

Elke Bohnaker

**Kommunikationsstandards
für den deutsch-europäischen Wirtschaftskontakt**

Shaker Verlag
Aachen 2011

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Zugl.: Universität Potsdam, Univ., Diss., 2011

Copyright Shaker Verlag 2011

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 978-3-8440-0440-3

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen
Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9
Internet: www.shaker.de • E-Mail: info@shaker.de

Geleitwort

Sicherlich ist es unbestritten, dass bei zunehmender Internationalisierung und Globalisierung der Aspekt der interkulturellen Kommunikation immer wichtiger wird. Sprache ist dabei nur ein Medium unter mehreren. Insofern ist es sehr wichtig, dass in diesem häufig grenzüberschreitenden Zusammenhang sowohl offensichtliche als auch subtile Unterschiede im Kommunikationsverhalten den Kommunikationsfluss möglichst wenig behindern. Dabei geht es zugleich um den Aspekt der Sensibilisierung und Praktikabilität als auch um die Frage, ob und inwieweit Kommunikationsstandards für die deutsch-europäische Wirtschaftskommunikation möglich und/oder sinnvoll sind. Damit handelt es sich um eine äußerst wichtige, im Gesamtzusammenhang noch relativ unerforschte Fragestellung.

Insgesamt legt Frau Bohnaker auf deskriptiver Basis interessantes Material vor. Dabei handelt es sich um eine sehr anschauliche und informative Darstellung. Die Stärke der Arbeit liegt zweifellos im Anwendungsbezug, der mit der professionellen Kompetenz der Autorin eng zusammenhängt.

Deshalb wünsche ich der Arbeit eine weite Verbreitung.

Prof. Dr. Dieter Wagner

Mein Dank gilt:

Meinem Doktorvater Prof. Wagner, der mir den nötigen Freiraum in der Entstehung der Arbeit ließ und trotzdem stets zur Seite stand. Prof. Bolten, bei dem die gedanklichen Wurzeln dieser Arbeit liegen. Prof. Simon und Prof. Fiedler die zur richtigen Zeit die richtigen Worte der Motivation fanden. Allen studentischen Interviewern und Interviewten den grenzüberschreitend arbeitenden Rainer S., Wolfgang K. und Angela G. und vielen weiteren. Alle haben wertvolle Beiträge für diese Arbeit geliefert.

Marcella, Renate, Birgit und Karla für die Unterstützung bei technischen, methodischen Fragen. Babs die mir immer ein „Rhabarberohr“ lieh. Susi die bis zur letzten Minute immer an meiner Seite stand und mich wenn nötig mit Essen versorgte. Ralf, Antonella, Ulrich, Petra und Andrea die immer an das Ende dieser Arbeit glaubten und mir den Rücken stärkten.

Meiner Familie, vor allem meiner Mutter, die immer da war wenn es nötig wurde! Meinem Vater und meinen Schwestern die mich viel über Kommunikation lehrten.

Ich danke Euch – ohne Euch wäre diese Arbeit nicht entstanden!

Diese Arbeit widme ich meiner Tochter Antonia, die mich immer wieder aufs Neue inspirierte. Verbunden mit dem Dank an sie sei der Wunsch sie möge viele schöne, gute und neugierige Stunden auf dem Pfad der Kommunikation durchs Leben erfahren!

Dissertation zum Erwerb des akademischen Grades eines Doktors
Der Wirtschafts- und Sozialwissenschaften an der
Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Fakultät der Universität Potsdam

Kommunikationsstandards im deutsch- europäischen Wirtschaftskontakt

Vorgelegt von: Dipl. Kommunikationswirtin (FH) Elke Bohnaker,
geboren in Böblingen am 28.10. 1965

Erstgutachter: Prof. Dr. Dieter Wagner (Universität Potsdam)
Zweitgutachter: Prof. Dr. Jürgen Bolten (Universität Jena)

