



## **Andere Länder, andere Sitten**

**Dolmetscher und Übersetzer als Kulturmittler**

# ADÜ Nord – Assoziierte Dolmetscher und Übersetzer in Norddeutschland e.V.

Der ADÜ Nord ist der überregionale Berufsverband professioneller Sprachmittler in Norddeutschland.

Durch die Veranstaltung von Seminaren zu verschiedenen Themen, ein umfangreiches Serviceangebot und diverse Publikationen unterstützt der ADÜ Nord die fachliche Weiterbildung seiner Mitglieder und verbessert damit die Voraussetzungen für eine professionelle und hochwertige Arbeit.

Wenn Sie gedruckte Exemplare dieser Broschüre im Format DIN A5 und mit ansprechendem Hochglanzumschlag (allerdings ohne den Text über Estland) beispielsweise zur Verteilung in Ihrem Unternehmen oder für Ihre eigenen Marketingaktivitäten einsetzen möchten, können Sie diese über unser Bestellformular im Internet unter [www.adue-nord.de](http://www.adue-nord.de) → Bestellungen anfordern. Die Broschüren werden im Paket zu 5 Exemplare abgegeben; das Paket kostet 5,80 Euro einschließlich Mehrwertsteuer und Inlandsversand.

© 2004 ADÜ Nord – Alle Rechte vorbehalten

**Hinweis:** Die Dateien sind urheberrechtlich geschützt. Sie dürfen sie gern zum persönlichen Gebrauch herunterladen. Die weitere Verbreitung der Dateien, gleich auf welchem Weg – insbesondere das Bereitstellen im Rahmen fremder Internet-Angebote – ist nicht gestattet. Verweisen Sie andere Interessenten bitte auf die Internet-Präsenz des ADÜ Nord.

Herausgegeben vom Berufsverband ADÜ Nord  
Assoziierte Dolmetscher und Übersetzer in Norddeutschland e. V.  
Wendenstraße 435 • 20537 Hamburg  
Tel. 040 2191001 • Fax 040 2191003  
E-Mail [info@adue-nord.de](mailto:info@adue-nord.de) • Internet [www.adue-nord.de](http://www.adue-nord.de)

*Autoren:* Miguela Apfeldorf, Dominique Bohère, Eleonora Büchner, Natascha Dalügge-Momme, Mary Fran Gilbert, Annette Haselbach, Kairija Heye, Dr. Anne Humphreys, Sabine Marosov, Dr. Arnim Mennecke, Christine Mielsch, Carmele Rodríguez, Sibylle Schmidt, Kristel Vedadi, Esther Trancón y Widemann, Angela Weckler

*Koordination:* Carmele Rodríguez

*Lektorat:* Dr. Thea Döhler, [www.consulting.triacom.com](http://www.consulting.triacom.com)

*Illustrationen:* Elke Pittermann, [www.artoons.de](http://www.artoons.de)

*Satz und Layout:* TETRADOCC, Helke Heino, 23896 Walksfelde

*Personenbezeichnungen in den Veröffentlichungen des ADÜ Nord beschränken sich aus Gründen der Lesbarkeit im Allgemeinen auf die Grundform, schließen aber weibliche und männliche Personen gleichermaßen ein.*

3. Auflage Dezember 2005 (Gesamt)

## Inhalt

Andere Länder, andere Sitten .....	4
Großbritannien.....	7
USA .....	11
Frankreich.....	16
Spanien .....	19
Russland .....	26
Kasachstan .....	30
Estland .....	34
Wissen Sie, wie Sie am runden Tisch nicht anecken? .....	39

## Andere Länder, andere Sitten

*When in Rome, do as the Romans do*, heißt eine englische Redewendung. Sie lässt sich bis in die Spätantike zurückverfolgen und besagt: Wer in der Fremde weilt, sollte sich seiner Umgebung anpassen. Eine deutsche Entsprechung dazu ist das Sprichwort *Andere Länder, andere Sitten*, das dieser Broschüre ihren Namen gegeben hat.



Wenn sich Menschen aus unterschiedlichen Ländern und Kulturen begegnen, können sie sich häufig nicht verständigen. Dabei ist die Sprache das erste und offensichtlichste Hindernis, das sich aber auch am leichtesten überwinden lässt: Man bedient sich der Hilfe professioneller Sprachmittler – Dolmetscher und Übersetzer – oder erlernt die Fremdsprache selbst.

## Ungeschriebene Gesetze

Doch außer sprachlichen Hindernissen gibt es noch andere Barrieren, die die Verständigung erschweren. Dazu zählen die kulturellen Unterschiede – die verschiedenartigen Einstellungen und Werte, die unterschiedlichen Sitten, Gebräuche, Gewohnheiten und Wahrnehmungsmuster wie beispielsweise Tischsitten, Kleiderordnung, Ernährungsgewohnheiten sowie Regeln und Normen für höfliches Benehmen, Pünktlichkeit und Verbindlichkeit.

