

**Hiltraud Casper-Hehne**

## **Interkulturelle Kommunikation. Neue Perspektiven und alte Einsichten**

The intercultural communications research subsumes numerous research directions under its roof: for example anthropological, psychological, business communication, and intercultural/contrastive linguistics. Many of the research directions (for example anthropology, intercultural management research, ethnography of communication, and contrastive pragmatics) work exclusively with questionnaires and interviews. Many research projects concentrate only on the contrastive analysis of discourse, in the course of which the analysis of speech acts is the focus (contrastive pragmatics, interlanguage pragmatics). The real intercultural discourse as an interactional process between interactants from different cultures does not stand in the centre of research, despite the interpretative sociolinguistic and functional-pragmatic discourse analysis that have been dedicated to this subject for some time.

Intercultural discourses are particularly significant for the communication in technology and business. The growing mobility within Europe and the globalization of economics has led to an increase in face-to-face interaction between members of different cultures. In these discourses far reaching misunderstandings might arise, because of the different cultural discourse styles which often hinder efficient settlements.

In the article I present the results of the research in intercultural communication and make suggestions for further research. Results of different projects between Germans, Europeans, and US-Americans will be introduced, and their importance for the industrial working world will be pointed out. The article will also focus on face work in intercultural discourse.

## 1. Einleitung

Die Internationalisierung des Berufslebens und des Wissenschaftsbetriebes sowie die Globalisierung der Wirtschaft stellen Wissenschaftler, Ingenieure, Laboranten, technische Angestellte und andere Berufsgruppen vor ganz neue Anforderungen. Sie müssen die komplexen Aufgaben bewältigen können, die sich durch die Kooperation von Menschen aus unterschiedlichsten Kulturen ergeben. Dabei kommt der mündlichen interkulturellen Kommunikation durch die zunehmende Mobilität aller Beteiligten und die Entwicklung der Kommunikationstechniken (z.B. Videokonferenzen etc.) eine immer größere Bedeutung zu.

Die notwendige Zusammenarbeit in internationalen Hochschulprojekten, in Joint Ventures oder multinationalen Konzernen, die Mitarbeit in internationalen Gruppen der „Forschung und Entwicklung“ in Industriebetrieben oder an anderen Arbeitsplätzen mit Kulturkontakt (z.B. in Ämtern), sie alle erfordern ein Wissen um Prozesse und Probleme der interkulturellen Kommunikation. Dabei sind nicht das Wissen um unterschiedliche Terminologien oder Grammatiken von zentraler Bedeutung für das gute Funktionieren der Kooperation, sondern gerade das Wissen um generelle pragmatische Unterschiede im kommunikativen Verhalten. So fordert Hartmut Schröder 1993: „Angesichts zunehmender Internationalisierung in Gesellschaft und Wirtschaft sowie in Wissenschaft und Technik reicht es jedenfalls keinesfalls aus, lediglich Kenntnisse über Fachlexik und über sprachliche Vertextungsmittel einer Zielsprache zur fremdsprachlichen Verständigung in einem bestimmten Fach zu haben; (...).“ (Schröder 1993, 523). Erforderlich seien z.B. die Betrachtung von Themenwahl oder Anspracheverhalten, die unterschiedliche Formulierung von Sprechakten wie Kritik, Anweisungen, Bitten, Zustimmung oder die Rückmeldeformen, denn –so Larry E. Smith vom Institute of Culture and Communication, Hawai, „these are perhaps more important to effective cross-cultural communication than grammar, lexis, or phonology.“ (Smith 1987, 1).

Die Wissenschaft ist deshalb gefordert, eine nähere Betrachtung der kommunikativen Prozesse der interkulturellen Fachkommunikation vorzunehmen, damit (auch zukünftige) Fach- und Führungskräfte auf ihren Arbeitsplatz der Zukunft als global player besser vorbereitet werden können.

Welche Untersuchungen wurden aber bisher zur mündlichen deutsch-fremdkulturellen Kommunikation bzw. Fachkommunikation durchgeführt?

Welche aktuellen Forschungsmethoden liegen den Arbeiten zugrunde, welche Erkenntnisse wurden gewonnen und welche Desiderate sind zu verzeichnen? Diesen Fragen soll im folgenden nachgegangen werden, um abschließend neue Perspektiven der Erforschung interkultureller (Fach-)Kommunikation aufzuzeigen. Dabei wird keineswegs Vollständigkeit beansprucht (vgl. dazu Hinnenkamp 1991, Loos 1991, Rost-Roth 1994 und Institut für Auslandsbeziehungen 1997).

## **2. Forschungsansätze zur interkulturellen Kommunikation**

Die interkulturelle Kommunikationsforschung subsumiert derzeit zahlreiche unterschiedliche Forschungsansätze unter ihrem Dach: anthropologische, psychologische, linguistische, wirtschaftswissenschaftliche u.a.

### **2.1 Kulturanthropologie**

Aus der amerikanischen Forschungstradition der Kulturanthropologie hat sich die kognitive Kulturanthropologie entwickelt, die nicht nur die amerikanische Erforschung interkultureller Kommunikation weitreichend beeinflusste und auch heute noch beeinflusst.

#### **2.1.1 Hofstede**

Ein zentrales Beispiel dafür ist die Arbeit des belgischen Anthropologen und Wirtschaftswissenschaftlers Geert Hofstede (1991). In einer Erhebung eruierte er mit Hilfe von ca. 120.000 Fragebögen arbeitsrelevante Werte und Einstellungen bei IBM in über 40 Ländern. Befragt wurde die ganze Palette der Mitarbeiter, vom einfachen Arbeitern über den Facharbeiter bis hin zum Top-Manager. Aus den Ergebnissen der Analyse zieht Hofstede Schlußfolgerungen für die Gesamtkultur eines Landes. Seine Arbeit prägte und prägt auch heute noch zahlreiche Untersuchungen im In- und Ausland, auch linguistischer Ausrichtung. Sie wurde 1993 auch ins Deutsche übersetzt. Hofstede geht davon aus, daß alle Gesellschaften, ob modern oder traditionell, mit den gleichen Problemen konfrontiert werden. Diese Problembereiche nennt Hofstede die Dimensionen der Kultur und entwickelt daraus sein 4-D-Modell.

Die vier Dimensionen sind:

- Machtdistanz
- Individualismus –Kollektivismus
- Femininität –Maskulinität
- Unsicherheitsvermeidung (Hofstede 1991, 14)<sup>1</sup>

*Machtdistanz*: Damit ist die Art und Weise gemeint, mit der Personen mit der Tatsache der Ungleichheit umgehen. In Ländern mit geringer Machtdistanz existiert –so Hofstede – häufiger eine geringere Abhängigkeit der Untergebenen vom Vorgesetzten, und man bevorzugt eher die Beratung untereinander, während in Ländern mit hoher Machtdistanz der Vorgesetzte oft Anweisungen erteilt und Untergebene weniger häufig direkt widersprechen. Länder mit relativ häufiger extrem hoher Machtdistanz sind nach Hofstede z.B. viele lateinamerikanische Länder – auch Frankreich und Spanien – und viele asiatische Länder. Geringe Machtdistanz existiert häufiger in den meisten skandinavischen Ländern (Hofstede 1991, 27f.). Auch Westdeutschland wird als Land mit geringer Machtdistanz eingestuft.

*Individualismus-Kollektivismus*: Individualismus bezieht sich auf Gesellschaften, in denen die Bindungen zwischen Individuen häufiger relativ lose sind. Kollektivismus dagegen referiert auf Gesellschaften, in denen Menschen von Geburt an in starke, kohäsive Gruppen integriert sind. In kollektiven Kulturen rangieren nach Hofstede Beziehungen häufiger gegenüber Aufgaben. Es werde eher eine harmonische Konfliktregelung gesucht und meistens indirekt kommuniziert. Die westdeutsche Kultur wird in diesem Zusammenhang vom Autoren als eher individualistisch ausgerichtet betrachtet.

*Maskulinität – Femininität*: Maskulinität bezieht sich bei Hofstede auf Kulturen, in denen Werte wie Leistung, Anerkennung, Aufstieg und Herausforderung gewöhnlich herausragen, während in femininen Gesellschaften eher die Beziehung zu Arbeitskollegen, Lebensqualität und Kooperation Bedeutung besitzen (Hofstede 1991, 81f.). In maskulinen Gesellschaften herrsche eher ein extrem selbstsicheres Verhalten vor, in femininen Gesellschaften dagegen Bescheidenheit und zurückhaltendes

---

<sup>1</sup> Ergänzend zu diesen vier Dimensionen hat Hofstede aus der Befragung chinesischer Studenten die Dimension „Langzeit- vs. Kurzzeitorientierung“ herausgefiltert. Insgesamt werden mit diesem Modell nach Hofstede die Unterschiede zwischen Kulturen gekennzeichnet.

Verhalten. Die westdeutsche Kultur ist nach Hofstede stärker maskulin orientiert, femininer ausgerichtet dagegen seien beispielsweise die skandinavischen oder ostasiatischen Kulturen, auch unser Nachbar, die Niederlande. (Man denke dabei z.B. an die geringere Titelverwendung in den Niederlanden).

*Unsicherheitsvermeidung:* Mit ihr wird das Ausmaß beschrieben, in dem Mitglieder einer Kultur sich durch unsichere Situationen bedroht fühlen. Menschen, die in Kulturen mit großer Unsicherheitsvermeidung arbeiten, möchten nach Hofstede häufig auf Fragen präzise Antworten und Instruktionen, eindeutige Kompetenzzuordnungen, detaillierte Jobbeschreibungen und insgesamt klare Regeln. Solche Kulturen benötigen zumeist ein Höchstmaß an Präzision und Formalisierung, z.B. Griechenland, Portugal oder Frankreich. Länder mit geringer Unsicherheitsvermeidung sind z.B. die USA oder Großbritannien.

**Abschließende Beurteilung:** Hofstedes Untersuchungen fußen auf immerhin über 120.000 Fragenbogenauswertungen. Seine Analyse ist eine der quantitativ größten Untersuchungen in diesem Bereich. Zu bedenken gilt bei dieser Arbeit aber, daß die Untersuchung auf der Betrachtung eines einzigen Unternehmens, nämlich IBM-Konzerns, fußt. Es gilt zu fragen, ob sich Hofstedes Daten auch für Unternehmen bestätigen lassen, die nicht international tätig sind oder die dem Mittelstand angehören und ob sie auch auf andere soziale Gruppen zu übertragen sind.

