

Zwischen Siesta und Powernap

Kulturen und Mentalitäten lassen sich schwer in Worte fassen. Wer die Unterschiede zwischen Deutschen und Lateinamerikanern verstehen will, muss sie erleben. Für den Einstieg hier ein Versuch in fünf Lektionen.

AUCH DEUTSCHE KÖNNEN unpünktlich sein. Von Latinos wird allerdings nichts anderes erwartet. Den Stereotypen eines Latinos gibt es natürlich nicht, die Unterschiede zu Deutschen sind in der Karibik und in tropischen Küstenregionen größer als in europäisch geprägten Ländern wie Chile und Brasilien. Wer jedoch derlei Tendenzen ergründet und nicht zu Vorurteilen verkommen lässt, ist auf dem besten Weg zu interkultureller Kompetenz.

ERSTE LEKTION: Ruhe geht vor Pünktlichkeit. Während ein Deutscher lieber pünktlich ist, dafür aber mit verschwitztem Hemd und zerzaustem Haar zu einem Termin kommt, nimmt der Latino eine Verspätung in Kauf und wechselt noch sein Hemd im Hotel. „Hierzulande signalisiert man Respekt und Vertrauenswürdigkeit durch Pünktlichkeit, in Lateinamerika, indem man sich Zeit für den anderen nimmt und gut aussieht“, erklärt der Kommunikationstrainer und Berater Gerardo Müller Albán. Von engen Terminplänen ist auf Geschäftsreisen in Lateinamerika deshalb abzuraten.

ZWEITE LEKTION: Beruf und Privatleben vermischen sich. Vertrauen zum Geschäftspartner basiert weniger auf fachlicher Kompe-

tenz und stärker auf persönlichen Sympathien. Deshalb sind gemeinsame Ausflüge und Einladungen nach Hause so wichtig. Müller Albán rät zu Offenheit: „Haben Sie stets kleine Gastgeschenke und Fotos von Ihrer Familie dabei.“ Sympathiepunkte gibt es für Deutsche, die das fremde Land loben und Gemeinsamkeiten mit dem eigenen feststellen. Als Besserwisser gelten diejenigen, die Finger in offene Wunden legen und etwa in Brasilien die Kriminalität oder in Kolumbien den Drogenhandel anprangern.

DRITTE LEKTION: Das Elitedenken ist ausgeprägt. Es empfiehlt sich, stets Autorität ausstrahlen und keine informelle Nähe zu niedrigeren Hierarchiestufen zuzulassen. „Wem der Pförtner zur Begrüßung auf die Schulter klopft, büßt Respekt ein“, meint Müller Albán. Ferner sei es üblich, seinen Status zur Schau zu stellen: „Ein Fünfsternehotel ist kein Zeichen für Verschwendung, sondern signalisiert: Dieser Person ist mein Land wichtig.“

VIERTE LEKTION: Ein Ja ist nicht unbedingt ein Ja. „Hören Sie auf Zwischentöne, Latinos kommunizieren indirekt“, sagt Müller Albán. Im Zweifelsfall empfehlen sich diplomatische Nachfragen. Der Schlüssel zu erfolgreichem Dialog ist ein positives Ambiente: „Wenn ein

Latino seinen Geschäftspartner kritisieren will, lädt er ihn zum Kaffee ein, redet über Fußball, lobt seine guten Seiten und erklärt erst am Ende, was er besser machen kann und warum das allen nützen würde.“ Ruth Brand-Schock vom ostfriesischen Windkraftanlagenbauer Enercon bestätigt aus Erfahrungen mit Brasilien: „Kritik sollte nicht im Beisein anderer geübt werden, weder gegenüber Vorgesetzten noch Untergebenen.“ Zudem gelte der deutsche Umgangston direkter Anweisungen bereits als scharf.

FÜNFTE LEKTION: Spontanität geht vor Planung. Wo stets Unsicherheit in der Luft liegt und sich politische wie private Rahmenbedingungen von heute auf morgen ändern können, ist anstelle deutscher Planungswut Spontanität gefragt. Sie schafft Kreativität, macht aber auch Pufferzeiten bei Terminabsprachen notwendig. Gerade weil in Lateinamerika oft unerwartete Probleme auftreten, gilt dort die Holschuld. Der Auftraggeber sollte regelmäßig Signale geben und sich Zusagen bestätigen lassen. Ohne persönlichen Kontakt gilt schnell der Spruch: aus den Augen, aus dem Sinn.

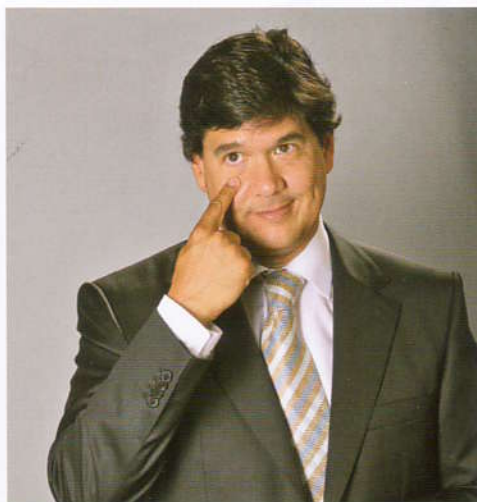
Julia Morgenstern, Köln,
amerika@gtai.de

Als Schwerpunkt-kammer für Lateinamerika veranstaltet die IHK Pfalz regelmäßig interkulturelle Verhandlungsseminare.

Ansprechpartnerin: Kim Gronemeier,
kim.gronemeier@pfalz.ihk24.de



Latinos gestikulieren gern. Diese Handbewegung zeigt: Abgemacht, so gehen wir vor!



Pass auf, was du tust, heißt diese Haltung. Der Gesprächspartner will Sie vorsichtig warnen.



Diese Geste bedeutet im Klartext: Vorsicht, diese Situation ist lebensgefährlich.