

# Leitfaden für die Buddys an der Hochschule Trier

## Inhalt

### 1. Einführung

- 1.1 Was sind Eure Aufgaben als Buddys?
- 1.2 Was bekommt ihr?
- 1.3 Wozu dient dieser Guide?

### 2. Einführung: Interkulturelle Kommunikation

- 2.1 Was ist eigentlich Kultur?
- 2.2 Was ist interkulturelle Kommunikation
- 2.3 Multikulturell, interkulturell oder doch transkulturell?
- 2.4 Kulturmuster in der Kommunikation

### 3. Nonverbale Kommunikation

### 4. Vorurteile und Sterotypen

### 5. Das Kulturschockmodell oder: „Was ist mit meinem Buddy los?“

- 5.1 Was hilft bei einem Kulturschock

### 6. Quellen und weiterführende Literatur zur interkulturellen Kommunikation

### 7. Praktische Fragen

- 7.1 Was steht an?
- 7.2 Welche Tipps könnt ihr geben?
- 7.3 Fragen während des Semesters und im Anschluss

### 8. Anhang

- 8.1 Laufzettel für das Buddy-Programm
- 8.2 Englisch-Deutsches Glossar

# Leitfaden für die Buddys an der Hochschule Trier

## 1. Einführung

Wir freuen uns sehr, dass Ihr Euch dafür entschieden habt als Buddys internationalen Studierenden den Start an der Hochschule und das Einleben in Trier zu erleichtern. Damit Ihr Euch einerseits auf Eure bevorstehenden Aufgaben als Buddys vorbereiten könnt und Ihr Euch andererseits auch ein bisschen Hintergrundwissen über die bevorstehende interkulturelle Handlungssituation aneignen könnt, haben wir Euch diesen Leitfaden/ diese Schulung entwickelt.

Hier werdet Ihr neben einem übersichtlichen interkulturellen Training, hilfreiche Informationen über den Ablauf des Programms und über eventuell auftretende Probleme/Fragen der Neuankömmlinge finden. Außerdem stellen wir Euch eine Übersicht wichtiger Ansprechpartner und Institutionen zur Verfügung. Das HAW.international-Team und das Akademische Auslandsamt stehen Euch jederzeit bei Fragen gerne zur Seite:

Am Hauptcampus:	<b>Helen Werner</b>	<a href="mailto:wernerhe@hochschule-trier.de">wernerhe@hochschule-trier.de</a>
Am Capus Gestaltung:	<b>Rhoda Albers</b>	<a href="mailto:albersr@hochschule-trier.de">albersr@hochschule-trier.de</a>

### 1.1. Was sind eure Aufgaben als Buddy?

Als Buddys ist es eure Aufgabe, euren Austauschpartner/eure Austauschpartnerin zu begrüßen und bei Fragen zur Seite zu stehen. Ziel des Programms ist vor allem der kulturelle Austausch, von dem beide Seiten profitieren sollen. **Ihr seid also nicht verpflichtet, euren Buddy persönlich bei Behördengängen zu begleiten oder gar der Zimmersuche zu helfen.** Wenn ihr bei Behördengängen freiwillig unterstützen möchtet, könnt ihr es aber natürlich gerne machen! Ansonsten könnt ihr eure Buddys immer ans Auslandsamt weiterverweisen.

#### **Eure Aufgaben: In Kürze** *(bitte auf dem Laufzettel dokumentieren!)*

- **Vor Ankunft:** Buddy per E-Mail kontaktieren und ggf. Fragen beantworten
- **Bei oder kurz nach Ankunft:** Persönliche Begrüßung des Buddys
- **Orientierung und Semester:** Teilnahme an mindestens drei internationalen Veranstaltungen bzw. Aktivitäten mit deinem Buddy und an einem interkulturellen Training
- **Durchgehend:** Dem Buddy bei Fragen zur Verfügung stehen.
- **Nach Ende des Projektes:** Kurze Rückmeldung (Fragebogen zum Ankreuzen)

#### **Freiwillig: Begleitung bei ...**

- Einkauf von kleinerer Zimmerausstattung (Bettdecke, Geschirr) - Meldung beim Rathaus
- Eröffnen eines Bankkontos
- Meldung bei der Ausländerbehörde
- Andere gemeinsame Aktivitäten eurer Wahl

## 1.2. Was bekommt ihr?

Ihr dokumentiert eure Leistungen auf dem Laufzettel, den ihr im Anhang findet. Wenn ihr die verpflichtenden Aufgaben erfüllt, erhaltet ihr ein **Zertifikat für eure ehrenamtliche Tätigkeit**. Wer noch mehr macht, bekommt auch auf dem Zertifikat den Zusatz „mit besonderem Engagement“ und eine Aufzählung eurer Leistungen.

## 1.3. Wozu dient dieser Guide?

Keine Sorge: Ihr müsst den Guide nicht durcharbeiten! Er soll euch helfen, wenn bestimmte Fragen aufkommen, sodass ihr nicht selbst recherchieren müsst. Außerdem nennt er euch die passenden Ansprechpartner.

## 2. Einführung und Hintergrundwissen: Interkulturelle Kommunikation

Als Buddys steht Euch eine spannende Zeit bevor, in der Ihr in Kontakt mit Menschen unterschiedlichster Herkunft treten könnt. Sobald Ihr dies tut, werdet Ihr Euch in einer interkulturellen Situation wiederfinden.

„In der Interaktion mit Menschen aus anderen kulturellen Räumen machen wir die Erfahrung, dass sich nicht nur die Sprache unterscheidet, sondern auch bestimmte kulturelle Muster und Verhaltensweisen, die uns selbstverständlich vorkommen, offensichtlich nicht überall genau so gelten. Aufgrund von fehlendem Wissen und Verständnis für andere Kulturen können Missverständnisse oder sogar Konflikte entstehen“ (IKUD 2011, o.S.)

Aus diesem Grund ist es für Euch, aber natürlich auch für Eure Kommunikationspartner, von Vorteil, wenn Ihr Euch mit den Aspekten von interkultureller Kommunikation vertraut macht. Da dieses Thema jedoch sehr komplex ist, können wir Euch in diesem Briefing nur einen kurzen Überblick über relevante Inhalte der interkulturellen Kommunikation geben. Wir empfehlen Euch auf weiterführende Literatur zurückzugreifen und an einem interkulturellen Training in Form eines Präsenzkurses teilzunehmen (letzteres versuchen wir im Laufe des Jahres anzubieten), dies ist allerdings für das Buddy-Programm nicht obligatorisch!

### 2.1. Was ist eigentlich Kultur?

Da wir von der Kommunikation mit Menschen aus anderen Kulturen sprechen, ist es zunächst sinnvoll, sich mit dem Begriff „Kultur“ zu beschäftigen. Dabei ist es wichtig zu wissen, dass es verschiedene Definitionen und Verständnisse von Kultur gibt, von denen wir die relevantesten hier kurz thematisieren werden.

