

IHR KÖNNT UNS EINFACH NICHT VERSTEHEN

Warum Ost- und Westdeutsche aneinander vorbeireden

© OLAF GEORG KLEIN

VORWORT UND DANKSAGUNG

Als Autor und als Coach habe ich jahrelang mit Interesse und Erstaunen die Ost-West-Unterschiede in den Formen der Kommunikation beobachtet. In meiner Praxis begegnete ich immer wieder Klienten, die Verständigungsprobleme mit der anderen Seite hatten.

Die bezogen sich einerseits auf Führungsprobleme und Teamkonflikte, andererseits aber auch auf spezielle Schwierigkeiten im Zusammenleben von Ost-West-Paaren. Die in den unterschiedlichen Bereichen immer wiederkehrenden Phänomene haben mich inspiriert, sie erst einmal systematisch zu sammeln und zu vergleichen. Später habe ich sie dann genauer beobachtet, versucht, sie zu deuten und auch die dahinterliegenden Prinzipien zu verstehen. Meine wichtigsten Erkenntnisse und Erfahrungen habe ich in diesem Buch zusammengefaßt.

Es versteht sich von daher als Beitrag zur Diskussion über die anhaltende sogenannte „innere Entfremdung“ in Deutschland.

Dabei geht es mir nicht darum, neue Gräben aufzureißen, sondern die kreative Potenz, die in den Unterschieden steckt, und die ich selber oft erfahren habe, für die Verständigung zwischen Ost und West produktiv zu machen.

Dieses Buch wäre aber nicht geschrieben worden, wenn mich nicht viele Menschen dabei ermutigt und begleitet hätten.

Von daher möchte ich mich besonders bei Katharina Sieckmann bedanken, die den Prozeß der Entstehung des Manuskriptes von Anfang an kritisch begleitet hat.

Darüber hinaus danke ich: Felix Buche, Benjamin Müller, Christiane Dietrich, Michael Froese, Martin Glomm, Ila Wingen, Beverly Eddy, Wolfgang Müller, Katrin Scheibe, Monika Mitchell, Inka Lüders, Rolf Hanusch, Ruth Becker und Christine Düwel sowie meinem Literaturagenten Georg Simader und meiner Lektorin Waltraud Berz für unsere sehr intensiven Gespräche, für Anregungen und Kritik.

Zu diesem Buch haben jedoch auch viele meiner Coachingklienten beigetragen, die mir mit ihrer Offenheit und ihrem Vertrauen Einsichten in Lebensbereiche ermöglicht haben, die mir sonst verschlossen geblieben wären. Durch ihre Fragen haben sie mich herausgefordert, in Bezug auf die Ost-West-Kommunikation neue Lösungswege zu suchen und zu entdecken. Auch dafür vielen Dank.

Und nicht zuletzt danke ich folgenden Institutionen, die mich als Autor - in der Zeit der Entstehung dieses Buches - unterstützt haben:

Max Kade Foundation
Dickinson College in Pennsylvania
Kultursenator von Berlin

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort und Danksagung

Kapitel 1: Wie die Mauer in den Köpfen entsteht

Mißverständnisse und Irritationen / Sieger und Verlierer / Kommunikationsdilemma / Drei Bausteine für die Mauer im Kopf / Auf der Mauer, auf der Lauer ... / Zwei Kommunikationskulturen

Kapitel 2: Deutungsmuster und Phasen der Ost-West-Mißverständnisse

Die vier Deutungsmuster: Es gibt gar keinen grundsätzlichen Unterschied / Der Westen ist schuld / Der Osten ist schuld / Das Gemeinsame und nicht das Trennende betonen / Vier Phasen der Kommunikation: Übereinstimmungsphantasien / Aktivismus und Überanpassung / Ignoranz und Selbstbehauptung / Verständigungs- oder Mischkultur

Kapitel 3: Der erste Blick und die Folgen

Man kann nicht nicht kommunizieren / Schau mir in die Augen / Abstand halten / Kopf hoch / Raum nehmen und Raum lassen / Die Hand geben / Spontane Berührungen / Mut zur Pause

Kapitel 4: Die ersten Worte - Manchmal gleich die letzten

Strategien der Gesprächseröffnung / Beziehung contra Status - und umgekehrt / Ich bin wer! - Wer bin ich? / Fragen stellen - in Frage stellen? / Innere Sprachräume / Das Gesagte oder das Gemeinte zählt / Das Trennende oder das Gemeinsame betonen

