

**Universität Pardubice**  
**Philosophische Fakultät**

**Kritische Faktoren in den interkulturellen Erstkontaktsituationen**  
**Andrea Pospíšilová**

**Abschlussarbeit**

**2011**

Univerzita Pardubice  
Fakulta filozofická  
Akademický rok: 2010/2011

## **ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Andrea POSPÍŠILOVÁ**  
Osobní číslo: **H08524**  
Studijní program: **B7310 Filologie**  
Studijní obor: **Německý jazyk pro hospodářskou praxi**  
Název tématu: **Kritické faktory v mezikulturních situacích prvního kontaktu**  
Zadávací katedra: **Katedra cizích jazyků**

### Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

V úvodu této bakalářské práce bude definováno téma a určen záměr práce. Další částí práce je určení odborným pojmů a termínů, které jsou v práci použity nebo úzce souvisí s tématem. Poté následuje detailní analýza kritických faktorů v mezikulturních situacích prvního kontaktu podle Learning Awareness of Culture a podle další metody. Kritické faktory budou popsány a doloženy na transkribovaných video příkladech. V závěru práce se objeví shrnutí jako výsledek celé bakalářské práce. Osnova: 1. Uvedení do tématu 2. Vysvětlení odborných pojmů 3. Analýza kritických faktorů v transkribovaných příkladech mezikulturních situací prvního kontaktu 4. Závěr

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**Philipp, Swetlana. (2002): Kommunikationsstörungen in interkulturellen Erst-Kontakt-Situationen-eine kommunikationspsychologische Untersuchung zu Attributionen und Verhalten in interkultureller Kommunikation. Jena, Universität, Dissertation. Lüger, Heinz-Helmut. (1993). Routinen und Rituale in der Alltagskommunikation. Berlin: Langenscheid ISBN: 3-468-49674-5 Müller-Jacquier, Bernd. (2002). In Sachen Deutsch das Fremdsprache. Erstkontakte. Zur Behandlung kommunikativer Gattungen im Deutsch als Fremdsprache - Unterricht. Schneider Verlag Hohengehren GmbH ISBN 3-89676-615-5 Tramitz, Christiane. (1992). ... Auf den ersten Blick. Über die ersten 30 Sekunden einer Begegnung von Mann und Frau. Wien: ECON-TASCHENBUCH-VERLAG**

Vedoucí bakalářské práce:

**PhDr. Bianca Beníšková, Ph.D.**

Katedra cizích jazyků

Datum zadání bakalářské práce: **30. dubna 2010**

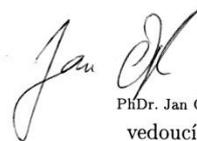
Termín odevzdání bakalářské práce: **31. března 2011**



prof. PhDr. Petr Vorel, CSc.

děkan

L.S.



PhDr. Jan Čapek, Ph.D.  
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 30. listopadu 2010

## **Prohlašuji:**

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 5. 3. 2011

Andrea Pospíšilová

## **Danksagung**

Mein herzlicher Dank richtet sich zunächst an PhDr. Bianca Beníšková – Schulze. Ich schätze sehr ihre Übernahme des Gutachtens, ihre Betreuung und besondere Unterstützung bei der Vollendung meiner Bachelorarbeit.

Danken möchte ich Prof. Dr. Bernd Müller-Jacquier für seine begeisternden Vorlesungen an der Universität Bayreuth, die den wichtigsten Anteil an der Entstehung dieser Arbeit hatten, und für seine bereitwillige Hilfe bei der Materialiensammlung.

Bei Dr. Peter Kistler möchte ich mich für seine Empfehlungen und nette Hilfe während meines Forschungsmonats an der Universität Bayreuth bedanken.

## **Titel**

Kritische Faktoren in den interkulturellen Erstkontaktsituationen

## **Annotation**

Diese Abschlussarbeit befasst sich mit den kritischen Faktoren interkultureller Interaktionssituationen, die in den bereitgestellten Videosequenzen ausgesucht und anschließend anhand des LAC-Rasters analysiert werden. Diese Analyse beinhaltet die Überlegungen über die voraussichtlichen Gründe der Critical-Incidents-Entstehung und über die Auswirkungen der Erstkontakte.

## **Schlüsselwörter**

Interkulturelle Kommunikation, Erstkontakt, Critical Incident, LAC-Raster

## **Název**

Kritické faktory v mezikulturních situacích prvního kontaktu

## **Souhrn**

Tato závěrečná práce se zabývá kritickými faktory interkulturních interakčních situací, které jsou v získaných videosekvencích nejprve vyhledány a následně analyzovány pomocí LAC-rastru. Tato analýza obsahuje úvahy o důvodech vzniku kritických incidentů a důsledky prvního kontaktu.

## **Klíčová slova**

Interkulturní komunikace, první kontakt, kritický incident, LAC-raster

## **Title**

Critical Factors in the First intercultural Meetings

## **Abstract**

This thesis deals with critical factors of intercultural interactive situations which are first looked up in the gained video-sequences and after that analyzed by the means of LAC-raster. This analysis contains possible reasons for the occurrence of critical incidents and the consequences of the first social contact.

## **Keywords**

Intercultural communication, first meeting, critical incident, LAC-raster

## Inhaltsverzeichnis

0. Einleitung .....	10
1. Theoretischer Teil .....	11
1.1. Schlüsselbegriffe.....	11
1.1.1. Interkulturelle Kommunikation.....	11
1.1.2. Erstkontakt und Erstbegegnung.....	13
1.1.3. Vorurteile und Stereotypen.....	13
1.1.4. Attributionen .....	14
1.1.5. Diskrimination .....	14
1.1.6. Critical incidents .....	15
1.2. Der LAC-Raster .....	16
1.2.1. LAC-Kategorie 1 Soziale Bedeutungen /Lexikon.....	17
1.2.2. LAC-Kategorie 2 Sprechhandlungen/Sprechhandlungssequenzen.....	18
1.2.3. LAC-Kategorie 3 Gesprächsorganisation: Konventionen des Diskursablaufs.....	19
1.2.4. LAC-Kategorie 4 Themen.....	21
1.2.5. LAC-Kategorie 5 Direktheit/Indirektheit.....	22
1.2.6. LAC-Kategorie 6 Register.....	23
1.2.7. LAC-Kategorie 7 Paraverbale Faktoren.....	24
1.2.8. LAC-Kategorie 8 Nonverbale Faktoren.....	24
1.2.9. LAC-Kategorie 9 Kulturspezifische Werte/Einstellungen.....	27
1.2.10. LAC-Kategorie 10 Kulturspezifische Handlungen und Handlungssequenzen.....	30
2. Praktischer Teil.....	31
2.1. Methode der Analyse .....	31
2.2. Analyse der Videosequenzen.....	33
2.2.1. Zu dem Markierungssystem und zu den Abkürzungen der Transkription.....	33
2.2.2. Videosequenz: Abschließbare Schubladen.....	35
2.2.3. Videosequenz: Die Ziel- und CI-Initiative .....	48

2.2.4. Videosequenz: Sinkend und steigend .....	54
2.3. Schlussbetrachtung .....	65
2.4. Resumé.....	68
2.5. Bibliographie.....	70
Literaturverzeichnis .....	70
Internetquellen.....	74
Anlagen.....	75

## 0. Einleitung

*„Wörter sind die Quelle von Missverständnissen.“*

Antoine de Saint-Exupéry

Dieser Aphorismus besitzt zurzeit eine immer größere Gültigkeit, als im 20. Jahrhundert, wann er entstanden ist. Mit der wachsenden internationalen Vernetzung von allen Gebieten menschlicher Aktivität erhöht sich die Anzahl der übernationalen Kontakte (die Auslandsreisen, die Einwanderungen...) und dadurch auch die Anzahl der Kommunikationsprobleme.

Das Ziel dieser Abschlussarbeit ist es, anhand eines namhaften wissenschaftlichen Analyseinstruments (siehe Unterkapitel 1.2.) drei ausgewählte interkulturelle (Erstkontakt)Situationen (siehe Kapitel 2.1. und die Transkription) zu analysieren, die kritischen Faktoren herauszufinden und die Überlegungen über die Gründe ihrer Entstehung aufzustellen. Ist das nur die Unkenntnis einer Fremdsprache, was die Probleme in der Kommunikation verursacht? Oder haben die Missverständnisse ihre Quelle in der kulturellen Andersartigkeit?

Was die Rangfolge betrifft, wird diese Arbeit so eingeteilt, dass der Leser zuerst in die Problematik eingeführt wird, mit den Schlüsselbegriffen bekannt gemacht wird, die mit dem Thema eng zusammenhängende Theorie (siehe Unterkapitel 1.1.) und das Analyseinstrument (siehe Unterkapitel 1.2.) kennenlernt und danach erst mit der eigentlichen Analyse der Videosequenzen (siehe Unterkapitel 2.2.) konfrontiert wird, die die Auszüge aus der Transkription enthält, damit die kritischen Stellen vor Augen liegen und damit so die Unübersichtlichkeit vermieden wird. Das Markierungssystem der Transkription wird am Anfang des praktischen Teiles (siehe Unterkapitel 2.2.1.) verdeutlicht. Die vollständige Transkription und die Vorstellung der Aufnahme sind dann in der Anlage platziert. In dem Unterkapitel 2.3. wird die ganze Arbeit mit ihren Ergebnissen zusammengefasst und die Schlussfolgerungen werden formuliert.

# **1. Theoretischer Teil**

Anfangs dieser Bachelorarbeit ist es relevant, die mit dem Thema zusammenhängenden Begriffe zu erklären, um den Hintergrund der Problematik den Lesern näherzubringen.

## **1.1. Schlüsselbegriffe**

Auf die ausgewählten Begriffe wird im Folgenden nur kurz eingegangen, weil der Sinn nicht darin gesehen wird, die schon definierten Termini nochmal detailliert zu beschreiben. In Bezug auf das Ziel dieser Arbeit wird ein Forschungsbericht erstattet.

### **1.1.1. Interkulturelle Kommunikation**

Wie schon die Überschrift einsagt, muss es unvermeidlich um die interkulturelle Kommunikation gehen. Um den Gesamtbegriff besser zu verstehen, müssen zuerst die Teilbegriffe (die Bestandteile des Begriffes): „Kommunikation“, „kulturell“ und „inter“ vorgestellt werden.

#### ***1.1.1.1. Kommunikation***

Der Begriff Kommunikation umfasst eine Vielzahl unterschiedlicher Verwendungsbereiche und Bedeutungsinhalte. Unter dem Begriff Kommunikation wird in dieser Arbeit ein sprachliches und nichtsprachliches Handeln in der face-to-face Situation verstanden.<sup>1</sup>

Aber es gibt verschiedene Konzepte, die die Kommunikation auf unterschiedlicher Art und Weise einsehen und definieren. Die Definitionen des Begriffs Kommunikation ergänzt die Anlage 1.

---

<sup>1</sup> Vgl. Müller-Jacquier, Bernd (1999): *Interkulturelle Kommunikation und Fremdsprachendidaktik*. Studienbrief Kulturwissenschaft. Universität Koblenz-Landau, Abt. Koblenz, (elektronisch), S. 30

### **1.1.1.2. Kultur**

Laut Knapp<sup>2</sup> ist die Kultur

als ein Bestand an Symbolen und Praktiken zu verstehen, durch den ein zwischen Mitgliedern einer Gruppe geteiltes Wissen an Standards des Glaubens, Deutens und Handelns in der sozialen Interaktion manifest gemacht wird. Er dient zur überindividuellen Konstruktion sozialer Wirklichkeit, stellt Orientierungsmuster bereit und konstituiert soziale Identität.

Weitere Autoren, die diesen Begriff in ihren Arbeiten behandeln sind in der Anlage 2 zu suchen.

### **1.1.1.3. Inter**

Die Interkultur ist das, was in einem und durch einen Interaktionsprozess von den Interagierenden aus verschiedenen Kulturen konturiert wird.<sup>3</sup>

„Die Qualität kultureller Begegnungen wird durch das Präfix *inter* verdeutlicht. Es hat semantisch die Bedeutung von »zwischen«, »miteinander« und »reziprok« und beschreibt den Standort, den Modus und die Gerichtetheit der kulturellen Beziehungen.“<sup>4</sup>

Mehrere Informationen findet man in der Anlage 3.

### **1.1.1.4. Interkulturelle Kommunikation**

Die Grundproblematik der interkulturellen Kommunikation zeichnet sich durch die Auswirkungen der kulturellen Andersartigkeit.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Knapp, Karlfried (2004): *Angewandte Linguistik*. Ein Lehrbuch. A. Francke Verlag, Tübingen und Basel, S. 412.

<sup>3</sup> Vgl. Müller-Jacquier, Bernd (1999), S. 36.

<sup>4</sup> Wierlacher, A. (1999): „Interkulturalität.“ In: de Berg, Henk; Prangel, Matthias (Hg.): *Interpretation 2000: Positionen und Kontroversen*. In: *Metzler Lexikon: Kultur der Gegenwart. Themen und Theorien, Formen und Institutionen seit 1945*. Stuttgart: 2000, S. 231-232.

<sup>5</sup> Vgl. Knapp, Karlfried (2004), S. 409.

Laut Karlfried Knapp<sup>6</sup>

versteht man unter dem Begriff interkulturelle Kommunikation interpersonale Interaktion zwischen Angehörigen unterschiedlicher Kommunikationsgemeinschaften, die hinsichtlich der ihren Mitgliedern jeweils gemeinsamen Wissensbestände und Formen sprachlichen (und nichtsprachlichen) Handelns differieren.

In der Regel benutzt einer der Kommunikationspartner der interkulturellen Kommunikation im Unterschied zur intrakulturellen Kommunikation ihm nicht eigene Sprache oder Varietät einer Sprache.<sup>7</sup>

Die Anlage 4 bietet eine Ergänzung dieser Problematik.

### **1.1.2. Erstkontakt und Erstbegegnung**

Die Erklärung dieser auf den ersten Anblick klaren Begriffe ist in der Anlage 5 zu finden und sie wird auch teilweise in der Analyse eingesetzt.

### **1.1.3. Vorurteile und Stereotypen**

Gaidosch<sup>8</sup> definiert den Stereotyp wie ein sprachlicher Ausdruck einer Überzeugung, die auf die sozialen Gruppen oder auf die einzelnen Personen gerichtet ist. Diesen Personen werden bestimmte Eigenschaften oder Verhaltensweisen abgesprochen oder zugesprochen. Es handelt sich um ein generalisierendes und vereinfachendes Urteil, das mit Emotionen belastet wird.

Weiteres zu diesem Thema erfährt man in der Anlage 6. Mit den Vorurteilen und Stereotypen hängen die Begriffe *psychologische Attribution*, *die Klasifizierung* und *die Generalisierung* eng zusammen, die jedoch nicht weiter erklärt werden und in die Arbeit hinsichtlich ihres Ziels nicht einbezogen werden.

---

<sup>6</sup> Knapp, Karlfried (2004), S. 412.

<sup>7</sup> Karlfried Knapp (2004), S. 413.

<sup>8</sup> Vgl. Gaidosch, Ulrike et al.: *Interkulturelles Kompetenz- und Konfliktraining für den Beruf (IKK)*, Handout zum Grundlagenseminar, München, 2002. <[http://www.f-bb.de/uploads/tx\\_ffbb/IKK-Grundlagen-Handout.pdf](http://www.f-bb.de/uploads/tx_ffbb/IKK-Grundlagen-Handout.pdf)> (letzter Zugriff: 3.3. 2011)

#### 1.1.4. Attributionen

Dieser Begriff stammt aus dem Lateinischen und kann als zuerteilen und/oder zuschreiben übersetzt werden. Die Attributionen umfassen auf einer Seite assoziative und auf der anderen Seite kognitive Verknüpfungen von den Ereignissen und von menschlichen Verhaltensweisen mit deren Ursachen. Die Attributionenforschung befasst sich vor allem mit subjektiven Begründungen des Verhaltens.<sup>9</sup>

Die Sprechakttheorie steht mit der Attribution in Zusammenhang, und als ihre wichtigsten Vertreter gelten: Austin<sup>10</sup>, Searle<sup>11</sup>. Von der Bedeutung sind auch die Autoren Hindelang, G., Schlieben-Lange, Brigitte oder Grice, Herbert Paul.

Aus dem Glossar des Studienbriefes wurde folgende Definition übernommen:

Unter Attribution versteht man den kognitiven Vorgang, einer Sache eine Eigenschaft zuzuschreiben. Im Bereich interkulturelle Kommunikation werden vor allem Kausal- und Finalattributionen durchgeführt, d. h., man nimmt das Handeln anderer Personen nicht einfach wahr, sondern ordnet ihm Gründe und Ziele zu.<sup>12</sup>

Noch mehr zu diesem Thema kann in der Anlage 7 gefungen werden.

#### 1.1.5. Diskrimination

Dieser Begriff ist unvermeidlich zu erwähnen. Es war sehr schwer die Quelle zu finden, weil man beim Suchen immer auf Diskriminierung anstößt, die die gleiche Wortherkunft hat, aber von anderer Bedeutung ist.

Deshalb stütze ich mir bei der Erklärung auf die Vorlesungen von Prof. Dr. Bernd Müller-Jacquier, der die Diskrimination als eine Fähigkeit zum Unterscheiden (Abgrenzen) zwischen einzelnen Stimuli, die empfangen werden, definiert. In den

---

<sup>9</sup>Vgl. Philipp, Swetlana (2002): *Kommunikationsstörungen in interkulturellen Erst-Kontakt-Situationen-eine kommunikationspsychologische Untersuchung zu Attributionen und Verhalten in interkultureller Kommunikation*. Jena, Universität, Dissertation. S. 51

<sup>10</sup> Vgl. Austin, John L. (1972): *Zur Theorie der Sprechakte* (How to do things with words). Stuttgart

<sup>11</sup> Vgl. Searle, John (1990): *Sprechakte – Ein sprachphilosophischer Essay*. Frankfurt/Main.

<sup>12</sup> Müller-Jacquier, Bernd (1999), S. 179.

interkulturellen Situationen muss man nach ihm gleichzeitig zwischen den visuellen und auditiven Reizen unterscheiden und auch auf die Unterschiede der sozialen Bedeutungen, die oftmals freie Varianten darstellen, achten.<sup>13</sup>

Mehrere Informationen lassen sich in der Anlage 8 finden.

#### **1.1.6. Critical incidents**

Critical Incident stellt nach Prof. Dr. Bernd Müller-Jacquier eine Beschreibung einer kulturellen Situation dar, in der ein Missverstehen auftritt, indem sich kulturell fremde Partner auffällig anders, störend, empörend, merkwürdig, konflikthaft oder irritierend verhalten. Einfach geht es um eine kritische Interaktionen zwischen Personen aus zwei Kulturen.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Aus den Vorlesungen von Prof. Dr. Müller-Jacquier: Interkulturelle Kommunikation – Interkulturelle Kompetenz, WS 09/10, Universität Bayreuth.

<sup>14</sup> Vgl. Müller-Jacquier, Bernd (2000): „Linguistic Awareness of Cultures. Grundlagen eines Trainingsmoduls“. In: Bolten, Jürgen (ed.): *Studien zur internationalen Unternehmenskommunikation*. Leipzig: Popp, S. 22.

## 1.2. Der LAC-Raster

Das Problem der interkulturellen Kommunikation besteht in der Kommunikation. Die Wissenschaftler haben festgestellt, dass diese Probleme ein Produkt unterschiedlicher Konventionen sind, die die Kommunikation zwischen Personen ordnen. Diese kommunikativen Regeln sind sprachspezifisch und kulturspezifisch, weil sie in der Sprach- und Kulturgemeinschaft benutzt werden. Und der LAC-Raster erfasst sie systematisch. Die LAC-Kategorien stellen ein Instrument dar, das zur hypothetischen Bestimmung sprachlicher Handlungen in interkulturellen Situationen dient. Die Beteiligten stellen dann Hypothesen darüber auf, welcher Zusammenhang zu ihrer psychischen Verfassung oder zu ihrer kulturspezifischen Sozialisation bestehen mag.<sup>15</sup>

Die Wortverbindung Learning Awareness of Culture kann als das Linguistische Kulturbewusstsein übersetzt werden und der LAC-Raster entstand als ein Trainingskonzept, dessen Verfasser Prof. Bernd Müller-Jacquier ist.

Mittels der Beispielsituationen, die diese Typen der Kommunikationsprobleme illustrieren, werden Bestimmungsfaktoren des LAC-Rasters ausgearbeitet. Dieses Lernmaterial (ähnlich dem Culture Awareness Training) basiert auf exemplarischen Situationen (Episoden) und bearbeitet die kritischen Interaktionssituationen (critical incidents), die nach Bolten<sup>16</sup> die Ausformungen einer „Inter-Kultur“ sind oder nach Thije<sup>17</sup> als die Ausformungen einer „diskursiven Interkultur“, d. h. sie sind in einem wechselseitigen Wirkungsprozess und Anpassungsprozess entstanden. Im Linguistic Awareness of Cultures (LAC) werden kulturspezifische Handlungsformen und Verhaltensmuster gegenübergestellt. Die unten angeführten Kriterien als die Typen

---

<sup>15</sup> Aus den Vorlesungen von Prof. Dr. Müller-Jacquier: Interkulturelle Kommunikation – Interkulturelle Kompetenz, WS 09/10, Universität Bayreuth.

<sup>16</sup> Vgl. Bolten, Jürgen (1992): „Interkulturelles Verhandlungstraining“. In: *Jahrbuch Deutsch als Fremdsprache* 18, S. 269-287.

<sup>17</sup> Vgl. Thije, Jan D. ten (1997): „Intercultural Communication in Team Discussions: Discursive Interculture and Training Objectives“. In: Knapp-Potthoff, Annelie/Liedtke, M. (Hg.): *Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit*. München (judicium), S. 125-154.

interkultureller Kommunikationsprobleme stammen aus einer Auswertung der linguistischen Fachliteratur.<sup>18</sup>

Zur Illustration wurden die Erklärungen aus den Vorlesungen (Interkulturelle Kommunikation-Interkulturelle Kompetenz, WS 09/10, Universität Bayreuth) von Bernd Müller-Jacquier herangezogen.

Der LAC-Raster besteht aus zehn Grundkategorien:

1. Soziale Bedeutungen / Lexikon
2. Sprechhandlungen/Sprechhandlungssequenzen
3. Gesprächsorganisation: Konventionen des Diskursablaufs
4. Themen
5. Direktheit/Indirektheit
6. Register
7. Paraverbale Faktoren
8. Nonverbale Faktoren
9. Kulturspezifische Werte/Einstellungen
10. Kulturspezifische Handlungen (einschließlich der Rituale) und Handlungssequenzen

Diese werden im Folgenden kurz beschrieben.

### **1.2.1. LAC-Kategorie 1 Soziale Bedeutungen /Lexikon**

Die Ko-Interagierenden bringen mit Wörtern *soziale Repräsentationen* zum Ausdruck, die sie als Konvention in ihrer Kultur durch das praktische Handeln gelernt haben. Diese sind also kulturspezifisch ausgeprägt.<sup>19</sup>

Und deshalb kann das gleiche Wort in zwei verschiedenen Sprachen/Kulturen ganz andere Bedeutung haben. In der Regel werden soziale Bedeutungen nicht in Wörterbüchern aufgeführt. Die Ko-Interagierenden müssen sich vor allem in interkulturellen Situationen die Frage stellen, ob die Wörter, die sie benutzen, die gleiche

---

<sup>18</sup> Vgl. Müller-Jacquier, Bernd (2000), S. 25.

<sup>19</sup> Müller-Jacquier, Bernd (2000), S. 27.

soziale Bedeutung auch für den ausländischen Kommunikationspartner enthalten. Der Unterschied kann nämlich sowohl riesig als auch klein sein. Eines der vielen Beispiele dafür ist das Wort *Konzept/Concept*, das im Deutschen eine schriftlich ausgearbeitete, ausführliche, faktenbezogene Vorstellung darstellt, während im Französischen sich um vorläufige Überlegung handelt, die gar nicht schriftlich dokumentiert werden soll.<sup>20</sup>

Im Rahmen dieser Kategorie unterscheidet man noch 4 Sub-Kategorien, in den die Wörter nicht so ganz übereinstimmen:

1.1. Konkreta

1.2. Abstrakta

1.3. Handlungen (z. B. jemandem die Hände schütteln...)

1.4. Institutionen (Universität, Café...)

### **1.2.2. LAC-Kategorie 2 Sprechhandlungen/Sprechhandlungssequenzen**

Mit Sprechen handelt man und durch dieses Sprechhandeln realisiert man bestimmte Intentionen (die so genannte Handlungsintention). Was in der Muttersprache oft nicht eindeutig zu bestimmen ist (die Beziehung zwischen einer Intention und ihrer Realisierung in Form sprachlicher und nichtsprachlicher Ausdrucksformen), stellt in den interkulturellen Situationen ein vollständiges Problem dar.<sup>21</sup>

Die Intention kann deutlich zum Ausdruck gebracht werden, wenn die so genannte (sog.) performative Formel benutzt wird (hiermit + Handlungsverb im Präsens – Hiermit verspreche ich Dir, dass...). Das kommt aber nur selten vor. Die Intentionen müssen gewöhnlich von den Interagierenden über die Ausdrucksformen erschlossen werden. Hinter den bestimmten Äußerungsformen müssen bestimmte Handlungszwecke (Intentionen = Illokutionen) gesehen werden.<sup>22</sup> Die Handlungssituation spielt in dem LAC-Raster eine wesentliche Rolle, weil eine bestimmte Situation eine bestimmte Sprechhandlung erfordert oder umgekehrt verbietet. Einen wichtigen Einfluss haben auch die Kultur- und Sprachgemeinschaft,

---

<sup>20</sup> Vgl. Müller-Jacquier, Bernd (2000), S. 27.

<sup>21</sup> Vgl. Knapp, Karlfried/Knapp-Potthoff, Annelie (1990): „Interkulturelle Kommunikation“. In: *Zeitschrift für Fremdsprachenforschung* 1, S. 62-93.

<sup>22</sup> Vgl. Müller-Jacquier, Bernd (1999), S. 60.

in denen die Konventionen herausgebildet werden und die Konventionen sind dann für die Sprechhandlungsanwendung unentbehrlich.

