|  |  |
| --- | --- |
| Communications plays such a big part in our lives today. It is hard to think of a single activity that we engage in that doesn’t involve communications in some way. In the increasingly diverse communities that characterise all countries in Europe today, effective communications play a pivotal role in bringing people from different cultural and ethnic backgrounds together. Through this communication rewarding relationships are built; a caring and respectful society is created; and people of all ethnicities can achieve happiness in life. Effective communications plays a major role in achieving all of our goals. | Kommunikation spielt heute eine große Rolle in unserem Leben. Es ist schwer, auch nur an eine Tätigkeit zu denken, die Kommunikation nicht in irgendeiner Weise beinhaltet. In den immer vielfältigeren Gemeinschaften, die heute alle europäischen Länder, wie auch Österreich, kennzeichnen, spielt eine effektive Kommunikation eine zentrale Rolle, wenn es darum geht, Menschen unterschiedlicher kultureller und ethnischer Herkunft zusammenzubringen. Durch Kommunikation werden Beziehungen aufgebaut, eine fürsorgliche Gesellschaft geschaffen und Menschen aller Ethnien zusammengebracht. Eine effektive Kommunikation spielt eine wichtige Rolle bei der Erreichung all unserer Ziele. |
| Communication is a two‐way process! You have to receive information as well as transmit a message. This means listening, understanding and thinking about what people are trying to tell you, not just letting them know what you think. | Kommunikation ist ein wechselseitiger Prozess. Sie müssen einerseits Informationen erhalten und andererseits selbst eine Nachricht senden. Das bedeutet zuzuhören, zu verstehen und darüber nachzudenken, was die Leute Ihnen zu sagen versuchen. Es geht nicht allein darum, Menschen wissen zu lassen, was Sie denken. |
| Many people are surprised to learn that only 7% of what we communicate is based on vocabulary; that 38% of what we communicate is based on voice intonation; and that 55% of what we communicate is based on non-verbal behaviour. | Viele Menschen sind überrascht zu erfahren, dass nur 7 % von dem was wir kommunizieren auf Vokabular basiert, dass 38 % von dem was wir kommunizieren auf Stimmlage und -ton basiert und dass 55 % von dem was wir kommunizieren auf non-verbalem Verhalten basiert. |
| Everyone has their own communications style, and there are thousands and thousands of variations to effective communications. What is most important is that people communicate in a sincere and honest manner with one another, in a style in which they are most comfortable. Few if any people can communicate effectively in a manner or style that does not fit them personally or naturally. | Jeder Mensch hat seinen eigenen Kommunikationsstil. Es gibt Tausende und Abertausende von Variationen für effektive Kommunikation. Am wichtigsten ist, dass die Menschen aufrichtig und ehrlich miteinander kommunizieren, in einem Stil in dem sie sich wohl fühlen. Wenige, wenn nicht sogar gar keine Menschen können effektiv in einer Art und Weise kommunizieren, die weder persönlich noch von Natur aus zu ihnen passt. |
| Individuals with a passive communication style tend to avoid conflict and can become a "pushover" when they encounter a difficult or highly aggressive person. Passive communicators may even feel intimated by a person who expresses their ideas and needs. Being a passive communicator does not necessarily mean the person does not have strong opinions; often they do.  They just don't voice those opinions due to fear; to avoid creating any tension; or sometimes out of respect for the other person whom they would not like to offend. | Personen mit einem passiven Kommunikationsstil neigen dazu, Konflikte zu vermeiden und können zu einer Art „Schwächling“ werden, wenn sie einer schwierigen oder sehr aggressiven Person begegnen. Passive Kommunikatoren können sogar von einer Person, die ihre Ideen und Bedürfnisse ausdrückt, eingeschüchtert sein. Ein/e passive/r KommunikatorIn zu sein bedeutet nicht notwendigerweise, dass die Person keine starken Meinungen hat. Sie äußern diese Meinungen einfach nicht, weil sie Angst haben oder Spannungen vermeiden möchten oder manchmal aus Respekt vor der anderen Person, die sie nicht beleidigen möchten. |