Potsdam, 31.01. 2011

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Vorwort	
Teil I: Einführung in Problemstellung und Zielsetzung	
1. Einleitung: Probleme der interkulturellen Wirtschaftskommunikation	8
2. Wissenschaftlicher Zugang zur interkulturellen Kommunikation	9
2.1 Forschungsinteresse	9
2.1.1 Bestimmung der neuralgischen Punkte in der interkulturellen Kommunikation	10
2.1.2 Ziel I: Entwicklung von Kommunikationsstandards für die deutsch-europäische Wirtschaftskommunikation	11
2.1.3 Ziel II: Sensibilisierung und Praktikabilität	11
2.2 Eingrenzungen	12
2.3 Aufbau	13
2.4 Methoden	15
3. Begründung des Forschungsinteresses: Wert und Nutzen von Kommunikationsstandards	16
3.1 Standards als Entwicklungsstufe einer globalen Zwischenkultur	18
3.2 Konkrete Nutzen von Standards	20
3.3 Grenzen von Standards	21
3.4 Globale Standards in der interkulturellen Kommunikation	24
Teil II: Theoretische Zugänge	
4. Interkulturelle Kommunikation - Theoretische Grundlagen	27
4.1 Relevante Kommunikationsmodelle und Intergruppentheorien	27
4.2 Intragruppenbeziehungen und Kohärenz	38
4.3 Kulturkonzepte	40
4.4 Kulturstandards und –erfassungsansätze	43
4.5 Interkulturelle Kommunikation: Bedingungen und Hürden	47
4.6 Phasen interkultureller Kommunikation	50
4.7 Interkulturelle Kommunikation als Störung	52
4.8 Eingrenzung für die mündliche Wirtschaftskommunikation	53
5. Mögliche Störfaktoren interkultureller Wirtschaftskommunikation	56
5.1 Übergeordnete (makroanalytische) Problemfelder	57
5.1.1 Stereotype / Vorurteile	59
5.1.1.1 Stereotypisierung der Deutschen aus europäischer Sicht	62
5.1.1.2 Gegensätzliche Auffassungen im gegenseitigen Fremdbild	68
5.1.1.3 Wichtige Untersuchungsergebnisse	68
5.1.2 Der erste Eindruck	72
5.1.3 Lakunen	73

5.1.4	Tabus	74
5.1.5	Ethnozentrismus	77
5.1.6	Sprachproblem	78
5.1.6.1	Deutsche und Fremdsprachen	79
5.1.6.2	Bewertung der Fremdsprachenkenntnisse der Deutschen nach Glahn und Golia	80
5.1.6.3	Übersetzungsfehler / Lingua Franca	84
5.1.7	Weitere Einflussfaktoren	85
5.2	Kritische Interaktionssituationen – Entstehung und Auswirkung	90
5.3	Critical Incidents / Culture Assimilator Trainings – Kritik der Methode	94
5.4	Schlussfolgerungen für die Entwicklung der Standards	96
5.4.1	Interdependenz von Störfaktoren und Sicherheitsbedürfnis	99
5.4.2	Handlungsanforderungen für die Praxis	100
6.	Detaillierte (mikroanalytische) Problemfelder	
6.1	Verbale Kommunikationsstile	102
6.2	Paraverbales	109
6.3	Hot Spots in der interkulturellen Kommunikation	117
6.4	Rituale der Kultiviertheit	128
6.5	Nonverbales	134
6.6	Zusammenfassung der deutschen detaillierten Kommunikationsbesonderheiten	148
6.7	Stand der Schlussfolgerungen für die Standardentwicklung	148
6.8	Übersichtsmodell aller Störfaktoren / Problemfelder der interkulturellen Situation	151
7. Vergleichskriterien – Zusammenführung Theorie und Problemfelder und Entwicklung der Vergleichskriterien		152
7.1	Definierte Thesen anhand der Theorieanalyse /Störfaktorenanalyse	152
7.2	Aus den ausgewählten Thesen abgeleitete (neu definierte) Problemfelder als überprüfbares (vergleichbares) Vergleichskriterium	158
7.3	Theorie und Praxis der Wirtschaftskommunikation im Einklang?	159

Teil III: Deutsch – Europäische Kommunikation: Studien - und Interviewauswertung

8.	Deutsch- europäische wirtschaftliche Schnittstellenkommunikation	160
8.1	Deutsche und Nordeuropäer	166
8.1.1	Deutsche und Finnen	170
8.1.2	Deutsche und Schweden	176
8.1.3	Deutsche und Dänen	183
8.1.4	Deutsche und Norweger	186
8.1.5	Fazit Problemfelder Deutschland / Nordeuropa	192
8.2	Deutschen und Osteuropäer	197
8.2.1	Deutsche und Russen	199
8.2.2	Deutsche und Tschechen	209
8.2.3	Deutsche und Ungarn	219
8.2.4	Deutsche und Polen	224
8.2.5	Fazit Problemfelder Deutschland / Osteuropa	229

