

Erfolgreich kommunizieren

Egal ob mit dem Partner, dem Nachbarn oder einem „Fremden“, Kommunikation erfordert eine Auseinandersetzung mit dem Gesprächspartner.



Zwei rechte Hände nähern sich zügig. Sie sind leicht angewinkelt, verharren auf Hüfthöhe, umschließen sich zu einem mittelfesten Druck, mindestens viermal wird geschüttelt. Die Besitzer der Hände lächeln freundlich, im konkreten Fall sogar recht herzlich. Die Begrüßung zwischen Dr. Wolfgang Schäffner, Leiter des Studienzentrums Saalfelden und Dr. Thomas Herdin von der Universität Salzburg verläuft nach einem automatischen Ritual, das für weiße Mitteleuropäer üblich ist.

In vielen Kulturen ist diese Zeremonie unbekannt. Es gibt Handbücher mit genauen Anleitungen zum Erlernen des Rituals. Wer Geschäftsbeziehungen in Europa oder den USA anstrebt, kann nachlesen, wie oft er die Hand des Gegenübers schütteln soll, wie fest gedrückt wird etc. Das klingt kurios für Menschen, die damit aufgewachsen sind und für die diese Begegnung selbstverständlich ist. Personen aus Kulturen, wo angedeutete Verbeugungen üblich sind, müssen Händeschütteln erlernen.

Wenn sich beide Seiten auf das Treffen vorbereitet haben und sich über die Gepflogenheiten des Anderen informiert haben kann es dennoch zu unerwünschten Situationen kommen. Kommunikationswissenschaftler Herdin schildert ein heiteres Erlebnis im Austausch mit Visitenkarten in Japan. Auf Etiquette wird im Land der aufgehenden Sonne viel Wert gelegt, das zeigt sich auch bei der Übergabe von Visitenkarten. Der Austausch wird förmlich, nach festgelegten Regeln zelebriert.

Der Ranghöhere bzw. der Ältere hat das Privileg seine Visitenkarte der jüngeren, rangniedrigeren Person zu überreichen. Die Übergabe erfolgt fast andächtig und ehrfürchtig, die Karte wird mit beiden Händen überreicht, gefolgt von einer leichten Verbeugung. Der Empfänger hat die Karte ebenfalls mit beiden Händen entgegen zu nehmen und den Vorgang mit einer leichten Verbeugung abzuschließen. Wer die Karte einfach nimmt und sie achtlos einsteckt, läuft Gefahr, sein Gegenüber zu beleidigen. Nach der Übergabe soll die Visitenkarte respektvoll und interessiert betrachtet werden. Wer sich die Zeit nimmt um die Karte genau zu lesen, zollt seinem Gegenüber Respekt.

Soweit die Theorie laut Lehrbuch, die sich Dr. Herdin angeeignet hatte. Umso überraschter musste er feststellen, dass sein Gesprächspartner die Visitenkarte lässig aus dem Sakko zog und ihm mit einer Hand achtlos hinhielt. So hatte dieser es ebenfalls einem Lehrbuch für westliche Geschäftskontakte entnommen... Anhand solcher anschaulichen Beispiele schilderte der Referent der Uni Salzburg die Tücken interkultureller Kommunikation.

Kommunikation zwischen Menschen unterschiedlicher kultureller Zugehörigkeit im Zeitalter der Globalisierung bringt viele Herausforderungen mit sich. Jeder Mensch

lebt in seinem eigenen Erfahrungsgefängnis und hat seine eigene Wahrheit. Wenn man Kommunikation als einen wechselseitig stattfindenden Prozess der Bedeutungsvermittlung betrachtet, so hat die Kenntnis des anderen Symbolsystems bzw. der Kultur des Anderen höchste Priorität. Jedes Individuum erfährt Einwirkungen vom anderen und zugleich gehen von ihm selbst Wirkungen auf den anderen aus. Zwischen den kommunizierenden Akteuren steht ein Vermittler, ein Medium. Das kann die Sprache sein, aber auch nonverbale oder andere technische Ausdrucksmittel. „Wir kommunizieren auch mit Kleidung“, so Dr. Herdin.

Von Kommunikation kann erst dann die Rede sein, wenn zwei Ziele verfolgt werden: das allgemeine Ziel der Verständigung, und das konkrete Ziel der Realisierung von bestimmten Interessen. Für interkulturelle Kommunikation liegt die Latte noch höher. Um selbst verstanden zu werden, bildet das Verständnis für fremde Kulturen die Grundvoraussetzung.

Die Bereitschaft, sich mit fremden Kulturen auseinanderzusetzen, scheint im Pinzgau jedoch ausbaufähig. Herdin zitiert aus der Diplomarbeit von Paul Empl, „Zur Problematik interkulturellen Aufeinandertreffens. Am Beispiel der ‚Araberinvasion‘ in Zell am See“, aus dem Jahr 2010. Demnach wünschen sich 50 % des Personals in heimischen Tourismusbetrieben mehr Information über die fremde Kultur der Gäste. 2/3 der Befragten wäre jedoch nicht bereit ein Seminar zu dem Thema zu besuchen, nicht einmal während der Arbeitszeit. Auch bei diesem Vortrag waren übrigens keine Vertreter bzw. Mitarbeiter aus der Tourismusbranche anwesend.

Anhand der vieldiskutierten „Araberinvasion“ in Zell ging der Referent auch darauf ein wie Fremdenfeindlichkeit entsteht, und wie wir mit Fremden umgehen. Das führte unweigerlich zur Frage, „Wieviel Tourismus verträgt ein Ort?“ Laut Herdin ein falscher Ansatz, besser sei es sogenannte Engpassfaktoren zu erheben. Wieviele Parkplätze sind vorhanden, wie ist es um den öffentlichen Verkehr bestellt etc.

Er sei früher ein Anhänger des Individualtourismus gewesen, befürworte heute aber Massentourismus, weil dieser gelenkt werden könne. Sowohl Einheimische als auch das Tourismuspokal könne sich besser darauf vorbereiten. Er sehe sich selber lieber als Reisender, denn als Tourist, das seien immer die anderen. Auch würde man überhaupt lieber selber reisen, als bereist werden.

Zur Frage aus dem Publikum, ob sich Ausländer anpassen sollten, erklärte Dr. Herdin dass er dies auf jeden Fall befürworte. Er habe selber sieben Jahre im Ausland gelebt und sich nach Möglichkeit angepasst. Eine Zuhörerin meinte, sie ärgere sich, wie unpassend gekleidet Leute den Dom besuchen. Das störe sie mehr, als die Araber in Zell, „die verletzen meine Gefühle ja nicht.“

Abschließend stellte Herdin die Frage in den Raum, was uns in die Berge ziehe. Die Antwort schien logisch, tauchte vor dem geistigen Auge der meisten Anwesenden doch ein einsames Gipfelkreuz auf. Die Uni Salzburg hat mit chinesischen Austauschstudenten andere Erfahrungen gemacht. Man bemühte sich, ihnen die Naturschätze des Landes zu zeigen, aber die Begeisterung hielt sich merklich in Grenzen. Es stellte sich heraus, dass die Gäste ganz andere Vorstellungen von schönen Erlebnissen hatten, wie Dr. Herdin anhand eines Fotos veranschaulichte: Chinesische Menschenmassen, die sich auf einen Gipfel zu bewegten.