

## Gegenseitige Verständigung basiert auf intensivem Kennenlernen Abschlussbericht Yun XUE im China-Trainee-Programm 2012/13 beim Studentenwerk Thüringen

Die halbjährige Arbeit im Studentenwerk Thüringen hat mich wesentlich bereichert, besonders für meine Arbeit als Dozentin für Deutsch und Betreuerin der Studierenden an der Universität. Das Kennenlernen aller Abteilungen ist so nützlich und eine kostbare Chance, die sich auch viele deutschen Kollegen wünschen.

Zuerst ist mir das System in Deutschland aufgefallen. Die wirtschaftliche und soziale Betreuung von Studierenden ist im deutschen System von den Hochschulen losgelöst. Was die Studentenwerke an Leistungen anbieten, war demnach meine erste Frage. Die Antwort lautet, dass die Studentenwerke in Deutschland für die Förderung der sozialen, wirtschaftlichen und kulturellen Belange der Studenten zuständig sind.



In der Praxis übernehmen die Studentenwerke heute folgende Aufgaben:

- Betrieb von Mensen und Cafeterien
- Verwaltung und Betrieb von studentischen Wohnanlagen
- Studienfinanzierung im Rahmen des BAföG und darüber hinaus
- psychologische und soziale Beratung sowie Rechtsberatung
- Gewährung von Darlehen und sozialer Unterstützung
- Kinderbetreuung für studierende Eltern
- kulturelle Angebote

In China werden die hier beschriebenen Aufgaben, insbesondere die Verwaltung und der

Betrieb von Mensen und Wohnhäusern, von den Hochschulen selbst übernommen.

Was ich im Studentenwerk sehr schätze, ist die Serviceorientierung. Das Studentenwerk betrachtet die Studierenden als Kunden und nehmen sie auf gleicher Augenhöhe wahr. Das hat sich während meiner Hospitation bestätigt.

Ich merkte, die Mitarbeiter hier bevorzugen immer die fragenden Studierenden, obwohl das Telefon klingelt. Erst wenn Sie alle Fragen beantwortet haben, gehen sie ans Telefon. Leider sehe ich bei uns oft durch Telefone unterbrochene Gespräche. Deshalb ist es mir das positiv aufgefallen.

Eine Kollegin im Informationszentrum hat mir gesagt, die Studierenden sind unsere Servicekunden. Die Servicekunden, die hierher mit Fragen kommen, sind am wichtigsten und werden deshalb bevorzugt.

### Was ist mir in Deutschland allgemein aufgefallen?

Als Chinesin ist mir ein Unterschied zwischen Deutschland und China aufgefallen: Hier kennt jeder das Prinzip der Sprechstunden, aber in China gibt es die Unterscheidung zwischen Sprechzeiten und Bürozeiten nicht. Die Verwirrungen, die damit entstehen können, habe ich einmal live erlebt:

Die Sprechzeit von einer Kollegin war schon vorbei, da klopfte eine chinesische Studierende. Die Mitarbeiterin sagte, leider ist die heutige Sprechzeit vorbei, bitte kommen Sie morgen in die Sprechstunde! Aber die chinesische Studentin hat immer weiter versucht, ihre Frage zu stellen.

Bei diesem Beispiel ist Verständnis auf beiden Seiten erforderlich: Am Anfang dachte ich auch, warum kann man nicht sofort auf die Fragen antworten, wenn Studierende vor Tür stehen. Durch die Hospitation ist mir aber bewusst geworden, dass die Mitarbeiter neben den Sprechzeiten noch andere Büroarbeit erledigen müssen. Sie können deshalb auch nicht jederzeit für die Fragen der Studierenden zur Verfügung stehen. Aus diesem Grund gibt es die Sprechstunden. Regeln müssen sein und schaffen Effizienz! In China hingegen kann man mit dem Begriff „Sprechstunde“ nicht viel anfangen. Solange jemand im Büro ist, kann man immer Fragen stellen. Nur wenn niemand im Büro ist, haben auch chinesische Fragesteller keine Chance auf eine schnelle Antworten.

