

# Respektserwartung – auch eine Frage der Kultur

Von Ding Han, RespectResearchGroup

*“Wer selber lieber zu viel tut und wenig von andern erwartet, bleibt fern von Groll.“ Diese Weisheit, die uns der berühmte chinesische Gelehrte Konfuzius hinterließ, ist nicht nur eine Lebensweisheit, sondern legt auch nahe, dass Menschen sich ständig mit einer oder mehreren Erwartungen begegnen – bewusst, aber auch unbewusst.*

## Was sind Erwartungen?

Als ich klein war, erwarteten meine Eltern stets von mir, dass ich gute Schulleistungen erbrächte. Oft blieb es nur ein Wunsch; so kam ich nachhause und erwartete wiederum nichts anderes als Schelte von meinen strengen Eltern. Das sind zwei verschiedene Erwartungen. Die erste Erwartung meiner Eltern ist eine Art des Wünschens, d.h. man hofft, dass etwas passiert. Die zweite Erwartung ist die Überzeugung, was nach meinen Noten in der Schule mit mir passieren wird. Insbesondere die zweite Erwartung ist das, womit ich mich in diesem Artikel beschäftigen möchte, und zwar eine bestimmte Art inmitten der vielen Erwartungen, mit denen wir täglich konfrontiert sind: die Respektserwartung.

## Was bedeutet Respektserwartung?

Vereinfacht gesagt ist die Respektserwartung die Erwartung, dass man von seinen Mitmenschen respektiert wird. Nach Abraham Maslow ist gegenseitiger Respekt eines der menschlichen Grundbedürfnisse. Man hat den Wunsch nach Ansehen, Achtung, Wertschätzung. Und dank der Kantschen Moralphilosophie ist Achtung einer der Kernwerte der modernen Gesellschaft geworden.

Es gibt einen grundlegenden (sog. horizontalen) Respekt, der jeden aufgrund seines Menschseins als gleichwertig ansieht. Aufgrund dieses in den Menschenrechten repräsentierten Respekts darf jeder erwarten, dass auf ihn nicht herabgeschaut wird, sondern er als ein vollwertiger Mensch angesehen wird. Dieser Respekt auf Augenhöhe gilt für die ganze Menschheit, niemand ist minderwertig, alle sind vom Menschenrecht her gleichwertig, allein „um des Menschseins wegen“. Unterschiede gibt es hier aber im kulturspezifischen Ausdruck dieses horizontalen Respekts. Darauf werde ich später noch eingehen.

Es gibt (sog. vertikalen) Respekt für Leistung: Manche Sportler erbringen herausragende sportliche Leistungen, Wissenschaftler versuchen zur Entwicklung des menschlichen Wissens beizutragen, Künstler schaffen beeindruckende Kunstwerke. Dies alles kann man respektieren, und wer etwas geleistet hat, erwartet entsprechend auch Respekt dafür.

Es gibt außerdem Respekt für Ämter und Funktionen: Wenn ein Richter den Sitzungssaal betritt, muss sich jeder erheben, allein weil der Richter dieses Amt innehat. Mit dem Vorstandsvorsitzenden eines Unternehmens spricht man wahrscheinlich nicht so wie mit einem seiner Kumpel, sondern mit einem gewissen Respekt, weil der Vorstand eben diese Position im Unternehmen innehat. Aus der anderen Perspektive erwartet der Vorstand auch einen gewissen Respekt von seinen Mitarbeitern, und ebenso erwartet der Richter, dass sich alle erheben, wenn er in den Saal tritt.

Die verschiedenen Arten von Respekt speisen die sogenannten Respektserwartungen. Bewusst, aber auch unbewusst, nimmt jeder ständig eine Selbstbewertung vor, und daraus entsteht die eigene Respektserwartung.

### **Erwartungsverletzung**

Die Theorie der Erwartungsverletzung (Expectation Violation Theory) von Judee Burgoon beschäftigt sich mit nicht erfüllten, d.h. verletzten Erwartungen. Normalerweise geben wir Mitmenschen einen Spielraum für die Erwartungserfüllung, aber sobald deren Handlung die Grenze dieses Raums überschreitet, schalten wir in einen „Evaluierungsmodus“. Nach Burgoon versuchen wir zuerst, die Verletzung zu interpretieren, und dann beurteilen wir, ob das jetzt positiv gemeint oder negativ gemeint war.

Während eine als negativ beurteilte Erwartungsverletzung zugleich ein Mangel an Respekt ist, kann eine positiv beurteilte Erwartungsverletzung auch eine positive Wirkung haben. Daher muss eine Verletzung der Respektserwartung nicht per se als etwas Schlechtes betrachtet werden. Zum Beispiel, wenn ein Unternehmensinhaber jeden neu eingestellten Mitarbeiter persönlich kennenlernen möchte und sich dafür Zeit nimmt, verletzt er zwar übliche (geringere) Erwartungen, allerdings in positiver Richtung. Der neue Mitarbeiter wird sich nach diesem nicht unbedingt erwarteten Ereignis sehr respektiert fühlen.

Problematischer ist es, wenn eine Respektserwartung nicht erfüllt wird. Wenn eine Person versucht, der anderen die Hand zu geben, und die andere Person dies nicht erwidert. Der, der die Hand zum freundlichen Gruß ausstreckte, bemerkt diese Erwartungsverletzung sofort und versucht diese zu interpretieren. Fällt die Beurteilung negativ aus, fühlt er sich vom anderen nicht respektiert. Der Grundstein für eine angespannte Kommunikationssituation und einen späteren Konflikt ist gelegt, dabei könnten mögliche Ursachen für das als respektlos interpretierte Verhalten ja auch gewesen sein, dass die andere Person es schlicht übersehen hat, oder dass es ihr aus irgendeinem Grund unangenehm ist.

### **Kultur als Einflussfaktor**

Sowohl bei der Reaktion als auch bei der Interpretation spielt die Kultur eine wichtige Rolle. In Kommunikationssituationen werden (auch) Wertvorstellungen ausgedrückt. Um im letzten Beispiel zu bleiben: In einigen Kulturen ist Händeschütteln das gewöhnliche Grußritual, und in anderen ist ein Wangenkuss die normale Begrüßung. Wenn man das nicht weiß, oder einfach unsicher ist, welches die passende Form ist, kann man erstens die Erwartung seines Gegenübers nicht einschätzen und hat

zweitens keine Ahnung, was von einem als Grußritual erwartet wird. So entstehen häufig mehrdeutige Situationen, die bis hin zur totalen Verletzung der Respektserwartung viel Interpretationsspielraum lassen.

Menschen aus unterschiedlichen Kulturen haben unterschiedliche Wertvorstellungen bzw. Verhaltensweisen und damit einhergehend verschiedene Respektserwartungen. Beim Kommunizieren sollte man stets darauf achten, ob das Verhalten des Gegenübers kulturbedingt ist oder auch mehrdeutig ist. Wenn wir die Respektserwartung von allen Kommunikationsbeteiligten besser verstehen, können wir eventuelle Missverständnisse vermeiden, potentielle Konflikte beseitigen und die Kommunikation optimieren.