigner.
9. T : Und wo absolvierst du dein letztes Studium?
10. F : Ich habe in ä Institut of Design ä absolviert ´, mein Studium absolviert und ä in vier Jahre.

11. T : Ehe und wie ist die Interkulturelle Kommunikation als Student?
12. F : Ä bei uns ä sind sehr viele ä ä die aus verschiedene Länder kommt, so dass es überhaupt kein Problem gehabt hab als ich studiert habe. Ähm und es war sehr gut die Kommunikation muss ich sagen.
13. T : Und wie bist du als Berufsleben eingestiegen nach deinem Studium und ja Praktikum gemacht zuerst oder direkt arbeiten nach dem Studium?
14. F : Also in meinem Studium muss ich ein Praktikum ä mindestens drei Monaten machen. Deswegen hab ich ä Praktikum zuerst gemacht ä dass, das Praktikum wo ich gemacht hatte, ist auch jetzt mein mein Beruf und ähm ja und nach Praktikum dann habe ich gearbeitet als Werkstudent und ein bisschen Geld verdienen nebenbei und danach haben sie mich gut indem Bereich bin, ä am Ende haben sie mich als Festangestellte genommen.
15. T: Wie lange arbeit arbeitest du in diesem Unternehmen in Deutschland?
16. F : Ich arbeite schon seit 2 Jahren in Unstable Media als Web und App Designer
17. T : Und was ist für dich die Vorteile und Nachteile in Deutschland?
18. F : Die Vorteile und Nachteile in Deutschland sind, ich meine die Transport und um um die Arbeit zu gelangen ist sehr gut. Es wird immer ä ä achso die Transport kommt immer pünktlich da, dass ich auch zu Arbeit pünktlich ankomme. Das ist auch sehr gut dann ä für die achso du das ist auch eine sehr gute Ausdruck für dich als Mitarbeiter, dass du immer pünktlich kommst und Disziplin (F lacht )
19. T : Ä gewinnst du neue Erfahrungen seitdem du in Deutschland wohnst und arbeiten? Und wenn ja, bitte teilst du mir ein Beispiel auch mit!
20. F : Ja, ich hab ä sehr viele Erfahrungen in Deutschland gewonnen. Die wie ich bereits schon gesagt habe, ä das Disziplin was ich in Deutschland gelernt habe, sodass wenn du zum Beispiel jemandem triffst, du musst immer in dem Zeitpunkt da. Du bist nicht zu spät. In Deutschland ist sehr ä typisch und ja, das diese Disziplin hab ich erst gelernt in Deutschland. Und auch ä . . . . . ähm . . ( F lacht ) mit dem . . auch natürlich mit der Sprache mit dem auch ä Deutsch zu sprechen ist auch was ich gelernt hab, ja.
21. T: Darf ich vielleicht fragen? Ä wie hast du mit der Sprache angefangen? Weil du wohnst ja schon schon 14 Jahren in Deutschland.

22. F : Eigentlich ä ist Sprache nicht mein Stärke. Angefangen ist ä in Indonesien ist mein Vater arbeitet vor uns vor mir, bevor ich hier her kam, arbeitet mein Vater schon vorher in Deutschland, ähm sodass ich dann in Indonesien ein bisschen gelernt hab, so die ganze simple Worten, achso so so alt typisches Lied, ja achso einfach die Vokabular gelernt. Das war eigentlich der Anfang, weil weil ich nicht so gut bin ähm Sprache zu lernen habe ich haben meine Eltern dann mir eine Nachhilfe ä Lehrer arrangiert, sodass ich zu Hause auch noch mal Deutsch lernen kann. Genau
23. T : Verstehe. Planst du nach Indonesien wieder zurückzukehren oder willst du dein Lebenslang hier in Deutschland bleiben?
24. F : Das ist sehr schwierige Frage ( F lacht )
25. T : ( T lacht)
26. F : Eigentlich ich hatte ein Traum, dass ich irgendwann nach Indonesien wieder zurückfliege und dort eigenes Firma zu gründen. Ä das ist eigentlich mein Traum . . . ähm
27. T : Aber nicht jetzt meinst du, na?
28. F : Aber zur Zeit ich bin noch in diesem Gedanken, dass ich hier bleibe. Achso ich bin gerade ä am Sammeln von Erfahrungen also von Design, alles Mögliche achso was mit Design zu tun hat, will ich gerne hier in Deutschland ähm ä das Wissen absolvieren. Ja, achso vielleicht ä ä vielleicht fliege ich zurück nach Indonesien um diese Traum diesem Traum zu äää ermöglichen zu äää wie heißt es ä Wahrzu ä
29. T : Wahrzu
30. F : ich weiss nicht
31. T : ( T lacht ). Ok alles gut und jetzt und
32. F : ( F lacht ) Wahr wahr wahr apa sih. Ah ok und das zu verwirklichen. Ja ja genau
33. T : Ja ja ( T lacht )
34. F : zu verwirklichen ( F lacht )
35. T : Themenkomplex ä zwei ist über Kommunikation. Wie ist die Kommunikation in deinem Unternehmen?

36. F : Ähm. . wie ich vorher schon erzählt hab, ä ich hab ja Kommunikationsdesign studiert. Es ist sehr viel mit Kommunikation zu tun aber halt halt in Design so ( F lacht ). Deswegen habe ich auch im Studium ä sehr viel ähm mit meinem mit Studenten ähm . . achso kommuniziert, gearbeitet also lang gearbeitet, sodass ich auch eben mit dem Unternehmen sehr gut , ähm mit dem anderen ähm ja zurechtkommen. Achso, die sind jetzt, die sind jetzt in ä in meinem Firma wie eine Familie.
37. T : Ist das so eine Art von Start up Unternehmen wo du jetzt arbeitest?
38. F : Achso ähm das ist eine ä eine kleine Unternehmen aber eine sehr gute kleine Unternehmen. Das ist kein Start up sondern ein Web App Unternehmen. Wir stellen Webseiten und App ä ä da und ja.
39. T : Darf fragen vielleicht, wie viele Leute ä oder wie viele Mitarbeitern bei deinem Unternehmen?
40. F : Also wir sind
41. T : oder ungefähr
42. F : Wir sind in Hamburg, sind wir ungefähr bis 25 bis 30 Leute
43. T : Ehe.
44. F : So ungefähr und ich wir Designer, wir sind ungefähr 6 Leute oder so nee 8 Leute
45. T : ok
46. F : Sodass es ä es ist nicht so groß, wir sind ziemlich sehr dicht. Wir kommunizieren sehr oft miteinander, weil wir so klein sind, na.
47. T : Wie verläuft die Kommunikation in deiner Freizeit und Arbeitszeit mit deinen Kollegen?
48. F : Wir ähm ja arbeiten in einem großen Raum mit ä 8 Leute aber voll mit Designer. Deswegen ähm läuft die Kommunikation ist immer gut, wenn wir mal frag, dann frag man in dem Raum, falls noch sein soll, ä falls noch helfen kann. Deswegen ist das sehr gut, dass ähm das wir arbeiten wir Webseiten, das ist als mehr als Teamarbeit. Man kann nicht man ist nicht alleine gestaltet. Wir wir arbeiten zusammen. So Designer, Programmierer und natürlich Projekt Manager genau.
49. T : Ok.

50. F : Sodass die Kommunikation läuft deswegen immer sehr gut, weil wir die ganze Zeit kommunizieren.
51. T : und wie ist denn in deiner Freizeit ob ihr etwas zusammenmachen oder am Wochenende was trinken gehen oder ins Kino gehen oder Abendessen sowas oder nach der Arbeit ist Schluss und fertig, kein Kontakt und dann so keine Ahnung ( T lacht )
52. F : ( F lacht). Ja. Es ist meistens so, wenn wenn jemand zum Beispiel Geburtstag hat, oder wenn wir ä zusammen Mittagsessen gehen, das ist dann ähm wir sind immer so zusammen gehen oft zusammen wenn wir essen gehen. Oder wenn jemand Geburtstag hat dann schenkt man natürlich der jemanden, der der Geburtstag hat, sodass es auch in in achso die Kommunikation verläuft ä deswegen mal super, weil wir immer zusammen unternehmen in Freizeit. Genau.
53. T : Gut. Hast du schon mal Missverständnis ä beziehungsweise auch Konflikt in deinem Unternehmen?
54. F : Ja, Missverständnisse kommen immer ( F lacht )
55. T : ( T lacht )
56. F : Es ist normal und ja. Ä wenn man wenn ich wenn man zum Beispiel wenn ich zu Beispiel falsch mache bei einer Arbeit natürlich ä wird mein Chef darüber nicht ä darüber sauer sein oder darüber ä darüber meckern ä, dass ich nicht so gut gemacht habe, aber das ist natürlich Verständ Verständnis, dass ich das ist dann mein natürlich Missverständnis über diesen Aufgaben aber dann nach drei Tage ist das wieder gut ä. Das ist überhaupt kein Problem, das ist ä normal bei der Arbeit. Natürlich wenn man sowas hat, natürlich will man diese Missverständnis noch verhindern so gut wie möglich.
57. T : Ok. Und achso das ist dritte Themenkomplex ist über Interkulturelle Kommunikation. Das steht ja die Definition. Interkulturelle Kommunikation umfasst alle Arte von Kommunikation zwischen Personen aus unterschiedlichen Kulturen. Wie verstehst du selbe ä unter Interkulturelle Kommunikation?
58. F : Ähm . . wa was ist unter Interkulturelle Komonation
59. T : Kommunikation
60. F : verstehe ist ein eine soziale Interaktion von Leuten oder Gruppen, Organisation aus unterschiedlichen Kulturen.

61. T : Gut. Und als ausländische Angestellten hättest du sicherlich Herausforderungen wenn du im Ausland lebst. Was ist für dich die größte Herausforderungen?
62. F : Ähm . . mein mein schwierigste Herausforderungen ist ä ist ich bin zum Beispiel ein Moslem
63. T : Ehe
64. F : und und ä mich mir ist manchmal schwer, wenn ich zum Beispiel bei bei der Arbeit ä ä in bestimmter Zeit bette. So wie zum Beispiel Freitag ist das ä ganz schwierigste für mich, weil ich am Freitag betten muss als Moslem ä ähm . . ck. Ich muss natürlich mein Chef sagen, dass ich in der Zeit ä ä Pause wird ä ä Pause machen muss, damit ich das ä machen kann, damit ich betten kann in der Moschee. Ähm es ist ä natürlich schwierig je nachdem wenn man viel Arbeit hat, ist das natürlich ähm ist die Arbeit ä für die für die Arbeit wichtiger so aber für mich ist das andere wichtige, achso das Betten. Aber ä ä das selbst das wohl das ä gibt's Ausnahme. Ja, das ist eigentlich die Schwierigkeit ä was was ä für mich ä
65. T : Aber bis jetzt versteht ihr ganz gut, oder ?
66. F : Ja
67. T : Der Chef kann schon gut verstehen, dass du betten musst und die
68. F : Ja, ja genau. Ich hab bis jetzt zum Beispiel, ich hab mein schon eigenes Gebetsraum und das ist auch
69. T : Im Büro oder wo?
70. F : Genau, die haben die in Büro. Die im Büro genau. Die haben uns verstanden, dass wir uns betten und die haben respektiert als Moslem, dass ich auch 5 mal am Tag betten muss und dann dass ich auch am bestimmten Monat achso ähm im Ramadan fasten muss, sodass sie verstehen ah ok, die ich a faste gerade, ich bette jetzt und es ist kein überhaupt ganz kein Problem, so sag mal. Ich muss einfach vorher sagen, dass du das machen wirst, sodass die dann für dich, damit sie dann wussten, dass sie ä vielleicht wie umplanen, so ungefähr. Achso damit dann nicht ja ck Konflikte gibt, wieso ich nicht da bin oder so ( F lacht ). Ja ja.
71. T : Ehe und inwiefern spielt Sprache eine Rolle bei deinem Unternehmen? Bist du dort eigentlich die einzige Aus Ausländer oder es gibt noch Ausländer in deinem Unternehmen?
72. F : Achso bevor ich hier her ein meine ah bevor ich hinzuzogt habe, gab viele Ausländer zum Beispiel aus Iran, aus Amerika, aus Australien und jetzt ist weniger

geworden. Aber trotzdem gibt es Ausländer aus Australien zum Beispiel und aus Griechenland und ja ähm das nicht ich bin die einzige ähm . . . Ausländer. Die sind mein mein ähm mein Firma ist echt sehr ähm ä Willkommen für die Leute, die aus Ausländer kommen. Ä wir sprechen auch nicht oft nur auf Deutsch, sondern auf Englisch, sodass ä ja. Das ist gut für alle.

