



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Název projektu	Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě
Registrační číslo projektu	CZ.02.2.69/0.0./0.0/16_015/0002400

# Interkulturelle Kommunikation

## Distanční studijní text

**Jana Nálepová**

**Opava 2019**



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
FILOZOFICKO-  
PŘÍRODOVĚDECKÁ  
FAKULTA V OPAVĚ

**Obor:** Osvojování si jazyka, management a správa, marketing, sekretářské a kancelářské práce, pracovní dovednosti.

**Klíčová slova:** Begrüßungsrituale, Titel, Anrede, Körperkontakt, Distanz, Gespräch Eröffnung, Verhandlungen, small talk, Floskeln, Missverständnis, Abwehr, Gewöhnung, Akzeptanz, Meinungsäußerung, Zustimmung, ins Wort fallen, das Wort angreifen

**Anotace:** Předmět je určen studentům bakalářského oboru, kteří se v něm seznámí s tím, jak se chovat při komunikaci v zahraniční firmě a se zahraničními partnery.

Kurz představí studentům různé scénáře, které je vhodné dodržovat při firemních jednáních, ale také při osobních setkáních s cizinci z různých kultur. Vyzkouší si různé strategie tak, aby je mohli využít v konkrétních situacích, do kterých se mohou v profesním životě dostat. Během studia budou plnit úkoly, ve kterých si budou ověřovat své získané znalosti a dovednosti a o svém postupu si povedou osobní portfolio, které jim bude jednak průvodcem při učení, ale také dobrým pomocníkem v budoucí možné profesi.

**Autor: Mgr. Jana Nálepová, Ph. D.**



Toto dílo podléhá licenci:

**Creative Commons Uveďte původ-Zachovejte licenci 4.0**

Znění licence dostupné na:

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>

## Obsah

ÚVODEM.....	6
RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍ OPORY .....	7
1 BEGRÜßEN.....	8
1.1 Begrüßungsrituale .....	8
1.2 Du oder Sie? .....	9
1.2.1 Titel .....	10
1.2.2 Duzen oder Siezen – Vor- und Nachteile.....	10
2 ARGUMENTIEREN.....	13
2.1 Das fehlende Vertrauen.....	14
2.2 Argumentieren .....	25
3 VERHANDLUNGEN .....	15
3.1 Kommunikationsprobleme bei internationalen Wirtschaftsverhandlungen .....	15
3.2 Vorurteile und Stereotypen.....	17
4 NONVERBALE KOMMUNIKATION.....	20
5 INTERKULTURELLE MISSVERSTÄNDNISSE .....	24
5.1 Informationsnetz .....	25
5.2 Der Umgang mit Zeit .....	25
6 DISKUSSION IN DER FIRMA .....	34
7 RITUALE .....	39
8 NATIONALE IDENTITÄTEN .....	45
9 VERHANDELN MIT GESCHÄFTSPARTNER AUS ANDEREN KULTUREN .	51
10 FALLSTUDIE INTERKULTURELLE MISSVERSTÄNDNISSE AN DER UNI .	55
11 FALLSTUDIE FRAUEN UND MÄNNER .....	62
12 FALLSTUDIE ANDERE LÄNDER, ANDERE SITTEN.....	66
LITERATURA .....	79
THOMAS, ALEXANDER. <i>WIE FREMDES VERTRAUT WERDEN KANN : MIT INTERNATIONALEN GESCHÄFTSPARTNERN ZUSAMMENARBEITEN.</i> WIESBADEN: SPRINGER GABLER, 2014. ISBN 9783658032357.....	79
SHRNUŤÍ STUDIJNÍ OPORY .....	80
PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON.....	81



## ÚVODEM

Asi každý z nás se už setkal s lidmi z jiné kulturní oblasti a zjistil, že máme nejen rozdílný jazyk, ale také odlišné zvyky, tradice i rituály. Neznalost a nerespektování těchto odlišností vede k nedorozuměním, které jsou v osobním životě nepříjemné, v profesním styku mohou mít velké následky. O této problematice bylo provedeno již mnoho výzkumů, které vycházejí ze zkušeností a z dotazníkových zkušeností lidí, kteří pracují v mezinárodních firmách nebo ve firmách obchodujících se zahraničními firmami a s výsledky některých výzkumů budete seznámeni v tomto kurzu. Takže semináři *Interkulturní komunikace* získáte na jedné straně teoretické znalosti k problematice interkulturní komunikace, na druhé straně praktické zkušenosti s komunikací v cizím jazyce, která imituje situace v mezinárodní firmě nebo se zahraničními klienty.

## RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍ OPORY

Ich nehme an, dass jeder von uns schon eine Erfahrung mit Menschen aus anderen Kulturen gemacht hat, ob in der Schule, oder privat, im unseren Land oder im Ausland. Man sagt man sich manchmal, dass der Fremde ganz anders ist, macht etwas Unerwartetes, oder komisch reagiert. Aber das denken wir uns manchmal auch bei dem Treffen mit einer Person aus unserem Land, nur passiert es nicht so oft.

Wenn man also unvorbereitet, ohne interkulturelle Trainings und über die Unterschiede in der Denkweise, Tradition und Kultur des fremdkulturellen Partners, in Kontakt tritt, müssen wir mit unerwarteten Reaktionen von den Partnern rechnen, sonst folgen Irritationen, Unsicherheit, aber auch Wut, Verärgerung und Verzweiflung.

Ein großes Problem ist, es keinen inhaltlichen Kommunikationsbegriff gibt, es existieren mehr als hundert verschiedenen Definitionen, weil Kommunikation als Weitergabe von Signalen und Botschaften ist nicht nur Gegenstand von Sozialwissenschaften, sondern auch Naturwissenschaften, Informations- und Medientechnologien.

Das Wort Kommunikation kommt aus dem lateinischen *communicatio*, was Verbindung, Mitteilung bedeutet. Ein weitgefasser Begriff bezieht sich Kommunikation zwischen lebenden Organismen, technischen Systemen oder zwischen Maschinen und Menschen (z. B. Mensch und Computer). Im engeren Sinne verläuft Kommunikation zwischen Menschen und ihre Grundlage sind gemeinsame Ziele. Und damit werden wir uns im Kurs befassen.

Aus der Definition der Kommunikation versteht man, dass Kommunikation auf verschiedene Weise erfolgt. Entweder kommunizieren Menschen direkt, das nennet man *personale Kommunikation*, oder auch *face-to-face communication*, oder durch verschiedene Medien, also *indirekt*. Diese Medien haben sich in der Geschichte entwickelt und entwickeln sich rasch weiter. Es hat mit den Malereien in Höllen begonnen, über Botschaften in Steinen, Papyrus, Trommeln, Rauchsignalen, Morsezeichen bis zum Skype, online-Konferenzen etc. (Broszinsky-Schwabe (2010, 30, 31).“

In diesem Kurs wollen wir uns mit einigen Problemen der Interkulturalität beschäftigen und uns einige Strategien für Ihr berufliches Leben behandeln. Zuerst muss geklärt sein, was der Begriff *Interkulturelle Kommunikation* besteht erstens aus dem Wort *Kommunikation*, was wir als Verständigung zwischen Menschen allgemein verstehen, du zweitens aus dem Wort *Interkulturell*, als Begegnung und Verständigung zwischen Menschen, die verschiedenen Kulturen angehören.

# 1 BEGRÜßEN



## EINLEITEND

Die Begrüßungsrituale sind zur Tradition geworden, sie spiegeln auch die Mentalität der Menschen. Deshalb ist es wichtig zu wissen, wann und wie man die Leute begrüße soll, ob man den Titel bei der Anrede benutzt, ob man dem Partner die Hand reichen soll oder nicht und so weiter. Diese Rituale sind sowohl bei privaten Treffen, als auch bei den dienstlichen Verhandlungen sehr wichtig, deswegen widmen wir diesen Themen die erste Lektion.

---



## ZIELE

bei internationalen Begegnungen die Kommunikationspartner entsprechend anreden, sich richtig benehmen, ein Gespräch eröffnen, das Wort greifen

---



## SCHLÜSSELWÖRTER

Begrüßung, Duzen, Siezen, Anrede, Bewegung im Raum, Körperkontakt, Distanz, Gespräch Eröffnung

---

In einer interkulturellen Begegnung spielt die Art der Begrüßung eine wichtige Rolle, da sie über den weiteren Verlauf der Kommunikation entscheiden kann. (vgl. Broszinsky-Schwabe 2010, 183, definiert nach Collett 1994, S. 171) die Begrüßungsformen danach, ob sie von den Statusunterschieden oder Sympathie bestimmt sind. Der Machtfaktor wird durch die Worte und Gesten des Respekts ausgedrückt: Verbeugungen, Niederfallen, Kniefall, Knicks usw., der Solidaritätsfaktor durch Gesten wie Umarmungen, Händedruck und Küsse. Generell gibt es die Begrüßung ohne Körperkontakt, wie Kopfnicken und die mit Körperkontakt, wie Umarmungen, Küsse oder Händeschütteln.

### 1.1 Begrüßungsrituale

In den USA und in Europa begleiten nonverbale Gesten wie Kopfnicken oder Handreichen die verbale Begrüßung. In Indien begrüßt man sich mit aneinander gelegten Händen, die Eskimos mit einem leichten Schlag auf die Schulter, mit dem Reiben der Nasen bei Maori auf Hawaii, mit den über die Brust gefalteten Arme in China und Japan, mit dem

Berühren von Brust, Mund und Stirn bei den Arabern oder mit dem Handreichen in Deutschland.

## 1.2 Du oder Sie?

Die Anrede hat im Deutschen verschiedene Formen: *du* und *Sie*. Oft stellt man sich die Frage: Welche soll man verwenden?

**Extra**

### Du oder Sie?

Die Anrede hat im Deutschen verschiedene Formen: *du* und *Sie*. Oft stellt man sich die Frage: Welche soll man verwenden? Wie verhält man sich richtig?

1. Sehen Sie die Fotos an. Wen würden Sie spontan duzen, wen würden Sie siezen? Kreuzen Sie an und begründen Sie Ihre Entscheidung.

du  Sie

Den jungen Mann in der Werkstatt würde ich duzen, wenn ich sein Kollege wäre. Wenn ich ein Kunde der Werkstatt wäre, würde ich ihn siezen.

In: Im Beruf. Kursbuch. München: Hueber, 2013, S. 20.



### KONTROLLAUFGABE

Wie ist das in Ihrer Muttersprache? Gibt es unterschiedliche Anredeformen? Und wenn ja, nach welchen Regeln verwendet man sie?

---



### MUSTERLÖSUNG

*In Spanien gibt es eine Sie-Form und eine Du-Form. Der Altersunterschied spielt eine wichtige Rolle. Zu einem älteren Menschen muss man „Sie“ sagen und der Mensch sagt „du“ zu einem. Am Arbeitsplatz ist es in der Regel auch so. Wenn der Chef aber viel zu jünger als seine Mitarbeiter ist, dann sagen beide „Sie“ zueinander.*

*Also bei uns im schwedischen ist es inzwischen viel einfacher geworden. Normalerweise duzen wir alle, bis auf den König.*

---

#### 1.2.1 TITEL

Im Deutschen nennt man die akademischen Titel mit. Man sagt Herr Doktor Schmidt, Frau Professor Rieder.



### KONTROLLAUFGABE

Wie ist es in Ihrer Muttersprache? Schreiben Sie die Antwort ins Portfolio.

---

#### 1.2.2 DUZEN ODER SIEZEN – VOR- UND NACHTEILE

Lesen Sie den Text und notieren Sie.

## Du und Sie

Diese Frage stellt sich jeder immer wieder: Soll ich mein Gegenüber duzen oder doch besser siezen? Das ist heutzutage im Alltag und besonders im Beruf nicht so einfach zu entscheiden. Es gibt einige Regeln. Und es ist auch gut zu wissen, welche Vor- und Nachteile mit dem Duzen und Siezen verbunden sind.

Normalerweise gilt für die Erwachsenen erst einmal das „Sie“. Unbekannte Menschen und auch Personen, die man nicht näher kennt, werden gesiezt. Das gilt für den Alltag und die Berufswelt. Berufseinsteiger oder neue Mitarbeiter sollten sich erkundigen, welche Anredeformen in ihrem Unternehmen üblich sind. In einigen Berufsbranchen hat sich das „Du“ fest etabliert. Bei Ikea beispielsweise duzen sich alle Mitarbeiter bis in die Chefetage.

Im privaten Bereich gilt meistens das „Du“. Paare, Familienangehörige und Freunde duzen sich. Auch jüngere Menschen im ähnlichen Alter sagen eher „du“. Bei Freizeitaktivitäten wie z. B. in Vereinen, Fitnesscentern wird ebenfalls oft geduzt.

Welche Vor- und Nachteile hat das Siezen?

Das Siezen drückt Distanz und Respekt aus und fördert einen höflichen Umgang miteinander. Der Vorteil beim „Sie“ ist, dass man die Menschen in Ruhe kennenlernen kann und dann entscheidet, ob man das „Du“ anbietet. Eine Rückkehr zum „Sie“ ist fast unmöglich. Die Sie-Form kann aber auch negativ wirken. Wenn jemand die meisten seiner Kollegen duzt und nur einige siezt, bedeutet das vielleicht, dass er mit Letzteren nicht sehr gut klarkommt. Und wer beim „Sie“ bleibt, obwohl man ihm das „Du“ angeboten hat, wirkt steif und altmodisch.

Welche Vor- und Nachteile hat das Duzen?

Unter Menschen, die man duzt, fühlt man sich wohler und entspannter. So können Beziehungen schneller aufgebaut werden. Ein „Du“ kann aber auch respektlos gemeint sein, wenn z. B. ein fremder Mensch anderer Nationalität geduzt wird, ohne dass ihm das „Du“ angeboten wurde. Unternehmen, in denen man sich duzt, glauben, dass Mitarbeiter schneller integriert werden und Probleme schneller angesprochen werden. Es gibt aber auch Kritik an dieser Einstellung. Das Verhältnis zum Chef wird mit einem „Du“ nicht automatisch einfacher und es kann schwerer sein, über Themen wie Einkommen und Kündigung zu sprechen.

In einigen Firmen gibt es eine Mischform. Man spricht sich mit dem Vornamen an und bleibt beim „Sie“. In anderen Unternehmen wird „ihr“ als vertrauliche Höflichkeitsform benutzt, wenn man mehrere Personen anspricht. Insgesamt kann man sagen, dass ein Duzen und Siezen oft in der Firma selbst geregelt wird. Es gehört quasi zur Firmenkultur und hat nicht sehr viel mit Sympathie oder Antipathie zu tun. Da passt man sich dann am besten an.

In: Im Beruf. Kursbuch. München: Hueber, 2013, S. 21.

Professor Rieder.

### KONTROLLAUFGABE



Welche Vor- und Nachteile beim Siezen und Duzen nennt der Text? Schreiben Sie die Antwort ins Portfolio.

---



## **ZUSAMMENFASSUNG**

Jeder Anfang ist schwer, aber sehr wichtig. Deshalb beschäftigt sich das erste Kapitel mit dem Thema, welche Anrede in verschiedenen Ländern benutzt wird und wann und wem gibt man die Hand. In Tschechien sowie in Deutschland duzen und siezen wir, wir haben erfahren, dass in Schweden in letzter Zeit das duzen überwiegt. Diese Tradition ändern sich im Laufe der Zeit, man muss deshalb die Leute im oder aus dem fremden Land beobachten und imitieren.

---

## 2 ARGUMENTIEREN

### **EINLEITEND**



Nicht nur in der Firma, sondern auch privat ist es wichtig, gut und überzeugend zu argumentieren. Besonders in der Wirtschaftskommunikation, in Geschäftsbeziehungen zu Kunden oder zu Partnern ist gute Argumentation hilfreich. Wie man überzeugend aber höflich argumentieren soll erfahren wir in diesem Kapitel. Ein Beispiel wird anhand der Problematik der Frauen- und Männerarbeit präsentiert. Sie sehen in der Lektion zwei Werbespots zum Thema Hausarbeit und werden sie verglichen und über die Rolle der Frau und Mann diskutieren.