Nicht nur die Sprechakte (die Einheiten der sprachlichen Kommunikation) sind in den interkulturellen Situationen von Bedeutung, sondern auch die Sequenzen von den Sprechakten in Dialogen. Die Sprechakte bedingen im Dialog andere Sprechakte. Welcher Sprechakt welche(n) anderen Sprechakt(e) herausfordert, ist Teil eines sogenannten „Dialogwissens“, über das die Ko-Interagierenden verfügen. (Beispielsweise wie man im deutschen Kulturraum Vorschläge macht, wie man reagiert, wie man ablehnt, wie man wiederum hinterfragt und so weiter.) Weitere kritische Sprechhandlungen sind dann u. a. auch *Versprechungen, Einladungen, Ablehnungen, Zustimmungen, Bitten, Abmachungen, Begrüßungen, Abschiede* und so weiter (usw.). Es gibt zwar diese Sprechhandlungen in jeder Sprache, aber sie werden meistens sehr unterschiedlich ausgedrückt (verbal, nonverbal, paraverbal).<sup>23</sup> Ein Beispiel dafür könnte die Äußerung im Restaurant sein: *Ich krieg erst mal ein Bier, aber 'n großes!*, die von den Ausländern als Befehl empfunden wird. Die Deutschen werden dann als unhöflich bewertet.<sup>24</sup>

### 1.2.3. LAC-Kategorie 3 Gesprächsorganisation: Konventionen des Diskursablaufs

Auch die Gesprächsorganisation beruht sich auf die Konventionen und läuft in verschiedenen Schritten ab. Zum Beispiel (z.B.) wird die **Gesprächseröffnung** in verschiedenen Sprachen unterschiedlich strukturiert. Sowie die **Beendigungen** von Alltagsgesprächen haben eine bestimmte Struktur. Im Deutschen wird sie vor allem durch lange Pausen, durch die Wiederholung wichtiger Inhalte des Gesprächs und durch eine Verabschiedungsformel gekennzeichnet. Diese Erscheinungen müssen nicht nur von allen Beteiligten akzeptiert werden, sondern auch aktiv koproduziert werden. Es kann zu den Missverständnissen kommen, wenn sich einer der Kommunikationspartner nicht bewusst ist, dass das Gespräch zu Ende gebracht wird. In dem Diskursablauf ist es auch wichtig, **wer zur Verabschiedung überleitet**, wie **lange** und wie **wichtig die einzelnen Phasen des Gesprächs** sind, wer das **Rederecht**

---

<sup>23</sup> Vgl. Müller-Jacquier, Bernd (1999), S. 60-63

<sup>24</sup> Vgl. Müller-Jacquier, Bernd (2000), S. 28.

*in welchen Phasen* hat und wie der *Sprecherwechsel* verläuft. Diese Strukturierungen unterscheiden sich von Kultur zu Kultur.<sup>25</sup>

Aus den oben genannten Gründen ist es nötig zu beobachten und hypothetisch festzuhalten, welche Ziele und welche Durchführungsregeln für die kommunikative Gattung (z. B. Sich in dem Foyer Treffen) im fremdkulturellen Kontext gelten, aufgrund dessen die Konvention des anderen abzuleiten und entsprechend (sprachlich) zu handeln.<sup>26</sup>

Die Gesprächsorganisation dient als ein Regelsystem, das die einzelnen „Redezüge“ verteilt. Sie organisiert das gemeinsame Sprechen, das abwechselnde Sprechen oder die Unterbrechungen. Generell werden die Unterbrechungen als Kommunikationsstörer angesehen.<sup>27</sup>

Die Grundregeln des Sprecherwechsels haben Sachs/Schegloff/Jefferson<sup>28</sup> formuliert:

Erstens kann *turn* durch die Fremdselektion durchgeführt werden. Das heißt, dass der gerade Sprechende den nächsten auswählt. Zweitens besteht die Möglichkeit der Selbstselektion. Derjenige, der das Wort zuerst ergreift, erlangt es auch. Drittens kann der gerade Sprechende mit der Rede fortsetzen, wenn er nicht den nächsten auswählt und wenn niemand anderer das Wort ergreift.

Hier ist auch das Schweigen (Nicht-Reagieren) von Bedeutung. Die Versuche der Redeübernahme, die falsch platziert sind und auch das falsch platzierte Schweigen sind zu sanktionieren und können zu den Missverständnissen führen.

Jede Äußerung enthält die Stellen (die Momente), wo der Sprecherwechsel vorkommen kann. Solche Stellen wurden von Sachs/Schegloff/Jefferson<sup>29</sup> als *turn-Grenzen* genannt.

---

<sup>25</sup> Aus den Vorlesungen von Prof. Dr. Müller-Jacquier: Interkulturelle Kommunikation – Interkulturelle Kompetenz, WS 09/10, Universität Bayreuth.

<sup>26</sup> Aus den Vorlesungen von Prof. Dr. Müller-Jacquier: Interkulturelle Kommunikation – Interkulturelle Kompetenz, WS 09/10, Universität Bayreuth.

<sup>27</sup> Vgl. Müller-Jacquier, Bernd (1999), S. 64-68.

<sup>28</sup> Vgl. Sachs, H.; Schegloff, E. A. & Jefferson, G. (1974): „A Simplest Systematics for the Organisation of Turn-Taking for Conversation“. In: *Language*, 50, S. 704.

<sup>29</sup> ebd.

*Die Sprecherwechsel* werden unterschiedlich organisiert. Gründe für einen Sprecherwechsel können z. B. die (Vor-)Strukturiertheit des Gesprächs, die Art des sozialen Status der Teilnehmer oder die Sprechsituation sein. Man unterscheidet einen glatten Wechsel, wo es keine Simultanphase gibt. Das Rederecht wird in diesem Fall durch die Fremd- oder Selbstwahl übergeben. Dann existieren ein Sprecherwechsel nach einer (markanten) Pause und ein Sprecherwechsel nach der Unterbrechung. Zum letztgenannten kommt es, wenn der eine Interagierende spricht (versucht die Sprechrolle zu übernehmen), obwohl der andere weiterreden will (und nicht übergeben will). Die Unterbrechungsversuche werden meistens nicht akzeptiert und der Sprechende verbleibt in der Sprechrolle. Es kann auch passieren, dass sich der Unterbrechende durchsetzt oder dass die Simultansequenz entsteht.<sup>30</sup>

Die Gliederung der Gespräche wird interaktiv hergestellt, aber folgt immer einer kulturspezifischen Regelgrundlage. Die Kommunikationspartner zeigen an, ob und wann sie zu Ende gesprochen haben, ob und wie lange sie mit der Rede fortsetzen möchten, ob und wann sie unterbrechen möchten. In den interkulturellen Situationen werden neue Regeln ausgehandelt, weil jeder der Ko-Interagierenden unterschiedlichen Regeln folgt.<sup>31</sup>

#### **1.2.4. LAC-Kategorie 4 Themen**

In verschiedenen Kulturen wird es unterschiedlich geregelt, worüber man in einer bestimmten Situation, an einem bestimmten Ort (im Fahrstuhl, im überfüllten Verkehrsmittel, im Theater...), im Rahmen eines bestimmten Gesprächstyps (bei den Erstbegegnungen oder in den Small Talk-Situationen) und in einem bestimmten Zeitpunkt sprechen kann/soll und was das sog. Tabu-Thema ist.<sup>32</sup>

---

<sup>30</sup> Aus den Vorlesungen von Prof. Dr. Müller-Jacquier: Interkulturelle Kommunikation – Interkulturelle Kompetenz, WS 09/10, Universität Bayreuth.

<sup>31</sup> Vgl. Müller-Jacquier, Bernd (1999), S. 67.

<sup>32</sup> Vgl. Müller-Jacquier, Bernd (2000), S. 31.

Als Beispiel dafür könnten die in den informellen Gesprächen erwähnten, von der deutschen Seite nichtverstandenen und von der us-amerikanischen Seite bevorzugten therapeutischen Erfahrungen dienen.<sup>33</sup>

Die Themen hängen u. a. mit den kulturspezifischen sozialen Bedeutungen zusammen.<sup>34</sup>

### 1.2.5. LAC-Kategorie 5 Direktheit/Indirektheit

Diese Kategorie wird an den Kontrastkulturen erklärt: Vergleicht man die Deutschen mit den Schweden, stellt man fest, dass Deutsche deutlicher in ihrer Rede ihre Handlungsintention zeigen. Demgegenüber machen das die Schweden nicht so explizit, sie stützen sich ihren Konventionen nach eher auf den Kontext. Während den Sprechern aus der gleichen Kultur ihre Handlungsintention dadurch klar ist, wird die Verständigung der Deutschen erschwert.<sup>35</sup>

Daraus ergibt sich, dass dieser vom Ausländer gesagte Satz „*Ja, vielleicht wäre das gut.*“<sup>36</sup> als eine kontextualisierte Ablehnung angesehen werden muss.

Die Direktheit ist eine sprachliche Weise, durch die die Sprechhandlungen, Themen, Gefühle, Wünsche oder die Kritik explizit (offen, ungeschminkt) zum Ausdruck gebracht werden, während die Indirektheit zur Äußerung der Sprechhandlungen, Themen, Gefühle, Wünsche und der Kritik die Andeutungen und die Kontextualisierungen benutzt. Es gibt die Kulturen, die explizites Benennen von der Sprechintention bevorzugen. Meistens wird der Ausdruck der Einstellungen oder der Emotionen von nonverbalen und paraverbalen Faktoren (wie Lächeln, Lautstärke, Proxemik...) begleitet. Andere Kulturen ziehen dann die Indirektheit vor. Die Kommunikationsziele, Einstellungen, Emotionen und insbesondere der

---

<sup>33</sup> ebd.

<sup>34</sup> Vgl. Müller-Jacquier, Bernd (2000), S. 28.

<sup>35</sup> Vgl. Müller-Jacquier, Bernd (2000), S. 31-32.

<sup>36</sup> Müller-Jacquier, Bernd (2000), S. 33.

(„vermutete“) Widerspruch werden angedeutet (durch die Kontextualisierungshinweise angezeigt).<sup>37</sup>

Diese Kategorie steht in Zusammenhang mit den Kategorien wie Sprechhandlungen, Register, Bedeutung und vor allem mit den paraverbalen und nonverbalen Ausdrucksformen.<sup>38</sup>

### **1.2.6. LAC-Kategorie 6 Register**

Der Autor folgenden Beitrags zum Register ist Müller-Jacquier<sup>39</sup>.

Das Register stellt wohl die komplizierteste Kategorie beim Interagieren in interkulturellen Situationen dar. Mit Register sind Formulierungsalternativen gemeint, die Interagierende in Abhängigkeit von sechs wichtigsten Einflussfaktoren

- von der Situation (stark ritualisiert bis informell),
- vom Alter der Anwesenden,
- vom Geschlecht der Anwesenden,
- von der Machtposition der Anwesenden (situativ oder allgemein),
- vom Status der Anzusprechenden und schließlich auch
- von der gewählten Sprachebene (formell - informell) seitens der Ko-Interagierenden

verwenden. Alle Beteiligten versuchen meistens, ihre Äußerungen entsprechend dieser sechs Merkmale des Registers zu formulieren.“

„Man soll sich in Situation interkulturellen Charakters u. a. folgende Fragen stellen:“

„Für wie (in)formell halte ich die Situation aus meiner Perspektive?“

---

<sup>37</sup> Aus den Vorlesungen von Prof. Dr. Müller-Jacquier: Interkulturelle Kommunikation – Interkulturelle Kompetenz, WS 09/10, Universität Bayreuth.

<sup>38</sup> Vgl. Müller-Jacquier, Bernd (1999), S. 76.

<sup>39</sup> Müller-Jacquier, Bernd (2000), S. 33.

„Für wie status-/personenbezogen halte ich die Situation aus meiner Sicht?“

„Welche Personenbeziehung setze ich voraus oder sehe ich vor?“

Insbesondere in den Erstbegegnungen ist es wichtig, vor allem die bestehende Status- und Machtbeziehungen zu berücksichtigen, weil die einzelnen Faktoren nicht gleichwertig sind. Man muss also besonders auf die richtige Großform, Anrede (Duzen/Siezen) achten. Die Wahl des Registers beeinflusst jedoch alle 1. bis 10. genannten Kategorien.<sup>40</sup>

### **1.2.7. LAC-Kategorie 7 Paraverbale Faktoren**

Die Sprachen sind deutlich in der Lautstärke, im Rhythmus, den die Sprechenden einhalten, im Sprechtempo, im Wort-/Satzakzent, in der Satzmelodie oder bei der Gliederung der Rede (die Zahl und die Länge der Pausen) unterschiedlich. Der Einfluss dieser sogenannten paraverbalen Faktoren auf den Interaktionsverlauf ist sehr vielfältig.<sup>41</sup>

Ein Beispiel dazu:

Von Spaniern sagen nicht nur Deutsche, dass sie „mit größerer Lautstärke“ sprechen als sie selbst, was sowohl negativ (sich in den Vordergrund drängen, dominieren wollen) als auch positiv (selbstbewusst, frei auftreten) attribuiert wird.<sup>42</sup>

Meiner Erfahrung nach sprechen auch die Türken „außergewöhnlich“ laut.

### **1.2.8. LAC-Kategorie 8 Nonverbale Faktoren**

Wenn man spricht, äußert man sich nicht nur mittels der Worte, sondern auch mittels nonverbaler Ausdrucksformen. Beziehungsweise begleiten die Sprecher in der face-to-face Kommunikation ihre verbalen Äußerungen mit den nonverbalen Zeichen. Diese sind beispielsweise die Mimik, die Gestik, der Blickkontakt, die Proxemik (die

---

<sup>40</sup> Vgl. Müller-Jacquier, Bernd (2000), S. 33-34.

<sup>41</sup> ebd.

<sup>42</sup> Müller-Jacquier, Bernd (2000), S. 35.

Körperdistanz) und man könnte sagen, dass diese vielleicht noch wichtiger als Wörter sind, obwohl sie immer mit den verbalen Ausdrücken zusammenwirken.<sup>43</sup>

„Der Zeichencharakter der nonverbalen Ausdrucksformen und ihr Einsatz sind von Kultur zu Kultur unterschiedlich“<sup>44</sup>, und deshalb können häufig die Missverständnisse auftauchen.

Die nichtsprachlichen Aspekte und die Paraverbalia vereint Kühn<sup>45</sup> in acht Dimensionen der nonverbalen Kommunikation (hier in den Stichworten wiedergegeben):

#### I. Die mimische Dimension

Die Mimik: die Bewegungen der Gesichtsmuskulatur. Sechs universelle Gesichtsausdrücke für die menschlichen Basisemotionen<sup>46</sup>: Freude, Trauer, Ärger, Furcht, Überraschung, Abscheu.

Das Blickverhalten: Eine eigenständige Dimension. Kulturspezifisch.

Lächeln: Auch kulturspezifisch.

#### II. Die gestische Dimension

Die Gestik: Die Bewegung des Körpers.

- a) Die Bewegungen der Vordergliedmaßen.
- b) Die Körperhaltungen und -bewegungen.
- c) Die Gestikulation: Sprachbegleitende Gesten der Hände

---

<sup>43</sup> Vgl. Müller-Jacquier, Bernd (2000), S. 35.

<sup>44</sup> Müller-Jacquier, Bernd (2000), S. 35.

<sup>45</sup> Vgl. Kühn, Christine (2002): *Körper-Sprache. Elemente einer sprachwissenschaftlichen Explikation non-verbaler Kommunikation*. Frankfurt am Main [u. a.], Lang.

<sup>46</sup> Vgl. Eckman, Paul (2004): *Gefühle lesen - Wie Sie Emotionen erkennen und richtig interpretieren*, Spektrum Akademischer Verlag, München.

### III. Die haptische Dimension

Beschäftigt sich mit Berührungen aller Art.

Die Selbstberührung: Die Berührung des eigenen Körpers.

Die Fremdberührung: Die Berührung eines anderen Körpers.

Die Objektberührung: Die Berührung von Objekte während der Kommunikation.

### IV. Die Objektdimension

Die Interpretation der Objekte, die den menschlichen Körper manipulieren oder umgeben.

- a) Der Zugriff auf körperliche Gegebenheiten.
- b) Die Objekte in der unmittelbaren Umgebung des Menschen
- c) Die Objekte der näheren Umgebung des Menschen. (die materielle Kultur)

### V. Die parasprachliche Dimension

Prosodische Elemente der Sprache: die melodischen, dynamischen, temporalen und artikulatorischen Funktionen des Sprechausdrucks.

Die Körpergeräusche, das Schweigen, die Akzente und ihre Bewertung werden weniger untersucht.

### VI. Die olfaktorische Dimension

Die Gerüche und ihre spezifische Wirkung auf das kommunikative Verhalten.

Immer mehr verdrängter Geruchssinn. Natürliche Gerüche werden nicht interpretiert, sondern verborgen.

## VII. Die proxemische Dimension

Befasst sich mit der Nutzung des Raumes in kommunikativen Interaktionen.<sup>47</sup>

Distanzzonen: Intimbereich, persönliche Distanz, gesellschaftlich-geschäftliche Distanz und öffentliche Distanz.

„Distanzblase“: Eine imaginierte räumliche Blase, die jeder Mensch um sich herum trägt und seinen persönlichen Raum darstellt. Die Verletzungen (z. B. andere kommen „zu nahe“ oder nehmen „zu viel Distanz“) werden verschieden gewertet und bestraft.

## VIII. Die chronemische Dimension

Beschäftigt sich mit den zeitlichen Aspekten kommunikativer Handlungen und untersucht die Faktoren der Zeitwahrnehmung, die interkulturellen Verständigungsschwierigkeiten bereiten können.

Ein Beispiel:

Die aus französischer Sicht langsame, bewegungsarme Gestik deutscher Redner wird als langweilig, ausdruckslos empfunden und signalisiert für sie wenig persönliches Engagement und Überzeugungskraft.<sup>48</sup>

### 1.2.9. LAC-Kategorie 9 Kulturspezifische Werte/Einstellungen

Hofstede<sup>49</sup> schaffte fünf elementare „Dimensionen“, mittels deren er kulturspezifische Einstellungen formuliert:

- *Individualismus/Kollektivismus* (man stellt sich die Frage, inwieweit die individuell oder eher kollektiv bestimmten Werte das Denken und Handeln beeinflussen)

---

<sup>47</sup> Vgl. Hall, Edward T. (1976): *Die Sprache des Raumes*. Originaltitel (1966): *The Hidden Dimension*. Düsseldorf.

<sup>48</sup> Müller-Jacquier, Bernd (2000), S. 35.

<sup>49</sup> Vgl. Hofstede, G. (1991): *Cultures and Organizations*. Intercultural Cooperation and Its Importance for Survival, London: Harper Collins Publishers.

- *Starke/schwache Machtdistanz*(man stellt sich die Frage, ob und inwieweit die weniger mächtigen Mitglieder von Institutionen und Organisationen in einem Land die ungleiche Verteilung der Macht erwarten und akzeptieren)<sup>50</sup>
- *Starke/schwache Unsicherheitsvermeidung* (man stellt sich die Frage, wie stark sich Menschen von den unbekanntem, ungewissen, mehrdeutigen oder unstrukturierten Situationen bedroht fühlen)
- *Maskulinität/Feminität* (man stellt sich die Frage, ob eine Gesellschaft die klar festgelegten sozialen Geschlechterrollen, wo die Männer durchsetzungsfähig und hart sein sollen und sich auf materiellen Erfolg konzentrieren sollen und wo sich die Frauen bescheiden und zärtlich zu benehmen haben und sich mit der Lebensqualität zu beschäftigen haben, bevorzugt oder ob die Gesellschaft das Überschneiden der gesellschaftlichen Geschlechterrollen vorzieht, wo sowohl Männer als auch Frauen als bescheiden, sensibel gelten und sich um Lebensqualität bemühen.)
- *langfristige/kurze Lebensplanung/Orientierung* (man stellt sich die Frage, ob in einer Gesellschaft eher Werte wie die Beharrlichkeit, die statusorientierten Beziehungen, die Sparsamkeit und das Schamgefühl vorherrschen (diese Tugenden sind auf künftigen Erfolg hin ausgerichtet) oder eher die persönliche Stabilität, die Wahrung des Gesichts, die Traditionen und ein reziprokes Verhältnis von Geben und Nehmen vorwiegen – diese Werte beziehen sich eher auf die Vergangenheit beziehungsweise (bzw.) auf Gegenwart.)<sup>51</sup>

Als Alternative zu Hofstede's Dimensionen hat A. Thomas in den Jahren 1991 und 1996 das Konzept der „Kulturstandards“ entwickelt. Diese umfassen

[. . . ] alle Arten des Wahrnehmens, Denkens, Wertens und Handelns... , die von der Mehrzahl der Mitglieder einer bestimmten Kultur für sich persönlich und andere als normal, selbst-verständlich, typisch und verbindlich angesehen werden. Eigenes und fremdes Handeln wird auf der Grundlage dieser Kulturstandards beurteilt und reguliert.<sup>52</sup>

---

<sup>50</sup> Aus den Vorlesungen von Prof. Dr. Müller-Jacquier: Interkulturelle Kommunikation – Interkulturelle Kompetenz, WS 09/10, Universität Bayreuth.

<sup>51</sup> Aus den Vorlesungen von Prof. Dr. Müller-Jacquier: Interkulturelle Kommunikation – Interkulturelle Kompetenz, WS 09/10, Universität Bayreuth.

<sup>52</sup> Thomas, Alexander (1996): *Psychologie interkulturellen Handelns*. Hogrefe Verlag.

„Sie dienen zur Erklärung des an eine Kultur gebundenen Handelns.“<sup>53</sup>

Hierher weiter gehören<sup>54</sup>:

1. Monochrones/polychrones Zeitverständnis. Die Menschen aus einer polychronen Kultur sind imstande in einer Zeiteinheit mehrere Tätigkeiten gleichzeitig auszuführen. Sie wählen häufig die gerade als wichtig erscheinende Aufgabe spontan. Ein monochrones Zeitverständnis zeichnet sich dadurch aus, dass von den Angehörigen zu dieser Gruppe die lineare Abfolge der Zeiteinheiten bevorzugt wird. Die einzelnen Aufgaben werden nacheinander abgearbeitet.

2. Sachorientierung/Beziehungsorientierung. Die einen Kulturen kommen bei den Verhandlungen lieber gleich zur Sache, die anderen fangen gerne mit dem gegenseitigen Kennenlernen und mit dem Aufbau von den persönlichen Vertrauensverhältnissen an.

3. Interpersonale Distanz/Distanzreduktion. Einmal wird die Distanz zwischen den Gesprächspartnern in den Vordergrund gestellt, ein anderes Mal versucht man umgekehrt den Abstand zu reduzieren.

4. High-Kontext/Low-Kontext. Die High-Kontext-Kulturen verbalisieren die Kontextfaktoren nicht explizit, sie deuten sie nur an, wobei vorausgesetzt wird, dass man über das Vorwissen verfügt. Die Low-Kontext-Kulturen benennen alle relevanten Faktoren des Kontexts explizit und systematisch.

5. Verschlossenheit/Offenheit. Nicht alle Leute sind personal zugänglich. Und auch die Versuche jemanden kennenzulernen oder die Initiative in der aktiven Freundschaftsuche gehören zu den Kulturstandards.

6. Ehrgefühl. Hierher zählt man den persönlichen Stolz und den Sachverhalt des Gesichtsverlustes.

---

<sup>53</sup> Müller-Jacquier, Bernd (2000), S. 37.

<sup>54</sup> Aus den Vorlesungen von Prof. Dr. Müller-Jacquier: Interkulturelle Kommunikation – Interkulturelle Kompetenz, WS 09/10, Universität Bayreuth.

### 1.2.10. LAC-Kategorie 10 Kulturspezifische Handlungen und Handlungssequenzen

Kulturspezifische Handlungen (einschließlich der Rituale) und Handlungserwartungen bilden eine Sonderkategorie. Zwar könnten sie in einzelne der Kategorien 1. - 8. eingeordnet werden, aber sie erhalten einen besonderen Status dadurch, dass sie aus der Fremdperspektive als prototypische Handlungen einer Kultur angesehen werden. Diese Handlungen stellen einen wichtigen Teil des kulturellen Alltagswissens über die jeweilige Kultur dar und dienen damit als Basis von Alltagsgesprächen, zum Beispiel in Erst-Kontakt-Situationen mit den Vertretern der jeweiligen Kultur. Diese Handlungen aber auch die in 1. - 8. aufgeführten Kategorien können von den Beobachtern aus anderen Kulturen falsch attribuiert werden und dann können sie sogar zu den Stereotypen werden.<sup>55</sup>

Mit diesen Eigenschaftenzuschreibungen in der sprachlichen Form eines Urteils befasst sich Quasthoff.<sup>56</sup>

In der vierten Vorlesung des WS 2009/10 von Prof. Dr. Müller-Jacquier wurden die kulturspezifischen Handlungen und Handlungssequenzen (einschließlich der Rituale) besprochen: In verschiedenen Kulturen gelten unterschiedliche Regeln darüber, was man in bestimmten Situationen tun und/oder unterlassen muss. Diese Regeln sind Teil der sozialen Etikette und weichen manchmal nur leicht, oftmals aber sehr deutlich ab.

In diese Kategorie zählt man die geschlechtsspezifischen Handlungen (wie die Türhaltung), die Ess- und Trinkrituale oder die Kleidung, die für die jeweilige Situation erwünscht ist und als angemessen gilt. Hierher gehört auch das Bemühen um die Peinliches-Schweigen-Vermeidung, das heißt, dass es beispielsweise in Deutschland höflich ist, ein Gespräch in Gang zu halten und sich dabei aktiv zu engagieren.

---

<sup>55</sup> Vgl. Müller-Jacquier, Bernd (2000), S. 38.

<sup>56</sup> Vgl. Quasthoff, Uta (1973): *Soziales Vorurteil und Kommunikation-eine sprachwissenschaftliche Analyse des Stereotyps*. Frankfurt am Main. Athenäum Fischer Taschenbuch Verlag.

## **2. Praktischer Teil**

### **2.1. Methode der Analyse**

Die Verfassung dieser Abschlussarbeit wurde durch die Vorlesungen von Prof. Dr. Bernd Müller-Jacquier, die ich im Wintersemester 2009/2010 an der Universität Bayreuth besucht habe, inspiriert. Das Gesamtthema seiner Vorträge war „Interkulturelle Kommunikation und Interkulturelle Kompetenz“ und als das Erklärungsinstrument wurde der LAC-Raster (die ausführliche Charakteristik findet man im Kapitel 1.2.), dessen Verfasser gerade Prof. Dr. Bernd Müller-Jacquier ist, eingesetzt. Der Raster von Learning Awareness of Culture wurde als das Analyseinstrument für diese Bachelorarbeit gewählt, weil es mir seit dem Studienaufenthalt an der Bayreuther Universität sehr bekannt ist und weil ich sowohl theoretische als auch praktische Erfahrungen mit seiner Anwendung gesammelt habe. Zum Zweck der Materialiensuche wurde mir von dem DAAD ein Forschungsmonat an der Universität Bayreuth ermöglicht. Dank der finanziellen Förderung habe ich einen Monat (Juli 2010) in der Bayreuther Universitätsbibliothek verbracht.

Das weitere Vorgehen war folgendes: Von Prof. Dr. Müller-Jacquier wurde mir eine VHS Kassette mit den Trainingsvideos zur Verfügung gestellt, die ich auf eine DVD überspielen ließ. Anschließend kam es zu einer Auswahl der tschechisch-deutschen Interaktionssituationen, die gleichzeitig eine Erstkontaktsituation ergriffen. Die drei geeigneten Videosequenzen wurden dann transkribiert (siehe Anlage), wobei die Dissertation von Anett Heinze als Vorbild diente. Schließlich wurden diese Videos aufgrund des LAC-Rasters analysiert, indem die Überlegungen über das sprachliche und nichtsprachliche Handeln der Vertreter zweier Kulturen, das als kritisch oder störend erschien, angestellt wurden und indem die voraussichtlichen Gründe der entstandenen Missverständnisse bzw. Störungen festgestellt wurden. Außer dem LAC-Raster spielten dabei andere wissenschaftliche Publikationen, allgemein geltende und bekannte Fakten, teilweise aber auch meine eigenen Erfahrungen und Gefühle eine Rolle. Die vollständige Transkription und die Vorstellung der Aufnahme werden in der Anlage platziert und das Markierungssystem der

Transkription lässt sich im Kapitel 3.2.1. finden. Das Thema wird komparativ angegangen, was sich schon aus dem Arbeitstitel entnehmen lässt.

