

# Fremdsprachenlernen und interkulturelles Beziehungsmanagement<sup>1</sup>

Selma M. Meireles

## Beziehung und Interaktion

Seit der Handlungscharakter der Sprache in der linguistischen Pragmatik in den Vordergrund gerückt ist, wird zunehmend deutlicher, dass sprachliche Kommunikation nicht lediglich der Übermittlung von Informationen und Eindrücken dient, sondern eine konstitutive Rolle für menschliche Handlungen und Beziehungen spielt. In dieser Hinsicht sind Beziehungen nach HOLLY (2001: 1385):

[...] vielschichtige, unterschiedlich stabile, unterschiedlich dauerhafte und unterschiedlich dynamische Elemente in der Kommunikation. Beziehungen sind zwar in vielen Fällen durch bestimmte Gegebenheiten schon vorstrukturiert, sie sind aber immer neu herzustellen und zu situieren.

Aufgrund von Anregungen aus verschiedenen Wissenschaften, unter anderem der Psychologie und Soziologie, haben sich mehrere theoretische Ansätze mit der Untersuchung der verschiedenen Faktoren beschäftigt, die die Basis von Interaktionen bilden, hauptsächlich sprachlich realisierte Muster zur Kontaktherstellung, die Präsentation der Handelnden und die Beziehungsgestaltung. Damit profiliert sich die Gesprächskonstitution als optimaler Rahmen von Beziehungsmanagement.

Zur Arbeit mit dem Begriff der sprachlichen Beziehungsgestaltung gehören aber auch notwendigerweise Begriffe aus der Konversationsanalyse, wie die gemeinsame Entwicklung von Handlungsmustern oder die adressatenorientierte Gestaltung von Äußerungen. Interaktanten orientieren sich sprachlich in Bezug auf die gewählten Varietäten und Redestile aneinander, um Differenzen zu reduzieren bzw. zu betonen.

Auch wenn man Beziehungen aus verschiedenen Perspektiven untersuchen kann, basieren sie zunächst auf den sozialen und personalen Identitäten der Kommunikationsteilnehmer. Holly weist auch darauf hin, dass diese alle möglichen sozialen Kategorien umfassen, wie Alter, Geschlecht, kulturelle und nationale

---

<sup>1</sup> Für wertvolle Hinweise und Anregungen danke ich Norma Wucherpfennig und Helmut Galle.

Identitäten, sowie persönliche Charaktereigenschaften, bestimmte körperliche und psychische Merkmale, Einstellungen und Verhaltensweisen, die Ausgangspunkte und Gegenstand von Selbst- und Fremddarstellungen werden können.

Angesichts der Vielfalt von Kategorien, die bei Beziehungen eine Rolle spielen, ist zu erwarten, dass nicht immer alles reibungslos verläuft. Meist werden Unstimmigkeiten während der Interaktion im Interesse eines gemeinsamen Zieles in Kauf genommen, aber dies ist nicht immer der Fall. GOES (2001: 9, 14) behauptet, dass sprachliche Abweichungen ein fester Bestandteil des sprachlichen Alltags sind, dass sie aber auch zu Kommunikationsstörungen führen können.

## **Beziehungsmanagement und interkulturelle Interaktionen**

Die moderne Wirtschaft hat schnell erkannt, dass man solche Extremfälle lieber vermeiden oder ihnen vorbeugen sollte, denn die Erfahrung hat gezeigt, dass man sonst Millionengeschäfte verlieren oder verderben kann. Deshalb hat sich in der Wirtschaft schnell die Erkenntnis etabliert, dass eine Kompetenz im Beziehungsmanagement als Softskill wünschenswert ist, besonders wo es um interkulturelle Geschäftsbegegnungen geht. In Weiterbildungskursen werden heute Fachleute trainiert, um bewusst mit einem Phänomen umzugehen, mit dem man permanent unterschwellig konfrontiert ist und das erhebliche Auswirkungen auf den Erfolg von Verständigung haben kann. Einsichten, die bei den alltäglichen interkulturellen Kommunikationssituationen gewonnen werden, bilden die Basis für weitere Begegnungen mit Mitgliedern dieser Kulturen und können, je nach ihrem Verlauf, zu einer positiven oder negativen Haltung bei weiteren Kontakten führen.

Wenn man die Planung von Weiterbildungskursen für interkulturelles Beziehungsmanagement beobachtet, wird klar, dass die Wirtschaft solche Überlegungen aufgenommen hat und versucht, sie zu operationalisieren, mit Schwerpunkten wie zum Beispiel diesen aus einem Prospekt der Universität Viadrina (European University Viadrina – Central European School of Management – [http://www.cesm.uni-ffm.de/ccc/form/CESM\\_CCC.pdf](http://www.cesm.uni-ffm.de/ccc/form/CESM_CCC.pdf) – 10.07.06):

- interkulturelle Selbst- und Fremdwahrnehmung
- effektive Verhandlungs- und Konfliktlösungsstrategien für unterschiedliche Managementkulturen
- die Wahrnehmungsfähigkeit für unterschiedliche Persönlichkeiten aus verschiedenen Herkunftskulturen

- Interkulturelle Unterschiede [...]: Wahrnehmungsprozesse (das Eigene und das Fremde)
- Kulturelle Unterschiede in der Leistungsentfaltung
- Hierarchien, Strukturen, Rituale
- Kulturelle Unterschiede in der Konfliktwahrnehmung und Konfliktbewältigung

Dass die Wahrnehmung des Eigenen und des Fremden in der interkulturellen Kommunikation eine große Rolle spielt, ist für Fremdsprachenlehrende und -theoretiker keine Neuheit. Relativ neu im Bereich des Fremdsprachenlernens ist aber, dass solche Überlegungen bewusst in die Unterrichtspraxis integriert werden und dass Lehrende und Lernende nicht nur in wirtschaftlichen Kontexten dafür sensibilisiert werden, sondern sie in der Alltagskommunikation erkennen und aktiv beeinflussen können. Wie bereits erwähnt, wurde das Beziehungsmanagement, bevor es sich als wirtschaftlicher Begriff etabliert hat, in der Soziologie, Psychologie und in der Linguistik als Konzept einer Wahrnehmung der Beziehung zwischen Kommunikationspartnern verstanden, das zur Beilegung oder Verminderung von Konflikten und zur Herstellung erfolgreicher Interaktion dient. Obwohl es manchmal als Manipulation oder Täuschung angesehen wird, ist Beziehungsmanagement ein natürlicher und beinahe unbewusster Prozess in der menschlichen Interaktion, der oft nur dann aktiv eingesetzt wird, wenn Unstimmigkeiten die Interaktion erschweren oder bedrohen, was in Interaktionen zwischen Mitgliedern verschiedener soziokultureller Gruppen öfter vorkommt.

