



**DaF im Tourismus – Tourismus im DaF-Unterricht.
Bestandsaufnahme und Zukunftsvisionen**

Ewald Reuter, Tampere

ISSN 1470 – 9570

DaF im Tourismus – Tourismus im DaF-Unterricht. Bestandsaufnahme und Zukunftsvisionen

Ewald Reuter, Tampere

Dieser Beitrag geht der Frage nach, inwiefern die Rolle des Deutschen als Fremdsprache (DaF) in der interkulturellen touristischen Interaktion empirisch erforscht wird und welche Relevanz diesbezügliche Studien für die Einübung in interlinguales tourismusberufliches Kommunikationsverhalten aufweisen. Pars pro toto wird an ausgewählten Beispielen erörtert, auf welche Weise DaF-relevante Forschungsergebnisse gesichtet und im tourismusbezogenen DaF-Unterricht beachtet werden können. Ferner werden die Rollen von Lehrwerkanalyse, Lehrwerkkritik und Schulungsmodellen kritisch eingeschätzt. Abschließend wird ein linguistisch fundiertes Schulungsmodell vorgestellt, das eine praxisnahe Einübung in professionelles tourismusberufliches Zielverhalten in der Fremdsprache Deutsch ermöglicht.

1. Einleitung

Reisen zählt zu den beliebtesten Freizeitaktivitäten in Konsumgesellschaften.¹ Entstanden aus Vorformen des Fremdenverkehrs wie Gesellenwalz, Pilger- und Wallfahrt oder Grand Tour der jungen Adligen, hat sich der Tourismus zum weltweit führenden Dienstleistungsbereich mit breit gefächertem Angebot entwickelt (Hachtmann 2007). Führt man sich nicht nur die große wirtschaftliche, sondern auch die immense kulturelle Bedeutung des Tourismus vor Augen, dann erstaunt es, dass sich das Lehr- und Forschungsgebiet Deutsch als Fremdsprache (DaF) nur sporadisch auf den Alltag des Reisens einlässt. Diesen Eindruck muss gewinnen, wer die recht schmale Fachliteratur sichtet. Zwar fehlt es nicht an Hinweisen, dass Fremdsprachengebrauch und Sprachmittlung eine zentrale Rolle im Tourismus spielen (z. B. Huson 2003, Weidemann 2007, Bopst 2009, Bauer/Winkler 2009) und dass der Tourismus deshalb auch DaF-Absolventen ein Auskommen zu bieten vermag (z. B. Bodenstern 2010 sowie

¹ Dieser Beitrag beruht auf Vorträgen und Werkstattgesprächen, die ich vom 18.3.-26.3.2010 an der Universität Island in Reykjavík, vom 13.6.-17.6.2010 an der Vytautas Magnus-Universität in Kaunas, vom 14.10.-21.10.2011 an der Universität Lettland in Riga und im Frühjahrssemester 2010 im Kurs „Interkulturelle Wirtschaftskommunikation“ an der Universität Tampere gehalten bzw. durchgeführt habe.

die Beiträge von Bopst, Brysch und Rohmann in dieser GFL-Ausgabe 3/2011), doch kann von einer systematischen Erforschung oder systematisierten Lehre interkultureller touristischer Interaktion im DaF-Bereich bislang kaum die Rede sein. Diese Forschungsdesiderate und didaktischen Defizite erkennen auch die Herausgeber eines jüngst erschienenen Sammelbandes zu ‚interkulturellen Touristenführungen‘, wenn sie schreiben, dass man erst

aus der Analyse professioneller Verfahren der Darstellung und Vermittlung deutscher Kultur an Nichtdeutschsprachige sowie anderer Kulturen an Deutschsprachige Hinweise für die Erfassung allgemeiner Prozesse des Fremdverstehens, mögliche didaktische Modelle der Weitergabe landeskundlicher Inhalte, Listen situationstypischer Redemittel oder einfach Anleitungen für berufsorientierte Projektphasen in der Ausbildung

erwarten kann (Costa/Müller-Jacquier 2010a: 9). Erst kommt die Grundlagenforschung, dann die Berücksichtigung ihrer Ergebnisse im DaF-Unterricht! Bedenkt man, welche enorme Bedeutung die Berufsorientierung im Zuge der aktuellen Universitätsreformen erlangt (Reuter/Bonner 2011), dann wird eine theoretisch reflektierte und methodisch kontrollierte Beschäftigung mit DaF-relevanten Aspekten des Großthemas ‚Tourismus‘ unumgänglich. Ohne Anspruch auf Vollständigkeit versucht dieser Beitrag eine erste Bestandsaufnahme zu leisten, indem er DaF-relevante Forschungen zu interkultureller touristischer Interaktion sichtet und einschlägige Schulungsmodelle diskutiert. Dabei werden fortlaufend Forschungsdesiderate benannt und Zukunftsvisionen formuliert.

Die nachfolgenden Ausführungen beruhen auf der sprachlerntheoretischen Einsicht, dass insbesondere im berufsbezogenen DaF-Unterricht erst gesprächs- bzw. diskursanalytische Einsichten sowie authentische audiovisuelle Lernmaterialien durch ein sozial-interaktionistisches Vorgehen sprachgebrauchsnahe interkulturelle Gesprächs- und Kommunikationstrainings ermöglichen (siehe z. B. Reuter 1997, Grau & Duxa 2003, Fiehler & Schmitt 2004, Aguado 2010, Hufeisen & Riemer 2010, Königs 2010).

2. Begriffsbestimmungen: Tourismus und interkulturelle Kommunikation

Da die Begriffe „Tourismus“ und „interkulturelle Kommunikation“ in Wissenschaft und Alltag unterschiedlich gebraucht werden, empfiehlt sich zunächst eine kurze Klärung ihres Inhalts. Vergleicht man die folgende Definition von Tourismus

Fremdenverkehr [ist] der Inbegriff der Beziehungen und Erscheinungen, die sich aus dem Aufenthalt Ortsfremder ergeben, sofern durch den Aufenthalt keine Niederlassung zur Ausübung einer dauernden oder zeitweiligen hauptsächlichsten Erwerbstätigkeit begründet wird

aus einem Klassiker der Tourismusforschung (Hunziker & Krapf 1942, 21) mit der Definition aus einem heutigen Standardwerk (Freyer 2009, 1)

Tourismus oder *Fremdenverkehr* umfasst den nationalen und internationalen Reiseverkehr, d.h. Verkehr von Reisenden (oder Touristen) zwischen Heimatort und Reiseziel, den vorübergehenden Aufenthalt (Orts-) Fremder am Reiseziel sowie die Organisation der Reisevorbereitung und Reisenachbereitung am Heimatort

so ergibt sich, dass beide Begriffsbestimmungen auf eine Trennung von Reisen als Arbeit und Reisen als Freizeit abzielen. Tourismusdienstleister treffen auf zwei Gruppen von Kunden: Berufsreisende und Freizeitreisende, deren Rollen während einer Reise laufend wechseln können. Von den drei Phasen (Reisevorbereitung, -durchführung, -nachbereitung) steht aus DaF-Sicht die interkulturelle sprachliche Kommunikation der Reisenden am Reiseziel im Mittelpunkt des Interesses, da sie die größten Ansprüche an Dienstleister und Kunden stellt. Dies gilt sowohl für nichtdeutschsprachige Reisende in deutschsprachiger Umgebung als auch für deutschsprachige Reisende in nichtdeutschsprachiger Umgebung. In DaF-Studium und DaF-Unterricht ist also jeweils zu präzisieren, aus welcher Perspektive man sich zu welchem Zweck mit interkultureller touristischer Interaktion beschäftigt. Im Vordergrund dieses Beitrages steht die Perspektive von Tourismusangestellten, die durch DaF-Schulung aus- und fortgebildet werden.

Aus forschungs- und unterrichtspraktischen Gründen ist es zweckmäßig, „interkulturelle Kommunikation“ als Sonderfall zwischenmenschlicher Kommunikation zu betrachten. Vor dem Hintergrund der allgemeinen menschlichen Erfahrungsungleichheit geht es darum zu ermitteln, auf welche Weise Interaktanten im interkulturellen Alltag sich „in Bezug auf ein pragmatisches Ziel verständigen“ (Schröer 2009: 95), d.h. es geht darum herauszufinden, durch welche konkreten Schritte kopräzente Interaktanten interlingual Handlungsziele erreichen. Sind Schritte und Schrittfolge identifiziert, kann man situationstypische Handlungsmuster mitsamt ihren sprachlich-kommunikativen Realisierungsformen in DaF-Studium und DaF-Unterricht besprechen und einüben.

In diesem Beitrag konzentriere ich mich ausschließlich auf Fälle der ‚interpersonalen interkulturellen Interaktion‘, also auf authentische Situationen, in denen sich

Angehörige unterschiedlicher (National-)Kulturen von Angesicht zu Angesicht begegnen. Nur am Rande erwähnt wird der große Bereich der ‚mediatisierten interkulturellen Kommunikation‘, d.h. die Darstellung interkultureller Kommunikation in den alten und neuen Medien sowie deren Rezeption durch Mediennutzer (Lüsebrink 2008: 8, 43). Das besondere pragmatische Erkenntnisinteresse besteht also nicht darin, zum wiederholten Male auf die Fallstricke interkultureller Kommunikation aufmerksam zu machen, sondern in interaktionistischer Perspektive zu ermitteln, auf welche Weise gerade unter den Bedingungen interkultureller Kommunikation gemeinsame Handlungsziele angestrebt und erreicht werden.

3. Linguistische Analysen an interkultureller touristischer Interaktion

Linguistische Analysen authentischen Interaktionsverhaltens gründen auf der Annahme, dass für die Bewältigung wiederkehrender kommunikativer Aufgaben erprobte Lösungsmuster bereitstehen. Praktisch bedeutet dies, dass man lernen kann, wie man z. B. mit Kundenbeschwerden professionell umgeht oder wie man Touristen kultursensibel führt. Linguistische Einzelfall- und Korpusanalysen dienen einerseits dazu, die obligatorischen und fakultativen Bestandteile dieser kommunikativen Muster zu ermitteln, andererseits aber auch dazu, die Strategien der situativen Kontextualisierung solcher Muster freizulegen. Auch in der deutschsprachigen gesprächslinguistischen Forschung wird es „nun endlich“ (Holly 2008: 278) Standard, nicht mehr nur die sprachlichen Anteile der Kommunikation von Angesicht zu Angesicht zu untersuchen, sondern alle situativen Elemente, die von den Beteiligten im jeweiligen Kontext als relevant behandelt werden. Für die systematische Berücksichtigung interaktiv relevanter Kontextelemente in Gesprächsanalysen hat sich die Bezeichnung „Analyse multimodaler Interaktion“ durchgesetzt, was konkret bedeutet, dass bereits bei der Datenerhebung mit Videodokumentationen, Transkripten, ethnografischen Interviews und ähnlichen Methoden gearbeitet wird (vgl. Schmitt 2007 und Costa in dieser GFL-Ausgabe 3/2011). – Im Folgenden präsentiere ich eine Auswahl von Studien zur interkulturellen touristischen Interaktion, die auf dem genannten Vorgehen beruhen und von unmittelbarer Relevanz für den DaF-Unterricht sind.