## 2.2. Analyse der Videosequenzen

### 2.2.1. Zu dem Markierungssystem und zu den Abkürzungen der Transkription

1. Das, was auf der Videokassette/Aufnahme zu hören ist, wird mit dem Font Times New Roman in der Größe 11 geschrieben.
2. Die Nummern bezeichnen entweder einen Sprecherwechsel oder eine neue Sinneinheit des von dem Sprecher Gesagten. (03, 04, 12, 55...)
3. Der Nummer folgt immer die Namensabkürzung, die entweder mit H oder F beginnt. Dies bestimmt das Geschlecht des Sprechers und bedeutet Herr oder Frau. Der zweite Buchstabe der Abkürzung wird immer durch den ersten Buchstabe des Nachnamens gebildet. Die Namenangaben stehen am Anfang jeder Sequenz. (*HV*: Guten Tag. *Herr Veselý*: Guten Tag.)
4. Meine Beobachtungen und Beschreibungen der nonverbalen Kommunikation (Mimik, Gestik, Proxemik, Blickkontakt, Körperverhalten...) und paraverbalen Kommunikation (Lautstärke, Betonung...) der einzelnen Ko-Interagierenden werden mit dem Font Times New Roman in der Größe 10 kursiv geschrieben. Diese Beobachtungen beziehen sich unmittelbar auf das gerade Gesagte und stehen unter derselben Nummer wie die Aussage. Und das entweder vor der Aussage oder nach ihr, was von der Reihenfolge des sprachlichen und nichtsprachlichen Verhaltens abhängt.  
*07 Frau Bergmann schaut ihren Kollegen an. Darf ich vorstellen. Das ist mein Kollege, Herr Heinrich.*
5. Die Betonung eines Wortes/ eines Teiles des Wortes wird entweder fett oder in großen Lettern geschrieben werden.

**27 HH: Egal, ob das jetzt Schreibtische sind. Konferenztische. Da haben wir PC-Tische. Schränke. Regale. Rollcontainer.**

24 *HH*: Eine weitere Investition *er spricht langsam und deutlich und gestikuliert dabei. 3 Sekunden Pause. Betonung des Gesagten.* löst Ihre Situation NICHT.

6. In runden Klammern stehen die Übersetzungen aus dem Tschechischen ins Deutsche.
7. Eckige Klammern werden für die gleichzeitige Rede benutzt.

03 *Frau Nováková steht auf.* [Ach.]

04 *Frau Bergmann kommt auch rein.* [Ach.]

8. Die fast gleichzeitigen Redeteile werden unter einer Nummer aufeinander geordnet, wobei die Namenabkürzungen (z. B. *FB* = *Frau Bergmann*) bestimmen, wer was ausspricht.

08 *HH*: Guten Tag. *Handschlag.* *FN*: Guten Tag. *Kopfnicken.*

9. Die grammatischen Fehler werden mit dem Unterstrich und mit der Abkürzung *sic!* in den runden Klammern markiert.

18 *HN*: Unseres (*sic!*) Unternehmen, dieses Unternehmen *gestikuliert, den Bogen angelegt* muss eine Unternehmenskultur durch die Unternehmungserfolge schaffen, dann fangen wir an mit *CI*. Aber die Leute *Blickkontakt auf L* haben die Nase voll von Ideologie.

10. Drei Punkte aufeinander bedeuten eine Pause, die kürzer als eine Sekunde ist. Es geht entweder um eine längere Redezuginternepause, eine Redeübergabepause oder es kann sich auch um eine Unterbrechung in der Rede handeln. Längere Pausen werden als meine Beobachtungen (siehe Punkt 4.) markiert.

13 *HM*: Aber... eh...schauen Sie mal...Meine Erfahrungen hier in der (*sic!*) Tschechei mit Manager.

### 2.2.2. Videosequenz: Abschließbare Schubladen

Diese Episode dauert sieben Minuten. Auf der Aufnahme ist das die Schnittstelle von 6:58 bis 14:26.

Im Video wird die Anfangssituation beschrieben. Es handelt sich um eine westböhmische Firma, die Herr Veselý leitet. Die Hauptperson ist aber seine Stellvertreterin Frau Nováková, die die Vertreterin eines deutschen Möbelhändlers, Frau Bergmann erwartet. Frau Bergmann soll um 14 Uhr eintreffen und ein Angebot für neue Schreibtische unterbreiten. Sie hat bereits aber eine Verspätung von Zehn Minuten.



Die Quelle: die DVD (für mehrere Angaben siehe Seite 87).

A) Auffinden von konkreten Problemstellen („critical incidents“), ihre Einordnung in die jeweilige Kategorie des LAC-Rasters und die Aufstellung der Überlegungen darüber, warum es gerade zu einer Kommunikationsstörung oder zu einem Missverständnis kommt. Der Text hinter dem Pfeil hat die Funktion des Kommentars zu der vorigen Interpretation der Problemstellen.

### Problemstelle 1.

01 *Es ist klopfen zu hören. Frau Nováková schaut zur Tür Dále! (Kommen Sie rein!) Im Hintergrund spielt die tschechische Blasmusik.*

02 *Eine Sekretärin oder Assistentin tritt ein. Máte návštěvu. (Sie haben einen Besuch.) Sie stellt sich zur Seite.*

03 *Frau Nováková steht auf.* [Ach. ]

04 *Frau Bergmann kommt auch rein.* [Ach. ]

05 *Frau Nováková: Willkommen bei uns, Frau Bergmann. Mit Frau Bergmann trat noch ein Mann im Anzug mit der Aktentasche ein. Auch FB trägt eine.*

Der Abteilungsleiter, Herr Veselý, empfängt die Gäste nicht, obwohl er anwesend ist. Keine oder geringe Deutschkenntnis verhindert Herrn Veselý an der Beteiligung am Gespräch. Dies ist aber nur eine rein sprachliche Erklärung.

Laut der LAC-Kategorie 10 (Kulturspezifische Handlungen und Handlungssequenzen) kann vorausgesetzt werden, dass die Gäste üblicherweise von der kompetenten Person (in diesem Fall von der Stellvertreterin Frau Nováková) empfangen werden, mit der sie dann alles besprechen/verhandeln. Der Abteilungschef wird ihnen vielleicht nur vorgestellt, weil er andere Verpflichtungen hat.

➔ Die Deutschen könnten das für unhöflich halten.

### Problemstelle 2.

10 *Frau Bergmann: Entschuldigen Sie bitte die Verspätung, aber es war kein Durchkommen in der Stadt. Kleine Pause. Diese ewigen Staus und Baustellen. Sie hielt den Augenkontakt mit Frau Nováková und mit ihrem Kollegen. Herr Heinrich nickt zu. Die denken sicher jeden Tag was Neues aus, um die Leute zu terrorisieren. Aber was erzähle ich Ihnen denn das, dass werden Sie ja sicher kennen. Sie lächelt dabei und gestikuliert.*

Frau Bergmann mit ihrem Kollegen sind 10 Minuten über die verabredete Zeit. Zu der sozialen Etikette, die in die LAC-Kategorie 10 gehört, der Deutschen und auch der Tschechen gehört die Notwendigkeit der Entschuldigung in dem Fall des

Zuspätkommens. Der Unterschied der deutschen Verhaltensnormen zu den tschechischen könnte in der Länge des Zeitverzugs bestehen. Die Pünktlichkeit zählt eindeutig zu den Kulturstandards (siehe Unterkapitel 1.2.9., die LAC-Kategorie 9) der Deutschen. Hier beobachtet man zwischen den Tschechen und Deutschen nicht unbedeutende Abweichungen. Während sich die Deutschen für die Verspätung von 10 Minuten schon „übertrieben“ entschuldigen und sie ausführlich begründen, kommen die Tschechen mit der kürzeren Entschuldigungsphrase aus, weil die zehnminutige Verspätung nicht der Rede wert ist.

Frau Bergmann versucht möglicherweise die Absence des in Deutschland üblichen Gesprächsthemas: *Wie war die Reise?* (Eventuell eine der folgenden Möglichkeiten: *Sind Sie mit dem Auto/Zug gekommen? War die Autobahn frei/trocken? Gab es viel Verkehr? ...*), das am Anfang ähnlicher Verhandlungen, wo eine der Seiten anreisen musste, eingesetzt wird, wegzumachen. Dies fällt unter die LAC-Kategorie 4. Unterschiedliche Themen.

### Problemstelle 3.

11 FN: Aber das macht doch nichts. Möchten Sie vielleicht einen Kaffee? *Die Deutschen sehen sich an und rümpfen den Mund, nicken zu.*

Eine ziemlich lange Entschuldigung seitens Frau Bergmann fertigt Frau Nováková nur mit einem kurzen Satz ab und bietet gleich einen Kaffee an. Einer Entschuldigung folgt zwar nach der LAC-Kategorie 2 (Sprechhandlungen und Sprechhandlungssequenzen) in beiden Kulturen eine Annahme dieser Entschuldigung, aber der Themenwechsel seitens Frau Nováková ist zu schnell. Dafür sehe ich einen einfachen Grund und zwar, dass diese Verspätung von 10 Minuten für Frau Nováková nichts Furchtbares darstellt, weil in ihrer Kultur aufgrund der gewohnten Kulturstandards (siehe Unterkapitel 1.2.9., LAC-Kategorie 9) so etwas alltäglich vorkommt.

- ➔ Die deutschen Geschäftspartner sehen einander überrascht an. Ihre Normalitätserwartungen dürften nicht erfüllt haben.

#### Problemstelle 4.

20 *FN*: Bitte nehmen Sie doch Platz. *Zeigt mit den beiden Armen einen kleinen Tisch mit vier Stühlen.*

21 *FB*: Ja. *FB stockt für eine Weile, HH zeigt FB den Platz und setzt sich auch. FN nimmt den Platz gegenüber den Beiden. HV sitzt schon wieder und widmet sich wieder seinen Sachen.*

Der Verhandlungstisch ist zu klein. Für drei Personen mit den Aktentaschen, Katalogen und anderen Verhandlungsmaterialien gibt es einfach zu wenig Platz (Frau Bergmann sieht evident keinen geeigneten Platz, wo sie ihre Tasche ablegen könnte) und dazu bringt die Sekretärin in einem kleinen Moment den gewünschten Kaffee.

Die proxemische Dimension der nonverbalen Faktoren (siehe Unterkapitel 1.2.8., LAC-Kategorie 8) weicht in den gegebenen Kulturen wesentlich ab. Die gesellschaftlich-geschäftliche Distanz wird in Deutschland vielleicht konsequenter eingehalten als in Tschechien. Das hängt auch mit kulturspezifischen Kulturstandards (siehe Unterkapitel 1.2.9., LAC-Kategorie 9) zusammen. Die Tschechen setzen sich meistens näher zu sich, während die Deutschen in der Regel Abstand halten. Als die zweite mit den LAC Kategorien nicht im Zusammenhang stehende Möglichkeit bietet sich die Tatsache, dass das Büro der westböhmischen Firma schlecht ausgestattet wird. Der Einkauf der neuen (Schreib-) Tische ist eigentlich auch der Verhandlungsgegenstand der Geschäftsparteien.

➔ Frau Bergmann und Herr Heinrich als die Vertreter der deutschen Kultur könnten sich unangenehm fühlen.

#### Problemstelle 5.

22 *FB*: Tja. Um unsere Verspätung weg zu machen, können wir gleich zur Sache kommen. *Der Blickkontakt zum HH.* Wir haben uns schon am Telefon darüber unterhalten, worum es Ihnen geht. Und wir haben Ihnen ein paar interessante Systemlösungen mitgebracht. *HH sucht die Materialien in der Aktentasche und gibt diese an FB über.* Nicht wahr, Herr Heinrich? *FB gibt diese an FN weiter.*

23 FN nimmt einen der Kataloge in die Hand. Ahh, das sieht sehr interessant aus. HH hat noch einige auf den Tisch gelegt. In dem Moment kommt die Sekretärin/Assistentin Markéta mit dem Servierbrett, auf dem sie gewünschten Kaffee mitbringt.

Frau Bergmann schlägt vor, gleich mit den Geschäftsverhandlungen zu beginnen, Herr Heinrich bestätigt diesen Vorschlag mit dem Kopfnicken, sucht gleich die Kataloge in seiner Aktentasche und diese Kataloge werden dann an Frau Nováková weiter übergibt. Frau Nováková nimmt einen der Kataloge in die Hand, sieht ihn kurz an und sobald die Sekretärin den Kaffee bringt, legt sie ihn wieder zur Seite. Die Tschechen könnten ihrer Kulturstandards nach (siehe Unterkapitel 1.2.9., LAC-Kategorie 9) am Anfang einer Verhandlung die Distanzreduktion bevorzugen und sind deshalb als die Verteidiger der Beziehungsorientierung zu bezeichnen. Demgegenüber ist die Sachorientierung für Deutsche typisch.

Eine pragmatische Begründung wäre, dass die deutschen Geschäftspartner wirklich den Zeitverlust nachholen möchten, um rechtzeitig zu Ende zu kommen. Aber auch die Tagesordnung und ihre Einhaltung gehören zu den kulturspezifischen Einstellungen der Deutschen (siehe Unterkapitel 1.2.9., LAC-Kategorie 9).

Problemstelle 6.

27 HH: Das Ganze ist nicht nur durch und durch funktional und sieht aus wie aus einem Guss. Er sucht den Augenkontakt FB. FN schweigt. Es lässt sich auch durch geschmackvolles Zugehör ergän[zen].

28 FB: [Ehm]

30 FN: Ja. Zwei Sekunde Pause. Sieht das Angebot an. Das sieht wunderbar aus. Drei bis vier Sekunden Pause. Aber wir brauchen eigentlich nur neue Schreibtische mit abschließbaren Schubladen. Schließt den Katalog zu.

31 FB: Lächelt, lehnt sich zurück und wieder hin. Warten Sie ab. Wenn sie an einen dieser Schreibtische sitzen, dann bekommen Sie Lust, sich von den alten Sachen zu trennen. Frau Nováková schweigt.

33 FB: Ja. Nimmt die Tasse in die Hand.

34 *HH*: Mit dem richtigen Möbelsystem *gestikuliert mit beiden Händen, rümpft den Mund, zeigt die Größe des Raumes (zuerst klein, danach groß)* lässt sich heraus aus dem relativ kleinen Raum wie diesem, ein modernes funktionales repräsentatives Büro einrichten. *Lehnt sich zurück. Gebärdet sich siegessicher.*

Herr Heinrich und Frau Bergmann versuchen Frau Nováková systematisch dazu zu bringen, dass sie alle Möbel im Büro gegen neue und modernere austauschen lässt und dass sie möglichst viel bei ihnen kauft. Die beiden Deutschen ignorieren ihren Einwand, dass die Firma nur neue Schreibtische benötigt und setzen fort, sie mit den weiteren Argumenten zu überreden. Frau Nováková hört schweigend den neuen Argumenten zu und wenn sie dann endlich zum Wort kommt, wird sie von Frau Bergmann gleich unterbrochen (siehe 35, 36 und 38, 39).

35 *FN*: Schon, aber, ich meine...

36 *FB*: Da hat er Recht. *Neigt sich zu FN. Hat ihre Rede unterbrochen. HV* Geht zurück zu seinem Tisch. Setzt sich wieder und geht mit der Arbeit fort.

37 *FB*: Unser Motto ist: Arbeit soll Freude machen. Sie als unsere Kunden sollen sich an ihren neuen Arbeitsplätzen wohl fühlen. Ihre Firma residiert in einem so wunderbaren Gebäude. *Gestikuliert, Schaut hoch an.* Da sollte doch das Interieur dazu passen. Ihre Kunden und Geschäftspartner werden beeindruckt sein.

38 *FN*: Ja, das ist Wahr, aber unser Herr Direktor...ich weiß nicht, was er... *Alle schauen sich Herrn Direktor an. Er reagiert wieder gar nicht.*

39 *FB*: Mit den Zahlungsbedingungen *lehnt sich wieder zurück, lacht, gestikuliert, blickt auf HH* da würden wir Ihnen entgegenkommen, da Sie ja nicht alles auf einmal kaufen müssen.

Frau Bergmann deutet an, dass das Interieur nicht gerade schön aussieht und dass seine Veränderung auf die Geschäftspartner einen Eindruck machen würde. In den Zeilen 35, 36 und 38, 39 kommt es zum Unterbrechen Frau Novákovás. Der Sprecherwechsel verlief ersichtlich nicht glatt (siehe Unterkapitel 1.2.3., LAC-Kategorie 3). Dazu nimmt Frau Bergmann den Einwand, dass Herr Direktor mit dem Einkauf mehrerer Möbelstücke zustimmen müsste, als eine Ausrede an. Sie denkt, dass das Geld Problem darstellt.

Frau Nováková bringt wahrscheinlich die Ablehnung des weiteren Angebots nicht ausreichend deutlich und explizit (offen, ungeschminkt) zum Ausdruck. Diese

Erscheinung erläutert die LAC-Kategorie 5 Direktheit/Indirektheit. Die Deutschen bekommen den Eindruck, dass sie nur noch zögert und weitere Vorteile hören möchte. Für die Tschechen (die Teilnehmer der gleichen Kultur) wäre aber diese Ablehnungsweise/dieser Widerspruch Frau Novákovás bestimmt verständlicher und sie würden zum konkreten Angebot an Tischen übergehen.

- ➔ Frau Nováková könnte diesen Zwang als eine gewisse Bedrohung wahrnehmen und das Einzige, was Herr Heinrich und Frau Bergmann erzielen, ist dann die Verhärtung Frau Novákovás. Sie steht jetzt gut möglich umso mehr auf ihrem Standpunkt, dass sie nur an den Schreibtischen interessiert ist. Die Ignoranz der Ablehnung seitens der beiden Deutschen könnte zum Scheitern des Geschäfts führen.
  
- ➔ Den Einwand, dass sich Herr Direktor dazu äußern muss, nehmen die deutschen Händler nicht wahr, weil er sich an der Verhandlung nicht beteiligt und sie halten Frau Nováková für eine kompetente Person, die das Entscheidungsrecht hat. Diese Aussage ist aber vermutlich implizit ausgedrückte Ablehnung der ständigen Angebotsversuche und die Frucht der Hilflosigkeit (die deutschen Geschäftspartner kommen gar nicht ihren Wünschen entgegen, sie setzen stets nur das eigene Interesse durch).

Problemstelle 7.

41 *HH*: Ja, Frau Novakova, ich schlage vor, dass Sie sich in Ruhe den Musterkatalog anschauen wegen der Farben und Oberflächen. Und das wären wir dann ein verbindliches Angebot machen.

42 *FN*: Wenn Sie so freundlich sind. Hauptsächlich geht es aber um die Schreibtische.

43 *FB*: Ich rufe Sie dann in nächsten Tagen an, damit wir alles ganz genau besprechen können. *HH und FB räumen aber schon alle Materialien auf und verabschieden sich langsam.*

Frau Nováková versucht zum letzten Mal, ein Angebot an den neuen Schreibtischen zu bekommen. Vergeblich. Hier merkt man, dass die Deutschen die Besprechung schon zu beenden beabsichtigen. Die Zeit läuft und sie wollen mit großer Wahrscheinlichkeit die Tagesordnung einzuhalten, was ihren Kulturstandards (siehe

Unterkapitel 1.2.9., LAC-Kategorie 9) genau entspricht. Frau Nováková würde lieber zu einem Ergebnis kommen, auch wenn die vorbehaltene Zeit abgelaufen ist.

➔ Frau Nováková muss sich unbefriedigend fühlen.

## B) Die Charakteristik des Erstkontaktes

### a. zwischen Herrn Heinrich und Frau Nováková

07 *Frau Bergmann schaut ihren Kollegen an. Darf ich vorstellen. Das ist mein Kollege, Herr Heinrich.*

08 *HH: Guten Tag. Handschlag. FN: Guten Tag. Kopfnicken.*

09 *FB: Er arbeitet sich gerade hier ein und begleitet mich deshalb heute.*

Nachdem Herr Heinrich und Frau Nováková vorgestellt wurden, hören beide Frau Bergmann zu, die erklärt, warum Herr Heinrich mit ihr gekommen ist.

22 *FB: Tja. Um unsere Verspätung weg zu machen, können wir gleich zur Sache kommen. Der Blickkontakt zum HH. (Signal) Wir haben uns schon am Telefon darüber unterhalten, worum es Ihnen geht. Und wir haben Ihnen ein paar interessante Systemlösungen mitgebracht. HH sucht die Materialien in der Aktentasche und gibt diese an FB über. Nicht wahr, Herr Heinrich? FB gibt diese an FN weiter.*

Frau Bergmann nimmt sich zuerst das Wort, weil sie mit Frau Nováková schon bekannt ist und kennt detailgenau ihre Anforderungen. Außerdem arbeitet sich Herr Heinrich erst ein. Der weitere verbale Kontakt zwischen Herrn Heinrich und Frau Nováková folgt dem Kaffeeauschenken.

25 *HH: Danke. FN: Bitte.*

Wenn Herr Heinrich am Wort war, setzt er fort. Er versucht möglichst langsam und deutlich zu sprechen, weil er keine vorige Erfahrung mit den Deutschkenntnissen und mit dem Verständnis Frau Novákovás hat. Hier spielt die LAC-Kategorie 7 (Paraverbale Faktoren) eine Rolle. Jedes Möbelstück, das er nennt, zeigt er noch dazu auf dem Bild im Katalog. Bei der sorgfältigen Aussprache könnte Frau

Nováková den Eindruck bekommen, dass Herr Heinrich zu zuudringlich ist, dass er zu viel Druck auf sie ausübt.

26 HH: Ja, der Vorteil dieser Büromöbelsysteme ist, dass sie immer wieder erweiterbar sind. Und sie ihren wachsenden Bedürfnissen problemlos anpassen.

27 HH: **Egal, ob das jetzt Schreibtische sind. Konferenztische. Da haben wir PC-Tische. Schränke. Regale. Rollcontainer.**

28 HH: Das Ganze ist nicht nur durch und durch funktional und sieht aus wie aus einem Guss. *Er sucht den Augenkontakt FB und damit vielleicht die Unterstützung. FN schweigt.* Es lässt sich auch durch geschmackvolles Zuhör ergän[zen].

29 FB: [Ehm]

30 HH: Zum Beispiel einer Sitzkoppe für die Besucher, einem Garderobenständer und einer Blumenbank. *Blättert wieder im Katalog. Sehen Sie? Übergibt den Katalog FN.*

Frau Bergmann unterstützt die Ansicht und die Argumente von Herrn Heinrich, weil das von dem neuen, jungen und sich noch einarbeitenden Herrn Heinrich Gesagte nicht so richtig und überzeugend wirkt, wie sich Frau Bergmann wünscht. So drückt sie aus, dass Herr Heinrich, obwohl er neu ist, völlig die Firmenideologie kennt und dass sie mit allem, was er sagt, einverstanden ist.

33 HH: *Haucht ein.* Sehen Sie, Frau Novakova, wenn Sie jetzt auch erst ein Mal nur die Schreibtische austauschen möchten, so wäre doch sinnvoll sich gleich über neue Möglichkeiten Gedanken zu machen. *HH neigt sich hin und berührt fast Frau Nováková, aber FN reagiert mit dem Abzug. FB lehnt ihr Bogen an den Tisch an und hört nicht auf zu lächeln.*

34 FB: Ja. *Nimmt die Tasse in die Hand.*

35 HH: Mit dem richtigen Möbelsystem *gestikuliert mit beiden Händen, rümpft den Mund, zeigt die Größe des Raumes (zuerst klein, danach groß)* lässt sich heraus aus dem relativ kleinen Raum wie diesem, ein modernes funktionales repräsentatives Büro einrichten. *Lehnt sich zurück. Gebärdet sich siegessicher.*

Herr Heinrich begleitet seine Worte mit den Gesten, die das Gesagte einerseits intensivieren und unterstützen und andererseits verdeutlichen. Beim Herrn Heinrich dominiert wahrscheinlich noch das Gefühl, dass Frau Nováková über ungenügende Deutschkenntnisse verfügt. Seine Absicht, den Kontakt intensiver zu machen, die durch das Sich-neigen und kurze Berührung durchgeführt wird, ist unter Nummer 33 nachzuweisen. Die Reaktion Frau Novákovás weist auf, dass man sich so etwas nicht erlauben darf, dass man die intime Sphäre damit überschreitet. Die haptische

Dimension ist in den vertretenen Kulturen konventionell unterschiedlich (siehe Unterkapitel 1.2.8., LAC-Kategorie 8). Was einer als normal empfindet, ist dem anderen unangenehm.

Selbstverständlich wurde das formelle Register gewählt. „Die Ko-Interagierenden haben gemeinsame Handlungsziele und sind irgendwie gezwungen eine bestimmte kommunikative Aufgabe zu bearbeiten.“<sup>57</sup>

b. zwischen Herrn Veselý und den beiden deutschen Verhandlungspartner

15 FN: Ehm ehm. *Schaut den Abteilungsleiter an. Karle. Die Blasmusik spielt weiter, er blickt auf, sagt nichts, schaltet den Rundfunk aus. Das ist Herr Ingenieur Veselý, der Leiter unserer Abteilung. Zeigt mit dem linken Arm.*

16 FB *stellt ihre Aktentasche auf den Stuhl und geht zum Herrn Veselý um ihm die Hand zu reichen. Guten Tag, Herr Veselý.*

17 HV *steht auf. Guten Tag.*

18 HH *kommt ein Stückchen näher aber der Abstand ist immer noch viel größer als bei Frau Bergmann und Herrn Veselý. Herr Heinrich reicht auch die Hand. Guten Tag.*

19 HV: Guten Tag.

Herr Veselý, der die ganze Zeit im Raum sitzt, wird den Gästen vorgestellt. Frau Bergmann geht ihm initiativ entgegen. Sie muss aber bis zu seinem Schreibtisch gelangen, weil Herr Veselý erst im letzten Moment aufsteht. Frau Bergmann redet ihn mit dem Nachnamen an. Demgegenüber sagt er nur bloßen „Guten Tag“. Die prosodischen Unterschiede in der Begrüßung sind auch zu merken. Während Frau Bergmann deutlich ausspricht und ihre Stimme angenehm klingt, murmelt Herr Veselý den Gruß.

Die Rollen der Interagierenden sind beim Erstkontakt im Prinzip gleichberechtigt. Diese Rollenverteilung kann durch eine unterschiedliche Machtverteilung eingeschränkt werden. Eine quasi "natürliche" Einschränkung der Macht besteht

---

<sup>57</sup> Müller-Jacquier, Bernd (2002): *In Sachen Deutsch als Fremdsprache. Erstkontakte. Zur Behandlung kommunikativer Gattungen im Deutsch als Fremdsprache-Unterricht.* Schneider Verlag Hohengehren GmbH. S. 403.

darin, dass bei den Erstkontaktsituationen in den interkulturellen Situationen sehr oft die Person, deren Herkunft mit der Umgebungskultur übereinstimmt, die Gesprächsführung an sich nimmt und dem Ablauf dominiert.<sup>58</sup> In diesem Fall verstößt Herr Veselý gegen diese Gesetzlichkeit und Frau Bergmann wird dominant. Nach Tramtitz<sup>59</sup> könnte man diese Erscheinung mittels einer "natürlichen Scheu" von Menschen, die zum ersten Mal in Kontakt zueinander treten, klären. Man kann Herrn Veselý auch für einen unhöflichen und unsympathischen Menschen halten.

