LIISA TIITTULA

Stile in interkulturellen Begegnungen*

1. Zum Begriff Stil

Das in letzter Zeit rege Interesse an Kulturunterschieden hat viele wichtige Ergebnisse über Unterschiedlichkeiten im Kommunikationsverhalten zwischen verschiedenen Kulturen und ethnischen Gruppen an den Tag gebracht. Die Kehrseite der Medaille bei der Beschäftigung mit Kulturunterschieden ist jedoch, daß alte, vorhandene Stereotype verfestigt und neue geschaffen werden. Die Gefahr der Übergeneralisierung ist groß: Die Vielfalt der kommunikativen Stile innerhalb einer Gesellschaft tendiert zu verschwinden, wenn der globale Vergleich in den Blick rückt: Die Verallgemeinerung zu einem „nationalen Typ“ (der Deutsche/der Finne) läßt alle übrigen Eigenschaften sozialer Gruppen wie Geschlecht, Alter oder Schichtzugehörigkeit in den Hintergrund treten oder ganz verschwinden.

Die Typisierung der Stile impliziert zum einen Stilvergleich, zum anderen das Hervorrufen bestimmter Stilzüge, die in interkulturellen Kontakten Fremdheitserlebnisse hervorrufen und somit für den interkulturellen Vergleich als relevant angesehen werden können. Dabei erscheint der kulturspezifische Stil als ein Komplex, dessen einzelne Elemente den Interaktionsteilnehmern oft unbewußt bleiben. Der intuitive Gesamteindruck von kulturspezifischen Eigenschaften ist oft, wie in Stereotypen ausgedrückt, einfach und klar, wenn aber einzelne Ausschnitte der Realität näher untersucht werden, wird das Bild komplexer und die Abgrenzungen werden unschärfer.

Die Phänomene, die in Untersuchungen zu interkultureller Kommunikation als eventuelle Störquelle der Interaktion identifiziert worden sind, reichen von verschiedenen sprachlichen Ebenen bis zum nonverbalen Verhalten. Beispielsweise hat man folgende kulturbedingte Unterschiede festgestellt:

- in der Art der „Verpackung“ von Informationen (u.a. Günther 1993)
- in der Realisierung von Sprechhandlungen (u.a. Blum-Kulka/House/Kasper 1989, Muikku-Werner 1993)
- in den Regeln für Nähe und Distanz, beim Ausdrücken von Höflichkeit (u.a. Barnlund 1975, Pavlidou 1994)

* Für viele hilfreiche Kommentare danke ich Ewald Reuter, Mitarbeiter des Projektes „Deutsch-finnische Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation“.

- in der Behandlung von Nichtübereinstimmung (u.a. Byrnes 1986, Kotthoff 1989)
- in der Organisation der Interaktion, wie im Sprecherwechsel, im Hörerverhalten und im Blickkontakt (u.a. Erickson/Shultz 1982, Tannen 1984)
- und in den Diskursmustern (u.a. Gumperz/Roberts 1991, Günther 1993).

Ethnischer bzw. kultureller Stil kann mit den kulturspezifischen Kommunikationsformen gleichgesetzt werden, die auch die zugrunde liegenden Normen, Konventionen und Muster der jeweiligen Kultur umfassen. Was jedoch bei der Typisierung der Stile nicht berücksichtigt wird, ist der dynamische Charakter des Stils – daß Stile nicht etwas vorher Festgelegtes sind, sondern wie Selting und Hinnenkamp (1989, S. 6) betonen, „in der Situation selbst immer wieder erneut hergestellte, gegebenenfalls modifizierte und auf den Rezipienten zugeschnittene Mittel der Signalisierung und Herstellung gemeinsam geteilter, relevanter sozialer und interaktiver Bedeutungen“. Dies beinhaltet nicht nur Bestätigung, sondern auch Veränderung und Auflösung der Normalformen.¹

Kulturspezifischer Stil bedeutet, daß verschiedene Kulturen unterschiedliche Mittel und Verfahrensweisen zur Lösung der Anforderungen der kommunikativen Aufgaben benutzen bzw. bevorzugen. Andererseits werden mit diesen Lösungsstilen kulturelle Zugehörigkeit und Differenzen immer wieder konstituiert, wobei also der Begriff Kultur nicht auf nationale Kulturen beschränkt bleibt, sondern auch verschiedene Teilkulturen innerhalb einer Gesellschaft umfaßt.

2. Stilisierung und Vorstellungen von Stilen

Typisierte Stile sowie Vorstellungen und Normen in bezug auf das Eigene und Fremde sind nicht mit dem faktischen Verhalten in einer konkreten Situation gleichzusetzen, das sich von den Typisierungen und Idealisierungen stark unterscheiden kann. Dennoch sind die Vorstellungen häufig Bestandteile des Interpretationsschemas bei interkulturellen Kontakten und somit relevant.

Sandig (1986, S. 24, 61) hat festgestellt, daß Urteile über Stil häufig wertend sind, und daß dieses Bewerten zum Teil nach verschiedenen gruppenspezifischen Wertmaßstäben geschieht. Dies gilt insbesondere für ethnische Stile, wobei das andere, von den eigenen Stilnormen abweichende Verhalten tendenziell negativ bewertet wird. Darüber hinaus wird der

¹ Siehe genauer Kallmeyer (1994).

beschriebene Stileffekt, der durch unterschiedliche Kommunikationskonventionen hervorgerufen ist, leicht auf nationale und persönliche Charakteristika des anderen zurückgeführt.

Befragungen zu Kulturunterschieden bringen nicht unbedingt tatsächliche Verhaltensweisen zum Vorschein, können aber aufweisen, welche Erscheinungen als fremd empfunden werden und welches die Leitbilder sind, an denen sich die Interaktionspartner orientieren und nach denen sie das zu beobachtende Verhalten interpretieren und bewerten. Als Beispiele für Vorstellungen über kulturspezifische Stile möchte ich nun Auszüge aus Interviews mit deutschen und finnischen Geschäftsleuten anführen und danach auf die Frage eingehen, welche Stilzüge hinter den Bewertungen stehen und zur Konstituierung des Stils beitragen können.

2.1 Anredeverhalten

Wenn nach Kulturunterschieden zwischen Deutschen und Finnen gefragt wird, ist eine der häufigsten Antworten, daß der größte Unterschied die Förmlichkeit sei: Deutsche seien formell, hierarchisch, Finnen dagegen weniger formell, sogar demokratisch (dies bezieht sich vor allem auf das Verhalten in Betrieben). So drückte ein deutscher Befragter dies aus:²

² Die Interviews stammen aus dem Korpus des Projekts „Deutsch-finnische Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation“. Um die Formulierungsarbeit beim Sprechen über Kulturunterschiede zu verdeutlichen, sind die Interviewausschnitte in möglichst authentischer Form wiedergegeben.

Transkriptionserläuterungen:

(.)	ganz kurzes Absetzen innerhalb einer Äußerung
/ //	kurze Pause, längere Pause
ein:	Dehnung
.,='	fallende, leicht fallende, gleichbleibende, steigende Intonation
<u>dumm</u>	auffällige Betonung
(...)	unverständlich
....	Auslassung
>	schneller
<	langsamer
<< >>	auffällige Prosodie
SIE	lauter
[]	gleichzeitiges Sprechen

Die Sprecher sind wie folgt markiert: I = Interviewer/in, B = Befragte/r, d = deutsch, f = finnisch.

(1)

dB1 ich meine diese Unterschiede diese hierarchischen Unterschiede die sind da. das is / ganz sicher.

...

ich mein natür- okay in Deutschland ist das das schon schon wahr da is / schon das Verhältnis (in dem) sieht man schon in dem (.) täglichen Leben Leben

dI mm

dB1 ((hustet)) Leben / in dem Kaufhaus schon. nich' also das Verhältnis zwischen den normalen Verkäufern und den / den Abteilungsleitern. das is was ganz anders

dI mh [mh

dB1 als als hier. [nicht' hier is das wie Sie sagen, das is mehr (.) demokratisch und äh / und da hat ja is jeder mit dem anderen per Du' (.) [okay das is im Englischen auch

dI [mh

dB1 weil s das Sie nicht so gibt, nich [aber / aber /

dI mh [mh mh

dB1 das is schon n Unterschied aber / ich mein das wäre sonst vielleicht is vielleicht eine Menta- Mentalitätsfrage oder [auch / Mentalitätsfrage aber auch sicher auch was

dI [mh

dB1 man / was man lernen und was man verbessern kann.

