

Dominika Zdrodowski

Kulturelle Spezifika der chilenisch-deutschen Wirtschaftskommunikation



Cuvillier Verlag Göttingen
Internationaler wissenschaftlicher Fachverlag

Diplomarbeit

am Institut für Angewandte Linguistik und Translatologie (IALT) der Universität Leipzig
über das Thema

Kulturelle Spezifika der chilenisch-deutschen Wirtschaftskommunikation

vorgelegt von
Dominika Zdrodowski

Referent: Univ.-Prof. Dr. habil. Klaus-Dieter Baumann
Korreferentin: Dr. Elke Krüger

Leipzig, 15.10.2010

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

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

1. Aufl. - Göttingen : Cuvillier, 2011

978-3-86955-791-5

© CUVILLIER VERLAG, Göttingen 2011

Nonnenstieg 8, 37075 Göttingen

Telefon: 0551-54724-0

Telefax: 0551-54724-21

www.cuvillier.de

Alle Rechte vorbehalten. Ohne ausdrückliche Genehmigung des Verlages ist es nicht gestattet, das Buch oder Teile daraus auf fotomechanischem Weg (Fotokopie, Mikrokopie) zu vervielfältigen.

1. Auflage, 2011

Gedruckt auf säurefreiem Papier

978-3-86955-791-5

Danksagung

Herrn Cristian Rojas Mariangel von der Firma Servifosas, Frau Isabel Torres, Frau Cristina Castillo von der *Universidad de Santiago de Chile* und Roberto Ruiz möchte ich herzlich danken für die Unterstützung und Betreuung bei der Vorbereitung, während des Forschungsaufenthalts in Chile und bei der Hilfe bei der Suche nach Interviewpartnern für mein Projekt.

Des Weiteren danke ich Herrn Univ. Prof. Dr. habil. Klaus-Dieter Baumann für die fachliche Betreuung und den ermunternden Beistand. Frau Dr. Elke Krüger danke ich für die freundliche Übernahme der Zweitkorrektur und vor allem für den moralischen Rückhalt während der Bearbeitungszeit.

Ein ganz besonderer Dank gilt meiner Familie in Polen, meinem Bruder Filip, darüber hinaus noch insbesondere Giovanni Guardado, Kati Piotrowski, Ananda Meyer Herraíz, Klaudia Löffler, Carina Wellmann, Stephen Rodríguez, Ulrike Stratmann, Markus Behrens, Christian Jakob, Danny Walther, Jana Berthold, Franziska Schlegel und Ylan Zopf. Sie alle haben mich mit ihrer geduldigen moralischen Unterstützung durch die vergangenen Monate getragen und bei der Fertigstellung dieser Arbeit geholfen.

Herrn Jorge Peña Sebald und Herrn Univ.-Prof. Dr. Jürgen Bolten von der Universität Jena danke ich für das Interesse, das sie meiner Arbeit entgegengebracht haben und für die freundliche und geduldige Beantwortung meiner Fragen.

Nicht zuletzt danke ich vor allem den Interviewpartnern für ihr Vertrauen und dafür, dass sie sich für die Durchführung der Interviews Zeit genommen und so die empirische Grundlage für diese Arbeit geschaffen haben.

Herrn Ronny Kriebisch und Stefan, ohne deren Unterstützung ich die vorliegende Arbeit nie zu Ende geführt hätte und allen anderen, die in irgendeiner Form einen Anteil an dieser Arbeit haben.

