



Dr. phil. Iris Wangermann
Diplom-Psychologin
Stolberger Str. 82
50933 Köln
Telefon: +49 221 5898398
Email: Info@Iris-Wangermann.de
Web: www.Iris-Wangermann.de

**In-/direkte Kommunikation und Höflichkeit in der
Unternehmenskommunikation: Deutschland, Österreich und Italien im
kulturellen Vergleich**

Dissertation zu Erlangung des Doktorgrades der Humanwissenschaftlichen Fakultät -
Universität zu Köln



Dr. phil. Iris Wangermann
Diplom-Psychologin
Stolberger Str. 82
50933 Köln
Telefon: +49 221 5898398
Email: Info@Iris-Wangermann.de
Web: www.Iris-Wangermann.de

Inhaltsverzeichnis

I. Einleitung	S. 4
II. Theoretischer Teil	S. 7
1. Definitionen	S. 7
1.1 In-/Direkter Kommunikationsstil	S. 7
1.2 Höflichkeit	S. 9
1.3 Höflichkeitsdefinitionen aus Deutschland, Österreich und Italien	S. 10
1.4 Kulturdefinition dieser Arbeit	S. 14
2. Theorien	S. 19
2.1 Kommunikationsmodelle	S. 19
2.2 Kommunikationsstile	S. 28
2.3 Sprechakte	S. 32
2.4 Höflichkeit	S. 41
2.4.1 Die Bedeutung von Höflichkeit in verschiedenen Kulturen	S. 47
2.4.1.1 Höflichkeit Deutschland	S. 51
2.4.1.2 Höflichkeit in Österreich	S. 52
2.4.1.3 Höflichkeit in Italien	S. 55
2.4.2 Soziale Variablen und Funktionen der Höflichkeit	S. 57
2.4.3 Anredeformen	S. 63
2.4.4 Das Gesicht wahren	S. 67
2.4.5 Non-verbale Signale der Höflichkeit	S. 70
2.4.6 Der Gebrauch von Modalpartikeln	S. 71
2.4.7 Höflichkeit in der Unternehmenskommunikation	S. 72
3. Exkurs: Zwischenkulturelle Beziehungen von Deutschland, Österreich und Italien	S. 74
3.1 Deutschland-Österreich	S. 75
3.2 Italien-Deutschland	S. 79
3.3 Italien-Österreich	S. 90
4. Stand der Forschung	S. 95
4.1 In-/Direkter Kommunikationsstil im Kulturvergleich Deutschland-Österreich-Italien	S. 95
4.2 Höflichkeit im Kulturvergleich Deutschland-Österreich-Italien	S. 99
4.3 In-/Direkter Kommunikationsstil und Höflichkeit im Kulturvergleich	S. 102
4.4 Sprechakte	S. 104
4.5 Deutschland-Österreich-Italien im Kulturvergleich	S. 106
5. Zusammenfassende Modellannahmen und Fragestellung	S. 108



Dr. phil. Iris Wangermann
Diplom-Psychologin
Stolberger Str. 82
50933 Köln
Telefon: +49 221 5898398
Email: Info@Iris-Wangermann.de
Web: www.Iris-Wangermann.de

III. Methodischer Teil	
1. Methoden	S. 115
1.1 Funktion von Pretest, Hauptuntersuchung und explorativer Datenanalyse	S. 115
1.2 Hypothesen	S. 117
1.3 Untersuchungsart	S. 122
1.4 Messinstrumente	S. 124
1.4.1 Aufbau der Fragebögen	S. 124
1.4.1.1 Die drei Sprechaktkategorien	S. 124
1.4.1.2 Die neun Kommunikationssituationen	S. 124
1.4.1.3 Hierarchieunterschiede zwischen Sender und Empfänger in den Kommunikationssituationen	S. 130
1.4.1.4 Die Sprechakt-Antwortalternativen für die Direktheitsskala im Pretest	S. 130
1.4.1.5 Die Sprechakt-Antwortalternativen für die Höflichkeitsskala in der Hauptuntersuchung	S. 131
1.4.1.6 Aufbau Pretest	S. 131
1.4.1.7 Aufbau Fragebogen Hauptuntersuchung	S. 131
1.4.2 Soziodemographische Datenerhebung	S. 133
1.5 Testgütekriterien	S. 134
2. Stichproben	S. 135
2.1 Pretest	S. 135
2.1.1 Evaluierung der Einflussvariablen	S. 136
2.1.2 Soziodemographische Daten nach Ausschluss von Versuchspersonen mit Einflussvariablen	S. 140
2.2 Hauptuntersuchung	S. 146
2.2.1. Evaluierung der Einflussvariablen	S. 147
2.2.2 Soziodemographische Daten nach Ausschluss von Versuchspersonen mit Einflussvariablen	S. 150
3. Ergebnisse der hypothesenbezogenen Datenanalyse und Hypothesen-Entscheidung	S. 157
3.1 Hypothese eins	S. 157
3.2 Hypothese zwei	S. 197
3.3 Hypothese drei-eins	S. 239
3.4 Hypothese drei-zwei	S. 285
3.5 Hypothese drei-drei	S. 292
3.6 Hypothese vier	S. 305
3.7 Explorative Datenanalyse	S. 317