Hierzu noch zwei finnische Meinungen:

(2)

fB1 das is ihre // ihre gewisse / Steifheit dort / dort also // äh im Büroleben grad daß man im gleichen Zimmer zwanzig Jahre sitzt und sich siezt

fB2 das ist schon sehr hierarchisch all diese Zeremonien ... nun das wird ja auch natürlich sicherlich freier / geht die ganze Zeit in die freiere Richtung / aber es ist doch / ganz deutlich / steifer als hier also all diese äußeren Formen grad dieses Siezen und dieses ganze äußerliche / äußerliche Anreden und ... das ist immer Herr sehr geehrter Doktor und Herr Doktor

Wertungen wie 'förmlich' und 'hierarchisch' werden vor allem mit den Unterschieden im Anredeverhalten (in Deutschland wird im allgemeinen gesiezt, in Finnland geduzt) begründet, was wiederum mit der Mentalität verbunden wird. Das andersartige Verhalten ist auffällig und wird durch die eigenkulturellen Normen interpretiert, in diesem Fall dadurch, welche Bedeutung die jeweilige Anredeform im eigenen System hat. Dabei wird jedoch übersehen, daß die ungefähr gleichen grammatischen Formen in den beiden Sprachen funktional gar nicht äquivalent sind, sondern soziale Beziehungen unterschiedlich markieren. Das finnische Du hat einen viel weiteren Anwendungsbereich als das deutsche Du. Umgekehrt verhält es

sich mit Sie: Das deutsche Sie kann auch in vielen persönlichen Situationen verwendet werden, das finnische dagegen nicht, weil es immer hohe Distanz und Förmlichkeit oder aber eventuell auch Altersunterschied signalisiert. Hinzu kommt, daß es neben den Pronomina auch andere Mittel, sprachliche und nicht-sprachliche, zur Markierung von Distanz und Nähe gibt (im Finnischen z.B. Vermeidung der Anrede).

Die Fehlinterpretation der Anredeformen führt nicht nur zur Typisierung, sondern kann auch das Mißverstehen der Kommunikationsabsichten des Gesprächspartners zur Folge haben, wie ein deutscher Befragter gemerkt hatte:

(3)

dB2 ich selber bin (.) kein Freund des Duzens weil ich damit /
auch etwas verbinde, wenn ich jemanden duze dann äh dokumentiere
ich damit daß ich ein: / engeres Verhältnis zu ihm habe / als
wenn ich jemanden sieze' / und das is aber in Skandinavien nicht
der Sinn des Duzens, sondern es is einfach um die Form abzubauen=
äh / der Deutsche würde da eher dazu neigen' es sei denn er kennt
sich aus' er würde sonst eher dazu neigen zu glauben er sei schon
ein etwas / > engerer> (.) Freund oder Geschäftspartner
und wäre dann eventuell mal enttäuscht' (.) wenn er trotz des Du
/ gegen die Wand läuft.

Zum Eindruck der Förmlichkeit der Deutschen trägt finnischerseits neben den Anredeformen auch die unterschiedliche Namensverwendung bei. Wie das vorhin gegebene Zitat (2) andeutet, empfinden Finnen solche deutschen Anredeformen wie *Herr Müller* oder *Herr Dr. Müller* als sehr formell. Der Unterschied liegt zum einen in der Häufigkeit der Namensnennung, zum anderen im Gebrauch des Titels. Im Deutschen dient die Namensnennung u.a. der Kontaktherstellung, der Adressierung, der Segmentierung des Gesprächs, der Regelung von Nähe und Distanz sowie der Indizierung von Höflichkeit.³ Im Finnischen scheint die Namensverwendung viel eingeschränktere Funktionen zu haben, in erster Linie dient sie dem Aufmerksamkeitsappell.⁴

2.2 Gesprächsstile

Ein weiterer wichtiger Punkt, der in den Interviews häufig zu Sprache gebracht wurde, sind die Gesprächsstile. Als finnische und deutsche Geschäftsleute nach Unterschieden in Verhandlungsstilen gefragt wurden, beschrieben sie die Eigenschaften oft mit nicht-sprachlichen Merk-

³ Siehe genauer Schwitalla (1994).

⁴ Zur Namensverwendung im Finnischen siehe Yli-Vakkuri (1989).

malen. Für die Wahrnehmung der Stilunterschiede zunächst ein paar finnische Beispiele:

(4)

FB3 der Deutsche ist / vielleicht schon etwas aggressiver und dann geht er so furchtbar viel in die Details, der kann also schon so lange darauf herumreiten, daß das bei uns / den entsprechenden / Verhandlungspartnern, denen geht das dann manchmal schon etwas auf die Nerven

Ein wesentlicher Unterschied bestand also für finnische Befragte darin, wie eingehend Argumente begründet werden. Hierzu noch eine sehr bildhafte Beschreibung eines finnischen Befragten, in der er den skandinavischen Stil mit dem deutschen vergleicht:

(5)

FB4 es gibt ja immer noch deutliche Kulturunterschiede
 FD mh
 FB4 also das ist ja so unwahrscheinlich viel leichter mit Schweden und / Dänen [Geschäfte zu machen. /
 FD [mm
 FB4 also [ganz bestimmt
 FI [als zum Beispiel mit wem? [mm
 FB4 als zum Beispiel sagen wir mal mit irgendwelchen / Italie[nern oder // oder auch wenn wir da keine Schwierigkeiten [gehabt haben
 FI [mm
 FB4 aber [doch also / auch sogar mit Deutschen, / und also wenn
 FI [unterschiedlich mm
 FB4 // man nun nach Schweden telefoniert dann / geht das mit einem Satz / so / beide sagen also okay und dann / ist die Sache erledigt. / [un un den Deutschen] muß man's erklären / erklären ist also
 FI [gibt' s hier Unterschiede (...)]
 FB4 das Wenigste was man tun muß auch wenn es noch so ein alter Kumpel ist also / also dem muß man zumindest sagen / in zehn Sätzen
 FI mm
 FB4 daß / daß ich das heute will und nicht / nächste Woche.
 FI mm mm
 FB4 und warum ich das heute will / und warum ich das ausgerechnet um drei Uhr haben will und wer denn das warum auch überhaupt haben [will und so weiter. ((lacht))
 FI [(((lacht))
 FI man muß grün[dlich sein
 FB4 [ja man muß Gründe haben ((lachend:)) immer ja.

 FB4 und voran bei uns meistens / viele Sachen scheitern, ist daß man meint, das ist ja selbstverständlich. das kommt einem so dumm
 FI mm
 FB4 vor / also nach unserer / unserer Mentalität / daß zwei Fachleute Begründungen für etwas [suchen / was eigentlich klar [ist.
 FI [mm mm [mm
 FB4 aber dort gehört das dazu. du mußt [das so machen] wenn du

fI [mm mm mm]
 fB4 [vorankommen willst.
 fI [mm]

Ein paar Bemerkungen zur Formulierungsweise: Unterschiede werden häufig als etwas Negatives empfunden. So ist es typisch, daß die Befragten, wenn sie Unterschiede feststellen, eine negative Interpretation der Aussage in Abrede stellen (*wir haben da keine Schwierigkeiten gehabt*). Das Lachen im obigen Beispiel ist wohlwollendes Lachen, weniger über den Stil der anderen, eher vielleicht über die eigene Darstellungsweise, insbesondere ist es aber hier ein Mittel, Gemeinsamkeit, kulturelle und situative Zusammengehörigkeit aufzubauen.

Das Beispiel macht deutlich, daß Stereotype kaum vermeidbar sind, wenn über Kulturunterschiede gesprochen wird. Kommunikationsunterschiede tragen zur Stereotypisierung bei, und sie werden andererseits mit Stereotypen erklärt, wie aus der Äußerung der Interviewerin (*man muß gründlich sein*) zu ersehen ist: Deutsche untermauern ihre Argumente mit detaillierten Begründungen, weil sie gründlich sind.

Nehmen wir nun hierzu eine deutsche Perspektive, aus der die Gründlichkeit des Formulierens etwas anders aussieht:

- (6)
 dB3 und dann gibt s noch ein'n ganz großen Unterschied daß der / öh
 / wenn es also um Formulierungen geht.
 dI mh
 dB3 der Deutsche ist also ausgesprochen / äh / liebt das Formulieren.
 dI (mm)
 dB3 die meisten jedenfalls.
 dI mh
 dB3 da wird also rumgebastelt an den Sätzen nicht wahr und / und da
 behaupte ich daß macht der Finne noch nicht mal
 dI mh
 dB3 in seiner finnischen Sprache so exakt mal. ganz abgesehen davon in
 ner anderen Sprache kann er das wahrscheinlich gar nicht. / und da
 passieren diese Überraschungen die dann hinterher / aufkommen nicht
 wahr da hat man ja irgendwas unterschrieben von dem man eigentlich
 gar nicht ganz genau weiß / was das bedeutet.

