

„Manchmal ist es besser, es einfach zu lassen.“ – Vom Umgang mit Konflikten in der Interaktion zwischen kubanischen und deutschen Gesprächspartnern

Steffi Schwarzack

Während des Studiums der Sprechwissenschaft an der Martin-Luther-Universität in Halle mehrere Arbeits- und Forschungsaufenthalte im Ausland, u. a. in Spanien, Brasilien und Tansania. Nach dem Studium einjähriger Lehr- und Forschungsaufenthalt an der Universität Havanna, Kuba, später Assistentin eines Unternehmens für interkulturelle Dienstleistungen. Derzeit freiberuflich als Trainerin und Dozentin tätig. Forschungsschwerpunkte: Interkulturelle Kommunikation mit Fokus Lateinamerika, Gesprächsführung, Konfliktlösung.

E-Mail: s.schwarzack@googlemail.com

Erschienen online: 1. Mai 2007

© Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht 2007

Abstract. Störungen in Form von Konflikten sind in der zwischenmenschlichen Kommunikation allgegenwärtig. Was aber passiert, wenn sie in Gesprächen zwischen Kubanern und Deutschen auftauchen? Ausgehend von einem Artikel von Stella Ting-Toomey wird im vorliegenden Beitrag ihre Einteilung in Low- und High-Context-Kulturen auf Kuba und Deutschland angewandt. Die These, dass sich zwischen den Angehörigen dieser verschiedenen kulturellen Gruppen nicht nur kulturbezogene Konflikte entfalten, sondern dass sie diese Konflikte dann auch unterschiedlich lösen wollen, wird in einer interviewbasierten Untersuchung für die deutsche und kubanische Kultur geprüft. Die Autorin zeigt, dass zwischen Deutschen und Kubanern kulturbezogene Konflikte auftreten und welche Lösungsstrategien von ihnen bevorzugt werden. Dabei rücken besonders direkte und indirekte Strategien in den Blickpunkt.

1. Einführung

Während meines Aufenthaltes als Sprachassistentin des DAAD in Kuba, La Habana, ab September 2005 erlebte ich sowohl involviert als auch als Außenstehende verschiedene Situationen, in denen es zu Meinungsverschiedenheiten und Spannungen zwischen deutschen und kubanischen Gesprächspartnern kam. Die häufig festzustellenden Versuche der deutschen Seite, durch bewusstes Sprechen

Steffi Schwarzack, „Manchmal ist es besser, es einfach zu lassen.“ – Vom Umgang mit Konflikten in der Interaktion zwischen kubanischen und deutschen Gesprächspartnern. *Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht* 12:2, 2007, 15 S.

über die Situation die Spannungen zu entschärfen, haben jedoch im Gegenteil diese oft noch vergrößert. Warum? Ein Artikel von Stella Ting-Toomey (1997), einer US-amerikanischen Professorin für ‚Human Communication‘ mit chinesischer Herkunft, kam mir in den Sinn. Ihre Gedanken boten den Ausgangspunkt dafür, genauer zu untersuchen, was in konfliktreichen Situationen in Gesprächen von Kubanern und Deutschen geschieht. Ting-Toomey geht davon aus, dass in verschiedenen Kulturen auch verschiedene Muster für den Umgang mit Konflikten vorherrschen (vgl. 1997: 396ff.). Mit anderen Worten, Angehörige zweier Kulturen lösen Konflikte auf unterschiedliche Weise. Zu klären, ob und in wie weit dies auf die Begegnung zwischen Kubanern und Deutschen zutrifft, war Anliegen der vorliegenden Untersuchung.

Im folgenden Abschnitt (2.) werden zunächst die theoretischen Überlegungen von Ting-Toomey zusammenfassend und mit ihrer Relevanz für die deutsche und kubanische Kultur dargestellt. Sie dienen als Ausgangspunkt für die daran anschließende eigene Untersuchung (unter 3.). In Abschnitt 3.1 wird in die Untersuchung eingeführt. Anschließend stelle ich das methodische Vorgehen vor (3.2). Im darauf folgenden Abschnitt (3.3) werden die bisherigen Ergebnisse diskutiert. Zusammenfassung und Ausblick schließen sich in Abschnitt 4. an. Zuletzt folgt das Literaturverzeichnis.

2. Theoretische Überlegungen

Ting-Toomey definiert Konflikt im interkulturellen Kontext folgendermaßen: Ein Konflikt ist

a perceived and/or actual incompatibility of values, expectations, processes, or outcomes between two or more parties from different cultures over substantives and/or relational issues (1997: 392).

Es handelt sich somit bei einem Konflikt um eine aktuelle Unvereinbarkeit von Werten, Erwartungen, Übereinkünften etc. zwischen zwei oder mehreren Parteien aus verschiedenen Kulturen, die persönliche oder Sachfragen betreffen kann. Nicht immer müssen diese Differenzen auf einer bewussten Ebene bemerkt werden. Ting-Toomey geht des Weiteren davon aus, dass nicht nur Konflikte selbst, sondern auch Wahrnehmung und Lösung dieser kulturell abhängig sind (vgl. ebd., 396 ff.). Kulturen unterscheiden sich ihrer Meinung nach darin, welche Rolle dem ‚Context‘ (vgl. u.a. ebd., 394) zur Bedeutungerschließung des Gemeinten zukommt (Begriffe aus der englischsprachigen Literatur wie ‚Context‘, denen spezifische Konnotationen zukommen, die die deutsche Übersetzung nicht automatisch mit einschließt, wurden deshalb direkt übernommen.) Demnach trifft sie unter Bezugnahme auf Edward T. Hall (1976) die Einteilung in ‚Low-Context‘- und ‚High-Context‘-Kulturen. Diese Begriffe werden von beiden ähnlich den Kulturdimensionen Individualismus und Kollektivismus benutzt, jedoch mit speziellerem Fokus auf den Kommunikationsprozess. Der Begriff ‚Context‘ wird von Ting-Toomey nicht genauer definiert. Ich fasse im

Steffi Schwarzack, „Manchmal ist es besser, es einfach zu lassen.“ – Vom Umgang mit Konflikten in der Interaktion zwischen kubanischen und deutschen Gesprächspartnern. *Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht* 12:2, 2007, 15 S.