| Individuals with an assertive communication style share their opinions and needs, and are usually interested in hearing the opinion and needs of others with whom they are interacting. Often, they are direct but they avoid being "brutally honest."  There is an interest in dealing with another person with respect and integrity, honestly expressing their opinions and feelings about a given topic. Even when dealing with a person described as "difficult," assertive communicators continue to be assertive and professional. | Menschen mit einem selbstbewussten Kommunikationsstil teilen ihre Meinungen und Bedürfnisse mit. Sie sind normalerweise auch daran interessiert, die Meinung und die Bedürfnisse derjenigen zu hören, mit denen sie interagieren. Oft sind sie direkt, vermeiden jedoch „brutal ehrlich“ zu sein. Sie haben ein Interesse daran, mit einer anderen Person respektvoll umzugehen und ehrlich ihre Meinungen und Gefühle zu einem bestimmten Thema auszudrücken. Auch wenn es sich um eine Person handelt, die als „schwierig“ bezeichnet wird, sind durchsetzungsfähige Kommunikatoren professionell. |
| Individuals with an aggressive communication style tend to "walk all over other people" and do not seem to care about the other person.  They are concerned only about their own interests and do not mind ensuring they get what they want, often at the expense of the other person. Needless to say, the person with this style can wreak havoc in relationships and group settings and is often the cause of unhealthy conflict and disputes within a group. This type of communicator is often regarded as a bully and overbearing since they will may sure their viewpoint is expressed. | Menschen mit einem aggressiven Kommunikationsstil neigen dazu „über andere Menschen hinweg zu handeln“. Sie kümmern sich um ihre eigenen Interessen und darum was sie wollen, oft auf Kosten anderer Personen. Ein Mensch mit einem aggressiven Kommunikationsstil kann damit Chaos in Beziehungen und Gruppen verursachen und ist oft die Ursache für ungesunde Konflikte und Streitigkeiten. . Diese Art von KommunikatorIn wird oft als mürrisch und anmaßend angesehen. |
| Effective communication skills are rated as one of the most valuable skill-sets for an individual to acquire. There are 5 simple things that all great communicators do.  Number 1 – they speak with clarity and influence by planning and structuring their message; by tailoring it to ensure it is relevant to their specific audience; by being clear what the topic is they are communicating about; by presenting it in a manner and format that is appropriate.  Number 2 – they advocate a common vision which helps to enable open communication; creates a uniform mind-set that everyone can share; makes people feel that they are part of what is being proposed  Number 3 – they listen demonstrating exemplary active listening skills which enables them to hear and interpret what people are saying to them and to probe for clarity in all interactions. This encourages more open communication as other members of the group feel more at ease.  Number 4 – they effectively use body language adopting appropriate postures, making use of eye contact where possible and using hand gestures to convey and reinforce meaning.  Number 5 – they are culturally and politically aware which ensures that they remove barriers to effective communication and increase the possibility of positive communication outcomes. Sound political judgement and cultural awareness ensure that a simple message can appeal to a broad audience. | Effektive Kommunikation wird als eine der wichtigsten Fähigkeiten für Menschen bewertet, die es zu erwerben gibt. Es gibt fünf Aspekte die für gute Kommunikation entscheidend sind:  Nummer 1 – Klar und deutlich sprechen;  die Botschaft, die man vermitteln möchte, planen, strukturieren und anpassen, um sicherzustellen, dass sie für die spezifische Zielgruppe relevant ist. Klarstellen um welches Thema es sich handelt und es in einer angemessenen Art und Weise präsentieren.  Nummer 2 – Eintreten für eine gemeinsame Vision, die dazu beiträgt, eine offene Kommunikation zu ermöglichen. Eine gemeinsame Grundlage schaffen, die alle teilen können und Menschen das Gefühl von Beteiligung und Mitsprache vermitteln.  Nummer 3 – Aktiv zuhören, um zu verstehen und zu interpretieren, was Menschen vermitteln möchten. Dies fördert eine offenere Kommunikation, da sich alle Mitglieder der Gruppe ernst genommen fühlen.  Nummer 4 –Körpersprache effektiv verwenden, indem passende Körperhaltungen eingenommen werden. Wenn möglich Augenkontakt halten und Gesten verwenden, um die Bedeutung des Gesagten besser zu übermitteln und zu verstärken.  Nummer 5 – Kulturelles und politisches Bewusstsein, das sicherstellt, dass Hindernisse, die einer effektiven Kommunikation im Wege stehen, beseitigt werden und die Möglichkeit positiver Kommunikationsergebnisse erhöht werden. Ein fundiertes politisches Urteilsvermögen und kulturelles Bewusstsein sorgen dafür, dass eine einfache Botschaft ein breites Publikum anspricht. |
