

UNIVERSITÄT RIJEKA  
PHILOSOPHISCHE FAKULTÄT  
ABTEILUNG FÜR GERMANISTIK

**Hotspots in der interkulturellen Kommunikation**

Master-Arbeit

Verfasst von:

Sanja Dragić

Betreut von:

Ao. – Prof. Dr. Aneta Stojić

Rijeka, September 2016

## **Abstract**

Das Ziel der vorliegenden Master-Arbeit ist es, Hotspots in der interkulturellen Kommunikation darzustellen und auf dem Beispiel der deutsch-kroatischen Kommunikation erweisen. Im ersten Teil der Arbeit werden die wichtigsten Begriffe erklärt und die Hotspots, die für den Zweck dieser Arbeit wichtig sind, dargestellt. In dem zweiten, empirischen Teil der Arbeit werden zuerst Merkmale der deutschen und kroatischen Kultur festgestellt. Für die deutsche Kultur wurden Untersuchungen von Casper-Hehne, Hall und Hall und Markowsky und Thomas und für die kroatischen Kultur Untersuchungen von Lažnjak und Rajh, Anić und Budak benutzt. Die festgestellten Merkmale der beiden Kulturen wurden weiterhin gegenseitig verglichen, um Ähnlichkeiten und Unterschiede zu detektieren. Im nächsten Schritt wurde gezeigt, welche von den im theoretischen Teil beschriebenen Hotspots in einer deutsch-kroatischen Kommunikation vorkommen könnten. Bei der Feststellung der deutsch-kroatischen Unterschiede und Hotspots wurden auch Hofstedes Kulturdimensionen und Maletzkes Strukturmerkmale benutzt.

Schlüsselwörter: Kultur, Interkultur, interkulturelle Kommunikation, interkulturelle Kompetenz, Hotspots, deutsche Kultur, kroatische Kultur.

*Cilj ovog diplomskog rada je prikazati neke od hotspotova u interkulturalnoj komunikaciji te ih na primjeru njemačko-hrvatske komunikacije dokazati. U prvom dijelu rada se objašnjavaju najvažniji pojmovi i prikazuju hotspotovi važni za potrebe ovog rada. U drugom, empirijskom dijelu rada, najprije se utvrđuju obilježja njemačke i hrvatske kulture. Za njemačku kulturu korištena su istraživanja od Casper-Hehne, Halla i Hall te Markowskog i Thomasa, a za hrvatsku kulturu korištena su istraživanja od Lažnjak i Rajh, Anić i Budak. Utvrđena obilježja se nadalje međusobno uspoređuju radi detektiranja sličnosti i razlika među njima. U idućem koraku je pokazano koji se od hotspotova opisanih u teorijskom dijelu mogu pojaviti u njemačko-hrvatskoj komunikaciji. U utvrđivanju njemačko-hrvatskih razlika i hotspotova korištene su Hofstedove kulturne dimenzije i strukturalna obilježja od Maletzkea.*

*Ključne riječi: kultura, interkultura, interkulturalna komunikacija, interkulturalna kompetencija, hotspotovi, njemačka kultura, hrvatska kultura.*

## **Inhaltsverzeichnis**

1	Einleitung.....	1
2	Darstellung der Grundbegriffe.....	3
2.1	Kultur und Interkultur.....	3
2.2	Interkulturelle Kommunikation.....	4
2.3	Interkulturelle Kompetenz.....	4
2.4	Hotspots.....	5
3	Strukturmerkmale von Kultur nach Maletzke.....	7
4	Hofstede's fünf Kulturdimensionen.....	10
5	Hotspots in der interkulturellen Kommunikation.....	12
5.1	Sprache.....	12
5.2	Händedruck.....	13
5.3	Anrede.....	14
5.4	Proxemik.....	15
5.5	Haptik.....	15
5.6	Besuch.....	16
5.7	Persönliche Fragen.....	17
6	Empirischer Teil.....	18
6.1	Datenkorpus.....	18
6.2	Merkmale der deutschen Kultur.....	19
6.3	Die Kultur der Kroaten.....	22
6.4	Vergleich der deutschen und kroatischen Kultur.....	25
6.5	Hotspots in der deutsch-kroatischen Kommunikation.....	27
7	Schluss.....	31
8	Quellenverzeichnis.....	33

## **Eidesstattliche Erklärung**

Hiermit erkläre ich, dass ich die am heutigen Tag abgegebene Master-Arbeit selbstständig verfasst und ausschließlich die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe.

Rijeka, den \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

# 1 Einleitung

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit Hotspots in der interkulturellen Kommunikation und dem Vergleich der deutschen und kroatischen Kultur, aus welchem dann auch die möglichen Hotspots in der deutsch-kroatischen Kommunikation abgeleitet werden sollen.

Im ersten Kapitel werden die Grundbegriffe erklärt. Es handelt sich um die Begriffe "Kultur", "interkulturelle Kommunikation", "interkulturelle Kompetenz", "Interkultur" und "Hotspots".

In den folgenden zwei Kapiteln werden Maletzkes Strukturmerkmale der Kultur und Hofstedes Kulturdimensionen beschrieben. Diese Modelle helfen bei der Feststellung der Unterschiede zwischen zwei oder mehreren Kulturen. Sie helfen auch zum besseren Verständnis der eigenen Kultur und zur Entwicklung einer Toleranz gegenüber der fremden Kultur.

Im vierten Kapitel werden die Hotspots näher dargestellt. Hotspots sind zahlreich und können in sehr unterschiedlichen Bereichen vorkommen. Dargestellt werden die Hotspots in Sprache, Händedruck, Anrede, Proxemik, Haptik, Besuch und persönlichen Fragen.

Das fünfte Kapitel enthält den empirischen Teil der Arbeit. Aufgrund der Analyse von drei Untersuchungen, die von Casper-Hehne, Hall und Hall und Markowsky und Thomas durchgeführt wurden, werden die Merkmale der deutschen Sprache festgestellt.

Neben der Analyse der deutschen Kultur wird auch die Analyse der kroatischen Kultur gemacht. Die Kultur der Kroaten wurde nicht viel erforscht und daher wurde auch nicht viel über sie geschrieben. Die Darstellung der kroatischen Kultur basiert daher auf zwei Untersuchungen, in denen Hofstedes Kulturdimensionen in der kroatischen Kultur untersucht wurden. Außerdem werde ich auch meine eigenen Betrachtungen als kroatische Muttersprachlerin äußern.

Nach der Analyse und Feststellung der Grundmerkmale der deutschen und kroatischen Kultur werden diese zwei Kulturen verglichen, um die Ähnlichkeiten, Unterschiede und Hotspots festzustellen.

Am Ende folgt eine Zusammenfassung dessen, was in den sechs Kapiteln dieser Arbeit bearbeitet und untersucht wurde.

Diese Master-Arbeit hat zwei Ziele. Das erste Ziel ist auf kulturelle Unterschiede und Situationen, in denen sie spürbar sind, aufzuweisen. Solche Situationen können für den weiteren Ablauf des Gesprächs und die Beziehungsentwicklung von großer Bedeutung sein. Das zweite Ziel ist die Darstellung der Orte, an denen es in einer deutsch-kroatischen Kommunikation zu Problemen und Missverständnissen kommen kann. Obwohl die deutsche und kroatische Kultur sehr ähnlich sind, gibt es Bereiche, in denen sie Unterschiede erweisen. Diese kulturellen Unterschiede sollen hier festgestellt und bewiesen werden.

## 2 Darstellung der Grundbegriffe

Bevor man sich mit den Hotspots in interkultureller Kommunikation beschäftigen kann, müssen zuerst die Grundbegriffe erklärt werden. Deswegen werden in diesem Kapitel die Begriffe der "Kultur", "Interkultur", "interkulturellen Kommunikation", "interkulturellen Kompetenz" und "Hotspots" näher dargestellt.

### 2.1 Kultur und Interkultur

Kultur und ihre Beschreibung sind ziemlich abstrakt. Man kann sie auf verschiedene Art und Weise interpretieren und verstehen, oder wie Busch (2013: 111) sagt, was Mitglieder einer Gesellschaft als Kultur definieren, wird dann auch für sie relevant sein. Um eine Kultur überhaupt zu definieren, muss man sie mit einer anderen Kultur vergleichen. Auf diese Weise kann festgestellt werden, welche Gemeinsamkeiten und Unterschiede sie haben.

Nach Erll und Gymnich (2013: 26) kann Kultur als intern heterogenes Netzwerk, welches nach außen hin offen und ständigen Veränderungen ausgesetzt ist, definiert werden.

Für Gerhard Maletzke (1996: 16) ist Kultur das, was Menschen aus sich und ihrer Welt machen und die Art, wie sie leben. Es handelt sich um ein „System von Konzepten, Überzeugungen, Einstellungen und Wertorientierungen, die sowohl im Verhalten und Handeln der Menschen als auch in ihren geistigen und materiellen Produkten sichtbar werden“.

