

Sind Dänen unfreundlicher?

Roboter helfen, interkulturelle Unterschiede zwischen Deutschen und Dänen zu untersuchen

Interkulturelle Unterschiede erwarten wir, wenn wir in ferne Länder reisen, aber gibt es auch in zwei so relativ ähnlichen Ländern wie Dänemark und Deutschland verschiedene Arten und Weisen, die Dinge zu handhaben? An der Universität Süddänemarks in Sonderborg, das heißt, nur etwa 35km hinter der deutsch-dänischen Grenze, haben wir einige Beobachtungen gemacht, die auf solche Unterschiede hindeuten, und denen wir jetzt in Experimenten nachgehen. Die Untersuchung interkultureller Unterschiede muss dabei immer darauf achten, nicht unzulässig zu verallgemeinern und damit weniger zur Verbesserung der Verständigung zwischen den Kulturen, als eine mögliche Kluft vielleicht sogar noch zu vergrößern. Um diesen Problemen zuvorzukommen, benutzen wir in Sonderborg Roboter und machen Studien mit sehr vielen TeilnehmerInnen.

Ein Beispiel

In der Studie, über die ich hier berichten möchte, untersuchen wir, wie Menschen mit Dänisch, Deutsch und Englisch als Muttersprache schlechte Nachrichten überbringen. Als Deutschen, die in Dänemark (leben und) arbeiten, ist mir und meinem Team aufgefallen, dass Dänen gelegentlich schlechte Nachrichten in einer Weise überbringen, die anderswo möglicherweise als unhöflich wahrgenommen würde. Zunächst haben wir diese Beobachtung mit unseren dänischen KollegInnen diskutiert und so die Hypothese entwickelt, dass DänInnen möglicherweise unterscheiden zwischen unangenehmen Ereignissen, die sie (mit-)verschuldet haben, und solchen, auf die sie keinen Einfluss haben. Um diese Hypothese weiter zu beleuchten, haben wir eine kleine Fragebogenuntersuchung gemacht, in der wir Dänen, Deutsche und US Amerikaner gebeten haben, kleine Geschichten zu Ende zu schreiben. Eine der Geschichten ist die folgende:

Eine Kundin kommt in einen Laden, in dem Sie gelegentlich aushelfen. Die Kundin fragt nach Mandelschokolade. Obwohl der Laden normalerweise Mandelschokolade anbietet, wissen Sie zufällig, dass der Lieferant jetzt zum dritten Mal die Mandelschokolade vergessen hat. Sie sagen:

_____ *Ihre Antwort* _____

In diesem Beispiel hat die Verkäuferin oder der Verkäufer keinen eigenen Anteil an dem Mangel an Mandelschokolade. In Deutschland bekamen wir Antworten, die Ausdrücke wie ‚ich befürchte‘, ‚leider‘ und ‚es tut mir sehr leid‘ sowie Interjektionen wie ‚oh‘ enthielten, sowie Äußerungen, in der die Perspektive des Gegenübers eingenommen wurde, z.B. ‚da haben Sie Pech‘, und Vorschläge zur Kompensation, aber auch eher nüchterne Sätze wie in diesem Beispiel:

Leider ist die Schokolade aus. Ich weiß nicht, wann wir sie wieder bekommen, der Lieferant ist unzuverlässig.

In Dänemark bekamen wir überwiegend solch nüchterne Sätze, z.B.:

Vi har desværre ingen mandel chokolade, da vores forhandler ikke har leveret dem.

[Wir haben leider keine Mandelschokolade, da unser Lieferant nicht geliefert hat.]

Bis auf 'leider' gibt es keinen emotionalen Ausdruck in den meisten Antworten. Stattdessen gibt es häufiger Vorschläge für Möglichkeiten, die schlechte Nachricht ‚wettzumachen‘, z.B.:

Lige i dag har vi desværre ikke flere mandler i chokolade, men vi har nogle andre former for mandler og nødder, der er lige så gode. Fx xxxx. Du skulle prøve dem. De er fuldt ud lige så gode. Du kan lige få en smagsprøve (hvis muligt)

[Ausgerechnet heute haben wir leider keine Mandelschokolade mehr, aber wir haben andere Formen von Mandeln und Nüssen, die auch gleich gut sind. Z.B. xxx. Sie sollten sie probieren. Die sind genauso gut. Sie können gerade eine Geschmacksprobe bekommen (falls möglich).]

