

Ewald Reuter

Die Schwächen des Interkulturalismus und ihre Überwindung

Vom methodologischen Nationalismus zum methodologischen Kosmopolitismus

1. Fragestellung

Weltweit boomt das Geschäft mit dem Kulturunterschied. In Kunst, Theater, Literatur und Film, in den Medien, in der Politik und in der Wissenschaft erfreuen sich Diskurse über Kulturunterschiede großer Beliebtheit. Doch das Verhältnis zum Kulturunterschied ist gespalten. Solange er im Buch, im Kino oder im Ferienparadies aus der Entfernung genossen werden kann, reizt die Exotik des Unbekannten und Fremden. Rückt der Kulturunterschied in Alltag und Beruf jedoch hautnah heran, droht Kontrollverlust und die Begeisterung schlägt schnell um in Misstrauen und Abwehr. Wie Pilze nach dem Regen schießen deshalb Kurse, Studiengänge und Forschungseinrichtungen aus dem Boden, die sich um die Zähmung von kulturellen Differenzen und die Zivilisierung der interkulturellen Kommunikation bemühen (Dahlén 1997, Otten/Scheitza/Cnyrim 2007, Weidemann/Weidemann/Straub 2007).

Ziel meiner Ausführungen ist der exemplarische Nachweis, dass die zentrale These des Interkulturalismus, interkulturelle Kommunikation von Angesicht zu Angesicht rufe zwingend Kommunikationsprobleme hervor, nicht haltbar ist. Diese These der Interkulturalisten, also der Trainer, Berater und Mittler in Sachen interkulturelle Kommunikation, ist nach wie vor aktuell und wird regelmäßig zur Rechtfertigung von Schulung und Forschung herangezogen. Dies belegt aktuell die *Einführung in die Interkulturelle Wirtschaftskommunikation*, die auch davon ausgeht, dass in der interkulturellen Kommunikation „Missverständnisse“ „vorprogrammiert“ und durch Schulung „minimierbar“ sind, obwohl „Verschiedenheit als Chance“ (Bolten 2007: 9) begriffen und ein „interkulturelles Diversity-Management“ (Bolten 2007: 173, vgl. hierzu Reuter 2009) erarbeitet werden soll. Die Konzeption von interkultureller Kommunikation als grundsätzlich problematische Kommunikation enthält folgende Kernelemente (Dahlén 1997: 157ff., Moosmüller 2004):

- Kultur A unterscheidet sich total von Kultur B.
- Die Mitglieder der Kultur A und die Mitglieder der Kultur B sind mental völlig verschieden programmiert, da die jeweilige Kultur die Persönlichkeit komplett prägt.

- Treffen Mitglieder der Kulturen A und B aufeinander, kommt es zwingend zu Schwierigkeiten, da sie sich wegen ihrer kulturspezifischen mentalen Programmierung nicht verstehen können.
- Erst eine Bewusstmachung der Kulturunterschiede ermöglicht gegenseitiges Verstehen.

Im Rückgriff auf die ethnomethodologische Gesprächsanalyse (Garfinkel 1967, Deppermann 2008) erläutere ich zunächst an einem authentischen Beispiel aus der finnisch-deutschen Wirtschaftskommunikation zentrale Schwächen und Forschungsdefizite des Interkulturalismus. Danach stelle ich alternative Konzeptionen vor, die einen angemesseneren Umgang mit kultureller Vielfalt, d. h. den Übergang vom methodologischen Nationalismus zum methodologischen Kosmopolitismus ermöglichen.

2. Fokussierte Analyse eines finnisch-deutschen Geschäftstelefonats

Zwecks empirischer Überprüfung der zentralen These von der ‚Vorprogrammierung von Missverständnissen‘ unterziehe ich nachfolgend einen authentischen Einzelfall exemplarisch den 7 Schritten der ‚fokussierten Fallanalyse‘ (Kallmeyer 2005). Zunächst erläutere ich jeweils das Ziel jedes Analyseschrittes und führe danach die jeweiligen Teilanalysen in der gebotenen Kürze durch.

2.1 Festlegung der Fragestellung und Abklärung des theoretischen Rahmens, der Beschreibungskategorien und Überprüfung der Vorannahmen

Die empirische Überprüfung der Zentralthese des Interkulturalismus erfordert als ersten Schritt die Dokumentation von genau solchen authentischen Gesprächen, an denen laut Definition Mitglieder aus wenigstens zwei verschiedenen Kulturen teilnehmen. Im vorliegenden Fall sind dies Akteure in finnischen und deutschen Unternehmen. Der empirische Zugriff präzisiert bereits die Zentralthese des Interkulturalismus insofern, als er nachweist, dass in der interkulturellen Kommunikation Verstehen und Nicht-Verstehen notwendig an sprachliche Verständigungsprozesse gebunden sind. Die Klärung der (National-)Sprachenwahl und Fragen der Sprachmittlung sind konstitutiv für die interlinguale Kommunikation, da nicht Kulturen oder Sprachen aufeinandertreffen, sondern Akteure in spezifischen Kontexten. In theoretisch-analytischer Hinsicht ergeben sich hier erste Zurechnungsprobleme: Ist interlinguale Kommunikation identisch mit interkultureller Kommunikation? Stellen interlinguale Erscheinungen wie z. B. Interferenzfehler auch interkulturelle Kommunikationsschwierigkeiten dar? Diese Fragen verweisen auf das grundsätzliche Problem der Perspektivendivergenz: Aus wessen Sicht gilt ein bestimmtes kommunikatives Geschehen als problematisch? Zu unterscheiden ist hier wenigstens zwischen der Sicht der Beteiligten, der Sicht

der wissenschaftlichen Beobachter und der Sicht von unbeteiligten Dritten. Diese grobe Perspektivenunterscheidung ist weiter differenzierbar, indem analytisch getrennt wird zwischen dem, was Beteiligte z. B. in Befragungen *über* interkulturelle Kommunikation sagen und dem, was Beteiligte *in* interkultureller Kommunikation tatsächlich tun. Kurz: Je mehr unterschiedliche Datenquellen man nutzt und je mehr Forschungsperspektiven man methodisch kontrolliert aufeinander bezieht (trianguliert), umso tragfähigere Einsichten gewinnt man in den Gegenstandsbereich ‚interkulturelle Kommunikation‘.

Zwecks Thesenüberprüfung bzw. neuer Hypothesengenerierung rekonstruiere ich nun an einem authentischen Gespräch aus „interkultureller Kommunikation“, inwiefern die Beteiligten die Kategorie der Kultur als relevante Bezugsgröße ihrer Aktivitäten ausweisen. Methodisch setze ich nicht bei den Intentionen des Sprechers an, sondern bei den Interpretationsleistungen des Hörers, die im interaktiven Wechsel jeweils die Vorgabe für nachfolgende Bedeutungszuweisungen und Handlungsschritte bilden.