Kultur besteht nach Hansen (2003: 39 in Erll und Gymnich 2013: 20) aus drei Dimensionen: der mentalen (Kommunikation, Denken, Empfinden und Verhalten bzw. Handeln), materialen (Medien und andere kulturelle Artefakte wie Literatur, Photographie, Fernsehshows, Theaterstücke) und sozialen (konkrete Interaktionen innerhalb einer Gruppe oder einer Gemeinschaft und deren Strukturen und Institutionen).

Durch das Zusammentreffen der Eigenkultur (Kultur A) mit der Fremdkultur (Kultur B) kommt es

zu einer Interaktion zwischen diesen zwei Kulturen, aus der sich dann eine kulturelle Überschneidungssituation, nämlich die Interkultur (Kultur C) ergibt. Dabei darf die neu entstandene Kultur C nicht als Kombination von Kultur A und B angesehen werden, sondern als etwas ganz neuartiges, als eine Zwischenkultur (Thomas 2005: 33 in Erll und Gymnich 2013: 36).

## **2.2 Interkulturelle Kommunikation**

Die Menschen sind soziale Lebewesen und daher liegt es in ihrer Natur, Gesellschaft zu suchen und mit anderen Menschen zu kommunizieren. Das hat schon der berühmte Kommunikationswissenschaftler Paul Watzlawick mit seinem bekanntesten Axiom "man kann nicht, nicht kommunizieren" bestätigt.

Unter dem Begriff interkulturelle Kommunikation versteht man die sprachliche und/oder nonverbale Kommunikation zwischen zwei oder mehreren Gesprächspartnern, die aus unterschiedlichen Kulturen stammen. Im weiteren Sinn kann unter diesem Begriff außer der face-to-face Kommunikation auch die Kommunikation per Medien (Film, Fernsehen, Radio, Internet, Literatur) verstanden werden (Erll und Gymnich 2013: 78).

Das Ziel jeder Kommunikation ist der Austausch von Informationen zwischen den Gesprächspartnern, aber vor allem das Verstehen. So ist das Ziel einer interkulturellen Kommunikation das interkulturelle Verstehen.

## **2.3 Interkulturelle Kompetenz**

Interkulturelle Kompetenz ist eine der Schlüsselkompetenzen für erfolgreiche Kommunikation. Interkulturell kompetent zu sein bedeutet, dass man das eigene und fremde Wahrnehmen, Urteilen, Empfinden und Handeln erfasst, respektiert und toleriert (Thomas 2003: 143 in Erll und Gymnich 2013: 10).



Interkulturelle Kompetenz besteht aus drei Teilkompetenzen, der kognitiven, affektiven und pragmatisch-kommunikativen.

Die kognitive Teilkompetenz beinhaltet das Wissen über die Fremdkultur, kulturelle Unterschiede und die Selbstreflexivität bzw. die Fähigkeit über eigene Einstellungen, Verhaltensweisen, Kommunikationsmuster und Selbstbilder nachzudenken.

Die affektive Teilkompetenz beinhaltet unsere positive und negative Einstellungen und Handlungen gegenüber der Fremdkultur und ihren Angehörigen.

Zur pragmatisch-kommunikativen Kompetenz gehört der Einsatz von kommunikativen Mustern und Konfliktlösungsstrategien, um eine positive Kommunikation zu verschaffen (Earll und Gymnich 2013: 13).

## **2.4 Hotspots**

Michael Agar führt das Konzept der Rich Points ein. Unter diesem Konzept versteht man Stellen in der Kommunikation, an denen es oft zu Problemen und Missverständnissen kommt. Solche Stellen können in einer Kommunikation zwischen zwei Kommunikationspartnern der gleichen Sprache vorkommen, aber viel öfter und verbreiteter sind sie in einer interkulturellen Begegnung.

Hier handelt es sich aber nicht um die interkulturelle Kommunikation, sondern um individuelles Verhalten und kulturelle Muster. Gerade deswegen gibt es Rich Points nicht nur im Vergleich von zwei oder mehreren Kulturen, sondern auch innerhalb einer Kultur. Für Herringer (2007: 162) sind Rich Points reich, weil sie Einsichten in die eigene und die fremde Kultur ermöglichen und weil sie uns zeigen, wie man eigene Erwartungen prüfen kann.

Rich Points können als Stolpersteine bezeichnet werden, über welche man fällt, wenn man mangelnde kulturelle Kenntnisse und Verstehens- und Kommunikationsprobleme hat (vgl. ebd. 164).

Heringer generalisiert Agars Konzept der Richpoints und durch diese Generalisierung in der interkulturellen Kommunikation entstehen Hotspots.

Hotspots werden als heiße Stellen, Brennpunkte oder sogar Stolpersteine in interkultureller Kommunikation bezeichnet. Sie sind in jeder Kultur anwesend. Es handelt sich um Sprachhandlungen, die sowie sprachspezifisch als auch kulturspezifisch sind, bzw. um Situationen und Aspekte, die in einer interkulturellen Begegnung vorkommen und in denen die kulturellen Unterschiede der Gesprächspartner spürbar werden (vgl. ebd. 162).

### 3 Strukturmerkmale von Kultur nach Maletzke

Der Kommunikationswissenschaftler Gerhard Maletzke entwickelte verschiedene Strukturmerkmale von Kultur. Diese Merkmale bezeichnet er als Kategorien, in denen sich Kulturen von einander unterscheiden und gewisse spezifische Merkmale aufheben.

Zu diesen Strukturmerkmalen zählt Maletzke Wahrnehmung, Zeiterleben, Raumerleben, Denken, Sprache, nichtverbale Kommunikation, Wertorientierung, Verhaltensmuster und soziale Beziehungen (Maletzke 1996: 42).

Die Wahrnehmung erfolgt selektiv. Das, was wir visuell, taktil und olfaktorisch wahrnehmen ist sehr kulturspezifisch. So werden einige Kulturen mehrere Sorten von Schnee unterscheiden, während andere keine Unterschiede sehen. Ebenso haben einige Kulturen feinere Abstufung der Farben im Farbspektrum als die anderen (Erlil und Gymnich 2013: 38).

Dass Zeiterleben kulturspezifisch ist, sieht man schon im Bestehen von verschiedenen Kalendern. Aufgrund der Art und Weise wie eine Kultur Zeit versteht, unterscheidet E. T. Hall monochrome und polychrone Kulturen.

Monochrome Kulturen haben eine rigide Einteilung der Zeit und Pünktlichkeit ist äußerst wichtig. Zu solchen Kulturen gehören die meisten Kulturen West- und Nordeuropas, wie z. B. Deutschland oder die Niederlande.

Bei den polychronen Kulturen hingegen herrscht eine flexible, nicht strikt geplante und organisierte Zeiteinteilung (vgl. ebd. 39).

Zu dem Raumerleben gehört die Gestaltung des Raums, die Orientierung im Raum, Trennung des privaten vom öffentlichen Raum, räumliche Distanz (Proxemik) und die Bedeutung, die dem Raum zugeteilt wird (vgl. ebd. 40).

Als Beispiel gibt Maletzke die Bewohner von Bali und ihr Raumerleben:

„Bei den Bewohnern von Bali ist das Alltagsleben in ungewöhnlichem Ausmaß auf den Raum und auf räumliche Orientierung hin ausgerichtet. Der Berg repräsentiert

Heiligkeit, die See ist eine Zone von Gefahr und bösen Geistern, Höhe wird mit Reinheit assoziiert. Man schläft mit dem Kopf zu den Bergen und mit den Füßen zum Meer hin. Der Familienschrein steht auf der Inlandseite des Hauses in Bergrichtung, während die Küche sich auf der Seeseite, also zur Küste hin befindet. Dorffriedhöfe liegen auf der Küstenseite“ (Maletzke 1996: 60).

Im Merkmal des Denkens weisen sich verschiedene und unterschiedliche Denkformen und Denkstile auf. Maletzke unterscheidet vier Gegensatzpaare: logisches/prälogisches Denken, induktives/deduktives Denken, abstraktes/konkretes Denken und alphabetisches/analphabetisches Denken (vgl. ebd. 63).

Denken, welches analytisch, rational und linear vorgeht, ist logisches Denken. Das Gegenteil davon ist prälogisches Denken, welches ganzheitlich, assoziativ und affektiv ist.

Wenn man von empirischen Einzelfällen ausgeht, denkt man induktiv. Wenn man von allgemeinen, theoretischen Annahmen vorgeht, denkt man deduktiv.

Das alphabetische und unalphabetische Denken unterscheiden sich in der Schriftlichkeit der Kultur, bzw. die erste Denkweise ist für Schriftkulturen und die zweite für Kulturen ohne Schriftsystem charakteristisch (Erll und Gymnich 2013 40).