Unterschiedliche Stile können also zu Mißverständnissen führen und – schlimmer noch – darüber hinaus Folgen für die sozialen Beziehungen haben. Wenn ein Finne z.B. in einer Geschäftsverhandlung von einem Deutschen zu einem Auftrag überredet wird, kann die Stilwirkung sein, wie ein lange in Finnland lebender deutscher Befragter dies ausdrückte, daß sich der Finne als „in die enge Ecke gedrängt“ fühlt. Wenn aber der Kommunikationsstil des deutschen Partners von Finnen als aggressiv und rechthaberisch empfunden wird, so kann umgekehrt die Stilwirkung

des finnischen Verhaltens bei Deutschen genau so negativ sein, so daß Finnen als indirekt, zurückhaltend, wenig aktiv, vielleicht auch zu wenig involviert angesehen werden. Auch die sehr komplexe Frage, wie Direktheit und Indirektheit zum Ausdruck gebracht werden, trägt zu dieser Typisierung bei. Vgl.:

(7)

dB4 also ich habe // relativ wenig Finnen / erlebt die
/ ha- ((räuspert sich)) Entschuldigung die hart / verhandeln oder
oder sagt wir mal auch bereit sind das Risiko zu laufen und in
ner Verhandlung daß / der Verhandlungspartner oder Gegner je
nachdem / plötzlich aufsteht und sagt << so. / also /
das war s dann.>> / das is im Grunde immer so n bißchen
/ sehr diplomatisch / äh nicht zu stark festlegend immer eher
erst mal zustimmen und / dann / äh sehen was / wie man so an die
Sache am Schluß dann / erretten kann.

dI mm

dB4 es is eigentlich ich hab selten erlebt daß jemand sagt nein
also das is wirklich völlig / indiskutabel. da brauchen wir gar
nicht erst darüber sprechen. / so was hab ich in Finnland noch
nicht gehört es is dann << ja ah ja mh / ja aber
vergleichsweise ist das ja doch / ziemlich // na ich will nicht
sagen schlecht aber / da liegen wir doch sehr niedrig
vergleichsweise=>> so das [geht so n bißchen

dI [mm

dB4 (.) freundlich [äh] diplomatisch // und

dI [mm] auch weniger zielgerichtet
(also) ruhig oder?

Die unterschiedlichen Verhaltensweisen der Deutschen und Finnen werden in diesem Auszug nicht nur verbal, sondern auch prosodisch beschrieben: deutsche Ordentlichkeit durch straffe Intonation, finnische Laxheit durch Dehnungen. Die Reaktion des Interviewers am Ende des Ausschnitts zeigt, wie man die nun beschriebene Art von Indirektheit aus der Fremdperspektive negativ interpretieren und bewerten kann: freundlich, diplomatisch, also weniger zielgerichtet.

Es ist schwer zu sagen, inwieweit es faktische Unterschiede in der Direktheit, Explizitheit und in der Art der Konfliktausstragung zwischen den finnischen und deutschen Kommunikationsstilen im geschäftlichen Bereich gibt, so wie die Aussagen der Befragten vermuten lassen. Dazu fehlt es uns einfach am empirischen Material von Situationen, in denen die Befragten ihre Erfahrungen machen. Eine Vergleichsmöglichkeit bieten jedoch Geschäftsbriefe, bei denen die Ausdrucksformen stark konventionalisiert sind und die deutliche Unterschiede in den Konventionen

aufweisen. Um diese Unterschiede zu veranschaulichen, haben Honkavaara, Kuronen, Ojanen und Steuer (1992) ein finnisches Original, eine Antwort auf eine Reklamation, ins Deutsche, Französische und Russische übertragen, wobei sie den entsprechenden Konventionen und Gepflogenheiten der jeweiligen Sprache und Kultur gefolgt sind. Der finnische Originalbrief, eine wörtliche Übersetzung sowie die deutsche und französische Fassung befinden sich im Anhang. In den Übertragungen sind die Äußerungen, die im finnischen Original fehlen, fett gedruckt, und die unterstrichen, die im Finnischen zwar enthalten, aber ein bißchen anders formuliert sind.

Vergleicht man die verschiedenen Fassungen, so fällt zunächst auf, daß der finnische Brief kürzer ist als der deutsche und der französische. Honkavaara et al. stellen fest, daß die finnische Geschäftskorrespondenz zur kurzen Ausdrucksweise zu tendieren scheint, während in den anderen Sprachen zum einen mehr Höflichkeitsphrasen enthalten sind, zum anderen der Anteil der werbenden und zukunftsorientierten Äußerungen größer ist. Hinzu kommt, daß der deutsche und der französische Brief mit Hintergrundinformationen beginnen, während die Verfasserin des finnischen Briefes von einem gewissen Ausmaß gemeinsamen Wissens ausgehend sofort zur Sache kommt. Der finnische Brief enthält somit auch weniger explizite Informationen. Weitere Unterschiede sind beim Ausdrücken von Bedauern und Dank zu finden. In allen Briefen wird Bedauern zum Ausdruck gebracht, im deutschen und französischen jedoch viel wortreicher als im finnischen. Nach Honkavaara et al. wäre eine solche Einräumung wie *Sie haben Recht* in einem finnischen Brief unüblich: Die Tatsache wird festgestellt, und daraus geht hervor, daß der Kunde mit seiner Beanstandung Recht gehabt hat. Auch der Dank dafür, daß der Lieferant über den Fehler informiert wurde, ist im finnischen viel kürzer formuliert als in dem deutschen oder dem französischen Brief.

Um herauszufinden, ob es tatsächlich Unterschiede in den Argumentationsstilen gibt, können wir auch öffentliche Diskussionen in die Analyse einbeziehen, die jedoch ganz anderen Normen unterliegen als nicht-öffentliche Geschäftsverhandlungen. An diesen läßt sich jedoch u.a. untersuchen, wie direkt Nichtübereinstimmung zum Ausdruck gebracht und inwieweit Dissens in der Öffentlichkeit toleriert wird.

Hierzu möchte ich einen Vergleich einer finnischen und einer deutschen Fernsehdiskussion und exemplarisch einige Stilzüge darstellen, die zu der Vorstellung „aggressiv“ bzw. „zurückhaltend“ beitragen können. Im Anhang ist ein längerer Auszug aus beiden Diskussionen wiedergegeben, die die zu behandelnden Eigenschaften verdeutlichen. Der äußere Kontext

war in beiden Diskussionen sehr ähnlich: ein Moderator und 4 bzw. 5 Teilnehmer diskutieren über das Thema „Asylanten“. Im Ablauf wiesen die Diskussionen jedoch deutliche Unterschiede auf.

In der deutschen Diskussion (s. Auszug 1 im Anhang) wurde explizit für die eigene Meinung und gegen die Positionen der anderen Teilnehmer argumentiert. In der finnischen Diskussion schienen sich dagegen alle Teilnehmer einig zu sein, obwohl sie ursprünglich verschiedene Positionen vertraten; persönliche Stellungnahmen wurden weitgehend vermieden bzw. sehr vorsichtig formuliert. Sprachliche Mittel der Indirektheit waren u.a. die Vermeidung des direkten Bezugs auf die Partneräußerung und auf den Gesprächspartner (s. Auszug 2 im Anhang). So wurde z.B. statt der direkten Anrede die 3. Person verwendet, vgl. *Eero* (Vorname des Bürgermeisters einer kleinen Stadt, die die Aufnahme von Asylanten verweigert hatte) *erzählte von diesem ihrem Beschluß ... daß da ziemlich viel Gefühl dabei ist bei diesem Beschluß statt Sie haben rein emotional beschlossen*. Der Vermeidung des direkten Bezugs dienten auch generische Formen (*man*, *wir*), die das Gesagte mit anderen Abschwächungen (*sollte*, *meiner Meinung nach*) abmilderten. Dies zeigt, wie in einer Sprache, in der ein Anredepronomen (das Du) einen sehr weiten Anwendungsbereich hat, mit anderen sprachlichen Mitteln Distanz geschaffen werden kann.