Normalerweise sind wir uns nicht bewusst, wie stark unsere Kultur die Planung und Realisierung unserer Kommunikation prägt. Trotzdem argumentiert GUMPERZ (1982: 12), dass, obwohl pragmatische Voraussetzungen von kommunikativen Absichten oft als theoretisch universell betrachtet werden, sie als soziale Praxis kulturabhängig sind und von verschiedenen Perspektiven beeinflusst werden, die meist in der Praxis gleichzeitig vorhanden sind. Einige Beispiele dafür sind:

- unterschiedliche Voraussetzungen in Bezug auf die Situation und das für sie geeignete Verhalten, sowie die Intentionen, die damit verbunden sind;
- unterschiedliche Weisen, bei einem kommunikativen Beitrag die Information oder die Argumentation zu strukturieren;
- unterschiedliche Sprachstile, unbewusster Gebrauch von verschiedenen linguistischen Konventionen (Wortschatz, Register, Prosodie, Pausen, Intonation, Idiomatik), um logische Verbindungen zu signalisieren oder hervorzuheben und auf das Gewicht dessen, was gerade mitgeteilt wird, hinzuweisen.

In Kommunikationssituationen zwischen Mitgliedern einer Kultur sind den Gesprächspartnern die verschiedenen Kombinationsmöglichkeiten der Faktoren schon bekannt. Aufgrund ihrer Kenntnisse der in ihrer Kultur vorhandenen Muster schreiben sie ihnen Zusatzbedeutungen zu, die durch Sozialisierung und Miteinanderleben damit verknüpft wurden. Auf diese Weise sind sie dazu fähig zu beurteilen, ob jemand gemäß den sozialen Voraussetzungen, die jeder kommunikativen Situation zugeschrieben werden, handelt oder nicht. So werden den Sprechern Werte wie Höflichkeit, Feindschaft, Geschick zur Textstrukturierung und Wortwahl, Grad des Selbstbewusstseins, Erwartungen bezüglich perlokutorischer Effekte usw. zugeschrieben.

Wenn solche Erwartungen schon innerhalb einer Kulturgemeinschaft variieren können, ist es nicht verwunderlich, dass Inkongruenzen in den Erwartungen von Sprechern mit verschiedenen kulturellen Hintergründen noch extremer sein können. Solche Schwierigkeiten werden in der Regel dem Mangel an Sprachkenntnissen zugeschrieben, aber wenn die Gesprächspartner die benutzte Sprache angemessen beherrschen, werden sie öfter auch dem Gesprächspartner als negative persönliche Merkmale zugeschrieben. Auf der Basis von ähnlichen Interaktionen mit anderen Mitgliedern einer Kultur verallgemeinern sich schließlich die (positiven oder negativen) Empfindungen in Bezug auf alle Mitglieder jener Kultur. Als Illustration werden im Folgenden einige Beispiele dafür dargestellt, wie Abweichungen von den Erwartungen verschiedener Kulturgruppen in Bezug auf Kommunikationsstil und Argumentation die Beziehungen belasten können, im Besonderen hinsichtlich des Deutschen.

## **Konversationsstil und Interkulturalität**

Beispiele für kulturell bedingte Unterschiede findet man in jeder Sprache. Sie können sich in verschiedenen grammatischen und semantischen Kategorien widerspiegeln oder auch durch nonverbale Elemente entstehen. Das ist potentiell eine Quelle für gegenseitige Missverständnisse, wenn Indikatoren oder sprachliche Ausdrücke von den Gesprächspartnern nicht angemessen erkannt oder interpretiert werden.

Ein gutes Beispiel hierfür wird von MÜLLER-JACQUIER (1988) berichtet: Nach einem Geschäftsgespräch zwischen Briten und Deutschen hätten die britischen Geschäftsleute den Eindruck gehabt, dass die Deutschen grob gewesen seien.

Das begründeten sie durch die Beobachtung, dass die Deutschen bei Aufforderungen nicht oft genug das Wort *please* gebraucht hätten, was zeigte, dass Deutsche wenig Wert auf Höflichkeit legen. Aufgrund ihrer eigenen Erwartungen in Bezug auf Höflichkeitsstrategien in diesem spezifischen Zusammenhang konnten sie andere Mittel, die die Deutschen benutzten, um die Aufforderungen zu kompensieren, zum Beispiel etwa die Konjunktivformen oder die Intonationskurve, überhaupt nicht als Höflichkeit wahrnehmen.

Leider erfassen die potentiellen Konfliktbereiche praktisch alle linguistischen Ebenen. MÜLLER-JAQUIER (1998) thematisiert einige davon:

**a) Unterschiede im sozialen Sinn von lexikalischen Elementen:** zum Beispiel ruft selbst ein Wort wie „Sonntag“, dessen Bedeutung anscheinend keine Schwierigkeiten bereitet, in verschiedenen Kulturen verschiedene Konnotationen auf. Während „Sonntag“ in Brasilien generell positiv bewertet wird, als ein Tag der Religion und an dem nicht gearbeitet wird, der aber auch einem Spaziergang mit der Familie oder dem Fußball gewidmet sein mag, kann „Sonntag“ in einigen europäischen Ländern Empfindungen der Langeweile oder Traurigkeit auslösen, weil alle Geschäfte geschlossen sind und man nichts zu tun hat.

**b) Unterschiede in der Auswahl der Sprechhandlungen und/oder ihrer Sequenz:** Ob man sich zuerst entschuldigt und dann jemanden um etwas bittet oder umgekehrt, oder sich überhaupt nicht entschuldigt, kann als mehr oder weniger aufdringlich empfunden werden. In einem ihrer Aufsätze erwähnt KOTTHOFF (1989: 454) zum Beispiel, dass ein Gastprofessor in Amerika lernen musste, bei Beratungen amerikanischer Studenten zuerst alle positiven Punkte einer Arbeit hervorzuheben, bevor er ihre Mängel kritisierte, weil die Erfahrung ihm zeigte, dass die Studenten sich sonst in der Regel gedemütigt fühlten und seine Kurse verließen.