- ➔ Die Normalitätserwartungen Frau Bergmanns werden nicht erfüllt. Sie würde andere (herzlichere, höflichere) Begrüßung bevorzugen. Herr Veselý erwartet demgegenüber, dass man ihn nicht in die Verhandlung anschließt, wenn er die Gäste nicht eingeladen und nicht empfangen hat. Er hat nicht einmal mit der Vorstellung gerechnet. Siehe dazu die Anlage 5.

Herr Heinrich kommt kaum vorwärts, er streckt sich nur aus. Herr Veselý rührt auch nicht vom Platz. Der Abstand beider Männer beim Handschlag beträgt ungefähr anderthalb Meter, was ziemlich viel zu sein scheint. Wenn man sich aber die universelle gesellschaftlich-geschäftlichen Distanz in der Distanzzonen-Skala auffindet, erfährt man, dass die beiden Interagierenden noch weiter voneinander stehen dürften. Dann hängt es vom persönlichen Gefühl oder von der kulturellen Konvention ab.

Am Anfang der Besprechung, wenn der Kaffee verteilt wird, schaut sich Frau Bergmann Herrn Veselý kurz an. Und wenn der Abteilungsleiter fängt an zu telefonieren, wird ihr besonderes 5 Sekunden dauerndes Augenmerk auf ihn gerichtet.

---

<sup>58</sup> Vgl. Tramtitz, Christiane (1992): . . . *Auf den ersten Blick. Über die ersten 30 Sekunden einer Begegnung von Mann und Frau.* Wien: ECON-TASCHENBUCH-VERLAG. S. 24.

<sup>59</sup> ebd.

**27 HH: Egal, ob das jetzt Schreibtische sind. Konferenztische. Da haben wir PC-Tische. Schränke. Regale. Rollcontainer.** *Er blättert dabei im Katalog. Spricht langsam, artikuliert, zeigt die Bilder im Katalog. FB schaut Herrn Veselý an, der gerade telefoniert. FN schweigt, hört zu.*

Daraus kann man herleiten, obwohl sein Telefongespräch auf der Videoaufnahme nicht zu hören ist, dass er damit mit großer Wahrscheinlichkeit die Besprechung stört. Diese unbequeme Störung bekundet ihm Frau Bergmann gerade mit dem langen Augenblick. Die Realisierungsform von Intention /vermutlich: *Seien Sie leise!* (siehe Unterkapitel 1.2.2., LAC-Kategorie 2) verlief hier nichtsprachlich (nonverbal) mittels des intensiven Blickkontakts. Es hat auch mit kulturspezifischen Werten und Einstellungen sowie mit Kulturstandards (siehe Unterkapitel 1.2.9., LAC-Kategorie 9) zu tun, die das eigenes und fremdes Handeln beurteilen und regulieren. Herr Veselý versteht die Intention entweder nicht, oder ignoriert sie mit Absicht.

Der weitere und zugleich auch der letzte verbale und nonverbale Kontakt ist erst am Ende der Videosequenz beim Abschied zu merken. Die beiden Deutschen sehen Herrn Veselý an.

52 FB: Auf Wiedersehen, Herr Veselý!

53 HV: 3 Sekunden lange Pause. Auf Wiedersehen. (*unfreundlich, langsam, falsche Aussprache.*)

54 FB: Hm. *Lächeln.*

55 HH: Wiedersehen. *HH und FB gehen raus.*

Was das Lächeln von Frau Bergmann bedeutet, ist nur zu vermuten. Dahinten kann die Zufriedenheit damit stecken, dass sie Herrn Veselý zur Antwort gebracht hat.

„Die Erstbegegnung ruft uns vielerlei Empfindungen hervor, wie etwa Sympathie, Antipathie, Unsicherheit, Respekt oder Überlegenheit.“<sup>60</sup> Man kann annehmen, dass zwischen den deutschen Verhandlungspartnern und Herrn Veselý Antipathie empfunden wird.

---

<sup>60</sup> Tramitz, Christiane (1992), S. 19.

Herr Veselý entspannt sich anschaulich nach dem Weggehen von beiden Händlern.

*57 FN bleibt an der Tür stehen, betrachtet HV. HV schaltet wieder das Radio an, die Blasmusik beginnt zu spielen und HV setzt die Arbeit mit besserer Laune (dem Lächeln nach) fort.*

Wenn man in Erstkontakt tritt, kann man sich dann einen ersten Eindruck über eine andere Person machen und das verläuft in der Regel während der ersten 30 Sekunden. Man nimmt an, dass der erste Eindruck von großer Wichtigkeit ist und dies drückt sich in dem verbalen und nonverbalen Verhalten aus.<sup>61</sup>

Trifft man einen Menschen zum ersten Mal, unterhält man sich mit ihm oder beobachtet man ihn, sieht man ihn im Umgang mit anderen Menschen, so wird er in uns gewöhnlich einen bestimmten Eindruck erwecken. [...] Und die erste Begegnung steht unter dem Einfluss des ersten Eindrucks.<sup>62</sup>

„Das Gegenüber seinerseits vermittelt ebenfalls seinen ersten Eindruck.“<sup>63</sup>

---

<sup>61</sup> Vgl. Tramitz, Christiane (1992), S. 19.

<sup>62</sup> Tramitz, Christiane (1992), S. 20.

<sup>63</sup> ebd.

### 2.2.3. Videosequenz: Die Ziel- und CI-Initiative

Die Länge dieser Sequenz beträgt sieben Minuten zwanzig Sekunden. Auf der Aufnahme geht es um folgendes Intervall: 1:10:00 - 1:17:20.

Herr Mayer aus dem deutschen Consulting Unternehmen ist nach Prag gekommen, um einen Beratungsauftrag zu besprechen. Er möchte eine Zusammenarbeit erzielen und dazu hat er ein Konzept mitgebracht.

Die tschechischen Kollegen sind linkerseits: Frau Miková, Herr Dvořák-der Leiter und Herr Novotný.



Die Quelle: die DVD (für mehrere Angaben siehe Seite 87).

A) Auffinden von konkreten Problemstellen („critical incidents“), ihre Einordnung in die jeweilige Kategorie des LAC-Rasters und die Aufstellung der Überlegungen darüber, warum es gerade zu einer Kommunikationsstörung oder zu einem Missverständnis kommt. Der Text hinter dem Pfeil hat die Funktion des Kommentars zu der vorigen Interpretation der Problemstellen.

## Problemstelle 1.

7 HM: Wie ein solches CI-Konzept bei uns im Westen aussieht. Übergibt das Konzept L, Frau Miková hilft ihm dabei, weil er Leiter ist und in der Mitte sitzt. Alle drei sehen sich dann dieses Konzept an.

8 L: Aah. *FM, L, HN beginnen auf Tschechisch das Vorgelegte zu besprechen, was natürlich für den Deutschen nicht verständlich ist. Dies dauert 10 Sekunden, bis der Deutsche darauf reagiert.*

9 HM: Na ja wie gesagt, ist ein Entwurf. *Gestikuliert.*

In der vierten Vorlesung des WS 2009/10 von Prof. Dr. Müller-Jacquier wurden kulturspezifische Handlungen und Handlungssequenzen einschließlich Rituale besprochen: In verschiedenen Kulturen gelten unterschiedliche Regeln darüber, was man in bestimmten Situationen tun und/oder unterlassen muss. Diese Regeln sind Teil der sozialen Etikette (siehe Unterkapitel 1.2.10., LAC-Kategorie 10) und weichen manchmal nur leicht, oftmals aber sehr deutlich ab. Bei den bilingualen Besprechungen sollte man sich auf der gemeinsamen Sprache einigen, die dann benutzt wird. Das ist in der Regel diejenige Sprache, die beide Seiten gut beherrschen und an diese sollte man sich konsequent halten. Dagegen verstoßen die Tschechen gleich am Anfang. Außerdem wird noch leise geredet, was das Verständnis auch demjenigen verhütet, der Tschechisch spricht. Hier kommen die paraverbalen Faktoren der Kommunikation (siehe Unterkapitel 1.2.7., LAC-Kategorie 7) ins Spiel.

An dieser Stelle gebe ich zwei Gründe, die mit dem LAC-Raster nicht im Zusammenhang stehen:

Weil Deutsch keine Muttersprache für sie ist, sprechen die Tschechen untereinander lieber auf Tschechisch, um einander hundertprozentig zu verstehen.

Sie sind daran gewöhnt miteinander auf Tschechisch zu reden und machen das deshalb auch in dieser Situation unterbewusst.

- ➔ Der Deutsche mag den Eindruck gewinnen, dass die tschechischen Verhandlungspartner absichtlich in der Muttersprache sprechen, um ihm am Verständnis zu hindern, weil sie sich negativ über das Konzept ausdrücken. Diese Möglichkeit ist eigentlich nicht auszuschließen, obwohl nur die Abrisse des auf Tschechisch geführten Gesprächs zu hören sind. Herr Mayer reagiert verworren mit der Wiederholung des

Stichpunkts seiner vorigen Aussage, um die deutsche Sprache wieder in Gebrauch zu nehmen.

Das Missverstehen kann hypothetisch in der unterschiedlichen sozialen Bedeutung des Wortes Entwurf bzw. Konzept (siehe Unterkapitel 1.2.1., LAC-Kategorie 1) liegen. Im Deutschen geht es um eine schriftlich, ausführlich und detailliert ausgearbeitete faktenbezogene Vorstellung, während im Tschechischen stellt es gut möglich eine Vorläufige Überlegung, die gar nicht schriftlich dokumentiert werden soll, dar. Diese schriftliche Form des Konzepts und seine Ausführlichkeit überrascht wahrscheinlich die Tschechen (entspricht ihren Erwartungen nicht). Die Tschechen setzen sich mit dieser unnormalen Situation auseinander, indem sie sich auf Tschechisch über den Entwurf unterhalten.

Problemstelle 2.

13 HM: Aber... eh...schauen Sie mal...Meine Erfahrungen hier in der (sic!) Tschechei mit Manager. Vedrutscho.

14 L: Vedrutský.

Herr Mayer benutzt den Begriff Tschechei anstatt der offiziellen Bezeichnung Tschechien, was meiner Erfahrungen nach in Deutschland gar nicht so selten ist. Es ist zwar keine Reaktion seitens Tschechen zu sehen, trotzdem müssen sie das bemerkt haben. Danach verstümmelt er den tschechischen Nachnamen eines Managers, diesem folgt dann die Korrektur seitens des Firmenleiters.

Nach der LAC-Kategorie 1 unterscheidet sich von Kultur zu Kultur die soziale Bedeutung einiger Wörter. Was den Deutschen neutral zu sein scheint, hat für Tschechen eine ganz negative Konnotation.

→ Die Tschechen sind von Anfang an mit dem Entwurf von Herrn Mayer nicht einverstanden, aber wenn er ihr Heimatland als Tschechei bezeichnet, könnten sie sich beleidigt fühlen und das Interesse an das vorgetragene Konzept mag noch mehr sinken.

### Problemstelle 3.

15 *HM*: Also der riesige tschechische Manager. Ich... ja ich male das jetzt mal schwarz-weiß, um es deutlich zu machen. Der ist charakterisiert dadurch, dass er keine besondere Initiative hat. Dass er so etwas wie Verantwortungsbewusstsein nicht entwickelt hat. Dass er Befehlsempfänger ist, dass er seine Arbeit zwar jetzt gut macht, die man ihm vorher sehr präzise aufgetragen und übermittelt hat. Aber eigene Gedanken *Lehnt sich zurück*. dazu zu verschwenden. Das kommt eigentlich nicht in Betracht. Und da müssen wir einsetzen, wir müssen sagen, PASS AUF! *HN trinkt Kaffee*. Das ist deine Verantwortung, das ist deine Entscheidung *zeigt dabei zwei Mal auf den Unternehmensleiter*, das sind deine Termine *zeigt auf Frau Mikova*, ja, das sind deine Mitarbeiter *zeigt auf Herrn Novotný und spricht immer lauter und lauter und L lehnt sich auf dem Stuhl zurück* und ganz wichtig das ist deine Firma. *Gestikuliert, akzentuiert und L schüttelt Bonbons aus der Schachtel auf seine Hand und isst sie*. Und so weiter.

Herr Mayer weist auf den Fehler eines riesigen tschechischen Managers hin und fühlt sich verpflichtet ihm es vorzuwerfen. *HM*: Das ist deine Verantwortung, das ist deine Entscheidung, das sind deine Termine, ja, das sind deine Mitarbeiter und ganz wichtig das ist deine Firma. Man hört, dass Herr Mayer dem fremden, nicht anwesenden tschechischen Manager duzt und man sieht, dass er dabei auf die tschechischen Verhandlungspartner zeigt. Das kann nur so wirken, als ob er es den tschechischen Verhandlungspartnern vorwerfen würde. Er duzt die Geschäftspartner im Prinzip und dazu tut er so ohne Erlaubnis. Herr Mayer regt sich so auf, dass er unabsichtlich (?) zum Duzen überkommt, was den Tschechen unhöflich vorkommen könnte. Hier kam es zu einem Wechsel von Register (siehe Unterkapitel 1.2.6., LAC-Kategorie 6).

- ➔ Dass es sich um *critical incident* handelt, weist die Reaktion des Unternehmensleiters aus: Herr Dvořák schüttelt Bonbons aus der Schachtel auf seine Hand und isst sie. Er kann mit diesem Handeln (mit dieser Körpersprache) die Gegenoffensive demonstrieren.

Das Duzen wird nicht so schlecht angenommen, aber die Lautstärke, der Wortakzent und vielleicht auch das Sprechtempo, mit denen Herr Mayer spricht, funktioniert hier möglicherweise als Kommunikationsstörer.

- ➔ Herr Mayer spricht so laut und aufgeregt, dass sich die Tschechen wie unter dem Angriff fühlen können. Die paraverbalen Faktoren sind in den vertretenen Kulturen möglicherweise unterschiedlich.

## B) Die Charakteristik des Erstkontaktes

- a. zwischen Frau Miková, Herr Novotný auf der einen Seite und Herrn Mayer auf der anderen Seite

Herr Dvořák ist mit Herrn Mayer schon bekannt, was die Einleitungsszene beweist, in der sie sich scheinbar freundlich unterhalten. Herr Mayer hat die Tür hinter seinem Rücken und wenn ihm die Mitarbeiter von Herrn Dvořák, die gerade den Raum betreten, vorgestellt werden, muss er aufstehen und sich umdrehen.

1 *L*: Das ist Frau Miková. *Eine Dame und ein Mann sind gerade in den Raum gekommen. HM dreht sich um, steht auf und reicht Frau Miková die Hand.*

2 *HM*: Mayer. *Handschlag. Kopfnicken. FM*: Es freut mich.

3 *HM*: Mayer. *Handschlag. Kopfnicken. HN*: Guten Tag.

4 *L*: Und Herr Novotný. Beide meine Mitarbeiter. *L zeigt den beiden Ihre Plätze am Tisch. Frau Miková geht aber zuerst zum Kaffeetisch und bereitet Kaffee für sich und Herrn Novotný zu. Herr Novotný holt sich die Tasse. HM setzt sich wieder. Danach setzen sich die beiden Mitarbeiter von HL mit ihren Tassen. FM rechts von ihm und HN auf die linke Seite. Sie bilden jetzt so eine Barriere, Überlegenheit.*

Herr Mayer lächelt und zeigt so Freundlichkeit und Offenheit.

12 *FM*: Wir sind ja dabei. Schritt by Schritt. Solche Sachen, die eine Unternehmenskultur also charakterisieren, erst zu bilden. Sie haben natürlich ein großes Problem, aus meiner Erfahrung. *Zeigt sich auf die Brust.* Wenn Sie das an die Mitarbeiter bringen wollen. Corporate Identity, Unternehmensphilosophie ... und solche Sachen (ironisch), die sagen Ihnen jetzt in dieser Periode, das ist alles Quatsch. Und... passen Sie jetzt gut auf, die Menschen von diesem Lande sind absolut sauer und nervös, wenn sie komplette Lösungen sehen.

Die Sprechweise von Frau Miková ist alles andere (oberflächlich, übergeordnet, ironisch...) als angenehm. Sie ist wahrscheinlich mit dem vorgelegten Konzept nicht einverstanden. Die Intention des Widerspruchs bringt sie mittels Paraverbalia zum Ausdruck.

15 *HM*: Also der riesige tschechische Manager. Ich... ja ich male das jetzt mal schwarz-weiß, um es deutlich zu machen. *HN blättert durch das Konzept und*. Der ist charakterisiert dadurch, dass er keine besondere Initiative hat. Dass er so etwas wie Verantwortungsbewusstsein nicht entwickelt hat. Dass er Befehlsempfänger ist, dass er seine Arbeit zwar jetzt gut macht, die man ihm vorher sehr präzise aufgetragen und übermittelt hat. Aber eigene Gedanken *Lehnt sich zurück*. dazu zu verschwenden. Das kommt eigentlich nicht in Betracht. Und da müssen wir einsetzen, wir müssen sagen, PASS AUF! *HN trinkt Kaffee*. Das ist deine Verantwortung, das ist deine Entscheidung, das sind deine Termine, ja, das sind deine Mitarbeiter *spricht immer lauter und lauter und L lehnt sich auf dem Stuhl zurück* und ganz wichtig das ist deine Firma.

Herr Novotný schenkt Herrn Mayer nur eine geringe Beachtung. Er liest das Konzept gründlich durch, trinkt seinen Kaffee. Den Grund dafür können paraverbale Faktoren der Rede von Herrn Mayer darstellen. Er spricht nämlich so laut und aufgeregt, dass sich die Tschechen wie unter dem Angriff fühlen können und Herr Novotný reagiert mit dem geringeren Zuhören.

Die Besprechungspartner aus den beiden Kulturen haben den Rahmen der institutionellen Erstbegegnung nicht verlassen. In institutionellen Erstbegegnungen dürfen die Handelnden ihre definierten Gesprächsrollen nicht verlassen, sie haben gemeinsame Handlungsziele und sind irgendwie gezwungen eine bestimmte kommunikative Aufgabe zu bearbeiten. Sie haben deshalb keine freie Wahl des Gesprächsablaufs.<sup>64</sup>

---

<sup>64</sup> Vgl. Müller-Jacquier, Bernd (2002), S. 403.

#### 2.2.4. Videosequenz: Sinkend und steigend

Diese zehn Minuten zwanzig Sekunden dauernde Sequenz findet man auf der Aufnahme im Schnittbereich von 1:45:45 bis 1:55:25.

Die Situation wird am Anfang des Videos beschrieben. Alles spielt sich im Büro des tschechischen Direktors einer Druckerei, Herrn Tvrđýs, ab. Die Firma hat in letzter Zeit gewisse Spannungen mit dem deutschen Partner. Die Hauptgründe sind die finanziellen Schwierigkeiten, die zur Folge die tschechisch-deutsche Besprechung haben. Herr Tvrđý erwartet in seinem Büro den Majoritätsbesitzer der Gesellschaft, Herrn Hahn. Diesen begleitet Herr Müller, ein Mitglied des deutschen Verwaltungsrats. Die tschechische Sekretärin heißt Frau Ticháčková.



Die Quelle: die DVD (für mehrere Angaben siehe Seite 87).

A) Auffinden von konkreten Problemstellen („critical incidents“), ihre Einordnung in die jeweilige Kategorie des LAC-Rasters und die Aufstellung der Überlegungen darüber, warum es gerade zu einer Kommunikationsstörung oder zu einem Missverständnis kommt. Der Text hinter dem Pfeil hat die Funktion eines Kommentars zu der vorigen Interpretation der Problemstellen.

## Problemstelle 1.

8 *Ein Mann betritt den Raum, klopft schnell aufs Futter und geht weiter zum Tisch von Herrn Tvrđý. Hinter ihm kommt noch ein Mann. Herr Tvrđý stellt die Tasse ab, macht das Magazin zu und steht auf.*

12 *Sekretärin: Guten Tag. Ihre Aussprache ist nicht korrekt. Sie verbeugt sich leicht vor und verlässt das Zimmer. Man hat ihren Gruß weder bemerkt noch erwidert.*

Warum kommt es dazu? Das erfährt man erst fast am Ende der Videosequenz unter der Zeile 34.

34 *Herr Tvrđý: Ehm, Eh. Sonst sind alle ihre Beratungen reine Theorie. Er neigt sich wieder hin. Herr Müller sitzt schweigend. Es scheint, als ob er ratlos wäre, was die Reaktion auf das Herrn Tvrđýs Benehmen betrifft. HM sieht auch resigniert aus. Sie kommen nun so viele Jahre zu uns. Herr Hahn nickt zu. Und Sie wissen gar nichts, wie das Leben bei uns ist.*

„Sie kommen nun so viele Jahre zu uns.“ Aus diesem Satz kann man so eine Konsequenz ziehen, dass die Sekretärin beide deutschen Partner schon mehrmals getroffen hat. Die deutschen Partner haben schon erkannt, dass die Sekretärin keine guten Kenntnisse der deutschen Sprache hat, was sie gleich am Anfang der Aufnahme zugibt, deshalb betreten die Deutschen alleine den Raum, ohne auf die Einführung zu warten, und deshalb antworten sie mit großer Wahrscheinlichkeit auf den Gruß der Sekretärin nicht. Der LAC-Raster bietet keine bessere Erläuterung dieser Erscheinung an.

Herr Hahn und Herr Müller wollten sicherlich lieber gleich zur Sache kommen, was eigentlich für Deutsche allgemein typisch ist, besonders wenn einige Probleme im Unternehmen entstehen. Sie sind so aufgeregt, dass sie sogar der Sekretärin auf den Gruß nicht entgegnen. Die LAC-Kategorie 9 (Kulturspezifische Werte und Einstellungen-Sachorientierung) kommt hier zur Geltung.

## Problemstelle 2.

13 *Herr Tvrđý: Wie war die Reise? Er sagt das, ohne sie anzusehen. Keiner antwortet, Herr Müller sieht ihn nur an.*

Herr Tvrđý fragt nach der Reise. In diesem Fall kann man die Frage als rhetorisch verstehen, weil er keinen besonders großen Wert darauf legt, dass die gestellte Frage angenehm und interessiert klingt. Sonst verwendet man oft so eine Wendung sowohl

in Deutschland als auch in Tschechien bei der Gesprächseröffnung. Nach dem LAC-Raster gehört es in die vierte Kategorie, die die kulturspezifischen Themen beinhaltet. Der LAC- Kategorie 2 (Spezifische Realisierungsformen von Intentionen durch Sprechhandlungen/Sprechhandlungssequenzen) nach könnte er mittels dieser Frage (die Realisierungsform von Intention) die Handlungsintention der Begrüßung zum Ausdruck bringen.

- ➔ Herr Hahn und Herr Müller halten diese von Herrn Tvrđý eingesetzte Frage auch für die übliche Gesprächseröffnungsphrase. Es ist ihnen klar, dass es sich nur um eine Höflichkeitsfloskel handelt und deshalb enthalten sie sich der Antwort.

Das Problem kann mit der LAC-Kategorie 8 (Nonverbale Faktoren) zusammenhängen. Wenn man mit jemandem spricht, ist es sowohl in Deutschland als auch in Tschechien höflich und vielleicht sogar erforderlich, dass man mit dem Gesprächspartner den Blickkontakt hält. Herr Tvrđý erfüllt diese Normalitätserwartung aus bestimmten Gründen nicht, was eventuell zu einer Kommunikationsstörung führen kann.

- ➔ Herr Müller wollte mit Herrn Tvrđý den Augenkontakt aufnehmen und die von ihm gestellte Frage beantworten, aber wenn er sieht, dass sich Herr Tvrđý mit anderen Sachen beschäftigt und sich ihnen nicht widmet, verzichtet er darauf.

Aus der Aussprache kann man schließen, dass Herr Tvrđý indifferent und nicht hundertprozentig konzentriert ist, was die deutschen Gesellschaftsverwalter und -besitzer bemerken müssten. Diese Gleichgültigkeit bei einer solchen ernsthaften Situation muss der deutschen Seite als spöttisch erscheinen, deshalb antworten sie wahrscheinlich nicht. Herr Müller sieht ihn nur kurz an. Siehe dazu Paraverbale Faktoren in der LAC-Kategorie 7.

Herr Tvrđý hat gut möglich gewisse Informationen über die Verkehrssituation und/oder über den Reiseverlauf der deutschen Delegation und es liegt ihm daran, dass sie problemlos eintreffen. Er interessiert sich wirklich dafür, wie die Reise war. Nach der LAC-Kategorie 2 (Sprechhandlungen und Sprechhandlungssequenzen) soll

einer Frage die Antwort folgen. Das Schweigen bedeutet zweifellos, dass etwas nicht in Ordnung ist.

➔ Wenn Herr Tvrđý keine Antwort bekommt, kann er den negativen Ablauf der Begegnung erwarten.

### Problemstelle 3.

Herr Tvrđý ist wie zu Hause gekleidet. Er hat zwar ein Hemd an, aber anstatt eines Anzugs trägt er einen beigen Pullover. Die gesamte Atmosphäre wirkt eigentlich ziemlich häuslich, was gar nicht für die Besprechung mit den Besitzern der Firma geeignet ist. Auf dem Tisch gibt es abgesehen von der Thermoflasche, der Tasse und dem vollen Aschenbecher ein paar Zeitungen und Zeitschriften. Darüber hinaus hatte Herr Tvrđý die Presse gelesen, bevor die Gäste kamen. Man erwischt ihn dann beim Lesen und es ist offensichtlich, dass er sich auf die Besprechung nicht besonders vorbereitet hat. Die Konfliktpunkte lassen sich in die LAC-Kategorie 8 (Nonverbale Faktoren – Kleidung und Objekte in der unmittelbaren Umgebung) einordnen.

➔ Diese Tatsache ist für die Deutschen ersichtlich irritierend, weil sie die Besprechung ernst nehmen.

### Problemstelle 4.

15 HT: Also, Bitte, meine Herren. Sie haben hier die Übersicht der Ergebnisse des letzten wirtschaftlichen Zeitabschnittes vor sich. *Er löscht eine andere Zigarette. Die beiden Verhandlungspartner blättern die Papiere durch. Frau Ticháčková bringt ein Tablett mit einer Flasche Wasser, zwei Gläser, belegte Brötchen, zwei Tassen und einer Kaffeekanne. HM nimmt eine seiner Zigaretten (Lucky strike) und zündet sich an.*

16 S: Bitte, bitte. *Sie stellt das Tablett auf den Tisch und geht wieder weg. Niemand sagt etwas. HT nimmt gleich ein belegtes Brötchen und isst, während die beiden die Grafiken studieren. HM verschiebt das Tablett, damit er sich Platz macht. Herr Tvrđý zeigt ihnen kauend sein belegtes Brötchen. Keiner schenkt ihm Beachtung. Danach legt er die Semmel auf die Zeitung MF Dnes.*

Die von der Sekretärin gebrachte Erfrischung ist nicht nur unerwünscht, das Tablett nimmt sogar auf dem Tisch zu viel Platz weg. Herr Müller versucht sich mehr Platz

zu machen, indem er das Tablett ein bisschen verschiebt. Die Deutschen mögen weniger Objekte in ihrer Umgebung bevorzugen. Herr Müller benötigt größere Arbeitsfläche, weil seiner Kulturstandards nach der Verhandlungstisch frei an zwecklose Objekte oder sogar leer bleibt. Der volle Tisch kann für die Deutschen einen störenden Einfluss auf die Annehmlichkeit während des Gesprächs haben. Die Objektdimension der nonverbalen Faktoren scheint in den beiden Kulturen unterschiedlich zu sein. Hier gibt es zwei LAC-Kategorien (8 Nonverbale Faktoren und 9 Kulturstandards), die eng zusammenhängen und die die Situation charakterisieren.

