

## Deutsche Sprache - gemeinsame Sprache!?

Utl.: Kommunikation bei den Star Alliance Partnern AUA, Lufthansa und SWISS. =

Wien (TP/OTS) - "Der größte Unterschied zwischen Deutschen und Österreichern ist die gemeinsame Sprache!" Was Karl Kraus vor fast 100 Jahren sagte, arbeitet Natascha Poppe in Ihrer Diplomarbeit "Interkulturelle Kommunikation - Ein Leitfaden zur Überwindung von Kommunikationsbarrieren" am Institut für Tourismus-Management auf.

Also alles beim Alten? Ja und Nein! Kulturelle Unterschiede zwischen Österreichern, Deutschen und Schweizern bestehen, werden aber durch "vermeintliche Nähe" oftmals negiert oder nicht als solche erkannt und deshalb zur Gefahr für kooperierende Unternehmen. Wie sich das in der wirtschaftlichen Praxis auswirkt, stellt Poppe am Beispiel der Fluggesellschaften Deutsche Lufthansa AG, Austrian Airlines AG und Swiss international Air Lines AG dar, die im Rahmen des internationalen Luftverkehrsverbündnisses Star Alliance kooperieren.

Gemeinsame Sprache keine Garantie

"Die gemeinsame Sprache ist keine Garantie dafür, dass die Schweiz, Österreich, und Deutschland auch kulturell eine Einheit bilden," so Poppe. Die Studie beweist sogar das Gegenteil: Kulturell bedingte Unterschiede haben Auswirkungen darauf, wie sich Angehörige unterschiedlicher Kulturen in der geschäftlichen Zusammenarbeit gegenseitig einschätzen.

Sie entscheiden darüber, ob sie sich als kompetent oder nicht kompetent, als vertrauenswürdig oder nicht vertrauenswürdig ansehen und ob einer Person Führungsqualitäten zugeschrieben werden oder nicht. Worin bestehen nun die wesentlichen Unterschiede in der Kommunikation? Poppe stößt auf zwei wesentliche Aspekte.

Feedback und Kritik

Zum einen in der Art zu kommunizieren, d.h. in der Ausdrucksweise, Fehlervermeidung und dem Umgang mit Feedback und Kritik. Beispiel Diskussion: "Für deutsche Geschäftsleute ist es völlig in Ordnung energisch zu diskutieren. Das hat keinerlei Auswirkungen auf die

Beziehung zum Geschäftspartner. Anders bei den Österreichern und Schweizern: Da ist die Beziehungsebene wichtiger, darum wird auf der Sachebene schneller ein Kompromiss eingegangen, um den Geschäftspartner nicht zu verärgern."

#### Regeln und Vereinbarungen

Zum anderen werden Regeln und Vereinbarungen sehr unterschiedlich gehandhabt. Poppe: "In Deutschland und der Schweiz ist eine Regel Norm, die für alle gilt. In Österreich bestätigt die Ausnahme die Regel bzw. bestimmt die Situation über eine eventuelle Anpassung dieser."

#### Vermeintliche Nähe

Die Unterschiede stellen vordergründig noch keine (Kommunikations-)Barrieren dar. Sie werden erst dann zum Problem, wenn sich Kommunikationspartner ihrer Existenz nicht bewusst sind bzw. die kulturelle Prägung dahinter nicht erkennen. Gerade im Fall der drei untersuchten Kulturen ist die Gefahr von Missverständnissen und Kommunikationsbarrieren deshalb so groß, da kulturelle Unterschiede oft nicht als solche identifiziert werden.

Die vermeintliche Nähe führt dazu, dass Deutsche, Österreicher und Schweizer fest davon überzeugt sind, sich gegenseitig gut zu kennen. Aussagen wie "Die deutschen Freunde kennen wir doch alle", "Ich weiß ganz genau wie der Schweizer tickt" oder "Typisch österreichisch" machen dies deutlich. Das Problem liegt darin, dass die Vielzahl der - meist sehr realitätsfremden - Bilder und Vorurteile, die Deutsche, Österreicher und Schweizer voneinander haben, dazu führen, dass beispielsweise unterschiedliche Verhaltensmuster nicht mehr sachlich und neutral hinterfragt werden, sondern anhand bestehender Vorurteile bewertet werden.

#### Bewusst auseinandersetzen

Kommunikationsbarrieren können durch die bewusste Auseinandersetzung mit kultureller Unterschiedlichkeit und der Entwicklung interkultureller Kompetenz überwunden oder verhindert werden. Dies kann entweder mit Hilfe interkultureller Trainings oder im direkten Kontakt mit der anderen Kultur, d.h. im Rahmen von Personalaustausch erreicht werden.

"Frau Poppe hat sich hier einem Thema gewidmet, welches von großer Relevanz für die Lufthansa ist", verdeutlicht Ulrich Wachter, Leiter Kabinenbesetzungen der Deutschen Lufthansa. "Die extrem enge Zusammenarbeit mit unseren Partnern und Tochtergesellschaften Swiss International Airlines und Austrian Airlines erfordert die bewusste Auseinandersetzung aller Beteiligten mit den kulturellen Unterschieden, denn diese bestehen: Trotz der Sprachverwandtschaft, trotz der geografischen Nähe! Die Diplomarbeit von Frau Poppe wird für unsere weitere Arbeit auf diesem Gebiet sehr wertvoll sein."

FHWien-Studiengänge der Wirtschaftskammer Wien (WKW)

Die FHWien-Studiengänge der WKW zählen zu den größten Anbietern von Fachhochschul-Studiengängen im Bereich Management & Kommunikation in Österreich. Rund 2.400 Studierende erwerben derzeit ihren Magister (FH), Bachelor (BA) oder Master (MA) an den FHWien-Studiengängen der WKW. Rund die Hälfte davon studiert berufsbegleitend. Bereits an die 2.800 AbsolventInnen beweisen in der Wirtschaft die Qualität ihrer Ausbildung.

Rückfragehinweis:

Mag. (FH) Petra Öhlböck  
Institut für Tourismus Management  
mailto:petra.oehlboeck@fh-wien.ac.at  
Tel.: +43 (0)664 80 47677 73

\*\*\* TP-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLISSLICHER  
INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSENDERS - WWW.TOURISMUSPRESSE.AT \*\*\*

TPT0004 2009-11-18/12:44

181244 Nov 09

Link zur Aussendung:

[http://www.tourismuspresse.at/presseaussendung/TPT\\_20091118\\_TPT0004](http://www.tourismuspresse.at/presseaussendung/TPT_20091118_TPT0004)