Folgenden alle situativen Faktoren darunter, die neben der verbalen Information im aktuellen Kommunikationsprozess eine Rolle spielen. Das heißt, alle extra-, para- und nonverbalen Informationen, einschließlich Zeit- und Raumkoordinaten und der Kommunikationsbiographie der Teilnehmer fallen darunter.

„Low-Context“-Kulturen sind solche, in denen individualistische Werte wie Autonomie, Selbstverwirklichung etc. im Vordergrund stehen. Die verbale Kommunikation hat in jenen Kulturen gegenüber para-/non- oder extraverbalen Ebenen die größere bedeutungstragende Funktion. Sach- und Beziehungsfragen werden von den Mitgliedern solcher Kulturen gern separat erörtert. Weitere typische kommunikative Muster sind sehr direktes Fragen und Antworten. Im Gegensatz dazu sind „High-Context“-Kulturen solche, in denen die Tendenz besteht, die Wir-Identität über den Einzelnen zu stellen. Die Orientierung auf die Gruppe hin ist von großer Wichtigkeit. Eine verbale Botschaft kann in jenen Kulturen erst unter Einbezug aller anderen kommunikativen Faktoren richtig verstanden werden. Der „Context“ hat somit eine sehr viel größere Wichtigkeit. Oft lassen sich gleiche nonverbale Rhythmen der Gesprächsteilnehmer feststellen und allgemein wird größter Wert auf Harmonie und eine gute Beziehung zwischen allen Gesprächsteilnehmern gelegt. Der Gehalt der verbalen Botschaft ist dagegen sehr viel geringer und vieldeutiger. In solchen Kulturen kann beispielsweise die Verwendung eines „Nein“ ein enorm hoher Gesichtsvorstellung sein, so Ting-Toomey (vgl. ebd., 394). Deswegen werden viele Einschränkungen wie „vielleicht“/ „Meinst du nicht ...?“/ „Wenn es nicht zuviel Arbeit wäre...“ z.B. anstelle einer Absage verwendet. Die Aufgabe des Empfängers ist es dann, die Nachricht mit Hilfe anderer Ebenen der menschlichen Kommunikation als ein „Nein“ zu entschlüsseln.

In den oben erläuterten Darlegungen von Ting-Toomey tauchen die Begriffe direkt und indirekt auf. Beide scheinen auf den ersten Blick deutlich zu sein. Ihre tatsächliche Bedeutung ist jedoch sehr relativ und in Abhängigkeit von den betreffenden Kulturen zu verstehen. Die nonverbale Geste eines Kubaners kann für einen anderen Kubaner sehr direkt und klar sein, für einen Deutschen, der diese nicht wahrzunehmen oder zu interpretieren weiß, allerdings äußerst indirekt. Liang verweist außerdem darauf, dass ohne direktes Einbetten in Sprechhandlungen ein einfaches Identifizieren von Direktheit, Indirektheit oder auch der damit im Zusammenhang stehenden Höflichkeit schwierig ist (Liang 2003: 247). Hinzu kommt, dass in verschiedenen Kulturen auch unterschiedliche Direktheitsgrade vorherrschen (vgl. Müller-Jacquier 2000: 33), die verschieden höflich oder unhöflich bewertet werden.

Wie sollten demzufolge die Begriffe direkt und indirekt verwendet werden? Im Folgenden werden sie so definiert und benutzt: Direkt meint verbal explizit, indirekt – im Gegenteil dazu – verbal implizit Geäußertes.

Wie bereits erwähnt, unterscheiden sich Kulturen für Ting-Toomey vor allem darin, wie Konflikte wahrgenommen und bearbeitet werden. Entsprechend ihrer

Steffi Schwarzack, „Manchmal ist es besser, es einfach zu lassen.“ – Vom Umgang mit Konflikten in der Interaktion zwischen kubanischen und deutschen Gesprächspartnern. *Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht* 12:2, 2007, 15 S.

Einteilung in ‚Low-Context‘- und ‚High-Context‘-Kulturen unterteilt sie in zwei Arten der Konfliktlösung:

- a) In ‚Low-Context‘-Kulturen folgt der Konflikt ihrer Meinung nach typischerweise einem ‚Problem Solving Model‘. Laut Ting-Toomey sehen die Mitglieder jener Kulturen in Konflikten eine Möglichkeit und Chance, größere Probleme und Differenzen zu beseitigen. Es wird die Ansicht vertreten, dass Konflikte sowohl konstruktiv als auch destruktiv (Ting-Toomey verwendet in ihrem Aufsatz die Begriffe ‚functional‘ und ‚dysfunctional‘) sein können, in Abhängigkeit dessen, wie mit ihnen umgegangen wird (vgl. ebd., 396). Destruktiv ist ein Konflikt dann, wenn er unterdrückt anstatt direkt konfrontiert wird. Dagegen ist er konstruktiv, wenn er offen die Gelegenheit bietet, ein Problem zu lösen. Sach- und Beziehungsfragen werden von den Vertretern jener Kulturen dabei in der Regel getrennt erörtert. Bezeichnend für ‚Low-Context‘-Kulturen ist somit die direkte und offene Konfrontation mit dem Konflikt, eine Auseinandersetzung mit dem Problem und der Konfliktpartei auf einer Metaebene, die auch von dem Gegenüber erwartet wird (vgl. Ting-Toomey 1997: 396).
- b) In ‚High-Context‘-Kulturen folgt der Konflikt dagegen einem ‚Face Maintenance Model‘. Ein Konflikt wird in solchen Kulturen als Schaden des sozialen ‚Face‘ und der Beziehungsharmonie betrachtet und sollte vermieden werden. Er wird weitgehend als destruktiv eingestuft und zeugt von fehlender Selbstdisziplin und emotionaler Unreife. Sachkonflikt und Beziehungsfragen werden als sehr eng miteinander verflochten gesehen, und da der Konflikt ein Potenzial für Gesichtsverlust und Beleidigung darstellt, sollte er nur indirekt, unterschwellig und vor allem diskret bearbeitet werden. Ein ausweichendes Verhalten innerhalb eines Konfliktes hat somit in solchen Kulturen das äußerst wichtige Ziel, das Gesicht zu wahren. Deswegen werden für Klärungen eher indirekte Hinweise und Fragen angewandt (vgl. Ting-Toomey 1997: 396f.)