3.1 Touristen informieren

Die Forschungsergebnisse, über die ich hier exemplarisch berichte, stammen aus einem Projekt, in dem 1993-1995 diesseits und jenseits der dänisch-deutschen Grenze über 100 dänisch-dänische, deutsch-deutsche und dänisch-deutsche Begegnungen in Touristinformationen (heute: T-Offices) dokumentiert wurden (Fredsted 1999). Bei diesen Gesprächen handelt es sich um Exemplare einer Gesprächssorte, die man als Dienstleistungsgepräch mit stark beratenden Zügen bezeichnen kann (Kallmeyer 2000: 228):

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

In einem ersten Zugriff werden durch eine kulturkontrastive Analyse der Daten gängige Vorstellungen von kulturspezifischen Höflichkeitskonventionen korrigiert. Vergleicht man etwa die nachstehende dänisch-dänische Begegnung (hier in deutscher Übersetzung; Fredsted 1999: 199)²

Tourist: was kann man eigentlich hier sehen?
Mitarbeiter: hier ist ein prospekt mit informationen.

mit folgender deutsch-deutscher Begegnung (Fredsted 1999: 199-200)

Tourist: ich bin das erste mal hier in x. das sieht ja alles toll aus da draußen auf dem markt . was kann ich mir denn hier sonst so ansehen?
Mitarbeiter: ja da kann ich ihnen vielleicht mal eine breite palette prospekte zusammenstellen und ihnen mal zeigen, was es so in x zu sehen gibt
Tourist: sehr nett

² Alle in diesem Beitrag präsentierten Transkriptauszüge habe ich mehr oder weniger vereinfacht. Zwecks Platzersparnis verzichte ich auf den Wiederabdruck der jeweiligen Erklärung der Transkriptionssymbole und setze darauf, dass man die zitierten Transkripte auch ohne weitere Hilfen lesen und verstehen kann. – Eine Online-Einführung in die Gesprächsanalyse bietet: EGon = Einführung in die Gesprächsforschung online (<https://www.tu-chemnitz.de/phil/ifgk/germanistik/gf/>); weitere Hilfestellungen bietet GAIS = Gesprächsanalytisches Informationssystem (<http://prowiki.ids-mannheim.de/bin/view/GAIS/>); ansonsten siehe Deppermann (2008), Dittmar (2009) und Auer et al. (2011).

könnte man zu dem Schluss gelangen, dass es in der deutschsprachigen Begegnung höflicher zugehe, weil hier sprachlich aufwändiger formuliert wird. Die Videodaten zeigen jedoch, dass in den dänisch-dänischen Gesprächen die sprachliche Sparsamkeit durch paraverbale und nichtsprachliche Mittel kompensiert wird (Fredsted 1999: 204ff.). Auf beiden Seiten der dänisch-deutschen Grenze verhält man sich also höflich, doch wird Höflichkeit multimodal unterschiedlich markiert, was in interkulturellen Begegnungen zu Irritationen führen kann.

Da eine kulturkontrastive Analyse kaum Aufschlüsse über das Verhalten in interkulturellen Situationen erbringen kann, wurden auch interkulturelle Begegnungen untersucht. An folgendem authentischen Gespräch kann man erkennen, dass das Gesprächsziel (= eine bestimmte Auskunft) erreicht wird, obwohl eine Fülle von potenziell kritischen Momenten beobachtbar ist, die zu Irritationen führen oder führen könnten (Fredsted 1999: 216; T = dänischer Tourist, M = deutscher Mitarbeiter):

- 01 T: könnt ihr ein hotel im stadt empfehlen, ein kleines, gemütliches?
 02 M: empfehlen muß ich ja alles,
 03 T: die ecke?? (zeigt aus dem Fenster)
 04 M: Café Hinrichs.
 05 T: ist das ein hotel?
 06 M: sie haben auch zimmer. für wie lange?
 07 T: eine
 08 M: nur eine nacht?
 09 T: ja, wir fahren ein bißchen herum.
 10 M: soll ich anrufen?
 11 T: wir können auch selber hingehen?
 12 M: ja, aber wenn nun nichts frei ist, dann sparen Sie sich den weg.
 13 T: ja, dann bitte! (Die Dänen lesen im „Gastgeberverzeichnis“) was
 14 bedeutet denn ha pe und so weiter? und das da? (zeigt darauf)
 15 M: schauen sie in der zeichenerklärung nach!
 16 (Das Telefon klingelt. Die Dänen schauen in die Hotelübersicht,
 17 warten und reden; längere Pause)
 18 M: ja, soll ich, soll ich nicht?
 19 T: wir suchen „ruhiges schlafen“, da steht es nicht darin.
 20 M: aber hier ist es ruhig. wir klappen abends die bürgersteige hoch
 21 (Die Dänen schauen völlig desorientiert drein.)kein nachtbetrieb.
 22 T: auch nicht viele autos?
 23 M: nein.

- 24 T: das ist auch das am meisten zentralste. für R.
 25 (Die Dänen warten, während M. das Hotel anruft.)
 26 M: wenn es ihnen nicht gefällt, dann können sie zurückkommen, dann
 27 suchen wir weiter.
 28 T: danke.

Einige dieser kommunikativen Irritationen problematisiere ich exemplarisch, teils im Rückgriff auf die einschlägige Forschungsliteratur:

- Zeile 1: Aus sprachkontrastiver Sicht kommt es mit der „ihr“-Anrede zu einem Interferenzfehler: Im Dänischen wird „I“ (Ihr) als Anrede zwischen dem formellen „De“ (Sie) und dem informellen „Du“ (Du) verwendet, wofür es im Deutschen keine Entsprechung gibt (Fredsted 1999: 217). Mögliches Problem: Unerwünschte Anreden können unerwünschte Reaktionen auslösen.
- Zeile 2: Die ironische Reaktion „empfehlen muß ich ja alles“ ist vieldeutig und kann deshalb auch eine unerwünschte Reaktion auf eine missglückte Anrede darstellen. Mögliches Problem: Aus Sicht des Mitarbeiters wäre hier besonders zu beachten, dass es für Nichtmuttersprachler sehr schwer sein kann, Ironie zu erkennen. Ohne die Gewissheit, dass ironische Bemerkungen vom Partner auch erkannt und verstanden werden können, sollten sie unterlassen werden (vgl. Hartung 1998). Das gilt auch für den Fall, dass Lakonie und Ironie zum persönlichen Sprechstil gehören.
- Zeilen 10-12: In dieser Passage zeigt sich der Mitarbeiter sehr kooperativ, da er den Touristen durch einen Anruf im Hotel unnötige Belastungen ersparen will. Der Wunsch des Touristen, ein geeignetes Zimmer vor der Buchung zu besichtigen, bleibt gewahrt.
- Zeilen 13-15: An dieser Stelle verzichtet der Mitarbeiter auf eine zuvorkommende Kundenbetreuung, indem er die Bitte des Touristen, bei der Auflösung der Zeichen „ha pe“ und „we pe“ behilflich zu sein, dadurch umgeht, dass er den Touristen auffordert, die Zeichen durch Nutzung der Legende selbst aufzulösen. Mögliches Problem: Professionell wäre es wohl gewesen, wenn der Mitarbeiter dem Touristen bei der Klärung der Zeichenbedeutung geholfen hätte. Das nur bedingt kooperatives Verhalten kann ihm u. U. von den Touristen als Unhöflichkeit ausgelegt werden (vgl. z. B. Kallmeyer 2010).
- Zeilen 16-19: Auch in dieser Passage übt der Mitarbeiter auf den ersten Blick verbalen Höflichkeitsverzicht: Weder kündigt er an, dass er den Telefonanruf entgegennehmen wird, noch entschuldigt er sich nach Abschluss des Telefongesprächs dafür, dass er den Touristen die Aufmerksamkeit entzogen hat. Statt dessen knüpft er unmittelbar an den vorgängigen Kontext an und äußert eine elliptische Entscheidungsfrage, auf die der Tourist mit einer indirekten Gegenfrage antwortet. – Mögliches Problem: Im Anschluss an die Untersuchung von Fredsted (1999) ist denkbar, dass der Mitarbeiter sich mimisch oder gestisch aus dem laufenden Gespräch verabschiedet, dann das Telefongespräch führt und danach die erneute Aufmerksamkeit ebenfalls nonverbal signalisiert. Da die An- oder

Abwesenheit nonverbaler Signale im Transkript nicht zweifelsfrei vermerkt ist, kann nicht entschieden werden, ob es sich bei der mutmaßlichen Unhöflichkeit nicht auch um ein Artefakt der Forschung handeln kann.

Zeilen 20-21: An dieser Stelle kommt es laut Transkript zur einzigen manifesten Störung des Gespräches, da der Tourist die Redewendung „die Bürgersteige hochklappen“ offenbar nicht kennt. Dies scheint auch der Mitarbeiter am ‚desorientierten Blick‘ der Touristen zu bemerken, weshalb er den unverständlichen Ausdruck durch „kein nachbetrieb“ ersetzt, was, wie die präzisierende Nachfrage verdeutlicht, vom Touristen richtig verstanden wird. Gesprächsanalytisch betrachtet, führt der Mitarbeiter an dieser Stelle eine so genannte fremdinitiierte Selbstreparatur durch. Dieses Beispiel belegt ferner, dass interlinguale Verstehensprobleme nicht automatisch mit interkulturellen Verstehensproblemen gleichzusetzen sind. Weder der Mitarbeiter noch der Tourist signalisieren die Relevanz irgendwelcher Kulturunterschiede.

Zeilen 26-27: Wie erwartbar, bietet der Mitarbeiter dem Touristen weitere Suchhilfe an, falls diesem das zu besichtigende Hotel missfällt.

