

# Old Shatterhand und die Tellensöhne\*



Erfolgreiche transkulturelle Kommunikation: Old Shatterhand machte es vor.

Meine ersten Lektionen in transkultureller Kompetenz erhielt ich im frühen Primarschulalter vom deutschen Altmeister Karl May. Wenn dessen Alter Egos Old Shatterhand und Kara Ben Nemsi sich an den Ufern des Rio Pecos oder im wilden Kurdistan mit grimmigen «Rothäuten» und finsternen Wüstensöhnen zu Verhandlungen ans Lagerfeuer setzten, so wussten sie genau, was Sache war. Zunächst einmal geduldig schweigen, dann mindestens eine halbe Stunde lang um den heissen Brei herumreden. Von der Schönheit des Mondes oder der Wüstenblumen schwärmen, die Schnelligkeit der Mustangs oder die Ausdauer der Kamele loben. Waren diese Präliminarien erfolgreich absolviert, konnte man zum eigentlichen Zweck der Veranstaltung überleiten, der in aller Regel darin bestand, die Skalps der Guten zu retten und Schurken jeglicher Couleur den Garaus zu machen.

Heute würden Old Shatterhand und Kara Ben Nemsi wohl mit einem «Master of Advanced Studies in Transcultural Communication» im Gepäck Prärien und Wüsten durchstreifen. Im Zeitalter der Globalisierung ist das Bewusstsein dafür gestiegen, dass kulturelle Eigenheiten das Kommunikationsverhalten massgeblich mitbestimmen und deren Kenntnis für eine gelingende Kommunikation entscheidend sein kann.

Je grösser die kulturellen Differenzen zwischen den Gesprächspartnern sind, desto offensichtlicher ist es, dass Sich-Verstehen keine Selbstverständlichkeit ist. Kniffliger wird es dagegen, wenn die betreffenden Kulturen fast deckungsgleich sind – vermeintlich. Wie das bei Schweizern und Deutschen der Fall ist.\*\*

Selbstverständlich sollen hier nicht Probleme heraufbeschworen werden, wo keine sind. Im Allgemeinen, so scheint mir – und ich habe sowohl beruflich als auch privat viel mit Deutschen zu tun – läuft es zwischen uns ausgezeichnet. Aber wie in einem kürzlich erschienenen SÄZ-Artikel [1] schön dargelegt, gibt es im Kommunikationsverhalten zwischen Deutschschweizern und Deutschen unbestreitbar Unterschiede. Wenn diese vor allem auf Schweizer Seite gelegentlich Irritationen auslösen, so ist dies ein deutlicher Hinweis darauf, dass die Sache eben nicht so banal ist. Denn die Deutschen ihrerseits wundern sich darüber, dass die Schweizer irritiert sind – sie können das häufig schlicht nicht nachvollziehen.

Wie in besagtem Artikel ausgeführt, kann die direkte Art der Kommunikation, die viele Deutsche pflegen, hierzulande als arrogant oder unhöflich

empfundener werden. Ein Problem dabei ist, dass wir abweichendes Kommunikationsverhalten nicht einfach neutral beobachten («Aha, die machen das anders»), sondern an unseren eigenen, verinnerlichten Regeln messen und sofort bewerten. Niemand würde wohl im Ernst behaupten, Deutsche seien generell weniger feinfühlig oder herzlich als Schweizer. Ebenso gut könnte man uns Deutschschweizer aufgrund des bevorzugt indirekten Kommunikationsstils flächendeckend als verlogen oder kriecherisch bezeichnen. Wenn der Schweizer Chefarzt seinen Assistenten höflich fragt, ob er ihm freundlicherweise die Akte X aus dem Archiv holen könne, so ist das natürlich keineswegs als Frage gemeint. Was der Assistent genau weiss beziehungsweise rasch zu spüren bekäme, wenn er darauf etwa antworten würde: «Tut mir leid, aber ich bin grad beschäftigt – holen Sie die Akte doch bitte selbst.»

Als hochspannend erlebte ich die Reaktionen auf den Beitrag von Diem et al. Zwar gingen auf der Redaktion nur vereinzelte Leserbriefe dazu ein, was mich überraschte, aber ich erhielt etliche direkte Kommentare, die teilweise in längere Diskussionen mündeten. Interessanterweise äusserten sich Deutschschweizer tendenziell kritisch zum Artikel: Sie störten sich daran, dass die Deutschen bezüglich ihres Kommunikationsverhaltens im Vergleich zu den Schweizern (zu) schlecht wegkämen. Eine Bestätigung der These, dass Schweizer den Eindruck von Überheblichkeit scheuen wie der Teufel das Weihwasser, selbst wenn das «Lob» (das wohl eher als neutrale Charakterisierung gedacht war) von deutschen Autoren stammte? Deutsche Bekannte bedachten den Beitrag dagegen eher mit Attributen wie «amüsant» oder «witzig». Sie bewerteten die ihnen zugeschriebene direkte Art der Kommunikation nicht reflexmässig als schlecht, warteten im Gegenteil ihrerseits mit erheiternden Anekdoten auf, die die problematischen Seiten des Deutschschweizer Kommunikationsstils teilweise deutlich zutage treten liessen.

Beim Dreikönigsbrunch mit einer befreundeten deutsch-schweizerischen Familie waren wir uns jedenfalls darin einig, dass unsere (Schweizer) Kinder für ihr späteres Leben davon profitieren würden, wenn wir ihnen auch ein paar «deutsche» Kommunikationstugenden mit auf den Weg gäben. Selbst wenn sie nicht dieselben Abenteuer zu bestehen haben wie Old Shatterhand und Kara Ben Nemsi.

Bruno Kesseli

\* Tells Töchter sind selbstredend mitgemeint.

\*\* Wie ich gehört habe, gibt es auch zwischen Romands und Franzosen signifikante kulturelle Unterschiede, die allerdings nicht primär das Kommunikationsverhalten zu betreffen scheinen. Es wäre interessant, darüber mehr zu erfahren.

1 Diem N, Pill I, Baumann F. Der kleine Unterschied. Interkulturelle Kommunikation zwischen Schweizern und Deutschen in der Medizin. Schweiz Ärztezeitung. 2013;94(1/2):31–3.