73. T : Achso, ok. Ihr redet nicht nur Deutsch dort? Gut.
74. F : Genau. Wir reden ä ähm nicht nur Deutsch, sondern auch Englisch weil wir manchmal manche Kunden auch Englisch sprechen muss oder schreiben muss, ä Briefing achso oder wenn wir etwas zu tun haben, dass manchmal auch auf Englisch, sodass wir wirklich beides sprechen so, Englisch und Deutsch. Ja
75. T : Und wie ist wie sieht die Interaktion zwischen Ihnen und anderen Angestellten in deinem Unternehmen aus?
76. F : Mhm . . . mhm . . . achso die Interaktion ist wie ähm wenn du zum Beispiel mit dem mitstudenten geredest oder ä mit mit mit deinem Kumpel, na ja Kumpel ist ein bisschen übertrieben aber ( F lacht )
77. T : ( T lacht )
78. F : Es ist schon wie eine norm achso deine dein Mitarbeiter ist genau wie dein Freund sage ich mal so, dein beste Freund oder Freund
79. T : und auch mit dem Chef?
80. F : Ja ähm
81. T : mit dem Hierarchie dort Ich meine ä du bist Chef und du bist nur Mitarbeiter und
82. F : Ja ( F lacht )
83. T : Wir gehen nicht zusammen essen, zusammen Mittagessen sowie ein bisschen Abstand, keine Ahnung wie.
84. F : Ä es ist auch unterschiedlich mit wem du ä hemh dies natürlich auch in meinem Bereich in Design Bereich ist das alles fast ä ich sag mal, wenn wenn das nicht ä aus der Arbeit wir wie eine Ebene oder so. Achso wir reden auch oft offen gegen einander achso miteinander und wenn wir zum Beispiel nicht etwas stimmt und dann fragen sie dich auch. Achso das ist wirklich wirklich Freunde aber natürlich gibt's auch einen bestimmten Grad wo man du bist eigentlich du bist unter mir so ich bin du dein Chef, du bist unter mir und natürlich gibt das diese diese diese

Respekt, dass man natürlich nicht ä . . Witzen oder was immer ( F lacht ). Wie ä wie die Gefühle ähm ä ä wie heißt das, ä die Gefühle anderen so zu verletzen so. Ja

85. T : Findest du eine Stereotype in deinem Unternehmen?
86. F : Ini pertanyaannya aku gak bisa ( F lacht )  
*Übersetzung : Diese Frage kann ich nicht verstehen*
87. T : Ä zum Beispiel du bist Ausländer und die denken ä du bist Ausländer und ä wir haben andere Kultur und ich will nicht mit dir etwas zusammen machen oder etwas tun und ä du kannst nicht mehr Verantwortung in deiner Aufgabe mehr bekommen oder weil du Ausländer bist und die versteht die vertrauen dich nicht so zum Beispiel sowas, das ist nur einfach eine Beispiel. Ich weiß nicht ob du sowas etwas erlebst oder nicht
88. F : Ä zum Glück nicht den bei mir ( F lacht ). Ja, achso Stereotypen ä gibt's zum Glück bei uns nicht und ja alle sind sehr nett ä auch mit den anderen Kulturen achso Umgang mit anderen Leute aus unterschiedlichen Kulturen, sind sie sehr nett so
89. T : Ok. Und wie findest du dein ä die westliche beziehungsweise Deutsche Kultur im Vergleich zu östliche beziehungsweise indonesische Kultur?
90. F : Ä . . . ähm . . . . . achso westliche Kultur ist ähm . . . ck ich kann leider schwer beschreiben. Ich bin nicht so lange in Indonesien ( F lacht ) als ich klein war, aber was ich zum Beispiel merke ist, ähm . . . ck . . . . . mhm . . . achso in Indonesien ist die Leute finde ich sehr mehr mehr offener, sage ich mal
91. T : und hier ist ein bisschen kalt?
92. F : Wie bitte?
93. T : Und hier ist ein bisschen kalt oder wie? ( T lacht )
94. F : ( F lacht ) Ja, kalt wie im Winter, na? ( F lacht )
95. T : ( T lacht ) Stimmt.
96. F : Nein, ja ein bisschen. Achso es gibt natürlich ein paar Leute aus meinem Firma, die ein bisschen geschlossene ist, ähm die reden erst wenn sie natürlich was ä wenn sie trinken. Ä ja in Indonesien ist das so, das ist dass du bist miteinander sehr sehr mehr mehr offen sage ich mal, achso es ist ä ich kann spass ich kann schwer beschreiben aber ich kann das das nur sagen, dass in Indonesien einfach offener in als westliche. Sage ich mal so. Aber in westlichen ist das so, dass die ä mehr verständlich, die haben mehr die die die sind ä sehr ä wie heißt das, ä die verstehen

andere Kultur, ä die wollen die ä ä die sind nicht, die sind oft nicht, ich sage mal rassistisch so, die sind sehr offen für anderen Kulturen, also die sind nicht richtig geschlossen oder so.

97. T : Ja, ich hab verstanden.
98. F : Ja? ( F lacht )
99. T : Ich hab selbe auch erlebt, deswegen ( T lacht )
100. F : Ja ( F lacht )
101. T : ( T lacht ). Gut. Erzählen Sie mir bitte Erfa deine Erfahrung über Kulturschock, Kultur Transfer was was Sie erleben!
102. F : Ich kann das ist bei mir hmm nur erklären, weil ich ähm mehr in Indonesien mehr mehr in Indonesien in Deutschland lebe als in Indonesien. Ich hab ja mehr Kulturschock als ich nach Indonesien zurückgeflogen bin.
103. T : ( T lacht )
104. F : Ja, zum Beispiel ja. Zum Beispiel hier ist sehr sehr sauber halten, sehr diszipliniert, man schmeißt Müll in den richtige also in den Müll. Ja einfach alles ordentlich und als ich in Indonesien kam, das ist überall Stau, überall mit ä mit ich sage mal ä ä ähm . . das gibt Mülleimer aber Müll ist daneben. Wie kann man Müll ( F lacht ) nicht in den Müll schmeißen, sondern daneben. Achso das verstehe ich überhaupt nicht und eigentlich nur nur einfach diese Müll Problem habe ich ein bisschen, da habe ich ein bisschen Kulturschock. Als ich klein war war es nicht so whee. Aber jetzt als ich in Indonesien kam neulich, es ist, ich fand schlimmer als vorher so
105. T : Krass
106. F : Genau. Ja ( F lacht ) Das ist ja so einfach die die Disziplin und ähm Sauberkeit ist ä ä hab ä hab ich dann hier hab ich angepasst, sodass wenn ich nach Indonesien kam ä einfach anders. Da gewohnt mich nicht muss ich sehr lange erst mal gewohnt so genau.
107. T : Und wegen der Zeit, bist du auch sehr pünktlich in Indonesien?
108. F : ä in Indonesien na ä zum Beispiel, wenn ich mit jemand treffen in Indonesien, ä ich bin manchmal ä keine Ahnung ein bisschen verwundert wie kommen die immer so spät ( F lacht ) halbe Stunde oder so

109. T : Ok oder eine Stunde
110. F : Und dann eine Stunde ist noch schlimmer und hier ist immer pünktlich. Wenn jemand nicht kam oder wenn jemand zu spät kam, ä dann sag man natürlich erst mal Bescheid ä ä ä aber wenn ja sind die nur ja nur 5 Minuten zu spät. Aber in in Indonesien ist fand ich finde ich fand ich ä nicht so die haben diese Pünktlichkeit noch nicht im Kopf so sage ich mal ( F lacht )
111. T : ( T lacht )
112. F : Genau
113. T : Und ä warte mal, mir fällt gerade ein ä wegen Direktheit, die ä ich würde nicht sagen nicht nur die Deutschen, sondern in Österreich auch ja, dass die Leute hier sind sehr direkt. Zum Beispiel, du magst das Essen nicht und dann sagst du, ich mag das nicht, weil ä das schmeckt mir nicht aber in Indonesien, das ist unhöflich, wenn du so sagst.
114. F : Ah ja ( F lacht ) Ja
115. T : Und ist das für die wie eine Schwierigkeiten auch wenn du wieder zurück nach Indonesien sowie ein Schock oder tust du das nicht, weil du findest, dass es unhöflich ist
116. F : Also ähm also das kann ich mich nicht ich bin ich weiss indonesische Kultur ä gut, achso ich hab das von meiner Eltern gelernt, sodass ich dann anpassen kann. Ähm ck ä ich beweis natürlich dass was man gesagt hat, dass man irgendetwas anbietet, dass man irgendwie schwierig ablehnt, natürlich ist das, das ist verständlich. Achso ich kann ich kann die beiden ä schon anpassen. In Deutschland wenn man nicht mag, dann sagt man nicht. Wenn dort, wenn du nicht mag, dann versuchst du ä ä
117. T : zu essen
118. F : zu essen, damit du natürlich die anderen nicht so oh ja, achso sich freuen. Das kann ich verstehen. Einfach ä ja achso ich ich kann beide anpassen, sage ich mal.
119. T : Was sagst du über Verhaltensformen Sitten, Normen und Rollen zwischen westlich und östlich?
120. F : Wui ( F lacht )
121. T : Achso, was du nur verstehst.

122. F : Ähm achso achso ähm wie Sitten Normen ähm ähm was kann ich darüber sagen ähm . . . . Sprache . . .hm . .unterschied. .
123. T : oder vielleicht gibst du mir eine Beispiel
124. F : Ähm . . . ähm . . .achso a ja, ah ok. Achso Rollen zum Beispiel in der Familie ä ä kann ich was ich zu sagen, ä in Indonesien ist ja auch so, dass die ä ä, dass die achso die Mutter zu Hause bleiben, achso ja achso indonesische Kultur achso nicht das Moderne, sondern das normale, dass die Mutter zu Hause dann um die Familie kümmern und ähm der Vater ist halt der der immer arbeitet und hier ist das so, dass die beiden arbeitet und die Kinder während dann in keine Ahnung ä babysitten oder ähm diese
125. T : Tagesgruppe sowas
126. F : sowas genau
127. T : oder Kinderbetreuung ja
128. F : Das genau. A ich finde ä sowas zum Beispiel wenn du wenn man wenn man Kinder hat, sollte man natürlich von Anfang so an betreuen. Das das ä ä egal achso entweder Mutter oder Vater dass das Kind erst mal so dass die dass die eingebracht wird, sage ich mal so. Ja. Ä ä es gibt zwar in in in Indonesien ä ä es eine so es gibt auch Babysitten achso pembantu, wie heißt das Pembantu auf Deutsch. Ä ( F lacht ) so ja Babysitter halt, der um das Haushalt kümmern und auch Kinder ä ja, das ist ä ah das ist schwierig zu sagen ähm . . . . . ( F lacht ). Ähm Babysitten einfach unterschiedlich, ähm es gibt ich kann ich kann leider nicht mehr zwischen westlich und östlich sagen, weil jetzt in Indonesien ist mehr nach östlich orientiert hat. Achso fast, wir haben das nachgemacht, sozusagen. Es ist dann ja.
129. T : ok, gut. Und was ist deine Schwierigkeiten in deinem Arbeitsumfeld? Hast du Schwierigkeiten von der Sprache oder vielleicht hm wenn du eine Aufgabe hast dann verstehst du das nicht und deine Kollegen will dir nicht helfen hmm keine Ahnung wie und was
130. F : Ähm meine Schwierigkeiten in meinem Arbeitsumfeld ä es gibt keine wirklich Schwierigkeit, achso was ich ä als Schwierigkeit benenne, achso es gibt keine wirkliche Schwierigkeit, weil meine ganze Mitarbeiter sind sehr freundlich gegenüber, sodass ich sodass man keine Schwierigkeit hat, wenn man Schwierigkeit hat ä frag man natürlich sofort zum Beispiel wenn man wenn man eine Arbeit für mich das ist schwierig dann sofort eine Lösung gefunden, sodass ich zum Beispiel von jemand anderen unterstützt Unterstützung bekommen, es ist immer ä der der achso es gibt immer Lösung bei unsere Firma, wenn man Schwierigkeit hat, sag man sofort Bescheid, dann wird es gelöst. Achso

131. T : Ok. Und jetzt ist letzten Themenkomplex, das ist über Interkulturelle Kompetenz. Das steht die Bedeutung schon ( T lacht )
132. F : ( F lacht )
133. T : Wie verstehst du unter Interkulturelle Kompetenz?
134. F : ( F lacht ) copy paste. Achso Interkulturelle Kompetenz ist so wie eine ähm wie sagman das, wie eine ck.. apa namanya kaya. . . . apa ya . . apa sih apa sih . . .apa sih bahasa indonesianya lupa ( Störung : seine Schwester ruft Mas Izal) Hallo ( F lacht )
135. T : ( T lacht )
136. F : Äääääää..achso ja Interkulturelle Kompetenz ist Zusammenarbeit mit den anderen aus unterschiedlichen Kulturen, na?
137. T : Ehe. Ok ( T lacht)
138. F : (F lacht)
139. T : (T lacht). Gut wie wichtig ist deine Meinung für den Erfolg einer Arbeit?
140. F : Achso, das ist wichtig natürlich wenn ich als Indonesier bin ä Deutsche Kultur zu verstehen was sie nicht mögen , ähm ähm zum Beispiel keine Ahnung ä zum Beispiel hier in Deutschland das ist nicht mit der Arbeit zu tun aber eher in der Freizeit in der Arbeit, zum Beispiel wenn man schlurf das ist natürlich nicht so ä erwünscht in Deutschland. Aber in in Japan zum Beispiel ist das, also ist es in Ordnung sowas. Ähm
141. T : Tschuldigung ich hab nicht richtig verstanden. Schlurf was ist das?
142. F : Sssslurrrrrrrrrrrpppppppp ( beim Essen)
143. T : Ah schnupfen?
144. F : Nein nicht schnupfen, sondern schlurf, wenn du Nudeln isst
145. T : Ah ja ja ja schlurfen ich verstehe jetzt
146. F : Genau genau. Sowas ja natürlich unhöflich und ä und auch andere Sachen. Man muss natürlich auch verstehen was wo man gerade isst, achso wenn du zum Beispiel gerade mit tausend Mitarbeiter musst du wissen welche Sitte du mit den äähmm umgehst, so. Wie arbeitest du mit den so sodass es glatt läuft.

147. T : ok
148. F : Das ist sehr wichtig, dass man versteht miteinander, achso diese die Zusammenarbeiten, damit die Zusammenarbeit gut läuft muss man natürlich ä ähm diese unterschiedlichen Kulturen natürlich verstehen, ja
149. T : Ehe. Und inwiefern spielt Interkulturelle Kompetenz bei der internationalen Stellenbesetzung eine Rolle?
150. F : Ähm. .wie meinst du mit internationalen Stellenbesetzung?
151. T : Ah ok. Sejauh mana kompetensi antar budaya berperan pada staf – staf internasional
152. F : Staf internasional itu kaya gimana ( F lacht ) ?
153. T : Ja, du arbeitest in Deutschland
154. F : woanders
155. T : Ha?
156. F : Ja
157. T : und du bist Indonesier. Ä wie wichtig ä Ausländer in deinem deinem Unternehmen sozusagen.
158. F : Aha ok.
159. T : Ob ihr sowie Konkurrenz, ob sowas auch gibt, weisst du.
160. F : Ä es gibt keine Konkurrenz ä ähm zwischen internationale Stellenbesetzung, achso unter unterschiedliche Kulturen. Das ist gleich gestellt. Natürlich hat man mehr mehr wie heißt das, mehr Wert wenn man natürlich aus anderen Ländern kommt, sodass man Englisch spricht. Natürlich soll man das soll man die Sprache kennen, sodass man mit den anderen unterhalten können, dann hast du auch was gutes dabei. Ist das richtige Antwort? ( F lacht )
161. T : Mhm ok. Doch richtig. Gut. Letzte Frage, gibt es spezielle Personal Personalentwicklungsmaßnahme für dich, wenn ja, welche sind es und zu welchem Zeitpunkt der Entsendung werden Sie angeboten? Achso apakah ada pengembangan staf khusus buat kamu, kalau iya, contohnya training seperti apa yang ditawarkan atau vielleicht eine Angebot zu einem Messe über Design

Kommunikation oder Kommunikation Design keine Ahnung oder in anderen Ländern oder einfach Training drei Tage. Du musst nicht arbeiten, du gehst hier damit mehr Kompetenz

*Übersetzung : Mhm ok. Doch richtig. Gut. Letzte Frage, gibt es spezielle Personal Personalentwicklungsmaßnahme für dich, wenn ja, welche sind es und zu welchem Zeitpunkt der Entsendung werden Sie angeboten? Achso gibt es Personalentwicklungsmaßnahme für dich, wenn ja, zum Beispiel ein Training wird angeboten oder vielleicht eine Angebot zu einem Messe über Design Kommunikation oder Kommunikation Design keine Ahnung oder in anderen Ländern oder einfach Training drei Tage. Du musst nicht arbeiten, du gehst hier damit mehr Kompetenz.*

162. F : Ja, es gibt bei uns es gibt bei uns. Wir bekommen immer pro Jahr 1000 Euro ä ähm ä wie heißt das, ähm Geld für ä . . . . Ausbildung genau
163. T . Jede Mitarbeiter bekommst 1000 Euro von deinem Unternehmen?
164. F : . . Ja, jede Mitarbeiter bekommt 1000 Euro ä für die Ausbildung.
165. T : Ok
166. F : Genau. Ei Ei das ist natürlich im Bezug von Design wenn man ä wenn man ä zum Beispiel über Design mhm lernen will, wie zum Beispiel in einer Messe oder ä ein Kurs Couch beleg sodass man indem Bereich verbessern kann. Ja, ä man bekommt dafür 1000 Euro für ein Jahr, kannst du immer je nach dem was du willst, natürlich muss das im Bezug von deine Beruf. In dem fall bei mir Designer. Wenn du Programmierer ist, über HTML, CSS über Programmierung Sprache ä darüber lernen. Genau, ja.
167. T : Ok. Und wenn du das nicht verwenden? Das ist auch ok?
168. F : Das ist eine, das ist schade. Achso unser unser Chef hat gesagt , ja du hast 1000 Euro verwende so gut wie möglich weil mit dem Geld kannst du dann ja lernen. Achso du solltest sogar das Geld verwenden, dass du ä verbessern kann, sodass die auch die Chef sehen kannst, dass du immer verbessern will. Also dein Design, Techniken oder oder noch mehr noch mehr Wissen achso noch mehr Software zu lernen zum Beispiel, genau.
169. T : Und das ist selbe auswählen? Ä welche Training oder welche messe du machen willst?