Kapitel 5: Mißverständnis, Kulturschock oder Kommunikationsschock

Der Kommunikationsschock / Wie entwickelt sich der Kommunikationsschock? / Das Spezielle am deutsch-deutschen Kommunikationsschock / Ein berühmter amerikanisch-englischer Kommunikationsschock / Schwierigkeiten, das Unsichtbare zu benennen / Das Frustrierende und das Kreative am Kommunikationsschock

Kapitel 6: Achtung: Dünnes Eis! - Die häufigsten Konflikte

Die Ja-Nein-Falle / Verwirrende Abstimmungen / Direkte und indirekte Form der Auseinandersetzung / Eindämmen oder gezielt eskalieren / Verabredungen treffen / Rote Karte oder Konsens: Entgegengesetzte Versuche Übereinstimmung herzustellen / Das Problem mit dem öffentlichen und dem persönlichen Raum / Kleider machen Leute - oder nicht? / Fehl am Platz: Witz und Ironie

Kapitel 7: Kommunikationsprobleme im Job

Anweisungen geben / Nur wer nichts tut, macht keine Fehler? / Vom Umgang mit der Zeit / Feedback und Selbstdarstellung vor der Gruppe / Sach- und Persönlichkeitsebene / Diskretion und Indiskretion / Der Wert der Worte / Schwarz auf weiß - oder Auf Treu und Glauben

Kapitel 8: Spezielle Verständigungsprobleme zwischen Männern und Frauen in Ost und West

Du bist anders und das ist wunderbar / Westmänner und Ostfrauen / Ostmänner und Westfrauen / Zu mir in den Westen oder zu dir in den Osten / Komplikationen bei der schönsten Sache der Welt

Kapitel 9: Prinzipien gelungener Kommunikation

Warum die Kommunikation trotzdem manchmal gelingt / Heikle Punkte der Kommunikation / Kreative Lösungen bei Irritationen und Kommunikationsschocks / Zweisprachigkeit statt Anpassungszwang / Zwiegespräche als spezielle Form, aus kommunikativen Fallen zu entkommen / „Übersetzer“ und Selbsthilfegruppen / Beratung suchen - Kommunikation trainieren

Kapitel 10: Auf immer getrennt?

KAPITEL 1

WIE DIE MAUER IN DEN KÖPFEN ENTSTEHT

Mißverständnisse und Irritationen / Sieger und Verlierer / Kommunikationsdilemma / Drei Bausteine für die Mauer im Kopf / Auf der Mauer, auf der Lauer... / Zwei Kommunikationskulturen

Mißverständnisse und Irritationen

Eine zwanzigjährige Frau aus dem Osten, lebt und arbeitet im Westen. Sie sagt, sie fühle sich dort fremder als im Ausland ...

Eine Trainerin aus dem Westen bekommt keinen Kontakt zu ihren Seminarteilnehmern im Osten. Sie gilt als arrogant und überheblich, weil sie nicht bereit ist, in den Trainings über private Dinge zu sprechen ...

Eine Westjournalistin arbeitet bei einem ostdeutschen Rundfunksender. Bei einer Journalistenweiterbildung im Westen wird sie für eine Ostlerin gehalten. Sie fühlt sich isoliert und wie jemand behandelt, dem man nicht offen sagen kann, was man von ihren Arbeiten hält ...

Ein Abteilungsleiter aus dem Osten kann die Bereitschaft seiner Westkollegen, Konflikte weiter zuzuspitzen, nicht nachvollziehen ...

Eine Westchefin ist genervt, weil sie den Ostkolleginnen gegenüber bei jeder Auswertung betonen muß, daß es nur rein sachlich und nicht persönlich gemeint ist ...

In einer Seminargruppe in Berlin bitten die Studenten aus dem Westen nicht um Hilfe, wenn sie nicht weiterkommen, die Studenten aus dem Osten fragen einfach nach ...

Auf Partys stehen die Ostler mit Ostlern herum und die Westler mit Westlern ...

Ostler, die im Westen arbeiten und leben, haben hauptsächlich zu Ostlern private Kontakte ...

Westler wiederum, die im Osten leben und arbeiten, bilden dort Selbsthilfegruppen, um sich über den Streß und die Irritationen, die sie alltäglich erleben, auszutauschen ...