Laut Ting-Toomey finden sich ‚High-Context‘-Werte v. a. in den Gesellschaften Kolumbiens, Venezuelas, Panamas, Guatemalas, Mexikos oder Chinas, ‚Low-Context‘-Werte hingegen vorwiegend in den USA, den Niederlanden, Australien, Neuseeland oder Großbritannien. Sie schränkt ein, dass dies jedoch nicht generell zutrifft, sondern auch abhängig von der ethnischen Gruppe innerhalb einer Kultur ist. Wie sich ein Mensch der oben genannten Kultur tatsächlich verhält, hängt darüber hinaus aber noch von zahlreichen anderen Kriterien wie der Situation, dem Bekanntheitsgrad der Gesprächspartner, deren Bildung und sozialer Herkunft usw. ab. Die Einteilung in ‚Low‘- und ‚High-Context‘ stellt also nur eine stark vereinfachte und schematische Größe dar, die im Einzelfall nicht zutreffen mag.

Wenn man die Darlegungen von Ting-Toomey mit denen von Albert (1996) vergleicht, dann scheinen lateinamerikanische Kulturen jedoch tatsächlich zu den ‚High-Context‘-Kulturen zu tendieren. Albert stellt Studien vor, die belegen, dass Lateinamerikaner dazu neigen, sich in interpersonalen als auch in Arbeitssi-

Steffi Schwarzack, „Manchmal ist es besser, es einfach zu lassen.“ – Vom Umgang mit Konflikten in der Interaktion zwischen kubanischen und deutschen Gesprächspartnern. *Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht* 12:2, 2007, 15 S.

tuationen, kooperativ zu verhalten. Negatives Verhalten, was beispielsweise offen Kritik zu äußern, Beleidigungen, Kämpfe oder Streit umfasst, wird weitgehend vermieden (vgl. Albert 1996: 333). Albert betont zudem, dass der Großteil der Informationen von Botschaften im ‚Context‘ zu finden sei. Sie schreibt:

The meanings of messages they [= die Lateinamerikaner, Anm. d. Verf.] send and receive are often conveyed by gestures and other nonverbal signals, by the rank and position of those speaking, and by reading between the lines. (Albert 1996: 343).

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass Konflikte in verschiedenen Kulturen unterschiedlich wahrgenommen und gelöst werden – entweder durch direktes Sprechen auf einer Metaebene, um das Problem konstruktiv zu lösen, was vor allem in ‚Low-Context‘-Kulturen der Fall ist, oder aber unterschwelliger, indirekter, durch gezieltes Stärken der Beziehungsharmonie, was vor allem in ‚High-Context‘-Kulturen vorkommt, um das soziale Gesicht nicht zu gefährden. Lateinamerikanische Kulturen werden in der Literatur den ‚High-Context‘-Kulturen zu geordnet. Folgende Fragen ergeben sich deswegen für meine eigene Untersuchung:

- Welche kommunikativen Muster zeigen sich in konfliktreichen Situationen zwischen Kubanern und Deutschen?
- Wenden sie eher direkte oder indirekte Strategien der Konfliktbearbeitung an?

3. Untersuchung zum Umgang mit Konflikten in der Interaktion zwischen Deutschen und Kubanern

3.1 Einführung und Ziel der Untersuchung

Wie die theoretischen Darlegungen gezeigt haben, werden Kulturen unter anderem danach unterschieden, inwiefern situative Faktoren zum Verständnis von etwas Gesagtem beitragen. Deshalb werden diese Kulturen in ‚High‘- bzw. ‚Low-Context‘-Kulturen eingeteilt, auch wenn diese Einteilung, wie bereits erläutert wurde, nicht unumstritten ist. Angehörige beider Kulturen lösen im Falle von spannungsreichen Situationen Konflikte auf verschiedene Art und Weise, entweder durch direktes Thematisieren des Konflikts auf einer Metaebene oder indirekt zur Wahrung des Gesichts. Das Ziel der vorliegenden Untersuchung ist, nachzuweisen, nach welchen kommunikativen Mustern sich Kubaner bzw. Deutsche verhalten, wenn es zwischen ihnen zu Konflikten kommt. Die Untersuchung soll zeigen, welche kulturbezogenen Konflikte zwischen ihnen überhaupt auftreten, ob sie eher direkt oder indirekt bearbeitet werden und wann generell direkt oder indirekt gehandelt wird. Unter Bezug auf die Literaturdiskussion wird Folgendes angenommen:

- Kubanische Sprecher tendieren zu den Merkmalen von ‚High-Context‘-Kulturen und verhalten sich in Konfliktsituationen entsprechend dem

Steffi Schwarzack, „Manchmal ist es besser, es einfach zu lassen.“ – Vom Umgang mit Konflikten in der Interaktion zwischen kubanischen und deutschen Gesprächspartnern. *Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht* 12:2, 2007, 15 S.

„Face Maintenance Model“. Konflikte offen auszutragen, gilt in Kuba mit anderen Worten als Gesichtverlust, unhöflich und wird vermieden. Dagegen ist die Pflege der interpersonalen Beziehung äußerst wichtig für die Konfliktlösung.

- Deutsche Sprecher tendieren zu Merkmalen von „Low-Context“-Kulturen und im Falle von Konflikten zu einem Verhalten entsprechend dem „Problem Solving Model“. Sie sprechen Konflikte direkt an und wollen effizient und zielorientiert handeln. Dabei trennen sie zwischen Sache und Person.
- Sowohl bei Kubanern als auch bei Deutschen lässt sich direktes und indirektes sprachliches Handeln feststellen. Der Unterschied liegt in den Sprechhandlungen, in denen Direktheit und Indirektheit vorkommen.