170. F : Ja, achso ich wähle erstmal aus und dann werde ich das mein Chef ä abgeben. Wenn mein Chef das recherchiert und das ist gut für dich, damit kannst du ä echt viel anfangen, sehr viel lernen, und dann kann ich dann wenn sie ja sagen, kann ich dann kann ich mit dem Geld ä das machen was ich ä ausgewählt habe. Das ist sehr praktisch und nützlich auch für für Mitarbeiter, sodass die auch nicht die ganze Zeit arbeiten, sondern auch ä ähm ä wo anders lernen ähm ja was wo anders lernen und das Wissen noch mal zu erhöhen oder zu erweitern. Genau
171. T : Gut, danke für deine Zeit.
172. F : Bitte

## Interviewprotokoll N5

### Interview zum Thema “Interkulturelle Kommunikation ihre Auswirkungen im Arbeitsalltag indonesischer Angestellten in Deutschland“

Persönliches Interview mit : Evelyn Nathania

Datum : 20.02.2016

Standort : Haus der Befragter in Hannover (per Skype)

Interviewerin : Tita ( T )

Befragter : Evelyn ( E )

1. T : Ok. Im Rahmen meiner kommunikationswissenschaftlichen Magisterarbeit mache ich eine Untersuchung über kulturelle Auswirkungen im Arbeitsalltag indonesischer Angestellten in deutschen Unternehmen. Ä ich möchte dich fragen, zuerst wegen Themenkomplex persönliche Fragen. Ä warum bist du nach Deutschland angekommen?
2. E : Weil ich weil ich in Deutschland mein Studium weitermachen möchte.
3. T : Ok. Wie lange wohnst du bereits in Deutschland? Seit wann?
4. E : Ä seit Wintersemester 2010. Achso fast über fünf Jahre, fast sechs Jahre
5. T : Was hast du studiert und wo hast du dann studiert?
6. E : Ich habe internationales Management Asien bei HTWG Konstanz in Deutschland ä gemacht und absolviert.
7. T : ( T lacht ) . Eigentlich die nächste Frage ist, ä wo absolvierst du dein Studium? Aber du hast diese schon geantwortet. Ok
8. E : Achso. Ja genau
9. T : Vorher du hast in Indonesien im gleichen Bereich, stimmt?

10. E: Nein, ich habe BWL studiert im Bereich Rechnung.
11. T : Ok. Wo steht noch? Also nächste Frage ( T lacht ). Wie ist die Interkulturelle Kommunikation als Studentin? Ich meine als du in HTWG Konstanz studiert hab.
12. E : Ä mein meine Master Studium war ä ziemlich neu bei HTWG Konstanz damals in 2010. Achso wir waren die erste Studenten für diese ä Master Studium und die erste Master Studium wir sechs und wir kommen aus unterschiedliche Ländern und kulturelle Hintergrund dort. Also es gibt eine Deutsche, Deutscherin, türkische Mann, russische Mann, eine Frau aus Armenien, eine Frau aus China und ich aus Indonesien. Und daher kannst du ja vorstellen, dass ä jede hat ihre eigene mhm Hintergrunde und eigene Wünsche und eigene Art und etwas zu außen. Achso das heißt, damals gab es wirklich viel Streit, viel ähm Unzufriedenheit auf jeden Fall, weil jede ist nicht zufrieden mit anderen, aber am Ende haben wir alle geschafft. Das war so. Ich meine, es halt so.
13. T : Ehe
14. E : Und auch neue neue Umgebung, neue Kommunität mit verschiedene Leute, verschieden Hintergrunde. Es gab es war nicht einfach aber alles sind schaffbar.
15. T: Ja, cool. Und wie ist denn eigentlich mit anderen Studenten, ich meine ä wenn ihr zusammen in der Vorlesung ä und danach habt ihr gute Kontakt noch nach der Vorlesungen oder draußen von der Uni oder doch nur wenn Vorlesung in Vorlesung, auf der Uni ist auf der Uni und wenn draußen kennt man nicht, oder oder macht ihr noch etwas in deiner Freizeit und so?
16. E : Ähm, ich muss ehrlich sagen, als ich Studentin war, habe ich ganz viel gearbeitet und daher habe ich damals fast kaum Kontakt mit meinen Kommilitonen, das heißt nach dem Vorlesung muss ich direkt zu meine ähm ähm mein Job hier. Aber die andere achso achso während der Vorlesung zum Beispiel, ä es gibt ab und zu mal ähm nicht ab und zu. Wir wir verstehen für mich von meiner Sicht, ich verstehe die Leute ziemlich gut, also besonders mit die Frauen. Ähm die sind Freundlich und willkommen auf jeden Fall aber für mich damals, das war nur während der Vorlesung und nach der Uni. Also nach dem also Zwischenzeit genau, ä vor der Zeit vor Vorlesung und nach der Zeit nach Vorlesung bin ich immer weg. Achso wegen mein Job.
17. T: Ok. Und wie bist du als Berufsleben eingestiegen? Nach deinem Studium in Deutschland. Oder vielleicht hast du schon mal Praktikum dazwischen gemacht und ja.
18. E : Achso ich habe für, während meinem Studium habe ich ja ä als Diplomandin und Werk Studentin auch gearbeitet bei ein ein deutsche Unternehmen und dort habe ich ä Bereich im Marktforschung gearbeitet also für mein Abschlussarbeit

habe ich dort gearbeitet aber danach wünsche ich mich natürlich ä habe ich danach gewünscht, dass ich wieder im Bereich Rechnungswesen wieder einzustiegen und dann eine Weiterbildung gemacht. Und das war als das war eine Weiterbildung als Finanzbuchhalterin. . . Hintergrund war so, weil wir ä unterschiedliche Rechnungswesen Grundlagen mit Indonesien haben. Also das heißt, ich kenne die Rechnungswesen Regeln in Deutschland nicht, deswegen nach dem Studium habe ich Weiterbildung gemacht und parallel dazu habe ich auch ein Job in diesem Bereich gefunden. Deswegen finde ich, das war eine gute Mischung auf jedenfalls. Weil man lernt etwas und kann man im praktisch auch wieder direkt umsetzen. Ä aber nach einem und halb Jahre, dachte ich dass ich doch etwas anderes machen und meine Zur zeitige Beruf im Bereich SAP, das ist etwas was ich damals von Zehn Jahre wirklich gewünscht habe. Also ich hätte gerne wirklich ä in dem Bereich SAP auch bewegen oder arbeiten. Deswegen habe ich meine zur Zeitige Arbeitsgeber auch beworben und jetzt bin ich dabei, im Bereich SAP. Ich glaube so

19. T : und wie lange arbeitest du bei dem Unternehmen in Deutschland? Also du arbeitest jetzt bei Delloite in Hannover, oder?
20. E : in Hannover. Genau
21. T: Seit wann?
22. E : Seit Juli 2014
23. T : Ok. So ungefähr fast 2 Jahre dann. Und was ist die Vor- und Nachteile für dich in Deutschland?
24. E : Für mich ä die Vorteile in Deutschland sind ä die Pünktlichkeit von die Leute, Arbeitsethik von die Leute und ich kann ä meine Familie auf jedenfalls in Indonesien mehr unterstützen, ä und dass ich jetzt schon verheiratet, kann ich ja auch mit meiner Familie ja hier auch wohnen und die sind meine Vorteile. Und Nachteile ist ä wegen der Umstellung von Wetter her, weil ich bin ja tropisches Mädchen auf jedenfalls und dann
25. T: Du vermisst Strand ( T lacht )
26. E : Ja, ich auch und hier ist ja anderes, ich kann nicht immer mit Flipflop hier jeden Tag anziehen. Hier ist ja anderes und ähm mit Sozialkontakt mit grosse Familie in Indonesien vermisse ich auch und die Sozialkontakt mit meine ä Freundekreis, weil ich hab das schon gemerkt dass in Deutschland man ist mehr Individualist und ähm das war eine Umstellung aber in dieser Zeit kann ich mit diese Individualismus mehr oder weniger geniessen. So, als ich in Indonesien war, brauche ich auf jedenfalls viele Leute, die immer mit mir irgendwo gehen aber hier ist alles ok. Alleine ist auch sicher.

27. T : Und gewinnst du neue Erfahrungen seitdem du in Deutschland wohnst und arbeiten und wenn ja, bitte gibst du mir auch Beispiel auch mit?
28. E : Neue Erfahrungen, achso im Bereich Berufsleben, dadurch dass wir immer, ähm in meiner also das ist ja vom Projekt abhängig und ich finde diesem, meine zur Zeitige Projekt ist wirklich ä umfangreich, und immer wechselhaft, deswegen wünsche ich mir dort mehr Kenntnisse in dem Bereich SAP mehr haben, das heißt, dass ich mehr fit in diesem Bereich arbeiten kann. Achso bevor in dem Gebiet oder in dem Bereich zu arbeiten. Aber andere Wünsche, ich möchte mehr reisen. Auf jedenfalls, das ist sehr wert. Also ich möchte mehr Ländern sehen. Ja. Ich möchte jetzt auch noch Führerschein machen. Das ist auch Erfahrung
29. T : (T lacht) Das ist auch wichtig
30. E : Das ist auch wichtig dann man ist nicht mehr abhängig. Ja
31. T: Ok. Planst du nach Indonesien wieder zurückzukehren oder willst du dann in Deutschland immer bleiben bis du alt bist? ( T lacht )
32. E : Ä ich sehe das so, dass ä nachdem ich Arbeitsethik kennengelernt habe, ich mag das auf jedenfalls, weil weil ich mehr offen. Es gibt keine, wie heißt das, es gibt keine wie heißt das, direktness, man kann immer direkt etwas sagen statt hin und her etwas schieben. Das ist etwas was ich noch lernen muss. Ich sehe wieder als ein Vorteil, weil ä man kann schnell ins Ziel gehen statt immer so zu höflich und dann ähm wie heißt das
33. T : Ok. Das heißt dass man hier offen reden kann, ja? Also mit
34. E : Genau
35. T : mit anderen Mitarbeitern und deine Meinung kannst du direkt sagen und ok
36. E : Genau. Das ist etwas was ich von Indonesien gar nicht vermissen, muss ich ehrlich sagen. Am Anfang das war eine Umstellung ich bin damit nicht so angewohnt. Aber zurzeit, ganz ehrlich sagen ich muss etwas lernen auch so sein, weil damit spart man ganz viele Zeit und ä verhindern das viele Missverständnis. Also zurück zu deiner Fragen, nach Indonesien zurückzukehren, das wünsche ich auf jedenfalls in meinem Heimatland aber nicht wieder dort zu arbeiten. Also vielleicht
37. T : Aber wirklich dort wohnen ich glaube nicht, weil deine Familie ist da. Achso ich meine, du hast ja ein Mann da in Deutschland ( T lacht )

38. E : Genau genau. Achso in Deutschland werde ich bleiben. Genau genau. Aber vielleicht zukünftig ä keine Ahnung. Man weisst ja nicht was das Leben bringst, na? Ich bleibe für alle Möglichkeiten offen, aber ja.
39. T : Ok. Gut
40. E : Zur Zeitige Zeit hier möchte ich erstmal hier bleiben.
41. T : Ehe. Ok. Und jetzt ist Themenkomplex Kommunikation. Ich möchte fragen wegen die Kommunikation in deinem ähm Unternehmen. Wie ist das die Kommunikation in deinem Unternehmen dort? Mit anderen Mitarbeiter, mit der Chef oder Chefin.
42. E : Also ich muss dann ehrlich sagen, dass ich richtig Glück mit zur zeitige Teams. Also wir haben flache Kommunikation Niveau, das heißt jede kann mit jeden reden, solange die andere Zeit haben natürlich. Ä ja also . . also wir haben offene Kommunikation eigentlich. Ich kann sagen was ich will und die andere kann auch über ich will und direkt sagen, ja Direktheit, na?
43. T: Ehe. Ok. Und wie verläuft die Kommunikation in deiner Freizeit und Arbeitszeit mit deinen Kollegen?
44. E : Wie meinst du damit?
45. T : Ä wie ist denn die Kommunikation mit ä andere Mitarbeiter in Freizeit und Arbeitszeit mit deinen Kollegen in in deinem Unternehmen. Ich meine, du kennst vielleicht nur drinnen und draußen macht ihr nicht etwas gemeinsam oder geht ihr ins Kino zusammen oder kennt ihr nicht, keine Ahnung. Also es gibt so, solche Leute, dass die ok ich arbeite zusammen, ich kenn dich aber wenn wir draußen, ihr macht nicht etwas gemeinsam. Weißt du?
46. E : Ehe. Also grundsätzlich die Leute die mit mir zur Zeit arbeiten auf diesem Projekt. Also wir haben ja jetzt gemeinsam ein Projekt, die kommen ja nicht alles aus Hannover, das heißt, die kommen ja auf Montags morgen in nach Hannover und bleiben bis Donnerstag dann fliegen die wieder zurück nach Hause, na. Und während dieser Zeit ähm . . Montag bis Donnerstag machen wir ab und zu zum Beispiel Projekt Veranstaltung und zusammen ins Kino gehen, zusammen Fußball gucken. Aber alle, das ist so irgend eine Veranstaltung die so gemacht, dass die Leute aus Arbeitszeit und gemeinsam etwas machen. Die Leute, die in Hotel bleiben, die haben natürlich mehr Kontakt ä mit andere weil die wohnen ja zusammen in einem Hotel. Du kannst mich folgen, na?
47. T : Ja