Die Sequenz der Sprechhandlungen in einer Interaktion kann auch auf verschiedenen Konventionen der Diskursorganisation beruhen und Parameter wie Registervariation und Explizitheit mit einbeziehen. GÜNTNER (1993), zum Beispiel, analysiert kommunikative Probleme bei Meinungsäußerungen zwischen Deutschen und Chinesen: Nach dem chinesischen Kommunikationsstil soll der Produzent alle Überlegungen darstellen, die ihn zu einer bestimmten Meinung führten, bevor er diese Meinung äußert, während deutsche Rezipienten erwarten, dass die Meinung zuerst geäußert wird und erst danach die Gründe dafür. Diese Differenz wird von Deutschen oft als Anzeichen dafür interpretiert, dass Chinesen nicht dazu fähig sind, ihre eigene Meinung klar auszudrücken (oder

auch, dass sie überhaupt keine haben, denn sie werden oft von den deutschen Gesprächspartnern unterbrochen, bevor sie sie ausdrücken können). Auf der anderen Seite halten chinesische Gesprächspartner die Deutschen für extrem arrogant, da sie immer als erstes direkt ihre „subjektive“ Meinung über alles äußern.

**c) Unterschiede in der Gesprächsorganisation:** Abweichungen in Bezug auf die Länge und/oder die Sequenz der Sätze im Gespräch (zum Beispiel bei der Vorstellung einer Person oder eines Themas, Einsatz von *small-talk*, Bestimmung der richtigen Stelle für Beispiele oder Witze usw.) können zu dem Eindruck führen, dass der Gesprächspartner zu kurz angebunden oder zu oberflächlich ist. Auch Unterschiede im *Turn-taking* können diesen Eindruck erwecken. Französische Sprecher tolerieren offenbar öfter Phasen, in denen sich Gesprächsbeiträge überlappen. Deutsche sehen solche Fälle meist als Zeichen für Dissens an, während Franzosen sie eher als Unterstützung seitens der Rezipienten betrachten.

**d) Gesprächsthemen:** Jede Kultur hat spezifische Regeln, welche Themen wann, wo und mit wem angeschnitten werden können und mit welchem Grad von Offenheit dies geschehen kann. BYRNES (1986) zum Beispiel berichtet, dass Religion in den USA bei nicht gut miteinander vertrauten Personen ein Tabuthema ist, während es unter Deutschen relativ früh im Gespräch vorkommt. In Gesprächen zwischen Deutschen und Chinesen sorgen die relative Leichtigkeit, mit der Deutsche generell Ideen von Sexualität ansprechen, und die direkten Fragen nach Familienstand und Gehalt auf Seiten der Chinesen oft für ein unangenehmes Klima.

**e) Explizitheitsgrad:** Dieser ist eng verbunden mit der Quantität der Wörter und der Zeit, die jedem Thema gewidmet wird. Zum Beispiel: Der Ausdruck von Dissens seitens deutscher Sprecher wird von Brasilianern oft als ‚zu kurz angebunden‘ empfunden und der ‚deutschen Kälte und Sachlichkeit‘ zugeschrieben. Auf der anderen Seite scheuen sich Brasilianer, ihren Dissens explizit auszudrücken, woraufhin die Deutschen meist eine „ehrliche, klare Antwort“ von den Brasilianern verlangen, was diese wiederum noch stärker in Verlegenheit bringt, denn der Versuch, das Problem metakommunikativ zu lösen, verletzt noch heftiger ihre Kommunikationsregeln.

**f) Paraverbale Faktoren:** Unterschiede in Rhythmus, Lautstärke, Sprechgeschwindigkeit, Intonation, Quantität und Länge der Pausen werden in verschiedenen Kulturen unterschiedlich interpretiert. In deutschen Interaktionen werden

lange Pausen als Zeichen der Unsicherheit interpretiert und vermieden, weil sie peinlich sind. Die Tonhöhe einiger Franzosen wird von manchen Deutschen auch oft als zu hoch und lästig empfunden, ebenso die Lautstärke einiger Italiener.

**g) Nonverbale Faktoren** wie Weite und Frequenz der Gestik und Distanz zwischen den Gesprächspartnern beeinflussen unbewusst die Interaktion. Während zum Beispiel Franzosen die Gestik der Deutschen für zu langsam und limitiert halten, was zu Desinteresse führt, fühlen sich Deutsche und Engländer von der geringen Distanz bedroht, die Mitglieder lateinischer Kulturen zu ihren Gesprächspartnern einhalten. Um das zu vermeiden, versucht der Deutsche oder Engländer wieder die ihm angemessene Distanz zu gewinnen, indem er sich von seinem Gesprächspartner entfernt. Dieser wird aber seinerseits mit der neuen Entfernung unzufrieden sein und rückt wieder näher, was den andern erneut bedroht, und so geraten beide in einen unangenehmen „Tanz“.

**h) Kulturspezifische Glaubensvorstellungen und Werte** haben auch Einfluss auf die Kommunikation, wie zum Beispiel Individualismus vs. Kollektivismus. Japaner und auch Koreaner (vgl. CHO 2005) schätzen zum Beispiel vor allem die Harmonie in der Gruppe und missbilligen die Ostentation von individuellen Errungenschaften, im Gegensatz zu Amerikanern, die den *self-made-man* hoch schätzen, oder Deutschen, die die Mitbestimmung und das autonome Individuum für grundlegend halten.

## **Vorurteile und sprachliche Fakten**

Dieser Auflistung können wir entnehmen, dass Kommunikationsprobleme in interkulturellen Interaktionen oft weniger dem Mangel an sprachlichen Kenntnissen zuzuschreiben sind, sondern eher auf Unstimmigkeiten der Erwartungen in Bezug auf den Konversationsstil beruhen, die zu Missverständnissen sowie zu Konflikten und zur Bildung bzw. Verstärkung von Stereotypen führen können.