Die Deutschen planen gern langfristig, das weiß jeder. Anfang des Jahres habe ich in der Dienstberatung einer Abteilung schon alle Termine der Dienstberatung für das ganze Jahr gesehen, die man in den Terminkalender, der auch üblich in Deutschland ist, eintragen kann. Das erinnert mich an einen alten chinesischen Spruch: Veränderung übersteigt immer den

Plan. (计划不如变化)

Das deutet in der Sprache schon darauf hin, dass die Chinesen eher flexibel bleiben möchten und die Deutschen eher planmäßig sind.

Was Termine betrifft, so haben sie mein Deutschlandbild geprägt. Für Kontoeröffnungen, Friseure und viele Sachen muss man vorher Termine ausmachen, was für die Chinesen eher fremd ist.

Deutschland ist ein Land voller Regelungen. Beim Kauf von Nahverkehrstickets gibt es so viele unterschiedliche Tarifbedingungen wie unterschiedliche Tickets.

Noch ein Unterschied, den man auch in der Sprache stark spüren kann, betrifft die Regelung. Das Leben in Deutschland macht mir klar, dass Deutschland ein Land der Regelungen ist und Regeln sein müssen. Über Regelungen haben wir in China auch einen alten Spruch: Wenn man etwas nicht weiß, ist man nicht schuldig. Aber eine deutsche Kollegin hat mir einen deutschen Spruch erzählt: Unwissenheit schützt vor Strafen nicht. In Deutschland hat man die Pflicht, sich selbst zu informieren.



Die Deutschen sind entsprechend ihres Rufs in der Welt sehr pünktlich. Die Chinesen hingegen haben ein nicht so ein sensibles Zeitempfinden. Außerdem sind die Deutschen auch sehr gewissenhaft und sachorientiert. Sie beweisen Dinge sehr gerne mit Zahlen und Statistiken. Der Leiter im Studentischen Wohnen hat mir am Anfang des Projekts die Prozentzahl der chinesischen Studierenden im Wohnheimen in Thüringen sofort gegeben. Immer, wenn etwas erklärt wird, kommt sofort eine überzeugende Statistik. Als der Leiter des Studentischen Wohnens mir alle Wohnanlagen zeigte, merkte ich, dass er nicht nur über die guten Seiten, sondern auch über die Punkte, die noch verbessert werden könnten, redet. Neben den Vorteilen einer Wohnanlage (gute Umgebung), verschweigt er eben auch nicht die Nachteile (ungünstige Verkehrslage). Ich habe den Eindruck, dass auch der Geschäftsführer lieber Anregungen oder Kritik anstatt Lob hört. Diese Sachlichkeit finde ich sehr wertvoll.

Die Ordentlichkeit der Akten jedes Bewohners im Studentenwohnheim hat mich sehr

beeindruckt. Ich nenne sie immer die typisch deutsche Ordentlichkeit. Einmal hat mir eine Kitaleiterin etwas über ein chinesisches Kind, das vor zwei Jahren in dieser Kita war, erzählt. Und beim Unterhalten hat sie nebenbei sofort eine Akte aus dem Schrank neben ihr gezogen und mir in dieser Akte gezeigt, wie die Eingewöhnungszeit des Kindes mit Hilfe der Eltern gelaufen ist. Dieses anschauliche Beispiel wurde erst durch die Ordentlichkeit der Deutschen möglich.

Der Schriftverkehr in Deutschland ist sehr wichtig. Die Bankkarten, die Rechnungen und viele wichtige Sachen werden mit der Post verschickt. Hingegen ist die Post in China immer vernachlässigt und mittlerweile fast unwichtig geworden.

Die Direktheit der Deutschen und die Indirektheit der Chinesen sind mir erst während meines Aufenthaltes in Thüringen richtig bewusst geworden. Als Chinesin kann ich die Beobachtung eines deutschen Mitarbeiters bestätigen, dass manche chinesische Studierende zwar beim Zuhören nicken, aber man zum Schluss leider merkt, dass sie manche Auskünfte nicht verstanden haben. Das kommt bei den Chinesen schon vor. Manche finden es peinlich, unhöflich und umständlich für die anderen, wenn man etwas nicht versteht und ständig fragt. Wir haben auch darüber diskutiert, wie man das vermeiden könnte. Die Lösung wäre: Haben Sie mehr Geduld und Verständnis für die sprachlich schwachen Studierenden und sagen Sie vorher, dass es kein Problem ist nachzufragen, wenn sie etwas nicht verstehen.