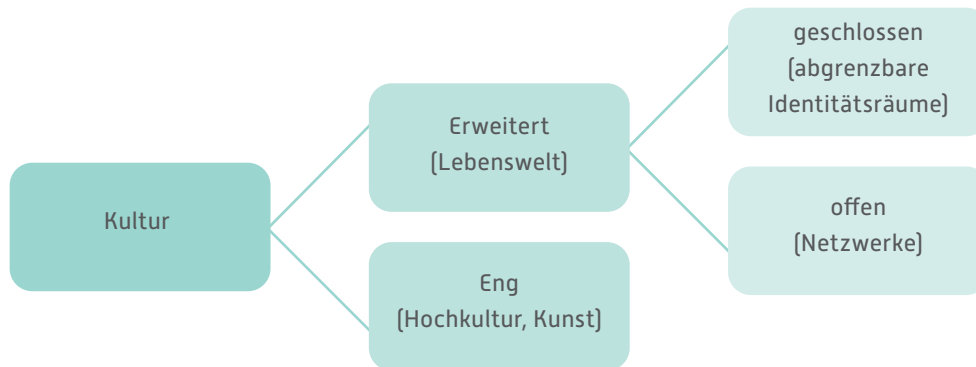
In Deutschland entwickelte sich im 18. Jahrhundert das traditionelle Kulturverständnis im Sinne einer Weiterentwicklung der Zivilisation oder auch Hochkultur, welche geprägt ist durch Bildende Künste, Musik und anspruchsvoller Philosophie. Dieses enge Kulturverständnis ist zwar veraltet, jedoch auch heute immer noch in manchen staatlichen Verwaltungsstrukturen verankert.

Gebräuchlicher ist aktuell jedoch ein erweiterter Kulturbegriff, welcher sich auf komplexe Lebenswelten bezieht. Hier werden alltägliche Lebensweisen, einschließlich praktizierter Bräuche, Rituale und Glaubenssätze sowie alle Formen von kreativem Ausdruck berücksichtigt. Materielles sowie immaterielles Erbe sowie Bildungs- und Rechtssysteme werden in diesem Kulturverständnis mitgedacht.

Der erweiterte Kulturbegriff lässt sich jedoch nochmal in zwei Kulturverständnisse unterteilen: Das geschlossene und das offene Kulturverständnis! Während ersteres Kulturen als abgeschlossene und

voneinander abgrenzbare Identitätsräume definiert (z.B. Nationalkulturen), werden Kulturen bei einem erweiterten offenen Kulturverständnis als komplexe Netzwerke betrachtet, die ineinander übergehen und durch stetigen Wandel geprägt sind:

„Vor dem Hintergrund der beginnenden Auflösung nationalstaatlicher Strukturen und der verstärkten Etablierung transnationaler Organisationen wird gegenwärtig vielfach ein offener Kulturbegriff favorisiert“ (IKUD 2009, o.S.)



## 2.2. Was ist interkulturelle Kommunikation?

„Interkulturelle Kommunikation ist ein symbolischer, transaktioneller und informationsenthaltender Prozeß, in dem das Ausmaß an Unterschieden zwischen den Beteiligten manches Mal so groß ist, daß dadurch Mißverständnisse und unterschiedliche Erwartungen entstehen über das, was die Beteiligten als angemessenes Verhalten betrachten“ (Beniers, o.J., S. 18)

Für eine erfolgreiche interkulturelle Kommunikation ist es bedeutend, dass Ihr Euch diese Unterschiede bewusstmacht. Dazu solltet Ihr die Kompetenz entwickeln, sowohl verbale, als auch nonverbale Signale Eures Kommunikationspartners zu verstehen und zu dekodieren. Ihr benötigt dazu sowohl eine positive und offene Grundeinstellung als auch einen Überblick über die verschiedenen kulturellen Eigenschaften.

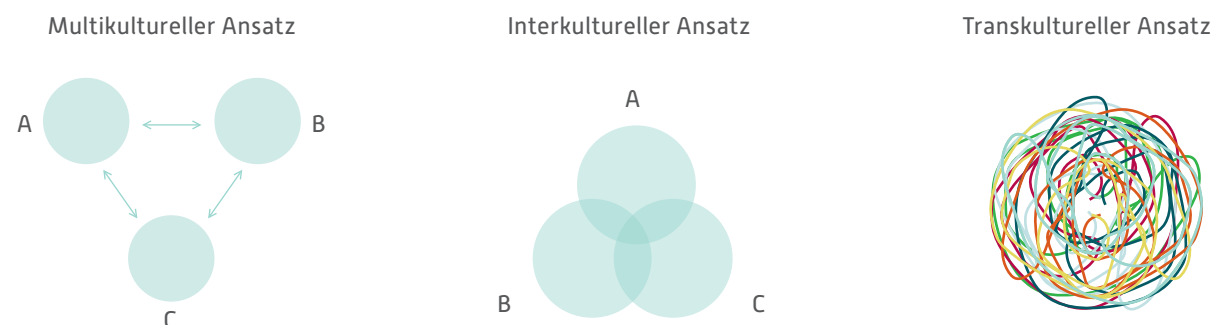
„Die Fähigkeit, mit kultureller Fremdheit umzugehen und mit Menschen fremder Kultur erfolgreich zu kommunizieren und zu interagieren, wird interkulturelle Kompetenz genannt“ (Roth 2000, S. 71)

**Schaut Euch zur interkulturellen Kompetenz bitte kurz dieses übersichtliche Video an:**

[www.youtube.com/watch?v=7QLZ1ImRI6I](http://www.youtube.com/watch?v=7QLZ1ImRI6I)

## 2.3. Multikulturell, interkulturell oder doch transkulturell?

Es gibt verschiedene Konzepte und Auffassungen darüber, wie unterschiedliche Kulturen miteinander in Relation stehen:



### **Der multikulturelle Ansatz:**

Multikulturalität beruht auf dem traditionellen Kulturverständnis, indem hier von verschiedenen nebeneinander existierenden homogenen Kulturen ausgegangen wird, welche sich innerhalb einer staatlichen Gemeinschaft befinden.

### **Der interkulturelle Ansatz:**

Das Konzept von Interkulturalität beruht zwar auch auf dem traditionellen Kulturverständnis, jedoch wird hier das Aufeinandertreffen der Kulturen berücksichtigt, bei welchem es zu einer gegenseitigen Beeinflussung kommt. Kulturelle Unterschiede können hier als Chancen und als Probleme betrachtet werden.

### **Der transkulturelle Ansatz:**

Transkulturalität ist das aktuelle Konzept und beruht dementsprechend auf einem erweiterten, offenen Kulturverständnis.

„Der Begriff der Transkulturalität geht im Gegensatz zur Interkulturalität und Multikulturalität davon aus, dass Kulturen nicht homogene, klar voneinander abgrenzbare Einheiten sind, sondern, besonders infolge der Globalisierung, zunehmend vernetzt und vermischt werden. Die Transkulturalität umschreibt genau diesen Aspekt der Entwicklung von klar abgrenzbaren Einzelkulturen zu einer Globalkultur.“ (IKUD o.J., o.S.)

