
UNIVERSITÄT TAMPERE

Institut für Sprach- und
Translationswissenschaften
Deutsche Sprache
und Kultur

ZU VERÄNDERUNGEN UND PROBLEMSTELLEN IN DER MÜNDLICHEN
DEUTSCH-FINNISCHEN UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION.
DARGESTELLT AM BEISPIEL VON DREI FINNISCHEN UNTERNEHMEN.

Pro-gradu-Arbeit
Herbstsemester 2006
Turo Leppänen

Tampereen yliopisto

Kieli- ja käännöstieteiden laitos

Saksan kieli ja kulttuuri

Leppänen, Turo: Zu Veränderungen und Problemstellen in der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation. Dargestellt am Beispiel von drei finnischen Unternehmen.

Pro gradu -tutkielma, 85 sivua ja 76 liitesivua

Asiasanat: talousviestintä, yritysviestintä, Wirtschaftskommunikation, Unternehmenskommunikation

Marraskuu 2006

Tutkielmani käsittelee suullisen suomalais-saksalaisen yritysviestinnän muutoksia ja ongelmakohtia. Tarkastelen työn teoreettisessa osassa aluksi organisaatioviestinnän käsitettä ja sen eri osa-alueita. Tämän jälkeen kerron kulttuurienvälisestä johtamisesta sekä stereotyyppien korjauksista ja suullisessa kielessä esiintyvistä ilmiöistä (Formulierungsmodalitäten), joita käytän työn empiirisessä osassa analyysini perustana. Teoreettisen osan viimeisessä luvussa tarkastelen aikaisempia tutkimuksia, jotka käsittelevät suullista suomalais-saksalaista talousviestintää. Tutkielmani empiirisen osan alussa esittelen käyttämäni teemahaastattelun haastattelumetodina. Tämän jälkeen selvitan, kuinka haastateltujen esittämät lausumat sekä stereotyyppien korjaukset voivat kertoa yritysviestinnän muutoksista ja suullisessa kielessä esiintyvät ilmiöt (Formulierungsmodalitäten) viestinnän ongelmakohdista. Empiirisen osan loppu koostuu haastateltujen tulosten analysoinnista.

Haastattelut on tehty kolmessa suomalaisessa yrityksessä, jotka harjoittavat kauppaa saksankielisten maiden kanssa. Haastateltavina oli yhteensä viisi henkilöä. Tuloksia analysoitaessa käy mm. ilmi, että haastateltavat henkilöt eivät aina osaa vastata odotetulla tavalla esitettyihin kysymyksiin, koska he eivät ole kieli- tai viestintätieteen asiantuntijoita. Haastattelujen perusteella suullisen suomalais-saksalaisen yritysviestinnän tärkeimpiä muutoksia on esimerkiksi englannin kielen merkittävä yleistyminen, joka yhdessä sähköpostien lisääntymisen kanssa on vähentänyt suullisen saksankielisen viestinnän määrää. Viestintä on myös yleisesti muuttunut rennommaksi, mistä kertoo mm. sinuttelun aikaisempaa laajempi käyttö. Toisaalta viestinnän rentous riippuu myös talouselämän suhdanteista; taloudellisesti hyvinä aikoina viestintä on huonoja aikoja vapautuneempaa. Suomalaiset näyttävät haastattelujen valossa aikaisempia sukupolvia puheliaampina ja aktiivisempina, ja siten suomalaisten ja saksalaisten väliset erot esimerkiksi small talkin käytössä eivät näytä enää olevan kovinkaan suuret. Toisaalta liike-elämän kiire vähentää myös saksalaisten käyttämän small talkin määrää, ja lisäksi talouselämässä toimivien suomalaisten on jo asemansa

vuoksi oltava suhteellisen oma-aloitteisia. Kaiken kaikkiaan perinteiset stereotypiat eivät näytä enää pätevän globaalissa ympäristössä toimivien nykysuomalaisten ja -saksalaisten kohdalla.

Keskeisimpinä ongelmakohtina voidaan haastattelujen perusteella pitää mm. saksalaisten eräänlaista hyökkäävyyttä keskustelutilanteissa sekä virallisen ja rennon viestinnän välisen rajan hämärtymistä mm. sinuttelun yleistymisen myötä. Lisäksi suomalaisilla ei välttämättä ole vielääkään täyttä selvyyttä small talkin käytön säännöistä. Saksalaisten väitetty hyökkävyys voi kuitenkin johtua siitä, että he voivat esiintyä itsevarmasti käyttäessään omaa äidinkieltänsä, kun taas suomalaiset joutuvat kommunikoimaan vieraalla kielellä.

INHALTSVERZEICHNIS

1	EINLEITUNG	7
2	ORGANISATIONSKOMMUNIKATION	9
2.1	Zu zentralen Begriffen	9
2.1.1	Organisationskommunikation	9
2.1.2	Kommunikation	10
2.1.3	Organisation	11
2.2	Interne und externe Organisationskommunikation	11
2.2.1	Zu interner Organisationskommunikation	12
2.2.2	Über externe Organisationskommunikation	12
3	INTERKULTURELLES MANAGEMENT	13
3.1	Über interkulturelle Kommunikation in der Wirtschaft	13
3.2	Zu interkulturellem Training	16
3.3	Kultur als Angelegenheit des Managements	18
4	STEREOTYPENKORREKTUR UND FORMULIERUNGSMODALITÄT	19
4.1	Stereotypenkorrekturen	19
4.2	Formulierungsmodalitäten	22
5	ZUR ERFORSCHUNG DER MÜNDLICHEN DEUTSCH-FINNISCHEN WIRTSCHAFTSKOMMUNIKATION	26
6	FALLSTUDIE ÜBER VERÄNDERUNGEN UND PROBLEMSTELLEN IN DER MÜNDLICHEN DEUTSCH-FINNISCHEN UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION	29
6.1	Themeninterview als Befragungsmethode	29

6.2	Aussagen der Interviewten und Stereotypenkorrekturen als Indikatoren von Veränderungen sowie Formulierungsmodalitäten als Hinweise auf Problemstellen	30
6.3	Analyse ausgewählter Interviewstellen	31
6.3.1	Zu den Aktivitäten der Unternehmen im deutschsprachigen Raum	31
6.3.2	Allgemeine Veränderungen und aktuelle Problemstellen in der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation	32
6.3.3	Feedback geben	36
6.3.4	Argumentations- und Denkweisen der Deutschen	40
6.3.5	Zurückführbarkeit von Schwierigkeiten auf sprachliche und kulturelle Unterschiede	45
6.3.6	Verwendungshäufigkeit der deutschen Sprache sowie Sprechgeschwindigkeit	49
6.3.7	Gestik und Mimik, Deutlichkeit des Ausdrucks und allgemeine Sprachkenntnisse	53
6.3.8	Höflichkeit der Deutschen sowie behauptete Wortkargheit und Direktheit der Finnen	59
6.3.9	Alltägliche Rituale, Gesprächsstil der Deutschen und spezieller Fachwortschatz	62
6.3.10	Telefongespräche, Dialekte und Aussprache	67
6.3.11	Behauptete Passivität der Finnen bei Gesprächssteuerung, Small talk und sonstige Ergebnisse der Interviews	70
6.4	Zusammenfassung der Ergebnisse	78
7	SCHLUSSFOLGERUNGEN	81
	LITERATURVERZEICHNIS	83
	ANHANG 1 (Interviewfragen)	86
	ANHANG 2 (Interview 1)	87

ANHANG 3 (Interview 2)

123

ANHANG 4 (Interview 3)

139

1 Einleitung

Ich werde in dieser Pro-gradu-Arbeit Veränderungen und Problemstellen der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation mit Hilfe einer Fallstudie behandeln. Die Fallstudie betrifft diese Veränderungen und Problemstellen in drei finnischen Unternehmen, die mit den deutschsprachigen Ländern Handel betreiben. Ich habe insgesamt fünf Personen in den betreffenden Firmen über die Veränderungen interviewt, während die Problemstellen durch die Untersuchung bestimmter Formulierungsmodalitäten herausgefunden werden sollten. Ich interessiere mich seit einiger Zeit für das Thema Unternehmens- bzw. Organisationskommunikation, die ich während meines Studiums im Bereich Wirtschaftsdeutsch kennengelernt habe. Aus diesem Grund habe ich mich für das oben erwähnte Thema entschieden, aber wegen der Breite dieser Angelegenheit war es notwendig, dass ich mich in meiner Fallstudie ausschließlich auf die Veränderungen und Problemstellen der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation in den betreffenden Unternehmen konzentriere.

Im zweiten Hauptkapitel meiner Arbeit werde ich zuerst auf das Phänomen Organisationskommunikation eingehen und dabei zuerst einige zentrale Begriffe definieren. Danach werde ich auf interne und externe Organisationskommunikation getrennt eingehen. Weil meine Fallstudie aus deutsch-finnischer Unternehmenskommunikation besteht, werde ich im dritten Hauptkapitel über interkulturelles Management diesen interkulturellen Aspekt darstellen. Außer über interkulturelle Kommunikation im Wirtschaftsleben werde ich auch etwas über interkulturelles Training berichten, das heutzutage immer mehr an Bedeutung gewinnen sollte. Zum Schluss dieses Hauptkapitels werde ich noch auf Kultur als Angelegenheit des Managements eingehen. Im vierten Hauptkapitel werde ich wiederum Stereotypenkorrekturen und Formulierungsmodalitäten präsentieren, die beim Analysieren der Interviews eine zentrale Rolle spielen werden. Das fünfte Hauptkapitel meiner Pro-gradu-Arbeit besteht daraus, dass ich einige ausgewählte bisherige Beiträge zu mündlicher deutsch-finnischer Wirtschaftskommunikation darstelle. Es muss berücksichtigt werden, dass diese Werke nur exemplarisch ausgewählt sind, und folglich gibt es außer diesen Beiträgen noch weit mehr Forschung zu diesem Thema.

Im sechsten Hauptkapitel werde ich die Ergebnisse meiner Fallstudieninterviews vorstellen. Am Anfang des Hauptkapitels werde ich etwas über die Methode des Themeninterviews berichten. Danach werde ich die Rolle der Aussagen der Interviewten und die der Stereotypenkorrekturen als Hinweise auf Veränderungen erläutern sowie die Bedeutung der Formulierungsmodalitäten als Indikatoren für Problemstellen erklären. Dann werde ich ausgewählte Interviewstellen in einzelnen Unterkapiteln behandeln sowie am Ende des Hauptkapitels die wichtigsten Ergebnisse zusammenfassen. Die Interviewfragen befinden sich am Ende der Arbeit als Anhang 1 und die Transkripte der ursprünglich auf Tonband aufgenommenen, auf Finnisch durchgeführten Interviews als Anhang 2, 3 und 4.

In dieser Pro-gradu-Arbeit gehe ich auf die oben genannten Aspekte des betreffenden Themenbereichs auf Grund von mehreren Büchern und Artikeln, einem Vorlesungsskript sowie zwei anderen Pro-gradu-Arbeiten ein, damit sich auch die Leser der Arbeit ein Bild von diesem Themenbereich machen könnten. Die meisten Bücher, die ich verwende, sind deutschsprachig, aber es sind auch einige finnischsprachige Werke dabei. Das Vorlesungsskript stammt von meinem Austauschstudium in Klagenfurt in Österreich, während die Pro-gradu-Arbeiten an der Universität Tampere geschrieben worden sind.

2 Organisationskommunikation

2.1 Zu zentralen Begriffen

2.1.1 Organisationskommunikation

Ich verwende hier den Begriff *Organisationskommunikation* statt des Terminus Unternehmenskommunikation, weil Unternehmen immer Organisationen sind. Folglich ist auch die Unternehmenskommunikation ein Teil des allgemeineren Phänomens Organisationskommunikation. Der Begriff *Organisationskommunikation* setzt sich aus den Wörtern *Organisation* und *Kommunikation* zusammen. Nach Szyszka (2004) bedeutet Organisationskommunikation die Kommunikation einer Organisation, während mit dem Begriff *Kommunikationsorganisation* auf die Organisiertheit bzw. Ordnung bestimmter Kommunikationsprozesse hingewiesen wird. Er betont aber, dass in den meisten Fällen mit Organisationskommunikation ausgerechnet die Organisiertheit von Kommunikationsprozessen gemeint wird. Das Zentrale in der Definition von Szyszka liegt darin, dass Organisationskommunikation laut ihm Kommunikation *in, von* und *über* Organisationen bedeutet. (Vgl. Szyszka 2004, 1.)

Es muss beachtet werden, dass es außer der aktuellen Definition von Szyszka zahlreiche andere Bestimmungen von Organisationskommunikation gibt, die von verschiedenen Forschern seit etwa den 60er Jahren erstellt worden sind. Nach Goldhaber haben diese älteren Definitionen die folgenden drei Eigenschaften gemein: Erstens geschieht Organisationskommunikation in einem offenen System, das von der Umwelt beeinflusst wird. Zweitens besteht Organisationskommunikation aus Botschaften, die eine Richtung, einen Zweck sowie eine Kommunikationsart haben. Schließlich wird Organisationskommunikation von Menschen betrieben, die unter anderem verschiedene Einstellungen und Fähigkeiten haben. Goldhaber definiert Organisationskommunikation als Schaffung und Austausch von Botschaften in einem Netzwerk mit einem gegenseitigen Abhängigkeitsverhältnis, um auf Unsicherheitsfaktoren der Umwelt antworten zu können. (Vgl. Goldhaber 1981, 17f.)

Die Definition von Goldhaber schließt verschiedene Bestandteile der Organisationskommunikation ein, zu denen die Teilfaktoren *Prozess, Botschaft, Netzwerk, Wechselwirkung, Verhältnis, Umwelt* sowie *Unsicherheit* gehören. Mit dem Begriff *Prozess* weist Goldhaber darauf hin, dass Organisationskommunikation sich ständig verändern muss, um den Anforderungen der Zeit gerecht zu werden. Gewisse *Botschaften* haben wiederum bestimmte Bedeutungen, die auf gemeinsamen Symbolen einer Gesellschaft basieren. Der Terminus *Netzwerk* bedeutet eine Kette von Menschen, durch die die Botschaften in einer Organisation vermittelt werden. Mit dem Begriff *Wechselwirkung* meint Goldhaber verschiedene *Verhältnisse* zwischen den Rollenträgern einer Organisation, die vor allem sozialer Natur sind. Auf die Veränderungen der *Umwelt* muss eine Organisation mit ihrer Kommunikation

reagieren. Mit Kommunikation wird schließlich versucht, *Unsicherheit* zu reduzieren, die den Unterschied zwischen der vorhandenen und benötigten Information bedeutet. (Vgl. Goldhaber 1981, 18-25.)

2.1.2 Kommunikation

Szyszka betont, dass von zahlreichen vorhandenen Ansätzen zwei Definitionen von Kommunikation besonders wichtig sind, wenn Organisationskommunikation näher betrachtet wird. Erstens sei die auf Watzlawick u.a. zurückgehende sehr weite Definition von zentraler Bedeutung. (Vgl. Szyszka 2004, 1.) Das folgende Zitat veranschaulicht diesen Ansatz:

Nicht nur „soziales“ Verhalten, Verhalten überhaupt scheint sich damit in weiten Teilen als „kommunikativ“ zu erweisen. Diese Ansicht vertreten auch W a t z l a w i c k (et al.), die im Rahmen ihrer Auseinandersetzung mit menschlicher Kommunikation die Begriff [sic] „Kommunikation“ und „Verhalten“ überhaupt gleichbedeutend verwenden (1969, S.23 f.). Ausgehend von der plausiblen Einsicht, daß es eine grundlegende Eigenschaft des Verhaltens sei, kein Gegenteil zu besitzen („Man kann sich nicht nicht verhalten“), gelangen sie zur Formulierung ihres vielzitierten Axioms „Man kann nicht nicht kommunizieren“ ... (Burkart 2002, 21f.)

Auf Organisationskommunikation bezogen bedeutet eine solche Definition, dass Organisationskommunikation auch Kommunikation über Organisationen sein kann. In diesem Fall würde meiner Ansicht nach das Verhalten der Organisationsmitglieder entweder positive oder negative Kommunikation über eine Organisation in ihrer Umwelt erzeugen. (Vgl. Szyszka 2004, 1.)

Andererseits kann Kommunikation auch intentionales Handeln bedeuten, das bewusst abläuft. Ein solcher Ansatz bildet nach Szyszka die zweite wichtige Definition von Kommunikation, wenn Organisationskommunikation im Zentrum des Interesses steht. Kommunikation an sich wird dann sehr eng verstanden, aber auf der anderen Seite umfasst eine solche Definition alle Formen organisierter und dadurch intentionaler Organisationskommunikation. Burkart wiederum weist darauf hin, dass Kommunikation als soziales Handeln der Verständigung zwischen den Kommunikationspartnern diene. Diese Verständigung wird ausschließlich dann erreicht, wenn die Kommunikationsbeteiligten gemeinsame Bedeutungen teilen. Dieses ist eine Voraussetzung für die allgemeine Intention der Mitteilung, aber außer dieser allgemeinen Intention haben die Kommunikationspartner auch spezielle Intentionen, die nach Burkarts Ansicht auf die Realisierung bestimmter Interessen zurückzuführen sind. Szyszka betont wiederum, dass ausgerechnet Kommunikation bei der Integration einer Organisation in ihre soziale Umwelt eine sehr zentrale Rolle spielt. Laut ihm entscheidet Kommunikation auch darüber, welche Handlungsmöglichkeiten eine Organisation in ihrem Umfeld haben kann. (Vgl. Burkart 2002, 25-27; Szyszka 2004, 1.)

2.1.3 Organisation

Szyszka sagt, dass man nach der Organisationssoziologie den Begriff *Organisation* auf drei verschiedene Weisen definieren kann, die alle Zusammenarbeit von Menschen betonen. Organisation kann laut ihm als *Tätigkeit*, *Eigenschaft* oder *Ergebnis* verstanden werden. Wenn Organisation als Tätigkeit definiert wird, kommt dem Prozess des Organisierens ein besonderer Stellenwert zu. Wenn wiederum die Eigenschaft im Zentrum der Definition steht, wird die Organisiertheit von sozialen Gebilden hervorgehoben. Wenn eine Organisation als Ergebnis des Organisierens bezeichnet wird, kann man dieses soziale Gebilde nach Szyszka auch *Organisat* nennen. Er ist der Auffassung, dass alle sozialen Gebilde, in denen Menschen kooperieren und ihre eigenen oder übergeordnete Ziele realisieren wollen, Organisationen genannt werden könnten. Szyszka betont zusätzlich, dass Organisationen sowohl aus einer geplanten formalen als auch aus einer ungeplanten informalen Organisiertheit bestehen. Ausgerechnet diese Organisiertheit unterscheidet Organisationen als Systeme von ihrer Umwelt. (Vgl. Szyszka 2004, 1f.)

Wenn Organisationen als soziale Systeme verstanden werden, ist nach Szyszka die Systemtheorie Niklas Luhmanns von zentraler Bedeutung. Szyszka beschreibt diese Theorie, in der behauptet wird, dass in Systemen Handlungen von Personen sinnhaft aufeinander bezogen werden und dass Systeme durch dieses Merkmal von der Umwelt abzugrenzen sind. Szyszka betont, dass diese sinnhafte Aufeinanderbezogenheit von Handlungen in der Systemtheorie ein außerordentlich wichtiger Begriff sei. Er weist darauf hin, dass Organisationen als Systeme ein konstituierendes Interesse haben, das als Basis für alle Entscheidungen und Handlungen von Organisationsmitgliedern fungieren sollte. Die Strukturen einzelner Organisationen spiegeln die jeweiligen konstituierenden Interessen wider, aber auf der anderen Seite muss man beachten, dass die Organisationsmitglieder auch ihre eigenen Interessen zu realisieren versuchen können. Szyszka sagt, dass diese eigenen Interessen sich nicht immer mit dem konstituierenden Interesse decken. Aus diesem Grund seien verschiedene Entscheidungen und Handlungen nur dann funktional, wenn sie dem grundlegenden Interesse einer Organisation untergeordnet sind. (Vgl. Szyszka 2004, 11.)

2.2 Interne und externe Organisationskommunikation

Szyszka betont in Anlehnung an Ansgar Zerfaß, dass Organisationskommunikation als Sammelbegriff für alle Formen bewußter und intentionaler Kommunikation im Prozess des Organisierens, des Agierens in Märkten und des Auftretens in Umfeldern verstanden werden kann. Organisationskommunikation kann also in drei Teile, in organisierende Kommunikation, Marktkommunikation sowie Umfeldkommunikation, geteilt werden. Weil organisierende Kommunikation nach Szyszka Binnenkommunikation von Organisationen bedeutet, kann dieser Teil von Organisationskommunikation meiner Ansicht nach als interne Organisationskommunikation bezeichnet werden. Marktkommunikation und Umfeldkommunikation

haben wiederum ihre Zielgruppen außerhalb von Organisationen, aus welchem Grund diese Formen von Organisationskommunikation meiner Meinung nach als externe Organisationskommunikation betrachtet werden können. (Vgl. Szyszka 2004, 18f.)

2.2.1 Zu interner Organisationskommunikation

Interne Organisationskommunikation, die Szyszka organisierende Kommunikation nennt, besteht aus verfassungsgebender sowie administrativ koordinierender Kommunikation. Szyszka weist darauf hin, dass verfassungsgebende Kommunikation eine Aufgabe der jeweiligen Organisationsführung ist, während administrativ koordinierende Kommunikation der Organisationsleitung, die sich auf einer hierarchisch niedrigeren Ebene befindet, überlassen wird. Laut Szyszka kann eine Organisation als ein privater Raum verstanden werden, und in diesem privaten Raum ist die Organisationsführung ein geheimer Raum und die Organisationsleitung ein nicht öffentlicher Raum.

Die verfassungsgebende Kommunikation der Organisationsführung ist also geheim und wird erst durch Mitteilungshandeln organisationsöffentlich. Diese geheime Kommunikation der Organisationsführung besteht nach Szyszka zum Beispiel aus strategischen Aushandlungen, die unter anderem organisationspolitische Grundsatzentscheidungen sowie die Vorgabe von Regeln betreffen. Die administrativ koordinierende Kommunikation der Organisationsleitung setzt sich wiederum aus Handlungsvorschriften zusammen, durch die Organisationsmitglieder geleitet werden sollten. Diese Form von Organisationskommunikation wird durch handelnde Organisationsmitglieder und ihre Leistungen in öffentlicher Kommunikation sichtbar. (Vgl. Szyszka 2004, 16, 18f.)

Szyszka ist der Auffassung, dass die Vertreter der Organisationsleitungsebene Mitglieder der hierarchisch höher stehenden Organisationsführungsebene kommunikativ beraten sowie Mitglieder der hierarchisch tiefer liegenden Organisationsrealisationsebene kommunikativ beauftragen und anleiten können. Die Akteure der Organisationsrealisationsebene haben laut Szyszka feste Rollen, und aus diesem Grund ist auch ihre Kommunikation an aus diesen Rollen resultierende Aufgaben gebunden. Weil die Mitglieder der Organisationsleitungs- und Organisationsrealisationsebene an strategischen Entscheidungen nicht beteiligt sind, werden sie aus der Binnenperspektive einer Organisation als Betroffene von organisationspolitischen Entscheidungen angesehen. Aus der Außenperspektive betrachtet sind sie wiederum Beteiligte, weil im Organisationsumfeld gedacht wird, dass diese Menschen über organisationspolitische Entscheidungen informiert sind. (Vgl. Szyszka 2004, 16f.)

2.2.2 Über externe Organisationskommunikation

Ich werde, wie schon erwähnt, Marktkommunikation und Umfeldkommunikation zu externer Organisationskommunikation zusammenfassen. Szyszka betont, dass

Marktkommunikation auf Beschaffungsmärkte und auf Absatzmärkte gerichtet sein kann. Nach ihm kann Beschaffungskommunikation sowohl öffentlich als auch nicht öffentlich sein, aber das Zentrale in der Beschaffungskommunikation liegt darin, dass mit dieser Art von Organisationskommunikation Voraussetzungen für die Leistungen einer Organisation geschaffen werden. Zu diesen Voraussetzungen gehören vor allem Geld, Material und Mitarbeiter. Die Absatzkommunikation besteht wiederum laut Szyszka hauptsächlich aus öffentlicher Kommunikation, und auf diese Weise werden potentielle Interessenten, wie Verbraucher und Händler, für die Leistungen einer Organisation erreicht. Umfeldkommunikation dient der Herstellung und Aurechterhaltung von Handlungsspielräumen gegenüber verschiedenen Bezugsgruppen in Gesellschaft, Politik und Medien. Die Bezugsgruppen in der Gesellschaft seien allgemeiner Natur, während die Gruppen in Politik und Medien politische Machthaber und Massenmedien bedeuteten. (Vgl. Szyszka 2004, 23, 31.)

Szyszka unterstreicht, dass Kommunikation oft in der betriebswirtschaftlichen Literatur als Teil des Marketing-Mixes angesehen wird. Wenn Organisationskommunikation als Teil des Marketings verstanden wird, steht externe Organisationskommunikation, genauer gesagt Marktkommunikation, im Zentrum des Interesses. Goldhaber wiederum sagt, dass es gerade Unternehmen sind, die von allen Organisationen am meisten externe Organisationskommunikation benutzen. Diese Kommunikation besteht nach ihm hauptsächlich aus Werbung und Imagepflege, aber auch die Beziehungen zum Organisationsumfeld sind sehr wichtig. Goldhaber betont auch, dass externe Organisationskommunikation nur wenige Möglichkeiten für Feedback bietet, sie ist also sehr senderbetont. Auf der anderen Seite muss berücksichtigt werden, dass laut Szyszka heutzutage immer mehr von integrativer Gesamtkommunikation gesprochen wird. Er ist jedoch der Ansicht, dass eine solche Erscheinung in Wirklichkeit relativ selten zu finden ist. (Vgl. Goldhaber 1981, 103f.; Szyszka 2004, 31, 33.) Das folgende Zitat veranschaulicht den Begriff *Gesamtkommunikation*:

Gesamtkommunikation ist die Gesamtheit aller kommunikativen Tätigkeiten von der strategischen bis zur operativen Ebene im inneren und äußeren Bereich einer Organisation mit dem Ziel, das Image der Organisation und das seiner Produkte und Dienstleistungen in der Öffentlichkeit im positiven Sinne zu gestalten und zu erhalten. (Reineke/Weber 1996, 22; zitiert nach Szyszka 2004, 33.)

3 Interkulturelles Management

3.1 Über interkulturelle Kommunikation in der Wirtschaft

Die meisten Unternehmen sind nach Reineke (2001) heutzutage auf irgendeine Weise international geworden, was oft zu verschiedenen Problemen vor allem bei interkultureller Kommunikation führt. Der Begriff *interkulturelle Kommunikation* wird

laut von Helholt (1997) keineswegs einheitlich gebraucht, was auch darauf zurückzuführen ist, dass es zahlreiche Definitionen des Begriffs *Kultur* gibt. Von Helholt verknüpft in ihrer Definition von Kultur sogenannte kognitive und semiotisch-symbolische Ansätze der amerikanischen Kulturanthropologie, die Kulturen als kognitive bzw. als symbolische Systeme betrachten. In kognitiven Ansätzen werden Regeln und Muster kultureller Systeme zu bestimmen versucht, während nach der semiotisch-symbolischen Denkweise die in Interaktionssituationen verwendeten Symbolsysteme Kulturen ausmachen. (Vgl. von Helholt 1997, 14-16; Reineke 2001, 5.)

Das Zentrale in von Helholts Definition liegt darin, dass Kultur sowohl die Handlungen der Kulturteilhaber beeinflusst als auch durch diese Handlungen entsteht. Die Kulturteilhaber besitzen wiederum gemeinsame Wissensbestände, Denkweisen und Werte, die vor allem durch Kommunikation zum Ausdruck gebracht werden. Von Helholt definiert interkulturelle Kommunikation als „Austausch kommunikativer Mittel zwischen Angehörigen von Gruppen, die sich im Hinblick auf Wissensbestände sowie Handlungs- und Interpretationsgewohnheiten unterscheiden können.“ (Von Helholt 1997, 16.) Sie betont auch, dass es zwischen intrakultureller und interkultureller Kommunikation keinen grundsätzlichen Unterschied gibt, sondern dieser Unterschied ist nur graduell. Im Zwischenbericht über das Forschungsprojekt zu deutsch-finnischen Kulturunterschieden in der Wirtschaftskommunikation wird darauf hingewiesen, dass der wesentliche Unterschied zwischen intra- und interkultureller Kommunikation auf die Verwendung von fremden Sprachen in interkultureller Kommunikation zurückzuführen ist. (Vgl. Deutsch-finnische Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation 1989, 76f.; von Helholt 1997, 16f.)

Reineke (2001) unterstreicht, dass interkulturelle Kommunikation nur ein Teil des interkulturellen Managements ist. Laut ihm werden oft bei der Bestimmung des interkulturellen Managements Kommunikations- bzw. Verhaltensaspekte überbetont, was dazu führen kann, dass interkulturelles Management nicht als Ganzheit betrachtet wird. Es muss jedoch beachtet werden, dass interkulturelle Kommunikation durchaus als zentraler Teil des interkulturellen Managements angesehen werden kann, wenn Kommunikation auf konkrete Geschäftsangelegenheiten eines Unternehmens bezogen wird. Müller wiederum sagt, dass internationale Wirtschaftskommunikation allzu oft die Verwendung einer Fachsprache hervorhebt. In diesem Fall steht hauptsächlich Lexik im Zentrum des Interesses, aus welchem Grund der jeweilige kulturelle Kontext außer Betracht bleibt. Ausgerechnet dieser kulturelle Kontext mache aber internationale Wirtschaftskommunikation zu interkultureller Kommunikation. (Vgl. Müller 1991a, 32f.; Reineke 2001, 6f.)

Nach Müllers Ansicht weisen drei Faktoren internationale Wirtschaftskommunikation als interkulturelle Kommunikation aus. Zu diesen Determinanten gehören *Probleme interkultureller Perzeption*, *Feed-back-Interpretationen* sowie *Regeln der Logik und des Diskurses*. Mit Problemen interkultureller Perzeption wird darauf hingewiesen, dass eine interkulturelle Situation zum Beispiel im Geschäftsleben zahlreiche soziale

Elemente enthält, die zu einem einheitlichen Bedeutungsgefüge kombiniert werden müssen. In einer solchen Situation müssen die bedeutsamen Elemente von den weniger wichtigen unterschieden werden. Außerdem müssen auch die Eigenheiten von Personen aus anderen Kulturen in Betracht gezogen werden. In diesem Fall muss man bestimmen können, welche Eigenarten einer bestimmten Person für diesen Mensch nur als Individuum typisch sind und welche Eigenheiten wiederum allgemein auf eine bestimmte fremde Kultur zurückzuführen sind. Verschiedenste Gegenstände und Handlungen können laut Müller in einer interkulturellen Situation die Wahrnehmung der Interaktionspartner beeinflussen, aber auch das Fehlen von diesen kann von großer Bedeutung sein. (Vgl. Müller 1991a, 33f.)

Mit Feed-back-Interpretationen meint Müller, dass Gesprächspartner sich normalerweise gegenseitig Feedback geben. In interkultureller Kommunikation sei es jedoch oft so, dass kein Feedback vermittelt werden könne oder das rezipierte Feedback nicht zu interpretieren sei. All das kann dazu führen, dass Gesprächspartner in einer solchen Situation sich unter anderem verlegen und unsicher fühlen sowie sich intensiv darum bemühen, einen Konsens zu erreichen. Mit Regeln der Logik und des Diskurses weist Müller wiederum darauf hin, dass ganz alltägliche Erscheinungen von Wirtschaftskommunikation in verschiedenen Kulturen völlig anders ausfallen. Zu solchen Erscheinungen gehören zum Beispiel kulturspezifische Argumentationsarten sowie die Logik des Denkens, Schlussfolgerns und Generalisierens. (Vgl. Müller 1991a, 34-36.)

Interkulturelle Kommunikation wird auch in Unternehmen dadurch gekennzeichnet, dass sie zahlreiche Quellen von Fehlern und Missverständnissen beinhaltet. Im Zwischenbericht zum Forschungsprojekt über deutsch-finnische Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation wird auf Jürgen Streeck hingewiesen, der drei Theorien über Fehlschläge in der ethnischen Kommunikation unterschieden hat. Diese Theorien sind *die Theorie der kommunikativen Kodes*, *die Theorie der ethnischen Grenzen* sowie ein Ansatz über *die mögliche Irrelevanz von Ethnizität*. (Vgl. Deutsch-finnische Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation 1989, 78.)

In der Theorie der kommunikativen Kodes, die vor allem vom amerikanischen Soziolinguisten John Gumperz stammt, werden Schwierigkeiten interkultureller Kommunikation hauptsächlich auf sprachliche Unterschiede zurückgeführt. Nach dieser Theorie können die sozialen Bedeutungen von konventionalisierten sprachlichen und auch nichtsprachlichen Signalen in interkultureller Kommunikation nicht angemessen interpretiert werden. Die Theorie der kommunikativen Kodes geht optimistisch davon aus, dass durch Bewusstmachung der Unterschiede im kommunikativen Verhalten eine bessere Verständigung der interkulturellen Kommunikationspartner erreicht werden kann. Die Theorie der ethnischen Grenzen von Barth und McDermott betont wiederum, dass Kommunikationsfehler bestimmte ethnische Gruppen kennzeichnen und dass Kodeunterschiede zwischen ethnischen Gruppen Herrschaftsverhältnisse legitimieren können. Im Ansatz über die mögliche Irrelevanz von Ethnizität, der auf Erickson und

Shultz zurückzuführen ist, wird jedoch behauptet, dass ethnische Grenzen zu überschreiten sind, wenn die interkulturellen Kommunikationspartner verschiedene ihnen gemeinsame Faktoren finden. (Vgl. Deutsch-finnische Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation 1989, 20-22, 78f.)

3.2 Zu interkulturellem Training

Von Helmolt und Müller unterstreichen, dass die zunehmende Internationalisierung im Geschäftsleben vor allem für verschiedene Ausbildungsinstitutionen viele Herausforderungen mit sich bringt. In berufsausbildenden Institutionen muss man sich laut ihnen auf Probleme der interkulturellen Kooperation konzentrieren, weil dieses Thema im Wirtschaftsleben ein besonderes Problem darstellt. Zahlreiche Manager, die zwar auf ihrem Gebiet Spezialisten sind, könnten zur Zeit nicht mit solchen interkulturellen Problemen umgehen. Interkulturelle Trainingsprogramme in Ausbildungsinstitutionen und international tätigen Unternehmen sollten nicht nur Fremdsprachenunterricht beinhalten, sondern auch psychische und sozio-kulturelle Fähigkeiten der Teilnehmer verbessern. (Vgl. von Helmolt & Müller 1991, 509-511.)

Von Helmolt und Müller weisen darauf hin, dass die Verbesserung der interkulturellen Kompetenz in der Literatur relativ wenig und keineswegs einheitlich behandelt worden ist. Mit interkultureller Kompetenz kann zum Beispiel eine Kompetenz zur Herstellung von Gemeinsamkeit gemeint werden. Eine solche Gemeinsamkeit sei jedoch oft schwierig zu erreichen, weil kommunikative Handlungen von Menschen aus verschiedenen Kulturen auf unterschiedliche Weisen interpretiert werden können. Außerdem muss beachtet werden, dass eine gute interkulturelle Kompetenz immer eine kulturspezifische Größe ist. Von Helmolt und Müller betonen, dass interkulturelle Kompetenzen immer in Bezug auf konkrete Kommunikationsereignisse, d. h. auf Sprachverwendung, betrachtet werden müssen. In interkulturellen Situationen werde nämlich meistens mit sprachlichen Signalen, die verstanden werden sollten, auf Konventionen fremder Kulturen hingewiesen. (Vgl. von Helmolt & Müller 1991, 511-518.)

Konkrete Trainingsprogramme können nach von Helmolt und Müller unterschiedliche Zwecksetzungen haben. Zu diesen Zwecken gehören unter anderem, dass Menschen auf eine fremde Kultur vorbereitet werden, in Auseinandersetzung mit einer solchen Kultur begleitet werden oder wieder in ihre eigene Kultur bzw. in ihr Heimatland reintegriert werden. Ein Trainingsprogramm sollte alle drei Zwecke verfolgen, wenn dies nur als möglich erscheint. Außerdem können Trainingsprogramme laut von Helmolt und Müller auf kognitiver Ebene ein Mehr an Wissen, auf affektiver Ebene unter anderem eine Veränderung von Einstellungen und Intentionen sowie auf der Ebene des Verhaltens einen Zuwachs an möglichen Verhaltensweisen zum Ziel haben. (Vgl. von Helmolt & Müller 1991, 518f.)

Die Inhalte von Trainings können sich wiederum auf die Besonderheiten einer Kultur konzentrieren oder alternativ aus allgemeinen Aspekten des Umgangs mit fremden Kulturen bestehen. Wenn Trainingsprogramme nur die besonderen Eigenschaften einer bestimmten Kultur behandeln, bestehe allerdings das Risiko, dass über diese Kultur Generalisierungen gemacht werden. Auf der anderen Seite müssen die Teilnehmer eines Trainingsprogramms sehr offen sein und viel Zeit zur Verfügung haben, wenn allgemeine Aspekte des Umgangs mit anderen Kulturen im Zentrum des Interesses stehen. Dieses liege daran, dass die Gefühle der Teilnehmer irgendwie entdeckt werden sollten. Die Methoden von Trainingsprogrammen können wiederum nach von Helmolt und Müller entweder kontrastiv oder interaktiv sein. Kontrastive Methoden werden dadurch gekennzeichnet, dass die Unterschiede zwischen der eigenen und der unbekanntem Kultur im Blickpunkt stehen, während interaktive Methoden den Prozess des interkulturellen Kontaktes betonen. Wenn interaktive Methoden verwendet werden, bestehen Trainingsgruppen aus Menschen, die aus mehreren unterschiedlichen Kulturen stammen. (Vgl. von Helmolt & Müller 1991, 519f.)

Kommunikation ist, wie schon erwähnt, ein zentraler Teil der interkulturellen Kompetenz. Aus diesem Grund spielt Kommunikationstraining in interkulturellem Training eine zentrale Rolle. Bolten betont, dass interkulturelle Kommunikationstrainings immer mehr aus Verhandlungsübungen bestehen. Dieses sei unter anderem auf die neuen Kommunikationsherausforderungen zurückzuführen, die die zunehmende Internationalisierung des Geschäftslebens mit sich gebracht hat. (Vgl. Bolten 1991, 41.)

In Geschäftsverhandlungen ist laut Tiittula das gegenseitige Verständnis von größter Bedeutung. Am Ende einer Geschäftsverhandlung müssen die Geschäftspartner einen Konsens erreichen, was voraussetzt, dass alle Meinungsverschiedenheiten zwischen ihnen geklärt worden sind. Mittel, mit denen eine Einigkeit in einer Verhandlung gefunden werden kann, sind nach Tiittula zum Beispiel die Reformulierung einer Äußerung des Kommunikationspartners, Kontaktsignale wie *ja?*, Paraphrasieren sowie Zusammenfassen. Die Verwendung solcher Mittel sollte meiner Ansicht nach auch in verschiedenen interkulturellen Kommunikationstrainingsprogrammen geübt werden, weil sie laut Tiittula sehr oft besonders in interkulturellen Verhandlungen eingesetzt werden. (Vgl. Tiittula 1991, 165f.) Antos verweist jedoch im folgenden Zitat auf die Nachteile von Kommunikationstrainings in linguistischer Hinsicht:

Zum einen ist höchst zweifelhaft, ob sie [Kommunikationstrainings] halten, was sie versprechen (vgl. Brons-Albert (demn.)). Eine diese Skepsis bestätigende Konsequenz ist, daß empirische Evaluierung von (vollständig) versprochenen „Trainingserfolgen“ nicht stattfindet: Anbieter haben aus verständlichen Gründen wenig Interesse daran; den Trainings nachfragenden Firmen fehlen zumeist der dazu nötige Wille und das Budget, aber auch (Sprach-)Wissenschaftler, die diese empirisch aufwendigen Forschungen durchführen könnten. Suspekt sind Trainings aber auch in einer zweiten Hinsicht: Die angebotenen - häufig in Aufmachung und Didaktik beeindruckenden - Problemlösungen sagen meist nichts darüber aus, ob und inwiefern die in den Trainings angebotenen Lösungen auch *tatsächlich* den branchen-, firmen- und mitarbeiterspezifischen Problemen gerecht werden. (Antos 1992, 266.)

3.3 Kultur als Angelegenheit des Managements

Schwämmle und Thiel fragen, ob Unternehmen mit Kultur anstelle von Zahlen gesteuert werden sollten. Zum Beispiel die wertorientierte Unternehmensführung sowie die für verschiedene internationale Trainings- und Beratungsprogramme verwendeten beachtlichen Geldsummen in Firmen zeugen nach den Autoren davon, dass die Erfolgskomponenten eines Unternehmens nicht nur wirtschaftlicher Natur sind und dass Unternehmen mit solchen Faktoren auch gesteuert werden können. Die Mitglieder der Unternehmensführungsebene sollten außerdem Kultur in die Strategie eines Unternehmens mit einbeziehen, was von den Führungskräften eine besondere Verantwortung in Bezug auf Kultur verlange. (Vgl. Schwämmle & Thiel 2001, 35, 42.)

In Unternehmen sind traditionell diejenigen Personen, die für interkulturelles Training zuständig sind, als Betreiber von Kulturarbeit angesehen worden. Es muss jedoch berücksichtigt werden, dass Kulturarbeit nicht auf interkulturelles Training eingegrenzt werden kann, sondern mehreren Rollenträgern in einem Unternehmen zugewiesen werden sollte.

Obwohl Kultur einerseits als Angelegenheit des Managements betrachtet werden müsste, bedeutet dieses laut Schwämmle und Thiel jedoch nicht, dass die Mitglieder der Unternehmensführung für alle Kulturfragen verantwortlich sein müssten. Manager sollten in Kulturfragen keine hierarchische Speerspitze bilden, sondern einen sogenannten Container für diese Angelegenheiten kreieren. Dieses bedeutet laut den Autoren, dass die dafür verantwortlichen Manager sich darum kümmern, dass verschiedene kulturelle Aspekte zum Ausdruck gebracht werden. Manager sollten außerdem sämtliche kulturellen Angelegenheiten eines Unternehmens koordinieren und individuelles sowie organisationales Lernen in Kulturfragen ermöglichen. (Vgl. Schwämmle & Thiel 2001, 47f.)

Schwämmle und Thiel betonen, dass Kultur nur dann als Steuerungsinstrument des Managements anzusehen ist, wenn die Mitglieder der Unternehmensführung die Wirkungen von Kultur gut erkennbar machen. Außerdem müssten Veränderungen von Kultur immer mit Veränderungen von Organisationen zusammenhängen. Kulturveränderungen sollten auch immer unter anderem einen gewissen Attraktor und konkrete Auswirkungen in Form von Wertschöpfung haben sowie mit ausreichend Energie, Motivation und Einsatz durchgeführt werden. Man könnte zusammenfassend sagen, dass Koordination die wichtigste Aufgabe des Managements bei der Steuerung von Organisationen mit Hilfe von Kultur ist. (Vgl. Schwämmle & Thiel 2001, 49.)

4 Stereotypenkorrektur und Formulierungsmodalität

4.1 Stereotypenkorrekturen

Werner Kallmeyer und Liisa Tiittula (2003) haben Formulierungen von stereotypen Eigenschaftsaussagen über deutsche und finnische Geschäftsleute erforscht. In ihrem Beitrag werden Interviews zur deutsch-finnischen Wirtschaftskommunikation in Hinsicht auf national-ethnische Charakterisierungen analysiert. Kallmeyer und Tiittula konzentrieren sich aber nicht auf den Inhalt dieser Charakterisierungen, sondern sie interessieren sich für Formungsverfahren sowie rhetorische Strategien der erwähnten Charakterisierungen. Die national-ethnischen Charakterisierungen bestehen aus allgemeinen Eigenschaftsaussagen, die oft stereotyp sind. Laut Kallmeyer und Tiittula haben Stereotype die Funktion, Kulturunterschiede zwischen den Deutschen und den Finnen auf eine leicht verständliche Weise wiederzugeben. Im Gegensatz zu einigen früheren Forschungslinien, in denen Stereotype als Vermittler von negativen Vorurteilen und Diskriminierungen angesehen werden, vertreten Kallmeyer und Tiittula die Ansicht, dass Stereotype auf eine positive Weise nützlich sind. Stereotype seien nämlich notwendige Verallgemeinerungen, um Wissen aufbauen und strukturieren zu können. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 255-258, 292.)

Kallmeyer und Tiittula analysieren nicht nur Abschwächungen von Stereotypen, sondern auch zum Beispiel Überspitzungen von stereotypen Formulierungen, die in ihrem Interviewkorpus vorkommen. Sie schreiben aber auch von Selbstregulierungen und Restriktionen, die von den interviewten Personen geäußert worden sind. Diese Selbstregulierungen und Restriktionen können eventuell mit Stereotypenkorrekturen verglichen werden. Die expliziten Restriktionen sowie Selbstregulierungen sind nach Kallmeyer und Tiittula durch Vorsicht und Angemessenheit bei den interviewten Personen motiviert, was beim Korrigieren von Stereotypen ebenfalls manchmal der Fall ist. Auch beim Korrigieren kommen Angemessenheit und Vorsicht oft vor, wenn die Interviewten alte Stereotype umformulieren. Kallmeyer und Tiittula schreiben außerdem, dass die Interviewsituation immer teilweise formell ist, was dazu führt, dass nicht gerechtfertigte Verallgemeinerungen und Übergeneralisierungen sowie stark negative Bewertungen anderer Menschen in einer solchen Situation vermieden werden. Dieses erinnert ebenfalls an das Korrigieren von Stereotypen. Laut Kallmeyer und Tiittula werden viele in einer Interviewsituation geäußerte halb verdeckte Vorurteile jedoch als existierende Vorurteile empfunden. Es muss außerdem beachtet werden, dass vorsichtige und Angemessenheit betonende Ausdrücke auch Formulierungsmodalitäten sind, die auf die Unsicherheit und das Problembewusstsein von interviewten Personen zurückzuführen sind. Auf die Formulierungsmodalitäten werde ich in dieser Arbeit später noch eingehen. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 261, 267.)

Kallmeyer und Tiittula schreiben in ihrem Beitrag über die Struktur von allgemeinen Urteilen und erwähnen in diesem Zusammenhang, dass euphemistische Konstruktionen oft nach einem bestimmten Muster gebildet werden. Statt der Verwendung von expliziten Negativbewertungen würden neutrale oder positive Eigenschaften nämlich abschwächend graduiert. Nach Kallmeyer und Tiittula stellt zum Beispiel die Verwendung des Ausdrucks *zurückhaltender* an Stelle des Wortes *schlecht* ein Beispiel für dieses Phänomen dar. Wie die oben genannten vorsichtigen Ausdrücke erscheinen ebenfalls viele abschwächend graduierte neutrale oder positive Eigenschaften in Stereotypenkorrekturen. Kallmeyer und Tiittula betonen auch, dass die Struktur von generellen Urteilen durch Einschränkung der Generalisierung gekennzeichnet sein kann. Dies kann unter anderem Einschränkung der Referenzmenge bedeuten, wie zum Beispiel das Verweisen auf die meisten Einwohner eines bestimmten Landes, statt über alle Einwohner zu sprechen. Eine Person, die Kallmeyer und Tiittula interviewt haben, spricht zuerst über *die Finnen*, aber korrigiert später diesen Ausdruck zu *viele Finnen*. Neben dem Vermeiden von Übergeneralisierungen werden Generalisierungen also auch oft eingeschränkt oder später einschränkend korrigiert. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 270f., 282f.)

Ein Merkmal der Struktur von allgemeinen Urteilen ist laut Kallmeyer und Tiittula auch die Verwendung von Perspektivierung, die eher mit Formulierungsmodalitäten als mit Stereotypenkorrekturen in Verbindung gebracht werden kann. Aus diesem Grund werde ich dieses Phänomen hauptsächlich im Kapitel über Formulierungsmodalitäten behandeln. Hier kann aber ein Fall von Perspektivierung angeführt werden, der durchaus Ähnlichkeiten mit Stereotypenkorrekturen aufweist. Nach Kallmeyer und Tiittula kann durch die Kontrastierung von positiven und negativen Urteilen der gesamten Äußerung ein negativer Ton gegeben werden. Dies bedeutet, dass zum Beispiel über die Finnen zuerst etwas Positives gesagt wird, was jedoch durch die darauffolgenden negativen Kommentare verwässert wird. Die einleitenden positiven Ausdrücke könnten als Korrekturen negativer Stereotype betrachtet werden, wenn die restlichen Teile der Äußerung diesen korrigierenden Effekt nicht entkräften würden. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 271, 278f.)

Kallmeyer und Tiittula erwähnen auch, dass ein Interviewter keine verallgemeinernden Charakterisierungen äußern wollte. Die interviewte Person begründet dieses unter anderem mit der Schwierigkeit dieser Aufgabe, der Irrelevanz der Unterschiede zwischen den Deutschen und den Finnen sowie damit, dass Unterschiede innerhalb der Nationalkulturen größer seien als die zwischen verschiedenen Kulturen. Ein solcher Fall kann möglicherweise mit Stereotypenkorrekturen verglichen werden, weil in beiden Situationen keine Stereotype bestätigt werden. Im oben genannten Fall werden die Unterschiede zwischen den Deutschen und den Finnen für irrelevant gehalten, was viele alte Stereotype widerlegt. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 287f.)

Laut Kallmeyer und Tiittula kommen Stereotypenkorrekturen oft bei Perspektivenwechsel vor. Dies kann zum Beispiel bedeuten, dass ein Interviewter sich

auf einen Lernprozess bezieht und sagt, dass seine Sehweise im Gegensatz zu früheren Zeiten nicht mehr von Stereotypen geprägt ist. Ein Interviewter könne auch einige Stereotype nicht bestätigen, weil diese mit seiner eigenen Erfahrung im Widerspruch ständen. Werner Kallmeyer und Liisa Tiittula betonen jedoch, dass Stereotype in diesem Fall nicht völlig bestritten werden, weil die Aussagen nur auf der eigenen Erfahrung basieren. Stereotype können nach der Ansicht von Kallmeyer und Tiittula auch dadurch korrigiert werden, dass die Interviewten Gegenbilder von Stereotypen kreieren. Diese Gegenbilder stünden im Widerspruch zu den zentralen Eigenschaften eines Stereotyps. Kallmeyer und Tiittula erwähnen zudem, dass auch die Einführung einer übergeordneten Perspektive sowie das Verstehen der Fremdperspektive für Stereotypenkorrekturen gebraucht werden können. Dies sei jedoch viel seltener als das Wechseln zwischen den Kulturen, was die Verwendung von mehreren Sichtweisen ermögliche. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 288-292.)