2.2 Auswahl und Sichtung des Materials

Bei dem ausgewählten Fallbeispiel (siehe Anhang) handelt es sich um eines von 39 echten finnisch-deutschen Geschäftstelefonaten, die in den Jahren 2001–2003 in einem Forschungsprojekt an der Universität Tampere auf Tonband dokumentiert, transkribiert und im Zuge einer Korpusanalyse untersucht wurden (Minkkinen 2006)¹. Ein methodischer Vorteil der Untersuchung von Telefonaten besteht darin, dass Beteiligte zwecks Verständigung nicht stillschweigend auf nonverbale Kanäle zurückgreifen können, sondern alles das versprochen (müssen), was für die Erreichung ihrer Gesprächsziele erforderlich ist. Demgegenüber ist beispielsweise die Analyse von auf Video dokumentierter multimodaler Kommunikation weitaus komplexer (Schmitt 2007).

2.3 Grobanalyse und Segmentierung des Gesprächsverlaufs

Die erste Sichtung des Fallbeispiels ergibt, dass die Lösung eines akuten Problems besprochen wird, welches bei der Abwicklung von Gütertransport aufgetreten ist. Das Problem besteht darin, dass ein Lastkraftwagen (Lkw), der Frachtgut von Finnland nach Italien verbringen soll, das auf österreichischen Straßen zulässige Höchstgewicht um drei Tonnen überschreitet. Gegenstand des Gesprächs ist die Klärung der Frage, wie dieses Problem am besten zu lösen ist. Ergeb-

¹ Kurz angesprochen, aber nicht näher analysiert wird der Fall der *rollenden landstraße* in Minkkinen (2006: 154ff.). Eila Minkkinen danke ich für die Überlassung von Tonaufnahme und Transkript.

nis des Telefonates ist, dass die finnische Anruferin ankündigt, die gemeinsam mit dem deutschen Angerufenen erarbeitete Lösungsalternative unternehmensintern prüfen zu lassen und die offizielle Entscheidung per Rückruf mitzuteilen.

Ferner ergibt die erste Sichtung des Fallbeispiels, dass die beiden Gesprächsbeteiligten keine Kulturunterschiede für Verständigungsschwierigkeiten verantwortlich machen, obwohl der Gesprächsvollzug nicht frei von Irritationen ist. So zeigt sich die Anruferin z. B. desorientiert, als sie ohne Ankündigung an eine andere Person vermittelt wird (Z. 29–35). Später (Z. 45–47) wird ihr vorgeworfen, das Problem nicht rechtzeitig gemeldet zu haben, wofür aber weder die eine noch die andere Seite Kulturunterschiede zur Begründung heranzieht. Aus der Sicht der beiden Beteiligten könnte allein der Ausdruck *rollende landstraße* auf so etwas wie Kulturspezifika verweisen, weshalb das Auftreten dieses Ausdrucks und seine Bearbeitung im Gespräch in einer Feinanalyse näher zu betrachten sind. Die Grobanalyse des Gesprächsverlaufs, die die gesprächskonstitutiven Aufgaben der drei Sprecher berücksichtigt, ergibt folgende Segmentierung:

- | | |
|---------|---|
| 001–003 | rituelle Gesprächseröffnung mit Sprecheridentifikation und Sprachwahl |
| 004–028 | Anruferin: Problemnennung (<i>ich hab hier jetzt ein problem</i>) und Problemdarstellung: Lkw-Ladung von Heinola/FIN nach Bergamo/I steht in Travemünde/D mit 3 Tonnen Übergewicht: Was tun? ⇒ eigene Lösungsalternative: 3 Tonnen abladen und getrennt nach Bergamo/I verbringen ⇒ Folgeproblem: Wer organisiert den gesonderten Transport der 3 Tonnen: Problemverursacher oder Partner? |
| 029–034 | unangekündigte Vermittlung des Anrufes an zuständigen Sachbearbeiter: neue Gesprächseröffnung |
| 035–053 | Anruferin: Problemdarstellung für neuen Gesprächspartner mit Frage nach Lösungsmöglichkeit, darin eingebettet (045-053): Angerufener tadelt Anruferseite wegen verspäteter Meldung des Problems, worauf jedoch weder eine Rechtfertigung noch eine Entschuldigung der Anruferin erfolgt |
| 054–125 | Angerufener: Etablierung einer Wir-Perspektive und Erarbeitung der konsensfähigen Lösungsalternative <i>rollende landstraße</i> :
1. Lösungsbeschreibung: die gesamte Ladung mit Übergewicht per Eisenbahn durch Österreich transportieren
2. Lösungsbeschreibung: die Vorzüge der bevorzugten Lösung im Kontrast zu den Nachteilen anderer Lösungen herausstellen
Anruferin: Mitarbeit an der kognitiven Erfassung und sachlichen Prüfung der Tauglichkeit der aus ihrer Sicht fremden Lösungsalternative, Akzeptanz der fremden Lösungsalternative (<i>okay</i>) |
| 126–140 | Angerufener: unter Wiederaufnahme der unabgeschlossenen Vorwurf-Rechtfertigung-Kommunikation (045-053) Belehrung, wie die Anruferseite künftig ähnliche Probleme vermeiden kann |
| 141–142 | Anruferin: Ankündigung von Rückruf zwecks Lösungsbestätigung |
| 143–146 | rituelle Gesprächsbeendigung |

Allgemeines Ergebnis der Grobanalyse ist, dass es sich bei dem Gespräch um professionelle Kommunikation handelt, da sich die Beteiligten erkennbar als Agenten von Unternehmen behandeln. Dies geht deutlich aus der Art und Weise hervor, wie die Vorwurf-Rechtfertigung-Kommunikation durchgeführt wird: Nicht die Privat- oder Einzelperson wird für Fehlverhalten verantwortlich gemacht, sondern das Unternehmen, für das die Anruferin agiert; nicht die Schuldfrage wird fokussiert, sondern die Problemlösung. Der professionelle Zuschnitt der Kommunikation zeigt sich auch bei der gemeinsamen Lösungssuche: beide Sprecher positionieren sich letztlich als Professionelle, denen es gemeinsam um die reibungslose Erfüllung von Kundenwünschen geht.