Die Liste der Verständigungsprobleme zwischen Ost- und Westdeutschen läßt sich beliebig fortsetzen. Hier geht es nicht nur um Mißverständnisse, wie sie überall im Alltag vorkommen. Hinter diesen Irritationen stehen grundsätzlich andere kulturelle und mentale Prägungen, Erwartungen und Selbstverständlichkeiten in Ost und West.

Zwei verschiedene Kommunikationskulturen treffen hier aufeinander. Sie gehen einher mit unterschiedlichen Einstellungen und Haltungen:

- zu sich selbst;
- zum eigenen Körper;
- zu anderen Personen;
- zum Aufbau und zur Wertigkeit von Beziehungen;
- zum Phänomen der Zeit;
- zum Thema von Teilhabe und Abgrenzung;
- zum Verhältnis von Nähe und Distanz
- zur Frage von Konsens oder Konflikt.

Diese und viele andere Differenzen führen zu Verstimmungen, Irritationen und Frustrationen, wenn sich Ost- und Westdeutsche begegnen. Dabei ist es egal, ob sie mit einander verhandeln, zusammen arbeiten, sich lieben oder zusammenleben.

Sieger und Verlierer

Wie aber können sich diese Unterschiede innerhalb eines so kurzen historischen Zeitraums von vierzig Jahren überhaupt in dieser Dimension und Tiefe herausbilden?

Um das nachzuvollziehen, ist es gut, einen Blick zurück zu werfen. Deutschland war nach 1945 die Verlierernation. Sowohl in Orten wie auch in Worten ging es nach dieser Diktatur

um einen Neuanfang. Dabei kam es auf beiden Seiten zu einer unterschiedlich gearteten Identifikation mit den jeweiligen Siegern. Das war zum Teil eine bewußte, zum Teil aber auch eine unbewußte Anpassung. Und zwar nicht nur an die jeweiligen ökonomischen und politischen Systeme - sondern mindestens ebenso stark an die Kommunikationsgewohnheiten, die mentalen Modelle und die damit einhergehenden Vorstellungen über: Persönlichkeit, Nähe und Distanz, Offenheit und Verslossenheit, die Rolle der Frau, das Verhältnis der Geschlechter, der Umgang mit Zeit und vieles mehr.

Vor allem die amerikanische und die osteuropäische Kommunikationskultur haben sich auf die mentalen Prägungen und den Kommunikationsstil in beiden Teilen Deutschlands ausgewirkt.

Es würde zu weit führen, diese Einflüsse hier im einzelnen darzustellen. Aber wer die Gelegenheit hatte, sowohl Osteuropa länger zu bereisen, als auch eine Zeit lang in den USA zu leben, kann sehr gut nachvollziehen, inwieweit die Mentalitäten auf die Kommunikationskulturen in Ost- und Westdeutschland durchgeschlagen haben.

Im Osten ist dieser Einfluß durch Schüleraustausch, Freundschaften, berufliche Kontakte, nicht zuletzt durch die millionenfachen Urlaube in den Ländern Osteuropas zum Tragen gekommen.

Im Westen hat auch der teilweise vorhandene Antiamerikanismus nicht verhindert, daß Verhaltensweisen, Moden, geistige Strömungen und Vorstellungen von Persönlichkeit mit wenigen Jahren Verzögerung übernommen wurden.

Diese mentalen Unterschiede in Ost und West standen in Beziehung zu den jeweils herrschenden politischen, ökonomischen und rechtlichen Systemen in Deutschland, aber sie gehen darin nicht auf. Sonst würden sie sich nämlich jetzt nicht so hartnäckig halten. Veränderte ökonomische Systeme heißt noch nicht veränderte Aktualitäten, wie auch umgekehrt gleiche ökonomische Systeme bedeuten, daß auch die Mentalitäten gleich sind.

Kommunikationsdilemma

Wenn unterschiedliche Wertehierarchien, Ansichten und mentale Modelle - in der Ost-West-Begegnung - aufeinandertreffen, ist das eigentlich noch kein Problem. Das passiert schließlich auch sonst im täglichen Leben. Wichtig ist aber, daß man über diese auftretenden Differenzen miteinander reden kann.