8.3	Deutsche und Mittel-Westeuropäer	234
8.3.1	Deutsche und Briten	235
8.3.2	Deutsche und Franzosen	242
8.3.3	Deutsche und Niederländer	256
8.3.4	Fazit Problemfelder Deutschland / Mittel- und Westeuropa	260
8.4	Deutsche und Südeuropäer	265
8.4.1	Deutsche und Italiener	265
8.4.2	Deutsche und Spanier	274
8.4.3	Fazit Problemfelder Deutschland / Südeuropa	281
8.5	Zusammenfassende Ergebnisse aller Problemfelder der Deutschen mit den Europäern	285
8.5.1	Die identifizierten Hauptproblemfelder auf einen Blick	291
8.5.2	Vergleich der Untersuchungsergebnisse	292
8.5.3	Ergebnis	294
9. Auswertung studentischer Interviews zum Kommunikationsverhalten der Deutschen		295
9.1	Kriterien für den Aufbau des Interviewleitfadens	296
9.2	Darstellung des Datenmaterials	297
9.3	Bestimmung der auftretenden Problemfelder (studentischen Interviews)	302
9.3.1	Allgemeines Fazit	303
9.3.2	Ergebnisse zu Critical incidents/ Tabubrüchen	308
9.3.3	Ergänzende Ergebnisse zum Verhältnis Deutschland / Europäer	309
9.3.4	Problemfelder aus der Literaturrecherche und den studentischen Interviews	311
9.4	Schlussfolgerungen im Hinblick auf die Standards	313
 Teil IV: Ergebnisse und Lösungsansätze		
10. Aufstellung der relevanten Daten		315
10.1	Relevanzvergleich	315
10.1.1	Zusätzliches Problemfeld „Umgang mit Zeit“	320
10.1.2	Schlussfolgerungen für die Standards	320
10.2	Der etablierte Lösungsansatz – interkulturelle Kompetenz	324
10.3	Lösungsansätze speziell für schwierige Kommunikation	328
10.3.1	Trad. Lösungen im Umgang mit Tabubrüchen	328
10.3.2	Selbstreflektion, Rhetorik, Metakommunikation	330
10.3.3	Ergänzungen zum Fremdsprachenlernen	332

11. Handlungsrichtlinien für die deutsch- europäische Kommunikation	334
11.1 Interaktion Deutschland / Nordeuropa	334
11.2 Interaktion Deutschland / Osteuropa	338
11.2.1 Lösungsansätze für die deutsch-tschechische Kommunikation	339
11.2.2 Lösungsansätze für die ungarisch-deutsche Kommunikation	341
11.2.3 Richtlinien für den Kontakt mit Osteuropa aus deutscher Sicht	343
11.3 Interaktion Deutschland / Mittel-Westeuropa	345
11.3.1 Lösungsansätze für die deutsch-britische Kommunikation	345
11.3.2 Lösungsansätze für die deutsch-französische Kommunikation	346
11.3.3 Richtlinien für den Kontakt mit Mittel-Westeuropa aus deutscher Sicht	347
11.4 Interaktion Deutschland / Südeuropa	348
11.4.1 Lösungsansätze für die deutsch-italienische Kommunikation	348
11.4.2 Lösungsansätze für die deutsch-spanische Kommunikation	349
11.4.3 Richtlinien für die Kommunikation mit Südeuropa aus deutscher Sicht	349
12. Definierte Standards und ihre Grenzen	351
12.1 Interaktion Deutschland / Europa - Standardentwicklung	351
12.2 Voraussetzungen um die Standards zu bedienen / Zusammenfassung	352
12.3 Weitere Eruierte Grenzen der Standards	360
12.4 Zu setzende Prämissen / Postulate für Kontaktsituationen	363
12.5 Richtlinien und Instrumente	364
12.5.1 Richtlinien für übergeordnete Problemfelder	364
12.5.2 Instrumente für spezielle Problemfelder	366
12.5.3 Fazit für die Kommunikation der Deutschen	372
12.6 Standards in Form einer Checkliste	373
13. Schlussbetrachtung	378
Teil V: Anhang	
a.) Abbildungsverzeichnis	381
b.) Tabellenverzeichnis	384
c.) Checkliste Critical Incidents	387
d.) Tabellen / extrahierte Interviewausschnitte / weitere Darstellungsmaterialien	389
e.) Literatur / Quellen	416