2.4 Feinanalyse der ausgewählten Sequenz, unter besonderer Berücksichtigung der für die Fragestellung zentralen Beschreibungskategorien

Wie unter 2.3 angekündigt, untersuche ich nun im Zuge einer Feinanalyse, ob die Beteiligten durch den Gebrauch des Ausdrucks *rollende landstraße* die Kategorie der Kultur auf irgendeine Weise für ihr Gespräch relevant machen. Erwähnt wird dieser Ausdruck zum ersten Mal in den Zeilen 74–76, in denen der Angerufene DS2 seine bevorzugte Lösungsalternative durch eine Entscheidungsfrage auf den Punkt bringt: *aber aber (-) könn wir das nicht so machen dass wir zum beispiel das mit der rollenden landstraße nur in österreich machen;*. Aus dem vorgängigen Gesprächsverlauf geht hervor, dass DS2 ab Zeile 54 zwar kommentarlos, aber stimmlich deutlich wahrnehmbar die Vorwurf-Rechtfertigung-Kommunikation abbricht und mit der Äußerung *für mich wär schon wichtig dass wir das ganze zeug gemeinsam mit einem lkw beim kunden in bergamo anliefern ja;* eine von ihm favorisierte Lösungsvariante nennt. Obwohl FS im Gespräch mit DS2 ihren eigenen Lösungsvorschlag, den sie DS1 unterbreitet hatte, nicht wiederholt, kann DS2 aus den Schlüsselvokabeln *überwicht* (Z. 39) und *abgeladen* (Z. 41) die Lösungsalternative (= getrennter Transport des Übergewichtes) erschließen, an der sich FS orientiert. Durch den Gebrauch der Höflichkeitsformel *für mich wär schon wichtig* verdeutlicht DS2 nun auch verbal die bereits stimmlich signalisierte Versöhnlichkeit, wobei der Konjunktiv II *wär* die Wünschbarkeit des folgenden Gegenvorschlages ankündigt. Im Ergebnis wird an dieser Stelle ein kollegiales Gesprächsklima hergestellt und der Fokus auf die Bearbeitung des Sachproblems gelenkt. Bei der nun einsetzenden Lösungssuche (Z. 57–73) beginnt sich eine kognitive Perspektivendivergenz abzuzeichnen, die darin besteht, dass FS die weiteren gemeinsamen Aktivitäten auf die von ihr erwähnte Lösung (= getrennter Transport des Übergewichtes) bezieht, während DS2 sie in Richtung seiner Alternative (= gemeinsamer Transport des Gesamtgewichtes) steuert. Erkennbar ist dies daran, dass DS2 in den Zeilen 59–60 FS unterbricht und nicht auf ihre Frage eingeht, sondern die Initiative ergreift, um durch gezielte Fragen zu prüfen, ob die Voraussetzungen für seinen Lösungsvorschlag gegeben sind. Nachdem DS2 in den Zeilen 72–73 die aus seiner Sicht entscheidende Informa-

tion erhält, dass das Übergewicht *wahrscheinlich* noch nicht abgeladen wurde, präsentiert er seinen Lösungsvorschlag im Rückgriff auf die Metapher *rollende Landstraße* als Entscheidungsfrage (Z. 74–76).

Die Tatsache, dass auf die Frage von DS2 eine Pause von 3 Sekunden und keine Antwort folgt, ist für beide Beteiligte erkennbar der Anlass, die letzte Äußerung von DS2 als problematisch zu behandeln: Während DS2 in Zeile 79 anhebt, den Bezugsausdruck *rollende Landstraße* (Z. 75) durch den Ausdruck *mit dem Zug durch Österreich wo ich das Gewicht* (Z. 79) zu ersetzen und dadurch die praktische Bedeutung des Bezugsausdruckes zu erläutern, zieht FS aus den beiden Vorgängeräußerungen von DS2 den Schluss (Z. 78: *(als)*, Z. 80: *also*), dass man mit dem *Überwicht* nach *Österreich* fahren darf, was heißt, dass die drei Tonnen Übergewicht in Deutschland kein Problem darstellen. Der Umstand, dass FS auf die Entscheidungsfrage von DS2 (Z. 74–76) ebenfalls mit einer Entscheidungsfrage (Z. 80, 82) reagiert, die eine Implikation des Bezugsausdruckes *rollende Landstraße* expliziert, signalisiert beiden Beteiligten, dass FS der Ausdruck *rollende Landstraße* bzw. die mit ihm bezeichnete Institution nicht bekannt ist. Die sukzessive Erläuterung der relevanten Elemente dieser Einrichtung (Z. 79–101) schließt DS2 in Zeile 103 mit der Fazitformulierung *das ist die so genannte rollende (.) Landstraße* ab, die er sinngemäß als institutionalisierte Lösung der beiden Routineprobleme ‚Überladung‘ (Z. 99) und ‚Ökopunktemangel‘ (Z. 101) ausweist. Mit ihrem doppelten *hm=hm okay=* (Z. 102, 104) signalisiert FS klar und deutlich, dass sie die Ausführungen von DS2 verstanden, also kognitiv verarbeitet hat.

Wie die bisherige Analyse des Gesprächsvollzuges erweist, klären die Beteiligten die Bedeutung des Ausdrucks *rollende Landstraße* nicht als aufwändigen Exkurs über Kulturunterschiede, sondern als lokal sachdienliche Erläuterung im Zuge ihrer professionellen Problembearbeitung. Dies ist auch daran erkennbar, dass die Erläuterung der Metapher mit der Durchsetzung der Lösungsalternative von DS2 Hand in Hand geht. So bietet DS2 in Zeile 95 z. B. an, die Buchung des Zuges zu übernehmen, was die Akzeptanz seines Vorschlages erleichtern könnte. Und ab Zeile 105 nutzt er eine erneute Reformulierung des Bezugsausdruckes *rollende Landstraße* dazu, um die Vorteile seiner Lösungsalternative aus der Sicht des Kunden herauszuarbeiten: die schnelle und vollständige Lieferung der Ware. Stimmlich und sprachlich signalisieren sich hier (Z. 105–125) beide Akteure, dass sie eine gemeinsame Sicht auf das Problem und seine Lösung entwickelt haben. Erst nachdem also das Gesprächsziel, nämlich der gemeinsame Lösungsvorschlag, erreicht und damit auch die anfängliche Beziehungsstörung behoben ist, knüpft DS2 nachfassend an seine in Zeile 54 abgebrochene Vorwurf-Rechtfertigung-Kommunikation an und fordert einen professionelleren Umgang mit Ladung und möglichen Folgeproblemen ein. Einvernehmlich beenden beide Beteiligte das Telefongespräch.

2.5 Abstrahierende Zusammenfassung und Schematisierung der Befunde, Interpretation hinsichtlich der Fragestellung und Formulierung offener Punkte und weiterführender Fragen

Die soeben durchgeführte Einzelfallanalyse widerlegt die zentrale Annahme des Interkulturalismus von den ‚vorprogrammierten Missverständnissen‘. Obwohl nicht zweifelsfrei feststellbar ist, ob es sich bei dem Gespräch um einen Erstkontakt handelt oder ob sich die beiden Sprecher von früher her kennen, ist dennoch klar und deutlich zu erkennen, dass und wie die beiden Beteiligten sowohl ein lokales Bedeutungsverstehensproblem (*rollende Landstraße*) als auch ein praktisches Problem (Überladung) kommunikativ problemlos und einvernehmlich regeln. Vorsichtig ausgedrückt heißt das zunächst, dass im beobachteten Gespräch weder aus der Sicht der Beteiligten noch aus der Sicht des wissenschaftlichen Beobachters die Kategorie der Kultur eine wahrnehmbare Rolle spielt: an keiner Stelle signalisieren die Sprecher die situative Relevanz kulturell differenter Zugehörigkeit. Dennoch ist denkbar, dass die Beteiligten sehr wohl Fremdheitspartikel aneinander wahrnehmen, dass sie darauf aber im Rahmen professioneller Selbstkontrolle nicht reagieren. Es ist ein nahe liegender Gedanke, dass in der globalisierten Geschäftswelt transnationale bzw. transkulturelle Kommunikationspraktiken durchgesetzt werden, auf die die beiden Beteiligten zurückgreifen. Doch solche, die Grenzen einer Kultur überschreitende Phänomene kann der Interkulturalismus qua Definition nicht erfassen, da er von einem territorial verorteten Kulturbegriff ausgeht.