48. E : Aber ich. Ich wohne ja außer von Hannover aber ich wohne ja zu Hause, das heißt, nachdem Arbeit, ich gehe auch meistens nach Hause. Und diese Zeit wo ich wo die Leute ä zum Beispiel ä im Hotel Bar was trinken gehen oder was isst, das habe ich nicht, weil ich wohne ja zu Hause
49. T : Ah ok verstehe. Das heißt, dass du nach der Arbeit dann ä normalerweise gehst du nach Hause und dann wieder morgen treffen oder einfach wenn du dein Projekt zusammen machen muss und so. Ok
50. E : Aber ä wenn ich dann, also ich habe eine ganz gute Kollegen, wir haben damals bei einer Veranstaltung getroffen, bei einer Schulung zum Beispiel, und wir haben uns ganz gut verstehen, na. Und dann sie hat mir hier auch zu Hause besucht und bei mir übernachtet. Das ist ja nach dem
51. T : Ah wirklich
52. E : Das ist ja wie Freundschaft als Freunde, na? Man kann nicht mit allem verstehen, aber man kann ja auch mit einige von denen wirklich gut verstehen aber die andere kann man in professionalen Leben auch gut arbeiten.
53. T : Ok ok verstehe. Ähm hast du schon mal Missverständnis ä beziehungsweise auch Konflikt in deinem Unternehmen?
54. E : Mit meinem zur zeitige Unternehmen ganz ehrlich, ä ähm noch nicht, hoffe ich auch bleib so
55. T : ( T lacht )
56. E : ( E lacht ) Ähm weil ja das sind wir, wenn irgendwas ist, die sagen auch ja direkt. Also mein Chef, was ich mag von dem, ist so, dass die geben immer Feedback. Also das heißt, wir haben immer unseres gemeinsames Ziel, halt mehr oder weniger so Es gibt auch Feedback grunde. Das heißt, ä Evelyn du hast das und das und das und das gut gemacht, aber du musst dich in diesem Bereich wieder verbessern und das ist etwas, was ich alles ähm ähm ein Kritik, die mich weiterbringen, na? Also zum Beispiel Indonesien. Was ist ganz üblich von indonesischen Leute da, die können nicht nein sagen. Meistens sie sagen alle ja und dann das ist etwas irgendwie bei mir noch steckt, das heißt wenn jemandem zu viel arbeiten mir gib, dann sage ich immer ja. Und dann daher muss ich dann viele Überstunden machen. Und das heißt natürlich, deshalb natürlich wenn mein Chef mitbekommen und dann er hat gemeint, Evelyn das geht nicht so weiter, du musst auch sagen wenn du nicht schaffst, einfach nein, ist ok. Wenn die Leute das nicht verstehen kann, dann schicken die zu mir dann sagen wir auch genauso. Sowas, na? Das heißt, ich mag so, was was ich meine dass die sehen mich als etwas gutes dass ich immer ja sagen und dann aber die mich nicht gut weiterbringt. Aber die sagen das auch, na? Nicht einfach einfach so lassen. Weisst du?

57. T : Ehe. A verstehe, jetzt kommen wir zu Themenkomplex Interkulturelle Kommunikation. Also ich weiss nicht was du verstehst, aber ich kann den Begriff von Interkulturelle Kommunikation sagen. Also Interkulturelle Kommunikation umfasst alle Arte von Kommunikation zwischen Personen aus unterschiedlichen Kulturen. A ok, erste Frage, wie verstehst du unter Interkulturelle Kommunikation selbe?
58. E : ..... ( Störung )
59. T : Ok. Wie verstehst du Interkulturelle Kommunikation?
60. E : Ä wie verstehe ich ä Internationale Kommunikation. Ä
61. T : Ä Interkulturelle Kommunikation nicht Internationale, Interkulturelle Kommunikation
62. E : Ä Interkulturelle Kommunikation, das heißt, ä zum Beispiel ä wie kann ich dann als Indonesierin, die in Deutschland wohnen mit andere Leute, die von andere Hintergrunde kommen, kommunizieren. Also wie zum Beispiel ich ä als Indonesierin mit meinem Arbeitskollegen, die aus China kommt, reden. Also vielleicht zum Beispiel ich, als asiatische Leute wir haben ja wir haben ja high culture dinge. Wir reden ja nicht direkt, sondern immer so high culture. Vielleicht hast du auch in deinem Studium gelernt, oder ?
63. T : ehe ehe.
64. E : Genau, dann die Deutsche, die sind ja nicht wirklich so. Das heißt, ä ich muss ja die Leute, die nicht high culture haben, verstehen, dass die zum Beispiel direkt alles mit mir sprechen ohne Höflichkeit quasi und ich sage, du darfst ja nicht beleidigt sein wenn sie zu dir so direkt sprechen. Oder zum Beispiel, ähm es gibt ja ähm im Berufsleben zum Beispiel mhm es gibt ja zum Beispiel power distance Sachen, in Indonesien wir haben ja hoch power distance, das heißt, mein Chef ist mein Chef, ich bin Angestellte, ich muss ihn respektieren und ich darf diese power distance nicht überschritten. In Deutschland ist diese diese diese Schritt
65. T : diese Hierarchie ist auch halt anders auch
66. E : Ja, genau. Das wird mir von Interkulturelle ähm Kommunikation, das heißt, ich muss nicht von meine eigene Sicht immer sehen, sondern ich muss ja auch verstehen aus welche Hintergrund kommt er, statt direkt beleidigen, muss man ja verstehen

67. T : Verstanden. Ok. Aus als ausländische Angestellte ä hättest du sicherlich auch Herausforderungen ä wenn du im Ausland lebst. Was sie was ist die größte Herausforderungen mit denen eine Angestellte oder Angestellte auf dem Prozess von der Arbeit und während der Arbeit konfrontiert wird. Achso was ist deine Herausforderungen im Ausland zu leben und als Angestellter in ja in deine Unternehmen.
68. E : Also ich sag mal so ä mhm meine zur Zeitige Unternehmen, das ist ja ä eine ziemlich große und internationale Unternehmen, das heißt dort gibt es ja ganz viele Ausländer, die von die gleichen ä ähm Ausbildung Hintergrund kommen, das heißt, wir haben ja die gleichen Niveau, also wir kommen ja von gleichen Ausbildungsniveau und ähm ich bin nicht die einzige Ausländer, die sind ä ähm in Unternehmen arbeiten. Das heißt, wir sind schon gewohnt mit die Leute, die nicht richtig Deutsch sprechen kann, oder die Leute, die nicht so richtig Deutsch ä ä re schreiben kann, arbeiten, na? Die haben ja mehr Mehrwert ä an die Fachkenntnisse von die Leute. Achso, das heißt in diesem Unternehmen, achso in in ei international Unternehmen Herausforderungen im Bereich Sprache und Kultur das ist nicht so groß im Vergleich mit einem Unternehmen, die ä kleine Unternehmen mittel ständige Unternehmen, die vielleicht nicht so viele ausländische Mitarbeiter haben. In diesem Bereich habe ich selbe eine Erfahrung, ich komme aus, ich habe ja Masterstudium absolviert und dann ich habe in einem Unternehmen gearbeitet, in einem mittel ständige Unternehmen, wo die Stelle ist eigentlich nur für also die ä also als. Ah tschuldigung. Ich habe dort als Buchhalterin gearbeitet und für diese Stelle brauchen die eigentlich nur die Leute, die nur Ausbildung gemacht haben. Also das heißt, natürlich die ähm die Leute da, erstmal die fühlen sich komisch, weil ich komme ja von andere Ausbildungsniveau, rein in eine Beruf, die etwas mit mit niedrige ä niedrige Ausbildungsniveau gefördert ist. Zweiten ich bin nicht so fließend in Deutsch wie andere, weil die meistens mit Deutscherin ä oder Ausländer, die seit zwanzig Jahre in Deutschland gewohnt habe, arbeiten. Und dann ä dauert schwierig weil die fühlen erstmal unsicher finde ich und dann ja wegen dieser Unsicherheit wird sie auch ziemlich freche Sachen gemacht, na?
69. T : Echt? Ok
70. E : Ja. Das war unangenehm auf jedenfalls von daher ja wie sagt man, das Team ist nicht nur ä wegen, wie heißt das, dass ich nicht richtig Deutsch sprechen kann oder so ä ä
71. T : Vielleicht wegen Vertrauen spielt auch eine Rolle?
72. E : und Sicherheit auf jedenfalls
73. T : Ja, Sicherheit. Genau genau.

74. E : Weil in dieser Stelle wo ich bewo damals gearbeitet habe. Das war eine Stelle offen und dann zwei Leute ist reingenommen. Ich und die andere Frau und ich habe Masterstudium und sie hat Ausbildung und ich glaube das ist die Schmerzkultur von ihr, dass sie ä sie hat angefangen ä freche Sachen zu machen. Quasi, achso mich außerhalb von der Gruppe rausschmeißen oder ä Frauen Gespräch mit anderen machen aber mit geschlossene Tür außer ich zum Beispiel. Das ist ja echt unangenehm
75. T : Ja ja
76. E : Und dann ä sie reden ganz schlecht über Ausländer beziehungsweise türkische Mitbewohner hat mir immer gesagt, obwohl ich eigentlich auch ein Ausländerin ist.
77. T : Echt? Ok. Krass
78. E : Ja und das ist ja etwas was ich . Das ist auch ein andere Punkt wo ich auch, nee in diesem Phänomen möchte ich nicht länger bleiben.
79. T : Ehe ehe.
80. E : Das war Herausforderungen für mich auf jedenfalls.
81. T : Ok. Und inwiefern spielt Sprache eine Rolle bei deinem Unternehmen? Oder für dich selbe?
82. E : Sprache spielt auf jedenfalls große Rolle.
83. T : Für die Arbeit?
84. E : Auf jedenfalls. Also mhm ich meine je nach dem achso. Für mich achso für meine zur Zeitige Unternehmen, wir haben ja Kunden, die wir dienen, na? Das heißt je nachdem welche Kunde, die wir dienen, die wir dien zum Beispiel es gibt ja international Kunde, das heißt man kann ja dort auf Englisch sprechen, aber zu meiner zur Zeitige Projekt, das ist ä ziemlich konservative Kunde, das heißt, wir müssen ja alles Deutsch sprechen und als . . professional Dienstleister müssen wir ja auch richtig etwas schreiben und mit die Kunden auch kommunizieren. Das heißt, Kommunikation wird auf Emails, Telefon, Dokumente muss alles gut sein und das spielt natürlich eine Sprache große Rolle.
85. T : Ehe. Ok. Und wie sieht die Interaktion zwischen ä zwischen ä zwischen dir und andere Angestellten in Ihrem Unternehmen aus? Mit mhm zum Beispiel mit mhm zwischen du und mit anderen Mitarbeiter dann? Wie sieht die Interaktion?

86. E : Ja. Wir sind ja fast alle, ja achso achso beim arbeiten ja arbeiten wir. Wir gehen auch zusammen Mittagessen gehen und während Mittagessen können wir ja immer austauschen und dann während der Arbeit wenn wir irgendeine Frage haben, dann die Leute sind ja eben so offen und dann wir können immer fragen. Achso, ä wir machen auch ab und zu etwas lustig zusammen, achso entweder eine Blatt werfen oder einfach achso um die andere die Konzentration von den anderen Kollegen zu stören so in die Richtung, haben wir auch ab und zu gemacht. Aber das ist ja etwas die ä im Rahmen professionelle nicht von komplett auf jedenfalls. Aber wir verstehen ziemlich ganz gut. Und das ist etwas was ich auch jetzt, wirklich etwas für mich im Berufsleben wirklich wichtig.
87. T : Und wie findest du ein Stereo Stereotype in deinem Unternehmen? Gibt es auch Stereotype oder nicht? Was glaubst du denn? Oder was fühlst du dich?
88. E : Dass die mich als Ausländer stereotypen oder wie?
89. T : Genau genau genau
90. E : Eigentlich nicht, na. Ich bin ja nicht die einzige Ausländerin da, in diesem Unternehmen auf jedenfalls und die Stereotypen mich nicht. Achso wenn ich dann mhm der Studie benutzen im Rahmen nicht aber nicht von unsere Dienstleistung na. Achso wenn wir gerade auf Projekt ist ja auch anders, da müssen wir ja wirklich mhm professionell sein. Aber im Rahmen eigenem Unternehmen, interne Kommunikation also zum Beispiel mein Chef, der wird nicht sauer, wenn ich sage dann ä die Mädchen statt das Mädchen. Ja
91. T : Ok. Wie findest du die westliche beziehungsweise Deutsche Kultur im Vergleich zu östlicher beziehungsweise indonesische Kultur? Bestimmt wir haben viele unterschiedliche Kulturen (T lacht)
92. E : Ja, achso wie heißt das. Achso ich hab gelernt, dass ich westliche in Kultur beziehungsweise Deutsche Kultur sind ja Individualist. Die sind ja Independent auf jedenfalls und unsere Kultur beziehungsweise indonesische Kultur es ist ja mehr warm, na? Achso ja wir pflegen unsere Beziehung zu unsere Eltern zu unsere Familie, große Familie, ewir haben ja viele Freundeskreis und so weiter aber ahm.. sag mal so ahm was ist wichtig eigentlich, was ist eigentlich, achso. Es gibt damals achso damals habe ich in Indonesien auch aber wie viele sind wichtiger wie viele sind meine gute Freunde
93. T : Genau, vielleicht nur ein paar
94. E : Genau. In Deutschland hat man zum Beispiel nicht so viele gute Freunde
95. T : Wie bitte? die Verbindung war weg. Tschuldigung.

