

# **Interkulturelle Wirtschaftskommunikation aus Sicht der Gesprächslinguistik: Interkulturalität in Gesprächen zwischen deutschen und französischen Geschäftspartner:innen**

Carla Seeger

## **Abstracts**

In many publications about intercultural business communication, misunderstandings in intercultural situations are explained with reference to culture, psychology, and mentality without taking specific linguistic aspects into consideration. Müller-Jacquier (2009: 27) calls this a fundamental attribution error and argues that conversational linguistics should be prioritized over explanations based on psychology and culturalization (cf. Müller-Jacquier 2019: 65). By analyzing the transcripts of conversations between French and German business partners in detail, it is possible to identify comprehension problems and analyze whether they are based on differing linguistic conventions. Furthermore, a priori attributions of people to cultures are avoided. From the perspective of conversational linguistics, a situation is considered intercultural only if culture and interculturality manifest themselves in the data. Intercultural competence and appropriate and successful behavior in specific contexts can also be determined by using this approach. Descriptive norms can be derived from the sequential analysis of conversations and the results may be used for training measures in companies. Apart from Helmolt's (1997) pioneering work, there are very few studies that examine oral Franco-German intercultural business communication from the perspective of conversational linguistics. Therefore, I aim at collecting further data within the framework of my dissertation project, and to derive recommendations for business practitioners.

Dans de nombreuses publications sur la communication interculturelle d'entreprises, les malentendus dans des situations interculturelles sont expliqués en faisant référence à la culture, à la psychologie ou à la mentalité sans considérer les aspects spécifiquement linguistiques. Selon Müller-Jacquier (2009 : 27) il s'agit toutefois d'une erreur fondamentale d'attribution qui devrait être compensée en privilégiant la linguistique conversationnelle par rapport aux explications psychologiques et culturalistes (cf. Müller-Jacquier 2019 : 65). L'analyse précise des transcriptions de conversations entre des partenaires commerciaux français et allemands permet d'identifier de possibles problèmes de compréhension et d'analyser si ceux-ci sont basés sur des conventions linguistiques différentes. En outre, le risque de catégoriser les personnes selon leurs cultures à l'avance est évité. Du point de vue de la linguistique conversationnelle, une situation n'est considérée comme interculturelle que si la culture et l'interculturalité se manifestent dans les données. La compétence interculturelle et le comportement approprié et efficace peuvent également être déterminés à l'aide de cette méthode et en fonction du contexte. Des normes descriptives peuvent être déduites de l'analyse séquentielle des conversations et les résultats peuvent être utilisés pour des mesures de formation dans les entreprises. À part du travail pionnier de Helmolt (1997), il existe très peu d'études qui examinent la communication orale interculturelle franco-allemande dans le domaine de l'économie du point de vue de la linguistique conversationnelle. C'est pourquoi je vise à recueillir des données supplémentaires dans le cadre de mon projet de thèse, et à en tirer des recommandations pour les professionnels du monde des affaires.

## Keywords

Kultur, Interkulturalität, Transkulturalität, Strukturprozessuale Perspektiven, Interkulturelle Kommunikation, Interkulturelle Kompetenz, Interkulturelle Wirtschaftskommunikation, Gesprächslinguistik, Interaktionssituationen, Missverständnisse, Sprachliche Konventionen, Deutsch, Französisch.

## Biographie

**Carla Seeger** studierte Kultur & Wirtschaft mit den Schwerpunkten Spanisch und BWL an der Universität Mannheim und verbrachte ein Auslandssemester an der Universidad de Salamanca in Spanien. Anschließend absolvierte sie den deutsch-französischen Doppelmaster „Internationale Wirtschaftsbeziehungen – Management et Commerce international“ an der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg und der Université Paris-Est Créteil Val de Marne in Frankreich. Carla Seeger promoviert bei Johannes Müller-Lancé am Romanischen Seminar der Universität Mannheim und untersucht im Rahmen ihrer Dissertation sprachliches Handeln in der interkulturellen Wirtschaftskommunikation.

## 1 Einleitung

Angesichts der zunehmenden Internationalisierung der Märkte bauen immer mehr Unternehmen Geschäftsbeziehungen zu Firmen aus anderen Sprach- und Kulturräumen auf. In der Folge kommt es neben schriftlicher Kommunikation auch vermehrt zu mündlichen Interaktionen zwischen Geschäftspartner:innen mit unterschiedlichen sprachlichen und kulturellen Hintergründen, so auch zwischen Deutschland und Frankreich, die wichtige Wirtschaftspartner sind. Der Handel zwischen den beiden Gründungsmitgliedern der EU betrug im Jahr 2021 insgesamt über 164 Milliarden Euro. Frankreich ist nach den Niederlanden der zweitwichtigste Handelspartner Deutschlands in Europa und belegt weltweit den vierten Platz nach China, den Niederlanden und den USA (vgl. Statistisches Bundesamt 2022: 2). Aus französischer Perspektive ist Deutschland sowohl bei Importen als auch bei Exporten der wichtigste Handelspartner (vgl. Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères 2022: o.S.).

Trotz geographischer Nähe der beiden Nachbarländer können in interkulturellen Kommunikationssituationen Missverständnisse auftreten. Diese werden häufig unter Bezugnahme auf Kultur, Psyche und Mentalität erklärt, ohne zunächst die spezifisch linguistischen Aspekte genauer zu betrachten. Laut Bernd Müller-Jacquier (2009: 27) handelt es sich dabei jedoch um einen fundamentalen Attributionsfehler und er plädiert daher für einen Primat der Gesprächs- bzw. Pragmalinguistik vor psychologisierenden und kulturalisierenden Erklärungen (vgl. Müller-Jacquier 2019: 65).

Diesem Aufruf Folge leistend verbindet der vorliegende Beitrag die Bereiche Interkulturalität und Gesprächslinguistik und gibt einen Überblick über aktuelle Forschungstendenzen sowie einen Einblick in ein laufendes Dissertationsprojekt. Zunächst wird die Theorie zu Kultur, Inter- und Transkulturalität erklärt. Auch auf Strukturprozessuale Perspektiven der Interkulturalität (vgl. Bolten 2020), interkulturelle Kommunikation und interkulturelle Kompetenz wird eingegangen. Es folgt ein Überblick über allgemeine Ansätze zur Erforschung von Kulturen und interkultureller (Wirtschafts-) Kommunikation.

Der Fokus soll jedoch auf linguistischen Perspektiven liegen, sodass das Plädoyer von Müller-Jacquier (2019) ausführlich dargelegt und erläutert wird, warum er die interpersonelle

Gesprächssituation als Hauptanalysegegenstand der interkulturellen Kommunikationsforschung betrachtet. In Anlehnung an Helmolt (2020) wird erklärt, weshalb die Gesprächslinguistik sich besonders gut eignet, um Interkulturalität und interkulturelle Kompetenz zu untersuchen. Anschließend wird auf den aktuellen Forschungsstand eingegangen und es wird aufgezeigt, wo Forschungslücken bestehen. Der Beitrag schließt mit der Vorstellung des Dissertationsvorhabens der Autorin, die weitere Daten und Erkenntnisse, die für die Praxis nutzbar gemacht werden können, zum Forschungsgebiet beitragen möchte.

## 2 Theoretischer Hintergrund zu Kultur und Interkulturalität

### 2.1 Kulturbegriff

„It is a truth widely acknowledged that scholars in want of a definition of culture state that this is a term most difficult to explain“ (Delanoy 2020: 17). Wie das Zitat zeigt, ist Kultur schwierig zu definieren und so konstatiert auch Bolten (2018: 37): „Den allgemein gültigen Kulturbegriff gibt es nicht“. Stattdessen existieren viele verschiedene Definitionen und Realitätskonstruktionen, die „unterschiedliche Schwerpunktsetzungen innerhalb der Weltansichten ihrer Nutzer verdeutlichen“ (ebd.: 38). Im Folgenden soll auf zwei Unterscheidungen eingegangen werden, zum einen auf den engen und weiten Kulturbegriff und zum anderen auf die geschlossene und offene Variante.

Der eng gefasste Kulturbegriff beschreibt die Trennung zwischen Zivilisation und (Hoch-) Kultur (vgl. ebd.: 42), während der erweiterte Kulturbegriff: „Kultur als Lebenswelt“ (ebd.: 43) auffasst und „Religion, Ethik, Recht, Technik, Kunst, Bildung [...] [und] Umweltprobleme“ (ebd.: 44) mit einbezieht. Letzterer lässt sich hinsichtlich seiner Offenheit weiter unterteilen. Die geschlossene Variante betrachtet Kulturen als homogene Entitäten mit klaren Grenzen und wirkt komplexitätsreduzierend. Bolten spricht in diesem Zusammenhang von sogenanntem „Containerdenken“ (ebd.: 44). Als Beispiel und Veranschaulichung für die geschlossene Variante ist das Kugelmodell von Johann Gottfried Herder<sup>1</sup> zu nennen, welches Kulturen mit Nationen gleichsetzt und als Kugeln mit eigenem Mittelpunkt bzw. Schwerpunkt auffasst. Eine solche Definition impliziert zum einen, dass Kulturen im Inneren homogen sein sollen und zum anderen eine „strikte Abgrenzung nach außen“ (Welsch 2020: 4). Welsch schließt daraus, dass „[d]ie Kulturen [...], dem Kugelmodell entsprechend, auf Alterität, auf Differenz und Abgrenzung gepolt [sind]“ (ebd.). Die Kugeln können sich nicht verbinden, kommunizieren oder durchdringen, nur „stoßen“ (ebd.).

Die offene Variante hingegen sieht Kulturen als „offene Netzwerke kohäsiv verbundener Kollektive“ (Bolten 2018: 45), die durch ausgefranste Ränder charakterisiert, d.h. nach außen nicht klar abgegrenzt sind. Sie sind zudem im Inneren nicht homogen, sondern beim Heranzoomen wird Heterogenität innerhalb der Kulturen sichtbar (vgl. ebd.: 46). Bolten führt dafür den Begriff der *fuzzy cultures* ein, welcher der Tatsache Rechnung trägt, dass Kulturen im Inneren heterogen sind und keine klaren Grenzen zwischen ihnen erkennbar sind (vgl. ebd.). Des Weiteren werden Kulturen nicht mehr automatisch mit Ländern oder Staaten gleichgesetzt und er spricht statt von Nationalkulturen von Akteursfeldern (z.B. Bolten 2018). Diese Unterscheidung entspricht dem Konzept der *large cultures* und *small cultures* von Adrian Holliday in der angewandten Linguistik. Als *large cultures* bezeichnet er die reduktionistische und kulturalistische Unterteilung in Nationalkulturen, während *small cultures* als soziale Gruppen mit gemeinsamem Handeln charakterisiert sind (vgl. Holliday 1999: 237).

<sup>1</sup> Herder, Johann Gottfried (1774) *Auch eine Philosophie der Geschichte zur Bildung der Menschheit* (Frankfurt a.M. 1967). & Herder, Johann Gottfried (1784–1791) *Ideen zur Philosophie der Geschichte der Menschheit*. In: Herder, J. G. (hg. von Bollacher) (1784–1791) *Werke in 10 Bde.*, Bd. 6, Frankfurt a.M.

## 2.2 Interkulturalität und Transkulturalität

Analog zum Konzept der Kultur gibt es auch für den Begriff ‚Interkulturalität‘ keine einheitliche Definition und er kann verschieden interpretiert werden. Laut ursprünglichem Verständnis wird die Vorsilbe *inter* mit ‚zwischen‘ übersetzt, sodass Interkulturalität nur zwischen zwei klar abgetrennten Entitäten existieren kann. Diese Auffassung wurde jedoch unter anderem vom deutschen Philosophen Wolfgang Welsch kritisiert. „Die Konzepte der Multi- und der Interkulturalität halten noch immer am alten Kugelmodell fest“ (Welsch 2020: 12). So sei kein wirkliches Verstehen möglich, da die Kulturen abgetrennte Kugeln bleiben und die anderen aus ihrer Sichtweise heraus betrachten (vgl. ebd.: 12f).