2.6 Feinanalyse von Vergleichsstellen

Da ich mangels Platz keine weiteren Feinanalysen darstellen kann, fasse ich den Stand der gesprächsanalytischen Erforschung von Verständigungsproblemen und Verständnissicherung kurz zusammen (Bublitz 2001). Allgemeines Ergebnis ist, dass Kommunikation stets störanfällig ist, dass aber probate Mittel und Verfahren zur Verfügung stehen, um Verständigungsprobleme zu bearbeiten. Dies gilt sowohl für die intra- und die interkulturelle Kommunikation als auch für die Alltagskommunikation und die Kommunikation in Institutionen und Organisationen. Als Ergebnis mikrosoziologischer Korpusanalysen unterscheidet Selting (1987) bezüglich der intrakulturellen Kommunikation etwa zwischen *lokalen* Verständigungsproblemen, die innerhalb von Gesprächsbeiträgen auftreten, und *globalen* Verständigungsproblemen, die sich auf die Deutung von Sinn und Zweck des gesamten Gespräches beziehen. In Anlehnung an Seltings Typologie ist das Beispiel der *rollenden Landstraße* als „lokales“ Bedeutungsverstehensproblem „mit fachsprachlichen Ausdrücken und Verfahren der Verständigungsherstellung und -sicherung“ (1987: 103ff.) zu kategorisieren. Pars pro toto weisen die Mikroanalysen von Siegfried (2005) und Minkinen (2006) die Gültigkeit der Seltingschen Befunde auch für die interlinguale interkulturelle Kommunikation nach (siehe

ferner: Bühlig/ten Thije 2006). Auch im Anschluss an diese Untersuchungen stellt die Erläuterung des Ausdrucks *rollende landstraße* keinen so genannten „interkulturellen account“ dar, da DS2 dadurch nicht zur Schau stellt, dass er auf Grund seiner kulturellen Zugehörigkeit sein „Gegenüber“ „einer anderen sozialen Kategorie zuordne[t] als sich selbst“ (Siegfried 2005: 210). Nachweislich geht es DS2 nicht um kulturelle Abgrenzung, sondern zwecks gemeinsamer künftiger Problemvermeidung um die Schließung einer Wissenslücke bei FS.

2.7 Vergleich und Schematisierung der Befunde, Versuch der Typologisierung und der Interpretation der Analysebefunde im Hinblick auf die Fragestellungen

Bei dem beobachteten Telefonat handelt es sich um ein Routinegespräch im unternehmerischen Alltag, das typische Züge eines Beratungsgesprächs aufweist (Kallmeyer 2000: 228, siehe auch: Habscheid 2003, 125ff.):

Eine Partei, der Ratsuchende (RS), hat ein Problem; RS veranlasst oder lässt zu, dass sich eine andere Partei (RG) mit seinem Problem in helfender Funktion beschäftigt; RG schlägt als Problemlösung ein zukünftiges Handeln von RS vor; RS entscheidet über die Annahme des Lösungsvorschlags, und die Realisierung der Lösung bleibt Aufgabe von RS.

Im Unterschied zum prototypischen Handlungsschema des Beratungsgesprächs ist im vorliegenden Fall nicht nur die Ratsuchende FS, sondern auch der Ratgeber DS2 unmittelbar vom Problem und von der Realisierung der Lösung betroffen. In interaktionstheoretischer Sicht bedeutet dies, dass die beiden Beteiligten das gesellschaftlich bereitstehende Handlungsmuster der Beratung situativ für ihre kontextspezifischen Zwecke nutzen. Nach der Präsentation des Problems und der ersten Lösungsvariante durch FS übernimmt DS2 handlungsmusterkonform seine Beraterrolle und unterbreitet zusätzlich die von ihm bevorzugte Lösungsvariante *rollende landstraße*, die FS nicht kennt. Beide Beteiligte erarbeiten eine gemeinsame Sicht auf das Problem und seine beste Lösung, über deren Akzeptanz jedoch andere Instanzen entscheiden. In diesem Kontext ist die Art und Weise der Erläuterung des fachsprachlichen Ausdrucks *rollende landstraße* und damit die Schließung einer sachlich unmittelbar relevanten Wissenslücke Beleg dafür, dass beide Beteiligte im Gespräch gemeinsame professionelle Interessen verfolgen. Im Gegensatz zu den Annahmen des Interkulturalismus, erledigen beide Akteure ihre komplementären Aufgaben völlig unproblematisch und unspektakulär über die voranalytisch als krisenstiftend gehandelten sprachlichen und kulturellen Grenzen hinweg. Dieser Befund leugnet nicht, dass es kulturelle Unterschiede und kulturbedingte Verständigungsprobleme gibt, wohl aber nährt er die Annahme, dass die Rolle der Kultur in interkulturellen Kommunikationsprozessen nicht mit den Mitteln eines einfachen Interkulturalismus erfassbar ist. In diesem Zusammenhang wäre auch die Vermutung, dass „eines der herausragendsten Phänomene der internationalen Zusammenarbeit in der konsequenten Verdrängung oder Verniedlichung kultureller Differenzen im alltäglichen Handeln [besteht]“

(Moosmüller 2004: 64), dringend zu kontextualisieren und einer empirischen Überprüfung zu unterziehen (Reuter 2007).