96. E : Genau. In Deutschland hat man nur zwei zum Beispiel oder drei gute Freunde aber mit denen versteht man ein bisschen enger,na?
97. T : ja ja
98. E : Achso. Ich weiss nicht was ich richtig, vielleicht von der Masen, habe ich damals wirklich so gewohnt aber jetzt ist die Qualität ist wichtig. Na? Man kann zum Beispiel ä ä man kann ja zum Beispiel eine Maschine kaufen und dann es ist teuer. Man kann ä ä Vergleichen mit der Maschinen von Indonesien was ich gekauft habe. Oder kann man zum Beispiel ein Stuck kaufen aber es dauert zum Beispiel ein Jahr, aber kann man ja immer wieder kaufen. Das kann man ja auch vergleichen. Das ist ja sowie in die ä sozial hier, na? Beide Kultur haben eigene gute und schlechte Sachen ä und ich finde immer so ä eine indonesische Sprichwort, achso ich weiss nicht ob du das übersetzen kannst ähm di mana langit dijunjung disitu ä nee di mana bumi dipijak, disitu langit dijunjung, na? Ok. Das war's
99. T : Ok ( T lacht )
100. E : Das ist das heißt, egal wo wir sind, wir müssen ja ä
101. T : diese Kulturen akzeptieren oder sowas
102. E : Genau, sich anpassen
103. T : Ja. Wir müssen sich anpassen. Genau, richtig. Ok. Erzählst du mir bitte vielleicht deine Erfahrung über Kultur scho Schock und Kultur Transfer was du erlebst!
104. E : Kultur schock?
105. T : Genau, vielleicht von Indonesien, bist du nach Deutschland umgezogen als Studenten und vielleicht wegen des Wetters oder die Sprache oder du fühlst dich so einsam, weil deine Familie nicht da ist und keine Ahnung
106. E : Ähm ich komme ja direkt aus Jakarta damals. Direkt von eine kleine Dorf am Bodensee. Ä dort ist ja ganz bekannt wie irgend eine Ret Rentnerdorf, das heißt, dort gibt es ganz viele Rentner und ich komme ja von eine Jugend, die meisten die Leute in Jakarta, die sind ja noch Jung, na? Und dann viele Leute. Und in diesem Dorf ich dachte das, wo bin ich eigentlich, weil es gibt mehr Kühe als Mädchen. Also das war die erste Kulturschock. Zweiten, ich verstehe manchmal nicht was die Leute spricht auf jedenfalls, weil ä am Bodensee die haben ja total andere wir sprechen Deutsch aber ein bisschen Dialekt
107. T : ein bisschen Dialekt.

108. E : Damals ist es ä damals ist sogar noch kein Deutsch fast kaum Deutsch, na. Ich komme ja direkt aus Indonesien und das war die zweite Kulturschock. Ä dritten also manchmal man muss ja verstehen wie die Leute andere jokes anderes wie bei uns
109. T : ja ja stimmt. Ich hab auch schon Erfahrung, genau.
110. E : Ja, achso statt direkt zu beleidigen, sollen ä muss man also verstehen das heißt diese hinter Gedanken. Ab und zu mal machen, weil vielleicht meine ich ja eigentlich nicht so oder so.
111. T : Ehe ok.
112. E : Das Wetter auf jedenfalls. Das auch. Das erste Winter waren ganz hässlich und, ä
113. T : Bist du im Winter oder im Sommer gekommen?
114. E : Die erste Begegnung bei Deutsch lernen, also die erste Begegnung war das war immer im Sommer. Also ich für eine oder zwei Woche die Schulung und das war im Sommer. Und als ich dann zu meiner Sprachkurs und für mein Studium, das war im Winter
115. T : Ok. Und was sagst du, bitte?
116. E : Nee, das war's erstmal
117. T : Und was sagst du über Verhaltensformen also Sit Sitten Normen Rollen zwischen westlich und östlich? Ich meine auf Indonesisch heißt Adat istiadat und Norma, Regeln
118. E : Ja, also ich glaube jede Kultur, jede Kulturelle hat eigene, na. Also und hat bei mir auch daran. Zum Beispiel ähm in Indonesien während dem Essen wir dürfen unsere Nase eigentlich nicht putzen, wirklich. Das ist ja ekelhaft. Und in Deutschland das ist ekelhaft wenn wir immer diese Geräusche, das wir unsere Nase so machen
119. T : ( T lacht ) Ja ja
120. E : Es gibt ja schon verschiedene Sachen und ä ich sag mal so, ich kann ja nicht mit meiner indonesischen Verhalten nach Deutschland kommen und ich fange nicht meine deutsche Verhalten nach Indonesien kommen. Das heißt, ich muss mich wo ich wohne oder wo ich gerade bin mich anpassen. Ich kann ja nicht erwarten, dass die Leute dann mich verstehen, weil ich anders bin aber ich von die Leute auch sich

anpassen, also wo ich gerade bin. Also ich zurück zu deine Frage, jede hat ihre Eigene die sind die die ä machen das auch fest mit zum Beispiel . . ah andere Beispiel vielleicht. Mein Mann nennt seine Mutter immer mit der Vorname. Das ist normal. In Indonesien sowieso darf man nicht machen, na?

121. T : Das ist unhöflich

122. E : Ja, das ist unhöflich. Aber er liebt seine Mutter, das ist eine liebe Verhältnis. Auf jedenfalls und das ist nicht so unhöflich gemeint. Ä das ist so einfach, damit die Mutter so Jung gefühlt machen, dachte ich mal.

123. T : T lacht

124. E : Aber ja. Das ist etwas achso. Aber ich finde zum Beispiel erwarten, dass wie heißt das. Sag mal so, ich kann nicht so direkt sprechen sowie ich zu meiner neue Familie hier in Deutschland spreche und das zu meiner eigene Mutter sprechen, weil jedes mal wenn ich mit ihr sprech spricht, ist mehr beleidig. Wir immer beleidig, weil sie hat immer gemeint, warum hast du das zu mir gesagt. Das ist nicht in die Stelle um deine Mutter zu sprechen, zum Beispiel.

125. T : Ehe ok.

126. E : Achso das heißt, ich muss mich immer achso jede Kulturelle hat andere ihre Kultur hat eigene Normen oder Sitten und so weiter und egal wo man ist, muss man ja auf diese Normen und Sitten auch anpassen. Das würde ich sagen.

127. T : Ehe ok. Und jetzt ä was ist deine Schwierigkeiten in deinem Arbeitsumfeld? Oder hast du keine Schwierigkeiten?

128. E : Doch, Schwierigkeiten habe ich auf jedenfalls. Achso in dem Bereich wo ich gerade bin, etwas neue für mich. Ich hab ja seit einundhalbsjahr gemacht mit null Vorkenntnisse, also das heißt ähm . . ja achso wie heißt das, meine Begegnung mit SAP als User also als Benutzer und dann ich muss jetzt als ä die Leute, die die Sachen einrichten. Und dann es ist etwas anderes, na? Und das ist Schwierig, das ist nicht einfach weil ich muss ja lernen, immer wieder lernen und auch nicht meine Muttersprache, das ist immer schwierig. Aber wie gesagt, das ist alles schaffbar wenn man will. Achso man sag wenn ich will ist dann weg, und ja ist halt so. Ich muss halt lernen.

129. T : Ok und sind deine Arbeit ä sind deine Kolleginnen Kollegen die helfen dir, wenn du nicht etwas verstehst oder wenn du schon

130. E : Ja, auf jedenfalls, auf jedenfalls. Wie gesagt, wenn ich Fragen habe, dann kann ich immer fragen und das ist was ich liebe von diesem Team. Achso die wir helfen gegenseitig und wir helfen gegenseitig gerne. Und das ist was ich wirklich setze
131. T : Ehe. Ok. Super. Achso jetzt ist letzten Thema. Das ist Themenkomplex über Interkulturelle Kompetenz. Ä den Begriff bedeutet ä Interkulturelle Kompetenz ist eine Person, die bei der Zusammenarbeit mit Menschen aus ihr Fremdenkulturen deren spezifischen spezifische Konzepte der Wahrnehmung, des Denkens, des Fühlens und Handels erfasst und begreift. Hier wird die Interkulturelle Kompetenz weitergefasst. Es geht um Erfassen, Begreifen und Wahrnehmen. Sie ist mehr auch Zusammenarbeit ausgerichtet. Achso wie verstehst du Interkulturelle Kompetenz?
132. E : Ich verstehe vorher wie ich dir gesagt habe, Interkulturelle Kompetenz ist ein ä wie heißt das, ähm zum Beispiel ein Mann, der sagt, wo ich bin, ich muss ja mit die Umgebung wo ich gerade bin anpassen. Das heißt, genau was ich vorher gesagt habe ä ä diese Sprichwort indonesisches Sprichwort di mana bumi diijapak, di situ langit dijunjung. Das ist genau Interkulturelle Kompetenz, das heißt, wenn wir diese ä diese wie heißt das . . ä diese Verhältnis haben, das heißt, wir sagen, achso wir sind jetzt Ausländer, ich bin jetzt in Deutschland und ich muss ja mit deutsche Kultur anpassen. Ich kann ja nicht erwarten, dass das eine Ausländerin bin, dass die Leute immer sagen oder immer ä eine Feier ä Gericht für mich geben. Ich muss das suchen auf jedenfalls aber ich kann sauer, wenn jemanden eine Fleisch von mir essen. Das ist ja doof, na. Achso, zum Beispiel. Oder wenn ich zum Beispiel ä Vegetarin bin, ich kann ja nicht erwarten, dass die Leute kein Fleisch vor mir essen und dann ähm wie heißt das, ich kann ja akzeptieren und einfach weiter. Entschuldigung, ich bin etwas vertauscht von meinem Konzept. So nochmal. Als Beispiel, wenn ich eine Vegetarin bin, das heißt, ich komme aus aus von eine Kultur wo die Leute dort zum Beispiel überhaupt kein Fleisch kenne, überhaupt kein Fleisch anfassen. Die sind alle tier lieben und so weiter. Wir kommen zu eine neue Kultur, wo die Leute einfach so, kein Vegetarier sind und dann natürlich darf ich Vegetarier bin. Das heißt, ich kann ja natürlich weiter immer Gemüse essen oder kein Fleisch essen. Aber ich kann ja nicht von die Leute erwarten, dass die auch plötzlich Vegetarier sind. Zweiten, ich kann nicht die Leute erwarten, dass wir zum Beispiel nicht Fleisch anbieten. Ich denke, ich kann ja immer nicht sagen, dass hey warum hast du mich ein Fleisch anbietet. Ich bin ja Vegetarier. Das kann man ja nicht machen. Achso, nicht wie ich von die Leute erwarten sondern was ich von die Leute auch verstehe. Das ist Interkulturelle Kompetenz, denke ich.
133. T : Ok. Und wie wichtig ist deine Meinung nach Interkulturelle Kompetenz für den Erfolg einer Arbeit? Also Erfolg sei sei dabei als Zusan Zustand definiert in dem die gesteckten Ziele erreichen würden.
134. E : Interkulturelle Kompetenz ist auf jedenfalls wichtig nicht nur für die Ausländer selbe, sondern auch für die einheimische, na. Das heißt, ä gemeinsam Erfolg von einem Unternehmen ist das Ziel zusammen zu erreichen. Das Ziel zusammen zu

erreichen kann man nur erreichen, wenn die ganze Komponente innerhalb diese Unternehmen auch gut zusammenarbeiten kann. So, in einem Unternehmen, die beinhaltet ganz viele ä kulturelle Hintergründe kann man ja diese Konflikte reduzieren wo womit man Verständnis achso beziehungsweise Interkulturelle Kompetenz haben gegenseitig. Das ist wichtig auf jedenfalls.

135. T : Und inwiefern spielt interkulturelle Kompetenz bei der internationalen Stellenbesetzung eine Rolle?
136. E : Das ist das spielt auf jedenfalls eine große Rolle, weil erstmal die ä das Unternehmen muss ja bereits sein, dass die zukünftige Mitarbeiter die die kommen aus andere Kultur. Das heißt, das ist natürlich wichtig, dass das Unternehmen auch bereits, dass die neue Mitarbeiter anders Verhält Verhalten als die einheimische.
137. T : Ja, genau und vielleicht andere Gedanken, wie man denkt und so
138. E : Genau Andere Gedanken, anderen Weg zu kommunizieren,
139. T : Ja, andere Meinung
140. E : andere Arbeitsweise und so weiter. Ja. Das ist natürlich wichtig für zu deine vorherige Sprache, dass ä jede Seite Arbeitsgeber Arbeitsnehmer, die wissen genau, dass die haben gemeinsame Ziel und das gemeinsame Ziel kann man ja err kann man ja erreichen, damit die zusammen gut arbeiten kann. Das heißt, die Erwartungen von Arbeitsgeber und Arbeitsnehmer muss ja erstmal geklärt sein, alles ist wichtig. Und dann das ist alles natürlich wichtig, wenn zum Beispiel diese Interkulturelle Kurse auch angeboten wird, sodass wir ä ausländische Mitarbeiter auch erste ä Kulturschock nicht so richtig betroffen, na. Das ist genau wichtig.
141. T : Ok ehe. Das werde ich auch fragen. ( T lacht ). Gibt es speziellen Entwicklung Maßnahmen für dich und wenn ja, welche sind es und zu welchem Zeitpunkt der Entsendung werden Sie angeboten? Ä apakah ada pengembangan staf untuk kamu juga kaya gitu?
142. E : In meiner zur Zeitige im Moment, na?
143. T : Ja, stimmt. Ja.
144. E : Ja, achso wie gesagt. In meinem Firma wir sind gleich verhandeln, das heißt, jede hat ihre eigene ä Entwicklungsphase. Das ist sogenannte ä Career Development Plan, das heißt, ä . . es gibt eine Einstufung, zum Beispiel mein Konzern als Business Analyst, Senior Consultant, Manager Senior und so weiter, na. Das ist ja diese Career Development Plan und jede von uns, wir bekommen ein Konsensus, das heißt, dass diejenige die uns immer fiel unsere Karriere zu ä zu

machen. Ä das ist nicht anders zwischen Deutscher und ausländische Mitarbeiter. Das heißt dieses Ziel wird immer person persönlich gebaut. Das heißt, die Ziele wird ja nach Einrichtung gebaut zum Beispiel, ein Deutscher wird mich als Verbesserung Vorschlag von seine jährliche Bewertung kriegen, ä dass er besser Deutsch spricht oder besser Deutsch redet. Aber bei mir, redet er dass ich mein Deutsch verbessern soll. Na, das ist die persönlich. Persönlichkeit von ihrem Mitarbeiter wird auch wirklich ähm ä ä beachtet und dazu ä die geben natürlich immer Unterstützung im Rahmen von ä . . . ähm Sprachkurse oder Sprachkurs und so weiter.