Einige Aspekte seiner Ergebnisse sind aber mittlerweile schon von verschiedenen Forschungsrichtungen für spezifische Länder bestätigt worden. So läßt sich insgesamt sagen, daß Hofstedes Arbeiten als eine Art „eye-opener“ verwendet werden können, deren Ergebnisse aber weiter verifiziert werden müßten. Das gilt auch für die folgenden Untersuchungen, die ebenso wie Hofstedes Arbeit die interkulturelle Kommunikationsforschung stark beeinflußt hat, die Untersuchungen von Edward T. Hall und Mildred R. Hall (E.T. Hall 1959, 1966, 1976, 1983 und E.T. Hall/M.R. Hall 1983a/b, 1985, 1989).

### 2.1.2 Halls Modell der Kulturen

Edward T. Hall und Mildred R. Hall führten detaillierte, strukturierte Interviews mit Vertretern der Wirtschaft und verschiedener Berufsgruppen wie Schriftstellern, Künstlern usw. Die Ergebnisse stellten sie in Verbindung

mit einem Modell von Kultursystemen dar, dessen Schlüsselemente die Zeit und der Raum sind (Hall/Hall 1983a/b).

Hall/Hall unterscheiden zwei zentrale Arten, wie Menschen mit der Zeit umgehen. Die einen teilen sie ein, die anderen zerteilen sie. Menschen, die die Zeit einteilen, konzentrieren sich jeweils nur auf eine Tätigkeit. Sie sind monochron. Diejenigen, die die Zeit zerteilen, können viele Dinge gleichzeitig tun. Sie sind polychron. Menschen mit polychroner Zeiteinteilung legen nach Hall/Hall z.B. mehr Wert auf die Beendigung menschlicher Interaktion als auf das Einhalten von Zeitplänen. Die nordeuropäische und auch die deutsche Kultur sind nach Hall z.B. monochron orientiert, die süd- und westeuropäische eher polychron.

Wichtig zur Unterscheidung von Kulturen ist nach Hall/Hall auch die zeitliche Perspektive. Einige Kulturen seien eher vergangenheitsorientiert (z.B. Iran, Indien, viele fernöstliche Länder), andere wie die USA seien zukunftsorientiert. Die Bundesrepublik zählen die Autoren zu den eher vergangenheitsorientierten Kulturen. Der geschichtliche Hintergrund spiele hier häufig eine größere Rolle, was sich z.B. in Rückblicken an Anfang von Vorträgen oder historischen Einschüben niederschläge. „In gegenwarts- und zukunftsorientierten Ländern, wie z.B. den USA, lösen geschichtliche Rückblicke ärgerliche Verwunderung aus, und man fragt sich: `Wann kommt er endlich zur Sache.“ (Hall/Hall 1983a, 25).

Hall/Hall unterscheiden des weiteren zwischen schneller und langsamer Kommunikation (Hall/Hall 1983a, 38f.). So seien in den USA persönliche Beziehungen und Freundschaften eher von kurzer Dauer (schnelle Kommunikation), in Deutschland dagegen dauere es länger, bis sich eine Freundschaft bilde (langsame Kommunikation). Ein weiterer wichtiger Punkt in der Zeitorientierung ist die Vorlaufzeit für den Beginn eines Vorhabens. In arabischen Ländern – aber auch in den USA – sind nach Hall/Hall z.B. eher kurzfristige Planungen möglich. Deutsche dagegen seien langfristiger orientiert.

Ein Kriterium zur Einteilung von Kulturen sind nach Hall/Hall die *high-context*- und *low-context*-Orientierungen. Menschen, die insgesamt enge Beziehungen zu ihren Mitmenschen haben (nach Hofstede die kollektiven Kulturen), gehören zur *high-context*-Kultur. Sie benötigten nicht sehr viele zusätzliche detaillierte Informationen über Hintergründe und formulierten deshalb eher indirekt (vgl. Hall/Hall 1983a). Zu den *high-context*-Kulturen gehörten vor allem die Franzosen, Spanier, Italiener und die Völker im Nahen Osten. Deutsche seien eher *low-context*-orientiert und formulierten

deshalb äußerst direkt. Dies wird – wie sich im folgenden noch zeigen wird – durch zahlreiche linguistische Untersuchungen bestätigt.

**Abschließende Beurteilung:** Die Arbeiten von Hall/Hall fußen bei weitem nicht auf den quantitativen Grundlagen wie die Untersuchung von Hofstede. Außerdem sind sie älter als diejenigen von Hofstede. Aber auch diese Untersuchungen sind als eine Art eye-opener zu sehen. Einige, nicht nur linguistische Untersuchungen haben zentrale Ergebnisse der Arbeiten von Hall/Hall für spezifische Kulturen bestätigt. Ein Beispiel soll dies verdeutlichen.

### 2.1.3 Deutsche kulturanthropologische Arbeiten

1995 ist eine Dissertation von Akser Kartari erschienen, die der kognitiven Kulturanthropologie verpflichtet ist. Sie hat den Titel „Deutsch-türkische Kommunikation am Arbeitsplatz“, wobei hier die Automobilindustrie gemeint ist.

Die Daten für diese Arbeit wurden bei BMW München durch Feldforschung erhoben. Die Untersuchung dauerte 27 Monate und bestand aus Beobachtungen, Interviews und schriftlichen Befragungen.

Die Mehrzahl der untersuchten türkischen Mitarbeiter arbeiten in den Bereichen Rohbau, Oberflächenbehandlung und Fahrzeugmontage. Sie vertreten die vielfältigen ethnischen Subkulturen (wie Türken, Kurden, Tscherkessen, Araber, Griechen u.a.), die religiösen Subkulturen (wie Islam, Christentum, Judentum u.a.) und auch regionale Subkulturen der Türkei. Die meisten türkischen Mitarbeiter sind außerdem in der Bundesrepublik aufgewachsen. Die untersuchten deutschen Vorgesetzten entstammen unterschiedlichen Bildungsschichten (von Hauptschul- bis Universitätsabschluß), verschiedenen Regionen Deutschlands und unterschiedlicher Altersschichten. Es wurden insgesamt 150 türkische Mitarbeiter und 75 deutsche Vorgesetzte befragt.

Kartari geht in seiner Untersuchung von den Kulturmodellen von Hofstede und Hall aus. Er stellt die deutsche Kultur als überwiegend monochron, individualistisch, maskulin, *low-context*-orientiert mit geringer Machtdistanz dar, die türkische Kultur dagegen – über die Subkulturen hinweg – als eine polychrone, kollektivistische, feminine, *high-context*-Kultur mit großer Machtdistanz.

Aus diesen Kulturgebundenheiten resultieren nach Kartari auch die in seinen Fragebogenerhebungen festgestellten unterschiedlichen verbalen Kommunikationsstile. Die große Machtdistanz in der türkischen Kultur führe z.B. dazu, daß Nachfragen an Ältere oder Vorgesetzte nicht erwünscht seien, auch wenn etwas nicht verstanden werde. Türkische Mitarbeiter hätten deshalb – so die Ergebnisse der Untersuchungen – ihre Vorgesetzten oft nicht gefragt, wenn sie die Bedienung einer Maschine nicht verstanden hätten. Erst, als ein gleichaltriger, nicht vorgesetzter Kollege eingeschaltet worden sei, habe die Kommunikation funktioniert (Kartari 1995, 119). Aufgrund großer Machtdistanz in der türkischen Kultur kritisierten die türkischen BMW-Mitarbeiter auch nicht ihre Vorgesetzten. Dadurch würden innovative Ideen der türkischen Mitarbeiter verloren gehen. Wegen der kollektiven Ausrichtung der türkischen Kultur lehnten türkische Mitarbeiter bei BMW auch vorgetragene Bitten häufig nicht ab und gäben keine negativen Antworten. Ein „ja“ habe deshalb oft in der türkischen Kultur nicht die eigentliche Bedeutung des Zustimmens.

In einer kollektiven Kultur wie der türkischen sei es auch nicht üblich, so Kartari, Kritik direkt zu formulieren. So habe ein deutscher Vorgesetzter einen türkischen Mitarbeiter face-to-face in Gegenwart von anderen Vorgesetzten kritisiert und ihn damit sehr beleidigt. Um das Gesicht des türkischen Mitarbeiters zu wahren, sei es besser, in der Arbeitsgruppe den Fehler allgemein zur Sprache zu bringen, um sodann die richtige Verhaltensweise zu erklären. Vom Betroffenen werde dann in der türkischen Kultur erwartet, daß er verstehe, wer gemeint sei (Kartari 1995, 123).

**Abschließende Beurteilung:** Die dargestellten Ergebnisse von Kartari bestätigten die Untersuchungsergebnisse von Hofstede (1991) zur türkischen Kultur.

#### **2.1.4 Abschließende Kritik kulturanthropologischer Arbeiten**

Insgesamt haben die kulturanthropologischen Arbeiten interessante Ansätze und Ergebnisse geliefert, die aber bisher nur für die untersuchten Gruppen Geltung beanspruchen können. Vor Verallgemeinerungen wie bei Hofstede oder Hall/Hall ist zu warnen. Die Gefahr der Stereotypisierung besteht. So standen bisher vor allem verschiedene Hierarchieebenen von Fach- und Führungskräften sowie Facharbeiter bis hin zum einfachen Arbeiter in vereinzelt Unternehmen (IBM, BMW) im Zentrum der Untersuchungen. Ob sich die dargestellten Werte und Normen auch auf andere Gruppierungen



oder Unternehmungen innerhalb der Kulturen sowie andere fachliche oder alltägliche Situationen übertragen lassen, gilt noch zu klären.

Zu bedenken gilt außerdem, daß die Kulturanthropologie einzig mittels Fragebogen zentrale anthropologische Unterschiede erhebt. So befaßt sich diese Forschungsrichtung zwar mit dem Phänomen interkultureller Kommunikation, untersucht aber nicht das konkrete, tatsächlich ablaufende interkulturelle Gespräch.