Um der Vernetztheit innerhalb der heutigen Welt Rechnung zu tragen, entwickelte er in den 1990er Jahren ein neues zur veränderten Situation passendes Konzept – die Transkulturalität (vgl. ebd.: 3)<sup>2,3</sup>. Kulturen sind „weithin durch Mischungen und Durchdringungen gekennzeichnet“ (ebd.: 5), es handelt sich eher um Geflechte oder Netze als um Kugeln (vgl. ebd.). Dem lateinischen *trans* kommen dabei zwei Bedeutungen zu. Es beschreibt die „heutige Verfassung der Kulturen *jenseits* der alten (der kugelhaften) Verfassung“ (ebd.) und sagt gleichzeitig aus, dass „die kulturellen Determinanten heute *quer* durch die Gesellschaften *hindurchgehen*, diese also durch Verflechtungen und Gemeinsamkeiten gekennzeichnet sind“ (ebd.; Hervorh. im Orig.).

Jedoch kann auch der Begriff der Interkulturalität selbst auf eine weniger essentialistische und reduktionistische Weise verstanden werden. Bolten (2020a: 85) plädiert aufgrund der Unzulänglichkeiten der alten Auffassung für ein „‚Neu Denken‘ des Interkulturalitätsbegriffs“. Interkulturalität müsse interaktiv und nicht kontrastiv aufgefasst werden. Wenn dies geschehe, sei ein neuer Begriff nicht notwendig. Zudem würden bei Transkulturalität die Grenzen komplett verschwimmen, was in der Realität nicht der Fall sei. Er spricht sich daher gegen die Abschaffung des Begriffs ‚Interkulturalität‘ und seine Ersetzung durch ‚Transkulturalität‘ aus, da es faktisch Grenzziehungen und Bestrebungen zu nationalen Abgrenzungen oder Konservierungstendenzen gibt. Es bestünde die Gefahr der „Strukturvergessenheit“ (ebd.: 97) bei zu stark transkulturellen Ausprägungen.

Auch Katharina von Helholt (2016: 33) plädiert dafür, „den Begriff Interkulturalität beizubehalten, da er seine Aktualität und Relevanz nicht verloren hat, wenn er auf die Ebene interpersonaler Interaktion bezogen wird“. Es sei wichtig, zwischen der Gruppen- und der individuellen Ebene zu unterscheiden (vgl. ebd.: 34f).

Denn die beschriebene Kritik am Begriff der Interkulturalität hat nur dann ihre Berechtigung, wenn sie sich auf seine Verwendung als Bezeichnung für die Verfasstheit moderner Gesellschaften bezieht. Wird aber die Ebene des Austausches zwischen Personen betrachtet, ist der Begriff Interkulturalität nach wie vor relevant (ebd.: 35).

So trafen in der globalisierten Welt Personen mit unterschiedlichen Wissensbeständen, Routinen und Erwartungen aufeinander, „so dass es in der Interaktion zu Erfahrungen von Differenz oder zu Zuschreibungen von Zugehörigkeiten kommt“ (ebd.). Diese Situationen können unter anderem aus der Perspektive der Interkulturalität untersucht werden. Auch hier wird deutlich, dass der Begriff Interkulturalität durchaus weiterhin eine Daseinsberechtigung hat, jedoch interaktiv auf der Ebene von Individuen verstanden werden sollte.<sup>4</sup>

<sup>2</sup> Welsch, Wolfgang (1992) Transkulturalität – Lebensformen nach der Auflösung der Kulturen. In: *Information Philosophie 2*, S. 5–20.

<sup>3</sup> Hier ist anzumerken, dass das Konzept bereits vorher in anderen Bereichen auftauchte (vgl. Erfurt 2021: 106).

<sup>4</sup> Im vorliegenden Beitrag wird der dargelegten Argumentation folgend der interaktiv verstandene Begriff der Interkulturalität verwendet.

### 2.3 Strukturprozessuale Perspektiven der Interkulturalität

Mit dem Ziel, sowohl die existierenden kulturellen Strukturen als auch die Prozesse in interkulturellen Situationen angemessen zu berücksichtigen, führt Bolten (2020a) die strukturprozessualen Perspektiven der Interkulturalität ein. Strukturprozessualität drückt aus, dass Kulturen und Interkulturalität sowohl durch Strukturiertheit als auch Prozesshaftigkeit gekennzeichnet sind. Je nach Situation kann entschieden werden, wie viel Struktur nötig und wie viel Prozess und Dynamik möglich sind (vgl. Bolten 2020a: 99). Des Weiteren gibt es kulturelle Mehrfachzugehörigkeiten, Akteure können gleichzeitig zu mehreren kulturellen Akteursfeldern gehören, wodurch diese miteinander vernetzt werden (vgl. ebd.: 100). „Interkulturalität ist damit jedoch nicht nur mehrwertig und relational, sondern auch relativ“ (ebd.: 100f). Die Aspekte der Mehrwertigkeit, Relationalität, Perspektivenreflexivität sind wichtige Bestandteile von Interkulturalität und werden im Folgenden genauer erklärt (vgl. ders. 2016: 78).

Mehrwertigkeit beschreibt ein „multioptionale[s] Denken im Sinne eines ‘Sowohl-als-auch‘“ (ebd.: 78), da die binäre Unterteilung in ‚Entweder-oder‘ angesichts von Globalisierung und vielfältigen Vernetzungen nicht mehr zeitgemäß scheint. So kann laut Bolten Kultur sowohl als Nationalkultur als auch als Akteursfeld verstanden werden. Wichtig sind zudem „kulturelle Mehrfachzugehörigkeit und wechselnde Kontextbezüge“ (ebd.). Eine Person kann zu mehreren Kulturen gehören, die je nach Kontext wichtiger sind bzw. hervortreten. Er unterstreicht jedoch, dass die Mehrwertigkeit auch die Zweiwertigkeit einschließt und kritisiert Welsch und sein Konzept der Transkulturalität dahingehend, dass es Struktursichtweisen ausschließt. Bolten betont, „dass ein mehrwertig gedachter *neuer* Kulturbegriff Nationalkulturen relativiert, aber keinesfalls ausschließt“ (ebd.; Hervorh. im Orig.). Seine Ausführungen fasst er „mit der mehrteiligen Konjunktion ‚Sowohl *Entweder-Oder* als auch *Sowohl-als-auch*“ (ebd.) zusammen. Diese klingt zwar sperrig, aber verdeutlicht, dass „[...] es nicht um die Alternative eines ein- oder ausschließenden Denkens der Faktoren Prozess (Öffnung) und Struktur (Schließung) [geht]“ (ebd.), sondern um ein Kontinuum, auf dem die Faktoren kontextabhängig gewichtet werden können und die eigene Positionierung fortwährend überdacht werden sollte (vgl. ebd.).

Relationalität fokussiert die Beziehungen zwischen den einzelnen Akteuren. Prozesse, Interaktionen und Verbindungen werden beim Heranzoomen sichtbar, wohingegen beim Wegzoomen scheinbar verfestigte Strukturen in den Vordergrund rücken und „[...] generalisierende und kategorisierende Beschreibungen [ermöglichen]“ (ebd.: 79). Bolten betont jedoch auch hier die Wichtigkeit der Strukturprozessualität und bezeichnet Kultur unter Bezugnahme auf das Partizip Perfekt Passiv von lat. *colere* ‚cultum‘ (etwas ist gepflegt worden) als „Ergebnis eines wechselseitigen Prozesses, nämlich der *Pflege von Beziehungen*“ (ebd.: 80).

Durch Mehrwertigkeit und Relationalität werden Begriffe wie Kultur relativiert. Eine komplette Relativierung würde laut Bolten aber zur „Gleichgültigkeit“ (ebd.) führen und sollte deshalb kritisch hinterfragt werden. Perspektivenreflexivität verbindet die Relativierung mit „kontinuierlich[en] Selbst-Positionierungen“ (ebd.) in einem Spektrum verschiedener Weltanschauungen. Für das Kommunizieren der eigenen Position oder Wechsel derselben ist Sprache von großer Wichtigkeit (vgl. ebd.: 81).

Dieser Aspekt wird von Helmolt (2016) in ihrem Artikel „Perspektivenreflexives Sprechen über Interkulturalität“ ausgeführt. Sie erklärt zunächst, dass durch die Indexikalität sprachlicher Zeichen<sup>5</sup> Sprache zwangsläufig ungenau ist – so auch die Verwendung von Kategorienbezeichnungen für Personen und für kulturelle Zugehörigkeit. Dadurch entstehen Schwierigkeiten bei der Bezeichnung von Personen, sowohl im Alltag als auch als Forscherin, da die Nutzung generalisierender Begriffe dazu führen kann, dass Unterschiede verstetigt werden.

Der Zwang zur Reproduktion verallgemeinernder kulturbezogener Kategorien bei der Beschreibung von interkulturellen Begegnungen scheint ein auswegloses Dilemma zu sein:

<sup>5</sup> Peirce, Charles Sanders (1868) On a New List of Categories. In: *Proceedings of the American Academy of Arts and Sciences* 7, S. 287-298.

Wie weit und durchlässig Kulturen auch konzeptionell gefasst werden – sobald es dazu kommt, Personen als Mitglieder einer Kultur zu bezeichnen, befördern die dafür verwendeten Begriffe aufgrund ihrer Unschärfe die Vorstellung von der Geschlossenheit der bezeichneten Kulturen (Helmolt 2016: 37).

Auch wenn Kulturen nach Bolten (2020) also als *fuzzy* und ohne scharfe Grenzen konzeptualisiert werden, suggerieren Kategorienbezeichnungen wie „Deutsche“ oder „Franzosen“ Homogenität und klar voneinander abgrenzbare Gruppen. Dennoch bezeichnet Helmolt die Nutzung ungenauer Begriffe als „unproblematisch, sofern die von Sprechenden und Hörenden wechselseitig unterstellte Kenntnis und Akzeptanz der Ungenauigkeit der Begriffe den Verständigungsprozess trägt“ (Helmolt 2016: 36), also solange alle wissen, dass die Kategorienbezeichnungen vage sind und sich nicht auf alle Franzosen/Deutschen etc. beziehen. Sie nennt einige sprachliche Lösungen für Perspektivierung und Präzisierung von Aussagen über Interkulturalität (vgl. ebd.: 37). Begriffe bekommen ihre Bedeutung erst im Kontext und sind nicht statisch. Das trifft auch auf Personenbezeichnungen zu, die nicht kontextfrei benutzt werden. Kategorien und Zugehörigkeit zu ihnen sollten also nicht als fix aufgefasst werden. Darüber hinaus können Äußerungen durch die Markierung als persönliche Meinung relativiert und verallgemeinernde Aussagen eingeschränkt werden, indem verdeutlicht wird, dass sie sich nur auf eine Interaktionssituation beziehen. Sehr wichtig ist auch die Perspektivierung (z.B. ‚aus der Sicht einer Deutschen wirkt eine Situation wie folgt‘). Helmolt geht hier auf das Perspektivenreflexive Sprechen nach Nazarkiewicz<sup>6</sup> ein: „Es macht den Konstruktcharakter sozialer Kategorien und die interaktive Verhandelbarkeit von kultureller Differenz bewusst und hält die Assoziationsränder um unsere Begriffe für soziale Kategorien wie *die Ausländer* oder *die Flüchtlinge* elastisch.“ (Helmolt 2016: 39; Hervorh. im Orig.).