145. T : Achso das auch?

146. E : Ehe

147. T : Ah das ist super dann

148. E : Wir als Mitarbeiter aber Sprachkurse ja je nachdem na, eigentlich meine Tätigkeiten befördert natürlich, dass ich Deutsch sprechen kann oder Deutsch reden kann. Aber wir zum Beispiel, ä jede Phase und so weiter ok vielleicht ä brauche ich dann Sprachkurs dass ich meine Tätigkeit besser arbeiten kann dann gibt es auch sowas.

149. T : Aha ok. Das ist ja interessant. Das ist finde ich gut. Ok gut, das war letzte Frage eigentlich. Vielen dank für deine Zeit ( T lacht )

150. E : Ja ( E lacht )

## Interviewprotokoll N6

### Interview zum Thema “Interkulturelle Kommunikation ihre Auswirkungen im Arbeitsalltag indonesischer Angestellten in Deutschland“

Persönliches Interview mit : Vincentia Liana Chandra

Datum : 20.02.2016

Standort : Wohnung der befragten Person in Bielefeld (per Skype)

Interviewerin : Tita ( T )

Befragte Person : Liana ( L )

1. T : Im Rahmen meiner kommunikationswissenschaftlichen Magisterarbeit mache ich eine Untersuchung über kulturelle Auswirkungen im Arbeitsalltag indonesischer Angestellten in deutschen Unternehmen. Themenkomplex eins ist über persönliche Fragen. Warum bist du nach Deutschland angekommen?
2. L : Mhm. . weil ich studieren möchte. Hier ist auch gratis zu studieren und bei uns ähm müssen wir ja ziemlich teuer bezahlen.
3. T : Wie lange wohnst du bereits in Deutschland?
4. L : Seit 2010 ähm . .circa ähm
5. T : 6 Jahre, stimmt?
6. L : Ja, genau ( L lacht )
7. T : Was hast du studiert und wo hast du studiert?
8. L : Ich hab mein Bachelor in Bandung di Universitas Katolik Parahyangan studiert. Ä . . in Fachrichtung Architektur und Master an der Bauhaus Universität Weimar Fachrichtung Master Medienkunst Mediengestaltung.

9. T : Wo absolvierst du dein Studium? Ä Ich nehme an in Weimar, oder?
10. L : Ja, genau. Master Mediengestaltung in Weimar, also in Deutschland.
11. T : Wie ist die interkulturelle Kommunikation als Student/in?
12. L : Schlecht ( L lacht )
13. T : Warum?
14. L : Die sind nicht offen und ein bisschen diskriminieren finde ich.
15. T : Wie bist du als Berufsleben eingestiegen? Wie ist das Prozess?
16. L : Mhm das war mit dem Bürokratie ziemlich kompliziert. Es hat ziemlich lange gedauert. Ähm war nicht schwierig nur hin und her, sowas und ja. . mühsam.
17. T : Wie lange arbeitest du bei dem Unternehmen in Deutschland?
18. L : circa zwei und halb, drei Monaten glaube ich.
19. T : Was sind die Vor- und Nachteile für dich selbe in Deutschland?
20. L : Nachteile . . ( L lacht) Deutsche Mentalität. .die sind nicht so flexibel mhm . . ja, die sind auch Individualist, nicht freundlich manchmal. Und Vorteile, na ja wegen Krankenversicherung ist top, Transport ist sehr gut. Ich finde ok in Deutschland zu wohnen, die Stadt ist ok, aber die Leute geht manchmal nicht ( L lacht)
21. T : ( T lacht ) . Gewinnst du neue Erfahrungen seitdem Sie in Deutschland wohnen und arbeiten? bitte teilst du mir auch Beispiele mit.
22. L : Mhm.. ich muss denken, vielleicht bin ich reifer geworden und auch Individualist, weil die auch sehr Individualist sind ( L lacht ). Das ist egal was ich hier mache.
23. T : Wie ist mit der Pünktlichkeit, weil die Deutschen pünktlich sind? Hast du Schwierigkeiten vielleicht? Weil bei uns ist ja so, dass sie normalerweise nicht pünktlich sind.

24. L : Mhm . . . eigentlich merke ich nicht so, weil ich auch ziemlich pünktlich bin.
25. T : Planst du nach Indonesien zurückzukehren? Wenn ja, worin siehst du die Gründe dafür?
26. L : Mhm.. ja klar, ich will nicht mein Lebenslang in Deutschland bleiben. Seit Anfang will ich nicht hier bleiben. Aber ich möchte hier noch paar Jahren ähm arbeiten und auch Geld verdienen.
27. T : Was hast du vor?
28. L : Ich will ein Business in Indonesien aufmachen, wenn ich in Deutschland bin, kann ich nicht als Chefin nicht als Boss werden ( L lacht ) und muss bei jemanden immer arbeiten. Ich möchte zuerst Erfahrungen sammeln und natürlich Geld, Geld ist wichtig (L lacht). Die Bürokratie ist auch kompliziert hier.
29. T : Zweiten Themenkomplex ist über Kommunikation. Wie ist die Kommunikation in Ihrem Unternehmen, wo du jetzt arbeitest?
30. L : So far so good, aber ich bin noch nicht so nah mit ihnen. Deutschen ist nicht einfach zu befreunden. Ich glaube, man braucht immer Zeit und vielleicht ziemlich lange.
31. T : Wie verläuft die Kommunikation in deiner Freizeit und Arbeitszeit mit deinen Kollegen?
32. L : Ja, alles gut. Die sind nett und ä wenn man krank ist, dann die geben auch ä ä Aufmerksamkeit. Ä vielleicht eine Beispiel wegen Visum zum Beispiel. Das war ja schon ziemlich kompliziert und die haben mir geholfen. Mein Chef hat sogar ä eine Angebot ä ä zu mir gegeben, wenn ich Schwierigkeiten hab, dann können wir gemeinsam machen. Aber in der Freizeit bis jetzt ä habe ich noch nicht gemacht, nur in der Arbeitszeit manchmal essen wir ä gemeinsam.
33. T : Hast du schon mal Missverständnis bzw. Konflikt in deinem Unternehmen?
34. L : Konflikt, nee, noch nicht. Ä aber falsch verstanden, ja, ä ä ich hab schon mal ä erlebt, wie ä eine Aufgabe mit Methode A, aber ich mache mit Methode B.
35. T : Wir gehen zu dritten Themenkomplex. Dritten Themenkomplex ist über Interkulturelle Kommunikation. Also ä, Interkulturelle Kommunikation umfasst alle Arte von Kommunikation zwischen Personen aus unterschiedlichen Kulturen. Also, ä wie verstehst Du unter Interkulturelle Kommunikation selbe?

36. L : ( L lacht ) . Mhm . . . was Sprache ist für interkulturelle Kommunikation wichtig ( L lacht ), wie man kommunizieren mit anderen Kulturen vielleicht.
37. T : Als ausländische Angestellte hattest du sicherlich Herausforderungen, wenn sie im Ausland leben. Was ist die größten Herausforderungen, mit denen ein oder eine Angestellter/in auf dem Prozess vor der Arbeit und während der Arbeit konfrontiert wird?
38. L : Herausforderungen.. mhm.. die die Sprache ist meine Herausforderungen. Ä ä ä zweite ist Kultur. Die die Leute hier arbeiten sehr serious und Fokus, ä irgendwie ä kein Humor. Das macht mich schnell müde ( L lacht). In Indonesien, ä ä wir können in der Arbeit noch lachen und haha hihi.
39. T: Inwiefern spielt Sprache eine Rolle bei Ihrem Unternehmen?
40. L : mhm..schon spielt große Rolle. Mein Nachteil, dass ich ä ä verstehen kann aber ich kann nicht so oft reden, nicht gut.
41. T : Wie redest du im Büro? Deutsch Englisch?
42. L : Deutsch
43. T : Wie sieht die Interaktion ä zwischen Ihnen und anderen Angestellten in ihrem Unternehmen aus?
44. L : Ähm . . . ä ä das ist ä ä eine Möbel Möbel Industrie. Ich rede schon mit ä mit meiner Abteilung, weil wir sind vier Personen und und ja mit anderen. . . rede ich selten. Wir haben ja anderen Raum. Mittagspause sind manchmal auch ä beschäftigt, ä alleine beschäftigt.
45. T : Findest du ä eine Stereotype in Ihrem Unternehmen?
46. L : Ä. . .manchmal fühle ich so, ä dass die ä ä so underestimate. Also nicht wegen der Aufgabe aber ä weil ich noch neu bin.
47. T : Ok. Eine Beispiel vielleicht?
48. L : Eine Beispiel, ich hab Fehler gemacht und alte Kollegen auch. Also nicht nur ich, aber mein Chef ist ä irgendwie ein bisschen ungerecht. Er war ä sowie nur sauer auf mich, aber nicht böse aber komisch und nicht zu alten Kollegen.

49. T : Ok. Gut. Und wie findest du die westliche bzw. deutsche Kultur im Vergleich zu östlicher bzw. indonesischer Kultur?
50. L : Asiaten sind netter ( L lacht) und und ja ä die Deutschen sind ä nicht flexible und ä ä individual, sehr finde ich.
51. T : Erzählst du mir bitte deine Erfahrung über Kulturschock und Kultur Transfer, was du erlebst!
52. L : Ä. .ich ich hab eigentlich nicht so ähm zum Beispiel ich habe kein Problem mit dem Wetter. Mit den Leute. . achso ok ä ä wir lernen in Indonesien immer höflich zu sein. Aber ich hab ä eine Erfahrung im Bus. Ich möchte ä jemand helfen, eine Oma, schon alt und ä ä sie hat mich geschimpft. Ich verstehe nicht. Ich wollte ja ihr nur helfen. Das das bleibt immer in meiner Erinnerung.
53. T : Vielleicht war sie schlecht gelaunt ( T lacht )
54. L : (L lacht) Ja, genau. Mit den Deutschen bin ich ein bisschen schwierig, das ist vielleicht Kulturschock. Egal aber auf der Uni, ä hab ich auch nicht viele Deutscher kennengelernt und bei der Arbeit ist ä auch so. Oder vielleicht ä weil ich ziemlich ruhig bin. Keine Ahnung. Kulturtransfer ähm . . ich kann ähm ich kann adaptieren, so ist ok.
55. T : Ok. Was sagen Sie über Verhaltensformen (Sitten, Normen , Rollen) zwischen westlich und östlich?
56. L : Was ist das?
57. T : adat istiadat, norma – norma
58. L : mhm. . . allgemein. . . die junge nicht so höflich zu den älteren Leute und ähm. . wenn die Kinder ä die Eltern zu Altenheim schickt, ähm ich finde irgendwie ä komisch.
59. T: und bei der Arbeit?
60. L : Ähm in der Arbeit ä ä ja, wenn in Indonesien mit dem Chef, wenn wir falsch ist falsch. Hier ist anders, dass du deine Meinung sagst, deine Idee oder sagt dass du Recht hast. Diese dieser Abstand zwischen Boss und Mitarbeiter ist eng.

61. T : Was ist Ihre Schwierigkeiten in Ihrem Arbeits Umfeld? Hast du Schwierigkeiten?
62. L : Mhm.. die sind sehr fokus mit der Arbeit ( L lacht ). Ä ä die andere kann schnell arbeiten und ich noch nicht, das ist meine Schwierigkeiten, aber aber die arbeiten ja schon länger als ich.
63. T : Letzen Themenkomplex ist über Interkulturelle Kompetenz. Interkulturelle Kompetenz ist eine Person, die bei der Zusammenarbeit mit Menschen aus ihr fremden Kulturen deren spezifische Konzepte der Wahrnehmung, des Denkens, Fühlens und Handelns erfasst und begreift. Hier wird die interkulturelle Kompetenz weiter gefasst: Es geht um Erfassen, Begreifen und Wahrnehmen, sie ist mehr auf Zusammenarbeit ausgerichtet. Wie verstehen Sie Interkulturelle Kompetenz selbe?
64. L : Wow, das ist lange. Warte, warte. Ä . . . ä . . . meine Meinung. . positiv negativ eigentlich. Ä wenn das Unternehmen international ist, ist es sehr gut. Weil die ä ä andere Kunden von anderen Ländern haben um ä die Beziehung zu pflegen, gut kommunizieren.
65. T : Wie wichtig ist Ihrer Meinung nach interkulturelle Kompetenz für den Erfolg einer Arbeit? Erfolg sei dabei als Zustand definiert, in dem die gesteckten Ziele erreicht wurden
66. L : Noch mal?
67. T : Wie wichtig ist Ihrer Meinung nach interkulturelle Kompetenz für den Erfolg einer Arbeit?
68. L : Es kommt drauf an, wie gesagt, wenn das Unternehmen international ist, ist es ja sehr wichtig. Wenn nicht so, dann vielleicht nicht so.
69. T : Ok
70. L : Ä ä ich finde, dass die Deutscher manchmal ä ä sie wollen immer immer zeigen, wenn die gute Arbeit macht , aber ich finde, für mich ist alles egal.
71. T : Gut. Inwiefern spielt interkulturelle Kompetenz bei der internationalen Stellenbesetzung eine Rolle?