## **2.2 Ethnographie der Kommunikation**

Eine weitere Forschungsrichtung, die sich mit dem Phänomen der interkulturellen Kommunikation befaßt, ist die „Ethnographie der Kommunikation“. Sie wurde schon 1962 von Dell Hymes (1962; vgl. auch 1979) begründet. Zentrale Erkenntnis dieser Forschungsrichtung ist, daß die Strukturen, die dem Sprechen zugrundeliegen, von Sprechergemeinschaft zu Sprechergemeinschaft variieren. Mittels ethnographischer Methoden werden kulturspezifische Sprechmuster, d.h. die kommunikativen Sprechgewohnheiten einer Sprechergemeinschaft, analysiert. Die Methoden der Untersuchung sind teilnehmende Beobachtung sowie ethnographische Protokolle mit Hilfe von Informantenbefragung. Im Zentrum ihrer Forschung stehen nicht nur allgemeine Werte und Normen, sondern vor allem das sprachliche Verhalten.

Ein Projekt an der Universität Vaasa (im übrigen in Zusammenarbeit mit IdS und der Universität Bielefeld) führte 1989 eine Untersuchung zu deutsch-finnischen Kulturunterschieden in der Wirtschaftskommunikation durch. Es wurden dazu zwölf mehrstündige Interviews in Firmen im Hamburg-Lübecker Raum aufgezeichnet, und zwar bei Firmen, die im deutsch-finnischen Handel tätig waren. Ergebnisse der Untersuchungen von Ewald Reuter/Hartmut Schröder/Liisa Tiitula (1989, 256ff.) ergaben, daß finnische Geschäftspartner mündliche, deutsche dagegen schriftliche Kommunikation bevorzugen (1989, 259).

Außerdem berichteten die finnischen und deutschen Fach- und Führungskräfte über wechselseitige Probleme: die Deutschen verhandelten eher aggressiv und seien pedantisch. Die Finnen dagegen könnten keine Kritik vertragen. Diese ethnographische Befragung wurde – wie die folgenden Arbeiten auch – zur Erarbeitung ethnographischer Hintergrunddaten zur Analyse authentischer Texte genutzt.

Auch Lucretia Keim greift in ihrer Arbeit zu „Interferenzen in der deutsch-spanischen Wirtschaftskommunikation“ von 1994 auf Methoden der Ethnographie der Kommunikation zurück. In teilstrukturierten Leitfadeninterviews wurden Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen von Industrie- und Handelskammern sowie im Exportgeschäft tätige Geschäftsleute (Geschäftsführer oder Exportleiter) aus mittelständischen Firmen (Großraum Ostwestfalen bzw. im nördlichen Teil des Ruhrgebietes) befragt. Basis ihrer Ergebnisse sind 25 deutsche Interviews in 23 unterschiedlichen deutschen Firmen sowie 24 Interviews aus 43 angesprochenen spanischen Firmen. Erhebungszeitraum war Herbst 1991 und Frühjahr 1992.

Die Befragung der Mitarbeiter der IHK ergab, daß vor allem die unterschiedliche Zeitauffassung und Planungsauffassung ein Zentralproblem zwischen den befragten deutschen und spanischen Firmen sei (Keim 1994, 58). Den spanischen Firmen wird dabei in den Interviews oft gegenüber entsprechenden deutschen eine gewisse Planlosigkeit und Tendenz, alles in letzter Minute zu regeln, angelastet, die dann durch größeres Improvisationstalent ausgeglichen werde (Keim 1994, 78ff.). Dieses Ergebnis korreliert mit der von Hofstede konstatierten Fähigkeit der spanischen IBM-Mitarbeiter, besser mit unsicheren Situationen umgehen zu können.

Insgesamt zeigen die Interviews auch, daß die befragten spanischen Mitarbeiter ein generelles Mißtrauen gegenüber schriftlichen Mitteilungen hegten und das Mündliche bevorzugten, was in Arbeiten von Torres/Wolff (1983, 214) und De Miguel (1991) bestätigt wird. Außerdem gibt es in den Interviews Hinweise darauf, daß die befragten spanischen Führungskräfte bei einer Äußerung von Kritik eher den indirekten Weg wählten, die deutschen Führungskräfte dagegen eher direkt seien. In Spanien spiele insgesamt die Aufrechterhaltung des *positive face* eine große Rolle (Keim 1994, 94). Dies bestätigt Hofstede Darstellung der spanischen IBM-Mitarbeiter-Kultur als kollektivistisch und harmonieorientiert.

Neuere ethnographische Arbeiten zur interkulturellen Kommunikation befassen sich auch immer stärker mit dem interkulturellen Kontakt zu Osteuropa.

So geht Nina Diehl in ihrer Arbeit zur „Soziolinguistischen Analyse der deutsch-russischen Geschäftskontakte“ von 1994 ebenfalls in einem ersten Teil von der ethnographischen Erfassung des sozialen Kontextes von Gesprächen aus. Dabei stellte sich z.B. heraus, daß bei russischen Führungskräfte in bestimmten Situationen Direktheit und eine verblüffende

Offenheit eher üblich seien als bei deutschen (Diehl 1994, 41). Diehl berichtet außerdem in ihrer Studie von einer mangelnder Bereitschaft russischer Geschäftspartner zum Kompromiß.

Mit der Kommunikation deutscher Fach- und Führungskräfte mit tschechischen Mitarbeitern befaßt sich Stephan Höhne in seinem Buch „Sprache, Kultur, Wirtschaft. Deutsche und Tschechen in Interaktion“ (1997). In seinen Fallstudien zur deutsch-tschechischen Kommunikation ermittelte er mittels ethnographischen Interviews in deutsch-tschechischen Joint-Ventures in der tschechischen Republik interessante Unterschiede zwischen der deutschen und tschechischen Arbeits- und Gesprächskultur, die sich möglicherweise auch auf andere im Transformationsprozeß von der Planwirtschaft zur Marktwirtschaft befindliche osteuropäische Unternehmen übertragen lassen. Im Zentrum seiner Untersuchungen steht das Joint-Venture \_koda-Volkswagen.

Höhnes Untersuchungen zeigen zentrale interkulturelle Divergenzen bei den Problemen der Entscheidungsfindung, des Führungsstil und der Arbeitseinstellung.

Tschechische Führungskräfte – so zeigen die Interviews – beziehen ihre Mitarbeiter nicht in die Entscheidungsfindung ein. Bei der Entscheidungsfindung erwarteten deshalb die tschechischen Mitarbeiter auch, daß die deutschen Führungskräfte die Entscheidungen trafen und formulierten. Eine Mitsprache erwarteten sie nicht. Offene Diskussionen, die bei Deutschen der Entscheidungsfindung dienten, empfänden die tschechischen Mitarbeiter eher als aggressiv. Unter Tschechen würden – so Höhne – Entscheidungen eher im Vorfeld durch informelle Absprachen geregelt. Insgesamt hätten niedere Entscheidungsträger auch immer die Tendenz, sich bei Entscheidungen eher bei höheren Hierarchieebenen abzusichern. Deutsche Führungskräfte wiederum beklagten aus den genannten Gründen einen fehlenden argumentativen Führungsstil der Tschechen. Insgesamt beklagen tschechische Mitarbeiter in den untersuchten Joint-Ventures auch die deutsche direkte und offene Form der Kritik und des Widerspruchs. Tschechen würden Kritik und Widerspruch nicht so offen formulieren. Sie empfänden Deutsche deshalb als unhöflich und hart. Häufig klagten die Deutschen auch über unterschiedliche Arbeitseinstellungen. Die tschechischen Mitarbeiter fehlten häufig ohne Ankündigung und Entschuldigung. Diese Arbeitsorganisations resultiere – so Höhne – noch aus der sozialistischen Planwirtschaft, in der ein flexiblerer Umgang mit Anwesenheit möglich war.

Außerdem sei ein zentraler Unterschied in Zeitorientierung der tschechischen und deutschen Manager zu sehen. Deutsche planten eher langfristig (dies auch bei Hall/Hall), während die tschechischen Manager kurzfristiger planten und deshalb auch flexibler seien. Auch dies – so Höhne – resultiere aus der sozialistischen Mangelwirtschaft, in der Produktionsabläufe oft nicht langfristig geplant werden konnten.

Ebenfalls dem Ansatz der Ethnographie der Kommunikation verpflichtet fühlt sich Jin Xiufang in seiner 1994 erschienene Dissertation „Kontakte, Konflikte und Kompromisse. Interkulturelle Kommunikation zwischen deutschen und chinesischen Mitarbeitern in einem Joint-Venture.“ Sie führte Fragebogenerhebungen bei Mitarbeitern des Shanghaier Volkswagenwerk (SVW) und des Volkswagenwerke Wolfsburgs durch. Basis der Untersuchung sind 24 Einzelinterviews mit chinesischen und deutschen Angehörigen der VW-Werke, die jeweils einen unterschiedlichen sozialen Status besitzen (Xiufang 1994, 1). Die chinesischen Mitarbeiter – alles Diplom-Ingenieure – hielten sich zur Fortbildung in Deutschland auf, die deutschen Mitarbeiter waren Rückkehrer aus Shanghai. Die deutschen Mitarbeiter deckten dabei verschiedene berufliche Tätigkeiten ab: Projektmanager, Kaufmanager, Mitarbeiter im Bildungswesen, Techniker etc. Die Ergebnisse der Untersuchung befassen sich mit Fragen der unterschiedlichen Wirtschaftssysteme, unterschiedliche Lebens- und Arbeitsbedingungen, Verkehrsformen, Gastfreundschaft, u.v.a.m.

Ergebnisse in bezug auf sprachliche Verhaltensweisen zeigten, daß die deutschen Mitarbeiter von VW insbesondere mit folgenden Bereichen Probleme hatten:

- mit den indirekten Ausdrucksweisen der chinesischen Ingenieure (keine direkten Absagen, kein direktes Nein u.ä.),
- ihrer verbalen Bescheidenheit (eigene Leistung schlecht machen) und
- ihrem rätselhaften Lachen (Lachen aus Verlegenheit).
- Auch die sogenannte „Neugier“ der chinesischen Mitarbeiter, die sich am Beginn eines Gesprächs in Fragen nach Alter, Familienstand, Einkommen u.v.a.m. manifestierte, irritierte viele deutsche Fach- und Führungskräfte bei VW.