3.2 Methode

Um die oben genannten Fragestellungen zu beantworten, boten sich qualitative Datenerhebungen, v. a. die Analyse von authentischen Situationen an. Allerdings erwies es sich bisher als schwierig, authentisches Material von gemeinsamen Konfliktbearbeitungen zwischen Deutschen und Kubanern zu beschaffen, weswegen diese Methode wieder ausgeschlossen werden musste. Als erste Annäherung an die Thematik beschloss ich, Interviews zu führen. Im strengen Sinne ist damit diese Untersuchung keine interkulturelle. Eine solch qualitative Datenerhebung bringt ebenso mit sich, dass nicht verallgemeinerbare Ergebnisse zu erwarten sind. Vielmehr geht um die Beobachtung sehr komplexer Phänomene von Seiten der Befragten und um die Vielschichtigkeit ihrer Erfahrungen.

3.2.1 Untersuchungspopulation

Für die Untersuchung kamen Deutsche und Kubaner in Frage, die älter als 18 Jahre waren, zur Zeit der Befragung in Kuba lebten und die Bereitschaft hatten, über ihre Erfahrungen zu sprechen. Es wurden bisher zwei kubanische Männer (in den unten aufgeführten Zitaten als KM abgekürzt), drei kubanische Frauen (KF), vier deutsche Frauen (DF) und ein deutscher Mann (DM) befragt, insgesamt zehn Teilnehmer. Von den befragten Kubanern hatten zwei bereits einen oder mehrere Deutschlandaufenthalte in Ost und West erlebt, die anderen drei noch nicht, sie haben aber beruflich intensiv mit Deutschen zu tun und/oder leben oder lebten in einer bikulturellen Partnerschaft mit einem/r Deutschen. Die befragten Deutschen lebten zum Zeitpunkt der Befragung seit mindestens fünf Monaten bis zu maximal sechs Jahren in Kuba.

Die Altersspanne aller Befragten erstreckt sich von 21-56 Jahre, mit folgender Verteilung: 21/ 23/ 24/ 24/ 29/ 42/ 42/ 50/ 51/ 56. Ebenso uneinheitlich zeigen sich das Berufsbild oder die Tätigkeiten, denen die Befragten nachgehen. Unter ihnen befanden sich drei Deutschlehrer, vier Studenten, ein Bibliothekar, ein/e Krankenschwester/pfleger, ein Maler, ein Physiker, ein Reiseleiter, wobei teil-

Steffi Schwarzack, „Manchmal ist es besser, es einfach zu lassen.“ – Vom Umgang mit Konflikten in der Interaktion zwischen kubanischen und deutschen Gesprächspartnern. *Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht* 12:2, 2007, 15 S.

weise mehrere Tätigkeiten ausgeübt wurden. Alles in allem handelt es sich damit um eine sehr heterogene Gruppe.

3.2.2 Untersuchungsinstrument

Als Untersuchungsinstrument wurden offene teilstrukturierte Interviews gewählt. Diese wurden auf Kassette mitgeschnitten, gleichzeitig wurden von mir als wichtig angesehene Kommentare notiert. Der Leitfaden der Interviews wurde bewusst sehr offen gehalten, um möglichst Raum für die individuellen Erfahrungen der Befragten zu geben. Er orientierte sich an folgenden Themen:

Welches waren die ersten Eindrücke in der Begegnung mit Personen des anderen Kulturraumes? Welche späteren Eindrücke folgten? Welches Gesprächsverhalten der Anderen fiel auf? Waren Sie von der direkten Art der Kubaner/Deutschen überrascht? Gab es Tabuthemen? Wurden Meinungsverschiedenheiten erlebt? Wie wurde mit solchen umgegangen? Was ist ein Konflikt?

3.2.3 Durchführung

Alle Interviews wurden innerhalb eines Zeitraums von zwei Wochen aufgezeichnet. Die Auswahl des Ortes des Interviews wie auch die Wahl der gesprochenen Sprache lag beim Gesprächspartner. Teilweise wurden die Interviews mit den kubanischen Befragten in einer Sprache begonnen und gingen dann in die andere über. Mit Deutschen wurde lediglich deutsch gesprochen. Die Dauer der Interviews betrug im Schnitt 45 Minuten und erstreckte sich zwischen 25 bis 70 Minuten.

3.2.4 Auswertungsverfahren

Ausgewertet wurden die durchgeführten Interviews qualitativ. Es wurden Kategorien gebildet, die denen des Interviewleitfadens entsprechen, und zusammengefasst. Ihnen wurden Zitate der Befragten als Beispiele transkribiert zugeordnet. Die verwendete Transkription berücksichtigt bisher keine non- oder paraverbalen Merkmale, da das für die Zielsetzung der Untersuchung nicht relevant erschien. Auf Versprecher, Wiederholungen und andere Merkmale der gesprochenen Sprache wird in den folgenden Darstellungen verzichtet, da der Inhalt der Äußerungen im Vordergrund steht. Die im Abschnitt 3.3 aufgeführten Zitate enthalten teilweise Kürzungen, die durch [...] markiert sind. Eine freie Übersetzung der spanischsprachigen Zitate wurden von mir hinzugefügt.

Steffi Schwarzack, „Manchmal ist es besser, es einfach zu lassen.“ – Vom Umgang mit Konflikten in der Interaktion zwischen kubanischen und deutschen Gesprächspartnern. *Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht* 12:2, 2007, 15 S.

3.3 Auswertung

3.3.1 Ergebnisse und ihre Diskussion

Konfliktthemen und -gründe

Die Befragten führten zahlreiche Beispiele für Situationen auf, in denen sich Konflikte offenbarten. Alles in allem lässt sich festhalten, dass nicht das, was gesagt wird, das Irritierende oder Konfliktauslösende darstellt, sondern oft Ort und Zeitpunkt dafür unpassend erscheinen. Der Kontext der Äußerungen ist schließlich verantwortlich für ihre Wirkung. Dabei zeigen sich große Unterschiede, wer, wann, wo, wie und zu wem etwas sagen darf:

Deutsche klagen über die Indiskretion der Kubaner in Erstbegegnungen, Kubaner darüber, dass „*die Deutschen sich immer beschweren*“ (KM 1). Warum? In Kuba scheint es üblich zu sein, sich in Erstbegegnungen auch persönliche Sachen zu fragen, in Deutschland ist das nicht der normale Fall. Fragen wie „*Sind Sie verheiratet?*“, „*Wie viel verdienst du?*“ oder „*Hast du einen Freund?*“ kommen häufig vor. Für Kubaner je nach Situation und sozialer Hierarchie sind das schon in Erstbegegnungen übliche Fragen, wie eine Kubanerin hervorhebt: „*Un tabú de ellos es no meterse en su vida privada. Si yo te conozco a ti y ya te estoy preguntando: ‘¿Tienes novio?’ y ‘¿Estás casada?’ [...] No debo preguntártelo. Sin embargo, esta es una pregunta que inmediatamente le hace un cubano cuando conoce a otro.*“ (KF 3). [*Eines ihrer Tabus (der Deutschen = Anm. d. Verf.) ist, sich nicht in das Privatleben der Anderen einzumischen. Wenn ich dich kennen lerne und schon frage: ‚Hast du einen Freund?‘ und ‚Bist du verheiratet?‘ [...] Das sollte ich dich nicht fragen. Das ist aber eine Frage, die ein Kubaner sofort einem anderen stellt.*].

Die Befragten äußerten in ihren Erzählungen schnell Wertungen, dass etwas höflich oder unhöflich sei. Es zeigte sich dabei, wie sehr die Bewertung dessen, was als höflich bzw. unhöflich gilt, für die Angehörigen beider Kulturen unterschiedlich ist. Höflichkeit ist dabei sehr eng mit den Faktoren Direktheit bzw. Indirektheit verbunden. Wann gilt es als unhöflich, direkt zu sein, und wann nicht? Sich beschweren, Kritik üben oder offen eine Bitte ablehnen sind Handlungen, die unter Kubanern auf Missgefallen stoßen, aber häufig und selbstverständlich von Deutschen geäußert werden. Ein Beispiel soll dies verdeutlichen: „*Si ahora yo quiero pedir prestado una grabadora y te digo: ‘Préstame la grabadora.’ Si tu me dices ‘no’, simplemente me dices ‘no’, un cubano diría: ‘No te la puedo prestar porque es de mi hermano y me la traje ayer y él se la quiere llevar mañana’. ¿Entiendes? Eso sería la respuesta de un cubano. [...] Aunque no sea verdad. Eso es su manera de negártelo. O sea, el crea todo un protocolo, una justificación social, una argumentación social para negar esa cosa, para no quedar mal delante de la otra persona, como no quedar como un egoísta, un tacaño, que sé yo. Los alemanes dicen más fácilmente: ‘No te la quiero prestar.’*“ [„*Wenn ich mir von dir ein Aufnahmegerät borgen will und dir sage:*

Steffi Schwarzack, „Manchmal ist es besser, es einfach zu lassen.“ – Vom Umgang mit Konflikten in der Interaktion zwischen kubanischen und deutschen Gesprächspartnern. *Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht* 12:2, 2007, 15 S.

„Kannst du mir das borgen?“ Und du mir dann ‚Nein‘ sagst, dann sagst du einfach ‚Nein‘. Ein Kubaner würde Folgendes sagen: ‚Ich kann es dir nicht borgen, weil es von meinem Bruder ist und er es mir gestern mitgebracht hat und morgen schon wieder mitnehmen will.‘ Verstehst du? Das wäre die Antwort eines Kubaners. Obwohl dies nicht wahr ist, ist das seine Art, es dir zu verneinen. D.h. er erfindet eine soziale Erklärung, eine soziale Argumentation, um dir diese Sache zu verneinen, um nicht schlecht vor der anderen Person dazustehen, um nicht als Egoist zu gelten, als Geizhals oder so. Die Deutschen sagen viel eher: ‚Ich will es Dir nicht borgen.‘ “] (KM 2).

Diese sehr reflektierte Aussage eines kubanischen Mannes verdeutlicht, wie und warum ein ‚Nein‘ von Kubanern enorm vermieden wird. Es ist sozial wichtig, um sein Gesicht vor den Anderen nicht zu verlieren.

Das eben zitierte Beispiel deutet bereits auf einen dahinter stehenden sozialen und kulturellen Wert der Gemeinschaft hin – das Spiel zwischen Selbstverwirklichung und Gruppenzugehörigkeit. Dies kann ein weiterer konfliktauslösender Unterschied sein: *“[...] Por ejemplo muchas veces te dicen que necesitan tiempo y espacio para estar solo. Y si tu no, si tu realmente no conoces que la gente necesita tiempo y espacio para estar solo, te pudieras interpretar como una grosería. [...] Aquí la gente sí lo necesita pero es muy cuidadosa a la hora de decirlo. [...] A la hora de invitar a la gente de que salgan de su casa para estar solo son muy cuidadosos. [...] Inventan cualquier excusa: ‘Bueno, tengo que ahora salir también para una reunión, que sé yo, para ver a ... he quedado a ver, que sé yo, a alguien.’ [...] Finalmente te están diciendo de que sí, que salgas, ¿Entiendes? Pero inventan todo un esquema social [...] de que necesitan ver a otra persona [...] Eso para los alemanes es una mentira. [...] Y eso puede ser un conflicto.”* [„Sie sagen dir z.B. sehr oft, dass sie Raum und Zeit für sich selbst brauchen. Und wenn du wirklich nicht weißt, dass die Leute Zeit und Raum zum Alleinsein brauchen, könntest du das als Unhöflichkeit interpretieren. Hier brauchen die Leute das auch, aber sie sind sehr vorsichtig, wenn es darum geht, das zu sagen. Sie sind sehr behutsam, wenn es darum geht, die Leute aus ihrem Haus auszuladen. Sie erfinden irgendeine Entschuldigung: ‚Ich muss jetzt auch zu einer Versammlung gehen, oder jemanden besuchen.‘ Letztendlich sagen sie dir auch, dass du gehen sollst. Verstehst du? Aber sie erfinden eine soziale Begründung, dass sie z.B. jemanden treffen müssen. Das ist für die Deutschen eine Lüge. Und das kann ein Konflikt sein.“] (KM 2).