---

### **ZIELE**



gut und überzeugend argumentieren, Redemittel beherrschen, Diskursformen (an)erkennen, eigenen Standpunkt vertreten (hinfragen und erweitern), unbekannte Standpunkte verstehen, eigene Meinung sagen und begründen

---

### **SCHLÜSSELWÖRTER**



Argumentation, Vertrauen, erläutern, Meinung äußern, widersprechen

---

Zielklarheit und Überzeugungskraft allein reichen in den interkulturellen Begegnungen nicht aus, um zum Erfolg zu kommen. Zum Überzeugen reichen Argumente dann nicht aus, wenn nicht kein Vertrauen vorhanden ist. In vielen Kulturen ist die Art und Tiefe des interkulturellen Vertrauens oft wichtiger als die vorgetragenen Sachargumente, Zwänge und Zweckmäßigkeit. Zielklarheit, Willensstärke, Selbstbewusstsein und Überzeugenkönnen sind Eigenschaften und Fähigkeiten, die eng mit Macht und sozialem Einfluss zusammenhängen. Sie ergänzen sich gegenseitig. Unter interkulturellen Aspekten, besonders dann, wenn es um Zusammenarbeit zwischen Menschen aus unterschiedlichen Kulturen geht, kommt es darauf an zu erkunden, welche Rolle Macht in der sozialen Beziehungen spielt, wie sie entsteht, wer sie wie über wen ausüben kann und darf und welche Rolle dabei sozialer Einfluss spielt.

## 2.1 Das fehlende Vertrauen

Lesen Sie das Fallbeispiel „Das fehlende Vertrauen“ und überlegen Sie, wo das Problem sein kann. Schreiben Sie die Antwort ins moodle und ihre Gedanken auch in Ihr Portfolio.

### Situationsbeschreibung

Herr Heinze ist leitender Ingenieur in einem deutschen mittelständischen Unternehmen, das auf die Produktion von Personen- und Lastenaufzüge spezialisiert ist und ein Tochterunternehmen in der Nähe von Shanghai unterhält. Nun wird Herr Heinze beauftragt, einen Auftrag abzuwickeln, der darin besteht, ein Einkaufszentrum mit mehreren angeschlossenen Hotels mit Personen- und Lastenaufzügen zu versorgen. Die Bauteile liefert eine chinesische Firma, mit der sein Unternehmen schon seit Jahren zusammenarbeitet. Die Elektronik und Steuerungstechnik wird aus Deutschland angeliefert. Da Herr Heinze den deutschen Leiter des Tochterunternehmens noch aus gemeinsamen Ausbildungszeiten im Stammhaus kennt, bittet er ihn, ihm qualifizierte chinesische Techniker für die Zeit der Auftragsabwicklung zur Verfügung zu stellen. Schließlich bekommt er zeitgerecht drei chinesische Techniker geschickt. Fachlich kann er sich mit ihnen sehr gut verständigen und sie könnten auch sofort mit der Arbeit beginnen, doch das Stammhaus hat, wie üblich im Chinageschäft, die neueste Steuerungstechnik geliefert, so wie das von den chinesischen Kunden erwartet wird. Die drei chinesischen Ingenieure sind aber nur mit der alten Technik vertraut und so muss Herr Heinze sie entsprechend anleiten. Nur, wenn die Ingenieure die neue Steuerungstechnik auch einsetzen, können die Aufzugsanlagen funktionieren. Dazu müssen sie die bisher gewohnten Vorgehensweisen aufgeben und die neuen Prozessabläufe initiieren und begleiten. Herr Heinze weiß um die Schwierigkeiten, die mit einer solchen Umstellung verbunden sind und versucht erst gar nicht, sie zu überreden, sondern erklärt und begründet bis ins Detail, was zu tun ist und warum. Er will und muss sie überzeugen!

Aber das Ergebnis entspricht überhaupt nicht seinen Erwartungen. Immer wieder fallen die drei chinesischen Ingenieure in ihre alten Gewohnheiten zurück und begehen einen Fehler nach dem anderen. Er hat den Eindruck, seine Mitarbeiter hören ihm überhaupt nicht zu, obwohl sie seine Frage, ob sie nun alles verstanden haben, immer wieder kräftig

bejahen. Schließlich ist er überzeugt, dass ihm sein Kollege nicht die besten seiner Mitarbeiter, sondern die weniger qualifizierten geschickt hat und spricht ihn darauf an.

(Thomas 2014, S. 60, 61)

## 3 VERHANDLUNGEN

### **EINLEITEND**



Auch im privaten Leben müssen wir oft die anderen überzeugen können, damit wir das erreichen, was wir wollen. Im Berufsleben ist das fast unser tägliches Brot, weil wenn alles in Ordnung ist, müssen wir mit den Leuten eigentlich nicht sprechen, außer smal talk. Aber es kommt nicht nur bei den Verhandlungen mit ausländischen Partnern zu Problemen. Bei der Zusammenarbeit der Leutw aus verschiedenen Kulturen sind die Missverständnisse fast vorprogrammiert, wenn man sich im Voraus mit der Kultur der Partner bekannt macht. Wie wir mit den Kollegen, Partnern oder Klienten verhandeln sollen, zeigen die Beispiele in diesem Kapitel.

---

### **ZIELE**



mit ausländischen Gästen smal talk machen, Einstieg, eine Besprechung eröffnen, Missverständnisse klären

---

### **SCHLÜSSELWÖRTER**



Verhandlungen, smal talk, Floskeln, Missverständnis, Abwehr, Gewöhnung, Akzeptanz

---

### **3.1 Kommunikationsprobleme bei internationalen Wirtschaftsverhandlungen**

Herr M. Mato (MM) im Gespräch mit seinem deutschen Geschäftspartner Herrn A. Beck (AB)

- MM: Ach wissen Sie, Verhandlungen mit deutschen Geschäftsleuten sind manchmal nicht einfach. Vor einigen Tagen habe ich mit einem Bekannten von Ihnen gesprochen.
- AB: Mit wem denn?
- MM: Mit Herrn Schneider aus Düsseldorf.
- AB: Ja, das ist ein Geschäftsfreund von mir. Der verkauft Industrieanlagen. Was ist los mit ihm?
- MM: Er war vor einigen Tagen bei uns in der Firma.
- AB: Davon wußte ich ja gar nichts. Worüber wollte er denn mit Ihnen sprechen?
- MM: Er wollte uns über ein neues Projekt informieren. Aber er ist nach dem ersten Vormittag gleich wieder abgereist. Wir haben uns sehr darüber gewundert. Wir konnten uns sein Verhalten nicht erklären.
- AB: Ist denn irgend etwas Besonderes passiert?
- MM: Nein, gar nicht. Wir waren besonders höflich, denn sein Projekt interessiert uns sehr. Wir haben ihm sogar einen Irish Coffee gemacht.
- AB: Und trotzdem ist er abgefahren? Komisch! Worüber haben Sie denn gesprochen?
- MM: Na, über das Wetter natürlich!
- AB: Was, einen ganzen Vormittag haben Sie sich nur darüber unterhalten?!
- MM: Ja. Das ist bei uns so üblich. Aber ich glaube, Herrn Schneider hat das nicht erfreut. Denn er hat plötzlich ganz ungeduldig gefragt: „Wollen Sie das Projekt nun, oder wollen Sie es nicht?“ Darauf konnten wir nicht antworten. Wir wußten ja noch gar nicht, worum es ging.
- AB: Ah, jetzt verstehe ich: Herr Schneider wollte Ihnen sein Projekt vorstellen. Aber er dachte, Sie interessieren sich nicht dafür, weil Sie immer nur über das Wetter gesprochen haben. Da hat er die Geduld verloren und ist abgereist.

Nach Sprachbrücke. Praha, SPN 1991. 190-191.

---



## KONTROLLAUFGABE

Was hat Herr Schneider aus der Perspektive von Herrn Mato falsch gemacht?

Was hat Herr Mato aus der Perspektive von Herrn Schneider falsch gemacht?

---

**KONTROLLAUFGABE**



Machen Sie die Aufgabe Missverständnisse im Moodle.

---

**KONTROLLAUFGABE**



Sie haben einer Freundin / einem Freund ein Buch geliehen. Sie möchte es zurückhaben. Was sagen sie zu ihm / ihr? Schreiben Sie in Ihr Portfolio.

---

### 3.2 Vorurteile und Stereotypen

Im folgenden Abschnitt werden drei Arten von den Reaktionen der Menschen, die in Kontakt mit fremder Kultur sind und ihre Beeinflussung von Vorurteilen und Stereotypen geprägt.

Auf die Frage „Wie sind denn die Franzosen, die US-Amerikaner oder die Chinesen so?“ kommen oft Antworten wie „Franzosen sind unzuverlässig, verstehen aber, das Leben zu genießen.“, „US-Amerikaner sind oberflächlich, freundlich und zugänglich.“, „Chinesen sind zwar fleißig, aber unzugänglich, unehrlich und so unberechenbar, dass man sie oft nicht versteht.“ (Thomas 2014, S. 41)

Lesen Sie den Text und schreiben Sie in Ihr Portfolio, wie würden Sie wohl handeln und warum. Und notieren Sie, welche Art ist für das erfolgreiche Handeln mit Menschen aus anderen Kulturen optimal und begründen Sie Ihre Wahl.

Leben und Arbeiten unter fremdkulturellen Bedingungen ist geprägt von Situationen, in denen die Partner nicht so handeln, wie man es gewohnt ist und erwartet. Der Kommunikations-, Interaktions- oder Handlungsfluss ist gestört. Es geht nicht so richtig voran, Vieles bleibt unklar, intransparent und ohne befriedigende Erklärung. Aus der oben angeführten Befragung deutscher Expatriates und der Analyse ihrer Aussagen hatte sich ergeben, dass deutsche Fach- und Führungskräfte in Bezug auf kulturell bedingte Handlungsstörungen sehr unterschiedlich reagieren und sie dementsprechend auch unterschiedlich bearbeiten. Generell gilt für alle, dass sie zunächst einmal aufmerksam dafür werden, dass immer wieder bei wechselnden Personen, aber ähnlichen situativen Kontextbedingungen, irgendetwas nicht stimmt. Sie merken dann, dass die eigenen Handlungsrountinen nicht zum gewünschten Erfolg führen und die unter „normalen“ Handlungsbedingungen ablaufenden Selbstverständlichkeiten blockiert sind. Kognitionen (Aktivierung von Erfahrungen, Nachdenken) und Emotionen (Verunsicherung, Desorientierung) führen zu einem Gefühl, missverstanden zu werden. An diesem Punkt entscheidet sich, wie weiter auf diese kulturell bedingte Herausforderung reagiert wird, nämlich mit:

1. **Abwehr:** Sie ergibt sich, nachdem sich Verärgerung breit gemacht hat und die Überzeugung Raum gewinnt, dass die Ursachen für die negativ empfundene Entwicklung allein im Defizit, im Desinteresse, in der Unfähigkeit oder im taktischen Verhalten des Partners zu suchen sind.
2. **Gewöhnung:** Sie tritt ein, nachdem man häufig genug erfahren hat, dass man die als „kritisch“ erlebte Situation selbst nicht ändern oder verbessern kann und ihr auch nicht entkommen kann. Es entwickelt sich eine Haltung und Verarbeitungsstrategie, die darauf abzielt, irgendwie mit dem Partner zurechtzukommen und die eigenen Handlungsoptionen, so weit es geht, zu erhalten.
3. **Akzeptanz/Innovation:** Sie entwickelt sich, nachdem man sich herausgefordert fühlt, die erwartungswidrige Situation genauer zu analysieren und die Ursachen für die Störungen zu verstehen, um daraus neue, passende und kreative Handlungsrountinen zu entwickeln. Das gelingt meist nur unter Hinzuziehung interkulturellen Fachwissens oder der Nutzung konglomerierten und reflektierten Handlungswissens.

Die einzelnen Entwicklungsverläufe dieser drei Typen der Bearbeitung interkulturell bedingter Handlungsstörungen sind in Abb. 3.7 dargestellt.

**Varianten der Bearbeitung interkulturell bedingter Handlungsstörungen**



**Abb. 3.7** Varianten der Bearbeitung interkulturell bedingter Handlungsstörungen

(Thomas 2014, S. 32 -33)

**ZUSAMMENFASSUNG** 

Wir haben uns im diesem Abschnitt auf zwei Beispielen gezeigt, dass man in einigen Ländern bei den Verhandlungen nach einer kurzen Einführung gleich zur Sache kommen soll, in anderen Ländern wäre aber so was sehr unhöflich. Auch bei den Missverständnissen ist in einigen Kulturen nicht üblich, dass man gleich das Problem klärt. Bei den Verhandlungen mit ausländischen Partner ist das gegenseitige Akzeptieren sehr wichtig.

## 4 NONVERBALE KOMMUNIKATION



### **EINLEITEND**

Man kann ohne Worte viel sagen, zum Beispiel durch Mimik, Gestik, Körperhaltung, Abstand von den anderen, aber auch durch Kleidung, die der Situation angemessen sein soll. Aber auch in einem Land ändert sich die Situation mit der Zeit, was früher üblich war, ist jetzt nicht mehr notwendig. Die Übungen in diesem Kapitel schildern uns einige Beispiele.

---



### **ZIELE**

entsprechenden Abstand halten, Berührungen vermeiden bei den Leuten aus Kulturen, die es nicht gewohnt sind

---



### **SCHLÜSSELWÖRTER**

Begrüßungsformen, Händeschütteln, sich beugen, küssen

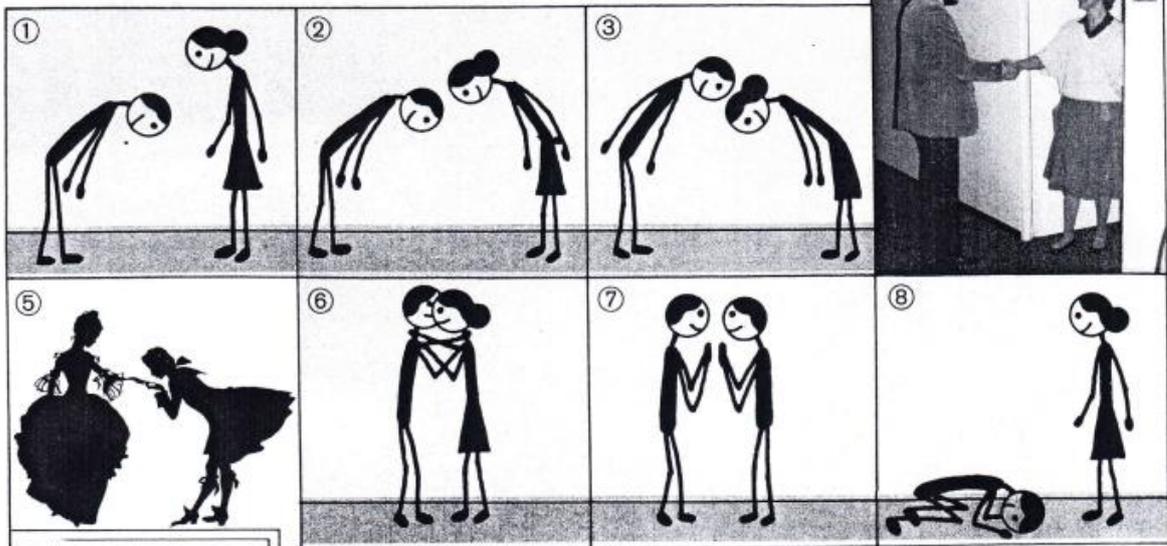


### **KONTROLLAUFGABE**

Welches Bild passt zu welchem Text?

---

**Begrüßungsformen** So begrüßt man sich in Deutschland. →



Welches Bild paßt zu welchem Text?

- a) Er verbeugt sich. Sie nickt mit dem Kopf.
- 4 b) Sie geben sich die Hand, d. h. sie gibt ihm die Hand, und er gibt ihr die Hand.
- c) Sie verbeugen sich. Aber die Dame verbeugt sich nicht so tief wie der Herr.
- d) Sie verbeugen sich. Aber der Herr verbeugt sich nicht so tief wie die Dame.
- e) Sie umarmen sich und küssen sich; d. h. sie umarmt ihn, er umarmt sie; sie küßt ihn und er küßt sie.
- f) Sie legen die Hände zusammen und verbeugen sich leicht.
- g) Er küßt ihr die Hand. Sie nickt mit dem Kopf.
- h) Er wirft sich auf den Boden.