Die chinesischen Mitarbeiter irritierte, daß den deutschen das „Gesichtwahren“ nicht bekannt sei, und sie häufig das Gesicht des Mitarbeiters durch direkte Kritik verletzten.

**Abschließende Beurteilung:** Positiv an dieser Forschungsrichtung ist zu vermerken, daß sie zu ethnographischen Hintergrundinformationen führt, die das sprachliche Verhalten betreffen und die bei der eigentlichen Analyse interkultureller Gespräche nutzbar gemacht werden können. Doch auch hier finden – wie in den anthropologischen Studien – einzig Fragebogenerhebungen oder Interviews statt. Authentische interkulturelle Gespräche werden nicht untersucht. Insgesamt können diese Arbeiten als erste Arbeiten zu diesen Themen betrachtet werden, deren Ergebnisse aber weiter verifiziert und für andere Gruppen bestätigt werden müssen, bevor allgemeine Aussagen über kulturelle Verhaltensweisen getroffen werden können.

### 2.3 Psychologische und sozialpsychologische Arbeiten

Auch psychologische und sozialpsychologische Arbeiten – insbesondere aus den USA – untersuchen interkulturelle Kommunikationssituationen (z.B. Kochman 1981; Gudykunst/Kim 1992; Ting-Toomey/Korzenny 1991). Sie befassen sich u.a. mit zentralen Normen und Wertvorstellungen sowie ihren Auswirkungen auf das Verhalten. Dabei konzentriert man sich auf Probleme wie Stereotypisierungen und deren Folgen, den Abbau von Unsicherheit und die Angst vor Fremdem. Hier sollen nur zwei Arbeiten zitiert werden.

Eine sozialpsychologisch ausgerichtete Arbeit von Andrea Müller/Alexander Thomas von 1991 befaßt sich mit sogenannten „Kulturstandards“, die das Denken und Handeln der Amerikaner im Vergleich zu den Deutschen beeinflussen. Ihre Ergebnisse fußen auf Interviews mit 40 deutschen Studenten und Studentinnen, die in den USA studiert haben. Aus der Ergebnissen entwickelten sie ein interkulturelles Orientierungstraining für deutsche Studierende.

Als ermittelte amerikanische Kulturstandards, die deutsche Studierende zu beachten hätten, werden u.a. genannt:

- Patriotismus (Ablehnung von Kritik an den USA)
- Gleichheitsdenken (Ablehnung autoritären Verhaltens)
- Gelassenheit (flexible und gelassene Reaktion auf Störungen)
- Handlungs-orientierung (kein zielloses Plaudern oder Herumsitzen)
- Leistungsorientierung (Wettkampfdanken; z.B. auch bei Testsituationen)
- Individualismus (Nicht-Einmischungsprinzip)

- Bedürfnis nach sozialer Anerkennung (hohe Bedeutung sozialer Rückmeldungen)
- interpersonale Distanz (Verschlossenheit bei persönlichen Gesprächsthemen)
- zwischengesellschaftliche Beziehungsmuster (Dating nach festen Regeln).

Diese werden den entsprechenden deutschen Kulturstandards gegenübergestellt, z.B.:

- amerikanische Flexibilität gegen deutsches Organisationsbedürfnis und Regelorientierung
- Autoritätsdenken versus Gleichheitsdenken
- Direktheit interpersonaler Kommunikation versus Indirektheit

Diese Ergebnisse bestätigen die Erkenntnisse der Arbeiten von Hofstede zu Mitarbeitern bei IBM und Hall sowie vieler anderen Studien zur amerikanischen Kultur.

Eine weitere sozialpsychologische ist die Arbeit von Apitzsch/Dittmar von 1987. Sie untersuchen den Kontakt zwischen deutschen und türkischen Jugendlichen zwischen 16 und 19 Jahren (in der Kindheit sozialisiert in der Türkei, mit etwa 14 eingereist) in Berlin. Die Studie arbeitet mit Beobachtungen. Sie stellt fest, daß die türkische Kultur in Deutschland kein Prestige besitzt und Türken und ihre Kultur als negativ eingestuft werden („Nehmen uns Arbeit weg, wollen sich nicht eingliedern, klauen viel“ etc.). Aktuelle Studien am Germanischen Seminar der Universität Hamburg (1997/1998) zeigen im Gegensatz dazu, daß in bestimmten Vierteln in Hamburg das Türkische und die türkische Kultur mittlerweile einen großen Prestigecharakter besitzt. Gesprächsaufnahmen zeigten, daß türkische, deutsche und andere ausländische Kinder (etwa Serben, Kosovo-Albaner u.a.) die türkische Sprache übernehmen und benutzen, um darin miteinander zu kommunizieren. Sprachlich hat sich in der Untersuchung von Apitzsch/Dittmar gezeigt, daß die türkischen Jugendlichen sich stark an deutsche Kommunikationsgewohnheiten angepaßt haben, aber sehr höflich waren und Streit vermieden. Interpretieren Apitzsch/Dittmar dies als Überanpassung aus Unsicherheit, so kann es auch als kulturelle Interferenz interpretiert werden (Harmonieorientierung der türkischen Kultur; so auch Hofstede 1991 und Kartari 1995).

**Abschließende Beurteilung:** Insgesamt läßt sich auch hier kritisieren, daß keine Untersuchungen in natürlichen Umgebungen durchgeführt werden. Die Ergebnisse dieser Forschungsrichtung basieren auf Laborexperimenten, Fragebogenauswertungen und Interviews. Sie lassen demzufolge nur Hypothesen für die interkulturelle Gesprächssituation zu.

## 2.4 Kontrastive Pragmatik

Eine zentrale Forschungsrichtung, die der interkulturellen Kommunikation zugeordnet wird, ist die kontrastive Pragmatik. Sie untersucht vor allem die Realisierung bestimmter Sprechakte in verschiedenen Sprechergemeinschaften (z.B. Coulmas 1981 (deutsch-japanisch); Blum-Kulka/House/Kasper 1989). Methodisch wird bei diesem Ansatz vorwiegend anhand von Fragebögen (Discourse Completion Test) und Testsituationen die kulturelle Angemessenheit von einzelnen Sprechakten eruiert. Projekte wie das Cross Cultural Speech Act Realization Project (der 80er Jahre) seien hier nur kurz genannt.

Verschiedene Arbeiten von Juliane House (1982a), Willis Edmondson und Gabriele Kasper (1981; House/Kasper 1981) zeigen dabei die Unterschiede zwischen deutschen und britischen – vornehmlich studentischen – Alltagsdialogen. Deutsche Studierende formulierten Sprechakte wie Beschuldigungen, Beschwerden und Aufforderungen/Bitten direkter als britische (House 1979, 82 und House/Kasper 1981, 182). Diese größere Indirektheit in Sprechakten korreliert nach Untersuchungen von House, Kasper und Edmondson auch mit einer stärkeren Beziehungsorientierung der britischen Lerner und Lernerinnen des Deutschen. Die britischen Studierenden würden z.B. die Gesprächseröffnung mit beziehungsorientierten Routineformeln durchführen, während deutsche Studierende eher sachorientierte, längere Eröffnungsformulierungen benutzten (House 1982a; s. auch 1982b).

Elisabeth Kuhn (1983) befaßt sich in ihrer Arbeit mit dem Vergleich deutscher und amerikanischer Seminargespräche an Universitäten. Sie hat in ihrer Arbeit zu „Gender and Authority. Classroom Diplomacy at German and American Universities“ direktive Sprechakte vergleichend untersucht, mit denen Dozenten ihrer Autorität Ausdruck verleihen wollen. Als Ergebnisse ihrer Untersuchungen lassen sich festhalten, daß in Deutschland die untersuchten Professoren mehr abschwächende *hedges* und abschwächende

sowie unterstützende Mittel benutzten als die amerikanischen. Die deutschen Professoren wären insgesamt höflicher bei der Ausführung direkter Sprechakte (Kuhn 1983, 168f.). Kuhn erklärt dies mit den unterschiedlichen Universitätssystemen und Rollen der Studierenden in Deutschland und den USA.

Andere und auch eigene Untersuchungen anderer Situationen (Alltagsdialoge) und sozialen Gruppen haben festgestellt, daß amerikanische Studierende häufig indirekter als deutsche formulieren. Hier zeigt sich, daß Verallgemeinerungen über soziale Gruppen und spezifische Situationen hinaus mit Vorsicht zu treffen sind.

Pirkko Muikku-Werner untersucht im Rahmen des schon genannten Projektes an der Universität Vaasa deutsche und finnische Rundfunk- und Fernsehdiskussionen (Muikku-Werner 1992), wobei sie sich auf das Fragen und Anweisungen der Moderatoren konzentriert. Sie stellt fest, daß sich die beiden Kulturen in diesen Situationen in der Abschwächungstechnik nicht unterscheiden, wohl aber im Wortreichtum. Da, wo die deutschen Moderatoren viele Worte benutzten, ginge der finnische Moderator oft geizig mit ihnen um (Muikku-Werner 1992, 81). Die finnischen Moderatoren bevorzugten oft elliptische Formen, die den deutschen etwas grob vorkämen. Deutsche Moderatoren verwendeten demgegenüber bei Impositionen (Bitte zu sprechen, zu schweigen etc.) öfters hinführende Argumente (1992, 82).

Birgit Stolt (1992) befaßt sich in ihren Untersuchungen mit deutschen und schwedischen Alltagsgesprächen Studierender. Der Grad „normaler Emotionalität“ sei in Alltagsdialogen in den verschiedenen Kulturen und damit Sprachen verschieden hoch (Stolt 1992, 39). Emotionalität drücke sich neben lexikalischen Mitteln z.B. durch phonologische Mittel (Tonhöhe, emphatische Hervorhebung, Zerdehnung, Betonung auf jeder Silbe etc.), unterstützt durch Mimik und Gestik aus. Diese Mittel würden in Schweden bei sprachlichen Äußerungen aber weniger verwendet als in Deutschland. Ein von einem Schweden geäußertes „Ich bin krank“ ohne leidenden Ton, nicht mimisch begleitet von Stirnrunzeln und zusammengekniffenen Augen würde von einem Deutschen unterinterpretiert werden. Er hielte die Krankheit für nicht so schlimm, obwohl der Schwede ausdrücken wollte, daß es ihm sehr schlecht gehe (Stolt 1992, 40). Auch für das kulturelle Muster des Abschieds sieht Stolt diese Unterschiede. Ein schwedischer Abschied unter Freunden erscheine für einen Deutschen oft als kühl und distanziert. Diese allgemeinen und weitreichenden Aussagen bestätigen auch Untersuchungen von Els Oksaar



(1988, 61). Sie müssen aber für spezifische Gruppen differenzierter betrachtet werden.