Das individualistische Verhalten der Deutschen kann also von Kubanern als sehr grob und unhöflich interpretiert werden, weil deren soziale Norm anderes verlangt. Die Kubaner berichteten des Weiteren, dass sie Entscheidungen nicht einfach so für sich alleine treffen können, sondern dass andere Personen, speziell Familienangehörige, immer mit berücksichtigt werden müssen. *“Entre los cubanos lo primero la familia.”* (KM 3). Unter Kubanern zählt zuerst die Familie. Dass Arbeit oder Anderes bei familiären Problemen oft stärker in den Hintergrund treten, wird von Deutschen nicht immer verstanden.

Steffi Schwarzack, „Manchmal ist es besser, es einfach zu lassen.“ – Vom Umgang mit Konflikten in der Interaktion zwischen kubanischen und deutschen Gesprächspartnern. *Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht* 12:2, 2007, 15 S.

Auch andere Wertunterschiede bieten Motive für mögliche Konflikte. Sie drehen sich vor allem um die Rollen von Frau und Mann, Schönheitsideale und um Geld und Besitz. Beispielsweise berichtet eine Kubanerin humoristisch von folgender Situation: *„Und die Deutsche hatte so dicke Beine. Ja, diese dicken Beine, die bei uns so schick sind. Und meine Mutter hatte das gleich gesehen ‚Oh wie schöne Beine, wie dicke Beine [...]‘ und sie hat das so oft gesagt, dass ich das mal übersetzen also dolmetschen musste. Und dann musste ich gleich hinzufügen. ‚Also in Kuba die dicken Beine sind fantastisch.‘“* (KF1).

Direktheit in Sprechhandlungen

Direktheit bzw. Indirektheit ist ein Thema, welches von acht der zehn Befragten selbstständig als auffälligstes Kriterium in der Begegnung genannt wurde. Wie oben bereits aufgeführt scheint es nicht so, dass die Deutschen nur direkt und die Kubaner nur indirekt wären, sondern in Abhängigkeit der Situation und der Sprechhandlung zu stehen. So betont auch eine kubanische Sprecherin, dass die Direktheit eines Deutschen die Direktheit eines Kubaners nicht ausschließt: *“Yo pienso que si son directos pero eso no quiere decir yo digo que los cubanos no sean directos.”* [„Ich denke, dass sie direkt sind, aber das bedeutet nicht, denke ich, dass die Kubaner nicht direkt sind.“] (KF 3). Nur die Art und Situation, wann sie direkt sind, ist kulturell geprägt und verschieden.

Nach den Aussagen meiner Interviewpartner verhalten sich Kubaner bzw. Deutsche in folgenden Situationen direkt:

Situationen, in denen sich Kubaner direkt verhalten	Situationen, in denen sich Deutsche direkt verhalten
<ul style="list-style-type: none"> · Verhandlungen (entsprechend dem amerikanischen Stil) · Erstbegegnungen (Fragen zu Privatem und Persönlichem) · Komplimente machen · Fragen nach Verdienst · körperliche Nähe · Gefühle äußern 	<ul style="list-style-type: none"> · Ablehnung oder Missfallen ausdrücken · Nein sagen · Kritik äußern · Konflikte ansprechen · Arbeit verteilen · Beschwerden

Verbale Direktheit betrifft also in der deutschen und der kubanischen Kultur unterschiedliche Themen und Sprechhandlungen: In Kuba scheinen Aussagen oder Fragen wie: *„Du bist aber dick geworden!“* kein Angriff auf die Persönlichkeit, sondern im Gegenteil noch ein Kompliment zu sein. Dahinter stehen andere Werte, möglicherweise z.B. der, dass dick bedeutet, wohlgenährt zu sein und somit wohlhabend. Ebenso sind persönliche Fragen in Erstbegegnungen durchaus zulässig (s. o.). Teilweise scheinen für gewisse Sprechhandlungen, in diesem Fall ‚Verhandeln‘, neue Verhaltensnormen aus dem (US-)Amerikanischen übernommen zu werden. Ob dies allerdings in Relation zum deutschen Verhalten direkt ist, muss an dieser Stelle offen bleiben.

Steffi Schwarzack, „Manchmal ist es besser, es einfach zu lassen.“ – Vom Umgang mit Konflikten in der Interaktion zwischen kubanischen und deutschen Gesprächspartnern. *Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht* 12:2, 2007, 15 S.

Für die Deutschen gilt dagegen Metakommunikation über Problematisches als etwas Normales, ja Wünschenswertes. Von ihrer Seite werden negativ besetzte Themen viel öfter direkt angeschnitten. Auch politische Meinungen in großen Gruppen gegenüber unbekanntem Personen zu äußern, ist eher üblich. Vor allem aber das Thema Verneinung wird immer wieder genannt. Während es im Deutschen eher zulässig ist, etwas abzulehnen oder *Nein* zu sagen, ist das unter Kubanern eine Gefährdung des sozialen Gesichts. Ein *Ja* kann deswegen *Nein* bedeuten und je nach Situation ein *Nein* auch *Ja*, wie das folgende Beispiel einer Deutschen zusammenfasst: „[...] *am Anfang haben wir viele Diskussionen gehabt, mit dem Essen. Wenn jemand zu mir kam, Kubaner, und ich gesagt habe: ‚Wollt Ihr was essen? Wollt Ihr was trinken?‘ – ‚Nein, wollen wir nicht.‘ Dann hat mein Freund [= ein Kubaner, Anm. d. Verf.], denen das Essen immer aufgetischt [...]. Ich sag: ‚Guck mal, wenn jemand kommt und mir sagt, er will nichts, ja dann will er nichts.‘ Das ist diese ‚pena‘. Du kannst den, den Magen hier unten haben, aber nein!“ (DF 2).*

Diese sogenannte „pena“, die von der deutschen Frau hier genannt wird, kann mit Scham oder Verlegenheit übersetzt werden und verdeutlicht, wie die Interdependenz von der Gruppe das (kommunikative) Verhalten des Einzelnen beeinflusst.