Wie bereits in vorherigen Abschnitten deutlich wurde, spielt Interaktion zwischen Individuen eine wichtige Rolle und Bolten unterstreicht, dass „Kultur und Interkulturalität [...] vor allem Konstrukte der Beziehungsgestaltung ihrer Akteure und ihres kommunikativen Handelns [sind]“ (Bolten 2016: 81). Deshalb soll im Folgenden genauer auf die Begriffe Kommunikation und interkulturelle Kommunikation eingegangen werden.

## 2.4 (Interkulturelle) Kommunikation

Das lateinische Verb *communicare* kann übersetzt werden mit „etwas gemeinschaftlich machen“ (Bolten 2018: 20). Kommunikationsprozesse sind also Handlungsprozesse (vgl. ebd.: 19), bei denen mit und durch Sprache (genauer gesagt durch verbale, para- und nonverbale Aspekte) gehandelt wird. Historisch betrachtet standen diese Gemeinsamkeit und Reziprozität (vgl. ebd.) jedoch nicht im Vordergrund und bis zum Ende des 20. Jahrhunderts wurde Kommunikation als linearer Prozess vom Sender zum Empfänger verstanden (vgl. ebd.: 16f). Dies änderte sich mit Erving Goffmans<sup>7</sup> Definition von Kommunikation als Interaktion, nach der der Sender gleichzeitig Empfänger ist und vice versa (vgl. ebd.: 17). Wichtig ist neben der medialen und der Inhalts- auch die Beziehungsebene, die nicht statisch ist, sondern „[m]it jeder interpersonalen kommunikativen Handlung [...] neu definiert [wird], was wiederum Einfluss auf die weitere Gestaltung der Inhaltsebene nimmt und so weiter“ (ebd.: 18f). Diese Prozesshaftigkeit und gemeinsame Konstitution spielen auch bei interkultureller Kommunikation eine wichtige Rolle.

Laut Thije (2020: 35) sind seit den 1990er Jahren drei verschiedene Definitionen für interkulturelle Kommunikation zu erkennen. Die erste umfasst jegliche Kommunikation zwischen Personen mit unterschiedlichen sprachlichen und/oder kulturellen Hintergründen. Die zweite

<sup>6</sup> Nazarkiewicz, Kirsten (2010) *Interkulturelles Lernen als Gesprächsarbeit*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.

<sup>7</sup> Goffman, Erving (1971) *Verhalten in sozialen Situationen. Strukturen und Regeln der Interaktion im öffentlichen Raum*. Gütersloh: Bertelsmann.

Definition bezieht sich nur auf diejenigen Kommunikationssituationen, in denen linguistische/kulturelle Unterschiede relevant für die Ergebnisse der Kommunikation sind. Laut der dritten und restriktivsten Variante besteht interkulturelle Kommunikation nur, wenn (mindestens) einer der Kommunikationspartner seine Einstellung ändert und seine Werte und Orientierungen kritisch hinterfragt (vgl. ebd.).

Eine leicht abweichende Unterteilung nimmt Piller (2017) in ihrem kritischen Einführungswerk zur interkulturellen Kommunikation basierend auf Scollon et al. (2012)<sup>8</sup> vor, die zwischen *cross-cultural communication*, *intercultural communication* und *interdiscourse communication* unterscheiden (vgl. Piller 2017: 4).

Studies in ‘cross-cultural communication’ start from an assumption of distinct cultural groups and investigate aspects of their communicative practices comparatively. Studies in ‘intercultural communication’ mostly also start from an assumption of cultural differences between distinct cultural groups but study their communicative practices in interaction with each other. Finally, the ‘inter-discourse approach’ avoids any a priori notions of cultural identity. Instead, this approach asks how culture is made relevant in a text or interaction and how cultural identity is brought into existence through text and talk (ebd.).

Sowohl Studien zur *cross-cultural* als auch zur *intercultural communication* gehen a priori von unterschiedlichen kulturellen Gruppen aus, deren Kommunikation sie untersuchen. Erstere betrachten diese komparativ, letztere interaktiv. Der Inter-Diskurs-Ansatz hingegen nimmt keine Interpretationen oder Zuschreibungen kultureller Zugehörigkeit vorweg, sondern analysiert die Relevantsetzung von Kultur in Texten und Gesprächen (vgl. ebd.).

Bei *cross-cultural* Studien handelt es sich strenggenommen nicht um interkulturelle Kommunikation, da die Gruppen kontrastiv und nicht in Interaktion miteinander betrachtet werden. Die zweite Art bei Piller entspricht der ersten Definition von Thije und dem ‚klassischen Verständnis‘ interkultureller Kommunikation. Sie ist dahingehend zu kritisieren, dass sie Kultur als der Analyse vorgelagerte Zuschreibungen betrachtet. Die dritte Variante nach Piller bzw. Scollon et al. kann grob mit der zweiten von Thije gleichgesetzt werden und untersucht möglichst unvoreingenommen, ob Interkulturalität in der Kommunikation relevant wird. Die von Thije als dritte Definition zusammengefassten Ansätze sind schwer zu prüfen, da bei Umfragen/Interviews zu Werte- und Meinungsänderungen Verzerrungen und unwahre Aussagen auftreten können. Zudem kann interkulturelle Kommunikation durchaus vorliegen, auch wenn keine:r der Gesprächsteilnehmenden bewusst die eigene Einstellung ändert, da dies bisweilen gar nicht oder erst in einem längeren Prozess nach der Interaktionssituation geschehen kann.

Mit dem Ziel, in interkulturellen Interaktionssituationen erfolgreich zu handeln, gewann interkulturelle Kompetenz in den letzten Jahren immer mehr an Bedeutung und wird im Folgenden kurz vorgestellt.

## 2.5 Interkulturelle Kompetenz

Interkulturelle Kompetenz ist in der heutigen globalisierten Welt sehr wichtig, aber der Begriff ist nicht klar definiert und es gibt viele verschiedene Ansätze (vgl. Helmolt 2020: 285). Das deutsche Substantiv *Kompetenz* stammt vom lateinischen *competentia*, was ‚Zusammentreffen‘ bedeutet (vgl. Duden 2022: *Kompetenz*). Daran angelehnt definiert Bolten (2020: 58) Handlungskompetenz als die Zusammenführung verschiedener Bereiche und Fähigkeiten, namentlich soziale, strategische, persönliche und Fachkompetenz. „Action competence therefore is not simply a necessary fifth individual skill alongside the other four, but is instead the synergetic result of the interdependent relationship between these other fields of competence” (Bolten 2020b: 58). Für die Erklärung interkultureller Kompetenz muss hinterfragt werden, ob diese

<sup>8</sup> Scollon, Ronald/Scollon, Suzanne B./Jones, Rodney H. (2012[1995]) *Intercultural communication: A discourse approach*. Malden, MA/Oxford: Wiley & Sons.

überhaupt eine eigene Kompetenz darstellt, da sehr viele der Charakteristika auch in intrakulturellen Situationen von Vorteil sind. Hinzu kommt, dass, wenn Kulturen als *fuzzy* aufgefasst werden, keine klare Trennung zwischen intra- und interkulturellen Situationen mehr möglich ist und die Übergänge eher graduell sind. Eine Situation/ein Kontext bzw. die Regeln, die ihn charakterisieren, sind also normalerweise nicht komplett fremd, sondern allen Beteiligten teilweise bekannt (vgl. ebd.: 59). Meist ist der Handlungskontext jedoch überwiegend unbekannt und die Beteiligten müssen in gemeinsamer Aushandlung einen sicheren Kontext und *common ground* für Ihre Handlungen schaffen. Dafür muss die generelle Handlungskompetenz in unbekanntem Kontexten so genutzt werden, dass „reciprocal relationships become possible“ (ebd.: 60). Bolten argumentiert also, dass es sich bei interkultureller Kompetenz nicht um eine eigenständige Handlungskompetenz handelt, sondern um eine Transferleistung und definiert sie „als das erfolgreiche ganzheitliche Zusammenspiel von individuellem, sozialem, fachlichem und strategischem Handeln in interkulturellen Kontexten“ (ders. 2007: 87). Sie ist eine Art allgemeiner Handlungskompetenz, die in interkulturellen bzw. unsicheren Situationen angewandt wird.<sup>9</sup>

Zu beachten ist jedoch, dass die Definition von interkultureller Kompetenz abhängig von Kontext und kultureller Sichtweise ist (vgl. ders. 2020b: 56). Auch Helmolt (2020: 286) weist darauf hin, dass normative Implikationen des Kompetenzbegriffs kulturell verankert sind und häufig nicht hinterfragt werden. Zudem sind Kompetenzkonzepte ungenau/vage und mehrere Konzepte können genutzt werden, um das gleiche Handeln zu erklären (vgl. ebd.). Interkulturelle Kompetenz ist kontextabhängig und nicht global definierbar. Die Ergebnisse der Beobachtung von Interaktion zwischen Individuen in einem bestimmten Kontext können nicht generalisiert werden und gelten nur für diesen Kontext (vgl. Bolten 2020b: 62f). Ein weiteres Problem ist, „dass Kompetenz selbst einem empirischen Zugriff nicht direkt zugänglich ist“ (Helmolt 2020: 286). Wie die Methoden der Gesprächslinguistik zur Untersuchung von Interkulturalität und interkultureller Kompetenz beitragen können, soll im weiteren Verlauf aufgezeigt werden. Zunächst wird jedoch ein allgemeiner Überblick über Ansätze zur Erforschung verschiedener Kulturen im Rahmen der interkulturellen Wirtschaftskommunikation zwischen deutschen und französischen Geschäftspartner:innen präsentiert.

### 3 Nicht-linguistische Ansätze zur Untersuchung von Kultur und interkultureller (Wirtschafts-) Kommunikation<sup>10</sup>

Einer der ältesten kulturvergleichenden Ansätze zur Untersuchung verschiedener Kulturen stammt vom amerikanischen Anthropologen Edward T. Hall, der „als der Pionier interkultureller Forschung [gilt]“ (Barmeyer 2010: 88). Sein Forschungsansatz ist qualitativ und „durch Methodenvielfalt gekennzeichnet“ (ebd.). Für die Daten im 1990 erschienenen Werk *Understanding cultural differences. Germans, French and Americans*, welches einige bereits in früheren Publikationen veröffentlichte Erkenntnisse zusammenfasst, führte er 180 Interviews mit Geschäftsleuten in Westdeutschland, Frankreich und den USA durch (vgl. Hall/Hall 1990: xvi).<sup>11</sup> Zu den von Hall untersuchten „verborgenen, unbewussten Aspekten von Kultur“

<sup>9</sup> Während Bolten von interkultureller Handlungskompetenz spricht, ist z.B. bei Müller-Jacquier (2009) von interkultureller Kommunikationskompetenz die Rede. Da jedoch wie oben erklärt auch sprachliche Handlungen – dem Sinn von *communicare* entsprechend – als Handlungen aufgefasst werden, können die Begriffe hier als synonym angesehen werden.

<sup>10</sup> Die Ausführungen beschränken sich auf die in den Augen der Verfasserin wichtigsten Studien, da eine exhaustive Aufzählung an dieser Stelle nicht möglich wäre.