Um die Verwendungsweisen der Sprache, die hochgradig kulturspezifisch sind, voneinander zu trennen und zu unterscheiden, hat Hall die Begriffe high-context und low-context eingeführt. Diese zwei Begriffe dienen zur Unterscheidung von Kulturen, in denen die Bedeutung klar aus der projizierten Sprache feststellbar ist von Kulturen, in denen das Nonverbale bei dem Entkodieren der Bedeutung des Gesagten eine wichtige Rolle hat.

Low-context Kulturen sind kontextungebunden. Die Wörter dieser Sprache haben mehr oder weniger dieselbe Bedeutung unabhängig vom jeweiligen Kontext. Hier wird also auf einer Sachebene kommuniziert. Solche Kulturen haben auch ein monochronisches Zeitkonzept. Zu solchen Kulturen gehören z. B. Deutschland und Großbritannien.

Bei high-context Kulturen sind die Wörter stark an den Kontext gebunden. Hier spielt auch die Beziehung der Gesprächspartner eine wichtige Rolle. Solche Kulturen haben ein polychronisches Zeitkonzept. Zu diesen Kulturen gehören u. a. Indien und Italien (Erll und Gymnich 41).

Die Werte und Normen einer Kultur können sich verschieden in konkreten Verhaltensweisen niederschlagen, wobei es oft zu Missverständnissen kommen kann.

Soziale Beziehungen sind in der Gliederung der Gesellschaft sichtbar. Die Gesellschaft ist ein äußeres Ordnungssystem und durch ihre Gliederung kann vieles über das innere, mentale System offenbart werden. Soziale Gruppierungen wie Familie, Verwandtschaftsbeziehungen, Klassen- und Kastenexistenz, Freundschaft, Verhältnis des Individuums gegenüber der Gruppe sind sehr kulturabhängig (vgl. ebd. 43).

## 4 Hofstedes fünf Kulturdimensionen

Das bekannteste und weitverbreitetste Modell zur Erfassung kultureller Unterschiede sind Hofstedes fünf Kulturdimensionen. Die Untersuchungen, die zu diesem Modell führten, fanden in den Jahren 1968 und 1972 statt. In den Untersuchungen nahmen 100 000 Arbeiter des IBM-Konzerns aus über 70 Ländern teil. Das Resultat ist die Einteilung in fünf zentrale Werte, die Hofstede Kulturdimensionen nennt.

Die erste Kulturdimension ist Machtdistanz. Diese Dimension definiert Hofstede als das erwartete und akzeptierte Ausmaß von Übermacht der größeren über die weniger mächtigen Mitglieder einer Institution oder Organisation. Hofstede hat auch einen Machtdistanzindex entwickelt, der zeigen soll, wie groß oder klein die Ungleichheit in einer Gesellschaft ist (Hofstede 2006: 59 in Erll und Gymnich 2013: 44).

Zu den Ländern mit dem höchsten Machtdistanzindex zählen Malaysia, Slowakei, Guatemala, Panama, Philippinen, Russland und Rumänien. Den niedrigsten Machtdistanzindex haben Österreich, Israel, Dänemark, Neuseeland und Irland (vgl. ebd.).

Kulturen werden weiterhin nach dem Grad der Selbstständigkeit bzw. Abhängigkeit ihrer Angehörigen von der Gesellschaft unterschieden. So werden hier Individualismus und individualistische Gesellschaften von Kollektivismus und kollektivistischen Gesellschaften unterschieden.

Individualismus ist ein Merkmal von Gesellschaften, bei denen es zwischen Individuum und Gesellschaft keine starken Verbindungen gibt. Vom Individuum wird erwartet, dass er sich um sich selbst und seine Familie kümmert. Kollektivismus kennzeichnet sich durch einen hohen Grad der Abhängigkeit von der Gesellschaft. Solche Gesellschaften sind "wir" orientiert, während Individualgesellschaften eher "ich" orientiert sind (Erll und Gymnich 2013: 47).

Zu den Kulturen mit dem höchsten Index des Individualismus gehören die USA, Australien, Großbritannien und Kanada, während den niedrigsten Wert Guatemala, Ecuador, Panama,

Venezuela, Kolumbien und Pakistan haben (vgl. ebd.).

In der dritten Kulturdimension unterscheidet Hofstede soziokulturelle Kategorien der Maskulinität und Feminität.

Maskuline Gesellschaften haben eine klare emotionale Abgrenzung zwischen den Geschlechtsrollen. Männer sind diejenigen, die Brot ins Haus bringen während Frauen mehr Wert auf die Lebensqualität legen und sensibler sind. Einkommen, Anerkennung und Möglichkeit zur Beförderung sind in maskulinen Gesellschaften sehr wichtig.

Feminine Gesellschaften sind Gesellschaften, in denen es keine so klare emotionale Abgrenzung zwischen Männern und Frauen gibt. Hier sollen beide Geschlechter zur gleichen Zeit bescheiden und sensibel sein und Wert auf die Lebensqualität legen. Für feminine Gesellschaften sind Arbeitsklima, angenehme Umgebung und Sicherheit des Arbeitsplatzes von großer Bedeutung.

Die Länder mit dem höchsten Maskulinitätsindex sind Japan, Deutschland, die USA, Frankreich und der Iran (Hofstede 2006: 166 in Erll und Gymnich 2013: 47).

Die nächste Kulturdimension ist Unsicherheitsvermeidung. Es handelt sich darum, wie sehr oder wenig sich eine Kultur von undeutigen und unbekanntem Situationen bedroht fühlt.

Hofstedes letzte Dimension ist die Langzeit- bzw. Kurzzeitorientierung.

Kulturen, die langzeitorientiert sind, haben die Zukunft und den künftigen Erfolg im Blick. Von großer Bedeutung für solche Kulturen sind Beharrlichkeit und Sparsamkeit. Am obersten Platz des Index der Langzeitorientierung stehen östliche Staaten wie China, Hongkong, Taiwan, Japan, Vietnam und Südkorea.

Kurzzeitorientierte Kulturen legen mehr Wert auf das Gegenwärtige und Vergangene. Wichtig für diese Kulturen sind die Erfüllung sozialer Pflichten, das Bewahren der Dignität und Respekt für Traditionen (Hofstede 2006: 311 in Erll und Gymnich 2013: 49).

## **5 Hotspots in der interkulturellen Kommunikation**

Hotspots sind zahlreich. Sie können in verschiedenen Situationen vorkommen. Zu den häufigsten Hotspots zählt Heringer (2007: 161) folgendes: Begrüßung, sich vorstellen, Anreden und Namen, Sprache, persönliche Fragen, Einladungen, Geschenke, Ja und Nein sagen, Gesprächsverlauf und Redeübernahme, Schweigen, Themen und Topiks, Zuhörgewohnheiten, Kritik anbringen, sich entschuldigen, Überzeugen, Körpersprache, Beenden eines Kontakts.

Für diese Arbeit sind die Hotspots Sprache, Händedruck, Anrede, Proxemik, Haptik, Besuch und persönliche Fragen wichtig.

### **5.1 Sprache**

Bei einer interkulturellen Begegnung stellt sich die Frage, auf welcher Sprache die Kommunikation stattfinden soll. Heringer (2007: 169) betont, dass in solchen Situationen entweder einer der Gesprächspartner auf der Muttersprache des anderen sprechen wird, wobei er als Fremdsprachler nicht über dieselben Kenntnisse verfügt und so auch potenziell nicht ganz verstanden wird. Eine weitere Möglichkeit, im Falle dass die beiden Kommunikationspartner die gegenseitigen Sprachen nicht sprechen, ist Kommunikation auf einer dritten Sprache. Da diese Sprache für beide Kommunikationspartner eine Fremdsprache ist, werden die Beteiligten früher oder später auf die Grenzen ihres Fremdsprachenwissens stoßen. Hier kann es auch dazu kommen, dass einem das Wort fehlt, um etwas genau zu beschreiben, dass man das Wort überhaupt nicht kennt oder dass man grammatisch inkorrekte Sätze bildet. Den Hauptgrund der Kommunikation im Auge behaltend wird man auf solche Fehler nicht viel Acht geben, denn die Botschaft kann auch so übertragen werden.

In manchen afrikanischen Ländern ist Mehrsprachigkeit ganz normal. So ist beispielsweise in der Elfenbeinküste Französisch die offizielle Sprache, weil sie früher eine der französischen Kolonien war. In Kenia, Tansania, Nigeria, Gambia und Südafrika wird Englisch gesprochen (Heringer 2007: 168).



Während in einigen Ländern mehrere Sprachen gesprochen werden, gibt es auch Länder, die erwarten, dass kommende Gäste ihre Sprache sprechen können. Eine solche Sprache ist nach Mayr und Thomas (2008: 35) das Französische. Franzosen sind nämlich sehr stolz auf ihre Sprache und das Beherrschen ihrer Sprache ist für sie ein Zeichen der Kultiviertheit.