Der Vorteil der Beschäftigung mit solchen authentischen interkulturellen Gesprächen, wie ich sie hier am Beispiel eines einzelnen Gespräches in einer Touristinformation besprochen habe, besteht darin, dass die geballte Komplexität der Begegnungen im Unterricht präsentiert wird. In diesem Sinne zeigt das besprochene Beispiel, dass Gesprächsziele erreicht werden, obwohl aus Beobachtersicht zahlreiche prekäre Momente im Gesprächsverlauf vorkommen. Um zu klären, ob auch die Beteiligten solche Krisenmomente wahrgenommen haben und wie sie ihr Verhalten gegenseitig einschätzen, müsste man sie befragen. Der große Gewinn des Einsatzes von authentischen Gesprächen (etwa im Gegensatz zu vorfabrizierten Critical Incidents; vgl. Heringer 1997: 213ff.) im DaF-Unterricht besteht darin, dass sowohl auf Seiten der Lehrenden als auch der Lernenden die notwendige Ausdifferenzierung unterschiedlicher Perspektiven auf interkulturelle sprachliche Kommunikation die Steigerung interkultureller Interaktionskompetenz bedeutet: Aus wessen Sicht gilt etwas als höflich oder unhöflich, professionell oder unprofessionell? Aus wessen Sicht liegen Anhaltspunkte für interkulturelle Verstehensprobleme vor? Wo stimmt die Sicht der Beteiligten mit der Sicht der Beobachter überein, an welchen Stellen unterscheiden sie sich? Bestehen Kulturunterschiede unabhängig von konkreter Interaktion oder werden sie in konkreter Interaktion erst hervorgebracht (vgl. Günthner 2010)? Der besprochene Einzelfall zeigt jedenfalls, dass interkulturelle Kommunikation facettenreich und widersprüchlich verlaufen kann: Auch prinzipiell kooperatives Verhalten kann Höflichkeitserwartungen enttäuschen (vgl. Ehrhardt & Neuland 2009).

durch ihre Frage in Zeile 04 die Vermutung aus, dass die chinesischen Teilnehmer den Ausdruck „*fachwerkhäuser*“ nicht kennen und deshalb das gemeinte Objekt nicht identifizieren können. Ihre Vermutung wird bestätigt, worauf sie durch Zeigen und wörtliche Erklärungen das Referenzobjekt aus der Fremdperspektive identifizierbar macht. Dass ihr dies gelingt, erkennt man an der Schlussfolgerung von STC, der die soeben präsentierte Bauweise als „*typisch DEUTSCH*“ (Z.08) kategorisiert, was TF bestätigt. Dieses Beispiel zeigt klar und deutlich, wie professionelle TF Verstehensprobleme antizipieren und dadurch bearbeiten, dass sie kulturdifferente Verstehensvoraussetzungen systematisch überprüfen. Es verlangt professionelles Geschick, dies so zu bewerkstelligen, dass Angesprochene dabei nicht ihr Gesicht verlieren.

Wie professionelle Führer mit minimalen Mitteln enorme Wirkung erzielen, zeigt folgendes Beispiel einer Stadtführung durch Canterbury, an der 51 deutsche SchülerInnen zweier neunter Gymnasialklassen teilnehmen. Die Einzelfallanalyse (Harren & Hoffmann 2010) zeigt, dass es dem Stadtführer fast mühelos gelingt, für gebannte Aufmerksamkeit zu sorgen und die SchülerInnen dadurch von unerwünschten Nebenaktivitäten abzuhalten. Respekt verschafft sich der Stadtführer bereits durch die Art und Weise, wie er anfangs für die notwendige Disziplin sorgt (Harren & Hoffmann 2010: 145; SF = Stadtführer, MS = mehrere SchülerInnen):

zeigt auf seinen Kopf

01 SF: grEY hair,
02 (0.2)

legt rechte Hand auf seinen Bauch

03 VEry old.
*legt rechte Hand an sein Ohr und beugt sich damit zu
Schülern*

04 (0.1)
05 VEry deaf.
06 (0.4)

erhobener Zeigefinger, Bewegung im Takt

07 you mUst be QUIET.
wendet sich nach rechts in anderen Teil der Gruppe

08 (.)
hält seine rechte Hand auf seine Brust

09 when i SPEAK.

hält Zeigefinger kurz in die Höhe
 10 (.)
 zeigt mit Zeigefinger einmal in die Runde von links
 nach rechts
 11 there are FIFTyone of you?
 12 (0.5)
 13 there shOUld be two of US
 14 (1.0)
 15 (sie) sollten RUhig sein
 16 (.)
 17 j[a
 18 MS: [lachen]
 19 SF: Okay.
 20 (0.5)
 21 sO.
 22 wElcome:
 23 to CANterbury.
 24 (1.0)
 25 it is (0.4) Everybody understand ENglish?
 26 MS: ye[:s
 27 MS: [y[e:s
 28 MS: [ye:s:
 29 SF: HANDS up,
 30 those who DO.
 Schülerinnen und Schüler melden sich
 31 (2.0)
 32 very good-
 33 very good.
 34 (1.8)
 35 some bAsic facts (.) about CANTERbury.

Die adressatenspezifische Sprechweise des Stadtführers besteht anfangs aus multimodal eingebetteten elliptischen Äußerungen, d.h. die versprachlichten Bedeutungskerne werden durch signifikante Gesten leicht verständlich kontextualisiert. Durch die klar abgesetzten minimalen sprachlichen Äußerungen passt sich der Stadtführer dem Schulenglisch seiner Adressaten an und verschafft ihnen einen ersten Verstehenserfolg in der Fremdsprache. Durch das selbstironische Verhalten verringert er zudem die Distanz zwischen sich und den SchülerInnen: Er ist kein zweiter Lehrer, sondern eine

Person, die ihnen die Stadt auf informative und unterhaltsame Weise bekannt machen will. Indem der Stadtführer darum bittet, besondere Rücksicht auf ihn zu nehmen, da ein zweiter Führer ausgefallen ist (Z. 13), lässt er sich auf die Schülerperspektive ein. Durch die Wiederholung seiner Bitte (Z. 07-09) auf Deutsch (Z. 15-17) gibt er nicht nur explizit zu verstehen, dass das Gelingen der Führung wesentlich vom disziplinierten Verhalten der Gruppe abhängen wird, sondern er signalisiert auch, dass er Deutsch beherrscht und deshalb mögliche deutschsprachige Nebenkommunikationen der Gruppe verstehen kann, was seinerseits diszipliniert. Das Lachen (Z. 18) zeigt, dass die Gruppe dabei ist, den Ausführungen des Stadtführers wohlwollend zu folgen. Im Anschluss an diese Reaktion leitet SF mit dem Gliederungssignal „Okay“ (Z. 20) zum offiziellen Beginn der Stadtführung über, indem er die Gruppe in Canterbury willkommen heißt. So wie im inoffiziellen Teil, nimmt er auch im offiziellen Teil der Führung gleich wieder die Perspektive der Gruppe ein, indem er fragt, ob alle Englisch verstehen. An den positiven Reaktionen der Gruppe kann man erkennen, dass sie sich auf die Führung durch SF einlässt und diese interaktiv mitträgt. Im konkreten Fall gelingt es dem Stadtführer durch eine Mischung aus Humor, Entertainment, Spiel mit nationalen Klischees, inszenierendem Sprechen und Code-switching, „Wissen zu vermitteln, Interesse zu wecken und Disziplin zu erhalten, ohne als weiterer Lehrer aufzutreten“ (Harren & Hoffmann 2010: 161).

Am Beispiel dieser Stadtführung kann man erkennen, auf welche Weise professionelle SF durch Perspektivenwechsel die Sicht ihrer Adressaten einnehmen und durch welches konkrete verbale und nonverbale Verhalten sie die Interessen von Touristen systematisch berücksichtigen. Wie das obige Beispiel (Fachwerkhaus), so belegt auch dieses Beispiel, dass die gekonnte aktive Beteiligung der Geführten heute ein Schlüssel für erfolgreiche Führungen sein kann.

3.3 Touristen Kultur vermitteln

Bei der Beantwortung der Frage, wie man Fremden etwas für die eigene Kultur Typisches vermittelt, greife ich auf Ergebnisse eines Forschungsprojektes zurück, in dessen Rahmen im August/September 1994 ein dreiwöchiger Hochschulferienkurs für polnische Sprache, Kultur und Geschichte an der Adam-Mickiewicz-Universität in Poznań mitsamt den außerunterrichtlichen Aktivitäten dokumentiert wurde. Den Sommerkurs besuchten knapp 20 deutsche Studierende im Alter von Anfang bis Mitte

Zwanzig (Elstermann et al. 1997, 4f.). Zwecks Erkundung der „Möglichkeiten und Grenzen interaktiver Kulturvermittlung“ wurde u.a. eine Exkursion in die nähere Umgebung von Posnań videografiert und flugs um Zwischen- und Hintergrundgespräche ergänzt, als sich herausstellte, dass ein Versuch der Kulturvermittlung fehlschlug (Schmitt 1997). Da wegen Platzmangel keine allzu langen Transkriptauszüge zitiert werden können, fasse ich kurz zusammen, was geschieht: Der polnische Exkursionsleiter, der über hervorragende Deutschkenntnisse und ein stupendes Fachwissen verfügt, möchte den deutschen Studierenden etwas typisch Polnisches zeigen, das für ihn untrennbar mit der Rolle des polnischen Adels in der polnischen Geschichte und Kultur verbunden ist. Die deutschen Studierenden verfügen jedoch nicht über jenes Wissen, das man in Polen mit dem Ausdruck „Adel“ verbindet und

ziehen beim Stichwort Adel ihr Wissen über den deutschen Adel heran, in dem die Bedeutung einzelner adliger Familien und deren gesellschaftliche und kulturelle Relevanz in der Gegenwart hauptsächlich über den bunten Blätterwald der Regenbogenpresse vermittelt werden. Sie können also das, was sie vermittelt bekommen, nicht als typisch polnisch einordnen oder erkennen. Sie sehen folglich in dem polnischen Exkursionsleiter keinen Vermittler des typisch Polnischen, sondern eine Person, die sich in auffälliger Weise an den Adel „anhängt“, von diesem schwärmt und sich mit ihm identifiziert. Dies lehnen die Studenten – im Rahmen ihres deutschen Verständnisses von Adel – jedoch als unangemessene Form der Selbstdarstellung und Weltfremdheit ab. Sie interpretieren den intendierten Akt der Kulturvermittlung in erster Linie als eine auffällige Form der Selbstdarstellung. (Schmitt 1997: 29).