Dr. phil. Iris Wangermann
Diplom-Psychologin
Stolberger Str. 82
50933 Köln
Telefon: +49 221 5898398
Email: Info@Iris-Wangermann.de
Web: www.Iris-Wangermann.de

4. Diskussion der Ergebnisse und Ausblick	S. 328
4.1 Diskussion - Ergebnisse des Pretest	S. 328
4.2 Diskussion - Ergebnisse der Hauptuntersuchung	S. 329
4.3 Ergebnisse - explorative Datenanalyse	S. 334
4.4 Ausblick	S. 337
5. Zusammenfassung	S. 338
IV. Literaturverzeichnis	S. 339
V. Anhang	S. 347
Anhang 1: Die Fragebögen	S. 347
Der Pretest (deutsch/österreichisch)	S. 347
Der Pretest (italienisch)	S. 354
Fragebogen der Hauptuntersuchung (deutsch/österreichisch)	S. 361
Fragebogen der Hauptuntersuchung (italienisch)	S. 371
Anhang 2: Bild der Pulcinella	S. 379
Anhang 3: Länderinformationen Deutschland, Österreich, Italien	S. 380
Anhang 4: Graphik ´Zusammenhangsstruktur der italienischen Kulturstandards`	S. 386
Anhang 5: Graphik ´Hofstedes Kulturdimensionen` Deutschland, Österreich und Italien im Vergleich	S. 387



Dr. phil. Iris Wangermann
Diplom-Psychologin
Stolberger Str. 82
50933 Köln
Telefon: +49 221 5898398
Email: Info@Iris-Wangermann.de
Web: www.Iris-Wangermann.de

I. Einleitung

Menschen aus den unterschiedlichsten Kulturen kommen sich in der heutigen Zeit immer näher. Werte und Normen, Sitten und Gebräuche und sogar unterschiedliche Wahrnehmungen prallen aufeinander. Höfliches Verhalten wird dabei kulturübergreifend, von allen Menschen geschätzt. Was aber, wenn höfliches Verhalten in jeder Kultur anders wahrgenommen und vor allem auch bewertet wird?

Von dieser Annahme geht die vorliegende Arbeit aus und vergleicht Menschen aus Deutschland, Österreich und Italien, hinsichtlich der Bewertung direkter Sprechakte auf einer Höflichkeitsskala, in drei verschiedenen hierarchischen Konstellationen, in der Unternehmenskommunikation.

Dazu werden im ersten Teil Definitionen von in-/direktem Kommunikationsstil und Höflichkeit, sowie die Kulturdefinition dieser Arbeit vorgestellt.

Im zweiten Teil folgen Theorien zum Thema Höflichkeit und ihrer besonderen Bedeutung in verschiedenen Kulturen im Allgemeinen und in Deutschland, Österreich und Italien im Besonderen. Dann werden soziale Variablen und Funktionen der Höflichkeit, Anredeformen, was es bedeutet das Gesicht zu wahren, non-verbale Signale der Höflichkeit, der Gebrauch von Modalpartikeln und die Bedeutung der Höflichkeit in der Unternehmenskommunikation vorgestellt.

Der dritte Teil ist ein Exkurs zum Thema zwischenkulturelle Beziehungen (Deutschland, Österreich und Italien).

Der vierte Teil der Arbeit stellt bereits vorhandene, empirische Untersuchungen zu den Themen in-/direkter Kommunikationsstil im Kulturvergleich, Höflichkeit im Kulturvergleich und Sprechakte vor. Der Schwerpunkt liegt auf den Vergleichen der Menschen aus Deutschland, Österreich und Italien, aber es werden auch Vergleiche mit Menschen aus anderen Kulturen vorgestellt, soweit sie zu einem, für diese Arbeit, relevanten Erkenntnisgewinn beitragen.

Im fünften Teil wird der Stand der Forschung vorgestellt. Der empirische Teil der Arbeit fasst die Hypothesen aufgrund der Modellannahmen zusammen.