Auch wenn man aufgrund dieser beiden Diskussionen keine Verallgemeinerungen treffen kann, so weisen diese Belege doch in die gleiche Richtung, wie sie u.a. aus den Untersuchungen von Kotthoff (1989) und Byrnes (1986) über deutsch-amerikanische Argumentationsstile hervorgeht. So hat Kotthoff festgestellt, daß in Deutschland eine relativ starke Markierung von Dissens in vielen Situationen als weniger problematisch empfunden wird als in einigen anderen Kulturen, z.B. in den USA.

Zum Eindruck der unterschiedlichen Involviertheit bzw. Konfrontationsbereitschaft tragen in der analysierten finnischen und deutschen Diskussion sehr stark die Prosodie, d.h. Intonation, Lautstärke, Sprechrhythmus und -tempo, sowie die Gestik bei. Prosodische Eigenschaften scheinen sich im übrigen sehr stark auf die kulturelle Stilwahrnehmung auszuwirken (vgl. Beispiel 7) und sind auch eine der wichtigsten Ursachen für interkulturelle Mißverständnisse.

In der deutschen Diskussion kamen häufig Überlappungen und Unterbrechungen vor (vgl. Auszug 1). In der finnischen waren sie dagegen kaum zu finden, da die Redeverteilung und Themenentwicklung dort sehr stark vom Moderator gesteuert wurden (vgl. Auszug 2). Andererseits waren die einzelnen Redebeiträge kürzer als in der deutschen Diskussion. Der in

dem finnischen Gespräch beobachtbare Gesprächsrhythmus muß an sich nicht unbedingt dem kulturspezifischen Stil zuzuschreiben sein: Er kann nämlich auch als eine Strategie der Vermeidung von Dissens dienen.

Ein weiterer Unterschied zwischen den beiden Diskussionen ergab sich daraus, daß die Deutschen häufiger und zum Teil sehr direkte metakommunikative Äußerungen über Äußerungen der anderen Teilnehmer verwendeten (z.B. *da liegen Sie falsch; da sind wir uns einig, das muß man zunächst sagen; das ist doch ne Scheindiskussion; das sollte man 'n bißchen fairer diskutieren; gehen Sie doch bitte auf die Frage ein ...* und auch längere Sequenzen: *Ich finde das ne ziemlich ärgerliche Sache, daß man hier diejenigen, die für diese Partei den Kopf hinhalten und für sie auch arbeiten und versuchen das umzusetzen, die von den Mitgliedern dieser Partei gewählt worden sind und zwar auf Mitgliederversammlungen, daß man die so anredet und denunziert, ich finde das keine gute Umgangsart, ich muß das offen sagen.*). In der finnischen Diskussion waren solche Äußerungen kaum zu finden. Auch metakommunikative Äußerungen über die Redeverteilungen kamen in der deutschen Diskussion häufiger vor (z.B. *also es reicht doch jetzt; lassen Sie ihn doch mal zu Ende reden; gut aber darf ich da jetzt mal nachfragen*). Beide Arten der Metakommunikation bringen die vorhin erwähnten Unterschiede in der Argumentation und im Gesprächsrhythmus deutlich zum Ausdruck.

Der Begriff Stil impliziert Wahl, Alternativen. Auch bei kulturspezifischen Stilen handelt es sich häufig um Präferenzen bei der Auswahl der Mittel. So hat z.B. Muikku-Werner (1993) in ihrer Untersuchung über die Realisierung solcher gesichtsbedrohenden Sprechhandlungen wie Aufforderungen und Fragen in deutschen und finnischen Fernsehdiskussionen festgestellt, daß sich die beiden Sprachen trotz der strukturellen Unterschiede wenig in den verwendeten Strategien unterschieden. Das heißt, daß es kaum Mittel gab, die nur in der einen Sprache zu finden gewesen wären, nicht aber in der anderen. Die Unterschiede waren in der Präferenz der einzelnen Strategien zu finden. So wurden im Deutschen mehr analytische Strategien (d.h. lexikalische Mittel wie z.B. Abtönungspartikeln, Gebrauch des Sie sowie verschiedene konventionalisierte Höflichkeitsphrasen) verwendet, im Finnischen dagegen synthetische Strategien (wie z.B. Gebrauch des Konjunktivs/Konditionals, des sog. Höflichkeitsimperfekts und des Passivs sowie Vermeidungsstrategien der direkten Anredeformen).

3. Interkulturelle Kontaktsituationen

Kulturspezifische Stile können untersucht werden, indem Konventionen und Muster zunächst in verschiedenen Kulturen analysiert und die Er-

gebnisse dann miteinander verglichen werden, wie es z.B. von der kontrastiven Pragmatik gemacht wird. Aber auch wenn wir auf diese Weise ethnische Stile erfassen können, können wir aus dem Vergleich nicht erschließen, was in interkulturellen Kontaktsituationen geschieht.

In interkulturellen Begegnungen scheinen häufiger Probleme zutage zu treten als in intrakulturellen Kontakten. Die Störungen liegen darin, daß Angehörige verschiedener Kulturen in interkulturelle Kontaktsituationen mit unterschiedlichen kommunikativen Konventionen und Hintergrundwissen kommen, was zu unterschiedlichen Handlungsweisen und ihrer Interpretation führt. Stil bedeutet nicht Alternativen mit gleichbleibenden Bedeutungen, sondern mit unterschiedlichen Stilen werden soziale Bedeutungen unterschiedlich signalisiert und hergestellt. Hinzu kommt, daß der Stil für die Mitglieder der Gruppe häufig den Status von selbstverständlichen und stillschweigenden Voraussetzungen hat.⁵ Mißverständnisse, die durch unterschiedliche Kommunikationskonventionen entstehen, werden von den Interagierenden vielfach gar nicht als solche wahrgenommen, sondern die Erlebnisse werden der Persönlichkeit des anderen zugeschrieben. Gumperz (u.a. 1982, 1992) hat anschaulich gezeigt, wie die Verwendung unterschiedlicher kommunikativer Codes, verschiedener Kontextualisierungshinweise zu Störungen und Fehlinterpretationen und sogar bis zur Diskriminierung ethnischer Minderheiten insbesondere in bestimmten Schlüsselsituationen wie z.B. in Jobinterviews führen kann.

Die Auffassung, daß interkulturelle Kontakte fast unausweichlich zu Konflikten führen, liegt vielen interkulturellen Trainingsprogrammen zugrunde, in denen insbesondere für sog. critical incidents sensibilisiert wird, wobei zunächst über irgendwie auffällige Begegnungen mit einer fremden Kultur berichtet wird, die dann mit der Maßgabe interpretiert werden, kulturbedingte Verhaltensregeln zu erkennen und zu erlernen. Die Auffassung „des Zusammenstoßes der Kulturen“ wird jedoch u.a. von Blommaert (1991, S. 20) stark kritisiert, weil dabei die Kultur als monolithisch und undifferenziert gesehen wird. Im Sinne der critical incidents ist immer die Kultur das Ausschlaggebende. Jedes Merkmal der Kommunikation wird ihr zugeschrieben, wodurch sie auch allein verantwortlich ist für jegliches kommunikatives Mißlingen. Alternative Erklärungsmöglichkeiten geraten erst gar nicht ins Blickfeld. Folglich ist die Beherrschung der fremdkulturellen Handlungsregeln für kommunikatives Gelingen zwingend. Ein weiterer Fehlschluß ist nach Blommaert die

⁵ Vgl. Kallmeyer (1994).

Annahme, daß sich der Interaktionspartner der Situation nicht anpaßt und daß er sich immer benimmt wie ein typischer Vertreter seiner Kultur.

Wenn sich Angehörige zweier Kulturen treffen, ist das Auftreten von Fehlinterpretation und Störungen der Interaktion jedoch nur eine Möglichkeit. In der schriftlichen Kommunikation, in der die unmittelbare Interaktion fehlt, ist dies sicher der Fall, wenn unterschiedliche Stile nicht berücksichtigt werden. Ein Geschäftsbrief, der den Konventionen des Empfängers nicht entspricht, erfüllt kaum die beabsichtigte Funktion.

Ebenso gut wie in intrakulturellen Interaktionen sind auch in interkulturellen Begegnungen Anpassungen und Angleichungen der Stile möglich. Die Untersuchung von Erickson und Shultz (1982) zeigt, daß ein Angleichungsprozeß zwischen den Interaktionsteilnehmern möglich ist, wenn anstelle der Ethnizität etwas Gemeinsames in den Vordergrund rückt, so daß der Partner als ein Individuum mit gleichen Interessen gesehen wird und nicht in erster Linie als Vertreter einer ethnischen Gruppe.