72. L : Ähm. . ähm. . . ich kann eigentlich noch nicht merken. In der Arbeit merke ich nicht so, aber manchmal die sind ä ä neugierig wie zum Beispiel ä zum Beispiel die Kultur in Indonesien ist.
73. T: Ich hab eine Frage. Du kommst ja aus Asien und ä du arbeitest als Graphic Designer und denken die, dass du sowie eigene Idee oder Geschmack hast . . im Vergleich zu Deutschen?
74. L : Ja, die haben schon mal zu mir gesagt, dass ä ä dass ich typisch Asia bin. Die merken, meine Idee, Zeichnen, design sind anders. Na ja, die sind typisch Deutsch, weisst du. Dass die ä simple und ordentlich ä machen und ich mache manchmal etwas funny, klein und lustig ( L lacht ). Etwas etwas süß.
75. T : Gibt es spezielle Personalentwicklungsmaßnahmen für Sie? Wenn ja, welche sind es und zu welchem Zeitpunkt der Entsendung werden sie angeboten?
76. L : Bei mir es gibt noch nicht und andere. .keine Ahnung. Ich weiss nicht. Ich bin noch zwei drei Monaten hier, deswegen ä habe ich vielleicht noch wenig Info Informationen.
77. T : Achso, ok verstehe. Weißt du vielleicht, ob deine Kollegen eine Ausbildung, training oder sowas machen?
78. L : Ähm.. ich weiss ehrlich gesagt nicht und mein Chef. . wir haben glaube ich auch nicht darüber besprochen. Aber ich weiss was du meinst, weil meine Freunde haben die bekommen.
79. T: Ok ok. Danke cici
80. L : sama – sama  
*Übersetzung : gleichfalls*

## Interviewprotokoll N7

### Interview zum Thema “Interkulturelle Kommunikation ihre Auswirkungen im Arbeitsalltag indonesischer Angestellten in Deutschland“

Persönliches Interview mit : Julie Huang

Datum : 03.03.2016

Standort : Wohnung der Befragter in Berlin (per Skype)

Interviewerin : Tita ( T )

Befragter : Julie ( J )

1. T : Wir fangen jetzt an. Im Rahmen Kommunikationswissenschaftlichen Arbeit mache ich eine Untersuchung über kulturelle Auswirkungen im Arbeitsalltag indonesischer Angestellten in deutschen Unternehmen. Ä wir gehen zum Themenkomplex A über persönlichen Fragen. Warum bist du nach Deutschland angekommen?
2. J : because I was working in Singapur and I got really really bored and I decided to expend my knowledge. That's why I decided to pursue my study and my aim is actually to go to Europe and Germany is one of the country that become of Central of Europe and not only that, I was hoping that I learn German but it never happens. And I think Germany is really good place, especially in Berlin because I really meet international people and not only learn about the German culture, but also culture from different country.
3. T : Wie lange wohnst du bereits in Deutschland?
4. J : In April I am going to celebrate fifth my anniversary
5. T : Was hast du studiert und wo hast du studiert?
6. J : I was studying in Ilmenau , Media and Communications Studies
7. T : und wo absolvierst du dein Studium?
8. J : in Ilmenau

9. T : War das Master Programm oder Bachelor Programm?
10. J : Master
11. T : Wie ist die interkulturelle Kommunikation als Studentin in Ilmenau?
12. J : Mhm In Ilmenau, I was enrolled in International Studies, the study was in English and a lot international student. In my class, we were about mhm . . .twenty or twenty-five, and seventy percent coming outside from Germany.
13. T : Und wie bist du als Berufsleben eingestiegen?
14. J : How is the process to get the job now after I finished my study, right?
15. T : Yes, exactly. How was it?
16. J : Aha, Well, I had an interview in another company. I just applied in like normal, it was online and I was looking for English job. The company I was working for, were looking for someone from Asia to expand their business in Asia, so I believe that also contribute why they choose me as employee because not only I was working in two countries, Indonesia and Singapore but I speak the language, I can understand the culture and I come from Asia, that's why I think.
17. T : Ok. It is really interesting. And how long are you working for this company in Berlin?
18. J : I have been working for one year.
19. T : Was ist die ä Vor – und Nachteile für dich in Deutschland selbe? Ä What's the advantages and disadvantages?
20. J : In terms of social life or work life?
21. T : Both. Ä but actually work life
22. J : The advantage, I think . . I get to know how actually people from different culture working. How they got they work like the job done. In Asia, the boss will treat you as like you are a staff or somebody like not really in the same level. The hierarchy in Germany between the normal employee and the boss is kind of flat. This is not going happen in Asia. Working status is really important in Asia. The disadvantage in Germany in working life like I mentioned before. It's kind of hard to communicate with another partner in Asia.

23. T : Gewinnst du neue Erfahrungen seitdem du in Deutschland wohnst und arbeitest?
24. J : Erfahrungen?
25. T : Do you get some new experiences since you live and work in Germany?
26. J : Okay. . My new experience in Germany . . .Mhm. . This is the first time I expose from different country, I mean at least much. It is not like in Singapore, because the people you met there, are from the same region. Here in Germany especially in Berlin in my office, about one hundred eighty people speaking twenty languages. This is something I would say really unique and I will never find it anywhere else. My new second experience is about the flat hierarchy in working life.
27. T : Ok. Planst du nach Indonesien wieder zurückzukehren?
28. J : No
29. T : Why? ( T lacht )
30. J : (J lacht). Well, I am no longer living in Indonesia so like ten years ago. Because my family is living in Singapore too and probably I will go back to Singapore but not to Indonesia.
31. T : Ok. The second theme is about communication. How is the communication in your company?
32. J : Well, all of us speak English and English is main language and ya it's really good.
33. T : How is the communication in free time and working time?
34. J : Ah well, most of all are in the same age and we are not only a college we are all like friends outside work place. Well, everyday every Friday we have gsection, we start drinking, chatting and we go either to dinner or party. I would say, in working hours is excellent and outside of working we are friend. It's kind of flexible, quite smooth and I really enjoy their company too.
35. T : Did you have miscommunication or conflict in your company?
36. J : No.

37. T : Gut. Ok. . .Ä dritten Themenkomplex ist über Interkulturelle communication or intercultural communication I mean. Wie verstehst du unter Interkulturelle Kommunikation? What do you understand? Or maybe your opinion?
38. J : Ok ok. My opinion about intercultural communication mhm I think it is a communication between people that come from different culture background, culture.
39. T : Ok und als ausländische Angestellte hättest du sicherlich Herausforderungen wenn du im Ausland lebst und natürlich auch arbeiten, na? Was ist für die die größte Herausforderungen? Ä what is the biggest adventure like in your working life?
40. J : What is Herausforderungen?
41. T : Herausforderungen is adventure. . . .What about language? Do you speak or they speak German or only English?
42. J : No, at all. We do speak only English.
43. T : Ok. Interesting
44. J : . . . . ah ok. .adventure so mhm . . the biggest adventure, I would say . . . because I am working as business development so there is an adventure, there another like mhm there is like new client to engage to understand like because in company I was in charge of a a in South East Asia which is kind of like different mhm in term of how they grow the economy, how they grow the mobile marketing, so it is kind of like an adventure. And mhm new adventure in my work place is a you never get bored, because new people join the company. There is a people that coming from different country and I have colleague like from Kazakhstan
45. T : ok und inwiefern spielt Sprache eine Rolle bei deinem Unternehmen?
46. J : What is Unternehmen?
47. T : company
48. J : Well, of course. Mhm English is a one way to communicate, I think in my company to have the second language is really appreciated by the company. Well, we have people like in charge of the Indian market, so like people like people normally come from India, like the local. And I am coming from South East Asia and my market is in South East Asia. So, language is really important in our company because we are working in the mobile marketing and need language that they use as mother tongue.

49. T : Und wie sieht die Interaktion zwischen Ihnen und anderen Angestellten in Ihrem Unternehmen aus? How is the interaction in your company?
50. J : Normally we we are quite close. We have lunch together and we have lounge in the office and like we speak and chill there, put the food in the microwave and then enjoy the lunch together. In my department, we have like Friday lunch In my company they have surprise lunch and happened one every two weeks, the lunch paid by the company. This is really good because I can meet with another people from the other department, like from IT Department, that somebody I have never met before because it is from another department and we talked about like the responsibility. We have also like Christmas party, summer party, retreat. I think my company understand good the communication and interaction in the company. And the employee is not only about working.
51. T : Actually how many people are working in your company?
52. J : in Berlin is one hundred eighty people
53. T : Do you find any Stereotypes in your company?
54. J : No. I would say, maybe the stereotypes not in the company but from the people.
55. T : and what do you think about the western or maybe German culture and east or Indonesian culture?
56. J : Mhm. . . I think the Indonesian they are more like not like the individual like the German. For example in Indonesia we like to go in the group. When we meet someone in the street, there is an extravaganza and there is a lot greetings, kisses, smiles. And the German is like cold and individual. And like only hi, nice to meet you. It is kind of funny, in Indonesia for example, we meet people in the same elevator in your apartment and we didn't say hi to the Indonesian. Right? And in Germany, they can say hi although they don't know and if they meet friends, they also say hi. So, it is for me funny and still can't understand what the difference is.
57. T : Ok. Could you please tell me about culture shock and culture transfer what you experienced?
58. J : Culture shock hmm... I think I don't have culture shock I would say.
59. T : ehe ehe, stimmt und was sagst du über Verhaltensformen (Sitten, Normen und Rollen) zwischen westlich und östlich
60. J : If we talk about the norm, it is kind of like the same, because there is good and not. So, I am not going to answer this question, I think.

61. T : und was ist deine Schwierigkeiten in deinem Arbeitsumfeld?
62. J : Well.. mhm.. well, how to get the jobs done ( J lacht )
63. T : ah ok. ( T lacht ). Also wir gehen zum letzten Themenkomplex ist über Interkulturelle Kompetenz or intercultural competence . . what do you understand about it about intercultural competence?
64. J : My understanding about intercultural intercultural competence is when somebody can actually communicate with people from different culture without any problems or significant problem.
65. T : ok und wie wichtig ist deine Meinung nach Interkulturelle Kompetenz für dein Erfolg einer Arbeit?
66. J : I think that is really2 important because like working in organization that has a lot of department and all of us are coming from different background to have somebody from other cultures that maybe would have like different ways to communicate. Maybe from Asia that would be indirect and people from Europe, they are more direct. So, having a person to understand how to ask the question to the Asian, for example. We have to figure out what what is the real meaning for example and to avoid miscommunications. I think it's really really important.
67. T : Ok. Gut mhm . . und inwiefern spielt interkulturelle Kompetenz bei der internationale Stellenbesetzung eine Rolle?
68. J : definitely is really important to get the jobs done. Because like, most of us are not coming from the same country. It's really important to us to understand each other. It is I think like what I like in the company, that we are using English as our main language. If this company, this is my own understand, this is what I think, it's kind like force everybody who to have a German culture which is like maybe like more direct , more punctual and this and that. And English, what is the English culture? I mean like people like from Canada, US, Australia the same. Actually to have English as a main language is really really help and then more become international with people from different country.
69. T : Gibt es Personal Personalentwicklungsmaßnahmen für dich, und wenn ja, welche sind es und zu welchen Zeitpunkt werden die Entsendung sie angeboten?
70. J : Yeah we normally have, we have intercultural workshop in my company, especially when we talking with our client from different culture and know like what is do things and don't things. Especially we have Korean Korean client, we have a lot of Japanese client and they like have their own culture. That would be

one of things, what my company think. We have training also for professional carrier, like what is business development, what is mobile advertising, yes like that.

71. T : Oh ok. Thank you so much Julie

72. J : You're welcome

## Interviewprotokoll N8

### **Interview zum Thema “Interkulturelle Kommunikation ihre Auswirkungen im Arbeitsalltag indonesischer Angestellten in Deutschland“**

Persönliches Interview mit : Inge Haryati Funke

Datum : 27.02.2016

Standort : Haus der Befragter in Weimar (per Skype)

Interviewerin : Tita ( T )

Befragter : Inge ( I )

1. T : Ok. Im Rahmen kommunikationswissenschaftlichen Arbeit mache ich eine Untersuchung über kulturelle Auswirkungen im Arbeitsalltag indonesischer Angestellten in deutsche Unternehmen. Ersten Themenkomplex ist über persönliche Fragen. Warum bist du nach Deutschland angekommen?
2. I : Ä. . at the beginning I was in Germany in 2010 to continue my Master Studies in Master Programm. Yes.
3. T : Ok. Wie lange wohnst du in Deutschland?
4. I : Mm. . I live in Deutschland already six years now
5. T : und was hast du studiert und wo hast du studiert?
6. I : I was studying in Media and Communication Science in Technische Universität Ilmenau
7. T : Ä war das Master Studium Programm oder Bachelor?
8. I : Yes, Master. Master Program
9. T : Wo absolvierst du dein Studium?
10. I : ( I hustet ) . . . . . where?
11. T : Yes

12. I : In Ilmenau, in Germany
13. T : und wie ist die interkulturelle Kommunikation als Student als du ä . .in Deutschland studiert hast? Ich meine in in Ilmenau.
14. I : aha. It was great, it was interesting, it was exciting. A most probably ck m it was in particular to have communication between the nations between a the students from another country, it was very exciting to get to know and to communicate a to one of another college in the university
15. T : und wie bist du als Berufsleben eingestiegen?
16. I : I got, I've got recommended by one of my ex college in university and she she give me information that the company where she work was looking for an employee and then I was sending all my CV and then my applications to the company and basically I got the job recommended by my ex college in the university.
17. T : E was sind die Vor- und Nachteile für dich in Deutschland?
18. I : A ( A hustet ) the advantage is to working in Germany? Do you mean like that, right?
19. T : Ehe
20. I : Well, it's advantages for me because I could expand my working experiences especially in the international company in world wide business. And then basically to get to know and to work with a lot of people in another country
21. T : and disadvantages?
22. I : Disadvantages is, ah. . it takes some times to get to know the working culture in the company to learn how a . . how the colleague or the ahm. . ck corporate culture a . . itself and how to adjust the working behaviour with the colleague, with the German colleague or the other colleague in the company. It takes sometimes until we can basically can have better better teamwork or better environment.
23. T : Ä . . die nächste, gewinnst du neue Erfahrungen seitdem du in Deutschland wohnst und arbeiten?
24. I : Mhm. . . ck . . the new experience. Yes. The new experience when I, when I work in Germany, right?
25. T : Ehe

26. I : Well
27. T : and live in Germany also
28. I : Ja, that's true. A First a a first, the first thing is to live in Germany, the new experience is, everything is is well planed, well organized, a well managed, so this three things for me is exactly exactly a new experience because everything is from from private life until public life, everything is organized, everything is well managed, everything is well planed. And the point is also the same exactly the same in the company where I work now that is also part oft he experiences that a working in the company a effectively. So . . this ist the new experience how I in in Germany. My new experience is how to work effectively and efficiently and not in terms working harder but in terms of working smarter. This is the new experience working in the Germany, working in Germany.
29. T : Ok. Planst du nach Indonesien wieder zurückzukehren oder willst du in Deutschland bleiben?
30. I : At the moment, not yet. A at the moment I am I see my future in Germany. Yes. . .
31. T : Ok, ah nächste Themenkomplex ist über Kommunikation. Wie ist die Kommunikation in deinem Unternehmen?
32. I : The communication a . . it was really effective, I would say. I like, I do like how we communicate. That means that we communicate very clear. There is no such kind of bureaucracy, complicated bureaucracy. Basically, we can communicate to one and another collegaue or with the upper management easily. So, yes. It's very clear, it's very relax, and professional
33. T : und wie verläuft die Kommunikation in deiner Freizeit und Arbeitszeit mit deinen Kollegen?
34. I : A how? Well, I would say mhm ck. It's really clear. It's really clear, because a we are we are not working actually not only at the company but we are also spend some times outside, outside the office. And yeah of course, there are one or two people, there are one or two collegaue that a perharps it's a little bit a hard to understand, hard to communicate, but a all fine.
35. T : Ok. Das heißt, dass du auch zusammenmachen auch mit deinen Kollegen außer in deiner Arbeitszeit, stimmt?
36. I : Yes

37. T : und ä hast du schon mal Konflikt beziehungsweise auch Konflikt in deinem Unternehmen?
38. I : Yes, yes yes yes yes. I think I think a misunderstanding is normally happens sometimes between a my collegaue in the office but it's normal. Because sometimes a people have different thought, a people have different opinion, wow it's just a it' just a sometimes people take it personally and but everything is for me, its for us especially is a normal things misunderstanding happen. But in the end we clarify all the issues all the misunderstanding stuff.
39. T : Did you have conflicts also in your company or just misunderstanding?
40. I : It just misunderstanding
41. T : Ok. So wir gehen jetzt zu nächsten Themenkomplex ist über Interkulturelle Kommunikation. Das steht die Bedeutung hier. Interkulturelle Kommunikation umfasst alle Arte von Kommunikation zwischen Personen aus unterschiedliche Kulturen. Wie verstehst du selbe unter Interkulturelle Kommunikation?
42. I : A what can I understand about intercultural communication is how a basically how we communicate to a . . . . to one to another people and basically how we can make people understand. How how we can, I would say . . . ck how we can transfer, how we can transfer our meaning and make people understand in their way
43. T : Ehe. Als Ausländische Angestellte hätten Sie sicherlich eine Herausforderungen wenn Sie im Ausland leben. Was ist die größten Herausforderungen mit denen ein Angestellte oder eine Angestellterin auf dem Prozess vor der Arbeit und während der Arbeit konfrontiert wird. Was ist die größte Herausforderungen für dich?
44. I : Ck mhm, the challenge. Well, a . . . become a foreigner is already a challenge, for sure. But the biggest challenge is during the work or or maybe a in the office is because sometimes we have to like for example we we kind of a have to adjust our behaviour or our thoughts following to the upper management or following to the a senior people in the in the company, which is actually most probably are German, so and some of my behaviour a sometimes not in the same way what the other seniors or the other collegaues thought. So, this is also a challenge for for me to a somehow to adjust think my self to following the corporate culture, a following the policy of management in the company. And yeah. That is a biggest challenge somehow because I live in Germany for six years but basically I still have Indonesian's culture. So, a part of my self is trying to adjusting with the German's culture in the company.
45. T : Inwiefern spielt Sprache eine Rolle bei deinem Unternehmen?