<sup>11</sup> Er präzisiert, dass mit den Aussagen nicht alle Deutschen oder Franzosen gemeint sind. Auf deutscher Seite wurden Geschäftsleute aus nordwestlichen großen Städten (Frankfurt, Düsseldorf, Köln, Stuttgart, Hamburg) befragt (vgl. Hall/Hall 1990: 34). Die Erkenntnisse zur französischen Kultur stammen aus Interviews mit

(Barmeyer 2010: 88), die zu Kommunikationsproblemen führen können, gehören Kontext, Raum und Zeit. In sogenannten *High Context*-Kulturen enthält die eigentliche Nachricht wenig Informationen und für das Verstehen von Aussagen ist Vorwissen notwendig. In *Low Context*-Kulturen hingegen wird viel Information explizit übermittelt, da wenig Kontextwissen vorhanden ist (vgl. Hall 1989: 101). Laut dem Autor zählen mediterrane Völker zu den *High Context*-Kulturen, während Deutsche den *Low Context*-Kulturen zuzuordnen sind (vgl. Hall/Hall 1990: 6f). Auch der Raum bzw. verschiedene unsichtbare Grenzen um eine Person herum spielen eine wichtige Rolle bei der Kommunikation. So versteht Hall den persönlichen Bereich (*personal space*) als eine unsichtbare Blase um eine Person herum, in die nur bestimmte Personen zeitweise eindringen dürfen (vgl. ebd.: 11). In Frankreich ist diese relativ klein, während in Nord-europa mehr Abstand als ‚normal‘ angesehen wird, sodass es in interkulturellen Situationen zu Überlappungen kommt, die zu Fehlinterpretationen führen können (vgl. ebd.). Ein weiteres zentrales Konzept ist die Wahrnehmung von Zeit, die laut Hall monochron oder polychron sein kann. „Monochronic time means paying attention to and doing only one thing at a time. Polychronic time means being involved with many things at once“ (ebd.: 13). Deutschland und die Schweiz sind typische Beispiele für Monochronismus, mediterrane Gesellschaften wie die französische sind laut Hall polychron (vgl. ebd.: 14).

Der wohl bekannteste kulturvergleichende Ansatz stammt vom niederländischen Kulturwissenschaftler und Sozialpsychologen Geert Hofstede, der als „Vater“ der Kulturdimensionen“ (Utler 2020: 7) gilt. Er definiert Kultur als „die kollektive Programmierung des Geistes, die die Mitglieder einer Gruppe oder Kategorie von Menschen von einer anderen unterscheidet“ (Hofstede/Hofstede 2011: 4). In seiner Arbeit vergleicht er verschiedene Nationalkulturen anhand von Kulturdimensionen. Basierend auf Fragebogenerhebungen in den 1960er und 1970er Jahren mit 116.000 Mitarbeitenden des IBM-Konzerns in über 70 Ländern entwickelt er mithilfe von Korrelationsanalysen vier dichotome Kulturdimensionen. Anhand der Ergebnisse ordnet er den Kulturen Punktwerte zu, die auf einer Skala von 0 bis 100 liegen (vgl. Utler 2020: 5f). Die ursprünglichen vier Dimensionen sind ‚Machtdistanz‘, ‚Kollektivismus vs. Individualismus‘, ‚Maskulinität vs. Femininität‘ und ‚Unsicherheitsvermeidung‘. Die fünfte Dimension ‚Langzeitorientierung‘ und die sechste Dimension ‚Genuss‘ wurden nachträglich hinzugefügt (vgl. ebd.: 6f). Bis heute werden Hofstedes Kulturdimensionen sowohl in wissenschaftlichen Publikationen als auch in Handbüchern und Ratgebern viel genutzt.<sup>12</sup> Die Einfachheit des Modells, die zur großen Verbreitung und Reproduktion beitrug, führte jedoch auch zu vielfältiger Kritik. So ist es z.B. problematisch, dass ein gesamtes Land als homogene Gruppe charakterisiert und innere Heterogenität nicht beachtet wird (vgl. Towers/Peppler 2017: 18). Mit Jackson (2020), der nach dem Tod Hofstedes einen Nachruf über sein ‚Erbe‘ (engl. *legacy*) veröffentlichte, kann festgehalten werden, dass Hofstede in den 1980ern den Startpunkt und eine wichtige Grundlage für die kritische Hinterfragung der damals verbreiteten ethnozentrischen Managementansätze legte. Er beantwortete mit seiner Theorie die Frage, ob Managementprinzipien weltweit anwendbar sind (vgl. Jackson 2020: 3). Heute reicht der auf wenige Dimensionen beschränkte und homogenisierende Vergleich von Nationalkulturen nicht mehr aus. Neben den oben genannten Kritikpunkten sind die Dimensionen nur deskriptiv, nicht evaluativ. Hofstedes Ergebnisse können beantworten, ob zwischen zwei Ländern Unterschiede bestehen, aber weder interkulturelle Situationen voraussagen, noch bestimmen, welche Handlungskonsequenzen aus

---

Geschäftsleuten aus den nordfranzösischen Großstädten Paris und Lyon, in denen viele Firmen ihre Hauptsitze haben (vgl. ebd.: 85).

<sup>12</sup> Als Beispiel sei hier der von Ternés/Towers (2017) herausgegebene Sammelband *Interkulturelle Kommunikation. Länderporträts – Kulturunterschiede – Unternehmensbeispiele* genannt. Zwar wird im Einleitungskapitel auf Kritik eingegangen (vgl. Towers/Peppler 2017), dennoch werden z.B. im Beitrag „Frankreich. Vielfalt und Savoir-vivre“ die Kulturdimensionen recht unreflektiert verwendet (vgl. Zahl 2017). Auch im *Palgrave Handbook of Cross-Cultural Business Negotiation* aus dem Jahr 2019 wird in Kapitel 9 „Negotiating with Managers from France“ Hofstedes Modell verwendet, um die französische Kultur zu beschreiben, bevor auf Besonderheiten bei Verhandlungsstilen eingegangen wird (vgl. Jean 2019).

den Differenzen abgeleitet werden sollten (vgl. ebd.: 4). Die Kulturdimensionen sollten also heutzutage nicht unhinterfragt reproduziert werden. Es muss darüber hinaus gegangen werden, auch mit Blick auf die zu Beginn vorgestellten veränderten, dynamischen, offenen und interaktiven Auffassungen von Kultur und Interkulturalität.

Eine dritte Möglichkeit stellen die Kulturstandards des deutschen Sozialpsychologen Alexander Thomas dar. „Kulturstandards sind Arten des Wahrnehmens, Denkens, Wertens und Handelns, die von der Mehrzahl der Mitglieder einer bestimmten Kultur für sich und andere als normal, typisch und verbindlich angesehen werden“ (Thomas 2005: 25). Sie werden als kulturrelational angesehen und „nehmen [...] keinen Kulturvergleich vor, sondern setzen an interkulturellen Situationen an“ (Utler 2020: 11; Hervorh. im Orig.). Als Grundlage dient die „Analyse sogenannter Kritischer Interaktionssituationen“ (ebd.: 12), die durch Befragungen und Nacherzählungen erhoben und von Expert:innen ausgewertet werden (vgl. Thomas 2005: 29f). Für die Untersuchung interkultureller Kommunikation ist insbesondere das Aufeinandertreffen verschiedener Standards interessant, das zu Missverständnissen führen kann (vgl. Barmeyer 2010: 105). Durch Kenntnis der eigenen und fremden Kulturstandards kann das Gegenüber besser verstanden und infolgedessen Problemen entgegengewirkt werden (vgl. ebd.). Es ist anzumerken, dass die Darstellung der Ergebnisse auch hier kontrastiv nach Länderkulturen erfolgt (vgl. ebd.: 104). Für Deutschland nennt Thomas die sieben Kulturstandards Sachorientierung, Regulatororientierung, Direktheit/Wahrhaftigkeit, Interpersonale Distanzdifferenzierung, Internalisierte Kontrolle, Zeitplanung und Trennung von Persönlichkeits- und Lebensbereichen (vgl. Thomas 2005: 26). In Frankreich dominieren hingegen die Kulturstandards Indirekter Kommunikationsstil, Personenorientierung, Autoritätsorientierung, Dynamischer Entscheidungsprozess, Flexibilität, Polychrones Zeitverständnis und Nationalstolz, die im auf den wissenschaftlichen Ergebnissen basierenden Ratgeber *Beruflich in Frankreich. Trainingsprogramm für Manager, Fach- und Führungskräfte* zusammengefasst werden (vgl. Mayr/Thomas 2009: 169f).

Obwohl Thomas' Kulturstandards einigen der Kritikpunkte an Hofstede's Kulturdimensionen entgehen, nehmen auch sie eine vorherige Zuschreibung von Personen zu Kulturen vor und basieren auf Nacherzählungen kritischer Interaktionssituationen, die wie die Antworten in Interviews und Fragebögen verzerrt und nicht objektiv sein können. Bevor interpretiert wird, sollte zunächst untersucht werden, was wirklich konkret in den interkulturellen Gesprächssituationen geschehen ist. Wie an den Ausführungen zu erkennen ist, werden Unterschiede und Missverständnisse in interkulturellen Situationen zudem vorrangig durch den Faktor Kultur erklärt. Laut Müller-Jacquier (2009) handelt es sich dabei jedoch um einen fundamentalen Attributionsfehler.<sup>13</sup> Aus den genannten Kritikpunkten leitet sich das Desiderat einer detaillierteren Analyse von Interkulturalität in Kommunikationssituationen ab, um Attributionsfehler und vor-schnelle Interpretationen zu erkennen bzw. zu vermeiden. Daher wird im Folgenden auf die Möglichkeiten der Gesprächslinguistik eingegangen und genauer erklärt, warum die Methoden gut zur Untersuchung von Interkulturalität geeignet sind.

#### **4 Plädoyer für gesprächslinguistische Untersuchung von Interkulturalität**

In seinem Artikel „Missverstehen. Zur Analyse von Gesprächen unter der Bedingung von Interkulturalität“ konstatiert Müller-Jacquier (2019: 65) einen „Befund mangelnder pragmalinguistischer Differenzierung und die Tendenz zur Kulturalisierung fremdsprachlicher Erscheinungsformen [...]“. Er plädiert für einen Primat der Gesprächs- bzw. Pragmalinguistik vor psychologischen oder kulturalisierenden Erklärungen. Es sei wichtig, „sprachliche Handlungen im lokalen Gesprächskontext erst genau zu bestimmen, bevor diese dann als Bewertungsgrundlage

<sup>13</sup> Müller-Jacquier bezieht sich in seinem Beitrag konkret auf Attributionsfehler von Lernenden im Fremdsprachenunterricht. Die Aussagen lassen sich jedoch auch auf andere Bereiche übertragen.

für Handlungsintentionen, -bewertungen und kulturelle Einordnungen gelten können“ (Müller-Jacquier 2019: 65). Laut dem Autor liegt eine Fehleinschätzung von Missverständnissen in Interaktionen vor. „Nicht jedes Missverstehen beruht auf kulturell ausgeprägter ‚Mentalität‘. Lösungen bieten gesprächslinguistische Rekonstruktionen des kommunikativen Geschehens“ (ebd.: 65f).<sup>14</sup>

Zu falschen Interpretationen und Kulturalisierungen können beispielsweise „gleiche Realisierungsformen eines Sprechakts [...], der in Fremd-/Muttersprache L1 und in Fremd-/Muttersprache L2 unterschiedliche Intentionen ausdrückt“ (ebd.: 68), führen. So ist die Äußerung *si vous voulez* eine auf Französisch übliche positive Zustimmung, die wörtliche Übersetzung *wenn Sie wollen* ist jedoch „im Deutschen konventioneller Weise eine eingeschränkte **Zustimmung**, nämlich ‚ohne Eigenpositionierung‘“ (ebd.; Hervorh. im Orig.). Der/die Gesprächspartner:in könnte also denken, dass die Person selbst nicht überzeugt ist oder einen gemachten Vorschlag ablehnt. „Bei mehrfachen Erfahrungen entsteht dann der Eindruck, ein Gegenüber sei zögerlich (Psychologisierung) oder Franzosen würden **Vorschlägen** generell nicht eindeutig **zustimmen** (Zögerlichkeit als Kulturalisierung)“ (ebd.; Hervorh. im Orig.).