Erika Niehaus-Lohberg und Wolfgang Herrlitz haben in einer kontrastiven Untersuchung zur „Verständigung zwischen Niederländern und Deutschen. Ein Beitrag zur Analyse interkultureller Kommunikation in Unternehmen“ deutsche und niederländische Studierende (in Rollenspielen) die Sprechhandlung des Aufforderns simulieren lassen (Niehaus-Lohberg/Herrlitz 1994). Sie fanden heraus, daß die niederländischen Probanden Aufforderungen wesentlich indirekter und mit mehr Modalitätsmarkierern versehen formulierten (1994, 152). Dies könne dazu führen, so die Autoren, daß Deutsche diese Aufforderungen gar nicht als solche verstünden, während umgekehrt den niederländischen Studierenden die deutsche direkte Art als rücksichtslos erscheine (1994, 159). Diese höflichere, indirektere Ausdrucksweise der niederländischen Studierenden wird auch in Hofstedes Arbeiten zur Gesprächskultur der IBM-Mitarbeiter bestätigt.

Innerhalb der interkulturellen Kommunikationsforschung entstehen auch immer mehr Arbeiten zur deutsch-osteuropäischen Kommunikation (vgl. z.B. Schmitt/Stickel 1997: „Deutsche und Polen im Gespräch“; Höhne/Nekula (1997): „Sprache, Wirtschaft, Kultur. Deutsche und Tschechen in Interaktion“.). Und so haben vom kontrastiven Ansatz her z.B. Ehlers/Kmerova Studien zum deutsch-tschechischem Anredeverhalten durchgeführt. Dabei zeigte sich, daß Tschechen bedeutend mehr Titel verwenden als Deutsche (1997, 94).

**Abschließende Beurteilung:** Alle die genannten Arbeiten fußen auf dem kontrastiven Vergleich von Sprachen. Das eigentliche interkulturelle Gespräch steht nicht im Mittelpunkt der Betrachtung. Außerdem wird in zahlreichen Arbeiten nicht das natürliche Gespräch untersucht. Die Grundlagendaten sind häufig schriftlicher Art (Discourse Completion Test). Die verwendeten Fragebogen initiieren dabei nur stereotype Antworten, es werden keine Sprechaktsequenzen betrachtet und die Hörerrolle wird nicht in Betracht gezogen. Und ein letzter Kritikpunkt ist, daß vor allem eine vergleichende (intrakulturelle) Untersuchung einzelner Sprechakte stattfindet. Der gesamte Interaktionsprozeß wird nicht betrachtet. Die kontrastive Pragmatik zielt aber – und das scheint mir wichtig – bei ihren Analysen auf kulturell unterschiedliche Beziehungsarbeiten (durch Kategorien wie „Indirektheit“ und „Höflichkeit“ von Sprechakten). So weist auch Els Oksaar darauf hin, wie zentral die Beziehungsarbeit in der interkulturellen

Kommunikationssituation ist. Ein Versagen auf dieser Ebene sei bedeutsamer als grammatische und semantische Fehler (Oksaar 1993, 18 u. 20).

## **2.5 Funktionale Pragmatik**

Eine weitere Forschungsrichtung, die sich mit interkultureller Kommunikation befaßt, ist die funktionale Pragmatik, begründet von J. Rehbein und K. Ehlich (Jochen Rehbein 1986, 1987, 1994a/b; Redder/Rehbein 1987, auch Konrad Ehlich). Diese Richtung besitzt interkulturelle Gespräche als Datengrundlage. Sie geht aber über die Analyse einzelner Sprechakte hinaus und untersucht vor allem das Musterhandlungswissen in interkulturellen Gesprächen.

So hat Jochen Rehbein z.B. (z.B. 1986 und 1994a/b) die Behandlung eines deutschen und eines türkischen Patienten durch einen deutschen Arzt verglichen. Vergleichsbasis ist das für diese Institution typische Handlungsmuster. Dabei stellt sich heraus, daß der Arzt sich in der Interaktion mit dem türkischen Patienten vergleichsweise mehr auf sein professionelles Wissen verläßt und weniger Informationen vom Patienten selbst einholt. Auch gibt es für die Äußerung von Beschwerden seitens der türkischen Patienten weniger Spielraum. Des weiteren hat sich Rehbein mit der Untersuchung der interkulturellen Kommunikation im Schulwesen (1987; Nacherzählungen türkischer Schüler). Auch hier stellt er Defizite im Musterwissen bei der Verwendung der Sprache seitens der Sprecher fest.

Wilhelm Griebhaber vergleicht in seinen Studien von 1987a und 1990 Einstellungsgespräche mit deutschen und türkischen Bewerbern und zeigt die Verständigungsprobleme der türkischen Bewerber auf. Sie verhielten sich teilweise defensiver als deutsche, verfügten über ein eingeschränkteres Repertoire an sprachlichen Mitteln und seien insgesamt mit dieser Diskursart (wenig Handlungswissen) nicht vertraut (Griebhaber 1990, 48; vgl. auch 1987b).

Insgesamt hat sich die funktionale Pragmatik sehr stark auf die Probleme der Gastarbeiter (Türken/Italiener) und Asylanten konzentriert. Dabei wurden zahlreiche Aspekte als Defizite interpretiert, die möglicherweise auch kulturelle Ursachen haben könnten (Interferenzen). Derzeit (seit 1997) wird z.B. an der Universität München von Konrad Ehlich ein größeres Projekt zu Beratungsgesprächen für Asylsuchende durchgeführt. Beratungsgespräche

zwischen deutschen und ausländischen Beratern sowie Asylsuchenden sind die Grundlage der Untersuchung. Erste neuere Arbeiten entstehen auch zu anderen Kulturbereichen, etwa Jochen Rehbeins VW-Projekt zu Höflichkeit in deutsch-französische Gesprächen (seit 1996) und seine jüngste Arbeit zur non-verbalen Kommunikation in deutsch-amerikanischen Verhandlungen (demnächst veröffentlicht).

**Abschließende Beurteilung:** Insgesamt geht diese Forschungsrichtung über Fragebogenaktion oder Sprechaktanalyse hinaus. Und sie nutzt das interkulturelle Gespräch als Grundlage ihrer Untersuchungen. Interessant sind die jüngsten Arbeiten aus diesem Bereich, die sich dem Thema Höflichkeit und der Beziehungsarbeit in Gesprächen widmen. Bedeutsam ist hier auch der stärkere Einbezug der non-verbalen Kommunikation. Positiv ist außerdem zu vermerken, daß auch über die studentische Alltagskommunikation und die Fachkommunikation hinaus andere fachliche Situationen im Mittelpunkt der Untersuchung stehen (Schul- und Behördenkommunikation, Arzt-Patienten-Gespräch etc.).

## 2.6 Soziolinguistik

Aus der Ethnographie der Kommunikation heraus hat sich die Soziolinguistik entwickelt. Auch sie befaßt sich intensiv mit der interkulturellen Kommunikation. Zentraler Ansatzpunkt ist hier die „interpretative Soziolinguistik“ von Gumperz (1982). Die interaktionale Soziolinguistik von Hinnenkamp (1989), die diesem Ansatz sehr nahe steht, wird hier außer acht gelassen.

### 2.6.1 Die Interpretative Soziolinguistik

Gumperz Ansatz geht davon aus, daß Schwierigkeiten in interkulturellen Gesprächssituationen aus dem unterschiedlichen soziokulturellen Wissen resultieren. Werden konversationelle Konventionen und sogenannte Kontextualisierungshinweise nicht geteilt, so entstehen Probleme, die Äußerungen des Gegenübers richtig zu interpretieren.

Kontextualisierungshinweise sind z.B.:

- bestimmte Idiomatik
- Codeswitching
- prosodische oder paralinguistische Mittel

wie Lautstärke, Tonhöhenverlauf, Sprechtempo, Pausenstruktur, Rhythmus

Ein Beispiel soll dies erläutern.

In einem Flughafen-Restaurant in Großbritannien arbeiten Inder und Pakistani. Britische Gäste empfinden die Inder und Pakistani als unhöflich. Gumperz untersuchte deshalb die Kommunikation dieser Mitarbeiter, verglich das Sprachverhalten in Englisch mit dem in der Muttersprache und stellte fest, daß muttersprachliche Kontextualisierungshinweise (fallende Betonung für Höflichkeit) auf die Fremdsprache übertragen wurden. Die Pakistani und Inder betonen Fragen in Englisch jeweils am Ende fallend, wie die Fragen im indischen. Der Kontextualisierungshinweis „fallende Betonung“ wird in der jeweiligen Kultur unterschiedlich interpretiert. Und dies hatte zu Mißverständnissen geführt.

Methodisch arbeitet die interpretative Soziolinguistik mit Tonband- und Videoaufzeichnungen. Es gibt keine Experimente im Labor. Hinzu kommt die Informantenbefragung in bezug auf aufgetretene Mißverständnisse.