## Schulungsprogramm

Durch meine Mitarbeit in den unterschiedlichen Abteilungen des Studentenwerks habe ich die Arbeit dort sehr genau erlebt. Danach habe ich Schulungen an sechs Standorten (Erfurt, Jena, Weimar, Ilmenau, Nordhausen und Schmalkaden) durchgeführt.

Während der Schulung:

- fand ein intensiver Erfahrungsaustausch mit den Mitarbeitern statt.
- Konnte ich die Situation der chinesischen Studierenden in Thüringen besser einschätzen lernen.
- führte ich eine zielgruppenspezifische Beratung für Mitarbeiter durch.
- besprachen wir häufige Probleme gemeinsam diskutierten über mögliche Lösungen.
- habe ich die deutsche Kultur intensiver kennengelernt.

Die deutschen Mitarbeiter:

- lernten China kennen.
- entwickelten ein Verständnis für chinesische Studierende.
- stellten erstaunliche Unterschiede, aber auch viele Gemeinsamkeiten fest.
- bauten Vorurteile ab
- konnten sich auch der eigenen Kultur bewusst werden.

Während der Schulungen konnte ich mich viel mit den Mitarbeiter über ihre Meinungen austauschen. Weil die Wohnabteilung so viel mit den Studierenden, besonders mit den ausländischen Studierenden, zu tun hat, ist diese Abteilung wie eine Visitenkarte und zumeist der erste Berührungspunkt mit dem Studentenwerk. Anders als in China muss man sich in Deutschland sehr früh bewerben. In Deutschland sind die Bewohner auch Mieter, in China jedoch nur Nutzer. Deshalb muss man unbedingt auf den Mietvertrag aufpassen. Wenn man den Mietvertrag unterschreibt, sollte man schon alle Rechte und Pflichten kennen. Den Studierenden würde ich vorschlagen, dass sie den Mietvertrag und die Hausordnung gut durchlesen. Das gilt besonders für die chinesischen Studierenden, weil sie von China Mietverträge nicht kennen.



Viel habe ich mit den Hausmeistern über die Sauberkeit diskutiert, das ist der größte Kritikpunkt von Seiten der Hausmeister an die chinesischen Studierenden. Einerseits wollte ich die chinesischen Studierenden auf die deutsche Hausordnung hinweisen.

Im chinesischen Studentenwohnheim ist die Hausordnung sehr einfach, weil sie meistens Vierbettzimmer bewohnen und keine Küche im Studentenwohnheim haben. Zweitens habe ich den Hausmeistern erklärt, dass die chinesischen Studierenden wenig Erfahrungen beim Kochen und Saubermachen haben, weil sie zu Hause oder an der Uni wenig Chancen haben, das zu machen. Viele haben erst in Deutschland mit dem Kochen angefangen, weil sie das Essen aus der Heimat vermissen. Deshalb sollte man ihnen gleich zu Anfang alles erklären, dann lernen sie eigentlich sehr schnell. Nachdem ich das erklärt habe, haben die Hausmeister mehr Verständnis gezeigt, bisher dachten sie immer, dass die Unordentlichkeit ein Zeichen von Unhöflichkeit statt von Unkenntnis ist.



## Vorschläge für die chinesischen Studierenden

Durch die Mitarbeit im Studentenwerk und die Erfahrungen aus den Schulungen habe ich sehr viele Vorschläge für die jetzigen und zukünftigen chinesischen Studierenden in Deutschland gesammelt, die ich später weiterleiten möchte.

- Informationspflicht
- Zeitverständnis (Termine, Sprechzeiten)
- Studieren ist der Sprung in die Selbstständigkeit
- Studium erfordert großes Maß an Selbstorganisation
- Bedeutung des Schriftverkehrs, von Verträgen etc.
- Offenheit und Direktheit
- Keine Angst vor Fehlern

Dieses Wissen über Deutschland und seine Kultur sollte man bestenfalls schon vor der Ankunft in Deutschland vermitteln

In Deutschland hat man die Selbstinformationspflicht. Wenn man in Deutschland lebt, sollte man wirklich auf Selbstinformationspflicht aufpassen, weil Unwissenheit hier nicht vor Strafen schützt.