Ein weiteres prägnantes Beispiel sind (fast) homophone Wörter, die teilweise (stark) unterschiedliche Bedeutungen und Gebrauchsregeln haben und dadurch zu sprachlich bedingten Missverständnissen führen können. Beide Seiten haben Normalitätserwartungen basierend auf dem Gebrauch des Begriffes, den sie gewohnt sind (vgl. ebd.: 69). Dies ist bei dt. *Konzept* und frz. *concept* der Fall, die nicht den gleichen Bedeutungsinhalt haben. So ist das französische *concept* als lose „vorläufige Zusammenstellung von Sachinformationen konventionalisiert“ (ebd.), während das deutsche *Konzept* bereits ausführlicher und geordneter ist (vgl. ebd.).

Um diese und weitere sprachliche Missverständnisse korrekt aufzudecken, sollten interkulturelle Gespräche aufgezeichnet und detailliert untersucht werden. Die sequenziell vorgehenden Analysen helfen gegen den oben erwähnten fundamentalen Attributionsfehler, denn

das Transkript [zwingt] zur Auseinandersetzung mit dem tatsächlichen Verlauf der Interaktion. Der verlangsamte Blick auf das Kommunikationsgeschehen macht die Komplexität des Verständigungsprozesses deutlich und bewahrt damit auch vor einer vorschnellen Rückführung auf den Faktor ‚Kultur‘ (Helmolt 2007: 766f).

Katharina von Helmolt führt in ihrem 2020 publizierten Artikel zum Thema „Interkulturelle Kompetenz aus Sicht der Gesprächsforschung“ genauer aus, warum die Methoden der Gesprächslinguistik gut geeignet sind, um Interkulturalität und interkulturelle Kompetenz zu untersuchen. Sie geht insbesondere darauf ein, „[w]ie sich interkulturelle Kompetenz aus der Perspektive einer empirischen Forschungsrichtung wie der Gesprächsforschung und unter der Berücksichtigung der Paradigmenverschiebung in der Interkulturalitätsforschung fassen lässt“ (dies. 2020: 285) und erklärt, dass die gesprächslinguistischen Methoden zu den strukturprozessualen Perspektiven von Bolten passen, da immer Struktur und Prozess vorhanden sind und betrachtet werden. Die Autorin spricht von einem „mehrwertige[n] Blick, der sowohl den Prozess der interaktiven Hervorbringung von Kultur als auch dessen Anbindung an sedimentierte Strukturen von Wissen und konventionalisierten Praktiken berücksichtigt“ (ebd.: 291). Sie führt weiter aus, dass auch die von Bolten als wichtige Aspekte herausgestellten Bereiche der

<sup>14</sup> An dieser Stelle sei darauf hingewiesen, dass auch sprachliche Konventionen kulturell gewachsen sind. Hier soll nicht gesagt werden, dass „Kultur“ keine Rolle spielt, sie sollte aber nicht vorschnell als Erklärung herangezogen werden, bevor untersucht wurde, ob einige der Missverständnisse primär sprachlich basiert sind. Auch Ulrich Dausendschön-Gay (2010), der eine gesprächsanalytische Herangehensweise an die Erforschung interkultureller Kommunikation vertritt und begründet, wieso sie „in sich kohärent und [...] dem Gegenstand angemessen“ (Dausendschön-Gay 2010: 19) ist, betont zugleich, dass andere Herangehensweisen nicht diskreditiert werden (vgl. ebd.). Je nach Erkenntnisinteresse sind unterschiedliche Fragestellungen und Methoden sinnvoll, um das komplexe Feld der interkulturellen Kommunikation zu untersuchen.

Mehrwertigkeit, Relationalität und Perspektivenreflexivität „vielfache Anschlussmöglichkeiten an Erkenntnisinteressen und Methoden der Gesprächsforschung [bieten]“ (ebd.: 287).

Darüber hinaus entgeht die Gesprächslinguistik durch ihr „deskriptive[s] und induktive[s] Vorgehen“ (ebd.: 290) der oben genannten Kritik, dass bereits vor der Analyse der konkreten Kommunikationssituation vom Forschenden Schlüsse gezogen werden, da „keine der Kommunikation vorgängigen Kulturkategorien an die Interpretation herangetragen werden“ (ebd.). Eine Situation kann also nicht automatisch als interkulturell bezeichnet werden, nur weil (der Forscherin) bekannt ist, dass einer der Gesprächsteilnehmer z.B. aus Spanien stammt und eine andere Teilnehmerin aus Deutschland. Es ist durchaus möglich, dass Kultur und Interkulturalität in der konkreten Situation nicht relevant für die Teilnehmenden sind. „Interkulturell ist Kommunikation aus Sicht der Gesprächsforschung dann, wenn Kultur und Interkulturalität im Sinne der Erfahrung, Inszenierung oder Konstruktion von kultureller Zugehörigkeit und kultureller Differenz in den Gesprächsdaten manifest werden“ (ebd.). Es muss also durch verschiedenste Merkmale die Interkulturalität in den Daten sichtbar werden. Als „empirische Evidenz von Interkulturalität“ (ebd.: 291) bezeichnet Helmolt die „Nachweise über Irritationen dieses gemeinschaftlichen Kontextualisierungsprozesses“ (ebd.); dies ist der Fall, weil z.B. Hinweise oder Signale verschieden interpretiert werden.

Aus der Perspektive des gesprächsanalytischen Ansatzes geht es also darum, in einem Gespräch selbst Hinweise dafür zu finden, dass Interkulturalität eine für die Beteiligten relevante Orientierung ist, die auf lokale Ereignisse im Verlauf der Interaktion einwirkt (Dausendschön-Gay 2010: 34).

An den verbalen und non-verbalen Reaktionen der Gesprächspartner, die mit transkribiert werden, können Verstehensprobleme erkannt werden, da sich „die Co-Partizipanten Erwartungswidrigkeiten an[zeigen], wenn nicht so kommuniziert wird, wie sie es aufgrund gewohnter Konventionen [...] als angemessen annehmen“ (Müller-Jacquier 2019: 68). Diese müssen nicht explizit angesprochen werden, auch kleinste Verzögerungen oder Mimikänderungen können auf Missverständnisse hindeuten (vgl. ebd.: 70). Hier bietet die Gesprächslinguistik den Vorteil, dass für die Analyse und Interpretation der Kommunikationsdaten im Gegensatz zur klassischen Konversationsanalyse zusätzlich sogenannte „ethnographische Zusatzdaten“ (Helmolt 2020: 290) und Kontextwissen verwendet werden. „Die Vorgeschichte und die Kontextfaktoren eines Kommunikationsereignisses werden als handlungs- und deutungsleitend angesehen. Das macht diese Ansätze für die Interkulturalitätsforschung interessant“ (ebd.). Durch die Zusatzinformationen können auch Aspekte untersucht werden, die im Gespräch nicht explizit angesprochen werden. „Dies erleichtert das Aufdecken auch solcher Relevanzen, die im Gespräch implizit bleiben, weil sie beispielsweise innerhalb eines kulturellen Kontextes als normal aufgefasst werden“ (ebd.).

Das genaue Vorgehen setzt sich laut Müller-Jacquier aus verschiedenen Teilen zusammen. Zunächst werden nach der Transkription „interaktive[...] Reparaturdurchführungen als lokale Aufdeckungsabläufe von Missverständnissen [beschrieben]“ (Müller-Jacquier 2019: 70) und Feedback-Interviews geführt. Anschließend wird untersucht, ob „offensichtlich falsch zugeordnete[...] Problemquellen“ (ebd.) als Erklärungen für diese Missverständnisse genutzt wurden. Da nicht alle reparaturwürdigen Phänomene in der Interaktion repariert werden – sei es, um den Gesprächsfluss nicht zu stören, oder weil sie den Gesprächspartner:innen nicht bewusst sind – ist der dritte Schritt das „Heranziehen hypothetischer gesprächslinguistischer Kategorisierungen bezüglich nicht durchgeführter Reparaturen“ (ebd.).

Müller-Jacquier (2000) stellt in seinem Artikel zur *Linguistic Awareness of Cultures* ein Trainingsmodul mit Kategorien zur linguistischen Beschreibung/Erklärung von Missverständnissen in interkulturellen Gesprächssituationen vor. Diese sind:

1. Soziale Bedeutungen/Lexikon,
2. Sprechhandlungen/Sprechhandlungssequenzen,
3. Gesprächsorganisation: Konventionen des Diskursablaufs,
4. Themen,
5. Direktheit/Indirektheit,
6. Register,
7. Paraverbale Faktoren,
8. Nonverbale Faktoren,
9. Kulturspezifische Werte/Einstellungen,
10. Kulturspezifische Handlungen (einschließlich der Rituale) und Handlungssequenzen

(vgl. ders. 2000).

Mit Müller-Jacquier (2019) kann zusammenfassend festgehalten werden:

Somit ergibt sich als Definition: Der originäre Gegenstand der Analyse interkulturelle [sic!] Kommunikation ist die interpersonale Gesprächssituation, an der Co-Partizipanten mit unterschiedlichen sprachlich-kulturellen Sozialisierungen teilhaben; diese bringen sie als Produktions- und Deutungsmuster von sprachlichen Zeichen ein. Entstehen Verstehensprobleme, werden diese gemeinsam bearbeitet (jedoch oft nur teilweise für beide Seiten zufriedenstellend gelöst), und sie lösen wechselseitige Anpassungsprozesse sowie Neuschöpfungen aus. Wissenschaftliche Analysen müssen sich also nicht nur kontrastiv mit Verwendungen unterschiedlicher Sprechkonventionen in L1 und in L2 etc. befassen, sondern mit deren Folgen, also mit allen systematisch auftretenden Handlungseffekten im Verlauf interpersonaler Kontakte (ders. 2019: 71).

Doch nicht nur für die Erforschung interkultureller Kommunikation, sondern auch für die Untersuchung interkultureller Kompetenz bietet die Gesprächslinguistik einen Mehrwert. Wie bereits erwähnt ist Gesprächsforschung deskriptiv und interkulturelle Kompetenz normativ und von der Perspektive, aus der sie betrachtet wird, abhängig (z.B. westliches Menschenbild) (vgl. Helmolt 2020: 289). Dennoch sind laut Helmolt Aussagen über erfolgreiches Handeln möglich, indem anhand der sequentiellen Analyse von Situationen beschrieben wird, ob die (sprachlichen) Handlungen in einem konkreten Kontext zum gewünschten Ziel führen (vgl. ebd.: 296).

Das im Fokus der Betrachtung stehende Interaktionsereignis gibt Hinweise darauf, ob und inwiefern Kultur und Interkulturalität in der Kommunikation manifest werden und welche kommunikativen Handlungsweisen sich unter dieser Bedingung als kompetent im Sinne der Erreichung veranschlagter Ziele zeigen (ebd.: 297).

Helmolt spricht mit Fiehler von „kontextbezogen[en] ,deskriptive[n] Normen“ (Fiehler 1999: 32)<sup>15</sup> für kompetentes kommunikatives Handeln“ (ebd.: 290). Daraus können situationsbezogen Handlungsempfehlungen abgeleitet werden und die Ergebnisse der Gesprächsforschung können als Grundlage für Qualifizierungsmaßnahmen und Trainings dienen (vgl. ebd.: 296). So gehen Müller-Jacquier (2000), Helmolt (2007) und Jandok (2010) auf linguistische Trainings ein, die in Unternehmen durchgeführt werden können.