Verschärft wird die versäumte explizite Thematisierung der Wissensunterschiede durch eine Reihe weiterer, unglücklich gewählter Maßnahmen des Exkursionsleiters. Obwohl im gleichen Alter wie die deutschen Studierenden, stellt er eine Asymmetrie zwischen sich, dem Experten, und ihnen, den Belehrteten her. Ferner bevorzugt er die Anekdote als Gattung seiner Ausführungen, was bedeutet, dass die Zuhörer die relevanten Schlussfolgerungen selber ziehen müssen. Zudem schiebt er durch Verzögerungen und Einschübe den Kern seiner Aussagen immer wieder hinaus, er vermeidet explizite Bewertungen und die direkte Benennung solcher historischen Begebenheiten, die aus seiner Sicht das polnisch-deutsche Verhältnis belasten (Schmitt 1997: 49ff.). In der Summe ergibt dies einen Führungs- und Präsentationsstil, der den Studierenden missfällt, weshalb sie den Exkursionsleiter im weiteren Verlauf des Ferienkurses auf den Spitznamen ‚der Graf‘ taufen. Fazit dieser Einzelfallstudie ist, dass professionelle Kulturvermittler ihr „eigenes Wissen als kulturspezifisch behandeln und anfänglich von

einer Heuristik maximaler kultureller Divergenz zu dem Wissen [ihrer] Adressaten ausgehen“ (Schmitt 1999: 67) sollten.

Das Gegenbeispiel der expliziten kontrastiven Kulturvermittlung findet sich im Unterricht desselben Hochschulferienkurses, in dem die polnische Lehrerin Jana deutsche Stereotype über Polen aufruft und durch Vergleich mit der von den Studierenden erlebten polnischen Wirklichkeit bespricht (Dausendschön-Gay 1997: 136-137; JA = polnische Lehrerin Jana, KT = Kursteilnehmer, KTT = mehrere Kursteilnehmer):

- 01 JA: wer hat einen reiseführer von dumont . hier . polen . dort .
 02 äh . gil/ . äh letzte fassung wurde noch nicht revidiert .
 03 äh . äh. und in der letzttn fassung des reiseführers steht es
 04 geschriebem man sollte taschenlampen mit nach poln nehmen .
 05 weil hier besonders oft . strom ausfällt . [und fürwahr]
 06 KTT: [Lachen]
 07 .. und vor zwei jahn . kann . gut ausgerüstete . äh
 08 deutsche studentn nach polen zu uns
 09 KT1: alle mit
 10 JA: [mit taschenlampm (2.0) aber] . das
 11 KTT: [Lachen]
 12 KT1: taschenlampen
 13 JA: buch war alt natürlich ja . es gab früh/ . äh äh viel
 14 stromausfall .. aus politischen gründen auch . es war
 15 eine . gewisse art die bevölkerung irgendwie zu
 16 drangsalieren ja . und dann muß man die
 17 KT2: (...)
 18 JA: taschenlampn ja nach viele jahre nach dem umbruch ich
 19 kann mich persönlich nich mehr erinnern . so vor/ .
 21 glaub=ich vor ei/ vor siebm acht jahn erlebte ich den .
 22 äh äh . den letzten stromausfall
 23 [und=dann kommn leute mit taschen] lampm .. und dann . also
 24 KTT: [Lachen]
 25 JA: immer wieder diese kul/ in(?ter/tra)kulturellen (lacht)
 26 praktisch ja . zusammenstöße und . ja . deutsche
 27 taschenlampm . dennis du hast bestimmt keine . oder
 28 du hast keinen reiseführer [] wer hat eine pol/ ähä
 29 KTT: [Lachen]

30 JA: reiseführer über polen
 31 KT3: ich hab einen
 32 JA: ja .. findet ihr dort äh auch ä=das äh: stimmt das was
 33 äh im reiseführer steht . mit wirklichkeit überein
 34 KT4: ich hab=s noch nicht gelesen
 35 KT5: nee du wirst=es bestimmt erst nach der rückkehr
 36 [zu hause lesen]
 37 KTT: [Lachen]
 38 KT6: das mit dem telefoniern stimmt nich
 39 KT5: . aha
 40 KT6: also hier steht drin (?man kann=nich) telefoniern
 41 von hier nach deutschland oder daß=es jedenfalls nur
 42 KT7: genau
 43 KT4: stimmt
 44 KT6: sehr aufwendich wäre also .
 45 KT4: zeitaufwendich
 46 KT5: ehem das ist nicht von deutschland aus nach polen an zu
 47 rufen ist viel . schlimmer . als umgekehrt da braucht
 48 man wirklich . mehr zeit

Am Beispiel der Taschenlampen-Anekdote erläutert die Lehrerin auf humorvolle Weise, wie früher zutreffende Aussagen über die Spezifika eines Landes (hier: Stromausfall) durch Gesellschaftswandel obsolet werden. Im Kontext des Kurses verdeutlicht sie implizit, dass der Stromausfall nicht durch eine irgendwie schlecht funktionierende ‚polnische Wirtschaft‘ verursacht wurde, sondern der gezielten politischen ‚Drangsalierung‘ der Bevölkerung diene. Der Hinweis, beim Polenbesuch müsse man Taschenlampen mitnehmen, erübrigt sich inzwischen. Die Lehrerin korrigiert jedoch nicht nur ein Stereotyp, sondern bringt ferner ihr Verständnis dafür zum Ausdruck, dass noch nicht alle deutschen Polenführer auf den neuesten Stand gebracht werden konnten. Durch diesen Perspektivenwechsel liefert sie auch ein Beispiel ihrer bikulturellen Kompetenz. Im Sinne des Kurszieles ‚interkulturelles Verstehen‘ initiiert sie im Anschluss ein Aufklärungsgespräch, in dem die Kursteilnehmenden das, was sie in Reiseführern als typisch Polnisches kennen gelernt haben, mit der erlebten Wirklichkeit vergleichen. Wie das obige Transkript belegt, wird durch diese explizite Aufgabenstellung ein Gespräch eingeleitet, in dem die Studierenden in Eigenregie eine Reihe ihnen bekannter Stereotypen durchgehen und deren Berechtigung (hier: Telefonieren) abklären.

Beim Vergleich der beiden hier besprochenen Beispiele stellt sich heraus, dass die explizite Thematisierung kultureller Differenzen eher dem Ziel der Kulturvermittlung dient als nur implizite Hinweise dies tun. Hieraus darf man jedoch nicht den Schluss ziehen, dass die explizite Thematisierung von Kulturunterschieden in allen interkulturellen Begegnungen angebracht sei. Ziel der beiden hier beobachteten Gespräche ist Kulturvermittlung. Andere Gespräche dienen ganz anderen Zwecken, weshalb z. B. in internationalen Geschäftsbegegnungen mitunter auf eine explizite Thematisierung von Kulturunterschieden verzichtet wird (Reuter 2011). Aus DaF-Sicht bietet es sich deshalb an, darüber nachzudenken, wie man im direkten interkulturellen Kontakt heikle Themen an- und besprechen kann, ohne sich gegenseitig zu verletzen.

3.4 Touristenzufriedenheit ermitteln

Wie erwähnt, bietet der Tourismus DaF- und Germanistikstudierenden ein berufliches Betätigungsfeld. Vor allem klein- und mittelständische Unternehmen stellen gern solche Mitarbeiter ein, die neben Englisch auch andere Fremdsprachen beherrschen. Aus Sicht der Unternehmen stellt die Betreuung der Reisenden in ihrer Muttersprache eine hochwertige Dienstleistung im gesamten Angebot dar. Besonders Familienunternehmen leben von der Mundpropaganda und sind deshalb daran interessiert, die Zufriedenheit ihrer Kunden zu ermitteln und bei Bedarf zu verbessern. Am Beispiel einer Magisterarbeit stelle ich nun kurz dar, dass die Ermittlung von Touristenzufriedenheit kein einfaches Unterfangen ist. Im konkreten Fall will eine Absolventin der Germanistik die Zufriedenheit deutscher Gäste im elterlichen Familienbetrieb, einem Bauernhof in Finnland, der auch Ferienhäuser vermietet, erheben. Dabei greift sie zunächst auf ein strukturiertes Interview zurück, das sie in ihrem Nebenfach Tourismus kennen gelernt hat. Auf die Frage, wie die Gäste „die Finnen“ erleben, erhält sie z. B. folgende Antwort (Laitinen 2000: 81; DM = deutscher Mann, DF = deutsche Frau):

099 DM: wo man jetzt . als erstes so einen eindruck (...) finnen
 100 jetzt so von selber zurückhaltender wären . es ist so=n
 101 erster eindruck (...)
 102 DF: ja wir konnten auf dem campingplatz so rumlaufen, ohne dass
 103 (...) und in geschäften ohne dass sie sofort kommen . möchten
 104 sie was kaufen? . zuerst mal zurückhaltender ja . und wir
 105 finden das als positiv . weil bei uns in der grossstadt ist
 106 eben so dass man immer sehr eng zusammen ist . dass wir bei

107 uns . dass man den deutschen nachsagt . dass die sehr viel so
108 direkt über die leute herfallen

In ihrer Analyse stößt sich die Verfasserin in dem zitierten Auszug an dem Ausdruck ‚zurückhaltend‘. Obwohl die Befragte mit diesem Prädikat explizit ein von ihr geschätztes Verhalten belegt, ‚zurückhaltend‘ also als positive Bewertung verwendet, erkennt die Verfasserin aufgrund ihres Wissens über das Selbst- und Fremdstereotyp vom ‚schweigsamen Finnen‘ darin einen negativen Beigeschmack und stellt Nachforschungen an, weshalb für das positive Verhalten der Finnen kein anderer Ausdruck gewählt wurde. Erstes Ergebnis ist, dass die Befragten hier Wissen reproduzieren, das sie sich aus einem Reiseführer angeeignet haben (s. Baesgen/Baesgen 1992: 51, 65). Zweitens stellt sich heraus, dass die Befragten die Interviewsituation ungewollt als Prüfungsgespräch interpretierten und sich in eine Situation versetzt sahen, in der sie Finnlandkenntnisse demonstrieren mussten.