Dr. phil. Iris Wangermann
Diplom-Psychologin
Stolberger Str. 82
50933 Köln
Telefon: +49 221 5898398
Email: Info@Iris-Wangermann.de
Web: www.Iris-Wangermann.de

Der hypothesenprüfende Teil der Arbeit hat mit Hilfe eines Pretests und einer Hauptuntersuchung aufgedeckt, inwieweit sich Menschen aus Deutschland, Österreich und Italien in der Einschätzung und Bewertung der Direktheits- und Höflichkeits-Bewertung gleicher Sprechakte in bestimmten, sozialen Situationen der Unternehmenskommunikation unterscheiden. Weiterhin wurde untersucht, ob Menschen in Österreich direkter mit Menschen höherer und niedrigerer Hierarchieebene kommunizieren, als Menschen in Deutschland und Italien zudem ob Menschen in Italien indirekter kritisieren, als Menschen in Österreich und Deutschland, weil sie vielleicht bemüht sind, den Gesichtsverlust beim Kommunikationspartner möglichst gering zu halten und dessen *bella figura* zu wahren.

Es wurde geklärt, ob es einen Zusammenhang gibt, zwischen der Wahl eines Sprechaktes, der auf einer Direktheitsskala sehr direkt bis sehr indirekt sein kann, und der hierarchischen Stellung des Kommunikationspartners. Hier wurde untersucht, ob zwischen hierarchisch gleich gestellten Kommunikationspartnern, der gewählte Sprechakt direkter ist, als zwischen höher- oder niedriger- gestellten Kommunikationspartnern und ob es auch hier Unterschiede in der Wahl eines Sprechaktes zwischen den Menschen aus Deutschland, Österreich und Italien gibt.

Weiterhin wurde untersucht, ob Menschen in Deutschland, Österreich und Italien eine kritische Kommunikationssituation, im sozialen Kontext der Unternehmenskommunikation, unterschiedlich direkt eröffnen, indem sie vorher über andere Dinge sprechen (Small-talk).

Die Ergebnisse werden im letzten Teil diskutiert und es wird ein Ausblick gegeben.

Mein persönlicher Bezug zu dieser Arbeit lässt sich am besten über meine Biografie erklären. Als Kind einer österreichischen Mutter und eines deutschen Vaters, bin ich bi-kulturell, in Deutschland aufgewachsen. Ein Bewusstsein für kulturelle Unterschiede wurde mir damit schon fast in die Wiege gelegt. Ein Schuljahr verbrachte ich in den USA, wo mir das Thema kulturelle Unterschiede sehr eindrücklich bewusst wurde. Der Wahl des Studienortes fiel dann auf Graz (Österreich), wo ich mehrere Jahre, lebte, arbeitete und mein Vordiplom in Psychologie abschloss. Ich arbeitete u. A. bei T-mobile (Österreich) in der telefonischen Kundenbetreuung, wo ich auch das erste Mal mit unterschiedlich direkten Kommunikationsstilen von Menschen aus Deutschland und Österreich konfrontiert wurde. So nahm ich die deutsche Art der Kommunikation (der



Dr. phil. Iris Wangermann
Diplom-Psychologin
Stolberger Str. 82
50933 Köln
Telefon: +49 221 5898398
Email: Info@Iris-Wangermann.de
Web: www.Iris-Wangermann.de

Anrufer) meist als sehr direkt, manchmal sogar als wenig feinfühlig oder plump wahr. Trotzdem konnte ich nicht eindeutig sagen, dass Menschen aus Deutschland grundsätzlich direkter oder unhöflicher sind als Österreicher, das hing meiner Wahrnehmung nach, immer auch von Personen und Situationen ab. Ganz besonders fiel mir dieser Unterschied bei den Kundenanfragen an der Telefon-Hotline von T-mobile auf. Menschen aus Deutschland drückten hier ihre Wünsche meist deutlich direkter und mit weniger `Verschnörkelungen` aus, als Österreicher. Je länger ich in Österreich lebte, desto unhöflicher ja manchmal sogar unverschämter kam mir zuweilen die deutsche Art der Kommunikation vor. Später habe ich mir diese Wahrnehmungsveränderung, mit meiner kulturellen Adaption an die österreichische Kultur erklärt. Ich erlebte zudem, wie schnell interkulturelle, kommunikative Missverständnisse auftreten können, wenn also bspw. ein deutscher Bekannter von einem Österreicher sagt: „der ist so falsch, der sagt ja gar nicht, was er wirklich will“, und der gleiche Österreicher dann von dem Deutschen als „unhöflichen, plumpen Deutschen“ spricht. Der Deutsche den Österreicher also als *falsch* wahrnimmt und der Österreicher den Deutschen als *unhöflich*. Natürlich sind weder alle Deutschen unhöflich, noch alle Österreicher falsch. Abhängig von den kulturellen Gewohnheiten verwendet man schlichtweg einen anderen Kommunikationsstil.