- ➔ Das Tablett mit der Erfrischung sollte man den deutschen Kulturstandards nach vielleicht extra anderswohin platzieren und so die Zufriedenheit der deutschen Partner sichern.

#### Problemstelle 5.

16 S: Bitte, bitte. *Sie stellt das Tablett auf den Tisch und geht wieder weg. Niemand sagt etwas. HT nimmt gleich ein belegtes Brötchen und isst, während die beiden die Grafiken studieren. HM verschiebt das Tablett, damit er sich Platz macht. Herr Tvrđý zeigt ihnen kauend sein belegtes Brötchen. Keiner schenkt ihm Beachtung. Danach legt er die Semmel auf die Zeitung MF Dnes.*

Herr Tvrđý bietet den Gästen die Erfrischung, indem er eine Geste mit seinem belegten Brötchen macht (sie ihnen quasi zeigt). Diese Geste sollte wahrscheinlich als ein Essanreiz dienen. Keiner schenkt ihm aber Beachtung. Die Art und Weise der oben genannten Intention ist als unpassend anzusehen. Dies kann man höchstens unter Freunde oder Bekannten tun. Andererseits spricht man mit vollem Mund nicht, was Herr Tvrđý vielleicht verhindern möchte. Nachdem er sich in das Brötchen verbissen hatte, bedachte er sich vermutlich, dass er den Besprechungspartnern anzubieten vergaß. Die Reparatur verläuft in der Form der oben beschriebenen Geste, die der Kommunikationsstörer sein könnte. Die kulturell unterschiedlichen nonverbalen Faktoren der Kommunikation, die in der LAC-Kategorie 8 zu finden sind, haben Schuld daran.

Eine andere Erklärung bietet die LAC-Kategorie 6 an. Die Geste ist in diesem Fall nicht entscheidend. Herr Tvrđý wählt vielleicht nur das falsche Register aus. Er hält

die Situation für mehr informell als sie in der Wirklichkeit ist und er setzt die richtige Personenbeziehung nicht voraus.

#### Problemstelle 6.

*17 Der Telefon klingelt. HT hebt den Telefonhörer ab, obwohl er noch kaut. HT: Haló, prosim, slyšim. Ah. Ja. Ja. Ja? Nein. Die deutschen Partner beschäftigen sich immer mit der Übersicht der Ergebnisse des letzten wirtschaftlichen Zeitabschnittes. Nein. Nein. Bitte, die Zahlung Herr Hahn blickt Herrn Tvrđý an, hört zu, was gesagt wird. werden wir erst nächsten, nächsten Monat durchführen. Herr Hahn stellt den Augenkontakt mit Herrn Müller her. Herr Wagner, wir haben leider keine finanziellen Mittel, HH schließt seinen Kulischreiber. um Sie zu bezahlen. Aber rufen Sie bitte später an, ja? Ich bin in einer Besprechung. Also, auf Wiederhören. HT trinkt Kaffee.*

Der Blickkontakt zwischen den Vertretern der deutschen Seite ist nicht ohne Bedeutung. Das Schlimmste, worauf sie reagieren, ist die Tatsache, dass der Leiter der Firma zugibt, momentan keine finanziellen Mittel zu haben, um eine der Zahlungen durchzuführen. Er macht offensichtlich seine Arbeit nicht richtig. Was aber noch stören kann und was mit den LAC-Kategorien zusammenhängt?

Herr Hahn und Herr Müller könnten das Sprechen mit vollem Mund verurteilen. Hier würde sich die soziale Etikette unterscheiden, die in die LAC-Kategorie 10 (Kulturspezifische Handlungen –Rituale- und Handlungssequenzen) gehört.

Nach der LAC-Kategorie 9 (Kulturspezifische Werte und Einstellungen) ist ersichtlich in der deutschen Kultur nicht höflich, während einer Besprechung andere Angelegenheiten zu erledigen und die Besprechung so zu unterbrechen. Man ist in Deutschland daran gewöhnt, die Zeit monochron zu verstehen. Diese vermutete Eigenschaft der Deutschen zeichnet sich durch die lineare Abfolge der Zeiteinheiten. Man arbeitet die einzelnen Aufgaben nacheinander. Demgegenüber scheint der Vertreter der Tschechen polychron zu sein. Das bedeutet er ist imstande in einer Zeiteinheit mehrere Tätigkeiten gleichzeitig auszuüben und wählt die im Moment wichtigen Aufgaben spontan aus (siehe Unterkapitel 1.2.9., LAC-Kategorie 9). Wichtige Frage ist, ob dieses Merkmal der ganzen Kultur zugeschrieben werden darf, oder ob Herr Tvrđý eine vereinzelte Ausnahme darstellt.

→ Die Zuschreibung der Eigenschaften ist bei dem interpersonalen Kontakt üblich, vor allem wenn es sich um ersten Kontakt mit den Ausländern handelt. Man generalisiert das Erlebte und kategorisiert die jeweilige Nation: der XYZ war frech zu mir, deswegen zeichnen sich alle Mitglieder dieser Kultur durch die Frechheit aus. Daraus entstehen dann die Stereotypen, die zwar jeder kennt, aber die nicht viel von der Wahrheit enthalten. Man soll deshalb seine interkulturellen kommunikativen Kompetenzen verbessern (zum Beispiel Interkulturelles Training besuchen), nicht gleich attribuieren, um diesen Prozess und damit auch die Entstehung der Stereotype zu verhüten.

Wenn der Anruf urgent ist, dann soll Herr Tvrđý den Verhandlungsraum verlassen und schnell die Sache erledigen. Lieber aber den Termin des Anrufs verschieben und keine Details vor den Gästen klären. Dieses Verhalten steht im Zusammenhang mit den kulturspezifischen Handlungen und Handlungssequenzen aus der LAC-Kategorie 10.

Herr Tvrđý will möglicherweise den Firmenbesitzern seine Macht zeigen. Er lehnt wahrscheinlich ab, seine niedrigere Position in der Organisation der Firma zu akzeptieren. Siehe die LAC- Kategorie 9 (Kulturspezifische Werte und Einstellungen - Starke/schwache Machtdistanz) im Unterkapitel 1.2.9.

Herr Tvrđý wählt in dem kurzen Telefongespräch mit Herrn Wagner das falsche Register (siehe Unterkapitel 1.2.6., LAC-Kategorie 6) aus. Nicht nur mit den Firmenbesitzern und –verwaltern (siehe Problemstelle 5), sondern auch mit den Lieferanten soll formell und höflich geredet werden. Herr Tvrđý ignoriert offensichtlich die gleichwertige Status- und Machtbeziehung, weil er die Bedingungen (die Zahlung in einem Monat) selbst diktiert, ohne die Äußerung der anderen Seite zu berücksichtigen. Dieses Benehmen müsste eigentlich einen Anstoß erregen.

### Problemstelle 7.

18 *HH*: Herr Tvrđý, *stellt die Thermoflasche zur Seite* Ich möchte Sie fragen *öffnet seinen orange Umschlag* wieso in unserer Firma schon seit drei Monaten *HH legt HT ein Blatt Papier vor der* Gewinn sinkt. Im Vergleich zum Vorjahr *HH zeigt HT die Stelle in der Übersicht* ist das ein wesentlicher Unterschied.

23 *HT*: Zum Beispiel die Maschine in Heidelberg. *Er gestikuliert heftig.* Wissen Sie? Des letzten Jahr (sic!) *HH verschiebt die Tischlampe zur Seite.* Ja.

Herr Tvrđý hat seinen Tisch mit überflüssigen Gegenständen überfüllt und sogar so, dass es dem Gesprächspartner unangenehm vorkommt und er wird innerlich dazu gezwungen sich Platz zu machen. Hier spielen Kulturstandards (siehe Unterkapitel 1.2.9., LAC-Kategorie 9) und unterschiedliche Empfindung der Objekte in der unmittelbaren Umgebung des Menschen (siehe Unterkapitel 1.2.8., LAC-Kategorie 8) eine Rolle.

In Deutschland legt man den Wert darauf, den Augenkontakt zu knüpfen, um zu zeigen, dass man zuhört. Die großen Gegenstände hindern daran. Das charakterisiert die LAC-Kategorie 8 Nonverbale Faktoren – Blickkontakt und die LAC-Kategorie 9 Kulturspezifische Werte und Einstellungen.

### Problemstelle 8.

21 *HT*: Ich bin mit Ihnen nicht einverstanden. Sie kennen die Situation in der Tschechischen Republik nicht. *Er spielt mit dem Brötchen. Atmet sich laut ein.* Hier gibt es eine niedrige Kaufkraft, *HM schüttelt den Kopf.* einen kleinen Marktanteil *HH nickt.* und dazu herrscht hier überall Korruption. *Er gestikuliert heftig mit der Hand und auch mit dem Brötchen, weil er dies weiterhin hält. Unter anderen zeigenden Gesten, macht er eine solche, die für Geld benutzt wird. HM und HH sehen sich an.*

Wenn Herr Tvrđý die überall herrschende Korruption erwähnt, sehen die deutschen Gäste einander gleich an. In jeder der vertretenen Länder hat das Wort Korruption eine andere soziale Bedeutung (siehe Unterkapitel 1.2.1., LAC-Kategorie 1). Was aber für beide Länder gilt, ist die Tatsache, dass es um einen Gesetzesverstoß geht. In Deutschland kann die Korruption eine persönliche Schwäche bedeuten (man ist nicht fähig sich anders durchzusetzen als mittels schmutzigen Finanzierungspraktiken und

außerdem handelt man abgesehen von der Rechtswidrigkeit ehrlos), während die Korruption in Tschechien als zwar eine negative aber immer noch kulturelle Konvention gilt. Die Korruption wird schon als Normalität empfunden man hat sie durch das praktische Handeln gelernt. Eine nicht unbedeutende Rolle spielt dabei auch die Erziehung. In Tschechien ist es nämlich üblich, dass die Eltern und danach auch ihre Kinder den gerade als wichtig angesehenen Personen (zum Beispiel dem Arzt) ein Geschenk bringen. Die Frage ist, wann man das Geschenk gibt. Wenn die Übergabe am Anfang verläuft, dann bedeutet es mit großer Wahrscheinlichkeit, dass man die Person irgendwie zu beeinflussen beabsichtigt. Als eine Danksagung betrachtet man dann so ein Geschenk, das man erst nach dem Abschluss der Kontaktsituation übergibt. Man will zwar der Korruption meistens nicht unterliegen (nicht alle Tschechen sind so unehrlich), aber einige Menschen ermöglichen sie einfach und das nutzt man dann in vielen Fällen aus, um sich beispielsweise hochzuarbeiten. Die Tschechien rechnen deshalb unterbewusst mit einem bestimmten Korruptionsdruck und sie sehen die Korruption anders (in bestimmten Fällen als Notwendigkeit) als in anderen Ländern.

#### Problemstelle 9.

33 HT: No, das schon. *Sowohl HH als auch HT lehnen sich zurück. HT lacht. Aber erst Er richtet den Zeigefinger auf. Wenn Sie jemanden finden, den man bestechen kann. Er deutet auf dem Tisch die Bestechung an. HH berührt den Arm von HM und beide sehen sich gestoßen an. Danach lehnt HT sich zurück und setzt vor.*

Eine ähnliche Reaktion wie die letztgenannte verlief, nachdem Herr Tvrdý das Wort „bestechen“ ausgesprochen hatte. Auch in diesem Fall handelt es sich um eine unterschiedliche soziale Bedeutung (siehe Unterkapitel 1.2.1., LAC-Kategorie 1) In Tschechien wird die Bestechung zum Beispiel für das Durchsetzungsmittel gehalten. Hauptsächlich wird sie gewissermaßen als Normalität empfunden (beispielsweise als Danksagung dem Arzt), obwohl es natürlich (genauso wie in Deutschland) um einen Regelverstoß geht. Im Unterschied zu den Deutschen haben die Tschechen dieses Verhalten durch das praktische Handeln und durch die Erziehung gelernt.

## Problemstelle 10.

35 Die Tür öffnet sich und Frau Ticháčková berichtet, wer und warum telefoniert hat. Šéfe, telefonuje Franta, dete na kapry? (Chef, Franta ruft an, ob Sie heute angeln gehen.) HM und HH schauen sich kurz um, was los ist.

36 HT: Ja gleich, wenn ich hier fertig bin. Frau Ticháčková sieht verwirrt aus, sie kann nämlich kein Deutsch und HT antwortet gerade auf Deutsch. Eh. Er lächelt, weil er sich seines Fehlers bewusst ist. Entschuldigung. Hned, jen co to s těma tady odbydu. (Sofort, wenn ich Sie hier loswerde.) Frau Ticháčková nickt und verlässt den Raum.

Die Sekretärin betritt den Raum, ohne auf die Tür zu klopfen, und fängt an, zu ihrem Chef zu sprechen, obwohl er gerade in der Besprechung ist. Sie entschuldigt sich gar nicht für die Störung. Nachdem sie die Antwort bekommen hatte, verließ sie wieder den Raum, ohne etwas zu sagen. Dieses Verhalten kann man in Deutschland nur als unhöflich und unangemessen stempeln. Frau Ticháčková verstößt gegen die soziale Etikette der Deutschen und Herr Hahn dreht sich instinktiv schnell um, um festzustellen, was passiert. Danach schaut er überrascht und fragend Herrn Tvrdý an. Die kulturspezifischen Handlungen und Handlungssequenzen der Deutschen und der Tschechen, die in der LAC-Kategorie 10 näher beschrieben werden, unterscheiden sich in diesem Punkt voneinander. Die zweite wahrscheinlichere Möglichkeit wäre, dass Frau Ticháčková Probleme mit der anständigen Verhaltung hat.

### B) Die Charakteristik des Erstkontaktes

#### a. zwischen der Sekretärin Frau Ticháčková und Herren Hahn und Müller

34 HT: Ehm, Eh. Sonst sind alle Ihre Beratungen reine Theorie. Er neigt sich wieder hin. HM sitzt schweigend. Es scheint, als ob er ratlos wäre, was die Reaktion auf das HTs Benehmen betrifft. HM sieht auch resigniert aus. Sie kommen nun so viele Jahre zu uns. HH nickt zu. Und Sie wissen gar nichts, wie das Leben bei uns ist.

„Sie kommen nun so viele Jahre zu uns.“ Aus diesem Satz kann man so eine Konsequenz ziehen, dass die Sekretärin beide deutschen Partner schon mehrmals getroffen hat. Es geht also um keinen Erstkontakt.

b. Die Charakteristik des Erstkontaktes zwischen Herrn Tvrđý und Herren Hahn und Müller

Aus dem Gespräch erweist sich, dass Herr Tvrđý mit den deutschen Partnern schon längere Zeit bekannt ist. Erstens wird in der Begrüßungsphase niemand vorgestellt, zweitens verwendet Herr Tvrđý zweimal eine vertraulichere Anrede „Meine Herren“, trotzdem bleiben sie beim formellen Register. Auch in diesem Fall handelt es sich um keinen Erstkontakt.

15 HT: Also, Bitte, meine Herren. Sie haben hier die Übersicht der Ergebnisse des letzten wirtschaftlichen Zeitabschnittes vor sich.

28 HT: Ich bitte Sie. *Er lächelt.* Für die Löhne, *Er lehnt sich so heftig auf dem Lehnstuhl zurück, dass der Stuhl sinkt.* die wir hier den Leuten bezahlen wird *Er neigt sich hin.* In einer Hand hielt er immer das Brötchen und mit der anderen gestikuliert er. in der nahen Zukunft keiner arbeiten wollen. Unser Bereich braucht Fachleute *HH nickt zweimal zu.* HT gestikuliert mit den Händen, wobei er das Brötchen immer hin hielt. mit einer langen Praxiserfahrung. Wenn wir an ihnen sparen werden *HT macht eine ausladende Geste,* eh... sie können zur Konkurrenz über und neue Leute gewinnen wir bestimmt nicht. Ja, meine Herren. Wir sind ja nicht in Deutschland *HH nickt zu und gestikuliert so, als ob er damit einverstanden wäre.* , wo die Leute um ihren Arbeitsplatz fürchten.

### 2.3. Schlussbetrachtung

Die Analyse der ausgewählten Videosequenzen aufgrund des LAC-Rasters hat folgende Ergebnisse gebracht:

Kritische Stellen in den interkulturellen (tschechisch-deutschen) Diskursen und die nachfolgend aufgetretenen Missverständnisse zwischen den beiden sich kulturell fremden Kommunikationspartnern (die so genannten „Critical Incidents“) wurden markiert und kurz beschrieben. Es wurde immer ein paar Überlegungen darüber aufgestellt, aus welchen Gründen das als störend empfundene sprachliche und/oder nichtsprachliche Handeln der Kommunikationspartner das Missverstehen verursacht hat. Die in der Analyse eingeschriebenen Auseinandersetzungen umfassen hauptsächlich psychische Verfassung und die kulturspezifische Sozialisation der Beteiligten. Dieser Prozess der Überlegungenanstellung hat unter anderem auf der Attribution und auf Diskrimination beruht, die einen Teil der interkulturellen Kompetenz<sup>65</sup> bilden.

Die Theorie über Probleme der interkulturellen Kommunikation (siehe Unterkapitel 1.2.) hat sich auch in den tschechisch-deutschen Interaktionssituationen in den vorliegenden Videosequenzen erwiesen.

Die Kulturunterschiede wurden gegenübergestellt und somit die kontrastive Analyse durchgeführt. Obwohl sich die vertretenen Kulturen scheinbar nahe stehen (sie grenzen aneinander, haben die teilweise gemeinsame Geschichte usw.), sind manchmal wesentliche Unterschiede zu beobachten, die man beim (Erst)Kontakt respektieren soll.

Auch der Erstkontakt hat die Beachtung gefunden, weil er zweifellos einen markanten Einfluss auf die interkulturelle Kommunikation ausübt. In jeder Situation

---

<sup>65</sup> Zum Kompetenzbegriff siehe: Thomas, A. (2003): „Interkulturelle Kompetenz - Grundlagen, Probleme und Konzepte.“ In: *Erwägen, Wissen, Ethik*, 14 (1), S. 137-221. Und Bolten, Jürgen (2007): *Interkulturelle Kompetenz*. Landeszentrale für politische Bildung Thüringen.

(informellen, formellen, institutionellen) kommt es nämlich zu den Erstkontakten, die die kritischen Punkte der Interaktionssituationen (vor allem der interkulturellen Interaktionssituationen) in der Regel noch bekräftigen

In jeder der interkulturellen Erstkontaktsituationen auf dem Video hat man sich an eigene konventionell verfestigte Handlungsmuster gehalten, die allen monokulturellen Ko-Interagierenden bekannt sind und von ihnen als verbindlich angesehen werden, die jedoch den Normalitätserwartungen des Vertreters einer anderen Kultur nicht so ganz oder überhaupt nicht entsprechen.<sup>66</sup> Das hat die Herausbildung dieser Arbeit ermöglicht, weil gerade so die Missverständnisse und Kommunikationsstörungen entstehen.

Jede der zehn LAC-Kategorien des Rasters wird in den oben genannten Normalitätserwartungen beinhaltet. Die benutzte Methode hat nicht nur als übersichtlich und verständlich gezeigt, sondern sie integriert auch alle Aspekte des zwischenmenschlichen Kontakts (psychologische, soziologische und diskurslinguistische Aspekte).

In der ersten Videosequenz haben sich die tschechische und die deutsche Kultur voneinander unter anderen durch die Paraverbalia, die Nonverbalia (konkreter durch den interpersonalen Abstand), die Sprechhandlungen, die kulturspezifischen Werte und Einstellungen sowie die Kulturstandards unterschieden. Die zweite Videosequenz hat sich durch das Problem in der sozialen Wortbedeutung, durch das falsch gewählte Register oder durch unterschiedlich wahrgenommene paraverbale Faktoren der Kommunikation gekennzeichnet. In der dritten Videosequenz sind die Unterschiede auf der Ebene der Themen, der nonverbalen und der paraverbalen Faktoren der Kommunikation, der kulturspezifischen Werte und Einstellungen, der kulturspezifischen Handlungen, der sozialen Wortbedeutung, auf der Ebene der Sprechhandlungen und des Registers erschienen. In den entstandenen Problemstellen, deren Anzahl bei der Betrachtung nicht unterschätzt werden kann, sind die Emotionen hervorgetreten und in keiner der drei Episoden wurde die Einigung erzielt. In der ersten Videosequenz hat man einen weiteren

---

<sup>66</sup> Vgl. Luckmann, T. (1986): *Grundformen der gesellschaftlichen Vermittlung des Wissens: Kommunikative Gattungen*. Westdeutscher Verlag: Opladen, S. 191-211. Und Günter, S. (2001): „Kulturelle Unterschiede in der Aktualisierung kommunikativer Gattungen“. In: *Info DaF* 28/1:15-32.

Verhandlungstermin vereinbart. Die zweite Videosequenz wurde von der tschechischen Seite beendet und die dritte Videosequenz muss noch weiter fortgesetzt worden sein. Infolge der beunruhigenden Ergebnisse der abgelaufenen Analyse kann demjenigen, der in einem multikulturellen Arbeitsplatz tätig ist, der in einem ausländischen Unternehmen eine Stelle gewonnen hat, der ins Ausland von seiner Firma entsendet wird oder der einfach beim Reisen mit den Angehörigen der jeweiligen Kultur/en in Kontakt tritt, empfohlen werden, eines der interkulturellen Trainings zu absolvieren und so seine interkulturelle Kompetenz zu verbessern und die Problemsituationen sowie die Missverständnisse möglichst viel minimieren.

## 2.4. Resumé

Analýza vybraných videosekvencí pomocí LAC-rastru přinesla následující výsledky:

Nejprve byla označena a krátce popsána kritická místa mezikulturních (česko-německých) rozhovorů a následně vzniklá nedorozumění mezi přítomnými si navzájem kulturně cizími partnery komunikace. O důvodech vzniku kriticky vnímaného verbálního a/nebo neverbálního jednání partnerů komunikace a o příčinách nedorozumění bylo pak vždy vystavěno několik domněnek. Ty zahrnují především psychické rozpoložení komunikujících a socializaci, která je typická pro danou kulturu jednotlivých partnerů komunikace. V analýze zapsané úvahy se zakládaly především na atribuci a diskriminaci, které tvoří součást takzvané interkulturní kompetence.<sup>67</sup>

V česko-německých interakčních situacích ve zkoumaných videosekvencích se potvrdila teorie o problémech mezikulturní komunikace, která je popsána v podkapitole 2.1.

Dále byly nalezené kulturní rozdíly postaveny proti sobě a tím byla provedena kontrastivní analýza. Ačkoliv by se mohlo na první pohled zdát, že se jedná o kultury, jež jsou si blízké, neboť spolu sousedí a mají provázanou historii, pozorované rozdíly byly podstatné. Posledně zmiňované je nutno při (prvním) kontaktu zohlednit.

Pozornost byla věnována právě také prvnímu kontaktu, protože má podstatný vliv na průběh mezikulturní komunikace. V každé situaci (jak formální či neformální, tak i instituční) totiž dochází k prvním kontaktům, které zpravidla ještě umocňují kritická místa mezikulturních interakcí.

V každé situaci prvního kontaktu, která byla pozorována ve vybraných videích, se partneři komunikace drželi svých konvenčních vzorců chování, jež jsou pro všechny

---

<sup>67</sup> Více informací o tomto pojmu: Thomas, A. (2003): „Interkulturelle Kompetenz - Grundlagen, Probleme und Konzepte.“ In: *Erwägen, Wissen, Ethik*, 14 (1), S. 137-221. Und Bolten, Jürgen (2007): *Interkulturelle Kompetenz*. Landeszentrale für politische Bildung Thüringen.

členy jejich kultury společné a všeobecně platné, ale jež se ne vždy shodují s vzorci zástupců kultury druhé.<sup>68</sup> Tento fakt vlastně umožnil vznik této práce, jelikož právě tímto způsobem nedorozumění vznikají.

Očekávání „normálních“ vzorců chování jsou obsaženy v každé z kategorií LAC-rastru. Použitá metoda se neukázala jen jako přehledná a srozumitelná, ale integruje také všechny aspekty mezilidského kontaktu (psychologické, sociologické a diskusně lingvistické).

V prvním videu se česká a německá kultura lišily zejména neverbálními a paraverbálními faktory komunikace, hodnotami, postoji a kulturními standardy. Druhé video se mimo jiné vyznačovalo problémy v oblasti „sociálního“ významu slov, problémy s volbou správného charakteru přístupu k dané situaci s ohledem na faktory ji ovlivňující. Ve třetím videu se pak objevily například rozdíly v tématech, která v dané situaci a dané kultuře mají/musí/nesmí být zavedena, dále v neverbální a paraverbální komunikaci, hodnotách a postojích daných kultur, v rituálech a ve specifických významech slov vzniklých socializací v daném kulturním prostředí.

Ve vzniklých problémových situacích, jejichž počet nemůže být při pozorování podceňen, se objevily emoce a v žádné ze tří epizod nebylo dosaženo shody. V první videosekvenci byl sjednán další termín jednání. Druhá videosekvence byla ukončena ze strany Čechů a ve třetí videosekvenci pokračoval rozhovor bezpochyby dále. V důsledku znepokojivých výsledků provedené analýzy vyplynulo doporučení pro ty, kteří přichází do kontaktu s cizími kulturami (například na multikulturním pracovišti, v zahraničním podniku, na zahraničních služebních cestách nebo jen při cestování), a sice zúčastnit se jednoho z mnoha pořádaných interkulturních tréninků, zlepšit tak svou interkulturní kompetenci, vyvarovat se problémových situací a případně co možná nejvíce minimalizovat možnost vzniku nedorozumění či dokonce konfliktů.

---

<sup>68</sup> Viz Luckmann, T. (1986): *Grundformen der gesellschaftlichen Vermittlung des Wissens: Kommunikative Gattungen*. Westdeutscher Verlag: Opladen, S. 191-211. Und Günter, S. (2001): „Kulturelle Unterschiede in der Aktualisierung kommunikativer Gattungen“. In: *Info DaF* 28/1:15-32.

## 2.5. Bibliographie

### Literaturverzeichnis

ABELE-BREHM, Andrea (1995). „Soziale Kognitionen: Taxonomien, Auslösebedingungen, Funktionen“. In E. H. Witte. (Hrsg. ): *Soziale Kognition und empirische Ethikforschung*. Lengerich: Pabst. S. 11-26.

ASCH, Solomon. E. (1946). „Forming impression of personality“, in: *Journal of Abnormal Social Psychology*, 41, S. 258-290.

BOLTEN, Jürgen (1992): „Interkulturelles Verhandlungstraining“. In: *Jahrbuch Deutsch als Fremdsprache* 18, S. 269-287.