Über Konfliktlösungen

Wie verhalten sich Kubaner oder Deutsche nun, wenn es zwischen ihnen Konflikte gibt? Eine Kubanerin beschreibt es folgendermaßen: *“Cuando se llega [a un conflicto = Anm. d. Verf.] yo particularmente pienso que en estas cosas el tiempo te ayude ... ¿No? [...] No discutir este día, ni a los dos días ni a los tres días. Pero que pasan unos días, una semana [...]”* [„Wenn es zu einem Konflikt kommt, denke ich persönlich, dass einem die Zeit hilft. Nicht? Nicht an diesem Tag diskutieren, auch nicht nach zwei oder drei Tagen. Sondern etwas Zeit vergehen lassen, einige Tage, eine Woche ...“] (KF 3). An anderer Stelle im Gespräch betont sie: *„A veces es mejor dejarlo.“* [„Manchmal ist es besser, es einfach sein zu lassen.“] (KF 3). Sie empfiehlt, erst einmal Zeit vergehen zu lassen bzw. das Thema vollkommen beiseite zu lassen, wenn es einen Konflikt mit Kubanern gibt. Denn sonst, so meint sie, könne sich der Konflikt vergrößern. Wichtig ist, den Konflikt nicht direkt verbal auszutragen. Aber warum? Und was kann man stattdessen tun? Die Beziehung zwischen den Konfliktparteien soll positiver gestaltet und gefestigt werden, z.B. durch gemeinsame schöne Erlebnisse. Auch Geschenke werden für einige Situationen empfohlen. Erst danach kann das Thema noch einmal und eher beiläufig aufgegriffen werden. Manchmal aber auch nicht.

Aber nicht nur eine Beendigung oder ein Abbruch des Themas sondern auch indirekte Strategien werden zur Lösung vorgeschlagen. So beschreibt ein Kubaner folgendes Vorgehen anstelle eines direkten und konfliktreichen *Nein*, welches die Situation verschlechtert hätte: *„[...] ‘no le digas más que no’, y es aquí*

Steffi Schwarzack, „Manchmal ist es besser, es einfach zu lassen.“ – Vom Umgang mit Konflikten in der Interaktion zwischen kubanischen und deutschen Gesprächspartnern. *Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht* 12:2, 2007, 15 S.

donde viene la respuesta cubana: dile: 'a sí, está bien, yo lo voy a consultar más tarde'. Entiendes? Ese sería la respuesta típica cubana." (KM 2) ['sag ihm nicht mehr nein', und hier kommt die kubanische Antwort. Sag ihm: ,ach ja, ist gut, ich werde es später nachschlagen.' Verstehst du? Das wäre die typisch kubanische Antwort.]

Für Deutsche ist dieses Verhalten allerdings schwierig und wird oft negativ als Ausweichen bewertet, wie folgendes Zitat belegt: „Ja, ich hab ich habe das Gefühl, man versucht den Konflikten einfach zu umgehen [sic], indem man ihn einfach nicht sieht, einfach übersieht.“ (DF 1). Psychologische Attributionen werden dann häufig angewandt. So wurde in den Interviews auch geäußert: „Also wir [= Deutsche, Anm. d. Verf.] sind in der Unterscheidung strikter, Lüge und Nichtlüge. Und hier [= in Kuba] wird das alles viel großzügiger ausgelegt und wird dann auch gar nicht so als Lüge angesehen.“ (DM 1).

An anderer Stelle wird in den Interviews sogar ganz klar bewertet: „Es wird viel gelogen.“ (DM 1). Das, was also unter Kubanern als höflich gilt, kann von Deutschen als Unehrlichkeit interpretiert werden. Dass aber lediglich unterschiedliche Wertesysteme dahinter liegen, ist oft nicht bewusst. Meist verschlechtert sich die Beziehung und löst in den Deutschen dann vermehrt den Drang aus, darüber zu reden, was andererseits wiederum ein Verhalten darstellt, das eben von Kubanern vermieden wird (um nicht unhöflich zu sein). Handelt es sich dabei unausweichlich um einen Teufelskreis?

Es zeigt sich generell, dass in Kuba eine Tendenz zur Dissensvermeidung besteht. Das heißt aber auf keinen Fall, dass weder Diskussionen noch direktes Sprechen auf einer Metaebene möglich sind. Nur wann und mit wem hängt schließlich von der Situation, der Hierarchie und dem Vertrautheitsgrad der Beteiligten ab. Deutsche sollten deswegen wohl geduldiger in solche Verhandlungen treten. Eine Kubanerin skizziert für uns Deutsche ein strategisch günstiges Vorgehen, um die eigenen Bedürfnisse schließlich doch zu erreichen: „Aber wenn ich etwas erreichen will, kann ich nicht zu ihm kommen, und sagen: ‚Weißt du, ich bin mir sicher, man kann sich gar nicht auf dich verlassen‘. [...] Denn ich weiß, dann wird man gar nichts erreichen. Denn, wenn ich das sage, wozu spreche ich dann mit ihm? Wenn ich etwas von ihm erreichen will, muss ich sagen: ‚Ich weiß, dass du ein Student bist, der vielleicht viele Probleme hat, aber ich weiß, du wirst Dir sicherlich Mühe geben. Ja? Man erwartet von dir das und das und das.‘“ (KF 1)

Empfehlenswert ist, zunächst viele Komplimente und positive Bestärkungen zu äußern und daran anschließend erst die eigenen Bitten vorzutragen. Dies ist die kubanische Art zu fordern, dass jemand etwas macht, teilte mir diese kubanische Interviewpartnerin mit.

3.3.2 Methodenreflexion

Im Verlaufe des Untersuchungsprozesses und bei der Analyse der Ergebnisse hat die Methode offenes Interview ihre Vor- und Nachteile gezeigt. Um zu wissen, was tatsächlich in konfliktären Situationen passiert, bedarf es (semi-)authentischen Materials deutsch-kubanischer Gespräche. Die vorliegenden Ergebnisse können daher nur eine Tendenz aufzeigen und spiegeln v. a. Wahrnehmungen wider, die nicht immer frei sind von psychologischen Bewertung und Zuschreibungen. Als ebenso problematisch ist natürlich der Fakt zu betrachten, dass die Auswertung der Ergebnisse lediglich ‚aus einem deutschen Blickwinkel‘ stattfand. Wünschenswert wäre auch hier eine Zusammenarbeit mit Kubanern. Da die Ergebnisse der Untersuchung nur auf einer kleinen und sehr heterogenen Gruppe beruhen, sind sie nicht verallgemeinerbar.