Ein Beispiel: Lisa wohnt in Trier und arbeitet in Luxemburg. Sie ist in Bremen aufgewachsen, ihr Vater kommt ursprünglich aus Polen. Lisa hat nach dem Abitur ein paar Monate in den USA Sprachurlaub gemacht und hat während dem Studium ein Auslandssemester in Indien verbracht. Außerdem ist sie Teil der internationalen Klimaschutz-Bewegung. Lisa bewegt und vernetzt sich also grenzüberschreitend und so setzt sich auch ihre kulturelle Identität, also ihre Lebensweise, aus verschiedenen Elementen zusammen.

Warum man also nicht von Kulturen als abgeschlossenen und homogenen Konstrukten ausgehen kann? Allein die regionalen Unterschiede zwischen Bremen und Trier sind groß (Dialekt, regionale Küche, Gewohnheiten), weshalb man schwer von einer einheitlichen Deutschen Kultur sprechen kann. Auch innerhalb der jeweiligen Regionen gibt es individuelle Unterschiede.

Wenn wir uns im Weiteren mit interkultureller Kommunikation (die eigentlich transkulturelle Kommunikation heißen sollte) beschäftigen, sollten wir also immer das Konzept der Transkulturalität im Hinterkopf behalten!

#### **ÜBUNG: Persönlichkeitsmolekül- Wie steht es um Deine eigene kulturelle Identität?**

Welche Personen oder welche Faktoren haben Dich geprägt und haben dazu geführt, dass Du jetzt so bist, wie Du bist? Welche Eigenschaften, Fähigkeiten, Gewohnheiten etc. hast Du Dir so aneignen können? Nimm ein Blatt Papier und bearbeite diese Aufgabe in Form eines Mindmaps!

Eine gut veranschaulichte Erklärung der Kulturbegriffe findet Ihr in diesem Video:

[www.youtube.com/watch?v=uGliHeQuWsl](http://www.youtube.com/watch?v=uGliHeQuWsl)

Weiterführende Literatur von Wolfgang Welsch zur Transkulturalität:

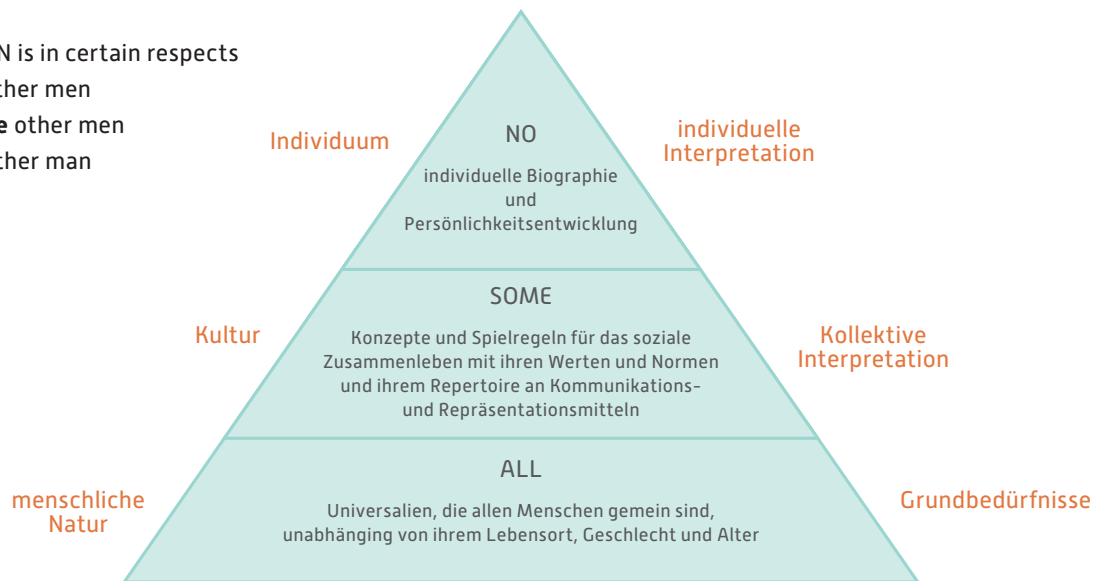
[www.kultur-vermittlung.ch/zeit-fuer-vermittlung/download/materialpool/MFV0104.pdf](http://www.kultur-vermittlung.ch/zeit-fuer-vermittlung/download/materialpool/MFV0104.pdf)

## 2.4. Kulturmuster in der Kommunikation

Die Kulturpyramide nach Kluckhohn/Murray

EVERY MAN is in certain respects

- like **all** other men
- like **some** other men
- like **no** other man



In einer transkulturellen Kommunikationssituation haben wir zwei oder mehr Personen mit einem unterschiedlichen individuellen als auch kulturellen Background, dabei gibt es Gemeinsamkeiten und Unterschiede (siehe Kulturpyramide). Da diese Unterschiede bzw. die Verschiedenheit zu Missverständnissen bei der Kommunikation führen können, wollen wir uns nun auf diese konzentrieren.

Solche interkulturellen Unterschiede können sein: Sprache, Gesten, Zeichen, Symbole, Muster gesellschaftlicher Orientierung etc.

Im Laufe unseres Lebens erlernen wir kulturelle Muster und Codes der Gruppe bzw. Gruppen, in welchen wir aufwachsen und uns bewegen. Dazu gehören Verhaltensmuster, soziale Hierarchien, Rollenbilder, Werte, Normen etc.:

„Werte und Normen einer Kultur sind nie die eines Einzelnen, sondern die einer Gruppe oder größeren Gemeinschaft. Die Symbole einer Kultur werden damit auch zu einem Muster für die Identifikation mit einer Kultur. Da ein umfangreicher Teil jeder Kultur als selbstverständlich genommen wird, kann der Gebrauch symbolischer Verhaltensweisen schnell in der Begegnung mit Fremden zu Missverständnissen führen.“ (Broszinsky-Schwabe 2011, S. 75)

Das fängt schon bei der Begrüßung Eurer Buddys an: Führt ein Händeschütteln zur Irritation? Ist eine Umarmung zu intim? Vielleicht kommt Euer Buddy aber auch aus Frankreich und möchte Euch zur Begrüßung Küsschen geben, weil für ihn/sie la Bise zur Begrüßungsgewohnheit gehört.

Um kulturelle Muster inhaltlich beschreiben und einordnen zu können, wurden verschiedene Kulturdimensionen bzw. Kulturstandards entwickelt, die unter Vorbehalt bestimmten Gruppen und Ländern zugeordnet werden können. Diese Kulturdimensionen sind jedoch sehr verallgemeinernd, denn nicht alle Angehörigen einer Gruppierung/ Kultur handeln identisch, da sich ein Mensch immer in mehreren Identitätskreisen bewegt. Auch Alter, Geschlecht, Beruf, Religion usw. sowie die Erfahrungen und das Wissen über Andere, beeinflussen das Handeln! Um einen Eindruck davon zu gewinnen, welche kulturellen Ausprägungen es geben kann, ohne diese jetzt spezifischen Personengruppen zuzuordnen, beschäftigen wir uns nun mit einem Beispiel:

## Die Kulturdimension Zeitverständnis: Monochrom versus Polychrom

Bei einem monochromem Zeitverständnis wird Zeit als ein begrenztes Gut angesehen. Aus diesem Grund wird die verfügbare Zeit effizient genutzt und durch genau getaktete Termine strukturiert. Pünktlichkeit und das Einhalten von Fristen ist daher wichtig und Verspätungen sind dementsprechend nicht gern gesehen, da so Zeit verschwendet wird.