BOLTEN, Jürgen (1995): „Grenzen der Internationalisierungsfähigkeit. Interkulturelles Handeln aus interaktionstheoretischer Perspektive“. In: Ders. (Hg.): *Cross Culture - Interkulturelles Handeln in der Wirtschaft*. Sternenfels/Berlin 1995, S. 24-42.

BOLTEN, Jürgen (2007): *Interkulturelle Kompetenz*. Landeszentrale für politische Bildung Thüringen.

BURKART, R. (1998): *Kommunikationswissenschaft. Grundlagen und Problemfelder; Umriss einer interdisziplinären Sozialwissenschaft*. Wien: Böhlau.

BURKART, R. (2003): „Kommunikation als soziale Interaktion“. In: Bolten, J. und Ehrhardt, C. (Hrsg.): *Interkulturelle Kommunikation. Texte und Übungen zum interkulturellen Handeln*. Verlag Wissenschaft & Praxis, S. 17-36.

DELHEES, Karl H. (1994): *Soziale Kommunikation. Psychologische Grundlagen für das Mittelalter in der modernen Gesellschaft*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

DEPPERMAN, Arnulf (1998): *Praxis der Gesprächsanalyse*. Forschungsbericht Nr. 111 des Psychologischen Instituts der Albert-Ludwig-Universität Freiburg i. Br. Freiburg.

FORGAS, Joseph P. (1995): *Soziale Interaktion und Kommunikation. Eine Einführung in die Sozialpsychologie*. (3. Aufl.). Weinheim: Beltz.

- FRINDTE, Wolfgang (2001): *Einführung in die Kommunikationspsychologie*. Weinheim: Beltz.
- GÜNTER, S. (2001): „Kulturelle Unterschiede in der Aktualisierung kommunikativer Gattungen“. In: *Info DaF* 28/1:15-32.
- HALL, Edward T. (1959): *The silent language*. Garden city New York: Doubleday.
- HALL, Edward T. (1976): *Die Sprache des Raumes*. Originaltitel (1966): *The Hidden Dimension*. Düsseldorf.
- HEIDER, Fritz. (1958): *The psychology of interpersonal relations*. New York. Wiley.
- HEINZE, Anett (2006): *Interkulturelle Erstinteraktionen als kommunikative Gattung – Ein Vergleich von face-to-face-Situationen und Dialogen in Lehrwerken*. Dissertation zur Erlangung des akademischen Grades doctor philosophiae (Dr. phil.). Universität Bayreuth.
- HETTLAGE-VARJAS, Andrea und Hettlage, Robert (1984): „Kulturelle Zwischenwelten. Fremdarbeiter — eine Ethnie?“ In: *Schweizer Zeitschrift für Soziologie. Revue suisse de sociologie* 10, 2 (Sonderband), S. 357-403.
- HOFSTEDE, G. (1991): *Cultures and Organizations. Intercultural Cooperation and Its Importance for Survival*, London: Harper Collins Publishers.
- HU, Adelheid (1997): „Warum „ Fremdverstehen“? Anmerkungen zu einem leitenden Konzept innerhalb eines „interkulturell“ verstandenen Sprachunterrichts.“ In: Bredella, Lothar/Christ Herbert/Legutke, Michael K. (eds. ): *Thema Fremdverstehen. Arbeiten aus dem Graduierten Kolleg „Didaktik des Fremdverstehens“*. Tübingen: Narr, S. 34-54.
- KNAPP, Karlfried (2004): *Angewandte Linguistik*. Ein Lehrbuch. A. Francke Verlag, Tübingen und Basel, S. 409-430.
- KNAPP, Karlfried/Knapp-Potthoff, Annelie (1990): „Interkulturelle Kommunikation“. In: *Zeitschrift für Fremdsprachenforschung* 1, S. 62-93.

KOOLE, Tom/Thije, Jan D. ten (1994): „Der interkulturelle Diskurs von Teambesprechungen. Zu einer Pragmatik der Mehrsprachigkeit“. In: Brünner, Gisela/ Graefen, Gabriele (eds.): *Texte und Diskurse; Methoden und Forschungsergebnisse der Funktionalen Pragmatik*. Opladen: Westdeutschen Verlag, S. 412-435.

KÜHN, Christine (2002): *Körper-Sprache. Elemente einer sprachwissenschaftlichen Explikation non-verbaler Kommunikation*. Frankfurt am Main [u. a.], Lang.

LEHTONEN, Jaakko (1990): „Kulturbedingte Attributionens als Erklärungen interkultureller Kommunikationsschwierigkeiten“. In: Bernd Spillner. (Hrsg.): *Interkulturelle Kommunikation. Kongressbeiträge*. Frankfurt a. M.: Lang. S. 73-74.

LEWANDOWSKI, Theodor (1985): *Linguistisches Wörterbuch*, Band I-III. Heidelberg/Wiesbaden: Quelle& Meyer.

LUCKMANN, T. (1986): *Grundformen der gesellschaftlichen Vermittlung des Wissens: Kommunikative Gattungen*. Westdeutscher Verlag: Opladen, S. 191-211.

LÜGER, Heinz-Helmut (1992): *Sprachliche Routinen und Rituale*. Frankfurt a. M.: Lang.

MAURITZ, Hartmut (1996): *Interkulturelle Geschäftsbeziehungen. Eine interkulturelle Perspektive für das Marketing*. Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Heymo Böhler. Wiesbaden.

MENG, Katharina (1994): „Entwicklung der Dialogfähigkeit bei Kindern“. In: Fritz, Gerd/ Hundsnurscher Franz (eds.): *Handbuch der Dialoganalyse*. Tübingen: Niemayer, S. 377-392.

MÜHLMANN, Wilhelm E. (1956): „Ethnologie als soziologische Theorie der interethnischen Systeme“. In: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* 8, S. 186-205.

MÜLLER, Bern-Dietrich (1991): „Kulturstandards in der Fremdsprache“. In: Alexander Tomas (ed.): *Kulturstandards in der internationalen Begegnung*. Saarbrücken: Breitenbach, S. 41-54.

- MÜLLER-JACQUIER, Bernd (1999): *Interkulturelle Kommunikation und Fremdsprachendidaktik. Studienbrief Kulturwissenschaft*. Universität Koblenz-Landau, Abt. Koblenz.
- MÜLLER-JACQUIER, Bernd (2000): „Linguistic Awareness of Cultures. Grundlagen eines Trainingsmoduls“. In: Bolten, Jürgen (ed.): *Studien zur internationalen Unternehmenskommunikation*. Leipzig: Popp, S. 20-49.
- MÜLLER-JACQUIER, Bernd (2002): *In Sachen Deutsch als Fremdsprache. Erstkontakte. Zur Behandlung kommunikativer Gattungen im Deutsch als Fremdsprache-Unterricht*. Schneider Verlag Hohengehren GmbH. S. 397-407.
- MÜLLER-JACQUIER, Bernd und Thije, Jan D. ten (2000): „Linguistische Berufe. Ein Ratgeber zu aktuellen linguistischen Berufsfeldern“. In: *Forum Angewandte Linguistik*, Band 37, Peter Lang Verlag, Frankfurt am Main [u. a.], S. 39-54.
- PHILIPP, Swetlana (2002): *Kommunikationsstörungen in interkulturellen Erst-Kontakt-Situationen-eine kommunikationspsychologische Untersuchung zu Attributionen und Verhalten in interkultureller Kommunikation*. Jena, Universität, Dissertation.
- PORTER, E. Richard & Samovar, Larry (1991): *Intercultural communication: A reader*. Belmont: Wadsworth Publ.
- QUASTHOFF, Uta (1973): *Soziales Vorurteil und Kommunikation-eine sprachwissenschaftliche Analyse des Stereotyps*. Frankfurt am Main. Athenäum Fischer Taschenbuch Verlag.
- REDDER, A. und Rehbein, J. (1987): „Arbeiten zur interkulturellen Kommunikation“. In: Redder, A. und Rehbein, J. (Hg.): *Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie*. S. 7-21.
- SACHS, H. , Schegloff, E. A. & Jefferson, G. (1974): „A Simplest Systematics for the Organisation of Turn-Taking for Conversation“. In: *Language*, 50, S. 696-735.
- SCHÜTZE, Fritz (1975): „Sprache soziologisch gesehen“. Band II: *Sprache als Indikator für egalitäre und nicht-egalitäre Sozialbeziehungen*. München: Fink.

THIJE, Jan D. ten (1997): „Intercultural Communication in Team Discussions: Discursive Interculture and Training Objectives“. In: Knapp-Potthoff, Annelie/Liedtke, M. (Hg.): *Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit*. München (iudicium), S. 125-154.

THOMAS, Alexander (1991): *Kulturstandards in der internationalen Begegnung*. Breitenbach in Saarbrücken, Fort Lauderdale.

THOMAS, Alexander (1996): *Psychologie interkulturellen Handelns*. Hogrefe Verlag.

THOMAS, A. (2003): „Interkulturelle Kompetenz - Grundlagen, Probleme und Konzepte.“ In: *Erwägen, Wissen, Ethik*, 14 (1), S. 137-221.

TRAMITZ, Christiane (1992): . . . *Auf den ersten Blick. Über die ersten 30 Sekunden einer Begegnung von Mann und Frau*. Wien: ECON-TASCHENBUCH-VERLAG. S. 9-235.

WALDENFELS, Bernhard (1971): *Das Zwischenreich des Dialogs. Sozialphilosophische Untersuchung im Anschluss an Edmund Husserl*. Den Haag.

WIERLACHER, A. (1999): „Interkulturalität.“ In: de Berg, Henk; Prangel, Matthias (Hg.): *Interpretation 2000: Positionen und Kontroversen*. In: Metzler Lexikon: *Kultur der Gegenwart. Themen und Theorien, Formen und Institutionen seit 1945*. Stuttgart: 2000. S. 231-232.

## **Internetquellen**

Pieczka, E., Quartey, S.: „Stimuluskontrolle und Konzeptbildung“ <[http://www2.uni-wuppertal.de/FB3/psychologie/allge2/Ref2706\\_0407.pdf](http://www2.uni-wuppertal.de/FB3/psychologie/allge2/Ref2706_0407.pdf)> (letzter Zugriff: 21. 11. 2010)

Gaidosch, Ulrike; Mau-Endres, Birgit; Ufholz, Bernhard und Waas, Lisa: *Interkulturelles Kompetenz- und Konfliktraining für den Beruf (IKK)*, Handout zum Grundlagenseminar, München, 2002. <[http://www.f-bb.de/uploads/tx\\_ffbb/IKK-Grundlagen-Handout.pdf](http://www.f-bb.de/uploads/tx_ffbb/IKK-Grundlagen-Handout.pdf)> (letzter Zugriff: 3.3. 2011)

## Anlagen

Anlage 1 zur Kommunikation .....	76
Anlage 2 zur Kultur.....	77
Anlage 3 zum Inter.....	78
Anlage 4 zur interkulturellen Kommunikation .....	79
Anlage 5 zum Erstkontakt und zur Erstbegegnung.....	79
Erstkontakt .....	81
Erst-Kontakt-Situation .....	81
Erstbegegnung.....	82
Der erste Eindruck .....	82
Anlage 6 zu den Vorurteilen und Stereotypen .....	83
Stereotyp.....	83
Vorurteil .....	84
Anlage 7 zur Attribution .....	84
Anlage 8 zur Diskrimination.....	86
Transkriptionen .....	87
Vorstellung der Aufnahme .....	87
Das Verzeichnis der Videosequenzen mit Kurzbeschreibungen.....	87
Zu dem Markierungssystem und zu den Abkürzungen der Transkription.....	88
Videosequenz: Abschließbare Schubladen .....	90
Videosequenz: Die Ziel- und CI-Initiative.....	94
Videosequenz: Sinkend und steigend.....	97

## Anlage 1 zur Kommunikation

Meng<sup>69</sup> behandelt sie als Grundbegriff einer sprachlichen Handlungstheorie. Das zweite Konzept u. a. von Lewandowski<sup>70</sup> betrachtet die Kommunikation aus der linguistischen Sicht. Die soziologische Interaktionstheorie verrichten Schütze<sup>71</sup> oder Koole/ten Thije<sup>72</sup>. „Kommunikation lässt sich als der Prozess der Bedeutungsvermittlung zwischen Lebewesen beschreiben“<sup>73</sup>. Deppermann<sup>74</sup> illustriert die Kommunikation anhand der Diskursanalyse. Karlfried Knapp<sup>75</sup> definiert dann Kommunikation als sprachliche, interpersonale Interaktion. Thomas Luckmann<sup>76</sup> äußert sich dann ausführlich zu kommunikativen Gattungen. Weitere

---

<sup>69</sup> Vgl. Meng, Katharina (1994): „Entwicklung der Dialogfähigkeit bei Kindern“. In: Fritz, Gerd/Hundsnurscher Franz (eds.): *Handbuch der Dialoganalyse*. Tübingen: Niemayer, S. 377-392.

<sup>70</sup> Vgl. Lewandowski, Theodor (1985): *Linguistisches Wörterbuch*, Band I-III. Heidelberg/Wiesbaden: Quelle & Meyer.

<sup>71</sup> Vgl. Schütze, Fritz (1975): „Sprache soziologisch gesehen“. Band II: *Sprache als Indikator für egalitäre und nicht-egalitäre Sozialbeziehungen*. München: Fink.

<sup>72</sup> Koole, Tom/Thije, Jan D. ten (1994): „Der interkulturelle Diskurs von Teambesprechungen. Zu einer Pragmatik der Mehrsprachigkeit“. In: Brünner, Gisela/ Graefen, Gabriele (eds.): *Texte und Diskurse; Methoden und Forschungsergebnisse der Funktionalen Pragmatik*. Opladen: Westdeutschen Verlag, S. 412-435.

<sup>73</sup> Burkart, R. (2003): „Kommunikation als soziale Interaktion“. In: Bolten, J. und Ehrhardt, C. (Hrsg.): *Interkulturelle Kommunikation. Texte und Übungen zum interkulturellen Handeln*. Verlag Wissenschaft & Praxis, S. 20.

<sup>74</sup> Vgl. Deppermann, Arnulf (1998): *Praxis der Gesprächsanalyse*. Forschungsbericht Nr. 111 des Psychologischen Instituts der Albert-Ludwig-Universität Freiburg i. Br. Freiburg.

<sup>75</sup> Vgl. Knapp, Karlfried (2004): *Angewandte Linguistik*. Ein Lehrbuch. A. Francke Verlag, Tübingen und Basel, S. 413.

<sup>76</sup> Vgl. Luckmann, T. (1986): *Grundformen der gesellschaftlichen Vermittlung des Wissens: Kommunikative Gattungen*. Westdeutscher Verlag: Opladen, S. 191-211.

interessante Arbeiten über Kommunikation findet man bei Burkart<sup>77</sup>, Delhees<sup>78</sup>, Forgas<sup>79</sup>, Frindte<sup>80</sup>.

Als das Ziel der Kommunikation wird die Verständigung genannt und das primäre Medium der Verständigung ist die Sprache.<sup>81</sup>

## **Anlage 2 zur Kultur**

Zum Kulturbegriff besteht eine Menge von Manifesten. Redder und Rehbein<sup>82</sup> sprechen über den Begriff Kultur als über das „weitgehend ungeklärte Element“ oder „Lebensweise“ und gehen unter anderem auf die Begriffsgeschichte ein. Kultur wird in ihrer Arbeit zur interkulturellen Kommunikation aus verschiedenen Perspektiven betrachtet. Hall<sup>83</sup> setzt die Kultur mit Kommunikation in Verbindung: „Culture is communication.“ Und Porter & Samovar<sup>84</sup> sind der Meinung, dass sich Kultur und Kommunikation gegenseitig beeinflussen.

---

<sup>77</sup> Vgl. Burkart, R. (1998): *Kommunikationswissenschaft. Grundlagen und Problemfelder; Umriss einer interdisziplinären Sozialwissenschaft*. Wien: Böhlau.

<sup>78</sup> Vgl. Delhees, Karl H. (1994): *Soziale Kommunikation. Psychologische Grundlagen für das Mittelalter in der modernen Gesellschaft*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

<sup>79</sup> Vgl. Forgas, Joseph P. (1995): *Soziale Interaktion und Kommunikation. Eine Einführung in die Sozialpsychologie*. (3. Aufl.). Weinheim: Beltz.

<sup>80</sup> Vgl. Frindte, Wolfgang (2001): *Einführung in die Kommunikationspsychologie*. Weinheim: Beltz.

<sup>81</sup> Vgl. Philipp, Swetlana (2002): *Kommunikationsstörungen in interkulturellen Erst-Kontakt-Situationen-eine kommunikationspsychologische Untersuchung zu Attributionen und Verhalten in interkultureller Kommunikation*. Jena, Universität, Dissertation. S. 35.

<sup>82</sup> Vgl. Redder, A. und Rehbein, J. (1987): „Arbeiten zur interkulturellen Kommunikation“. In: Redder, A. und Rehbein, J. (Hg.): *Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie*. S. 7-21.

<sup>83</sup> Hall, Edward T. (1959): *The silent language*. Garden city New York: Doubleday. S. 97.

<sup>84</sup> Vgl. Perter, E. Richard & Samovar, Larry (1991): *Intercultural communication: A reader*. Belmont: Wadsworth Publ.

Knapp<sup>85</sup> beschreibt die Kultur

als ein Bestand an Symbolen und Praktiken zu verstehen, durch den ein zwischen Mitgliedern einer Gruppe geteiltes Wissen an Standards des Glaubens, Deutens und Handelns in der sozialen Interaktion manifest gemacht wird. Er dient zur überindividuellen Konstruktion sozialer Wirklichkeit, stellt Orientierungsmuster bereit und konstituiert soziale Identität.

### Anlage 3 zum Inter

Der Begriff „Inter“ bedeutet „zwischen“ und wird u. a. im Zusammenhang mit dem Fremdverstehen benutzt und untersucht.<sup>86</sup> Ten Thije<sup>87</sup> spricht von einer *diskursiven Interkultur*: Es handelt sich um eine Kultur, die im Kulturkontakt entstanden ist, und zwar aufgrund der Kooperation der Ko-Interagierenden.

Interkultur bezeichnet man auch als *Dazwischen* (Mühlmann<sup>88</sup>), (Bolten<sup>89</sup>), als *Zwischenreich des Dialogs* (Waldenfels<sup>90</sup>), *Zwischenwelt* (Hettlage-Varjas und Hettlage<sup>91</sup>), oder als *die dritte Ordnung* (Mauritz<sup>92</sup>).

---

<sup>85</sup> Knapp, Karlfried (2004), S. 412.

<sup>86</sup> Vgl. Hu, Adelheid (1997): „Warum „Fremdverstehen“? Anmerkungen zu einem leitenden Konzept innerhalb eines „interkulturell“ verstandenen Sprachunterrichts.“ In: Bredella, Lothar/Christ Herbert/Legutke, Michael K. (eds.): *Thema Fremdverstehen. Arbeiten aus dem Graduierten Kolleg „Didaktik des Fremdverstehens“*. Tübingen: Narr, S. 34-54.

<sup>87</sup> Vgl. Thije, Jan D. ten (1997): „Intercultural Communication in Team Discussions: Discursive Interculture and Training Objectives“. In: Knapp-Potthoff, Annelie/Liedtke, M. (Hg.): *Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit*. München (iudicium), S. 125-154.

<sup>88</sup> Vgl. Mühlmann, Wilhelm E. (1956): „Ethnologie als soziologische Theorie der interethnischen Systeme“. In: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* 8, S. 186-205.

<sup>89</sup> Vgl. Bolten, Jürgen (1995): „Grenzen der Internationalisierungsfähigkeit. Interkulturelles Handeln aus interaktionstheoretischer Perspektive“. In: Ders. (Hg.): *Cross Culture - Interkulturelles Handeln in der Wirtschaft*. Sternenfels/Berlin 1995, S. 24-42.

<sup>90</sup> Vgl. Waldenfels, Bernhard (1971): *Das Zwischenreich des Dialogs. Sozialphilosophische Untersuchung im Anschluss an Edmund Husserl*. Den Haag.

## **Anlage 4 zur interkulturellen Kommunikation**

In der Definition für „interkulturelle Kommunikation“ von Müller<sup>93</sup> wird nicht nur die Sprache berücksichtigt, sondern auch, welche Kulturen durch ihre (un-)mittelbare Präsenz einbezogen werden. Im beruflichen Kontext behandeln interkulturelle Kommunikation allgemein Müller-Jacquier und ten Thije<sup>94</sup>.

## **Anlage 5 zum Erstkontakt und zur Erstbegegnung**

Es geht um kommunikative Gattungen, die durch bestimmte Kriterien festgelegt werden. Kommunikative Gattungen wurden von Luckmann<sup>95</sup> als „Handlungsmuster definiert, die sich innerhalb einer spezifischen situativen Außenstruktur konventionell verfestigt haben und als verbindlich angesehen werden.“ Mittels der kommunikativen Gattungen wird die Situation erzeugt und die Gattungswissen und seine Anwendung

---

<sup>91</sup> Vgl. Hettlage-Varjas, Andrea und Hettlage, Robert (1984): „Kulturelle Zwischenwelten. Fremdarbeiter — eine Ethnie?“ In: *Schweizer Zeitschrift für Soziologie. Revue suisse de sociologie* 10, 2 (Sonderband), S. 357-403.

<sup>92</sup> Vgl. Mauritz, Hartmut (1996): *Interkulturelle Geschäftsbeziehungen. Eine interkulturelle Perspektive für das Marketing*. Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Heymo Böhler. Wiesbaden.

<sup>93</sup> Vgl. MÜLLER, Bern-Dietrich (1991): „Kulturstandards in der Fremdsprache“. In: Alexander Tomas (ed.): *Kulturstandards in der internationalen Begegnung*. Saarbrücken: Breitenbach, S. 41-54.

<sup>94</sup> Vgl. MÜLLER-JACQUIER, Bernd und Thije, Jan D. ten (2000): „Linguistische Berufe. Ein Ratgeber zu aktuellen linguistischen Berufsfeldern“. In: *Forum Angewandte Linguistik*, Band 37, Peter Lang Verlag, Frankfurt am Main [u. a.], S. 39-54.

<sup>95</sup> Luckmann, T. (1986): *Grundformen der gesellschaftlichen Vermittlung des Wissens: Kommunikative Gattungen*. Westdeutscher Verlag: Opladen, S. 201. zit.n. Müller-Jacquier, Bernd (2002): *In Sachen Deutsch als Fremdsprache. Erstkontakte. Zur Behandlung kommunikativer Gattungen im Deutsch als Fremdsprache-Unterricht*. Schneider Verlag Hohengehren GmbH. (elektronisch). S. 400.

sind allgemein (d. h. allen monokulturellen Ko-Interagierenden bekannt).<sup>96</sup> Nach Günter<sup>97</sup> unterscheiden sich diese zwischen Kultur- und Sprachgemeinschaften.

Ko-Interagierende aus verschiedenen Kulturen wenden unterschiedliche Normalitätserwartungen bezüglich der diskursiven Strukturierung der Gattungen an[...]<sup>98</sup>

Wenn man in Betracht zieht, dass die Interagierenden beim Kennenlernen auf die verfestigten Handlungsschemata bauen können, sollte das eigentlich problemlos verlaufen. Philipp<sup>99</sup> fügt aber hinzu, dass man zwar in der intrakulturellen Kommunikation das ähnliche Handlungsschema des Kommunikationspartners erwartet, aber das gilt in der interkulturellen Kommunikation bei weitem nicht. Für Nicht-Muttersprachler besteht die Gefahr, dass sie die Situationen und Beziehungen nicht adäquat einschätzen und sich dann unangemessen verhalten.<sup>100</sup>

Die offensichtlich unterschiedlichen kulturspezifischen Erwartungen (verbunden mit Wissen über Höflichkeitsprinzipien) können in interkulturellen Kommunikationssituationen Störungen und Spannungen verursachen.<sup>101</sup>

Interkulturelle Erst-Kontakt-Situationen sind dadurch charakterisierbar, dass die Gesprächspartner unterschiedliche Erfahrungen und Erwartungen im Hinblick auf die Angemessenheit bestimmter Äußerungen haben und über verschiedene Konzepte des Kennenlernens verfügen.<sup>102</sup>

Es gibt mehrere Varianten der Interpretation dieser zwei Begriffe. Manche von ihnen widersprechen sich und manche werden als Äquivalente verwendet. Ich habe zur Abgrenzung und Erklärung dieser Begriffe die Gedanken der Wissenschaftler

---

<sup>96</sup> Vgl. ebd.

<sup>97</sup> Vgl. GÜNTER, S. (2001): „Kulturelle Unterschiede in der Aktualisierung kommunikativer Gattungen“. In: *Info DaF* 28/1:15-32.

<sup>98</sup> Müller-Jacquier, Bernd (2002), S. 400.

<sup>99</sup> Vgl. Philipp, Swetlana (2002): *Kommunikationsstörungen in interkulturellen Erst-Kontakt-Situationen-eine kommunikationspsychologische Untersuchung zu Attributionen und Verhalten in interkultureller Kommunikation*. Jena, Universität, Dissertation. S. 41.

<sup>100</sup> ebd.

<sup>101</sup> Philipp, Swetlana (2002). S. 47.

<sup>102</sup> Vgl. Philipp, Swetlana (2002). S. 47.

Tramitz, Müller-Jacquier und Philipp benutzt, weil sie sich ergänzen und sich in wichtigen Punkten aneinander anschließen.

Der Hauptunterschied zwischen den Erstkontakt- und Erstbegegnungssituationen soll nach Müller-Jacquier darin bestehen, dass in den Erstbegegnungen die Handelnden ihre institutionell definierten Gesprächsrollen nicht verlassen dürfen, während in den Erstkontaktsituationen durch die Selbstdarstellungen und die Selbstoffenbarungen eine Rollenkonstellation entsteht, die durch eine Mischung von den institutionellen und rein persönlichen Gesprächsrollen geprägt ist. In den Erstbegegnungen haben die Ko-Interagierenden gemeinsame Handlungsziele und sind irgendwie gezwungen eine bestimmte kommunikative Aufgabe zu bearbeiten. Sie haben deshalb keine freie Wahl des Gesprächsablaufs.<sup>103</sup>

### **Erstkontakt**

Der erste Kontakt ist von einer starken Wechselwirkung (Reziprozität) und einer ausgesprochenen hohen Dynamik geprägt. [...] Wenn zwei Individuen miteinander kommunizieren, dann ist ihr Verhalten voneinander abhängig, indem der eine das Verhalten des anderen auslöst<sup>104</sup>

### **Erst-Kontakt-Situation**

Diesen Begriff verwendet man zum Beschreiben der erstmaligen Begegnung zwischen zwei miteinander in Interaktion tretenden Menschen. Für Synonyme kann man Kennenlernen, Beziehungsbeginn, Eröffnungssequenz oder Kontaktaufnahme halten.<sup>105</sup>

Die Spezifika dieser Interaktion können dadurch gekennzeichnet werden, dass sich die an der Interaktion beteiligten Personen nicht kannten und im Anschluss an diese Situation meinen, sich kennengelernt zu haben. Wobei die Dauer des Gesprächs, die

---

<sup>103</sup> Vgl. Müller-Jacquier, Bernd (2002), S. 403.

<sup>104</sup> Tramitz, Christiane (1992), S. 21.

<sup>105</sup> Vgl. Philipp, Svetlana (2002), S. 39.