Aber auch wenn Mißverständnisse auftreten, sind sie nicht unbedingt irreparabel, sondern können u.a. durch metakommunikative Reparaturmechanismen aufgeklärt und ausgeräumt werden.

Als Beispiel für eine interkulturelle Situation und ihre Analyse sei ein Ausschnitt aus einer finnisch-deutschen Verhandlung vorgeführt.⁶ Es handelt sich um eine Besprechung in der Lufthansa-Niederlassung in Helsinki, bei der ein finnischer Student mit dem deutschen Geschäftsleiter über einen Gruppenflug nach Deutschland verhandelt. An der Besprechung nimmt auch ein finnischer Angestellter teil. Auffallend in dieser Situation ist, daß der finnische Kunde zum Teil nur sehr begrenzt Feedback gibt. An übergangsrelevanten Stellen, an denen also Rückmeldesignale erwartbar wären, führt das Fehlen dieser Signale dazu, daß der Gesprächspartner seine Äußerungen reformuliert. In Beispiel (8) erläutert der finnische Angestellte die Sonderkonditionen für den Jugendtarif. Die Bedingung, daß man den Rückflug nach der Buchung nicht mehr ändern kann, wird zweimal erklärt. Nach beiden Äußerungen folgt eine längere Pause, da aber kein deutliches Signal für das Verstehen bis auf kaum wahrnehmbares Nicken gegeben wird, greift der deutsche Leiter ein und erklärt das noch einmal, worauf der Kunde mit seiner Reaktion z1 verstehen gibt, daß er das schon längst begriffen hat. Auf diese Sequenz folgt eine zweite Sequenz, in der das gleiche Phänomen nochmals zu beobachten ist.

⁶ Zur Analyse dieses Gesprächs siehe genauer Lenz (1990).

(8)

Besprechung in der Lufthansa Niederlassung in Helsinki⁷

M = deutscher Leiter, I = finnischer Student, H = finnischer Angestellter

M und äh / die Sonderkonditionen für Jugendtarif wie ich schon (.)
erwähnt habe / sind erstes Mal daß Sie einen Tag vor der vor dem
A(b)flug buchen dürfen Sitzplatz reservieren dürfen //

I mh

→ H das gilt übrigens auch für den Rückflug dann. /// dann / äh / Sie

→ müssen so fliegen wie Sie gebucht haben. /// Sie müssen auch
gleichzeitig / wenn Sie buchen / bezahlen.

→ M ((atmet)) äh Entschuldigung der (.) Punkt davor bedeutet daß Sie /
Änderungen nicht (.) vornehmen können. wenn Sie gebucht haben
dann muß der Flug so ab- geflogen werden wie Sie ihn vorher
bestimmt und be- gebucht haben.

I ja. das ist schon klar

M mh

H also da empfehle ich übrigens eine
Reiseversicherung. / sollte irgend jemand kurzfristig so krank
werden daß er nicht fliegen kann / gibt es leider / keine

→ Ermäßigung oder keine Möglichkeit für eine Rückzahlung. / nämlich
wenn Sie die Reise mal angetreten haben / äh gibt es / nicht (.)
eine Möglichkeit für die Rückzahlung.

→ M weder für Änderungen noch
für äh Ausfall oder Stornierung durch Krankheit (.) oder (.)
andere Gründe und das kann man durch eine Versicherung abdecken.

Was kann man nun aus diesem Befund erschließen? Inwieweit kann man anhand einer interkulturellen Kontaktsituation bestimmen, ob die zu beobachtenden Eigenschaften dem kulturspezifischen, situationsspezifischen oder individuellen Stil zuzuschreiben sind? Liegt hier z.B. unterschiedliches kulturspezifisches Rezipientenverhalten zugrunde, das nach vielen Untersuchungen zu interkultureller Kommunikation eine typische Störquelle ist? ⁸ Ein bekanntes Stereotyp über Finnen lautet, daß sie (wir) verschlossen sind, oder wie eine deutsche Geschäftsfrau dies formulierte: „Es gibt kein Rankommen an diese [Finnen], die sagen nichts.“ Dem Stereotyp vom schweigsamen Finnen entsprechend gibt der Student wenig Feedback, macht lange Pausen und hat eher einen monologischen als dialogischen Gesprächsstil. Wenn nun im analysierten Gespräch die geringe Häufigkeit der Rückmeldesignale auf den finnischen Kommunikationsstil zurückgeführt wird, wird die Kultur als einziger ausschlagge-

⁷ Quelle: Osterspaziergang 1991, Wirtschaftsuniversität Helsinki.

⁸ Vgl. u.a. Erickson/Shultz (1982), Tannen (1984), Miller (1991), Günther (1993).

bender Faktor angesehen. Außer acht bleibt die mehrfache Asymmetrie der Situation:

- Der Finne spricht eine Fremdsprache, der Deutsche seine Muttersprache.
- Der Finne ist ein Student, der kaum über Verhandlungserfahrung verfügt, der Deutsche ein älterer, erfahrener Geschäftsmann mit hohem Status.
- Die Besprechung (wenn auch authentisch) ist Teil des Deutschunterrichts, sie wird auf Video aufgezeichnet mit dem Ziel, das Video später im Unterricht einzusetzen.

An dieser Situation läßt sich einerseits sehr gut beobachten, was in einer interkulturellen Begegnung passiert, wenn das Kommunikationsverhalten des Gesprächspartners von der gewohnten Norm abweicht, wenn wie hier z.B. erwartbare Reaktionen ausbleiben, und andererseits wie sich die Beteiligten bemühen, sich an die Verstehensvoraussetzungen des Gesprächspartners anzupassen. Paraphrasierungen müssen nicht ausschließlich als Signal für Störungen gesehen werden, sondern auch als ein wichtiges Mittel der Verständnissicherung. Aus dem bereits Gesagten folgt, daß man aufgrund dieses Einzelfalls kaum auf einen finnischen Kommunikationsstil rückschließen kann.

Betrachten wir noch ein weiteres Beispiel für die gegenseitige Anpassung in interkulturellen Begegnungen: Es handelt sich um eine ähnliche Situation wie die der Lufthansa-Besprechung, um Reisevorbereitungen. Diesmal findet das Gespräch in einem finnischen Reisebüro statt, beteiligt sind der Leiter des Reisebüros, ein Finne mit recht bescheidenen Deutschkenntnissen und als Kunden ein muttersprachlicher Deutschlehrer sowie zwei finnische Studenten, die jedoch eine geringere Rolle spielen. Im Vergleich zum ersten Beispiel ist die Situation symmetrischer: Die beiden Hauptbeteiligten sind etwa im gleichen Alter, beide sind Experten: der eine auf dem Gebiet des Tourismus, der andere im Bereich der Sprache, die gesprochen wird.

(9)

Besprechung in einem finnischen Reisebüro⁹

H = deutscher Lehrer, C = finnischer Leiter

H wir haben hier= äh ich hab leider das Prospekt nicht dabei' / ein äh
 Schloßhotel entdeckt' das ist nicht weit von Trier entfernt' /
 C aha
 H in Bollendorf' /

⁹ Quelle: Osterspaziergang 1991, Wirtschaftsuniversität Helsinki.

C Bollen- Bollendorf //

H mit / zwei L ne mh' /
mit B am Anfang saksan [B. (('deutsches B'))
(('zeichnet den Buchstaben in die Luft'))

C [aber habe- haben Sie / Sie haben den
Prospekt (.) irgendwo. [konnten wir (.) die // oder

H ja.

X Schloß[...]

C den Pros[pekt]

H [ja] bring ich nächs(tes) Mal mit. /

C [kriegen und weil da gibts] immer die Data [dann.]

H [weil es war so eilig (.)] [mh mh

C oder was was wir behöv- / brauchen. / [die Name]

H [so daß wir den Bus vielleicht
nur bis (.) Bollendorf bräuchten' (('blickt auf C))

C ja (('nickt'))

H und das ist (.) wirklich sehr in der Nähe von Trier' (('blickt auf C))

äh da könnte man vielleicht

C (('nickt'))

H da auch mit anderen / Verkehrsmitteln nach Trier dann am
[nächsten Tag fahren.

C [ja und da gibts / sicher Zug oder

H Zug Linienbus [oder so was. [ja denn dann brauchen

C [loka- [lokales Bus [oder was /

H wir den Bus nicht zwei Tage zu [(mieten.)