Im Folgenden werden einige Arbeiten vorgestellt, die interkulturelle (Wirtschafts-) Kommunikation gesprächslinguistisch untersuchen, bevor auf die bestehende Forschungslücke und das eigene Vorhaben der Verfasserin dieses Beitrags im Rahmen ihrer Dissertation eingegangen wird.

<sup>15</sup> Fiehler, Reinhard (1999) Kann man Kommunikation lehren? Zur Veränderbarkeit von Kommunikationsverhalten durch Kommunikationstrainings. In: Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (Hrsg.) *Angewandte Diskursforschung. Band 2: Methoden und Arbeitsbereiche*. Opladen, S. 18-35.

## 5 Gesprächslinguistische Untersuchungen deutscher und französischer Wirtschaftskommunikation

Zunächst sei die im Jahr 1997 von Katharina von Helholt veröffentlichte Dissertation mit dem Titel *Kommunikation in internationalen Arbeitsgruppen. Eine Fallstudie über divergierende Konventionen der Modalitätskonstituierung* genannt, die als Pionierstudie in dem Bereich gilt und weiterhin häufig zitiert wird (vgl. Müller-Jacquier 2019: 69). Die Autorin untersucht „Besprechungen einer Arbeitsgruppe deutscher und französischer Ingenieure“ (Helholt 1997: 12). Diese sind alle männlich und zwischen Ende 30 und Anfang 50 und arbeiten seit mindestens einem Jahr in der Gruppe (vgl. ebd.: 54). Als Grundlage für die Untersuchung dienen „authentische Arbeitsbesprechungen sowie [...] Besprechungssimulationen, die zum Zweck der Datengewinnung durchgeführt wurden“ (ebd.). Die Daten wurden im Jahr 1991 erhoben (vgl. ebd.: 56). Neben den Simulationen bezieht Helholt weitere Zusatzdaten aus Interviews mit ein, da auch Forschende bei der Interpretation ihre eigene Perspektive haben (vgl. ebd.: 175). Sie geht der Fragestellung nach, „ob sich die ordnungskonstituierenden Verfahren der deutschen und der französischen Kommunikationsteilnehmer voneinander unterscheiden und inwieweit mögliche Unterschiede zu Mißverständnissen und Störungen des Kommunikationsverlaufs führen können“ (ebd.: 13). Ein besonderer Fokus liegt auf der „Ebene der interaktiven Konstituierung von Modalitäten“ (ebd.). Die Autorin kommt zu dem Ergebnis, „[...] daß die deutschen Teilnehmer in der untersuchten Besprechungssequenz ein ernsthaft-sachorientiertes Modalitätsschema aufrechterhalten, während die Franzosen ein scherzhaft-beziehungsorientiertes Modalitätsschema initiieren und expandieren [...]“ (ebd.: 176). Vor allem durch nonverbale Kontextualisierungshinweise wechseln sie in ein *complicité*-Schema, der Wechsel wird jedoch von den Deutschen nicht mitvollzogen (vgl. ebd.: 166). Helholt erklärt, dass im von ihr untersuchten Datenausschnitt lediglich ein „partielles Mißverständnis“ (ebd.: 175) vorliegt, weil nur auf der Ebene der Modalitätskonstitution Unterschiede bestehen und diese nur graduell sind, „was weder zu einem Abbruch der Kommunikation, noch zu expliziten Reparaturversuchen führt“ (ebd.). Das macht die Situation für Kommunizierende und Forschende problematisch, da selbst vermeintlich kleine Unterschiede, die nicht bewusst bemerkt werden, weitreichende Auswirkungen haben können (vgl. ebd.). „Die Konstituierung divergierender Modalitäten führt zu unterschiedlichen Interpretationen des Kommunikationsgeschehens“ (ebd.: 176).

Aus den monokulturellen Besprechungssimulationen gehen darüber hinaus Unterschiede auf der Ebene der Gesprächsorganisation, genauer gesagt beim Sprecherwechsel und im Unterbrechungsverhalten hervor. So wurden in der französischen Besprechungssimulation mehr Überlappungen und eine größere Toleranz für simultanes Sprechen festgestellt. Der Großteil der Unterbrechungen war affirmativ oder neutral. Auf deutscher Seite gab es insgesamt weniger Unterbrechungen, diese waren überwiegend konfrontativ. Paraverbal war bei den Deutschen insbesondere eine erhöhte Lautstärke bei den Unterbrechungen zu erkennen, während die Franzosen das Sprechtempo erhöhten (vgl. ebd.: 80-87). Interessant ist zudem, dass die Gesprächsteilnehmer sich in den interkulturellen Besprechungen nicht wie in monokulturellen Situationen verhielten und sich auf Grundlage ihrer Erwartungen und Erfahrungen mit der anderen Gruppe teilweise anpassten (vgl. ebd.: 160f).

Darüber hinaus sind zwei Sammelbände zu erwähnen, die sich jedoch nicht konkret auf deutsch-französische Wirtschaftskommunikation beziehen. Das im Jahr 2002 von Helga Kotthoff veröffentlichte Werk *Kultur(en) im Gespräch* beinhaltet verschiedene Beiträge zu intra- und interkulturellen Kommunikationssituationen, die gesprächslinguistisch untersucht werden. So behandelt z.B. Berkenbusch (2002)<sup>16</sup> „Interkulturelle Spannungen in einem katalanischen

<sup>16</sup> Berkenbusch, Gabriele (2002) Interkulturelle Spannungen in einem katalanischen Radioprogramm mit Hörerbeteiligung: Methodologische Überlegungen. In: Kotthoff, Helga (Hrsg.) *Kultur(en) im Gespräch*. Tübingen: Gunter Narr Verlag (*Literatur und Anthropologie 14*), S. 275-300.

Radioprogramm mit Hörerbeteiligung“ und Kistler (2002)<sup>17</sup> untersucht „Angebote und Ablehnungen in einem deutsch-indonesischen Diskurs“.

In der Einleitung des Sammelbands *Unternehmenskommunikation* argumentieren die Herausgeber, warum Kommunikation im Unternehmenskontext gesprächslinguistisch analysiert werden sollte (vgl. Becker-Mrotzek/Fiehler 2002). Die einzelnen Kapitel behandeln verschiedene Bereiche, wie z.B. „Formen und Funktionen von Scherzen und Lachen in innerbetrieblichen Besprechungen“ (Dannerer 2002)<sup>18</sup>, es wird jedoch mit Ausnahme eines Beitrags über nationale Stereotype in Verhandlungen zwischen Deutschen und Dänen (vgl. Asmuß 2002)<sup>19</sup> nicht auf interkulturelle Kommunikation eingegangen.

Ebenfalls nicht genuin interkulturell ist das 2006 erschienene Werk von Andreas Müller mit dem Titel *Arbeit und Sprache: Aspekte einer Ethnographie der Unternehmenskommunikation*. Der Autor untersucht die Kommunikation in deutschen, französischen und spanischen Betrieben, weist jedoch selbst darauf hin, dass lediglich drei Fabriken verglichen werden und kein Vergleich „länderspezifischer Eigenschaften der Kommunikation“ (vgl. Müller 2006: 8) vorgenommen wird. Zudem findet keine interkulturelle Interaktion zwischen Geschäftsleuten aus den drei Ländern statt. Dennoch können die Ergebnisse als Hintergrundinformationen zum Abgleichen von Vermutungen auch für interkulturelle Studien dienlich sein.

Abschließend seien die folgenden Studien als Beispiele für andere Sprach-Kombinationen erwähnt: Yanaprasart (2003) untersucht linguistisch basierte Missverständnisse in französisch-thailändischer Kommunikation, Rámila Diaz (2016) beschäftigt sich mit englisch-französischer Zusammenarbeit und analysiert Missverständnisse zwischen englischen Mitarbeitenden und französischen Managern bzw. Kunden einer privaten englischen Sprachschule in Frankreich.

## 6 Forschungslücke und eigenes Vorhaben der Autorin

Wie die Ausführungen zeigen, existiert zwar das Bewusstsein, dass eine gesprächslinguistische Untersuchung interkultureller Kommunikation wichtig und gewinnbringend ist; und verschiedenste Bereiche und Sprachkombinationen wurden bereits untersucht. Nach aktuellem Kenntnisstand sind der Autorin dieses Beitrags jedoch neben Helmolt (1997), deren Daten bereits vor über 30 Jahren erhoben wurden, keine weiteren Studien bekannt, die mündliche interkulturelle deutsch-französische Wirtschaftskommunikation gesprächslinguistisch analysieren. Um zum Schließen dieser Forschungslücke beizutragen, sollen im Rahmen einer empirischen Studie in Unternehmen Gespräche zwischen deutschen und französischen<sup>20</sup> Geschäftspartner:innen aufgezeichnet und anschließend transkribiert werden. Dem Empirieverständnis der Gesprächslinguistik entsprechend werden die Daten möglichst unvoreingenommen untersucht. Einige Fragen sollen jedoch eine Richtung vorgeben und die fruchtbare Analyse ermöglichen (vgl. z.B. Deppermann 2008: 19f). So wird die Hypothese aufgestellt, dass eventuell auftretende Missverständnisse in interkulturellen Gesprächssituationen zwischen Geschäftspartner:innen aus Deutschland und Frankreich auf unterschiedlichen sprachlichen Konventionen und Interpretationen basieren, nicht primär auf kulturellen oder psychologischen

<sup>17</sup> Kistler, Peter (2002) Identität und Formalität in der Interkultur: Angebote und Ablehnungen in einem deutsch-indonesischen Diskurs“. In: Kotthoff, Helga (Hrsg.) *Kultur(en) im Gespräch*. Tübingen: Gunter Narr Verlag (*Literatur und Anthropologie 14*), S. 333-352.

<sup>18</sup> Dannerer, Monika (2002) Allen Ernstes scherzen? Formen und Funktionen von Scherzen und Lachen in innerbetrieblichen Besprechungen. In: Becker-Mrotzek, Michael/Fiehler, Reinhard (Hrsg.) *Unternehmenskommunikation*. Tübingen: Gunter Narr Verlag (*Forum für Fachsprachenforschung 58*), S. 89-113.

<sup>19</sup> Asmuß, Birte (2002) Nationale Stereotype in internationalen Verhandlungen. In: Becker-Mrotzek, Michael/Fiehler, Reinhard (Hrsg.) *Unternehmenskommunikation*. Tübingen: Gunter Narr Verlag (*Forum für Fachsprachenforschung 58*), S. 59-88.

<sup>20</sup> Das Dissertationsvorhaben der Autorin umfasst auch deutsch-spanische Kommunikation; diese wird hier jedoch aufgrund des deutsch-französischen Schwerpunkts des Sammelbandes ausgeklammert.

Unterschieden. Die folgenden Fragen, welche im Laufe der Untersuchung weiterentwickelt und ergänzt werden können, leiten die Datenanalyse:

1. Wie manifestiert sich Interkulturalität in Gesprächen zwischen deutschen und französischen Geschäftspartner:innen?
2. Welche linguistischen Erklärungen gibt es für eventuell entstehende Missverständnisse?
3. Welche Empfehlungen lassen sich anhand der Ergebnisse für kompetentes interkulturelles Handeln ableiten?