Bei einem polychromen Zeitverständnis wird Zeit als ein unbegrenzt vorhandenes Gut betrachtet, an welches sich nicht angepasst werden muss. Daher ist bei Verabredungen eine gewisse Flexibilität und auch Spontanität der Normalfall, so dass man eventuell in verschiedene Aktivitäten gleichzeitig eingebunden sein kann. Trifft man auf dem Weg zu einem Termin eine bekannte Person, dann ist es wichtiger mit ihr zu sprechen und die Beziehung zu pflegen, als pünktlich bei dem Termin zu erscheinen.

Wenn Ihr mal versucht Euch einer der beiden Zeitverständnissen zuzuordnen, werdet Ihr vielleicht feststellen, dass Ihr nur bis zu einem gewissen Grad monochrom oder polychrom denkt und handelt (Spoiler: An der Hochschule Trier geht es eher monochrom zu!). Zeitverständnisse können also bei verschiedenen Personen einer Gruppierung unterschiedlich stark ausgeprägt sein.

Bezogen auf den Kontakt mit Eurem Buddy bedeutet das: Eventuell habt Ihr unterschiedliche Auffassungen von Zeit und dementsprechend von Pünktlichkeit. Vielleicht versucht Euer Partnerbuddy extra pünktlich zu einem Treffen mit Euch zu erscheinen, weil er/sie gelernt hat, dass in Deutschland Pünktlichkeit wichtig ist und ist dann verwirrt, weil Ihr Euch gerade an diesem Tag verspätet. Vielleicht kommt Euer Buddy aber viel zu spät zu einem Treffen mit Euch, weil er/sie ein anderes Zeitverständnis als Ihr habt (oder weil er einfach den Weg nicht findet), dann solltet Ihr zur Sicherheit besser noch etwas länger warten oder Euren Partnerbuddy kontaktieren. Sei verständnisvoll und erkläre bei Bedarf wie es hier um Pünktlichkeit und das Einhalten von Terminen steht. So helft Ihr Eurem Partnerbuddy auch Stress mit der Hochschulverwaltung und mit Behörden zu vermeiden.

**Bitte lest Euch als Orientierung nun weitere Kulturdimensionen von Trompenaars durch:**

[www.ikud.de/glossar/trompenaars-fons-cultural-dimensions.html](http://www.ikud.de/glossar/trompenaars-fons-cultural-dimensions.html)

**Hier findet Ihr weitere Kulturdimensionen von Hofstede:**

[www.ikud.de/glossar/kulturdimensionen-geert-hofstede.html](http://www.ikud.de/glossar/kulturdimensionen-geert-hofstede.html)

## 3. Nonverbale Kommunikation & Missverständnisse

Bei interkulturellen Begegnungen wird nicht nur durch Sprechen kommuniziert, sondern es werden ebenfalls Botschaften über die Körpersprache übermittelt. Dies geschieht sowohl bewusst als auch unbewusst. Zu der nonverbalen Kommunikation gehören Mimik, Gestik, Körperhaltung, Blickkontakt, Berührungen, das Nähe- und Distanzverhalten im Raum aber auch Zeichen, wie Kleidung oder Körperschmuck. Und all diese Komponenten der nonverbalen Kommunikation sind größtenteils kulturspezifisch mit einer anderen Bedeutung aufgeladen und können dementsprechend zu Missverständnissen führen. Daher ist dieses Thema sehr komplex, weshalb wir nur beispielhaft einige wenige Aspekte betrachten werden. Wichtig ist, dass Ihr für das Thema nonverbale Kommunikation sensibilisiert seid und wisst, dass es eine signifikante Rolle im Kommunikationsprozess spielt.

### Gesten

Gesten und Gebärden besitzen verschiedene Funktionen: Sie können ein bestimmtes Wort während dem Gespräch betonen aber auch alleinstehend eine Bedeutung übermitteln. Des Weiteren sind Gesten oft Teil von sozialen Interaktionen, wie bei der Begrüßung oder dem Abschied (Zuwinken, Händeschütteln).

„Gesten gibt es in allen Kulturen, aber sie sind eine der größten Quellen für interkulturelle Missverständnisse.“

Dies aus zwei Gründen: Die gleiche Geste kann in verschiedenen Kulturen Unterschiedliches bedeuten und die selbe Bedeutung kann durch unterschiedliche Gesten ausgedrückt werden.“ (Broszinsky-Schwabe 2011, S.131)

Ein Beispiel hierfür ist das Kreiszeichen aus Daumen und Zeigefinger: Bei uns und in den USA bedeutet es „O.K.“ oder „Spitze!“, in den Mittelmeerländern sowie in Syrien und Saudi-Arabien ist diese Geste jedoch beleidigend!

### **Welche Gesten von Euch könnten Eure Partnerbuddys vielleicht nicht verstehen?**

**Schaut Euch dazu dieses kurze Video an:**

[www.youtube.com/watch?v=i28P4XxyQs4](https://www.youtube.com/watch?v=i28P4XxyQs4) (das soll keine Werbung sein!)

### **Mimik und Blickkontakt**

Die Mimik des Gesichts kann verschiedene Ausdrucksformen annehmen, die universal auftreten. Dies bedeutet, dass alle Menschen lachen, weinen oder das Gesicht verziehen, wenn sie in einen sauren Apfel beißen. Die kulturellen Normen bestimmen jedoch, ab welchem Zeitpunkt und in welchem Ausmaß die Mimik zum Einsatz kommt. Da der Blickkontakt das wichtigste Element der Mimik darstellt und für die Kommunikation bedeutend ist, betrachten wir diesen nun etwa genauer.

Es ist wohl unausweichlich sein Gegenüber in einer Kommunikationssituation anzublicken, allerdings bestimmt auch hier wieder unsere jeweilige kulturelle Prägung, wie wir unserem Gesprächspartner in die Augen schauen und für wie lange. In vielen Gesellschaften bestimmen sozialer Status, Alter oder Geschlecht die Art des Blickkontaktes untereinander. Bei uns ist der Blickkontakt während dem Gespräch ein Zeichen von Höflichkeit, Respekt und Ehrlichkeit, wobei Anstarren wiederum als unhöflich gilt. In Japan ist es allerdings respektlos seinem Gesprächspartner direkt in die Augen zu sehen. In manchen afrikanischen Gesellschaften wird ein direkter Blickkontakt sogar als eine Drohung interpretiert.

Wenn Euch also auffällt, dass Euer Partnerbuddy ein anderes Anblickverhalten hat als Ihr, dann sprecht doch einfach mal zusammen darüber.