In dieser kleinen Umfrage wird also schon deutlich, dass es sich eher um eine Tendenz als um einen grundlegenden Unterschied zwischen DänInnen und Deutschen handelt. Außerdem konnten wir sehen, dass der Unterschied den Ausdruck von Emotion und Empathie beim Überbringen schlechter Nachrichten betrifft.

Um die Sache weiter zu überprüfen, haben wir uns ein Szenario ausgedacht, in dem die TeilnehmerInnen in einer Onlinestudie eine schlechte Nachricht hören sollten, die entweder emotionalen Ausdruck enthält oder nicht. Das heißt, wir haben einen Fragebogen entwickelt, den die TeilnehmerInnen im Internet ausfüllen konnten und in dem sie entweder die schlechte Nachricht mit emotionalem Ausdruck, z.B. ‚es tut mir furchtbar leid‘, oder dieselbe Nachricht ohne Anzeichen von Empathie und emotionaler Involviertheit vorgespielt bekamen. Es gab somit zwei Bedingungen, also Versionen des Fragebogens, die sich nur in diesem einen Punkt unterschieden.

Um die Nachricht wirklich zu einer ‚schlechten Nachricht‘ zu machen, haben wir die TeilnehmerInnen gebeten, sich zunächst für eine von vier wirklich extrem leckeren Schokoladensorten zu entscheiden, um ihnen dann mitzuteilen, dass diese Sorte nicht verfügbar ist. Die schlechte Nachricht selbst wurde von einem Roboter überbracht. Damit stellen wir sicher, dass wirklich alles genau gleich abläuft in den beiden Bedingungen, mit dem einzigen Unterschied, dass der Roboter in der einen Bedingung sagt, dass es ihm leidtut, während er in der anderen Bedingung nur sagt, dass die gewählte Schokolade nicht verfügbar ist. Die Äußerungen des Roboters wurden mit einer im Internet frei verfügbaren Software (iSpeech) hergestellt und mit einem (demselben) Video unseres EZ-Roboters zusammengebaut. In der einen Bedingung sagt der Roboter:¹

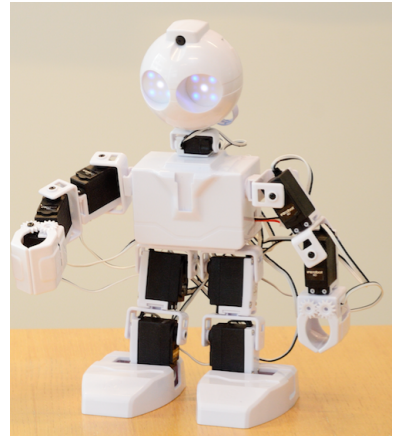
Aufgrund eines technischen Fehlers ist die von Ihnen ausgewählte Schokolade nicht verfügbar. Das bedeutet, dass Sie eine andere Sorte wählen müssten.

In der anderen Bedingung sagt er:

¹ Sie können sich die Videos, die wir im Experiment benutzt haben, im Internet ansehen:

<https://youtu.be/M-rEyTKs9YO> und <https://youtu.be/452aC9B1iBE> .

Oh, es tut mir total leid, aber aufgrund eines technischen Fehlers ist die von Ihnen ausgewählte Schokolade unglücklicherweise nicht verfügbar. Das bedeutet, dass Sie leider eine andere Sorte wählen müssten.



Danach wurden die TeilnehmerInnen gebeten, den Roboter zu bewerten in Bezug darauf, wie freundlich, höflich, warmherzig, engagiert, professionell und formell er wahrgenommen wurde. Unterschiede in der Bewertung des Roboters zwischen den beiden Bedingungen können so auf Unterschiede in der Rolle von emotionalem Ausdruck zurückgeführt werden. Wir können damit sehen, welchen Effekt emotionaler Ausdruck hat in Situationen, an denen jemand keine Schuld hat.

An der Studie haben 196 deutsche, 40 dänische und 55 englische Muttersprachler teilgenommen. Zusätzlich haben noch 81 TeilnehmerInnen mit anderen Muttersprachen den englischen Fragebogen ausgefüllt. Die Fragebögen wurden über soziale Netzwerke und über die Gesprächsforschungsliste verteilt. Die Ergebnisse zeigen tatsächlich große Unterschiede in der Bewertung des Roboters in den verschiedenen Sprachen.

Zunächst lässt sich feststellen, dass in allen Sprachen der Roboter mit emotionalem Ausdruck als viel freundlicher eingeschätzt wurde. Während deutsche, englische und andere MuttersprachlerInnen sich in ihrer Einschätzung ähneln, bewerten die DänInnen allerdings den emotionalen Roboter als extrem viel freundlicher als alle anderen. Statistische Tests zeigen, dass dieser Unterschied nicht auf Zufall beruht.