C [nein nein.] nein nein. /

[und das ist] immer (.) immer günstiger.

H [(es wird dann) günstiger] mh mh

Der Auszug veranschaulicht den häufigen Gebrauch von auffälligen Mitteln der Verständnissicherung in einer interkulturellen Kontaktsituation. Von seiten des deutschen Muttersprachlers sind das:

- langsames Sprechtempo, viele Pausen
- kurze Redebeiträge
- Verfolgung des Verstehens des Gesprächspartners durch Blickkontakt
- Einholen der Verständnissicherung mit Signalen wie *hää*, *ja*, *ne*
- Abwarten bis der Gesprächspartner entweder verbal oder non-verbal reagiert
- und verdeutlichende Gestik.

Der finnische Gesprächspartner benutzt ebenfalls deutliche Verständigungsmittel: häufige Rückmeldesignale, Wiederholung der Partneräußerungen, Fragen beim Nicht-Verstehen und Äußerungsergänzungen.

Was ist nun in diesem Gespräch jeweils der kulturspezifische Stil? Ist die Frage überhaupt relevant? Die Kommunikation gelingt, weil das Verstehen nicht einfach unterstellt, sondern dauernd in die Frage gestellt wird.

4. Zum Schluß

Unterschiedliche Kommunikationsstile erschweren interkulturelle Begegnungen. Die Erforschung von Unterschieden und Gemeinsamkeiten im Kommunikationsverhalten hat somit nicht nur linguistische, sondern auch soziale Relevanz. Ebenso wichtig ist es aber zu untersuchen, wie in interkulturellen Situationen trotz dieser Unterschiede, trotz verschiedener Wert- und Wissensbestände Bedeutungen ausgehandelt werden und Verständigung erreicht wird. Als Beispiel hierfür möchte ich abschließend noch einen deutschen Befragten zu Wort kommen lassen, der gleich wie Erickson und Shultz (1982) die Bedeutung der partikulären Identitäten statt ethnischer, kollektiver Identitäten für das Gelingen der interkulturellen Kommunikation hervorhebt:

(10)

dB5 ich bin der Meinung Unterschiede zwischen den einzelnen /
Per"sonen / in Finnland / sind zum Beispiel viel größer als der
generelle Untersch- der generelle Unterschied zwischen Deutschen
und Finnen insge[samt. /

dI [mh

dB5 wenn ich unser Personal anschau dann gibt es so
Riesenunterschiede zwischen einzelnen Menschen. / die sind viel
gravierender als würd ich sagen ein Durchschnittsfinne oder
Durchschnittsdeutscher.

.....

dB5 bestimmt gibt es sowohl auf finnischer als genauso auf deutscher
Seite stereotype Aussagen und Annahmen

dI mh mh

dB5 wie beide Seiten arbeiten.

dI mh /

dB5 ob die noch irgend ob die irgendeine faktische Bedeutung haben
zweifle ich stark an weil es [wirklich nur

dI mh [mh

dB5 stereotype Aussagen in dem Augenblick wo zwei Menschen zusammen
arbeiten' / da arbeitet eben nicht mehr n Deutscher und

dI mh

n Finne zusammen sondern da arbeiten / Person A und B zusammen.

Literatur

- Barnlund, Dean C. (1975): Communicative styles in two cultures: Japan and the United States. In: Kendon, Adam/Key, Mary Ritchie (eds.): *Organization of Behavior in Face-to-Face Interaction*. The Hague. S. 427-456.
- Blommaert, Jan (1991): How much culture is there in intercultural communication? In: Blommaert/Verschueren (eds.) (1991), S. 13-31.
- Blommaert, Jan/Verschueren, Jef (eds.) (1991): *The Pragmatics of Intercultural and International Communication*. Selected papers of the International Pragmatics Conference, Antwerp, August 17-22, 1987 (Vol. III), and the

- Ghent Symposium on Intercultural Communication. Amsterdam/ Philadelphia. (= *Pragmatics & Beyond*, new ser. 6:3).
- Blum-Kulka, Shoshana/House, Juliane/Kasper, Gabriele (eds.) (1989): *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood, N.J. (= *Advances in Discourse Processes*, Vol. XXXI).
- Byrnes, Heidi (1986): Interactional style in German and American conversation. In: *Text* 6 (2), S. 189-206.
- Erickson, Frederick/Shultz, Jeffrey (1982): *The Counselor as Gatekeeper: Social Interaction in Interviews*. New York.
- Günther, Susanne (1993): *Diskursstrategien in der interkulturellen Kommunikation. Analyse deutsch-chinesischer Gespräche*. Tübingen. (= *Linguistische Arbeiten* 286).
- Gumperz, John J. (1982): *Discourse Strategies*. Cambridge.
- Gumperz, John J. (1992): Interviewing in intercultural situations. In: Drew, Paul/Heritage, John (eds.): *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge. S. 302-327.
- Gumperz, John/Roberts, Celia (1991): Understanding in intercultural encounters. In: Blommaert/Verschueren (eds.) (1991), S. 51-90.
- Honkavaara, Kirsti/Kuronen, Marja-Liisa/Ojanen, Sirkka-Liisa/Steuer, Outi (1992): Kulttuurit kohtaavat kirjoitusviestinnän opetuksessa. In: Nuolijärvi, Pirkko/Tiittula, Liisa (Hg.): *Talous ja kieli 1*. Helsinki. (= *Helsingin kauppakorkeakoulun julkaisuja D-169*). S. 75-100.
- Kallmeyer, Werner (1994): Zur Darstellung von kommunikativem sozialem Stil in soziolinguistischen Gruppenporträts. In: Kallmeyer, Werner (Hg.) (1994): *Kommunikation in der Stadt, Bd. 3: Kommunikative Stilistik einer sozialen Welt „kleiner Leute“ in der Mannheimer Innenstadt*. Berlin. (Schriften des IdS, Bd. 4.3). S. 1-25.
- Kotthoff, Helga (1989): Pro und Kontra in der Fremdsprache. Pragmatische Defizite in interkultureller Argumentation. Frankfurt/M.
- Lenz, Friedrich (1990): Der wortkarge Finne und der beredte Deutsche? oder: Die Angst des Geschäftsmanns vor dem Muttersprachler. Helsinki. (= *Helsinki School of Economics, Working papers F-244*).
- Miller, Laura (1991). Verbal listening behavior in conversations between Japanese and Americans. In: Blommaert/Verschueren (eds.) (1991), S. 111-130.
- Muikku-Werner, Pirkko (1993): *Impositiivisuus ja kielellinen variaatio*. Joensuu. (= *University of Joensuu Publications in the Humanities* 14).
- Pavlidou, Theodossia (1994): Contrasting German-Greek politeness and the consequences. In: *Journal of Pragmatics* 21, S. 487-511.
- Sandig, Barbara (1986): *Stilistik der deutschen Sprache*. Berlin. (= *Sammlung Göschen* 2229).
- Schwitalla, Johannes (1994): Namen in Gesprächen. Erscheint in: Löffler, H. (Hg.): *Namenforschung*. Berlin/New York.
- Selting, Margret/Hinnenkamp, Volker (1989): Einleitung: Stil und Stilisierung in der Interpretativen Soziolinguistik. In: Hinnenkamp, Volker/Selting,

Margret (Hg.): Stil und Stilisierung. Arbeiten zur interpretativen Soziolinguistik. Tübingen. (= Linguistische Arbeiten 235). S. 1-23.

Tannen, Deborah (1984): Conversational Style: Analyzing Talk Among Friends. Norwood, N.J.

Yli-Vakkuri, Valma (1989): Suomalaisen puhuttelun piirteitä. In: Kauppinen, Anneli/Keravuori, Kyllikki (Hg.): Kielen käyttö ja käyttäjä. Helsinki. (= Äidinkielen opettajain liiton vuosikirja XXXVI). S. 42-74.

Anhang:

Auszug (1)

aus der Sendereihe „Deutschland-Gespräche“ (N3)

M Moderator

B Herr B. (Oberbürgermeister von Pforzheim)

S Frau S. (MdB-SPD)

A Frau A. (Justizministerin Niedersachsen)

M Sie haben Erfahrung gesammelt ehe Sie Oberbürgermeister wurden als Jurist [(...)]