### **2.6.2 Weitere Arbeiten aus dem Bereich der interpretativen Soziolinguistik**

1997 wurde die Dissertation von Katharina von Helmholt zur deutsch-französischen „Kommunikation in internationalen Arbeitsgruppen“ veröffentlicht. Sie untersuchte die Kommunikation von Ingenieuren in Arbeitsgruppen, und zwar beim Unternehmen Aerospace AG. Ihre Ergebnisse bestätigen einige zentrale Thesen von Hofstede. So stellt sie z.B. heraus, daß Franzosen, Mitglieder einer Kultur mit größerer Machtdistanz, jeweils weniger direkt widersprechen. Sie benutzen weniger direkte Dissensmarkierer als Deutsche und schwächen Widerspruch eher ab, z.B. durch ein vorausgeschicktes „naja“, durch Verzögerungen mit Schweigephasen, „ja, aber“, einleitenden Entschuldigen und andere Formen des *hedging* (von Helmholt 1997).

von Helmholt stellt zudem eine allgemeine Ausrichtung auf eine harmonische, beziehungsorientierte Gesprächskultur fest. So dehnten die französischen Manager Einleitungs- und Abschlußphasen in Verhandlungsgesprächen länger aus als deutsche, d.h. sie arbeiten beziehungsorientierter (von Helmholt 1997, 89; auch Azais 1998). Franzosen begannen die Gesprächseröffnungen in Arbeitssitzungen und Verhandlungen (von Helmholt 1994, 59 und 1997, 73) mit nonverbalen Mitteln

(Blickkontakt, Grinsen, mimische Hinweise, Lachpartikel), paraverbalen (ironischer Tonfall) oder verbalen Mitteln (Austausch schlagfertiger Bemerkungen), um eine Art „augenzwinkernde Gemeinschaft“ (von Helmholt 1994, 59) zu bilden. Deutsche dagegen begannen ohne längere Einleitung mit der Behandlung der Aufgabe. Insgesamt sei auch die Gesprächsmitte bei den Franzosen eher „scherzhaft-beziehungsorientiert“, während die Deutschen „ernsthaft-sachorientiert“ seien (vgl. dazu auch Deußen 1995).

Darüberhinaus überwiegen nach von Helmholt in deutschen Gesprächen konfrontative Unterbrechungen überwiegen würden, während man in französischen Verhandlungen affirmative und neutrale Unterbrechungen bevorzuge (von Helmholt 1994, 141). So würden die deutschen Unterbrechungen häufig mit Formen wie „nee“, „nein“, „ja aber“ eingeleitet. Die Unterbrechungen der Franzosen dagegen hätten einen eher affirmativen Charakter. Mehrfach werde die Aussage des Vorredners bestätigt und weitergeführt (von Helmholt 1994, 58 sowie 1997, 81ff.). Außerdem werde unter den französischen Fach- und Führungskräfte insgesamt weitaus mehr unterbrochen als unter den deutschen.

von Helmholt (1997, 87) zeigt in ihren interkulturellen und intrakulturellen Untersuchungen deutsch-französischer Arbeitsgespräche außerdem, wie die polychronische Ausrichtung von Kulturen sich im Gesprächsverhalten niederschlagen kann. Franzosen gehören nach Hall/Hall (1989) eher der polychronen Kultur an und Helmholt zeigt, daß Franzosen in Arbeitssitzungen länger und häufiger als Deutsche simultane Gesprächsschritte aushalten. Dadurch haben sie im Endeffekt auch einen höheren Sprechanteil in Gesprächen. Die Franzosen „(...) can tolerate constant interruptions and are totally involved with people;“ (Hall/Hall 1989, 88, vgl. dazu auch Galtung 1985).

Lucrecia Keim konstatiert in ihrer Dissertation zu „Interferenzen in der deutsch-spanischen Wirtschaftskommunikation“ die starke Beziehungsorientierung spanischer Geschäftsleute (mittelständischer Unternehmen) (s. dazu auch Fant 1992). So stellt sie als Ergebnis der Analyse einer Verhandlungssimulation fest, daß die spanischen Interaktanten (Geschäftsleute aus mittelständischen deutschen und spanischen Firmen) am Anfang der Verhandlungen – ganz im Sinne Hofstede – intensive Beziehungsarbeit leisteten. Es werde intensiv auf ein „Wir-Gefühl“ hingearbeitet. Keim spricht von der „Inszenierung des guten Willens“ auf spanischer Seite und der „negative politeness“ ohne reales Entgegenkommen

in der Sache“ auf deutscher Seite (Keim 1994, 32ff.). Die spanischen Geschäftsleute würden nach ihrer Untersuchung im Gegensatz zu deutschen während des Gesprächs auch kaum auf Drohakte zurückgreifen, die einen Abbruch der Geschäftsbeziehungen/Verhandlungen zum Ausdruck brächten.

Helga Kotthoff betrachtet in ihrer Disseration das Sprachverhalten von amerikanischen Studierenden, die sich mit deutschen Dozenten unterhalten. In ihren Aufzeichnungen zeigt sich, daß viele amerikanische Studierende nicht so konfrontativ widersprechen wie die deutschen. Und so seien die amerikanischen Studierenden auch teilweise schockiert über den konfrontativen Diskursstil der Deutschen, obwohl kontroverse Diskussionen in wissenschaftlichen Seminaren geschätzt würden (Kotthoff 1989, 1989a, 452f.; 1989b, 31 und 246ff.; s. auch 1991, 1993 sowie Byrnes 1986). Außerdem werde Kritik von den amerikanischen Studierenden nicht so direkt formuliert wie von den deutschen. Deutsche sachorientierte Kritik werde – so das Ergebnis von Kotthoffs Gesprächsanalysen – häufig nicht so interpretiert, wie sie gemeint gewesen sei, und es komme zu Beziehungsstörungen (Kotthoff 1989a, 454f.) Dies könnte zeigen, daß auch die amerikanischen Studierenden ebenso wie die IBM Mitarbeiter eher individualistisch ausgerichtet sind und eine Einmischung in die Angelegenheiten anderer nicht schätzen.

Susanne Günthner hat in ihrer Disseration von 1993 „Diskursstrategien in der interkulturellen Kommunikation. Analysen deutsch-chinesischer Gespräche“ die kollektivistische, chinesische Kultur mit der eher individualistisch orientierten deutschen verglichen. Dabei hat sie die Harmonieorientierung der Chinesen herausgestellt. Chinesen kämen z.B. in Gesprächen erst sehr spät zum Thema (langsames Aufrollen von Informationen), da sie vorher eine harmonische Gesprächsatmosphäre schaffen wollten. Deutsche irritiere dies oft. Außerdem vermieden Chinesen nach Günthner die offene Konfliktaustragung und Nichtübereinstimmung. Chinesische Strategien zur indirekten Dissensmarkierung seien die „vorläufige Signalisierung von Übereinstimmung“ und die spätere Formulierung der Gegenmeinung. Bei Deutschen sei der Dissens dagegen oft sofort formal markiert mit „aber“ oder „doch“. Günthner stellt insbesondere die Harmonieorientierung und Bescheidenheit der Chinesen gegenüber den deutschen Sprechern heraus. Daraus resultierten z.B. indirekte Sprechakte bei Widerspruch und Kritik (z.B. Beispiel anderer Personen angeben; Kritik über Dritte ansprechen: Problem öffentliche Kritik in der Kulturrevolution). Außerdem sei das

backchannel-Verhalten der Chinesen geringer als bei Deutschen, was zu Mißverständnissen führe.

**Abschließende Beurteilung:** Bei der Methode der interpretativen Soziolinguistik gehört die Informantenbefragung und deren Interpretation des Gesprächs zum methodischen Vorgehen. Doch gerade dieses Verfahren steht im Brennpunkt der Kritik. Denn es ist nicht genau geklärt, nach welchen Kriterien die Informanten befragt werden. Außerdem müssen diese Informanten metasprachlich gut geschult sein, soll die Befragung zu relevanten Ergebnissen führen. Starke Kritik wird auch wegen der Fokussierung dieses Ansatzes auf die kommunikative Differenz, die als ursächlich für Fehlkommunikation betrachtet wird, geübt. Wichtig sei es – so die Kritiker – auch, zu sehen, wie gerade in der interkulturellen Kommunikation kooperativ miteinander umgegangen wird. In dieser Richtung zielt die in Australien im Anschluß an Michael Clynes Arbeit zur interkulturellen Kommunikation am Arbeitsplatz entstandene Disseration von Neil zur „Cooperative intercultural communication.“ (1996).

Es ist aber positiv zu verzeichnen, daß diese Forschungsrichtung das interkulturelle Gespräch als gesamten Interaktionsprozeß betrachtet. Es werden alle Elemente in die Analyse miteinbezogen, bis hin zur nonverbalen und paraverbalen Kommunikation. Außerdem, und das ist der wesentlichste Punkt, werden hier tatsächlich ablaufende interkulturelle Gespräche als Basis der Untersuchung gewählt. Arbeiten, die auf der interpretativen Soziolinguistik beruhen, haben deshalb schon sehr aufschlußreiche Ergebnisse in bezug auf die interkulturelle Gesprächssituationen gebracht.

### **3. Neue Perspektiven**

#### **3.1 Interkulturelle soziopragmatische Gesprächsanalyse**

Wenn man zusammenfaßt, so läßt sich folgendes festhalten: Viele Ansätze im Bereich der interkulturellen Kommunikation befassen sich nicht direkt mit der konkreten interkulturellen Interaktionssituation, arbeiten einzig mit Datenerhebungsmethoden wie Fragebogen, Interviews oder teilnehmender Beobachtung, ohne das konkrete interkulturelle Gespräch im Blickpunkt zu haben. Einige Ansätze arbeiten auf vergleichender Basis: Sie untersuchen einzig intrakulturelle Gespräche verschiedener Kulturen, die sie sodann mit einander vergleichen, womit nur Hypothesen in bezug auf das konkrete

interkulturelle Gespräche formuliert werden können. Und einige Forschungsrichtungen konzentrieren sich nur auf einzelne spezifische Aspekte des Gesprächs: die kontrastive Pragmatik auf die Analyse einzelner Sprechakte, die Funktionale Pragmatik auf das Handlungsmusterwissen (in Form der Abfolge von Sprechakten), die interpretative Soziopragmatik auf Mißverständnisse.