3. Vom methodologischen Nationalismus zum methodologischen Kosmopolitismus

Die Theoriedebatte der letzten Jahre hat die Schwächen des nationalen Blicks, der sich ob der nationalstaatlichen Organisation der Gesellschaft in Forschungsperspektiven einschleicht, deutlich beim Namen genannt. So führt der totalitätsorientierte Kulturbegriff, wie er paradoxerweise vom Interkulturalismus mit der Rede von der mentalen Vorprogrammierung verfochten wird, geradewegs in die Aporien des Determinismus: Determiniert die Kultur das Individuum, wird es zum Automaten und ist unfähig kreativ zu handeln, weshalb sich interkulturelle Schulungen erübrigen. Spricht man dem Individuum jedoch Lernfähigkeit, Wahlfreiheit und Kreativität zu, verliert die Kultur ihre einseitig dominierende Rolle, weshalb man nicht mehr so leicht die Kulturunterschiede findet, die man in interkulturellen Schulungen vermitteln will. Aus machttheoretischer Sicht wird dem Interkulturalismus zudem Geschichtsvergessenheit und Politiklosigkeit vorgeworfen, indem man geltend macht, dass Nationalkulturen institutionell abgesichert werden und fortwährend Konformitätsdruck erzeugen. Wer sich affirmativ auf die Nationalkultur beruft, wird leicht zum Angestellten der Machthaber oder zum Kolonisierten der eigenen Kultur. Die Kritik am Interkulturalismus bezieht sich auch auf den Essentialismus, demzufolge Kultur eine vorgegebene, monolithische und faktisch greifbare Entität ist, und sie betrifft die Auffassung, dass Kulturgrenzen mit Staatsgrenzen identisch sind. Im Zuge der Globalisierung ist es die massenhafte reale Erfahrung von *entterritorialiserten* Gemeinsamkeiten und Zugehörigkeiten, die in Alltag, Beruf und Freizeit zuallererst die Wahrnehmung des nationalen Blicks und danach seine Kritik ermöglicht. Der nicht länger national fixierte, sondern übernationale oder kosmopolitische Blick erkennt zwar an, dass der Nationalstaat die Normalform der Gesellschaft ist, er erschließt „diesselbe nationale Wirklichkeit [allerdings] anders und andere, zusätzliche Wirklichkeiten neu“ (Beck 2004: 51). Konzeptionell und alltagspraktisch geht es um „*die Einheit der Menschheit bei aller Differenz der Kulturen*“ (Soeffner 2007: 109). Auch für die Schnittstellendisziplin Interkulturelle Wirtschaftskommunikation ergibt sich aus der Kritik des nationalen Blicks und des methodologischen Nationalismus die Aufgabe, eine *denationale*, kosmopolitische Methodologie und Begrifflichkeit zu entfalten, die die Träger unterschiedlicher Kulturen im Auge behält.

In den Kultur- und Sozialwissenschaften ist die Überwindung des nationalen Blicks ablesbar an Buchtiteln, die programmatisch die Gültigkeit nationalkultureller Auffassungen verneinen (z. B. *Warum es keinen Krieg der Kulturen gibt*, Sen 2007), die die *Flüssigkeits*-Metapher verwenden (z. B. *Kulturen bekämpfen*

sich nicht – sie fließen zusammen, Trojanow/Hoskoté 2007) oder die gegenbegrifflich ein Sowohl-als-auch anzeigen (z. B. *Sprachliche Hybridität und polykulturelles Selbstverständnis*, Hinnenkamp/Meng 2005). Ideengeschichtlich ist die Rede von Weltbürger und Kosmopolitismus spätestens seit der Aufklärung bekannt und daher nicht neu, doch neu ist der Versuch, den analytischen Blick vom geistesaristokratischen Himmel auf die Erde der gelebten sprachlichen und kulturellen Vielfalt zu lenken und diese empirisch zu erfassen (Thielking 2000: 281-282):

Nicht die Verteufelung des Nationalstaats und des Nationalismus einerseits und auch nicht die Beschwörung des Kosmopolitismus andererseits, sondern gerade die Dienstbarmachung der in diesen Diskursen jeweils erworbenen Kenntnisse paaren sich in der eben erst begonnenen Globalisierungsdebatte, in der das gleichzeitige Zusammendenken von globalen und lokalen, von universalen und nationalen Strukturen in den Vordergrund rückt. [...] Nicht länger die aufklärerischen Modellierungen des Kosmopolitismus und ihre vielfach durchgespielten, modifizierten Applikationszusammenhänge, wohl aber die an ihnen gewonnenen, vielstimmigen Gegenerinnerungen, Entwurfserfahrungen und Irrwege könnten in diesen neuen, eben erst einsetzenden Diskurs mit einfließen.

Praktische Wirksamkeit entfaltet die methodisch kontrollierte Erschließung kultureller Vielfalt im Anschluss an die poststrukturalistische Einsicht, dass jegliche menschliche Erfahrung, dass Denken und Fühlen unausweichlich von Sprache und Kommunikation durchzogen sind, was besagt, dass Kulturen nicht einfach da sind, sondern von ihren Mitgliedern geschaffen werden. Im Gegensatz zum totalitätsorientierten Kulturbegriff geht ein bedeutungs- und wissensorientierter Kulturbegriff von der zentralen Annahme aus,

dass weder die kulturellen Codes oder Sinnsysteme noch die Praktiken, mit denen die symbolische Ordnung entweder ausgedrückt, realisiert oder (re-)produziert wird, eine überzeitliche Dauer oder universell gültige Merkmale aufweisen. Sie sind vielmehr kontingent. Diese Annahme führt schließlich bei den aktuellen Kulturtheorien [...] zu einer verstärkten Aufmerksamkeit auf den historisch-kulturspezifischen, herrschaftlichen und performativ-konstruierten Charakter sozialer Phänomene. (Moebius 2009: 19.)

Bei der Neuausrichtung des theoretisch-analytischen Blicks kann der Interkulturalismus in hohem Maße von den Innovationen benachbarter Disziplinen wie Anthropologie, Ethnologie und Ethnographie sowie von neueren Ansätzen wie den *Postcolonial Studies* (Castro Varela/Dhawan 2005) oder den *Science Studies* (Maasen/Winterhager 2001) profitieren. Er kann z. B. darauf zu verzichten lernen, Kulturen in Gänze beschreiben und allgemeine Aussagen über fremde Kulturen liefern zu wollen, er kann lernen, wie man den eigenen Forschungskontext mit seinen offiziellen und versteckten Zielen aufdeckt, oder er kann lernen, auf neue Art und Weise über das Verhältnis von wissenschaftlichem Beobachter und Beobachteten nachzudenken. Geht es wie im Falle des Interkulturalismus um mündliche Kommunikation von Angesicht zu Angesicht, muss sich die empirische Erforschung von interkultureller Kommunikation an Standards moderner Sozialforschung ausrichten, die eine vorschnelle Subsumierung von beobachte-

tem Kommunikationsverhalten unter vorgegebene Analysekategorien verhindern²:

- Angabe der jeweiligen Analyseperspektive, ihrer gesellschaftlichen Relevanz, theoretischen Begründung und methodisch kontrollierten Durchführung (was? wie? wozu?)
- Datenerhebung: Dokumentation von authentischen Kommunikationsprozessen; Wahl der Kommunikationssituation oder der kommunikativen Praktiken, die untersucht werden sollen; reiche Kontextualisierung der Analysebeispiele; Beachtung der jeweiligen situativen, institutionellen und organisationellen Einbettung der kommunikativen Prozesse, Beachtung der erforderlichen Sprachkenntnisse bzw. der Sprachmittlung
- Vielfalt der Perspektiven: Unterscheidung von Forscher- und Beteiligtenperspektiven; Rekonstruktion der Beteiligtenperspektiven (multiple Perspektiven der Einzelperson); Erläuterung/Erklärung der Divergenzen und Konvergenzen von verschiedenen Perspektiven
- Komplexität von Kommunikationsproblemen: neben alltäglichen Sprach- und Verständigungsschwierigkeiten gibt es Zielkonflikte und widersprüchliche Anforderungen (z. B. Kundenfreundlichkeit vs. Rationalisierung), ungeschriebene Gesetze, Konkurrenz zwischen Einzelpersonen und zwischen Abteilungen, subversive Aktivitäten im Kampf um Macht und Anerkennung (Herrschaftsverhältnisse)
- Aufdeckung von offenen und versteckten Kommunikationsstrategien; Beachtung des Beobachterparadoxons (Beobachter und Beobachtete manipulieren einander)
- professionelles Wissen: Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen Alltags- und Expertenkommunikation beachten; Einarbeitung in fach- bzw. professionsspezifische Denk- und Arbeitsweisen
- Vielfalt der Datenquellen: vielfältige Techniken der Datenerhebung wie audiovisuelle Mitschnitte von kommunikativen Prozessen, schriftliche und mündliche Befragungen unterschiedlichster Einzelpersonen und Personengruppen, Dokumente und Artefakte aller Art nutzen und die jeweiligen Einzelbefunde aufeinander beziehen (Triangulation)
- Techniken der Darstellung von kulturellen Differenzen bzw. des Anderen und Fremden reflektieren (wer spricht?): Wird *über*, *für* oder *mit* den Anderen gesprochen, oder sprechen die Anderen *für sich selber*? Reichweite der empirisch belegten Verallgemeinerungen qualifizieren

² Angemerkt sei, dass die ethnomethodologische Gesprächsanalyse reale multimodale Interaktionsprozesse untersucht und keine gesellschaftlichen Diskurse. Ein spannendes Lehrstück der (historischen) Diskursanalyse zur nationalen Erinnerungs- und Identitätsarbeit bietet die Studie *Das Buchenwaldkind* von Bill Niven (2009), die am Beispiel des KZ bzw. der Gedenkstätte Buchenwald die These von Maurice Halbwachs erhärtet, dass die kollektive Erinnerung stets von den Erfordernissen der Gegenwart bestimmt wird.

4. Zusammenfassung

Im Zuge einer konstitutionsanalytischen Einzelfalluntersuchung habe ich exemplarisch die zentrale These des Interkulturalismus von den ‚vorprogrammierten Missverständnissen‘ in interkultureller Kommunikation widerlegt. Im Anschluss an die gesprächsanalytische Forschung habe ich sodann ausgeführt, dass menschliche Kommunikation zwar grundsätzlich störanfällig ist, dass jedoch gesellschaftlich bewährte Mittel und Verfahren zur Verfügung stehen, um Verständigungsprobleme sowohl in intra- als auch in interkultureller Kommunikation kontextspezifisch zu bearbeiten. Wenn das erstbeste Mittel nicht greift, dann ein nächstbestes. Bestritten wird nicht, dass kulturelle Differenzen gesellschaftlich von Bedeutung sind, wohl aber, dass ihre Bedeutsamkeit und Beschaffenheit mit dem schlichten Handwerkszeug des methodologischen Nationalismus ermittelt werden kann. Schließlich habe ich unter der Sammelbezeichnung des methodologischen Kosmopolitismus erkenntniskritische und methodologische Leitlinien verdeutlicht, deren Beachtung auch den Interkulturalismus in die Lage versetzt, theoretisch und empirisch angemessen die Vielfalt von akteurspezifischen kulturellen Grenzbeziehungen bzw. Praktiken der sozialen Ein- und Ausschließung aufzudecken. Es bleibt eine offene Frage, inwiefern sich eine derart veränderte Gegenstandskonstitution mitsamt ihrem analytischen Paradigmenwechsel auf Inhalt und Durchführung von interkulturellen Schulungen auswirkt.

Literatur

- Beck, Ulrich (2004): *Der kosmopolitische Blick oder: Krieg ist Frieden*. Frankfurt am Main.
- Bolten, Jürgen (2007): *Einführung in die Interkulturelle Wirtschaftskommunikation*. (UTB, 2922). Göttingen.
- Bublitz, Wolfram (2001): Formen der Verständnissicherung in Gesprächen. In: Brinker, Klaus / Antos, Gerd / Heinemann, Wolfgang / Sager, Sven F. (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik. (Handbücher zur Sprach- und kommunikationswissenschaft, 16.2)*. Berlin/New York. 1330–1340.
- Bühlig, Karin / ten Thije, Jan D. (2006) (eds.): *Beyond Misunderstanding. Linguistic Analyses of Intercultural Communication*. Amsterdam.
- Castro Varela, María do Mar / Dhawan, Nikita (2005): *Postkoloniale Theorie. Eine kritische Einführung*. Bielefeld.
- Dahlén, Tommy (1997): *Among the Interculturalists. An Emergent Profession and its Packaging of Knowledge. (Stockholm Studies in Social Anthropology, 38)*. Stockholm.

- Deppermann, Arnulf (2008): *Gespräche analysieren. Eine Einführung. (Qualitative Sozialforschung, 3)*. 4. Auflage Wiesbaden.
- Garfinkel, Harold (1967): *Studies in Ethnomethodology*. London/New York.
- Habscheid, Stephan (2003): *Sprache in Organisationen. Sprachreflexive Verfahren im systemischen Beratungsgespräch. (Linguistik – Impulse & Tendenzen 1)*. Berlin/New York.
- Hinnenkamp, Volker / Meng, Katharina (Hrsg.) (2005): *Sprachgrenzen überspringen. Sprachliche Hybridität und polykulturelles Selbstverständnis. (Studien zur deutschen Sprache, 32)*. Tübingen.
- Kallmeyer, Werner (2000): Beraten und Betreuen. Zur gesprächsanalytischen Untersuchung von helfenden Interaktionen, in: *Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung*, 2, 2000, 227–252.
- Kallmeyer, Werner (2005): Fokussierte Fallanalyse. In: Glossar, *GAIS = Gesprächsanalytisches Informationssystem*. Online: <http://gais.ids-mannheim.de> [Das Glossar wurde im Frühjahr 2009 vorübergehend aus dem Netz genommen].
- Maasen, Sabine / Winterhager, Matthias (eds.) (2001): *Science Studies. Probing the Dynamics of Scientific Knowledge*. Bielefeld.
- Minkinen, Eila (2006): *Telefongespräche in der finnisch-deutschen Unternehmenskommunikation. Bestandsaufnahmen und Gesprächsanalysen. (Acta Universitatis Tamperensis 1192)*. Tampere. Online: <http://acta.uta.fi/pdf/951-44-6780-9.pdf> [18.03.2009].
- Moebius, Stephan (2009): *Kultur*. Bielefeld.
- Moosmüller, Alois (2004): Das Kulturkonzept in der Interkulturellen Kommunikation aus ethnologischer Sicht. In: Lüsebrink, Hans-Jürgen (Hrsg.): *Konzepte der Interkulturellen Kommunikation. Theorieansätze und Praxisbezüge in interdisziplinärer Perspektive. (Saarbrücker Studien zur Interkulturellen Kommunikation, 7)*. St. Ingbert. 45–67.
- Niven, Bill (2009): *Das Buchenwaldkind. Wahrheit, Fiktion und Propaganda*. Halle (Saale).
- Otten, Matthias / Scheitza, Alexander / Cnyrim, Andrea (Hrsg.) (2007): *Interkulturelle Kompetenz im Wandel. Band 2: Ausbildung, Training und Beruf. (SIETAR Deutschland – Beiträge zur interkulturellen Zusammenarbeit, 2)*. Frankfurt am Main/London.
- Reuter, Ewald (2007): Interkulturalität oder Professionalität? Multimodale Kooperation in einem finnisch-deutschen Messegespräch. In: Tiittula, Liisa / Piitulainen, Marja-Leena / Reuter, Ewald (Hrsg.): *Die gemeinsame Konstitution professioneller Interaktion. (Forum für Fachsprachen-Forschung 77)*. Tübingen. 127–170.