### **Körperabstand**

Wir haben alle ein unterschiedliches Empfinden für Körperdistanz und Nähe. Räumliche Abstände zu einer anderen Person bestimmen, ob wir uns in einer Kommunikationssituation wohl fühlen. Dieses Distanzverhalten, was wir unbewusst alltäglich praktizieren, unterliegt auch wieder kulturellen Gewohnheiten. In Deutschland gilt die Faustregel einen Abstand von einer Armeslänge zu wahren, um so das Gegenüber möglichst nicht zu berühren. Abhängig von der Art der Beziehung variiert dieser Abstand natürlich. Im südlichen Europa, wie Italien oder Spanien, beträgt der Abstand im Allgemeinen nur eine Ellenbogenlänge. In arabischen Gesellschaften kann die Distanz auch sehr nah sein. Aber auch innerhalb einer Gruppierung können weitere Aspekte den Abstand zwischen zwei Personen beeinflussen: sozialer Status, Beziehungsgrad und Geschlecht. Werden die jeweils üblichen Distanzzonen bei der Kommunikation von einer Person nicht eingehalten, führt dies unweigerlich zu Irritationen.

## **4. Vorurteile und Stereotype**

Stereotype spielen bei jeder interkulturellen Begegnung eine Rolle. Sie sind stets präsent, denn sie dienen uns dazu, komplexe Wahrnehmungen über Personen auf ein Minimum zu reduzieren und einzuordnen. Die Entstehung von Stereotypen kann leider nicht verhindert werden, jedoch kann man lernen seine eigenen Wahrnehmungen zu reflektieren und der Entstehung von Vorurteilen entgegenzuwirken! Aber was genau ist der Unterschied zwischen Stereotypen und Vorurteilen?



Schaut Euch dazu bitte dieses Video an:  
[www.youtube.com/watch?v=2U3bAIB32iw](https://www.youtube.com/watch?v=2U3bAIB32iw)

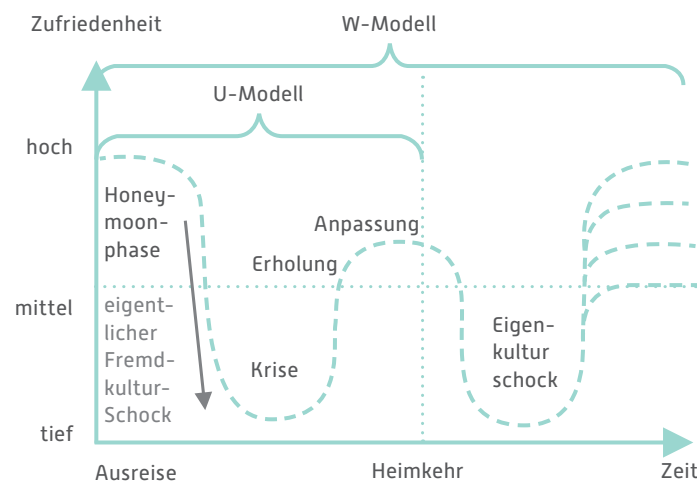
Bitte lest diesen kurzen Artikel:  
<https://www.ikud-seminare.de/veroeffentlichungen/interkulturelles-lernen-stereotype-und-vorurteile.html>

## 5. Das Kulturschockmodell oder: „Was ist mit meinem Buddy los?“

Euer Partnerbuddy aus dem Ausland kann sich eventuell plötzlich in einem Kulturschock wiederfinden und fühlt sich vielleicht auf einmal unwohl und mit allem überfordert, was ist da passiert?

### KULTURSCHOCK

Grafik: Martin Woesler (GNU-Lizenz)



Vielleicht kennt Ihr das schon von Euch selber, wenn Ihr schon mal für eine längere Zeit weiter verreist seid: Im Vorhinein habt ihr Euch das alles total toll vorgestellt und seid euphorisch in das andere Land gereist und habt dort erste aufregende Erfahrungen mit all dem Neuen gemacht (Honeymoonphase). Und nach einiger Zeit vor Ort hat Euch dann eventuell die Realität eingeholt. Es ist nicht alles so, wie Ihr es Euch ausgemalt habt und Ihr seid auf einmal mit vielen Problemen konfrontiert und fühlt Euch alleine und so weit weg von zuhause. Diese Phase, welche in eine Krise führt, wird durch Verständigungsprobleme, dem allmählichen Bewusstwerden von kulturellen Unterschieden o.ä. ausgelöst. Man lernt den neuen Alltag kennen und vermisst bestimmte Muster der eigenen Kultur und kritisiert die neuen Abläufe. Aber was genau ist ein Kulturschock?

„Es ist ein psychischer Zustand, wo plötzlich für den Einzelnen in der fremden kulturellen Umgebung alle bekannten Werte und Verhaltensmuster ihre Gültigkeit verloren zu haben scheinen. Die Symptome sind Heimweh, Depression, Nervosität, [...] sich Zurückziehen [etc.]“ (Broszinsky-Schwabe 2011, S.212)

Aber im Normalfall, wenn der Aufenthalt nicht während der Krise abgebrochen wird, folgt eine Erholung und schließlich eine Anpassung. Die Gegebenheiten werden mit der Zeit (durch verbesserte Sprach- und Kulturkenntnisse) akzeptiert und evtl. sogar als besser, verglichen mit der eigenen Kultur, anerkannt. Doch hier endet die Phase des Kulturschocks noch nicht. Nach der Rückreise folgt der sogenannte Eigenkulturschock, da die „eigene Kultur“ nun aus einer anderen Perspektive betrachtet und somit auch in Frage gestellt werden kann. Schließlich erfolgt aber wieder eine Erholung, bei welcher im Idealfall die Aspekte und identitätsstiftenden Merkmale beider Kulturen miteinander vereinbart werden (Transkulturell-konstruktive Phase).

## 5.1. Was hilft bei einem Kulturschock?

Hier sind nur einige Beispiele aufgelistet, wie Ihr Eure Buddys dabei unterstützen könnt einen Kulturschock zu vermeiden oder zu vermindern:

- Nehmt Euch Zeit für Euren Partnerbuddy, um ihm/ihr kulturelle Eigenheiten zu erklären, Fragen zu beantworten und bei Verständnisproblemen zu unterstützen
- Ermuntert Euren Buddy dazu einen geeigneten Deutschkurs zu finden und helft ihm/ihr dabei sich anzumelden (weiter unten findet Ihr den Punkt Sprachkurse)
- Integriert bei Möglichkeit Euren Partnerbuddy in Euren Freundeskreis und bezieht ihn/sie in Eure Freizeitaktivitäten ein
- Empfiehlt Eurem Buddy ein Tagebuch zu schreiben, ein Videotagebuch aufzunehmen oder einen Blog zu verfassen, um die neuen Eindrücke und Erfahrungen zu verarbeiten
- Unterstützt Euren Buddy dabei am sozialen Leben und an Aktivitäten teilzunehmen (weiter unten findet Ihr den Punkt Sportangebote und kulturelle Veranstaltungen)

## 6. Quellen und weiterführende Literatur zur interkulturellen Kommunikation

IKUD 2011: Interkulturelle Kommunikation.