Wie es wegen der sprachlichen Barriere zu Missverständnissen zwischen den Kommunikationspartnern kommen kann, zeigt Broszinsky-Schwabe an zwei Beispielen. Im ersten Beispiel entsteht ein Missverständnis aufgrund der falschen Aussprache. Es handelt sich um die Schwierigkeiten bei dem Aussprechen der Buchstaben "r" und "l" in der asiatischen Kultur:

"15 japanische Touristen mussten eine Nacht in einer israelischen Siedlung im Westjordanland verbringen, weil sie den Buchstaben "l" nicht aussprechen konnten. Die israelische Zeitung "Mafriv" berichtete, die Reisegruppe habe einen Ausflug in die nordisraelische Stadt Afula vorgehabt. Weil sie das "l" jedoch wie ein "r" artikulierten, erhielten sie versehentlich Karten für die Siedlung Ofra im nördlichen Westjordanland. Als die Touristen am späten Abend in der streng bewachten Siedlung eintrafen, habe der verdutzte Wärter erklärt, dass es kein "nahes Hotel" gebe. Die Japaner mussten in der Siedlung übernachten, die als eine der radikalen Hochburgen in den Palästinensergebieten gilt" (Die Welt 15.5.2007 in Broszinsky-Schwabe 2011: 106).

## **5.2 Händedruck**

Bei dem Händedruck gibt es auch verschiedene Varianten, wobei er fester Bestandteil einer Begrüßung sein kann, oder auch gar nicht vorkommen muss.

In Ländern wie Deutschland oder den USA ist der Händedruck eine der häufigsten Gesten und in Österreich, so Heringer (2007: 165), sei er obligatorisch.

In anderen Kulturen ist diese Begrüßungsweise eher unüblich oder sogar beleidigend wegen Körperkontakt, besonders bei Interaktionspartnern verschiedenen Geschlechts. So ist diese Art der Begrüßung beispielsweise in Iran nur zwischen Männern typisch.

Erl und Gymnich (2013: 131) betonen, dass der Händedruck nicht nur vom Geschlecht, sondern auch in seiner Intensität kulturabhängig sein kann. So ist er in Deutschland und den USA länger und intensiver als in anderen Kulturen, wie z. B. Frankreich, wo dies als aufdringlich vorkommen kann. Auch in arabischen Ländern dauert der Händedruck kürzer und ist weniger intensiv, aber ein allzu schlaffer Händedruck wird genauso wie ein allzu starker Händedruck negative Reaktionen auswirken.

Händedruck ist in Japan keine übliche Begrüßungsform, aber er wird im Geschäftsleben in Begegnung mit westlichen Geschäftspartnern als Zugeständnis an deren Kultur praktiziert. Dabei wird der Händedruck mit einer Verbeugung begleitet und der Abstand ist größer als üblich im Westen.

Auf den Philippinen wird der Händedruck mit einem kräftigen Schlag auf den Rücken begleitet, aber wie Heringer (2007: 165) betont, jedoch nur zwischen Männern.

In Malaysia hat der Händedruck eine Form des Ausstreckens der beiden Hände, wonach man die Hände des Gesprächspartners leicht streift und die Hände an die eigene Brust führt, womit man ausdrückt, dass man den Partner vom Herzen grüßt.

### **5.3 Anrede**

Bei Anreden gibt es auch verschiedene Möglichkeiten, die kulturbedingt sein können. Als einer der bekanntesten Hotspots der deutschen Kultur sieht Heringer (2007: 166) das deutsche Du-Sie-Ihr-System, weil Deutsche großen Wert auf die Förmlichkeit legen, im Gegensatz zu Schweden oder Norwegen, die nur die Du-Form benutzen.

Im Arabischen gibt es die Sie-Form auch nicht, denn die Höflichkeitsform empfindet der Araber als eine Selbsterniedrigung (Hess Lüttich in Thum, Fink 1993: 1016).

Pahlke und Thomas (2009: 23) führen an, dass es in Norwegen in den 1970er-Jahren zur Abschaffung der Sie-Form kam und dass die Gleichberechtigung von Personen eine große Rolle spielt.

#### **5.4 Proxemik**

Auch der räumliche Abstand, der von Gesprächspartnern als angemessen empfunden wird (Proxemik), ist stark kulturabhängig. Kollektivistische Kulturen, wie z. B. Lateinamerika, Afrika, Vorderes Orient, Indien und Pakistan haben einen wesentlich geringeren Körperabstand als die individualistischen Gesellschaften, wie z. B. die USA oder Deutschland.

Würden sich beispielsweise ein Japaner und ein Südamerikaner begegnen, würde es ihnen unmöglich sein eine Entfernung, bei der sich beide wohlfühlen würden, zu finden. Der Grund dafür ist ein stark divergierender Körperabstand zwischen diesen beiden Kulturen.

Ein zu nahes Heranrücken des Lateinamerikaners wird von dem Japaner als aufdringlicher und unverschämter Verstoß gegen die Höflichkeitsnormen empfunden. Ein Wegrücken des Japaners wird der Südamerikaner als Ablehnung interpretieren.

#### **5.5 Haptik**

Auch das Berührungsverhalten (Haptik) ist kulturspezifisch. Welche Arten der Berührung während eines Gesprächs erlaubt sind, hängt vom Geschlecht der Kommunikationspartner und deren Beziehung zueinander ab. Im öffentlichen Raum in Deutschland gibt es mehr Berührungen zwischen Interaktionspartnern verschiedenen Geschlechtes als in einigen anderen Kulturen. In

jeder Kultur gibt es auch spezifische Körperteile oder Tabuzonen, die nicht berührt werden dürfen. In manchen asiatischen Kulturen ist der Kopf eine Tabuzone, da er als Sitz des Geistes betrachtet wird.

Zu den wichtigsten Faktoren, die Einfluss auf das Berühren haben, zählt Neuliep (2006: 308 in Erll und Gymnich 2013: 117) die Umgebung (öffentlicher oder privater Raum), die Körperstelle, die Dauer, den Druck und die Intention der Berührung (ist die Berührung durch Zufall oder mit Absicht geschehen).

## **5.6 Besuch**

Was bei einem Besuch als höflich empfunden wird, hängt von der Kultur ab. In Polen ist es typisch, die Gäste mit Essen und Trinken aufzudrängen, egal ob es der Gast ablehnt. Polnische Gastfreundschaft möchte den Gast zum Essen und Trinken, soviel der kann oder auch mehr bringen, aber eine Nachfrage auf die Ablehnung des Gastes in Form von 'bist du sicher, dass du nichts essen/trinken möchtest?' wird als unhöflich angesehen (Wierzbicka 1991: 28 in Erll und Gymnich 2013: 140).

Die Chinesin Wang (2006: 190 in Erll und Gymnich 2013: 140) beschreibt ihren Besuch zu einer Freundin, während sie in Deutschland war: "Als ich einmal meine deutsche Freundin besuchte, fragte sie mich, ob ich einen Tee möchte. Ich reagierte typisch chinesisch: 'Nein, danke!' Ich bekam keinen Tee und fühlte mich enttäuscht“.

Mit ihrer Antwort zeigte sie die Höflichkeit, auf welche in China viel Wert gelegt wird, die aber von der deutschen Freundin direkt verstanden wurde.

## **5.7 Persönliche Fragen**

Heringer (2007: 167) betont, dass man persönliche Fragen in manchen Kulturen lieber vermeiden sollte, weil man sie als aufdringlich interpretieren kann.

In England, Skandinavien, China und anderen Kulturen ist es üblich, nach familiären Verhältnissen zu fragen. In Indonesien sollte man auf persönliche Fragen verzichten. Einen Araber sollte man nicht nach seiner Frau fragen und in einigen Ländern werden Fragen über Ehestand, Zahl der Kinder, Alter und Einkommen als tabu gesehen.

## **6 Empirischer Teil**

In diesem Kapitel wird der empirische Teil dieser Arbeit dargestellt. Es wurden Untersuchungen mehrerer verschiedener Autoren verglichen. Aus der Analyse dieser Resultate ergibt sich eine Darstellung der deutschen Kultur. Diese Darstellung wurde im nächsten Schritt mit der kroatischen Kultur verglichen. Über die kroatische Kultur wurde wenig geschrieben und untersucht. Deswegen basieren die hier dargestellten Äußerungen auf zwei Forschungen von Hofstede's Kulturdimensionen in der kroatischen Kultur. Ebenso werde ich als kroatische Muttersprachlerin meine eigenen Beobachtungen und Feststellungen geben.

### **6.1 Datenkorpus**

Die Ergebnisse über die deutsche Kultur entstanden aufgrund der Analyse von Untersuchungen und Feststellungen mehrerer Autoren.