Nach: Sprachbrücke. Praha: SPN 1991. 86-87.

**KONTROLLAUFGABE**



Lesen Sie den Text und ergänzen Sie die Tabelle.

Tragen Sie bitte die Prozentzahlen ein!

Wie finden die Deutschen das Händeschütteln?

Gegner: unangenehm, ...

Befürworter: ...

Händeschütteln	1984		1973
	insgesamt	Frauen	Männer
dafür	35%		
dagegen			
eine Meinung			

### Händeschütteln kommt aus der Mode

Eine Umfrage in der Bundesrepublik Deutschland im Jahre 1984: Nur noch 55 % der Bundesbürger sind für das Händeschütteln bei der Begrüßung, 42 % sind

dagegen. 3 % haben keine Meinung. 60 % der Männer begrüßen sich mit der Hand, aber nur 50 % der Frauen. 1973 waren noch 68 % der Bundesbürger für das

Händeschütteln. Die Gegner des Händeschüttelns finden diese Begrüßungsform unangenehm, unhygienisch und überflüssig. Die Befürworter finden Händeschütteln menschlich, freundlich und herzlich.

Nach: Sprachbrücke. Praha: SPN 1991. 86-87.



### KONTROLLAUFGABE

Wo begrüßt man sich so wie auf Bild 1 – 8? Wie ist das in unserem Land?

### Begrüßung international



Nach: Sprachbrücke. Praha: SPN 1991. 86-87.

## **ZUSAMMENFASSUNG**



In diesem Kapitel wurde präsentiert und diskutiert, wie man in einigen Ländern üblich ist, die Gesprächspartner zu begrüßen und wie man mit dem Körperkontakt und Abstand umgehen soll. Es gibt Kulturen, die das Körperkontakt vermeiden, andere finden unhöflich, wenn man einen großen Abstand hält. Das sind Rituale, die man bei den Treffen mit ausländischen Gesprächspartnern kennen soll und deshalb haben wir uns in dem Kapitel dieser Problematik gewidmet

---

## **KE STUDIUM**

## 5 INTERKULTURELLE MISSVERSTÄNDNISSE



### **EINLEITEND**

Immer öfter treffen wir sowohl im privaten Leben als auch im Beruf Menschen anderer Kulturen. Deswegen gewinnt die interkulturelle Kommunikation immer mehr an Bedeutung. Sich verständigen bedeutet nicht nur die fremde Sprache zu verstehen, aber auch den kompetenten Umgang mit den auftretenden Problemen, die wegen den unterschiedlichen kulturellen Hintergründen entstehen. Wir kommunizieren auf verschiedene Weise, direkt oder indirekt, mündlich oder schriftlich. In heutiger Zeit kommunizieren wir immer mehr über E-Mails, sms oder Handy, aber auch direkt. Welche Gewohnheiten herrschen in der Kommunikation mit den Ausländern, zeigen wir auf einigen Beispielen.

---



### **ZIELE**

bei den Verhandlungen mit ausländischen Partnern darauf achten, wie man mit der Zeit umgehen soll, ob man pünktlich sein muss, oder kann mit kleiner Verspätung rechnen

---



### **SCHLÜSSELWÖRTER**

Pünktlichkeit, linearer Zeitverständnis, monochrome und polychrome Kulturen, dichter Informationsnetz



### **DEFINITION**

„Interkulturelle Kommunikation ist eine Aktion zwischen Menschen, in der Sprache, Körpersprache und kulturelle Verhaltensmuster ineinandergreifen (Broszinsky-Schwabe 2010, X)“.

---

Edith Broszinsky-Schwabe bietet im Ihrer Studie wissenschaftliche Angebote zum Vergleich von Kulturen in Hinsicht auf die Forschung von Hall, Hofstede u.a.:

## 5.1 Informationsnetz

Hall unterscheidet weiter zwischen Kulturen mit dichten und weniger dichten Informationsnetz. Die Kulturen des Nahen Ostens gehören zu der ersten Gruppe, kommunizieren viel über Soziale Netze und sind deswegen stets im Kontakt und gut informiert.

Kulturen mit einem weniger dichten Netz geben Informationen über direkte Kanäle weiter, deswegen sind sie nicht so gut informiert. So eine Kultur sind Deutschland, Tschechien und andere Europäische Länder.

## 5.2 Argumentieren

In diesem Abschnitt werden wir die Argumentation auf einer konkreteren Situation ausprobieren. Machen Sie zuerst ein Assoziogramm<sup>1</sup> zum Thema Haushalt. Welche Wörter fallen Ihnen zum Thema 'Haushalt' ein?



### KONTROLLAUFGABE



Sehen Sie sich den Werbespot an. Was und wen sehen Sie, worum geht es? Ist der Werbespot alt oder neu? Woran erkennen Sie das?



Dr. Oetker – Pudding & Backin

<https://www.youtube.com/watch?v=072LrIGvSq8> [15. 4. 2019]

### MUSTERLÖSUNG



*Der Werbespot ist ...*

---

<sup>1</sup> Das Assoziogramm ist die visuelle Darstellung der Verknüpfung eines (zentralen) Begriffs mit anderen, die sich durch Ähnlichkeit, Kontrast, Ergänzung u.a. bewusst oder unbewusst einstellen. <https://www.hueber.de/wiki-99-stichwoerter/index.php/Assoziogramm> [25. 4. 2019]

Es geht um ....

Ich sehe / Wir sehen ...

---



## KONTROLLAUFGABE

Lesen Sie den Ausschnitt aus dem Werbespot? Was sagen / haben / wissen / sollen / dürfen / tun die einzelnen Personen? Schreiben Sie die Sätze auf.

---

Eigentlich hat sie es ja viel besser als er: Sie darf backen. So, jetzt aber Tempo. Bald wird Peter da sein mit einem Bärenhunger, Sie wissen ja: Eine Frau hat zwei Lebensfragen: Was soll ich anziehen und was soll ich kochen?

Es ist erstaunlich, was ein Mann alles besser kann, wenn er verheiratet ist – anscheinend kommt auch der Appetit mit der Ehe.

Ja, und das Allerwichtigste für ihn ist der Pudding. Richtig, Sie wissen ja: Männer, die gern Süßes essen, haben einen guten Charakter. Natürlich nur bei einem solchen Erfolg. [...]

Kuchen macht die Männer sanft und verträglich. Da kann das neue Kleid ruhig 100 Mark mehr kosten, oder sagen wir fünf.

Übrigens, bei Dr. Oetker gibt es nicht nur eine oder zwei, da gibt es zahllose Möglichkeiten. Drum: Macht's wie Renate! Und die weiß es wieder von ihrer Mutter. Für Kuchen und Pudding einfach Dr. Oetker.

Eine Frau	
Ein Mann / er	
<i>Der Zuschauer / Sie</i>	

---

**KONTROLLAUFGABE**



Im Werbespot heißt es: „Die Frau hat es viel besser.“ Diskutieren Sie.

---

Die Frau braucht / darf nicht arbeiten zu gehen.

Sie braucht / darf kein Geld verdienen.

Sie kann / darf Geld ausgeben.

Sie darf / muss kochen und Kuchen backen.

Sie darf / muss sich schön anziehen für den Mann.

Der Mann muss / darf arbeiten gehen und Geld verdienen.

Er muss / darf finanziell für die Frau und Familie sorgen.

Er darf / muss pünktlich sein zum Essen zu Hause sein und darf / muss kein Essen kochen.

**KONTROLLAUFGABE**



Sehen Sie sich den zweiten Werbespot an. Was und wen sehen Sie? Ist der Werbespot alt oder neu? Woran erkennen Sie das? Es heißt: „Die Frau hat es viel besser.“ Diskutieren Sie.

---

Deutsche Hausfrau als Dienstleiter für den Mann

<https://www.youtube.com/watch?v=H-543U3vSrK> [15. 4. 2019]

**KONTROLLAUFGABE**



Welche Begriffe werden für die typischen Tätigkeiten einer Hausfrau verwendet?

---



## MUSTERLÖSUNG

*Hausfrau / Kochen, Putzen, Staubsaugen / Familie / Basteln / Haushalt / Streit schlichten*  
Ihr Beruf - oder sind Sie nur ...?

---

Ich arbeite in der Kommunikationsbranche und im Organisationsmanagement. Außerdem gehören Nachwuchsförderung und Mitarbeitermotivation zu meinen Aufgaben. Oder kurz: Ich führe ein sehr erfolgreiches kleines Familienunternehmen.

Aus welchem Bereich stammen die unterstrichenen Wörter?

**Was klingt besser? „Ich bin Hausfrau“ oder „Ich leite ein Familienunternehmen“?**

Folgende Argumente können Ihnen helfen:

Den Haushalt erledigen ist Arbeit / wie ein Beruf. Das kann viele Stunden am Tag dauern.  
Heute zählt der Beruf viel. Wenn eine Frau Unternehmerin ist, fühlt sie sich besser.  
Das ist eine Form der Anerkennung.

9 War es früher wirklich besser?

Folgende Argumente können Ihnen helfen:

Ich denke, die Frau hatte damals... besser ... weil sie es leichter hatte, sie musste 'nur kochen.  
Für mich hatte der Mann ... weil der Mann das Sagen hatte.  
Meiner Meinung nach ...

Nach: Mitreden. Stuttgart, Klett, 2016. 23 – 29.



## ZUSAMMENFASSUNG

In dem Kapitel wurde an einem konkreten Beispiel geschildert, das bei der internationalen Zusammenarbeit ganz wichtig ist, sich gut zu informieren, wie das Verhalten in der anderen Kultur ist, weil es kann sich von unseren Traditionen unterscheiden und dann kann es zu den Missverständnissen kommen, die gravierende Folgen für die Firma haben kann. Im zweiten Teil der Lektion haben wir an einem Beispiel argumentative Redemittel trainiert.

---

### 5.3 Der Umgang mit Zeit

Es gibt monochrome und polychrome Kulturen. Für die Menschen aus monochromen Kulturen wie Deutschland oder Tschechien ist Zeit ein linearer Prozess von A zu B. Man erledigt eine Sache nach der anderen, man muss die Zeit effektiv nutzen, man darf sie nicht verschenken oder verleugnen. Daher ist die Pünktlichkeit sehr wichtig. So ein Land ist Deutschland.

Für die Menschen der kollektivistischen Kulturen ist die Zeit nur ein Rahmen für die Ereignisse. Sie machen viele Dinge gleichzeitig, ihre Verpflichtungen sind nicht so wichtig, sie kommen oft spät zu den Terminen. Z. B. in Afrika gibt es das Sprichwort „es ist nicht wichtig wann man kommt, sondern dass man kommt“. (vgl. Broszinsky-Schwabe 2010, 21)

In unserem Beispiel werden wir uns mit der Wahrnehmung von Zeit beschäftigen.

---

#### **KONTROLLAUFGABE**



Kennen Sie das Werkzeug? Lesen Sie die durch. Beurteilen Sie den Ton, welche klingen höflich / überhöflich / unhöflich ...

In welcher Situation passen die verschiedenen Redewendungen? Schreiben Sie Ihre Meinung in das Portfolio.

---

## Redemittel – Sprachliche Pannen oder Probleme

Die folgenden Werkzeuge helfen Ihnen, auf Deutsch zu „überleben“, auch wenn Ihr Deutsch nicht perfekt ist.

### Notbremsen

*Moment, bitte nicht so schnell!  
Oh, bitte etwas langsamer!  
Könnten Sie bitte ganz langsam und deutlich  
sprechen, ich verstehe nicht so viel Deutsch.  
Könnten Sie das bitte buchstabieren?*



### Sie verstehen nicht.

*Bitte?  
Wie bitte?  
Entschuldigung, das habe ich jetzt nicht ganz  
verstanden.  
Entschuldigung, ich verstehe nur ganz wenig  
Deutsch.  
Äh, könnten Sie das bitte wiederholen?  
Mm, könnten Sie das bitte noch mal sagen?*



### Sie verstehen fast alles – aber nicht alles.

*Ich habe den letzten Satz nicht ganz verstanden.  
Könnten Sie bitte das letzte Wort noch mal sagen?  
Ich habe das Letzte nicht verstanden.  
Äh, am elften oder zwölften Juni?*



### Wenn der Partner vergisst, dass Deutsch nicht Ihre Sprache ist.

*Ich verstehe nicht so viel Deutsch.  
Ich verstehe Deutsch, aber Sie müssen ganz  
langsam und deutlich reden.  
Ich verstehe Sie ganz gut, wenn Sie langsam  
sprechen.  
Ich mache gerade einen Deutschkurs, aber ich  
kann noch nicht so viel.*



### Wenn Sie nicht genau wissen, wie Sie etwas ausdrücken sollen.

*Ich glaube, jetzt fehlt mir das passende Wort.  
Ich weiß nicht genau, wie man das sagt, ich meine ...  
Ich weiß nicht, konnte man das verstehen?  
War das verständlich, ich spreche noch nicht so gut.  
Tut mir Leid, ich spreche noch sehr / recht langsam.  
Ach, wie sagt man das?*



Nach: Mitreden. Ismaning: Hueber, 2000, 19-22.



## KONTROLLAUFGABE

Im Präsenzunterricht werden wir Rollenspiele machen. Schreiben Sie Kommentare in das Portfolio. Bereiten Sie sich entsprechend vor, benutzen Sie dabei das neue Werkzeug. Die Rollenkarten zeigen Situationen, in denen Missverständnisse passiert sind. Ihre Aufgabe ist es, die Missverständnisse aufzuklären und die Stimmung zu retten.

Arbeiten Sie mit den folgenden Werkzeugen und wählen Sie für jede Situation das angemessene Werkzeug aus, finden Sie den richtigen Ton.

---

**A**

Sie haben einen ausländischen Kollegen zu sich nach Hause eingeladen.

Das Gespräch kommt auf die Umwelt, Mülltrennung, Recycling usw. Ihr Kollege hat offenbar überhaupt kein Umweltbewusstsein. Er macht sich lustig über die „Müslis“ und „Naturhysteriker“ und sagt, er hat gelesen, dass die in Deutschland eine ziemlich starke Lobby haben. Das passe gar nicht zu den sonst so realistischen Deutschen, meint er.

Ihre Frau kauft nur in „Bioläden“ ein und kocht überwiegend „Vollwertkost“; auch diesen Abend.

Sie ärgern sich ziemlich.

**B**

Sie sind bei einem deutschen Kollegen eingeladen.

Das Gespräch kommt auf die Umwelt, die Grünen, usw. Sie verstehen sich normalerweise sehr gut mit dem Kollegen und sagen daher auch klipp und klar, was Sie von diesen „grünen Trautänzern“ halten, nämlich gar nichts. Wer will schon zurück in die Steinzeit? Das ist doch total übertrieben und absurd.

In dem Moment kommt die Hausfrau mit dem Abendessen herein und sagt: „Das ist jetzt Vollwertkost, alles biodynamisch angebaut ...“

Retten Sie die Stimmung!

**A**

Sie sind mit einem ausländischen Kollegen in einem Münchner Biergarten.

Ihr Kollege hat ein großes Bier getrunken. Als der Ober ihn (auf Bayerisch) fragt, ob es geschmeckt hat und ob er noch eins will, antwortet Ihr Kollege: „ja“.

Sie wundern sich, sagen aber nichts, er muss selbst wissen, wie viel er trinkt.

**B**

Sie sind mit einem deutschen Kollegen in München in einem Biergarten.

Als Sie Ihr Bier ausgetrunken haben, kommt der Ober und fragt: „Hot's gschmeckt?“ Sie nicken, er fragt: „Meng's no oans?“ Sie sagen vorsichtig: „Ja, ja“. Plötzlich kommt der Ober mit einem zweiten Glas Bier an. Sie möchten aber keins mehr.

Erklären Sie Ihrem Kollegen das Problem und bitten Sie ihn um Hilfe.

Nach: Mitreden. Ismaning: Hueber, 2000, 19-22.