[www.ikud-seminare.de/veroeffentlichungen/interkulturelle-kommunikation.html](http://www.ikud-seminare.de/veroeffentlichungen/interkulturelle-kommunikation.html)

IKUD 2009: Kultur-Kulturbegriff.

[www.ikud.de/glossar/kultur-kulturbegriff.html](http://www.ikud.de/glossar/kultur-kulturbegriff.html)

IKUD o.J. : Multikulturalität, Interkulturalität, Transkulturalität und Plurikulturalität.

[www.ikud.de/glossar/multikulturalitaet-interkulturalitaet-transkulturalitaet-und-plurikulturalitaet.htm](http://www.ikud.de/glossar/multikulturalitaet-interkulturalitaet-transkulturalitaet-und-plurikulturalitaet.htm)

Berniers, Cees J.M. o.J. : Arbeitswelt und kultureller Hintergrund – Unterschiede in Europa?

[https://beniers-consultancy.com/bilder/beniers\\_vortrag.pdf](https://beniers-consultancy.com/bilder/beniers_vortrag.pdf)

Roth, Klaus (2000): Mit der Differenz lebe. Europäische Ethnologie und interkulturelle Kommunikation. Münster, München, New York: Waxmann

Broszinsky-Schwabe, Edith (2011): Interkulturelle Kommunikation. Missverständnisse-Verständigung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften

## 7. Praktische Fragen

### 7.1 Was Steht an? Fragen währen des Semesters und im Anschluss

Zu folgenden Themen könnten eure **Austauschpartner vor und während der ersten Wochen Fragen haben:**

1. Kontaktieren des Buddys / *Getting in touch with your buddy*
2. Ankunft / *Arrival*
3. Zimmersuche / *Room search*
4. Zimmereinrichtung / *Room furnishing*
5. Einzug ins Wohnheim / *Moving into the dormitory*
6. Abschließen einer Krankenversicherung / *Taking out Health Insurance*
7. Den Studierendenbeitrag überweisen / *Transferring the Student Services Contribution*
8. Einschreibung / *Enrollment*
9. Rechenzentrum / *Computer Center*
10. Einschreibebestätigung / *Enrollment certificate*
11. Anmeldung bei der Stadt / *Registering at City Hall*
12. Eröffnung eines Bankkontos / *Opening a bank account*
13. Vorstellen bei der Auslanderbehore / *Registration at the Foreigner's Office*
14. Für die Kurse anmelden / *Signing up for classes*
15. Aktivitäten / *activities*
16. Sprachkurse / *Language courses*

**Während und nach Ende des Semesters sind folgende Themen interessant:**

1. Prüfungsanmeldung über QIS
2. Ausdrucken einer Notenübersicht
3. Ggf. Rückmeldung für das zweite Semester
4. Bei Verlassen des Landes: Abmeldung bei der Stadt (WICHTIG, da sonst weiterhin GEZ-Gebühren anfallen!)
5. Gebühren anfallen!)

### 7.2. Welche Tipps könnt ihr geben?

Das Auslandsamt versucht, den Studierenden so viele Fragen wie möglich zu beantworten, und ihr könnt die Studierenden jederzeit an uns weiterverweisen (**Helen Werner** – [wernerhe@hochschule-trier.de](mailto:wernerhe@hochschule-trier.de)). Auch im **Incoming Student Guide** ([https://www.hochschule-trier.de/fileadmin/Hochschule/Einrichtungen/Auslandsamt/Dateien/Incoming/Exchange/Guide\\_for\\_Incoming\\_Students\\_spring\\_2020.pdf](https://www.hochschule-trier.de/fileadmin/Hochschule/Einrichtungen/Auslandsamt/Dateien/Incoming/Exchange/Guide_for_Incoming_Students_spring_2020.pdf)) finden die Studierenden Informationen.

#### **Fragen an euren Buddy**

In eurer ersten Mail solltet ihr euch natürlich erst einmal dem Buddy vorstellen. Wichtig ist aber auch, folgendes zu ermitteln:

- Welche generellen Fragen hat er/sie?
- Hat er/sie bereits ein Zimmer?
- Hat er/sie bereits eine Krankenversicherung und diese ans Auslandsamt geschickt?
- Hat er/sie bereits den Studierendenbeitrag überwiesen?
- Wann kommt er/sie an?

## Ankunft

Optimalerweise solltet ihr euren Buddy am Bahnhof abholen und ins Wohnheim begleiten. Wenn dies nicht möglich ist, solltet ihr euch innerhalb der ersten Tage treffen.

- Sinnvoll: Ratet eurem Buddy am besten, mit dem Taxi zum Wohnheim zu fahren – mit Gepäck den Bus zu nehmen, ist oft stressig!

Wenn euer Buddy noch kein Zimmer hat oder außerhalb der Öffnungszeiten ankommt, kann er/sie die erste Zeit zum Beispiel in der Jugendherberge Trier verbringen.

## Zimmersuche

Studierende, die noch kein Zimmer haben, können sich **beim Auslandsamt melden**. Falls möglich, wird ein Wohnheimszimmer zugewiesen (wobei meistens bereits alle Plätze vergeben sind) oder ein Tutor sieht sich gemeinsam mit den Studierenden Angebote an.

Wer ein Privatzimmer sucht, sollte sich den Ratgeber „**Finding a Room in Trier: Quick Guide**“ auf der Webseite des Auslandsamts (auf <https://www.hochschule-trier.de/international/incomings/studierende/studentin-incoming-austauschstudent/> unter „Incoming Student Guide“) durchlesen. Hier ist alles Wichtige erklärt.

- Empfiehlt euren Buddys, nach Zwischenmieten zu suchen, da man hier möblierte Räume findet und meist keine Mindestmietdauer hat.

## Einzug ins Wohnheim bzw. Privatzimmer

In vielen Ländern haben Wohnheime eine Empfangstheke (reception desk), die nahezu 24 Stunden geöffnet ist. Macht eure Buddys darauf aufmerksam, dass das bei uns nicht so ist: Sie müssen sich beim Einzug an die Geschäftszeiten halten und sich im Vorhinein anmelden müssen. Sonst kann es sein, dass sie vor verschlossener Tür stehen.

Problematisch ist oft die Einrichtung des Internets. Die Wohnheime haben aber Tutoren, die hier helfen.

## Zimmereinrichtung

Macht euren Buddy am besten darauf aufmerksam, dass er/sie sich im Vorhinein über die Ausstattung des Zimmers erkundigen soll. Auch wenn das Zimmer möbliert ist, wird oft keine weitere Ausstattung wie Geschirr, Decken oder Bettzeug zur Verfügung gestellt.

Euer Buddy wird also in den ersten Tagen wahrscheinlich zumindest kleinere Einrichtungsgegenstände kaufen müssen. Relativ preiswert sind diese zu haben bei:

- Tedox (in Euren)
- Dänisches Bettenlager (Trier Nord)
- Woolworth (Zentrum)
- Poco (Zewen)
- AWO (in Euren) – auch Möbel, gebraucht
- Nothilfe (Thebäerstraße) – auch Möbel, gebraucht
- Umsonstladen (Schönbornstraße) – gebraucht

## **Abschließen einer Krankenversicherung**

Alle Studierenden brauchen entweder eine gesetzliche Krankenversicherung ODER eine private Versicherung PLUS eine sogenannte „Befreiung von der gesetzlichen Krankenversicherungspflicht“, die von einer gesetzlichen Krankenkasse ausgestellt wird.