Ansatzpunkt zukünftiger interkultureller Forschung sollte eine interkulturelle soziopragmatische Gesprächsanalyse sein,

- die das konkrete interkulturelle Gespräch als Ausgangsbasis für Analysen benutzt
- die kulturelles und soziales Hintergrundwissen -auch ethnographisch ermittelt – um mit diesen Gespräche zu interpretieren (nicht wie Ethnomethodologie/Konversationsanalyse)
- die die Informantenbefragung nach einem Gespräch miteinbezieht, aber nicht als alleiniges Interpretationsmedium betrachtet
- die nicht nur auf die Analyse einzelner Aspekte wie Sprechakte oder Handlungsmuster abzielt und das gesamte Gespräch ins Zentrum der Analyse stellt
- die sich nicht nur auf die Analyse von Mißverständnissen konzentriert sondern auch unterschiedliches Verhalten eruiert, das nicht unbedingt zu Mißverständnissen führt, und auch das kooperative Verhalten in die Analyse miteinbezieht.
- die als einen wesentlichen Untersuchungsbereich die Beziehungsarbeit in Gesprächen ansieht, weil sie sich in den bisherigen Untersuchungen – wenn auch oft indirekt – als ein wesentlichen Problembereich dargestellt hat (Kategorien wie Indirektheit, Modalisierungen, Abschwächungen, Hedging, Höflichkeit usw. betreffen alle diesen Bereich).

### **3.2 Kultur, soziale Gruppe und Gesprächsbereiche**

Stellt sich noch die Frage, wie die Daten erhoben werden sollten. Dazu einige Vorbemerkungen. Kultur ist – trotz der Funktion der Vereinheitlichung – keineswegs selbst einheitlich und homogen. Sie ist strukturiert in unterschiedliche gesellschaftliche Gruppen (Berufsgruppen, soziale Gruppen, regionale Gruppen) und Gesprächsbereiche (Persönliche Unterhaltung/



Alltagsgespräche, Kauf-Verkaufsgespräche, Verhandlungen, Beratungs-, Unterrichtsgespräche etc.). Interkulturelle Kommunikationsforschung sollte jeweils spezifische soziale Gruppen und Gesprächsbereiche untersuchen. Dabei kann die Forschung in zwei Richtungen laufen:

Das eine Beispiel wären die genannten Untersuchungen zur türkischen Kultur. Askari z.B. stellt bei türkischen Mitarbeitern bei BMW fest, daß sie Kritik gegenüber Älteren und Vorgesetzten nicht formulieren würden. Rehbein stellt bei türkischen Patienten ein geringeres Musterwissen für Beschwerden statt und Griebhaber sieht die türkischen Arbeiter bei Beschwerden auf dem Arbeitsamt als eher defensiv. Alle genannten Untersuchungen von verschiedenen sozialen Gruppen und verschiedenen Gesprächsbereichen verweisen darauf, daß möglicherweise die Einschätzung von Hofstede von IBM Mitarbeiter, daß deren Kultur eher kollektiv, harmonieorientiert und konfliktscheu seien, richtig sein könnte. Hier müßten für diesen Aspekt weitere Untersuchungen folgen.

Das andere Beispiel sind die Untersuchungen von Kotthoff und Kuhn zu amerikanischen Sprechweisen. Kotthoff stellt bei den amerikanischen Studierenden eine Tendenz zu indirekter Sprechweise fest (was eigene Untersuchungen auch bestätigen), Kuhn aber sieht bei amerikanischen Professoren eher die direkte Art und Weise der Kommunikation. Hier sind deutliche Unterschiede zwischen den verschiedenen Gesprächsbereichen und sozialen Gruppen auszumachen. Auch hier gilt es, weitere Untersuchungen folgen zu lassen, um zu sehen, ob die genannten Ergebnisse haltbar sind.

Damit sieht man nicht nur die zentrale Bedeutung interkultureller Kommunikation, sondern auch, das sie in zwei Richtungen tendieren kann: zu sehen, ob man über die Subkulturen und Gesprächsbereiche weiter vereinheitlichen kann, oder ob eher Trennendes auszumachen ist. Die interkulturelle Kommunikationsforschung sollte sich bei ihren Aussagen nur immer bewußt bleiben, für welchen Bereiche ihre Ergebnisse Geltung beanspruchen können. Für die Kommunikation in technischen Zusammenhängen (IBM, BMW, VW, \_koda-Volkswagen, Aerospace u.a.) haben erste Untersuchungen interessante Ergebnisse gebracht, z.B. zu Arbeitsgruppengesprächen, Gesprächen in der Produktion etc. Doch insgesamt gibt es in diesem Bereich noch viel zu tun. Kontaktsituationen mit den unterschiedlichsten Kulturen (z.B. Norwegen, Portugal) sind noch kaum erforscht und viele interkulturelle Gesprächsbereiche (z.B. die mündliche Wissenschaftskommunikation) sind noch kaum erfaßt. Die interkulturelle

Gesprächsforschung in fachlichen, und insbesondere in technischen Gesprächsbereichen, steht erst am Anfang.

## Literatur

- Azais, Alban (1997): Interkulturalität im Management am Beispiel Deutschland – Frankreich. Unveröffentlichtes Manuskript. Toulouse.
- Blum-Kulka/House, J./Kasper, G. (1989): Cross-Cultural Pragmatics. Requests and Apologies. Norwood.
- Byrnes, H. (1986): Interactional style in German and American conversations. In: Text 6, 2, 189 – 207.
- Casper-Hehne, H. (1998): Das Sprachenzentrum: ein Ort kultureller Vielfalt. Interkulturelle Unterschiede und ihre Auswirkungen auf Kommunikation und Ausbildung in Hochschule und Wirtschaft. In: Casper-Hehne, H. u.a. (1998): Sprache, Kultur, Technik. 25 Jahre Sprachenzentrum der Technischen Universität Braunschweig. Braunschweig, 77 – 105.
- Casper-Hehne, H. u.a. (1998): Sprache, Kultur, Technik. 25 Jahre Sprachenzentrum der Technischen Universität Braunschweig. Braunschweig.
- Casper-Hehne, H. (1997): Interkulturelle Kommunikation. Gesprächsanalytische Betrachtung und gesprächsbezogene Übungsformen. In: Fremdsprachen und Hochschule 49, 41 – 76.
- Casper-Hehne, H. (1996): Wirtschaftsdeutsch für Chinesen. Interkulturell induzierte Probleme beim Erlernen der deutschen Sprache. In: E. Ambos (Hrsg.): Interkulturelle Dimensionen der Fremdsprachenkompetenz. Dokumentation der 18. Arbeitstagung des Arbeitskreises der Sprachenzentren, Sprachlehrinstitute und Fremdspracheninstitute. AKS, Bochum, 316 – 341. (Dokumentationen; 4).
- Clyne, M. (1994): Inter-cultural Communication at Work: Cultural Values in Discourse. Cambridge, New York.
- Coulmas, F. (1981): Routine im Gespräch. Zur pragmatischen Funktion der Idiomatik. Wiesbaden.
- Deußen, C. (1995): Verständigung miteinander – Verständnis füreinander. Erfahrungen aus der deutsch-französischen kulturellen Zusammenarbeit. In: Bolten, J. (Hrsg.): Cross Culture – Interkulturelles Handeln in der Wirtschaft. Berlin, 116 – 125. (Schriftenreihe Interkulturelle Kommunikation; Bd. 1).
- Diehl, N. (1994): Zur soziolinguistischen Analyse der deutsch-russischen Geschäftskontakte. In: Bungarten, Th. (Hrsg.) (1994): Sprache und Kultur in der interkulturellen Marketing-kommunikation. Tostedt, 34 – 44. (Beiträge zur Wirtschaftskommunikation; Bd. 11).
- Ehlers, K.-H./Knerova, M. (1997): Tschechisch förmlich, unverschämt deutsch? Arbeitsbericht zu einer kontrastiven Untersuchung des Anredeverhaltens. In: Höhne,

- St./Nekula, M. (Hrsg.): Sprache, Wirtschaft, Kultur. Deutsche und Tschechen in Interaktion. München, 189 – 214.
- Fant, L.M. (1992): Scandinavians and Spaniards in negotiation. In: Sjögren, A./Janson, L. (Hrsg.): Culture and management in the field of ethnology and business administration. Stockholm, 125 – 153.
- Galtung, J. (1985): Struktur, Kultur und intellektueller Stil. Ein vergleichender Essay über saxonische, teutonische, gallische und nipponische Wissenschaft. In: Wierlacher, A. (Hrsg.): Das Fremde und das Eigene. Prolegomena zu einer interkulturellen Germanistik. München, 151 – 193. (Publikationen der Gesellschaft für interkulturelle Germanistik; Vol. 3).
- Grießhaber, W. (1990): Transfer, diskursanalytisch betrachtet. In: Linguistische Berichte 129, 386 – 414.
- Grießhaber, W. (1987a): Authentisches und zitierendes Handeln. Bd. 1. Einstellungsgespräche. Bd. 2. Rollenspiel im Sprachunterricht. Tübingen.
- Grießhaber, W. (1987b): Personalisierung von Sachkonflikten. Beschwerden auf dem Arbeitsamt beim interkulturellen Rollenspiel. In: Redder/Rehbein (Hrsg.): Arbeiten zur Interkulturellen Kommunikation. Bremen, 69 – 84. (Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie; 38).
- Gudykunst, W. B./Kim, Y. Y. (1992): Communications with strangers. An approach to intercultural communication. 2. Aufl. New York u.a.
- Günthner, S. (1993): Diskursstrategien in der interkulturellen Kommunikation. Analysen deutsch-chinesischer Gespräche. Tübingen. (Linguistische Arbeiten; 286).
- Gumperz, J.J. (1982): Discourse strategies. Cambridge.
- Hall, E.T./Hall, M.R. (1989): Understanding cultural differences. German, French and Americans. Yarmouth, ME.
- Hall, E.T./Hall, M.R. (1985): Hidden Differences. Doing Business with the Japanese. New York, London, Toronto, Sydney, Auckland.
- Hall, E.T./Hall, M.R. (1983a): Verborgene Signale. Studien zur internationalen Kommunikation. Über den Umgang mit Amerikanern. Santa Fe.
- Hall, E.T./Hall, M.R. (1983b): Hidden Differences. Studies in international communication. How to communicate with the Germans. Santa Fe.
- Hall, E.T. (1983): The Dance of Life: The Other Dimension of Time. New York.
- Hall, E.T. (1976): Beyond Culture. New York.
- Hall, E.T. (1966): The Hidden Dimension. New York.
- Hall, E.T. (1959): The Silent Language. New York.
- Hinnenkamp, V. (1991): Interkulturelle Kommunikation. (Studienbibliographien Sprachwissenschaft; Bd. 11).
- Hinnenkamp, V. (1989): Interaktionale Soziolinguistik und Interkulturelle Kommunikation: Gesprächsmanagement zwischen Deutschen und Türken. Tübingen.
- Höhne, St./Nekula, M. (Hrsg.) (1997): Sprache, Wirtschaft, Kultur. Deutsche und Tschechen in Interaktion.