Leipzig,
im Oktober 2010

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	1
1.1. Ziele und Strukturierung der Arbeit	1
2. Begriffliche und theoretische Voraussetzungen	3
2.1. Interkulturelle Kommunikation	3
2.2. Der Kulturbegriff	5
2.3. Ansätze zur Beschreibung kultureller Spezifika	9
2.3.1. Kulturelle Kategorien nach Edward T. Hall	10
2.3.2. Kulturdimensionen nach Geert Hofstede	11
2.3.3. Kulturdimensionen nach Trompenaars	12
3. Methodischer Rahmen	16
3.1. Qualitative und quantitative Sozialforschung im Vergleich	16
3.2. Grundprinzipien qualitativer Sozialforschung	18
3.3. Das qualitative Leitfadenterview und seine Auswertung	19
4. Empirische Untersuchung	21
4.1. Zu meiner Rolle als Forscherin	21
4.2. Eingrenzung des Zielbereiches	22
4.3. Untersuchungszeitraum und Forschungsdesign	22
4.4. Felderschließung und <i>Sampling</i> der Studie	23
4.5. Statistisches Profil der Interviewpartner	24
4.6. Erhebung	26
4.7. Auswertung	27
5. Kulturelle Spezifika in der chilenisch-deutschen Wirtschaftskommunikation	28
5.1. Kulturelle Spezifika aus der Sicht der Vertreter deutscher Unternehmen . .	29
5.1.1. Kulturstandard Compadrazgo	31
5.1.2. Kulturstandard Personenorientierung	33
5.1.3. Hierarchiedenken	36
5.1.4. Kulturstandard Klassen- und Statusorientierung	42
5.1.5. Gegenwartsorientierung und Improvisation	46
5.1.6. Redlichkeit	53
5.2. Kulturelle Spezifika aus der Sicht der Vertreter chilenischer Unternehmen . .	59
5.2.1. Kulturstandard Sachorientierung	61
5.2.2. Kulturstandard Wertschätzung von Strukturen und Regeln	64
5.2.3. Kulturstandard Regelerorientierte, internalisierte Kontrolle	68
5.2.4. Nachhaltigkeit	72
5.2.5. Kommunikation	77
5.2.6. Kulturstandard Zeitplanung	82
5.2.7. Demokratische Firmenstrukturen	85
5.2.8. Kulturstandard Trennung von Lebens- und Persönlichkeitsbereichen	87
6. Kulturelle Spezifika aus der Sicht der Vertreter chilenischer und deutscher Unternehmen im Vergleich	91

7. Einschränkungen und weiterer Forschungsbedarf	96
Bibliographie	97
Anhang	102

Abbildungsverzeichnis

2.2. Das Eisbergmodell	6
2.2. Horizontale Ebenen von Kultur	7

Tabellenverzeichnis

4.5. Statistisches Profil der Interviewpartner: Chilenische Interviews	24
4.5. Statistisches Profil der Interviewpartner: Deutsche Interviews	25
5.1. Verteilung der Themen in den deutschen Interview.	30
5.2. Verteilung der Themen in den chilenischen Interviews.	60
6 Zusammenfassung der Ergebnisse: Deutsche Interviews	92
6 Zusammenfassung der Ergebnisse: Deutsche Interviews	94

1. Einleitung

1.1. Ziele und Strukturierung der Arbeit

Im Rahmen der Messen TerraTec und enertec in Leipzig fand vom 5. bis zum 8. März 2007 die AL-INVEST Green Ventures, die größte Kooperationsbörse für Unternehmen der Umwelt- und Energietechnik in Deutschland, statt. Unternehmen aus dem In- und Ausland hatten hier die Möglichkeit, Kooperationsmöglichkeiten zu sondieren und Geschäftskontakte zu knüpfen. Die Industrie- und Handelskammer (IHK) zu Leipzig, Mitveranstalterin der Green Ventures 2007, hatte Dolmetscher für diverse Sprachen eingestellt, um die Kommunikation zwischen den Vertretern der ausländischen und deutschen Unternehmen zu ermöglichen. Diese Dienstleistung wurde auch von einer chilenischen Delegation von Unternehmern in Anspruch genommen, die mit der Wirtschaftsförderorganisation EuroChile¹ nach Deutschland gekommen war. Ziel der Reise war der Aufbau von Geschäftskontakten im Bereich Umwelttechnik in Deutschland und Italien.