Anzahl der ausgetauschten Informationen und die Beziehungsentwicklung unterschiedlich betrachtet werden.<sup>106</sup>

Dank der Anschlussfähigkeit kann die Kommunikation und die Beziehung fortgesetzt werden.<sup>107</sup>

Erst-Kontakt-Situationen bilden einen Bereich der Kommunikation, der relativ routiniert und standardisiert ist.<sup>108</sup> Und unter den Routinen versteht man „verfestigte, wiederholbare Prozeduren, die den Handelnden als fertige Problemlösung zur Verfügung stehen“.<sup>109</sup>

### **Erstbegegnung**

Die Erstbegegnung ruft in Menschen viele Empfindungen, wie zum Beispiel: die Sympathie, die Antipathie, die Unsicherheit, den Respekt oder die Überlegenheit.<sup>110</sup>

### **Der erste Eindruck**

Wenn man in Erstkontakt tritt, kann man sich dann einen ersten Eindruck über eine andere Person machen und das verläuft in der Regel während der ersten 30 Sekunden. Man nimmt an, dass der erste Eindruck von großer Wichtigkeit ist und dies drückt sich in dem verbalen und nonverbalen Verhalten aus. Wenn man einen Menschen zum ersten Mal trifft und wenn man sich mit ihm unterhält oder ihn beobachtet, wenn man ihn im Umgang mit anderen Menschen sieht, so erweckt er in Menschen üblicherweise einen bestimmten Eindruck. Die erste Begegnung wird vor dem ersten Eindruck beeinflusst.<sup>111</sup>

---

<sup>106</sup> Vgl. Philipp, Swetlana (2002), S. 40.

<sup>107</sup> Vgl. Philipp, Swetlana (2002), S. 40.

<sup>108</sup> Vgl. Philipp, Swetlana (2002), S. 41.

<sup>109</sup> Lüger, Heinz-Helmut (1992): *Sprachliche Routinen und Rituale*. Frankfurt a. M.: Lang. S. 18.

<sup>110</sup> Vgl. Tramtitz, Christiane (1992), S. 16-19.

<sup>111</sup> Vgl. Ebd.

Viele Faktoren sind dabei im Spiel. Das Benehmen, das Aussehen usw (und so weiter). Daraus entsteht ein Bild über den Menschen, das aber sehr unklar ist und kann sich (aber nicht unbedingt) im Laufe der längeren Begegnung verändern.<sup>112</sup>

Die anfängliche Information kann zum Anhalt genommen werden, so dass man im Licht des ersten Eindrucks interpretiert werden kann.<sup>113</sup> Dies wurde von Müller-Jacquier<sup>114</sup> als „primacy-Effekt“ benannt. Das Phänomen des primacy-Effekts wird auch von Asch<sup>115</sup> folgend aufgenommen: früher erhaltene Informationen beeinflussen stark eigene Urteile über die Person als die später erhaltenen Informationen.

Beim ersten Eindruck spielen nach Tramitz<sup>116</sup> eine wichtige Rolle unter anderem das Blickverhalten, seine Dauer, der Taster des Abbrechens eines Blickkontaktes, die Länge der Sätze und die Dauer der Gesprächspausen.

Nicht zu unterschätzen ist der Einfluss der sozialen Umwelt, der Öffentlichkeit. Die Massenmedien haben Mitschuld an den Vorurteilen, die in Menschen abgespeichert werden und diese Vorurteile belasten dann die zwischenmenschlichen Beziehungen.<sup>117</sup>

## **Anlage 6 zu den Vorurteilen und Stereotypen**

Folgende Erklärungen stützen sich auf die Arbeit von Gaidosch<sup>118</sup>

### **Stereotyp**

---

<sup>112</sup> Vgl. Tramitz, Christiane (1992), S. 19.

<sup>113</sup> Vgl. Müller-Jacquier, Bernd (2002): S. 399.

<sup>114</sup> ebd.

<sup>115</sup> Vgl. Asch, Solomon. E. (1946). „Forming impression of personality”, in: *Journal of Abnormal Social Psychology*, 41, S. 258-290.

<sup>116</sup> Vgl. Tramitz, Christiane (1992), S. 16.

<sup>117</sup> Tramitz, Christiane (1992), S. 19-20.

<sup>118</sup> Vgl. Gaidosch, Ulrike et al.: „Interkulturelles Kompetenz und Konflikttraining für den Beruf (IKK). Handout zum Grundlagenseminar.“ <[http://www.f-bb.de/uploads/tx\\_fffb/IKK-Grundlagen-Handout.pdf](http://www.f-bb.de/uploads/tx_fffb/IKK-Grundlagen-Handout.pdf)> (letzter Zugriff: 3.3. 2011), S. 17.

Bei der Herausbildung der feindlichen Einstellungen gegenüber den Fremdgruppen und den damit verbundenen Stereotype spielt die persönliche Erfahrung des einzelnen keine oder nur eine sehr geringe Rolle. Stereotype hat man auch von den Kulturen, die man nicht kennt. Sie dienen zur ersten groben Orientierung und sie können unter bestimmten Bedingungen zu Vorurteilen werden.

### **Vorurteil**

Als Vorurteile nennt man feindliche Einstellungen gegenüber der Personen, die in der Regel inadäquat und kaum beeinflussbar sind und die meistens auf den falschen Erkenntnissen basieren. Sie entstehen durch die Übernahme fremder Ansichten ohne die Überprüfung ihrer Richtigkeit.

Die Stereotypen und die Vorurteile stehen in einem engen Zusammenhang. Für wichtiges Unterscheidungsmerkmal hält man die Tatsache, dass der Stereotyp nur verbal geäußert werden kann und durch neue Erkenntnisse verändert werden kann.

### **Anlage 7 zur Attribution**

Die Attributionen dienen einem Menschen, die Verhaltensweisen oder die Ereignisse bei anderen Menschen (und auch bei sich selbst) abzuklären, zu rechtfertigen oder zu interpretieren und damit auch die Verhaltensweisen und die Ereignisse vorhersagen. Attributionen haben deshalb für den Wahrnehmenden nicht nur eine erklärende sondern auch eine vorhersagende Funktion.<sup>119</sup>

Man unterscheidet zwei Typen von Attributionen. Der erste Typ (die Kausalattribution) richtet sich auf die Beschreibung und Analyse von Ursachenzuschreibungen.<sup>120</sup> Bei Kausalattribution sucht man nach

---

<sup>119</sup> Vgl. Philipp, Swetlana (2002), S. 51.

<sup>120</sup> Vgl. Thomas, Alexander (1991): *Kulturstandards in der internationalen Begegnung*. Breitenbach in Saarbrücken, Fort Lauderdale. S. 176.

Handlungsgründen. Der zweite Typ wird Finalattribution genannt und hier wird nach Handlungszielen gefragt.<sup>121</sup>

Zum Thema Attribution hat auch Heider<sup>122</sup> beigetragen.

Man attribuiert nicht ständig, sondern nur dann, wenn die Situation neu oder mehrdeutig ist, wenn die Abweichungen von den Erwartungen bestehen oder wenn das Ereignis bedeutsam empfunden wird.<sup>123</sup>

Was für Abweichung gehalten wird, hängt vom Wissen und von den Erfahrungen einer Person ab. Die Attributionen beziehen sich immer auf Wissen und Erfahrungen.<sup>124</sup>

Die Attributionenverzerrungen entstehen oft unter Einfluss uneffektiven Umgangs mit zur Verfügung stehenden Informationen.<sup>125</sup>

Wenn nur vage oder eingeschränkte Informationen vorliegen, werden Attributionsschemata eingesetzt. Diese Schemata (Meinungen, Vorannahmen oder Theorien über Ursachen der Ereignisse) haben sich aus Erfahrungen entwickelt. Die Information wird dann an einem der Schemata geprüft und entweder ins Schema einbezogen oder in ein anderes Schema integriert. Es ist auch möglich die bestehenden Schemata zu verändern und neu zu schaffen.<sup>126</sup>

Fraglich ist, welches Schema in einer spezifischen Situation (beispielsweise Kommunikationsstörung in interkulturellen Erst-Kontakt-Situationen) als relevant ausgewählt wird. Man kann das nach Bewertung der Situation entscheiden, man kann

---

<sup>121</sup> Aus den Vorlesungen von Prof. Dr. Müller-Jacquier: Interkulturelle Kommunikation – Interkulturelle Kompetenz, WS 09/10, Universität Bayreuth.

<sup>122</sup> Vgl. Heider, Fritz. (1958): *The psychology of interpersonal relations*. New York. Wiley.

<sup>123</sup> Vgl. Abele-Brehm, Andrea (1995). „Soziale Kognitionen: Taxonomien, Auslösebedingungen, Funktionen“. In E. H. Witte. (Hrsg. ): *Soziale Kognition und empirische Ethikforschung*. Lengerich: Pabst. S. 11-26.

<sup>124</sup> Vgl. Philipp, Swetlana (2002), S. 52.

<sup>125</sup> Vgl. Philipp, Swetlana (2002), S. 55.

<sup>126</sup> Vgl. Philipp, Swetlana (2002), S. 57-58.

auch das am meisten verwendete Schema auswählen. Es gibt auch andere Faktoren wie z. B. individuelle und kulturbedingte Präferenzen, die dabei Rolle spielen.<sup>127</sup>

Die Attributionen in der interkulturellen Kommunikation sind problematisch, weil im Unterschied zu den intrakulturellen Kommunikationssituationen nicht viele Attributionsschemata von Ko-Interagierenden geteilt werden.<sup>128</sup>

In der interkulturellen Kommunikation wird das Ereignis aufgrund des fremdkulturellen Orientierungssystems aufgefasst. Um die Kommunikationsstörungen zu vermeiden, müssen die Kommunikationspartner dessen bewusst sein. Jeder Ko-Interagierender ist dabei unter dem Einfluss der individuellen, sozialisationsbedingten und kulturellen Faktoren, deren Differentiation kompliziert ist. Bei aufgetretenen Kommunikationsstörungen entsteht in der Regel bestimmte Unsicherheit bezüglich eigenen Orientierungswissens.<sup>129</sup>

Attributionen in interkultureller Kommunikation stützen sich mehr als gewöhnlich auf Stereotypen.<sup>130</sup>

## **Anlage 8 zur Diskrimination**

Die Diskrimination ist das Gegenteil von Generalisierung. Ein Individuum lernt bei Konditionierung durch Diskrimination ähnliche Stimuli zu unterscheiden, d. h. auf bestimmte Stimuli zu reagieren und bestimmte andere zu ignorieren. Dieser Prozess wird als Diskriminationslernen bezeichnet.<sup>131</sup>

---

<sup>127</sup> Vgl. Philipp, Swetlana (2002), S. 59.

<sup>128</sup> Vgl. Philipp, Swetlana (2002), S. 61.

<sup>129</sup> Vgl. Philipp, Swetlana (2002), S. 61f.

<sup>130</sup> Vgl. Lehtonen, Jaakko (1990): „Kulturbedingte Attributionens als Erklärungen interkultureller Kommunikationsschwierigkeiten“. In: Bernd Spillner. (Hrsg.): *Interkulturelle Kommunikation. Kongressbeiträge*. Frankfurt a. M.: Lang. S. 73-74.

<sup>131</sup> Vgl. Pieczka, E., Quartey, S.: „Stimuluskontrolle und Konzeptbildung“ <[http://www2.uni-wuppertal.de/FB3/psychologie/allge2/Ref2706\\_0407.pdf](http://www2.uni-wuppertal.de/FB3/psychologie/allge2/Ref2706_0407.pdf)> (letzter Zugriff: 21. 11. 2010)

## **Transkriptionen**

### **Vorstellung der Aufnahme**

Die Aufnahme wurde mir vom Prof. Dr. Bernd Müller-Jacquier im Juli 2010 zur Verfügung gestellt. Sie beinhaltet 16 Beispielsfälle, die aus formellen Gesprächen bestehen. Diese werden angestellt, was bedeutet, dass es sich um keine spontanen Interaktionen handelt!

Diese Beispielsfälle in formellen Gesprächen wurden ursprünglich auf einer Videokassette aufgenommen und danach von mir auf eine DVD überspielt. Die Länge der ganzen Aufnahme ist 2 Stunden 2 Minuten und 57 Sekunden. Für die Zwecke dieser Arbeit wurden nur vier passendste unten angegebene Teilsequenzen ausgewählt. Der Ort und Zeit der Aufnahme ist mir unbekannt.

### **Das Verzeichnis der Videosequenzen mit Kurzbeschreibungen**

6:58 – 14:26 – *Abschließbare Schubladen*, Chef der Abteilung sitzt im Verhandlungsraum, aber engagiert sich nicht.

1:10:00 – 1:17:20 – *Die Ziel- und CI-Initiative*, Verhandlung, wo die tschechischen Partner in einer Überlegenheit stehen und die Argumente des Deutschen fast nicht hören wollen.

1:45:45 – 1:55:25 – *Sinkend und steigend*, der tschechische Direktor einer Drogerie ist im Büro nicht fähig seine Arbeit und sein persönliches Leben zu trennen.

Die Transkribierende: Andrea Pospíšilová

GAT – Die Gesprächsanalytische Transkription

## Zu dem Markierungssystem und zu den Abkürzungen der Transkription

1. Das, was auf der Videokassette/Aufnahme zu hören ist, wird mit dem Font Times New Roman in der Größe 11 geschrieben.
2. Die Nummern bezeichnen entweder einen Sprecherwechsel oder eine neue Sinneinheit des von dem Sprecher Gesagten. (03, 04, 12, 55...)
3. Der Nummer folgt immer die Namensabkürzung, die entweder mit H oder F beginnt. Dies bestimmt das Geschlecht des Sprechers und bedeutet Herr oder Frau. Der zweite Buchstabe der Abkürzung wird immer durch den ersten Buchstabe des Nachnamens gebildet. Die Namenangaben stehen am Anfang jeder Sequenz. (*HV*: Guten Tag. *Herr Veselý*: Guten Tag.)
4. Meine Beobachtungen und Beschreibungen der nonverbalen Kommunikation (Mimik, Gestik, Proxemik, Blickkontakt, Körperverhalten...) und paraverbalen Kommunikation (Lautstärke, Betonung...) der einzelnen Ko-Interagierenden werden mit dem Font Times New Roman in der Größe 10 kursiv geschrieben. Diese Beobachtungen beziehen sich unmittelbar auf das gerade Gesagte und stehen unter derselben Nummer wie die Aussage. Und das entweder vor der Aussage oder nach ihr, was von der Reihenfolge des sprachlichen und nichtsprachlichen Verhaltens abhängt.  
*07 Frau Bergmann schaut ihren Kollegen an. Darf ich vorstellen. Das ist mein Kollege, Herr Heinrich.*
5. Die Betonung eines Wortes/ eines Teiles des Wortes wird entweder fett oder in großen Lettern geschrieben werden.

**27 HH: Egal, ob das jetzt Schreibtische sind. Konferenztische. Da haben wir PC-Tische. Schränke. Regale. Rollcontainer.**

*24 HH: Eine weitere Investition er spricht langsam und deutlich und gestikuliert dabei. 3 Sekunden Pause. Betonung des Gesagten. löst Ihre Situation NICHT.*

6. In runden Klammern stehen die Übersetzungen aus dem Tschechischen ins Deutsche.

7. Eckige Klammern werden für die gleichzeitige Rede benutzt.

03 *Frau Nováková steht auf.* [Ach.]

04 *Frau Bergmann kommt auch rein.* [Ach.]

8. Die fast gleichzeitigen Redeteile werden unter einer Nummer aufeinander geordnet, wobei die Namenabkürzungen (z. B. *FB* = *Frau Bergmann*) bestimmen, wer was ausspricht.

08 *HH*: Guten Tag. *Handschlag.* *FN*: Guten Tag. *Kopfnicken.*

9. Die grammatischen Fehler werden mit dem Unterstrich und mit der Abkürzung *sic!* in den runden Klammern markiert.

18 *HN*: Unseres (*sic!*) Unternehmen, dieses Unternehmen *gestikuliert*, *den Bogen angelegt* muss eine Unternehmenskultur durch die Unternehmungserfolge schaffen, dann fangen wir an mit *CI*. Aber die Leute *Blickkontakt auf L* haben die Nase voll von Ideologie.

10. Drei Punkte aufeinander bedeuten eine Pause, die kürzer als eine Sekunde ist. Es geht entweder um eine längere Redezuginternepause, eine Redeübergabepause oder es kann sich auch um eine Unterbrechung in der Rede handeln. Längere Pausen werden als meine Beobachtungen (siehe Punkt 4.) markiert.

13 *HM*: Aber... eh...schauen Sie mal...Meine Erfahrungen hier in der (*sic!*) Tschechei mit Manager.

## **Videosequenz: Abschließbare Schubladen**

6:58 – 14:26; insgesamt 7 Minuten

*Videosequenz zum Trainingsmodul: „ Nonverbale Kommunikation, Kleidung und Symbolik von Gegenständen im interkulturellen Geschäftskontakt zwischen Deutschen und Tschechen.“*

Autorin: Heike Birke

Herr Veselý - Pavel Marek

Frau Nováková – Blažena Lvová

Markétka – Jana Durcáková

Frau Bergmann – Bettine Beer

Herr Heinrich – Jörg Menke-Peitz Mayer

Kommunikation und internationales Teambuilding

Wissenschaftliche Leitung - Prof. Dr. Bernd Müller-Jacquier (Gesamtkonzept), TU Chemnitz

- Prof. Dr. Torsten M. Kühlmann, Universität Bayreuth
- Prof. Ing. Rudolf Werner, Westböhmisches Universität, Cheb/Tschechien

Projektkoordination - Stefanie Ziegler (bfz gGmbH)

Steffen Steinke ( FAW/Tschechien)

Regie - Stefan Jöris

Produktion - TMT Bayreuth

„Wir befinden uns in einer tschechischen Firma einer westböhmisches Stadt. Im Büro von Abteilungsleiter Veselý und seiner Stellvertreterin Frau Nováková. Um 14 Uhr wird die Vertreterin eines deutschen Büromöbelhändlers, Frau Bergmann erwartet. Sie soll ein Angebot für neue Schreibtische unterbreiten und ist bereits 10 Minuten über die verabredete Zeit.“

01 *Es ist klopfen zu hören. Frau Nováková schaut zur Tür Dále! (Kommen Sie rein!) Im Hintergrund spielt die tschechische Blasmusik.*

02 *Eine Sekretärin oder Assistentin tritt ein. Máte návštěvu. (Sie haben einen Besuch.) Sie stellt sich zur Seite.*

03 *Frau Nováková steht auf.* [Ach.]

04 *Frau Bergmann kommt auch rein.* [Ach.]

05 *Frau Nováková: Willkommen bei uns, Frau Bergmann. Mit Frau Bergmann trat noch ein Mann im Anzug mit der Aktentasche ein. Auch FB trägt eine.*

06 *Guten Tag, Frau Nováková. Handschlag. Der Abteilungsleiter Veselý blickt von der Arbeit auf, aber bleibt sitzen, sagt nichts und ignoriert sozusagen die Besucher.*

07 *Frau Bergmann schaut ihren Kollegen an. Darf ich vorstellen. Das ist mein Kollege, Herr Heinrich.*

08 *HH: Guten Tag. Handschlag. FN: Guten Tag. Kopfnicken.*

09 *FB: Er arbeitet sich gerade hier ein und begleitet mich deshalb heute. Sie sieht ihre Armbanduhr an. Kleine Pause. Sie atmet laut aus und zeigt Bedauern im Gesicht.*

10 *FB: Entschuldigen Sie bitte die Verspätung, aber es war kein Durchkommen in der Stadt. Kleine Pause. Diese ewigen Staus und Baustellen. Sie hielt den Augenkontakt mit FN und mit ihrem Kollegen. HH nickt zu. Die denken sicher jeden Tag was Neues aus, um die Leute zu terrorisieren. Aber was erzähle ich Ihnen denn das, dass werden Sie ja sicher kennen. Sie lächelt dabei und gestikuliert.*

11 *FN: Aber das macht doch nichts. Möchten Sie vielleicht einen Kaffee? Die Deutschen sehen sich an und rümpfen den Mund, nicken zu.*

12 *FB und HH: [Oh, Danke, Ja.] [ Ja.]*

13 *FN: Markétko, udělejte nám prosím kafičko, jo? (Markéta, machen Sie bitte Kaffee für uns, ja?)*

14 *M: Ano, samozřejmě. (Ja, selbstverständlich.) Verlässt das Büro. Die Deutschen machen ihr den Durchgang frei. Sie wird von ihnen beim Weggehen betrachtet.*

15 *FN: Ehm ehm. Schaut den Abteilungsleiter an. Karle. Die Blasmusik spielt weiter, er blickt auf, sagt nichts, schaltet den Rundfunk aus. Das ist Herr Ingenieur Veselý, der Leiter unserer Abteilung. Zeigt mit dem linken Arm.*

16 *FB stellt ihre Aktentasche auf den Stuhl und geht zum Herrn Veselý, um ihm die Hand zu reichen. Guten Tag, Herr Veselý.*

17 *HV steht auf. Guten Tag.*

18 *HH kommt ein Stückchen näher aber der Abstand ist immer noch viel größer als bei Frau Bergmann und Herrn Veselý. Herr Heinrich reicht auch die Hand. Guten Tag.*

19 *HV: Guten Tag.*

20 *FN: Bitte nehmen Sie doch Platz. Zeigt mit den beiden Armen einen kleinen Tisch mit vier Stühlen.*

21 *FB: Ja. FB stockt für eine Weile, HH zeigt FB den Platz und er setzt sich dann auch. FN nimmt den Platz gegenüber den Beiden. HV sitzt schon wieder und widmet sich wieder seinen Sachen.*

22 *FB*: Tja. Um unsere Verspätung weg zu machen, können wir gleich zur Sache kommen. *Der Blickkontakt zum HH. (Signal)* Wir haben uns schon am Telefon darüber unterhalten, worum es Ihnen geht. Und wir haben Ihnen ein paar interessante Systemlösungen mitgebracht. *HH sucht die Materialien in der Aktentasche und gibt diese an FB über.* Nicht wahr, Herr Heinrich? *FB gibt diese an FN weiter.*

23 *FN nimmt einen der Kataloge in die Hand.* Ahh, das sieht sehr interessant aus. *HH hat noch einige auf den Tisch gelegt. In dem Moment kommt die Sekretärin/die Assistentin Markéta mit dem Servierbrett, auf dem sie gewünschten Kaffee mitbringt. HV haucht inzwischen den Stempel an und benutzt ihn.*

24 *FN: Děkuji. (Danke.) Schaut kurz Markéta an und legt die Materialien zur Seite. Markéta gibt jedem eine Tasse* *FB: Danke schön. HH nickt den Kopf anstatt Danke zu sagen, übernimmt die für ihn bestimmte Tasse und hilft Markéta beim Auflegen der FNs Tasse. Und FN gießt dann der Kaffee aus der Kanne (auch für Herrn Veselý) und Markéta bringt es ihm. Er arbeitet weiter.*

25 *HH: Danke. FN: Bitte.*

26 *HH: Ja, der Vorteil dieser Büromöbelsysteme ist, dass sie immer wieder erweiterbar sind. Und sie ihren wachsenden Bedürfnissen problemlos anpassen.*

*Nimmt einen der Kataloge in die Hand, gestikuliert und gliedert seine Wörter in Silben. Markéta verlässt den Raum. FB hielt den Augenkontakt mit den Beiden und lächelt Eh.*

27 *HH: **Egal, ob das jetzt Schreibtische sind. Konferenztische. Da haben wir PC-Tische. Schränke. Regale. Rollcontainer.*** *Er blättert dabei im Katalog. Spricht langsam, artikuliert, zeigt die Bilder im Katalog. FB schaut Herrn Veselý an, der gerade telefoniert. FN schweigt und hört zu.*

28 *HH: Das Ganze ist nicht nur durch und durch funktional und sieht aus wie aus einem Guss. Er sucht den Augenkontakt FB. FN schweigt. Es lässt sich auch durch geschmackvolles Zugehör ergän[zen].*

29 *FB: [Ehm]*

30 *HH: Zum Beispiel einer Sitzkoppe für die Besucher, einem Garderobenständer und einer Blumenbank. Blättert wieder im Katalog. Sehen Sie? Übergibt den Katalog FN.*

31 *FN: Ja. Zwei Sekunde Pause. Sieht das Angebot an. Das sieht wunderbar aus. Drei bis vier Sekunden Pause. Aber wir brauchen eigentlich nur neue Schreibtische mit abschließbaren Schubladen. Schließt den Katalog zu.*

32 *FB: Lächelt, lehnt sich zurück und wieder hin. Warten Sie ab. Wenn sie an einen dieser neuen Schreibtische sitzen, dann bekommen Sie Lust, sich von den alten Sachen zu trennen. Gestikuliert – verbindet den Daumen mit dem Zeigefinger so, dass sie einen Ring bilden, betont das Gesagte, bildet Augenkontakt mit HH.*

33 *HH: Haucht ein. Sehen Sie, Frau Novakova, wenn Sie jetzt auch erst ein Mal nur die Schreibtische austauschen möchten, so wäre doch sinnvoll sich gleich über neue Möglichkeiten Gedanken zu machen. HH neigt sich hin und berührt die Hand Frau Novákovás, aber FN reagiert mit dem Abzug. FB lehnt ihr Bogen an den Tisch an und hört nicht auf zu lächeln.*

34 *FB: Ja. Nimmt die Tasse in die Hand.*

35 HH: Mit dem richtigen Möbelsystem *gestikuliert mit beiden Händen, rümpft den Mund, zeigt die Größe des Raumes (zuerst klein, danach groß)* lässt sich heraus aus dem relativ kleinen Raum wie diesem, ein modernes funktionales repräsentatives Büro einrichten. *Lehnt sich zurück. Gebärdet sich siegessicher.*

36 FN: Schon, aber, ich meine[...] HV steht auf und legt etwas in den Kasten hinter ihn.

37 FB: [Da] hat er Recht. *Neigt sich zu FN. HV* Geht zurück zu seinem Tisch. Setzt sich wieder und geht mit der Arbeit fort.

38 FB: Unser Motto ist: Arbeit soll Freude machen. Sie als unsere Kunden sollen sich an ihren neuen Arbeitsplätzen wohl fühlen. Ihre Firma residiert in einem so wunderbaren Gebäude. *Gestikuliert, Schaut hoch an.* Da sollte doch das Interieur dazu passen. Ihre Kunden und Geschäftspartner werden beeindruckt sein.