In einer früheren Arbeit (MEIRELES 1991) habe ich mich vergleichend mit der Negation im Deutschen und im brasilianischen Portugiesisch auf einer syntaktisch-semantischen Ebene befasst, denn als Dozentin für Deutsch als Fremdsprache hatte ich festgestellt, dass Brasilianer oft Schwierigkeiten haben, im Deutschen das passende Negationszeichen zu wählen bzw. richtig in den Satz

zu stellen. Dabei wollte ich wissenschaftlich noch ein anderes Problem verfolgen, das sich aus dem Umgang mit Deutschsprechenden ergab: Ich habe oft zu hören bekommen, dass Brasilianer „nicht offen“ seien, denn sie seien nicht dazu fähig, „nein“ zu sagen, und würden deshalb lieber lügen, als ihre Meinung zu äußern. Auf der anderen Seite hörte ich auch oft von Brasilianern, dass Deutsche zu direkt seien und keine Rücksicht auf die Meinungen oder die Gefühle anderer nehmen würden.

Aus der Untersuchung ergab sich statistisch, dass solche Vorstellungen nicht stimmen: Brasilianer benutzen genau so oft „nein“ und andere Negationszeichen wie Deutsche, jedoch *nicht in denselben Situationen*. In Fällen, in denen Brasilianer dem Gesprächspartner widersprechen oder etwas ablehnen müssen, was in ihren Augen für den Gesprächspartner wichtig ist, sind explizite Negationen weniger häufig zu finden. Was nicht bedeutet, dass Brasilianer niemandem widersprechen oder nichts ablehnen, sondern nur, dass sie andere rhetorische Mittel dabei benutzen als die, die von Deutschen in solchen Kontexten erwartet werden, und deshalb nicht als solche erkannt werden.

### **Face-work, Dissens und Konversationsstil**

Auf der Basis dieser Ergebnisse habe ich später (MEIRELES 2002) anhand authentischer Gespräche zwischen deutschen Muttersprachlern den Ausdruck von Dissens analysiert, um in einer ersten Phase einen Überblick des linguistischen Verhaltens von Deutschen in solchen Situationen zu gewinnen.

Dissens verstehe ich ganz allgemein als eine propositionale Einstellung von Nichtübereinstimmung seitens des Sprechers, die sich auf die Darstellung von Sachverhalten oder Einstellungen bezieht, die er seinem Gesprächspartner zuschreibt. Nach BROWN/LEVINSON (1987) ist Dissens ein Akt, der zu Störungen in der Interaktion führt, indem er potentiell einen Konflikt einleitet.

In allen Kulturen ist die Vermeidung oder Verminderung von Konflikten wünschenswert, denn, wie CHO (2005: 42f.) es formuliert, der Kommunikationspartner kann eventuell seinen Wunsch oder sein Bedürfnis missachtet sehen und das Verhalten des Sprechers als frech oder mutwillig empfinden, was unangenehme Folgen für die Interaktion haben kann. Um das zu vermeiden, werden kompensatorische Verfahren in Gang gesetzt, Höflichkeitsstrategien, die das *face*, d.h. das Image der Gesprächspartner, schonen sollen, um ihre Beziehung auf einer akzeptablen Basis zu erhalten.

Der amerikanische Soziologe GOFFMAN hat 1967 den Begriff *face* als universellen Wert im sozialen Verhalten der Menschen geprägt, der sowohl Respekt des (positiven) Selbstbildes als auch Respekt vor dem (ebenfalls positiven) Selbstbild des Interaktanten beinhaltet. Er hat auch das Konzept von *face-work* (oder Imagearbeit) entwickelt – d.h. Handlungen, die der Herstellung und Aufrechterhaltung von *faces* dienen – , was später von BROWN/LEVINSON weiterentwickelt wurde. BROWN/LEVINSON differenzieren die Begriffe von *negative face* (Respekt vor der eigenen Individualität und der des anderen sowie Vermeidung von Aktionen, die für andere Mitglieder der Gesellschaft schädlich sind) und *positive face* (das Bestreben, eigene Aktionen wünschenswert für andere Mitglieder der Gesellschaft zu gestalten).

Wie GOFFMAN behaupten sie, dass Interaktionspartner danach streben, beide Aspekte der *faces* zu wahren, und formulieren ein System von Strategien sprachlicher Höflichkeit. Die Weise, wie man Aktionen durchführt, die von sich aus die *faces* der Interaktanten bedrohen (*FTAs* genannt – *face threatening acts*), ist vier Hauptstrategien untergeordnet: Man kann solche Aktionen direkt durchführen (*on record*) oder auch *off-record*, d.h. „indirekt“. *On record* kann man sie ohne Kompensation durchführen oder mit Kompensationsstrategien, die auf das positive bzw. auf das negative *face* bezogen werden.

Was diese vier Hauptstrategien betrifft, zeigen die Ergebnisse meiner Korpusanalyse, dass der direkte, nicht kompensierte Ausdruck von Dissens am wenigsten gebraucht wurde (5%). Danach kommt der Ausdruck vom Dissens mit Hilfe von *off-record*-Strategien, bei denen der Sprecher seine Verantwortung für den Dissens vermindert oder vermeidet (11%). Der direkte Ausdruck von Dissens durch Strategien der positiven oder negativen Kompensation bildet die große Mehrheit der Fälle und zeigte ein beachtliches Gleichgewicht (ca. 42% für jede Art der Kompensation). Das weist darauf hin, dass Strategien, die auf positiver Höflichkeit basieren, im Deutschen genauso wichtig für die Interaktion sind wie die, die auf Distanzierung basieren und normalerweise unter den traditionellen Begriff von „Höflichkeit“ fallen würden.

Man kann viele verschiedene linguistische Mittel verwenden, um Dissens und *face-work-Strategien* auszudrücken. Bei meiner Untersuchung habe ich zum Beispiel festgestellt, dass man durch die Manipulation der temporalen und der persönlichen Deixis Effekte der Annäherung oder Distanzierung zwischen den Interaktanten und/oder zwischen diesen und dem Dissens schaffen und dadurch die Gruppe oder das Individuum in den Vordergrund stellen kann.