Eine sehr umfangreiche Untersuchung der deutsch-US-amerikanischen Kommunikation wurde von Hiltred Casper-Hehne durchgeführt.

Das Datenkorpus der Arbeit entstand in den Jahren 1997 bis 1998 an der University of Rhode Island und der Technischen Universität Braunschweig. Es enthält insgesamt 40 interkulturelle (deutsch-US-amerikanische) und 16 intrakulturelle (8 deutsch-deutsche und 8 US-amerikanisch-US-amerikanische) Gespräche. Zum Korpus gehören auch 17 Fragebögen, die die Teilnehmer nach der Aufnahme der Gespräche ausgefüllt haben.

Die analysierten Gespräche sind narrativen, diskursiven und direktiven Charakters.

In den Gesprächen nahmen männliche und weibliche Teilnehmer größtenteils im Alter von 18 bis 28 Jahre statt. Mit Ausnahme von einem Gesprächspaar kennen sich die Interaktanten nicht von früher. Um Vermischungen im Sprachverhalten zu vermeiden, wurden weiße, protestantische US-amerikanische Studenten ausgewählt. Die Gespräche fanden auf Deutsch statt. Die US-amerikanischen Studenten verfügen über verschiedene Deutschkenntnisse.

Auch Markowsky und Thomas beschäftigen sich mit der Untersuchung deutsch-amerikanischer Kommunikation in Form eines Trainingsprogramms. Dieses Trainingsprogramm basiert auf zahlreichen Interaktionssituationen zwischen Deutschen und Amerikanern, wobei die Verhaltensweisen der Deutschen festgestellt werden, die für Amerikaner befremdlich und unverständlich sind oder zu Konflikten führen können. Das Resultat sind umfangreiche Charakteristiken der Deutschen in dem Bereich der interpersonalen Distanzdifferenzierung, der Direktheit der Kommunikation, körperlicher Nähe und dem Privatbereich.

Edward T. Hall und Mildred Reed Hall untersuchten wie große geschäftliche Korporationen in Deutschland, Frankreich und in den USA funktionieren, um die Kultur dieser Gesellschaften näher darstellen zu können. Diese Untersuchung durchführten sie durch Interviews der deutschen, französischen und amerikanischen Führungskräfte. Die Fragen beziehen sich auf ihr Zeitkonzept, Kommunikationsstile, kulturelle Werte, Geschäftsetiketten und die Distanz zu dem Interaktionspartner.

## **6.2 Merkmale der deutschen Kultur**

Mithilfe der Analyse und des Vergleichs der Forschungen lässt sich feststellen, dass alle Autoren einige Merkmale mehrmals erwähnen und als zentral ansehen.

Die Ergebnisse werden zuerst nach Hofstedes Kulturdimensionen dargestellt.

Nach Hofstedes Machtdistanzindex hat Deutschland einen Wert von 35, was darauf hinweist, dass Autorität und Hierarchie respektiert werden. Dies wurde auch in den analysierten Untersuchungen festgestellt. Diese Machtdistanz ist besonders im beruflichen Leben sichtbar, denn es gibt eine klare Hierarchie und man ist mit dem Unterschied verschiedener Positionen gut bekannt. Deswegen erledigt jeder seine Arbeit selbst, ohne bei Vorgesetzten um Hilfe zu bitten. Dies ist auch mit der nächsten kulturellen Dimension verbunden.

Die Untersuchungen haben gezeigt, dass die Deutschen individualistisch sind und mehr auf den Inhalts- als den Beziehungsaspekt orientiert sind. Im Vergleich der deutschen und amerikanischen Kultur, die beide individualistisch sind, zeigten die USA einen höheren individualistischen Wert als die Deutschen. Der deutsche Individualismus wurde in den analysierten Forschungen mehrmals unter anderem auch in der direkten und offenen Kommunikationsart, in der Ehrlichkeit sehr geschätzt ist, festgestellt.

Deutschland ist ein maskulines Land, was in der Untersuchung durch das Zeigen des Status festgestellt wurde. Deutsche zeigen ihren Status durch materielle Sachen wie Autos oder technische Geräte.

Der Wert der Unsicherheitsvermeidung ist hoch. Deutsche mögen Regeln, Organisation und klare Struktur um Sicherheit zu verschaffen. Diese Merkmale wurden in den Untersuchungen bewiesen und können als eine der zentralen Merkmale für die deutsche Kultur angesehen werden.

Die Analyse der Untersuchungen zeigt, dass Deutsche langfristig orientiert sind. Dies wurde am meisten in dem beruflichen Feld festgestellt. Es wurde schon erwähnt, dass Deutsche Organisation und Struktur mögen. Um dies zu erschaffen, halten sie sich auf Planungen fest. Das Erledigen der Aufgaben wird detailliert geplant. Falls man bei der Planung auf irgendwelche Hindernisse oder Probleme stößt oder nur vermutet, dass es sie gibt, müssen sie im voraus eliminiert werden.

Eine weitere Darstellung der Ereignisse folgt nach Maletzkes kulturellen Strukturmerkmalen der Zeit, des Raums, des Denkens und der Sprache.

Nach Maletzkes Strukturmerkmal der Zeit ist Deutschland ein monochrones Land. Dies wurde schon mehrmals durch die deutsche Zeiteinteilung und Planung bewiesen.

In der räumlichen Distanz legen die Deutschen großen Wert auf ihren Privatraum und sind sensibel, wenn es sich um Eindringen in den persönlichen Raum handelt.



In den Untersuchungen zeigte es sich, dass es Deutsche nicht mögen, wenn jemand ihr Privatraum ohne Erlaubnis betritt. Treffen zu Hause ist bei den Deutschen selten und wird als ein Zeichen guter Freundschaft gesehen. Ebenso wurde mehrmals betont, dass Deutsche auch eine strikte Grenze zwischen dem Privat- und Arbeitsleben machen.

In dem Denken wurde analytisches, rationales und lineares bzw. logisches Denken festgestellt, was wieder in der Organisation und Planung von Aufgaben so weit in die Zukunft wie möglich gesehen wird. In den Untersuchungen wurde auch erwähnt, dass sich Deutsche bei dem Treffen einer wichtigen Entscheidung Zeit nehmen und gut darüber nachdenken. Wenn die Entscheidung getroffen ist, stehen sie fest hinter ihr.

Deutsche sind in dem Umgehen mit nicht gut bekannten Personen sehr formal. In Gesprächen mit solchen Personen, die nicht zum Kreis der Verwandten und guten Freunden gehören, wählen sie selten Themen aus dem privaten Bereich. Besonders wird über Finanzen und Alter nicht gesprochen.

Diese strenge Grenze zwischen bekannten und unbekanntem Personen sieht man auch in dem sprachlichen Du-Sie-System. Durch dieses System werden die Beziehungen zum Gesprächspartner klar ausgedrückt. Es stellte sich fest, dass dieses System ein Problem für die Fremdsprachler darstellen kann, weil sie nicht wissen, wenn man zum Duzen schalten kann. Andererseits merken sie nicht, dass sie mit dem Duzen fremder Personen sie beleidigen können.

In der deutschen Sprache haben die Wörter mehr oder weniger dieselbe oder ähnliche Bedeutung unabhängig vom Kontext, was die deutsche Kultur in die low-context Kulturen klassifiziert.

In der Kommunikation zeigen sie nicht immer Rücksicht auf Emotionen und Anerkennung ihrem Gesprächspartner gegenüber. Dies gilt besonders in Konfliktsituationen, wo sie durch Einmischung den Freiraum des Gegenübers verletzen und den Konflikt auch verstärken. Auf Vorwürfe gehen sie oft nicht ein, sie weisen zurück, verweigern oder unterlassen den Vorwurf und benutzen Ablehnungen, Rechtfertigungen und Gegenvorwürfe.

Die Kommunikation der Deutschen enthält auch viele Unterbrechungen und divergente Sprechakte. Ebenso zeigen sie durch Themenabbrüche deutlich, wenn sie Interesse an den Ausführungen ihres Gesprächspartners verlieren.

Dies passiert öfter in den Gesprächen zwischen Deutschen. In interkulturellen Gesprächen erweisen die Deutschen einen höheren Grad an Sensibilität, Rücksichtnahme und Akzeptanz.

Zum Ende muss noch erwähnt werden, dass zwei Forschungen (Hall und Hall und Markowsky und Thomas) zu der Feststellung gekommen sind, dass Deutsche gegenüber fremden Personen verschlossen sind, was Hall und Hall auch durch das Benennen der Ausländer als "Gastarbeiter" sehen.

### **6.3 Die Kultur der Kroaten**

Die Angaben über die kroatische Kultur basieren auf zwei Forschungen, die von Jasmina Lažnjak in dem Jahr 2010 und von Rajh, Anić und Budak in dem Jahr 2015 publiziert wurden. Beide Forschungen untersuchen die kulturellen Dimensionen nach Hofstede in der kroatischen Kultur. Außer diesen zwei Forschungen werde ich als kroatische Muttersprachlerin auch meine persönlichen Beobachtungen äußern.