## ZUSAMMENFASSUNG



In dem Kapitel haben wir uns der Problematik der Pünktlichkeit und Unpünktlichkeit gewidmet. Unserer Tradition entspricht, dass wir mit der Zeit eher locker umgehen, ein paar Minuten später zu kommen ist für uns meistens kein Problem. Aber bei den Verabredungen mit den ausländischen Partnern kann in dieser Hinsicht zu großen Missverständnissen kommen, was wir vermeiden wollen. Deswegen ist wichtig sich im Voraus zu informieren, wie die Zeitwahrnehmung der Kommunikationspartner ist.

---

## 6 DISKUSSION IN DER FIRMA



### EINLEITEND

Sich in der Firma richtig benehmen ist immer wichtig, in einer internationalen Firma kann natürlich in dieser Hinsicht andere Regeln gelten, aus wir gewöhnt sind. In einigen Kulturen ist sehr unhöflich dem Vorgesetzten zu widersprechen, in anderen ist es wieder wichtig, alles gründlich zu diskutieren. Wie man in der Diskussion handelt, das ist das Thema dieses Abschnittes des Kurses.

---



### ZIELE

eigene Meinung der Situation entsprechend sagen, auf den anderen eingehen: reagieren, zustimmen, widersprechen, argumentieren, das Wort ergreifen und auch verteidigen, einlenken, nachgeben, sich einigen, richtige Sitzordnung planen

---



### SCHLÜSSELWÖRTER

Meinungsäußerung, Zustimmung, ins Wort fallen, das Wort angreifen, Sitzordnung

---

#### Gutes Benehmen am Arbeitsplatz

##### 1 Der richtige Stil

- a Beschreiben Sie das Foto. Wer könnte das sein? Was macht die Person? Sprechen Sie darüber im Kurs.

Auch wenn das Foto noch so übertrieben scheint: Gute Umgangsformen und sicheres Auftreten spielen in deutschen Büros auch heutzutage eine entscheidende Rolle bei der Karriere. Doch weiß man immer, wie man sich in schwierigen Situationen ‚richtig‘ verhält? – Im Folgenden einige Beispiele.



© Thinkstock/Photo.com/Getty Images

---

---

**KONTROLLAUFGABE**



Fragen Sie Ihre Lernpartner nach Benimmregeln am Arbeitsplatz in Ihrem/Seinem Heimatland und gehen Sie dabei auf folgende Themen fort

2 Interview

a Fragen Sie Ihre Lernpartner nach Benimmregeln am Arbeitsplatz in ihrem/seinem Heimatland und gehen Sie dabei auf folgende Themen ein:

- Duzen / Siezen
- Themen, über die man beim Smalltalk (nicht) sprechen darf
- Dresscode
- Geschenke
- Pünktlichkeit
- Geschäftsessen

Sicher! im Beruf B2, Lektion 7, Text 1 © Hueber Verlag, Autor: Axel Hering

2

---

---

**KONTROLLAUFGABE**



Machen Sie die Aufgabe *Gästeempfang in Deutschland – richtig oder falsch?* im moodle.

---

---

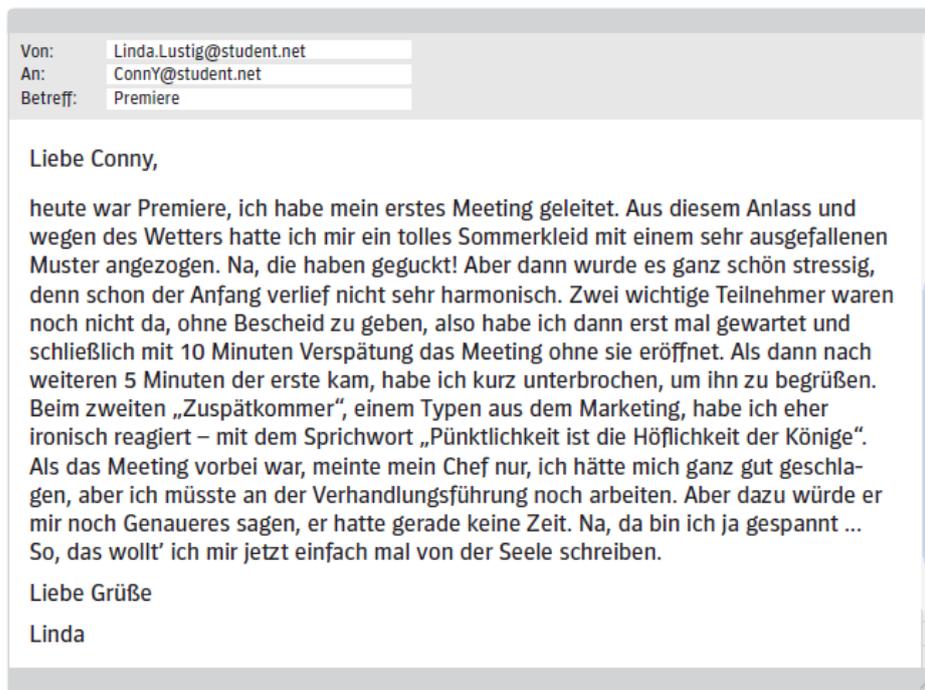
**KONTROLLAUFGABE**



Drescode und Pünktlichkeit: Lesen Sie den Text. Welche Fehler hat Linda gemacht? Schreiben Sie die Antwort ins moodle und vergleichen Sie mit der Erklärungen der Autoren. Haben Sie richtig geantwortet? Wenn nein, was war anders und warum?

---

---



Hallo Linda,

das ist ja toll! Herzlichen Glückwunsch zu deiner „Premiere“. Ich glaube allerdings,

dass du dich noch verbessern kannst, wenn du ...

---

---

---

---

---

---

---



## KONTROLLAUFGABE

Schreiben Sie jetzt über die Konventionen in unserem Land, geben Sie den Text ins Moodle.

Wir werden im Präsenzunterricht diskutieren, bereiten Sie sich darauf vor. Arbeiten Sie zu zweit mit den Rollenkarten. Lesen Sie die Aufgabestellung, überlegen Sie sich Ihre Argumente und wie Sie sie formulieren wollen. Spielen Sie dann die Diskussionen.

Spielen Sie die Diskussionen noch einmal, aber verändern Sie jetzt Ihre „Persönlichkeit“ und Ihren Stil, indem Sie andere Redemittel und einen anderen Ton benutzen. Überlegen Sie sich, ob Sie als „Besserwisser“, „Jasager“, „ewiger Kritiker“ oder „Diplomat“ Ihre Argumente formulieren würden.

1. A argumentiert „normal“, B spielt „den Jasager“, der nicht widersprechen kann.
2. B argumentiert „normal“, A spielt diesmal den „Besserwisser“.
3. A argumentiert „normal“, B spielt den „ewigen Kritiker“, der immer argumentiert.
4. B argumentiert „normal“, A spielt den „Diplomaten“.

## Rollenkarten

### A

Sie diskutieren mit einem Kollegen über die Vor- und Nachteile der Telearbeit, d. h. wenn man bei einer Firma angestellt ist, aber dank der modernen Technik (Computer, Modemanschluss ...) zu Hause arbeiten kann. Sie finden das gut.

*Argumente, die Sie verwenden können:*

- Flexible Arbeitszeit ist z. B. praktisch für Eltern von kleinen Kindern.
- Viele Arbeitsaufgaben muss man in Ruhe erledigen, da ist ein Büro zu hektisch.
- Die Firma braucht weniger Bürofläche, wenn die Mitarbeiter zu Hause arbeiten, das spart Geld.

### B

Sie diskutieren mit einem Kollegen über die Vor- und Nachteile der Telearbeit, d. h. wenn man bei einer Firma angestellt ist, aber dank der modernen Technik (Computer, Modemanschluss, ...) zu Hause arbeitet. Sie sind dagegen.

*Argumente, die Sie verwenden können:*

- Man weiß nie, wann die Mitarbeiter und Kollegen erreichbar sind.
- Zu Hause ist effiziente Arbeit unmöglich.
- Arbeitszeit außerhalb des Büros ist schwer zu kontrollieren.
- Kein Kontakt mit den Kollegen.

**A**

Sie diskutieren mit einem Kollegen über Bildungsurlaub. Der Kollege will einen vierwöchigen Sprachkurs in Deutschland machen. Ihr Chef hat sich bereit erklärt, die Reisekosten und die Kursgebühr zu bezahlen, wenn der Kollege den Kurs in seinem Urlaub macht. Sie finden das sehr großzügig vom Arbeitgeber, Ihr Kollege ist anderer Meinung.

*Argumente, die Sie verwenden können:*

- Der Arbeitgeber zwingt den Kollegen nicht, den Kurs zu machen; der will es selbst, also ist es Luxus.
- Ein Sprachkurs ist eine Qualifikation, die der Kollege sich erwirbt, ein persönlicher Vorteil.
- Wenn der Kollege vier Wochen auf Weiterbildung wäre – wer würde seine Arbeitsaufgaben erledigen?

**B**

Sie diskutieren mit einem Kollegen über Bildungsurlaub. Sie haben sich für einen vierwöchigen Sprachkurs in Deutschland angemeldet. Ihr Chef hat sich bereit erklärt, die Reisekosten und die Kursgebühr zu bezahlen, wenn Sie den Kurs in Ihrem Urlaub machen. Sie finden, dass zumindest ein Teil des Kurses als Arbeitszeit angerechnet werden sollte.

*Ihre Argumente:*

- Seit Jahren sind Sie bei der Firma und haben nie eine Weiterbildung in Anspruch genommen.
- Kompetente Mitarbeiter sind ein Vorteil für die Firma, darum sollte man solche Kurse grundsätzlich unterstützen.
- Heutzutage arbeiten immer mehr Firmen international, da braucht man Mitarbeiter mit Sprachkenntnissen.

Geschäftstraining. Ismaning: Hueber 2012. 59-61.



## ZUSAMMENFASSUNG

Gute Umgangsformen und sicheres Auftreten spielen auf dem Arbeitsplatz eine entscheidende Rolle bei der Karriere. Aber auch in der tschechischen Firma kennt man nicht immer die richtigen Regeln, bei einer ausländischen ist das ein großes Problem. Deswegen habe wir diesem Thema das ganze Kapitel gewidmet und werden auch im Präsenzunterricht darüber Diskutieren und Rollenspiele machen.

---

## 7 RITUALE

### **EINLEITEND**



Zu einer erfolgreichen interkulturellen Kommunikation gehört die Einhaltung von sozialen Normen, die in der Gesellschaft existieren. Man muss sich nicht über die bestehenden Rechtsnormen im Land informieren, aber auch über Bräuche und Sitten. Die ist aber nicht so einfach kennen zu lernen, man muss sie erleben oder von den Menschen, die mit ihnen Erfahrung haben, sich informieren lassen. Die Beachtung von kulturellen Normen bei der Interaktion zeigt, dass man bestimmte Höflichkeitsregeln schätzt. Wenn man die Rituale wie Respekt von Älteren, Einhalten von Hierarchien, Beachtung der Geschlechtsrollen etc. Wenn man diese Normen unbewusst verletzt, muss man verbale Entschuldigungsformen und um Verzeihung bittende Gesten nutzen. In diesem Abschnitt lernen Sie an einigen Beispielen, wie Rituale aussehen und wie man ihre Verletzung entschuldigen kann.

---

### **ZIELE**



bekannte Empfangsrituale beschreiben, Begrüßungsritual spielen, Unterschiede zwischen Japan, Deutschland und Tschechien (event. anreden Ländern, die den Teilnehmern bekannt sind) beschreiben, den Partner begrüßen, sich und andere Vorstellen, über Anreise sprechen, Gesprächspartner informieren, sich verabschieden

---

### **SCHLÜSSELWÖRTER**



Begrüßungsrituale, Interaktion, kulturkontrastiver Ansatz interaktionistischer Ansatz, Vorstellung, Anreise, Verabschiedung

---

In der Interaktion zwischen Menschen aus verschiedenen Kulturen mischen sich Worte, Gesten, Mimik, räumlicher Abstand der Personen voneinander und Verhaltensmuster der jeweiligen Kulturen. In Interaktionsritualen, dem Verhalten in der verbalen Kommunikation, die von bestimmten nonverbalen Signalen begleiten sind, wird das sehr deutlich.

Der Begriff *Interaktion* wird in der wissenschaftlichen Literatur unterschiedlich verfasst und analysiert. Für unsere Bedingungen ist *der kulturkontrastive Ansatz* interessant, der von grundsätzlichen kulturellen Unterschieden in Werten, Vorstellungen und Verhalten ausgeht. Man versteht die Interaktion wie ein Treffen von verschiedenen kulturellen Blöcken. *Der interaktionistische Ansatz* (benutzt vor allem linguistischen Arbeitsmethoden)

betont den Prozess. Die Interaktion wird als ein Treffen von Kommunikationspartner verstanden, die zwar am Anfang der Interaktion eigene Rituale benutzen, aber gleichzeitig beobachten sie die Partner und verändern ihr Verhalten. (vgl. Brotzinsky-Schwabe 2017)

Besonders kompliziert sind die Interaktionen mit Kulturen mit großen Höflichkeitsgewohnheiten. Die Höflichkeit gibt es nicht nur in Worten, sondern auch in Gesten, Abstand und Körperhaltung, die die Kommunikation begleiten.

Julia Santos arbeitet seit zwei Jahren als Empfangssekretärin bei KFR Solar (GmbH) in Frankfurt am Main. KFR Solar ist ein Photovoltaik-Unternehmer, das 1999 in den USA gegründet wurde. Julia Santos begrüßt Herr Greiner von der Firma EE Nord AG. Herr Greiner, ein potenzieller Neukunde aus Hamburg, möchte sich die verschiedenen Lösungen für Solarmodule ansehen.



### KONTROLLAUFGABE

Wie verläuft so ein Begrüßungsgespräch in Ihrem Land? Was ist gleich, was ist anders?



### MUSTERLÖSUNG

*Bei uns ist es unhöflich schnell zum Thema zu kommen. Man spricht lange über allgemeine Themen und schafft so eine persönlichere Beziehung. Es ist bei uns auch wichtig, dass ...*

Lesen Sie die Redemittel. Eines in jeder Kategorie passt nicht, streichen Sie.

**jemanden begrüßen und sich vorstellen**

*Darf ich Ihnen einen Kaffee anbieten?  
Guten Tag, herzlich willkommen.  
Schön, Sie bei uns begrüßen zu dürfen.  
Guten Tag, mein Name ist ...*

**Gesprächspartner informieren**

*Ich sage eben ... Bescheid, dass Sie da sind.  
Ich informiere ..., dass Sie eingetroffen sind.  
... ist noch in einer Besprechung. Er/Sie wird in ... Minuten ...  
Darf ich Ihnen schon einmal etwas zu trinken anbieten?*

**über die Anreise sprechen**

*Wie war die Reise, Frau ... / Herr ...?  
Hatten Sie einen guten Flug / eine  
gute Fahrt?  
Sind Sie mit der Bahn gekommen?  
Wie geht es Ihnen?*

**etwas zu trinken anbieten**

*Was darf ich Ihnen anbieten?  
Möchten Sie Kaffee oder Tee?  
Wir würden Sie heute Mittag gern  
zum Essen einladen.  
Kann ich Ihnen Wasser oder Saft  
anbieten?*

**sich verabschieden**

*Auf Wiedersehen und einen schönen  
Tag noch.  
Das ist aber eine Überraschung.  
Ich wünsche Ihnen eine gute  
Heimreise.  
Vielen Dank für Ihren Besuch.*

**KONTROLLAUFGABE**



Rollenspiel: Arbeiten Sie zu zweit. Wählen Sie eine Situation und spielen Sie ein Begrüßungsgespräch. Verwenden Sie die Redemittel aus 6.

