

Wir sind in der Minderheit!

95 Prozent der Weltbevölkerung bevorzugen einen gewissen Kommunikationsstil, während 5 Prozent aller Menschen davon überzeugt sind, dass ihre Art, zu kommunizieren und zu argumentieren, die „normale“, effiziente und damit auch die im Business angebrachte und richtige Kommunikationsweise ist.

Ein nüchterner Blick auf die Zahlen ließe eine gewisse Überheblichkeit der Minderheit, also der fünf Prozent, vermuten. Sehen wir uns also an, wie sich die Art und Weise, wie Individuen miteinander kommunizieren, unterscheidet, warum es so häufig zu Missverständnissen und Konflikten zwischen Gesprächspartnern unterschiedlicher kultureller Prägung kommt und ob es wirklich einen effizienteren Kommunikationsstil gibt.

Der deutsche Sprachraum, die anglophone Welt, das westliche Skandinavien und die Niederlande sind geprägt durch lineares Denken, einen direkten Gesprächsstil und eine Kommunikation, bei der das Wort im Vordergrund steht. Es handelt sich dabei um nicht einmal fünf Prozent der Weltbevölkerung. Dazu im Gegensatz steht der Rest der Welt, also der ostasiatische Raum, der arabische Raum, Lateinamerika, die Mittelmeerländer und viele mehr, die den Empfänger der Botschaft in den Mittelpunkt stellen. Der Gesprächsstil ist indirekt und das Denken zirkulär. Oder wie Richard Nisbett es in seinem Buch „The Geography of Thought“ auf den Punkt bringt: „The difference between you and me is that I think the world is a circle, and you think it's a line.“ (Richard E. Nisbett. The Geography of Thought. How Asians and Westerners think differently ... and Why. Free Press, 2003, p. xiii)

Das implizite Konfliktpotenzial liegt auf der Hand: Während der direkte Gesprächsstil, der beispielsweise in Deutschland vorherrscht, von Menschen aus asiatischen oder arabischen Ländern oft als aufdringlich, arrogant und beleidigend empfunden wird, erleben westliche Kulturen ihre Gesprächspartner aus asiatischen oder arabischen Ländern oft als unehrlich oder nicht vertrauenswürdig, weil es ihnen nicht gelingt, zwischen den Zeilen zu lesen. Tatsächlich fällt es jemandem, der durch

lineares Denken geprägt wurde, oft sehr schwer, nicht nur auf die Worte zu achten, sondern alle anderen Botschaften und Hinweise mit einzubeziehen und das Gesagte zu entschlüsseln.

Es stellt sich nun die Frage, ob es sich überhaupt lohnt, sich um einen indirekten Kommunikationsstil zu bemühen und zu versuchen, diesen zu verstehen. Oder ist vielleicht die direkte Art der Kommunikation für die Arbeitswelt ohnehin besser geeignet? Fakt ist, dass wir mit unserer verhältnismäßig direkten Art viele Menschen vor den Kopf stoßen und nicht weiterkommen werden. Fakt ist auch, dass wir, wenn wir nicht lernen, die anderen zu verstehen, ein Gefühl der Frustration im Umgang mit anderen Kulturen nicht so schnell ablegen werden können. Andererseits ist eine explizite Ausdrucksweise oft der einzige Weg, um in Geschäftsbeziehungen Dinge klarzustellen. Und auch in Situationen, in denen rasch Entscheidungen gefällt werden müssen, ist eine lineare und direkte Vorgehensweise oft effizienter.

Der Schlüssel zum Erfolg kann also nur sein, beide Kommunikationsstile als wertvolle Mittel der Informationsvermittlung und Interaktion zu schätzen und zu lernen, die Vorteile des „Fremden“ zu erkennen und zu nutzen. Wo bliebe die Kreativität, wenn wir uns die Welt nur als Linie vorstellen könnten? Und wo gäbe es noch Kontinuität und Verbundenheit, wenn immer nur die Sache im Vordergrund stünde? Auch wenn wir durch unsere Geschichte, durch geografische und klimatische Verhältnisse in unserem Denken und Sprechen auf gewisse Weise geprägt wurden, so sind wir nicht auf diesen einen Stil beschränkt. Je nach Situation und Gesprächspartner kommunizieren wir im Alltag doch auch einmal direkter und einmal indirekter, denken manchmal geradliniger und manchmal verschlungener.

Auch wenn oder gerade weil wir mit unserem Kommunikationsstil zur Minderheit gehören, sollten wir uns das gesamte Potenzial zu Nutzen machen und uns nicht selbst durch einen Kommunikationsstil einschränken!



Gabriela Dorn-Scheruga

ist Sprach- und Kulturmittlerin und Managing Partner des LBC Instituts. Ihre Schwerpunkte sind die Vermittlung persönlicher interkultureller Kompetenz (CQ), Interkulturelle Konfliktbearbeitung und Interkulturelle Forschung. www.lbcnet.at