Dass der direkte Dissens ohne Kompensation am wenigsten gebraucht wurde, zeigt, dass die angebliche deutsche Tendenz zu Direktheit bei Dissensausdrücken zwar in interkulturellen Kontakten auffällig sein kann, dass es jedoch weder die einzige noch die bevorzugte Ausdrucksform ist. Allerdings wurden für positive Kompensationen vor allem Strategien gebraucht, durch die eine (manchmal auch nur vorgeblich) gemeinsame Argumentationsbasis oder mögliche Kontaktpunkte in den Meinungen hervorgehoben werden, so dass kognitive, anscheinend objektive Elemente der Interaktion im Vordergrund stehen, während affektive Aspekte oder die Beziehungen zwischen den Gesprächspartnern wenig angesprochen wurden. Dasselbe gilt für die negative Kompensation, die meist durch Strategien durchgeführt wurde, die versuchen, die Beziehung zwischen den Interaktanten und dem Dissens zu objektivieren oder zu relativieren. Aus diesen Beobachtungen könnte man folgern, dass der Ausdruck von Dissens in deutschen Diskussionen hauptsächlich durch eine kognitive Argumentation durchgeführt wird, was sich im gesamten Konversationsstil widerspiegeln kann. Untersuchungen von anderen Autoren scheinen diese These zu bestätigen.

### **Beispiele für Unterschiede im Konversationsstil: Amerikaner/Deutsche/Brasilianer**

In einem Aufsatz von 1986 benutzt BYRNES ebenfalls die Begriffe der negativen und positiven Höflichkeit von BROWN/LEVINSON, die sie *deference politeness* bzw. *solidarity politeness* nennt. Bei *deference politeness* räumt der Sprecher dem Gesprächspartner einen größeren Spielraum ein, und bei *solidarity politeness* schätzt er eher die Gruppe als das Individuum und versucht, Nicht-Übereinstimmung zu vermindern oder zu maskieren. In dieser Hinsicht vergleicht sie den amerikanischen und den deutschen Konversationsstil, mit dem Ergebnis, dass der amerikanische Stil sich eher nach *solidarity politeness* richtet und indirektere Themenansätze bevorzugt, während der deutsche Stil sich eher durch eine ausgeprägte Themenbezogenheit auszeichnet.

Nach BYRNES erweckt der amerikanische Konversationsstil generell den Eindruck von geringem emotionellem Engagement in Bezug auf die besprochenen Themen, und die Teilnehmer scheinen sich größere Mühe zu geben, ein angenehmes Gesprächsklima zu schaffen. Die Themen würden eher als Mittel zur Be-

ziehungspflege dienen denn als Anreiz zur Wahrheitsfindung. Die Gesprächspartner versuchen ihre Meinungen meist vorsichtig zu präsentieren und den anderen die Entscheidung zu überlassen, ob sie sich dem anschließen. Diese „Ambiguität“ in der Präsentation soll potentielle Bedrohungen der Harmonie vermeiden, die in jeder Konversation oberflächlich herrscht. Der Autorin zufolge werden Amerikaner in ihrer Schulzeit darauf trainiert, Texte zu produzieren, die stark auf den Bedürfnissen und Erwartungen des Publikums aufbauen. Aufbau und Aufrechterhaltung einer erfolgreichen Kommunikation sind Aufgabe des Produzenten, und die benutzten Strategien sollten die Individualität des anderen respektieren.

Auf der anderen Seite habe im deutschen Konversationsstil die informative Funktion der Sprache den Vorrang. Es wird großer Wert auf Fakten und Wahrheitswerte gelegt, was wiederum Nichtübereinstimmung sowie offene Konfrontation ermöglicht oder sogar erfordert. Nach BYRNES werden solche Verfahren in der deutschen Gesellschaft hoch geschätzt, da sie der Suche nach der Wahrheit dienen sollen. Der Sprecher darf dann seine Meinungen auf eine komplexere Weise präsentieren und zu Ideologien greifen, die seine Meinungen legitimieren, und es fällt dem Rezipienten zu, dabei den wahren Sinn der nicht so klaren Intentionen der Produzenten zu entziffern. Das beschränkt den Spielraum für konsensorientierte Diskussionen, erlaubt es aber, dass die Diskussion tiefer wird und zu reicheren Ergebnissen führt. BYRNES vermutet auch, dass sich solche Diskussionsmuster bei Deutschen als ritueller Faktor zur Aufnahme und Pflege sozialer Beziehungen etabliert haben können. Direktere Strategien werden öfter gebraucht und die Teilnehmer zeigen einen höheren Beteiligungsgrad hinsichtlich der behandelten Themen.

BYRNES Überlegungen werden zum Teil von einer Arbeit von KOHNEN (1987) bestätigt, in der er Diskussionen zwischen Deutschen, Amerikanern, Engländern und Iren untersucht. Kohnen schlägt zwei Argumentationsstile vor, die er *sprecher-* bzw. *hörerzentriert* nennt. Im sprecherzentrierten Stil versucht der Sprecher seine Gesichtspunkte als allgemeingültig und unanfechtbar zu präsentieren, indem er sich auf konkrete Daten, Zitate oder objektive Argumente stützt. Jeder Teilnehmer versucht, sich und seine Meinungen in der Argumentation durchzusetzen, wenn auch auf Kosten der Interaktionsharmonie. Dagegen strebt der hörerzentrierte Stil zu einem harmonischen Interaktionsklima und Konsens unter den Gesprächspartnern. Jeder Sprecher versucht, sich den anderen anzupassen und Argumente anzubieten, die zur Bildung einer gemeinsamen (oder mindestens für alle akzeptablen) Meinung führen können.

Obwohl KOHNEN keine kulturelle Analyse der Konversationsstile beabsichtigte, musste er feststellen, dass deutsche Sprecher eine größere Tendenz zum sprecherzentrierten Stil aufweisen als die anderen Sprechergruppen. Seine Ergebnisse, die aus institutionalisierten Fernsehdiskussionen stammen, bestätigen BYRNES Feststellungen in Bezug auf Unterschiede im Konversationsstil von Deutschen und Amerikanern in informellen Situationen, in dem Sinne dass Deutsche anscheinend im Allgemeinen den sprecherzentrierten Stil bevorzugen, während Englischsprechende eher den hörerzentrierten Stil anwenden.