Auch Ewald Reuter (1992) hat Stereotype erforscht, und zwar finnlandbezogene Stereotype in einer deutsch-finnischen Messeveranstaltung, von der es Videoaufzeichnungen gibt. In dieser Veranstaltung wurden potentielle ostdeutsche Interessenten über die Möglichkeiten des finnischen Marktes informiert. Am Anfang seines Beitrags stellt Reuter in Anlehnung an andere Forscher, wie zum Beispiel Quasthoff, fest, dass Stereotype sowohl negativ als auch positiv sein können. Diese Auffassung basiert darauf, dass mit Stereotypen einzelnen Menschen oder Klassen von Individuen Eigenschaften zugeschrieben würden, die entweder positiv oder negativ ausfallen könnten. Diese Sehweise ähnelt der oben behandelten Ansicht von Kallmeyer und Tiittula, die entgegen der üblichen, negativ orientierten Auffassung die positiven Seiten von Stereotypen hervorheben. (Vgl. Reuter 1992, 234f.; Kallmeyer & Tiittula 2003, 256-258.)

Reuter behandelt in seinem Artikel sowohl explizite als auch implizite Thematisierungen und Korrekturen von Stereotypen. Im ersten Fall sind laut Reuter spezielle Ausdrücke für Thematisierungen und Korrekturen zu sehen, während es im zweiten Fall keine Ausdrücke auf der Formulierungsebene gibt. Hinsichtlich der expliziten Korrektur von negativen Stereotypen erwähnt Reuter unter anderem, dass in der Videoaufzeichnung einer Finnlandpräsentation das Stereotyp des sozialistischen Finnlands relativ vorsichtig formulierend von einer bundesdeutschen Person korrigiert wird. Hier muss natürlich beachtet werden, dass die Videoaufzeichnung aus dem Jahre 1990 stammt. Zu jener Zeit war das Thema Sowjetunion in Finnland noch heikel, aus welchem Grund eine gewisse Vorsicht angebracht war. Nach Reuter versucht der Redner, sich eine neutralere finnische Perspektive statt der bundesdeutschen stereotypen Sehweise der Finnlandisierung anzueignen. Auf diese Weise könne die Person einerseits den Finnen zeigen, dass die neutrale finnische Perspektive auch in der Bundesrepublik zunehmend akzeptiert wird, und andererseits werde den DDR-Bürgern erklärt, dass Finnland eine freie Marktwirtschaft ist. Wenn wiederum keine solchen Stereotype korrigiert werden, die für die Finnen besonders heikel sind, wird laut Reuter in der

Videoaufzeichnung oft zuerst das Stereotyp genannt und danach einfach mit Gegenargumenten korrigiert. (Vgl. Reuter 1992, 238-241.)

Hinsichtlich der impliziten Korrekturen von Stereotypen stellt Reuter zum Beispiel fest, dass in der betreffenden Präsentation über Finnland Stereotype über Agrarfinnland auf eine besondere Weise korrigiert werden. Teile bestimmter Wörter wie *Großstadt* und *Metropole* würden nämlich durch Betonung sowie Gestik und Mimik hervorgehoben, um auf die stereotypen Gegensätze hinzuweisen. Diese Stereotype werden also nicht direkt korrigiert, aber durch das Betonen der Gegensätze wird dasselbe Ziel wie beim expliziten Korrigieren erreicht. Dieses Phänomen kommt auch bei Kallmeyer und Tiittula vor, wie ich oben erläutert habe. Im weiteren Sinne haben die Stereotypenkorrekturen in der betreffenden Präsentation nach Reuter eine aufwertende Funktion. Dies bedeutet, dass durch die Abfolge von Stereotyp und Korrektur das Bild über Finnland schrittweise poliert wird. So wird aus dem stereotypen Agrarfinnland über eine Industriegesellschaft eine moderne Dienstleistungsgesellschaft. Auch die Verwendung von positiven Stereotypen stützt laut Reuter diese Aufwertung des Images von Finnland. (Vgl. Reuter 1992, 241-245; Kallmeyer & Tiittula 2003, 290.)

4.2 Formulierungsmodalitäten

Johannes Schwitalla hat ein Buch über die gesprochene deutsche Sprache geschrieben. In diesem Werk werden viele Phänomene veranschaulicht, die zu Formulierungsmodalitäten gezählt werden können. Ich werde später beim Analysieren der finnischsprachigen Interviews Formulierungsmodalitäten als mögliche Indikatoren für Problemstellen betrachten. Obwohl Schwitallas Buch von der gesprochenen deutschen Sprache handelt, sind viele Sachverhalte in seinem Werk meiner Ansicht nach universell und gelten somit auch für das gesprochene Finnisch. Schwitalla behandelt in seinem Buch unter anderem Verzögerungsphänomene und erwähnt in diesem Zusammenhang, dass diese zum Beispiel aus sogenannten stillen und gefüllten Pausen, Wiederholungen von Lauten sowie Wörtern, Korrekturen und Wort- und Konstruktionsabbrüchen bestehen. (Vgl. Schwitalla 1997, 55.)

Bezüglich der Pausen müsse man also zwischen stillen und gefüllten Pausen unterscheiden. Stille Pausen, die praktisch Schweigen bedeuten, können nach Schwitalla entweder einheitenbeendenden Signalen folgen oder in einer einheiteninternen Position sein. Solche Pausen, die nach einheitenbeendenden Signalen erscheinen, verstärken die Segmentierung von Äußerungen. Wenn stille Pausen wiederum einheitenintern auftreten, werden sie laut Schwitalla oft als Unterbrechung empfunden, weil normalerweise in dieser Situation eine Fortsetzung der Äußerung erwartet wird. Die so genannten gefüllten Pausen, die oft an einem *äh* erkennbar sind, signalisieren, dass der Sprecher Wissensinhalte sprachlich formulieren will, was Zeit kostet. Mit einem *äh* werde auch gezeigt, dass der Sprecher weitersprechen will. Schwitalla lehnt sich an andere Forscher an und stellt fest, dass ein *äh* fast immer zu Beginn eines Telefongesprächs nach Gruß und Selbstidentifizierung, in face-to-face-

Situationen bei Redeübernahme und speziell bei Antworten, spannungserzeugend zu Beginn informationsrelevanter Sätze sowie am Anfang von Sätzen nach einer Konjunktion produziert wird. Außerdem sei die Dauer mehrerer Verzögerungsphänomene zusammen nach inhaltlich beendeten Einheiten länger als zwischen thematisch zusammengehörenden Einheiten. Dieses liege daran, dass der Sprecher im ersten Fall mehr Zeit braucht, um nachzudenken, was nach einer inhaltlich abgeschlossenen Einheit gesagt werden soll. Verzögerungsphänomene können also zeigen, welche Angelegenheiten Formulierungsprobleme oder -verzögerungen mit sich bringen. (Vgl. Schwitalla 1997, 56.)

Schwitalla behandelt auch im weiteren Sinne so genannte Anakoluthformen, zu denen viele typische Phänomene der gesprochenen Sprache gehören. Diese Phänomene sind nach Schwitalla insofern für die gesprochene Sprache typisch, als sie nicht geschlossen oder geordnet sind wie zahlreiche Erscheinungen der schriftlichen Grammatik. Anakoluthformen könnten in Form von absichtlichen Konstruktionsabbrüchen auftreten, aber auch unabsichtliche Wechsel von syntaktischen Konstruktionen seien mögliche Erscheinungsformen von Anakoluthen. Schwitalla analysiert in seinem Werk diese Anakoluthformen genauer, und aus dieser Analyse geht hervor, dass Abbrüche fast immer zu Anakolutherscheinungen gehören. Die erste Variante von Anakoluthen, die Schwitalla behandelt, besteht aus Abbruch und Pause. In diesem Fall kann mit der Pause gewollt bewirkt werden, dass der Hörer das nicht mehr Ausgesprochene selbst ergänzen sollte. Dies kann zum Beispiel daran liegen, dass das nicht ausgesprochene Thema tabuisiert ist. Abbrüche können laut Schwitalla sowohl an syntaktisch abgeschlossene als auch unabgeschlossene Einheiten gebunden werden, und auch im letzteren Fall wird gezeigt, dass das jeweilige Thema zu brisant ist. (Vgl. Schwitalla 1997, 83f.)

Eine andere Variante von Anakoluthformen stellen Abbruch und Wiederholung dar. In dieser Situation werden Wörter vor der problematischen Stelle wiederholt. Schwitalla betont, dass oft nicht wörtlich wiederholt wird, sondern dass die Suche nach passenden lexikalischen Elementen mit kleinen Veränderungen deutlich gemacht wird. Besonders dann, wenn der Konversationspartner nicht zuhört, werden Wiederholungen nach Schwitalla oft sowohl in überlappender Rede als auch in solchen Äußerungen verwendet, die zu Ende gebracht sind. Auch Abbruch und Korrektur bzw. Neuanfang gehören zu den Anakoluthformen, die Schwitalla behandelt. In diesem Fall wird etwas falsch Gesagtes oder Unpassendes korrigiert und neu formuliert. Typische Zeichen von Korrekturen seien unter anderem plötzliche Abbrüche mit Glottisverschluss, gefüllte Pausen mit *ähm*, Wörter wie *oder* und *also* sowie Ausdrücke wie *besser gesagt*. Korrekturen ohne Korrektursignale können wiederum an Unterbrechungen von erwarteten Syntaxkonstruktionen sowie an inhaltlichen Widersprüchlichkeiten identifiziert werden. Laut Schwitalla werden Korrekturen auch oft an prosodischen Signalen wie Tonhöhen sprüngen, schnellerem Tempo oder leiserem Sprechen erkennbar. (Vgl. Schwitalla 1997, 84-87.) Das folgende Zitat veranschaulicht einige psychologische Ursachen von Konstruktionsabbrüchen:

Konstruktionsabbrüche geschehen (wie Wiederholungen) oft dann, wenn ein Sprecher verwirrt, abgelenkt oder erregt ist (W. Hartung 1996, 159ff.). Eine syntaktische Fehlplanung kann psychologisch auch dadurch erklärt werden, daß inhaltswichtige Teile „nach vorne drängen“, also früher gesagt werden, als es ihre syntaktische Ordnung erlaubt. (Schwitalla 1997, 88.)

Schwitalla betont, dass Abbruch und Korrektur bzw. Neuanfang außer den oben erwähnten psychologischen Ursachen auch kommunikative Gründe haben können. Dieses bedeutet, dass durch Abbrüche und Korrekturen nach grammatischer Korrektheit, richtiger Benennung, Präzisierung, Spezifizierung eines Oberbegriffs, inhaltlicher Verstärkung oder Abschwächung der Aussage, Abschwächung von Kritik sowie Anpassung der Wortwahl unter anderem an die Situation gestrebt werden kann. Zum Beispiel werde mit inhaltlicher Abschwächung der Aussage versucht, einen Konsens mit dem jeweiligen Konversationspartner zu erreichen. Schwitalla weist ebenfalls darauf hin, dass bereits begonnene Satzkonstruktionen auch dann unterbrochen werden können, wenn dem Sprecher etwas für das Verständnis der Rede Wichtiges einfällt. Solche wichtigen Angelegenheiten können unter anderem Hintergrundwissen betreffen, und in so einem Fall werden nach dem Einschub Teile der abgebrochenen Rede wiederholt. Rückkehrstellen zum Satz vor der Unterbrechung könnten auch durch die Verwendung von Adverbien oder zum Beispiel von Tonsprüngen deutlich gemacht werden. (Vgl. Schwitalla 1997, 88-93.)

Schwitalla vertritt im weiteren Sinne die Auffassung, dass stockendes Sprechen auch signalisieren kann, dass man das zu Sagende mühsam produziert. Dies liegt meistens daran, dass es um heikle oder unangenehme Angelegenheiten geht. Auch bei dem auf der vorigen Seite behandelten Fall Abbruch und Pause gibt es häufig einen ähnlichen Grund, nämlich ein tabuisiertes Thema. Schwitalla erwähnt zudem, dass Pausen bzw. Nicht-Sprechen-Wollen unter bestimmten Umständen Verweigerung oder Schweigen bedeuten kann. (Vgl. Schwitalla 1997, 84, 93f., 163.)

Schwitalla schreibt in seinem Werk auch über so genannte Heckenausdrücke. Diese umgeben wie Hecken Formulierungen, deren Bedeutung nicht völlig versprachlicht wird. Genauer gesagt gehe es um Vagheitsindikatoren, die besonders bei Formulierungsproblemen oft vorkämen. Zum Beispiel Heckenausdrücke wie *sozusagen*, *wie sagt man da* und *oder sowas* können laut Schwitalla in einer Umgebung mit Verzögerungsindikatoren wie Dehnungen und Pausen auftreten, die auf Formulierungsschwierigkeiten hindeuten. Heckenausdrücke können ferner einfache Partikeln wie *so*, Wortverbindungen wie *oder so*, Wendungen wie *was weiß ich* sowie ganze Sätze sein. Das Sprechen ist nach Schwitalla überhaupt durch Vagheit gekennzeichnet. Dies bedeutet, dass beim Sprechen oft unter anderem generelle Allerweltswörter, Passivkonstruktionen und Pronomen statt Substantiven verwendet werden. Zum Beispiel die in diesem Abschnitt schon oft erwähnten Tabuthemen werden laut Schwitalla häufig mit Pronomen in die sprachliche Form gebracht. Abstrakte Ausdrücke und Pronomen können auch gebraucht werden, um Konsens zu erreichen, was an die oben behandelten Korrekturen mit inhaltlicher Abschwächung erinnert. (Vgl. Schwitalla 1997, 89, 172f., 179.)

Auch Kallmeyer und Tiittula behandeln in ihrem Beitrag über stereotype Eigenschaftsaussagen einige Phänomene, die als Formulierungsmodalitäten verstanden werden können. Sie analysieren unter anderem einen Interviewausschnitt, in dem der interviewte deutsche Geschäftsmann seine Antwort auf eine besondere Weise problematisiert. Wenn dieser Interviewte dazu aufgefordert wird, allgemeine Urteile zu formulieren, weist er zum Beispiel auf seine mangelnden Wissensvoraussetzungen für einen Vergleich zwischen den Deutschen und den Finnen hin. Im Allgemeinen bleibt der interviewte Geschäftsmann sehr vorsichtig in Bezug auf Verallgemeinerungen. Außerdem betont der Interviewte mit der Äußerung *ich könnte mir denken*, dass seine Aussagen nur von hypothetischem Charakter sind. Kallmeyer und Tiittula weisen auch darauf hin, dass es in generellen Eigenschaftsaussagen häufig Rahmensätze wie *ich weiß nicht* oder *ich glaube* sowie Modalpartikeln als Vagheitsindikatoren gibt. Zu solchen Partikeln könnten zum Beispiel *eigentlich*, *vielleicht* oder *irgendwie* gehören. Dies sind meiner Ansicht nach ähnliche Erscheinungen wie die Äußerungen, die Schwitalla als Hecken ausdrücke bezeichnet. (Vgl. Schwitalla 1997, 172f.; Kallmeyer & Tiittula 2003, 261, 263-267, 271.)

Im Abschnitt über Stereotypenkorrekturen habe ich erwähnt, dass ein Merkmal der Struktur von allgemeinen Urteilen nach Kallmeyer und Tiittula die Verwendung von Perspektivierung ist. Ich habe auch festgestellt, dass dieses Phänomen eher mit Formulierungsmodalitäten als mit Stereotypenkorrekturen in Verbindung steht. Aus diesem Grund werden hier einige Aspekte von Perspektivierung behandelt. Kallmeyer und Tiittula sind der Auffassung, dass Perspektivik unter anderem in deiktischen Ausdrücken wie in der Verwendung der Personalform *ich* sowie in räumlichen und zeitlichen Bezügen wie *hier*, *links* und *jetzt* zu sehen ist. Eine gewisse Perspektive kann auch dadurch gezeigt werden, dass eigene Erfahrungen bzw. Wahrnehmungen oder eine spezifische Rolle zum Beispiel als Geschäftsführer in Deutschland betont werden. Tiittula und Kallmeyer erwähnen auch, dass nationale Eigenschaftszuschreibungen fast immer perspektivisch sind. Das Eigene werde fast immer positiv bewertet, während das Fremde üblicherweise als davon abweichend und somit als negativ angesehen werde. Aus diesem Grunde wird laut Kallmeyer und Tiittula das Fremde auch häufig expliziter als das Eigene dargestellt. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 271-273.)

Beim Beschreiben von Kulturunterschieden wird die eigene Perspektive oft klar sichtbar in der Beschreibungsweise, obwohl auf das Eigene häufig nur implizit Bezug genommen wird. In einem Interviewausschnitt von Kallmeyer und Tiittula werden außer den oben erwähnten Mitteln der Perspektivierung unter anderem auch Linearisierung sowie Markierung von Bekanntheit als Perspektivierungsmittel gebraucht. Im Beispiel von Kallmeyer und Tiittula bedeutet Linearisierung, dass zuerst eine Auffälligkeit auf der finnischen Seite thematisiert wird, im Vergleich zu der die deutsche Seite dann als Normalfall betrachtet wird. Mit Markierung von Bekanntheit meinen Kallmeyer und Tiittula wiederum Orientierung auf das eigene oder gemeinsame Wissen unter anderem mit dem Ausdruck *ja*. Die fremde Kultur werde auch oft als nicht normal und unerklärbar angesehen. Auch besondere Wörter, die mit gewissen

Konnotationen und Sehweisen verbunden sind, können nach Kallmeyer und Tiittula zur Perspektivierung verwendet werden. Ein Beispiel dafür stellt die Opposition der Begriffe *chaotisch* und *akkurat* dar. Außerdem können durch den Gebrauch von *einerseits-andererseits-* sowie *zwar-aber-*Konstruktionen bestimmte Perspektiven manifestiert werden. Das Einführen einer übergeordneten Perspektive, die Distanzierung von einem Stereotyp und die Bestätigung einer kollektiven Sehweise als eigene Meinung können wiederum auch mit Stereotypenkorrekturen in Verbindung gebracht werden. Es muss aber berücksichtigt werden, dass diese Phänomene ebenfalls Mittel der Perspektivierung darstellen. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 273-281.)

Kallmeyer und Tiittula weisen darauf hin, dass beim Formulieren von generellen Urteilen die Urteilsperspektive oft problematisiert wird. Dies kann unter anderem dadurch geschehen, dass der Sprecher sich selbst reguliert und sagt, dass er oder sie vorsichtig sein müsse. Der Sprecher kann auch eine schädliche negative Bewertungsabsicht explizit negieren oder einen Zwang zum Urteilen anzeigen mit einem Ausdruck des Bedauerns. Ein solcher Ausdruck kann laut Kallmeyer und Tiittula zum Beispiel *leider muss ich sagen* sein. Der Sprecher könne ebenfalls eine Zuspitzung explizit demonstrieren, Beurteilungsbedingungen wie *wenn-dann-*Konstruktionen in seine Äußerungen bringen oder betonen, dass seine eigene Sicht begrenzt ist. So muss der Sprecher keine weiteren Erklärungen für seine Feststellungen geben. Es kann gesagt werden, dass einige Methoden zur Problematisierung der Urteilsperspektive Vorsichtigkeit betonen. Dies scheint im Allgemeinen bei vielen Formulierungsmodalitäten vorzukommen. Kallmeyer und Tiittula sagen in ihrem Beitrag ebenfalls, dass inszenierendes Sprechen zusammen mit der Anforderung des generellen Urteilens Problematisierung und Vorsicht betont. Inszenierendes Sprechen bedeutet nach den Autoren eine solche Form der Produktion von Äußerungen, bei der innere Vorgänge des Sprechers gesehen werden können. Diese Vorgänge könnten unter anderem plötzliches Auftreten eines Einfalls oder Gereiztheit sein. Inszenierendes Sprechen kann meiner Ansicht nach wenigstens teilweise mit den von Schwitalla behandelten Anakoluthformen verglichen werden. (Vgl. Schwitalla 1997, 83-94; Kallmeyer & Tiittula 2003, 283-287.)

5 Zur Erforschung der mündlichen deutsch-finnischen Wirtschaftskommunikation

Ich werde in diesem Kapitel einige bisherige Beiträge zu mündlicher deutsch-finnischer Wirtschaftskommunikation exemplarisch darstellen. Ein prominentes Beispiel für die Forschung im Bereich deutsch-finnischer Wirtschaftskommunikation ist sicherlich der in dieser Arbeit schon erwähnte Zwischenbericht zum Forschungsprojekt über deutsch-finnische Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation. Es muss jedoch berücksichtigt werden, dass diese Veröffentlichung schon über 15 Jahre alt ist. In jenem

Projekt wurde auch mündliche Kommunikation besonders in Form von Verhandlungsgesprächen untersucht. Diese Gespräche wurden mit der ethnomethodologischen Konversationsanalyse erforscht, was bedeutet, dass die Gespräche in natürlichen Situationen vollständig aufgezeichnet und später transkribiert wurden. Sowohl die globalen Strukturen der Gespräche als auch interessante Punkte für deutsch-finnische Kulturunterschiede wurden in diesem Projekt analysiert. (Vgl. Deutsch-finnische Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation 1989, 84, 86.)

Im Forschungsprojekt über deutsch-finnische Kulturunterschiede wurden im Bereich mündlicher Wirtschaftskommunikation hauptsächlich solche deutsch-finnischen Kulturunterschiede erforscht, die Probleme in den analysierten Situationen verursachten. Viele finnische Befragte wiesen unter anderem auf das schnelle Sprechtempo, die reichhaltige Gestik und Mimik sowie die Deutlichkeit des Ausdrucks der Deutschen hin. Die deutschen Befragten betonten wiederum zum Beispiel das langsame Sprechtempo, die guten Sprachkenntnisse sowie das Fehlen von Gestik und Mimik bei den Finnen. In Verhandlungen waren die Deutschen nach der Ansicht der finnischen Befragten unter anderem höflicher und formaler als die Finnen, was zum Beispiel das Siezen bei den Deutschen gezeigt habe. Die mündliche Wirtschaftskommunikation verlief damals hauptsächlich auf Deutsch, und die finnischen Unternehmen verwendeten nach der Untersuchung lieber mündliche Kommunikation, während die deutschen Unternehmen schriftliche Kommunikation bevorzugten. Die Wortkargheit und andererseits auch die Direktheit der Finnen wurden zudem von den deutschen Befragten als störend angesehen. (Vgl. Deutsch-finnische Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation 1989, 90f., 113, 118, 123, 125.)

Minkkinen und Reuter weisen wiederum darauf hin, dass in Finnland im Bereich mündlicher deutsch-finnischer Wirtschaftskommunikation viele Unterrichtsmaterialien erstellt worden sind, die auf gesprächsanalytischen Forschungen basieren. Mit diesen Materialien, die in authentischen Situationen gesammelt worden sind, werden Lernende auf berufstypische Kommunikationssituationen vorbereitet. Seitdem Finnland zur EU gehört, seien auch Trainingsmaterialien zur Vorbereitung für einen Studienaufenthalt in den deutschsprachigen Ländern wichtiger geworden. (Vgl. Minkkinen & Reuter 2003, 32, 34.)

Ein anderes Beispiel für Beiträge aus diesem Bereich stellt der Bericht von Miebs dar, in dem er sogenannte höflichkeitssensible Bereiche der finnisch-deutschen Wirtschaftskommunikation behandelt. Miebs geht von seinen Erfahrungen mit unternehmensinternen Deutschkursen in Finnland aus und stellt unter anderem fest, dass die alltäglichen sprachlichen Rituale des Deutschen für die Finnen kein großes höflichkeitsrelevantes Problem seien. Dagegen bereite das Anredeverhalten der Deutschen, wie zum Beispiel das Siezen, den Finnen oft Probleme, während die Direktheit der Finnen den Deutschen auffalle. Zu den Problembereichen gehören nach Miebs auch das „Schweigen“ der Finnen, der im Vergleich zu den Finnen konfrontativere Gesprächsstil der Deutschen sowie der Mangel an Gestik und Mimik

bei den Finnen. Miebs betont jedoch, dass diese Probleme nicht nur kulturspezifischer Natur sind, sondern auch auf die sprachlichen Defizite der Finnen zurückzuführen sind. Er plädiert außerdem für ein interkulturelles Kommunikationstrainingsprogramm, in dem den Finnen unter anderem die Unterschiede im Höflichkeitsverständnis zwischen den Finnen und den Deutschen bewusst gemacht würden sowie Routineformeln geübt würden. (Vgl. Miebs 2003, 321, 325-331, 333-335, 340f.)

Auch Reuter behandelt in seinem Beitrag Kommunikationstraining der mündlichen Berufskommunikation. Er präsentiert ein dreiphasiges Trainingsmodell, das aus *Vorbereitung*, *Durchführung* sowie *Auswertung* besteht und auf gesprächsanalytischen Untersuchungen basiert. Reuter betont die Bedeutung der Beschäftigung mit authentischer Kommunikation und stellt zudem die Qualitätskriterien eines solchen Trainings vor. Schließlich behandelt er einige Kritikpunkte, die oft gegen gesprächsanalytisch fundiertes Kommunikationstraining geäußert werden. (Vgl. Piitulainen & Reuter 2003, 20f.; Reuter 2003, 345-347, 361-365.)

Reuter hat auch mit Minkkinen an einem Projekt gearbeitet, das finnisch-deutsche Unternehmenskommunikation in der Region Pirkanmaa behandelt. Im Bereich mündlicher Kommunikation haben die Autoren unter anderem festgestellt, dass Deutsch zur Jahrtausendwende seltener als noch Mitte der 90er Jahre gebraucht wurde. Deutsch zu sprechen und gesprochenes Deutsch zu verstehen gehörten zu den Problembereichen in Pirkanmaa. Genauer betrachtet ging es zum Beispiel um Probleme mit speziellem Fachwortschatz sowie Schwierigkeiten bei den Gesprächssorten Small talk, Verhandlung, Besprechung und Telefonkommunikation. Auch unter anderem die Verwendung von Deutsch als Fremdsprache, kulturspezifische Unterschiede im Bereich mündlicher Kommunikation sowie Dialekte brachten Probleme mit sich. Aus all diesem sei zu folgern gewesen, dass es in Pirkanmaa einen bedeutenden Bedarf an Sprachschulung und -beratung im Bereich finnisch-deutscher Wirtschaftskommunikation gegeben habe. (Vgl. Minkkinen & Reuter 2001, 61-63, 66f., 69f., 73f., 75ff.; Minkkinen & Reuter 2003, 37, 39f.)

Pro-gradu-Arbeiten, in denen mündliche deutsch-finnische Wirtschaftskommunikation behandelt wird, sind zum Beispiel die Arbeit von Silja Isoiitu, in der die Geschäftsverhandlung als Gesprächssorte in interkultureller Perspektive betrachtet wird, sowie die Pro-gradu-Arbeit von Taina Kohvakka, die Verständigungsprobleme in finnisch-deutschen Händlerbewertungsgesprächen als Thema hat. Isoiitu vergleicht eine deutsch-deutsche Verhandlung mit einer finnisch-deutschen Verhandlung und stellt unter anderem fest, dass es in der finnisch-deutschen Verhandlung im Gegensatz zur deutsch-deutschen keine Small-talk-Phase gibt. Dies sei zum Beispiel darauf zurückzuführen, dass in finnischen Lehrbüchern empfohlen werde, gleich am Anfang einer Verhandlung zur Sache zu kommen. Isoiitu sagt auch, dass der Finne in der analysierten Verhandlung sich nur passiv an der Gesprächssteuerung beteiligt habe, was der größte Unterschied im Argumentationsstil zwischen den zwei Kulturen war. (Vgl. Isoiitu 1999, 78f.)

Kohvakka weist wiederum darauf hin, dass die Probleme in den erforschten finnisch-deutschen Händlerbewertungsgesprächen unter anderem auf die unterschiedliche Aussprache von Wörtern sowie auf die Dialekte der Deutschen zurückzuführen sind. Die finnische Interviewerin ist nach Kohvakka zudem oft von den deutschen Interviewten unterbrochen worden, und sie hat anstatt vollständiger Sätze einzelne Wörter verwendet. Die finnische Interviewerin hat den deutschen Händlern auch nur wenige Nachfragen gestellt und sie ist als finnische Studentin nicht immer ernst genommen worden und aus diesem Grund zum Beispiel geduzt worden. Die Arbeit von Kohvakka enthält noch zahlreiche andere Problembereiche, die meiner Ansicht nach jedoch nicht auf die Interkulturalität der untersuchten Situationen zurückgeführt werden können. Diese Probleme sind allgemeinerer Natur und resultieren unter anderem aus den unterschiedlichen Wissensbeständen der Interviewerin und der Interviewten. (Vgl. Kohvakka 2003, 93-95.)

6 Fallstudie über Veränderungen und Problemstellen in der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation

6.1 Themeninterview als Befragungsmethode

Laut Hirsjärvi und Hurme sind *strukturiertes Interview*, *unstrukturiertes Interview* sowie *halbstrukturiertes Interview* die wichtigsten Interviewarten. Strukturiertes Interview bedeutet ein Interview, das mit Hilfe eines Leitfadens durchgeführt wird. In einem solchen Leitfaden sind die Formen und die Reihenfolge der Fragen schon vor dem Interview bestimmt. Mit dem Begriff des unstrukturierten Interviews beziehen sich die Autoren wiederum auf ein offenes Interview, das nach den Antworten der interviewten Personen wie eine Konversation voranschreitet. Ich werde in meiner Fallstudie das Themeninterview verwenden, das nach Hirsjärvi und Hurme zur Gruppe der halbstrukturierten Interviews gehört. (Vgl. Hirsjärvi & Hurme 2004, 43-47.)

Halbstrukturierte Interviews sind dadurch gekennzeichnet, dass ein Aspekt des Interviews schon im Voraus bestimmt ist. Dieser Aspekt kann zum Beispiel die Formulierung der Fragen sein, die allen Interviewten in derselben Form gestellt werden. Es gebe jedoch keine definitiv einheitliche Bestimmung dessen, was ein halbstrukturiertes Interview ausmacht. Hirsjärvi und Hurme konzentrieren sich in ihrem Buch auf die Interviewart Themeninterview. In diesem halbstrukturierten Interviewtyp wird die Aufmerksamkeit auf bestimmte Themen gerichtet, über die alle Interviewten befragt werden. Die jeweiligen Themen sind also der Aspekt, der schon im Voraus

festgelegt ist. In meinem Fallbeispiel sind diese Themen Angelegenheiten, die Veränderungen in der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation in drei finnischen Unternehmen betreffen. Hirsjärvi und Hurme betonen, dass mit dem Themeninterview verschiedenste Angelegenheiten erfragt werden können. Das Themeninterview sei auch eine einigermaßen neutrale Methode, weil dieser Interviewtyp weder zur qualitativen noch zur quantitativen Forschungstradition gehöre. Im Themeninterview werden laut Hirsjärvi und Hurme die Interpretationen der Interviewten sowie die Bedeutungen, die sie verschiedenen Themen zugeschrieben haben, besonders hervorgehoben. (Vgl. Hirsjärvi & Hurme 2004, 47f.)

6.2 Aussagen der Interviewten und Stereotypenkorrekturen als Indikatoren von Veränderungen sowie Formulierungsmodalitäten als Hinweise auf Problemstellen

Ich werde in dieser Arbeit Aussagen der Interviewten und die schon behandelten Stereotypenkorrekturen als Anzeiger für eventuelle Veränderungen in der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation benutzen. Dies bedeutet, dass die von den Interviewten geäußerten Kommentare zu den von mir gestellten Fragen Hinweischarakter in Bezug auf Veränderungen in der mündlichen Kommunikation haben. Es muss berücksichtigt werden, dass man auf der Basis dieses Korpus nichts Allgemeingültiges sagen kann, aber durch den Vergleich der drei Interviews sollten solche Veränderungen erkennbar werden, die nicht nur in einem Unternehmen zu sehen sind. Außerdem können Stereotypenkorrekturen zeigen, bei welchen Themen die Interviewten alte Stereotype umformulieren oder negieren. Stereotypenkorrekturen können insofern auch von Veränderungen bei verschiedenen Angelegenheiten zeugen. Stellenweise werde ich auch einige Aussagen der Interviewten mit ausgewählten bisherigen Forschungsergebnissen vergleichen, was ebenfalls Veränderungen in der mündlichen Kommunikation aufzeigen kann. Aus den Interviews geht implizit hervor, dass sich die genannten Veränderungen hauptsächlich in den 1990er Jahren sowie am Anfang des 21. Jahrhunderts vollzogen.

Verschiedene Problemstellen in der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation sollten wiederum durch die Untersuchung der schon erwähnten Formulierungsmodalitäten erkannt werden. Wenn die Interviewten bei der Frage nach bestimmten Angelegenheiten zum Beispiel unsicher sind, zögern oder Zuordnungsprobleme haben, können solche Erscheinungen darauf hinweisen, dass diese Angelegenheiten als Problemstellen interpretiert werden können. Die Formulierungsmodalitäten von mehreren Interviewten werden wie die Aussagen über die Veränderungen miteinander verglichen, damit man typische Problemstellen findet. Während die meisten Veränderungen in den 1990er Jahren und danach stattgefunden haben, sind die Problemstellen heute in den betreffenden Unternehmen zu sehen. Ich

werde außerdem die jeweiligen Veränderungen und Problemstellen immer gemeinsam im selben Kapitel behandeln.

6.3 Analyse ausgewählter Interviewstellen

6.3.1 Zu den Aktivitäten der Unternehmen im deutschsprachigen Raum

Die Transkripte der Interviews, die ich ursprünglich auf Tonband aufgenommen habe, befinden sich am Ende dieser Arbeit als Anhang 2, 3 und 4. Auf die Zeilen der Interviews wird immer mit der Abkürzung Z. sowie einem Hinweis auf den jeweiligen Anhang verwiesen. Aus dem ersten Interview geht hervor, dass das betreffende Exportunternehmen, das unter anderem als Lieferant der Papierindustrie aktiv ist, in Deutschland eigene Verkaufs- bzw. Serviceingenieure hat. Die Ingenieure, die in Deutschland tätig sind, sind Deutsche, während Österreich von Deutschland aus von einem gebürtigen Österreicher betreut wird. In Zukunft wird das Unternehmen im Süden des deutschsprachigen Gebiets, wie zum Beispiel in der Schweiz, aber auch anderswo solche Personen einstellen, die sowohl als Serviceingenieure tätig sein werden als auch besondere technische Messungen durchführen werden. Die zwei interviewten Exportassistentinnen sind seit 1996 bzw. 2002 bei diesem Exportunternehmen tätig und betreuen das deutschsprachige Gebiet so, dass die eine Exportassistentin für Süddeutschland, Österreich und die Schweiz verantwortlich ist, während die andere Assistentin für Norddeutschland und auch Belgien sowie die Niederlande die Verantwortung trägt. (Vgl. Anhang 2, Z. 1-42.)

Das Unternehmen, in dem das zweite Interview durchgeführt wurde, betreibt sowohl Export als auch Import von industriellen Motoren und Motorenteilen. Bezüglich des deutschsprachigen Raumes hat die Firma Aktivitäten in Deutschland, Österreich, in Teilen Tschechiens, wo Deutsch gesprochen wird, sowie auch in Polen. Deutschland ist das größte Importland für das Unternehmen, während Österreich das wichtigste Exportland für die Firma darstellt. Der Interviewte, der als kaufmännischer Angestellter beim Unternehmen tätig ist, arbeitet seit 1973 für diese Firma.¹ Er ist für den Einkauf von bestimmten Komponenten tätig, und die meisten Lieferanten dieser Komponenten sind in Deutschland situiert. (Vgl. Anhang 3, Z. 40-58.)

Die Firma des dritten Interviews exportiert wiederum Produkte und Testsysteme für die deutsche Autoindustrie. Die Exportmärkte des Unternehmens sind Deutschland und osteuropäische Länder, in denen deutsche Autohersteller aktiv sind. Die Firma importiert zusätzlich Produktionsmaschinen sowie Komponenten hauptsächlich aus Deutschland und aus der Schweiz. Der interviewte Geschäftsleiter arbeitet für dieses Unternehmen seit über zehn Jahren, aber er ist in der Branche seit über 25 Jahre tätig und arbeitet seitdem mit Deutschen zusammen. Der Geschäftsleiter betont außerdem,

¹ Die Information hat der Angestellte per E-Mail gesendet.

dass die Firma täglich mit der deutschen Sprache zu tun hat. Der interviewte Exportleiter arbeitet ebenfalls seit über zehn Jahren für das Unternehmen. Davor hat er in einer deutschen Firma in Finnland gearbeitet und ist auch in Deutschland tätig gewesen. (Vgl. Anhang 4, Z. 1-24.)

6.3.2 Allgemeine Veränderungen und aktuelle Problemstellen in der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation

Im ersten Interview erzählt die Exportassistentin, die seit längerer Zeit in diesem Unternehmen arbeitet, zuerst eine Geschichte über einen älteren Herrn als Antwort auf die Frage nach allgemeinen Veränderungen in der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation. Dieser gebürtige Deutsche, der vor etwa zwei Jahren mit 65 Jahren in Pension ging, war als Agent der Exportfirma in Deutschland tätig. Die Exportassistentin meint, dass zum Beispiel die von diesem Herrn verwendete Formulierungsweise von Sätzen im Vergleich zur Sprache von jüngeren Mitarbeitern ein gutes Beispiel für die Veränderungen darstelle. Obwohl die Assistentin besonders den altmodischen und komplizierten Schreibstil dieses Mannes betont, sagt sie, dass eine gewisse übermäßige Höflichkeit auch auf sein Sprechen zuträfe. (Vgl. Anhang 2, Z. 43-72.) Im folgenden Zitat (Anhang 2, Z. 50-71) ist die Stelle zu sehen, in der die erfahrenere Exportassistentin den Kommunikationsstil dieses Herrn beschreibt:

- 50 E1: no hei, meillä, mun alueella on yks tota semmonen hyvä esimerkki, koska ää,
ja also, wir, in meinem Gebiet gibt es also so ein gutes Beispiel, weil äh,
- 51 lähtiks hän nyt sit kaks vuotta sitten pois, hän täytti kuuskytviis, oli ihan
hat er nun vor zwei Jahren das Unternehmen verlassen, er ist 65 Jahre alt geworden,
er war
- 52 syntyperänen saksalainen, Saksan alueella agentti.
ein gebürtiger Deutscher, unser Vertreter im deutschen Gebiet.
- 53 I: joo
ja
- 54 E1: niin- hänen kirjeenvaihtonsa- ja sitten nää kolkyt vuotta nuorempien
ja- sein Briefwechsel- und dann der Briefwechsel von Menschen, die dreißig Jahre
jünger waren,
- 55 kirjeenvaihto, niin siin oli niin kun huomattava ero.
dazwischen gab es also einen bedeutenden Unterschied.
- 56 I: joo, entä sitten suullisessa viestinnässä, niin oliko siinä, huomasikko siinä
ja, wie war es dann in der mündlichen Kommunikation, gab es da, hast du da
- 57 mitään?
etwas bemerkt?
- 58 E1: no oli siinäki sillä tavalla, että hän muotoili ne lauseet niin ää- no hän oli hyvä

- ja, auch da hat es sowas gegeben, dass er die Sätze so äh ausformuliert hat- also er war ein gutes*
- 59 esimerkki, koska hän oli tota niin- muutenkin sillai, että hänellä kyllä
Beispiel, weil er also- auch sonst so war, das man ja bei ihm
- 60 oikoluettiin kaikki, koska hän osas saksan kielen- siis etuperin ja takape-
hat alles korrekturlesen lassen, weil er die deutsche Sprache- also in- und auswe-
- 61 perin, ja sitten kaikki välimerkit- niin me usein oikoluettiin hänellä jotain,
jos
wendig gekonnt hat, und dann alle Satzzeichen- also wir haben oft bei ihm etwas korrekturlesen lassen, wenn
- 62 oli jotain käännöstekstiä. mutta siitä ehkä tuli vähän sellanen, et jos hänen anto
es Texte zum Übersetzen gegeben hat. aber es ist vielleicht ein wenig so geworden, also wenn man ihn hat
- 63 jotain kääntää, niin siitä saatto tulla vähän niin kun semmonen vanhahtava
etwas übersetzen lassen, konnte es also ein wenig so einen altmodischen
- 64 tyyli.
Stil haben.
- 65 I: ja se oli sitten puheessakin- niin kun havaittavissa?
und das konnte man dann auch im Sprechen- also beobachten?
- 66 E1: joo, että hän, hänellä oli hyvin semmonen- ää kaiken maailman kommervenkit
ja, also er, er hatte sehr so ein- äh alle möglichen komplizierten Formulierungen
- 67 ja- ja just siinä kirjotetussa tyyliissä niin niitä hirveen pitkiä lauseita sillai, ja
und- und gerade im geschriebenen Stil also diese ellenlangen Sätze so, und
- 68 sitten jossain tuli sitten verbi- missä tuli ja [lacht].
dann hat es irgendwo das Verb- wo auch immer gegeben und [lacht].
- 69 I: joo
ja
- 70 E1: ja kauheen sellasia niin kun- mites mä nyt sanoisin, semmosia ne oli niin kun
und sehr so irgendwie- wie soll ich nun sagen, so waren sie irgendwie
- 71 vähän niin kun semmosia liiotellun kohteliaita.
ein bisschen irgendwie so übertrieben höflich.

Die Exportassistentinnen sind der Ansicht, dass die mündliche deutsch-finnische Unternehmenskommunikation heutzutage lockerer und faktenzentrierter als früher ist. Dies kann nach der jüngeren Assistentin aber auch daran liegen, dass die Exportassistentinnen heute statt mit Kunden hauptsächlich nur mit ihren Kollegen auf Deutsch telefonisch kommunizieren. Andererseits weist die ältere Exportassistentin darauf hin, dass das Kommunizieren mit den Österreichern immer noch ein wenig formelhafter als das Kommunizieren mit den Deutschen ist. Dies trifft laut ihr

hauptsächlich auf das Schreiben zu, aber auch beim Sprechen seien die Österreicher ein bisschen steif, bevor man sie gut kennt. Auf der anderen Seite gibt die Exportassistentin zu, dass die Österreicher schneller mit den Finnen per du sind und auch sonst lockerer als die Deutschen sind, wenn man sie kennen gelernt hat. (Vgl. Anhang 2, Z. 73-112.)

Im zweiten Interview sagt der Angestellte auf die Frage nach allgemeinen Veränderungen, dass die Deutschen zuerst Englisch zu sprechen versuchen. Als Sonderfall erwähnt der Interviewte technisch ausgebildete Menschen, die über verschiedene Details immer noch auf Deutsch kommunizieren, um Missverständnisse zu vermeiden. Sonst sprechen aber auch diese Menschen laut dem Angestellten Englisch, was sie vorher gar nicht gemacht hätten. Dieses Beispiel veranschaulicht relativ gut die Ansicht des Interviewten über allgemeine Veränderungen in der mündlichen Kommunikation. Der Angestellte fügt außerdem hinzu, dass das Englische die deutsche Sprache völlig ersetzen wird, was sich schon ziemlich dramatisch anhört. Speziell viele jüngere Deutsche versuchen laut dem Angestellten gar nicht, Deutsch zu sprechen, sondern sie verwenden gleich Englisch. Wenn das Deutsche gebraucht wird, seien zwischen deutschen Wörtern englische Ausdrücke zu sehen, die einfach hinzugefügt seien. Auch in der deutschen Fachsprache gibt es laut dem Interviewten englische Abkürzungen, die oft schwer zu verstehen sind. Es muss aber beachtet werden, dass der Angestellte hier über deutsche Fach*texte* und nicht über die mündliche Fachkommunikation spricht. (Vgl. Anhang 3, Z. 1-39.)

Der Angestellte erwähnt ebenfalls, dass viele Unternehmen aus den Vereinigten Staaten und aus anderen Sprachgebieten nach Deutschland gekommen sind bzw. deutsche Firmen gekauft haben. Dies habe auch Auswirkungen auf die Aktivitäten solcher Unternehmen, weil zum Beispiel englische, amerikanische oder französische Mitarbeiter für verschiedene Angelegenheiten in deutschen Firmen zuständig seien. Laut dem Angestellten kann dies auch umgekehrt passieren, und so kann unter anderem bei einem englischen Lieferanten ein Deutscher für den Verkauf verantwortlich sein. Eine solche Globalisierung hat im Endeffekt das Englische zur gemeinsamen Sprache gemacht und folglich die Bedeutung des Deutschen verringert. (Vgl. Anhang 3, Z. 60-80.)

Auch im dritten Interview erwähnt der Geschäftsleiter zuerst die zunehmende Bedeutung des Englischen als Antwort auf die Frage nach allgemeinen Veränderungen in der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation. Nach ihm hat sich die Bedeutung der deutschen Sprache also verändert. Der Exportleiter sagt wiederum, dass man sich heutzutage in der mündlichen Kommunikation viel leichter duzen kann als früher. Der Geschäftsleiter bestätigt diese Ansicht und erzählt nach einer weiteren Frage des Interviewers von einer weiblichen Person, die die betreffende Veränderung eventuell veranschaulicht. Diese Frau arbeitet bei einem deutschen Lieferanten des Unternehmens, und anfangs haben sich diese Person und der Geschäftsführer mit Frau und Herr Soundso angedet. Heutzutage verwenden sie wiederum die Kose- bzw. Vornamen. Der Geschäftsleiter fügt aber gleich hinzu, dass dies auch darauf

zurückzuführen ist, dass die betreffenden Personen sich im Laufe der Jahre besser kennen gelernt haben. Der Exportleiter weist außerdem darauf hin, dass das Duzen mit den Schweizern schon früher üblicher war als mit den Deutschen. Konversationen mit Schweizern seien freier und internationaler gewesen, während die Deutschen früher relativ steif gewesen seien. Auch hier zeigt sich wie im ersten Interview, dass das Verhalten der Deutschen von dem der Schweizer bzw. der Österreicher getrennt wird. (Vgl. Anhang 2, Z. 86-112; Anhang 4, Z. 25-78.)

Bezüglich der allgemeinen Veränderungen der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation kann festgestellt werden, dass die zunehmende Lockerheit der Kommunikation sowie die immer häufiger werdende Verwendung des Englischen die wichtigsten Veränderungen darstellen. Beide Phänomene kommen in zwei der drei Interviews vor. Es kann vielleicht gesagt werden, dass die Interviewten auf die Frage nach allgemeinen Veränderungen am Anfang der Interviews das zu Wort bringen, was ihnen als Erstes über die Veränderungen in der mündlichen Kommunikation einfällt. Solche ersten Gedanken betreffen vielleicht die wichtigsten Veränderungen in der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation.

Bezüglich der möglichen Problemstellen kann eine Stelle aus dem ersten Interview herausgegriffen werden. Obwohl der Interviewer nach Veränderungen in der mündlichen Kommunikation fragt, spricht die erfahrenere Exportassistentin über schriftliche Texte und verwendet hier als Beispiel die schon erwähnte Geschichte über den älteren Herrn. Auch nach einer Rückfrage des Interviewers zur mündlichen Kommunikation kehrt die Assistentin zurück zur schriftlichen Kommunikation. Dieses Phänomen kommt auch im zweiten Interview vor, als der kaufmännische Angestellte über die schon behandelten englischen Abkürzungen spricht. Auch diese erscheinen nach ihm in deutschsprachigen Texten. Es muss aber beachtet werden, dass Abkürzungen sowieso fast nie in Gesprächen vorkommen. Man kann annehmen, dass dieses Phänomen, über die schriftliche statt über die mündliche Kommunikation zu sprechen, darauf zurückgeführt werden kann, dass die allgemeinen Veränderungen in schriftlichen Texten leichter zu sehen sind als im mündlichen Sprachgebrauch. (Vgl. Anhang 2, Z. 43-68; Anhang 3, Z. 35-39.)

Außerdem fällt auf, dass die erfahrenere Exportassistentin im ersten Interview den schon erwähnten altmodischen Stil des älteren Mannes mit solchen Formulierungen beschreibt, die zu den von Schwitalla behandelten Heckenäusserungen gezählt werden können. Diese sind, wie schon vorher festgestellt, Vagheitsindikatoren, die oft mit Formulierungsproblemen in Verbindung gebracht werden können. (Vgl. Schwitalla 1997, 172f.; Anhang 2, Z. 62-71.) Im folgenden Zitat (Anhang 2, Z. 70-71), in dem die erfahrenere Assistentin über Sätze spricht, die der ältere Herr formuliert hat, können zum Beispiel die Formulierungen *wie soll ich nun sagen* bzw. *mites mä nyt sanoisin* sowie *irgendwie* bzw. *niin kun semmosia* solche Indikatoren sein: „und sehr so irgendwie- wie soll ich nun sagen, so waren sie irgendwie ein bisschen irgendwie so

übertrieben höflich“ bzw. „ja kauheen sellasia niin kun- mites mä nyt sanoisin, semmosia ne oli niin kun vähän niin kun semmosia liiotellun kohteliaita“.

Auch im dritten Interview kommen Formulierungen vor, die auf die Unsicherheit der Interviewten hinsichtlich der allgemeinen Veränderungen zurückgeführt werden können. Der Exportleiter verwendet Wörter wie *vielleicht* bzw. *ehkä* oder *so was* bzw. *semmosta* sowie Wiederholungen und Abbrüche, wenn er über das häufiger gewordene Duzen sowie die zunehmende Lockerheit der mündlichen Kommunikation spricht und dies mit den früheren, relativ formellen Umgangsformen vergleicht. Auch an dieser Stelle sind wie im obigen Beispiel Heckenausdrücke zu sehen, aber dazu gibt es hier die von Schwitalla behandelte Anakoluthform Wiederholung und Abbruch, die ja auf eine problematische Stelle hinweisen kann. Außerdem scheint sich der Geschäftsführer nicht ganz sicher darüber zu sein, ob der schon erwähnte Gebrauch von Vor- bzw. Kosenamen mit der weiblichen Mitarbeiterin einer deutschen Lieferantenfirma eine generelle Veränderung der Umgangsformen mit den Deutschen darstellt oder nur daran liegt, dass sich die Personen heutzutage besser kennen. (Vgl. Schwitalla 1997, 84f.; Anhang 4, Z. 31-41, 44-65.)

Insgesamt kann man feststellen, dass sich das Definieren von allgemeinen Veränderungen in der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation als problematisch erweist. Dies zeigt sich möglicherweise darin, dass in zwei Interviews die Interviewten stellenweise über die schriftliche anstatt über die mündliche Kommunikation sprechen, obwohl der Interviewer nach Veränderungen in der mündlichen Kommunikation fragt. Außerdem sind, wie schon erwähnt, in zwei Interviews Heckenausdrücke zu sehen, die auf Formulierungsschwierigkeiten hindeuten können.