Ein Gegenbeispiel, in dem das geschilderte Verhalten und die Bewertungsausdrücke nach Meinung der Verfasserin problemlos zueinander passen, bietet folgender Gesprächsauszug (Laitinen 2000: 83; D = Deutscher, I = Interviewerin):

30 D: wir waren auf dem campingplatz spät abends angekommen . auto
31 abgestellt und den kühlschrank laufen lassen .. nächsten
32 morgen war die batterie leer .. auto springt nicht mehr an ..
33 neben uns ein finne ich bin da rüber mit dem kabel zum
34 überbrücke der war sofort bereit sein auto (???) konnten wir
35 weiterfahren aber ohne uns verständigen zu können . er hat
36 kabel gesehen ach ja gut und raus . fast wortlos ging det .
37 aber die freundlichkeit und hilfsbereitschaft . das war
38 (ver?)wunderlich
39 I: haben sie negative erfahrungen gehabt?
40 D: nein nur positive bis jetzt bis jetzt nur positive
41 erfahrungen gemacht

Diese Erzählung ist aus Sicht der Verfasserin deshalb besonders aufschlussreich, weil in ihr der seltene Fall einer unmittelbaren Begegnung von Reisenden und Bereisten geschildert wird. Dass solche Begegnungen erfreulich verlaufen, liegt im Interesse der Dienstleister, da dies entscheidend zum positiven Image einer Destination beiträgt. Ergebnis der Arbeit ist insgesamt, dass durch geeignete Verfahren eine Vielfalt von Daten erhoben werden kann, wobei jedoch stets fraglich ist, inwiefern die Darstellung

eigener Meinungen durch die Beachtung sozialer Normen überformt wird. Im konkreten Fall heißt dies auch, dass die finnische Tourismusindustrie nicht ganz schuldlos daran ist, wenn deutsche Touristen in ihren Meinungsäußerungen den Greenspeak des Ökotourismus, der die Werbung für das Reiseland Finnland prägt, reproduzieren und die Errungenschaften der modernen Dienstleistungsgesellschaft Finnland scheinbar überhaupt nicht wahrnehmen (Laitinen 2000: 84f., 94ff.).

Aus DaF-Sicht geht aus dem besprochenen Beispiel hervor, dass man die Ermittlung von Touristenzufriedenheit als Fall von interkultureller Kommunikation betrachten sollte, da man hierdurch auf viele mögliche Fallstricke aufmerksam wird. Wie dargestellt, sollte man in DaF-Studium und DaF-Unterricht sowohl über die Brauchbarkeit und Reichweite verschiedener Datenerhebungsmethoden als auch über die Analyse und Interpretation der gewonnenen Daten nachdenken. Dabei sollte man die eigene Perspektive und die eigenen Erwartungen von fremden Perspektiven und fremden Erwartungen trennen und, wie gezeigt, Gesagtes und Gemeintes tunlichst nicht vermischen. Selbst wenn man nicht denselben Aufwand wie eine Magisterarbeit betreiben kann, sollte man sich z. B. im DaF-Unterricht bei der Arbeit mit Gesprächsausschnitten vor allzu schnellen Schlussfolgerungen schützen, da sie zu irrigen Annahmen führen können.

In analytischer Sicht liefern die besprochenen Interviews das Beispiel dafür, wie in interkulturellen Interaktionssituationen Selbst- und Fremdwahrnehmungen sowie Erfahrungen von Kulturdifferenz explizit zum Thema werden. Urlaubserzählungen nicht unähnlich, werden in den Interviews Eindrücke, Erlebnisse und Gefühle sprachlich dargestellt, die durch wiederholtes Weitererzählen allmählich im (Urlaubs-)Gedächtnis gespeichert und auf diesem Wege auch kollektiv tradiert werden (Keppler 1994: 186ff.). Themeninterviews, aber auch alltägliche Urlaubserzählungen, stellen Schnittstellen dar, an denen individuelle Erfahrungen im Rückgriff auf tradierte Wahrnehmungs-, Vorstellungs- und Darstellungsmuster verarbeitet werden. An solchen Schnittstellen können beispielsweise Konstitutionsanalysen, wie sie für die Gesprächsanalyse typisch sind, mit Deutungsmusteranalysen verbunden werden (Hitzler & Eberle 2000; Lüders & Meuser 2003).

3.5 Forschungsdesiderate

Die besprochenen Forschungsbeispiele veranschaulichen eindrucksvoll, auf welche Weise interkulturelle touristische Interaktionen unter DaF-relevanten Gesichtspunkten untersucht werden können. Einerseits erhärten sie, was man intuitiv oft schon weiß, andererseits aber liefern sie Einblicke in feinste kommunikative Abläufe, die zwar interaktionsrelevant sind, die man aber durch bloßes Zuhören oder Zusehen leider nicht so einfach erkennt. Wer professionelle Aus- und Weiterbildung anbieten will, muss jedoch wissen, wie man in bestimmten Situationen Schritt für Schritt vorgeht, was man sagt und was man sonst noch alles tut. Deshalb ist es notwendig, die situationstypischen Interaktionsmuster mitsamt ihren Redemitteln zu kennen. Interessierte DaF-LehrerInnen können den angeführten Beispielen (und den Sammelbänden, denen sie entstammen) bereits zahlreiche Anregungen für ihren DaF-Unterricht im Bereich Tourismus entnehmen. Dennoch gibt es eine offene Liste von Situationen, die einer näheren Untersuchung bedürfen:

- Dienstleistungsinteraktionen: Neben Führungen aller Art (zu Fuß, per Bahn, Bus, Schiff) zählen hierzu Gespräche in Gastronomie und Animation, aber auch im medizinischen und sozialpflegerischen Bereich. Hierbei kann man auf relevante Untersuchungen aus benachbarten Bereichen zurückgreifen (z. B. Ylönen 2010, Reuter 2010).
- Interaktion unter Touristen: Wie verarbeiten Touristen ihre Eindrücke, wie gehen sie mit den Erklärungen und Erläuterungen um, die ihnen von Führern geboten werden? Welchen Einfluss nehmen Reiseführer auf die Wahrnehmung des Fremden, wie werden unterschiedliche Erfahrungen behandelt (Wang 2003)? Welche Rolle spielen die sozialen Medien bei der Weitergabe und Verarbeitung von Reiseerfahrungen? Unter dem Gesichtspunkt der Kulturvermittlung interessiert nicht nur, was unmittelbar während einer Führung gesagt wird, sondern auch, was danach von Mund zu Mund erzählt, weiter erzählt und tradiert wird.
- Interaktion mit der bereisten Bevölkerung: Welche ungesteuerten Kontakte gibt es zwischen Reisenden und Bereisten? In welchen Situationen treffen sie aufeinander und wie verständigen sie sich? Wie können sich beide Seiten „auf Augenhöhe“ (Trupp & Trupp 2009) begegnen?
- Sprachmittlung: Welche Rolle spielt das Dolmetschen bei Führungen, aber auch im Kontakt von Reisenden und Bereisten? Welche Chancen und Risiken bergen touristische Dolmetschinteraktionen?
- Interaktion an Gedenkstätten: Wie verhält man sich an Orten, an denen Akten der Inhumanität wie Kriegsverbrechen und Menschenvernichtung gedacht wird? Welche Besonderheiten weisen Führungen an Gedenkstätten im Unterschied zum Infotainment alltäglicher Stadtführungen auf (Beier-de Haan

2005: 135ff., Apfelbaum 2010)? Ähnliche Fragen wirft die Kommunikation an ‚heiligen‘ Orten auf.

- Verbraucheraufklärung, Verbraucherschutz und Verbraucherplichten: Auf welche Weise werden Reisende in ihrer Eigenschaft als Dienstleistungskunden von der Reiseleitung über ihre Rechte und Pflichten aufgeklärt? Was geschieht im Normal-, was im Konfliktfall? Wie werden Reisende beim Aufenthalt an bereisten Orten und beim Umgang mit der bereisten Bevölkerung von den Reiseführern begleitet? Wie wird nachhaltig kommuniziert, was Reisende zu tun und zu lassen haben?

4. Lehrwerkanalyse und Lehrwerkkritik

Aus der Tatsache, dass interkulturelle Tourismuskontakte erst ansatzweise aus DaF-relevanter Sicht erforscht werden, ergibt sich, dass tourismusbezogene DaF-Lehrwerke einer kritischen Prüfung bedürfen. Lehrwerkanalyse und -kritik (Krumm 2010) sollten bereits bei der praktischen Ratgeberliteratur ansetzen, auf die DaF-LehrerInnen mangels geeigneter Lehrwerke oft zurückgreifen. Hier zeigt schon eine erste Sichtung zufällig ausgewählter Ratgeber eine breite Streuung: Einerseits finden sich trotz viel versprechender Titel wie z. B. „Erfolgreich kommunizieren im Tourismus“ (Richter 2007) keine Gesprächsbeispiele, an denen die Spezifika intra- oder interkultureller touristischer Kommunikation praxisnah verdeutlicht werden. Aus DaF-Sicht ist man nach der Lektüre solcher Bücher oft so schlau als wie zuvor. Andererseits finden sich aber auch Titel, in denen andeutungsweise auf die oben erwähnten Handlungs- oder Interaktionsmuster aufmerksam gemacht wird. Ein Werk zur „Reiseleitung“ benennt und kategorisiert die Aufgaben eines Reisepädagogen z. B. wie folgt (Schmeer-Sturm 1990: 16):

1. Leiten und Betreuen
2. Vermitteln von Inhalten
3. Beurteilen von Umständen und Leistungsträgern
4. Beraten, Kommunizieren, Ratschläge zur Urlaubsgestaltung
5. Innovieren
6. Verwalten und Organisieren

Erfahrene DaF-LehrerInnen greifen solche Tätigkeitsbezeichnungen auf, zerlegen sie in Teilschritte und erstellen Listen mit zugehörigen Redemitteln. Ob bzw. inwiefern sie dabei die Züge authentischer Gespräche treffen, so wie sie oben in Kap. 3 exemplarisch für das „Beraten“ (3.2), „Leiten“ (3.3) und „Vermitteln von Inhalten“ (3.4) aufgeführt

sind, ist eine offene Frage. Vergleichbares gilt für marktgängige DaF-Lehrwerke. Diese liefern inzwischen fast immer Musterdialoge, an denen sich Lernende ein Beispiel nehmen können, sie setzen jedoch oft auf Edutainment und betreiben eine Didaktik des schnellen Themenwechsels. In der allgemeinen Lernzielbeschreibung des ebenfalls zufällig gewählten DaF-Lehrwerkes „Kommunikation im Tourismus“, das „ab dem Niveau B1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens“ einsetzbar ist, heißt es etwa (Lévy-Hillerich et al. 2005: 3):

Im Mittelpunkt des Lernprozesses steht die berufliche Handlungskompetenz durch den Erwerb von Fachwissen, Methodenkompetenz und Sozialkompetenz an Beispielen aus dem Tourismus. Behandelt werden in den einzelnen Lektionen: Gespräche an der Rezeption, Arbeit in der Küche, Restaurant, Reisebürogründung, Touristikmessen und -börsen, Weinbau, Bewerbung. Die Lektionen können als Bausteine unabhängig voneinander eingesetzt werden. Die Vorlektion enthält eine Einführung in die Arbeit mit dem Lehrwerk.