Die Forschung von Lažnjak wurde durch die Methode der Umfrage per Telefon an einem Exemplar von 1500 Untersuchten durchgeführt.

Die Forschung von Hofstedes Kulturdimensionen von Rajh, Anić und Budak wurde im Rahmen einer Forschung der Dimensionen der nationalen innovativen Kultur in Kroatien (Dimenzije nacionalne inovacijske kulture u Hrvatskoj) durchgeführt. Die Autoren haben eine detaillierte Analyse der Kulturdimensionen in allen 21 Gespanschaften durchgeführt. Die Resultate sind in manchen Aspekten sehr abweichend. Ein Grund dafür können Unterschiede zwischen den verschiedenen Teilen Kroatiens (Dalmatien, Slawonien, Zagorien, Istrien, Kroatisches Küstenland, Dalmatien) sein. Um Ergebnisse für ganz Kroatien zu zeigen wurde ein mittlerer Wert ausgerechnet.

Beide Forschungen haben Ähnlichkeiten in den Ergebnissen aufgezeigt.

Die Forschungen kamen zum Resultat, dass es in Kroatien eine relativ große Machtdistanz gibt. Nach dem Machtdistanzindex ist es ein Wert von 37,8. Diese Machtdistanz ist in verschiedenen Bereichen sichtbar. Die hierarchische Gliederung ist vor allem im beruflichen Bereich sichtbar, aber auch in Bereichen wie der Bildung oder dem Verhältnis zwischen dem Doktor und dem Patienten.

Mit einem Wert von 66 zeigt Kroatien eine Tendenz zum Individualismus. Kroaten sind daher eher "ich" orientiert. Interessant ist, dass bei diesen Resultaten hohe Unterschiede in manchen Gespanschaften festgestellt wurden. Sogar acht Gespanschaften haben einen Index des Individualismus über 70, während Istrien und die Gespanschaft Zagreb einen Wert von 50 und 56 haben.

Nach dem Maskulinitätsindex tendiert Kroatien zu einem femininen Typ der Kultur (12,5). In der "Vukovarsko-srijemska" und "Osječko-baranjska" Gemeinschaft geht der Wert sogar unter die Null (-1 und -5). Kroaten legen daher einen größeren Wert auf die Lebensqualität und auf die gegenseitigen sozialen Verhältnisse als auf Einkommen und Fortschritt.

Weiterhin zeigen die Resultate, dass Kroatien einen sehr hohen Grad der Unsicherheitsvermeidung hat. Der Index der Unsicherheitsvermeidung hat einen Wert von sogar 90,7. Kroaten zeigen in dieser Hinsicht, dass sie Gewissheit und Sicherheit sehr mögen und riskante Handlungen lieber vermeiden.

Die letzte Kulturdimension, die Langzeit- bzw. Kurzzeitorientierung wurde in der Untersuchung von Lažnjak nicht bestätigt, während sie bei Rajh, Anić und Budak einen Wert von 45,5 hat. Dieses Ergebnis befindet sich in der Nähe der Mitte des Index für Langzeit- und Kurzzeitorientierung, aber tendiert leicht zur Kurzzeitigkeit.

In dem Zeiterleben erweisen Kroaten eine polychrone Art und im Denken eine logische aber auch intuitive Art.

Kroaten ist Zeit in einem geringen Maß wichtig. Pünktlichkeit und Ordnung gibt es, aber in vielen Fällen werden sie vernachlässigt. Große Unterschiede gibt es in den verschiedenen Regionen Kroatiens. In Dalmatien wird der Zeit wenig Bedeutung gegeben und die Menschen sind sehr locker in dem Umgehen mit Verabredungen. Verspätungen kommen daher oft vor.

Kroaten mögen ihren Privatraum und möchten, dass er respektiert wird, wobei sie selbst manchmal den Privatraum der anderen Person nicht respektieren. Treffen zu Hause kommt bei den Kroaten vor. Die Kroaten laden ihre Nachbarn, Freunde und Verwandten zum Kaffeetrinken ein.

Kroaten unterscheiden Personen, die in ihren Freundes- und Verwandtenkreis gehören von den Bekannten. Diese Differenzierung ist in dem kroatischen Du-Sie-System sehbar (ti und Vi). Kroaten legen daher großen Wert auf korrekte Anredeform. Dies ist mit der hohen Machtdistanz verbunden. Älteren und höher rangierten Personen wird Respekt ausgedrückt, während Bekannte und Personen, die zum gleichen Rang oder gleichen Generation gehören, geduzt werden.

In Gesprächen mit nicht gut bekannten Personen werden Themen aus dem privaten Bereich vermieden. Zu unbekanntem Personen sind Kroaten ziemlich geschlossen. Dies gilt auch für Fremde. Eine bestimmte Distanz in dem Umgehen mit Fremden und Unbekannten ist zu merken.

In der Sprache zeigt sich eine Gebundenheit und Abhängigkeit vom Kontext. Aus diesem Grund gehört die kroatische Sprache zu den high-context Sprachen.

In der Kommunikation zeigen sich Kroaten als temperamentvoll. Das ist besonders in Konflikten sichtbar. Die Kroaten lassen nicht aussprechen, erhöhen die Stimme und zeigen so manchmal dem Gesprächspartner gegenüber keine Anerkennung. Auf Vorwürfe reagieren sie beleidigend, geben Gegenvorwürfe und benutzen Ablehnungen und Rechtfertigungen.

## 6.4 Vergleich der deutschen und kroatischen Kultur

Die Merkmale der deutschen und kroatischen Kultur weisen einige Ähnlichkeiten und Unterschiede auf.

Betrachtet man die Merkmale der beiden Kulturen nach Hofstede's Kulturdimensionen, werden gewisse Ähnlichkeiten in den Dimensionen der Machtdistanz und des Individualismus sichtbar.

Kroatien hat eine drei Punkte größere Machtdistanz und Deutschlands Index des Individualismus ist einen Punkt höher als der von Kroatien. Daraus und aus dem Vergleich der beiden Kulturen kann festgestellt werden, dass beide Kulturen auf sich selbst und auf den Eigenerfolg konzentriert sind. Ebenso besteht eine hierarchische Gliederung in der Gesellschaft, die besonders im beruflichen Bereich ausgeprägt ist. Es gibt deutliche Unterschiede in den Arbeitsstellen, wobei die höher rangierten Personen hoch respektiert werden, besonders der Chef oder Direktor.

In der Dimension der Maskulinität bzw. Feminität stellt sich heraus, dass Deutschland ein maskulines Land ist, während Kroatien zu einem femininen tendiert. Deutschland legt großen Wert auf die Durchführung, Effizienz und die Erreichung bester Resultate, während für Kroaten eine angenehme Arbeitsatmosphäre und intuitives Denken eine größere Rolle spielen. Diese Unterschiede werden auch in dem Index der Maskulinität deutlich sichtbar. Deutschland hat einen Wert von 66 und Kroatien von nur 13.

Es zeigte sich, dass Deutschland einen großen Wert auf Unsicherheitsvermeidung legt. Deutsche versichern das Vermeiden von Unsicherheiten durch Planen und Organisation. Kroaten zeigen ähnliche Resultate. Sie vermeiden Risiken und Sicherheit und Gewissheit spielen für sie eine große Rolle.

Aus der Analyse geht hervor, dass Deutsche bei dem Planen so weit in die Zukunft sehen wie möglich und dass sie langzeitorientiert sind. Kroaten hingegen zeigen nach dem Index der Langzeitorientierung einen Wert, der niedriger als 50 (46) ist und damit kann man sie in die Gruppe der Länder, die kurzzeitorientiert sind, einteilen.

Unterschiede erweisen sich auch im Zeiterleben. Deutschland gehört zu den Kulturen mit monochronem und Kroatien zu den Kulturen mit polychronem Zeiterleben. Kroaten zeigen auch induktives Verfahren im Denken.

Zeit ist für Deutsche sehr wichtig. Pünktlichkeit ist ein Merkmal, wofür die Deutschen sehr bekannt sind. Nicht nur Menschen kommen pünktlich oder sogar frühzeitig an, sondern auch die Züge fahren strikt nach Fahrplan und haben selten Verspätungen. Dies kann für Kroatien leider nicht konstatiert werden. Öffentliche Verkehrsmittel fahren hier viel öfter mit Verspätung und viel seltener nach Fahrplan.

In der räumlichen Distanzierung gibt es Ähnlichkeiten im Respektieren des Privattraums und der Distanzierung vom Privat- und Arbeitsleben.