6.3.3 Feedback geben

Wie schon früher in dieser Arbeit erwähnt, gibt es nach Müller (1991a) in interkultureller Kommunikation häufig Probleme mit dem Geben und Interpretieren von Feedback. Reuter und Vihusaari weisen wiederum in ihrem Beitrag über Kundenzufriedenheit in der finnisch-deutschen Unternehmenskommunikation in Anlehnung an Menz auf das Interaktionsmodell der Kommunikation hin. Dieses Konzept, das sich in der Unternehmenskommunikation als sehr nützlich erweisen könne, gehe davon aus, dass die Übereinstimmung des Gesagten mit dem Gemeinten aus Feedbackprozessen entstehe. Auf die Frage nach Veränderungen beim Geben von Feedback zwischen den Deutschen und den Finnen antwortet im ersten Interview die jüngere Exportassistentin, dass die Deutschen den Finnen oft nur dann mündliches Feedback geben, wenn etwas misslungen ist. Sie betont auch, dass mündliches Feedback telefonisch von den Deutschen nur dann gegeben wird, wenn es um eine sehr wichtige oder dringliche Angelegenheit geht. Die ältere Assistentin stellt wiederum fest, dass eigentlich keine direkten Veränderungen beim Geben von Feedback im Vergleich zur Vergangenheit zu sehen seien, sondern das Geben von Feedback hänge eher von

den Konjunkturschwankungen der Papierindustrie ab. Es gibt folglich mehr kritisches Feedback von den Deutschen, wenn die Industrie sich in der Rezession befindet. Man kann sagen, dass die Veränderungen bei dieser Angelegenheit zyklisch vorkommen. Andererseits könnte das häufige Geben von Feedback bei den Deutschen im Vergleich zu den Finnen laut der jüngeren Exportassistentin auch darauf zurückgeführt werden, dass sich die Deutschen und die Finnen in dieser Branche nicht so gut kennen, während fast alle Finnen in der Papierindustrie miteinander bekannt sind. Aus diesem Grund seien die Finnen auch beim Geben von Feedback untereinander deutlich vorsichtiger und kameradschaftlicher. (Vgl. Müller 1991a, 34f.; Reuter & Vihusaari 2005, 333; Anhang 2, Z. 134-194.)

Im zweiten Interview stellt der Angestellte fest, dass die Deutschen beim Geben von Feedback immer noch nach ihren eigenen Regeln und Handlungsweisen agieren. Bei dieser Angelegenheit sind nach der Ansicht des Interviewten keine größeren Veränderungen zu sehen. Die Handlungsweise der Deutschen war laut dem Angestellten schon früher dadurch gekennzeichnet, dass die deutschen Unternehmen eigentlich die einzigen Firmen gewesen seien, in denen ein Dokumentationssystem auf Basis der DIN-Norm verwendet wurde. Heutzutage wird nach dem Interviewten ein ähnliches System auch in englischen oder amerikanischen Unternehmen gebraucht, in denen auch sonstige Qualitätssysteme üblicher geworden sind. Es kann auf Grund von Aussagen des interviewten Angestellten gesagt werden, dass die Akkuratheit der Deutschen beim Geben von Feedback als Vorbild für Firmen aus anderen Ländern fungiert hat. (Vgl. Anhang 3, Z. 83-99.)

Der Geschäftsleiter sagt wiederum im dritten Interview über das Geben von Feedback, dass Gespräche zwischen den Finnen und den Deutschen gleichberechtigter geworden seien. Laut dem Exportleiter kann man heute den Deutschen relativ frei Feedback geben. Es muss jedoch berücksichtigt werden, dass dies auch darauf zurückzuführen ist, dass die Interviewten im Laufe der Jahre viel Erfahrung gesammelt haben und folglich von den Deutschen höher geschätzt werden. Der Exportleiter erwähnt diese Angelegenheit im Interview, und der Geschäftsführer ist auch derselben Ansicht. Andererseits bemerken die beiden Interviewten, dass das Selbstwertgefühl der Finnen im Vergleich zu früheren Jahren besser geworden ist. Aus diesem Grund könnten sich die Finnen mit den Deutschen leichter und auf derselben Ebene unterhalten. Wenn das negative Selbstwertgefühl der Finnen als Stereotyp verstanden wird, kann man sagen, dass dieses Stereotyp hier korrigiert wird. Es kann gesagt werden, dass das Verhältnis zwischen den Finnen und den Deutschen sich von einem asymmetrischen zu einem symmetrischen gewandelt hat. Bei den Interviewten sind jedoch solche Selbstregulierungen zu sehen, die Kallmeyer und Tiittula erwähnt haben. Die Interviewten sprechen ja über ihre Erfahrung, die auch eine Rolle dabei gespielt hat, dass das Geben von Feedback für die interviewten Personen leichter geworden ist. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 261; Anhang 4, Z. 79-119.)

Es kann angenommen werden, dass sich die Finnen und die Deutschen heutzutage in einem symmetrischen, aber konjunkturbedingten Verhältnis in Hinsicht auf das Geben von Feedback befinden. Allerdings sprechen nur die interviewten Personen im dritten Interview direkt über eine mögliche Veränderung in dieser Hinsicht. In jenem Unternehmen hat die Veränderung jedoch, wie erwähnt, auch persönliche Ursachen. In allen drei Interviews kommt aber die Forscheit der Deutschen beim Geben von Feedback auf irgendeine Weise zum Ausdruck.

Wenn mögliche Probleme beim Geben von Feedback betrachtet werden, kann eine Besonderheit aus dem ersten und dem dritten Interview näher analysiert werden. In diesen Interviews sind Pausen direkt nach der Frage des Interviewers über eventuelle Veränderungen beim Geben von Feedback zu sehen. Im dritten Interview fragt der Geschäftsleiter außerdem, was der Interviewer mit dem Geben von Feedback meint. Dies kann natürlich auch daran liegen, dass die Fragestellung zu verallgemeinernd und unklar ist. Auf der anderen Seite kann man sich vorstellen, dass das Geben von Feedback eine Angelegenheit darstellt, bei der Veränderungen nicht so eindeutig zu sehen sind. Es kann sein, dass die Interviewten aus diesem Grund nicht so schnell eine genaue Antwort formulieren können. Besonders im dritten Interview verwenden die Interviewten außerdem das Wort *vielleicht* bzw. *ehkä* relativ häufig, was eventuell eine gewisse Unsicherheit der Interviewten zeigt. Obwohl die interviewten Personen im dritten Interview zugeben, dass die Finnen heutzutage mit den Deutschen gleichwertiger als früher agieren, kommt dies erst relativ spät zum Ausdruck. Die Interviewten sprechen zuerst über die Wirkungen der Erfahrung, die sie in ihren Positionen gewonnen haben. Erst danach sagen sie, dass auch das Selbstwertgefühl der Finnen besser geworden ist. (Vgl. Anhang 2, Z. 134-142; Anhang 4, Z. 79-119.)

Das erste Interview enthält einige Ausdrücke, die die Vorsichtigkeit der Exportassistentinnen bezüglich dieser Frage zeigen. Diese Ausdrücke kann man mit den schon behandelten Beispielen von Kallmeyer und Tiittula vergleichen, in denen die Antworten der Interviewten bzw. die Urteilsperspektive durch Vorsichtigkeit betonende Ausdrücke relativiert werden. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 261, 263-267, 283-287.) Das folgende Zitat aus dem ersten Interview (Anhang 2, Z. 171-181) zeigt die Vorsichtigkeit der Exportassistentinnen:

- 171 I: joo. no onks siinä sitten eroo niin kun suomalaisten ja saksalaisten välillä, että
ja. gibt es da denn eigentlich einen Unterschied zwischen den Finnen und den Deutschen, also
- 172 onko saksalaiset teijän mielestä sitten niin kun- just niin kun alttiimpia
sind die Deutschen Ihrer Meinung nach denn irgendwie- also irgendwie geneigter,
- 173 tämmöstä kriittistä palautetta sitten antaan, jos menee huonosti- kun
so ein kritisches Feedback dann zu geben, wenn es schlecht geht- als
- 174 suomalaiset?

die Finnen?

- 175 E1: kun mul- mulla ei oo oikeen vertailukohtaa.
also ich- ich habe eigentlich keinen Vergleichspunkt.
- 176 E2: ei oo.
ich auch nicht.
- 177 E1: mä en oo ollu oikeastaan missään tekemisissä koskaan Suomen kaupankäynnin
ich habe eigentlich nie etwas mit dem finnischen Handel zu tun
- 178 kanssa, mutta- se, miten mulla on- mikä käsitys mulla on, niin mulla on kyllä
gehabt, aber- das, wie ich habe- was für eine Vorstellung ich habe, also ich habe ja
- 179 semmonen käsitys, että saksalaiset on herkemmin- heti
so eine Vorstellung, dass die Deutschen geneigter sind- gleich
- 180 I: tämmösissä tapauksissa, niin joo.
in solchen Fällen, ja.
- 181 E1: mm, mut se on vaan semmonen tuntuma.
ja, aber das ist nur so ein Gefühl.

Man könnte meinen, dass die Forschtheit der Deutschen beim Geben von Feedback als eine solche Angelegenheit empfunden wird, über die man nicht so gerne redet. Die Vorsichtigkeit einiger Interviewten beim Beschreiben dieser Sache könnte darauf hindeuten. Wie schon früher erwähnt, kann nach Müller (1991a) in interkultureller Kommunikation oft kein Feedback vermittelt werden oder alternativ ist das rezipierte Feedback nicht immer interpretierbar. Aus diesem Grund könnten sich die Gesprächsteilnehmer unsicher fühlen und nach einem Konsens streben. In einer interkulturellen Situation können die Deutschen den Finnen schon als zu forsch erscheinen, weil die Finnen sich eventuell unsicher fühlen. Dieses Gefühl der Unsicherheit kann zum Beispiel daran liegen, dass die Finnen nicht in ihrer Muttersprache kommunizieren können. Die Deutschen dagegen, die ihre Muttersprache verwenden können, haben die Möglichkeit, den Finnen forsch und akkurat Feedback zu geben. Vielleicht wird aus diesem Grund die Forschtheit der Deutschen von einigen Finnen als negativ angesehen, und negative Bewertungen anderer Menschen werden, wie schon erwähnt, laut Kallmeyer und Tiittula in Interviewsituationen häufig vermieden. Dies könnte die Vorsichtigkeit einiger Interviewten beim Beschreiben dieser Angelegenheit erklären. Andererseits muss beachtet werden, dass der Angestellte im zweiten Interview ohne Vorsichtigkeit betonende Ausdrücke feststellt, dass die Feedbacksysteme der Deutschen schon immer akkurat waren und es immer noch sind. (Vgl. Müller 1991a, 34f.; Kallmeyer & Tiittula 2003, 261; Anhang 3, Z. 83-99.)

6.3.4 Argumentations- und Denkweisen der Deutschen

Im ersten Interview meint die ältere Exportassistentin, dass sich die Denkweisen der Deutschen in den letzten 20 Jahren im Allgemeinen verändert hätten. Die Assistentin sagt nämlich, dass die Deutschen nicht mehr so steif sind wie früher. Hier wird das Stereotyp über die Steifheit der Deutschen korrigiert, aber die Korrektur enthält das Wort *vielleicht* bzw. *ehkä*. Diese Erscheinung zeigt eine gewisse Vorsichtigkeit und Selbstregulierung, die auch Kallmeyer und Tiittula in ihrem Beitrag erwähnen. Dies habe ich schon im Kapitel über Stereotypenkorrekturen behandelt. Auf die Vorsichtigkeit der Interviewten in dieser Frage werde ich noch genauer beim Analysieren von Formulierungsmodalitäten eingehen. Die ältere Exportassistentin gibt außerdem an, dass immer noch eine gewisse Grenze zwischen den West- und Ostdeutschen besteht, wobei die Ostdeutschen noch heute lockerer als die Westdeutschen sind. Die jüngere Assistentin wiederum betont, dass das Siezen heutzutage nicht mehr so üblich ist, wie es noch während ihrer Studienzeit unterrichtet wurde. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 261; Anhang 2, Z. 195-250.) Das folgende Zitat aus dem Interview (Anhang 2, Z. 248-263) veranschaulicht diese Angelegenheit:

- 248 E2: on se varmasti muuttunu, kun aattelee, että mä just mietin, että mulla se
es hat sich sicherlich verändert, wenn man denkt, ich denke gerade daran, dass es
- 249 varmaan johtuu paljon itsestäni, kun on niin paljon sitä toivotettu
wohl viel an mir selbst liegt, weil es so oft
- 250 opiskeluaikana ja muulloinkin, että saksalaisia pitää teititellä ja pitää muistaa
während der Studienzeit und auch sonst betont wurde, dass man die Deutschen siezen
muss und man sich daran erinnern muss
- 251 I: mm
ja
- 252 E2: niin
ja
- 253 E1: aina Herr ja Frau ja
immer Herr und Frau und
- 254 E2: niin, niin just. kaikki tällaset, niin se on jotenkin niin iskostunu tonne
ja, genau so. alles so was, es hat sich also so im Hinterkopf
- 255 takaraivoon. ja sitten esimerkiks kun mä tapasin asiakkaita- ensimmäisen
festgesetzt. und dann zum Beispiel, als ich Kunden getroffen habe- zum ersten
- 256 kerran, niin sit siellä oli semmosia jotain kolmekymppisiä mukana, niin sitten
Mal, es waren also solche etwa Dreißigjährige mit dabei, dann
- 257 mulla oli tietysti vähän, mä ajattelin, et se on kuitenkin asiakas, niin totta kai
hatte ich also natürlich ein wenig, ich dachte, dass es immerhin ein Kunde ist, also
- 258 mun täytyy sitä teititellä, vaikka se tuntu vähän hullulta, et ollaan suurin

- muss ich den natürlich siezen, obwohl es einem ein bisschen komisch vorkam, dass wir etwa*
- 259 piirtein samanikäsiä.
gleich alt sind.
- 260 I: mm
ja
- 261 E2: niin heti, heti ykski asiakas sano, että ää, tietysti sinutellaan, ja se niin kun heti,
also gleich hat ein Kunde gesagt, dass nee, natürlich duzen wir einander, und der hat eigentlich gleich,
- 262 heti alotti suoraan sen sinuttelun, et ei se välttämättä pidä ihan enää paikkaansa
gleich mit dem Duzen begonnen, es stimmt also wirklich nicht mehr unbedingt,
- 263 tosiaan se, että
dass

Andererseits weist die erfahrenere Assistentin darauf hin, dass das Siezen besonders unter älteren deutschsprachigen Kunden immer noch relativ üblich ist. Sie erzählt von einem Kunden, den die Assistentin vielleicht nach englischem Vorbild beim Vornamen anredet und umgekehrt. Trotzdem siezen sie einander, und die Exportassistentin hat das Gefühl, dass dies auch in Zukunft so bleibt. Sie ist der Ansicht, dass verschiedene Angelegenheiten mit den Deutschen besser erledigt werden können, wenn man sie siezt. Es ist nach den beiden Exportassistentinnen sicherer, die Deutschen zu siezen, bevor sie dann selbst das Duzen vorschlagen. Das Wort *hallo*, das die Deutschen heutzutage oft verwenden, bringt laut der älteren Assistentin noch zusätzliche Schwierigkeiten mit sich. Wenn die Deutschen dieses Wort zu den Assistentinnen sagen und sie mit dem Vornamen anreden, sei es oft schwierig zu bestimmen, ob man die Deutschen siezen oder duzen sollte. Die jüngere Assistentin fügt hinzu, dass die Deutschen die Assistentinnen oft ganz plötzlich ohne Vorwarnung mit Vornamen anreden, obwohl sie bislang immer von den Deutschen gesiezt und mit Frau Soundso angeredet wurden. In einer solchen Situation haben die Assistentinnen oft Angst davor, mit den Deutschen zu vertraulich zu sein. (Vgl. Anhang 2, Z. 267-331.)

Insgesamt kann man denken, dass hier ein Fall von Perspektivierung zu sehen ist, den ich im Kapitel über Stereotypenkorrekturen nach Kallmeyer und Tiittula behandelt habe. Sie stellen ja fest, dass durch die Kontrastierung von positiven und negativen Urteilen der gesamten Äußerung ein negativer Ton gegeben werden könne. Hier wird, wie schon oben erwähnt, zunächst das Stereotyp über die Steifheit der Deutschen korrigiert, indem die ältere Exportassistentin darüber spricht, wie die Deutschen während der letzten 20 Jahre lockerer geworden seien, und die jüngere Assistentin das oben zitierte Beispiel erzählt. Danach weisen die Assistentinnen jedoch auf Probleme und Vorteile hin, die das Siezen heute noch immer mit sich bringt. Dies verwässert ein

wenig die Feststellung, dass die Deutschen nicht mehr so steif wie früher seien. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 278f.)

Im zweiten Interview spricht der Angestellte über *die deutsche Verhaltensweise* bzw. *saksalainen käyttäytymismalli*, in der es seiner Ansicht nach keine Veränderungen gibt. Laut dem Interviewten ist diese Verhaltensweise unter anderem darin zu sehen, wie die Deutschen mit Reklamationen umgehen. Die Deutschen wollten nämlich exakte Definitionen und Begründungen für alles, was reklamiert wird. Außerdem müsse alles schriftlich dokumentiert sein. Qualitätssysteme, die während der letzten 10 Jahre eingeführt worden sind, setzen nach dem Angestellten sowieso voraus, dass verschiedene Angelegenheiten exakt und schriftlich dokumentiert werden. Es kann folglich gesagt werden, dass die Gründlichkeit der Deutschen für das Unternehmen vom Vorteil ist. Der interviewte Angestellte fügt noch hinzu, dass die Deutschen normalerweise nur das versprechen, was sie auch halten können. Die Deutschen können zum Beispiel zuerst die schlimmste Möglichkeit bezüglich der Lieferzeiten nennen, aber letztendlich sind sie doch schneller als anfangs versprochen. Dies sei ebenfalls von Vorteil für die Firma. (Vgl. Anhang 3, Z. 100-138.)

Der Geschäftsleiter sagt wiederum im dritten Interview, dass keine größeren Veränderungen in den Denkweisen der Deutschen zu sehen sind. Der Exportleiter konstatiert außerdem, dass die Deutschen immer noch steif seien. Die Finnen, dagegen, sind nach dem Geschäftsführer heutzutage auf demselben Niveau bzw. gleichwertig mit den Deutschen bezüglich der Konversationen, was Gespräche mit den Deutschen natürlich erleichtert. Dieses kam schon im Kapitel über das Geben von Feedback vor, wie ebenfalls die Feststellung der Interviewten, dass auch ihre Erfahrung in dieser Entwicklung eine Rolle spielt. Andererseits erwähnen sie, dass speziell die Umgangsformen von jüngeren Personen auch im Allgemeinen lockerer geworden sind. Man kann sagen, dass an dieser Stelle das Stereotyp über die Steifheit der Deutschen teilweise abgeschwächt wird, aber auch hier gibt es einschränkende Faktoren, wie im Kapitel über das Geben von Feedback. Die anfänglichen Feststellungen beider Interviewter über die Steifheit gehören selbstverständlich dazu wie auch die Auswirkungen der Erfahrung der interviewten Herren. Die von den Interviewten genannte Bedeutung der Erfahrung ist vielleicht vergleichbar mit den von Kallmeyer und Tiittula behandelten Selbstregulierungen, wie ich beim Geben von Feedback schon erwähnt habe. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 261; Anhang 4, Z. 120-181.)

Wenn die Aussagen der Interviewten im ersten und dritten Interview mit einigen ausgewählten Ergebnissen bisheriger Forschungen zu mündlicher deutsch-finnischer Wirtschaftskommunikation verglichen werden, kann man sagen, dass die Deutschen heute im Geschäftsleben etwas weniger formell als früher sind. Auf der anderen Seite muss natürlich berücksichtigt werden, dass in diesen Interviews auch Äußerungen zu sehen sind, die gegen diese Behauptung sprechen. Dies zeigt sich in den obigen Abschnitten. Auch im zweiten Interview spricht der kaufmännische Angestellte eigentlich nur über die Gründlichkeit und Exaktheit der Deutschen. In diesem Interview

gibt es keine Aussagen, die darauf hinweisen würden, dass sich die Denkweisen der Deutschen irgendwie verändert hätten. Insgesamt kann man jedoch feststellen, dass in der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation wenigstens teilweise eine Wende zu zunehmender Lockerheit bezüglich der Denkweisen der Deutschen zu beobachten ist. Dafür sprechen auch die Aussagen der Interviewten im Kapitel über die allgemeinen Veränderungen. Zum Beispiel im Beitrag von Minkkinen und Reuter über finnisch-deutsche Unternehmenskommunikation in der Region Pirkanmaa kann man ähnliche Aussagen über die zunehmende Lockerheit der Kommunikation finden. Es muss jedoch beachtet werden, dass im Werk von Minkkinen und Reuter die Lockerheit der Kommunikation und nicht die Lockerheit der Denkweisen behandelt wird. (Vgl. Minkkinen & Reuter 2001, 74f.)

Auch einige Formulierungsmodalitäten der Interviewten zeugen davon, dass die Denk- bzw. Argumentationsweisen der Deutschen eine zwiespältige Angelegenheit darstellen. Zum Beispiel im ersten Interview fragt der Interviewer nach möglichen Veränderungen der Denkweisen und verwendet den schon erwähnten älteren Mann als Beispiel. Obwohl die Formelhaftigkeit der Umgangsformen dieses Herrn schon in der Fragestellung auftaucht, kann die ältere Exportassistentin nicht sofort sagen, ob sich die Denkweisen von jüngeren Generationen im Vergleich zu diesem Mann verändert hätten. An dieser Stelle ist eine Pause zu sehen, wie auch im dritten Interview nach der Frage über eventuelle Veränderungen der Denkweisen. Als die erfahrenere Assistentin im ersten Interview über die Lockerheit der Menschen aus der ehemaligen DDR spricht, fragt der Interviewer sie, ob dieser Unterschied noch heute zu sehen sei. Auch hier gibt es eine Pause, bevor die Assistentin feststellt, dass die Deutschen *vielleicht* bzw. *varmaan* nicht mehr so steif seien wie früher. Dies habe ich schon oben im Zusammenhang mit den Veränderungen behandelt. (Vgl. Anhang 2, Z. 195-237; Anhang 4, Z. 120-124.)

Im ersten Interview kommen auch andere Indikatoren vor, die auf eine gewisse Vorsichtigkeit zum Beispiel bezüglich des Siezens und auf eine mögliche Perspektivierung bei den Interviewten hindeuten. Zu solchen, bei den Assistentinnen beobachtbaren Ausdrücken gehören unter anderem *ich habe nun ein wenig schlechte Vergleichspunkte* bzw. *mulla on nyt vähän huonoja vertailukohtia*, *ich denke gerade darüber nach* bzw. *mutta mä mietin sitä*, *andererseits muss ich sagen* bzw. *toisaalta mun täytyy sanoo* sowie *mir kommt vor* bzw. *musta tuntuu*. Solche Ausdrücke können mit jenen Rahmensätzen verglichen werden, die nach Kallmeyer und Tiittula als Vagheitsindikatoren fungieren können. Ein solcher Satz kann zum Beispiel *ich glaube* sein, wie ich schon vorher geschrieben habe. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 271; Anhang 2, Z. 210-331.)

Andererseits muss beachtet werden, dass es in den Interviews auch solche Äußerungen gibt, die sehr präzise und ohne Vorsichtigkeit die Denk- und Argumentationsweisen der Deutschen beschreiben. Zum Beispiel im zweiten Interview stellt der Angestellte nach der Frage des Interviewers relativ deutlich und sehr formelhaft fest, dass der Deutsche

ein Deutscher sei. Hier werden die Deutschen aus einer Perspektive betrachtet, die das alte Stereotyp über die Gründlichkeit und Exaktheit der Deutschen zu bestätigen scheint. Auch sonst sind im zweiten Interview kaum solche Formulierungen zu sehen, die auf Probleme bei dieser Angelegenheit hindeuten würden. Im dritten Interview gibt es auf der anderen Seite wiederum, wie oben erwähnt, eine Pause nach der Frage des Interviewers über die Denkweisen der Deutschen. Auch sonst sind in diesem Interview einige Erscheinungen zu betrachten, die eine gewisse Vorsichtigkeit der Interviewten zeigen. Der Geschäftsleiter verwendet zum Beispiel das Wort *vielleicht* bzw. *ehkä*, als er darauf hinweist, dass es eventuell leichter geworden sei, mit den Deutschen auf derselben Ebene zu diskutieren. Andererseits verwendet er jedoch Äußerungen, die ebenfalls dem oben genannten alten Stereotyp über die Gründlichkeit und Exaktheit der Deutschen entsprechen. (Vgl. Anhang 3, Z. 100-138; Anhang 4, Z. 120-166.) Das folgende Zitat aus dem dritten Interview (Anhang 4, Z. 125-132) zeigt dieses Phänomen:

- 125 G: en mä, mä sanoin viimekskin, sanoin saman, (et) saku on saku [lacht], vaikka
ich weiß nicht, ich habe schon das letzte Mal gesagt, dasselbe gesagt, dass der Deutsche ein Deutscher [lacht]
- 126 E: jä- [lacht]
ste- [lacht]
- 127 G: voissa paistais
ist und bleibt
- 128 E: jäykkä
steif
- 129 G: että se on tota, ei siinä paljon oo
also das ist, da gibt es nicht viele
- 130 E: mm
ja
- 131 G: tullu ehkä sillä lailla mun mielestä.
vielleicht so Veränderungen meiner Meinung nach.
- 132 E: mm
ja

Alles in allem kann man meinen, dass die Denk- und Argumentationsweisen der Deutschen eine Angelegenheit darstellen, die heute einigen Finnen als ein wenig unklar erscheint. Das Problem liegt vielleicht darin, dass die Denkweisen der Deutschen und somit auch die Kommunikation mit den Deutschen lockerer geworden sind, aber andererseits sind unter anderem das Siezen der Deutschen sowie eine gewisse Formelhaftigkeit bei den Deutschen noch heute relativ üblich. Man könnte denken, dass

die Denkweisen der Deutschen den Finnen heutzutage problematischer als früher erscheinen. Während zum Beispiel das Siezen früher die Norm war, scheint es heute oft so zu sein, dass man nicht immer weiß, ob man speziell die jüngeren Deutschen siezen oder duzen sollte. Auch sonst gibt es vielleicht keine bestimmte Grenze zwischen formellem und lockerem Verhalten, was für die Finnen problematische Situationen in mündlicher deutsch-finnischer Unternehmenskommunikation verursachen kann.

6.3.5 Zurückführbarkeit von Schwierigkeiten auf sprachliche und kulturelle Unterschiede

Auf die Frage danach, ob die eventuellen Schwierigkeiten der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation eher auf sprachliche oder kulturelle Unterschiede zurückzuführen sind, antwortet die jüngere Exportassistentin im ersten Interview folgendermaßen: Obwohl Finnland und Deutschland einander kulturell nahe ständen, seien die Organisationen in Deutschland hierarchischer als in Finnland. Dies kann mit der angeblichen Formalität der Deutschen verglichen werden, die im vorigen Kapitel zu sehen ist. Die jüngere Assistentin weist darauf hin, dass man oft nicht weiß, wie man sich zum Beispiel deutschen Managern gegenüber verhalten sollte, weil es im betreffenden finnischen Exportunternehmen üblich ist, Manager mit Kosenamen anzureden. Die ältere Assistentin meint, dass es in dieser Angelegenheit eigentlich keine Veränderungen gebe, weil die deutschen Organisationen schon immer relativ hierarchisch gewesen seien. (Vgl. Anhang 2, Z. 332-367.)

Obwohl die Schwierigkeiten folglich eher auf die Kultur als auf die Sprache zurückzuführen sind, hat eine solche Hierarchie laut den beiden Assistentinnen auch Auswirkungen auf die Sprache. Die Assistentinnen weisen darauf hin, dass man oft am Ende eines relativ lockeren Telefongesprächs *tschüß* zu den Deutschen sagt. Die Deutschen wiederum können als Antwort zum Beispiel *auf Wiederhören* sagen, was bei den Finnen das Gefühl verursacht, zu vertraulich zu den Deutschen gewesen zu sein. Auch die Angestellten von Telefonzentralen deutscher Unternehmen sind nach der erfahreneren Exportassistentin viel formeller als ihre finnischen Kollegen, was ebenfalls auf kulturelle Unterschiede zurückzuführen ist. (Vgl. Anhang 2, Z. 368-424.) Auf Grund des ersten Interviews scheint es, dass die meisten Probleme der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation ursprünglich an kulturellen Unterschieden liegen, und in dieser Angelegenheit gibt es kaum Veränderungen.

Der kaufmännische Angestellte sagt wiederum im zweiten Interview, dass Schwierigkeiten bzw. Konflikte in der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation größtenteils kulturellen Unterschieden entstammen. Laut dem Interviewten sind in der Sprache immer Mittel vorhanden, mit denen verschiedene Angelegenheiten zum Ausdruck gebracht werden können. Zu solchen Mitteln könnten zum Beispiel die Verwendung von Umschreibungen oder der Gebrauch einer anderen Sprache gehören. Auf die Frage nach eventuellen Veränderungen bei dieser Angelegenheit antwortet der Angestellte, dass die Deutschen internationaler geworden

sein. Der Interviewte gibt keine weiteren Begründungen oder Erklärungen für diese Aussage. Trotzdem kann man annehmen, dass eine solche Internationalisierung Schwierigkeiten oder Konflikte in der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation verringert hat. (Vgl. Anhang 3, Z. 139-160.)

Im dritten Interview stellt der Geschäftsleiter ebenfalls fest, dass Schwierigkeiten meistens an kulturellen Unterschieden liegen. Er sagt, dass es nur selten solche Situationen gibt, in denen die Finnen die deutschen Gesprächspartner nicht verstehen würden. Sowohl der Geschäftsleiter als auch der Exportleiter sind der Ansicht, dass eigentlich keine Veränderungen bei dieser Angelegenheit stattgefunden haben. (Vgl. Anhang 4, Z. 182-202.)

Wenn die Aussagen der Interviewten in allen drei Interviews analysiert werden, kann man zu der Feststellung kommen, dass die auftretenden Probleme der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation eher kulturspezifischer als sprachspezifischer Natur sind. Außerdem spricht lediglich der Angestellte vom zweiten Interview über Veränderungen bei dieser Angelegenheit, und auch er erwähnt nur allgemein, dass die Deutschen internationaler geworden seien. Dies kann man oben sehen. Wenn man dieses Ergebnis zum Beispiel mit dem oben behandelten theoretischen Ansatz vergleicht, merkt man, dass es hier Unterschiede gibt. Im Kapitel über interkulturelle Kommunikation in der Wirtschaft habe ich auf die Theorie der kommunikativen Kodes von John Gumperz hingewiesen, die im Werk über deutsch-finnische Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation behandelt wird. Nach dieser Theorie ist es so, dass Schwierigkeiten bei interkultureller Kommunikation hauptsächlich an sprachlichen Unterschieden liegen. In der Theorie von Gumperz wird behauptet, dass die sozialen Bedeutungen von konventionalisierten sprachlichen und ebenfalls nichtsprachlichen Signalen in interkultureller Kommunikation nicht angemessen interpretiert werden können. (Vgl. Deutsch-finnische Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation 1989, 20f., 78.)

Die Interviewten vom zweiten und dritten Interview scheinen dagegen der Auffassung zu sein, dass es in der Sprache immer Mittel gibt, mit denen verschiedenste Angelegenheiten ausgedrückt werden können. Auch im ersten Interview stellen die Exportassistentinnen fest, dass die kulturellen Unterschiede Auswirkungen auf die Sprache haben könnten. Hier fungieren die kulturellen Unterschiede also ebenfalls als Auslöser für Probleme auf der Ebene der Sprache. Dies zeigt sich nach ihnen unter anderem darin, dass die Finnen im Gespräch mit den Deutschen leicht solche Wörter benutzen, die bei den deutschen Gesprächspartnern den Eindruck zu großer Vertraulichkeit verursachen können. Diese Erscheinungen habe ich oben schon behandelt. Auf der anderen Seite muss natürlich berücksichtigt werden, dass die von Gumperz behandelten sozialen Bedeutungen von konventionalisierten sprachlichen und nichtsprachlichen Signalen auch kulturelle Hintergründe haben und somit nicht nur an einzelnen Sprachen liegen. (Vgl. Deutsch-finnische Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation 1989, 20, 78f.)

In der ebenfalls schon erwähnten Theorie der ethnischen Grenzen von Barth und McDermott werden bestimmte ethnische Gruppen wiederum voneinander unterschieden, was noch mehr die Rolle von kulturellen Faktoren betont. Im Bericht über höflichkeitssensible Bereiche der finnisch-deutschen Wirtschaftskommunikation, der auch schon behandelt wurde, weist Miebs darauf hin, dass verschiedene Probleme sowohl kulturspezifisch sein können als auch an den sprachlichen Defiziten der Finnen liegen können. Auch Reuter und Minkkinen stellen in ihrem Projekt über finnisch-deutsche Unternehmenskommunikation in der Region Pirkanmaa fest, dass kulturspezifische Unterschiede in mündlicher Kommunikation Probleme mit sich bringen können. Hier zeigt sich also, dass nicht nur sprachspezifische, sondern auch kulturelle Faktoren Probleme in interkultureller Kommunikation auslösen können. In den von mir geführten Interviews kommen die von Miebs erwähnten sprachlichen Defizite der Finnen nicht zur Sprache, aber sonst stimmen die Ergebnisse der Interviews mit den zitierten Beiträgen ziemlich weit überein. (Vgl. Deutsch-finnische Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation 1989, 21f., 78; Miebs 2003, 340; Minkkinen & Reuter 2003, 40.)

Wenn Formulierungsmodalitäten bei dieser Angelegenheit näher betrachtet werden, merkt man, dass im ersten Interview zwei Pausen nach zwei Fragen zu sehen sind. Als der Interviewer zunächst danach fragt, ob die eventuellen Schwierigkeiten auf sprachliche oder kulturelle Unterschiede zurückzuführen sind und ob bei dieser Angelegenheit möglicherweise Veränderungen stattgefunden haben, gibt es eine Pause, bevor die Assistentinnen die Frage beantworten. Die Antwort enthält jedoch keine Aussagen über die eventuellen Veränderungen, und aus diesem Grund fragt der Interviewer erneut nach den Veränderungen. Auch hier ist eine Pause zu betrachten, bevor die Assistentinnen feststellen, dass sie eigentlich keine Veränderungen bemerkt haben. Die Pausen können darauf hindeuten, dass die Assistentinnen nicht sofort die Ursache der eventuellen Schwierigkeiten nennen können. Für diese Vermutung würde auch die Tatsache sprechen, dass die ältere Exportassistentin zunächst *ich weiß nicht* bzw. *en mä tiä* auf die Frage nach der Ursache der Schwierigkeiten antwortet. Danach stellt die jüngere Assistentin fest, dass Finnland und Deutschland einander kulturell nahe ständen, aber die deutschen Organisationen trotzdem viel hierarchischer seien als die finnischen Firmen. (Vgl. Anhang 2, Z. 332-356.)

Nach dieser Stelle sprechen die Assistentinnen hauptsächlich über die kulturellen Unterschiede sowie die Hierarchie der Deutschen, was mit dem anfänglichen Kommentar der jüngeren Assistentin über die kulturelle Nähe der Länder ein wenig im Widerspruch steht. Man könnte sich natürlich vorstellen, dass die jüngere Exportassistentin auch selbst diese Widersprüchlichkeit bemerkt und ohne Korrektursignale ihre Aussage korrigiert, indem sie auf die Hierarchie der deutschen Organisationen hinweist. Laut Schwitalla können solche Korrekturen an inhaltlichen Widersprüchlichkeiten erkannt werden, was hier der Fall sein könnte. Andererseits ist die Widersprüchlichkeit an dieser Stelle nicht so deutlich, und außerdem können zwei Länder durchaus im Allgemeinen einander kulturell nahe stehen und trotzdem

Unterschiede unter anderem in der Hierarchie von Organisationen aufweisen. Später im ersten Interview sprechen die Assistentinnen auch von der schon erwähnten Formalität einiger Angestellten von Telefonzentralen deutscher Firmen. An dieser Stelle ist vielleicht die von Kallmeyer und Tiittula behandelte Linearisierung zu sehen. Im Beispiel von Kallmeyer und Tiittula wird, wie früher erwähnt, zuerst eine Auffälligkeit auf der finnischen Seite thematisiert, im Vergleich zu der die deutsche Seite dann als Normalfall betrachtet wird. Hier ist eventuell der umgekehrte Fall zu sehen, weil im Interview zuerst über das formelle Verhalten der deutschen Angestellten erzählt wird und danach über die Lockerheit der Telefonzentrale des betreffenden finnischen Exportunternehmens gesprochen wird. Als die Interviewten die Hierarchie der deutschen Unternehmenskultur erläutern, kommen in ihrer Sprache jedoch solche Ausdrücke vor, die auf eine gewisse Vorsichtigkeit hinweisen. Die Assistentinnen verwenden zum Beispiel relativ oft das Wort *vielleicht* bzw. *varmaan* oder *ehkä*, was die behauptete Hierarchie der deutschen Unternehmen ein wenig abschwächt. (Vgl. Schwitalla 1997, 86; Kallmeyer & Tiittula 2003, 277; Anhang 2, Z. 340-424.)

Im zweiten Interview antwortet der Angestellte auf die Frage des Interviewers relativ stockend. Es muss natürlich beachtet werden, dass die Sprechweise des Angestellten vom zweiten Interview meiner Ansicht nach auch im Allgemeinen stockender ist als die der anderen Interviewten. Trotzdem sind an dieser Stelle meiner Meinung nach besonders viele Abbrüche sowie Ausdrücke wie *also* bzw. *no* oder *niin kun*, *äh* bzw. *ää* und *vielleicht* bzw. *ehkä* zu sehen. Wie ich schon vorher erläutert habe, kann stockendes Sprechen laut Schwitalla signalisieren, dass man das zu Sagende mühsam hervorbringt. Dies kann nach Schwitallas Auffassung darauf zurückgeführt werden, dass es um heikle oder unangenehme Angelegenheiten geht. Es ist möglich, dass die auftretenden Probleme der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation nach der Auffassung des Interviewten ein Thema darstellen, über das nicht so gerne gesprochen wird. Der Angestellte will vielleicht die Problemstellen der mündlichen Kommunikation ein wenig abschwächen. Dies kann mit der eventuellen Abschwächung der Aussage über die Hierarchie von deutschen Unternehmen verglichen werden, die oben bei der Analyse des ersten Interviews zu beobachten ist. (Vgl. Schwitalla 1997, 93f.; Anhang 3, Z. 139-161.) Im folgenden Zitat aus dem zweiten Interview (Anhang 3, Z. 144-154) ist das stockende Sprechen des interviewten Angestellten relativ gut zu sehen:

- 144 K: ää no- ihan- no ne- ne ää ristiriidat, mitä tulee, et ei ymmärretä toista, ne tulee
äh also- also- also die- die äh Konflikte, die vorkommen, dass man den Anderen nicht versteht, die liegen
- 145 kyllä kulttuuris- kulttuurillisista taustoista. kun kielellisesti- löytyy aina keino
ja an kultu- kulturellen Hintergründen. sprachlich wiederum- gibt es immer Mittel,
- 146 ilmasta asiast, jos ei nyt joillakin määrätyillä sanoilla, niin sitten joillakin ää

die Dinge auszudrücken, wenn nicht mit gewissen Wörtern, dann mit irgendwelchen äh

147 kiertoilmauksilla.

Umschreibungen.

148 I: joo

ja

149 K: tai sitten käyttämällä sitten sopivasti joitakin muita

oder dann so, dass man dann passend irgendwelche anderen gebraucht

150 I: joo

ja

151 K: muuta kieltä tai- tai- joitakin muita, muita konsteja, mut ne- ehkä, ehkä jonkin

eine andere Sprache oder- oder- irgendwelche anderen, anderen Mittel, aber die- vielleicht, vielleicht ein

152 () lievät konfliktit, niin ne- () tulee kyllä tällasista kulttuurillisista eroista, et,

() leichten Konflikte, also die- () liegen ja an solchen kulturellen Unterschieden, dass,

153 et ei välttämättä ymmärretä, miks tuo toinen nyt ajattelee asian tällä tavalla,

dass man nicht unbedingt versteht, warum der Andere nun die Sache so begreift,

154 kun me niin kun tarkotettiin toista.

während wir (also) etwas Anderes gemeint haben.

Im dritten Interview gibt es dagegen keine besonderen Formulierungsmodalitäten, die auf gewisse Abschwächungen oder Vorsichtigkeit hindeuten würden. Hier stellen der Geschäftsleiter und der Exportleiter sehr deutlich ohne Zögern fest, dass die Schwierigkeiten der mündlichen Kommunikation kulturellen Unterschieden entstammen. Insgesamt kann man auf Grund der behandelten Formulierungsmodalitäten bei dieser Angelegenheit denken, dass das Definieren der Ursache von Problemen einigen Interviewten schwer fällt. Im ersten und zweiten Interview werden, wie erwähnt, die Hierarchie der Deutschen bzw. die Problemstellen der mündlichen Kommunikation ein wenig abgeschwächt, obwohl die Interviewten meinen, dass die Problemstellen ziemlich eindeutig an kulturellen Unterschieden liegen. Auf der anderen Seite darf man nicht vergessen, dass im dritten Interview eigentlich keine Formulierungsmodalitäten zu sehen sind, die auf Probleme beim Definieren dieser Angelegenheit hinweisen würden. (Vgl. Anhang 4, Z. 182-202.)

6.3.6 Verwendungshäufigkeit der deutschen Sprache sowie Sprechgeschwindigkeit

Im ersten Interview stellen beide Exportassistentinnen fest, dass die Verwendung der mündlichen deutschen Sprache in den letzten Jahren im betreffenden Unternehmen abgenommen hat. Dies liege hauptsächlich daran, dass das Kommunizieren mit E-Mails

immer häufiger geworden sei. Der Gebrauch des Englischen hat dagegen nicht zugenommen, aber die Verwendung von E-Mails hat vor allem das Telefonieren und auch das Senden von Faxen reduziert. Besonders dann, wenn es sich um eine schwierige Angelegenheit handelt, ist es laut den Assistentinnen leichter, den Deutschen E-Mails zu schreiben. Die ältere Exportassistentin betont zudem, dass die E-Mails auch als konkrete Dokumente von wichtigen besprochenen Angelegenheiten fungieren. Die jüngere Assistentin weist auch darauf hin, dass eine bestimmte Angelegenheit mit einer E-Mail sofort erledigt werden kann, während man im Falle des Telefonierens so lange warten muss, bis die Person antwortet, mit der man Kontakt aufzunehmen versucht. Als der Interviewer nach möglichen Veränderungen in der Sprechgeschwindigkeit fragt, stellt die erfahrenere Exportassistentin fest, dass sie keine Veränderungen bei dieser Angelegenheit bemerkt hat. Danach beginnt sie über ihre privaten Erfahrungen mit neuen modischen Wörtern zu erzählen. Beide Assistentinnen stellen aber fest, dass solche Wörter kaum in der Unternehmenskommunikation der Firma vorkommen. (Vgl. Anhang 2, Z. 425-510.)

Der kaufmännische Angestellte konstatiert wiederum im zweiten Interview, dass im betreffenden Unternehmen der Gebrauch der mündlichen deutschen Sprache ebenfalls seltener geworden ist. Der Interviewte sagt, dass die früheren Generationen so ausgebildet waren, dass sie in der Schule das Deutsche hauptsächlich mit Wortlisten und Grammatik gelernt hätten. Dies habe das Interesse an der Sprache vermindert, während der Unterricht des Englischen, das seit den 60er Jahren in den finnischen Schulen immer wichtiger geworden sei, viel praxisnaher gewesen sei. Außerdem spielte die deutsche Sprache nach dem Interviewten bis in die 60er Jahre im finnischen Fremdsprachenunterricht eine dominante Rolle. Dies war auch der Grund dafür, dass viele frühere Mitarbeiter des Unternehmens besser Deutsch konnten als die heutige Generation. Auch die Verwendung von E-Mails hat laut dem Angestellten die mündliche Kommunikation, wie zum Beispiel das Telefonieren, seltener gemacht. Der Interviewte schreibt relativ viele E-Mails auf Deutsch, aber er gebraucht auch heute die mündliche deutsche Sprache auf Dienstreisen in Deutschland und auch in Tschechien mit älteren Personen. So könne er den Deutschen, in diesem Fall den deutschen Verkäufern von industriellen Produkten, zeigen, dass er Interesse für die deutsche Kultur hat, was eventuell zu einem näheren Kontakt mit den Deutschen führe. Die Verwendung des mündlichen Deutsch verbessert nach dem Angestellten ebenfalls die Ergebnisse von Geschäftsverhandlungen. Auch normale Deutsche, mit denen der Interviewte keine Geschäftsbeziehungen hat, sprechen laut ihm lieber Deutsch als Englisch und sind daran interessiert, dass ein Ausländer mit ihnen Deutsch spricht. (Vgl. Anhang 3, Z. 161-229.)

Bezüglich der eventuellen Veränderungen in der Sprechgeschwindigkeit stellt der Angestellte fest, dass die deutschen Jugendlichen sehr schnell sprechen und verschiedene Slangwörter verwenden. Dies kann mit den Kommentaren der älteren Exportassistentin über die neuen modischen Wörter verglichen werden. Der Interviewte fügt im zweiten Interview hinzu, dass hinter dieser Erscheinung ein

Generationsunterschied von 20 bis 30 Jahren im Vergleich zu ihm selbst steht. Im Laufe der Zeit habe sich die Alltagssprache viel verändert, und außerdem basierten die Deutschkenntnisse des interviewten Angestellten auf dem, was in der finnischen Schule in den 60er Jahren unterrichtet wurde. Auf der anderen Seite sagt der Interviewte, dass die Finnen Deutsch immer noch langsam sprechen, was das Verstehen laut ihm erleichtert. Die Deutschen dagegen reagierten auf das langsame Sprechen der Finnen mit ihrer normalen Sprechgeschwindigkeit und ihren eigenen Dialekten. Andererseits gibt der Angestellte zu, dass ein Teil der Deutschen zuerst die Standardsprache ein wenig langsamer spricht, aber wenn diese Deutschen mehr Interesse für das Gesprächsthema bekommen, wird ihr Sprechen schneller und undeutlicher. Als positiv erwähnt der Interviewte, dass die Deutschen die Finnen schon auf Grund von halben Sätzen verstehen. Der Angestellte meint, dass die Deutschen zum Beispiel im Vergleich zu den Engländern an Gesprächen aktiv teilnehmen. Die Deutschen zeigten den finnischen Gesprächspartnern sehr deutlich, dass sie eine bestimmte Angelegenheit verstanden haben. (Vgl. Anhang 3, Z. 230-277.)

Auch im dritten Interview konstatiert der Geschäftsleiter, dass der Gebrauch der mündlichen deutschen Sprache in der Unternehmenskommunikation seltener geworden ist. Der Geschäftsführer weist darauf hin, dass das Englische heutzutage die dominante Sprache sei. Das betreffende Unternehmen ist, wie schon früher erwähnt, unter anderem als Lieferant der deutschen Autoindustrie aktiv. Auf diese Branche habe die Globalisierung sehr große Auswirkungen gehabt, weil die meisten Produktionseinheiten der Industrie heutzutage in Osteuropa seien. In diesen Ländern sprechen die Menschen laut dem Geschäftsleiter ihre Muttersprachen sowie das Englische. Hier sieht man einen interessanten Unterschied zu den Aussagen des Angestellten vom zweiten Interview. Er hat ja gesagt, dass er auf Dienstreisen in Tschechien mit älteren Personen Deutsch spricht. Man kann annehmen, dass die Menschen, die in der „deutschen“ Autoindustrie in Osteuropa arbeiten und kein Deutsch können, jüngere Personen sind. Dies geht aus dem dritten Interview jedoch nicht direkt hervor. Der Exportleiter fügt wiederum hinzu, dass die Verwendung von E-Mails das Telefonieren weniger häufig gemacht hat. Diese Angelegenheit kommt ebenfalls im ersten und zweiten Interview zur Sprache. Der Geschäftsleiter betont außerdem, dass sowohl er als auch der Exportleiter besser Deutsch als Englisch sprechen und schreiben. Wenn sie Englisch so gut wie Deutsch könnten, würden sie nach dem Geschäftsleiter die englische Sprache häufiger gebrauchen. In diesem Fall wären sie laut dem Exportleiter auf demselben Niveau wie die Deutschen, weil weder die eine noch die andere Seite ihre Muttersprache verwenden könnte. Über die Sprechgeschwindigkeit sagen die Interviewten, dass sie keine Veränderungen bemerkt haben. Sie erwähnen einen Mitarbeiter einer anderen Firma, der anscheinend sehr schnell spricht. Dieser Fall sei jedoch personenabhängig, und so wollen die Interviewten keine Generalisierungen machen. (Vgl. Anhang 4, Z. 203-260.)

Alles in allem kann festgestellt werden, dass die Verwendung des mündlichen Deutsch vor allem wegen der Verbreitung von E-Mails abgenommen hat. Speziell das Telefonieren ist durch diese Entwicklung seltener geworden. Diese Veränderungen

werden in allen Interviews erwähnt. Die mündliche deutsche Sprache wird auch deswegen seltener als früher gebraucht, weil das Englische immer beliebter wird. Es muss jedoch berücksichtigt werden, dass auf die Rolle des Englischen nur im zweiten und dritten Interview hingewiesen wird. Im ersten Interview wird der Einfluss der englischen Sprache dagegen gar nicht erwähnt. Auch in einigen früheren Untersuchungen hat man festgestellt, dass der Gebrauch der mündlichen deutschen Sprache zugunsten des Englischen abgenommen hat. Diese Entwicklung, hinter der die Globalisierung steht, wird also ebenfalls in zwei Interviews thematisiert.

In der Sprechgeschwindigkeit scheinen die Veränderungen auf Grund der Interviews nicht so deutlich auszufallen. Nur im zweiten Interview gibt der Angestellte zu, dass jüngere Deutsche schneller als ältere sprechen. Dieses Phänomen ist vielleicht damit in Zusammenhang zu bringen, dass die Deutschen heutzutage neue modische Wörter bzw. Slangwörter benutzen. Im ersten Interview erwähnt die ältere Exportassistentin ja den Gebrauch von modischen Wörtern, als der Interviewer sie nach möglichen Veränderungen in der Sprechgeschwindigkeit fragt. Es muss allerdings beachtet werden, dass solche Wörter nach der Assistentin in der Unternehmenskommunikation nicht auftauchen. Dagegen ist der Angestellte vom zweiten Interview der Auffassung, dass die Verwendung von Slangwörtern, die er erwähnt, auch auf die Unternehmenskommunikation Auswirkungen hätte. In der seiner Ansicht nach langsamen Sprechgeschwindigkeit der Finnen hat der Angestellte vom zweiten Interview wiederum keine Veränderungen bemerkt, und in anderen Interviews kommt diese Angelegenheit gar nicht vor. Im Werk über deutsch-finnische Kulturunterschiede vom Jahre 1989 haben viele finnische Befragte, wie schon früher erwähnt, das schnelle Sprechtempo der Deutschen erwähnt und die deutschen Befragten wiederum das langsame Sprechtempo der Finnen betont. Auf Grund des zweiten Interviews könnte man schließen, dass sich daran nichts geändert hat. Dies darf man aber nicht generalisieren, weil es im ersten und dritten Interview keine genauen Aussagen über diese Angelegenheit gibt. (Vgl. Deutsch-finnische Kulturunterschiede 1989, 113.)