Hinsichtlich der Einschätzung, wie engagiert der Roboter ist, ergibt sich ein ähnliches Bild, mit Ausnahme der englischen MuttersprachlerInnen. Hier bewerten die Deutschen, DänInnen und anderen den Roboter mit emotionalem Ausdruck als deutlich engagierter, nur für die englischen MuttersprachlerInnen macht Emotionalität keinen Unterschied auf die Einschätzung als engagiert (d.h. beide Werte sind hoch). Auch hinsichtlich der Einschätzung des Roboters als warmherzig zeigt sich, dass der emotionale Ausdruck einen Einfluss hat, so dass der Roboter mit emotionalem Ausdruck als warmherziger bewertet wird, aber die Höhe der Bewertungen sind in den Sprachen sehr verschieden.

Interessanterweise ergibt sich aber ein großer Unterschied zwischen DänInnen und den SprecherInnen anderer Sprachen, insofern als für die DänInnen der emotionale Ausdruck auch einen großen Unterschied in der Formalität des Roboters ausmacht. Das heißt, während deutsche, englische und andere MuttersprachlerInnen den Roboter als gleich formell in beiden Bedingungen einschätzen, geben die DänInnen dem Roboter sehr viel höhere Bewertungen für die Eigenschaft ‚formell‘, wenn er emotionalen Ausdruck benutzt, als wenn er es nicht tut.

Auf die Eigenschaften *höflich* und *professionell* hat die Emotionalität der Roboteräußerung dagegen keinen Einfluss.

Insgesamt zeigen die Ergebnisse unserer Studie, dass es zwischen dänischen, deutschen, englischen und anderen SprecherInnen interkulturelle Unterschiede in Bezug auf die Wahrnehmung von emotionalem Ausdruck beim Überbringen schlechter Nachrichten gibt. Allerdings zeigen die Daten, dass emotionaler Ausdruck auch in Dänemark als besonders freundlich und engagiert gesehen wird, allerdings für den Preis, dass der Sprecher, hier der Roboter, als besonders formell eingeschätzt wird. Damit ergibt sich für die DänInnen ein Bild, das aus der Höflichkeitsforschung schon bekannt ist: Wenn wir besonders vertraut miteinander sind, ist es z.B. auch in Deutschland angemessen, besondere Höflichkeitsformeln wegzulassen. Beispielsweise ist ‚na, altes Haus‘ unhöflich, wenn es einem Fremden gegenübergeäußert wird, kann aber nett und freundlich sein, wenn es zur Begrüßung eines langjährigen Freundes verwendet wird. DänInnen sind somit nicht unfreundlicher, wenn sie emotionale Signale und Empathiebekundungen weglassen, sondern schätzen die Situation einfach als informell genug ein, dass man solche Signale weglassen kann.

Weitere Studien

In unserem Mensch-Roboter-Interaktionslab in Sonderborg führen wir viele Studien wie diese durch, da sich Roboter immer genauso verhalten, wie man sie programmiert. Wenn wir unsere Beispiele dagegen von Menschen sprechen lassen würden, könnten die SprecherInnen beispielsweise kleine Änderungen in der Sprachmelodie vornehmen, woanders hinsehen, langsamer oder schneller Sprechen usw., so dass sich die Bedingungen in unwillkürlich auftretenden Aspekten unterscheiden, die einen Einfluss auf die Bewertung der SprecherIn haben könnten. Dann würden wir vielleicht interkulturelle Unterschiede finden, die aber tatsächlich eher darauf beruhen, dass die SprecherIn zufällig woanders hingesehen hat. Außerdem ist die Frage, wie formell oder engagiert die SprecherIn ist, bei menschlichen SprecherInnen eher seltsam, während sie für Roboter vollkommen akzeptabel ist. Und schließlich ist es gar nicht so leicht, jemanden zu finden, der jetzt beispielsweise deutsch, dänisch und englisch gleich gut spricht.

Mit Hilfe von Robotern untersuchen wir nicht nur interkulturelle Kommunikationsunterschiede, sondern auch die Effekte und Funktionen von sprachlichem Verhalten, wie z.B. charismatischem Sprechen, steigender Sprachmelodie oder Blickverhalten. Mehr dazu gibt es auf unserer Webseite: https://www.sdu.dk/en/om_sdu/institutter_centre/idk/projekter/human-robot+interaction