Ich wurde für den Zeitraum der Messe in Leipzig von der IHK Leipzig als Dolmetscherin für die Sprachen Englisch und Spanisch eingestellt und begleitete diese Delegation drei Tage lang bei Verhandlungen und der Besichtigung der einzelnen Messestände. Darüber hinaus war ich ihnen auch außerhalb des Rahmens der Green Ventures bei der Kontaktaufnahme zu deutschen Unternehmen behilflich.

Ich bekam durch meine Rolle als Dolmetscherin einen kleinen Einblick in die Spezifika der chilenischen Geschäftskommunikation. Es hatte den Anschein, dass diese im Vergleich zu der deutschen weniger sachlich verlief, wohingegen die „deutsche Sachlichkeit“ vor allem in Bezug auf die Durchführbarkeit von Kooperationsprojekten in Chile von den chilenischen Geschäftspartnern als Zeichen von Arroganz und Herablassung gedeutet wurde. So kam es im Laufe des Aufenthalts zu einigen Missverständnissen zwischen den deutschen und chilenischen Geschäftspartnern. Zum Beispiel reagierte ein chilenischer Geschäftsführer nach Absage eines Kooperationsangebotes des Vertreters eines deutschen Unternehmens für erneuerbare Energien mit der Begründung, dass es sich für ihn nicht lohne, persönlich verletzt und deutete die Absage als Überheblichkeit. In allen Verhandlungen scheiterten die Versuche der chilenischen Vertreter, durch persönliche Fragen und Witze eine Beziehungsebene herzustellen. Die deutschen Vertreter blieben ernst und distanziert, was die Chilenen wiederum sichtlich verwirrte.

Dieses und weitere Beispiele deuteten darauf hin, dass die Zugehörigkeit zu unterschiedlichen Kulturen die Kommunikation zwischen fremdkulturellen Geschäftsleuten beeinflusst.

Interkulturelle Handlungskompetenz ist sowohl für Mitarbeiter von international tätigen Unternehmen, als auch für Dolmetscher, die bei interkulturellen Interaktionssituationen vermitteln, von grundlegender Bedeutung, damit diese Interaktionsleistungen erfolgreich ablaufen können.

¹EuroChile (*Fundación Empresarial Comunidad Europea-Chile*) ist eine private Wirtschaftsförderorganisation, die 1992 von der chilenischen Regierung und der Europäischen Union gegründet wurde. Ziel ist der Aufbau, die Förderung und Festigung von Wirtschafts- und Handelsbeziehungen sowie Technologietransfer zwischen Chile und der EU. Ziel der Reise war der Aufbau von Geschäftskontakten im Bereich Umwelttechnik in Deutschland und Italien. Die chilenische Regierung unterstützt Investitionen in erneuerbare Energien. Der Aufenthalt in Deutschland sollte den chilenischen Unternehmern die Gelegenheit bieten, das deutsche technologische Angebot im Bereich der Umwelttechnik kennen zu lernen und die Möglichkeiten eines Technologietransfers im Bereich der erneuerbaren Energien zu erkunden.

Diese Arbeit untersucht kulturelle Spezifika² als potenzielle „kontextspezifische interkulturelle Konflikt- und Irritationsfelder“ (Hiller 2007) in der chilenisch-deutschen Wirtschaftsinteraktion auf mikroanalytischer Ebene. So soll das Verständnis der jeweiligen Kultur und die interkulturelle Handlungskompetenz für Unternehmensvertreter aus beiden Ländern und Dolmetschern, die für die Verständigung zu sorgen haben, verbessert werden. Weiterführend soll ein besseres Verständnis für eventuell kulturbedingt unterschiedliche Abläufe in der chilenisch-deutschen Wirtschaftsinteraktion geschaffen werden.

Drei wesentliche Teile bilden den Aufbau der vorliegenden Studie: ein theoretischer, ein methodischer und ein empirischer Teil. Grundlegend für diese Arbeit sind ausgewählte wissenschaftliche Konzepte der interkulturellen Forschung in Verbindung mit einer dazu passenden Erhebungsmethode der qualitativen Forschung. Die hier erarbeiteten Überlegungen, die ich zunächst strukturierend nachzeichne, stützen den empirischen Teil.