Wenn eventuelle Problemstellen anhand von Formulierungsmodalitäten bei dieser Angelegenheit analysiert werden, sind im ersten Interview nicht viele Erscheinungen zu sehen, die auf Probleme hinweisen würden. Allerdings gibt es in diesem Interview zwei Pausen, als der Interviewer nach Veränderungen in der Sprechgeschwindigkeit fragt. Nach der ersten Pause konstatiert die ältere Exportassistentin, dass ihr keine Veränderungen eingefallen sind, und nach dieser Antwort ist die zweite Pause zu sehen. Nach der zweiten Pause beginnt die Assistentin dann über ihre privaten Erfahrungen mit neuen modischen Wörtern zu erzählen, wie ich schon früher erläutert habe. Es ist denkbar, dass die Verwendung von neuen Wörtern mit der Sprechgeschwindigkeit in Zusammenhang steht. Dies kommt ja auch im zweiten Interview zum Ausdruck, als der Angestellte über jüngere Deutsche berichtet, die laut ihm schnell sprechen und Slangwörter benutzen. Möglicherweise sind die Veränderungen im Wortschatz leichter zu sehen als die in der Sprechgeschwindigkeit, und aus diesem Grund wird der Gebrauch von neuen Wörtern in diesem Zusammenhang genannt. Die Pausen im ersten

Interview könnten ebenfalls davon zeugen, dass die möglichen Veränderungen in der Sprechgeschwindigkeit nicht so deutlich ausfallen. (Vgl. Anhang 2, Z. 470-510; Anhang 3, Z. 230-244.)

Andererseits stellt der Angestellte vom zweiten Interview sofort nach der Frage des Interviewers sehr deutlich fest, dass es Veränderungen in der Sprechgeschwindigkeit gibt und erwähnt als Beispiel die deutschen Jugendlichen, die heutzutage sehr schnell sprechen. Später verwendet er die Formulierung, dass einige Deutsche *vielleicht ein bisschen langsamer* bzw. *ehkä hiukan hitaammin* sprechen. Auch das Sprechen dieser Personen werde aber nach einer kurzen Zeit schneller und anscheinend auch undeutlicher. Die oben genannten Formulierungen zeugen eher davon, dass solche Deutsche, die langsamer sprechen, nach der Ansicht des Interviewten in der Minderheit sind. Hier ist vielleicht der Fall von Perspektivierung zu sehen, in dem nach Kallmeyer und Tiittula die eigene Kultur positiv und die fremde Kultur negativ bewertet wird. Der Angestellte gebraucht ja das Wort *sogar* bzw. *jopa*, als er konstatiert, dass die Finnen so langsam sprechen, dass man sie sogar versteht. Dagegen ist das schnelle Sprechen der Deutschen anscheinend auch undeutlich. Im dritten Interview wiederum erzählen die interviewten Personen, wie schon früher erwähnt, von einem Mitarbeiter eines anderen Unternehmens, der anscheinend sehr schnell spricht. Die Interviewten stellen jedoch fest, dass dies völlig personenabhängig ist und wollen keine generalisierenden Aussagen machen. Auch hier sind die eventuellen Veränderungen in der Sprechgeschwindigkeit nicht so eindeutig zu sehen. Die interviewten Personen konstatieren noch zum Schluss, dass es bei dieser Angelegenheit keine Veränderungen gibt. Insgesamt kann auf Grund der behandelten Formulierungsmodalitäten gesagt werden, dass Veränderungen in der Verwendungshäufigkeit der mündlichen deutschen Sprache leichter zu sehen sind als mögliche Veränderungen in der Sprechgeschwindigkeit. Die meisten Formulierungen, die auf problematische Angelegenheiten hindeuten können, sind bei der Frage nach Veränderungen in der Sprechgeschwindigkeit zu beobachten. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 273; Anhang 3, Z. 230-262; Anhang 4, Z. 251-260.)

6.3.7 Gestik und Mimik, Deutlichkeit des Ausdrucks und allgemeine Sprachkenntnisse

Die wichtigste Veränderung bei Gestik und Mimik in der deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation ist nach den beiden Exportassistentinnen vom ersten Interview die seit zwei oder drei Jahren ausschließlich bei den deutschsprachigen Menschen zu beobachtende Gepflogenheit, ihre Gesprächspartner durch eine gewisse Äußerung bzw. ein Hörersignal zur Eile anzutreiben. (Vgl. Anhang 2, Z. 511-603.) Das folgende Zitat aus dem ersten Interview (Anhang 2, Z. 532-538) zeigt, was mit dieser Äußerung gemeint wird:

532 E1: et sil- just tää vanhempi mies, tää, joka nyt lähti vientiyrityksestä, tää ikä
also- gerade dieser ältere Mann, der die Exportfirma jetzt verlassen hat, im Alter von

- 533 kuuskytviis tai jotain.
fünfundsechzig Jahren oder so.
- 534 I: niin
ja
- 535 E1: niin- loppuaikana puhelimessa aina, kun me puhuttiin, niin hän alko niin kun
also- in der letzten Zeit, immer, wenn wir am Telefon gesprochen haben, hat er also
- 536 sillai käyttää sellasta ihmeellistä tapaa. siis siitä on nyt joku pari vuotta
so eine merkwürdige Sitte angenommen. es ist jetzt also natürlich ein paar Jahre
- 537 tietenkin, että- mh, eiku- sillai ihmeellisesti aha, aha, sillai jotenkin koko aika
her, dass- mh, nein, sondern- auf so eine merkwürdige Art aha, aha, irgendwie so
ständig
- 538 sinne väliin, kun mä puhuin.
dazwischen, wenn ich geredet habe.

Im ersten Interview kommt vor, dass diese *aha*-Äußerung, die den jeweiligen Gesprächspartner zur Eile antreibt und somit als eine Art Hörsignal fungiert, in den letzten Jahren bei mehreren deutschsprachigen Personen zu beobachten ist. Das kann mit der Aussage des interviewten Angestellten vom zweiten Interview verglichen werden, die im Kapitel 6.4.6 behandelt wird. Er hat ja gesagt, dass die Deutschen an Gesprächen sehr aktiv teilnehmen und dem finnischen Gesprächspartner deutlich zeigen, dass sie eine bestimmte Angelegenheit verstanden haben. Die ältere Assistentin stellt zudem im ersten Interview fest, dass es heute keine großen Unterschiede zwischen den Finnen und den Deutschen bezüglich der Verwendung von Gestik und Mimik gibt, was als reiner Einzelfall vielen bisherigen Forschungsergebnissen widerspricht. Es kann gesagt werden, dass der Stereotyp über die Knappheit von Gestik und Mimik bei den Finnen im Vergleich zu den Deutschen hier korrigiert wird. Laut der Assistentin bestehen zum Beispiel zwischen den Finnen und den Franzosen sowie den Italienern große Unterschiede, aber die Finnen und die Deutschen seien in dieser Hinsicht einander relativ ähnlich. (Vgl. Anhang 2, Z. 604-638.; Anhang 3, Z. 264-277.)

Die erfahrenere Exportassistentin sagt auch, dass die Deutlichkeit des Ausdrucks bei gewissen deutschsprachigen Menschen darunter leidet, dass sie oft metaphorische Ausdrücke sowie sogar Sprichwörter verwenden. Die ältere Assistentin kann aber nichts Sicheres dazu sagen, ob solche Ausdrücke heute häufiger als früher gebraucht werden. Diese sprachlichen Phänomene verlangen aber auf jeden Fall laut den beiden Assistentinnen sehr gute Deutschkenntnisse. In einigen bisherigen Forschungsergebnissen ist die Deutlichkeit des Ausdrucks bei den Deutschen hervorgehoben worden, und hier wird dieses Phänomen nicht bestätigt. Wenn die Deutlichkeit des Ausdrucks sogar als Stereotyp verstanden wird, wird dieses Stereotyp hier korrigiert. Die Korrektur enthält solche Ausdrücke, die mit einem von Kallmeyer und Tiittula behandelten Fall von Perspektivik vergleichbar sind. Im Beispiel von

Kallmeyer und Tiittula wird ein Stereotyp nicht völlig bestritten, sondern nur der eigene Erfahrungsbereich wird ausgeklammert. Auch im ersten Interview gibt die erfahrenere Exportassistentin zu, dass es vielleicht nur Personen aus ihrem Verantwortungsbereich seien, die solche metaphorischen Ausdrücke verwenden. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 289; Anhang 2, Z. 639-672.)

Die Deutlichkeit des Ausdrucks bei den Finnen wiederum wird nach den Interview-Aussagen von den Deutschen fast nie negativ beurteilt; in den meisten Fällen sei es so, dass die Deutschsprachigen nur froh darüber sind, wenn sie mit den Finnen auf Deutsch kommunizieren können. Die ältere Exportassistentin hat auch das Gefühl, dass die mündlichen Deutschkenntnisse der Finnen vor 15 oder 20 Jahren besonders bei jüngeren Leuten sehr schlecht waren, aber in der letzten Zeit sind diese Kenntnisse laut ihr wieder besser geworden. Aus einigen bisherigen Forschungsergebnissen geht hervor, dass die Deutschkenntnisse der Finnen sehr gut sind. Hier wird aber gesagt, dass die Deutschkenntnisse der Finnen nicht immer so gut gewesen seien. (Vgl. Anhang 2, Z. 673-742.)

Im zweiten Interview stellt der Angestellte wiederum fest, dass die Deutschen vielleicht mehr Gestik und Mimik verwenden als die Finnen. Im Gegensatz zum ersten Interview wird hier also das alte Stereotyp über die Unterschiede zwischen den Finnen und den Deutschen beim Gebrauch von Gestik und Mimik bestätigt. Der Interviewte sagt auch, dass ausländische Mitarbeiter Einfluss auf sein eigenes Benehmen gehabt hätten. Der Angestellte verwendet nämlich nach seiner eigenen Aussage heutzutage mehr Gestik und Mimik als früher. An dieser Stelle wird der Unterschied zwischen den Finnen und den Deutschen bzw. Ausländern allgemein deutlich sichtbar. Es kann ja angenommen werden, dass das ursprüngliche Verhalten des Angestellten etwas typisch Finnisches mit geringer Gestik und Mimik darstellt, und erst nach ausländischen Einflüssen hat sich sein Benehmen verändert. Es scheint aber, dass der Interviewte seiner eigenen Meinung nach eher eine Ausnahme unter den Finnen bildet. Im Allgemeinen verwendeten die Finnen immer noch weniger Gestik und Mimik als die Deutschen. (Vgl. Anhang 3, Z. 278-297.)

Bezüglich der Deutlichkeit des Ausdrucks bei den Deutschen konstatiert der Angestellte, dass Veränderungen stattgefunden haben. Die Deutschen sprechen laut ihm heute starke Dialekte und Slang. Der Interviewte verwendet als Beispiel jüngere Personen aus der Umgebung Stuttgarts bzw. Schwaben, die ihren eigenen Dialekt sprechen und so nach der Ansicht des Angestellten nur schwer zu verstehen sind. Auf Grund von regionalen Differenzen könnten außerdem Genera von Wörtern sowie Kasusformen unterschiedlich ausfallen. Der Angestellte vertritt die Meinung, dass die Grammatikregeln des Deutschen sich nicht verändert haben, dass aber die Deutschen heutzutage nicht nach diesen Regeln sprechen. Auch in diesem Interview wird also die Deutlichkeit des Ausdrucks bei den Deutschen nicht bestätigt, und der Interviewte bestätigt, dass hier Veränderungen zu sehen sind. (Vgl. Anhang 3, Z. 297-330.)

Über die Deutschkenntnisse der Finnen stellt der Angestellte fest, dass die Kenntnisse schlechter geworden seien. Im betreffenden Unternehmen gibt es nach dem Interviewten solche Personen, die mehrere Jahre in der Schule Deutsch gelernt haben. Diese Menschen könnten Deutsch sprechen, aber sie gebrauchen die Sprache nicht, und so verfallen ihre Deutschkenntnisse allmählich. Laut dem Angestellten verwendeten diese Mitarbeiter lieber das Englische, weil sie die englische Sprache fast überall gebrauchen könnten. Der Angestellte betont jedoch, dass man seine Deutschkenntnisse nicht rosten lassen sollte. Im Gegensatz zu einigen früheren Untersuchungen zeigt sich hier, dass die Deutschkenntnisse der Finnen vielleicht doch nicht so gut sind. Es muss aber berücksichtigt werden, dass zum Beispiel im Forschungsprojekt über deutsch-finnische Kulturunterschiede es die deutschen Befragten waren, die die guten Sprachkenntnisse der Finnen betonten. In den von mir durchgeführten Interviews evaluieren dagegen Finnen die Deutschkenntnisse ihrer Landsleute bzw. finnischen Mitarbeiter, was durchaus die Unterschiedlichkeit der Ergebnisse erklären könnte. Allerdings stellen Kallmeyer und Tiittula in ihrem Beitrag fest, dass in nationalen Eigenschaftszuschreibungen das Eigene fast immer positiv und das Fremde negativ bewertet werde. Hier ist eher der umgekehrte Fall zu sehen. Der Angestellte sagt ebenfalls, dass auch viele deutsche Lieferanten und Partner der Firma mehr englische Ausdrücke sowie Slangwörter in ihrer Sprache gebrauchen. Dies könne die Kommunikation erheblich erschweren, und so wollten die Finnen sich nicht allzu anstrengen, um mit den Deutschen Deutsch sprechen zu können. (Vgl. Deutsch-finnische Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation 1989, 113; Kallmeyer & Tiittula 2003, 273; Anhang 3, Z. 331-351.)

Im dritten Interview können die befragten Personen wiederum nichts darüber sagen, ob es Veränderungen beim Gebrauch von Gestik und Mimik gibt. Über die Deutlichkeit des Ausdrucks bei den Deutschen stellen sie fest, dass kaum Veränderungen bei dieser Angelegenheit zu beobachten sind. Die Deutlichkeit des Ausdrucks hänge völlig davon ab, mit wem man in einer bestimmten Organisation spricht. Der Geschäftsleiter betont, dass Personen, die für Marketing oder Export zuständig sind, mit Ausländern deutlich kommunizieren können. Dagegen sei der Ausdruck von Mitarbeitern in Produktions- oder Einkaufsabteilungen oft undeutlicher, weil diese Personen Angelegenheiten nur aus ihrer eigenen Perspektive betrachten. So beachten sie nicht, ob die Finnen sie verstehen können oder nicht. Hinter dieser Erscheinung steht laut dem Geschäftsführer letztendlich die Tatsache, dass derjenige, der verkauft, klar und deutlich sprechen muss, während der Käufer dies nicht unbedingt tun muss. Wie im ersten und zweiten Interview wird also auch hier die Deutlichkeit des Ausdrucks bei den Deutschen nicht völlig unterschrieben. Zum Beispiel im Forschungsprojekt über deutsch-finnische Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation haben viele finnische Befragte auf diese Deutlichkeit bei den Deutschen hingewiesen, aber in meinen Interviews wird dieser Zug wenigstens nicht für alle Deutschen bestätigt. Andererseits muss natürlich berücksichtigt werden, dass auch im Werk über deutsch-finnische Kulturunterschiede unter anderem das dialektgefärbte Sprechen der Deutschen, das die Klarheit des

Ausdrucks eindeutig vermindert, in den Kommentaren der Finnen erwähnt wird. (Vgl. Deutsch-finnische Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation 1989, 113; Anhang 4, Z. 261-305.)

Über die Deutschkenntnisse der Finnen kann der Geschäftsleiter wiederum nicht sagen, ob sie sich eventuell irgendwie verändert hätten. Die wichtigste Veränderung sei darin zu sehen, dass das Englische zur dominierenden Sprache geworden ist. Dies ist in den Interviews bisher schon oft deutlich geworden. Nach dem Geschäftsleiter gibt es auch weniger solche Menschen, die Deutsch können. Letztendlich würden mehr Deutschkönnner auch nicht gebraucht, weil die Deutschen Englisch sprechen könnten. Die Bedeutung des Deutschen ist laut den Interviewten zurückgegangen, weil die Jugendlichen heute Englisch sprechen. (Vgl. Anhang 4, Z. 306-325.)

Bezüglich der Veränderungen in Gestik und Mimik kann festgestellt werden, dass auf Grund der Interviews kein einheitliches Bild entsteht. Nur im ersten Interview wird gemeint, dass die Finnen heutzutage mehr Gestik und Mimik verwenden würden als früher. Außerdem seien laut den Interviewten die Unterschiede zwischen den Finnen und den Deutschen in dieser Hinsicht nicht mehr so groß. Im zweiten Interview wird wiederum gesagt, dass dieser Unterschied immer noch besteht, und im dritten Interview können die Interviewten nichts über das Thema äußern. Die in einigen bisherigen Untersuchungen zitierte Deutlichkeit des Ausdrucks bei den Deutschen wird dagegen in keinem der Interviews völlig bestätigt. Wenn davon ausgegangen wird, dass der Ausdruck der Deutschen früher besonders deutlich war, könnte auf Grund dieser Interviews gesagt werden, dass diese Angelegenheit sich ein wenig verändert hat. Die Verbreitung des Englischen hat wiederum auf die Deutschkenntnisse der Finnen Auswirkungen gehabt, und als Folge dieser Entwicklung gibt es heute in finnischen Unternehmen vielleicht weniger Personen, die gut mit Deutsch kommunizieren können.

Beim Analysieren von Formulierungsmodalitäten bei dieser Angelegenheit merkt man, dass im ersten Interview die ältere Exportassistentin auf die Frage nach möglichen Veränderungen in Gestik und Mimik zuerst sagt, dass sie daran gar nicht gedacht hat. Im zweiten Interview wiederum ist nach dieser Frage eine Pause zu sehen, nach der der Angestellte ebenfalls feststellt, dass er diese Angelegenheit nicht so sehr beachtet habe. Danach weist der Interviewte jedoch darauf hin, dass die Deutschen vielleicht mehr Gestik und Mimik verwendeten als die Finnen. Im dritten Interview können, wie schon erläutert, die befragten Personen über eventuelle Veränderungen nichts sagen, obwohl das oft behauptete Fehlen von Gestik und Mimik bei den Finnen in der Fragestellung impliziert ist. Dies könnte davon zeugen, dass Gestik und Mimik einen Themenbereich darstellt, der den Interviewten nicht besonders deutlich vorkommt. (Vgl. Anhang 2, Z. 511-515; Anhang 3, Z. 278-285; Anhang 4, Z. 261-265.)

Im ersten Interview erzählen die Exportassistentinnen über die schon früher erwähnte, als Hörersignal fungierende *aha*-Äußerung, und anschließend fragt der Interviewer erneut nach sonstigen Veränderungen bei dieser Angelegenheit. Obwohl die behauptete Knappheit von Gestik und Mimik bei den Finnen in der Fragestellung auftaucht, ist

nach der Frage eine Pause zu sehen. Danach konstatieren beide Assistentinnen, dass sie über diese Angelegenheit nichts sagen könnten. Erst nach diesen Äußerungen und einem Kommentar des Interviewers darüber, dass in vielen bisherigen Forschungen die Knappheit von Gestik und Mimik der Finnen ein zentraler Unterschied zu den Deutschen gewesen ist, sagt die erfahrenere Exportassistentin nach einer weiteren Pause, dass die Finnen die Verwendung von Gestik und Mimik vielleicht mehr beachten sollten. Hier wird also der Ausdruck *vielleicht* bzw. *ehkä* verwendet. Auf Grund der erwähnten Formulierungsmodalitäten könnte festgestellt werden, dass die Interviewten sich des Gebrauchs von Gestik und Mimik nicht sehr bewusst sind. (Vgl. Anhang 2, Z. 516-623.)

Im ersten Interview weist die ältere Exportassistentin auf die Verwendung von metaphorischen Ausdrücken sowie Sprichwörtern hin, als der Interviewer nach Veränderungen in der Deutlichkeit des Ausdrucks bei den Deutschen fragt. Hier sind auch Formulierungen zu sehen, die auf Zuordnungsprobleme oder Vorsichtigkeit bzw. Vagheit hindeuten können. (Vgl. Anhang 2, Z. 639-650.) Im folgenden Zitat (Anhang 2, Z. 643-650) stellt die erfahrenere Assistentin zuerst fest, dass es vielleicht nur Personen aus ihrem Erfahrungsbereich seien, die metaphorische Ausdrücke gebrauchen. Auch nach dieser Stelle kommen in diesem Zitat Äußerungen vor, die eine gewisse Vagheit signalisieren. Zu solchen Ausdrücken gehören unter anderem *mir kommt vor* bzw. *musta tuntuu* und *also* bzw. *niin kun* sowie die relativ häufigen Abbrüche.

- 643 E1: mä en tiä, onks se vaan mun alueen ihmiset, mutta musta tuntuu, et ne käyttää
ich weiß nicht, ob es nur Menschen aus meinem Bereich sind, aber mir kommt vor, dass sie
- 644 ihan hirveesti niitä, niitä semmosia, että mm- ää tämmösiä- niin kun
sehr viele solche, solche, dass mmh- äh solche- also
- 645 vertauskuvia, että mä oon joskus helisemässä, et sillai, että äh, et mitä se
Sinnbilder gebrauchen, dass ich manchmal große Schwierigkeiten habe, dass so, dass äh, dass was es
- 646 tarkottaa, joku semmonen niin kun- ää, no ei nyt () ehkä sananlaskujakin,
bedeutet, so ein also- äh, also doch nicht () vielleicht auch Sprichwörter,
- 647 mutta just- että niitä pitäis niin kun kuitenkin, (mä oon ruvennu miettiin), niitä
aber gerade- dass man die also doch, (ich habe begonnen, darüber nachzudenken), die
- 648 pitäis ehkä kuitenkin enemmän vielä osata [lacht].
sollte man vielleicht doch noch mehr können [lacht].
- 649 E2: niin joo.
ja
- 650 E1: semmonen niin kun semmonen joku kuvaileva ilmaus tai sellanen.
so eine also so eine irgendeine schildernde Äußerung oder sowas.

Einige Phänomene aus dem Zitat erinnern an Angelegenheiten, die Schwitalla in seinem Werk behandelt. Zu solchen Erscheinungen gehören zum Beispiel die Kombinationen von Abbruch und Wiederholung sowie Abbruch und Korrektur, die nach Schwitalla zu den so genannten Anakoluthformen gehören. Laut Schwitalla können unter anderem gefüllte Pausen mit *ähm* und Wörter wie *also* Zeichen von Korrekturen sein, und im Zitat kommen diese oder ähnliche Phänomene vor. Das stockende Sprechen der Exportassistentin könnte in Anlehnung an Schwitalla zum Beispiel bedeuten, dass es um eine heikle oder unangenehme Angelegenheit geht. Meiner Ansicht nach sind im Zitat jedoch eher Zuordnungsprobleme zu sehen, weil die Assistentin nicht ganz genau sagen kann, was für metaphorische Ausdrücke die Deutschen eigentlich benutzen. In der letzten Zeile des zitierten Abschnittes ist auch ein Heckenausdruck mit *sowas* bzw. *sellanen* zu sehen, der nach Schwitallas Auffassung in einer Umgebung mit unter anderem Pausen auf Formulierungsschwierigkeiten hindeuten könne. (Vgl. Schwitalla 1997, 84-86, 93f., 173; Anhang 2, Z. 643-650.)

Auch im zweiten und dritten Interview geben die Interviewten zu, dass der manchmal undeutliche Ausdruck der Deutschen Probleme mit sich bringen kann, aber in jenen Interviews wird dies meistens explizit gesagt. Im dritten Interview gebraucht der Geschäftsleiter allerdings eine interessante Formulierungsweise, als er den undeutlichen Ausdruck mancher Personen beschreibt, die in Produktions- oder Einkaufsabteilungen der deutschen Firmen arbeiten. Als er das Sprechen der betreffenden Personen schildert, verwendet er eine Dialektform des finnischen Verbs, das *sprechen* bedeutet. Dies könnte als implizites Signal für den undeutlichen Ausdruck der erwähnten Personen fungieren. Die Interviewten räumen auch ein, dass der undeutliche Ausdruck personenabhängig sein könne, was eine gewisse Vorsichtigkeit von ihrer Seite zeigt. (Vgl. Anhang 4, Z. 270-299.)

Insgesamt kann auf Grund der behandelten Formulierungsmodalitäten festgestellt werden, dass die Verwendung von Gestik und Mimik sowie die behauptete Deutlichkeit des Ausdrucks bei den Deutschen Angelegenheiten darstellen, bei denen einige problematische Stellen zu sehen sind. Beim Beschreiben von Deutschkenntnissen der Finnen dagegen gibt es meiner Ansicht nach in den Interviews weniger solche Formulierungen, die auf Problemstellen hinweisen könnten.

6.3.8 Höflichkeit der Deutschen sowie behauptete Wortkargheit und Direktheit der Finnen

Außer den schon erwähnten Veränderungen beim Siezen gibt es laut den Exportassistentinnen vom ersten Interview keine großen Veränderungen in der Höflichkeit der Deutschen. Die Deutschen verwenden nach den Assistentinnen folglich immer noch sehr viele Höflichkeitsformeln. Die Wortkargheit und die angebliche Direktheit der Finnen, die sich unter anderem darin zeigt, dass die Finnen in Verhandlungen gerne direkt zur Sache gehen, hätten sich wiederum verändert. Die

Exportassistentinnen sind der Ansicht, dass mehr Finnen einige Anfangsrituale in Verhandlungen kennen. Das alte Stereotyp über die Wortkargheit der Finnen wird also hier von den Assistentinnen wenigstens teilweise korrigiert. Die erfahrenere Exportassistentin verwendet nämlich den Ausdruck *ein bisschen mehr* bzw. *vähän enemmän*, als sie in der Korrektur sagt, dass ein bisschen mehr Finnen heutzutage Anfangsrituale könnten. Dies zeigt eine gewisse Vorsichtigkeit der Assistentin. Auch Kallmeyer und Tiittula weisen darauf hin, dass Angemessenheit und Vorsicht oft hinter expliziten Restriktionen stehen, was vielleicht ebenfalls hier der Fall ist. Nach der älteren Assistentin könnte diese Veränderung daran liegen, dass das Benutzen von Handys heute in Finnland so üblich ist. Dies hat laut ihr möglicherweise die Wortkargheit der Finnen vermindert. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 261; Anhang 2, Z. 743-827.)

Die jüngere Exportassistentin betont wiederum, dass auch die Deutschen nicht so viel Small talk betreiben, wie oft gedacht wird. Die Deutschen gingen ebenfalls wenigstens am Telefon direkt zur Sache, und folglich sei die Vorstellung bzw. das Stereotyp von den gesprächigen Deutschen eher veraltet. Auch an dieser Stelle ist in der Stereotypenkorrektur allerdings eine gewisse Restriktion zu sehen. Die jüngere Assistentin stellt ja fest, dass die Deutschen am Telefon nicht besonders gesprächig seien, was vielleicht einige andere Situationen ausschließt. Die Direktheit der Deutschen könnte laut der älteren Assistentin daran liegen, dass man heutzutage im Geschäftsleben schnell und effizient sein will, was mit der im vorigen Kapitel behandelten, als Hörersignal fungierenden *aha*-Äußerung in Zusammenhang gebracht werden kann. Auch hinter dieser Erscheinung stand eine gewisse Eile im Geschäftsleben. (Vgl. Anhang 2, Z. 828-849.)

Im zweiten Interview konstatiert der kaufmännische Angestellte wiederum, dass die Deutschen im Allgemeinen immer noch höflicher seien als die Finnen. Außerdem gehöre das Durchführen eines gewissen „Programmes“ zum Verhalten der Deutschen in Geschäftsverhandlungen. Dies bedeutet laut dem Interviewten, dass zuerst ein wenig Small talk betrieben wird, wonach über die betreffende Angelegenheit sachlich diskutiert wird. Zum Schluss werden dann Höflichkeiten geäußert, mit denen unter anderem darauf hingewiesen werden kann, wie schön es war, in Finnland gewesen zu sein. Der Angestellte betont, dass die Finnen solche formellen Höflichkeiten immer noch nicht so gut könnten. Der Interviewte stellt auch fest, dass keine größeren Veränderungen in der Höflichkeit der Deutschen zu sehen sind. Allerdings gibt er zu, dass viele jüngere Deutsche nicht mehr so häufig siezen. Ältere Deutsche bevorzugten dagegen immer noch das Siezen, und dieses sei die Norm auch dann, wenn sich zwei Personen zum ersten Mal treffen. Dem Duzen geht nach dem Angestellten häufig eine Bekanntschaft von mehreren Jahren voraus. Der Interviewte stellt auch fest, dass im Geschäftsleben immer noch ein gewisses formelles Benehmen üblich ist. Im zweiten Interview wird also wie auch im ersten Interview konstatiert, dass es in der Höflichkeit der Deutschen keine gravierenden Veränderungen gibt. Eine Ausnahme bildet jedoch das ein wenig seltener gewordene Siezen. (Vgl. Anhang 3, Z. 352-381.)

Bezüglich der behaupteten Direktheit und Wortkargheit der Finnen äußert der Angestellte, dass die Finnen nicht mehr als still bezeichnet werden können. Besonders zahlreiche jüngere Finnen seien sehr gesprächig und dazu noch einfallsreich. Das Stereotyp vom stillen Finnen wird also auch hier korrigiert, und die Opposition zwischen jüngeren und älteren Finnen veranschaulicht meiner Ansicht nach den Wandel sehr gut. Bei Kallmeyer und Tiittula kommt vor, dass Stereotype dadurch korrigiert werden können, dass Gegenbilder von diesen Stereotypen kreiert werden. Es ist denkbar, dass auch hier die jungen kommunikativ talentierten Finnen eine Art Gegenbild zu der älteren Generation bilden. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 290; Anhang 3, Z. 382-399.)

Im dritten Interview äußert der Exportleiter ebenfalls, dass sich die Deutschen heute noch immer sehr höflich benehmen. Sowohl er als auch der Geschäftsleiter vertreten die Meinung, dass bei dieser Angelegenheit so gut wie keine Veränderungen zu sehen sind. Die Interviewten erwähnen hier erneut das weniger üblich gewordene Siezen sowie auch den Umstand, dass die deutsche Kultur ein wenig freier bzw. lockerer geworden sei. Über die vermeintliche Wortkargheit und Direktheit der Finnen sagen die Interviewten, dass sie eigentlich nur ihr eigenes Benehmen kommentieren können. Dieses sei dadurch gekennzeichnet, dass sie relativ direkt zur Sache gehen. Die Interviewten sind der Ansicht, dass das Erledigen von Geschäften mit den Deutschen leicht sei, weil die Deutschen den Finnen relativ ähnlich seien. Somit praktizierten auch die Deutschen nicht so viel Small talk. Der Geschäftsleiter betont an dieser Stelle, dass der Unterschied zwischen den Finnen und den Deutschen nicht so groß ist wie der zwischen den Finnen und Vertretern einiger anderer Kulturen. Dies kann mit den im Kapitel 6.4.7 behandelten Kommentaren der älteren Exportassistentin vom ersten Interview über die Verwendung von Gestik und Mimik verglichen werden. Sie hat ja auch darauf hingewiesen, dass der Unterschied zum Beispiel zwischen den Finnen und den Franzosen oder den Italienern größer sei als die Differenz zwischen den Finnen und den Deutschen. (Vgl. Anhang 2, Z. 624-638; Anhang 4, Z. 326-371.)

Alles in allem kann auf Grund der oben behandelten Aussagen gesagt werden, dass sich die Deutschen immer noch sehr höflich benehmen, und bei dieser Angelegenheit sind kaum Veränderungen zu betrachten. Dies wird in allen Interviews bestätigt, aber andererseits wird das weniger häufig gewordene Siezen ebenfalls in allen Interviews erwähnt. Bei der behaupteten Stillheit und Direktheit der Finnen scheint es dagegen Veränderungen zu geben. Nur die befragten Personen vom dritten Interview haben keine Veränderungen bei dieser Angelegenheit gesehen, aber sie wollen nur ihr eigenes Verhalten kommentieren. In den zwei anderen Interviews wird gesagt, dass die Finnen nicht mehr so direkt und wortkarg seien wie früher. Außerdem wird in zwei Interviews festgestellt, dass auch die Deutschen nicht so viel Small talk betreiben, wie vielleicht oft gedacht wird, und so sind die Unterschiede zwischen den Finnen und den Deutschen bezüglich der Verwendung von Small talk vielleicht doch nicht so erheblich. Diese Ergebnisse unterscheiden sich von vielen bisherigen Forschungsergebnissen. Zum Beispiel in der schon früher erwähnten Pro-gradu-Arbeit von Silja Isoitu wird

festgestellt, dass es in finnisch-deutschen Verhandlungen im Gegensatz zu deutsch-deutschen keine Small-talk-Phase gibt. Dies stimmt mit einigen Aussagen der von mir interviewten Personen nicht überein. (Vgl. Isoiitu 1999, 78f.)

Bezüglich der Formulierungsmodalitäten bei dieser Angelegenheit ist ein interessantes Phänomen zu sehen. Im ersten und dritten Interview gibt es eine Pause nach der Frage nach möglichen Veränderungen in der Höflichkeit der Deutschen, aber sonst kommen in den Interviews meiner Ansicht nach keine besonderen Formulierungen vor. Auch nach den erwähnten Pausen beantworten die Interviewten die Frage auf eine Weise, die die immer noch existierende Höflichkeit der Deutschen außer den Veränderungen beim Siezen ziemlich eindeutig bestätigt. Ebenfalls bei der Frage nach der behaupteten Wortkargheit und Direktheit der Finnen erscheinen eigentlich keine solchen Formulierungsmodalitäten, die auf Probleme hinweisen könnten. Hier wird die Stillheit der Finnen allerdings nur im ersten und zweiten Interview negiert, während im dritten Interview die Befragten die Direktheit bzw. Wortkargheit auf Grund ihres eigenen Benehmens bestätigen. Es kann gefolgert werden, dass die Veränderungen bei dieser Angelegenheit den Interviewten relativ klar und deutlich erscheinen, und aus diesem Grund sind auf der Ebene der Formulierungen keine besonderen Erscheinungen zu sehen. (Vgl. Anhang 2, Z. 743-849; Anhang 3, Z. 352-399; Anhang 4, Z. 326-371.)

6.3.9 Alltägliche Rituale, Gesprächsstil der Deutschen und spezieller Fachwortschatz

Im ersten Interview stellen beide Exportassistentinnen zuerst fest, dass das zunehmende Duzen die wichtigste Veränderung in den alltäglichen Ritualen der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation darstellt. Danach weist die jüngere Assistentin darauf hin, dass der Gesprächsstil der Deutschen dadurch gekennzeichnet ist, dass die Deutschen sich zum Beispiel am Telefon so verhalten, als ob sie die einzigen Kunden des Exportunternehmens wären. Dies bedeutet, dass die Deutschen oft zum Beispiel am Telefon nicht so lange warten wollen, bis die Assistentin ihre Unterlagen durchgesehen hat, sondern ständig dazwischen sprechen. Die erfahrenere Exportassistentin meint auch, dass die deutschsprachigen Personen oft Recht behalten wollen und dass sie den Finnen leicht Vorwürfe machen, wenn etwas nicht gelungen ist. Andererseits betonen die Assistentinnen, dass dies natürlich von den jeweiligen Personen abhängen könne. (Vgl. Anhang 2, Z. 850-899.) Es zeigt sich hier, dass der Gesprächsstil der Deutschen konfrontativer als der der Finnen ist. Es muss aber berücksichtigt werden, dass diese Konfrontativität schon in der Fragestellung auftaucht, was möglicherweise die Antworten beeinflusst hat. Andererseits wäre es sehr schwierig gewesen, nach dieser besonderen Angelegenheit auf irgendeine andere Weise zu fragen.

Die Assistentinnen haben den speziellen Fachwortschatz, der im betreffenden Exportunternehmen verwendet wird, in der Firma lernen müssen, weil es solche Wörter nicht mal in Fachwörterbüchern gebe. Auch die deutschen Mitarbeiter, die unter anderem an Papiermaschinen arbeiten, können den Finnen verschiedene Termini

erklären. Auf die Frage nach Veränderungen in diesem besonderen Fachwortschatz antwortet die jüngere Assistentin, dass das Englische heutzutage darauf Einfluss hat. Die ältere Assistentin weist wiederum darauf hin, dass viele englische Fachtermini einfach zwischen den deutschen Wörtern gebraucht werden. Hinter diesem Phänomen steht die Tatsache, dass es heutzutage im Allgemeinen in der deutschen Sprache zahlreiche Wörter gibt, die direkt aus dem Englischen übernommen sind. (Vgl. Anhang 2, Z. 900-958.) Dieser Einzelfall zeigt also, dass die in einigen früheren Forschungsergebnissen zu mündlicher deutsch-finnischer Unternehmenskommunikation auftauchenden Probleme mit speziellem Fachwortschatz wenigstens teilweise durch die Verwendung englischer Lehnwörter behoben werden.

Der kaufmännische Angestellte stellt wiederum im zweiten Interview fest, dass die alltäglichen Rituale der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation die gleichen seien wie früher. Zum Beispiel in Telefongesprächen sind laut dem Interviewten in dieser Hinsicht keine Veränderungen passiert. Bezüglich des Gesprächsstils der Deutschen sagt der Angestellte, dass das Verhalten der Deutschen einem als konfrontativ vorkommen kann, wenn man die Handlungsweise der Deutschen nicht kennt. Der Angestellte habe selbst keinen konfrontativen bzw. aggressiven Eindruck von den Deutschen bekommen. Der Interviewte betont außerdem, dass man sich darauf konzentrieren sollte, was die Deutschen sagen, und nicht darauf, wie sie etwas zum Ausdruck bringen. Es scheint also, dass das Stereotyp über die behauptete Konfrontativität hier korrigiert wird. Interessant ist, dass diese Korrektur nicht mit Veränderungen bei diesem Verhaltenszug in Zusammenhang gebracht wird, sondern der Angestellte weist darauf hin, dass der Eindruck der Konfrontativität an Unwissenheit über die Verhaltensweise der Deutschen liege und dass dies anscheinend schon immer so gewesen sei. Die Korrektur des Stereotyps enthält auch solche Ausdrücke, die die Vorsichtigkeit des Interviewten zeigen. Auf diese Formulierungen wird später noch eingegangen. Hier ist vielleicht der von Kallmeyer und Tiittula behandelte Fall zu sehen, dass ungerechte Verallgemeinerungen anderer Menschen vermieden werden. Dies ist, wie schon früher erwähnt, auf die immer teilweise formelle Interviewsituation zurückzuführen. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 261; Anhang 3, Z. 400-432.)

Über den speziellen Fachwortschatz konstatiert der Angestellte, dass sehr viele Ausdrücke aus dem Englischen in den technischen Wortschatz übernommen worden sind. Dies erinnert an die Aussagen der Assistentinnen vom ersten Interview. Der Wortschatz der EDV stammt laut dem Angestellten ebenfalls fast in jeder Sprache praktisch direkt aus dem Englischen, und auch im Deutschen sei es nicht anders. Im Grundwortschatz der Branche, in der das betreffende Unternehmen tätig ist, gibt es nach dem Angestellten dagegen nicht viele Veränderungen, sondern die Veränderungen sind hauptsächlich im technischen Wortschatz zu sehen. Die zunehmende Verwendung von englischen Lehnwörtern im Deutschen könnte laut dem Interviewten darauf zurückgeführt werden, dass englische Wörter viel kürzer sind als ihre deutschen Äquivalente. An dieser Stelle ist wie auch im ersten Interview zu bemerken, dass

englische Lehnwörter bei Problemen mit speziellem Fachwortschatz gebraucht werden. (Vgl. Anhang 3, Z. 433-449.)

Im dritten Interview wiederum stellen der befragte Geschäftsleiter und der Exportleiter fest, dass sie keine Veränderungen in den alltäglichen Ritualen der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation bemerkt haben. Über den Gesprächsstil der Deutschen sagt der Geschäftsleiter relativ stark, dass der Deutsche immer noch verbal angreife, wenn sich ihm die Gelegenheit bietet. Auch hier muss natürlich berücksichtigt werden, dass die eventuelle Konfrontativität der Deutschen schon in der Fragestellung angedeutet wird, was vielleicht auf die Antwort Einfluss gehabt hat. Der Geschäftsleiter weist darauf hin, dass sich der Volkscharakter und die Kultur der Deutschen nicht so sehr verändert hätten, aber es gebe auch solche Deutsche, die sich in Gesprächen weniger konfrontativ und direkt verhalten. (Vgl. Anhang 4, Z. 373-423.)

Der Exportleiter sagt wiederum über den speziellen Wortschatz der betreffenden Branche, dass die Interviewten den Wortschatz haben lernen müssen. Dies war so auch im Unternehmen des ersten Interviews. Außerdem konstatiert der Geschäftsleiter, dass speziell allgemeine Termini aus der englischen Sprache ins Deutsche gekommen seien. Anders als zum Beispiel im zweiten Interview wird hier zuerst der Einfluss des Englischen bei allgemeinen Termini und nicht im technischen Wortschatz erwähnt. Andererseits stellt der Geschäftsleiter fest, dass unter anderem Gebrauchsanweisungen zunehmend auf Englisch geschrieben würden, was den Einfluss des Englischen auf den technischen Wortschatz belegt. Der Exportleiter fügt hinzu, dass zum Beispiel bei Komponenten englische Wörter häufig verwendet werden. Auch die Deutschen gebrauchen laut ihm englische Ausdrücke, weil das Erfinden von Synonymen für alle Wörter oft schwierig sei. Die Verwendung von englischen Lehnwörtern erleichtert folglich die mündliche Kommunikation. Es ist also auch hier zu sehen, dass englische Wörter bei der Lösung von Problemen mit Fachausdrücken behilflich sein können. (Vgl. Anhang 4, Z. 424-466.)

Wenn eventuelle Veränderungen in diesem Bereich analysiert werden, zeigt sich erstens, dass es nach den Interviewten fast keine Veränderungen in den alltäglichen Ritualen der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation gibt. Nur im ersten Interview wird das schon früher erwähnte Duzen als Veränderung genannt. Die in einigen früheren Untersuchungen beobachtete Konfrontativität der Deutschen wird wiederum in zwei Interviews bestätigt, und in einem Interview wird diese Erscheinung völlig negiert. In diesem Interview wird auch gesagt, dass der Eindruck der Konfrontativität schon immer an Unwissenheit über die Verhaltensweise der Deutschen gelegen habe, und so scheint es hier fast keine Veränderungen zu geben. Im Fachwortschatz wiederum sind die Einflüsse des Englischen sehr deutlich zu sehen. Diese werden in allen Interviews zum Ausdruck gebracht, und es kann folglich gesagt werden, dass englische Wörter bei den in früheren Untersuchungen genannten Problemen mit Fachwortschatz sogar behilflich sein können. In zwei Interviews wird

auch der spezielle Charakter des Fachwortschatzes erwähnt, den die Befragten in den betreffenden Unternehmen haben lernen müssen.

Im ersten Interview treten auch einige Formulierungsmodalitäten auf, die auf gewisse Probleme beim Beschreiben des Gesprächsstils der Deutschen hinweisen können. Als der Interviewer nach der eventuellen Konfrontativität der Deutschen in Gesprächen fragt, ist im Interview zuerst eine Pause zu sehen. Danach äußert die jüngere Exportassistentin ihre Aussage darüber, dass die Deutschen am Telefon nicht geduldig genug seien. Diese Äußerung enthält Ausdrücke wie *vielleicht* bzw. *ehkä, mir kommt vor* bzw. *must tuntuu* sowie *irgendwie* bzw. *jotenkin*. Einige Zeilen später konstatiert die jüngere Assistentin außerdem, dass diese Ungeduld auch personenabhängig sein kann. Die ältere Exportassistentin verwendet wiederum die Formulierung *vielleicht so irgendwie ein bisschen* bzw. *ehkä semmonen jotenkin vähäsen*, als sie darauf hinweist, dass die Deutschen oft Recht behalten wollten. Diese Äußerung kann mit den von Schwitalla behandelten Heckenausdrücken verglichen werden, die unter anderem Formulierungsschwierigkeiten signalisieren können. Die erfahrenere Assistentin gibt außerdem zu, dass das Recht-haben-wollen von der jeweiligen Person abhängen könne. Insgesamt scheint die Konfrontativität der Deutschen für eine solche Angelegenheit gehalten zu werden, die man in den Interviews nicht allzu stark formulieren möchte. (Vgl. Schwitalla 1997, 173; Anhang 2, Z. 865-890.)

Ebenfalls im zweiten Interview kommen Formulierungen vor, die davon zeugen können, dass die vermeintliche Konfrontativität der Deutschen als heikel empfunden wird. Im folgenden Zitat aus dem zweiten Interview (Anhang 3, Z. 419-432), in dem der Interviewte den Gesprächsstil der Deutschen beschreibt, ist das Sprechen des Angestellten relativ stockend, was nach Schwitalla auf heikle Dinge zurückgeführt werden kann. Auch das starke Leugnen der möglichen Konfrontativität der Deutschen sowie das Bezeichnen dieses Stereotyps als Illusion erwecken ein wenig den Eindruck, dass der Interviewte über diese Angelegenheit nicht so gerne spricht. (Vgl. Schwitalla 1997, 93f.)

- 419 K: e- ei. si- siinäkin on- siinä on, on- hiukan sellanen- a öö piirre, että, et, jos ei
*ne- nein, au- auch da gibt es- da gibt es, gibt es- ein wenig so eine- a äh Besonderheit,
dass, dass, wenn man*
- 420 ole saksalasiin tottunu- ja saksalaisten kanssa asioimaan, niin se, se
*die Deutschen nicht gewohnt ist- und das Erledigen von Sachen mit den
Deutschen nicht gewohnt ist, kann dieses, dieses*
- 421 käyttäytyminen voi tuntua tällaselta ää kulmikkaalta ja tällaselta ehkä, ehkä
Verhalten einem als so äh eckig und so vielleicht, vielleicht
- 422 vaativalta, hyökkäävältä, mutta, mutta se- se ee voi johtua tällasesta
als fordernd, aggressiv vorkommen, aber, aber das- das äh kann an so einer
- 423 jonkinnäkösestä ää tietämättömyydestä, et, ettei tunne sitä- ää sitä heidän,

- gewissen äh Unwissenheit liegen, dass, dass man die- äh die*
- 424 heidän toimintamalliansa. esimerkiks saksalainen puhetyyli saattaa olla
Handlungsweise von ihnen, ihnen nicht kennt. zum Beispiel die deutsche Sprechweise kann
- 425 tällanen hiukan, et se voi, voi kuulostaa ää tällaselta hivenen aggressiiviselta,
ein wenig so sein, dass sie, sie kann so äh ein bisschen aggressiv klingen,
- 426 mut ei se sitä ole.
aber so ist sie nicht.
- 427 I: joo
ja
- 428 K: et se, se on, on tämmönen- jonkinnäkönen harha, mielikuva, ää se- se kyllä,
also das, das ist, ist so eine- irgendeine Illusion, Phantasievorstellung, äh das- das ist ja,
- 429 mulla on, mulla ei oo se- sellasta kuvaa muodostunu. ja se, että- et se, nää
ich habe, ich habe ke- kein solches Bild bekommen. und das, dass- also das, solche
- 430 tällaset mielikuvat, ne voi sitten unohtaa ja keskittyä pikkasen toisiin asioihin,
solche Phantasievorstellungen, die kann man dann vergessen und sich auf total andere Sachen konzentrieren,
- 431 siihen, mitä, mitä se kaveri sanoo- ja mikä on se asia eikä se, että millä tavalla
darauf, was, was der Typ sagt- und worum es geht und nicht darauf, auf welche Weise
- 432 se kaveri sen sanoo.
der Typ etwas sagt.

Bei der Frage nach eventuellen Veränderungen im Fachwortschatz ist im ersten und teilweise auch im dritten Interview ein interessantes Phänomen auf der Formulierungsebene zu sehen. Als der Interviewer im ersten Interview nach möglichen Veränderungen in diesem Bereich fragt, gibt es zuerst eine Pause. Danach konstatiert die ältere Exportassistentin, dass eigentlich keine Veränderungen stattgefunden hätten. Nach dieser Äußerung weist die jüngere Assistentin jedoch auf den Einfluss der englischen Sprache hin, und dann merkt auch die erfahrenere Exportassistentin die Einflüsse des Englischen. Die englischen Lehnwörter haben sich anscheinend derart fest in der deutschen Sprache eingebürgert, dass die ältere Assistentin diese Veränderung zuerst gar nicht wahrnimmt. (Vgl. Anhang 2, Z. 925-931.)

Auch im dritten Interview erscheint zuerst eine Pause nach der Frage des Interviewers. Nach der Pause sagt der Exportleiter wie die ältere Exportassistentin im ersten Interview, dass es keine größeren Veränderungen gebe. Erst nach diesem Kommentar erwähnt der Geschäftsleiter den Einfluss des Englischen wie die jüngere Assistentin im ersten Interview. Es muss allerdings beachtet werden, dass der Geschäftsleiter im dritten Interview anscheinend sofort nach der Pause auf die englische Sprache hinweisen will, aber der Exportleiter ist schneller mit seiner Antwort. Der Geschäftsleiter verwendet

den Ausdruck *vielleicht ist daher doch einiges gekommen* bzw. *oisko sieltä ruvennu kumminkin tuleen sitten*, wenn er auf die Einwirkungen des Englischen hinweist. Diese Äußerung repräsentiert wenigstens teilweise inszenierendes Sprechen, das Kallmeyer und Tiittula in ihrem Beitrag behandeln. Im Kommentar des Geschäftsleiters ist vielleicht ein Auftreten eines Einfalls zu sehen, das laut Kallmeyer und Tiittula zum inszenierenden Sprechen gehört und Problematisierung oder Vorsicht zeigen kann. In der Äußerung des Geschäftsleiters kommt wenigstens eine gewisse Vorsicht zum Ausdruck, was der Gebrauch des Ausdrucks *vielleicht* bzw. *oisko* zeigt. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 287; Anhang 4, Z. 424-433.)

Insgesamt wird wohl die behauptete Konfrontativität der Deutschen als eine etwas heikle bzw. problematische Angelegenheit empfunden. Davon könnten die oben behandelten Formulierungen in den zwei ersten Interviews zeugen. Es muss allerdings beachtet werden, dass diese Konfrontativität im zweiten Interview auf der inhaltlichen Ebene stark negiert wird. Im dritten Interview wiederum wird die Konfrontativität auf der inhaltlichen Ebene bestätigt, aber es sind keine besonderen Formulierungen zu sehen, die Probleme signalisieren könnten. Die Formulierungen über den speziellen Fachwortschatz im ersten und dritten Interview könnten außerdem zeigen, dass sich viele englische Lehnwörter im Deutschen fest eingebürgert haben. Die Interviewten scheinen sich aber dessen nicht sofort bewusst zu sein.

6.3.10 Telefongespräche, Dialekte und Aussprache

Im ersten Interview stellen die Exportassistentinnen fest, dass die Telefongespräche wegen der zunehmenden Verwendung von E-Mails weniger häufig geworden seien. Dies ist schon früher bei der Frage nach möglichen Veränderungen in der Verwendungshäufigkeit des mündlichen Deutschen vorgekommen. Die ältere Assistentin weist darauf hin, dass das Schreiben von E-Mails im Allgemeinen schnell und praktisch ist. Sie konstatiert aber, dass das Telefonieren besonders dann einfacher ist, wenn eine etwas schwierigere Angelegenheit erklärt werden muss. In einem solchen Fall könne nämlich mündlich nachgefragt werden, ob die andere Partei die betreffende Angelegenheit richtig verstanden hat. (Vgl. Anhang 2, Z. 960-972.)