39 FN: Ja, das ist Wahr, aber unser Herr Direktor...ich weiß nicht, was er... *Alle schauen sich Herrn Direktor an. Er reagiert wieder gar nicht.*

40 FB: Mit den Zahlungsbedingungen *lehnt sich wieder zurück, lacht, gestikuliert, blickt auf HH* da würden wir Ihnen entgegenkommen, da Sie ja nicht alles auf einmal kaufen müssen. *Es kam zum Unterbrechen.*

41 FB: Es gibt bei uns verschiedene Finanzierungsmodelle. *Legt die Tasse ab und fängt an zu erklären.* Sie können die Sachen leasen, dann gibt es verschiedene... *Aufnahme der Uhr, die fast halb Drei zeigt. Dann ändert sich die Zeit: es ist zehn vor Drei.*

42 HH: Ja, Frau Novakova, ich schlage vor, dass Sie sich in Ruhe den Musterkatalog anschauen wegen der Farben und Oberflächen. Und das wären wir dann ein verbindliches Angebot machen. *FB schaut sich um, berührt ihr Kinn mit der Hand. HH hat das rechte Bein gestreckt in den Raum.*

43 FN: Wenn Sie so freundlich sind. Hauptsächlich geht es aber um die Schreibtische. *Hielt einen der Kataloge.*

44 FB: Ich rufe Sie dann in nächsten Tagen an, damit wir alles ganz genau besprechen können. *HH und FB räumen alle Materialien auf und verabschieden sich langsam.*

45 FB: Ich wusste doch, dass ihnen unsere Büromöbel auf Anhieb gefallen werden. *Einer der Kataloge liegt unter der Kaffeekanne. FN hat diese aufgehoben, um das Aufräumen dieses Kataloges zu ermöglichen. Danach hat sie die Kanne wieder auf den Tisch gestellt.*

46 FN: Sie sind wirklich sehr hübsch. *HH legt die Materialien in die Aktentasche.*

47 FB: Prima. *Guckt auf die Uhr.* Ich merke gerade, die Zeit läuft und schon wieder davon. *Augenkontakt zum HH und FN.* Bei Ihrem guten Kaffee bliebe man gerne länger sitzen, aber wir müssen. *HH steht schon mit der Aktentasche in der Hand. FN hielt noch einen der Kataloge, den lassen sie ihr hier hinter.*

48 FN: Vielen Danke (sic!) für Ihren Besuch, Frau Bergmann. *FN und FB stehen auf. Für FB ist das Aufstehen aus dem engen Platz am Tisch ziemlich kompliziert.*

49 FB: Das ist doch selbstverständlich, dass wir uns um unsere Kunden persönlich kümmern. Also, auf Wiedersehen bis in nächsten Tagen. *Handschlag.*

50 HH: Auf Wiedersehen.

51 FN: Auf Wiedersehen, Frau Bergmann. Auf Wiedersehen, Herr Heinrich.

52 FB: Auf Wiedersehen, Herr Veselý!

53 HV: *3 Sekunden lange Pause.* Auf Wiedersehen. *Langsam, falsche Aussprache.*

54 FB: Hm. *Lächeln.*

55 HH: Wiedersehen. *HH und FB gehen raus.*

56 FN: Auf Wiedersehen.

57 FN *bleibt an der Tür stehen, betrachtet HV. HV schaltet wieder das Radio an, die Blasmusik beginnt zu spielen und HV setzt die Arbeit mit besserer Laune (dem Lächeln nach) fort.*

ENDE

### **Internationales Teambuilding**

Projektförderung u.a. durch:

- 1) Mittel des Bayrischen Staatsministeriums für Wirtschaft, Verkehr und Technologie
- 2) Interreg II/ESF in Bayern

Projektträger:

- 1) Berufliche Fortbildungsszenarien der Bayerischen Wirtschaft (bfz) gGmbH

### **Videsequenz: Die Ziel- und CI-Initiative**

Sequenz 10

Autor: Dr. Steffen Höhne

1:10:00 - 1:17:20, insgesamt 7 Minuten 20 Sekunden

Videsequenz zum Trainingsmodul: „*Konzepte von Begriffen und ihr Gebrauch in der deutsch-tschechischen Kommunikation*“.

Frau Miková – Blazena Lvova

Herr Dvořák – Pavel Marek

Herr Novotný – Branislav Mazuch

Herr Mayer – Joachim Presch

Kommunikation und internationales Teambuilding

Wissenschaftliche Leitung – Prof. Dr. Bernd Müller-Jacquier (Gesamtkonzept), TU Chemnitz

- Prof. Dr. Torsten M. Kühlmann, Universität Bayreuth
- Prof. Ing. Rudolf Werner, Westböhmisches Universität, Cheb/Tschechien

Projektkoordination - Stefanie Ziegler (bfz gGmbH)

- Steffen Steinke ( FAW/Tschechien)

Regie - Stefan Jöris

Produktion - TMT Bayreuth

„Herr Mayer ist Mitarbeiter eines deutschen Consulting Unternehmens, das an einem Beratungsauftrag interessiert ist. Daher ist Herr Mayer zu einem Ko-Gespräch nach Prag gekommen. Er möchte mit den tschechischen Kollegen über eine mögliche Zusammenarbeit für diesen Auftrag sprechen. Dazu hat er ein Konzept mitgebracht.“

1 L: Das ist Frau Miková. *Eine Dame und ein Mann sind gerade in den Raum gekommen. HM dreht sich um, steht auf und reicht Frau Miková die Hand.*

2 HM: Mayer. *Handschlag. Kopfnicken. FM: Es freut mich.*

3 HM: Mayer. *Handschlag. Kopfnicken. HN: Guten Tag.*

4 L: Und Herr Novotný. Beide meine Mitarbeiter. *L zeigt den beiden Ihre Plätze am Tisch. Frau Miková geht aber zuerst zum Kaffeetisch und bereitet Kaffee für sich und Herrn Novotný zu. Herr Novotný holt sich die Tasse. HM setzt sich wieder. Danach setzen sich die beiden Mitarbeiter von HL mit ihren Tassen. FM rechts von ihm und HN auf die linke Seite. Sie bilden jetzt so eine Barriere, Überlegenheit.*

5 HM: Ich... (zögert) darf doch gleich zur Sache kommen. *HM nimmt mit FM den Augenkontakt auf und sie nickt mit dem Kopf. Nachdem, was Sie mir geschickt haben, geht es um die Konzeption und Entwicklung und unternehmenskulturellen Ideen. Macht den Reißverschluss auf HL sitzt angelehnt mit beiden Händen auf dem Tisch.*

6 HM: Ich habe Ihnen hier einen Entwurf mitgebracht. *Hat die schwarze Aktentasche geöffnet und eine Kopie des Konzepts zur Verfügung gestellt.*

7 HM: Wie ein solches CI-Konzept bei uns im Westen aussieht. *Er übergibt das Konzept dem Leiter, Frau Miková hilft ihm dabei. Alle drei sehen sich dann dieses Konzept an.*

8 L: Aah. *FM, L, HN beginnen auf Tschechisch das Vorgelegte zu besprechen, was für den Deutschen nicht verständlich ist. Dies dauert 10 Sekunden, bis der Deutsche darauf reagiert.*

9 HM: Na ja wie gesagt, ist ein Entwurf. *Gestikuliert.*

10 L: Hm, no jo, Herr Mayer, das sieht sehr gut aus. Aber wir denken, dass so was... so...Corporate Identity, Image...wie das alles heißt. Viele Tschechen haben jetzt ganz andere Sorgen. *HN liest das Konzept mittlerweile durch.*

11 HM: Aber schauen Sie mal, entscheiden Sie das doch. *Lehnt sich vorne. Gestikuliert. Dass die Mitarbeiter sich nicht genügend mit ihrem Unternehmen identifizieren. Wir hatten das*

kürzlich er... er...entdeckt. Ganz ehrlich, wie unsere Sache hier. Führungsgrundsätze z.B. Wir müssen eine Firmenphilosophie entwickeln. Und da dürfen wir uns auch keine falschen Diskussionen einlassen. Die Unternehmen hier brauchen ein Kompletidentitykonzept. Somit steigt (sic!) die Leistung und auch die Wettbewerbsfähigkeit.

12 FM: Wir sind ja dabei. Schritt by Schritt. Solche Sachen, die eine Unternehmungskultur also charakterisieren, erst zu bilden. Sie haben natürlich ein großes Problem, aus meiner Erfahrung. *Zeigt sich auf die Brust*. Wenn Sie das an die Mitarbeiter bringen wollen. Corporate Identity, Unternehmungsphilosophie ... und solche Sachen (ironisch), die sagen Ihnen jetzt in dieser Periode, das ist alles Quatsch. Und... passen Sie jetzt gut auf, die Menschen von diesem Lande sind absolut sauer und nervös, wenn sie komplette Lösungen sehen.

13 HM: Aber... eh...schauen Sie mal...Meine Erfahrungen hier in der (sic!) Tschechei mit Manager. Vedrutschko.

14 L: Vedrutschký.

15 HM: Also der riesige tschechische Manager. Ich... ja ich male das jetzt mal schwarz-weiß, um es deutlich zu machen. *HN blättert das Konzept durch*. Der ist charakterisiert dadurch, dass er keine besondere Initiative hat. Dass er so etwas wie Verantwortungsbewusstsein nicht entwickelt hat. Dass er Befehlsempfänger ist, dass er seine Arbeit zwar jetzt gut macht, die man ihm vorher sehr präzise aufgetragen und übermittelt hat. Aber eigene Gedanken *Lehnt sich zurück*. dazu zu verschwenden. Das kommt eigentlich nicht in Betracht. Und da müssen wir einsetzen, wir müssen sagen, PASS AUF! *HN trinkt Kaffee*. Das ist deine Verantwortung, das ist deine Entscheidung, das sind deine Termine, ja, das sind deine Mitarbeiter *spricht immer lauter und lauter* und L *lehnt sich auf dem Stuhl zurück* und ganz wichtig das ist deine Firma. *Gestikuliert, akzentuiert* und L *schüttelt Bonbons aus der Schachtel auf seine Hand und isst sie*. Und so weiter.

16 HM: Das ist wirklich ganz wichtig *lehnt sich wieder nach vorne* aber dazu müssen wir erst ein Mal Firmenkonzeptionen entwickeln. *Trinkt seinen Kaffee. Ein paar Sekunden Pause*.

17 HN: Herr Mayer, Sie kennen doch die Firma Novaplan. Wir haben festgestellt durch die Umfragen hier die Zehn Gebote...und so weiter. Was wollen wir, was ist das Produkt... und so weiter. Nicht nur der Zustand, sondern auch die Zukunft. Wenn wir das machen, ist das kontraproduktiv. *Schließt das geöffnete Konzept zu und legt es auf den Tisch. HM hat immer seine Tasse in der Hand, bewegt sich leicht, atmet ein*.

18 HN: Unseres (sic!) Unternehmen, dieses Unternehmen *gestikuliert, den Bogen angelegt* muss eine Unternehmenskultur durch die Unternehmungserfolge schaffen, dann fangen wir an mit CI. Aber die Leute *Blickkontakt auf L* haben die Nase voll von Ideologie.

18 HM: Eh... Aber...Es geht doch gar nicht um eine von oben oktuierte (*gesteuert*) Ideologie. *Stellt die Tasse auf den Tisch* es geht doch gar nicht... *nimmt das Konzept in die Hände ...* Schau doch unseren Prozess an. (duzen, abwertend, für sich selbst) Es geht doch gar nicht darum.

19 L: no jo. *Sitzt angelehnt, Hände auf der Brust, lutscht die Bonbons*. Herr Novotný hat nicht ganz unrecht. *Neigt sich wieder* Wissen Sie, was Leute von Novaplan sagen? Zu geizen (*kein Geld zu geben*) Eh ... wie sagt man... k...v, p...kontü... kontü *sucht die Hilfe bei Herrn Novotný*.

20 HN: kontinuierlich

21 L: kontinuier...

22 HN: kontinuierlich

23 L: kontinuierlicher Verbesserungsprozess. Das ist nur wie vorher. Sozialistisches Wettbewerb. *Ein paar Sekunden Pause.*

24 L: Darf ich bitte schön noch einen Kaffee? *Gestikulierte mit der Hand, Änderung der Intonation.*

25 HM: Nein, danke. *Leise*

*ENDE*

### **Internationales Teambuilding**

Projektförderung u.a. durch:

- 1) Mittel des Bayerischen Staatsministeriums für Wirtschaft, Verkehr und Technologie
- 2) Interreg II/ESF in Bayern

Projektträger:

- 1) Berufliche Fortbildungsszenarien der Bayerischen Wirtschaft (bfz) gGmbH

### **Videsequenz: Sinkend und steigend**

Sequenz 14

Autorin: Eva Rydza

1:45:45 – 1:55:25 – 10 Minuten 20 Sekunden

Untertitel zu dem, was auf Tschechisch gesagt wurde.

Herr Tvrđý – Pavel Marek

Frau Ticháčková – Blažena Lvova

Herr Hahn – Hans K. Schlei

Herr Müller – Gerhard Tröger

Kommunikation und internationales Teambuilding

Wissenschaftliche Leitung – Prof. Dr. Bernd Müller-Jacquier (Gesamtkonzept), TU Chemnitz

- Prof. Dr. Torsten M. Kühmann, Universität Bayreuth
- Prof. Ing. Rudolf Werner, Westböhmische Universität, Cheb/Tschechien

Projektkoordination - Stefanie Ziegler (bfz gGmbH)  
- Steffen Steinke ( FAW/Tschechien)

Regie - Stefan Jöris

Produktion - TMT Bayreuth

„Das ist Herr Tvrďý, der tschechische Direktor einer Druckerei. In Seiner Firma kam es in letzter Zeit zu Spannungen mit dem deutschen Partner. Hauptgründe sind finanzielle Schwierigkeiten wegen eines Absatzrückgangs in Tschechien. Deshalb hat die deutsch-tschechische Aktiengesellschaft eine Besprechung einberufen. Herr Tvrďý erwartet in seinem Büro Herrn Hahn, den Majoritätsbesitzer der Gesellschaft. Dieser wird von Herrn Müller begleitet, einem jüngeren Mitglied aus dem deutschen Verwaltungsrat.“

1 Die Tür öffnet sich und Frau Ticháčková kommt rein. S: Šéfe, máte telefonovat Schwarzovi, jo? (Chef, Sie sollen den Schwarz anrufen, ja?)

2 HT: Hmm. *Er blickt zu ihr gar nicht auf.* Ty Němci z Mnichova už odjeli? (Sind die Deutschen schon auf dem Weg aus München?)

3 S: To nevím, nerozumím německy. (Das weiß ich nicht, ich verstehe kein Deutsch!) Aa chcete ještě jedno kafe? *Sie kommt näher zu seinem Tisch, er widmet sich immer dem Magazinlesen.* (Ähm, möchten Sie noch einen Kaffee?)

4 HT: Jo, může být. (Ja, einer kann noch sein.) *Sie greift die Thermoflasche an.* Černý. (Und schwarz.) *Dann gießt sie ihm den Kaffee aus der Thermoflasche in die von ihm gehobene Tasse. Das könnte er selbst schaffen! Außerdem hat er noch nicht hochgeschaut!*

5 S: Dneska to bude perný, co? (Heute wird es schwierig werden, nicht wahr?) *Sie gießt weiter.*

6 HT: No...Kdy nebylo? (Wann war es das denn nicht?) *Sie stellt die Thermoflasche zurück auf den Tisch und stellt sich abseits. Er blickt zu ihr auf und trinkt seinen Kaffee.*

8 *In dem Moment betritt den Raum ein Mann, klopft schnell aufs Futter und geht weiter zum Tisch von Herrn Tvrďý. Hinter ihm kommt noch ein Mann. Herr Tvrďý stellt die Tasse ab, macht das Magazin zu und steht auf.*

HH: Guten Tag, Herr Tvrďý.

9 HT: Guten Tag. *Es kommt zum Handschlag.*

10 HM: Guten Tag, Herr Tvrďý.

11 HT: Guten Tag. *Es kommt zum zweiten Handschlag. Frau Ticháčková steht neben der Tür. HT setzt sich und löscht die Zigarette. Die beiden stellen ihre Koffer auf den Tisch und öffnen sie.*

12 S: G u t e n T a g. *Ihre Aussprache ist falsch. Sie beugt sich leicht vor und verlässt das Zimmer. Man hat ihren Gruß weder bemerkt noch erwidert.*

13 HT: Wie war die Reise? *Er sagt das, ohne sich sie anzusehen. Keiner antwortet, HM sieht ihn nur an.*

14 HH und HM nehmen etwas (wahrscheinlich ihre Notizen) aus ihren Koffern aus. Stellen die Koffer neben den Tisch und setzen sich. HT sucht etwas auf dem Schreibtisch. Wenn er die gesuchten Materialien findet, sieht er sie kurz an und legt diese auf den Verhandlungstisch, lehnt sich zurück und faltet die Hände.

15 HT: Also, Bitte, meine Herren. Sie haben hier die Übersicht der Ergebnisse des letzten wirtschaftlichen Zeitabschnittes vor sich. *Er löscht eine andere Zigarette. Die beiden Verhandlungspartner blättern die Papiere durch. Frau Ticháčková bringt ein Tablett mit einer Flasche Wasser, zwei Gläser, belegte Brötchen, zwei Tassen und einer Kaffeekanne. HM nimmt eine seiner Zigaretten (Lucky strike) und zündet sich an.*

16 S: Bitte, bitte. *Sie stellt das Tablett auf den Tisch und geht wieder weg. Niemand sagt etwas. HT nimmt gleich ein belegtes Brötchen und isst, während die beiden die Grafiken studieren. HM verschiebt das Tablett, damit er sich Platzt macht. HT zeigt ihnen kauend das Brötchen. Keiner schenkt ihm die Beachtung. Danach legt er die Semmel auf die Zeitung MF Dnes.*

17 Der Telefon klingelt. HT hebt den Telefonhörer ab, obwohl er noch kaut. HT: Haló, prosim, slyšim. Ah. Ja. Ja. Ja? Nein. *Die deutschen Partner beschäftigen sich immer mit der Übersicht der Ergebnisse des letzten wirtschaftlichen Zeitabschnittes. Nein. Nein. Bitte, die Zahlung HH blickt HT an, hört zu, was gesagt wird. werden wir erst nächsten, nächsten Monat durchführen. HH stellt den Augenkontakt mit HM her. Herr Wagner, wir haben leider keine finanziellen Mittel, HH schließt seinen Kugelschreiber. um Sie zu bezahlen. Aber rufen Sie bitte später an, ja? Ich bin in einer Besprechung. Also, auf Wiederhören. HT trinkt Kaffee.*

18 HH: Herr Tvrdý, *stellt die Thermoflasche zur Seite* Ich möchte Sie fragen *öffnet seinen orange Umschlag* wieso in unserer Firma schon seit drei Monaten *HH legt HT ein Blatt Papier vor der Gewinn sinkt. Im Vergleich zum Vorjahr HH zeigt HT die Stelle in der Übersicht ist das ein wesentlicher Unterschied.*

19 HT: Das ist in Ordnung. *Gibt ihm das Papier zurück ohne sich es anzuschauen. Die Ressourcen, Strom, Papier, Farben, Löhne sind teurer geworden. Faltet die Hände. Aber schauen Sie, steht auf, neigt sich über den Schreibtisch hin und zeigt die Stelle im Dokument wir haben doch den Umsatz die beiden deutschen Partner neigen sich hin im Vergleich zum letzten Jahr um 10% Dies hat Herr Tvrdý betont erhöht. Setzt sich wieder. HH nickt.*

20 HM: Das ist nicht in Ordnung, Herr Tvrdý. Dass über einen höheren Umsatz einen niedrigen Gewinn einfahren. Wenn wir in dieser Firma nicht schnell etwas ändern, dann werden wir Schulden machen, Verlust. Wir müssen die Marketingstrategie ändern *HH nickt. HT nimmt das nicht fertiggegessene Brötchen. und von dem Druck der wenige gewinnbringenden Produkte zum Druck der mehr gewinnbringenden Produkte zu kommen. Was unternimmt Ihre Geschäftsleitung zurzeit in diesem Bereich?*

21 HT: Ich bin mit Ihnen nicht einverstanden. Sie kennen die Situation in der Tschechischen Republik nicht. *Er spielt mit dem Brötchen. Atmet sich laut ein. Hier gibt es eine niedrige Kaufkraft, HM schüttelt den Kopf. einen kleinen Marktanteil HH nickt. und dazu herrscht hier überall Korruption. Er gestikuliert heftig mit der Hand, in der er Brötchen hält. Unter anderen zeigenden Gesten, macht er eine solche, die für Geld benutzt wird. HM und HH sehen sich an.*

22 HT: *Er atmet sich tief ein. Unsere Kunden behaupten, dass wir teurer als die Konkurrenz sind, aber das ist nicht wahr. HH zuckt die Hand darüber verächtlich, HM hört nicht auf zu rauchen. HT artikuliert und gestikuliert und begleitet so seinen Redezug. Wir müssten neue Technologie kaufen um auf die Preise zu kommen. HH scheint so zu sein, als ob er etwas hinzuzufügen oder aufs Gesagte reagieren wollte. Atmet sich nämlich ein und bewegt die rechte Hand.*

23 HT: *Zum Beispiel die Maschine in Heidelberg. Er gestikuliert heftig. Wissen Sie? Des letzten Jahr (sic!). HH verschiebt die Tischlampe zur Seite. Ja. Eine Sekunde Pause. Aber Er zeigt auf sich selbst für solche Investitionen haben wir wohl kein Geld. HT beißt in das Brötchen. Es kommt damit zur Redeübergabe.*

24 HH: *Eine weitere Investition er spricht langsam mit deutlicher Artikulation und gestikuliert dabei. 3 Sekunden Pause. löst Ihre Situation NICHT. HH neigt sich näher zum Tisch von Herrn Tvrđý, zeigt mit dem Zeigefinger auf Herrn Tvrđý. HT legt das Brötchen zur Seite und kaut. HH lehnt sich wieder zurück.*

25 HH: *Den Preis kann man Er Gestikuliert mit der rechten Hand. Zwei Sekunden Pause. durch verbesserte Organisation der Arbeit, zwei Sekunden Pause Einsparungen eine Sekunde Pause bei Material und bei Gemeinkosten sinken. HH neigt sich wieder hin. Meinen Sie nicht, dass Sie in diesem Bereich Reserven haben? HT kaut seinen Bissen.*

26 HT *zuckt schweigend und kauend die Achsel. HH lehnt sich zurück.*

27 HH: *Wenn man hier zwei Sekunden Pause, Augenkontakt mit HM und HT Teamarbeit Gestikulierend mit beiden Händen einführen würde, zwei Sekunden Pause, HH gestikuliert und neigt sich wieder hin würde die Anonymität der Verluste zwei Sekunden Pause in der Entwicklung dieser Gesellschaft beseitigt. Zwei Sekunden Pause. Ergebnisse der einzelnen Arbeitnehmer wären besser HH klopft auf den Tisch. Eine Sekunde Pause. MESSbar. HT nimmt das Brötchen wieder in die Hand.*

28 HT: *Ich bitte Sie. Er lächelt. Für die Löhne, Er lehnt sich so heftig auf dem Lehnstuhl zurück, dass der Stuhl sinkt. die wir hier den Leuten bezahlen wird Er neigt sich hin. In einer Hand hält er immer das Brötchen und mit der anderen gestikuliert er. in der nahen Zukunft keiner arbeiten wollen. Unser Bereich braucht Fachleute HH nickt zweimal zu. HT gestikuliert mit den Händen, wobei er das Brötchen immer hin hält. mit einer langen Praxiserfahrung. Wenn wir an ihnen sparen werden HT macht eine ausladende Geste, eh... sie können zur Konkurrenz über und neue Leute gewinnen wir bestimmt nicht. Ja, meine Herren. Wir sind ja nicht in Deutschland HH nickt zu und gestikuliert so, als ob er damit einverstanden wäre. , wo die Leute um ihren Arbeitsplatz fürchten. Er legt das Bröschen wieder auf die Zeitung MF Dnes ab und trinkt seinen Kaffee. Die deutschen Partner haben die gebrachte Erfrischung nicht einmal probiert.*

29 HH: *Wenn Sie eine Sekunde Pause keine eigenen Lösungsmöglichkeiten haben drei Sekunden Pause, HH Blickt auf HM und zurück auf HT, würde es das Beste sein, wenn wir eine **DEUTSCHE** HH gestikuliert. Eine Sekunde Pause. Beratungsgesellschaft zwei Sekunden Pause engagieren. HT scheint unzufrieden zu sein, atmet laut und quirlt.*

30 HH *sieht HM und dann HT an. Sie wir eine Analyse der gegenwärtigen Situation eine Sekunde Pause durchführen, sie wird eine Sekunde Pause eine Lösung empfehlen und eine Sekunde Pause sie wird neue Arbeitnehmer schulen. Jedes Wort wird präzis akzentuiert und dabei wird von ihm gestikuliert. Zwei Sekunden Pause. Damit die sich aktiv in die allmähliche HH*

*gestikuliert mit beiden Händen, klemmt die Hände in Fäuste. Durchsetzung der Reform in unserer Firma eingliedern! Herr M sieht schweigend die Materialien, die er vor sich hat, an.*

31 HT: Aber das alles habe ich schon gemacht. *Er sagt es fest, lächelt dabei und gestikuliert. Wir senden unsere Leute auf Schulungen. Eine Sekunde Pause. Zögernd. Aber im Moment ... kann ich keine Änderungen durchführen. Wenn ich nicht weiß, HH ordnet die vor ihm auf dem Tisch liegenden Papiere wie es uns gelingt sich im Bereich der neuen Produkte durchzusetzen. Eh. Berater und Schulungen. Das ist rausgeschmissenes Geld. Der Augenkontakt der deutschen Partner. Besser kaufen Sie neue Maschinen. HT gestikuliert während er spricht. HM liest in Papieren und dann atmet schwer ein.*

32 HH: Möchten Sie damit sagen *zwei Sekunden Pause*, dass die Qualität und die Zuverlässigkeit der Lieferung **keine** Rolle spielt? *Er sitzt Herrn Tvrđý zugeneigt. Gestikuliert.*

33 HT: No, das schon. *Sowohl HH als auch HT lehnen sich zurück. HT lacht. Aber erst Er richtet den Zeigefinger auf. Wenn Sie jemanden finden, den man bestechen kann. Er deutet auf dem Tisch die Bestechung an. HH berührt den Unterarm von HM und beide sehen sich gestoßen an. Danach lehnt HT sich zurück und setzt vor.*

34 HT: Ehm, Eh. Sonst sind alle Ihre Beratungen reine Theorie. *Er neigt sich wieder hin. HM sitzt schweigend. Sie kommen nun so viele Jahre zu uns. HH nickt zu. Und Sie wissen gar nichts, wie das Leben bei uns ist.*

35 *In dem Moment öffnet sich die Tür und Frau Ticháčková berichtet, wer und warum telefoniert hat. Šéfe, telefonuje Franta, dete na kapry? (Chef, Franta ruft an, ob Sie heute angeln gehen.) HM und HH schauen sich kurz um, was los ist.*

36 HT: Ja gleich, wenn ich hier fertig bin. *Frau Ticháčková sieht verwirrt aus, sie kann nämlich kein Deutsch und HT hat gerade auf Deutsch geantwortet. Eh. Er lächelt, weil er sich seines Fehlers bewusst wurde. Entschuldigung. Hned, jen co to s těma tady odbydu. (Sofort, wenn ich Sie hier loswerde.) Frau Ticháčková nickt und verlässt den Raum.*

37 HT: *Zu den deutschen Partner. Noch eine Frage?*

38 HH: Ja. *Zwei Sekunden Pause. HH neigt sich hin. Und zwar mehr Er klopft mit dem Zeigefinger auf den Tisch. als vorher.*

**ENDE**

„Sinkend und steigend“

### **Internationales Teambuilding**

Projektförderung u.a. durch:

1) Mittel des Bayerischen Staatsministeriums für Wirtschaft, Verkehr und Technologie

2) Interreg II/ESF in Bayern

Projektträger:

1) Berufliche Fortbildungsszenarien der Bayerischen Wirtschaft (bfz) gGmbH