Beide Kulturen schätzen ihre Familie und nahe Freunden sehr. Einen Unterschied sieht man hier aber in dem Aspekt der Nachbarn. Untersuchungen zeigten, dass Deutsche sehr formlich zu ihren Nachbarn sind und keine tiefere Beziehung eingehen, während Kroaten zu ihren Nachbarn eine freundschaftliche oder wenigstens bekannte Beziehung bilden. In Kroatien ist der Trend der Einladung von Freunden und Nachbarn zum Kaffee auch viel verbreiteter als in Deutschland.

Sowohl Deutsche als auch Kroaten sind gegenüber nicht gut bekannten Personen etwas distanziert und formal in der Kommunikation. Beide Länder haben ein entwickeltes Du-Sie-System in der Sprache, welches ihnen das Ausdrücken der Beziehung zu dem Gesprächspartner ermöglicht.

In Bezug auf die Sprache zeigte sich Deutschland als kontextungebunden, während in Kroatien der Kontext eine größere Rolle spielt und die kroatische Sprache als kontextgebunden angesehen werden kann.

In der Kommunikation zeigen beide Kulturen Ähnlichkeiten, besonders in Konfliktsituationen wo sie sich in die Aussagen des Gesprächspartners einmischen, ihn nicht ausreden lassen und unterbrechen. Ebenso reagieren sie ähnlich auch auf Vorwürfe indem sie Ablehnungen, Rechtfertigungen und Gegenvorwürfe benutzen und sich auch beleidigt fühlen.

Untersuchungen zeigten, dass Deutsche gegenüber Fremden geschlossen und distanziert ist. Ähnliches Benehmen gegenüber Fremden ist auch in Kroatien zu bemerken.

## **6.5 Hotspots in der deutsch-kroatischen Kommunikation**

Nachdem die Unterschiede und Ähnlichkeiten zwischen der deutschen und kroatischen Kultur festgestellt wurden, müssen auch die Hotspots in der Kommunikation zwischen den Mitgliedern dieser Kulturen dargestellt werden.

Aus der Analyse wurde sichtbar, dass es zwischen der deutschen und kroatischen Kultur keine extremen Unterschiede gibt. Es zeigte sich aber auch, dass verschiedene Teile Kroatiens verschiedene Resultate ergaben. Das hat zu bedeuten, dass auch kleine Unterschiede eine große Rolle in der Kommunikation spielen können, besonders in der interkulturellen Kommunikation. Deswegen ist eine Darstellung der Unterschiede, die zu einem Missverständnis führen können bzw. der Hotspots notwendig.

Die zuerst erwähnten Hotspots kommen in der Sprache vor. Die Analysen und Vergleiche zeigten, dass die deutsche Sprache low-context ist, während die kroatische high-context ist. Deutsche nehmen in der Regel alles wörtlich und Kroaten verstehen die Meinung mehr aus dem Kontext. Deswegen kann es passieren, dass die Deutschen nicht verstehen, was die Kroaten sagen wollten. Umgekehrt kann es auch dazu kommen, dass Kroaten die Aussage der Deutschen falsch interpretieren und dann auch in der Erweiterung des Gesprächs in eine andere Richtung gehen.

Ein weiterer Hotspot kann die deutsche und kroatische Aussprache der Buchstaben r sein. Kroaten haben ein klangvolles und durchdringendes r, während es bei den Deutschen viel sanfter und manchmal auch überhaupt nicht hörbar ist. Deswegen können Probleme mit dem Verstehen der deutschen Wörter oder der deutschen Aussprache bei den Kroaten vorkommen. Ähnlich ist es auch mit den kroatischen Buchstaben, ć, č, đ, dž, ž, š, nj, lj. Diese Buchstaben existieren in der deutschen Sprache nicht und sind für Deutsche schwer aussprechbar.

Die Untersuchungen führen den Händedruck als die meist vorkommende Form der Begrüßung in Deutschland an. Hall und Hall (2007:64) erwähnen sogar, dass Deutsche auf den Händedruck fast 20 Minuten im Tag spenden.

Händedruck ist in Kroatien auch eine übliche Begrüßungsform, die manchmal auch in Kombination mit Wangenkuss vorkommen kann, besonders unter den Kroatinnen.

Wie im theoretischen Teil dargestellt wurde, kann der Händedruck einen Hotspot in interkultureller Kommunikation vorstellen. Unter der deutsch-kroatischen Kommunikation würde diese Begrüßungsform von beiden Seiten verwendet werden und daher kann Händedruck als kein Hotspot angesehen werden.

Bei der Anrede zeigten sich die Deutschen sehr formlich. Das sieht man auch in ihrem Du-Sie-System. Deutsche duzen Personen, die in den Kreis der Familie und Freunde gehören, während weniger bekannte und unbekannte Personen gesiezt werden. In einer Kommunikation mit Kulturen, die kein entwickeltes Du-Sie-System haben und alle Personen duzen oder siezen, können diese Formen der Anrede große Probleme darstellen. Für Kroaten stellt es aber kein Problem dar, weil sie ebenfalls diese zwei Formen der Anrede in ihrer Kultur haben. Die Anrede ist deswegen in der deutsch-kroatischen Sprache auch kein Hotspot.

Auch im Zeiterleben können Hotspots detektiert werden. Im Unterschied zu dem deutschen monochronen Zeitverstehen haben die Kroaten ein polichrones Zeiterlebnis. Deutsche sind in der Einteilung der Zeit und der Pünktlichkeit konsequenter und nehmen die Zeit auch ernster als Kroaten. Deutsche könnten die Verspätung ihrer kroatischen Freunde als mangelnden Respekt ihnen gegenüber interpretieren und Kroaten könnten nicht merken, dass sie damit ihren deutschen Freund beleidigt haben.

Außer in dem räumlichen Abstand zeigen sich die Deutschen auch in der Haptik bzw. in den körperlichen Berührungen empfindlich. In der Öffentlichkeit gibt es mehr Körperkontakt als beispielsweise in arabischen oder asiatischen Ländern, besonders unter andersgeschlechtlichen



Personen. Deutsche vermeiden jedoch überflüssigen Kontakt mit weniger Bekannten und Kollegen. Bei den Kroaten ist Körperkontakt unter Freunden und Familie oft und normal. In dem Gespräch oder der Begegnung von Bekannten und Fremden sind Kroaten genau wie Deutsche rüchhaltender in Berührungen und versuchen sie zu vermeiden. Körperkontakt von unbekanntem Personen wird als Verletzen des Eigenraums angesehen. Deutsche und Kroaten würden sich daher in Hinsicht auf Berührungen in einer gegenseitigen Kommunikation gleichermaßen benehmen.

Gewisse Unterschiede zwischen Deutschen und Kroaten erweisen sich in Besuchen. Die Untersuchungen haben gezeigt, dass Deutsche selten jemanden in ihr Haus einladen und nur formale Beziehung zu den Nachbarn haben. Kroaten weichen in diesem Aspekt von den Deutschen ab. Ihr Haus ist auch ihre persönliche Oase, aber Freunde oder Verwandte zum Essen, zu einer Feier oder nur zum Kaffeetrinken einzuladen, ist normal.

Kroaten haben auch eine persönlichere Beziehung zu ihren Nachbarn als die Deutschen. Für Kroaten ist es nicht außergewöhnlich, ihre Nachbarn zum Kaffee einzuladen oder Zucker von ihnen zu leihen. Das Besuchen stellt also einen Hotspot in der deutsch-kroatischen Kommunikation dar. Die Einladung der Kroaten und die Abweichung der Deutschen können von der anderen Seite falsch verstanden werden. Deutsche können die Kroaten als eindringlich erleben, während sie selbst bei den Kroaten als unhöflich und verschlossen ankommen können.

Durch die Analyse der Untersuchungen wurde gezeigt, dass Deutsche gegenüber Fremden verschlossen und distanziert sind. Persönliche Fragen werden daher vermieden, weil sie als eindringlich angesehen werden. Themen aus dem privaten Bereich, die sich über Herkunft, Beruf, Hobbys oder Studium angehen, sind als freundliches Interesse zu verstehen. Über Alter und Einkommen wird jedoch nicht gesprochen, weil diese Themen höchst privat sind.

Bei den Kroaten ist es ähnlich. Einkommen und Alter werden als Informationen, die andere nichts angehen, empfunden. Solche Fragen werden sie als Invasion in den privaten Bereich verstehen. Themen, die besprochen werden, sind Wetter, Herkunft, Hobbys, Eindrücke über das Land und Ähnliches. Daher kann festgestellt werden, dass keine Seite aufdringlich und invasiv der anderen vorkommen wird.

Deutsche legen großen Wert auf Ordnung und Regeln. Regeln sind für sie sehr wichtig und sie werden befolgt. Abweichen von Regeln wird auch sanktioniert. Die Kroaten haben zahlreiche Regeln, halten sich aber nicht strikt an sie fest, sondern hoffen immer, dass man ihnen durch die Finger schauen wird. Deutsche können den Regelverstoß der Kroaten negativ bewerten und es als Zeichen mangelnden Respekts an Autorität verstehen. Aus diesem Grund sind Regeln auch ein deutsch-kroatischer Hotspot.