Ist jedoch die Kommunikationskultur, die Art und Weise zu sprechen, selber das Problem, dann wird es wirklich kompliziert. Wenn Nähe und Distanz, Status und Beziehung, Sympathie und Antipathie jeweils anders empfunden und ausgedrückt werden, kann man nicht sicher sein, wie der andere zu einem steht. Man weiß auch nicht genau, worüber man eigentlich reden müßte - nämlich erst einmal nicht über Inhalte, sondern über die Form. Über die eigentlich selbstverständlichen Hintergründe und Voraussetzungen seines eigenen Sprechens und Verhaltens.

Ich habe seit Jahren die Irritationen und Mißverständnisse, die zwischen Ost- und Westdeutschen auftreten, aufmerksam beobachtet und registriert. Dabei habe ich feststellen können, wie sich unterschiedliche Einstellungen, Haltungen und Werte in den beiden Kommunikationskulturen, in der Art und Weise zu kommunizieren niedergeschlagen haben. Genau an dieser Stelle wird das Problem aber am wenigsten vermutet. Denn man meint auf beiden Seiten, in Ost und West werde die gleiche Sprache gesprochen.

Nun ist das Verständigungsproblem allerdings auch kein Problem der Worte. Der Wortschatz des Ostens und des Westens ist nahezu identisch. Abgesehen von ein paar exotischen Begriffen wie „Datsche“ und „Goldbroiler“ auf der einen Seite und ein paar Amerikanismen auf der anderen Seite gibt es in diesem Bereich keine nennenswerten Unterschiede.

Zur Verständigung, zu einer „gleichen Sprache“ gehören jedoch nicht nur übereinstimmende Vokabeln, sondern auch die gleiche Deutung dessen, was gesagt wird. Gleiche Wertehierarchien (die normalerweise nicht mitkommuniziert werden), gleiche kulturelle Hintergründe (die als selbstverständlich vorausgesetzt werden), die gleiche Einordnung verschiedener Formen der Körpersprache (die spontan gedeutet, über die aber normalerweise nicht gesprochen wird) gehören eben auch dazu.

Drei Bausteine für die Mauer im Kopf

Für die Störungen im ost-westdeutschen Dialog lassen sich drei große Bereiche unterscheiden, die für die Verständigungsprobleme, für die sogenannte „Mauer im Kopf“ verantwortlich sind.

Das ist zum einen das Zusammenwirken von verbalen und nonverbalen Kommunikationsformen. Zum Beispiel gibt es Unterschiede in der Sprechgeschwindigkeit, in der Anzahl und Länge der Gesprächspausen, in der Empfindung von „normaler“ körperlicher Nähe und Distanz und in der Länge des Blickkontaktes.

Nonverbale Signale korrespondieren jedoch mit den gesprochenen Worten auf eine spezielle Weise. Man kennt das Problem beim Flirten. Aber Erfolg oder Mißerfolg entscheidet, ob der andere dieses Zusammenspiel von Worten und Gesten so wahrnimmt und deutet, wie es gemeint war und umgekehrt.

Der zweite Punkt, an dem es eine Reihe von Verständigungsproblemen gibt, betrifft das, was wir „sagen“ und das, was wir damit wirklich „meinen“.

Das, was gemeint ist, ist in jeder Kommunikationskultur eine ganz spezielle Mischung von dem, was tatsächlich gesagt wurde - dem eigentlichen Text - und dem, was bei dem anderen als selbstverständlich vorausgesetzt wurde - dem sogenannten Kontext. Dieser Kontext wird normalerweise nicht mitkommuniziert, weil er als bekannt und selbstverständlich bei dem anderen vorausgesetzt wird.

Ein Beispiel: In der westlichen Kommunikationskultur gibt es eine starke Trennung zwischen dem sachlich/öffentlichen und dem persönlich/privaten Bereich des Lebens. Diese Unterscheidung gilt als selbstverständliche Voraussetzung bei allem, was gesagt wird (muß also nicht betont werden).

In der östlichen Kommunikationskultur sind diese beiden Bereiche viel stärker miteinander verbunden. Auch ganz selbstverständlich.

Genau deswegen bestehen die Ost-Mitarbeiterinnen bei der West-Chefin darauf, ihre Kritik als „rein sachlich“ und „nicht persönlich gemeint“ zu kennzeichnen - was aus der Sicht der Chefin überflüssig, weil selbstverständlich, ist. Und darum erwarten Seminarteilnehmer aus dem Osten von der Trainerin aus dem Westen, daß sie sich auch als Privatperson und nicht nur professionell „zeigt“.