- Hofstede, G. (1993): Interkulturelle Zusammenarbeit. Kulturen – Organisationen – Management. Wiesbaden.
- Hofstede, G. (1991): Cultures and Organizations. Software of the mind. London.
- House, J. (1982a): Opening and closing phases in English and German dialogues. Grazer Linguistische Studien, 16, 52 – 82.
- House, J. (1982b): Conversational strategies in German and English dialogues. In: Nickel, H./Nehls, D. (Hrsg.): Error analysis, contrastive linguistics and second language learning, Heidelberg, 136 – 150. (IRAL – Sonderband).
- House, J. (1979): Interaktionsnormen in deutschen und englischen Alltagsdialogen. In: Linguistische Berichte 59, 76 – 90.
- House, J./Kasper, G. (1981): Politeness markers in English and German In: Coulmas, F. (Hrsg.): Conversational routine: Explorations in standardized communication situations and prepatterned speech. The Hague, Paris, New York, 157-186. (Rasmus Rask Studies in Pragmatic Linguistics; Vol. 2).
- Hymes, D. (1979): Soziolinguistik. Zur Ethnographie der Kommunikation. Frankfurt.
- Hymes, D. (1962): The ethnography of speaking. In: Gladwin, T./Sturtevant, W.C. (Hrsg.): Anthropology and human behavior. Washington D.C., 99 – 138.
- Institut für Auslandsbeziehungen (Hrsg.) (1997): Interkulturelles Management. Annotierte Literaturlauswahl. Stuttgart. (Schriftenreihe des Instituts für Auslandsbeziehungen: Reihe Dokumentation; Bd. 20).
- Kartari, A. (1995): Deutsch-türkische Kommunikation am Arbeitsplatz. Ein Beitrag zur interkulturellen Kommunikation zwischen türkischen Mitarbeitern und deutschen Vorgesetzten in einem deutschen Industriebetrieb. Diss. München.
- Kasper, G. (1981): Pragmatische Aspekte in der Interimssprache. Eine Untersuchung des Englischen fortgeschrittener Lerner. Tübingen.
- Keim, L. (1994): Interkulturelle Inferenzen in der deutsch-spanischen Wirtschaftskommunikation. Frankfurt a.M., Berlin, Bern, New York, Paris, Wien. (Werkstattreihe Deutsch als Fremdsprache, Bd. 47).
- Kochmann, T. (1981): Black and White Styles in Conflict. Chicago.
- Kotthoff, H. (1993): Disagreement and concession in disputes: On the context sensitivity of preference structures. In: Language in Society, 22, 193 – 216.
- Kotthoff, H. (1991): Überflächliches Miteinander versus unfreundliches Gegeneinander? Deutsch-amerikanische Stildifferenzierungen bei Nichtübereinstimmung. In: Müller, B.-D. (Hrsg.): Interkulturelle Wirtschaftskommunikation. 2. Aufl. München, 325 – 341. (Studium Deutsch als Fremdsprache – Sprachdidaktik; Bd. 9).
- Kotthoff, H. (1989): So nah und doch so fern. Deutsch-amerikanische pragmatische Unterschiede im universitären Mileu. In: Info DaF 4, 448 – 459.
- Kotthoff, H. (1989a): Pro und Kontra in der Fremdsprache. Pragmatische Defizite in interkulturellen Argumentationen. Frankfurt/Bern/New York/Paris.

- Kotthoff (1989b): Stilunterschiede in argumentativen Diskurs oder zum Geselligkeitswert von Dissens. In: Hinnenkamp, V./Seltig, M.: Stil und Stilisierungen. Tübingen, 187 – 202.
- Kotthoff, H. (1989c): Lenersprachliche und interkulturelle Ursachen für kommunikative Irritationen. Zugeständnisse und Dissens in deutsch, anglo-amerikanischen und in nativ-nichtnativen Gesprächen. In: Linguistische Berichte 135, 375 – 397.
- Kuhn, E.D. (1983): Gender and Authority. Classroom Diplomacy at German and American Universities. Tübingen. (Tübinger Beiträge zur Linguistik, 373).
- Loos, E.F. (1991): Auswahlbibliographie zur Interkulturellen Kommunikation. Duisburg.
- Miguel de, Amado (1991): Cien a os de urbanidad. Crítica de costumbres de la vida española. Barcelona.
- Müller, A./Thomas A. (1991): Interkulturelles Orientierungstraining für die USA. Übungsmaterial zur Vorbereitung auf ein Studium in den Vereinigten Staaten. Saarbrücken. Fort Lauderdale. (ssip bulletin; No. 62).
- Muikku-Werner, P. (1992): Sind die Finnen Barbaren. Kontrastive Analyse deutscher und finnischer Abschwächungstechnik. In: Reuter, E. (Hrsg.): Wege der Erforschung deutsch-finnischer Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation. Tampere, 75 – 100. (Reports. Tampere University Language Center; 3/1991).
- Neil, D.M. (1996): Collaboration in intercultural discourse: examples from a multicultural Australian workplace. Frankfurt/M., Berlin, Bern, New York, Paris, Wien. (Cross Cultural Communication; Vol. 3).
- Niehaus-Lohberg, E./Herrlitz, W. (1994): Verständigung zwischen Niederländern und Deutschen: Ein Beitrag zur Analyse der interkulturellen Kommunikation zwischen Unternehmen. In:
- Oksaar, E. (1993): Problematik im interkulturellen Verstehen. In: Müller, B.-D. (Hrsg.): Interkulturelle Wirtschaftskommunikation. 2. erw. und überarb. Aufl. München, 13-26.
- Redder, A./Rehbein, J. (Hrsg.) (1987): Arbeiten zur interkulturellen Kommunikation. Bremen. (Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie; 38).
- Rehbein, J. (1994a): Widerstreit. Semiprofessionelle Rede in der interkulturellen Arzt-Patienten-Kommunikation. In: Klein, W./Dittmar, N.: Interkulturelle Kommunikation. Göttingen, 123 – 151. (Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik; H. 93).
- Rehbein, J. (1994b): Rejective proposals: Semi-professional speech and clients' varieties in intercultural doctor-patient communication. In: Multilingua. Journal of Cross-cultural and Interlanguage Communication, 13, 1/2, 83 – 130.
- Rehbein, J. (1986): Institutioneller Ablauf und interkulturelle Mißverständnisse in der Allgemeinpraxis. Diskursanalytische Aspekte der Arzt-Patient-Kommunikation. In: Curare 9, 297 – 328.
- Rehbein, J. (Hrsg.) (1985a): Interkulturelle Kommunikation. Tübingen. (Kommunikation und Institution; 12).

- Reuter, E./Schröder, H./Tiittula, L. (1989): Deutsch-finnische Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation. Fragestellungen, Methoden und Ergebnisse eines Forschungsprojektes. In : Jahrbuch Deutsch als Fremdsprache 15, 237 – 269.
- Rost-Roth, M. (1994): Verständigungsprobleme in der interkulturellen Kommunikation. Ein Forschungsüberblick zu Analysen und Diagnosen in empirischen Untersuchungen. In: Klein, W./Dittmar, N.: Interkulturelle Kommunikation. Göttingen, 9 – 45. (Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik; H. 93).
- Schmitt, R./Stickel, G. (Hrsg.): Polen und Deutsche im Gespräch. Tübingen. (Studien zur deutschen Sprache; 8).
- Schröder, H. (1993): Interkulturelle Fachkommunikationsforschung. Aspekte kulturkontrastiver Untersuchungen schriftlicher Wirtschaftskommunikation. In: Bungarten, Th. (Hrsg.): Fachsprachentheorie. Bd. 1: Fachsprachliche Terminologie. Begriffs- und Sachsysteme. Methodologie. Tostedt, 517 – 550.
- Smith, L. E. (Hrsg.) (1987): Discourse Across Cultures. Strategies in World English. New York, London, Sydney, Tokyo.
- Smith, L. E. (1987): Introduction. In: Smith, L. E. (Hrsg.): Discourse Across Cultures. Strategies in World English. New York, London, Sydney, Tokyo, 1 – 6.
- Stolt, B. (1992): Kulturbarrieren als Verständnisproblem. In: Reuter, E. (Hrsg.): Wege der Erforschung deutsch-finnischer Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation. Tampere, 28 – 46. (Publikationsreihe des Sprachenzentrums der Universität Tampere; 3/1991).
- Ting-Toomey, S./Korzenny, F. (Hrsg.) (1991): Cross-cultural Interpersonal Communication. Newbury Park, London, New Delhi. (International and Intercultural Communication Annual; XV).
- Torres, G.M./Wolff, J. (1983): Interkulturelle Kommunikationsprobleme beim Sprachenlernen. – dargestellt an Mißverständnissen zwischen Spaniern und Deutschen. In: Neusprachliche Mitteilungen aus Wissenschaft und Praxis, 209 – 216.
- von Helmolt, K. (1997): Kommunikation in internationalen Arbeitsgruppen. Eine Fallstudie über divergierende Konventionen der Modalitätskonstituierung. München (Reihe interkulturelle Kommunikation; Bd. 2).
- von Helmolt, K. (1994): Zur Relevanz der linguistischen Gesprächsanalyse für interkulturelle Trainingscurricula. In: Institut für Auslandsbeziehungen (Hrsg.): Interkulturelle Kommunikation und Interkulturelles Training. Problemanalysen und Problemlösungen. Stuttgart, 56 – 64. (Materialien zum Internationalen Kulturaustausch; Bd. 33).
- Xiufang, Jin (1994): Kontakte, Konflikte und Kompromisse. Interkulturelle Kommunikation zwischen Deutschen und Chinesen in einem Joint Venture. Saarbrücken. (Studies in Intercultural Communication; 11).

Adresse der Autorin:

Dr. Hiltraud Casper-Hehne  
Sprachzentrum der TU Braunschweig  
Postfach 3329  
38023 Braunschweig  
Tel.: 0531/391-5086  
Fax.: 0531/391-8228