- Reuter, Ewald (2009): Rezension von Jürgen Bolten: Einführung in die Interkulturelle Wirtschaftskommunikation. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht 2007. (UTB, 2922). 288 Seiten. In: *Jahrbuch Deutsch als Fremdsprache*, 34, 2008. München. 298–302.
- Schmitt, Reinhold (Hrsg.) (2007): *Koordination. Analysen zur multimodalen Interaktion. (Studien zur Deutschen Sprache, 38)*. Tübingen.
- Selting, Margret / Auer, Peter / Barden, Birgit / Bergmann, Jörg / Couper-Kuhlen, Elizabeth / Günthner, Susanne / Meier, Christoph / Quasthoff, Uta / Schlobinski, Peter / Uhmann, Susanne (1998): Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem (GAT), in: *Linguistische Berichte*, 173, 91–122.
- Sen, Amartya (2007): *Die Identitätsfalle. Warum es keinen Krieg der Kulturen gibt*. München.
- Siegfried, Doreen (2005): *Kultur in deutsch-schwedischen Wirtschaftsgesprächen. Eine gesprächslinguistische Untersuchung*. Wiesbaden.
- Soeffner, Hans-Georg (2007): Methodologischer Kosmopolitismus – Die Erhaltung kultureller Vielfalt trotz wirtschaftlicher und kultureller Globalisierung. In: Dreher, Jochen / Stegmaier, Peter (Hrsg.): *Zur Unüberwindbarkeit kultureller Differenz. Grundlagentheoretische Reflexionen*. Bielefeld. 97–112.
- Thielking, Sigrid (2000): *Weltbürgertum. Kosmopolitische Ideen in Literatur und politischer Publizistik seit dem achtzehnten Jahrhundert*. München.
- Trojanow, Ilija / Hoskoté, Ranjit (2007): *Kampfabsage. Kulturen bekämpfen sich nicht – sie fließen zusammen*. München.
- Weidemann, Doris / Weidemann, Arne / Straub, Jürgen (2007): Interkulturell ausgerichtete Studiengänge. In: Straub, Jürgen / Weidemann, Arne / Weidemann, Doris (Hrsg.): *Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz. Grundbegriffe – Theorien – Anwendungsfelder*. Stuttgart / Weimar. 815–825.

Anhang: TELEFONAT 13

Datum: Woche 51/52, 2002
 Ort: Südfinnland (Pirkanmaa)
 Dauer: 6.3 Min.
 DS1: deutscher Sprecher 1
 DS2: deutscher Sprecher 2 ((spricht sehr schnell))
 FS: finnische Sprecherin
 Transkribend 1: Eila Minkkinen
 Transkribend 2: Andrea Fietz

Transkriptionskonventionen (nach Selting et al. 1998):

Sequenzielle Struktur

[] Überlappungen und Simultansprechen
 []
 = schneller, unmittelbarer Anschluss neuer Turns oder Einheiten

Pausen

(.) Mikropause
 (-), (--), (---) kurze, mittlere, längere Pause (0.25-1.00 Sek.)

Sonstige segmentale Konventionen

und=äh Verschleifungen innerhalb von Einheiten
 ;, ::, ::: Dehnung, Längung, je nach Dauer
 äh, öh, etc. Verzögerungssignale, sog. „gefüllte Pausen“
 ‘ Abbruch durch Glottalverschluss

Rezeptionssignale

hm, ja, nein, nee einsilbige Signale
 hm=hm, nei=ein zweisilbige Signale
 ʔhm ʔhm mit Glottalverschlüssen, meistens verneinend

Tonhöhenbewegung am Einheitenende

? hoch steigend
 , mittel steigend
 - gleichbleibend
 ; mittel fallend
 . tief fallend

Sonstige Konventionen

((hustet)) para- und außersprachliche Handlungen und Ereignisse
 <<erstaunt>> interpretierende Kommentare mit Reichweite

()	unverständliche Passage je nach Länge
(solche)	vermuteter Wortlaut
al(s)o	vermuteter Laut oder Silbe
(solche/welche)	mögliche Alternativen
(...)	Auslassung im Transkript

((Im finnischen Büro gibt es viele Hintergrundgeräusche und es wird laut gesprochen.))

((Wählen, Rufzeichen))