Dann gibt es einen dritten Bereich der Irritationen, der mit der Sprachökonomie zusammenhängt. Man läßt das weg, von dem man glaubt, daß man es bei dem anderen als bekannt voraussetzen kann. Hier ein Beispiel, das in Ost und West zwar nicht zu Problemen führt, das aber das Prinzip sehr gut verdeutlicht. Eine Person sagt zu einer anderen:

„Bringen Sie mir doch bitte ein Glas Wasser.“

Scheinbar ist dieser Text eindeutig und vollständig. Die möglichen Mißverständnisse werden aber schnell offenbar, wenn man sich bewußt macht, was bei diesem Satz alles als „selbstverständlich“ vorausgesetzt wurde. Mal angenommen, jemand hat Durst, dann erwartet er oder sie: ein Glas frisches Trinkwasser, in einem sauberen Glas, zu vierfüntel gefüllt und zwar in den nächsten Sekunden.

Wenn das Wasser zwei Stunden später gebracht wird, wenn es abgestanden, lauwarm oder heiß ist, wenn nur gerade der Boden bedeckt ist oder es gar in einem schmutzigen Einwegglas gebracht wird, dann wird klar, daß die Kommunikation nicht vollständig war. Das meiste wurde nicht gesagt, sondern als Kontext vorausgesetzt. So lange alles gut geht, das heißt, beide den gleichen unausgesprochenen Kontext haben, gibt es auch keine Probleme.

Obendrein ist bei solchen praktischen Dingen die Auflösung von Irritationen ziemlich einfach. Wenn das Wasser nicht kommt oder lauwarm ist, kann man das, was man eigentlich gemeint hat, ja noch einmal präzisieren.

Die Dinge sind jedoch viel schwieriger, wenn dieser gegenständliche Bereich verlassen wird. Beim Ausdrücken von Nähe oder Distanz, von Höflichkeit oder Schroffheit, von Interesse oder Desinteresse, von Zuneigung oder Ablehnung, von Anerkennung oder Kritik, bei der Deutung von Blicken, Gesten und Bewegungen ist der vorausgesetzte Kontext wesentlich schwieriger zu entschlüsseln, und die Anzahl der möglichen Übertragungs- und Deutungs-

fehler ist entsprechend größer. Außerdem sind die Auswirkungen meist nicht sofort, sondern erst mit einer zeitlichen Verzögerung zu spüren.

In der ost-westdeutschen Kommunikation gibt es in diesen und vielen anderen Bereichen unterschiedliche Voraussetzungen und Deutungen. Dennoch werden bei der Begegnung jeweils gleiche Kontexte vorausgesetzt. Was daraus folgt, ist klar. Irritationen und Frustrationen, die man sich einfach nicht erklären kann.

Die Seminarteilnehmer sagen natürlich nicht, daß sie es „normal“ finden und von einer Trainerin erwarten, daß sie auch Privates von sich preisgibt, weil sie nur dann ein Vertrauensverhältnis aufbauen können. Sie fordern es als „selbstverständlich“ ein und wenn es nicht kommt, sind sie nicht bereit, sich auf das Sachthema einzulassen und boykottieren das Seminar.

Die Trainerin ihrerseits hat keine Veranlassung, zu erwähnen, daß es für sie „selbstverständlich“ ist und zu ihrer Professionalität gehört, wirklich Privates von ihrem Job zu trennen und daß sie die Forderung, private Einblicke zu gewähren, als unzulässig oder sogar als Angriff empfindet.

Zum Wesen des Kontextes gehört, daß man ihn selbst oft nicht bewußt kennt, weil er in „Fleisch und Blut“ übergegangen ist, und ihn von daher auch nicht ohne weiteres mitteilen kann. Er wird vorausgesetzt und ist, wie Paul Watzlawick es formuliert hat, weitgehend „außerbewußt“, das heißt, mir selber und dem anderen nicht bewußt (vgl. dazu auch das Kapitel „Kommunikationsschock“, und Paul Watzlawick, „Menschliche Kommunikation“).

Er ist so selbstverständlich, daß nicht über ihn nachgedacht wird. Das ist normalerweise auch kein Problem. Solange die Verständigung klappt, braucht man sich über den gemeinsamen Kontext auch keine Gedanken zu machen.