**Rollenspiel: Arbeiten Sie zu zweit. Wählen Sie eine Situation und spielen Sie ein Begrüßungsgespräch. Verwenden Sie die Redemittel aus A3a.**

- Situation 1** Partner A: Sie arbeiten als Empfangssekretär/in bei KFR Solar und begrüßen einen Geschäftspartner aus Rostock, den Sie schon lang kennen. Fragen Sie nach dem Befinden, sprechen Sie über die Anreise und bieten Sie etwas zu trinken an.
- Partner B: Sie sind schon viele Jahre Geschäftspartner/in von KFR Solar und mit dem Zug angereist. Die Reise ist reibungslos verlaufen, aber Sie haben Kopfschmerzen. Bitten Sie um eine Kopfschmerztablette. Außerdem würden Sie gern etwas Kaltes trinken.
- Situation 2** Partner A: Sie arbeiten an der Rezeption der Textilfabrik Meier & Co. Begrüßen Sie einen neuen Kunden. Der Gesprächspartner des Kunden ist noch 15 Minuten in einer Besprechung. Fragen Sie nach dem Befinden, sprechen Sie über die Anreise und bieten Sie etwas zu trinken an.
- Partner B: Sie sind die Kundin / der Kunde, die/der sich die neue Sommerkollektion ansehen möchte. Sie sind mit dem Auto gefahren. Das ging schneller als geplant und Sie sind etwas zu früh eingetroffen.

In: Im Beruf. Kursbuch. München: Hueber, 2013, S. 9.

## Besuch aus dem Ausland

- 1 Beschreiben Sie das Foto. Was machen die Personen gerade – die meisten sind Gäste aus dem Ausland – und wo befinden sie sich? Spekulieren Sie darüber im Kurs. Folgende Redemittel helfen Ihnen:

„ Vermutlich / Wahrscheinlich sind sie gerade ...  
Vielleicht / Möglicherweise machen sie ...  
Es könnte sein, dass sie ...  
Ich bin mir sicher, dass ...  
Es sieht so aus, als ob sie ... “



- 2 Die Agentur: Evelyn S. organisiert für deutsche Unternehmen die Rundumbetreuung ausländischer Geschäftspartner in Deutschland. Im Folgenden stellt sie ihre Agentur kurz vor.

a Ergänzen Sie folgende Lücken mit den Wörtern aus dem Kasten:

bereiten • besorgen • betreuen • buchen • erledigen • koordinieren  
kümmern • unterstützen • vorstellen

- 1 Sie bekommen Besuch von Geschäftspartnern aus dem Ausland, haben aber nicht die Ressourcen, sie angemessen zu \_\_\_\_\_?
- 2 Sie fühlen sich unsicher, wenn Sie Ihr Unternehmen in einer Fremdsprache \_\_\_\_\_ müssen.
- 3 Fühlt sich Ihr Geschäftspartner bei Ihnen wohl, könnte das für Sie unbezahlbar sein. Bei dieser verantwortungsvollen Aufgabe \_\_\_\_\_ wir Sie gern.
- 4 Wir \_\_\_\_\_ den kompletten Aufenthalt, \_\_\_\_\_ das Hotel und \_\_\_\_\_ alles, was nötig ist, damit sich Ihr Gast willkommen fühlt.
- 5 Um den Transit brauchen Sie sich nicht zu \_\_\_\_\_, das \_\_\_\_\_ wir für Sie.
- 6 Um den Besuch abzurunden, werden wir Ihren Gästen die Region und die Menschen zeigen und ihnen so einige unvergessliche Augenblicke \_\_\_\_\_.

**b Bilden Sie Sätze.**

1 Lassen Sie \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

schneiden • eine • Tour • von uns • maßgefertigte • sich • , die •  
Ihren Interessen • zu • passt. • genau

2 Wir führen \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Orte • Sie • an • , die • würden. • allein • nicht • Sie • finden

3 Ob Großstadt \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Idylle • oder • ländliche • – mit • Sie • uns • haben • herzlichen • einen  
Begleiter, der • der Region • zeigt. • die Perlen • Ihnen

4 Wir lieben \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

und würden • Heimat • unsere • Begeisterung • teilen. • mit Ihnen •  
gern • unsere

3 Welche Sehenswürdigkeiten in Ihrer Heimatstadt / Region würden Sie ausländischen Geschäftspartnern / Studierenden zeigen, die Ihr Unternehmen / Ihre Universität besuchen? Bitte schreiben Sie.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4 Rollenspiel: Arbeitskollegen / Studienkollegen besuchen Sie an Ihrem Kursort. Welche Sehenswürdigkeiten Ihres Kursorts würden Sie Ihnen gerne zeigen. Erarbeiten Sie in Kleingruppen ein Besuchsprogramm. Folgende Redemittel helfen Ihnen:

„ Ich hätte da einen Vorschlag zu machen ...  
Folgender Vorschlag: ...  
Wie wäre es, wenn wir ...  
Sollten wir nicht besser ...  
Es wäre vielleicht gut / besser / am besten, wenn ...  
Vielleicht könnten wir da einen Kompromiss finden? ...  
Könnten wir uns vielleicht darauf einigen, dass ...  
Ich denke, das wäre auch zum Vorteil der Firma, wenn wir ... “



## MUSTERLÖSUNG

SICHER! im Beruf

### Lösungen

- 2a
- 1 betreuen
  - 2 vorstellen
  - 3 unterstützen
  - 4 koordinieren; buchen; besorgen
  - 5 kümmern; erledigen
  - 6 bereiten
- 2b
- 1 Lassen Sie sich von uns eine maßgefertigte Tour schneiden, die genau zu Ihren Interessen passt.
  - 2 Wir führen Sie an Orte, die Sie allein nicht finden würden.
  - 3 Ob Großstadt oder ländliche Idylle – mit uns haben Sie einen herzlichen Begleiter, der Ihnen die Perlen der Region zeigt.
  - 4 Wir lieben unsere Heimat und würden gern unsere Begeisterung mit Ihnen teilen.
- 



## ZUSAMMENFASSUNG

In dem Abschnitt haben wir uns den Ritualen bei der Interaktion mit Ausländern gewidmet. An einigen Beispielen haben wir gesehen, dass es von der Kultur abhängig ist, wie zum Beispiel ein Begrüßungsritual aussieht und worauf man aufpassen soll. Wir haben die nötigen Redemittel geübt.

---

## 8 NATIONALE IDENTITÄTEN

### **EINLEITEND**



In der Interkulturellen Kommunikation ist immer ein Partner dem anderen fremd. Dieser Fremde kann uns nur ein bisschen fremd sein, wenn er z. B. aus einer anderen Ecke unseres Landes kommt und ein Dialekt spricht, aber auch sehr unvertraut sein, wenn er aus einem geographisch weitem Land kommt, eine andere Religion hat und eine fremde Sprache spricht. Anders sind seine Traditionen, Gewohnheiten, Rituale, anders verlaufen inoffizielle, aber auch offizielle Gespräche.

Im Rahmen des Kurses können wir nicht alle Unterschiede besprechen, wir zeigen uns auf einem Beispiel, wie wichtig es ist, den anderen richtig wahrnehmen, ohne Vorurteile und Stereotype.

### **ZIELE**



das Fremde wahrnehmen, über Vorurteile und Stereotype sprechen,

### **SCHLÜSSELWÖRTER**



Wahrnehmung, Vorurteile, Stereotype, fremd sein,

Fremd sind uns Menschen und Orte, ihre Traditionen und Bräuche. Was bedeutet „fremd sein“? Das fremde Ort ist ein Ort, das uns nicht bekannt ist, kann gewählt sein (Tourismus, Business, Studium, Immigration, Auswanderung), oder unfreiwillig geworden (Exil, Gefangenschaft). Ein Mensch kann uns fremd sein wegen sein Aussehen, Verhalten.

### **KONTROLLAUFGABE**



Sehen Sie sich folgendes Bild an. Wen sehen Sie? Schreiben Sie einen kurzen Steckbrief zu der Person auf dem Bild.

Folgende Kategorien können Ihnen dabei helfen: Alter / Nationalität / Beruf / Wohnort / Hobbys / ..

---



Alter:

Nationalität:

Beruf:

Wohnort:

Hobbys:

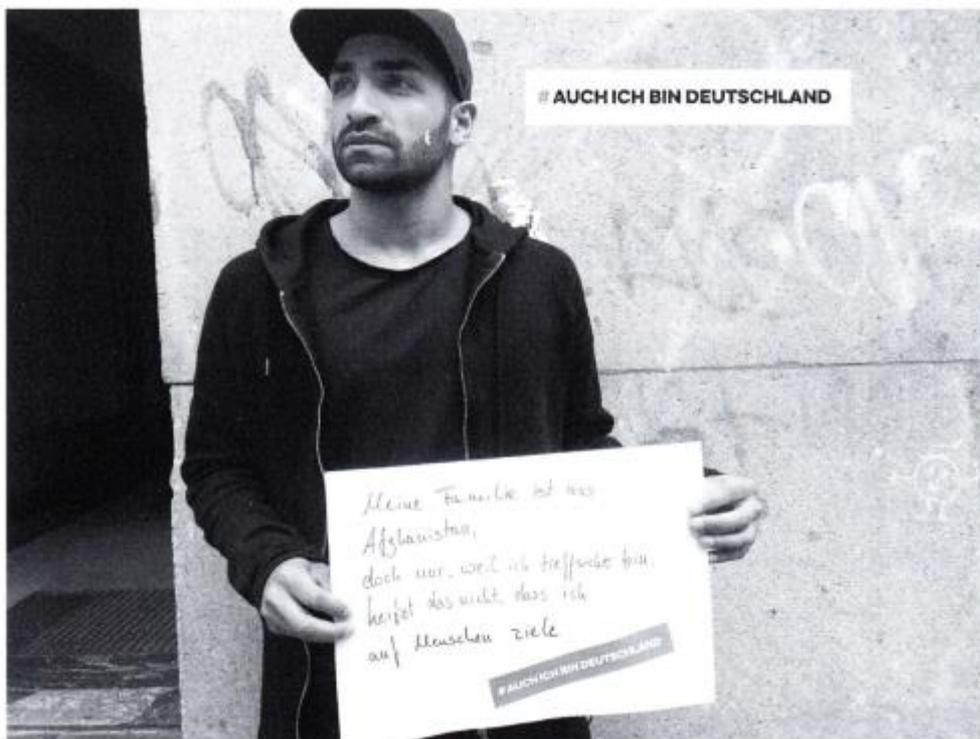
---

**KONTROLLAUFGABE**



Sehen Sie sich nun das Originalbild der Kampagne „AuchichbinDeutschland“ an. Betrachten Sie dann erneut den Steckbrief aus Aufgabe 1. Ändert sich etwas an Ihrer Beschreibung der Person? Warum?

---



(Basketballer Achmadschah Zazai, <http://auchichbindeutschland.tumblr.com>)

---

**KONTROLLAUFGABE**



In welchem Kontext steht das Bild? Welche Funktion bzw. welches Ziel hat die Schrift? Wie versuchen dieses Plakat und andere Plakate derselben Kampagne formal und inhaltlich zu überzeugen?

---



<https://www.spiegel.de/spiegel/print/index-2014-29.html> [27. 4. 2019]



## KONTROLLAUFGABE

Was sehen Sie? Was sehen Sie nicht? Beschreiben Sie die Bilder allgemein.

Suchen sie sich ein Titelbild aus und beschreiben Sie es detailliert. Wofür steht das Bild?

Ordnen sie die sechs Bilder aus dem Spiegel folgenden Kategorien zu. Welche weiteren Kategorien passen?

*Religion / Beruf / Alter / Familienrolle / Politik / Gartenleben / Sport ...*

Kennen sie andere Symbole, die Deutschland darstellen?

Was denken Sie? Warum gibt es sechs unterschiedliche Titelbilder?

Der Titel der Zeitschrift ist „Wir sind wieder ... wie? Nahaufnahme einer Nation“. Wer ist in diesem Zusammenhang „wir“?

Was heißt es, „wer zu sein“? Was passt eher?

- Ich bin Monika. Ich bin 26 Jahre alt und komme aus Hamburg. . .
- Ich bin Monika. Ich habe einen guten Job, viele Freunde, einen Mann und zwei tolle Kinder

---

---

### KONTROLLAUFGABE



Ordnen Sie in die passende Spalte

eine Null sein / wichtig sein / unwichtig sein / klein sein / unten durch sein / das Letzte sein / angesehen sein / groß sein / reich sein / stark sein / schwach sein

jemand sein	niemand sein

Notieren Sie Personen, von denen Sie sagen würden „der/die ist jemand“. Was charakterisiert sie?

<i>Nelson Mandela</i>	<i>starke Persönlichkeit, Kämpfer ...</i>

In: Mitreden. Stuttgart: Klett. 35-46.

---

---

### ZUSAMMENFASSUNG



In diesem Kapitel haben wir uns mit der Problematik der Vorurteile und Stereotypen beschäftigt.

---

---



## 9 VERHANDELN MIT GESCHÄFTSPARTNER AUS ANDEREN KULTUREN

### **EINLEITEND**



Kein Gespräch mit unbekannten Personen ist leicht, wenn es um eine Verhandlung mit Klienten oder Kollegen aus anderen Kultur handelt, ist noch problematischer. Man sollte sich nicht von negativen Vorurteilen und Stereotypen beeinflussen lassen und offen zum Neuen bleiben. Es ist wichtig zu wissen, worauf man bei einem interkulturellen Treffen aufpassen soll und das ist das Thema dieses Kapitels.

---

### **ZIELE**



über Menschen aus anderen Nationen lesen und diskutieren, die Unterschiede wahrnehmen und beschreiben

### **SCHLÜSSELWÖRTER**



Nation, Nationalität, Stereotype, Vorurteile, Statussymbole

---

### **KONTROLLAUFGABE**



**1 a)** Lesen sie den Artikel aus der Wochenzeitung „Die Zeit“. Welches Ziel verfolgt der Artikel in erster Linie?

Der Artikel möchte ...

- erklären, worauf man im Geschäftskontakt mit Schweizern achten sollte.
- Tipps geben, wie man Schweizern etwas verkaufen kann.

**1 b)** Wie verhalten sich die Schweizer im Geschäftskontakt? Ergänzen Sie.

Höflichkeit:

Aufforderungen:

Standpunkte:

## Wie die Welt verhandelt

Der Umgang mit Geschäftspartnern aus anderen Kulturen ist ein anspruchsvolles Spiel. Wer die Regeln nicht kennt, verliert.

### Die Schweiz

- 5 Viele meinen, dass in der Schweiz alles genauso funktioniert wie in Deutschland, nur weil das Land an Deutschland grenzt und auch die gleiche Sprache gesprochen wird. „Wer das glaubt, begeht schon einen großen Fehler“, erklärt Alexander Drews, Trainer einer interkulturellen Beratungsfirma. In allen Teilen der Schweiz legen die Menschen viel Wert auf Höflichkeit. Deshalb bedanken und entschuldigen sie sich häufig. „Auf viele Deutsche wirken die Schweizer anfangs sehr freundlich. So ist es oft ein Kulturschock, wenn sie erkennen, dass die Schweizer lediglich höflich sind und nicht immer freundlich. Deutsche sind
- 10 eine wesentlich direktere Kommunikation gewöhnt. Infolgedessen wirken sie auf Schweizer oft unabsichtlich ruppig und arrogant.“ Da Schweizer viele Dinge unausgesprochen lassen, rät Drews dazu, besonders sensibel auf die Zwischentöne zu hören und darauf, in welcher Reihenfolge Dinge gesagt werden.
- 15 Auch Selbstverständliches wird in der Schweiz ausführlich erklärt. Aufforderungen werden nie direkt, sondern immer im Konjunktiv formuliert. „Meetings beginnen, bevor sie angefangen haben“, erklärt Kulturexperte Drews. „Es ist für einen Schweizer ganz normal, sich schon vor dem Treffen mit allen Beteiligten über ihre Standpunkte auszutauschen. Das Ergebnis steht oft zum großen Teil schon vor dem Meeting fest.“ Dass ein Vorgesetzter die Liste der Tagesordnungspunkte ändert, kommt in der Schweiz selten vor. Dadurch sollen alle Mitarbeiter die Chance haben, sich an der Entscheidungsfindung zu beteiligen. „In der Schweiz herrschen flache Hierarchien, Gruppenentscheidungen sind heilig“, erklärt Drews.
- 20
- 25



Lesen sie weiter und ergänzen sie die Unterschiede zwischen Deutschen und Niederländern in der Tabelle.