Angesichts der Themenfülle stellt sich die Frage, ob durch die Abarbeitung der einzelnen Lehrwerkteile die erwähnte „berufliche Handlungskompetenz“ auch tatsächlich nachhaltig aufgebaut werden kann. Bereits eine Stichprobe ergibt, dass in Lektion 3 zwar typische Stationen des Restaurantbesuchs wie ‚zum Tisch geleiten‘ (S. 67), ‚um Speisekarte bitten‘ (S. 68) und ‚Bestellung aufnehmen‘ (S. 70) vorkommen, die jedoch nur einige Stationen des gesamten Handlungsmusters darstellen. Eine Präsentation und Behandlung nahezu aller Stationen des Restaurantbesuchs bietet das linguistisch fundierte Lehrwerk „Turistservice på tysk i Danmark“ (Fredsted & Pedersen 1994), das in der vergleichbaren Lektion 7 folgendes Handlungsmuster bearbeitet: „Gäste zum Platz geleiten“, „Speisekarte vorlegen, beraten“, „Bestellung entgegennehmen“, „Servieren“, „neue Bestellung“ aufnehmen und „Rechnung vorlegen, Zahlung entgegennehmen“ (S. 68-73), wobei Lernenden das Handlungsmuster mitsamt seinen Stationen bereits durch die Benennungen explizit vergegenwärtigt wird. – Ergebnis dieses knappen Stichprobenvergleichs ist, dass in DaF-Lehrwerken Muster touristischer Interaktion unterschiedlich tiefenscharf dargestellt und in unterschiedlicher Ausführlichkeit behandelt werden. Diese Unterschiede deuten an, dass die Erreichung des Lernziels „berufliche Handlungskompetenz“ sowohl eine praxisnahe Lehrwerkgestaltung als auch eine praxisnahe Unterrichtsgestaltung erfordert, die oft mit Mainstreamvorstellungen von Fremdsprachenunterricht kollidieren (vgl. Eismann 2009).

Ansatzweise zeigt meine exemplarische Diskussion, dass die so genannte didaktische Reduktion nicht ohne Tücken ist: Einerseits möchte man professionell in die touristische Berufskommunikation einüben, andererseits fragt sich aber, was man von der authentischen Berufswirklichkeit in Lehre und Unterricht tatsächlich behandeln kann. Unter Berufung auf mangelnde Ressourcen kommt es hier oft zu erheblichen Abstrichen. Erfahrungen zeigen jedoch, dass man tatsächlich praxisnah in berufliche Kommunikation einüben kann, sofern man geeignetes Anschauungsmaterial hat und geeignete Schulungsformen wählt (Reuter 2006). Künftig kommt es darauf an, die Ergebnisse der Grundlagenforschung mit den Inhalten von tourismusbezogenen DaF-Lernmaterialien und entsprechenden Schulungsmodellen abzugleichen.

Da im DaF-Bereich gegenwärtig kaum linguistisch fundierte Lernmaterialien für die Schulung von touristischer Interaktion erhältlich sind, ist Hilfe zur Selbsthilfe gefragt. Der pädagogischen Fantasie sind hier keine Grenzen gesetzt. Je nach Lernziel und Sprachniveau kann man damit beginnen, Speisekarten und Stadtpläne in der Fremdsprache zu erläutern, Besuchsprogramme zu erstellen und Besuchervorlieben zu erfragen oder für die eigene Kultur Typisches zu erläutern, indem man z. B. Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen Herkunftskultur und besuchter Kultur bespricht. Objektbeschreibungen (Bilder, Denkmäler, Wahrzeichen, Gebäude usw.) kann man im Klassenraum gleichsam auf dem Trockenen üben, aber man kann auch in das kalte Wasser der kommunikativen Wirklichkeit springen, indem Kursteilnehmer z. B. Austauschstudierende mit der eigenen Universität oder mit den Sehenswürdigkeiten des eigenen Universitätsstandortes bekannt machen. Solche Aktivitäten können so weit ausgedehnt werden, dass man gesamte Gebäudebesichtigungen, Museumsbesuche und Stadtführungen plant, durchführt und filmt, um sie danach einzeln und/oder gemeinsam auszuwerten. Geht man auf diese Weise (berufs-)praxisnah vor, wird man gleichsam von der Wirklichkeit dazu gezwungen, die einzelnen kommunikativen Handlungsschritte wahrzunehmen und nach den erforderlichen Redemitteln zu suchen. In solchen Projektphasen kann man immer auch unterschiedliche Verfahren der Kulturvermittlung erproben und sich dadurch vom Aufsagen auswendig gelernter Texte lösen. Im Ergebnis gelangt man durch solche Aktivitäten zu selbsterstelltem Lern- und/oder Unterrichtsmaterial, das für Praxisnähe bürgt.

5. Schulungsmodelle

Im Zuge des enormen Bedeutungszuwachses professioneller Kommunikation ist eine Reihe von Modellen der Schulung interkultureller Berufskommunikation erarbeitet und erprobt worden (siehe hierzu die relevanten Beiträge in den Sammelbänden z. B. von Becker-Mrotzek & Brünner 2004, Otten et al. 2007, Meer & Spiegel 2009 oder Weidemann et al. 2010), die leicht auf den Ausbildungsbereich der touristischen Interaktion übertragbar sind. In DaF-Kontexten haben sich dabei linguistisch fundierte Kommunikationstrainings als besonders zielführend erwiesen (z. B. Reuter 1997, 2003, Ehlich & ten Thije 2010). Aus den zu Anfang von Kap. 3 erwähnten Gründen basieren solche Schulungen auf authentischen Gesprächsbeispielen, die im Zuge der Abarbeitung der folgenden Unterrichtsschritte behandelt werden:

1. Zielvereinbarung: Besprechung von Vorerfahrungen, Entwicklung gemeinsamer Zielvorstellungen, Einigung auf die Gestaltung des Lernweges: *Was will ich wie lernen? Welches Zielverhalten möchte ich erlernen? Wie definiere ich erfolgreiches Zielverhalten? Welche Absprachen treffe ich mit meinem Trainer/Kursleiter/Coach und anderen Trainees?*
2. Präsentation von videodokumentierten Einzelfällen und erste allgemeine Einschätzung: *Was ist hier der Fall, was geht hier vor? Was ist mein erster Eindruck? Wie schätze ich das beobachtete Verhalten allgemein ein? Was meinen andere?*
3. Fokussierte Besprechung des Einzelfalles auf der Grundlage des zugehörigen Transkriptes, Ermittlung der Stärken und Schwächen des Einzelfalles: *Was finde ich gut am beobachteten Verhalten, was nicht? Was könnte man anders machen? Was ist nach meiner Meinung zielführender? Wie sehen Andere das Beispiel?*
4. Erarbeitung sprachlicher und kommunikativer Alternativen, Formulierung von eigenen Handlungsmaximen: *Wie bereite ich mich konkret auf das Zielverhalten vor? Was sind meine Teilziele? Worauf werde ich mich am meisten konzentrieren? Welche Wörter und Redemittel brauche ich dafür? Wie gehen Andere vor, worauf legen sie Wert?*
5. Erprobung eigenen Zielverhaltens in Rollenspiel, Simulation und Beruf (mit Videoaufnahme): *Ich teste mein Zielverhalten aus und nehme es auf Video auf. Ich sehe mir mein eigenes Zielverhalten an und prüfe, was gut und was weniger gut gelingt und erprobe mein Zielverhalten in einer echten Zielsituation (u. U. Videomitschnitt). Ich probiere so lange, bis ich mit meinem Verhalten zufrieden bin.*
6. Besprechung und Auswertung des erprobten Zielverhaltens, u. U. Wiederholung der Verhaltenserprobung: *Ich bespreche mein Probehandeln und meine (Lern-)Erfahrungen mit anderen und kommentiere meinerseits ihr Probehandeln und ihre Lernerfahrungen. Gemeinsam besprechen wir, woran*

es beim Feinschliff möglicherweise noch fehlt und was es deshalb künftig noch zu beachten gilt.

7. Evaluation: Vergleich von Zielvereinbarung, Lernverlauf und Lernergebnis. *Wechselseitiges Feedback von Kursleitung (Trainer/Coach) und Kursteilnehmern.*

Dieses kommunikationspädagogische Schrittmuster ist so robust, dass es unterschiedlichen Schulungskontexten angepasst werden kann. Seine zentralen Charakteristika sind: systematische Berücksichtigung von Vorerfahrungen; authentische Vergleichsbeispiele; Alternativenorientierung, die flexibles Handeln ermöglicht; Handlungserprobung; professionelles Feedback. Dieses Vorgehen kann auf die unterschiedlichen Sprachniveaus des ‚Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER)‘ abgestimmt werden. Nicht zuletzt können solche linguistisch fundierten Schulungen ihrerseits auf Video dokumentiert und so auch selbst zwecks Qualitätssicherung und Qualitätssteigerung analysiert und evaluiert werden (vgl. z. B. Grasz et al. 2010, Fietz 2011, Krenzler-Behm 2011).

Um Missverständnissen vorzubeugen, sei abschließend darauf hingewiesen, dass man an einem videodokumentierten Gespräch bzw. an Gesprächstranskripten nicht alles auf einmal beobachten kann. Beobachtungen sind perspektivengebunden, was praktisch bedeutet, dass man immer nur bestimmte Erscheinungen einigermaßen systematisch erfassen kann. So kann man z. B. prüfen, wie die Gesprächsorganisation verläuft, also wie etwa das ‚an die Reihe kommen‘ funktioniert, ob es Abbrüche und Unterbrechungen gibt und wie dies alles von Beteiligten wahrgenommen und geregelt wird. Oder man schaut sich die Beziehungs- und Identitätsarbeit an und prüft, wie soziale und kulturelle Nähe und Ferne (Geschlechterbeziehungen, intergenerationelle Beziehungen, Gast-Gastgeber-Beziehungen usw.) multimodal geregelt werden. Oder man schaut sich die Abwicklung bestimmter Handlungsmuster an (z. B. Beratung, Führung, Reklamation usw.) und prüft, ob alle Teilschritte zielführend beachtet werden. Kurz: Gespräche sind komplexe Gebilde, die es mit der nötigen Sorgfalt zu beobachten und auszuwerten gilt (vgl. Kallmeyer 1985).