Als Antwort auf die Frage nach der Verwendung von Dialekten durch die Deutschen erzählt die ältere Exportassistentin von einem Österreicher, der ab und zu auch mit den Finnen sehr undeutlich seinen eigenen Dialekt spricht. Die Assistentin erwähnt allerdings eine Veranstaltung in Österreich, wo dieser Mann mit seinen Landsleuten noch undeutlicher gesprochen hat. So scheint er sich Mühe zu geben, mit den Finnen doch deutlicher als mit anderen Österreichern zu sprechen. Die erfahrenere Exportassistentin berichtet außerdem von einem schweizerischen Vertreter des Exportunternehmens, der mit den Finnen klar und deutlich Deutsch gesprochen hat. Mit einem schweizerischen Kunden habe er jedoch einmal seinen eigenen Dialekt gebraucht, und dann hat die Assistentin erst recht bemerkt, wie deutlich seine Ausdrucksweise den Finnen gegenüber gewesen sei. Die Assistentinnen stellen

insgesamt fest, dass keine größeren Veränderungen in der Verwendung von Dialekten zu sehen sind. Die Deutschen haben sich laut den Assistentinnen schon immer Mühe mit den Finnen gegeben und sich somit auf Fremdsprachensprecher eingestellt, was dialektbedingte Probleme natürlich vermindert. (Vgl. Anhang 2, Z. 973-1024.) Das folgende Zitat aus dem ersten Interview (Anhang 2, Z. 1025-1032) zeigt, wie die ältere Exportassistentin den deutlichen Sprechstil der Deutschen im Umgang mit den Finnen mit einer besonderen Artikulation veranschaulicht:

- 1025 E1: niin. joskus huomaa henkilökohtasesti, että joku o-i-k-e-i-n p-u-h-u-u
ja. manchmal merkt man persönlich, dass jemand s-o r-i-c-h-t-i-g s-p-r-i-c-h-t
- 1026 [artikuliert besonders deutlich] [lacht].
[artikuliert besonders deutlich] [lacht].
- 1027 E2: niin
ja
- 1028 E1: sillai, että se ensimmäistä kertaa jo sanoo, että kun mä soitan Suomesta
so, dass der schon zum ersten Mal sagt, wenn ich aus Finnland anrufe
- 1029 I: mm
ja
- 1030 E1: niin joskus huomaa, että o, se muuttu se puhe sellaseks
also man merkt manchmal, dass oh, das Sprechen hat sich so verändert
- 1031 E2: mm
ja
- 1032 E1: vähän semmoseks, että hän yrittää nyt oikein kunnolla puhuu.
ein wenig so, dass er versucht, jetzt so richtig ordentlich zu sprechen.

Über die Aussprache konstatieren die Exportassistentinnen wiederum, dass sie keine Probleme mit sich bringt. Insofern sind auch keine Veränderungen in dieser Angelegenheit zu beobachten. (Vgl. Anhang 2, Z. 973-1037.)

Der Angestellte vom zweiten Interview sagt wiederum wie die Assistentinnen vom ersten Interview, dass Telefongespräche einfach seltener geworden seien. Sonst gebe es keine Veränderungen in diesem Bereich. Über den Gebrauch von Dialekten hat der Interviewte schon früher festgestellt, dass dialektgefärbtes Sprechen speziell unter jüngeren Deutschen häufiger geworden ist. An dieser Stelle erwähnt der Angestellte wie schon früher jüngere Personen aus Schwaben, aber zusätzlich werden hier junge Bayern genannt. Ältere Personen, die zu früheren Zeiten das Unternehmen besucht haben, hätten laut dem Angestellten eher die Standardsprache verwendet. Über die Aussprache sagt der Interviewte, dass englische Einflüsse auch darin zu sehen sind. Er weist darauf hin, dass ursprünglich englische Wörter deutsche Geschlechter und Flexionsformen bekommen können. Es muss aber beachtet werden, dass diese Erscheinungen nicht zur

Aussprache gehören, obwohl nach Veränderungen in diesem Bereich gefragt wird. (Vgl. Anhang 3, Z. 451-474.)

Im dritten Interview wiederum können der Geschäftsleiter und Exportleiter zuerst nichts über eventuelle Veränderungen in Telefongesprächen sagen. Sie stellen aber wie auch die anderen Interviewten fest, dass der Gebrauch von E-Mails das Telefonieren reduziert habe. Dies ist im dritten Interview, wie auch im ersten und zweiten Interview, schon früher bei der Frage nach Veränderungen in der Verwendungshäufigkeit der mündlichen deutschen Sprache vorgekommen. Bezüglich der Frage nach der Verwendung von Dialekten ist im dritten Interview eine interessante Angelegenheit zu sehen. Der Exportleiter weist nämlich darauf hin, dass einige ältere deutschsprachige Personen ihre eigenen Dialekte gebrauchen, was laut ihm Gespräche erschweren kann. Diese Aussage steht im Widerspruch zum Kommentar des Angestellten vom zweiten Interview, der erwähnte, dass besonders jüngere Deutsche öfters Dialekte verwenden. Der Exportleiter vom dritten Interview konstatiert jedoch wie die Exportassistentinnen im ersten Interview, dass sich die Deutschen mit den Finnen Mühe geben, was die Probleme mit verschiedenen Dialekten ein wenig relativiert. Der Geschäftsleiter stellt aber fest, dass nicht alle deutschsprachigen Personen dies tun bzw. deutlich mit den Finnen sprechen. Darüber, ob die Deutschen heute mehr oder weniger Dialekte als früher gebrauchen, können die Interviewten wiederum nichts sagen. Das dialektfreie Sprechen von jüngeren Deutschen zeigt laut den Interviewten insgesamt, dass diese Personen auch ihre Gesprächspartner bzw. die Finnen hoch schätzen. Über eventuelle Veränderungen in der Aussprache können der Geschäftsleiter und der Exportleiter nichts konstatieren. (Vgl. Anhang 4, Z. 467-529.)

Insgesamt kann auf Grund der drei Interviews festgestellt werden, dass der Rückgang von Telefongesprächen wegen E-Mails die wichtigste Veränderung in dieser Angelegenheit darstellt. Sonst erwähnen die Interviewten nichts, was mit eventuellen Veränderungen in diesem Bereich in Zusammenhang gebracht werden könnte. Verschiedene Dialekte bringen anscheinend immer noch Probleme mit sich, obwohl die Befragten vom ersten und dritten Interview betonen, dass sich viele deutschsprachige Personen mit den Finnen Mühe geben. Der Angestellte vom zweiten Interview gibt außerdem an, dass jüngere Deutsche heute mehr Dialekte verwenden als die älteren Generationen. Die Personen vom ersten und dritten Interview können dagegen keine spürbaren Veränderungen beim Gebrauch von Dialekten nennen. Zum Beispiel im Beitrag von Reuter und Minkinen über finnisch-deutsche Unternehmenskommunikation in Region Pirkanmaa aus dem Jahre 2001 wird, wie früher schon erwähnt, festgestellt, dass Dialekte zur Jahrtausendwende in finnisch-deutscher Unternehmenskommunikation Probleme verursacht haben. Auf Grund der von mir durchgeführten Interviews kann gesagt werden, dass sich diese Angelegenheit nach etwa fünf Jahren ähnlich präsentiert. Es ist möglich, dass in den Interviews Slang und Dialekt vermischt werden. Zum Beispiel der Angestellte vom zweiten Interview stellt fest, dass speziell jüngere Deutsche häufig Dialekte gebrauchen, und normalerweise ist die Verwendung von Slang unter jüngeren Personen relativ üblich.

Über mögliche Veränderungen in der Aussprache kann auf Grund der Interviews wiederum kaum gesprochen werden. Allein der Angestellte vom zweiten Interview berichtet in diesem Zusammenhang von den schon erwähnten englischen Einflüssen, die jedoch nicht zur Aussprache gezählt werden können. In der Pro-gradu-Arbeit von Taina Kohvakka wird darauf hingewiesen, dass Probleme in der finnisch-deutschen Unternehmenskommunikation auf die unterschiedliche Aussprache von Wörtern zurückgeführt werden können. In den von mir durchgeführten Interviews kommen solche Probleme oder Veränderungen in dieser Angelegenheit nicht vor. (Vgl. Minkkinen & Reuter 2001, 69f.; Kohvakka 2003, 93-95.)

Wenn eventuelle Problemstellen anhand der Formulierungen bei dieser Frage betrachtet werden, ist hier ein ähnliches Phänomen wie im Kapitel 6.4.8 zu sehen. In keinem der Interviews gibt es meiner Ansicht nach besondere Formulierungen, die darauf hindeuten könnten, dass die befragten Personen größere Probleme bei dieser Angelegenheit haben. Daraus kann geschlussfolgert werden, dass die Veränderungen in Telefongesprächen, in der Verwendung von Dialekten sowie in der Aussprache den Interviewten relativ klar und deutlich vorkommen. Auf der anderen Seite darf nicht vergessen werden, dass die interviewten Personen zum Beispiel über mögliche Veränderungen in der Aussprache kaum etwas sagen können. Folglich sind an dieser Stelle auch keine besonderen Formulierungen zu sehen, die von problematischen Angelegenheiten zeugen könnten.

6.3.11 Behauptete Passivität der Finnen bei Gesprächssteuerung, Small talk und sonstige Ergebnisse der Interviews

Die Exportassistentinnen vom ersten Interview weisen darauf hin, dass die in einigen früheren Untersuchungen wahrgenommene Passivität der Finnen bezüglich der Gesprächssteuerung sehr personenabhängig ist. Somit könnten keine Verallgemeinerungen gemacht werden, und außerdem seien auch einige Deutsche nicht so aktiv bei der Gesprächssteuerung. Die ältere Assistentin betont zusätzlich, dass man im Allgemeinen in der Wirtschaftskommunikation aktiv sein muss, um Geschäfte abwickeln zu können. Die jüngere Exportassistentin stellt wiederum fest, dass viele Mitarbeiter des Exportunternehmens so lange auf ihrem Gebiet tätig gewesen sind, dass sie sich schon eine besondere Handlungsweise angeeignet haben. Diese Handlungsweise bedeutet anscheinend eine gewisse Aktivität in der Wirtschaftskommunikation. Die erfahrenere Assistentin fügt hinzu, dass im Geschäftsleben direkter als im privaten Leben kommuniziert wird. Einige dieser Aussagen erinnern ein wenig an die Kommentare des Geschäftsleiters vom dritten Interview im Kapitel 6.4.7, der über die Deutlichkeit des Ausdrucks bei den Deutschen feststellte, dass derjenige, der verkauft, klar und deutlich sprechen muss. Es könnte geschlussfolgert werden, dass Unternehmenskommunikation bzw. Kommunikation im Geschäftsleben im Vergleich zu privater Kommunikation durch Initiativität und Deutlichkeit, aber auch durch eine gewisse Direktheit gekennzeichnet ist. (Vgl. Anhang 2, Z. 1038-1081; Anhang 4, Z. 266-305.)

Das alte Stereotyp von der Passivität der Finnen bei der Gesprächssteuerung wird im ersten Interview von den befragten Personen also insgesamt nicht bestätigt. Es muss allerdings berücksichtigt werden, dass die Interviewten feststellen, dass diese Angelegenheit personenabhängig und somit nur schwer zu verallgemeinern sei. Solche vorsichtigen Äußerungen können meiner Ansicht nach mit den von Kallmeyer und Tiittula behandelten Selbstregulierungen und Restriktionen gleichgestellt werden, hinter denen ebenfalls Vorsicht und Angemessenheit liegen. Auf diese Formulierungen wird später noch eingegangen. Man kann auch denken, dass im folgenden Zitat (Anhang 2, Z. 1063-1075) das angebliche Stereotyp über die Initiativität der Deutschen bei der Gesprächssteuerung im Vergleich zu den Finnen dadurch korrigiert wird, dass die ältere Exportassistentin auf eine Art Gegenbild von diesem Stereotyp hinweist sowie die Direktheit eines Deutschen betont. Nach Kallmeyer und Tiittula können Stereotype durch das Schaffen von Gegenbildern korrigiert werden. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 261, 290.)

- 1063 E1: mut täytyy sanoa, että oli mulla- ee me oltiin jollain semmosella niin kun
aber man muss sagen, dass ich hatte- eh wir waren bei so einer also
- 1064 rennommalla matkalla Suomessa, meillä oli asiakkaita, niin se yks mejän
relativ lockeren Reise in Finnland, wir hatten Kunden dabei, also hat der eine
- 1065 Saksan myyjä, joka ei oo enää nyt, mut hän oli siis ihan syntyperänen
Verkäufer von uns für Deutschland, der nicht mehr tätig ist, aber er war also ein gebürtiger
- 1066 saksalainen. niin mä niin kun vierestä kuuntelin, et hän niin kun ihan suoraan
Deutscher. also habe ich dabei zugehört, als er also ganz direkt
- 1067 sano, että mites on, että näitä tuotteita on täällä meillä varastossa ja millos sä
gesagt hat, dass wie wär's, dass wir diese Produkte hier bei uns am Lager haben und wann du
- 1068 otat ne. () ottaa ne kotiin, kun mehän tehdään sillai, että me tehdään, he on
die nimmst. () die nach Hause zu nehmen, weil wir ja so machen, dass wir machen, sie haben
- 1069 tilannu, mutta ei välttämättä toimiteta heti, vaan he ottaa
bestellt, aber wir liefern nicht unbedingt gleich aus, sondern sie nehmen
- 1070 I: niin
ja
- 1071 E1: ne sitten meiltä, jos me vähän aikaa niitä varstoidaan. niin mä sanoisin kyllä
die dann uns ab, wenn wir die für eine Weile lagern. also würde ich ja sagen
- 1072 niin [lacht] siihen tyyliin, että- (mä olin ihan, että) mä en olis koskaan
so [lacht] in der Art, dass- (ich war so, dass) ich mich nie
- 1073 kehdannu sanoa sillai asiakkaalle.

getraut hätte, so zu einem Kunden zu sagen.

1074 E2: asiakkaalle

zu einem Kunden.

1075 E1: niin kun paljon suoremmin.

also viel direkter.

Auf die Frage nach möglichen Veränderungen bei der Verwendung von Small talk antwortet die erfahrenere Exportassistentin, dass heutzutage im Geschäftsleben eine gewisse Eile anzutreffen sei. Diese Aussage ähnelt den Kommentaren der jüngeren Exportassistentin im Kapitel 6.4.8, die feststellte, dass die Deutschen relativ direkt zur Sache gehen und somit nicht so häufig Small talk machen. Im selben Kapitel haben außerdem die befragten Personen vom dritten Interview darauf hingewiesen, dass die Deutschen den Finnen relativ ähnlich bezüglich Small talk seien. Hier deuten die Exportassistentinnen in Anlehnung an die Eile im Geschäftsleben an, dass Small talk möglicherweise sogar weniger häufig als vorher betrieben wird. Allerdings verwendet die ältere Assistentin Ausdrücke wie *so glaube ich* bzw. *niin mä luulen* sowie *meiner Meinung nach* bzw. *mun mielestä*, als sie die Erscheinung beschreibt, dass heute weniger Small talk als früher gemacht wird. Dies kann mit der Aussage von Kallmeyer und Tiittula verglichen werden, dass Stereotype in einem solchen Fall nicht völlig bestritten werden, weil die Korrekturen ausschließlich auf der eigenen Erfahrung beruhen. Außerdem müsste man davon ausgehen, dass die Deutschen stereotyp mehr Small talk als die Finnen betreiben. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 289; Anhang 2, Z. 828-849, 1085-1101; Anhang 4, Z. 360-371.)

Die Exportassistentinnen betonen andererseits, dass es schon immer zu Beginn von finnisch-deutschen Verhandlungen eine Small talk-Phase gegeben hat. Dies bedeutet laut der erfahreneren Assistentin, dass unter anderem über verschiedene Finnland-Erfahrungen der Deutschen gesprochen wird. Bei dieser Angelegenheit seien keine Veränderungen zu sehen, sondern die Phase habe schon immer zu solchen Verhandlungen gehört. Es kann gesagt werden, dass auch hier das Stereotyp über die Unterschiede zwischen den Finnen und den Deutschen bezüglich der Verwendung von Small talk korrigiert wird. An dieser Stelle ist außerdem eine interessante Differenz zur Pro-gradu-Arbeit von Silja Isoiitu aus dem Jahr 1999 zu sehen. Isoiitu hat festgestellt, dass es in der finnisch-deutschen Verhandlung im Gegensatz zur deutsch-deutschen keine Small-talk-Phase gibt. Es ist möglich, dass sich das in den letzten Jahren verändert hat und die Finnen somit doch mehr Small talk als früher betreiben. (Vgl. Isoiitu 1999, 78f.; Anhang 2, Z. 1102-1136.)

Am Ende des ersten Interviews fassen die Exportassistentinnen noch die ihrer Ansicht nach wichtigsten Veränderungen in der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation zusammen. Sie stellen fest, dass das weniger häufig gewordene Siezen sowie eine gewisse Hektik im Geschäftsleben die größten Veränderungen darstellen. Die jüngere Assistentin weist jedoch darauf hin, dass die

Hektik ein universales Phänomen sein kann, das möglicherweise in mehreren Sprachgebieten zu finden ist. Die ältere Exportassistentin stellt wiederum fest, dass das schon früher erwähnte *aha*, das als eine Art Hörersignal fungiert und die jeweiligen Gesprächspartner zur Eile antreiben kann, eine ursprünglich englische bzw. amerikanische Erscheinung sein kann. Sie erwähnt jedoch, dass die Deutschen schon immer in Gesprächssituationen mehr Feedback als die Finnen gegeben haben. Die erfahrenere Assistentin gibt außerdem an, dass auch sie selbst wenigstens einmal das *aha*-Signal fast unbewusst verwendet hat, aber normalerweise zeige sie mit *ja*, dass sie in Gesprächen aktiv zuhört. (Vgl. Anhang 2, Z. 1137-1216.)

Im zweiten Interview konstatiert der Angestellte wiederum, dass die Finnen bezüglich der Gesprächssteuerung aktiver geworden sind. Über den Gebrauch von Small talk sagt der Interviewte, dass solche Personen, die eine umfassende technische Ausbildung erhalten haben, Small talk für nicht so wichtig halten. Der Angestellte stellt jedoch fest, dass Small talk im Allgemeinen im Geschäftsleben häufiger als früher vorkommt. Er weist in diesem Zusammenhang auf solche finnischen Mitarbeiter des Unternehmens hin, die zu früheren Zeiten in Gesprächen sehr steif gewesen seien, aber heutzutage in diesen Situationen Small talk betreiben. Auch die Deutschen gebrauchen laut dem Interviewten mehr Small talk als früher. Das Stereotyp über den Mangel von Small talk bei den Finnen wird hier also korrigiert, aber die Aussagen des Angestellten unterscheiden sich teilweise stark von den Kommentaren der Exportassistentinnen vom ersten Interview. Im zweiten Interview sagt der Angestellte zum Beispiel nichts über die im ersten Interview erwähnte Hektik im Geschäftsleben. (Vgl. Anhang 3, Z. 475-494.)

Der kaufmännische Angestellte vom zweiten Interview weist auch darauf hin, dass es im betreffenden Unternehmen vor einigen Jahren Sprach- bzw. Deutschschulung gegeben hat, aber sonst haben die Mitarbeiter kein interkulturelles Training bekommen. Es kann vielleicht gesagt werden, dass interkulturelle Kommunikation in diesem Unternehmen nicht umfassend genug betrachtet wird. In Anlehnung an Müller kann man denken, dass der jeweilige kulturelle Kontext, der laut ihm internationale Wirtschaftskommunikation zu interkultureller Kommunikation macht, in diesem Fall außer Betracht bleibt. (Vgl. Müller 1991a, 32f.; Anhang 3, Z. 495-505.)

Zum Schluss des Interviews betont der Angestellte, dass die deutsche Sprache heute immer noch eine bedeutende Stellung im Geschäftsleben hat. Er konstatiert, dass das Deutsche eine der wichtigsten europäischen Sprachen ist und sich somit beim Erledigen von geschäftlichen Angelegenheiten als sehr nützlich erweist. Oft werde gedacht, dass man mit der englischen Sprache überall zurechtkommt, und folglich sei die Rolle des Deutschen in der heutigen Ausbildung eher gering. Der Interviewte stellt fest, dass sich eine solche Unterschätzung der deutschen Sprache später rächen kann. Außerdem werden laut ihm solche Personen, die Deutsch können, im Geschäftsleben der Zukunft einen gewissen Vorteil haben. Es kann also insgesamt gesagt werden, dass hier das Stereotyp über die allmächtige Stellung der englischen Sprache wenigstens teilweise korrigiert wird. Kallmeyer und Tiittula erwähnen in ihrem Beitrag, dass die Einführung

einer übergeordneten Perspektive für Stereotypenkorrekturen verwendet werden kann. Der Angestellte scheint aus einer solchen Perspektive die Position des Englischen zu betrachten und somit eine weit verbreitete Meinung über die zentrale Stellung der englischen Sprache zu zitieren. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 289f.; Anhang 3, Z. 510-524.)

Die Personen vom dritten Interview stellen ihrerseits fest, dass die Finnen heute Gespräche in die gewollte Richtung steuern können. Der Geschäftsleiter betont, dass die Finnen in Gesprächssituationen mutiger geworden seien, und so könnten sie in Gesprächen mehr Einfluss ausüben als zu früheren Zeiten. Andererseits sagen die Interviewten, dass dies eventuell darauf zurückzuführen ist, dass sie älter und somit auch erfahrener geworden sind. Diese Aussage erinnert an die Kommentare des Geschäfts- und des Exportleiters im Kapitel 6.4.3 über die zunehmende Gleichwertigkeit der Finnen und der Deutschen beim Geben von Feedback. Bei dieser Erscheinung habe ebenfalls die Erfahrung der Interviewten eine wichtige Rolle gespielt. Die interviewten Personen betonen hier zusätzlich, dass sie eigentlich Gespräche steuern müssen, weil sie die Partei sind, die verkauft. Der Geschäftsführer hat schon früher im Kapitel 6.4.7 erwähnt, dass derjenige, der verkauft, klar und deutlich sprechen muss, und hier wird dieselbe Ansicht nochmals wiederholt. (Vgl. Anhang 4, Z. 79-119, 266-305, 530-551.)

Es kann insgesamt behauptet werden, dass das Stereotyp über die behauptete Passivität der Finnen bezüglich der Gesprächssteuerung an dieser Stelle korrigiert wird. Es muss andererseits berücksichtigt werden, dass die Korrektur die schon erwähnten persönlichen Restriktionen enthält, die mit den von Kallmeyer und Tiittula behandelten Selbstregulierungen und Restriktionen vergleichbar sind. Die Interviewten weisen jedoch darauf hin, dass die Finnen auch im Allgemeinen mutiger bei der Gesprächssteuerung geworden seien. Dies ist laut ihnen letztendlich darauf zurückzuführen, dass sowohl viele finnische Großunternehmen als auch kleinere Firmen zunehmend nach Deutschland und auch in andere fremde Länder exportieren. Eine solche Globalisierung setzt naturgemäß aktives Handeln von der finnischen Seite voraus. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 261; Anhang 4, Z. 552-564.)

Über die Verwendung von Small talk konstatieren der Geschäftsführer und der Exportleiter, dass es schon immer zu Beginn von finnisch-deutschen Verhandlungen eine Small-talk-Phase gegeben hat. Dies hänge natürlich ein wenig von der jeweiligen Situation ab, aber normalerweise gehöre eine solche Phase zu Verhandlungen. Über eventuelle Veränderungen bei dieser Angelegenheit können die Interviewten wiederum nichts sagen. Diese Kommentare ähneln den Aussagen der Exportassistentinnen vom ersten Interview und unterscheiden sich somit von den Forschungsergebnissen von Silja Isoitu. (Vgl. Isoitu 1999, 78f.; Anhang 2, Z. 1102-1136; Anhang 4, Z. 566-599.)

Über interkulturelles Training stellt der Geschäftsleiter wiederum fest, dass heutzutage im betreffenden Unternehmen keine solchen Trainingsprogramme angeboten werden. Man habe sich in der Firma auf die eigene Erfahrung verlassen, und außerdem könne

man nicht sicher sein, ob Trainingsprogramme von konkretem Nutzen für das Unternehmen gewesen wären. Die Interviewten betonen, dass unter anderem Produkte und Preise Ursachen für nicht geglückte Geschäfte gewesen sind. Stattdessen haben kulturbedingte Faktoren oder die Sprachkenntnisse der interviewten Personen keine Rolle in solchen weniger erfolgreichen Geschäftsangelegenheiten gespielt. Der Geschäftsführer stellt fest, dass man nach interkulturellen Trainingsprogrammen eventuell einen kultivierteren Eindruck machen würde, aber sonst wäre der Vorteil eher gering. Die Aussagen des Geschäftsleiters erinnern an die Ansicht von Antos, laut dem die in interkulturellen Trainingsprogrammen angebotenen Lösungen nicht immer firmenspezifischen Problemen gerecht werden. (Vgl. Antos 1992, 266; Anhang 4, Z. 600-633.)

Am Ende des dritten Interviews sagt der Geschäftsführer noch, dass sich die Wichtigkeit des Handels mit Deutschland nicht verändert habe, aber die Form des Handels sei anders als zu früheren Zeiten. Heutzutage wird dieser Handel nicht mehr innerhalb der deutschen Grenzen betrieben, weil die deutsche Autoindustrie global geworden ist und unter anderem in den Nachbarländern Deutschlands aktiv ist. Infolgedessen sei die Bedeutung des Deutschen als eine globale Sprache weniger wichtig geworden, und so müsse man neben dem Deutschen auch Englisch können. Die Interviewten betonen jedoch, dass man auch in Zukunft die deutsche Sprache brauchen werde. Mit den Deutschen Deutsch zu sprechen zeige Respekt für sie, und außerdem verstehe man auf diese Weise die deutsche Kultur besser. Eine ähnliche Aussage hat der Angestellte vom zweiten Interview schon im Kapitel 6.4.6 gemacht. Nach den Interviewten können die Deutschen nicht über alles in einer fremden Sprache kommunizieren, und sowieso können nicht alle Deutschen Englisch sprechen. Es zeigt sich also hier wie ebenfalls im zweiten Interview, dass Deutschkönnen im finnisch-deutschen Handel immer noch einen gewissen Vorteil auf ihrer Seite haben. (Vgl. Anhang 3, Z. 216-229; Anhang 4, Z. 644-737.)

Auf Grund der drei Interviews kann gesagt werden, dass die Finnen heute bezüglich der Gesprächssteuerung nicht mehr als passiv angesehen werden können. Es muss allerdings beachtet werden, dass die befragten Personen im ersten und dritten Interview auf personenabhängige Faktoren hindeuten, die ebenfalls eine Rolle in dieser Entwicklung spielen. Es scheint jedoch so zu sein, dass die Unterschiede in diesem Bereich zwischen den Finnen und den Deutschen nicht mehr allzu groß ausfallen. Ein ähnliches Bild vermitteln die Interviews auch über den Gebrauch von Small talk. Die Personen vom ersten und dritten Interview konstatieren, dass es schon immer zu Beginn von finnisch-deutschen Verhandlungen eine Small talk-Phase gegeben hat. Diese Aussage zeugt davon, dass die Differenzen zwischen den Finnen und den Deutschen bei der Verwendung von Small talk nicht sehr bedeutend sind. Im ersten Interview ist zudem ein interessanter Kommentar über dieses Thema zu sehen. Die Exportassistentinnen sagen, dass Small talk im Allgemeinen durch die Hektik im Geschäftsleben weniger häufig als früher verwendet wird. Ähnliche Meinungen kommen in den anderen Interviews jedoch nicht vor. Sonst erwähnen die befragten

Personen im zweiten und dritten Interview, dass die deutsche Sprache trotz der dominierenden Stellung des Englischen auch im Geschäftsleben der Zukunft benötigt wird, was gute Aussichten für Deutschkönnern verspricht.

Wenn mögliche Problemstellen bei diesem Themenbereich näher betrachtet werden, gibt es im ersten Interview, wie schon erwähnt, viele Vorsichtigkeit betonende Formulierungen, mit denen die Interviewten auf die Personenabhängigkeit der behaupteten Passivität der Finnen bezüglich der Gesprächssteuerung hinweisen. Die ältere Exportassistentin verwendet unter anderem Ausdrücke wie *ich glaube, dass das so eine sehr persönliche Angelegenheit ist* bzw. *mä luulen, et se on niin kovin henkilökohtanen kysymys* sowie *das ist sehr schwierig zu verallgemeinern* bzw. *sitä on hirveen vaikee yleistää*, wenn sie die Personenabhängigkeit beschreibt. Im folgenden Zitat (Anhang 2, Z. 1052) deutet sie mit einer ähnlichen Formulierung die kaum vorhandene Generalisierbarkeit dieser Passivität an: „das hängt immer ein wenig davon ab, was du hast, was du- um was für eine Angelegenheit es geht“ bzw. „se on aina vähän siitä kiinni, että mitä sulla on, mitä sä- mikä sulla on se asia“. Die erfahrenere Assistentin gebraucht zudem Ausdrücke wie *vielleicht* bzw. *ehkä* sowie *irgendwie* bzw. *tavallaan*, wenn sie beschreibt, dass man im Geschäftsleben direkter als in der persönlichen Kommunikation auftritt. Es ist möglich, dass die oben behandelten Ausdrücke neben der Vorsichtigkeit der Interviewten auch Zuordnungsprobleme beim Kommentieren dieses Themas zeigen. Zum Beispiel *vielleicht* sowie *irgendwie* können nach Kallmeyer und Tiittula als Vagheitsindikatoren fungieren, was eventuell auch hier der Fall ist. (Vgl. Kallmeyer & Tiittula 2003, 271; Anhang 2, Z. 1037-1081.)

Im zweiten Interview wiederum stellt der Angestellte sehr deutlich ohne Vorsichtigkeit signalisierende Formulierungen fest, dass die Finnen bezüglich der Gesprächssteuerung aktiver geworden seien. Es muss aber beachtet werden, dass über dieses Thema schon vorher im betreffenden Interview diskutiert worden ist, und außerdem taucht die behauptete Aktivität in der Fragestellung auf. Auch die Personen vom dritten Interview konstatieren zuerst, dass die Finnen in Gesprächssituationen aktiver und mutiger geworden sind. Danach weisen sie jedoch auf die Bedeutung ihrer Erfahrung mit solchen Formulierungen hin, die mit den Kommentaren der älteren Exportassistentin vom ersten Interview über die Personenabhängigkeit vergleichbar sind. (Vgl. Anhang 3, Z. 475-479; Anhang 4, Z. 530-551.) Im folgenden Zitat aus dem dritten Interview (Anhang 4, Z. 539-551) ist die von den Befragten geäußerte mäßige Wirkung ihrer Erfahrung sowie ihrer Stellung als Verkäufer deutlich zu sehen:

- 539 G: mut siinäkin tullaan oikeestaan siihen, et kun tulee ikää ja asemaa, niin sä
aber auch da kann man sehen, wenn man an Alter und Stellung gewinnt, wagt man,
540 uskallat avata suus.
den Mund zu öffnen.
541 E: nimenomaan

- genau*
- 542 G: se on ihan eri ()
das ist eine völlig andere ()
- 543 E: niinhän se on.
so ist das ja.
- 544 G: eri tilanne kun.
eine andere Situation als.
- 545 E: ja tietysti sanotaan meijän- alalla, kun- mitä me tehdään, niin mehän ohjataan
und natürlich also in unserem- Gebiet, weil- was wir machen, also wir steuern ja
- 546 sitä
das
- 547 G: ()
()
- 548 E: aika pitkälti sitten sanotaan tätä keskustelua, kun me myydään
ziemlich weit dann also dieses Gespräch, weil wir verkaufen
- 549 G: kerran myydään, niin se on pakko.
also verkaufen, dann muss man.
- 550 E: myydään, niin se on pakko vähän sillai (niin kun).
verkaufen, dann muss man ein wenig so (also).
- 551 G: joo
ja

Im ersten Interview weist die ältere Exportassistentin bei der Frage nach eventuellen Veränderungen in Small talk auf die heutige Eile im Geschäftsleben mit Formulierungen hin, die möglicherweise von einer gewissen Unsicherheit oder Vorsichtigkeit der Assistentin zeugen. Sie verwendet an dieser Stelle Ausdrücke wie *es mag sein* bzw. *saattaa olla* sowie *das ist nun ja nur also im Geschäftsleben* bzw. *täähän on nyt vaan niin kun bisneselämässä*. Solche oder ähnliche Formulierungen können laut Kallmeyer und Tiittula als Vagheitsindikatoren fungieren, was vielleicht auch hier zutrifft. Im zweiten Interview wiederum gebraucht der Angestellte die folgende Formulierung (Anhang 3, Z. 485), als er über Small talk spricht: „also, also das- äh- also ja, s- so ein äh, wenn man jetzt über so ein Small talk spricht“ bzw. „et, et se- ää- kyllä joo, s- tällanen ää, jos nyt puhutaan tällasesta small talkista“. Nach Schwitallas Ansicht können gefüllte Pausen mit einem *äh* zeigen, dass der Sprecher Wissensbestände sprachlich formulieren will. Es ist denkbar, dass der Angestellte hier über ein solches Thema spricht, über das er nicht so oft nachgedacht hat. Folglich dauert es auch ein wenig mit der Versprachlichung seiner Gedanken. Das stockende Sprechen des Angestellten könnte ferner auch bedeuten, dass es um heikle Angelegenheiten geht, aber diese Alternative scheint hier eher unwahrscheinlich zu sein. Es muss außerdem

berücksichtigt werden, dass das Sprechen des Angestellten auch im Allgemeinen relativ stockend ist, was in dieser Arbeit schon früher erwähnt worden ist. Auch im dritten Interview sind Ausdrücke zu sehen, die von Zuordnungsproblemen bzw. Vorsichtigkeit der interviewten Personen bei der Frage nach Veränderungen im Small talk zeugen können. Im dritten Interview gibt es nämlich nach der betreffenden Frage zuerst eine Pause. Danach konstatieren sowohl der Geschäftsleiter als auch der Exportleiter *ich kann nicht* bzw. *en mä osaa*, womit sie ausdrücken, dass sie über eventuelle Veränderungen bei diesem Thema nichts sagen können. Außerdem verwenden sie Formulierungen wie *ein wenig also* bzw. *vähän niin kun*, wenn sie beschreiben, dass ein gewisses Maß an Small talk schon immer betrieben worden ist. Diese Ausdrücke sind mit den von Schwitalla behandelten Heckenausdrücken vergleichbar, die als Vagheitsindikatoren bei Formulierungsproblemen oft vorkommen. (Vgl. Schwitalla 1997, 56, 93f., 172f.; Kallmeyer & Tiittula 2003, 271; Anhang 2, Z. 1085-1090; Anhang 3, Z. 480-488; Anhang 4, 586-599.)

Am Ende des ersten Interviews sind auch einige erwähnenswerte Formulierungen zu sehen, als die Exportassistentinnen die heutige Hektik im Geschäftsleben beschreiben. Sie betonen nämlich die mögliche Universalität sowie Personenabhängigkeit dieser Erscheinung, was ihre Aussagen über die Wichtigkeit dieses Phänomens in der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation ein wenig relativiert. Außerdem verwenden die Assistentinnen Ausdrücke wie *was ist das nun* bzw. *se mikä se on* sowie *das ist also ein wenig so* bzw. *se on vähän niin kun semmonen*, als sie das schon früher erwähnte *aha*-Signal schildern. In Anlehnung an Schwitalla kann man auch hier denken, dass die Assistentinnen Formulierungsschwierigkeiten oder Zuordnungsprobleme beim Beschreiben dieser Erscheinung haben. (Vgl. Schwitalla 1997, 172f.; Anhang 2, Z. 1154-1207.)

Insgesamt kann auf Grund der oben behandelten Formulierungsmodalitäten behauptet werden, dass das Verhalten der Finnen bezüglich der Gesprächssteuerung den Interviewten nicht vollständig eindeutig erscheint. Die befragten Personen vom ersten und dritten Interview weisen auf die Personenabhängigkeit dieser Angelegenheit hin, und so kann die sonst in den Interviews erwähnte vermehrte Aktivität der Finnen nicht völlig ohne Einschränkungen generalisiert werden. Der Gebrauch von Small talk scheint für die Interviewten ebenfalls einige Zuordnungsprobleme mit sich zu bringen, obwohl die Interviews ein relativ einheitliches Bild davon vermitteln, dass die Unterschiede zwischen den Finnen und den Deutschen in diesem Bereich nicht mehr so groß ausfallen.

6.4 Zusammenfassung der Ergebnisse

Beim Zusammenfassen der wichtigsten Ergebnisse muss erstens ein Umstand erwähnt werden: Die Befragten sind weder Sprach- noch Kommunikationswissenschaftler, weshalb sie nicht immer in der erwarteten Weise auf verschiedene Fragen antworten können. In den Interviews kommt zum Beispiel vor, dass die Interviewten über die

schriftliche Kommunikation sprechen, obwohl die mündliche Kommunikation das Gesprächsthema darstellen sollte. Auch die Erscheinung, dass Dialekt und Slang in den Aussagen der Interviewten möglicherweise dasselbe bedeuten, kann auf das mangelnde Hintergrundwissen der Befragten zurückgeführt werden. Außerdem muss berücksichtigt werden, dass sich sowohl Finnen als auch Deutschen immer situationsspezifisch verhalten. Dies bedeutet, dass Kontextfaktoren wirksam werden, und so agieren verschiedene Personen nicht nur als Vertreter ihrer eigenen Nationalitäten.

Wenn man auf Grund der Interviews die wichtigsten Veränderungen der letzten Jahrzehnte in der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation zusammenfasst, zeigt sich als eins der wichtigsten Phänomene die häufiger gewordene Verwendung des Englischen. Die mündliche deutsche Sprache wird aus diesem Grund seltener als früher gebraucht, und außerdem haben E-Mails das Telefonieren vermindert. Als Folge davon sind die allgemeinen Deutschkenntnisse eventuell schlechter geworden, aber auf der anderen Seite können englische Lehnwörter bei fachsprachlichen Problemen behilflich sein.

Eine wichtige Veränderung kann auch darin gesehen werden, dass die Kommunikation im Allgemeinen lockerer geworden ist. Ein gutes Beispiel dafür stellt das weniger üblich gewordene Siezen dar. Andererseits muss berücksichtigt werden, dass sich die Deutschen in vielen Situationen immer noch relativ höflich verhalten. Man darf aber nicht vergessen, dass die Entspanntheit der Kommunikation auch von der jeweiligen Konjunktur abhängt. Wenn es im Geschäftsleben wirtschaftlich gut geht, ist auch die Kommunikation weniger spannungsgeladen als zu schwierigen Zeiten. Gespräche zwischen Finnen und Deutschen scheinen wiederum heutzutage gleichwertiger bzw. symmetrischer als zu früheren Zeiten zu sein, und außerdem sind die Finnen in Gesprächssituationen gesprächiger und aktiver als früher. Hier muss man beachten, dass eine gewisse Initiativität bzw. Aktivität letztendlich zum Geschäftsleben gehört. Auch die „schweigsamen“ Finnen müssen über diese Eigenschaft in irgendeiner Form verfügen.

Beim Gebrauch von Small talk gibt es ebenfalls keine größeren Unterschiede zwischen den Finnen und den Deutschen. Auf der Basis der Interviews bekommt man den Eindruck, dass die Deutschen nicht sehr viel Small talk betreiben. An dieser Stelle muss berücksichtigt werden, dass in der Alltags- und Berufskommunikation teilweise unterschiedliche Regeln gelten. Es scheint so zu sein, dass sich ein gewisser Zeitdruck in der Berufskommunikation auf die Ökonomisierung der Kommunikation auswirkt, und so wird weniger Small talk verwendet und folglich direkt zur Sache gegangen. Die heutige Hektik im Geschäftsleben lässt vielleicht kaum noch Zeit für Small talk.

Insgesamt kann man zu den Veränderungen feststellen, dass verschiedene Selbst- und Fremdstereotypen in den Interviews korrigiert werden. So scheint es, dass konkrete Finnen oder Deutsche längst nicht mehr den stereotypen Finnen und Deutschen entsprechen. Außerdem sind finnisch-deutsche Geschäftsverhältnisse in globale Verhältnisse eingespannt. So muss man das finnisch-deutsche Verhältnis immer im

Vergleich zu anderen Ländern betrachten. Die allgemeine Tendenz in der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation stellt sich auf Grund der Interviews so dar, dass die Finnen selbstbewusster geworden sind. Die Finnen sind internationaler geworden, und zu dieser Entwicklung gehört auch eine zunehmende Selbstwahrnehmung.

Wenn wiederum zentrale Problemstellen betrachtet werden, kann vielleicht erstens eine gewisse Forscheit der Deutschen zum Beispiel beim Geben von Feedback herausgegriffen werden. Auf Grund vieler in den Interviews zu sehenden Formulierungsmodalitäten kann gesagt werden, dass diese Forscheit von den Finnen eventuell als problematisch empfunden wird. Es muss jedoch berücksichtigt werden, dass der Eindruck von Forscheit auch daran liegen kann, dass die Deutschen ihre eigene Muttersprache in Gesprächssituationen gebrauchen können und somit selbstbewusster auftreten können. Dagegen müssen die Finnen in einer fremden Sprache kommunizieren, was zwangsläufig zu asymmetrischen Gesprächssituationen führt.

Auf der Basis einiger Formulierungsmodalitäten kann auch angenommen werden, dass das lockerere gewordene Verhalten der Deutschen Probleme mit sich bringt. Die Finnen wissen vielleicht nicht mehr ganz genau, wie formell der Umgang mit den Deutschen sein sollte. Für lockere Kommunikationsformen würde zum Beispiel das häufiger gewordene Duzen sprechen, aber andererseits wird das Verhalten der Deutschen immer noch als höflich bezeichnet. Dies kann in Gesprächssituationen zu gewissen Widersprüchlichkeiten führen. Einige Formulierungsmodalitäten zeugen auch davon, dass die Finnen kein einheitliches Bild von der Aktivität ihrer Landsleute in Konversationen haben, zum Beispiel bezüglich der Verwendung von Small talk. Es kann geschlussfolgert werden, dass sich die Finnen immer noch in der Entwicklungsphase in Bezug auf diese Angelegenheit befinden, und folglich weiß man nicht immer, wie viel Small talk mit den Deutschen betrieben werden sollte.

7 Schlussfolgerungen

Ich habe in der Einleitung das Ziel erwähnt, in dieser Pro-gradu-Arbeit Veränderungen und Problemstellen der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation mit Hilfe einer Fallstudie darzustellen und den Lesern auf Grund der verwendeten Literatur verschiedene theoretische Aspekte dieses Themenbereichs zu verdeutlichen. Ich habe danach gestrebt, bezüglich der Veränderungen und Problemstellen auch einige vorher weniger bekannte Phänomene mit Hilfe der Interviews herauszufinden und zugleich die behandelten theoretischen Aspekte auf eine verständliche Weise zu präsentieren.

Wenn man jetzt die am Ende des sechsten Hauptkapitels vorgestellten wichtigsten Veränderungen und Problemstellen betrachtet, kann man vielleicht feststellen, dass die Rolle des Englischen sowie die Auswirkungen der zunehmenden Verwendung von E-Mails keine großen Überraschungen darstellen. Auch die trotz der weiter vorhandenen Höflichkeit der Deutschen lockerer gewordene Kommunikation dürfte niemanden wirklich überraschen. Zum Beispiel die Tatsache, dass das Siezen weniger üblich geworden ist, ist wohl allgemein bekannt. Dagegen kommt der von den Interviews vermittelte Eindruck, dass die Deutschen doch nicht allzu viel Small talk betreiben, ein wenig unerwartet. Es scheint so zu sein, dass die Differenzen zwischen den Finnen und den Deutschen durch die globale Hektik im Geschäftsleben sowie durch die heutige Generation von gesprächigen und selbstbewussten Finnen kleiner geworden sind. Insgesamt vermitteln die Interviews den Eindruck, dass man kein stereotypes Wissen mehr braucht, um mit den deutschsprachigen Personen, die man persönlich kennt, erfolgreich Geschäfte abzuschließen.

Von den zentralen Problemstellen muss wiederum gesagt werden, dass sie wegen der Methode der Untersuchung von Formulierungsmodalitäten naturgemäß subjektiver sind als die Veränderungen, die sich aus den von den Interviewten ausgedrückten Aussagen und Stereotypenkorrekturen ergeben. Die Forschheit der Deutschen, die auf Grund der Interviews als eine Problemstelle interpretiert werden kann, kann meiner Ansicht nach mit dem konfrontativeren Gesprächsstil der Deutschen verglichen werden, der schon in früheren Untersuchungen auftaucht. Dagegen scheint das lockerer gewordene Verhalten der Deutschen als eine eventuelle Ursache von Kommunikationsproblemen ein neues Phänomen darzustellen. Mit dieser Erscheinung hängen vielleicht auch einige Probleme mit Small talk zusammen, die es trotz der Annäherung der Finnen und der Deutschen diesbezüglich anscheinend immer noch gibt.

Es könnten in anderen Unternehmen noch weitere Interviews zu diesem Thema durchgeführt werden, damit man sehen kann, ob die in dieser Arbeit erzielten Ergebnisse auch weiter generalisierbar sind. Es wäre interessant zu sehen, ob nach weiteren Interviews dieselben Veränderungen und Problemstellen wie hier im Mittelpunkt stehen würden. Außerdem könnten die Interviewaussagen mit Korpusanalysen von mündlicher deutsch-finnischer Kommunikation verglichen werden.

Im Rahmen dieser Pro-gradu-Arbeit wären solche Vergleiche oder weitere Interviews jedoch kaum möglich gewesen.

LITERATURVERZEICHNIS

- Antos, Gerd (1992), „Kommunikationstraining und Empirie. Linguistische Analysen bei der Bedarfsermittlung und der Konzeptionsentwicklung von Kommunikationstrainings“. In: Fiehler & Sucharowski (Hrsg.) 1992, 266-275.
- Bolten, Jürgen (1991), „Interkulturelles Kommunikationstraining“. In: Bungarten (Hrsg.) 1991, 41-42.
- Bungarten, Theo (Hrsg.) (1991), *Konzepte zur Unternehmenskommunikation, Unternehmenskultur & Unternehmensidentität*. Attikon Verlag, Tostedt 1991.
- Burkart, Roland (2002), *Kommunikationswissenschaft*. Böhlau Verlag, Wien, Köln, Weimar 2002.
- Deutsch-finnische Kulturunterschiede in der Wirtschaftskommunikation*. Helsingin kaupparokkeakoulun julkaisu, Helsinki 1989.
- Fiehler, Reinhard & Sucharowski, Wolfgang (Hrsg.) (1992), *Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining*. Westdeutscher Verlag GmbH, Opladen 1992.
- Fussinger, Christine & Reineke, Rolf-Dieter (Hrsg.) (2001), *Interkulturelles Management*. Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler GmbH, Wiesbaden 2001.
- Goldhaber, Gerald M. (1981), *Organisaatioviestintä*. Amer-yhtymä Oy Weilin + Göösön kirjapaino, Espoo 1981.
- von Helmolt, Katharina & Müller, Bernd-Dietrich (1991), „Zur Vermittlung interkultureller Kompetenzen“. In: Müller (Hrsg.) 1991b, 509-548.
- von Helmolt, Katharina (1997), *Kommunikation in internationalen Arbeitsgruppen*. Iudicium Verlag, München 1997.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2004), *Tutkimushaastattelun teoria ja käytäntö*. Yliopistopaino, Helsinki 2004.
- Isoiitu, Silja (1999), *Geschäftsverhandlung als Gesprächssorte in interkultureller Perspektive*. Unveröffentlichte Magisterarbeit. Tampereen yliopisto 1999.
- Kallmeyer, Werner & Tiittula, Liisa (2003), „Strategien für den Umgang mit allgemeinen sozialen Charakterisierungen – dargestellt am Beispiel von Interviews zur deutsch-finnischen Wirtschaftskommunikation“. In: Piitulainen, & Reuter (Hrsg.) 2003, 255-298.
- Kohvakka, Taina (2003), *Verständigungsprobleme in finnisch-deutschen Händlerbewertungsgesprächen. Eine empirische Fallstudie*. Unveröffentlichte Magisterarbeit. Tampereen yliopisto 2003.

- Mård-Miettinen, Karita & Niemelä, Nina (Hrsg.) (2005), *Erikoiskielet ja käännteoria. VAKKI-symposiumi XXV. Vöyri 12.-13.2.2005*. Vaasan yliopisto 2005.
- Miebs, Udo (2003), „Höflichkeitssensible Bereiche der finnisch-deutschen Wirtschaftskommunikation“. In: Piitulainen & Reuter (Hrsg.) 2003, 321-344.
- Minkkinen, Eila & Reuter, Ewald (2001), *Finnisch-deutsche Unternehmenskommunikation in der Region Pirkanmaa. Zwischenbericht*. Tampereen Yliopistopaino Oy, Tampere 2001.
- Minkkinen, Eila & Reuter, Ewald (2003), „Interkulturelle Wirtschaftskommunikation zwischen Finnland und den deutschsprachigen Ländern. Bestandsaufnahme, Probleme, Lösungen“. In: Piitulainen & Reuter (Hrsg.) 2003, 27-50.
- Müller, Bernd-Dietrich (1991a), „Die Bedeutung der interkulturellen Kommunikation für die Wirtschaft“. In: Müller (Hrsg.) 1991b, 27-51.
- Müller, Bernd-Dietrich (Hrsg.) (1991b), *Interkulturelle Wirtschaftskommunikation*. Iudicium Verlag, München 1991.
- Nessmann, Karl (Hrsg.) (2004), *Organisationskommunikation. Einführung*. ÖH Klagenfurt 2004.
- Nuolijärvi, Pirkko & Tiittula, Liisa (1992), *Talous ja kieli 1*. Helsingin kaupakorkeakoulun kuvalaitos, Helsinki 1992.
- Piitulainen, Marja-Leena & Reuter, Ewald (Hrsg.) (2003), *Internationale Wirtschaftskommunikation auf Deutsch. Die deutsche Sprache im Handel zwischen den nordischen und den deutschsprachigen Ländern*. Peter Lang GmbH Europäischer Verlag der Wissenschaften, Frankfurt am Main 2003.
- Reineke, Rolf-Dieter (2001), „Business Driven Intercultural Management“. In: Fussinger & Reineke (Hrsg.) 2001, 3-19.
- Reuter, Ewald (1992), „'Klein aber fein'. Stereotypen in einer deutsch-finnischen Messeveranstaltung“. In: Nuolijärvi & Tiittula (Hrsg.) 1992, 234-245.
- Reuter, Ewald (2003), „Training mündlicher Berufskommunikation. Zur Methodologie gesprächsanalytisch fundierter Kommunikationstrainings“. In: Piitulainen & Reuter (Hrsg.) 2003, 345-372.
- Reuter, Ewald & Vihusaari, Katri (2005), „Mehr als nur reißfeste Esslätzchen und Waschhandschuhe. Interaktive Merkmale von Kundenzufriedenheit in der finnisch-deutschen Unternehmenskommunikation“. In: Mård-Miettinen & Niemelä (Hrsg.) 2005, 327-336.
- Schwämmle, Uli & Thiel, Michael (2001), „Kultur als Steuerungsgröße für Manager und Management“. In: Fussinger & Reineke (Hrsg.) 2001, 33-50.
- Schwitalla, Johannes (1997), *Gesprochenes Deutsch. Eine Einführung*. Erich Schmidt Verlag GmbH & Co., Berlin 1997.