So hat man sowohl im Osten wie auch im Westen kaum eine Vorstellung von dem, was man selbst als Kontext voraussetzt und natürlich erst recht nicht, was für den anderen selbstverständlicher Kontext seines Sprechens ist. Und über das, was man nicht kennt, kann man auch nicht sprechen.

Auf der Mauer, auf der Lauer ...

Die Beispiele zeigen bereits, daß man tief in beide Sprachkulturen eingedrungen sein muß, um diese verdeckten Kontexte zu erkennen und zu deuten. Es handelt sich also um ein kulturelles Problem und nicht um ein individuelles. Normalerweise neigen wir im Alltag jedoch zu persönlichen Zuschreibungen, vor allem, wenn Kommunikationsprobleme auftreten, die wir uns nicht erklären können.

Wenn die Verständigung nicht funktioniert, man sein Ziel nicht erreicht, wird die „Schuld“ oft bei dem Anderen, manchmal auch bei sich selbst gesucht. Beides aber hilft nicht wirklich weiter.

Da nun bestimmte Mißverständnisse und Irritationen öfter auftreten, entstehen mit der Zeit eine ganze Reihe von Vorurteilen, Aversionen und unterschwelligen Aggressionen, die die Kommunikation zusätzlich erschweren und bisweilen gar unmöglich machen.

Wer einen Blick über die „unsichtbare Grenze“ werfen will, muß sich klar darüber sein, daß viele scheinbare Selbstverständlichkeiten eben nicht für beide Seiten gelten und daher angesehen, besprochen und neu verhandelt werden müssen.

Die harte Haltung ist die sokratische: „Ich weiß, daß ich nichts weiß.“ Wenn man so vorgeht, ist es möglich, Mißverständnisse, die sonst in kurzer Zeit zu einem völligen Abbruch der Kommunikation führen, zu verstehen und diese sogar als Wegweiser zur Aufdeckung unterschiedlicher Kontexte zu nutzen und zu einem besseren Verständnis zu kommen.

Ziel ist es, sich auf beiden Seiten der unsichtbaren kommunikativen Grenze komfortabel bewegen zu können: Problemlos zu verstehen, was der Gesprächspartner aus der anderen Kommunikationskultur wirklich meint und sich selbst so auszudrücken, daß man von dem anderen verstanden wird.

Zwei Kommunikationskulturen

In diesem Buch spreche ich absichtlich möglichst nicht von „dem Ostler“ oder „dem Westler“, sondern von der östlichen und westlichen Kommunikationskultur, die uns über Jahrzehnte

geprägt hat. Und darüber hinaus wirken natürlich auch unterschiedliche Subkulturen sprachlicher, landschaftlicher, politischer oder religiöser Art auf uns ein. Einwirkung bedeutet natürlich nicht: Zwang. Jeder Mensch hat auch die Möglichkeit, zu seiner Kommunikationskultur auf Distanz zu gehen. Das setzt allerdings einen bewußten Prozeß des „Umlernens“, des „Verlernens“ und „Neulernens“ voraus. Spontan sprechen und verstehen wir erst einmal so, wie wir es in der Kindheit und später gelernt haben und gewohnt sind.

Insofern möchte ich mit meinen vielen Beispielen und Gegenüberstellungen Trends und Tendenzen aufzeigen, die in der jeweiligen Kommunikationskultur vorherrschen. Das heißt jedoch nicht, daß es keine Ausnahmen gibt.

Ich habe bei meiner Auswahl für dieses Buch nur die Beispiele aufgenommen und die Themenbereiche dargestellt, die mir in meiner Coaching Praxis und bei meinen Kommunikationstrainings sehr häufig und in ganz unterschiedlichen Zusammenhängen begegnet sind.

Ich hoffe, daß sich in den nächsten Jahren ein größeres gegenseitiges Verständnis zwischen diesen unterschiedlichen Kommunikationskulturen herausbildet. Es führt zu nichts, die eine oder die andere als „besser“ oder „schlechter“ zu charakterisieren. Bei einem genaueren Hinsehen zeigt sich, daß ein bestimmter Vorteil, den eine Kommunikationskultur hat, auch mit einem Nachteil einhergeht und umgekehrt. Wenn aber beide Seiten bereit und fähig sind, voneinander zu lernen, könnten sie ihre jeweiligen Vorzüge miteinander vereinen.