Diese Feststellung bestätigt auch die Ergebnisse meiner Dissertation (MEIRELES 2002), in der ich festgestellt habe, dass die deutsche Argumentation sich eher auf objektive Argumente konzentriert und weniger *face-work-Strategien* benutzt, die der Aufrechterhaltung der Beziehungen zwischen den Gesprächspartnern dienen. Ich habe noch keine umfassende Untersuchung zur Argumentation in brasilianischen Diskussionen durchgeführt, aber aufgrund einiger kleinerer Arbeiten und meiner Erfahrung in interkulturellen Interaktionen nehme ich an, dass auch hier ein Gegensatz zwischen deutschem und brasilianischem Konversationsstil zu beobachten ist. In einer kleinen Studie habe ich den Gebrauch von *face-work-Strategien* in Diskussionen unter deutschen bzw. brasilianischen Frauen und Männern untersucht (MEIRELES 2001). Ich konnte dabei feststellen, dass deutsche Frauen Ausdrücke wie *ich glaube/finde/denke...* etwa viermal so oft wie deutsche Männer gebrauchen, während sich aus der Analyse von brasilianischen Diskussionen diesbezüglich keine signifikanten Unterschiede zwischen Männern und Frauen ergaben.

Solche Ausdrücke ermöglichen dem Gesprächspartner einen größeren Spielraum in Bezug auf die Verhandlung von Dissens. Diskussionen, in denen diese Ausdrücke oft gebraucht werden, weisen einen durchschnittlichen Grad an Formalität und Spannung sowie ein eher angenehmes Interaktionsklima auf. Nach BROWN/LEVINSON ist das Streben nach Konsens und Harmonie in der Interaktion typisch für Frauensprache in Kulturen, in denen es verschiedene Konversationsstile für Frauen und Männer gibt. Natürlich kann man das nicht verallgemeinern, aber man kann die Hypothese aufstellen, dass deutsche Frauen dieser Tendenz entsprechen und damit öfter Elemente aus einem Stil integrieren, der stärker auf die *faces* der Gesprächspartner Rücksicht nimmt, während deutsche Männer einen „aggressiveren“, sprecherzentrierten Stil anwenden. Auf der anderen Seite würden Brasilianer im Allgemeinen den Konsens suchenden, hörerzentrierten Argumentationsstil konsequent verfolgen und sich deshalb von vornherein oft solcher Ausdrücke bedienen.

Wenn dies der Fall ist, könnte zum Beispiel das Fehlen derartiger Ausdrücke oder anderer Strategien, die die Beziehungen zwischen den Gesprächspartnern stärker schonen, bei Brasilianern in interkulturellen Interaktionen den Eindruck von Rücksichtslosigkeit oder Aggressivität erwecken. Auf der anderen Seite könnte das Fehlen von objektiveren Ausdrücken und konkreten Argumenten seitens der Brasilianer bei Deutschen den Eindruck der Unsicherheit oder Unehrllichkeit erwecken.

Das scheint auch bei Interaktionen zwischen Deutschen und Amerikanern der Fall zu sein: Anhand von Interviews mit Studenten beider Staatsangehörigkeiten stellte BYRNES fest, dass die deutschen Studenten meinten, Amerikaner seien oberflächlich, schlecht informiert, unverantwortlich und uninteressiert und versuchten immer, freundlich zu wirken. Andererseits betrachteten die amerikanischen Studenten die deutschen als klug, aber viel zu dogmatisch, sogar stur, und extrem engagiert, wenn es um ihre Überzeugungen geht; außerdem sagte sie, dass sie ihre Gesprächspartner in die Defensive drängten und diese vor der Gruppe demütigten, während sie sich selbst als extrem sachverständig darstellten. Ähnliche Umfragen mit Deutschen und Brasilianern hätten wohl ein ähnliches Ergebnis, denn Brasilianer werden durch ihre Sozialisierung darauf trainiert, subjektive, affektiv geladene Argumente in den Vordergrund zu stellen, die aus ihrer eigenen Erfahrung stammen, und stützen sich nur selten auf „sachlichere“ Daten wie Statistiken, Normen und Definitionen, was von einem Deutschen als „oberflächlich“ und „schlecht informiert“ interpretiert werden kann.

Das heißt aber nicht, dass Deutschsprechende immer „direkt“ und „objektiv“ sind, denn meine Untersuchung ergab auch, dass Deutsche, wenn die Situation potentiell heikler ist, auch weniger direkte Strategien bevorzugen. Direkter Ausdruck von Dissens ist nur bei Fällen die Regel, in denen der Sprecher den Gesprächspartner „korrigiert“, ohne dessen Beitrag für ungültig zu erklären. Auf der anderen Seite werden indirektere Strategien öfter in Situationen gebraucht, bei denen Dissens als Rüge oder als Gefahr für den guten Verlauf der Interaktion verstanden werden kann, also genauso wie bei Sprechern aus den anderen Kulturen. Es gibt nicht so etwas wie eine „direkte“, „ehrliche“, „oberflächliche“ oder „unverantwortliche“ Kultur. Es sind bloß die Abweichungen davon, was in jeder Situation von den Teilnehmern einer Kultur erwartet wird, die die Identifizierung solcher Verfahren erschwert und subjektive Eindrücke entstehen lässt.

Obwohl es immer noch zu wenige Untersuchungen gibt, aus denen sich ein definitives Bild des brasilianischen Konversationsstils im Verhältnis zum deut-

schen entwickeln kann (wie zum Beispiel die von SIMÕES 1997 und SCHRÖDER 2003), weisen die bisherigen Ergebnisse auf größere Gemeinsamkeiten zwischen den brasilianischen und amerikanischen Mustern und eine Tendenz zum Hörerorientierten Stil hin, bei dem sich die Teilnehmer eher darauf konzentrieren, ein scheinbar harmonisches Klima aufrechtzuerhalten, Konsenspunkte anstatt Dissens hervorzuheben und subjektive Argumente ins Spiel zu bringen.

### **„Fremd ist der Fremde nur in der Fremde“ (Karl Valentin)**

Aufgrund des Gesagten kann man sich gut vorstellen, dass das Risiko von Missverständnissen und die Bildung von Stereotypen aufgrund verschiedener Kommunikationsstile in interkulturellen Interaktionen sehr groß ist.