Szyszk, Peter (2004), „Organisationskommunikation”. In: Nessmann (Hrsg.) 2004, 1-34.

Tiittula, Liisa (1991), „Verständigungsverfahren in interkulturellen Verhandlungen“. In: Bungarten (Hrsg.) 1991, 164-166.

Anhang 1: Die Interviewfragen zu Veränderungen der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation an die interviewten Personen in den betreffenden Unternehmen

- Welche Aktivitäten hat das Unternehmen in den deutschsprachigen Ländern?
- Seit wann arbeiten Sie für dieses Unternehmen? Was machen Sie genau in diesem Betrieb?
- Haben Sie allgemeine Veränderungen in der externen oder internen mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation erkannt?
- Haben Sie Veränderungen beim Geben von Feedback bemerkt?
- Haben Sie Veränderungen in Argumentations-, Denk- oder Schlussfolgerungsweisen wahrgenommen?
- Sind die eventuellen Schwierigkeiten der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation Ihrer Meinung nach auf sprachliche oder kulturelle Unterschiede zurückzuführen? Gibt es Veränderungen in dieser Hinsicht?
- Hat die Verwendung der mündlichen deutschen Sprache in Ihrem Unternehmen zu- oder abgenommen?
- Haben Sie Veränderungen im Sprechtempo / in der Verwendung von Gestik und Mimik / in der Deutlichkeit des Ausdrucks / in allgemeinen Sprachkenntnissen erkannt?
- Haben Sie Veränderungen in der Höflichkeit (z.B. Siezen) bemerkt?
- Haben Sie Veränderungen im angeblichen „Schweigen“ und in der behaupteten Direktheit der Finnen festgestellt?
- Haben Sie Veränderungen in den alltäglichen Ritualen der mündlichen deutsch-finnischen Unternehmenskommunikation beobachtet?
- Haben Sie Veränderungen im angeblich konfrontativeren Gesprächsstil der Deutschen bemerkt?
- Haben Sie Veränderungen bezüglich der Probleme mit speziellem Fachwortschatz wahrgenommen?
- Haben Sie Veränderungen in Telefongesprächen erkannt?
- Haben Sie Veränderungen bei der Verwendung von Dialekten beobachtet?
- Haben Sie Veränderungen in der Aussprache bemerkt?
- Haben Sie Veränderungen in der behaupteten Passivität der Finnen bezüglich der Gesprächssteuerung wahrgenommen?
- Haben Sie Veränderungen in Verhandlungen / Small talk erkannt?

Anhang 2: Interview mit zwei Exportassistentinnen eines Exportunternehmens. Tonbandaufzeichnung; Dauer ca. 53 Minuten.

I: Interviewer

E1: Exportassistentin 1

E2: Exportassistentin 2

- Wortabbruch oder Bruch im Satzbau

... Pause im Gespräch

() unverständliche Stelle / Passage

(diese) vermuteter Wortlaut

[lacht] Transkribentenkommentare

Eigennamen, die im Gespräch auftreten, sind durch den jeweiligen Anfangsbuchstaben ersetzt. Das Wort `vientiyritys` wird immer anstatt des Namens des betreffenden Unternehmens verwendet.

-
- I: joo eli tää- eka kysymys olis semmonen, et mitkä niin kun vientiyrityksen toiminnot on tuolla saksankielisellä alueella? et onko niin kun Saksassa ja Itävallassa ja- Sveitsissä niin kun ihan- teillä on niin kun jotain myyntikonttoreita vai mitä siellä on?
- 5 E1: no siellä on niin kun- ää Saksan alueella on ilmeisesti kaikki meidän palkkalistoilla olevia myyjä- kautta service-insinöörejä.
- I: onks ne suomalaisia vai saksalaisia?
- E1: Saksassa on- saksalaisia, meil oli ennen, niin kun Sveitsissä oli- ee ihan sveitsiläinen, joka asu Sveitsissä, mut hän oli agentti.
- 10 I: joo
- E1: ja nyt me ollaan etsimässä sille alueelle uutta, ja sitten hän tulee meidän palkkalistoille.
- I: joo
- E1: sitten Itävaltaa hoitaa semmonen mies, joka on itävaltalainen syntyperältään mutta asuu Saksassa- ja hän hoitaa myös Saksaa.
- 15 I: joo
- E1: sitten pohjois.
- E2: sitten on- niin siel on saksa- saksalainen- ne on- service-insi- siis asiakaspalveluinsinöörejä, ketä on Pohjois-Saksassa. mun alueella siel on yks saksalainen, sit- ten Belgia- Belgia on- no joo, tää ei oo saksankielistä enää, elikkä ei puhuta siitä, joo, siel on saksalainen.
- 20 I: joo
- E1: mut hei, meillähän on suuntaus sellanen, että se toimenkuva olis jatkossa niin- että- ei olis enää erikseen näitä- ää asiakaspalveluinsinöörejä, vaan he tekis niin kun sekä myynnin että sen ne mittaukset, mitkä tehdään paperikoneella.
- 25 I: joo
- E1: niin sellanen nyt tulee oleen se uuskin ihminen, jota me sinne Sveitsiin haetaan. tai itse asiassa me haetaan sinne vähän niin kun Itävalta, Etelä-Saksa, Sveitsi, mut hänellä on tukikohta.
- 30 I: ()
- E1: hän on sveitsiläinen, niin.
- I: joo
- E2: mut meillähän on silleen se jako, että E1 hoitaa tätä vientiassistentin työtä niin- Etelä-Saksa, Itävalta, Sveitsi, ja minä hoidan sitten niin kun Pohjois-Saksan, sit mulla on Belgia ja Hollanti siinä lisäks, jotka nyt ei o sit, no sinne on jotain saksankielistäkin Hollantiin, mutta ne on sitten.
- 35 I: joo. ja sitten niin kun mitkä teidän työtehtävät on? sä oot vientiassistentti, ja-

- E2: molemmat
- I: molemmat, joo. kauanko te ootte ollu täällä?
- 40 E1: no mä oon ollu vuodesta yheksänkytkuus.
- I: joo
- E2: ja mä oon ollu kakstuhattakaks.
- I: joo. ootteks te niin kun havainnu tämmösiä ihan yleisiä muutoksia niin kun suullisessa suomalais-saksalaisessa yritysviestinnässä tänä aikana ku te ootte ollu? siis ihan tällai yleisellä tasolla, et mikä- minkälaisia muutoksia on ollu-
 45 niin kun joko sisäisessä viestinnässä tai sitten, jos tota- on niin kun ulkoista yritysviestintää tua saksankielisellä alueella vientiyrityksellä? niin kun markkinointi- tai hankintaviestintää tai sitten niin kun- suhteitten hoitoo yhteiskuntaan, niin onks siinä tapahtunu jotain- muutoksia?
- 50 E1: no hei, meillä, mun alueella on yks tota semmonen hyvä esimerkki, koska ää, lähtiks hän nyt sit kaks vuotta sitten pois, hän täytti kuuskytviis, oli ihan syntyperänen saksalainen, Saksan alueella agentti.
- I: joo
- E1: niin- hänen kirjeenvaihtonsa- ja sitten nää kolkyt vuotta nuorempien
 55 kirjeenvaihto, niin siin oli niin kun huomattava ero.
- I: joo, entä sitten suullisessa viestinnässä, niin oliko siinä, huomasikko siinä mitään?
- E1: no oli siinäki sillä tavalla, että hän muotoili ne lauseet niin ää- no hän oli hyvä
 60 esimerkki, koska hän oli tota niin- muutenkin sillai, että hänellä kyllä oikoluettiin kaikki, koska hän osas saksan kielen- siis etuperin ja takape- perin, ja sitten kaikki välimerkit- niin me usein oikoluettiin hänellä jotain, jos oli jotain käännöstekstiä. mutta siitä ehkä tuli vähän sellanen, et jos hänen anto jotain kääntää, niin siitä saatto tulla vähän niin kun semmonen vanhahtava tyyli.
- 65 I: ja se oli sitten puheessakin- niin kun havaittavissa?
- E1: joo, että hän, hänellä oli hyvin semmonen- ää kaiken maailman kommervenkit ja- ja just siinä kirjetetussa tyyliissä niin niitä hirveen pitkiä lauseita sillai, ja sitten jossain tuli sitten verbi- missä tuli ja [lacht].
- I: joo
- 70 E1: ja kauheen sellasia niin kun- mites mä nyt sanoisin, semmosia ne oli niin kun vähän niin kun semmosia liiotellun kohteliaita.
- E1: joo
- E1: että nykyään se kieli on niin kun sitten mun mielestä enemmänkin semmosta, että todella sanotaan fakta.
- 75 E2: mm

- E1: eikä siinä sitten kun enää oo niin kun kauheesti yritetä sitä- kaunistella sitä asiaa.
- I: joo
- 80 E2: ja meillä tosiaan ehkä se on, kun me ollaan enemmän kuitenkin tän oman väen kanssa, niin kun suul- jos suullista viestintää ajatellaan.
- I: joo
- E2: niin enemmän tän oman väen kanssa tekemisissä puhelimessa.
- E1: niin
- 85 E2: kun suoraan asiakkaisiin, niin se on- musta tuntuu, että kyllä se nyt nykyään on hyvinkin semmosta rentoo.
- E1: mut sit taas Itävallan alueella kun kirjoitetaan kirjeitä, jopa se meidän- ää kun mähän saan kaikista kopiot, mitä hän sit vastailee, jos- vastailee kuka vastailee, me täältä tai hän suoraan sieltä- niin se Itävallan on sellasta, että- siinä käytetään kyllä vielä niin kun sellasta enemmän- mm niitä
- 90 liirumlaarumeita mun mielestä kun saksankielisellä alueella.
- I: mm. ja sitten ihan puheessakin sen huomaa vai? ooks sä niin kun- puhunut tommosen
- E1: no meil on
- I: itävaltalaisten kanssa tai- muuten, et ooks sä siinä huomannu mitään eroo?
- 95 E1: no oikeestaan ehkä puhe on, mutta se johtuu siitä, että nyt- mulla on ollu oiva tilaisuus, että mä oon saanu nyt tavata oikeestaan kaikki Itävallan asia- alueen asiakkaat, mut ehkä sit, jos et sä oo tavannu niitä ja puhunu puhelimessa, mutta nyt. itävaltalaisethan on sillai rennompia, että ne on äkempää sinut kuin joku saksalainen. nehän on vähän semmosta rennompaa kansaa niin kun vähän
- 100 niin kun suomalaiset.
- I: baijerilaisethan on kai vähän kans- samanlaisia.
- E1: mitä?
- I: baijerilaiset Saksassa, niin onks se vähän niin kun sama?
- 105 E1: sitä suuntaa siellä, niin. niin- niitten kanssa, niitten asiakkaitten kanssa on helppo nyt hoitaa, kun meillä on ollu semmosia yhteisiä tilaisuuksia, että niitä on nähny. mutta ehkä mä olisin paljon jäykempi jo itekkin ja varauksellisempi, jos en mä olis nähny niitä. että se johtuu ehkä siitäkin, että mäkin suhtautuisin jo
- E2: mm
- 110 I: onks se sitten alussa sillai kumminkin, että ne on vähän jäykempiä- ennen kun sitten tuntee paremmin kun saksalaiset?
- E1: joo no sillä lailla, joo.

...

115 I: joo. ja sitten noi- markkinointi- ja hankintaviestintä, niin ne on sitten varmaan teillä ihan saksaks tuolla- jos jotain on saksankielisellä alueella, et siellä ei oo mitään suomalais-saksalaista juttua? tai sitten jotain suhteiden hoitoa yhteiskuntaan, ne on varmaan sitten ihan niin kun- jos semmosta on, niin ihan saksaks?

E1: ne on ihan saksaks.

120 I: joo

I: joo. ja sitten tota

125 E1: meillähän on hei nyt semmonen esimerkiks tulee. just A eilen soitti- et kun meillä on noita mittalaitteita- niin, ja nehän on ne mittalaitteet tavallaan niillä, kun nää, jotka on niin kun mejän palkkalistoilla ja asuu Saksassa tai Itävallassa tai Sveitsissä, missä sitten asuukin, niin niill on kotona konttori, niill on tavallaan sit niin kun yks huone, mikä on niin kun niitten siis että- tai joku- miten nyt ovat ite sen suunnitelleetkin. niin sit niill on myös ne mittalaitteet kotona, ja niitä saattaa olla joku semmonen kuus matkalaukkua, tai siis ne on sellasessa- niin kun semmosia salkkuja. niin nyt just tulee joku 130 ympäristötarkastaja ens viikon perjantaina A:lle kotiin, kaikki paperit kuulemma pitää tarkistaa ja kaikki. mutta sitten hänhän hoitaa ne ite niin kun siis- koska ne on hänen, että mejän ei tarvitse niitä sinne niin kun lähtee, eli hän hoitaa ne tavallaan omalla kielialueellansa ite.

135 I: joo. no onks sitten tommosessa niin kun palautteen antamisessa jotain muutoksia havaittu? että niin kun joko- suomalaiset antaa niin kun palautetta tai saksalaiset, niin onks siinä jotain eroja- teidän mielestä niin kun tapahtunu tässä- viime vuosien aikana?

...

140 I: tai ylipäätään, että onko niin kun suomalaisten ja saksalaisten välillä jotain eroo siinä palautteen antamisessa?

...

E1: saksalaiset on ehkä topakampia.

E2: niin. mut tietenkin on se, et jos sä- sua kiinnostaa erityisesti se suullinen viestintä, niin nehän tulee enemmän sitten kyllä meille

145 E1: niin tulee- kirjallisena.

E2: mm. mutta sen oon kyllä huomannu, että jos sieltä halutaan antaa jotain palautetta tai jos yleensä- palautetta tulee sillon, jos joku on menny pieleen [lacht].

E1: niin

- 150 E2: niin sitten kyllä saatetaan, jos on niin kun- tosissaan sellasesta niin kun vakavammasta tai kiireellisestä asiasta kyse, niin silloin ne ennemmin soittaa ja hoitaa sen sit heti niin kun suullisesti
- E1: joo
- 155 E2: kun laittaa meilin. mut jos se asia on nyt vähän sellanen niin kun- ei ihan just kauheen akuutti, niin sitten tulee vaan meilillä joku tämmönen
- I: no onks siinä
- E2: vähän kohteliaan viileä [lacht].
- I: onks siinä jotain muutosta sun mielestä tapahtunu niin kun entiseen, et onks ne nyt niin kun- hanakampia antaa palautetta nytten kun aikasemmin vai- tai jotenkin niin kun tavallaan vähemmän varautuneita?
- 160 E1: tiekkö, sekin johtuu, siihen vaikuttaa muuten ihan hassusti se, että jos paperiteollisuudessa menee huonosti- niin sitten ää tulee palautetta enemmän.
- E2: mm
- E1: mut jos menee hyvin, niin se on niin kun suoraan verrannollinen lähinnä siihen.
- 165 E2: niin, niin on.
- E1: että se ei oo oikeastaan, ei siinä varmaan mitään sillai muutosta oo, mutta se menee suhdannevaihteluitten mukaan, että [lacht].
- I: joo
- 170 E1: ja nyt huomaa, että kun menee huonommin, niin kaikista asioista naristaan.
- I: joo. no onks siinä sitten eroo niin kun suomalaisten ja saksalaisten välillä, että onko saksalaiset teijän mielestä sitten niin kun- just niin kun alttiimpia tämmöstä kriittistä palautetta sitten antaa, jos menee huonosti- kun suomalaiset?
- 175 E1: kun mul- mulla ei oo oikeen vertailukohtaa.
- E2: ei oo.
- E1: mä en oo ollu oikeastaan missään tekemisissä koskaan Suomen kaupankäynnin kanssa, mutta- se, miten mulla on- mikä käsitys mulla on, niin mulla on kyllä semmonen käsitys, että saksalaiset on herkemmin- heti
- 180 I: tämmösissä tapauksissa, niin joo.
- E1: mm, mut se on vaan semmonen tuntuma.
- E2: ja ehkä se voi johtua tällä alalla siitäkin, että jotenkin tää Suomi on kuitenkin semmonen, että täällä varmaan nää paperin- paperin tekemisen kanssa, tai siis jotka on jollain lailla tekemisissä paperin valmistuksen kanssa, tai tällä alalla,
- 185 I: niin tuntee niin hyvin kuitenkin toisensa. että täällä on aika pienet ne piirit kuitenkin, niin.

- I: mm
- E2: et palaute tulee sitten vähän toisella tavalla ().
- E1: kyllä vähän sillai, ehkä sillai kaveri
- 190 E2: niin
- E1: tasolla
- E2: niin
- E1: tai jotenkin epävirallisemmin.
- E2: niin
- 195 I: joo. no onks sitten niin kun saksalaisten tämmösessä argumentaatio- tai ajattelu- tai päättelytavoissa niin tapahtunu teijän mielestä jotain muutoksia? sinäkin aikana kun sä oot täällä ollu, että- just kun sä puhuit siitä yhestä- ihmisestä, joka niin muodollisesti kaikki muotoili, niin onks se niin kun ihan yleinen trendi ollu, että on niin kun vähän menny tämmöseen- niin kun ajattelutavoissakin vähän rennompaan suuntaan vai?
- 200 E1: joo, no siinä oli varmaan, siis tällä henkilöllä oli varmaan todella se- ikä, että siis se oli, hän oli niin eri sukupolvee, että
- I: joo. mutta onks semmosta sitten tapahtunu, että olis niin kun tullu uusia sukupolvia, että- olis niin kun ajattelutavatkin hieman muuttunu ehkä?
- 205 ...
- E1: no, on ehkä siis- täytyy sanoa, että kyllä se- mä luulen, että hän oli niin kun ainoo semmonen oikeen, mikä paisto läpi, mikä oli- sen, justiin ne systeemit, että hän oli se, mikä
- I: mm
- 210 E1: et hän oli oppinu niin kun sellasen tyylin, että. mutta mulla on nyt vähän huonoja vertailukohtia, että kun mulla on yks itävaltalainen ja sit mulla on entisen DDR:n alueelta, ja nää on taas kaikki niin erilaisia, kun hänellä on sitten omat kulttuuritaustansa tällä DDR:n ihmisellä.
- I: joo
- 215 E1: mutta taas täytyy sanoo, että ne DDR:läiset vasta rentoja on [lacht]. siis nehän oli niin kun sillai rennompaa porukkaa jotenkin
- I: mm
- E1: sen huomaa niin kun, että ne on ollu kautta aikojen vissiin.
- I: ja se on sitten säilyny niin kun se ero?
- 220 E1: niin
- I: vaikka DDR:ää ei oo enää olemassakaan?
- E1: niin

- I: kumminkin niin kun länsi- ja itäsaksalaisten välillä?
- 225 E1: niin. et sen huomaa jopa, et sit nyt kun mä- käyn Saksassa ja sitten mun- kun mun siskot asuu Saksassa, niin sitten- just jotain telkkariohjelmia tai jotain, niin sitten mä huomaan joskus, kun mun sisko sillai heti huomauttaa, että ahaa, et joo, että tyylistä näkee heti, että DDR. että aa, että se on tuolta. että siellä on kuitenkin vielä vallalla just sitten ne.
- E2: mm
- 230 E1: ja kyllähän se varmaan, jos täälläkin olis, sen huomaa puhetyylistäkin jo, että ne puhuu eri
- I: mm. no onks se sitten niin kun leviny vähän Länsi-Saksan puolellekin tämmönen- ajattelutapa nyt sitten niin kun Saksojen yhdistymisen myötä?
- E1: niin tai, sitä mä nimittäin mietin, että onks se ().
- 235 I: vai onks se niin kun ihan- ero vieläkin jäljellä ihan selkeesti?
- ...
- E1: ei saksalaiset kyllä varmaan enää oo niin jäykkiä kun ne oli.
- E2: mulla ei oo oikeestaan, mun on vähän huono sanoa siihen vertailukohtaa, niin kun en mä töitten puolesta oo ollu niin kun siis tällä alueella kun vuoden vasta, 240 niin en mä oikeen niin kun osaa sanoo.
- E1: mutta mä mietin sitä, että kun mä olin ite Saksassa töissä, niin- niin kyllä me siellä, tota niin täytyy sanoa, että joka päivä, kun mentiin töihin, niin sanottiin kädestä päivää [lacht], huomenta aamulla ja teititeltiin toisiamme, että kyllä se varmaan on.
- 245 I: niin että on vähän sitten kumminkin muuttunu?
- E1: niin. että sanotaanko viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana niin on varmasti muuttunu rennommaks.
- E2: on se varmasti muuttunu, kun aattelee, että mä just mietin, että mulla se varmaan johtuu paljon itsestäni, kun on niin paljon sitä toivotettu 250 opiskeluaikana ja muulloinkin, että saksalaisia pitää teititellä ja pitää muistaa
- I: mm
- E2: niin
- E1: aina Herr ja Frau ja
- E2: 255 niin, niin just. kaikki tällaset, niin se on jotenkin niin iskostunu tonne takaraivoon. ja sitten esimerkiksi kun mä tapasin asiakkaita- ensimmäisen kerran, niin sit siellä oli semmosia jotain kolmekymppisiä mukana, niin sitten mulla oli tietysti vähän, mä ajattelin, et se on kuitenkin asiakas, niin totta kai mun täytyy sitä teititellä, vaikka se tuntu vähän hullulta, et ollaan suurin piirtein samanikäisiä.

- 260 I: mm
E2: niin heti, heti ykski asiakas sano, että ää, tietysti sinutellaan, ja se niin kun heti, heti alotti suoraan sen sinuttelun, et ei se välttämättä pidä ihan enää paikkaansa tosiaan se, että
E1: niin, () semmonen.
- 265 E2: niin, et ei ne varmaan jotkut nuoremman- polven ihmiset siellä niin ollenkaan pahastuis, vaikka suoraan sinutteliski.
E1: mut kyllä mulla on nyt sellasia asiakkaita tällä hetkellä, että kesti vähän aikaa, ennen kun esimerkiks yks, yks osto- sanotaan joku ostopäällikkö nykyään tää E.
- 270 E2: mm
E1: niin hän- ehdotti, että me keskus- nimitetään, ollaan tavallaan etunimillä, mutta silti me teititellään.
I: mm. se oli niin kun ensimmäinen aste sitten sinne?
E1: niin. ja me varmaan (jäädään) sille asteelle [lacht]. mulla on semmonen tunne, koska tässä on nyt vuosia jo tehty yhdessä, ja kumpikaan ei oo
- I: mm
E1: hän on mua vähän vanhempi, niin mä ole- oletan, että hän ehdottaa, jos hän ehdottaa.
E2: mm
- 280 I: joo
E1: ja hän ehdotti myös sitä, että me oltais, hän on E [Vorname], hän sano, mut silti aina tulee jotain R, R [Vorname], jotain tulee kaikki meilit, mutta sitten on kuitenkin Ihre E.
I: joo
- 285 E elikkä tää
E2: mm
E1: ja sitten on teitittelymuodossa kaikki meilit.
I: joo
- E1: mutta toisaalta mun täytyy sanoo, että varsinkin kun- jos teititellään, niin
290 musta tuntuu, että asiat hoituu paremmin.
I: niin että (saksalaiset) niin kun tykkäis siitä?
E1: niin, ().
E2: niin, ohan se siis, ohan se turvallisempaa.
E1: se on turvallisempaa kuitenkin.

- 295 E2: ja niin kauan mä ainakin teittitellen- sitkeesti
 I: ennenkö ne sitten itte sanoo, että
 E2: niin
 I: voidaan sinutella.
 E2: niin, vaikka on sitten muodollista.
- 300 E1: mutta nykyään on kieltämättä vaikeuksia, kun ei koskaan tiedä, jos sieltä tulee, usein tulee nykyään tää hallo.
 E2: mm
 E1: (saksalaiset käyttää), ne sanoo puhelimestäki hallo. eilen mä soitin yhdelle asiakkaalle sinne Itävaltaan, niin hän sano heti, että ach, hallo R [Vorname],
 305 mä oon nähny hänet.
 I: mm
 E1: niin sit mä olin koko aika, että hallo Herr H [lacht]. (mä huomasin sen sitten), mutta ehän mä nyt sinne rupee sit enää jotain (sanoon) hallo F [Vorname].
 E2: niin
- 310 E1: niin mä vaan aattelin, että () yhtään niin kun paha, että mä en tiä, me ollaan periaatteessa etunimellä kaikki, koska sillon, kun meillä on ollu niitä tapaamisia, niin me ollaan etunimellä, mutta mä en oo ihan silti varma, ollaanks me silti per du, että
 I: mm, siitä ei oo sitten sovittu mitenkään?
- 315 E1: niin, kun se on niin kun semmonen häi- ().
 E2: se on semmonen, että ei siitä oikeen puhuta [lacht]. sitä ei sovita.
 E1: se on hirveen vaikee jossain kommunikaatiossa sitten, jos sä just, jos sä puhut, kun ensimmäisenä (on), että ach, hallo R [Vorname].
 E2: mm
- 320 I: mm
 E2: kaikista hankalinta on se, että jos on itseksi, ja, siis oot ollu aina niin kun Herr ja Frau se ja se.
 E1: joo
- 325 E2: niin hyvin virallisesti, ja sitten yht äkkiä onkin (niin), ettet oo pitkään aikaan yhteydessä, ja sitten yht äkkiä sieltä kommentoidaankin vaan, että no hallo R [Vorname], niin mites sä sitten reagoit [lacht], että ooks sä edelleenkin kuitenkin
 E1: niin
 E2: että se on Herr.

- 330 E1: () hirveen vaikee (), siis me törmätään siihen tosi usein
 E2: mm
 E1: että ääh, miten tän laittaa, miten me vastataan, ettei me olla liian, liian (tuttavallisia).
 I: joo. ja sitten, jos tämmösiä vaikeuksia on suullisessa viestinnässä, niin
 335 johtuuko se niin kun teijän mielestä lähinnä vaan kielestä, vai sitten tämmösisistä etnisistä eroista niin kun suomalaisten ja saksalaisten välillä? että onks semmosia jotain ihan kulttuuripohjaisia eroja taustalla ja onks siinä niin kun tapahtunu jotain muutoksia, että- et nykyään vaikeudet johtuis niin kun enemmän vaikka nyt kielellisistä eroista kun () tai toiste päin?
- 340 ...
 E1: en mä tiä, siis
 E2: ei kyllä kulttuurisesti niin on kuitenkin aika lähellä, mutta ehkä näitten justiin yrityksissä, kun tietää sen, että Suomessa on niin- tavallaan nää organisaatiot matalia kuitenkin, että ei tää niin kun meillä esimerkiks niin- johtajia
 345 puhutellaan lempi- lempinimellä ja sillä tavalla, et se on hyvin tämmöstä epävirallista tää viestintä täällä sisäesti. ja kun tietää taas, että Saksassa organisaatiossa on kuitenkin se hierarkia niin kun paljon tarkempi, niin siinä ne ehkä ne ongelmat just tulee, että ei tiedä
 E1: mm
- 350 E2: et millä tavalla tavallaan pitäis sitten suhtautua.
 I: onks tässä sitten jotain muutoksia ollu teijän mielestä, että- että niin kun johtuisko vaikeudet niin kun jostain muusta asiasta kun aikasemmin?
 ...
 E2: no en, en mä, mä en ainakaan oo huomannu mitään.
- 355 E1: ei varmaan, Saksa on varmaan aina, se varmaan on pysyny sillai kyllä, et siellä on vähän niin kun just johtajat (enemmän), että semmonen hierarkia
 E2: mm
 E1: on edelleen.
 I: ettei sillai kielellisistä eroista- tuu mitään suurempia vaikeuksia, että ne on just
 360 tästä
 E1: se on enemmän
 I: niin
 E1: just tää, että miten suhtautua siihen ihmiseen, kun ei ihan tarkkaan tiedä sen tasoo siinä organisaatiossa.
- 365 E2: niin

- E1: ettei oo liian semmonen, että hän onkin joku olevinaankin korkeemmassa asemassa kun me oletetaan.
- E2: niin
- E1 ja
- 370 E2: niin, ja ehkä se sitten vähän siihen kieleenkin kyllä vaikuttaa, et ei tiedä, että kuinka- kuinka niin kun tämmöstä puhekieltä tai arkikieltä pystyy tavallaan käyttämään, vai pitäiskö jotenkin rakentaa vähän hienompia [lacht]
- E1: niin
- E2: lauseita
- 375 E1: mut sekin on vähän semmonen saksan kielessä, että täällä sanotaan vaikka jollekin kun me lähetään moikka tai hei tai jotain.
- E2: mm, mm.
- E1: sitten, kun sä päätät sen puhelun ja sitten sä sanot, että tschüß, yhtäkkiä sieltä sanoo joku hyvin virallisesti auf Wiederhören tai jotain.
- 380 E2: joo
- E1: [schluckt], sit sä nielaset [lacht] itte, mut sanottu mikä sanottu ja- silleen, että.
- I: niin. tuleeks se sitten siitä helposti, kun- niin kun toisen näkee ja lähtee tosta pois, niin siinähan nyt tschüß sanoo helposti, et niin kun sitten helposti puhelimestaki- sanoo ihan saman jutun?
- 385 E1: joo, taikka sitten jos sä oot olettanu, että se on semmosta rentoo keskustelua
- I: niin
- E1: ollu
- E2: mm
- E1: niin sit siihen tulee niin vaikee sanoo jotain virallista lopuks.
- 390 E2: mm
- ...
- E2: mm, niin, niin on.
- E1: mutta semmosen mä oon huomannu nyt, että [schluckt] sitten nielasee, mutta tosiaan.
- 395 E2: mm, sille ei enää voi mitään [lacht].
- E1: niin et () just soittelen sillai, että kun mä soittelen jotain, kysylee faksinumeroita tai jotain
- E2: mm
- E1: soittelee jollekin vaan niin kun semmosta- ihan vaan jotain pikkuasioita, ettei
- 400 oikeestaan ihan nyt sitä kaupankäyntiä. ja jos joskus esimerkiks mä oon

puhunu vaan keskuksen kanssa, ja se on heti antanu sen numeron, niin ne on niin kun sillai kauheen virallisen tuntusia.

E2: mm

405 E1: et ne vastaa sit napakasti kyllä ihan virallisesti () sillai kaiken, ja itte vähän sillai aattelee, että kun soittaa nyt tohon keskukseseen [lacht]. mut ehkä ne on kato omia taustojansa vasten.

E2: niin

E1: kun me soitetaan äkkiä mejän keskukseseen

E2: niin

410 E1: niin ehkä sulla on vähän semmonen- mielikuva jostain keskuksesta, että

I: mm

E1: sillai, että sä voit olla jollekin keskukselle, mutta Saksassa varmaan on- mun mielestä keskuksenhoitajakkin, niin ne on niin kun sillai- ne on ehkä arvostetumpia kun täällä- jotenkin.

415 E2: niin

E1: toi ensivaikutelmakin, kun säkin tulit tähän meille lasikopille, niin

I: niin

E1: lasikopille, niin [lacht].

I: et Saksassa se on niin kun vähän- virallisempaa?

420 E1: se on vähän niin kun virallisempaa sillai, et se on oikein semmonen reception, joku vastaanotto tai joku semmonen, et se on vähän semmonen.

I: ja se sitten niin kun heijastuu siihenkin, kun soittaa sinne, että?

E1: niin

I: et tavallaan ().

425 E1: ehkä niille on sanottu, ettei nyt saa olla ihan lepsu, että.

E2: niin

I: mm. no onko sitten suullinen- suullinen saksan kielen käyttö niin kun lisääntyny vai vähentyny- tässä viime vuosien aikana?

430 E1: no meili on kyllä oikeestaan, meilit on tehny kai sen, että se vähenee koko ajan.

I: mm

E1: ja sitten se, että sinne meiliin

I: onko (sitten esimerkiks) englantiin siirrytty- joillain alueilla?

435 E2: ei välttämättä englantiin, mutta se, että sitä, meili on niin helppo, että se vähentää sitä suullista, sitä soittelua se vähentää.

- I: joo
- E1: ja se on jotenkin- jos sulla on varsinkin hankala asia [lacht].
- I: niin kun helpompi sitten ()?
- E1: niin, se on helpompi pistää joku asia sinne meiliin.
- 440 E2: niin on.
- E1: ja sitten toisaalta nykyään on hirveen (), et me halutaan joku- dokumentti siitä kato, että tää asia on hoidettu ja kysytty, että meille jää siitä joku jälki.
- E2: mm
- E1: jos sä vaan soitat ja sitten sä laitat sen johonkin, että soitin
- 445 E2: mm
- E1: tai se on, voithan sä kirjoittaa, että sovittu puhelimessa, mut sit sulla on siitä se, varsinkin, jos se on joku hinta tai joku semmonen tärkeä, minkä sä haluat, että sä, sulla on jälkeinpäin siitä joku dokumentti, niin sit sä laitat vaan meilin.
- E2: mm
- 450 I: joo
- E1: ja sä et enää niin kun- sen takia puhu sitä puhelimessa, kun ei siitä oo sitten-dokumenttia.
- I: joo. mitenäs sitten aikasemmin, kun ei ollu vielä noita- meilejä, niin tota- sovittiinks ne sitten ihan puhelimessa vaan, ja, vaikka siitä ei sitten jääny mitään sellasta- vai tehtiinks siitä oikein sitten joku kirjallinen sopimus aina? (tai joku) kirje tai joku tällänen?
- 455 E1: kuule mä- mä mietin sitä, että miten mä tein siellä edellisessä toi- työpaikassa, mutta kuule, paljon enemmän mä muuten varmaan soitin.
- E2: mm
- 460 I: joo
- E1: tai sitten tota fakseja, mutta se on niin hidasta se jotenkin
- E2: niin on
- E1: se faksin tekeminen, sun täytyy se tulostaa ja.
- I: niin
- 465 E2: sit se meili on sekin, että jos et sä saa puhelimella sitä ihmistä just silloin kiinni, niin se on, (ei viitti) yrittää koko ajan, vaan sit se on se meili siellä ihan odottamassa sitä ihmistä valmiina koneella, kun se sitten joskus ().
- E1: niin
- I: joo
- 470 E1: () niitä ei viitti jättää roikkuun.

- E2: niin, sen saa hoidettua sillä meilillä heti pois omista käsistä.
- I: joo. no onko sitten puhenopeudessa tapahtunu jotain- muutoksia, niin kun joskus on sanottu kai, että saksalaiset puhuu nopeemmin kun suomalaiset, et siitä voi tulla jotain- vaikeuksia, niin tota onks siinä jotain muutoksia tapahtunu- suomalaisten ja saksalaisten välillä?
- 475 ...
- E1: ei siinä varmaan muutoksia, en mä ainakaan oo, ei oo tullu oikeestaan mieleen.
- ...
- E1: mut hei sitä- mä ajattelin, et esimerkiksi, kun mun siskot on asunu- ää yli kolkyt vuotta Saksassa.
- 480
- I: mm
- E1: niin nyt, kun mä siellä käyn, ja ihan semmosessa jokapäiväsessä puhekielessä, niin mä huomaan, että ne, se suullinen- niin kun Suomessaki, ihan yhtä lailla kun Suomessaki, kun mun siskot tulee Suomeen, niin nehän puhuu ihan sillä lailla, et joskus miettii, et ne ei ymmärrä jotain sanoja. esimerkiksi sillon, kun tuli, et aa, vähän siisti, tää on vähän siisti jotenkin, niin ne oli ihan sillä lailla, et mitä sä tarkoitat. ne ei ymmärrä niin kun semmosia uusia
- 485
- E2: niin
- E1: juttuja. et siitä on niin kun tosi hyvin huomannu sen, että kieli muuttuu ajan mittaan ihan hirveesti. että- että vaikka sä ajattelet aina, et eihän se nyt mihinkään muutu.
- 490
- E2: mm
- E1: mutta tulee kauheesti uusia semmosia sanoja. niitä on ollu niin hyvä tarkkailla, ja sit ne puhuu semmosella vähän niin kun vanhahtavalla tyylillä ne mun siskot. ja sama nyt kun mä meen Saksaan, niin siä on käytössä sellasia sanoja, et mun täytyy kysyä, mitä se tarkoittaa.
- 495
- I: mm. no onks se ()?
- E1: siis mä tarkoitan semmosia uusia sanoja
- E2: mm
- 500 E1: mikkä on niin kun jotain niin kun tämmösiä muoti-ilmioita.
- I: no onks siitä sitten tullu niin kun mitään ongelmaa tässä vientiyrityksen viestinnässä?
- E1: ei, ei, mut
- I: et täällä on sitten
- 505 E1: mut ylipäätänsä kieli muuttuu koko ajan sillai.
- E2: mm

- I: mm. et siihen se ei sitten vaikuta tähän yritysviestintään niin kun- (sellaset sanat paljoo)?
- E2: ei sellasia ehkä käytetä täällä kuitenkaan.
- 510 E1: ei
- I: ne on virallisempia sitten, mitä täällä?
- E1: niin, joo.
- I: joo. no sitten entäs eleet ja ilmeet, niin onks siinä jotain- muutoksia tapahtunu niin kun just- suomalais-saksalaisessa tämmösessä suullisessa viestinnässä?
- 515 onks teillä lähinnä vaan puhelin- puhelinkeskusteluja ()? tai sitten jos jotain neuvotteluitakin on, niin- ooks sä huomannu jotain niin kun?
- E1: en mä usko, et siinä on. en mä oo ikinä tullu ajatelleeks- ei ainakaan ().
- E2: se, mitä eilen puhuttiin vaan ohimennen, kun sä sanoit (), että, tai onks siihen nyt vaan kiinnittäny sitten huomioo, (on) se, että- just (tämmönen) ää, ää, ää [lacht].
- 520 E1: niin just, joo.
- E2: että jotkut ().
- E1: ihmeellisiä tapoja.
- E2: niin, niin. et on tullu sellanen niin kun, no se nyt voi olla, et se on jonkun vaan henkilökohtanen tapa, mutta
- 525 E1: ().
- E2: me nyt on molemmat kiinnitetty siihen huomioo, et ehkä se onkin joku uudempi ilmiö, et sellanen niin kun, kyllähän ihmiset aina vastailee, jos sä puhut vaikka- puhelimessa tai vaikka näin kasvotustenkin, niin reagoi, että hmm, niin, joo ja niin kun vastaa tavallaan johonkin, mutta tavallaan semmonen vähän niin kun liioteltu semmonen.
- 530 E1: kun mä (), mä eilen aloin puhuun E2:lle
- E2: niin
- E1: et sil- just tää vanhempi mies, tää, joka nyt lähti vientiyrityksestä, tää ikä kuuskytviis tai jotain.
- 535 I: niin
- E1: niin- loppuaikana puhelimessa aina, kun me puhuttiin, niin hän alko niin kun sillai käyttään sellasta ihmeellistä tapaa. siis siitä on nyt joku pari vuotta tietenkkin, että- mh, eiku- sillai ihmeellisesti aha, aha, sillai jotenkin koko aika sinne väliin, kun mä puhuin.
- 540 I: niin

- E1: sitten kun mä menin Saksaan tai mä juttelin jotain mun siskon kanssa, niin mä (aattelin), et ei hitsi, se käyttää tota ihan samaa, et se on tosi ärsyttävä tapa, koska siitä tulee vähän semmonen, että no kiirehdi nyt, kyl mä
- 545 E2: niin
- E1: () sitten jo, et puhu nyt, puhu nyt se asias, ettei se ollu se pointti.
- E2: niin
- E1: tai jotenkin se kiirehtii sitä.
- 550 E2 (se on niin kun liian, liian semmonen) mihin me suomalaiset ollaan totuttu, että sanotaan sinne väliin, että mm, joo, jatka vaan, vaan se on semmonen niin kun, se on jotenkin hoputtava.
- E1: niin on.
- I: () ei niin kun aikasemmin ollu- havaittavissa?
- E1: ei
- 555 E2: ei, ei mun mielestä.
- E1: se on ihan uus ilmiö.
- I: () viime vuosina.
- E1: ja siis nyt kun mä olin taas Saksassa käymässä, niin mua taas pisti se korvaan. joku muu sano vielä mun siskon- missä me oltiin, ja mä ajattelin, että tää on ihan hirveetä, pitäiskö sanoo.
- 560 E2: [lacht]
- E1: mut ehkä Suomessakin on jotain ää, siis kaikissa maissa varmaan tulee semmosia, mut se on kuule yks sellanen, mikä on.
- E2: mm, niin.
- 565 E1: ja sit sää sanoit, että toi- B, eiku mikäs sen nimi on, E ().
- E2: mm, niin.
- E1: mikä sen nimi on, sen vaimon (etunimi)?
- I: B
- E2: B
- 570 E1: niin, niin sekin on alkanu
- E2: niin
- E1: sillai sanoon.
- E2: () nyt tää menee nauhalle, ja E kuuntelee [lacht].
- I: ei se kuuntele (näitä).
- 575 E2: [lacht] mutta E on itte samanlainen.

- E1: ai jaa.
- E2: sillä on vähän semmonen niin kun kauheen nopee tyyli.
- I: mm
- E2: ().
- 580 I: en mä (tiedä), että onko se muuttunu mihinkään, että- en mä sitä (oo kun) pari vuotta tuntenutkaan, että- siitä on hankala sanoo mitään.
- E1: niin, mutta en mä tiedä ().
- E2: niin kun oon huomannu sitä usein () nyt jotenkin, mä en, en sit oo varma, että onks se ihan uus ilmiö, vai kiinnittääkö siihen vaan itte huomioo, mutta.
- 585 E1: mut tieks mikä, mun mielestä se on uus, mutta siis
- E2: niin
- E1 mä sanoisin, et joku viimeisen kahden vuoden aikana.
- I: joo
- E1: kahden, kolmen vuoden aikana ja, ja, koska mua on alkanu se niin kun ärsyttään
- 590 aina, kun joku ihminen sen tekee, niin mhm.
- I: se on sitten vaan niin kun saksankielisessä- viestinnässä?
- E1: vaan saksankielisessä.
- I: (ettei) suomalaisten kanssa (puhuessa)?
- 595 E1: ei
- I: ei oo semmosta havaittavissa?
- E1: ei, vaan saksankielisessä.
- E2: mm
- E1: sä tiät sen heti nyt, kun sä seuraavan kerran kuuntelet jotain saksan, mitä me tarkotetaan.
- 600 E2: niin
- E1: sä huomaat sen.
- I: joo
- E1: et jos sulla on kanssakäymistä tällai kahden kesken, ja se toinen ihminen tekee sen, niin sä heti tajuat, mitä me tarkotetaan [lacht].
- 605 I: mut ei sitten muuten oo niin kun eleitten ja ilmeitten käytössä mitään muutoksia, että kun on sanottu usein, että suomalaiset on niin kun liian jäykkiä eikä niin kun- elehdi eikä- käytä ilmeitä tarpeeks, et sitten ehkä saksalaiset voi saada jotain vääriä käsityksiä tai tämmösiä neuvotteluissa tai muuten, niin
- 610 siinä ei oo mitään muutoksia teijän mielestä- tapahtunu, että suomalaiset olis

vaikka niin kun tullu jotenkin rennommiks tai tämmösiks- antais herkemmin palautetta tai (tälläi)?

...

E1: mä en osaa sanoo.

615 E2: en mäkään osaa tohon.

E1: siis

I: kun näissä monissa tutkimuksissa vaan on se just huomattu, et se on tämmönen keskeinen ero just ollu

E1: joo

620 I: suullisessa viestinnässä just tää eleitten ja ilmeitten käyttö, niin.

...

E1: ehkä suomalaisten pitäis enemmän käyttää siihen

E2: mm

625 E1: tai kiinnittää huomioo siihen eleiviestintään. mä en ees tiedä, opetetaanks Saksassa jossain jollekin johtajaportaalle.

I: onks se sitten vaan ihan kulttuurista johtuva asia, että

E1: niin

E2: mm

I: tulee niin kun ittestään ()?

630 E1: taas joku Ranska, niin

E2: niin

E1: () niin kun taas ihan ääripää.

E2: niin

635 I: mm. että Suomen ja Saksan välillä ei () mitään hirveetä eroo kumminkaan oo tässä suhteessa?

E1: ei mun mielestä.

I: jos verrataan johonkin Ranskaankin, niin.

E1: no siinä on huomattava ero.

I: joo

640 E1: tai joku Italiakin.

I: mm. mitäs sitten niin kun ilmaisujen selkeys, niin onks siinä mitään, että- ootteks te huomannu, et saksalaiset ilmaisee asiansa erityisen selkeesti suullisesti tai suomalaiset sitten- myöskin? onks siinä jotain- muutoksia ehkä tapahtunu?

- 645 E1: mä en tiä, onks se vaan mun alueen ihmiset, mutta musta tuntuu, et ne käyttää ihan hirveesti niitä, niitä semmosia, että mm- ää tämmösiä- niin kun vertauskuvia, että mä oon joskus helisemässä, et sillai, että äh, et mitä se tarkoittaa, joku semmonen niin kun- ää, no ei nyt () ehkä sananlaskujakin, mutta just- että niitä pitäis niin kun kuitenkin, (mä oon ruvennu miettiin), niitä
- 650 pitäis ehkä kuitenkin enemmän vielä osata [lacht].
- E2: niin joo.
- E1: semmonen niin kun semmonen joku kuvaileva ilmaus tai sellanen.
- I: käytetäänkö niitä sitten enemmän nykyään kun vielä- joku- (jonkin aikaa sitten)?
- 655 E1: voiskos se olla, että niitä käytetään. en mä, mä en, mä en nyt osaa sanoo.
- E2: mä en oo huomannu ().
- I: ne sitten niin kun vähentää tätä selkeyttä, että- kun käytetään tälläsiä?
- E1: vai onko se vaan ihan henkilöistä. nyt esimerkiks A käyttää niitä.
- I: mm. ().
- 660 E1: no käyttää kyllä I:kin. hän on () DDR:n ().
- I: joo. ne sit niin kun vaikeuttaa ymmärtämistä?
- E2: niin. no kyllä ne () vaatii jo niin hyvää kielitajua.
- E1: niin vaatii.
- I: mm
- 665 E1: et semmosta mä oon huomannu, et mä luulen, että, taikka mä en, kun sitä ei oikeestaan huomaa ().
- I: () tai tälläsiä.
- E1: niin
- I: mm
- 670 E1: sitä ei niin kun tiä, että käyttääkö sitä itte suomen kielessä kanssa jotain.
- E2: mm, niin.
- E1: että- se joka kuuseen kurkottaa [lacht]. vähän samanlaisia, kato semmosia, että sä mietit, että mitäs se tarkotti.
- E2: niin
- 675 I: mm. no onko saksalaiset sitten antanu jotain palautetta suomalaisista, että onko suomalaisten ilmaisut hyvin selkeitä- kun he puhuu saksaa, et onks siitä mitään- tullu tämmöstä palautetta?
- ...
- E1: en mä ().

- 680 E2: no negatiivista palautetta ei ainakaan
E1: ei
E2: saa koskaan [lacht], että ne on kohteliaita ja sanoo ().
E1: niin on.
E2: hyvin menee.
- 685 I: ().
E1: ne on niin innoissaan
I: mm
E1: kun joku vaan puhuu saksaa.
E2: niin, niin on.
- 690 E1: siis sellasta palautetta on tullu, että justiinsa jostain S:n tehtaalta meille, että, et just tää yks nainen on päällikkö, niin se on niin kun ihan innoissaan siitä, että se saa käydä ää kirjeenvaihdot ja soitot ja kaikki niin omalla kielellään, siis saksan kielellä.
I: joo
- 695 E2: mm
E1: että niin päin on kyllä tullu siis, että ne on niin kun siitä mielissään, että käytetään saksaa, ja he ei joudu käyttään vierasta kieltä.
I: joo
E2: mm
- 700 I: no mitäs sitten kielitaidossa, niin- onks siinä jotain muutoksia tapahtunu, että suomalaiset osais (nyt) paremmin saksaa, kun- siis nimenomaan suullisesti, kun vielä tossa- jokin aika sitten, että onks siinä mitään?
E1: mä luulen, että jokin aika sitten ne osas paremmin [lacht].
E2: niin
- 705 I: se on menny- huonompaan suuntaan?
E1: niin
E2: mm
E1: mun mielestä saksan- on vähentyny- hm, mulla ei oo mitään lukuja ja mulla ei oo mitään, mutta mulla on semmonen tuntuma, että sitä on aina vähemmän ja
- 710 E2: mm
E1: ellei nyt taas oo joku suuntaus, mutta tossa oli, tossa sanotaanko joku semmonen viistoist, kakskyt vuotta sitten, niin musta tuntu, ettei kukaan enää osannu oikein saksaa.

- 715 I: mm
 E1: jotkut vanhemmat ihmiset, jotka oli joskus opetellu, niin osas.
 I: mm
 E1: mutta siis, sit kun
 I: paraniko se sen jälkeen sitten niin kun (että)?
- 720 E1: ().
 I: se olis parantunu se kielitaito ja sitten niin kun taas heikentyny, vai?
 E1: ei kun nyt on mun mielestä taas positiivi- siis koko aika paranemassa päin.
 I: niin
 E2: niin
- 725 I: joo
 E1. mulla on semmonen tuntuma, mutta
 E2: mm
 E1: () mulla ei oo mitään lukuja missään [lacht].
 I: sitähan on usein sanottu, että saksalaiset niin kun kehuu suomalaisten
 730 kielitaitoo just tämmösissä asioissa. niin on-
 E1: mm
 I: onks siitä mitään teillä niin kun kokemusta, että on tullu kehuja?
 ...
 I: just jostain neuvotteluista tai- ihan mistä nyt vaan?
- 735 ...
 E1: no meille ei varsinaisesti
 E2: () niin.
 E1: tullu suoraan, paitsi justiin, et jotkut on innoissaan siitä, et ne saa käyttää- omaa kieltänsä, että.
- 740 I: joo. mut kumminkin tää suullisen- kielitaidon hallinta olis niin kun- parempaan päin menossa?
 E1: parempaan päin. mun mielestä on parempaan päin menossa- taas.
 E2: mm
 E1: et välillä oli mun mielestä tosi (lama).
- 745 I: joo. sitten tota nää kohteliaisuuksien käyttö, no teitittelystä puhuttiinkin, mutta onks sitten muuta jotain, et sinne olis jotain- muutoksia justinsa tapahtunu, tämmöstä niin kun- saksalaisten osalta, et olis menny jotenkin vähän

rennompaan suuntaan muutenkin näitten, näitten kohteliaisuuksissaan tai muuten, ihan muuten kun teitittelyssä?

750 ...

E1: kyllä ne, siis ne jauhaa () tschüß, schönes Wochenende ().

E2: niin

I: onko se vähentyny tai lisääntyny, että?