	Deutsche	Niederländer
Fortbewegung	fahren gern teure Autos	fahren auch Fahrrad
Anrede		
Statussymbole		
Unternehmenskultur		
Wissen		
Projekte		

### Die Niederlande

Der Anzug aus feinstem Stoff, das Auto ein Porsche, ein sichtbarer Dokortitel und dazu noch ein höfliches „Sie“ mit Händedruck – beste Voraussetzungen, um sich das Geschäft mit einem Holländer gründlich zu verderben.

Das Schlüsselwort für Erfolg im niederländischen Arbeitsleben heißt Gleichheit, meint Jiri van den Kommer, Chef eines interkulturellen Beratungsunternehmens und selbst Holländer. Oft ist nicht auf den ersten Blick ersichtlich, wer der Chef ist: Er kommt mit dem Fahrrad zur Arbeit, wird



geduzt und lässt seine Tür offen stehen. Statussymbole sind den Niederländern fremd. Wenn ein deutscher Chef in den Niederlanden für seinen Luxus Schlitten einen eigenen Parkplatz vor dem Büro haben will, werde ihm schnell klargemacht, „dass das so nicht geht“, sagt der Kommunikationsspezialist van den Kommer.

Hier die feminine, dort die eher maskuline Unternehmenskultur, so bringt er es auf den Punkt. Werte wie Bescheidenheit, Kompromissbereitschaft, Zusammenarbeit stehen in Verhandlungen oft gegen deutsches Wettbewerbs-, Erfolgs- und Besitzdenken. „In den Niederlanden geht es darum, Infos zu teilen. Aber in Deutschland heißt Wissen Macht und die teilt man nicht gern.“

Die Deutschen planen Projekte minutiös oder formulieren Beschreibungen bis ins letzte Detail, um auch den letzten Unsicherheitsfaktor auszumerzen. „Die Holländer haben keine Lust, wochenlang zu planen.“ Es soll schnell gehen, und sie probieren lieber aus, als sich an Theorien und Regelwerken zu orientieren. Jiri van den Kommer nennt das: „Pragmatisch.“

### KONTROLLAUFGABE



Welche Aspekte aus den Artikeln waren für Sie neu / interessant / überraschend? Warum?

Welche Unterschiede haben Sie im Umgang mit anderen Kulturen festgestellt?

### KONTROLLAUFGABE



Markieren Sie jeweils den passenden Konnektor.

*Infolge / Folglich* ihrer Abneigung gegen Statussymbole fahren viele Niederländer mit dem Fahrrad.

Deutsch sind *derartig / deshalb* stolz auf ihren Besitz, *dass / da* sie ihn ständig zeigen müssen.

Für Niederländer soll es schnell gehen, *infolgedessen / infolge* gehen sie pragmatisch vor.

Ordnen Sie zu

solch ein / ein derartig / weswegen / infolge von + Dativ

\_\_\_ strengen Sicherheitsbestimmungen planen Schweizer Projekte genau. Schweizer haben \_\_\_\_\_ ausgeprägtes Gefühl für Höflichkeit, dass sie sensibel auf Zwischentöne reagieren. In Deutschland und den Niederlanden gibt es unterschiedliche Unternehmenskulturen, \_\_\_\_\_ es immer wieder zu Missverständnissen kommt.

---

Nach: Sicher C1. München: Hueber, 2016. 134-135



**ZUSAMMENFASSUNG.**

In dem Abschnitt haben wir uns der Problematik der Kultur und Nationalität gewidmet. Wir haben uns auf einigen konkreten Beispielen gezeigt, wie unterschiedlich Menschen sind und wie sie von der Umgebung beeinflusst werden

---

## 10 FALLSTUDIE INTERKULTURELLE MISSVERSTÄNDNISSE AN DER UNI

### EINLEITEND



Wir hoffen, dass viele von unseren Studierenden einerseits noch während des Studiums ins Ausland gehen um zu studieren oder zu arbeiten, andererseits auch nach dem Abschluss in internationalen Firmen tätig werden. Darum ist es wichtig zu wissen, was sie da erwartet. Nach einer Phase der Euphorie kommt oft der Kulturschock. Es ist gut, wenn man im Voraus darauf vorbereitet ist, und das ist das Thema der Lektion.

### ZIELE



Über mögliche Probleme im fremden Land nachdenken und sprechen

### SCHLÜSSELWÖRTER



Euphorie, Kultur-Schock, Rückkehr-Schock

### KONTROLLAUFGABE



1 Lesen Sie den Erfahrungsbericht eines amerikanischen Austauschstudenten. Worin besteht wohl das Missverständnis?

#### *Mein Aufenthalt in Deutschland*

Am Anfang meines Aufenthalts in Deutschland hatte ich ein verstörendes Erlebnis mit einem Professor. Ich sollte in seinem Seminar ein Referat halten. Da ich dazu einige Fragen hatte, wollte ich ihn kurz sprechen. Ich klopfte an seine Tür. Als er „herein“ sagte, ging ich in sein Büro und stellte meine Fragen. Der Professor reagierte ziemlich unfreundlich und schickte mich wieder weg. Ich war völlig vor den Kopf gestoßen, weil ich mich mit dem Professor eigentlich gut verstanden hatte. Im Gespräch mit Kommilitonen bekam ich heraus, dass das Problem darin bestand, ...



## KONTROLLAUFGABE

### 2 Ausländische Studentinnen im Gespräch

a) Sehen Sie die Fotos an. Warum sind die Studentinnen wohl zum Studieren nach Deutschland gekommen?

- a Sehen Sie die Fotos an. Warum sind diese Studentinnen wohl zum Studieren nach Deutschland gekommen?



Ivana hat in Belgrad Informatik studiert, bevor sie für einen Master nach Braunschweig wechselte.



Chung hat in ihrem Heimatland Vietnam Außenhandel studiert. In Deutschland schließt sie nun ein Masterstudium Informatik an.

- b Lesen Sie die Antworten der beiden Studentinnen. Welche Fragen hat der Reporter wohl gestellt? Ergänzen Sie frei.

b) Lesen Sie die Antworten der beiden Studentinnen. Welche Frage hat der Reporter wohl gestellt. Ergänzen Sie frei.

1) Warum hast du dich für ein Studium in Deutschland entschieden?

IVANA: Ich wollte das Masterstudium unbedingt im Ausland machen, um neue Eindrücke zu bekommen. Durch zwei Praktika in Süddeutschland kannte ich Deutschland und es gefiel mir. Für Braunschweig habe ich mich entschieden, weil mich das Programm überzeugt hat.  
CHUNG: Ich habe persönliche Gründe. Mein Vater lebt in Deutschland und fragte, ob ich nicht in Deutschland studieren wollte, um eine andere Kultur kennenzulernen.

2)

IVANA: Die Prüfungen sind hier viel einfacher! Wenn man während des Semesters mitarbeitet und die Hausaufgaben macht, sind die Prüfungen kein Problem. Ich habe den Eindruck, dass es in Deutschland darauf ankommt zu zeigen, dass man einen Überblick über ein Thema hat. In Belgrad mussten wir alles sehr detailliert und vertieft wissen. Alle Randbedingungen, alle Besonderheiten!

CHUNG: Dem stimme ich zu. Bei uns ist alles viel theoretischer und nicht so anschaulich. In Braunschweig sind die Lehrinhalte moderner, aber auch oberflächlicher. Auch hier ist es manchmal schwer, aber es macht fast immer Spaß zu studieren.

IVANA: Ich glaube außerdem, dass deutsche Studierende durchschnittlich fleißiger sind. Sie arbeiten viel mehr im Semester mit. In Belgrad studieren wir fast nie im Semester. Stattdessen lernen wir in den Ferien umso mehr. Hier werden auch mehr Fragen in den Vorlesungen gestellt. Das kannte ich so nicht.

3	<p>CHUNG: In der Informatik sind ja viele Begriffe, aber auch Bücher sowieso auf Englisch. Es ist okay, wenn in Deutschland die Vorlesungen auf Deutsch gehalten werden.</p> <p>IVANA: Ich finde, die Sprache gehört zum Auslandsaufenthalt dazu. Und außerhalb der Uni muss man sowieso Deutsch sprechen!</p>	20
4	<p>IVANA: Meistens gehe ich mit Fragen zu den Mitarbeitern des Fachbereichs. Da habe ich immer Ansprechpartner gefunden. Aber auch, wenn ich mit einer Frage einen Professor angesprochen habe, wurde mir weitergeholfen. Und natürlich konnte ich mich stets an meinen Mentor wenden, den jeder ausländische Studierende hier bekommt. Zu ihm kann man auch unangemeldet kommen. Ihm ist nicht nur wichtig, wie mein Studium läuft, sondern auch, dass ich mich wohlfühle.</p> <p>CHUNG: In Vietnam hätte ich nie einen Professor etwas gefragt! Hier ist das Verhältnis untereinander viel freundlicher.</p>	25 30
5	<p>CHUNG: Ich finde das Studium ziemlich anstrengend und dadurch bleibt leider zu wenig Zeit, um Fachzeitschriften zu lesen. Dementsprechend lernt man wenig über aktuelle Entwicklungen beispielsweise bei Computern. Das ist schade. Trotzdem macht mir das Studium viel Spaß.</p>	35

c) Notieren Sie die genannten Unterschiede im Vergleich zu Deutschland.

Themen	in Serbien	in Vietnam
Prüfungen	<i>schwieriger</i>	

Sicher C1. München: Hueber. 78-79.

### KONTROLLAUFGABE



3 Im folgenden Text ist ein Missverständnis vorkommen, obwohl, oder vielleicht auch weil der ausländische Student versuchte, sich den deutschen Verhaltensregeln anzupassen.

## **Fallbeispiel 1: „Der Empfang beim Rektor“**

### **Situationsbeschreibung**

Der Rektor einer deutschen Universität veranstaltet einmal jährlich einen Empfang für die ausländischen Gastwissenschaftler und Doktoranden, gemeinsam mit ihren deutschen Partnern, meist Professoren. Nach einer kurzen Ansprache des Rektors gibt es einen Stehempfang mit kleinem Imbiss und Gelegenheit zu Gesprächen. Herr Meyer von der Psychologie trifft nun auf einen Kollegen Herrn Schmidt von der Romanistik, den er aus gemein-

samen Senatssitzungen kennt. Herr Schmidt stellt Herrn Meyer seinen Doktoranden aus Taiwan, Herr Wong, vor, der seit sechs Monaten in seinem Institut arbeitet. Sofort zieht der taiwanische Doktorand seine Visitenkarte aus der Tasche und überreicht sie Herrn Schmidt, der Asien recht gut kennt und nun auch seine Visitenkarte übergibt. Herr Wong wirft einen kurzen Blick auf Herrn Schmidts Visitenkarte und es beginnt folgender Dialog:

W.: „Ach, Sie sind Psychologe! Hochinteressant! Was unterrichten Sie denn?“

Herr Schmidt ist ein wenig verduzt und antwortet kurz:

S.: „Sozialpsychologie.“

W.: „Da kennen Sie doch sicher auch Herrn X. und Herrn Y. und Herrn Z. aus Taiwan, das sind nämlich alles Spezialisten in Sozialpsychologie. Wie viele Artikel haben Sie denn inzwischen schon publiziert?“

S.: „Schon einige.“

W.: „Waren Sie schon einmal in Taiwan?“

S.: „Nein.“

W.: „Da Sie sicher einer der angesehensten Professoren Deutschlands im Fach Psychologie sind, sollten Sie mal nach Taiwan kommen! Zu welchem Thema könnten Sie denn dort einen Vortrag halten? Alle würden sich über Ihr Kommen sehr freuen!“

S.: „Ach, ja?“

W.: „Wie viele Studenten unterrichten Sie denn hier an der Universität?“

S.: „Alle, die Psychologie studieren.“

W.: „Wie, wirklich alle?“

S.: „Sozialpsychologie ist ein Pflichtfach für alle Studenten der Psychologie.“

W.: „Sie sind also ein außerordentlich kompetenter Mann. Es ist mir eine große Ehre, Ihre Bekanntschaft gemacht zu haben! Ich wünsche Ihnen viel Erfolg für Ihre Arbeit!“

S.: „Ja, danke!“

Herr Schmidt war völlig konsterniert, so hatte ihn noch nie ein Doktorand ausgefragt. Er fühlte sich unwohl, zumal der taiwanesischen Doktorand seine Fragen, vermutlich aus Aufregung, sehr laut und in einem harten Ton, stakkatoartig „abschoss“. Herr Schmidt war froh, das überstanden zu haben. Abgesehen von den „Gesicht gebenden“ Bemerkungen, die aber einem gerade in Deutschland angekommenen Doktoranden auch aus asiatischer Sicht, eingedenk der Ehrfurcht vor dem Älteren (Senioritätsprinzip) und Achtung vor der höher stehenden Person (Hierarchieorientierung), nicht zustehen, entsprach auch sonst nichts am Verhalten des Doktoranden den in Taiwan üblichen Regeln und Normen der Gesprächsfüh-

zung. Diese fordern nämlich Zurückhaltung zu üben, sich nicht in den Vordergrund zu spielen und eine indirekte und kontextorientierte Form der Kommunikation zu pflegen. Mit hoher Wahrscheinlichkeit hat sich der taiwanesishe Doktorand auf Deutschland gut vorbereitet und im Verlauf seines Sprachstudiums erfahren, dass Deutsche eine außerordentlich direkte und sachorientierte Kommunikation bevorzugen und zudem gerade unter den Bedingungen eines zwanglosen Gesprächs eine hierarchiefreie egalitäre Art der Kommunikation pflegen. Er hat also möglicherweise den Rat „Wenn du nach Deutschland gehst, dann verhalte dich wie die Deutschen!“ versucht in die Tat umzusetzen und damit erreicht, dass Herr Schmidt froh war, dieses „Gespräch“ überstanden zu haben. Noch Jahre danach berichtete Herr Schmidt bei jeder sich bietenden Gelegenheit von diesen Erfahrungen und dies immer mit der zusätzlichen Bemerkung: „Erzählen Sie mir nur nicht, Asiaten seien zurückhaltend und eher schweigsam, da habe ich hier ganz andere Erfahrung gemacht!“

### Konsequenzen für die interkulturelle Praxis

Da man sich als Deutscher nicht wie ein Italiener verhalten kann und ein Italiener von einem Deutschen auch nicht erwartet, dass er sich wie ein Italiener verhält, bleibt als Ausweg nur:

„Zeige deinem Partner im Gastland durch Gesten und Symbole, z.B. viel lächeln, sich Zeit nehmen für Gespräche, zu hören, vertieftes Nachfragen, durch Geschenke, Einladungen, positive Rückmeldung über das, was das Gastland und seine Bewohner bieten und vieles mehr, dass du die Kultur des Gastlandes wertschätzt, dass du dem Partner Vertrauen entgegenbringst, dass du dich bei ihm und in seinem Land wohl fühlst und dass du bereit bist, dich auf das Leben und die Arbeit im Gastland einzulassen, und das alles, ohne aber dabei deine kulturelle Eigenständigkeit, deine Vorlieben und deine kulturelle Identität aufzugeben.“

Jeder muss für sich selbst zu jeder Zeit immer wieder aufs Neue entscheiden, an was er sich anpassen möchte, an was er sich anpassen kann, wie weit er bereit ist, sich anzupassen und wo die Grenzen der Anpassung erreicht sind. Das erfordert zweifelsohne ein gewisses Maß an interkultureller Handlungskompetenz, erfordert aber auch Erfahrung im Umgang mit Menschen des Gastlandes, die Fähigkeit zur Reflexion und zum immer wieder erneuten Austesten von Möglichkeiten und Grenzen kulturell angemessenen Verhaltens.

(Thomas 2015, 7-10)



### KONTROLLAUFGABE

4 Sie haben das Beispiel „Der Empfang beim Rektor“ gelesen. Überlegen Sie nun, wo das Problem sein kann. Schreiben Sie die Antwort, vergleichen dann mit der Antwort des Autors und Ihre Schlussfolgerungen tragen Sie auch in Ihr Portfolio ein.

---

**KONTROLLAUFGABE**



5 Welche Erfahrungen haben Sie in dieser Hinsicht gemacht? Schreiben Sie Ihre Notizen in das Portfolio.

**ZUSAMMENFASSUNG**



Wir hoffen, dass wir Ihnen gute Ratschläge für Ihre Aufenthalte im Ausland und zum Treffen mit Menschen aus anderen Kulturen gegeben haben.