## 7 Schluss

Reisen in ein anderes Land bedeutet auch Reisen in eine andere Kultur. Diese Kultur kann sich mehr oder weniger von der eigenen unterscheiden. Die Unterschiede sind in verschiedenen Bereichen sichtbar und oftmals ist man sich dieser Unterschiede auch nicht bewusst. Aus diesem Grund kann man Angehörige der anderen Kultur falsch verstehen oder sie auch, ohne es gewollt zu haben, beleidigen.

Deswegen ist es wichtig, sich für den Kontakt mit einer anderen Kultur vorzubereiten und interkulturell kompetent zu sein. Auf diese Weise wird man sich die Unterschiede von der eigenen Kultur bewusst machen, sie respektieren, tolerieren und akzeptieren. Missverständnisse können auf diese Weise nicht entfernt werden, aber sie können rechtzeitig detektiert und korrigiert werden. So kann die Kommunikation erfolgreich fortgesetzt werden.

In einer interkulturellen Kommunikation wird nicht nur die Kultur der fremden Person unter die Lupe gestellt, sondern auch die eigene. Im Vergleich zu einer anderen Kultur können die Merkmale der eigenen festgestellt und bewertet werden.

Sprache, Händedruck, Anrede, Proxemik, Haptik, Besuch und persönliche Fragen sind nur einige Bereiche, in denen kulturelle Unterschiede bzw. Hotspots spürbar sind. Diese Hotspots wurden in der Arbeit einzeln und im Vergleich zu anderen Kulturen dargestellt, was das erste Ziel der Arbeit war.

In dem empirischen Teil der Arbeit wurden Hotspots in der deutsch-kroatischen Kultur untersucht. Die Hotspots basieren auf der Analyse der einzelnen Kulturen und dem gegenseitigen Vergleich.

Wichtig zu erwähnen ist, dass die dargestellten Resultate aufgrund der Analysen der benutzten Untersuchungen in dieser Arbeit entstanden und dass man sie nicht als absolut ansehen kann. Sie sind nicht für alle Deutschen und Kroaten gültig und nicht alle Deutschen und Kroaten werden sich nach den Ergebnissen dieser Analysen benehmen.

Benehmen, Handeln und Denken sind kulturbedingt, aber auch relativ. Die Unterschiede zwischen

Kulturen sind weder positiv noch negativ zu bewerten. Wir haben keinen Einfluss auf diese Unterschiede und deswegen ist es wichtig, Akzeptanz und Toleranz zu entwickeln.

Bei der Analyse wurden die Resultate systematisch nach Hofstedes Kulturdimensionen und Maletzkes Kulturmerkmalen dargestellt. Es stellte sich fest, dass die deutsche und kroatische Kultur viele Ähnlichkeiten aufweisen (Individualismus, Gewissheit und Sicherheit sind wichtig, es besteht eine hierarchische Gliederung in der Gesellschaft, die besonders im beruflichen Bereich sichtbar ist), aber es wurden auch Unterschiede entdeckt (deutsche Maskulinität/kroatische Feminität, monochrones/polychrones Zeiterleben, Langzeit-/Kurzzeitorientierung u. a.).

In der Analyse wurde gezeigt, dass in manchen Situationen kulturelle Unterschiede deutlich werden. Sprache, Zeiterlebnis, Proxemik, Besuch, Regeln und Beziehung zu den Nachbarn zeigten sich als Stellen, in denen Hotspots in der deutsch-kroatischen Sprache vorkommen können. Damit wurde das zweite Ziel der Arbeit erreicht und der Ausgangspunkt bewiesen.

## 8 Quellenverzeichnis

### Literatur

Broszinsky-Schwabe Edith (2011): *Interkulturelle Kommunikation. Missverständnisse - Verständigung*. Wiesbaden. VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Busch, Dominik (2013): *Im Dispositiv interkultureller Kommunikation. Dilemmata und Perspektiven eines interdisziplinären Forschungsfelds*. Bielefeld. Transcript Verlag.

Casper-Hehne, Hiltraud (2006): *Deutsch-amerikanische Alltagskommunikation. Zur Beziehungsarbeit in interkulturellen Gesprächen*. Tübingen. Niemeyer Verlag.

Erl, Astrid und Marion Gymnich (2013): *Interkulturelle Kompetenzen - Erfolgreich kommunizieren zwischen den Kulturen*. Hamburg. Klett Lerntraining.

Felderer, Brigitte (2002): *Höflichkeit und Genese von Umgangsformen*. München. Wilhelm Fink Verlag.

Goffmann, Erwing (1971): *Interaktionsrituale: über Verhalten in direkter Kommunikation*. Frankfurt am Mein. Suhrkamp.

Hall, T. Edward und Mildred Reed Hall (1990): *Understanding cultural differences: key to success in West Germany, France and the United States*. Yarmouth. Intercultural Press.

Heringer, Hans Jürgen (2007): *Interkulturelle Kommunikation. Grundlagen und Konzepte*. Tübingen. A. Francke Verlag.

Kainzbauer, Astrid (2002): *Kultur im Interkulturellen Training. Der Einfluss von kulturellen Unterschieden in Lehr- und Lernprozessen an den Beispielen Deutschland und Großbritannien*. Frankfurt am Main. IKO Verlag für interkulturelle Kommunikation.

Lažnjak, Jasminka (2005): *Dimenzije nacionalne inovacijske kulture u Hrvatskoj. Sadržajna valjanost Hofstedovih dimenzija*. In: Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja Vol. 20 No.4 (114) (2011).

Loenhoff, Jens (1992): *Interkulturelle Verständigung. Zum Problem grenzüberschreitender Kommunikation*. Opladen. Leske und Budrich.

Maletzke, Gerhard (1996): *Interkulturelle Kommunikation: zur Interaktion zwischen Menschen verschiedener Kulturen*. Opladen. Westdeutscher Verlag.

Markowsky, Richard und Alexander Thomas (1995): *Studienhalber in Deutschland: interkulturelles Orientierungstraining für amerikanische Studenten, Schüler und Praktikanten*. Heidelberg. Asanger.

Marlis, Martin und Alexander Thomas (2002): *Beruflich in Indonesien. Trainingsprogramm für Manager, Fach- und Führungskräfte*. Göttingen. Vandenhoeck & Ruprecht.

Mayr, Stefan und Alexander Thomas (2008): *Beruflich in Frankreich. Trainingsprogramm für Manager, Fach- und Führungskräfte*. Göttingen. Vandenhoeck & Ruprecht.

Moosmüller, Alois (2006): *Interkulturelle Kommunikation. Konturen einer wissenschaftlichen Disziplin*. Münster. Waxmann Verlag.

Müller, Stefan und Katha Gelbrich (2014): *Interkulturelle Kommunikation*. München. Verlag Franz Vahlen.

Oberst, Julia und Alexander Thomas (2012): *Beruflich in Israel. Trainingsprogramm für Manager, Fach- und Führungskräfte*. Göttingen. Vandenhoeck & Ruprecht.

Pahlke Jette Katrin und Alexander Thomas (2009): *Beruflich in Norwegen. Trainingsprogramm für Manager, Fach- und Führungskräfte*. Göttingen. Vandenhoeck & Ruprecht.

Rajh, Edo, Ivan-Damir Anić und Jelena Budak (2015): *Dimenzije nacionalne kulture kao odrednice poslovnice klime u Hrvatskoj*. Zagreb. Ekonomski fakultet.

Redder, Angelika und Jochen Rehbein (1987): *Arbeiten zur interkulturellen Kommunikation*. Osnabrück. Verein zur Förderung der Sprachwissenschaft in Forschung und Ausbildung.

Roth, Hans Jakob (2013): *Kultur, Raum und Zeit. Ansätze zur einer vergleichenden Kulturtheorie*. Baden-Baden. Nomos.

Thomas, Alexander und Saskia Lackner (2013): *Beruflich in Österreich. Trainingsprogramm für Manager, Fach- und Führungskräfte*. Göttingen. Vandenhoeck & Ruprecht.

Thum, Bernd und Gonthier-Louis Fink (1993): *Praxis interkultureller Germanistik. Forschung - Bildung - Politik. Beiträge zum II. internationalen Kongres der Gesellschaft für Interkulturelle Germanistik Straßburg 1991*. München. Iudicium Verlag.

### **Internetquellen**

*Interkulturelle Kommunikation. Ein modulares Trainingsprogramm* (2014)  
<http://intcultural.com.heringer.net/hotspots2/index.php/hot-menu?showall=&start=11> (29.8.2016)

*Geert Hofstede: Cultural Dimensions* <https://geert-hofstede.com/germany.html> (15.8.2016)