Da die Aufnahme authentischer Gesprächssituationen die Grundlage des empirischen Forschungsvorhabens bildet, wird an dieser Stelle ausführlicher auf die geplante Datenerhebung eingegangen. Für die Aufzeichnung interkultureller Gesprächssituationen wird eine Kooperation mit Unternehmen angestrebt, von der beide Seiten profitieren – die Forscherin, weil sie die Daten verwenden darf, und die Teilnehmenden, weil sie ihre Kommunikation verbessern können und aus den Daten abgeleitete Handlungsempfehlungen für zukünftige interkulturelle Situationen erhalten. Dafür wird Kontakt zu deutschen Unternehmen, die in Frankreich tätig sind oder Geschäftsbeziehungen zu Firmen aus diesem Land pflegen, sowie zu deutsch-französischen Unternehmen aufgenommen. Dies geschieht über Kontaktpersonen der Verfasserin und über deutsch-französische Zusammenschlüsse im Grenzgebiet. Hier muss natürlich bedacht werden, dass durch die lange Zusammenarbeit und die Kenntnisse von Unternehmenskultur und Regionalkultur im Grenzgebiet Unterschiede eventuell weniger zum Tragen kommen als bei Teilnehmenden aus anderen Teilen Deutschlands und Frankreichs.

Darüber hinaus darf den Proband:innen vorab weder zu viel noch zu wenig mitgeteilt werden. Es muss abgewogen werden zwischen datenschutzbedingten Informationspflichten sowie dem Ziel, potenzielle Kandidat:innen für das Forschungsprojekt zu interessieren, auf der einen Seite, und der Notwendigkeit, ihr Verhalten nicht durch zu genaue Details zu beeinflussen, auf der anderen Seite. Daher werden die Kontaktpersonen darüber informiert, dass Interkulturalität in Gesprächen zwischen deutschen und französischen Geschäftspartner:innen untersucht wird, mit dem Ziel, eventuell auftretende Kommunikationsprobleme nicht vorschnell mit Bezug auf Kultur zu erklären, sondern zunächst linguistisch zu analysieren. Ihnen wird mitgeteilt, dass der Fokus auf den sprachlichen Phänomenen und nicht auf dem Inhalt liegt und dass die Daten, die Aufschluss über teilnehmende Personen oder über die Unternehmen geben könnten, selbstverständlich anonymisiert werden.

Die Gespräche werden audiovisuell aufgezeichnet, da Videoaufnahmen essentiell sind zur Erfassung nonverbaler Aspekte der Kommunikation. Bei der Aufzeichnung muss darauf geachtet werden, dass das Wissen über die Aufnahmesituation das Verhalten der Teilnehmenden beeinflussen kann. Die Forscherin muss zwischen Natürlichkeit und Qualität der Aufnahmen abwägen. Für eine höhere Qualität müssen die Aufnahmegерäte näher an den Gesprächspartner:innen platziert werden, sie sind dadurch präsenter und die Teilnehmenden sind möglicherweise abgelenkt oder verhalten sich nicht natürlich, weil sie wissen, dass sie aufgenommen werden. Dieses Problem wird als Beobachterparadoxon bezeichnet (vgl. Mroczynski 2014: 48). „Um die Daten zu erhalten, die am wichtigsten für die linguistische Theorie sind, müssen wir beobachten, wie die Leute sprechen, wenn sie nicht beobachtet werden“ (Labov 1980: 17, zit. n. Deppermann 2008: 25)<sup>21</sup>, denn „je authentischer die aufgenommenen Gespräche sind, desto wertvolleres Untersuchungsmaterial stellen sie dar“ (Mroczynski 2014: 47). Ethische und rechtliche Regelungen verhindern jedoch, die Teilnehmenden ohne ihr Wissen aufzunehmen, da eine Einverständniserklärung nötig ist (vgl. ebd.: 48).

---

<sup>21</sup> Labov, William (1980) Einige Prinzipien linguistischer Methodologie. In: Ders. (Hrsg.) *Sprache im sozialen Kontext*. Königstein/Ts, S. 1-24.

Da die Gesprächslinguistik im Gegensatz zur klassischen Konversationsanalyse auch Hintergrundinformationen einbezieht und nicht nur die in den Gesprächen relevant gesetzten Informationen (*display*<sup>22</sup>) betrachtet, sollen für die Interpretation der Ergebnisse im Anschluss an die Gesprächsaufzeichnung ethnographische Zusatzdaten per Fragebogen oder Interview erhoben werden. Dabei handelt es sich um Aspekte, die die interkulturelle Gesprächssituation und deren Interpretation maßgeblich beeinflussen können, wie die Muttersprache(n) der Teilnehmenden, Fremdsprachenkenntnisse, Auslandserfahrungen, Erfahrungen in interkulturellen Situationen, Teilnahme an interkulturellen Trainings etc. Von besonderer Bedeutung ist auch, wie lange und wie intensiv die Gesprächspartner:innen schon zusammen arbeiten. Zudem soll erfragt werden, ob die Proband:innen linguistisches Vorwissen (bspw. aus dem Studium) haben, was Ihrer Einschätzung nach häufige Gründe für Missverständnisse sind und ob sie konkrete Problemlösestrategien für Kommunikationsschwierigkeiten in interkulturellen Situationen haben.

Nach der Erhebung werden die Daten in mehreren Schritten aufbereitet. Zunächst werden Deckblätter und Gesprächsinventare erstellt, um einen groben Überblick über die Gespräche zu bekommen. Der Schritt dient zudem dazu, nicht zu viel zu transkribieren, da es sich um eine sehr zeitaufwändige Tätigkeit handelt. Neben den Grundinformationen zur Gesprächssituation und den teilnehmenden Personen werden unter anderem die wichtigsten Inhalte, Handlungen, Besonderheiten und weitere für die Fragestellung relevanten Aspekte notiert (vgl. Mroczynski 2014: 48-51). Anhand dieser Übersicht kann das Untersuchungsziel näher bestimmt und spezifische Forschungsfragen hergeleitet bzw. die oben genannten Fragen präzisiert werden (vgl. ebd.: 51), je nachdem, welche interessanten Aspekte in den Daten erkennbar sind. Wichtig sind die Offenheit und das explorative Vorgehen der Gesprächsanalyse. So sollen im vorliegenden Fall die Gespräche zwar vorzugsweise auf Französisch oder Deutsch stattfinden, nicht auf Englisch. Dennoch muss die Forschende offenbleiben für diejenigen Gesprächssituationen, die in der Realität stattfinden, und auch Gespräche zwischen mehreren Personen und mit Sprachwechseln werden nicht ausgeschlossen. Der Wechsel der Kommunikationssprache innerhalb eines Gesprächs könnte beispielweise auf ein Kommunikationsproblem hindeuten und es würde sich die Frage nach dem Grund für den Wechsel stellen. Deppermann (2008: 20) spricht von einem „spiralförmige[n] Verhältnis von Gegenstandskonstitution und Gegenstandsanalyse“. Die Fragestellung wird anhand des Materials entwickelt und am weiteren Material überprüft (vgl. Mroczynski 2014: 46f). „Je fortgeschrittener die Analysephase, desto resistenter wird auch die Fragestellung gegen unterschiedliche neue Fälle werden“ (ebd.: 47). Anschließend erfolgt die Selektion der zu analysierenden Passagen, „die in direktem Bezug zu der primären Untersuchungsfrage stehen“ (ebd.: 51). Anfangs sollten möglichst in sich geschlossene Einheiten und diejenigen, die das Phänomen besonders gut darstellen, ausgewählt werden. Sollen alle Vorkommnisse gesammelt werden, kann ein Katalog mit allen Sequenzen, die relevant für die Beantwortung der Frage sind, erstellt werden (vgl. ebd.). Im vorliegenden Fall handelt es sich um Reparaturen sowie z.B. kleine Verzögerungen, die Kommunikationsprobleme und Missverständnisse andeuten, welche aus verschiedenen Gründen nicht repariert wurden.

Erst danach findet die genaue Transkription der ausgewählten Passagen nach den Konventionen des Gesprächsanalytischen Transkriptionssystems 2 (GAT 2) statt (vgl. Selting et al. 2009). Aufgrund der *Maxime Order at all points*<sup>23</sup> müssen auch kleinste Details transkribiert werden und dürfen nicht von vornherein als unwichtig betrachtet werden, da sie zur Ordnung des Gesprächs beitragen. „Jede noch so unscheinbare Äußerungseinheit oder jedes nonverbale Signal haben eine bestimmte Funktion im Gespräch – sie dienen also zur Lösung irgendeines Problems“ (Mroczynski 2014: 34). Es wird also nicht nur notiert, was gesagt wird, sondern auch wie es geäußert wird. Unter anderem spielen Intonation, Tempo, Atmung und nonverbale

<sup>22</sup> Schegloff, Emanuel A. (1997) Whose Text? Whose Context?. In: *Discourse & Society* 8/2, S. 165-187.

<sup>23</sup> Sacks, Harvey (1984) Notes on methodology. In: Atkinson, Maxwell J./ Heritage, John (Hrsg.) *Structures of social action: Studies in conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, S. 21-27.

Handlungen eine wichtige Rolle. „All diese Feinheiten müssen exakt transkribiert werden, um am Ende die Reaktionen der Rezipienten und damit die Organisation des Gesprächs nachvollziehen zu können“ (ebd.: 52). Dennoch sollte die Schwerpunktsetzung auf Basis der Fragestellung erfolgen, da „eine selektive Transkription [...] eine klare Sicht auf den ausgewählten Untersuchungsgegenstand [ermöglicht]“ (ebd.).

Da das Transkript zu den Daten gehört, sollte es der Analyse nicht vorgreifen. Es muß so interpretationsarm gehalten sein, daß der Spielraum potentiell möglicher Interpretationen eines Ereignisses durch die Wiedergabe im Transkript nicht eingeengt wird – die Bedeutung des Interaktionsgeschehens ist in der analytischen Bearbeitung des Transkripts zu entdecken und nicht schon vorab in ihm festzulegen! (Deppermann 2008: 48).

Dies ist besonders bei der Untersuchung interkultureller Kommunikation wichtig, damit keine vorschnellen Interpretationen und Annahmen die Ergebnisse verfälschen und zunächst festgehalten wird, was wirklich in der konkreten Gesprächssituation geschehen ist.

Nach der Transkription erfolgt die Analyse der einzelnen Passagen. „Die detaillierte Sequenzanalyse einzelner Gesprächsausschnitte ist das Herzstück der Gesprächsanalyse“ (ebd.: 53). Die Grundlage ist immer eine Gesprächssequenz, nicht isolierte Äußerungen, da diese als relationale Aktivitäten aufgefasst und in Beziehung zu vorherigen und folgenden Aktivitäten analysiert werden. Dafür wird Äußerung für Äußerung bzw. Zeile für Zeile vorgegangen, „[u]m der sequentiellen Konstitutionsweise von Gesprächen gerecht zu werden“ (ebd.: 54). Bei der genauen Analyse und Interpretation können Datensitzungen mit Kolleg:innen bzw. Expert:innen helfen, falls die Forschende alleine Aspekte übersehen hat (vgl. z.B. Mroczynski 2014: 61). Durch das genannte Vorgehen soll verhindert werden, dass forscherseitig präsupponierte Unterschiede oder vorschnelle Kulturalisierungen die Interpretation der Daten beeinflussen, wie es in der nicht-linguistischen interkulturellen Kommunikationsforschung häufig geschehen ist (vgl. Abschnitte 3 und 4).

Da es sich bei der Gesprächslinguistik um eine qualitative Forschungsrichtung handelt, ist nicht die Menge der Daten, sondern die kleinschrittige Analyse ausschlaggebend. Die Forscherin ist sich der Tatsache bewusst, dass Verallgemeinerungen bei kleinen Stichproben oder Fallbeispielen mit großer Vorsicht zu betrachten sind. Dennoch können die Ergebnisse gute Hinweise für ähnliche Situationen bieten. Daher soll abschließend eine kontextbezogene Ableitung von Handlungsempfehlungen erfolgen, um einen Nutzen für die Praxis der deutsch-französischen Wirtschaftskommunikation zu schaffen.