Das Wahrnehmen und Analysieren anderer Kulturen ist jedoch nur von der Perspektive der eigenen Kultur aus möglich. Die Wahrnehmung des „Eigenen“ und des „Fremden“ ist ein langfristiger Prozess, der nicht gelehrt, aber gefördert werden kann, und verschiedene Phasen durchlaufen muss. TODOROV unterscheidet in seinen Arbeiten drei Ebenen des Fremdverständnisses: axiologische, praxeologische und epistemologische, die von DORNBUSCH (1998: 16ff.) detailliert werden:

In einem ersten Moment wird der Fremde einem selbst angepasst. Andere Kulturen werden nach der eigenen bewertet und kategorisiert. Hier wird der andere dem eigenen Werturteil unterzogen: Er ist gut oder schlecht, ich mag ihn oder nicht, er ist mir über- oder unterlegen. Die eigene Identität beherrscht die Wahrnehmung des Anderen und die Kenntnisse über andere Kulturen werden nur quantitativ, nicht qualitativ, bewertet.

In einem zweiten Schritt gibt es eine Identifizierung mit dem Fremden. Zuerst wird die eigene Identität zugunsten des Anderen zur Seite geschoben, in einem Versuch, objektiv zu sein. Jetzt ist es die fremde Identität, die das Wahrnehmen beherrscht. In dieser Phase sucht zum Beispiel ein Deutschlerner möglichst viel Information über Deutschland und seine Geschichte und versucht, die Welt aus einer deutschen Perspektive zu erfassen.

In einer späteren Phase distanziiert man sich wieder vom Fremden, aber jetzt hat man schon versucht, den anderen kennen zu lernen. Die Kenntnisse wurden schon qualitativ bewertet und man versteht die eigenen Werte als so relativ wie die des Fremden, obwohl das Eigene als verschieden vom Anderen erscheint. In die-

ser Phase werden die Werte des Fremden, mit denen man sich identifiziert, übernommen oder der Fremde dem Eigenen angepasst, indem man seiner Identität den Vorrang gibt, oder der Fremde wird einem schließlich gleichgültig.

In der letzten Phase hängt das Erkennen des Fremden von der eigenen Identität ab, aber dieses Erkennen des Anderen bestimmt die Selbsterkenntnis. Durch das Interagieren mit dem Anderen wandelten sich die eigenen Einsichten so, dass sie nun für beide gelten. Die scheinbar unmögliche Universalität wird nicht im Gegenstand, sondern im Prozess des Wahrnehmens gefunden.

Ob man durch alle genannten Phasen geht und wie lange dies dauert, ist von Person zu Person verschieden. Hauptsache ist, dass man Kontakt und Kenntnisse über den Fremden nicht nur als Wissenstrophäen sammelt, sondern sie aufarbeitet und als potentiell bedeutsam für das eigene Wesen betrachtet. Auch wenn man sich später dafür entscheidet, sich von den Werten des Fremden zu distanzieren oder ihnen gegenüber gleichgültig wird, entscheidet und verwirklicht man das auf einer soliden Basis. Hier liegt meines Erachtens der Unterschied zwischen „Toleranz“ – was ich für nicht genug halte – und „Respekt“ gegenüber einer fremden Kultur, was letzten Endes in einer globalisierten Welt mehr als notwendig ist. Und alle, die sich mit Fremdsprachen beschäftigen, tragen an entscheidender Stelle zur Förderung dieses Respekts bei.

## **Beziehungsmanagement und Fremdsprachenlehren**

Fremdsprachenlernende außerhalb des Landes, in dem die Zielsprache gesprochen wird, haben oft im Unterricht die einzige Kontaktmöglichkeit zur Zielsprache und -kultur. Trotzdem werden in den meisten formalen Lernsituationen die hier vorgestellten Überlegungen kaum zur Kenntnis genommen, denn Fremdsprachenunterricht beschränkt sich oft auf rein sprachliche Inhalte oder formelhafte Situationen. Ein wichtiger möglicher Beitrag des Fremdsprachenunterrichts wäre zum Beispiel die Auseinandersetzung mit den genannten Aspekten der fremden Sprache und Kultur und die Sensibilisierung der Interessierten für solche Schwierigkeiten in interkulturellen Interaktionen.

Es gab schon einige Versuche, solche Überlegungen in das Fremdsprachenlehren zu integrieren. In der brasilianischen Version des Lehrerhandbuchs zum Lehrwerk „Sprachbrücke“ (Hueber-Verlag) zum Beispiel bemerken die Autoren, Hauptziel des Buches sei die interkulturelle Kommunikation, das heißt:

[...] die Fähigkeit, sich nicht nur im fremden Alltag zu orientieren und durchzusetzen, sondern auch andere Verhaltensweisen, Einsichten und Werte einer anderen Kultur zu interpretieren, vor dem Hintergrund der eigenen Kultur und persönlicher Erlebnisse (vgl. PIRES et al. 1990).

Ein solches Ziel lässt sich z. B. realisieren, indem die Lernenden schon von den ersten Begegnungen (mit der Fremdsprache) an ständig dazu aufgefordert und darin gefördert werden, zu Themenbeispielen in verschiedenen Kulturen – darunter der deutschen – in Hinsicht auf die brasilianische Wirklichkeit Stellung zu nehmen. Außerdem könnten Fragen des Beziehungsmanagements in verschiedenen Kulturen thematisiert und diskutiert werden, darunter Höflichkeitsnormen, Indirektheit, *Scripts* bei verschiedenen Interaktionen, wie zum Beispiel: Was ist die normale körperliche Distanz zwischen Gesprächsteilnehmern; was kann oder soll man mitnehmen, wenn jemand zu einem Bekannten eingeladen wird; wie spät darf oder soll man bei ihm ankommen; wie lange darf oder soll man sich aufhalten; wird es dort etwas zu essen geben oder nicht; ist die Einladung ernst gemeint oder nicht?

Als ein Beispiel dafür – und auch für die Schwierigkeit, solche sozial festgesetzten Regeln metakommunikativ aufzuarbeiten – kann man hier eine Hörverständnisübung aus *Sprachbrücke* anführen, in der ein Deutscher sich mit einer brasilianischen Bekannten über seine Schwierigkeiten, „indirekte“ brasilianische Ablehnungen zu verstehen, unterhält. Am Ende des Gesprächs lädt er sie zum Kino ein und bekommt als Antwort: „Ja, gern, aber wir telefonieren vorher“, was den Deutschen wieder völlig ratlos macht.