EU-Bürger können für die Einschreibung einfach ihre normale Versicherungskarte benutzen.

Wenn man nicht gesetzlich versichert ist, prüft die Krankenkasse, ob der Leistungsumfang der privaten Versicherung den Anforderungen entspricht. Diese Prüfung kann einige Zeit in Anspruch nehmen. Studierende mit privater Krankenversicherungen sollten sich deshalb so früh wie möglich (vor Anreise!) beim Auslandsamt melden.

Einige Staaten (z.B. die Türkei) haben ein Krankenversicherungsabkommen mit Deutschland. Sie können damit problemlos eine Befreiung bekommen.

## **Den Studierendenbeitrag überweisen**

JEDER Studierende muss den Studierendenbeitrag bezahlen – es gibt keine Ausnahmen!

Die Austauschstudierenden sollten den Semesterbeitrag im Idealfall von zu Hause aus überweisen, damit sie frühzeitig eingeschrieben werden können.

Wenn jemand dies noch nicht getan hat, kann er das Geld bei der Postbank Trier (am Bahnhof) einzahlen – hierfür fällt jedoch eine Gebühr an.

## **Einschreibung**

Austauschstudierende bewerben sich nicht online, sondern müssen ihre Unterlagen ans Auslandsamt ([wernerhe@hochschule-trier.de](mailto:wernerhe@hochschule-trier.de)) schicken. Die Unterlagen sind:

- die Registration form
- Passfoto
- Scan des Ausweises
- Krankenversicherungsnachweis
- Überweisungsbeleg des Semesterbeitrags

## **Rechenzentrum**

Nach erfolgter Einschreibung sollten sich die Studierenden direkt zum Servicepoint des Rechenzentrums (G7) begeben – dort erhalten sie ihre Nutzerkennung und ihr Passwort. Das Passwort sollte möglichst direkt geändert werden.

Das Auslandsamt bietet in der Orientierungswoche eine Einführung in die elektronischen Systeme (stud.IP, QIS, Druckernutzung) an.

## **Einschreibebestätigung / Immatrikulationsbescheinigung**

Die Studierenden bekommen ihre Einschreibebestätigung zusammen mit ihrem Studierendenausweis; sie kann aber auch über QIS heruntergeladen werden.

Dieses Dokument ist sehr wichtig, denn die Austauschstudierenden brauchen es häufig unter anderem,

1. um ihrer Heimathochschule ihre Ankunft mitzuteilen,
2. um ein Bankkonto zu eröffnen,
3. um eine studentische Krankenversicherung abzuschließen.

### **Anmeldung bei der Stadt**

Alle neuen Bürger (d.h. auch Austauschstudierende) müssen sich innerhalb von zwei Wochen persönlich beim Bürgeramt melden. Ansonsten droht ein Ordnungsgeld. Das Bürgeramt befindet sich im Rathaus-Hauptgebäude am Augustinerhof.

### **Folgende Dokumente sind erforderlich:**

1. Personalausweis
2. Wohnungsgeberbescheinigung *(wird vom Vermieter ausgestellt)*
3. u.U, kann es sinnvoll sein, auch den Mietvertrag mitzunehmen.

Nach der Meldung erhalten die Studierenden eine **Meldebescheinigung**. Diese brauchen Sie unter anderem, um ein Bankkonto zu eröffnen.

Wer sich bei der Stadt meldet, bekommt auch eine Aufforderung, die **Rundfunk-Gebühr / GEZ- Gebühr** in Höhe von 17,50€ zu zahlen. Wenn der/die Austauschstudierende in einer WG wohnt, wird die Gebühr auf alle Mitbewohner aufgeteilt. Dies kann auch in WGs im Wohnheim gelten.

Automatisch wird dem Austauschstudierenden auch eine Steuer-Identifikationsnummer (Steuer-ID) per Post zugesendet. Diese brauchen die Austauschstudierenden unter Umständen, wenn sie einen Job annehmen wollen.

### **Eröffnung eines Bankkontos**

Ein Konto ist für Studierende außerhalb der EU besonders wichtig, da viele für ihr Visum ein sogenanntes Sperrkonto einrichten mussten. Um an das Geld auf dem Konto zu kommen, brauchen Sie ein Girokonto, auf welches monatlich ein Betrag vom Sperrkonto überwiesen wird.

Die Austauschstudierenden sollten sicherstellen, dass sie ein Konto für Studierende eröffnen – diese werden in der Regel kostenlos angeboten.

Zum Eröffnen eines Bankkontos brauchen die Studierenden normalerweise:

1. Meldebescheinigung
2. Ausweis
3. Immatrikulationsbescheinigung *(kann meist nachgereicht werden)*

Wenn die Studierenden kein Deutsch sprechen, ist es besonders wichtig, im Vorhinein einen Termin zu vereinbaren. Hier empfiehlt es sich auch, vorher noch einmal nach den benötigten Unterlagen zu fragen.

### **Amt für Ausländerangelegenheiten (Foreigners' Office)**

Studierende, die nicht aus der EU kommen, brauchen für das Studium in Deutschland eine Aufenthaltserlaubnis. Zumeist erhalten die Studierenden heute schon in ihren Heimatländern ein Visum, das den kompletten Aufenthalt abdeckt. Wenn es das nicht tut, müssen die Studierenden sich bei dem Amt für Ausländerangelegenheiten (Thyrsusstraße 17 /19) melden. Das kann der Fall sein, wenn ...

1. Der/die Studierende ohne Visum einreisen durfte. Dies betrifft z.B. Personen aus den USA, Japan und Neuseeland.
2. Der/die Studierende nur ein Visum für drei Monate hat, aber länger bleiben möchte.

Für die Beantragung des Aufenthaltstitels brauchen die Studierenden:

- Ausweis
- Annahmestätigung der Hochschule und Immatrikulationsbescheinigung
- Nachweis über Krankenversicherungsschutz
- Antrag auf Erteilung eines Aufenthaltstitels [auf der Webseite des Amtes herunterzuladen]
- Nachweis über die Finanzierung des Aufenthaltes
- Biometrisches Passfoto
- Anmeldebestätigung des Bürgeramts

Zuständig für Studierende ist aktuell Frau Warscheid (Zimmer 212, Tel. 718-4334).

### **Kursanmeldung**

Die Studierenden sollten sich in der Orientierungs- oder spätestens ersten Semesterwoche für ihre Kurse entscheiden. Wichtig hierbei:

- Das Auslandsamt bietet eine Orientierungsveranstaltung an, in der der Umgang mit stud.IP erklärt wird.
- Meistens müssen die Studierenden Änderungen ihrer geplanten Veranstaltungen der Heimathochschule mitteilen. Hierzu gibt es ein Formular, das sogenannte Learning Agreement. Änderungen müssen von Vertretern der Hochschule Trier und der Heimathochschule bestätigt werden.