Einmal habe ich einen China-Workshop für die Outgoing Students nach China gemacht. Nachdem ich das studentische Leben und allgemeine Kenntnisse und Verhaltensweisen in China vorgestellt habe, hat eine deutsche Studentin gesagt, dass sie nicht damit gerechnet hat, dass es neben den vielen Unterschieden auch so viele Gemeinsamkeiten gibt. Früher dachte sie, dass China ein weitentferntes Land sei und total eine andere Welt mit den Leuten, die sie nicht verstehen könnte. Durch den Workshop hat sie jetzt einen Überblick für China und wird mit weniger Fremdheit und mehr Verständnis nach China kommen. Deshalb ist es so wichtig, dass den zukünftigen chinesischen Studierenden in Deutschland auch kulturell auf ihren Aufenthalt in Deutschland vorbereitet werden. Das schafft ein leichteres Einleben in Deutschland.

Für mich hat sich in Deutschland auch eine Beobachtung von vielen bestätigt, nämlich dass viele chinesische Studierende gern unter sich bleiben. Natürlich ist es leichter, wenn man sich schnell versteht, weil man in der Muttersprache mit den Leuten sprechen kann und den gleichen kulturellen Hintergrund hat. Hier geht es den Chinesen ähnlich wie den Deutschen in China, die auch lieber unter sich bleiben und ihren deutschen Freundeskreis pflegen. Viele wünschen sich zwar, ausländische Freunde zu haben und sie haben es auch oft versucht, aber es klappt eben nicht immer so gut, besonders am Anfang ist es schwer wegen der sprachlichen und kulturellen Barrieren, sich zu integrieren. Der leichtere Weg ist der Kontakt zu den Landsleuten.

Ich habe einen chinesischen Studierenden in Deutschland, der viele gute ausländische Freunde gefunden hat, interviewt. Er meint, mehrfache Versuche lohnen sich. Am Anfang ist es ihm auch schwer gefallen, beinahe hätte auch er aufgegeben und wäre unter seinen

Landsleuten geblieben. Aber er hat es noch einmal versucht und schließlich hat es geklappt. Deshalb wollte ich sagen, dass unter Chinesen bleiben nicht der Wunsch der Chinesen ist. Sie wünschen sich mehr Kontakte, aber es ist ihnen schwergefallen, Kontakte zu finden. Sie brauchen mehr Mut und Beharrlichkeit und sind dankbar über offene Arme.

Alles in allem finde ich, dass die Studierenden in Deutschland vielseitigen Service genießen. Die Leistung die sie erbringen müssen, ist aber sich selbst gut zu informieren und auszuwählen.

Nachdem ich viele Erkenntnisse selbst gesammelt habe, wollte ich meine Erfahrungen gerne an die zukünftigen chinesischen Studierenden weiterleiten, und natürlich auch die positiven Erfahrungen zum Thema Studentenservice im Hochschulwesen nach China zurückbringen.

### Vorschläge an die deutsche Seite

Ich hätte auch ein paar Vorschläge aus der Perspektive der Chinesen:

- Mehr Zusammenarbeit und Meinungsaustausch zwischen den Hochschulen und dem Studentenwerk
- Internationaleres Studentenwerk
- Mehr Kommunikation auf Englisch
- Gemeinsame Informationen, von der Universitäten und dem Studentenwerk (es gibt zu viele Quellen)

Als Chinesin ist mir aufgefallen, dass es so viele Flyer und Informationsquellen gibt. Für die Studierenden, insbesondere für die ausländischen Studierenden ist es schwierig, die wichtigen Informationen von den weniger wichtigen zu unterscheiden.

Die Brücke zwischen Deutschland und China ist schon gebaut, nun muss sie von beiden Seiten weiter begangen werden. Die Welt rückt immer näher zusammen, viele internationale Studierende kommen nach Deutschland. Das Programm bezieht sich zwar auf die chinesischen Studierenden in Deutschland, aber durch das China-Trainee-Programm wurden nicht nur Verbesserungsmöglichkeiten und Unterstützungsmaßnahmen für die Chinesen gefunden. Manche der aufgeführten Probleme betreffen ganz allgemein die internationalen Studierenden in Deutschland. Deshalb verstärkt das Programm den Blick nicht nur auf die chinesischen, sondern auf die internationalen Studierenden im Allgemeinen.