Ambiguitätstoleranz - Frustrationstoleranz

Der Begriff Ambiguität stammt aus dem Lateinischen (lat. ambiguitas = Doppelsinn) und bedeutet Mehrdeutigkeit. **Ambiguitätstoleranz bezeichnet dabei vereinfacht die Fähigkeit, „Vieldeutigkeit und Unsicherheit zur Kenntnis zu nehmen und ertragen zu können“** (Häcker/Stapf 2004: 33).

Nach Furnham/Ribchester (1995) verweist das Konzept der Ambiguitätstoleranz auf die Art und Weise, wie eine einzelne Person – oder aber auch eine Gruppe – Informationen in ungewissen, unstrukturierten und widersprüchlichen Situationen wahrnimmt und verarbeitet oder wie sie auf unterschiedliche Rollen und Erwartungen reagiert. Die Ambiguitätstoleranz bezieht sich darauf, das Spannungsverhältnis zwischen den unvereinbaren Mehrdeutigkeiten und Gegensätzen „auszuhalten“ und eine Interaktion trotz allem wohlwollend fortführen zu können, ohne sich dabei unwohl zu fühlen oder aggressiv zu reagieren (vgl. Reis 1997, Krappmann 2000). Die betroffene Person kann – obwohl sie einen anderen kulturellen Hintergrund (nicht nationsspezifisch) hat, oder eine interkulturelle Situation falsch versteht – handlungs- und arbeitsfähig bleiben. Die Ambiguitätstoleranz stellt somit eine wesentliche Eigenschaft von interkultureller Kompetenz dar, da sie dabei hilft, interkulturelle Irritationen in produktiver Weise auszuhalten. Fehlende oder nicht ausreichende Ambiguitätstoleranz kann dagegen in interkulturellen Situationen ein Auslöser für Verwirrung oder sogar für Abwehr sein, d.h. dass entweder alle Widersprüche verdrängt werden oder dass die betroffene Person zu stark auf den eigenen Bedürfnissen und Ansichten beharrt (vgl. Barmeyer 2012, Krappmann 2000). **Vereinfacht gesagt, wird unter der Ambiguitätstoleranz die Fähigkeit verstanden, mit Mehrdeutigkeiten umzugehen.**

Man hat es oft in der Interaktion mit Unsicherheiten und unbekannten Mustern zu tun. Dies geschieht in beiden Richtungen. Das Verhalten anderer kann nicht immer im gleichen Maße vorhergesagt werden. Genauso wird das eigene Verhalten von den Mitgliedern anderer Gruppen nicht unbedingt in der gleichen Weise gedeutet. Die Konsequenz ist oftmals Frustration. Man tendiert stark dazu, Situationen in das Muster „entweder/oder“ einzuordnen. Eindeutig sortiert man sich und die Welt damit in Kategorien, je nach Betrachter. Menschen mit einem hohen Maß an Ambiguitäts- und Frustrationstoleranz können mit diesen Situationen gut umgehen und empfinden sie nicht zwangsläufig als verunsichernd oder frustrierend. Vielmehr erleben sie diese mit einer neugierigen Distanz, die es ihnen erlaubt, darauf gelassen und ruhig zu reagieren. Bei der Betrachtung der anderen Verhaltenskultur fallen viele Dinge auf, die als kritikwürdig empfunden werden. Dies ergibt sich jedoch daraus, dass man die eigene Verhaltenskultur als Maßstab gebraucht. Es ist durchaus möglich, manche Auswirkungen anderer Verhaltenskulturen als störend oder ablehnungswürdig zu empfinden. **Nicht Unsicherheit ist das Ergebnis, sondern die Freude, sich dieser Herausforderung zu stellen. Es ist wichtig, die eigene Position als relativ zu betrachten, die von der eigenen Verhaltenskultur und deren Determinationen geprägt ist.** Sich selbst hier nicht zu verbiegen, ist notwendig für die eigene Integrität. Trotzdem muss man sich damit zurechtfinden. **Das Leben in diesem Spannungsfeld ist letztlich ein Ausdruck von Ambiguitätstoleranz.**

Henkel, Steffen und Müller Elke (2005): Interkulturelle Kompetenz und der Umgang mit den Phasen der interkulturellen Anpassung (Kulturschock). Cifa Crossculture, Stuttgart.