Zurück zu meiner Biografie: Nach meinem Vordiplom hatte ich die Gelegenheit, als Erasmus-free-mover Stipendiatin für fast zwei Jahre in Roma (Italien), an der Universität La Sapienzá, Psychologie zu studieren. Ich arbeitete zudem in einem Euro Phd Projekt der Universität, bei der Organisation der *Summer-school (2002) for social representations and communication* in Roma und Genazzano (Region Lazio). Auch hier fielen mir sehr schnell Unterschiede auf, in der Art, *wie direkt* man etwas sagt und als *wie höflich* dies erlebt wird, ganz besonders im Zusammenhang zu Menschen unterschiedlicher Hierarchieebenen. Als ich dann nach einigen Jahren wieder nach Deutschland zurückkam, ereilte mich der nächste Wahrnehmungs-Schock, dennoch ein sehr positiver: Die Kommunikation erschien hier mir so wunderbar offen und direkt. Ich hatte den Eindruck, dass alles was gesagt werden sollte, auch mitgeteilt wurde. Ich musste nicht mehr versuchen, zwischen den Zeilen einen Hinweis auf die Bedeutung einer Nachricht zu erkennen. Für mich was das sehr angenehm. In der Zwischenzeit lebe ich seit ein paar Jahren wieder in Deutschland und ich nehme nicht mehr wahr, wie direkt man hier



Dr. phil. Iris Wangermann
Diplom-Psychologin
Stolberger Str. 82
50933 Köln
Telefon: +49 221 5898398
Email: Info@Iris-Wangermann.de
Web: www.Iris-Wangermann.de

spricht, was wahrscheinlich auch wieder mit der kulturellen Adaption meiner Wahrnehmung zu tun hat.

Meine Diplomarbeit schrieb ich dann über *Interkulturelle Trainingsmethoden im empirischen Vergleich*. Ich wollte herausfinden, inwieweit zwei unterschiedliche Trainingsmethoden in der Lage sind, die interkulturelle Kompetenz von Versuchspersonen zu steigern.

All diese Erlebnisse weckten in mir den starken Wunsch, die Wahrnehmung der in-/direkte Kommunikation und ihre Bezug zur Höflichkeit in Deutschland, Österreich und Italien zu untersuchen, woraufhin diese Arbeit entstand.

Zusammenfassung

Unterschiede in der Wahl von Sprechakten (Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen), in verschiedenen sozialen Situationen der Unternehmenskommunikation, über drei Hierarchieverhältnisse (niedriger- zu höher gestellt, gleich- zu gleich und von höher- zu niedriger gestellt), wurden anhand von sechs Stichproben untersucht. 107 Deutsche, 110 Österreicher und 100 Italiener nahmen am Pretest teil, der kulturelle Unterschiede in der Bewertung direkter Sprechakte erhob. An der Hauptuntersuchung, die eine Bewertung derselben Sprechakte auf einer Höflichkeitsskala, die häufigste Wahl eines bestimmten Sprechakts (in den oben angegebenen Hierarchieverhältnissen), sowie den direkten oder indirekten Einstieg in das schwierige Gespräch erhob, nahmen 99 Deutsche, 100 Österreicher und 100 Italiener teil.

Es wurden signifikante Unterschiede gefunden zwischen Deutschen, Österreichern und Italienern, in der Bewertung von Sprechakten, auf einer Direktheitsskala, der Sprechakttypen Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen.

Es wurden signifikante Unterschiede gefunden zwischen Deutschen, Österreichern und Italienern, in der Bewertung von Sprechakten, auf einer Höflichkeitsskala, der Sprechakttypen Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen.

Es wurden zudem signifikante Unterschiede gefunden, zwischen Deutschen, Österreichern und Italienern, bezüglich direkter Kommunikation, bei hierarchischer



Dr. phil. Iris Wangermann
Diplom-Psychologin
Stolberger Str. 82
50933 Köln
Telefon: +49 221 5898398
Email: Info@Iris-Wangermann.de
Web: www.Iris-Wangermann.de

Variation (gleich-, höher- oder niedriger gestellt) der gleichkulturellen Kommunikationspartner.

Es wurde festgestellt, dass sich Österreicher signifikant direkter kritisieren und entschuldigen, als Italiener, wenn sie sich in einem (gleichkulturellen) hierarchischen Sender-Empfänger Verhältnis von höher- zu niedriger gestellt befinden.

Es wurden signifikante Unterschiede bei der Kritikwahl zwischen Deutschen, Österreichern und Italienern, in verschiedenen (gleichkulturellen) hierarchischen Sender-Empfänger Verhältnissen festgestellt.

Keine signifikanten Unterschiede wurden zwischen Deutschen, Österreichern und Italienern, bezüglich der Schnelligkeit mit der sie in ein kritisches Thema einsteigen würden festgestellt.

In einer Gegenüberstellung von Direktheits- und Höflichkeitsskalen (von Sprechakten), die (jeweils zwei unabhängige Stichproben) von Deutschen, Österreichern und Italienern erstellt haben, konnten Unterschiede in der Wahrnehmung und Bewertung von (direkten und höflichen) Sprechakten festgestellt werden.