

Grenzenlose Gespräche

•• Situation ••

„How are you?“, fragt der Geschäftspartner Silke Müller bei der Begrüßung. Die Auszubildende ist heute das erste Mal bei einem Meeting mit Kunden aus den USA dabei. Sie wird rot und antwortet: „Not so fine. Last week I was ill.“ Der Geschäftspartner schaut irritiert und wendet sich Silkes Chef zu. Dieser antwortet auf das „How are you?“ schlicht: „Thank you, I’m fine.“

Kommunikation will gelernt sein – Kommunikation über Ländergrenzen hinweg erst recht. Silke Müller wollte ein ehrliches Gespräch führen, doch darauf war der Fragende nicht eingestellt. Für ihn war das „How are you?“ eine freundliche Floskel, mehr nicht.



Was ist interkulturelle Kommunikation?

Jede Sprache bzw. jede Kultur hat ihre Standards. In Deutschland ist es zum Beispiel üblich, sich zur Begrüßung die Hand zu geben. Das muss man unter Deutschen nicht mehr erklären. Menschen in asiatischen Ländern reichen sich nur selten die Hand. Kommt man mit ihnen zusammen, muss man sich der Verschiedenheit bewusst sein, um zu kommunizieren. Gibt ein Mann aus Japan keine Hand, ist das nicht unfreundlich – das Händeschütteln gehört einfach nicht zu seiner Kultur.

Die interkulturelle Kommunikation ist also die Kommunikation über Grenzen hinweg. Sie ist nicht immer einfach, doch sie lohnt sich. Denn mit Menschen aus anderen Ländern zu sprechen, ist eine Bereicherung. Im Beruf ist es oft eine Notwendigkeit, denn immer mehr Geschäften laufen global.

© 2016 Bildungsverlag EINS GmbH

 1. Beschreibe, was unter „interkultureller Kommunikation“ zu verstehen ist.

2. Warum schaut Silkes Gesprächspartner aus den USA die Auszubildende irritiert an, als sie ihm erklärt, es gehe ihr nicht so gut und sie sei letzte Woche krank gewesen?

3. Warum muss man nicht irritiert sein, wenn einem ein asiatischer Gesprächspartner zur Begrüßung nicht die Hand schüttelt?

Interkulturell am Arbeitsplatz

Interkulturelle Kommunikation ist nicht nur wichtig, wenn Silke Meier auf internationale Geschäftspartner trifft. Vielmehr arbeitet sie auch in einem interkulturellen Team. Ihr neuer Ausbildungskollege kommt aus Syrien. Und ihr Chef ist in Japan aufgewachsen. Nicht nur in internationalen Unternehmen sind die Teams interkulturell. Da die Bevölkerung zunehmend unterschiedliche Wurzeln hat, werden auch die Teams im Mittelstand „bunter“. Das hat Auswirkungen auf die Kommunikation untereinander, selbst wenn alle Teammitglieder die deutsche Sprache sprechen und verstehen.

Wer interkulturell kommuniziert, muss sensibel für sein Gegenüber sein. Kreuze an , in welchen Fällen Silke Meier richtig (sensibel) bzw. unsensibel handelt.

Situation	sensibel	unsensibel
Ein Geschäftspartner aus China kommt zu einer Verhandlung. Silke wartet ab, ob er ihr die Hand reicht.		
Eine englische Kundin kommt zu einem Meeting. Silke macht einen Scherz über die britische Königin.		
Der Zulieferer aus den USA nennt Silke beim Vornamen. Silke wird direkt kumpelhaft und persönlich.		
Bei einem Geschäftsessen bestellt Silke für alle Schweinebraten, auch für ihren neuen syrischen Kollegen.		
Silke weist den Zulieferer aus den USA in einer Mail nicht unverblümt darauf hin, dass 100 Pakete Schrauben zu wenig geliefert wurden. Sie formuliert: „I am so sorry, but I can't seem to find all boxes we ordered.“		
Ein türkischer Kunde bietet Silke und ihrem Chef einen Tee an. Silke lehnt ab mit den Worten: „Ich mag keinen Tee.“		



Verhaltensregeln für die interkulturelle Kommunikation (Dos and Donts)

Lies dir den folgenden Infotext durch und lege in deinem Heft eine Tabelle nach dem folgenden Muster an. Unterstreiche zuvor im Text alle wichtigen Aussagen dazu.