In Kapitel zwei, dem theoretischen Teil, wird zuerst der Fachbereich Interkulturelle Kommunikation (im Folgenden IKK) mit all seinen wissenschaftlichen Disziplinen und grundlegenden theoretischen Ansätzen beleuchtet und verdeutlicht, auf welchen Ansatz sich die vorliegende Arbeit stützt. Einen Schwerpunkt bildet hierbei das Konzept „Kultur“ als elementarer Baustein der IKK. Es wird eine Definition dieses wissenschaftlichen Konzepts gegeben und sein Einfluss auf die Wahrnehmung, das Verhalten und die kommunikativen Interpretationsmuster von Individuen, Gruppen und Gesellschaften verdeutlicht. Die hieraus resultierenden Annahmen bilden die Grundlage für die Auswahl der Erhebungsmethode des Interviews und seiner Durchführungsform.

In Kapitel drei präsentiere ich die wichtigsten wissenschaftlichen Ansätze der kulturvergleichenden bzw. kulturkontrastiven Forschung, stelle die von mir gewählte Vorgehensweise vor und zeichne die Überlegungen nach, die zur Auswahl meiner Vorgehensweise geführt haben.

Ausgehend hiervon werden in Kapitel vier das Forschungsanliegen und die konkrete Vorgehensweise im Feld beschrieben: Untersuchungszeitraum und Forschungsdesign, Felderschließung und *Sampling* der Studie, statistisches Profil der Interviewpartner und die Erfahrungen bei der Erhebung und Auswertung. Diese Vorgehensweise soll dem Prinzip der Offenheit bei der qualitativen Methode gerecht werden.

Nachdem der theoretische und methodologische Rahmen der Studie festgelegt und die Vorgehensweise im Feld erklärt wurde, befasst sich das Kapitel fünf mit der Präsentation der Ergebnisse.

Das Ziel dieses Untersuchungsteils ist die Lokalisierung, Rekonstruktion und Kategorisierung von kulturellen Spezifika, die jeweils aus der Sicht von Vertretern chilenischer und deutscher Unternehmen in der chilenisch-deutschen Wirtschaftsinteraktion als von der eigenkulturellen Norm abweichend wahrgenommen werden. Welche Phänomene werden als kulturspezifisch bezeichnet? Wie können sie mit den bisherigen Ergebnissen der kulturkontrastiven Forschung in Verbindung gebracht werden? In welchem kulturhistorischen Zusammenhang stehen sie? Ich beschränke mich hier aus forschungspraktischen Gründen lediglich auf die kulturellen Spezifika, die als unterschiedlich zur eigenen Kultur wahrgenommen werden, was aber nicht bedeuten soll, dass unterschiedliche Kulturen prinzipiell keine Gemeinsamkeiten haben.

Nachdem diese kulturellen Spezifika kontextspezifisch lokalisiert, rekonstruiert und kategorisiert wurden, werden die Kategorien mit konkreten Textbeispielen aus den Interviews untermauert und die Ergebnisse der Studie mit den bisherigen Resultaten der kulturkontrastiven Forschung in Verbindung gesetzt.

Abschließend stelle ich die Ergebnisse in Kapitel sechs einander zusammengefasst gegenüber und in Kapitel sieben wird ein Ausblick für weitere Forschungsmöglichkeiten gegeben.

²In Anlehnung an Alexander Thomas (1996: 112) werden unter kulturellen Spezifika Verhaltens-, Kommunikations-, Organisations- und Denkmuster der fremden Kultur verstanden, die von der Norm abweichen, welche im eigenen Land als selbstverständlich, typisch und verbindlich angesehen wird. Weshalb die Definition nicht komplett übernommen wurde, wird in Kapitel 2.1.3. erläutert.