---

## 11 FALLSTUDIE FRAUEN UND MÄNNER



### **EINLEITEND**

Nicht alle Kulturen haben die gleichen Traditionen und der Umgang mit den Frauen ist in einigen Ländern anders, als wir es gewohnt sind. deshalb widmen wir das Kapitel dieser Problematik.

---



### **ZIELE**

Unterschiede zwischen maskulinen und femininen Gesellschaften beschreiben, Redemittel richtig benutzen,

---



### **SCHLÜSSELWÖRTER**

Hochzeit, Heirat, Rolle der Frau in der Gesellschaft

---

Soziale Rollenbilder in einer Gesellschaft sind meist durch kulturelle und religiöse Tradition verfestigt. Ein sehr sensibler Punkt ist in dieser Hinsicht die Rolle der Frau. In islamischen Familien z. B. gibt es keine Gleichberechtigung von Mann und Frau, die Frau muss sich unterordnen. Deswegen sind die Menschen aus diesen Ländern überrascht, wenn sie mit europäischen Kollegen handeln, dass Frauen mitentscheiden und wichtige Arbeitsplätze und Positionen haben. Broszinsky-Schwabe (2010, 22)

Auf der anderen Seite spielt in diesen Ländern Familien große Rolle, es ist selbstverständlich, dass die Familienmitglieder der großen Familie zusammenhalten und sich gegenseitig unterstützen. Broszinsky-Schwabe (2010, 22)

---



### **KONTROLLAUFGABE**

Wo und wie habe sie Ihren Ehepartner kennengelernt?

Lesen Sie die Interviews.

### Sechs Interviews

**A Erna Thiedemann, Jahrgang 1936,  
Hausmeisterin aus Aachen:**

Wie wir uns kennengelernt haben? Sie werden lachen, durch eine Heiratsanzeige. In meinem Dorf hatte ich keine Gelegenheit, den richtigen Mann zu finden. Da habe ich einfach eine Anzeige aufgegeben. Und ich hatte Glück. Unsere Ehe hält nun schon über 25 Jahre. Vor zwei Jahren hatten wir unsere Silberhochzeit.

Junges Mädchen (20)  
sucht netten Mann  
zum Heiraten.  
Zuschriften unter Z 4568



**B Etsuo Araki, geboren 1955, Musiklehrer  
aus Japan:**

Wie ich meine Frau kennengelernt habe? Wissen Sie, mein Elternhaus war sehr konservativ. Als ich alt genug war, haben meine Eltern einen Heiratsvermittler engagiert. Der hat auch die richtige Frau für mich gefunden. In Deutschland gibt es Heiratsanzeigen in den Zeitungen. Das erinnert mich ein bißchen an unsere Tradition.



**C Mahmud Kamal, Jahrgang 1950,  
Diplomchemiker aus Marokko:**

Als ich nach einem langen Studium einen guten Posten bekam, habe ich mir eine Frau gesucht. Ein Mann kann ja nicht ewig allein sein. Am Ende war es eine meiner vielen Cousinen. Richtig, sie ist mit mir verwandt, aber nur entfernt. Das ist bei uns möglich.



**D Abio Ogundipe, Jahrgang 1958,  
Journalist aus Nigeria:**

Als ich 25 war, haben mein Vater und meine älteren Brüder eine Frau ausgesucht, aus einem anderen Dorf. Früher hat bei uns der Mann die Ehefrau gekauft. Das gibt es heute nicht mehr. Heute macht man meistens nur größere Geschenke.



E Susan Murray, Jahrgang 1965, ohne Beruf, aus den USA:  
 Darüber möchte ich nicht sprechen.  
 Ich habe mich gerade von meinem Mann getrennt.

F Gitte Simonsen, Jahrgang 1960,  
 Sekretärin aus Dänemark:  
 Ich kam damals aus Dänemark und habe in  
 Blaubeuren Deutsch gelernt. Hans-Günther  
 war mein Deutschlehrer. Im Sprachlabor  
 haben wir uns sofort hoffnungslos  
 ineinander verliebt. Erst haben wir drei  
 Jahre ohne Trauschein zusammengelebt.  
 Aber als dann das erste Kind kam, haben  
 wir doch geheiratet, auf dem Standesamt  
 in Ulm.



### KONTROLLAUFGABE

Welche Zusammenfassung passt zu welchem Interview. Tragen Sie den Buchstaben ein!

	Ich habe eine entfernte Verwandte geheiratet.
	An meine Hochzeit möchte ich im Moment nicht denken.
	Beim Deutschunterricht habe ich ihn kennengelernt.
	Meine Eltern haben jemanden gebeten, eine Frau für mich zu suchen.
	Die Männer in meiner Familie haben mich einen Ehepartner gefunden.
	Wir haben uns durch eine Heiratsanzeige kennengelernt.



### KONTROLLAUFGABE

Eine Liebesgeschichte. Bilden Sie bitte Nebensätze.

Er unterrichtete am Sprachinstitut. Er lernte sie kennen.

Sie tanzten zum ersten Mal zusammen. Sie verliebten sich.

Er lud sie ins Kino ein. Sie brachte eine Freundin mit.

Er wollte sie heiraten. Sie sagte nein.

Dann wollte sie ihn heiraten. Er sagte nein.

Sie ging ins Ausland. Er blieb zu Hause.

Sie kam wieder. Er war glücklich.

Sie heirateten. Sie waren beide 26 Jahre alt.

---

### **KONTROLLAUFGABE**



Eine Freundschaft geht zu Ende. Schreiben Sie die Geschichte.

Wenn er morgen kommt, sitze ich hier. ...

---

### **ZUSAMMENFASSUNG**



In diesem Kapitel haben wir uns der Problematik der Rolle der Frau in verschiedenen Ländern. Dieses Thema kann die interkulturelle Kommunikation und die Wirtschaftliche Zusammenarbeit stark beeinflussen.

---

## 12 FALLSTUDIE ANDERE LÄNDER, ANDERE SITTEN



### **EINLEITEND**

An dem Beispiel China wollen wir uns mit den Unterschieden zwischen unseren Ländern befassen. Weiter sollen wir lernen, wie man eine Diskussion mit Rücksicht auf die Gesprächspartner führen soll. Das Ziel dieser Diskussion ist, dass jeder dreimal zu Wort kommt, d. h. alle bekommen ungefähr gleich viel Redezeit und alle müssen sich äußern – auch wenn sie nichts Wichtiges oder Neues zu sagen haben.

---



### **ZIELE**

Zum Wort kommen und du zu Wort kommen lassen, diskutieren, über China lesen und Unterschiede zwischen den Ländern beschreiben

---



### **SCHLÜSSELWÖRTER**

Diskussion, Führungsstil

---

### Andere Sitten

Lesen Sie den ersten Abschnitt (Zeile 1–7) und beantworten Sie die Fragen.

- Woher kommt der Autor Rafik Schami?
- Wo lebt er und wie lange lebt er schon dort?

Lesen Sie den ganzen Text. Wie verhalten sich Deutsche und Araber bei privaten Einladungen? Markieren Sie im Text.



### Andere Sitten

- In Damaskus fühlt sich jeder Gastgeber beleidigt, wenn seine Gäste etwas zu essen mitbringen. Und kein Araber käme auf die Idee, selber zu kochen oder zu backen, wenn er bei jemandem eingeladen ist. Die Deutschen sind anders. Wenn man sie einlädt, bringen sie stets etwas mit: Eingekochtes vielleicht oder Eingelegtes, manchmal auch selbstgebackenen Kuchen und in der Regel Nudelsalat. Warum Nudelsalat, mit Erbsen und Würstchen und Mayonnaise? Auch nach zweiundzwanzig Jahren in Deutschland finde ich ihn noch schrecklich.
- In Damaskus hungert ein Gast am Tag der Einladung, weil er weiß, dass ihm eine Prüfung bevorsteht. Er kann nicht bloß einfach behaupten, dass er das Essen gut findet, er muss es beweisen, das heißt eine Unmenge davon verdrücken. Das grenzt oft an Körperverletzung, denn keine Ausrede hilft. Gegen die Argumente schüchtern, satter oder auch magenkranker Gäste halten Araber immer entwaffnende, in Reime gefasste Erpressungen bereit. Deutsche einzuladen ist angenehm. Sie kommen pünktlich, essen wenig und fragen neugierig nach dem Rezept. Ein guter arabischer Koch kann aber gar nicht die Entstehung eines Gerichts, das er gezaubert hat, knapp und verständlich beschreiben. Er fängt bei seiner Großmutter an und endet bei lauter Gewürzen, die kein Mensch kennt, da sie nur in seinem Dorf wachsen und ihr Name für keinen Botaniker ins Deutsche zu übersetzen ist. Die Kochzeit folgt Gewohnheiten aus dem Mittelalter, als man noch keine Armbanduhr hatte und die Stunden genüsslich vergeudete. Ein unscheinbarer Brei braucht nicht selten zwei Tage Vorbereitung, und das unbeeindruckt von aller modernen Hektik.
- Deutsche Gäste kommen nicht nur pünktlich, sie sind auch präzise in ihren Angaben. Wenn sie sagen, sie kommen zu fünf, dann kommen sie zu fünf. Und sollten sie wirklich einmal einen sechsten Gast mitbringen wollen, telefonieren sie vorher stundenlang mit dem Gastgeber, entschuldigen sich dafür und loben dabei die zusätzliche Person als einen Engel der guten Laune und des gediegenen Geschmacks.
- So großartig Araber als Gastgeber sind, als Gäste sind sie dagegen furchtbar. Sie sagen, sie kommen zu dritt um zwölf Uhr zum Mittagessen. Um sieben Uhr abends treffen sie ein. Und vor Begeisterung über die Einladung bringen sie Nachbarn, Cousins, Tanten und Schwiegersöhne mit. Aber das bleibt ihr Geheimnis, bis sie vor der Tür stehen. Sie wollen dem Gastgeber doch eine besondere Überraschung bereiten. Einmal zählten wir in Damaskus eine Prozession von 29 Menschen vor unserer Tür, als meine Mutter ihre Schwester eingeladen hatte, um mit ihr nach dem Essen in Ruhe zu reden.
- Ein leichtfertiges arabisches Sprichwort sagt: Wer vierzig Tage mit Leuten zusammenlebt, wird einer von ihnen. Seit über zweiundzwanzig Jahren lebe ich inzwischen mit den Deutschen zusammen, und ich erkenne Veränderungen an mir. Aber die Mitbringsel der Gäste? Wein kann ich inzwischen annehmen, aber Nudelsalat – niemals.

## KONTROLLAUFGABE



Welche Unterschiede zwischen deutschen und arabischen Gästen finden Sie interessant?



## KONTROLLAUFGABE

Machen Sie den Quiz.

SICHER! im Beruf

China im Fokus



© Thinkstock/istockphoto.com

1 China-Quiz – Testen Sie Ihr Wissen! Kreuzen Sie an.

1 Was bedeutet China wörtlich übersetzt?

- a  Reich der Mitte
- b  Reich des Ostens

2 Wie viele Einwohner hat China aktuell?

- a  1,1 Milliarden
- b  1,3 Milliarden

3 Wie heißt die Hauptstadt Chinas?

- a  Shanghai
- b  Peking

4 Wie lang ist die Chinesische Mauer?

- a  5.500 km
- b  6.350 km

5 Wie heißt die Amtssprache Chinas?

- a  Burmesisch
- b  Mandarin

6 Welche Kulturpflanze kommt aus China?

- a  Ananas
- b  Mandarine

7 Wie viele Hochschulen gibt es in China?

- a  2.350
- b  3.500

8 Wie viele Chinesen studieren in Deutschland?

- a  10.000
- b  25.000

---

**KONTROLLAUFGABE**



2 Interview

a Was erwarten Sie, wenn Sie diese Überschrift lesen? Diskutieren Sie mit Ihren Lernpartnern.

**China im Fokus – eine deutsche Sprachenschule im Reich der Mitte**

b Lesen Sie das Interview. Markieren Sie die Stellen, die Ihnen für den akademischen Austausch zwischen Deutschland und China wichtig erscheinen.

### China im Fokus – eine deutsche Sprachenschule im Reich der Mitte

Die Autorin und Expertin für Deutsch als Fremdsprache Ellen Küppers im Gespräch mit Monica Vibert, Leiterin und Gründerin von „FOKUS Sprachen & Seminare“ mit Hauptsitz in München



*Sprache Aktuell: Frau Vibert, nach Angaben offizieller Stellen wächst die Zahl chinesischer Studenten an deutschen Universitäten von Jahr zu Jahr. Tendenz steigend. Ist das auch Ihre Einschätzung?*

Vibert: Davon bin ich fest überzeugt. Und mehr noch: Die Entwicklung wird in beide Richtungen gehen.

*SA: In beide Richtungen? Also auch immer mehr deutsche Studenten gehen an chinesische Universitäten?*

Vibert: Genau. Durch den intensiven Kontakt mit meinen chinesischen Partnern weiß ich, dass laut neuen Berichten des chinesischen Bildungsministeriums auch die Zahl deutscher Studenten in China deutlich ansteigt. Um 80 Prozent in den letzten Jahren.

*SA: Ihre Partner in China sind die Leiter der angesehenen privaten University of Science and Technology Minnan in Shi Shi, Provinz Fujian. Ihr Unternehmen ist seit Anfang des Jahres an dieser Universität vertreten. Sie bieten ein Sprach- und Austauschprogramm für Chinesen an.*

Vibert: Ja, worüber wir uns sehr freuen.

*SA: Wie kam es zu dieser deutsch-chinesischen Bildungskooperation?*

Vibert: Den Gedanken, eine Fokus-Niederlassung in China zu gründen, hatte ich bereits vor rund 15 Jahren. Aber die Zeit war nicht reif dafür.

*SA: Und jetzt ist die Zeit reif?*

Vibert: Definitiv. Das Interesse an der deutschen Sprache und an Deutschland als Handelspartner war auch damals vorhanden ...

*SA: ... also Interesse an Deutschland, dem Land der Maschinen und Motoren!*

Vibert: ... lacht. Ja sicher, schätzen Chinesen unsere Autos und Ingenieurskunst. Aber längst geht es nicht mehr nur darum. Heute treffen wir auf ein verändertes China. Das Land ist offener geworden. Der privatwirtschaftliche Bereich, auch im Bildungswesen, ist viel stärker ausgeprägt. Die *Universität Minnan* wurde im Jahr 1998 gegründet.

*SA: Uns interessiert besonders der Bildungssektor. Können Sie uns dazu mehr sagen.*

*SA: Uns interessiert besonders der Bildungssektor. Können Sie uns dazu mehr sagen.*

Vibert: Menschen, die gut ausgebildet sind und mehrere Sprachen sprechen, haben bessere Berufsaussichten. Das ist in China nicht anders als hier. Inzwischen ist in diesem Riesenland eine bürgerliche Schicht entstanden, die in die Ausbildung ihrer Kinder investiert. Wer Deutsch spricht, hat einen dicken Pluspunkt in seinem Lebenslauf und findet leichter eine gute Arbeitsstelle.

*SA: An einer Universität.*

Vibert: An Universitäten und in anderen Bereichen. Nehmen Sie die Tourismusbranche. China verzeichnet steigende Touristenzahlen. Man braucht vom Hotelmanager bis hin zur Empfangsdame an der Rezeption Menschen mit Fremdsprachenkenntnissen.

*SA: Das kann man sich gut vorstellen. Zu wenige Touristen beherrschen Chinesisch.*

Vibert: Oder ich möchte an die über 5000 deutschen Firmen erinnern, die sich in China niedergelassen haben. Diese Firmen kommen aus den unterschiedlichsten Bereichen der Wirtschaft. Auch sie wünschen sich Mitarbeiter vor Ort, mit denen sie sich verständigen können.

*SA: Bei diesem großen Bedarf steigt wohl auch schnell die Nachfrage nach Lehrkonzepten. Wie müssen wir uns den Unterricht in Deutsch*

*als Fremdsprache an einer Universität in China vorstellen?*

Vibert: Meine Erfahrung ist, dass Chinesen sehr professionell vorgehen. Und wenn sie einen Entschluss gefasst haben, wird er sehr schnell in die Tat umgesetzt. Natürlich fehlt es im Moment noch an Know-how. Man möchte auf Erfahrung und Wissen zurückgreifen, das erprobt und bewährt ist. Die Direktorin der Universität von Shi Shi war von unserem Konzept sofort begeistert. Schließlich geht es darum, die Sprache möglichst nah an den Bedürfnissen des Lernenden zu vermitteln. Darauf sind wir spezialisiert.