## Bibliographie

- Barmeyer, Christoph (2010) Kulturdimensionen und Kulturstandards. In: Ders.; Genkova, Petia; Scheffer, Jörg (Hrsg.) *Interkulturelle Kommunikation und Kulturwissenschaft. Grundbegriffe, Wissenschaftsdisziplinen, Kulturräume*. Passau: Karl Stutz, S. 87–117.
- Becker-Mrotzek, Michael; Fiehler, Reinhard (Hrsg.) (2002) *Unternehmenskommunikation*. Tübingen: Gunter Narr (*Forum für Fachsprachenforschung* 58).
- Becker-Mrotzek, Michael; Fiehler, Reinhard (2002) Unternehmenskommunikation und Gesprächsforschung. Zur Einführung: In: Dies. (Hrsg.) *Unternehmenskommunikation*. Tübingen: Gunter Narr (*Forum für Fachsprachenforschung* 58), S. 7–12.
- Bolten, Jürgen (2020a) Interkulturalität neu denken: Strukturprozessuale Perspektiven. In: Giessen, Hans W.; Rink, Christian (Hrsg.) *Migration, Diversität und kulturelle Identitäten: Sozial- und kulturwissenschaftliche Perspektiven*. Stuttgart: Springer, S. 85–104.
- Bolten, Jürgen (2020b) Rethinking Intercultural Competence. In: Rings, Guido; Rasinger, Sebastian M. (Hrsg.) *The Cambridge Handbook of Intercultural Communication*. Cambridge:

- Cambridge University Press (*Cambridge Handbooks in Language and Linguistics*), S. 56–67.
- Bolten, Jürgen (<sup>3</sup>2018[2007]) *Einführung in die interkulturelle Wirtschaftskommunikation*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht (UTB 2922).
- Bolten, Jürgen (2016) Interkulturelle Trainings neu denken. In: *interculture journal* 15, 26, S. 75–92.
- Bolten, Jürgen (2007) *Interkulturelle Kompetenz*. Erfurt: Landeszentrale für politische Bildung Thüringen.
- Dausendschön-Gay, Ulrich (2010) Interkulturalität im Gespräch: lokale Konstruktion und Prozess. In: Dorfmueller, Ulrike; Möller, Martina (Hrsg.) *Interkulturelle Kommunikation in Texten und Diskursen*. Frankfurt am Main: Peter Lang, S. 19–48.
- Delanoy, Werner (2020) What is culture?. In: Rings, Guido; Rasinger, Sebastian M. (Hrsg.) *The Cambridge Handbook of Intercultural Communication*. Cambridge: Cambridge University Press (*Cambridge Handbooks in Language and Linguistics*), S. 17–34.
- Deppermann, Arnulf (<sup>4</sup>2008[1999]) *Gespräche analysieren. Eine Einführung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften (*Qualitative Sozialforschung*; 3).
- Duden (2022), hrsgg. von Bibliographisches Institut.  
<https://www.duden.de/> (27.04.2022).
- Erfurt, Jürgen (2021) *Transkulturalität – Prozesse und Perspektiven*. Tübingen: Narr Francke Attempto Verlag (UTB 5542).
- Hall, Edward Twitchell (<sup>4</sup>1989[1976]) *Beyond Culture*. New York: Anchor Books.
- Hall, Edward Twitchell; Hall, Mildred Reed (1990) *Understanding Cultural Differences. Germans, French and Americans*. Yarmouth: Intercultural Press.
- Helmolt, Katharina von (2020) Interkulturelle Kompetenz aus Sicht der Gesprächsforschung. In Moosmüller, Alois (Hrsg.) *Interkulturelle Kompetenz. Kritische Perspektiven*. Münster: Waxmann, S. 285–300.
- Helmolt, Katharina von (2016) Perspektivenreflexives Sprechen über Interkulturalität. In: *interculture journal* 15/26, S. 33–41.
- Helmolt, Katharina von (2007) Interkulturelles Training: Linguistische Ansätze. In: Straub, Jürgen/Weidemann, Arne/Weidemann, Doris (Hrsg.) *Handbuch Interkulturelle Kommunikation und Kompetenz*. Stuttgart: Metzler, S. 736–772.
- Helmolt, Katharina von (1997) *Kommunikation in internationalen Arbeitsgruppen. Eine Fallstudie über divergierende Konventionen der Modalitätskonstituierung*. München: iudicium (*Interkulturelle Kommunikation* 2).
- Hofstede, Geert; Hofstede, Gert Jan (<sup>5</sup>2011[2005]) *Lokales Denken, globales Handeln. Interkulturelle Zusammenarbeit und globales Management*. München: Deutscher Taschenbuch Verlag (*Beck Wirtschaftsberater im dtv*).
- Holliday, Adrian (1999) „Small Cultures“. In: *Applied Linguistics* 20/2, S. 237–264.
- Jackson, Terence (2020) The legacy of Geert Hofstede. In: *International Journal of Cross Cultural Management* 20,1, S. 3–6.
- Jandok, Peter (2010) Gesprächsanalyse in interkulturellen Trainings. In: Hiller, Gundula Gwenn; Vogler-Lipp, Stefanie (Hrsg.) *Schlüsselqualifikation Interkulturelle Kompetenz an Hochschulen. Grundlagen, Konzepte, Methoden*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 149–155.
- Jean, Jessica (2019) Negotiating with Managers from France. In: Khan, Mohammad Ayub; Ebner, Noam (Hrsg.) *The Palgrave Handbook of Cross-Cultural Business Negotiation*. Cham: Palgrave Macmillan, S. 189–218.
- Kotthoff, Helga (Hrsg.) (2002) *Kultur(en) im Gespräch*. Tübingen: Gunter Narr (*Literatur und Anthropologie* 14).

- Mayr, Stefan; Thomas, Alexander (2009) *Beruflich in Frankreich. Trainingsprogramm für Manager, Fach- und Führungskräfte*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht (*Handlungskompetenz im Ausland*).
- Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (2022) *La France et ses partenaires économiques, pays par pays*. Online verfügbar unter: <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/politique-etrangere-de-la-france/diplomatie-economique-et-commerce-exterieur/la-france-et-ses-partenaires-economiques-pays-par-pays/> (letzter Abruf 27.04.2022).
- Mroczynski, Robert (2014) *Gesprächslinguistik. Eine Einführung*. Tübingen: Narr (*Narr Studienbücher*).
- Müller, Andreas P. (2006) *Sprache und Arbeit. Aspekte einer Ethnographie der Unternehmenskommunikation*. Tübingen: Gunter Narr (*Forum für Fachsprachen-Forschung 71*).
- Müller-Jacquier, Bernd (2019) Missverstehen. Zur Analyse von Gesprächen unter der Bedingung von Interkulturalität. In: *Der Deutschunterricht* 71, 1, S. 65–74.
- Müller-Jacquier, Bernd (2009) L'erreur fondamentale d'attribution dans la classe de langue. In: *Les Cahiers de l'APLIUT*, Vol. XXVIII N°1, S. 27–44.
- Müller-Jacquier, Bernd (2000) Linguistic Awareness of Cultures. Grundlagen eines Trainingsmoduls. In: Bolten, Jürgen (Hrsg.) *Studien zur internationalen Unternehmenskommunikation*. Leipzig: Popp, S. 20–49.
- Piller, Ingrid (<sup>2</sup>2017[2011]) *Intercultural Communication. A Critical Introduction*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- Rámila Diaz, Noemi (2016) L'analyse des malentendus dans une entreprise linguistique multiculturelle: de l'instabilité émotionnelle au turnover. In: Gerolimich, Sonia; Vecchiato, Sara (Hrsg.) *Le plurilinguisme et de monde du travail/Plurilingualism and the Labour Market. Entre besoins, défis et stratégies/Language needs, challenges and strategies*. Frankfurt am Main: Peter Lang (*Language, Multilingualism and Social Change 26*), S. 111–127.
- Selting, Margret; Auer, Peter; Barth-Weingarten, Dagmar; Bergmann, Jörg; Bergmann, Pia; Birkner, Karin; Couper-Kuhlen, Elizabeth; Deppermann, Arnulf; Gilles, Peter; Günthner, Susanne; Hartung, Martin; Kern, Friederike; Mertzluft, Christine; Meyer, Christian; Morek, Miriam; Oberzaucher, Frank; Peters, Jörg; Quasthoff, Uta; Schütte, Wilfried; Stukenbrock, Anja; Uhmann, Susanne (2009) Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem 2 (GAT 2). In: *Gesprächsforschung - Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 10, S. 353-402.
- Statistisches Bundesamt (DeStatis) (2022) *Außenhandel. Rangfolge der Handelspartner im Außenhandel der Bundesrepublik Deutschland (vorläufige Ergebnisse) 2021*. Wiesbaden: Statistisches Bundesamt. Online verfügbar unter: [https://www.destatis.de/DE/Themen/Wirtschaft/Aussenhandel/Tabellen/rangfolge-handelspartner.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.destatis.de/DE/Themen/Wirtschaft/Aussenhandel/Tabellen/rangfolge-handelspartner.pdf?__blob=publicationFile) (letzter Abruf 27.04.2022).
- Ternès, Anabel; Towers, Ian (2017) *Interkulturelle Kommunikation. Länderporträts – Kulturunterschiede – Unternehmensbeispiele*. Wiesbaden: Springer.
- Thije, Jan D. ten (2020) „What is Intercultural Communication?“. In: Rings, Guido; Rasinger, Sebastian M. (Hrsg.): *The Cambridge Handbook of Intercultural Communication*. Cambridge: Cambridge University Press (*Cambridge Handbooks in Language and Linguistics*), S. 35-55.
- Thomas, Alexander (<sup>2</sup>2005[2003]) Kultur und Kulturstandards. In: Thomas, Alexander; Kinast, Eva-Ulrike; Schroll-Machl, Sylvia (Hrsg.) *Handbuch. Interkulturelle Kommunikation und Kooperation. Band 1: Grundlagen und Praxisfelder*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, S. 19–31.
- Towers, Ian; Peppler, Alexander (2017) Geert Hofstede und die Dimensionen einer Kultur. In: Ternès, Anabel/Towers, Ian (Hrsg.) *Interkulturelle Kommunikation. Länderporträts – Kulturunterschiede – Unternehmensbeispiele*. Wiesbaden: Springer, S. 15–20.

- Utler, Astrid (2020): „Kultur, Kulturdimensionen und Kulturstandards“. In: Ringeisen, Tobias; Genkova, Petia; Leong, Frederick T. L. (Hrsg.) *Handbuch Stress und Kultur. Interkulturelle und kulturvergleichende Perspektiven*. Wiesbaden: Springer, S. 1-17.
- Welsch, Wolfgang (2020) Transkulturalität: Realität und Aufgabe. In: Giessen, Hans W.; Rink, Christian (Hrsg.) *Migration, Diversität und kulturelle Identitäten. Sozial- und kulturwissenschaftliche Perspektiven*. Stuttgart: Springer, S. 3–17.
- Yanapasart, Patchareerat (2003) Interaction exolingue et processus de résolution des malentendus. In: *Linx. Revue des linguistes de l'université Paris X Nanterre*, 49. S. 77–90.
- Zahl, Eva (2017) Frankreich. Vielfalt und Savoir-vivre. In: Ternès, Anabel; Towers, Ian (Hrsg.) *Interkulturelle Kommunikation. Länderporträts – Kulturunterschiede – Unternehmensbeispiele*. Wiesbaden: Springer, S. 65–76.