Generell ist es sehr schwierig, sich dem Thema Konflikt durch direktes Nachfragen anzunähern, denn es löst Abwehr aus. Teilweise ist es mir gelungen, eine gute Basis mit den Interviewpartnern aufzubauen und so produktive Ergebnisse zu bekommen, aber nicht immer flossen die Gespräche so offen, wie ich es mir gewünscht hätte. Die Frage, die sich mir währenddessen stellte, war: Wie bekomme ich bei einem so negativ besetztem Thema wie Konflikten dennoch von Kubanern hilfreiche und offene Aussagen, zumal ich jemand ‚von außen‘ bin?

Als schwierig erwies sich darüber hinaus Folgendes:

- Die Teilnehmer verstanden unter ‚direkt‘ bzw. ‚indirekt‘ sehr Unterschiedliches.
- Wie kann unterschieden werden, wann ein interpersoneller Konflikt in einen interkulturellen übergeht?
- Subkulturen oder regionale Unterschiede konnten nicht berücksichtigt werden.

3.3.3 Zusammenfassung der Ergebnisse

Konflikte, die auf kulturelle Unterschiede zurückzuführen sind, entfachen sich zwischen Deutschen und Kubanern vorwiegend an den Themen ‚Rolle von Frau und Mann‘, ‚Geld und Besitz‘, ‚autonomer Raum‘ bzw. auch dann, wenn Regeln der Höflichkeit überschritten wurden. In beiden Kulturen kommt verbale Direktheit vor, jedoch unterscheidet sie sich in den Sprechhandlungen, die sie betreffen. Im Falle von Konflikten wird Metakommunikation gern von Deutschen zur Lösung des Konflikts eingesetzt, in der kubanischen Kultur ist dies kaum üblich. Tendenziell hat sich gezeigt, dass Kubaner Konflikte verbal indirekter lösen als Deutsche. Sie scheinen sich tatsächlich ähnlich dem ‚Face Maintenance Model‘ zu verhalten. Dahingegen sind Deutsche tendenziell eher dazu bereit, Konflikte verbal direkt zu lösen. Sie scheinen sich ähnlich dem ‚Problem Solving Model‘ zu verhalten.

Steffi Schwarzack, „Manchmal ist es besser, es einfach zu lassen.“ – Vom Umgang mit Konflikten in der Interaktion zwischen kubanischen und deutschen Gesprächspartnern. *Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht* 12:2, 2007, 15 S.

Die Ergebnisse zeigen, dass Deutsche, gerade wenn sie Konflikte mit Kubanern klären wollen, anstatt auf verbalen Gesprächen zu beharren, nicht insistieren sollten, sondern versuchen, die Beziehung anderweitig positiv zu gestalten.

4. Zusammenfassung und Ausblick

Das Ziel der vorliegenden Untersuchung war festzustellen, nach welchen kommunikativen Mustern sich Kubaner bzw. Deutsche verhalten, wenn es zwischen ihnen zu Konflikten kommt. Dazu wurden zehn offene Interviews geführt. Es konnte gezeigt werden, dass sich Konflikte an kulturellen Wertunterschieden entwickeln und dass unterschiedliche Lösungsstrategien zur Anwendung kommen. Was unter Kubanern als höflich gilt, kann für Deutsche als Lüge interpretiert werden. Umgekehrt kann das normale Verhalten eines Deutschen in Konfliktsituationen von Kubanern als Unhöflichkeit ausgelegt werden. Um diesen Rhythmus zu durchbrechen, ist es wichtig, dass beide Seiten verstehen, was gerade passiert. Es ist daher notwendig, noch genauer zu erfassen, was tatsächlich in der Dynamik der Konflikte zwischen Deutschen und Kubanern passiert, auch um dieses Wissen in einem nächsten Schritt zu didaktisieren. Dazu stellt sich die Frage, wie authentisches Material beschaffen werden kann? Weitere offene Fragen sind:

- Welche Sprechhandlungen betreffend kommunizieren Kubaner bzw. Deutsche tatsächlich direkt bzw. indirekt?
- Vor allem asiatische Kulturen werden den ‚High-Context‘-Kulturen zugeordnet. Die vorliegende Untersuchung konnte zeigen, dass auch die kubanische tendenziell dazu gehört. Dennoch gibt es keinen Zweifel darüber, dass zwischen der kubanischen und beispielsweise der chinesischen große Unterschiede im Verhalten ihrer Angehörigen bestehen. Welche Unterschiede aber sind das und wie können sie erfasst werden?

Literatur

- Albert, Rosita Daskal (1996), A framework and model for understanding Latin American Latino/Hispanic cultural patterns. In: Landis, Dan und Bhagat, Rabi S. (Hrsg.) (1996), *Handbook of Intercultural Training*. 2. Aufl. Thousand Oaks [u. a.]: Sage Publications, 327-348.
- Hall, Edward T. (1976), *Beyond Culture*. New York: Doubleday.
- Liang, Yong (2003), Höflichkeit. In: Wierlacher, Alois und Bogner, Andrea (Hrsg.) (2003), *Handbuch interkulturelle Germanistik*. Stuttgart, Weimar: Metzler, 244-253.
- Müller-Jacquier, Bernd (2000), Linguistic awareness of cultures. Grundlagen eines Trainingsmoduls. In: Bolten, Jürgen (Hrsg.) (2000), *Studien zur internationalen Unternehmenskommunikation*. Leipzig: Popp, 20-49.

Ting-Toomey, Stella (1997), Managing intercultural conflicts effectively. In: Samovar, Larry A. und Porter, Richard E. (Hrsg.) (1997), *Intercultural Communication. A Reader*. 8. Aufl., Belmont [u. a.]: Wadsworth, 392-404.

Steffi Schwarzack, „Manchmal ist es besser, es einfach zu lassen.“ – Vom Umgang mit Konflikten in der Interaktion zwischen kubanischen und deutschen Gesprächspartnern. *Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht* 12:2, 2007, 15 S.