6. Ausblick

Fazit meiner Erkundungen ist, dass die Rolle des Deutschen als Fremdsprache im Tourismus inzwischen interaktionstheoretisch fundiert erforscht wird und dass empirische Untersuchungen Ergebnisse liefern, die unmittelbar für den DaF-Unterricht relevant sind. Forschungsanstrengungen, wie sie in den Sammelbänden von Schmitt & Stickel (1997) und Costa & Müller-Jacquier (2010) dokumentiert sind, gilt es fortzuführen und zu konsolidieren. Im Bereich des DaF-Unterrichts stehen erprobte Modelle für die Schulung beruflicher Kommunikation bereit, die beste Grundlagen für eine erfolgreiche Einübung in die tourismusspezifische Interaktion bieten. Durch Sichtung, Vergleich und Erprobung unterschiedlicher Kursmodelle und Lernmaterialien könnten künftig beste Praktiken ermittelt werden, welche leicht auf lokale Kontexte zu übertragen wären. Im DaF-Studium bzw. im Studium der Interkulturellen Germanistik kann durch Lehrforschungsprojekte und vergleichbare Vermittlungsformen die Theorie-Praxis-Verzahnung, die für ein professionelles Agieren im Bereich des Tourismus unabdingbar ist, reflektiert erprobt werden.

In theoretischer Hinsicht reagiert die eingangs erwähnte pragmatische Perspektive auf interkulturelle Kommunikation „auf die Fragmentierung und Konnektivität moderner Individuen wie moderner Gesellschaften“ (Leggewie & Zifonun 2011: 248). Interkulturelle Kommunikation ist deshalb als Präzedenzfall zwischenmenschlicher Kommunikation moderner Gesellschaften zu begreifen, weil moderne Individuen generell weder die Teilwelten, in denen sie leben, noch die Gesamtgesellschaften, denen sie sich zugehörig fühlen, jeweils ganz zu überblicken vermögen. Zwecks Bewältigung modernen Lebens muss sich das Individuum unentwegt auf neue Situationen, neue Kontexte und neuen Sprachgebrauch einstellen. Jene Anpassungs- und Vermittlungsleistungen, die in interkultureller touristischer Interaktion beobachtbar sind, finden sich in der einen oder anderen Form auch in intrakultureller Kommunikation, z. B. in der sogenannten Laien-Experten-Kommunikation. Solche empirisch verbürgten Einsichten gilt es künftig sowohl bei der Theoretisierung des alltäglichen Umgangs mit kultureller Differenz als auch bei der Professionalisierung der Kulturvermittlung stärker zu berücksichtigen.

Bibliografie

- Aguado, Karin (2010) Sozial-interaktionistische Ansätze. In: Krumm; Fandrych; Hufeisen; Riemer (Hrsg.) (2010), 1. Teilband, 817-826.
- Apfelbaum, Birgit (2010) The multilingual organization of remembrance in Nazi camp memorials. In: Meyer, Bernd; Apfelbaum, Birgit (eds.) (2010): *Multilingualism at Work. From policies to practice in public, medical and business settings*. Amsterdam; Philadelphia: John Benjamins, 47-80.
- Auer, Peter; Bauer, Angelika; Birkner, Karin; Kotthoff, Helga (2011) *Einführung in die Konversationsanalyse*. Berlin; New York: de Gruyter.
- Baesgen, Bert; Baesgen, Marten (1992) *Finnland*. München: Martin Velbinger.
- Bauer, Marcus; Winkler, Anna (Hrsg.) (2009) Schwerpunktthema: Tourismus und Sprachen. *Integra. Zeitschrift für Integrativen Tourismus und Entwicklung* 2/2009. Online: <http://respect.at/media/pdf/pdf1424.pdf> (10.01.2011)
- Becker-Mrotzek, Michael; Brüner, Gisela (Hrsg.) (2004) *Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz*. Frankfurt am Main: Lang.
- Beier-de Haan, Rosmarie (2005) *Erinnerte Geschichte – Inszenierte Geschichte. Ausstellungen und Museen in der Zweiten Moderne*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Bodenstein, Eckhard (2010) „Safari-Deutsch“ – Berufsorientierte Deutschkurse im Zululand. *IDV-Magazin* 83, 368-383. Online: <http://www.idvnetz.org/publikationen/magazin/IDV-Magazin83.pdf>.
- Bonner, Withold; Reuter, Ewald (Hrsg.) (2011) *Umbrüche in der Germanistik. Ausgewählte Beiträge der Finnischen Germanistentagung 2009*. Frankfurt am Main: Lang.
- Bopst, Hans-Joachim (2009) Germanistische Arbeit an touristischen Texten. In: Hess-Lüttich, Ernest W.B.; Colliander, Peter; Reuter, Ewald (Hrsg.) *Wie kann man vom ‚Deutschen‘ leben? Zur Praxisrelevanz der interkulturellen Germanistik*. Frankfurt am Main: Lang, 377-396.
- Bührig, Kristin (2010) Mündliche Diskurse. In: Krumm; Fandrych; Hufeisen; Riemer (Hrsg.) (2010), 1. Teilband, 265-274.
- Costa, Marcella; Müller-Jacquier, Bernd (2009) Erklärung und Fremdverstehen in Stadtführungen. In: Spreckels, Janet (Hrsg.) *Erklären im Kontext. Neue Perspektiven aus der Gesprächs- und Unterrichtsforschung*. Badenweiler: Schneider Verlag Hohengehren, 177-192.
- Costa, Marcella; Müller-Jacquier, Bernd (2010a) Einleitung. In: Costa; Müller-Jacquier (Hrsg.) (2010b), 7-16.
- Costa, Marcella; Müller-Jacquier, Bernd (Hrsg.) (2010b) *Deutschland als fremde Kultur: Vermittlungsverfahren in Touristenführungen*. München: iudicium.
- Dausendschön-Gay, Ulrich (1997) „und dann entstehen berge von problemen“. Didaktischer Aufklärungsdiskurs und Kulturvermittlung. In: Schmitt; Stickel (Hrsg.) (1997), 116-143.
- Deppermann, Arnulf (2008) *Gespräche analysieren. Eine Einführung*. 4. Auflage. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Dittmar, Norbert (2009) *Transkription. Ein Leitfaden für Studenten, Forscher und Laien*. 3. Auflage. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.

- Ehlich, Konrad; ten Thije, Jan D. (2010) Linguistisch begründete Verfahren. In: Weidemann; Straub; Nothnagel (Hrsg.) (2010), 265-283.
- Ehrhardt, Claus; Neuland, Eva (Hrsg.) (2009) *Sprachliche Höflichkeit in interkultureller Kommunikation und im DaF-Unterricht*. Frankfurt am Main: Lang.
- Eismann, Volker (2009) Wirtschaftsdeutsch-Lehrwerke für die Unternehmenspraxis. Ein Werkstattbericht am Beispiel von ‚Wirtschaftskommunikation Deutsch‘. *Jahrbuch Deutsch als Fremdsprache* 34, 156-173.
- Elstermann, Mechtild; Keim, Inken; Schmitt, Reinhold; Wolf, Ricarda (1997) Einleitung. In: Schmitt; Stickel (Hrsg.) (1997), 1-25.
- Fiehler, Reinhard; Schmitt, Reinhold (2004) Gesprächstraining. In: Knapp, Karlfried; Antos, Gerd; Becker-Mrotzek, Michael; Deppermann, Arnulf; Göpferich, Susanne; Grabowski, Joachim; Klemm, Michael; Villiger, Claudia (Hrsg.) *Angewandte Linguistik. Ein Lehrbuch*. Tübingen; Basel: Francke, 341-361.
- Fietz, Andrea (2011) Interlinguale interkulturelle Arbeitskommunikation trainieren. Dargestellt am Beispiel von Reklamationsgesprächen. In: Bonner; Reuter (Hrsg.) (2011), 321-334.
- Fredsted, Elin (1999) Kommunikation in Touristinformationen – eine Analyse von Gesprächen. In: Becker-Mrotzek, Michael; Doppler, Christine (Hrsg.) *Medium Sprache im Beruf. Eine Aufgabe für die Linguistik*. Tübingen: Narr, 199-223.
- Fredsted, Elin; Pedersen, Karen Margarethe (1994) *Turistservice på tysk i Danmark*. (Unterrichtsmappe, Audiokassetten, Diskette mit Wortlisten und Unterrichtsvideo in Deutsch als Fremdsprache.) Aabenraa: Institut for grænseregionsforskning.
- Freyer, Walter (2009) *Tourismus. Einführung in die Fremdenverkehrsökonomie*. 9. Auflage, München: Oldenbourg.
- Grasz, Sabine; Schlabach, Joachim; Sormunen, Edeltraud; Huhta, Ari (Hrsg.) (2010) *QualiDaF – Qualitätssicherung, Lernziele und Beurteilungskriterien für den fachbezogenen Deutschunterricht*. Jyväskylä: Zentrum für angewandte Sprachforschung.
- Grau, Maike; Würffel, Nicola (2003) Übungen zur interkulturellen Kommunikation. In: Bausch, Karl-Heinz; Christ, Herbert; Krumm, Hans-Jürgen (Hrsg.): *Handbuch Fremdsprachenunterricht*. Vierte, vollständig neu bearbeitete Auflage. Tübingen; Basel: Francke, 312-314.
- Günthner, Susanne (2010) Interkulturelle Kommunikation aus linguistischer Perspektive. In: Krumm; Fandrych; Hufeisen; Riemer (Hrsg.) (2010), 1. Teilband, 331-342.
- Hachtmann, Rüdiger (2007) *Tourismus-Geschichte*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Hartung, Martin (1998) *Ironie in der Alltagssprache. Eine gesprächsanalytische Untersuchung*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Heringer, Hans Jürgen (2004) *Interkulturelle Kommunikation. Grundlagen und Konzepte*. Tübingen; Basel: Francke.
- Hitzler, Ronald; Eberle, Thomas S. (2000) Phänomenologische Lebensweltanalyse. In: Flick, Uwe; von Kardoff, Ernst; Steinke, Ines (Hrsg.): *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt, 109-118.
- Holly, Werner (2008) Besprechung von: Reinhold Schmitt (Hrsg.): *Koordination. Analysen zur multimodalen Interaktion*. Tübingen: Narr 2007. *Zeitschrift für Germanistische Linguistik* 36/2, 277-283.