755 E1: siis, no siis, niitä tulee, saattaa tulla litania- niin paljon, että sä et ees ehdi sanoon () Danke gleich [lacht].

E2: niin

I: mm

E2: mut en mä tiä, onks siinä mitään muutosta.

E1: ei ().

760 E2: se on ollu aina vähän (), se on aina ollu semmosta.

I: ().

E2: () toivottaa enemmän, () enemmän kaikkee, mitä.

I: teitittely on niin kun se tärkein muutos sitten, mitä on- tapahtunu tai siis ()?

E2: kyllä varmaan.

765 E1: mm

E2: se on vähenemään päin.

E1: niin

I: joo

770 E1: siis mä muistan silloin, kun mä tulin tänne yheksänkytkuus ja mä tapasin juuri sen samaisen miehen, joka oli (), sillä hetkellä hän oli varmaan sit joku ehkä viiskykaheksan vai mitä.

I: mm

775 E1: no jotain, mut joka tapauksessa siis vanhempi- herra, niin- mä tietenkin teitittelin, koska mun mielestä oli ihan hirveetä ajatella, että hän muka, no hän asu Ala-Saksassa, siis hänet

I: mm

E1: siis ehkä () kerran vuodessa näki täällä Suomessa. Niin tietenkin mä puhelimessa teitittelin, mut mä teitittelin sitten myös A:ta ja- joka on, silloin oli ehkä jotain niin kun vähän päälle kolmenkymmenen.

780 I: mm

E1: ja J, joka oli vähän päälle kolmenkymmenen, niin nehän nauro niin kun mut ihan heti.

- E2: mm
- E1: että mitä- ne nauro niin kun ihan sillai, et hei, pientä rajaa.
- 785 E2: [lacht]
- E1: et he on täällä töissä.
- I: tää vanhempi- ihminen, niin hän ei (sitten huomannu mitään)?
- E1: hän ei, kaks viikkoo meni, ja sitten hän sano, että.
- I: nää nuoremmat sano sitten heti, että?
- 790 E1: nuoremmat sano heti, että
- I: ().
- E1: no hei [lacht], et me ollaan niin kun ().
- E2: mut ehkä siinäkin on sitten joku ero, että kun mä taas tulin, niin mä oon suoraan heti menny (), niin mä oon suoraan kyllä sinutellu, mutta ().
- 795 E1: mutta mulla oli joku semmonen
- E2: niin (tietysti), niin.
- E1: varmaan päällä saksassa
- E2: niin
- E1: et pakko teititellä.
- 800 E2: niin
- E1: koska mähän teitittelin loppuun asti (niitä ihmisiä).
- E2: mm
- E1: paitsi jotain vastapäätä istuvaa naishenkilöä, jonka kanssa me nyt tavattiin sit vapaa-aikoinakin, niin.
- 805 I: joo
- E1: mutta oli siis- ihan loppuun asti, vaikka joka päivä oli tekemisissä, niin viimeeseen asti teitittelyn (), mut hei, siitä on kaks kyt, kaks kyt vuotta, niin.
- I: joo. no sitten tämmönen suomalaisten vähäsanaisuus ja suoruus, että onks siinä- tapahtunu jotain muutoksia, että saksalaiset on kai usein sanonu, et suomalaiset on niin kun liian suoria meneen- just jossain neuvotteluissakin niin kun liian suoraan asiaan, ettei oo tälläsiä- alkuritu-
- 810 E1: ().
- I: niin, alkuritualeja sun muita, että onks siinä tapahtunu jotain muutoksia?
- E1: ehkä sellanen, et nykyään vähän enemmän osaa niitä
- 815 E2: mm
- E1: rituaaleja

- E2: niin on.
- 820 E1: mutta kuule, mä oon miettiny sitä paljon, et johtuiks se siitä, että Suomessa on niin yleistyny kännykän käyttö. suomalaiset on oppinu puhuun. suomalaisethan puhuu, et hei, missä sä oot.
- E2: niin [lacht].
- I: () kuitenkin tää vähäsanaisuus vähän niin kun vähentyny?
- E1: niin
- I: joo
- 825 E1: oisko se jotenkin edesauttanu, että
- E2: varmaan
- E1: että suomalaiset (on ruvennu) puhuun ihan hirveesti niin kun
- E2: niin
- E1: joka paikassa ja suureen ääneen.
- 830 E2: ja toisaalta, sitten taas mun mielestä ei noi saksalaiset nyt niin hirveesti itekkään sitä small talkia ainakaan, no me nyt ollaan enemmän puhelimessa niitten kans tekemisissä.
- I: mm
- E2: (niin eihän ne nyt) itekkään niin hirveesti
- 835 E1: ei
- E2: välttämättä tätä small talkia harrasta. kyllä nekin saattaa, ne (joskus) saattaa säästä sanoo pari sanaa, mutta yleensä sitten monesti aika suoraan menee asiaan.
- E1: niin
- 840 E2: et () vähän nyt on semmonen enää semmonen vanhakantainen käsitys, että ne nyt niin kauheesti puhuis.
- E1: koska mä luulen, että tässä bisneksessä enemmän- on sellainen, että kaikki vaan haluaa hirveen äkkiä, että homma hoituu.
- E2: mm
- 845 E1: et ei oo sellasta, että
- I: liittyiskö se just tähän tää- tämmönen- keskustelussa tämmösen mm mm – ääntelyn käyttäminen, et niin kun haluttais asiat vaan alta pois?
- E1: niin just semmonen (), niin.
- I: et ollaan suurempia kun ennen?
- 850 E2: niin
- E1: niin

- I: mm. no entäs tämmöset arkipäivän rituaalit, niin onks siinä- jos niissä on jotain ongelmia, niin onks siinä tapahtunu jotain muutoksia? mitä nyt on ihan tämmöstä normaalia suullista kanssakäymistä, niin?
- 855 ...
- E1: en mä oo (). mutta se on vaan, mä (oon kuullu, et se yks justiin) suurin muutos mikä on, niin siinä suullisessa on se, mun mielestä on se teitittely, kun mä niin kun mietin todella niitä aikoja, kun mä olin (Saksassa töissä).
- E2: mm
- 860 E1: ei mulle (nyt) tullu mieleenikään- sinutella niitä ihmisiä. se on niin kun se suurin tekijä varmaan, mikä on muuttunu (Saksassakin).
- E2: mm
- E1: joku tää you (English).
- E2: mm
- 865 E1: (). tai siis niillähän se on niin kun ().
- E2: mm. niin ().
- I: no sitten, onko saksalaiset teijän mielestä tämmösiä hyökkääviä ja tälläsiä, et ne niin kun keskeyttää suomalaisten puhetta () neuvottelutilanteissa sun muissa- tai ihan puhelimestakin, että- saatteks te sanoo asianne loppuun asti, ennenkö sieltä tulee jotain keskeytystä vai mitenkä?
- 870 ...
- E2: ahh. no ehkä semmonen juttu mulla on ainakin tullu puhelimesta monesti, et must tuntuu, että- että ne tavallaan niin kun jotenkin olettaa, että jos ne soittaa, että se on, se on ainut asiakas ja se on ainut asia, mitä mä hoidan. siis sillä tavalla, että kun yrittää sanoa, että Moment mal, että mä nyt etin tässä [lacht] niitä papereita ja vähän selvittelen, mistä on kyse, niin sieltä vaan tulee sitä tekstiä koko ajan, et suomalainen ehkä niin kun odottais puhelimesta hiljaa sen aikaa ja sanoo, antaahan sen nyt vielä kaivella papereitansa.
- 875
- I: niin
- 880 E2: () ite, että missä mennään ().
- I: onks siinä sitten tapahtunu sitten jotain?
- E2: tai en mä tiä, se voi olla henkilöistä kans kiinni, mut mulla
- E1: mm
- E2: ainakin nää- muutama Frau, jotka sieltä soittelee, niin.
- 885 I: no onks se sitten muuttunu jotenkin sun mielestä, että?
- E2: no mä oon huono sanoon mitään siitä muutoksesta, kun mä en oo niin- mulla on- lyhyt tää kokemus, että.

- E1: ehkä semmonen jotenkin vähäsen () just siinä, että ne- suhtautuu vähän sillai, että kun ne soittaa tän asian, niin- niin sehän nyt on sitten niin kun ne sanoo.
- 890 E2: mm
- E1: (tää voi olla vähän), mutta sekin on vähän ihmisestä kiinni, että- joku halua olla aina oikeessa.
- E2: niin
- E1: mut tietkö, sit kun se semmonen on, semmonen- että tavara ei oo tullu perille, missä se on, te ootte hukannu, ja sit se löytyykin sieltä tehtaalta.
- 895 E2: niin
- E1: et semmonen.
- E2: niin
- E1: vähän niitä tulee, niitä [lacht].
- 900 E2: mm
- E1: että ne ehkä kauheen herkästi soittaa heti, et mitä te ootte mokannu.
- I: joo. no sitten tämmöset erikoissanaston ongelmat, niin oo- ootteks te semmosia jotain havainnu- suullisessa viestinnässä, että olis tullu jotain esille?
- E1: meillähän on kato täällä ihan kokonaan tää (sanasto), täytyy opetella, kun ei tätä opi tavallaan mistään kirjoista.
- 905 E2: mm, niin.
- E1: niin kun
- I: niin
- E1: mutta se varmaan menee niin kun tosi monessa- firmassa niin, että siä on aina se oma sanasto, joka pyörii.
- 910 I: joo
- E1: kun tää on niin erikois- ala, siis jokainen firmahan on tietenkin oma erikoisalansa, niin.
- I: mm
- 915 E2: mutta tää nyt () sillai korostuu, että näitä sanoja tosiaan, mitä täällä käytetään, niin niitä ei- löydy suomekskaan mistään sanakirjoista- välttämättä edes tekniikan sanakirjoista, vaan ().
- E1: eli melkein ne täytyy, me usein tehdään sillai, että täytyy kysyä niiltä saksalaisiis meidän näiltä työntekijöiltä, jotka käy siä paperikoneella, niin me kysytään niiltä, (että) mitä sanaa tässä käytetään ja tähän tapahtumaan. koska se on vaan sitten joku se ilmaisu, ja vaikka me mitä
- 920 E2: mm

- E1: katotaan sanakirjasta, niin ei se paljon auta, kun ei meillä oo semmosta tuntumaa siihen.
- 925 E2: mm
- E1: pitäis tuntee se ala niin hyvin.
- I: no onks siinä jotain muutoksia tapahtunu teijän mielestä- tämmösen erikoissanaston käytössä- tai niissä ongelmissa, mitä siihen liittyy?
- ...
- 930 E1: ei siinä varmaan niin kun mitään muutosta oo tapahtunu, koska kyl se varmaan on
- E2: vai onko toi, että jotain niin kun niitä englannin
- E1: (ai niin) englannin kielen vaikutus.
- E2: niin, että- jotain sanoja esimerkiks, jota ei nyt välttämättä tosiaan niin kun tiedä- edes, mitä se on saksaks, niin saatetaan hyvin sanoo, että no kyllä ne kuitenkin tietää, mitä se (englanniks) on. se on ().
- 935 E1: ().
- E2: ().
- E1: () johonkin käännökseenkin niin sit vaan jätetään se englantilainen
- 940 E2: niin
- E1: saksalaisten väliin. joku paperi- ter- tota tekniikkaan, terminologiaan.
- I: onks se sitten, ettei saksassa oo semmosta termiä sitten ollenkaan, vai? sinnehän on paljon tullu just englannista
- E1: saksassa muuten on tosi
- 945 I: lainasanoja
- E1: ne ei- niin kun- suomalaiset, niin kun suomalaiset (suomalaisittain) nyt sanoo.
- E2: mm
- E1: niin saksalaiset esimerkiks Computer, niin se on Computer, ei se oo
- I: (sehän on) lisääntyny paljon nyt tässä viime vuosina.
- 950 E1: niin
- E2: mm
- E1: se on lisääntyny. niillä ei niin kun tavallaan ees oo sitä samaa ().
- E2: niin
- E1: sitä saksankielistä, mikä meillä on.

- 955 I: () ilmeisesti jossain Itävallassa on viä enemmän kun Saksassa, et kun mä olin siellä neljä kuukautta viime keväänä, niin siä ainakin lehdistä kun lukee, niin on tosi paljon niin kun
- E1: joo, englantilaisia sanoja
- I: lainasanoja, varmaan enemmän viä kun Saksassa.
- 960 E1: joo
- ...
- I: joo. no sitten tota puhelinkeskusteluista, niin niistä jo puhuttiinkin vähän, mutta onks niissä jotain muutoksia noin- yleisellä tasolla tapahtunu? muuta kun mitä tässä nyt jo tuli ilmi.
- 965 E2: no ei muuta kun se, että mun mielestä niitä on nyt ehkä tosiaan vähemmän.
- E1: niin
- E2: se nyt tuli ilmi.
- E1. äkkiä kirjoittaa meilin.
- E2: niin
- 970 E1: paitsi niin kun siis just se eilinenkin asia, niin se olis ollu niin hankala selittää puhelimesta, että- tai () tossa meilillä, että mä- ja siis, siis ne on niin hankalaa selittää meilillä, et mä (ajattelin), et mä soitan tälle ihmiselle ja kysyn heti, tajuuaaks [lacht], mitä mä tarkoitan.
- E2: niin
- 975 I: niin. sitten saksalaisten murteiden käyttö, niin ootteks te havainnu semmosta, että ei ymmärtäis jotain, kun ne puhuu- jotain omaa murrettaan?
- E1: no ollaan kyllä.
- E2: mm
- E1: siis toi- () se itävaltalainen- niillä.
- 980 E2: mm
- E1: niin mun täytyy joskus sille sanoo, kun se puhuu ja puhuu ja puhuu ja sitten kun se puhuu mun kanssa, niin se puhuu autossa, sit se puhuu siihen hands (free), niin sekin vielä niin kun heikentää sitä äänen tasoo. ja sit se alkaa aina joskus puhuun niin kun tosissaan- niin kun sitä itävallan.
- 985 E2: mm
- E1. niin mun täytyy niin kun, et hei, stop, stop, stop, (niin tuota), nyt se menee ohi. koska se niin äkkiä sillai vaan jotain haluaa sanoo, niin mitä varten
- I: niin ei huomaa sitten?
- E1: niin. ja sitten mä oon ollu kerran niillä kylässä, se on ollu ihan hirveetä siis
- 990 Itävallassa, ja sinne on tullu itävaltalaisia semmosesta pienestä kylästä. siis

- niillä oli asunto Itävallassa, hänhän asu niin kun virallisesti Saksan puolella, mut me oltiin silloin siellä Itävallassa. sinne tuli sieltä pienestä kylästä niitä ihmisiä kylään, heijän jotain lapsuudenystäviä tai tuttuja, ja me istuttiin jossain parvekkeella, ja mä varmaan kaks tuntia istuin enkä sanaakaan ymmärtäny [lacht].
- 995 E2: joo
- E1: koska se- on niin eri, jos ei ne nää vaivaa. samaten oli mejän sveitsiläinen edustaja, hänhän puhu siis ranskaa ja- oikein sitä Switserdeutschia.
- I: niin
- 1000 E1: niin- sit mä, aina, kun multa kysyttiin, että no kuinka sä ymmärrät sitä (alusta asti tätä) (), niin mä sanoin, ettei mulla oo mitään ongelmia, mut sitten, kun mä [lacht] kerran mä vaan (koitin), mä aina ihmettelin, et miten ihmiset kysyy, että no tietenkin mä ymmärrän sitä.
- E2: mm
- 1005 E1: ja sitten, kun hän oli kerran täällä Suomessa käymässä ja soitti mun puhelimesta sveitsiläiselle asiakkaalle, niin- mä en ymmärtäny [lacht]. sit mä vasta tajusin, että nyt mä tajusin, mitä ne tarkotti.
- E2: mm
- E1: kuinka mä en ymmärrä sitä.
- 1010 E2: mm
- E1: koska siis se on niin eri.
- I: no onks siinä jotain muutoksia tapahtunu siis näissä- puhelinkeskusteluissa sun muissa, et käyttäkö- saksalaiset nyt vähemmän murteita kun aikasemmin tai enemmän, että?
- 1015 E1: no he näkee vaivaa kai mejän kanssa.
- E2: niin
- E1: mä luulen.
- E2: niin on ().
- I: onks siinä jotain muutoksia sitten, että?
- 1020 E1: ei (siinä varmaan).
- I: (liittyyks) ne sitten enemmän- just siihen, että ne käyttää tätä Hochdeutschia tai- sillai?
- E1: ei siinä varmaan mitään muutoksia, niin kauan, kun mä oon ollu tekemisissä
- E2: mm
- 1025 E1: niin kyl ne on aina kai yrittäny.
- E2: niin, (niin kun varmaan itekkin) huomaa.

- E1: niin. joskus huomaa henkilökohtasesti, että joku o-i-k-ei-n p-u-h-u-u [artikuliert besonders deutlich] [lacht].
- E2: niin
- 1030 E1: sillai, että se ensimmäistä kertaa jo sanoo, että kun mä soitan Suomesta
- I: mm
- E1: niin joskus huomaa, että o, se muuttu se puhe sellaseks
- E2: mm
- E1: vähän semmoseks, että hän yrittää nyt oikein kunnolla puhuu.
- 1035 E2: niin
- I: joo. no entäs sitten ääntäminen, niin onks siinä jotain ongelmia- ihan ylipäätään- et saksalaiset ei ymmärtäis suomalaisten ääntämistä tai toistepäin?
- E1: ei
- E2: ei- ei, ei.
- 1040 I: joo. no entäs sitten tämmönen, kun suomalaiset on kai niin kun ollu aika passiivisia tämmösessä keskustelun ohjaamisessa, just tämmösen palautteen- antamisessa ja muutenkin, et onks siinä mitään- muutoksia tapahtunu, et onko suomalaiset nyt sitten tämmösessä- keskustelun ohjaamisessa niin aktiivisempia jotenkin kun aikasemmin?
- 1045 E1: mä luulen, et se on niin kovin henkilökohtanen
- E2: mm
- E1: kysymys, että- sitä on hirveen vaikee yleistää, koska sit toisaalta taas jotkut saksalaisetkaan ei oo niin aktiivisia.
- E2: niin
- 1050 ...
- I: mm. se ero ei oo- sillai kamalan selkeesti nähtävissä, että suomalaiset
- E1: ei
- I: olis passiivisia ja- saksalaiset aktiivisia?
- E1: se on aina vähän siitä kiinni, että mitä sulla on, mitä sä- mikä sulla on se asia, mitä sä ().
- 1055 E2: niin
- E1: haluat (edetä, että syntyy) kauppa, niin sä oot aktiivinen.
- E2: niin
- E1: tai sit sillai tossa bisneksessä sitä ei ehkä huomaa sillai.
- 1060 E2: ei niin, ja sitten meilläkin ne ihmiset on sellasia, että ne on tehny tolla alueella niin kauan sitä

- E1: niin on.
- E2: työtä, että niille on tietysti tullu siihen ihan semmonen tietynlainen ote.
- I: joo
- 1065 E1: mut täytyy sanoa, että oli mulla- ee me oltiin jollain semmosella niin kun rennommalla matkalla Suomessa, meillä oli asiakkaita, niin se yks mejän Saksan myyjä, joka ei oo enää nyt, mut hän oli siis ihan syntyperänen saksalainen. niin mä niin kun vierestä kuuntelin, et hän niin kun ihan suoraan sano, että mites on, että näitä tuotteita on täällä meillä varastossa ja millos sä otat ne. () ottaa ne kotiin, kun mehän tehdään sillai, että me tehdään, he on tilannu, mutta ei välttämättä toimiteta heti, vaan he ottaa
- 1070 I: niin
- E1: ne sitten meiltä, jos me vähän aikaa niitä varastoidaan. niin mä sanoisin kyllä niin [lacht] siihen tyyliin, että- (mä olin ihan, että) mä en olis koskaan kehdannu sanoa sillai asiakkaalle.
- 1075 E2: asiakkaalle
- E1: niin kun paljon suuremmin.
- I: joo
- 1080 E1: et ehkä niin kun tossa bisneksessä sitä ollaan, mutta kun sitä on, kun ei olla niin, että bisneksessä ollaan tavallaan suurempia kun
- E2: mm
- E1: henkilökohtasessa kanssakäymisessä.
- E2: niin
- 1085 I: no entäs sitten neuvotteluissa, niin onks niissä mitään yleisiä muutoksia tapahtunu?
- E1: (me ollaan niin kun oltu vähemmän neuvotteluissa.)
- I: entäs tää small talkin käyttö sitten, et onks siinä, sitä niin kun käytettäis nykyään enemmän vai- sehän tossa kai tuli jo
- E1: ().
- 1090 I: ilmi (jo).
- E1: () mutta saattaa olla, että taas siis, jos sä oot ihan niin kun, täähän on nyt vaan niin kun bisneselämässä.
- I: niin
- E1: niin- ehkä on just vähän semmonen, että kaikilla on vähän kiire.
- 1095 E2: mm
- E1: kukaan ei oikein, ja ketään ei kiinnosta kenenkään sataako siä vai paistaako siä [lacht].

- I: sitä ois sitten vähemmän kun aikasemmin?
 E2: mm
- 1100 E1: niin. niin mä luulen.
 E2: ().
 E1: () (mennään) mun mielestä suoraan asiaan.
 E2: niin
- 1105 I: joo. no entäs sitten tämmöset- neuvottelujen alut, niin onks siinä tämmöstä small talk -vaihetta, koska aikasemmin () tämmösissä suomalais-saksalaisissa neuvotteluissa ei ollu sitä ollenkaan, kun sitten taas saksalaisten keskeisissä neuvotteluissa taas oli tämmönen, et ootteks te huomannu, että nyt olis jonkunlainen- small talk -vaihe ()?
 E1: no ().
- 1110 E2: ().
 E1: et siinä sen ajan sitten
 I: niin
 E1: keskustellaan, mitä keskustellaan, niin kun jotain ihan ympäripyöreitä.
 E2: mm
- 1115 I: joo
 E1: tai siis senkin ajan, kun mä nyt oon ollu neuvotteluissa
 I: ().
 E1: niin mä muistan, että siinä on puhuttu jotain, että no (mitä) te nyt ootte Suomessa nähny ja siin ei () niin kun varmaan neljä jotain vierasta, niin sä vähän niin kun kysyt (siinä) jotain Suomi-kokemuksia, et olihan se nyt () small talkia.
- 1120 E2: mm
 I: onks siinä jotain
 E1: ().
- 1125 I: muutoksia sitten, et (semmosta) olis niin kun nykyään enemmän kun aikasemmin? mentiiks aikasemmin sitten ihan suoraan asiaan, vai onks se niin kun aina ollu?
 E1: ei, kyllä mun mielestä on aina ollu.
 E2: ().
- 1130 E1: kaikessa, missä mä oon ollu ainakin töissä, niin aina ensimmäiseks joku- tai jotain tarjoilua.
 I: mm

- E2: niin eihän siinä pystyis heti ees alottaan
 E1: niin
- 1135 E2: suoraan asiaan, siinä väkisinkin tulee jotain.
 E1: vähän niin kun semmosen- kahvin jälkeen rauho- niin kun me äsken, kun me
 I: mm
 E1: juteltiin (), mehän nyt puhuttiin tietysti tästä sun aiheesta.
 I: joo. joo selvä, tässä (oli) nää kysymykset sitten, että- enempää mulla ei sillai
 1140 oo, mut onks teillä sitten jotain- muuta viä kerrottavaa, et voitte kyllä- puhua,
 jos jotain mieleen viä tulee, niin- mikä vaan aiheeseen jotenkin liittyy.
 ...
 E2: niin se on nimenomaan nyt suullinen on se sun
 E1: niin
- 1145 I: niin
 E1: aihe, joo.
 I: ja sen muutokset.
 E2: joo
 E1: ei siin- oikeestaan.
- 1150 E2: mm, tossa () ihan suullises ne teitittely- teitittelyjuttu on varmaan kaikista
 tärkein ja just se semmonen ehkä se- hektisyys tai se semmonen niin kun-
 vähän
 E1: niin
 E2: semmonen nopeempitemposempi.
- 1155 I: joo
 E2: mutta se- se voi olla, et se ei, sekään ei välttämättä oo ees niin kun- se, se on
 sellanen universaali ilmiö, että se voi olla kaikilla kielialueilla se, että on.
 I: niin. no mitäs sitten, kun te suomalaisten kanssa puhutte, niin onks siinä-
 havaittu ihan sama juttu, et on kiire?
- 1160 ...
 E1: no se kai ittellä on niin [lacht]
 E2: niin
 E1: jotenkin
 E2: kato se riippuu ittestä.
- 1165 E1: se riippuu ittestä hirveesti, kato, et jos sulla on hirvee kiire, niin se on niin kun-
 sä yrität niin kun oikoa äkkiä, että sä pääset

- E2: mm
- E1: (asiaan), ja kiitos näkemiin.
- E2: mm
- 1170 I: joo
- E2: ei nyt sentään kuitenkaan, niin kun ei se oo muuttunu semmoseks epäkohteliaaks, mutta kuitenkin vähän niin kun semmoseks- ().
- E1: niin. ja mä en tiä, onks sekin (niin kun) joku englantilaisilmiö saksassa (tullu) se koko aika sinne väliin sanominen, et sä oot hereillä, kato englannissahan sun pitää () tai jaa, olla niin kun, et ai jaa, et joo. siis kun englantilaiset puhuu, niin sunhan pitää vähän niin kun- nehän luulee, et sä et kuuntele, jos et sä
- 1175 E2: mm
- E1: sano sinne jotain koko aika väliin, niin ehkä saksalaisetkin on ruvennu sanoon, mä en tiä, onks sekin joku englantilaisilmiö- amerikkalaisilmiö
- 1180 E2: mm
- E1: mikä lie sitten, mutta.
- E2: mutta kyllä kai saksalaiset on enemmän kun suomalaiset harrastanu aina sitä niin kun tavallaan ja vastausta ja
- E1: niin
- 1185 E2: ja sitä semmosta reagointia- reagointia, mutta
- E1: suomalaisethan saattaa kuunnella niin, et joku sanoo, et ooks sä siä.
- E2: niin just, niin [lacht].
- I: no ootteks te sitten itte ruvennu käyttään tämmöstä tapaa- kun te saksalaisten kanssa puhutte, että- te itte niin kun reagoitte tähän- heidän tähän sanomisiinsa ja?
- 1190 E1: (no) mun täytyy sanoo, että mä kerran- ää jäin kiinni, ihan itte huomasin, että no hei, nyt säkin jo sanot sillai. kun mä sanoin jotain, kun A piti pitkää litaniaa
- E2: mm
- E1: niin mä (aattelin), et mun täytyy sanoo tähän, kun se tietää, että mä
- 1195 E2: [lacht].
- E1: oon täällä toisessa päässä puhelimessa.
- I: mm
- E1: ettei tuu sit semmosta, koska se, jos mä kuuntelen vaan, mut ne on ehkä tottunu mejän tapaan jo, että me tietenkin kuunnellaan, () kirjoitetaan kauheeta vauhtia tai tehdään jotain, näpytellään koneelle suoraan.
- 1200 I: joo

E2: mm. ja ehkä sitä itse tulee käytettyä aina vaan sitä, et ja, ja, ja, kun ()

E1: niin

E2: ne käyttää sitten näitä muita- just jotain

1205 I: joo

E2: mhm, mhm, mhm [lacht].

E1: se mikä se on, se on niin ihme se sana.

E2: se on semmonen jännä, se ei oo ihan tommonen.

E1: ei ookaan. se on vähän niin kun semmonen aha, aha, aha, semmonen.

1210 E2: mm

I: täytyy kuunnella, tommosta

E2: joo

I: en huomannu kyllä oo.

E1: niin, (pitää) alkaa tarkkaileen.

1215 I: () havainnu. joo, no

E2: joo

I: siinä ilmeisesti- oli noi tärkeimmät.

E1: toivottavasti sä sait nyt jotain.

Anhang 3: Interview mit dem kaufmännischen Angestellten beim Unternehmen X. Tonbandaufzeichnung; Dauer ca. 37 Minuten.

I: Interviewer

K: kaufmännischer Angestellter

- Wortabbruch oder Bruch im Satzbau

... Pause im Gespräch

() unverständliche Stelle / Passage

(diese) vermuteter Wortlaut

[lacht] Transkribentenkommentare

Eigennamen, die im Gespräch auftreten, sind durch den jeweiligen Anfangsbuchstaben ersetzt. Das Wort `yritys` wird immer anstatt des Namens des betreffenden Unternehmens verwendet.

-
- I: joo, eli ihan tällai- ekana niin kun sillai jotain ihan yleisiä tämmösiä-
muutoksia ooks sä havainnu jotain tässä suullisessa viestinnässä tai jotain
tämmösiä tarinoita tai- jotain ihan tällstä
- 5 K: öö, on. sellanenkin on huomattava, että- ää saksalaiset- haluaa, tai, puhuu
enimmäkseen englantia. ja jostain syystä ne- saksalaiset ensimmäisenä kielenä
tänne tullessaan yrittää englanniks.
- I: joo
- 10 K: mut sitten on olemassa saksalaisista- edelleen tällaset- ää () pitkälle menen
teknillisen koulutuksen saaneet ihmiset, jotka haluaa, haluaa ilmasta asioita
saksaks. vaikka he nyt saattais puhuakin- tällasta yleistä asiaa englanniks, mut
sitten kun mennään detaljeihin, niin silloin ne ()- huomaa, että ne mieluummin
haluais ilmasta ne asiat saksaks
- I: joo
- 15 K: siitä syystä, että- silloin he tietää, mitä he sanoo- ja pystyy välttään
väärinkäsityksiä.
- I: onks se muuttunu sitten jotenkin?
- 20 K: ää, on joo, aikasemmin oli sillai, että nää teknilliset ihmiset ei, ei puhunu
englantia edes. tai ei halunnu puhua. mut sitten- nyt on tullu tällanen
jonkinnäkönen puoliväli, että- et et ne määrättyt asiat ne haluais ilmasta
saksaks.
- I: joo
- K: mut sitten- englantia syrjäyttää sitten ää saksan kielen- ai- aivan tyystin, että.
- I: joo
- 25 K: ja sitten- ää varsinkin nuoremmat saksalaiset, niin ne, ne ei () ees yritä
saksaks- puhua.
- I: onks ne heti- englanniks?
- K: joo, heti englanniks.
- I: joo
- ...
- 30 K: et, et sellanen- englantilaistuminen on- on tullu siellä.
- I: joo
- K: sitten tällasia- ää mitä nyt saksan kieltä on, niin siellä vilahtelee englannin
sanoja- jotka vaan on ympätty sinne sekaan.
- I: joo

- 35 K: ja sitten tällasia- ammattislangissa olevia lyhenteitä- ne lyhenteet ei oikein tahdo selvitä, kun- jossain saksankielisessä tekstissä on englannin kielestä otettuja lyhenteitä.
- I: seassa sitten?
- K: seassa, kyllä. et, et tällasia- erikoisuuksia.
- 40 I: joo. mitäs sitten nää yrityksen toiminnot saksankielisellä alueella on? mitä teillä- on ihan yleisesti?
- K: ää, no- jos ää, ensinnäkin, mitä nyt saksankieliseks alueeks- ajatellaan, on tietenkin Saksa, Itävalta- osa Tsekkiä
- I: joo
- 45 K: ja [schnieft] ehkä, ehkä pikkasen Puolassakin on sellaisia ihmisiä, jotka- jotka paremmin hallitsee ja haluaa kommunikoida saksaks [schnieft]. ää, niin Saksahan on meidän- ää, ää tuontimaista suurin, et sieltä tulee- eniten tavaraa.
- I: entäs sit vienti, niin
- K: ää, no vientiä ajatellen taas ää Itävalta on siinä mielessä tärkein.
- 50 I: joo
- K: et siellä on yks- yks tärkeä asiakas meillä.
- I: joo
- ...
- I: sit mikkä sun työtehtävät tässä
- 55 K: ää no
- I: yrityksessä on?
- K: mun- työtehtävinä on hoitaa ostoja- määrättyjen komponenttien osalta ja- valtaosa näistä komponenteista ja toimittajista sijottuu- justiinsa Saksaan.
- ...
- 60 I: ooks sä havainnu jotain muita tällasia yleisiä muutoksia sitten tän englannin kielen (lisäks) jossain vaikka asiakkaissa tai jotenkin
- K: ää
- I: (tämmöstä) käyttäytymisen muutosta tai jotain tällästä?
- K: mitään sellasta- varsinaista muutosta ei ole- ollu, samanlaisia ihmisiä ne on kun ennenkin, tosin nyt henkilöt vaihtuu, mutta, mutta mitään- mut sitten ehkä siinä on- ää (siinä on) sitten tällasta- jonkinnäköstä ää kansainvälistymistä ollu. Saksaan on tullu paljon amerikkalaisia ja, ja- muilta kielialue- alueilta peräsin olevia yrityksiä
- 65 I: joo

- 70 K: myöskin amerikkalaisia, amerikkalaiset on ostanu saksalaisia yrityksiä. ja se on tuonu sitten tällasen oman kuvansa- ja omat piirteensä näitten yritysten toimintaan. mut sitten se on- joiltakin osin aiheuttanu sitten sitä, että- meillä saattaa olla- olla ää toimittaja Englannissa, mutta myyntiä hoitaa saksalainen- tai päinvastoin sillä tavoin, että on- ää saksalai- saksalainen yritys, ja- ja siellä
- 75 onkin sitten- asioita hoitamassa joku englantilainen tai amerikkalainen tai ranskalainen.
- I: joo. onks se vähentäny sitten saksan kielen käyttöö ()?
- K: ää, no- englantia on sitten tää tällänen [lacht], tällänen
- I: ()
- 80 K: yhtei- yhteinen kieli, mitä sitten käytetään.
- I: joo
- K: [hüstelt]
- I: mitäs sitten tommonen, kun palautteen antaminen, niin onks siinä jotain, ooksä havainnu siinä jotain muutoksia?
- 85 K: ämm, ei- ei, saksalainen toimii- edelleen niiden omien sääntöjensä ja toimintamalliensa mukaan- mikä nyt on ehkä- sam- määrätyllä tavalla- kansainvälistynytkin. kun- aikasempina vuosina saksalaiset oli oikeestaan ainoita firmoja, joissa oli tällänen- ää dokumentointi- järjestelmä (perustuen) tähän dinin normiin. ää tää- samanlainen järjestelmä on tullu näiden muiden
- 90 laatujärjestelmien myötä, elikkä samaa, periaatteessa samoja järjestelmiä noudattaa englantilaiset (ja) amerikkalaiset.
- I: joo
- K: ja- ja muista maista olevat. ja saksalaiset jatkaa edelleen sillä omalla- vanhalla
- I: jatkaa samalla ()
- 95 K: tavallaan
- I: (kun aikasemminkin)
- K: kyllä, joo
- I: et siinä ei
- K: kyllä- kyllä joo.
- 100 I: mitäs sit tollanen, kun- tämmöset argumentaatio- ja ajattelu- ja tommoset päättelytavat, niin- ooksä siinä havainnu jonkunlaista muutosta? saksalaisten osalta tai itävaltalaisten tai muitten
- K: ää
- I: saksaa ()
- 105 K: ei, s- saksalainen on- on saksalainen, ja- sen, se- pohjimmiltaan- tää, mm, nää tällaset- esimerkiks reklamaatioihin suhtautuminen- se, se on hyvin pitkälle

- tällaseen saksalaiseen käyttäytymismalliin- liittyvää. saksalainen haluaa hyvin tarkat perustelut sille, mitä on- ää, mitä on havaittu, mikä on vika. ja, ja, ää hyvin perusteelliset, systemaattiset- määrittelyt- ja mikään, ja sitten ne pitää olla- olla vielä kirjallisessa muodossa. et ei riitä, että () puhelimella soittaa tai, tai suullisesti esittää, että tällasta on löydetty, kaikki pitää olla- olla dokumentoituna.
- I: joo
- K: selvitettyinä
- 115 I: ja se on pysynyt sitten ihan tälläsenä
- K: on kyllä.
- I: samanlaisena?
- K: ettei se oo
- K: kyllä, kyllä.
- 120 I: joo
- K: ja nää- nämä laatujärjestelmät, mitä nyt on ollu ää viimesen ehkä kymmenen vuoden aikana käytössä, niin nämä edellyttääkin tällasta hyvin täsmällistä- kirjallisessa muodossa olevaa
- I: et se on teidän kannalta vaan hyvä toisaalta, että- et saksalaiset on niin tarkkoja siitä, että
- 125 K: on, kyllä, kyllä. mut ylipäättänsä se, että saksalainen ei lupaa- s- kovinkaan helposti sellasta, mitä se ei pysty toteuttamaan ja pitämään.
- I: joo
- K: et mieluummin, meillä on joitakin saksalaisia toimittajia, jotka ilmottaa- sen huonoimman vaihtoehdon, mitä on- olemassa. sitten ne yrittää koko ajan parantaa siitä, esimerkiks toimitusaikoihin liittyen [schnieft] ne ilmottaa sen maksimiajan, mikä saattaa olla meille kauhistus, hirvittävän pitkä, mut saksalainen tekee koko ajan töitä ly- parantaakseen sitä aikaa, lyhentääkseen sitä aikaa, jos se suinkin on mahdollista. se lopputulos voi olla sitten kyllä se meidän alkuperäsen ajatuksen mukainen, mutta se saksalainen ilmottaa ensiksi sen mahdollisuuden, mihin se varmasti pystyy. elikkä ei lupaa turhia, eikä anna mitään tällasia turhia odotuksia. (elikkä) meidän- meidän kannalta on vaan hyvä.
- 135 I: joo. mitä sitten, jos on tällaisia jotain ongelmakohtia tässä suullisessa viestinnässä, niin- johtuuko ne sun mielestä sitten enemmän kielellisistä vai kulttuurisista eroista, että onks siinä jotain
- 140 K: ää
- I: muutoksia ehkä tapahtunu?

- 145 K: ää no- ihan- no ne- ne ää ristiriidat, mitä tulee, et ei ymmärretä toista, ne tulee kyllä kulttuuris- kulttuurillisista taustoista. kun kielellisesti- löytyy aina keino ilmasta asiat, jos ei nyt joillakin määrättyillä sanoilla, niin sitten joillakin ää kiertoilmauksilla.
- I: joo
- K: tai sitten käyttämällä sitten sopivasti joitakin muita
- 150 I: joo
- K: muuta kieltä tai- tai- joitakin muita, muita konsteja, mut ne- ehkä, ehkä jonkin () lievät konfliktit, niin ne- () tulee kyllä tällasista kulttuurillisista eroista, et, et ei välttämättä ymmärretä, miks tuo toinen nyt ajattelee asian tällä tavalla, kun me (niin kun) tarkotettiin toista.
- 155 I: onks siinä jotain muutosta tapahtunu sun mielestä?
- K: ää- no, ehkä- saksalaiset on muuttunu, muuttunu tällaseks- kansainvälisemmäks, että
- I: joo
- K: et, et jonkinnäköstä tällasta- tällasta- liu- liukumista johonkin suuntaan on tapahtunu.
- 160 I: joo. mitäs sitten ihan toi suullisen saksan kielen käyttö, niin onks se vähentyny vai
- K: se on vähen
- I: lisääntyny tässä (yrityksessä)?
- 165 K: se on vähentyny. se on vähentyny meidän firmassa.
- I: joo
- K: ää, siihen on montakin syytä. ää, ää joskus seitkytluvulla täällä oli- väkee, joka oli eläny sota-ajan ja saanu koulutuksensa ää joku ehkä ihan kolkytluvullakin, ja silloin saksan kielellä oli merkittävä vaiku- merkittävä osuus. vielä neljäkytluvulla, viiskytluvullakin oli, mut sitten kuuskytluvulla alko, alko tulla tää englantilainen- koulutus ja tähän englannin suuntaan menevä. ja sitten- ää tää saksan kielen opetus, mitä on ollu Suomen kouluissa- aikasempina vuosina, niin tää ei suosinu mitään tällasta suullista ilmasua, vaan
- 170 I: ()
- K: se oli, oli tällasta ää kielioppipainotteista, ja- ja ää sitten lähinnä sanaluetteloita ja kielioppia.
- 175 I: joo
- K: mutta ei, ei millään tavalla niitä voi yhdistää elävä- eläväks kieleks, niin sitä ei kyllä opetettu.
- 180 I: joo. et se sitten vähensi

- K: no, se on vähentäny tätä
- I: ()?
- 185 K: joo, se on vähentäny tätä- no, jos on viiskymmentä, kuuskytäluvulla, mä oon ite kuuskytäluvulla op- käyny sa- ton keskikoulun ja lukion. ja silloin ää- olin koulussa, miss oli saksa oli pitkä kieli, ja elikkä seitsemän, seitsemän vuotta.
- I: joo
- 190 K: ja- siellä ei oikeestansa- kertaakaan ollu sellasta, että ois ollu jotakin keskustelua tai (jotain) muuta, lukiossa opeteltiin saksan pitkä kielioppi ulkoa sillä tavoin, että osattiin unissaankin prepositiot ja etuliitteet- ää suvut sun muut, et. se ei
- I: (kyllä)
- K: se ei niin kun antanu minkäännäköstä tällasta- kiinnostusta tällasen elävän kielen- hankkimiseen.
- I: joo
- 195 K: sitten englannin kielen opetus jostain ihmeen syystä, se oli siinä koulussa- toisella tavalla, siellä oli keskustelua ja lehtien lukemista ja tällasta.
- I: joo. mitä sitten ihan toi sähköpostin käyttö, niin onks se sitten myöskin- vähentäny sitä suullisen- saksan kielen käyttöä, käytetäänks sitä enemmän vai
- 200 K: no, ylipäätänsä tällasta suullista- ää kommunikointia ee- esimerkiks puhelimen kautta se on vähentäny, mut sitten mä ite kirjotan kyllä saksaks aika paljon.
- I: joo
- K: ja- et sitä, sitä kautta- ehkä, ehkä se pysyy ainakin jollakin tavalla hengissä se mun saksan kielen
- I: joo
- 205 K: tai (että)
- I: se on sitten siirtyny enemmän niin kun tähän- sähköpostien kirjotteluun
- K: joo, kyllä.
- I: (puhelinkeskusteluista?)
- 210 K: mut sitten, kun mä oon työmatkoilla käyny Saksassa- Tsekissä- niissä nyt pääasiassa, niin nn silloin tulee- tulee sitten ää puhuttua- saksaa. ja ää Tsekissä määrättyllä, määrätyn ikäset ihmiset puhuu mieluummin saksaa ja osaa saksaa
- I: joo
- K: kuin engla- paremmin kun englantia. ja Saksassa- ihmiset ylipäätänsä puhuu saksaa- hotelleissa sun muualla, et.
- 215 I: joo

- K: ja, ja niin kun tällanen tavallinen saksalainen, joka ei, jonka kanssa ei ole mitään työasiakeskustelua, niin kyllä Saksassa puhuu mieluummin- mieluummin saksaa ja, ja, ja on kiinnostunu siitä, että nyt joku ulkomaalainen haluaa puhua heidän kanssaan saksaa ja yrittää puhua saksaa.
- 220 I: joo. parantaaks se sitten jotain tälläsiä- ehkä liikeneuvottelujen tälläsiä tuloksiakin sitten
- K: no
- I: kun osaa saksaa?
- K: kyllä sillä on vaikutuksensa.
- 225 I: joo
- K: koska- tää saksalainen- mun tapauksessa myyjä- ymmärtää, että mulla on kiinnostusta sitä kulttuuria kohtaan ja heidän kulttuuriaan kohtaan.
- I: joo
- K: et, et sitä kautta ehkä (sit) tulee tällanen jonkinnäkönen läheisempi kontakti.
- 230 I: joo. mitäs sit tommonen kun puhenoisuus, niin ooks sä siinä jotain- eroo huomannu aikasempaan, onks se muuttunu johonkin suuntaan?
- K: on joo, nää ää nykyuoret äh Saksassa puhuu hirveen nopeesti, ja sitten niiden puheessa vilisee niin paljon tällasia slangisanoja, jo- jotka on ää otettu millon mistäkin tai muodostunu siellä, mut niiden, niiden merkitys ei kyllä niin helposti avaudu, et
- 235 I: joo
- K: et, et ää (et) aivan niin kun missä muualla hyvänsä ää, nuorisolla on nuorison kieli ja sit, jos ikäero alkaa olla joku- kaksikymmentä, kolkyt vuotta, niin siinä puhutaan jo niin suuresta- no ehkä nyt ei nyt sukupolviero, mutta kuitenkin lähestulkoon, et sen- sen ää, sen ää, se, se arkipäivän kieli on kuitenkin niin erilaista. ja sitten toisekseen- mulla ei ole- sellasta aktiivista nykysaksan taitoo, elikkä mun saksan kielen taitoni perustuu siihen jotakin kuuskymmentä [lacht]
- 240 I: joo
- K: kieleen, ja sekin koulu- koulussa opittuun.
- 245 I: joo. mitä sit suomalaisten puhenoisuus, kun ne puhuu saksaa, niin ooks sä siinä jotain- eroja
- K: ää, se on
- I: huomannu (näissä)?
- K: ää, se on- no, ää en ole kyllä sillä tavalla kiinnittäny huomioo. no suomalainen puhuu hitaan har- hitaan hartaasti sillä tavoin, että sitä jopa ymmärtää. mut, mut sitten saksalainen vastaa siihen niin, vastaa sitten kyllä omalla normaalilla puhenoisudellaan, omalla kielellään, murteellaan.
- 250

- I: joo
- 255 K: mut sitten- on, on saksalaisissa sellasiakin, jotka puhuu tällasta- ää ei, ei katukieltä tai tätä murretta, vaan yleiskieltä.
- I: mm
- K: ja puhuvat hi- ehkä hiukan hitaammin, mut sitten saksalainen innostuu aika äkkiä, () puhe muuttuu.
- I: ettei huomaa sitten, että
- 260 K: joo, se ää
- I: ei äidinkielenään saksaa (puhuvan kanssa)
- K: joo, no
- I: ()?
- 265 K: juu, kyllä. mut sitten saksalaisissa on sellanen- sellanen ää myönteinen piirre aika monessa, et kun heidän kanssaan puhuu saksaa, niin ei tarvi sanoo kun puoli lausetta, se saksalainen ymmärtää, mikä on ajatuksena, ja sitten se yhteisymmärrys syntyy niitten puolilauseiden
- I: joo
- K: et, et et niin kun saksalainen osallistuu siihen keskusteluun aktiivisesti.
- 270 I: joo
- K: jos englantilais- englantilaisiin verrataan, niin ne englantilainen ei kovinkaan paljoo puutu sen- sen ää toisen osapuolen- lauseisiin eikä ilmase sitä, että nyt mä ymmärsin.
- I: joo
- 275 K: et mut saksalaisilla on tällanen ää aktiivinen suhtautuminen tähän
- I: joo
- K: kanssakäymiseen.
- I: mitä sit tollanen kun ilmeitten ja eleitten käyttö, niin onks siinä jotain- muutosta ehkä tapahtunu sitten tässä- suomalaisten ja saksalaisten välisessä viestinnässä?
- 280 ...
- K: ää, en mä ole kiinnittäny siihen kovin paljon huomioo, mutta tällanen- no saksalainen ehkä ilmei- ilmeillään ilmasee enemmän
- I: (joo)
- 285 K: sitä viestiä kun- kun ainakin suomalainen.
- I: joo

- K: ja- sitten (ite), ite joudun- joudun niin paljon viä ulkomaalaisten kans tekemisiin, että mm mu- must on tullu samanlainen viittoja [lacht].
- I: se on sitten muuttanu vähän
- 290 K: [lacht] että ee
- I: omaa käyttäytymistä?
- K: joo, et, et- et mun lähin työ- työtoveri tuossa on, on espanjalainen
- I: joo
- K: ja puhuu suomee kyllä, mut kun puhutaan keskenään, niin molemmat huitoo
- 295 käsillä samalla tavalla, et
- I: joo
- K: [lacht].
- I: mitäs sit tommonen kun ilmasujen selkeys, niin ooks sä siinä jotain huomannu muutoksia sit saksalaisissa
- 300 K: [seufzt] ää on
- I: kun ne puhuu, että oisko se?
- K: mm, on joo, saksalaiset puhuu ää hyvin voimakkaasti murteita ja tällasta slangia- ja- on todella vaikeeta joskus ymmärtää jotakin nuorta kaveria, joka jostain Stuttgartin taikka (niin kun) Stuttgartin alueelta tulee, (mutta jo)
- 305 Svaabian
- I: joo
- K: Svaabian alueelta, et, et heillä on tällanen hyvin- hyvin voimakas murre.
- I: joo
- K: ja sitten- ää no- yks, yks toimittajaedustaja justinsa Stuttgartin alueelta kerran- kerran sano, et ei sillä väliä ole mitenkä- mitenkä oikein saksaa puhuu, kunhan puhuu ja käyttää suunnilleen oikeita sanoja oikeessa kohtaa. et joku heidän ilmasunsa siellä Svaabian alueella, Stuttgartin alueella- voi merkitä aivan toista toisella puolen Saksaa. suvut voi heitellä
- 310 I: joo
- K: ja, ja, eikä nää ää sijamuodotkaan, ää datiivit, akkusatiivit, ei nekään nyt niin aina ole kohdallansa, et- et ei ole, ei ole sillä tavalla, et, et tämä on ehdottomasti oikein, se voi
- I: joo
- K: olla toi- jossakin päin Saksaa ihan oikein.
- 320 I: niin. onks se sitten muuttunu vähän, ettei- saksalaiset välttämättä oo ihan niin selkeitä sitten enää kun joskus aikasemmin oli?
- K: ää, no, joo, no

- I: epäselvemmäks
- K: [lacht] joo, no aika tavalla epäselvemmäks.
- 325 I: joo
- K: ää, koulussa opetettiin, että- et määrättyjen akkusatiivien kans pi- pitää olla datiivi sillon, kun vastaa kysymykseen missä ja akkusatiivi sillon, kun mihin. ja pitää olla päätteitä siellä ja päätteitä täällä, ja, ja sanat pitää olla lauseessa määrättyssä järjestyksessä. no, tuskinpa ne kieliopin säännöt on siitä kovin paljon muuttunu, mutta saksalaiset ei vaan niitä toteuta tänä päivänä.
- 330 I: joo. mitä sit tommonen, kun ihan siis yleinen kielitaito, niin ooks sä siinä jotain- huomannu eroja joko suomalaisten tai saksalaisten osalta, että- ois menny huonompaan tai parempaan suuntaan?
- K: ää, no- saksan kielen suhteen meillä on- on ehkä taantunu [hüstelt]. se, että ihmiset, jotka on lukenu esimerkiks pitkän saksan, meilläkin on täällä porukkaa, jotka on lukenu, mut, mut ei ne vaan välitä pitää sitä kielitaitoo yllä.
- 335 I: joo
- K: no englantti on niin kätevää ottaa esille aina, () sen kanssa voi puhua melkein missä hyvänsä. no, onhan asia ehkä sillaikin, mutta, mutta sitten taas tällanen, jos on joskus kielitaidon hankkinu, vaikka nyt ää tällasen pienenkin, niin olis hyvä pitää yllä. e- elikkä siinä mielessä on taantunu, et sitä nyt ei vaan haluta pitää yllä.
- 340 I: joo
- K: ja sitten mitä nyt näihin meidän toimittajiin ja, ja saksalaisein kumppaneikumppaneihin- liittyvää on, niin, on, niin- tää englannin kieli ja sitten tällanen ää slangi tulee niiden puheisiin- puheisiin läpi ja
- 345 I: joo
- K: ää ja ää et se aiheuttaa sen, et sitten, sitten se kommunikointi voi tulla jossakin vaiheessa niin vaikeeks, että- et, et ei sitä- halua sitten pinnistellä, että
- 350 I: joo
- K: et vois puhua saksalaisen kans saksaa.
- I: joo. mitä sit tommonen, kun kohteliaisuuksien käyttö, niin onks siinä jotain? teitittely varmaan se kuuluisin näistä
- K: ää
- 355 I: (on, mutta jotain muuta?)
- K: joo. ää, no, ää sa- saksalaiset, saksalaiset on- kohteliaampia ylipäätänsä, mitä nyt meidän ihmiset. ja sitten saksalaiseen tällaseen ää liikekäyttäytymiseen kuuluu tällanen, tällai neuvotteluissa, tällanen- määrätynlainen ohjelman läpikäyminen siinä sen keskustelun taikka neuvottelun aikana. alussa puhutaan vähän niitä näitä, sitten puhutaan asia, ja sitten lopussa- lopussa sitten
- 360

puhutaan kohteliaisuuksia, kuinka oli hienoo käydä täällä ja muuta. ja- meiltä, meiltä nää ää nää alkuverryttelyt ja sitten nää loppukeskustelut, ne ei oikein-oikein tahdo sujua [lacht], et, et

I: ()

365 K: nää tällaset ämm muodolliset kohteliaisuudet, niitä ei kovin hyvin hallita.

I: onks se muuttunu johonkin sitten tää saksalaisten- kohtel- kohteliaisuus, että onks sitä vähemmän tai ehkä enemmän kun ennen?