01 DS1: ((Personen-/Firmenname))?
 02 FS: ja hier ist maija aus yritys guten morgen;
 03 DS1: ich wünsche ihnen einen guten tag,
 04 FS: ja (.) ich hab hier jetzt eine (.) ein problem. (.) es geht
 05 um die ladung von heinola (-) firma (-) nach bergamo
 06 DS1: ja=a?
 07 FS: da ist äh sechszwanzig tonnen neunhundert (.) kilos
 08 also-
 09 DS1: e::cht? hadda das?
 10 FS: ja (.) und jetzt (.) müssen die d also das ist (-) bei der
 11 wiege gewesen in travemünde und jetzt (-) nehmen sie die
 12 (.) die übrigen tonnen weg (.) das heißt so etwa drei
 13 tonnen (-) haben sie gesagt. und das wird dann da bei der
 14 (.) terminal t l g (-) ja (.) kennst du die firma.
 15 DS1: nein kenne ich nicht.
 16 FS: ja ich we ich warte gerade (.) die telefonnummer für die
 17 (.) dahin aber äh(-) dürfen sie jetzt weiter machen mit (.)
 18 mit den (.) wenigen (.) kilos und (-) sonst bleibt der da
 19 (.) bis (.) weiß <<ein wenig lachend> nicht mehr (.) bis
 20 wahn> wohin aber (-) da sind da sind jetzt (.) jedenfalls
 21 zu viel kilos.
 22 DS1: ach und jetzt wird was gemacht als nächstes,
 23 FS: also jetzt nehmen sie weg etwa drei tonnen davon.
 24 DS1: ja (.) und dann?
 25 FS: dann dann ((atmet aus, etwas lachend)) kö kön könntet
 26 könntest du das (.) irgendwie dahin (--) bringen von
 27 travemünde oder (--) oder versuche ich (.) irgendein andere
 28 lösung dafür (.) für die drei tonnen.
 29 DS1: ja warte mal ganz kurz warte mal ganz kurz bitte,
 30 FS: ja danke.
 31 ((1.12 Min. Musikband, Wartezeichen))
 32 DS2: bendel (--) hallo,
 33 FS: ja ich ich rede mit erich bergmann;
 34 DS2: ja jetzt sprechen sie mit christian bendel ja ;
 35 FS: ach so ja (--) was ist da jetzt passiert weil (-) oder
 36 [hat der]
 37 DS2: [ich hab] also gehört vom erich bergmann das wir ne ladung
 38 gemacht haben in heinola,

39 FS: ja ja da war überwicht [(also)]
40 DS2: [in travemünde gibt's wahrscheinlich
41 problem dass da der wagen nich abgeladen worden is.
42 FS: ja (.) also da ist jetzt (.) sechsundzwanzig (.) komma
43 neun (.) tonnen dadrin (.) und da sollte wa (.) etwa (.)
44 [vierundzwanzig]
45 DS2: <<etwas gereizt<[doch aba, (-)] mein problem ist (.) mir nützt
46 es nichts wenn ich das am montag erfahre wo wir doch schon
47 das letzten donnerstag glaub ich geladen haben.<
48 FS: <<unsicher> also (.) die das ist (.) während der wochenende
49 DS2: va
50 FS: wahrscheinlich passiert d dass das das gewicht (1.8)
51 irgendwie da ge (.) herausgekommen ist und jetzt (.) jetzt
52 fragen sie mir was sie da (.) machen dürfen.>
53 (2.3)
54 DS2: <<langsamer und ruhiger>ja also (-) für für mich wär
55 schon wichtich dass wir das ganze zeug gemeinsam mit einem
56 lkw beim kunden in bergamo anliefern ja;>
57 FS: ja (.) aber (-) äh da das kostet wahrscheinlich mehr oder
58 (-) weiß ich (-) wie soll ich jetzt weiter machen. (-)
59 soll [ich]
60 DS2: [wo is] (.) wo is der lkw jetzt?
61 FS: bitte?
62 DS2: wo ist der lkw jetzt?
63 FS: in travemünde (.) bei der terminal t l g;
64 DS2: bei t l g-
65 FS: hm [ich kenn]
66 DS2: [()] (--) t l g,
67 FS: ja (.) ich kenne [die firm]
68 DS2: [travemünde;]
69 FS: ja (.) ich warte gerade di die telefonnummer dahin;
70 (2.0)
71 DS2: äh: (--) und ist die ist die ganze ware noch drauf?
72 FS: ja wahrscheinlich schon aber (.) sie wollten jetzt etwas
73 wegnehmen und weitermachen;
74 DS2: ja aber aber (-) könn wir das nicht so machen dass wir
75 zum beispiel das mit der rollenden landstrasse nur
76 in österreich machen;
77 (3.0)
78 FS: (als)
79 DS2: mit dem mit dem zug durch österreich wo ich das gewicht()
80 FS: also da (--) dass das nach österreich mit der überwicht
81 DS2: denn
82 FS: fahren dürfte;
83 DS2: ja durch österreich dürfen wir nicht mit diesem gewicht
84 fahren.
85 FS: hm=hm,
86 DS2: da müssten wir auf n zug gehen.
87 FS: aha (-) aber de das ist ja unterwegs nach italien nach

88 bergamo.
89 DS2: ja genau aba man kann ja (-) in in österreich auf zug
90 fahren? über über den brenner un in in italien können
91 FS: hm=hm
92 DS2: wir wieda auf der straße weiter fahren.
93 FS: okay (.) dann muss ich das fragen von der (.) der der
94 schaufför was er jetzt (.) machen will=
95 DS2: =also also wir könnten den zug buchen.
96 FS: ahA:,
97 DS2: also es gibt einen es gibt verschiedene züge- (--) die
98 FS: hm=hm
99 DS2: fahren durch österreich wenn lkws überladen sind ja;
100 FS: ja=a;
101 DS2: oder wenn man keine ökopunkte hat;
102 FS: hm=hm, okay=
103 DS2: =() das ist die so genannte rollende (.) landstraße.
104 FS: hm=hm okay
105 DS2: ja da kann man heute mit dem ganzen lkw auf dem zug fahren?
106 FS: ja=a,
107 DS2: man man fährt durch österreich und in italien fährt man
108 wieder runter und fährt richtung kunden weiter.
109 FS: okay; (-) [ich i]
110 DS2: [da das] wär mir am liebsten wenn wir
111 das [so] machen.
112 FS: [mh] das das ist
113 DS2: wie wenn wir jetzt waren abladen. (-) wie wie wollen wir
114 FS: hm=hm
115 DS2: das nach italien bringen?
116 FS: ja (.) mit den (.) mit irgendein andere mit so als
117 teillieferung aber (.) wer weiß wann weil das ist ja
118 weihnachtszeit gerade;
119 DS2: eben [eben] und [so lange] kann ich da nicht warten
120 FS: [hm] [hm]
121 DS2: und das ist firma;
122 FS: ja=a
123 DS2: das ist ja nicht irgendwer ja, bevor wir da ein problem
124 erzeu[gen-]
125 FS: [hm (.)] okay
126 DS2: () (-)
127 FS: hm
128 DS2: und nächste mal is halt wichtig dass der fahrer (-) schon beim
129 laden zur waage fährt() [und nicht erst in travemünde, ja=a?]
130 FS: [ja aber (-) die haben (--) ja aber]
131 die haben das erst da (-) bei der wiege gewesen (-) in
132 travemünde un;
133 DS2: aber ja das ist ()
134 FS: ja (.) okay äh
135 DS2: wenn ich schon in finnland noch zur waage fahre damit wir
136 das sehn ob wir das (vorher)? (-) müssen wir das jetzt

137 FS: hm
138 DS2: runter nehmen ja, (-) dann dann ist das besser als wenn wir
139 FS: hm
140 DS2: das vom () runter nehmen;
141 FS: hm tja (-) okay ich werde das jetzt (-) mehr (-) fragen und
142 ich melde mich gleich wieder;
143 DS2: ()
144 FS: okay (.) danke,
145 DS2: () tschüss
146 FS: tschüss