- Hufeisen, Britta; Riemer, Claudia (2010): Spracherwerb und Sprachenlernen. In: Krumm; Fandrych; Hufeisen; Riemer (Hrsg.) (2010), 1. Teilband, 738-753.
- Hunziker, Walter; Krapf, Kurt (1942) *Grundriss der Allgemeinen Fremdenverkehrslehre*. Zürich: Poligrafischer Verlag.
- Huson, Nicola (2003) Ein Terrain des Fremdsprachenunterrichts (Deutsch): Interkulturelle Kompetenz in der Tourismusausbildung. *Informationen Deutsch als Fremdsprache* 4/30, 375-382.
- Kallmeyer, Werner (1985) Handlungskonstitution im Gespräch. Dupont und sein Experte führen ein Beratungsgespräch. In: Gülich, Elisabeth; Kotschi, Thomas (Hrsg.) *Grammatik, Konversation, Interaktion. Beiträge zum Romanistentag 2003*. Tübingen: Niemeyer, 81-122.
- Kallmeyer, Werner (2000) Beraten und Betreuen. Zur gesprächsanalytischen Untersuchung von helfenden Interaktionen. *Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung*, 2/2000, 227-252.
- Kallmeyer, Werner (2010) Asymmetrische Beteiligungsverhältnisse und Kontinuität in der Interaktion. In: Kallmer, Werner; Reuter, Ewald; Schopp, Jürgen F. (Hrsg.): *Perspektiven auf Kommunikation. Festschrift für Liisa Tiittula zum 60. Geburtstag*. Berlin: Saxa, 69-99.
- Keppler, Angela (1994) *Tischgespräche. Über Formen kommunikativer Vergemeinschaftung am Beispiel der Konversation in Familien*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Kesselheim, Wolfgang (2010) „Zeigen, erzählen und dazu gehen“: Die Stadtführung als raumbasierte kommunikative Gattung. In: Costa; Müller-Jacquier (Hrsg.) (2010b), 244-271.
- Königs, Frank G. (2010): Zweitspracherwerb und Fremdsprachenlernen: Begriffe und Konzepte. In: Krumm; Fandrych; Hufeisen; Riemer (Hrsg.) (2010), 1. Teilband, 754-764.
- Krenzler-Behm, Dinah (2011): Authentische Aufträge in der Übersetzerausbildung. Rüstzeug für die translatorische Praxis? In: Bonner; Reuter (Hrsg.) (2011), 349-358.
- Krumm, Hans-Jürgen (2010) Lehrwerke im Deutsch als Fremd- und Deutsch als Zweitsprache-Unterricht. In: Krumm; Fandrych; Hufeisen; Riemer (Hrsg.) (2010), 2. Teilband, 1212-1227.
- Krumm, Hans-Jürgen; Fandrych, Christian; Hufeisen, Britta; Riemer, Claudia (Hrsg.) (2010) *Deutsch als Fremd- und Zweitsprache. Ein internationales Handbuch. 2 Teilbände*. Berlin; New York: de Gruyter.
- Laitinen, Taina (2000) *Die Kommunikation zwischen den deutschen Touristen und den finnischen Gastgebern: Zur Perspektivität von Finnland-Bildern*. Universität Tampere: Magisterarbeit im Fach Germanische Philologie.
- Leggewie, Claus; Zifonun, Dariuš (2011) Was heißt Interkulturalität? In: Gröschner, Alexander; Sandbothe, Mike (Hrsg.) *Pragmatismus als Kulturpolitik. Beiträge zum Werk Richard Rortys*. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 220-248.
- Lévy-Hillerich, Dorothea; Bochenek, Bożena; Jankowski, Antoni; Król, Elżbieta; Luba, Ewa; Majka-Karska, Teresa; Malinow, Anna; Wiercimok, Grazyna (2005): *Kommunikation im Tourismus* (Kursbuch mit CD-ROM, Lehrerhandbuch, CD mit Hörtexten). Berlin: Cornelsen.

- Lüders, Christian; Meuser, Michael (2002) Deutungsmusteranalyse. In: Hitzler, Ronald; Honer, Anne (Hrsg.) *Sozialwissenschaftliche Hermeneutik*. 2. Auflage. Opladen: Leske + Budrich, 57-79.
- Lüsebrink, Hans Jürgen (2008) *Interkulturelle Kommunikation. Interaktion, Fremdwahrnehmung, Kulturtransfer*. 2., aktualisierte und erweiterte Auflage. Stuttgart; Weimar: Metzler.
- Meer, Dorothea; Spiegel, Carmen (Hrsg.) (2009) *Kommunikationstrainings im Beruf. Erfahrungen mit gesprächsanalytisch fundierten Fortbildungskonzepten*. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung. Online: <http://www.verlag-gespraechsforschung.de/2009/pdf/fortbildung.pdf> (10.01.2011)
- Otten, Matthias; Scheitza, Alexander; Cnyrim, Andrea (Hrsg.) (2007) *Interkulturelle Kompetenz im Wandel. Band 2: Ausbildung, Training und Beratung*. Frankfurt am Main; London: Verlag Interkulturelle Kommunikation.
- Reuter, Ewald (1997) *Mündliche Kommunikation im Fachfremdsprachenunterricht. Zur Empirisierung und Reflexivierung mündlicher Kommunikationstrainings*. München: Iudicium.
- Reuter, Ewald (2003) Training mündlicher Berufskommunikation. Zur Methodologie gesprächsanalytisch fundierter Kommunikationstrainings. In: Reuter, Ewald; Piitulainen, Marja-Leena (Hrsg.) *Internationale Wirtschaftskommunikation auf Deutsch. Die deutsche Sprache im Handel zwischen den nordischen und den deutschsprachigen Ländern*. Frankfurt am Main: Lang, 345-369.
- Reuter, Ewald (2006) Training interkultureller geschäftlicher Telefonkommunikation. Ergebnisse einer Analyse von Lehrwerken für mündliches Wirtschaftsdeutsch. In: Aalto, Nancy; Reuter, Ewald (eds.): *Aspects of Intercultural Dialogue. Theory, Research, Applications*. Köln: Saxa, 223-236.
- Reuter, Ewald (2010) Fachsprache der Wirtschaft und des Tourismus. In: Krumm; Fandrych; Hufeisen; Riemer (Hrsg.) (2010), 1. Teilband, 458-467.
- Reuter, Ewald (2011) Die Schwächen des Interkulturalismus und ihre Überwindung. Vom methodologischen Nationalismus zum methodologischen Kosmopolitismus. *Das Wort. Germanistisches Jahrbuch Russland 2010*. Bonn: Deutscher Akademischer Austauschdienst (DAAD), 55-73. Online: http://www.daad.ru/wort/wort2010/9_Reuter_Die%20Schwaechen%20des%20Interkulturalismus.pdf. (10.05.2011)
- Reuter, Ewald; Bonner, Withold (2011) Umbrüche in der finnischen Germanistik. Ökonomisierung von Forschung und Lehre, Fragen gesellschaftlicher Relevanz. In: Bonner; Reuter (Hrsg.) (2011), 9-17.
- Richter, Günther (2007) *Erfolgreich kommunizieren im Tourismus. So treffen Sie immer den richtigen Ton!* Berlin: Schmidt.
- Schmeer-Sturm, Marie-Louise (1990) *Theorie und Praxis der Reiseleitung*. Darmstadt: Jaeger.
- Schmitt, Reinhold (1997) „Ich werde Sie sehen lassen“ oder: Über Möglichkeiten und Grenzen interaktiver Kulturvermittlung. In: Schmitt; Stickel (Hrsg.) (1997), 26-71. Wiederabgedruckt in: Costa; Müller-Jacquier (Hrsg.) (2010), 50-95.
- Schmitt, Reinhold (2007) Von der Konversationsanalyse zur Analyse multimodaler Interaktion. In: Eichinger, Ludwig M.; Kämper, Heidrun (Hrsg.) *Sprachperspektiven. Linguistische Germanistik und das Institut für Deutsche Sprache*. Tübingen: Narr, 395-417.

- Schmitt, Reinhold; Stickel, Gerhard (Hrsg.) (1997) *Polen und Deutsche im Gespräch*. Tübingen: Narr.
- Schröder, Norbert (2009) *Interkulturelle Kommunikation. Eine Einführung*. Essen: Oldib.
- Trupp, Claudia; Trupp, Alexander (Hrsg.) (2009) *Ethnotourismus. Interkulturelle Begegnung auf Augenhöhe?* Wien: Mandelbaum.
- Wang, Zhiqiang (2003): Reiseführer und Reiseführerforschung. In: Wierlacher, Alois; Bogner, Andrea (Hrsg.) *Handbuch interkulturelle Germanistik*. Stuttgart; Weimar: Metzler, 581-587.
- Weidemann, Arne (2007) Tourismus. In: Straub, Jürgen; Weidemann, Arne; Weidemann, Doris (Hrsg.) *Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz. Grundbegriffe – Theorien – Anwendungsfelder*. Stuttgart; Weimar: Metzler, 613-627.
- Weidemann, Arne; Straub, Jürgen; Nothnagel, Steffi (Hrsg.) (2010): *Wie lehrt man interkulturelle Kompetenz? Theorien, Methoden und Praxis in der Hochschulausbildung. Ein Handbuch*. Bielefeld: transcript.
- Ylönen, Sabine (2010): Deutsch im medizinischen Kontext. In: Krumm; Fandrych; Hufeisen; Riemer (Hrsg.) (2010), 1. Teilband, 467-476.

Schlagwörter: Tourismus, Gesprächsanalyse, Interaktionstheorie, interkulturelle Kommunikation, Kommunikationstraining, Lehrwerkanalyse

Biografische Angaben

Ordentlicher Universitätsprofessor für Deutsche Sprache und Kultur an der Universität Tampere in Finnland. Schwerpunkte in Forschung und Lehre: Deutsch als Fremdsprache, Text- und Gesprächslinguistik, angewandte Linguistik, interkulturelle Wirtschafts- und Wissenschaftskommunikation, finnisch-deutsche Beziehungen. Mitherausgeber von *Jahrbuch Deutsch als Fremdsprache / Intercultural German Studies*. Letzte Buchveröffentlichungen: (mit Ernest W.B. Hess-Lüttich und Peter Colliander) *Wie kann man vom ‚Deutschen‘ leben? Zur Praxisrelevanz der interkulturellen Germanistik*, Frankfurt am Main: Lang (2009); (mit Werner Kallmeyer und Jürgen F. Schopp) *Perspektiven auf Kommunikation. Festschrift für Liisa Tiittula zum 60. Geburtstag*, Berlin: Saxa (2010); (mit Withold Bonner) *Umbrüche in der Germanistik. Ausgewählte Beiträge der Finnischen Germanistentagung 2009*, Frankfurt am Main: Lang (2011).