*SA: Und wenn jemand Deutsch lernt und dann als Deutschlehrer an einer Universität in China tätig sein will?*

Vibert: Dann braucht er ein entsprechendes Zertifikat, das ihn dazu befähigt. Auch das ist in China nicht anders als bei uns. Auf jeden Fall gibt es immer mehr Chinesen, die Deutsch unterrichten, und zwar auch mit fachsprachlicher Ausrichtung.

*SA: Das glauben wir gerne. Vielleicht sind wir jungen Europäer noch ein wenig zu zögerlich, das Land der Mitte für uns zu entdecken.*

Vibert: Dies wird sich ändern. In den nächsten Jahren werden wir – wohl schneller, als wir uns das heute vorstellen können – noch enger zusammenwachsen. Dafür müssen wir uns rüsten. Je besser wir unsere Sprachen sprechen, desto besser können wir uns kennenlernen und Unterschiede überwinden.

*SA: Frau Vibert, wir danken Ihnen für das Gespräch.*

## KONTROLLAUFGABE



### 3 Fokus Sprachen

a Welche Informationen erfahren Sie aus dem Interview, die mit den Eindrücken auf dem Foto übereinstimmen. Schreiben Sie.

---

---

---

---

---



© Marika Vibert

b Erklären Sie die folgenden Ausdrücke mit eigenen Worten. Orientieren Sie sich am Text.

- 1 beidseitiges Interesse gegenseitiges Interesse, Interesse von beiden Seiten
- 2 die Zeit ist reif für \_\_\_\_\_
- 3 wir treffen auf \_\_\_\_\_
- 4 stärker ausgeprägt \_\_\_\_\_
- 5 Berufsaussichten \_\_\_\_\_

6 dicker Pluspunkt \_\_\_\_\_

7 der Bedarf \_\_\_\_\_

8 einen Entschluss fassen \_\_\_\_\_

9 auf Erfahrung ... zurückgreifen \_\_\_\_\_

10 jemanden zu etwas befähigen \_\_\_\_\_

11 sich rüsten für \_\_\_\_\_

**4 Welche persönlichen Erfahrungen mit China haben Sie? Hat Sie die eine oder andere Information im Interview überrascht? Welche? Sprechen Sie im Kurs.**



2 TCM – ein Exportschlager aus China

a Lesen Sie den Text. Markieren Sie die Behandlungsmethoden, die für die TCM typisch sind.

### Die fünf Säulen der Traditionellen Chinesischen Medizin

In den letzten Jahren beobachten wir einen verstärkten Trend hin zu alternativen Heilmethoden, von denen manche auch in Kreisen westlicher Mediziner immer mehr Beachtung finden. Eine davon ist eine alte Heillehre aus China: die Traditionelle Chinesische Medizin – kurz TCM genannt. Das Verfahren basiert auf „fünf Säulen“:

- Akupunktur
- Ernährungsweise
- Kräuterrezepturen
- Massage (Tuina)
- Bewegung (Qi Gong)

Chinesische Behandler wenden die äußeren Therapieformen wie Akupunktur oder Massage in Kombination mit inneren Verfahren wie Ernährung oder Kräutergaben an. Bei uns ist die Akupunktur am weitesten verbreitet. Der Therapeut setzt an bestimmten Stellen des Körpers hauchdünne Nadeln ein. Sie sollen den Energiefluss Qi beleben und so das Gleichgewicht des Organismus wiederherstellen. Damit die Behandlung Erfolg hat, ist es entscheidend, die richtigen Energiepunkte zu treffen. Sie verlaufen entlang von sogenannten Meridianen, Energiebahnen, über die die Lebensenergie Qi fließt.

Auch wenn die Traditionelle Chinesische Medizin hierzulande so viele Anhänger gefunden hat, ist sie aus der Perspektive der Wissenschaft nicht unumstritten. Dies gilt für einzelne Verfahren dieses „Fünf-Säulen-Konzepts“ wie für die Methode in ihrer Gesamtheit. Doch während die einen meinen, sie sei Humbug, und die anderen sie als hohe Kunst verteidigen, hat sich die TCM zu einem Exportschlager aus China entwickelt.

Beleg dafür sind die zahlreichen Angebote an Kursen, Fortbildungsprogrammen, TCM-Kliniken und sogar Master-Studiengängen, die in Deutschland, Österreich und in der Schweiz entstanden sind und weiter entstehen. Für ausgebildete Ärzte wie Heilpraktiker lohnt es sich auch finanziell, Akupunkturtherapien im Angebot zu haben. Die Nachfrage ist groß, denn die westliche Schulmedizin kann viel, aber doch nicht alles. Vor diesem Hintergrund verstärkt sich das Interesse für TCM an Instituten und nun auch vermehrt an Universitäten. Nicht zuletzt strengen sich auch das

chinesische Gesundheitsministerium und Forschungseinrichtungen in China mächtig an, um Nachweise für die Wirksamkeit dieser Lehre zu erbringen und im Westen weiter zu etablieren.

Die Chancen dafür stehen gut, denn wie bei anderen alternativen Heilmethoden, fasziniert uns der ganzheitliche Ansatz daran. Die Vorstellung, dass jedem Menschen ein ureigener Energiestrom innewohnt, der, wenn er einmal ins Stocken kommt, zu Beschwerden führt, ist eine sehr anschauliche Diagnoseform. Die Erklärungen sind viel „blumiger“ als wir es von unserer nüchternen westlichen Medizin kennen. Gelingt es dem Behandler, den Energiestau aufzulösen, fließt das Qi wieder und der Kranke wird gesund oder es geht ihm zumindest besser. Wer an Heuschnupfen leidet, so hören wir, hat laut TCM-Terminologie zu viel „Wind und Kälte“ oder „Wind und Hitze“ in sich. Wird der Wind vertrieben und das Immunsystem gestärkt, verschwinden oder verringern sich die bekannten Symptome. Bei Kopfschmerzen hat man zu viel „Fülle“ oder „Leere“ im Kopf, auch da helfen Nadeln. Wer sich das Rauchen abgewöhnen will, lässt sich ins Ohr pieksen.

In Deutschland vertrauen rund 1,5 Millionen Menschen auf diese beliebte Therapieform mit den Nadeln. Es gibt 50.000 Ärzte und Heilpraktiker, die Akupunkturtherapien anbieten. Bei einem Teil der Patienten hat die Behandlung Erfolg, weshalb auch die gesetzlichen Krankenkassen in einem Modellprojekt die Behandlungskosten in bestimmten Fällen, beispielsweise bei chronischen Schmerzen, übernehmen. In Deutschland gibt es heute sogar ungefähr doppelt so viele Akupunkteure wie in China. Wichtig bleibt noch zu erwähnen, dass man sich in die Hände eines erfahrenen Spezialisten begeben sollte. Denn wenn man die Nadeln irgendwo hineinsticht, hilft doch nur der Glaube.

**b** Lesen Sie den Text ein zweites Mal. Sammeln Sie Argumente, die für und die gegen eine Behandlung nach den Methoden der Traditionellen Chinesischen Medizin sprechen. Diskutieren Sie im Kurs.

**pro**

**contra**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Lösungen**

**1** China-Quiz: 1a; 2b; 3b; 4b; 5b; 6b; 7a; 8b

**2b** Z. B.

Das Land ist offener geworden; der privatwirtschaftliche Bereich, auch im Bildungswesen, ist stärker geworden; Investition in Bildung; Deutschkenntnisse bringen Vorteile bei der Arbeitssuche; Universität als Arbeitgeber; professionelles Handeln; schnelle Umsetzung von Plänen ...

**3a** Z. B.

Immer mehr Chinesen lernen Fremdsprachen; das Land braucht Personalkräfte mit Fremdsprachenkenntnissen; in der Zukunft verstärkt sich der Austausch mit anderen Ländern.

**3b**

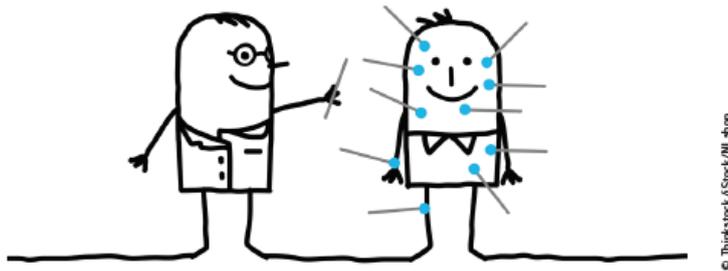
- 2 der richtige Zeitpunkt
- 3 etwas vorfinden; etwas ist vorhanden
- 4 hier: stärker entwickelt
- 5 Berufschancen
- 6 großer Vorteil
- 7 etwas wird benötigt
- 8 sich zu etwas entschließen, sich für etwas entscheiden
- 9 Erfahrung nutzen
- 10 ermöglichen, erlauben
- 11 sich vorbereiten auf, sich einstellen auf etwas

**KONTROLLAUFGABE**



SICHER! im Beruf

**Traditionelle Chinesische Medizin (TCM)**



- 1 Sehen Sie sich den Cartoon an und lesen Sie die Fragen. Diskutieren Sie anschließend im Kurs darüber.
  - Was ist das für eine Therapieform?
  - Woher stammt diese Behandlung ursprünglich?
  - Was glauben Sie: Bei welchen Beschwerden kann sie helfen?
  - Haben Sie selbst schon mal Erfahrungen mit dieser oder ähnlichen Therapien gemacht? Wenn ja, welche?
  - Was denken Sie generell über alternative Therapiemethoden?

---

**KONTROLLAUFGABE**



- 3 Finden Sie das passende Wort und setzen Sie es in die Lücke ein.

Zusammenspiel • tausenden • Ernährung • Energiestau • Bewegungstherapie • Fließen

**Wenn das Qi stockt – Probieren Sie es einmal mit Qi Gong!**

Qi Gong ist eine sanfte \_\_\_\_\_, die schon vor \_\_\_\_\_ von Jahren in China ausgeübt wurde. Wörtlich übersetzt bedeutet Qi Gong „Energie“ (Qi) und „Übung“ (Gong). Die Übungen entsprechen der Traditionellen Chinesischen Medizin, bei der das \_\_\_\_\_ der Lebensenergie Qi im Mittelpunkt steht. Mit Qi Gong versucht man, das Qi zu spüren und anzuregen. Durch die Kraft der Wahrnehmung wird ein \_\_\_\_\_ aufgelöst und so das Gleichgewicht im Körper, das \_\_\_\_\_ zwischen Yin und Yang wiederhergestellt. Qi Gong in Kombination mit gesunder \_\_\_\_\_ trägt nachweislich zum körperlichen und geistigen Wohlbefinden bei.

Sicher! im Beruf B2, Lektion 11, Text 2 © Hueber Verlag, Autorin: Ellen Küppers

2

**SICHER! im Beruf**

**Lösungen**

- 2b Für die TCM spricht:

ganzheitlicher Ansatz; anschauliche, verständliche Diagnose und Behandlung; Vorstellung, dass jeder Mensch einen eigenen Energiestrom hat; Erfolg bei Patienten; ggf. gute Ergänzung zur Schulmedizin, die „nicht alles“ kann; teilweise Kostenübernahme durch Krankenkassen; großes Angebot

Gegen die TCM spricht:

wissenschaftlich nicht umfassend belegt; nicht alles wird von den Krankenkassen übernommen, d. h. man muss selbst bezahlen

- 3 Bewegungstherapie; tausenden; Fließen; Energiestau; Zusammenspiel; Ernährung



**KONTROLLAUFGABE**

**Im schönsten Einvernehmen**

Arbeiten Sie in Gruppen von mindestens 6 Teilnehmern.

In dieser Diskussion habe Sie zwei Aufgaben:

- Sagen Sie, was Sie zum Thema meinen.
- Helfen sie Kollegen zu Wort zu kommen.

Einer von Ihnen diskutiert nicht mit, sondern hält sich als Beobachter im Hintergrund, er stoppt auch die Zeit. Am Schluss gibt er einen Kommentar dazu ab, wie die einzelnen Teilnehmer zu Wort gekommen sind.

**1** Lesen Sie die Redemittel

### **Redemittel**

Wenn Sie etwas sagen wollen, obwohl Sie eigentlich nichts Wichtiges zu sagen haben:

*Ja, also, ich finden, Herr X hat völlig Recht ...*

*Wie Frau Y schon gesagt hat ...*

*Ja, ich denke, alles Wichtige ist schon gesagt worden.*

Wenn Sie jemanden unterbrochen haben, ohne zu wollen:

Oh, Entschuldigung, ich dachte, Sie sind fertig.

Ach, Entschuldigung, Herr X! Bitte...

**2** Diskutieren Sie über das Thema:

Skandinavier und auch Britten finden Sitzungen mit Deutschen Geschäftspartnern anstrengend, jedenfalls, wenn mehr als zwei Deutsch dabei sind. Sie haben dann Probleme, zu Wort zu kommen, weil in Deutschland alle gleichzeitig sprechen und der Lauteste gewinnt.

Diskutieren Sie darüber

- Ob die Behauptung stimmt
- Wie man in Ihrem Land diskutiert (ruhiger? Mit einem Chairman, der das Wort erteilt? Aggressiver?)
- Was eine angenehme Diskussion ist.

Sie haben 7 Minuten Zeit.

Geschäftstraining. Ismaning: Hueber 2012. 62-64.

## **ZUSAMMENFASSUNG**



In diesem Kapitel haben wir uns auf dem Beispiel China gezeigt, wie unterschiedlich zwei Länder sind und wie die Unterschiede die Kommunikation und Zusammenarbeit beeinflussen können.



## LITERATURA

BROSZINSKY-SCHWABE, Edith. *Interkulturelle Kommunikation: Missverständnisse und Verständigung*. 2. Auflage. Wiesbaden: Springer VS, 2017. ISBN 978-3-658-13982-7. Monografie.

NAMUTH, Kerstin a Thomas LÜTHI. *Gesprächstraining Deutsch für den Beruf*. Ismaning: Max Hueber, c2000. ISBN 3-19-007246-9.

SCHUGK, Michael. *Interkulturelle Kommunikation in der Wirtschaft: Grundlagen und Interkulturelle Kompetenz für Marketing und Vertrieb*. 2., aktualisierte und erweiterte Auflage. München: Franz Vahlen, 2014. ISBN 978-3-8006-4888-7. Vysokoškolské učebnice.

SCHUGK, Michael. *Interkulturelle Kommunikation: Länderporträts - Kulturunterschiede - Unternehmensbeispiele*. Wiesbaden: Springer Gabler, 2017. ISBN 978-3-658-10236-4. Monografie.

THOMAS, Alexander. *Wie Fremdes vertraut werden kann : Mit internationalen Geschäftspartnern zusammenarbeiten*. Wiesbaden: Springer Gabler, 2014. ISBN 9783658032357.

---

## **SHRnutí STUDIjNÍ OPORY**

Stručné shrnutí či rekapitulace celého studijního textu, včetně doporučení studentům ke studiu, literatuře ... Závěrečné slovo autora.

## PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON

	Čas potřebný ke studiu		Cíle kapitoly
	Klíčová slova		Nezapomeňte na odpočinek
	Průvodce studiem		Průvodce textem
	Rychlý náhled		Shrnutí
	Tutoriály		Definice
	K zapamatování		Případová studie
	Řešená úloha		Věta
	Kontrolní otázka		Korespondenční úkol
	Odpovědi		Otázky
	Samostatný úkol		Další zdroje
	Pro zájemce		Úkol k zamyšlení

Název: **Interkulturelle Kommunikation**

Autor: **Mgr. Jana Nálepová, Ph. D.**

Vydavatel: Slezská univerzita v Opavě  
Filozoficko-přírodovědecká fakulta v Opavě

Určeno: studentům SU FPF Opava

Počet stran: 78

Tato publikace neprošla jazykovou úpravou.