B [ja ich [habe als Stadt-

A [>wie lange is denn das her wenn man fragen darf weil Justizminister alle n ganz anderes Bekenntnis zu der Frage ablegen daß ihre Verwaltungsrichter in der Lage sind dieses Thema längst zu lösen. gehen Sie [doch bitte auf [die Frage ein

B [nein [nein

A wie lang diese Verfahren im Verwaltungsverfahren liegen und nicht im gerichtlichen Verfahren.

B ich darf Ihnen nur folgendes sagen, beim Bundesamt für Zirkendorf / sind zweitausend Stellen nicht besetzt.

A na eben.

S [(...)]

M [Moment [die Frage man findet niemanden. man hat

A Verwalt[ungsdefizit

B jetzt achthundert[vierundzwanzig bitte?

S [wieso eigentlich nicht? wieso

[eigentlich nicht

B [weil niemand bereit ist diese Aufgabe zu erledigen?

S [aber nein]

A [können sie] doch durch Abordnung machen weil in der [in die ehemalige DDR [jeden Tag

B [nein [sie können- darf ich Ihnen sagen [sie können das nicht machen wenn die Tür auf[geht

M [kann ich mir auch nicht vorstellen

- A [ach
B und es kommen tausend Asylbewerber und sie müssen sie praktisch verwaltungsmäßig behandeln wie das so schön heißt [is es nicht
A Herr Becker [wir haben bei jedem
M lassen Sie ihn [doch mal (argu-) aus- zu Ende reden
B [nein es ist nicht möglich. es ist eine
M und argumentieren]
B gigantische] Verschwendung von Steuergeldern
A kein
Grundrecht
B die hier gemacht wird für Bürokratie (.) allein / wenn Sie bei fünfhundert- / äh tausend anhängigen Verfahren in diesem Jahr / ein'n Dolmetscher brauchen sind das 1,5 Millionen (.) Befassungen mit einem Dolmetscher. / es gibt nicht so viele. wenn Sie pro Dolmetscher mal hundert Mark rechnen sind das 150 Millionen' / um beispielsweise Menschen aus Rumänien anzuhören von denen sie ab (Uwurf) von Anfang an wissen daß sie nicht in den Schutz des Artikels 16 gehören. das Problem das wir haben und das nicht lösbar ist mit praktischen Maßnahmen ich kann Ihnen das als / es gibt nicht nur Regierungskunst es gibt auch eine Verwaltungskunst. diese Menge
A eben die fehlt
B zu bewältigen ist auch nicht sinnvoll. (.) ich habe mal ausgerechnet / wenn Sie sich vorstellen / Verwaltungsgerichte // Polizei (.) Verfassungsschutz (.) Bundesgrenzschutz ordentliche Gerichtsbarkeit Strafvollzug
? ((deutlich hörbares Ausatmen))
B Sozialhilfe Unterbringung Personalkosten (.) das ist eine Größenordnung in ich sag das mal so wie ich das empfinde ein Skandal gegenüber einfachen Rentnern das Geld so kaputt zu machen (.) durch Bürokratie' das ist völlig unververtretbar (.) und man hat noch die Dimension dieser Größenordnung noch nicht äh begriffen. stellen Sie vor die- in den neuen in den alten Bundesländern beträgt die Förderung für den sozialen Wohnungsbau
A aber das wissen wir doch
alle selbst[(...)
B [zwei Milliarden Mark. /
A das wissen [wir >sagen (Sie) plädieren Sie für
B [und hier
A eine Abschaffung des Artikels 16 [dann sollten Sie] das
B [ich bin]
A hier deutlich [sagen weil das näm]lich das gesamte
B [ja das natürlich]
A [Argument dafür ist.] (.) denn wenn Sie sagen
B [natürlich. ja] selbstverständlich
A eine gigantische Verschwendung von [Steuergeldern'] dann
B [ja / ja]
A haben Sie sich bereits jetzt von Artikel 16 [erheblich]
B [natürlich]

- A entfernt' das heißt Sie stehen in diesem Teil nicht mehr
 B ich
 A auf dem Boden der Verfassung die derzeit noch Gültigkeit
 hat. das möchte ich [damit erst mal festhalten.]
 B nein nein. [das das ist völlig richtig
 A [denn wenn Sie / wenn Sie an dem Grundrecht was nur]
 B ich [bin der Meinung daß Artikel 16 geändert werden muß']
 A Ausländern gilt vorwerfen [daß sie dafür]
 B ich werf das [nicht vor]
 A Steuergelder< Sie haben gesagt gigantische Verschwendungen
 und [haben dann die Dolmetscherkosten (.) die ja
 B [ja
 A das minimale der minimale Konsens für eine / Verständigung
 untereinander ist / wenn Sie das schon
 angreifen dann denke ich] sollten Sie es hier klar und
 B [(das seh ich anders)]
 A deutlich sagen daß Sie noch nicht mal mehr auf den
 Petersberger Beschl[üssen stehen] (.) sondern daß Sie eine B
 [nein ich bin]
 A [Abschaffung] des Artikels 16 wollen damit hier
 B [richtig]
 A die Zu[hörer und Zuschauer] das auch wissen und auch wir
 B [ja selbstverständlich]
 A wissen über was Sie diskutieren.
 B ja ja ich habe das
 vorausgesetzt ...

Auszug (2)

aus der Sendereihe „Wort um Wort“

V Herr V. (Moderator)

AV Frau V. (Leiterin des Flüchtlingsbüros des Finnischen
 Roten Kreuzes)

MP Herr P. (Innenminister)

AS Herr S. (Hauptvertrauensmann)

- AV ... ihmiset / jotka tänne tulee niin eivätkä ole
 ... Leute / die hierher kommen haben vielleicht auch nicht
 tienneetkään näitä eroja että / että
 gewußt was diese Unterschiede sind also
 mikä on pakolainen mikä on siirtolainen ja ja
 was heißt Asylant was heißt Einwanderer und und
 niinku näkyy näistä romanialaisista jotka Suomeen
 wie man sieht an diesen Rumänen die nach Finn[land
 V [mm-m
 mh
 AV halusivat ja yrittivät tulla niin he ilmotivat
 wollten und zu kommen versuchten, so gaben sie an
 ihan (h') suoraan et he tulevat töitä tänne hakemaan /

ganz (h') offen an daß sie hierher kommen um Arbeit zu suchen
mut öö ehkä olivat sitten niinku / väärällä
aber öh vielleicht waren sie dann sozusagen / unter einer falschen
nimikkeellä niitä töitä etsimässä täältä. /
Bezeichnung auf Arbeitsuche hier. /

V? niin (kyllä)
ja (schon)

MP tähän ehkä vielä vois jatkaa sen että / että
aran könnte man vielleicht noch anschließen daß / daß
kyllä Suomi ottaa / tänne / sellaset henkilöt / jotka
Finnland nimmt schon / hierher / solche Personen auf / die
täyttävät pakolaisuuden tunnusmerkit. // mutta [ei /
die Merkmale eines Flüchtling "erfüllen. // aber [nicht

?? [(-)

MP ilman muuta sella[sia jotka tulevat tänne / rajalle
ohne weiteres solch[e die hierher kommen / an die Grenze

AV [mm-m
[mh

MP ja ilmottavat että että he ovat turvapaikan tarpeessa ja
und angeben daß daß sie Asyl suchen und
tosiasiassa ovat todella nii / työnhaussa täällä.
in Wirklichkeit tatsächlich also / hier sind um Arbeit zu suchen.

V voit- voitko sää hyvin lyhyesti öö kertoa mikä on
kann- kannst du ganz kurz öh erzählen was ist
se raja millon millon saa turvapaikan ja millon saa öö
die Grenze, wann wann bekommt man Asyl und wann bekommt man öh
oleskeluluvan. onko se helposti ilmastavissa lyhyesti.
eine Aufenthaltserlaubnis. läßt sich das leicht kurz erklären?