Donts ☹️ (also falsches Verhalten)	Dos 😊 (also richtiges Verhalten)
<ul style="list-style-type: none">• andere durch unsere kulturelle Brille sehen	<ul style="list-style-type: none">• unser eigenes Verhalten hinterfragen
<ul style="list-style-type: none">• andere mit unsere Normen und Werten betrachten und bewerten	<ul style="list-style-type: none">• uns für andere Kulturen interessieren

Wahrnehmung und Bewertung

Wenn wir mit Menschen aus anderen Kulturen sprechen, müssen wir uns also zum einen unserer eigenen Kultur bewusst sein. Zum anderen müssen wir unsere kulturelle Brille absetzen, um dem anderen vorurteilsfrei begegnen zu können.

Sonst rutschen wir automatisch in diese Kette:

Wir gucken durch unsere kulturelle Brille und nehmen das Gegenüber wahr.



Wir legen unsere eigenen Werte und Normen an und bewerten.



Wir handeln aufgrund unserer eigenen kulturellen Gewohnheiten.



Hinzu kommen Klischees, die wir von anderen Kulturen im Kopf haben.

Diese Kette müssen wir aufbrechen.

Das geht, indem wir ...

- ... unsere eigene Kultur kennenlernen,
- ... unser eigenes Verhalten hinterfragen,
- ... uns für andere Kulturen interessieren,
- ... uns in andere Menschen hineinversetzen,
- ... nachfragen, wenn uns etwas fremd ist,
- ... Missverständnisse thematisieren und aus dem Weg räumen.



Man wird also nicht nur mit einer fremden Kultur konfrontiert, sondern auch mit seiner eigenen Kultur. Das gilt umso mehr, wenn man zum Beispiel ein Praktikum in einem anderen Land macht.

Auf allen Ebenen spielen auch Gefühle eine Rolle. Kommunikation ist kein rein kognitiver – also verstandesorientierter – Prozess. Vielmehr kommen Emotionen hoch: In der Regel kommt erst das Gefühl, dann der Verstand, und zuletzt folgt eine entsprechende Handlung.

Wenn Silke zum Beispiel den Tee des türkischen Kunden schroff ablehnt, dann fühlt dieser sich zurückgewiesen. Er ist enttäuscht und traurig. Er überlegt, dass er die Ersatzteile auch bei Firma XY bekommen kann. Und schließlich entscheidet er sich, das Geschäft platzen zu lassen.

Zum Abschluss noch ein Quiz. Bitte recherchiere die Antworten mithilfe des Internets.

Ein Quiz



•• Lernjob 5 ••

Man sollte immer jeden einzelnen Menschen im Blick haben. Dennoch gibt es kulturübergreifende Rituale oder Verhaltensweisen – vor allem im Geschäftsleben. Kreuzen Sie an, was Sie für richtig halten.



1. In Japan begrüßt man sich mit Handschlag.
 In Japan begrüßt man sich mit Verbeugung.
2. In China redet man sehr laut auf Meetings.
 In China redet man eher leise.
3. In USA ist „Small Talk“ bei Geschäftstreffen völlig normal.
 In den USA wird nur rein beruflich geredet.
4. In den USA stellt man sich immer mit Vor- und Nachnamen vor.
 In den USA stellt man sich oft nur mit dem Vornamen vor.
5. In Ägypten ist es selbstverständlich, Geschäftspartner zum Essen einzuladen.
 In Ägypten lädt man nur selten Geschäftspartner zum Essen ein.
6. In Japan sind Visitenkarten sehr wichtig. Man steckt sie nicht sofort ein, sondern legt sie vor sich hin.
 In Japan tauscht man Kontaktdaten nur noch per E-Mail aus.
7. Engländer formulieren gerne höflich: „Could you please ...“, „Would you please ...“ oder „I am sorry ...“.
 Engländer kommen immer unumwunden direkt zur Sache.
8. Niederländische Unternehmen sind streng hierarchisch.
 Oft haben niederländische Unternehmen flache Hierarchien.