### **Aktivitäten**

Internationale Veranstaltungen findet ihr

- Auf der Webseite des Auslandsamtes (Unterpunkt „Mitmachen“ unter dem Menüpunkt „International“) auf der Seite des Hauptcampus
- Beim Internationalen Zentrum an der Uni Trier, wo auch Studierende der Hochschule teilnehmen können

Bei **Sportangeboten** zu nennen ist

- der Unisport – hier können auch Studierende der Hochschule für wenig Geld teilnehmen
- der Post-Sportverein Trier – hier können Studierende eine Erstattung der Teilnahmegebühr beantragen (<https://pst-trier.eu/>)

Kulturelle Veranstaltungen sind für Studierende dienstags, mittwochs und donnerstags („Di-Mi-Do- Ticket“) bei diversen Anbietern wie z.B. dem Stadtmuseum oder der TUFA kostenlos. Mehr Informationen findet ihr auf der Webseite des Studiwerks.

Ansonsten kennt ihr selbst bestimmt zahlreiche Aktivitäten in und um Trier, die ihr eurem Buddy empfehlen könnt.

## Sprachkurse

Vielleicht hat euer Buddy Lust, während seines/ihres Aufenthaltes Deutsch zu lernen. Hier gibt es unter anderem folgende Angebote:

- Kostenlos sind die Sprachkurse an der Hochschule – gewöhnlich gibt es hier einen Anfängerkurs sowie den Kurs Wirtschaftsdeutsch, der sich an verschiedene Niveaus richtet. Die Kurse sind auf stud.IP zu finden.
- Auch Kurse an der Uni Trier stehen Hochschulstudierenden offen, allerdings müssen sie sich dafür [kostenpflichtig] als Gasthörer einschreiben.
- Ebenfalls kostenpflichtig sind die Angebote der Volkshochschule Trier.
- Außerdem bietet das Internationale Zentrum eine Tandem-Vermittlung an. Hier kann euer Buddy einen deutschsprachigen Lernpartner finden.

## 7.3 Fragen während des Semesters und im Anschluss

Hier unterscheiden sich die Aufgaben deutscher und ausländischer Studierender wenig. Zu beachten sind allenfalls folgende Punkte:

- Wenn ein(e) Austauschstudent/in den Aufenthalt verlängern möchte, muss er/sie zuerst das OK vom Fachbereich einholen und dem Auslandsamt Bescheid geben. Dieses informiert dann den Studienservice, dass die Verlängerung erlaubt ist. Auch über weitere Formalitäten wie z.B. der Verlängerung der Aufenthaltserlaubnis sollte er/sie sich beim Auslandsamt beraten lassen.
- Manchmal verlangt die Gasthochschule des Studierenden ein unterschriebenes und gestempeltes Transcript of Records. Hier hilft der Studierendenservice.
- Manchmal haben die Studierenden fachfremde Veranstaltungen belegt, die nicht in der Notenübersicht auftauchen. Diese Veranstaltungen können aber durch ein Zertifikat belegt werden, welches der Dozent ausfüllt. Das Auslandsamt hat hierfür Vordrucke.
- Wichtig ist die auch Abmeldung bei der Stadt, wenn der/die Studierende das Land verlässt. Dies ist einfach mit einem Online-Formular möglich. Ansonsten erhält der/die Studierende weiterhin Rechnungen für den Rundfunkbeitrag!

## 8. Anhang

Im Anhang findet ihr den Laufzettel auf welchem verpflichtende und freiwillige Aktivitäten aufgelistet sind. Tragt dort die Daten eurer Aktivitäten ein und lasst ihn im Anschluss von eurem Buddy oder dem Akademischen Auslandsamt (AAA) unterzeichnen. Alle weiteren Informationen entnehmt ihr bitte dem Laufzettel.

Zudem befindet sich ein Englisch-Deutsches Glossar im Anhang, dort stehen einige spezifische Vokabeln und Phrasen.



## Laufzettel für das Buddy-Programm

Semester: \_\_\_\_\_

Name des deutschen Buddys: \_\_\_\_\_

Name des ausländischen Buddys: \_\_\_\_\_

Bitte geben Sie den Laufzettel am Ende des Semesters bei den Koordinatoren des Buddy-Programms ab, um Ihr Zertifikat zu erhalten.

Verpflichtend	Datum	Unterschrift AAA / internationaler Buddy
Interkulturelles Training		AAA
Kontaktaufnahme per E-Mail		BUDDY
Begrüßung in Trier		BUDDY
Veranstaltung: _____		AAA
Veranstaltung: _____		AAA
Veranstaltung <b>ODER</b> Aktivität _____		BUDDY
Abschluss-Feedback		AAA
<b>Freiwillig</b>		
Begleitung zum Wohnheim <sup>1</sup>		BUDDY
Unterstützung bei Kauf von Zimmerausstattung		BUDDY
Begleitung zum Rathaus		BUDDY
Unterstützung bei Öffnen eines Bankkontos		BUDDY
Begleitung zur Ausländerbehörde <sup>2</sup>		BUDDY
Veranstaltung: _____		AAA
Veranstaltung: _____		AAA
Gemeinsame Aktivität / pers. Treffen		BUDDY
Gemeinsame Aktivität / pers. Treffen		BUDDY
Weitere: _____		AAA / BUDDY
Weitere: _____		AAA / BUDDY
Weitere: _____		AAA / BUDDY

<sup>1</sup> Austauschstudierende teilen bitte ihre Ankunftszeit dem Hausmeister und dem Akademischen Auslandsamt mit; das AAA sorgt dafür, dass die Austauschstudierenden den Schlüssel bekommen, falls sie außerhalb der Öffnungszeiten ankommen.

<sup>2</sup> Nur für Nicht-EU-Studierende, die nicht schon ein Visum für die ganze Aufenthaltsdauer haben.

## 8.2. Englisch-Deutsches Glossar

Aufenthaltstitel	residence permit
Ausländerbehörde, Amt f. Ausländerangelegenheiten	Foreigners' Office
ein Bankkonto eröffnen / schließen	to open / close a bank account
ein Visum / eine Verlängerung des Aufenthaltstitels beantragen	To apply for a visa / an extension of one's residence permit
Einschreibung	enrollment, immatriculation, registration
Einschreibebestätigung	enrollment certificate
GEZ-Gebühr	TV and radio licence fee
Krankenversicherung	health insurance
sich (bei der Stadt / Ausländerbehörde) melden sich abmelden sich fürs neue Semester rückmelden	to register [at City Hall / at the Foreigner's office] to de-register to re-register for the new semester
Notenübersicht	transcript of records
Rathaus	City Hall
Studierendenbeitrag	student services contribution / student fee
Studierendenservice	student services
überweisen Überweisungsbeleg	to transfer transfer voucher
Vorlesung	lecture
Einen Handyvertrag / eine Krankenversicherung abschließen	To take out a phone contract / health insurance
Wohnheim	dormitory /dorm