MP no / voi sanoa näin että / että sillon jos kansalainen
na / man kann so sagen daß / daß dann wenn eine Person
vaatii öö suojelua hän ei häntä ei voida palauttaa
verlangt / öh Schutz, dann kann man sie nicht zurückschicken
(räuspert sich) siihen maahan mistä hän on tullu ni
in das Land woher sie gekommen ist dann
hänelle myönnetään joko turvapaikka tai oleskelulupa, /
wird ihr entweder Asyl oder ne Aufenthaltserlaubnis gewährt, /
ja oleskelulupa sillon jos jos öö ratkasu on
und ne Aufenthaltserlaubnis dann wenn wenn öh die Entscheidung
tilapäisempi / syystä taikka toisesta tila[päisempi. /
provisorischer ist / aus dem einen oder anderen Grund provi[sorischer

V [eli oletetaan että
hän [voisi joskus palata kotim-]
das heißt es wird angenommen daß sie [irgendwann zurückkehren
könnte in das Heim-

MP [ETTÄ HÄN VOISI jossakin vaiheessa palata takasin
omaan kotimaahansa. /
[DASS sie zu irgendeinem Zeitpunkt in ihr eigenes
Heimatland zurückkehren könnte. /

V Ari sull+oli nyt
Ari du hattest jetzt

S niin mä en o (.) kovinkaa huolestunu tästä että (.)

ja ich bin nicht besonders besorgt deswegen weil (.)
 täst keskus >tai> (.) käydään tätä keskustelua et
 wegen dieser Diskus- >oder> (.) daß darüber diskutiert wird ob
 elin- taso- pakolainen tai ei mää luotan kyl
 Wirt- schafts- flüchtling oder nicht ich hab schon Vertrauen in
 viranomaisiin täs suhteet et se valinta tehdään siellä,
 die Behörde in der Hinsicht daß die Entscheidung dort getroffen wird
 / ja: vaikeet mun on sitä arvioida et mitä nää ihmiset
 / und: ich kann es ja nicht beurteilen was diese Leute
 sit on. / mutta jos saa keskustelus palata vähän
 dann sind. / aber wenn man in der Diskussion ein bißchen
 taaksepäin nin / täs / ku Eero / kerto tästä heidän
 zureckkommen darf auf / hier / was Eero / erzählte von diesem ihrem
 päätöksestä ni / nin nin (.) täs kuvastu ihan selvästi
 Beschluß so / so (.) zeigte sich hier ganz deutlich
 et siin+o aika paljon tunnetta mukan siinä päätöksessä
 daß da ziemlich viel Gefühl dabei ist bei diesem Beschluß
 ja ja täst mun miest pitäs enemmän keskustella meidän (.)
 und und darüber sollte man denk ich viel mehr diskutieren
 über unsere (.)
 asenteesta ja suhtautumisesta et miks se on tällainen. /
 Haltung und Einstellung also warum ist die denn so. /
 elikkä mm mää laittasin näin että me ollaan erittäin
 also äh ich würd sagen wir können sehr
 huonoi sietämään erilaisuutta keskuudessamme / ja: ja mä
 schlecht Anderssein unter uns tolerieren / und: und ich
 uskon et meill+o aika huono itsetunto (.) peräti /
 glaube daß wir ein ziemlich schlechtes Selbstbewußtsein haben (.) sogar
 kun me kohdataa jotain jotain uutta, niin niin
 wenn wir mit etwas etwas Neuem konfrontiert werden, so so
 [nää tausta-asetelmat tässä niin nää ois mun miest syytä
 diese Hintergründe hier ich meine die sollten

V [(ja kai-)

(und vielleicht-)

S keskustella ihan niinkun julkisuudessa
 so ganz in der Öffentlichkeit diskutiert werden

VALLAN MAINIO OY
Keksikatu 5
00000 KAUPUNKI
Keksiosasto/Luoto

24.4.1992

Kaisa Ketonen

Länsitie 5

00500 HELSINKI

Lähetyksenne 5.4.92

Arvoisa asiakkaamme

Olemme tutkineet rinkelistänne löytyneen rautalangan alkuperää ja saaneet selville, että rautalanka on peräisin pellistä, jollaisilla rinkelit kohoavat tehtaalamme.

Rinkelipeltien kuntoon kiinnitetään kyllä erityistä huomiota, koska pellit jatkuvasti kuumassa uunissa kiertävinä haurastuvat helposti. Tässä tapauksessa vahinko on kuitenkin päässyt sattumaan, ja pala rautalankaa on painunut rinkelin sisälle.

Kaikeksi onneksi tuo vaarallinen esine ei saanut aikaan mitään vahinkoa.

Kiitokseksi asian esille tuomisesta lähetämme erillisenä näytepaketin tuotteitamme.

Toivomme luottamuksenne Vallan Mainiota kohtaan säilyvän.

Ystävällisin terveisin

VALLAN MAINIO

Leena Luoto
talousopettaja

ERILLISENÄ

Vallan Mainion tuotteita

VALLAN MAINIO OY
Keksikatu 5
00000 KAUPUNKI
Keksiosasto/Luoto

24.4.1992

Kaisa Ketonen

Länsitie 5

00500 Helsinki

Ihre Sendung vom 5.4.92

Sehr geehrter Kunde

Wir sind der Herkunft des Eisendrahtstücks in dem Kringel nachgegangen und haben herausgefunden, daß der Eisendraht von einem Rost stammt, auf dem die Kringel in unserer Fabrik aufgehen.

Auf den Zustand der Roste wird bei uns selbstverständlich [deshalb] sorgfältig geachtet, weil die Roste im Backofen ständiger Hitze ausgesetzt sind und deshalb leicht brüchig werden. In diesem Fall ist es jedoch zu einer Panne gekommen, und ein Eisendrahtstück ist in einem Kringel stecken geblieben.

Zum Glück hat dieser gefährliche Gegenstand keinen Schaden angerichtet.

Als Dank für die Meldung des Vorfalles übersenden wir mit getrennter Post ein Musterpäckchen unserer Produkte.

Wir hoffen, daß Ihr Vertrauen zu Vallan Mainio erhalten bleibt.

Mit freundlichen Grüßen
VALLAN MAINIO

Leena Luoto
Hauswirtschaftslehrerin

Lebensmittelhandlung Greiner
Herrn Baumann
Unter den Linden 24

D-W-3250 Hameln

Helsinki, 24.04.92

Unsere Kringellieferung vom 03.04.92
Ihr Brief vom 14.04.92

Sehr geehrter Herr Baumann,

**daß Sie Anlaß hatten, unsere Kringellieferung zu
beanstanden, bedauern wir sehr.**

Wir sind der Sache **sofort** nachgegangen, um die Herkunft des
Eisendraht**stücks** in dem Kringel zu ermitteln. Dabei hat sich
herausgestellt, daß das Draht**stück** von einem Rost stammt, auf
dem die Kringel in unserer Fabrik aufgehen **und gebacken werden**.

Auf den Zustand dieser Roste wird bei uns sehr sorgfältig geachtet.
Die Roste werden aber mit der Zeit brüchig, da sie im Ofen
ständiger Hitze ausgesetzt sind. In unserer Fertigung kam es dann
leider zu dieser Panne: Ein Eisendrahtstück löste sich und blieb
unbemerkt in einem Kringel stecken.

Wir sind erleichtert, daß dieser gefährliche Gegenstand keinen
Schaden angerichtet hat.

Wir sind Ihnen sehr dankbar dafür, daß Sie uns auf diesen
Fehler aufmerksam gemacht haben und **stimmen Ihnen zu:**
Solche Mängel dürften bei VALLAN MAINIO -Kringeln nicht
auftreten. Als Dank lassen wir Ihnen mit separater Post ein
Musterpäckchen unserer Produkte zugehen, **damit Sie die**
Geschmacksvielfalt unseres Sortiments ausprobieren
können.

Dürfen wir damit rechnen, daß Sie uns auch weiterhin als
Kringellieferanten vertrauen?

Mit freundlichen Grüßen
VALLAN MAINIO

Leena Luoto
Produktleiterin

Helsinki, le 24 avril 1992

V/réf.: v/lettre du 18/4/92

Monsieur,

Nous accusons réception de votre lettre citée en référence qui a retenu toute notre attention.

Il ressort de nos examens que le fil de fer que vous aviez trouvé dans un croissant VALLAN MAINIO provient d'un des plateaux de cuisson utilisés dans notre boulangerie. Ces plateaux, malgré un contrôle sévère auquel ils sont soumis, risquent en effet d'être détériorés **à la longue**, sous l'effet des hautes températures nécessaires au processus de cuisson.

Nous sommes heureux d'apprendre que cet objet inopportun, voire dangereux, a été repéré à temps et que les dégâts ont ainsi été évités.

Nous vous remercions d'avoir porté à notre connaissance cet incident qui, nous l'espérons, n'altérera pas la confiance que vous avez en la marque VALLAN MAINIO, **connue, de génération en génération, comme garantie d'une qualité supérieure.**

Nous vous faisons parvenir, sous pli séparé, un assortiment-cadeau de nos produits et vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments dévoués.

Le chef de produit

Leena LUOTO

Aus: Honkavaara/Kuronen/Ojanen/Steuer 1994.