46. I : Mhm ck the interaction? Well, I think . . . . between me between my between me and the other colleagues was a was very interesting and very exciting I would say. Because we are a multicultural a com, company multicultural people in the company because we have like a I don't know, three or four three or four nations a in one company and for for me is a really interesting, because . . to interact between another people or from eastern European people are different way but this is very **diefers** in the company. Because we learn each other, we learn how to communicate we learn the culture one to another. Ya, this really this really interesting I would say
47. T : Actually it was my a next question ( T lacht )
48. I : Yeah, I know I know ( I lacht )
49. T : My question actually mhm what about the language?
50. I : What about, does it mean about the language in my
51. T : in your company. Sejauh mana bahasa itu berperan di perusahaanmu?
52. I : Ah ok. I think it is the main one, the main point to use the language is the main point. I mean of course, people have different understanding but a the language is so the main rule how we communicate and how we interact to make everybody clear
53. T : Do you use actually German or English in your company to speak?
54. I : Both. Both German and English
55. T : Ok. So, findest du eine Stereotype in deinem Unternehmen?
56. I : Yes ( I lacht )
57. T : Yes, really? ( T lacht ). Could you please give me an example maybe?
58. I : My Stereotype or the other Stereotype, for example a colleague a colleague of mine, a ck coming from Latin Latin country and it's a Stereotype of Latin country that a they are working very relax, they are working a without you know pressure, without just everyday everyday is just lovely day, you know. There is no such kind of stress, nothing. But at the other hand, Stereotype of Eastern European people, they are really working very hard, they are really obsessive somehow and high demanding and then always precise somehow. This is a Stereotype I would say of

Eastern European people and the differences between Eastern European people and Latin people. Yeah.

59. T : Wie findest du westliche beziehungsweise Deutsche Kultur im Vergleich zu östlicher Kultur beziehungsweise indonesische Kultur?
60. I : A the differences or what what do you want to say? Only the difference in the company in the working environment or how?
61. T : Yes, in the company and maybe as you are a student also.
62. I : Ah ok. Well, as Indonesian student I was really also . . typical relax people, you know, but in the other hand a the German the German culture are pretty much they have a mhm . . . ck , what should I say, mhm . . . they are pretty demanding, they have high demand of everything, of their life, of their private life, of their career, of their studying, so they are really have a goals, they have vision, they have clear mission, they are really know what to do and I found that this is a really, a well its really its really German, I would say.
63. T : typical
64. I : Ya
65. T : und erzählen Sie mir bitte dein a Ihre Erfahrung über Kulturschock und Kulturtransfer was Sie erleben!
66. I : Ow, Kulturschock ( I lacht )
67. T : ( T lacht )
68. I : I have a few experiences about culture shock, I mean for example German are very direct people and a a like Indonesian culture is very indirect, so if you wanna say something you had, you are trying to say it politely, for example. But not the German people, German people are very direct people and most probably in they wanna say something that they don't like it, they will say no, I don't like it. I think if they say like if they say like something, they will say it honestly and this is the culture shock somehow a. At the other hand, a German. . a are really typical people that uncertainty avoidance. Everything have to be certain and this is what also a part of shock, culture shock.
69. T : What about time?
70. I : Yes, als

71. T : If you have appointment with German people and Indonesian people is also different, no?
72. I : exactly, exactly. This is also a part of the uncertainty avoidance, because including the time. Time frame itself, German are really pünktlich, I would say, pünktlichkeit. And the Indonesian a most probably are more relax include relax, yes relax people. Yes ( I lacht )
73. T : ( T lacht )
74. I : and then ya, in the other hand, this kind of culture some somehow it makes stress. Because you know, you have deadline you have a a because of this on time behaviour you have deadline, you have all the plans, you have a everything have to be everything in goals in certain things. Yeah, somehow it makes it leads to distress situation
75. T : Ok. Und was sagen Sie über Verhaltensformen Sitten, Normen, Rollen zwischen westlich und östlich?
76. I : ow
77. T : Adat istiadat, norma – norma, ya.  
*Übersetzung : Sitten, Normen*
78. I : I think a place where where I live right now in the east Germany, most probably the same, because we have politeness. Ok, of course and there are some different kind of politeness between east and west. But, in terms of behaviour we are having high respect to all people, to people older than us, for example for the parents for for a basically older people than us, we have we have respect, the same respect and same habits for example or you know, if you say a if you saying something to older people than you, you also look at their face, or you can look at their eyes, you know, with the low tones, you know, very polite all and so on. But for the other behaviours other norms for example ck the different m are . . . the west behaviour or the west norm is more free than the east one. I mean east mean I am talking about I am talking about my home country, Indonesia. Ya because a east a east people are they have some hierarchy in the family and but most probably, the hierarchy is not is not the same as in the west people, in the west behaviour like in Germany. Young people can say , can give their opinion or freedom of opinion and speak to their parents more free then a the east people for example. Yeah.
79. T : und was ist die Schwierigkeiten in deinem Arbeitsumfeld?
80. I : The difficult things, a what should I say. The difficult things is I think . . .I have it would be mhm ya the equality, the equality the equality between between

foreigner and the German, ya. Because sometimes, sometimes we as a foreigner a did not receive or did not have the same right as the German.

81. T : oh really?
82. I : Yes, something like that, or there are some informations that perhaps only available than instead of the for the foreigner.
83. T : A may I know, how many people are working in your company?
84. I : It's around twenty people, twenty employees.
85. T : twenty employees. Ok. And you are not the only foreigner there, right?
86. I : No, there are another foreigner also.
87. T: Ok. Jetzt ist letzten Themenkomplex ist über Interkulturelle Kompetenz. Also ich lese ein bisschen vor, Interkulturelle Kompetenz ist eine Person, die bei der Zusammenarbeit mit Menschen aus fremden Kulturen deren spezifische der Wahrnehmung, des Denkens, des Fühlens, des Handelns erfasst und begreift. Wie verstehst du unter Interkulturelle Kompetenz?
88. I : A well basically as I understood, intercultural competence is the ability or the competence of each people to a . . . what should I say. The competency of people that can be, you know, . . . ah. . to communicate effectively to the other people from different culture. Well.
89. T : Ok. Wie wichtig ist deiner Meinung nach Interkulturelle Kompetenz für den Erfolg einer Arbeit?
90. I : Wow. That's really important ( I lacht )
91. T: ( T lacht )
92. I : Well, ist I would say it's the main role, because working as a team work and from you can imagine the employee is a coming from different nations, with different behaviour and different culture, so for me, personally it is the main role to have understand same understanding in this intercultural competence. Ya, otherwise it will be . . everyday conflicts and in terms of mhm working for the clients, I mean externally it's which is also interesting for us to understand each client because the company itself, they are running the business world wide, which mean, we are not working for the German, we are also working for a we are cooperating. We are having having cooperation not only in the German companies,

but we are having cooperation also with other countries, such as with New Zealand, France, ahm Spain, UK, Canada, US, Australia.

93. T : Ok. Inwiefern spielt Interkulturelle Kompetenz bei der internationalen Stellenbesetzung eine Rolle? A sejauh mana peran kompetensi antar budaya a pada staf – staf internasional?
94. I : Sejahtera mana kompetensi, a I think the competency is a advance I would say  
*Übersetzung : Inwiefern kompetenz*
95. T : Ok. Gibt es Personal Personalentwicklungsmaßnahmen für dich?
96. I : No
97. T: Nein? Wirklich? ( T lacht )
98. I : No ( I lacht)
99. T : und ja, ich möchte fragen, ä gibt sowie ä hast du schon mal sowie eine Training gemacht von deinem Unternehmen, dass du einfach für dein für dein, achso du arbeitest im Bereich Sales, damit du dich entwickelst.
- 100.I : ya ya ya ya, training yes. But like special one in you know, I am talking about general one, general rules a general description, a general jobs, ya, a general task, but not really personal staf development special.
- 101.T : Ah ok. Danke Inge.
- 102.I : Ya ya, ok.

**Zur Person**

---

Geburtsdaten            30. Oktober 1987  
                                  in Klaten, Indonesien

Staatsbürgerschaft    Indonesisch

Kontakt                 monica.tita@ymail.com

**Studium**

---

seit März 2013            Magisterstudium Publizistik und  
                                  Kommunikationswissenschaft an der Universität Wien,  
                                  Österreich

Sept 2005-März 2010    Bachelorstudium Kommunikationswissenschaft  
                                  an der Universität Atma Jaya Yogyakarta, Indonesien

**Schule**

---

Juni 2005                 SMA Regina Pacis, Surakarta, Indonesien (Oberschule)

**Praktika und Berufserfahrung**

---

Mai 2016 – jetzt            Assistant Sales Manager  
                                  Delaqour Premium GmbH, Hamburg, Deutschland

April 2015 – Mai 2015    Praktikum im Bereich Öffentlichkeitsarbeit  
                                  Afro Asiatisches Institut Wien, Wien, Österreich

Jan 2012 – Feb 2013      Work and Travel als Au-Pair in Österreich mit  
                                  Sprachkursen an der Universität Wien

Jan 2011 – Jan 2012      Work and Travel als Au-Pair in Deutschland mit  
                                  Sprachkursen an der Bauhaus Universität Weimar

Feb 2010 – Dez 2010     Fa. Gamatechno, Indonesien  
                                  HR-Mitarbeiterin als Front Officer

Jan 2008 – Juli 2009	Fa. Sirkulasi Kompas Gramedia, Indonesien Mitarbeiterin im Marketing-Team als Sales Promoterin,TZ
Sept 2008 – Nov 2009	Central Bank of Indonesia, Jakarta, Indonesien Praktikum im Bereich Öffentlichkeitsarbeit sowie Forschung im Segment Media Relations und Interne Relations Aktivitäten

### **Kenntnisse**

---

Sprache	Indonesisch und Javanisch – Muttersprache Deutsch – fließend in Wort und Schrift Englisch – fließend in Wort und Schrift Malaysisch – fließend in Wort und Schrift Spanisch – Grundkenntnisse
EDV	Microsoft Office Adobe Photoshop Social Media

## **ABSTRACT**

Diese Magisterarbeit wagt den Versuch, auf diesen Erkenntnissen aufbauend interkulturelle Kommunikation umfassend und gleichzeitig möglichst klar zu definieren. Dabei wird ein Fokus auf kommunikationswissenschaftlich relevante Aspekte der Begrifflichkeit gelegt. Das Ziel der Arbeit ist herauszufinden, wie sich interkulturelle Kommunikation auf den Arbeitsalltag indonesischer Angestellter in Deutschland auswirkt.

Basierend auf den Ergebnissen der Interviews mit 8 indonesischen Angestellten können wir die Auswirkungen mit der Theorie von Maletzke verbinden. Er nennt 5 Auswirkungen des Aufenthalts im Ausland. Erstens, ein längerer Aufenthalt in einer fremden Kultur bewirkt oft eine Stärkung des Ich, eine Festigung des Selbstwertgefühls und der persönlichen Identität. Zweitens, ein Auslandsaufenthalt setzt oft auch Kreativität frei. Drittens, Auslandsaufenthalte bewirken häufig auch eine Zunahme der Leistungsorientierung einschließlich der Fähigkeiten. Viertens, Aufenthalte in der Ferne bringen eine Vermehrung des Wissens und eine Erweiterung des Horizontes mit sich. Fünftens, Veränderungen im Wissen und in der Weltsicht können auch dadurch entstehen, dass man sich, ohne es zu beabsichtigen, bestimmte Konzepte oder Perspektiven der Gastkultur zu eigen macht.

Schlagwörter :            Kommunikation, Kultur, interkulturelle Kommunikation,  
interkulturelle Kompetenz, Angestellten, Indonesien, Deutschland

## **ABSTRACT**

This Master's thesis aims to determine as clearly as possible the structure of intercultural communication in a comprehensive and simultaneous way. The aim of this study is to know how intercultural communication impacts on the daily work of Indonesian employees in Germany.

Based on the results of interviews with 8 Indonesian staff, we can analyse the impact with the theory of Maletzke. He mentions 5 impacts of staying abroad. First, prolonged immersion in a foreign culture often causes a strengthening of the ego, a strengthening of self-esteem and personal identity. Second, a study abroad often also sets creativity free. Third, trips abroad often also cause an increase in the performance orientation including the ability. Fourth, long distance stay bring a greater knowledge and an extension of the horizon with it. Fifth, changes in the knowledge and the worldview can also arise if you, without intending to, adopt certain concepts or perspectives of the host culture.

Keywords : Communication, Culture, Intercultural Communication, Intercultural Competence, Employee, Indonesia, Germany