2. Begriffliche und theoretische Voraussetzungen

Im folgenden Kapitel werden die theoretischen Konzepte vorgestellt, die dieser Arbeit zugrunde liegen. Der fast inflationäre Gebrauch der Konzepte IKK, Kultur und Kulturvergleich sowie deren interdisziplinäre Verwendung führt zu einer Vielzahl von Definitionen. Deswegen wird im Folgenden ein Überblick darüber gegeben, wie die einzelnen Konzepte in die für mich relevanten Forschungsdisziplinen eingebettet sind und welche Überlegungen mich bei der Auswahl der hier verwendeten Begriffe und Methoden geführt haben.

2.1. Interkulturelle Kommunikation

Maletzke hat in entsprechenden Ausführungen hervorgehoben:

„Wenn Menschen verschiedener Kulturen einander begegnen, bezeichnen wir die Prozesse, die dabei ablaufen, als ‚interkulturelle Kommunikation‘ oder auch ‚interkulturelle Interaktion.‘“ (Maletzke 1996:39) Im Fokus des Forschungsfeldes der IKK stehen Prozesse der Kommunikation, die kulturspezifisch beeinflusst sind. Somit behandelt die zentrale Frage der IKK das Verhältnis zwischen Kultur und Kommunikation. IKK als wissenschaftliche Fachdisziplin bzw. als Teildisziplin der Kommunikationswissenschaften ist in den 1960er Jahren in den Vereinigten Staaten und Kanada entstanden, wobei der Begriff IKK erstmals durch den US-amerikanischen Ethnologen Edward T. Hall (1959) verwendet wurde.

Halls Fokus lag auf den nonverbalen Elementen der Kommunikation. Er untersuchte das Raumverhalten, das Verständnis von Zeit sowie die Beziehung zwischen explizit und implizit übermittelten Informationen, der so genannten Kontextorientierung. Ausgangspunkt für die Entstehung dieser wissenschaftlichen Disziplin waren die aus Immigration und der Herausbildung einer multikulturellen Gesellschaft entstandenen Probleme, die schwerpunktmäßig in der Psychologie, der Soziologie und der Pädagogik behandelt wurden (Asante/Gudykunst 1989).

In Europa setzte sich die interkulturelle Forschungsrichtung seit den 1980er Jahren vor allem in Deutschland, Frankreich und den skandinavischen Ländern durch, wobei die Schwerpunkte hier auf interkultureller Wirtschaftsforschung (Management, Personalentwicklung, Werbung, Marketing) und interkultureller Pädagogik lagen (Lüsebrink 2005:3f.). Auch die Linguistik beschäftigt sich immer intensiver mit interkulturellen Fragestellungen.

In Deutschland hat die interkulturelle Forschung aktuell einen großen Einfluss auf die Geistes- und Sozialwissenschaften. Es lassen sich hier vier Hauptuntersuchungsfelder unterscheiden: interkulturelle Kommunikationsprozesse, Kulturtransfer, Prozesse der interkulturellen Wahrnehmung und die verschiedenen Formen der Interkulturalität. Das Erkenntnisinteresse der Forscher bezieht sich damit auf die interpersonale Kommunikation, liegt aber ebenso in der Netzwerkkommunikation und der öffentlichen Kommunikation.

Der Begriff IKK wird, je nach Fachdisziplin und Kulturraum, unterschiedlich weit gefasst. Eine enge, vor allem von Linguisten vertretene Definition grenzt IKK auf den Bereich der interpersonalen Face-to-Face-Kommunikation ein (ebd.:7). Laut Hinnenkamp bezieht sie sich auf „Kommunikationsformen, die die Menschen im interpersonalem Kontakt zum Ausdruck bringen – also zunächst einmal der ganze Bereich der verbalen, vokalen, nonverbalen, paraverbalen und ausdrucksmäßigen Kommunikation [...] Weiterhin soll der Kommunikationsbegriff dialogisch verstanden werden: Wenigstens zwei Menschen sind beteiligt, jeder Beitrag hat seinen Gegenbeitrag, jede Kommunikation ist sozial eingebunden“ (Hinnenkamp 1994:5).