Solche Fragen lassen sich am besten mit Humor behandeln und schaffen Ausgangspunkte für Diskussionen, in denen die Einsichten und Gefühle beider Seiten berücksichtigen werden können. Wichtig ist, dass die Lernenden dadurch größere Autonomie und Kritikvermögen gewinnen können, was sie zu einer persönlicheren Auseinandersetzung nicht nur mit der fremden Sprache und Kultur ermutigt, sondern auch mit der eigenen, und sie zu kritischeren, aber auch toleranteren, selbstbewussteren Lernern und Gesprächspartnern werden lässt.

Man braucht kein spezifisch entwickeltes Lehrwerk, um Fragen des interkulturellen Beziehungsmanagements im Unterricht zu thematisieren und zu integrieren. Was hier gesagt wurde, zeigt, dass das Risiko für Missverständnisse und die Bildung negativer Stereotype, Vorurteile und Intoleranz infolge eines Mangels an Beziehungsmanagement und Kenntnissen über die Idiosynkrasien verschiedener kultureller Gruppen sehr groß ist. Der Fremdsprachenunterricht

ist ein privilegiertes Forum für solche Diskussionen, schon auf den ersten Lernstufen, denn Eindrücke, die in den ersten Phasen des Kontakts mit den fremden Sprachen und Kultur entstehen, werden sicher die Zuneigung und das Interesse für das Lernen auf fortgeschrittenen Stufen bestimmen. Die kommunikative Methode versucht bereits, solche Fragen manchmal zu thematisieren, aber soziale und pragmatische Dimensionen finden noch zu wenig Eingang im Fremdsprachenunterricht. Dieser sollte die Aufmerksamkeit der Lernenden auf diese Phänomene lenken und ihr Feingefühl für die Wahrnehmung und Vermeidung potentieller Schwierigkeiten in interkulturellen Umgebungen unterstützen, indem zum Beispiel auf das Beziehungsmanagement geachtet wird.

Es geht hier nicht darum, die Lernenden dahin zu führen, den Stil der anderen Kultur unkritisch nachzuahmen, sondern sie vielmehr darauf aufmerksam zu machen, dass es solche Unterschiede gibt und dass einige Veränderungen im eigenen Stil manchmal für eine effektivere Interaktion unabdingbar sein können, was allerdings auch für die Lehrenden gilt. Der Abbau von Vorurteilen und Missverständnissen besteht wohl nicht darin, die Unterschiede zu negieren, sondern sie zur Kenntnis zu nehmen und als legitime Merkmale innerhalb der verschiedenen kulturellen Kontexte anzuerkennen.

## Literatur

BROWN, Penelope / LEVINSON, Stephen. C. *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge, Cambridge Univ. Press 1987.

BYRNES, Heydi. „Interactional style in German and American Conversations“. In: *Text 6* (2). Amsterdam, de Gruyter 1986, 189-206.

CHO, Yongkil. *Grammatik und Höflichkeit im Sprachvergleich*. (DF 32). Tübingen, Niemeyer 2005.

DORNBUSCH, Claudia S. „O olhar estrangeiro“. In: *Pandaemonium Germanicum 2*. São Paulo, DLM/FFLCH-USP/Humanitas 1998, 13-21.

GOES, Stefan. „Das 'nicht' war zu leise!“. *Untersuchungen zur kommunikativen Verarbeitung von Abweichungen in Gesprächen*. Göttingen, Duerkoph & Radike 2001.

GUMPERZ, John J. / COOK-GUMPERZ, Jenny. „Introduction: language and the communication of social identity“. In: GUMPERZ, John J. (Ed.). *Language and Social Identity*. Cambridge, Cambridge Univ. Press 1982, 1-21.

- GÜNTHER, Susanne. *Diskursstrategien in der interkulturellen Kommunikation – Analyse deutsch-chinesischer Gespräche*. Tübingen, Niemeyer 1993.
- HOLLY, Werner: „Beziehungsmanagement und Imagearbeit“. In: ANTOS, Gerd / BRINKER, Klaus / HEINEMANN, Wolfgang / SAGER, Sven F. (Hg.). *Text- und Gesprächslinguistik*. Bd. 2. Berlin / New York, de Gruyter 2001, 1382-1393.
- KOHLEN, Thomas. *Zurückweisungen in Diskussionen. Die Konzeption einer Sprechhandlungs-theorie als Basis einer empirisch orientierten Konversationsanalyse*. Frankfurt, Peter Lang 1987.
- KOTTHOFF, Helga. „So nah und doch so fern – Deutsch-amerikanische pragmatische Unterschiede im universitären Milieu“. In: *Info DaF* 16, 1989, 448-459.
- MEIRELES, Selma M. A negação sintaticamente explícita em diálogos falados do português e do alemão (unveröffentlichte M.A.-Dissertation). DLM/FFLCH – São Paulo, Universidade de São Paulo 1991.
- MEIRELES, Selma M. „Um estilo feminino de trabalho da Face?“ [Manuscript]. IX Semana da Língua Alemã. Área de Alemão, DLM/FFLCH – São Paulo, Universidade de São Paulo, 2001.
- MEIRELES, Selma M. *Dissension and Face-work Strategies in German Dialogues*. (LA 457). Tübingen, Niemeyer 2002.
- MÜLLER-JAQUIER, Bernd. „Vorlesung 5 (12.11.1998) – Interaktionsbezogene Diskrimination and Attribution: erste kritische Aspekte der Deutungen von critical incidents“. Universität Tübingen.
- [http://www.tu-chemnitz.de/phil/ikk/lehrver/ss01/skripte/ws98\\_5.html](http://www.tu-chemnitz.de/phil/ikk/lehrver/ss01/skripte/ws98_5.html) (Mai 2002).
- PIRES, Marcia C. Alonso / ROHRMANN, Lutz. *Sprachbrücke – Deutsch als Fremdsprache: Manual do Professor*. São Paulo, EPU 1990.
- SCHRÖDER, Ulrike. *Brasilianische und deutsche Wirklichkeiten. Eine vergleichende Fallstudie zu kommunikativ erzeugten Sinnwelten*. Wiesbaden, Deutscher Universitäts-Verlag 2003.
- SIMÕES, José S. *Marcadores interacionais e modalizadores do português e do alemão falados*. [unveröffentlichte M.A.-Dissertation]. São Paulo, FFLCH/USP 1997.