| When we consider intercultural communication there are additional layers of complexity added to the communication process. Language barriers are immediately obvious and recognisable but speaking a multitude of different languages doesn’t necessarily mean that you are an accomplished intercultural communicator. | Wenn wir interkulturelle Kommunikation in Betracht ziehen, werden dem Kommunikationsprozess zusätzliche Ebenen hinzugefügt, die die Situation erschweren. Sprachbarrieren sind sofort offensichtlich und erkennbar. Gleichzeitig bedeutet das Sprechen einer Vielzahl verschiedener Sprachen nicht unbedingt, dass man auch gut interkulturell kommunizieren kann. |
| An individual’s cultural background affects how they communicate and how they view themselves. Collectivistic cultures that are mostly found in Asia and Africa emphasize the needs and goals of the group as a whole over the needs and wishes of each individual. People from collectivist cultures are more likely to see themselves as connected to others and often define themselves in terms of their relationships with others  By contrast, the individualistic cultures that predominate in Europe, America and Australia are characterised by the prioritization, or emphasis, of the individual over the entire group. These cultures are oriented around the self and focus on being independent and people living in these cultures see themselves as separate from others, defining themselves based on their personal traits. | Der kulturelle Hintergrund einer Person beeinflusst, wie sie kommuniziert und wie sie sich selbst sieht. Kollektivistische Kulturen, die vor allem in Asien und Afrika zu finden sind, betonen die Bedürfnisse und Ziele der Gruppe als Ganzes und stellen diese über die Bedürfnisse und Wünsche der Einzelnen. Menschen aus kollektivistischen Kulturen sehen sich eher mit anderen verbunden und definieren sich oft selbst in Bezug auf ihre Beziehungen zu anderen.  Im Gegensatz dazu stehen individualistische Kulturen, die in Europa, Amerika und Australien vorherrschen und durch die Betonung des Individuums über die gesamte Gruppe gekennzeichnet sind. Diese Kulturen sind auf das Individuum ausgerichtet und konzentrieren sich darauf unabhängig zu sein. Die Menschen, die in diesen Kulturen leben, sehen sich getrennt von anderen und definieren sich aufgrund ihrer persönlichen Eigenschaften. |
| High context culture and low context culture are often used as somewhat crude terms to describe broad cultural differences between societies.  High context cultures like Japan, China, France, Spain and Italy are societies where people have close connections over a long period of time. Many aspects of cultural behaviour are not made explicit because most members know what to do and what to think from years of interaction with each other. Unlike their low context culture counterparts they tend to prefer indirect verbal interaction and understand meanings embedded at many different sociocultural levels and conveyed through a myriad of nonverbal cues. People in high context cultures communicate with simple messages that are often ambiguous. They generally avoid saying no.  Low context cultures like Switzerland, Germany, Sweden, USA and the UK are societies where people tend to have many connections but of shorter duration or for some specific reason. In these societies, cultural behaviour and beliefs may need to be spelled out explicitly so that those coming into the cultural environment know how to behave. In low context cultures people tend to prefer direct verbal communication and understand meaning at one level only. People in these cultures are generally less proficient in reading non-verbal cues and instead communicate in highly structured messages that are clear and concise. In low context cultures people say no directly.  While these terms are sometimes useful in describing some aspects of a culture, one can never say a culture is "high" or "low" because societies all contain both modes. | Die Begriffe „Low context“ und „High context“ Kulturen werden verwendet, um breite kulturelle Unterschiede zwischen Gesellschaften zu beschreiben.  „High context“ Kulturen, wie es sie beispielsweise in Italien, Spanien, Japan oder China gibt, beschreiben Gesellschaften, in denen Menschen über einen langen Zeitraum hinweg enge Verbindungen haben. Viele Aspekte des kulturellen Verhaltens werden nicht explizit gemacht, weil die meisten Mitglieder wissen, was zu tun ist und was sie nach jahrelangem Zusammenwirken denken. Im Gegensatz zu ihren Pendants in der „Low-context“ Kultur neigen sie dazu, indirekte Kommunikation zu bevorzugen und Bedeutungen zu verstehen, die auf vielen verschiedenen soziokulturellen Ebenen eingebettet sind und durch eine Vielzahl von non-verbalen Hinweisen vermittelt werden. Menschen in „High Context“ Kulturen kommunizieren mit einfachen Botschaften, die oft mehrdeutig sind. Sie vermeiden es generell „Nein“ zu sagen.  „Low context“ Kulturen wie die USA, Schweden, die Schweiz oder Österreich sind Gesellschaften, in denen Menschen häufig viele Verbindungen haben, die aber von kürzerer Dauer oder aus einem bestimmten Grund sind. In diesen Gesellschaften müssen kulturelle Verhaltensweisen und Überzeugungen explizit formuliert werden, damit diejenigen, die in die kulturelle Umgebung kommen, wissen, wie sie sich verhalten sollen. In diesen Kulturen bevorzugen Menschen die direkte verbale Kommunikation und verstehen die Bedeutung nur auf einer Ebene. Menschen in diesen Kulturen sind in der Regel weniger kompetent im Lesen von non-verbalen Hinweisen und kommunizieren stattdessen in stark strukturierten Botschaften, die klar und prägnant sind. In „Low context“ Kulturen sagen Personen direkt „Nein“.  Während diese Begriffe manchmal nützlich sind, um einige Aspekte einer Kultur zu beschreiben, kann jedoch nicht allgemein gesagt werden, dass eine Kultur ausschließlich „high“ oder „low“ ist, weil Gesellschaften beide Modi enthalten. |
| Intercultural communication can be dynamic and rewarding and developing an understanding of other people's cultures and behaviours can go a long way to improving relationships and building solidarity. To achieve success there are some basic principles that you can use to help improve your intercultural communication skills.  In an intercultural communication context it is important to take your time so speak clearly and slowly and clearly and avoid using jargon and metaphors. If you are unsure what someone has responded don’t be afraid to ask questions. It is equally important that you show respect for those with whom you are trying to communicate. Make sure you allow them ample time to respond to your questions. Be supportive and help them in the communication process. Given the anticipated cultural differences it is imperative that you avoid making assumptions and that you clarify any issues or answers that you are unsure about.  Be patient. Working in an intercultural environment can be a frustrating affair and things may not get done when expected. Intercultural communication can be a tiresome and some of your counterpart’s behaviour may be inappropriate. In intercultural communication endeavours it is important to steer clear of blame and conflict. Keep a positive mind-set as this can help in building strategies and solutions to address difficult situations. | Interkulturelle Kommunikation kann dynamisch und bereichernd sein und das Verständnis für die Kulturen und Verhaltensweisen anderer Menschen kann einen großen Beitrag zur Verbesserung der Beziehungen und zum Aufbau von Solidarität leisten. Um Erfolg zu haben, gibt es einige Grundprinzipien, mit denen Sie Ihre interkulturellen Kommunikationsfähigkeiten verbessern können.  In einem interkulturellen Kommunikationskontext ist es wichtig, sich Zeit zu nehmen: also sprechen Sie klar und langsam und verzichten Sie auf Jargon und Metaphern. Wenn Sie nicht sicher sind, was jemand geantwortet hat, haben Sie keine Angst, Fragen zu stellen. Es ist ebenso wichtig, dass Sie Respekt gegenüber denen zeigen, mit denen Sie kommunizieren möchten. Stellen Sie sicher, dass Sie ihnen genügend Zeit geben, um auf Ihre Fragen zu antworten. Angesichts der erwarteten kulturellen Unterschiede ist es unerlässlich, dass Sie keine Annahmen treffen und dass Sie Fragen oder Antworten klären, über die Sie sich nicht sicher sind.  Seien Sie geduldig. Arbeiten in einer interkulturellen Umgebung kann eine frustrierende Angelegenheit sein: Dinge werden möglicherweise nicht erledigt, wenn man es erwartet. Interkulturelle Kommunikation kann ermüdend sein und das Verhalten Ihres Gegenübers unangemessen. Bei der Bemühung um eine effektive interkulturelle Kommunikation ist es wichtig, Schuldzuweisungen und Konflikte zu vermeiden. Behalten Sie eine positive Einstellung, da dies helfen kann, Strategien und Lösungen für schwierige Situationen zu entwickeln. |
| This online exercise can help you to build intercultural communication skills and competences within your group. Play the idiom game in group or online. | Diese Online-Übung kann Ihnen helfen, interkulturelle Kommunikationsfähigkeiten und -kompetenzen innerhalb Ihrer Gruppe aufzubauen. |