K: ää, ei siinä ole muutoksia tapahtunu.

I: joo. mitäs teitittely sitten, niin onks siinä jotain muutoksia?

370 K: ää, on joo. nuoremmat saksalaiset ei kovin suuresti välitä enää teitittelyistä, ja- mutta vanhemmat- vanhemmat henkilöt kyllä. ja kyllä se saksalaiseen käyttäytymiseen näyttää kuuluvan, että, että sitä teititellään, mut se- nää, nää, jotka sinuttelua harrastaa, niin ne on tällasia monivuotisia tuttavuuksia, jotka on käyny täällä monet kerrat.

375 I: joo

K: ja sitten- on ollu (jonkinnäkösiä), ehkä nyt ravintolassa oltu ja niin kun tällasten muodollisuuksien ulkopuolella.

I: joo

380 K: ja, ja- mut sitten- on ylipäätänsä sillä tavoin, että jos ensimmäistä kertaa tavataan, oli sitten nuori tai vanha, niin nää, nää nuoretkin teitittelee. et, että tämmönen ämm muodollinen liikekäyttäytyminen on, on edelleen olemassa.

I: joo. mitä sit tollanen, kun usein on sanottu kai, et suomalaiset on vähän tämmösiä- turhankin vaiteliaita ja tälläsiä ehkä liian suorita (näissä), niin kun sanoit äsken, ettei osata näitä tämmösiä muodollisuuksia, niin onks siinä jotain muutoksia tapahtunu, et osaisko- suomalaiset nykyään pikkasen enemmän- just tälläsiä, ettei menis ihan suoraan asiaan tai sitten, ettei olis ihan niin hiljaisia, kun mitä ehkä joskus on ollu?

390 K: ää, no- kyllä siinä on- on tapahtunu muutosta. meidän- nuoret kaverit, jotka, jotka on nyt viime vuosina työelämään tullu ja, ja valmistunu- ammattiin, niin on tällasia hyvin verbaalisia tyyppisiä. no onhan aina poikkeuksia, mutta ylipäätänsä ottaen- ei suomalaista enää voi sanoo hiljaseks

I: joo

K: tällaseks sulkeutuneeks. no, ainahan niitä löytyy, joka paikast löytyy, mutta- mutta ee vähemmän, e- vähemmän löytyy tänä päivänä aivan varmasti, että.

395 I: joo

K: sitten tällanen alotteellisuus on- on ää, on tullu esiin. et, et ei enää olla jossakin taka-alalla ja sanota, että en mä, mee sää.

I: mm

- K: et, et ei sellasta- sellasta enää ole.
- 400 I: joo. mitä sit tollaset ihan arkipäiväset rituaalit, mitä tässä sitten olis tälläsessä suullisessa suomalais-saksalaisessa viestinnässä, niin onks sii- onks niissä jotain- minkäänlaista muutosta tapahtunu, ooks sä huomannu?
- K: mm, en mä- tiä, millasta sä tarkotat esimerkiks?
- I: siis ihan tälläsiä- jotain sanontoja tai jotain puhelinkeskustelujen alotuksia tai
405 lopetuksia tai- ihan tälläsiä tyypillisiä rituaaleja, mitä nyt tulee.
- K: ää, no, ei niissä ole, samalla tavalla nää keskustelut- käydään
- I: joo
- K: et, et en mä ole huomannu mitään- mitään tällasia- ihmeellisyyksiä. ehkä- no puhelinkeskusteluissakin ne on aika tavalla ne arkiset kuviot.
- 410 I: joo. et se ei oo sitten muuttunu, et siinä on ihan
- K: ei
- I: samat rituaalit, kun ennenkin?
- K: joo, kyllä.
- I: joo. mitä sitten saksalaisten puhetyyli, niin ooks sä siinä jotain- muutosta
415 havainnu, että onks ne niin kun- tälläsiä, joskus on sanottu kai, et vähän tämmösiä hyökkäviä ehkä suomalaisten- näkökulmasta, niin onks siinä jotain
- K: ää
- I: muutosta ehkä tapahtunu?
- K: e- ei. si- siinäkin on- siinä on, on- hiukan sellanen- a öö piirre, että, et, jos ei
420 ole saksalasiin tottunu- ja saksalaisten kanssa asioimaan, niin se, se käyttäytyminen voi tuntua tällaselta ää kulmikkaalta ja tällaselta ehkä, ehkä vaativalta, hyökkäävältä, mutta, mutta se- se ee voi johtua tällasesta jonkinnäkösestä ää tietämättömydestä, et, ettei tunne sitä- ää sitä heidän, heidän toimintamalliansa. esimerkiks saksalainen puhetyyli saattaa olla
425 tällanen hiukan, et se voi, voi kuulostaa ää tällaselta hivenen aggressiiviselta, mut ei se sitä ole.
- I: joo
- K: et se, se on, on tämmönen- jonkinnäkönen harha, mielikuva, ää se- se kyllä, mulla on, mulla ei oo se- sellasta kuvaa muodostunu. ja se, että- et se, nää
430 tällaset mielikuvat, ne voi sitten unohtaa ja keskittyä pikkasen toisiin asioihin, siihen, mitä, mitä se kaveri sanoo- ja mikä on se asia eikä se, että millä tavalla se kaveri sen sanoo.
- I: joo. mitä sit tollaset ihan tämmöset ammatti- ja erikoissanaston ongelmat, niin onks siinä- onko se ammattisanaston käyttö ehkä muuttunu jotenkin ja sit ne
435 ongelmat siinä niin?

- 440 K: ää, no tää a- ammattisa- ammattisanasto ja tää tekni- tekniikkan, tekniikan sanasto on, siihen on, on tullu kamalan paljon englannista- englannista ilmasuja. ja- ää no e- ehkä siinä on, on se, että nää viimeset, viimenen, viimenen tekniikka, tällanen tietojenkäsittely ja, ja, ja automaattinen tietojenkäsittely, tiedonsiirto, se sanasto on muutenkin joka paikassa englantia, niin miksei sitten saksassakin.
- I: joo
- 445 K: et, et se on niin kun tällasena piirteenä. mut sitten, mitä tulee näihin ihan perussanastoon, tän meidän alan perussanastoon, ei siellä ole kovinkaan paljon, paljon tapahtunu muutoksia. no, uudessa tekniikassa on kyllä sitten äätullu muutoksia.
- I: joo
- K: et, et nää- saksan kielen sanat on pitkiä, sitten englannin kielessä on joku nelikirjai- kirjaiminen sana, mitä sitten kaikki käyttää.
- 450 ...
- I: mitä sitten puhe- puhelinkeskustelut, niin onks niissä jotain- muutoksia ehkä tapahtunu?
- K: ei, en- en mä ole huomannu.
- I: (paitsi sit), että ne on vähentyny?
- 455 K: ne on vähentyny vaan, et ei niissä ole, ole sen, sen ihmeellisempää.
- I: joo (.). ja sit toi murteiden käyttö, niin siitähän me puhuttiinkin jo, et se
- K: joo
- I: (.), onks se jopa lisääntyny sit?
- 460 K: on, mull on sellanen kuva, että ää sa- saksalais- saksalaiset nuoret aika paljon käyttää näitä ää kotialueensa murreilmasuja.
- I: joo
- K: ja, ja tällasta- no, eh- ehkäpä se on, on jo- joku svaabi on svaabi ja- ja baijerilainen on baijerilainen.
- 465 I: joo. mutta aikasemmin sitten on ehkä- nää henkilöt käyttäny sitten enemmän tämmöstä yleiskieltä?
- K: ää, joo, kyllä joo, nää ää vanhemmat, vanhemmat henkilöt, joita ää täällä kävi, näill oli tällasta yleiskieltä enemmän.
- I: joo. mitä sit tollanen ihan ääntäminen, niin ooks sä siinä jotain- muuta, kun ehkä just tää sama asia, mutta?
- 470 K: ää, no, jollakin tavalla tää englannin kieli on [lacht] siinäkin tullu, tullu esille, no s- ei saksalaisissa sanoissa nyt ehkä, ei niinkään, mutta sitten jotakin- jotakin ehkä on tää englannin kieli tuonu mukansa.

- I: joo
- K: ja- sitten englanninkielisille sanoille keksitään suvut ja taivutusmuodot.
- 475 I: joo. sit suomalaiset, niin- ne on ilmeisesti vähän aktiivisempia tässä- just tähän keskusteluun osallistumisessa ja tälläsessä- kun aikasemmin?
- K: on, kyllä.
- I: joo
- K: kyllä
- 480 I: mitä sit tollaset neuvottelut ja (just) small talkin käyttö ja sellanen neuvotteluissa, niin?
- K: ää, no, mitä enemmän on teknillistä koulutusta, niin sitä- ää vähemmän niitä pidetään tärkeinä [lacht].
- I: joo
- 485 K: et, et se- ää- kyllä joo, s- tällanen ää, jos nyt puhutaan tällasesta small talkista, niin, sen- sen käyttö on kyllä lisääntyny, mä oon huomannu täällä kavereita, jotka aikasemmin on ollu hyvinkin jäykkiä, niin nyt jopa, jopa osallistuu tällaseen kevyempäänkin keskusteluun.
- I: joo. mitä saksalaiset sitten, niin- onko niitten osalta mitään- muutosta tässä asiassa tapahtunu?
- 490 K: ämm on- on, joo, kyllä, kyllä niissäkin löytyy, löytyy tällasta, tällasta ei nyt aina niin asiaan pidättyvää, et
- I: joo
- K: et välillä voidaan hiukan puhua re- muita asioita.
- 495 I: joo. mitä sit tällänen- onks teillä jotain tämmöstä kulttuurienvälisen viestinnän jotain tämmöstä koulutusta tai jotain- harjoituksia tai jotain, niin onks se- ehkä lisääntyny tai vähentyny tai jotain muuta
- K: ää, no
- I: muutoksia siinä?
- 500 K: ää täällä meillä, meillä ei ole nyt viimesen, kolme vuotta sitten- sitten oli, oli saksan kielen
- I: joo
- K: kielen tämmönen- r- ryhmiä, mutta voi sanoo, että, että täällä, tän firman toimesta tai tehtaan toimesta ei nyt ole ainakaan tällaseen saksan kieleen liittyvää.
- 505 I: joo. joo, no, mun kysymykset oli tässä sit oikeastaan, et jos sulla jotain ihan- tulee mieleen viä tämmöstä yleistä
- K: mm

- I: tarinaa tai jotain tähän- aiheeseen liittyen, niin.
- 510 K: joo. no, e- ei, ylipäättänsä saksan kielen- asemaa ja arvostusta koskien, niin- aina vedotaan (siihen), että englannin kielellähän nyt selviää missä hyvänsä, mutta- kuitenkin- näiden työt- työtehtävien hoitamisessa mahdollisimman suuri kielitaito on hyväks, ja saksa, saksan kieli on Euroopassa ehdottomasti yks tärkeimpiä kieliä.
- 515 I: joo
- K: et, et, et sen- tällanen aliarvioiminen kostautuu ihan varmasti, (että).
- I: joo
- K: esimerkiks nyt- nää ää nyt tämän päivän koulutuksessa, niin kaiken näkösessä koulutuksessa, niin teknisessä kun kaupallisessakin, niin siellä ei saksan kieltä aseteta kovin etusijalle, et, et sen, ehkä sitten ne, jotka sitä kieltä taitaa, niin näillä on sitten määrättyllä tavalla etuasema.
- 520
- I: joo
- K: et, (ei) tossa sitten muuta.
- I: joo
- 525
- 530
- 535
- 540

Anhang 4: Interview mit dem Geschäftsleiter und dem Exportleiter beim Unternehmen X. Tonbandaufzeichnung; Dauer ca. 25 Minuten.

- I:** Interviewer
G: Geschäftsleiter
E: Exportleiter
- Wortabbruch oder Bruch im Satzbau
... Pause im Gespräch
() unverständliche Stelle / Passage
(diese) vermuteter Wortlaut
[lacht] Transkribentenkommentare

Eigennamen, die im Gespräch auftreten, sind durch den jeweiligen Anfangsbuchstaben ersetzt. Das Wort `yritys` wird immer anstatt des Namens des betreffenden Unternehmens verwendet.

-
- I: niin, ihan ekana, niin yrityksen [hüstelt] toiminnot saksankielisellä alueella, että
- G: meill on tällä hetkellä, tällä hetkellä tota me viedään Saksan, saksalaiseen autoteollisuuteen tuotteita ja testausjärjestelmiä, ja ne on- markkina-alueet on
5 Saksa itsessään ja sitten tota vanhat Itä-Euroopan alueet. sitten me toisaalta tuodaan saksan- saksankieliseltä alueelta- tuotannon koneita ja komponentteja- pääasiallisesti niitä tulee Saksasta ja sitten Sveitsistä.
- I: joo [hüstelt], joo.
- G: eli saksan kieli on semmonen, tota kyl me jo- päivittäin sen kans ollaan
10 tekemisissä.
- I: joo [hüstelt]. ja kuinka kauan te ootte ollu töissä täällä ja mikkä teidän työtehtävät on- yrityksessä?
- G: no mä, jos mä alotan i- [hüstelt] ittestäni, niin mä oon toimitusjohtaja ja ollu
15 tässä yrityksessä niin- vähän toistakytä vuotta, mutta alalla ollu yli kaksikäyviis vuotta, et oon ollu ihan saksalaisten kans tekemisissä ja E:llä on melkein samanlainen historia, et hän on ollu, ollu (tota)
- E: et saman verran täällä.
- G: joo
- E: joo
- 20 G: ollu toistakytä vuotta täällä ja sitten sitä ennen kymmenen vuotta- vuotta tota noin niin saksalaisessa yrityksessä Suomessa ja sitä ennen ollu myös Saksassa töissä.
- E: Saksassa töissä, joo.
- G: mä toi- toimin toimitusjohtajana ja E toimii meidän vienti- vientipäällikkönä.
- 25 I: joo. no ootteks te havainnu ihan tämmösiä yleisiä muutoksia tässä- suullisessa viestinnässä- tänä aikana, kun te ootte- kaksikäyviis vuotta ollu kuitenkin sen kans tekemisissä?
- G: [hüstelt] no sanotaan sillä lailla, että (tossa noin) mikä on suurin muutos, niin sanotaan, että saksan kielen- merkitys on muuttunu, (se, et) on ruvettu käyttään
30 hyvin paljon englannin kieltä.
- E: joo, se on tietysti muuttunu sillai, ja sitten sanotaan se- suullinen, suullinen niin kun- ää kanssakäyminen, se on muuttunu ehkä, tänä päivänä se on- ehkä semmosta, tullu tää, voidaan niin kun sinutella paljon helpommin kun aikasemmin, elikkä sitä
- 35 G: joo
- E: on se teitittely jääny vähemmäks, että pystytään tekemään aika lailla siis
- G: joo

- E: semmosta niin kun sinunkauppoja helpommin kun aikasemmin, et silloin se oli hyvinkin- hyvinkin semmosta- semmosta
- 40 G: joo
- E: erottelua.
- G: joo, niin oli, se oli kaikessa joo, että harvoin tehtiin.
- E: mm
- I: no oisko siitä jotain henkilöä esimerkkinä teillä, että joka olis toiminu näitten-
45 vanhojen toimintatapojen mukaisesti aikasemmin ja nyt olis ehkä sitten joku-
henkilö, joka toimis ihan täysin eri lailla esimerkiks tai jotain tällästä?
- G: [seufzt]
- I: ei mitään sellasta tuu mieleen?
- E: [seufzt] ei.
- 50 G: no mull on, sanotaan nyt, kun sanon, niin S, joka on meidän toimittaja, (et hän)
on tämmönen rouva, kun G.A., joka on
- E: just
- G: ollu yhtä kauan siellä, mitä mä oon, mä oon ollu tota näissä hommissa, niin
kyllä se oli nuorena, kun tavattiin ja muuten, niin hän oli Frau A ja mä olin
55 Herr L
- E: mm
- G: mutta hän on tänä päivänä G [Kosename] ja mä oon E [Vorname].
- E: joo
- G: mutta se, että mikä tässä sitten vaikuttaa, että tuleeks se sillai, et on, on tota-
60 tutustuttu [lacht] sanotaan vuosien aika- aikana
- E: mm
- G: mistä tää johtuu, mutta kyllä tää varmaan nyt ylipäätänsä
- E: mm
- G: tää on helpompaa nykyään. no näit esimerkkejä tietysti voi olla paljon, kun
65 ihmisiä tulee ja menee
- E: mm
- G: että harvat on ollu yhtä kauan samassa hommassa, mitä me.
- I: joo
- E: mut sillai voi sanoo niin kun verrata sitten niin kun sveitsiläisiin ja
70 saksalaisiin, sveitsiläisten kanssa niin kun tuli enemmän niin kun tää sinunkau-
G: joo, no
E: taikka siis oli huo- nopeemmin.

- G: joo
- E: ja se oli semmosta vapaampaa se keskustelu.
- 75 G: kansainvälisempi
- E: joo
- I: joo
- E: kuin saksalaiset, että ne oli viä semmosta aika jäykkää s-
- I: mitä sit tommonen, kun palautteen antaminen, niin ootteks te siinä jotain-
80 eroja huomannu tai muutoksia
- G: sii
- I: suullisessa viestinnässä?
- G: mitä sä sillä tarkotat, palautteen antaminen?
- I: sitä lähinnä, että antaako saksalaiset enemmän palautetta kun aikasemmin tai
85 sitten suomalaiset tässä- suomalaisten ja saksalaisten välisessä keskustelussa,
et onks se ylipäättään- muuttunu mitenkään?
- G: no, ehkä semmonen, sanotaan- tasavertasempi keskustelu on tullu ehkä ()
- E: mm
- G: sanotaan, että, mutta sillon, kun alotti näitä hommia, oli nuorempi ja muuten,
90 niin ehkä, oli se, (että) saku oli siellä korkeemmalla.
- E: korkeella ()
- G: () vähä niin kun alempaa, et nyt vois sanoo, että
- E: ollaan samalla
- G: kattellaan niin kun silmästä silmään.
- 95 E: joo, sillai, se on ihan selvää, että
- I: et tulis enemmän palautettakin sitten?
- E: pystyy antaan aika vapaasti,
- G: joo
- E: se on kyllä ihan- ihan muuttunu sillai.
- 100 I: joo
- G: joo
- E: mut se, sanotaan näin, et se on just () tällai kun sanot, että se on se ikä, ikä
- G: niin, joo.
- E: sillai, et se vaikuttaa hirveen paljon
- 105 G: joo

- E: että nyt ollaan niin kun samalla
G: ja oma asema ja kokemus.
E: asema ja () kaikki, kokemus.
G: mut kyllä (siihen) ehkä pikkasen on tullu sitä
110 E: on
G: et on helpompi keskus-
E: kyllä
G: taikka tuntee, ettei oo, ei ole huono itsetunto enää
E: mm
115 G: suomalaisilla.
I: joo
G: vois sanoo ehkä näin.
E: on se näin.
G: joo
120 I: mitäs tommoset, kun argumentaatio- ja ajattelu- ja päättelytavat, niin se on vähän monimutkasesti sanottu, mutta onks siinä mitään- muutoksia ollu, siis ihan yleensä tälläsissä saksalaisten ajattelutavoissa tai tälläsissä esimerkiks tai sit suomalaisten, kun ollaan saksalaisten kanssa- yhteyksissä, niin sillai?
...
125 G: en mä, mä sanoin viimekskin, sanoin saman, (et) saku on saku [lacht], vaikka
E: jä- [lacht]
G: voissa paistais
E: jäykkä
G: että se on tota, ei siinä paljon oo
130 E: mm
G: tullu ehkä sillä lailla mun mielestä.
E: mm
I: mitäs suomalaisten osalta sitten, niin onks siinä mitään?
...
135 G: ehkä siinä se, niin kun edellisessä kysymyksessä oli, että ollaan niin kun samalla tasolla
E: mm

- G: ja se on niin kun, saksalainen on yks, yks tota noin niin- valtio taikka Saksa muitten joukossa, et ei sen ihmeem- en mä
- 140 I: joo
- G: osaa oikeen muuta sanoo.
- E: ja onhan se tietysti sillai, että jos sä oot ollu niin kun vuosikausia niin kun samojen henkilöitten kanssa niin kun tekemisissä, niin kyllähän se, sehän muuttuu semmoseks, sitä ollaan niin kun jo puoli kaveria
- 145 I: mm
- E: että
- G: joo
- E: siellä voidaan sanoo kaikki
- I: ()
- 150 E: asiat
- G: niin, joo
- E: () että, et kyllä niitten kanssa pääsee kans sanotaan ()
- G: mm
- E: samalle tasolle kun suomalaisten
- 155 G: joo
- E kanssa, ettei sill oo
- I: joo
- E: oo (siinä).
- I: no oisko se muuttunu jotenkin, et pääsis helpommin vai onks se vaan ihan siitä
- 160 ajasta, kun on tuntenu niin kauan, niin?
- E: kyl se varmaan siitä, se aika
- G: ()
- E: aika on, et kuinka kauan sä oot tekemisissä heidän kanssaan.
- G: on
- 165 I: joo
- E: ja tietysti se taso, et mihkä on ().
- G: ja ehkä se helpottunutkin on.
- E: on se (vähän).
- G: kyllä sanotaan sillai, että nyt, kun tulee nuoria kavereita, ja sit meillä on tää
- 170 B:n J.W. [Deutscher], kun tulee

- E: joo
- G: niin kyllähän ne on heti
- E: on
- G: () vähän sillai semmosia tota
- 175 E: joo
- G: että kun ne tossa pyörii, niin se on melkein, meni se J [Deutscher] taikka I [Finne], niin
- E: niin
- G: ihan samalla lailla voi ()
- 180 E: juu, niin on
- G: et kyllä se helpommaks on tullu.
- I: joo
- E: on se sillai muuttunu tietenkkin.
- I: mitäs sit tommoset öö vaikeudet, jos on, niin johtuuks ne enemmän
- 185 kielellisistä vai kulttuurisista eroista, onks siinä jotain- muutoksia sitten- ollu?
- G: kyllä, jos siellä vaikeuksia saksalaisten kans tulee, niin ei se siitä, harvoin se siitä ihan tulee, ettei ymmärrettäis, että kyllä se sitten on, että
- E: (kulttuuri)
- G: haluaa ymmärtää vähän väärin (), kyllä se kulttuuri on
- 190 E: (kulttuuri tulee)
- G: kun sitä tulee.
- E: kyllä mustakin.
- G: joo. ooks sä samaa mieltä
- E: olen, olen.
- 195 G: joo
- I: onks se muuttunu mihinkään?
- G: e- ei mun ()
- E: jos jotain vaikeuksia on, niin
- G: ei kovinkaan paljon.
- 200 E: ehkä se on pysyny sillai niin kun.
- G: niin on
- I: mm
- G: kyllä se rupee junnaan sitten.

- E: näin on.
- 205 I: joo. mitäs sitten toi [hüstelt] suullisen saksan kielen käyttö ja sen määrä, niin onks se vähentyny vai lisääntyny?
- ...
- G: se on niin kun yleisesti ottaen, minkä näkee, niin se on, se on vähentyny sen suullisen saksan kielen kautta, koska englantia on tota noin niin tullu valtakieleks. ja sit sanotaan, jos ajatellaan, viimekskin sanoin, että globalisaatio, et jos Saksan autoteollisuus oli ennen Saksassa, Saksan rajojen sisäpuolella
- 210
- I: mm
- G: kaikki tehtaas ja muuten, ne pu- kaikki puhuu siellä saksaa, mut kun tänä päivänä tuotantoyksiköt on, suuri osa on vanhassa Itä-Euroopassa
- 215
- I: joo
- G: niin ne puhuu siellä unkarilaiset unkaria ja englantia, tsekkiläiset tsekkiä ja englantia ja romanialaiset romania ja englantia
- E: mm
- 220 G: että tää on ehkä enemmän se systeemi, että sieltä sa- saksankielisten partnereitten, kavereitten, liiketuttavien löytäminen on vaikeempaa, eli se on vähentyny.
- E: on sillai tietysti, ja sit sanotaan, et tää sähkönen viestintä, e-meilien välityksellä sitten tehdään näitä keskusteluja paljon enemmän kun aikasemmin.
- 225
- G: joo
- E: tää
- I: ()
- G: joo
- 230 E: mm, elikkä, jos- jos ollaan saksankielisen kanssa niin kun tekemisissä, niin sit laitetaan äkkiä niin sit e-meiliä
- I: mm, joo.
- E: eikä oteta puhelinta.
- G: ja nyt on semmonen, täytyy muistaa, että me molemmat puhutaan mieluummin saksaa ja kirjoitetaan mieluummin saksaa, niin me käytämme sitä sen takia, mut jos me oltais, sanotaan, et, jos meill olis englannin kieli yhtä hyvä kun saksan kieli, sanotaan kirjallisesti, suullisesti, niin () me käytettäis paljon enemmän englannin kieltä.
- 235
- E: niin, niin.
- 240 G: monessa, eiks oo näin?

- E: kyllä se on.
- G: joo
- I: et se olis hyödyllisempää sitten jo nykyään?
- G: en mä sitä sano, sanotaan onko se hyödyllisempää, no sanotaan, että tietysti
- 245 E: sillai, että molemmat oltais niin kun samalla tasolla
- G: joo
- E: että puhuttais niin kun, saksalainen puhuis
- G: joo
- E: puhuis tota noin- eri kieltä
- 250 G: joo
- E: kuin saksaa (ja siinä mielessä oltais samalla tasolla).
- G: () tietyissä maissa on pakko- ja tietyissä on pakko puhuakin englantia, ettei siellä enää saksalla pärjää.
- I: joo. mitä sit tommonen puhenopeus, niin ootteks te siinä havainnu mitään
- 255 muutoksia?
- G: [lacht] (N:n ostaja).
- E: [lacht], niin joo.
- G: [lacht]
- E: tietäis, et se on henkilöstä kiinni, että [lacht], et tota.
- 260 G: en mä osaa
- E: ei, ei.
- G: en mä osaa siihen, ei kai siinä muutoksia.
- E: ei siin oo mitään muutoksia tullu kyllä mun mielestä kans, että.
- I: joo. mitä sit ilmeitten ja eleitten käyttö, niin- onks siinä mitään, et usein on
- 265 (kai) sanottu, että suomalaiset on vähän turhan vähän niitä käyttäny ja saksalaiset sitten ().
- G: große Tasse, kein Brot [lacht]. en mä ilme- en mä osaa, ei.
- E: ei osaa siihen kyllä sanoo kans, että.
- I: mitä sit tommonen, kun ilmasujen selkeys, kun siit on kai sanottu- usein, et
- 270 saksalaiset on ilmassu asiansa aika selkeesti- suomalaisillekin, niin olisko siinä mitään- muutoksia tapahtunu?
- ...
- G: ei kai se oo, kyllä se on niin kenen kanssa siellä organisaatiossa puhuu, että mun täytyy sanoo, että jos sä puhut siellä semmosten ihmisten kans, jotka on

- 275 itte markkinoinnissa, viennissä, ne osaa ulkolaisten kanssa keskustella siellä, ymmärtää sen, mutta jos sä meet sitten niin kun meet tuotantoon, monasti ostoinkin ja muuten, ketkä on siellä, kattoo asioita vaan niin kun omasta näkökulmastaan, (niin) ne nyt puhuu, puhuu miten puhuu, kyllähän toi
- E: mm
- 280 G: L olis ihan hyvä esimerkki siitä
- E: se on ihan ()
- G: (kun kattoo) kavereita, (niin se, että) ei ne paljon siihen kiinnitä huomioo, että
- E: ei
- G: ymmärtääkö herra M [Exportleiter] taikka [lacht] herra L [Geschäftsleiter],
- 285 sieltä tulee sitten vaan
- E: joo
- G: koko ajan, eiks oo näin?
- E: kyllä
- I: onks se muuttunu mihinkään vai onks se aina ollu vähän- samalla lailla?
- 290 G: en mä usko, että se on muuttunu kamalasti.
- E: ei sii- en mä, en mäkään osaa sanoo, että se olis (niin kun) mihkään
- I: mm
- E: mihkään muuttunu tässä, että.
- G: mut ei meill oo taas niin kun osto-organisaatiosta siellä niitten osto-
- 295 organisaatiosta kokemuksia aikasemmin.
- E: niin no, no joo ()
- G: et se varmaan
- E: ().
- G: riippuu siä niin kun työntekijästä.
- 300 E: totta kai se riippuu, et jos siä on sama henkilö, jo-
- G: mm
- E: ohan siä hyvin vähän vaihtunu ().
- G: jos sä oot myymässä, niin sun on pakko tota noin puhua selkeesti ja muuten
- E: mm
- 305 G: että se ostaja ymmärtää, mutta jos sä oot itte myymässä sinne, niin sen ostajan ei tarte yhtään välittää tota, millai- monastikaan.
- E: mm
- G: vois kuvitella.

- 310 I: joo. mitäs sitten ihan yleinen kielitaito, niin onks siinä mitään- muutoksia ollu suomalaisten tai saksalaisten osalta, että osaako suomalaiset huonommin tai paremmin saksaa nykyään kun aikasemmin- lähinnä kai siinä?
- G: ei kai siinäkään, no onks huonommin taikka- paremmin voi sannoo, mutta sanotaan, että englannist on tullu valtakieli.
- E: nimenomaan siis- ()
- 315 G: ja sanotaan, että sen se vaan tekee, että saksan kielen taitosia on vähemmän
- E: mm
- G: ja se on vaan, että ehkä niit ei tarttekaan olla sitten kamalasti, koska kaikki puhuu englantia, sakut puhuu ittekin englantia.
- I: joo
- 320 G: et saksalaisten merkitys on sillä lailla
- E: sillä lailla
- G: vähentyny.
- E: se on pikkusen vähentyny
- G: joo
- 325 E: kyllä. ja nyky- päivänä tietysti nuoret, niin- niin, niin, nehän puhuu englantia.
- G: mm
- E: (ne) käyttää sitä sitten.
- G: joo
- I: mm. mitä sitten tommonen kohteliaisuuksien käyttö, niin onks siinä teitittelyn lisäksi niin mitään muutoksia ollu- havaittavissa? onks se teitittely sitten se tärkein- muutos ollu tässä?
- ...
- E: kyllähän se saksalainen, sehän on kohtelias, ei siitä mihkään pääse ja sitten
- I: onks se muuttunu mihinkään, et oisko se- vähentyny tai lisääntyny?
- 335 E: ei, en mä
- G: ei kai
- E: osaa sitä
- G: ei oo
- E: kyl se on niin kun mun mielestä
- 340 G: se on ihan, se teitittely on, se on niin kun- helpommin tehdään sinunkaupat
- E: mm
- G: ja sitten

- E: mm
- G: joo, on se, ehkä on tullu vapaammaks se
- 345 E: vapaammaks, joo
- G: kulttuuri.
- E: mutta kyllä se sillai (kohteliasta on).
- G: samanlaisia ne on.
- E: kohteliasta
- 350 G: joo
- E: porukkaahan tietysti ne on, (ettei oo).
- I: mitäs sit suomalaisten tämmönen hiljasuus ja [hüstelt] ehkä suoruuskin, et mennään niin kun vähän- turhan suoraan neuvotteluissa sun muissa asiaan, niin onks se mihinkään teidän mielestänne muuttunu?
- 355 E: ei kai meidän mielestä, kun me mennään [lacht].
- G: niin, en mä usko.
- E: [hüstelt] ei me voida sanoo kun itestä, että kyllä me se asia tehdään aika, aika-aika selvästi niin kun heti
- G: joo
- 360 E: selväksi ja
- I: mm
- E: ja, ja
- G: saksalaisten kans on helppo, saksalaiset on kai ittekin samantyylisiä.
- E: ne on samantyylisiä.
- 365 G: ei ne mitään kauheita smalltalkkaajia oo
- E: ei
- G: kumminkaan loppuviimeks sillai, että kyä ne
- I: () vähän enemmän olis sitten ollu saksalaisten osalta- small talkia kun sitten suomalaisilla ()?
- 370 G: niin, on se totta kai
- E: ()
- G: sehän menee, mut ei se oo semmonen niin kun joku- joku muu kulttuuri (rupee) kääntään ja vääntään.
- E: mm
- 375 ...

- I: mitä sitten tällaset ihan arkipäiväset rituaalit tässä- viestinnässä, niin onks tullu jotain uusia rituaaleja tai (muuttunu), esimerkiks jotkut sanonnat tai- tälläset tai muutkin, niin onks se muuttunu mihinkään suuntaan?
- G: niin sä puhut suullisesta.
- 380 I: niin
- G: en mä
- I: () tällästen sanontojen käyttö tai jotain tällästä.
- ...
- G: en mä osaa sanoo.
- 385 E: ei mitään, en mäkään niin kun sanoo ().
- I: tai jotain muita ihan siis
- G: ei () osaa, ei.
- I: jonkunlaisia rituaaleja, mitä käytetään tässä viestinnässä, niin (ei siinä mitään)?
- 390 G: ei
- E: ei oo kyllä mitään
- G: ei oo
- E: mitään semmosii- mitä ainakaan itte olis niin kun- laittanu merkille, niin.
- G: näin on.
- 395 I: mitä sit tää saksalaisten puhetyyli, kun se on ollu kai tämmönen vähän hyökkäävämpi kun suomalaisten, niin onks se- muuttunu mihinkään tässä vuosien mittaan vai onks se pysyny samanlaisena?
- G: kyllä saku vielä se hyökkää, sit kun tulee () tilanne [lacht]. ei se
- E: [hüstelt]
- 400 G: en mä tiä, onko se kansan luonne ja kul-
- I: niin
- E: mm
- G: kamalasti muuttunu. ei nyt- jos nyt tulee sellanen tilanne, niin kyllähän ne antaa tulla sieltä.
- 405 E: kyllä joo
- G: joo
- E: siis sanotaan tulee, tulee, niin tota, tota- kyllä ne sanoo sen suoraan sen asian ja- ja sanoo sen mielipiteensä, niin se tulee kyllä sitten ihan
- I: mm

- 410 E: ihan, ihan selkeesti
G: niin on, joo.
E: julki, ettei ne siis
G: ei kai siinä muutost oo tapahtunu.
E: ettei siinä oo
- 415 I: et se on pysyny samanlaisena?
G: niin ().
E: aika pitkälti kyllä mun mielestä.
I: joo
E: tietysti on yksilöitä, jotka haluaa-
- 420 G: mm
E: olla fiksumpia [lacht] sanotaan jossain keskusteluissa
G: mm
E: mutta se, että kyllä se, että
G: mm
- 425 I: joo
E: että sanotaan ihan täysin suoraan.
I: mitä sit tommost erikoissanaston ongelmat ja- muutenkin erikoissanaston käyttö, niin onks siinä mitään- muutoksia ollu- just tänkin alan oma sanasto?
...
- 430 G: e-
E: no sanotaan, mehän ollaan opittu tää sanasto tältä, tälle alalle, niin- niin, niin se on- ei siinä mun mielestä mitään
G: ehkä tommonen
E: muutoksia ().
- 435 G: sanotaan, että kumminkin siinäkin se [hüstelt] englannin kielen sanotaan, oisko sieltä ruvennu kumminkin tuleen sitten
E: joitakin
G: niin, että
E: mm
- 440 G: sanotaan, että käytetään mieluummin semmosia yleistermejä, jotka perustuu englannin kieleen, koska sitä paljon käy-
I: mm

- G: käytetään.
E: mm
- 445 G: sitten paljon sanotaan niin kun teknisiä- tuotteita kun kehitellään, tulee ne ensimmäiset käyttöohjeet, softikset tehdään englannin kielellä, niin kyllä se varmasti siinä kielessä, suullisessakin viestinnässä jollain lailla (näky).
- E: varmasti
G: joo, joo.
- 450 E: totta kai niitä tulee niitä sanoja
I: mm
E: sanoja sieltä, jotka on
I: mm, joo.
E: jostain komponenteista ja semmosista
- 455 G: joo, just näin.
E: niin ne- niitä käytetään tietenkin niin kun englannin ().
G: mm
I: ja saksalaiset ittekin varmaan käyttää?
E: juu, juu
- 460 G: niin
E: () ne on sitten ihan kaikilla.
G: ei niin kun kaikille keksi synonyymia
E: mm, näin on.
G: omasta kielestään ().
- 465 I: onks se helpompaakin sit, kun ei tarvikaan?
G: niin on
E: se on
G: joo, se on helpompaa.
E: totta kai se on helpompaa sit.
- 470 I: mitä sit puhelinkeskustelut, niin onks niissä mitään- ollu mitään muutoksia?
E: ei, ei niist oo kyllä mitään- sillai
G: en mä
E: sanottavaa, sanottavaa.
I: onks ne vähentyny sit kuitenkin sähköpostin
- 475 E: se on totta

- I: ()?
- E: se on vähentyny.
- G: mm
- E: se on, se on vähentyny kyllä.
- 480 I: mitä sitten murteiden käyttö, niin ootteks te siinä mitään muutoksia havainnu? käyttääkö saksalaiset enemmän kun aikasemmin tai vähemmän kun aikasemmin?
- E: jotkut käyttää
- G: mm
- 485 E: sanotaan vanhemmat, niin ne käyttää omaa, omaa murrettaan, joka on tietysti hankaloittaa [lacht] keskustelua
- I: niin
- E: että sitä ei, mutta sanotaan- kyllähän ne siis pyrkii puhumaan sillai, että niin kun
- 490 G: mut ei ne kaikki, et sitä mä oon monta kertaa kyllä ihmetelly saksalaisissa, sanotaan, että kaks asiaa, on just se, kun ne pu- he tietää, et he puhuu äidinkieltä, toisill on vaikeeta, niin sitä vois niin kun puhua pikkusen aa hitaammin ja sitten bee sitä niin kun kirjakielisaksaa
- G: että kyllä ne antaa
- 495 E: totta kai
- G: välillä tulla sitä omaa murrettansa
- E: joo, kyllä siis
- G: sillai, että
- E: tulee
- 500 G: siitä ei (saa) mitään tolkkua
- E: mm
- G: mutta en mä osaa sanoo sitä, onks se lisääntyny
- E: mm
- G: taikka vähentyny.
- 505 E: niin on joo (ei), mut sen
- G: ()
- E: niin kun sanoit, että jotkut tietyt
- G: mm

- 510 E: jos mennään sanotaan sillai, että jotka on vähän- iäkkäämpiä kavereita, niin ne on äkkiä sillai, että ne puhuu sitä omaa murrettaan.
I: niin
G: joo
E: se on sitten hankalempaa.
G: joo
- 515 I: onko nuoremmat sit sillai, et ne puhuu enemmän kirjakieltä?
E: kyllä ne siis
G: ehkä joo.
E: ymmärtää sen sanotaan
G: joo, ehkä ne on siinä suhteessa
- 520 E: tilanteen, että
G: joo
E: ne niin kun tajuaa sen
G: () joo.
E: () vastapuolenkin.
- 525 G: että ka- arvostaa vähän vastapuoltakin.
E: kyllä
G: joo
I: mitä sit tommonen, kun ääntäminen, niin onks siinä mitään- lähinnä se selkeys kai- siinäkin?
- 530 G: on toi sama, ei kai sii-
E: en mä osaa kans siihen sanoo, että kyl se ().
I: mitä sit tommonen suomalaisten passiivisuus keskustelun ohjaamisessa, et meneeks se ihan- saksalaisten [hüstelt] keskustelun niin kun eri signaalien mukaan vai saako suomalaisetkin vähän niin kun vietyä keskustelua siihen suuntaan, mihinkä haluaa?
- 535 G: kyllä saa, kyllä se on niin kun sanotaan
E: mm
G: lisääntynyt varmasti, että on, suomalaiset on tullu rohkeempia ja uskaltaa vaikuttaa, vaikuttaa enemmän.
- 540 E: mm
G: mut siinäkin tullaan oikeestaan siihen, et kun tulee ikää ja asemaa, niin sä uskallat avata suus.

- E: nimenomaan
G: se on ihan eri ()
- 545 E: niinhän se on.
G: eri tilanne kun.
E: ja tietysti sanotaan meijän- alalla, kun- mitä me tehdään, niin mehän ohjataan sitä
G: ()
- 550 E: aika pitkälti sitten sanotaan tätä keskustelua, kun me myydään
G: kerran myydään, niin se on pakko.
E: myydään, niin se on pakko vähän sillai (niin kun).
G: joo
- I: mm. no onks se yleisestikin sitten menny vähän siihen suuntaan vain onks se
555 vaan tästä [hüstelt], tästä teijän kokemuksesta johtuvaa sitten?
G: kyllä se on menny, sanotaan, et onhan suomalaiset ylipäättään, jos ajatellaan sitä, että tietysti isot yritykset, mutta myös pk-sektori vie entistä, entistä enemmän tuotteita niin Saksaan kun muuallekin, niin kyllähän se ti- vaikuttaa myös siihen niitten kanssa elämiseen.
- 560 E: mm
G: uskalletaan ja on pakko
E: totta kai
G: ohjata keskustelua ja avata ovia, niin se on ihan niin kun luonnollista, kyllä se on
- 565 I: niin
G: lisääntyny.
...
- I: mitä sitten tommoset neuvottelut ja small talkin käyttö siellä, niin onks siinä
570 mitään- muutoksia ollu? lähinnä kai neuvottelujen alku, et siin on- onks siinä tämmöstä small talk -vaihetta vai eikö siinä oo?
E: kyllä siinä aina, siis- sekin on vähän
G: ()
E: semmosen tilanne- tilannekohtanen, mutta kyllä
G: mm
- 575 E: siinä yritetään tietenkin siinä
G: mm

- E: ekaks ottaa se
G: joo
E: vähän semmonen rennompi
580 G: niin, ainahan se lähtee
E: ().
G: keskustelu, et
E: mm
G: vähän säästä ja kaikesta muusta ja
585 E: kyllä
G: urheilusta tai mistä millonkin.
E: mm, aivan.
I: mm. onks se muuttunu mihinkään suuntaan?
...
590 E: ei
G: en mä osaa
E: en mä osaa
G: en mä usko.
E: taas sanoo sillai, et onks se muuttunu
595 I: niin
E: jotenkin [seufzt], kyl se on mun mielestä ollu koko ajan aina semmosta
G: on
E: (missä) niin kun avataan vähän niin kun rennommin taikka pyritään siis-
pyritään sitten niin kun vähän
600 I: joo
E: rennompaan.
I: mitä sit tommonen- niin kun koulutus tähän kulttuurienväliseen viestintään tai
(jotkut) harjotukset, niin onks teillä sellasia ollu joskus aikasemmin tai onko
nyt sitten, et onks se- sellasen käyttö lisääntyny tai vähentyny?
605 G: meill ei oo ollu sanotaan kamalasti nykyään, ei periaatteessa mitään, me on
luotettu siihen omaan kokemukseen ja siihen taitoon, mitä on, että se on ehkä,
että siihen olis voinu kiinnittää enemmän huomioo, ei se koskaan haitta olis
ollu, mut en mä tiä, olisko se sitten tuonu meille enemmän mitään.
I: mm
610 E: mm

- G: mitä mieltä sä oot?
E: no ei, siis, niin kun sanoit, niin ei siinä ().
G: kyllä ne ra- sanotaan, että jos ei me oo päästy sitten bisneksessä eteenpäin, niin kyllä ne syyt on ollu jossain
- 615 E: joo, ei se
G: muualla mejän mielestä
I: mm
G: kun mejän kulttuurissa, kielitaidossa
E: mm
- 620 G: muuten, kyllä ne on ollu tälläsiä tuote- tuotesidonnaisia, hintajuttuja
I: joo
G: (taikka muuten.)
E: juu, se on ihan selvä asia, ei se siitä kiinni oo
G: joo
- 625 E: meidän
I: mm
E: meidän kaupat, kyllä, että.
G: et ehkä tekis sitten sivistyneemmän vaikutuksen
E: niin [lacht]
- 630 G: mut en mä usko, et se tois mitään muuta lisää
E: niin on.
G: kauheesti.
I: merkitystä ei sit olis kauheesti kuitenkaan?
G: ei, en mä usko.
- 635 E: ei sillä olis ollu varmasti merkitystä.
I: no onks teillä viä jotain ihan yleisellä tasolla tälläsiä- tulis mieleen jotain- kertomuksia tai tarinoita tai tälläsiä- jostain muutoksista, et siitä voitais viä tässä- puhua, jos on?
...
- 640 G: ei mulle tuu, kyllä mä sitä koitin vähän mieltä
E: niin
G: niin kun- täss oli aikaa, mutta en mä niin osaa, ei tuu kyllä.
E: ei tässä oikeestaan.

...

- 645 E: ei tuu oikeestaan mitään ihmeempää.
- I: mm. mitäs Saksan kaupan tärkeys, niin onks se muuttunu mihinkään-
mihinkään tässä vuosien varrella suhteessa muihin maihin?
- G: ei se, sanotaan niin kun mä tossa alkuunkin sanoin, se on vaan muuttanu
muotoonsa, sanotaan, että nyt täytyy puhua niin kun ei enemmän mitä tapah-
650 taikka ei sitä, mitä tapahtuu Saksan rajojen sisäpuolella vaan ymmärtää, että
Saksa, saksalaisen ja Saksasta lähtösin olevan kaupan merkitys on yhtä
tärkeätä. mut sitä kauppaa ei käydä enää tota noin niin siä Saksan rajojen
sisäpuolella.
- I: mm
- 655 G: että se on tärkeätä, ne yritykset on niin kun auto- teollisuus, joka on mejän se
kohderyhmä, niin ne ei toimi Saksa- Saksassa
- I: [hüstelt]
- G: enää yksin
- I: mm
- 660 G: siihen on tullu uusia vivahteita just, et sanotaan, että on pakko pystyä toimiin
ainakin siinä lähinaapureissa, ja sittenhän ne globalisoituu samalla lailla kun
muutkin, et
- I: joo
- G: siit on tullu tämmöstä maailmanlaajusta kauppaa.
- 665 I: niin. ja se vaikuttaa sitten aika paljon varmaan tähän viestintään?
- G: no taas tullaan siihen, se tulee tää, et saksan kielen merkitys sillä lailla- ehkä
kumminkin globaalina kielenä ja- taikka sitten kum- mut se on vähentyny.
- E: vähentyny joo.
- I: mm
- 670 E: niin on.
- I: mitä sit, onks semmosille- ihmisille sitten tarvetta, jotka osaa saksaa tosi
hyvin, että- jotka sitten erikoistuis esimerkiks muutamiin asiakkaisiin siellä
päin tai (sillai)?
- G: on, mutta sitten pitää osata tietysti tänä päivänä myös englantia.
- 675 E: mm
- G: et kyllä se on sanotaan, et se pitää mennä se, että- että nykyään enää, et ei, ei
pelkkä saksa oo se niin kun se lähtökohta, vaan siin on sanotaan, että hyvää
kielitaitoo sa- englannin kieltä voi täydentää hyvällä saksan kielen taidolla,
että ne tarvii (mennä) käsi kädessä.

- 680 I: joo
G: eiks mee?
E: kyllä, kyllä joo.
G: mikään muu ().
E: mutta onhan se sit selvää, että
- 685 G: kyllä sitä tarvitaan.
E: saksalainen, saksalainen niin, jos heille puhuu saksaa
G: mm
E: ja on siinä sanotaan tilanteessa, niin- niin, niin saksalaisten kanssa, niin öö kyllähän se on aina- heitä niin sanotusti kunnioittavaa ja
- 690 I: niin
G: on, on.
E: ja, ja he arvostaa sitä, jos puhutaan
I: joo
E: saksaa ja (pääsee)
- 695 G: ja pääsee kulttuuriin sitten sisälle
E: kyllä
G: paremmin, ei hekään nyt
E: totta kai.
G: vieraalla kielellä pysty () (kaikkea).
- 700 E: ei tietenkään.
G: mm
I: niin, joo.
E: ja saattaahan siinä olla sitten siinä porukassa sitten jotakin semmosia- semmosia kavereita, jotka sitten ei, ei välttämättä osaa sitten muuta kuin
- 705 G: mm
E: saksaa.
G: niin, en mä usko, että maailma koskaan menee siihen
I: (suomalaisten kohdalla) ei varmaan kauheesti oo kyllä enää.
G: (ei niin.)
- 710 I: ().
G: et ei varmaan siihenkään mee, että kaikki puhuu sujuvasti englantiakaan tulevaisuudessa

- E: mm
- 715 G: kyllä ihmisten- oppimiskyvyllä ja, ja tämmösellä kielitaidolla aina on tota noin niin
- I: niin, no tietysti on niin.
- G: niin, eroja.
- E: on, totta kai.
- 720 I: mm. joo, (mut) eipä mulla sitten muita kysymyksiä ainakaan tässä oo, et jos mieleen tulee jotain viä, niin- saa kyllä kertoa.
- ...
- G: täytyy sanoa (kuin) koulussa, että meni pois mielestä [lacht].
- E: [lacht]
- G: ei tuu mieleen [lacht].
- 725 E: ei tässä oikeestaan
- I: joo
- E: mitään.
- ...
- E: ei tossa oikeestaan mitään ihmeempää oo
- 730 I: mm
- E: että.
- I: tärkeimmät tuli sitten
- E: mm
- G: kyllä
- 735 I: () sanottua?
- E: kyllä
- I: joo, no kiitos nyt
- G: [niest]
- I: (tästä) haastattelusta.
- 740
- 745