Ein besonders einleuchtendes Beispiel für kulturelle Differenzen ist das Folgende: In den meisten europäischen Ländern signalisiert Kopfschütteln Verneinung, und Nicken bedeutet Bejahung – bei den Griechen hingegen ist es genau umgekehrt. Dass es dadurch zu krassen Missverständnissen kommen kann, ist nur zu offensichtlich.

Irrtümer dieser Art können gefährlicher sein als rein sprachliche Verständigungsprobleme. Denn von Natur aus sind wir uns der interkulturellen Situation nicht bewusst und verhalten uns in der Fremde so, wie wir es aus der Heimat gewohnt sind. Die Angehörigen der fremden Kultur aber deuten unser Verhalten nach dem ihnen vertrauten Muster. Genau so, wie wir als Fremde das Verhalten Anderer nach unserem Muster deuten und sie vielleicht als unhöflich empfinden, weil wir nicht merken, dass unsere Gastgeber Höflichkeit lediglich auf ganz andere Art und Weise zeigen. Ein und dasselbe Verhalten kann in unterschiedlichen Kulturen als höfliches Entgegenkommen, als Selbstverständlichkeit oder auch als Affront gewertet werden.

Aber auch in Texten und Illustrationen, in Namen und im Design von Produkten können kulturelle Informationen enthalten sein, die von einer anderen Kultur nicht oder falsch verstanden, als lächerlich oder beleidigend aufgefasst werden können. Und im Geschäftsleben hängt es nicht unwesentlich vom Grad der interkulturellen Verständigung ab, ob ein Vertrag zustande kommt, eine Kooperation fortgesetzt wird oder Folgeaufträge erteilt werden.

## Verborgenes und Sichtbares

Wer um die kulturellen Unterschiede weiß, kann sich gezielt Wissen aneignen und sein Verhalten darauf einstellen. Unterstützung bietet dabei die vorliegende Broschüre des ADÜ Nord mit nützlichen Informationen zur Landeskunde und ausgewählten interkulturellen Situationen. Mit dieser Zusammenstellung wollen wir Ihnen einen Eindruck davon vermitteln, wo überall kulturelle Unterschiede eine Rolle spielen können – auch wenn Sie es vielleicht nicht vermuten. Wir möchten Ihr Bewusstsein dafür schärfen, wie kulturelle Unterschiede sich bemerkbar machen und welche Konsequenzen daraus resultieren können, wenn Sie diese ignorieren.

Wir sind uns im Klaren darüber, dass unsere Informationen nicht vollständig und nur von begrenzter Reichweite sind. Wir können lediglich einzelne, sichtbare Aspekte fremder Kulturen beleuchten. Der weitaus größere und tiefere Teil der Kultur bleibt uns verborgen. Denn letztlich gibt es »die andere Kultur« nicht. Vielmehr ist jede Kultur in sich vielfältig und vielschichtig, je nach gesellschaftlicher Gruppe, Region oder Generation. Kulturen unterliegen einem rasanten Wandel, und was heute gilt, kann schon morgen obsolet sein.

Während es in der Spätantike ein guter Rat gewesen sein mag, dass sich der Fremde seiner Umgebung anpassen solle, sind die Dinge im Zeitalter der Globalisierung weitaus komplizierter. Es ist nämlich nicht von vornherein klar, wer die Last der »Anpassung« zu tragen hat: Insbesondere Touristenorte stellen sich inzwischen auf die kulturellen Horizonte ihrer Gäste ein. Und ein Unternehmen, das eine ausländische Delegation empfängt, wird sicher gut auf seine Gäste vorbereitet sein, die sich möglicherweise ihrerseits auf die Kultur der Gastgeber eingestellt haben und bereit sind, sich auf diese einzulassen.

Unterschiedliche Hoffnungen und Erwartungen – die für uns nicht immer fassbar sind – prägen interkulturelle Begegnungen und entscheiden über Gelingen oder Mislingen interkultureller Kommunikation.

## Vorsicht, Falle!

Bei den Erwartungen spielen insbesondere die Annahmen über »den Nationalcharakter« oder »die Mentalität« der Anderen – die so genannten Stereotype – eine wichtige Rolle. Solche Stereotype sind mit doppelter Vorsicht zu genießen. Erstens stellen sie eine grobe Vereinfachung dar, da sie von einem einheitlichen Nationalcharakter ausgehen. Zweitens dient bei diesen Annahmen immer die eigene Gruppe – das Volk oder die Nation – als Maßstab für das Normale, Richtige und Selbstverständliche. In seinem Buch »Traurige Insulaner. Als Ethnologe bei den Engländern« beschreibt Nigel Barley dieses Phänomen wie folgt:

*Auf Amerikaner wirken Engländer schrullig und inkompetent; auf Menschen aus Südostasien aggressiv und ungehobelt; auf Afrikaner egozentrisch und bedauernswert einsam. Es gibt keine gültige Wahrheit über den sogenannten Volkscharakter, denn Bezeichnungen wie »aggressiv« oder »ungehobelt« sind trotz scheinbar klarer Bedeutung bloß relative Begriffe; sie beinhalten einen Vergleich und die Annahme, dass sich Menschen ihrem Temperament entsprechend verhalten und nicht nach Maßgabe von kulturellen Regeln.*

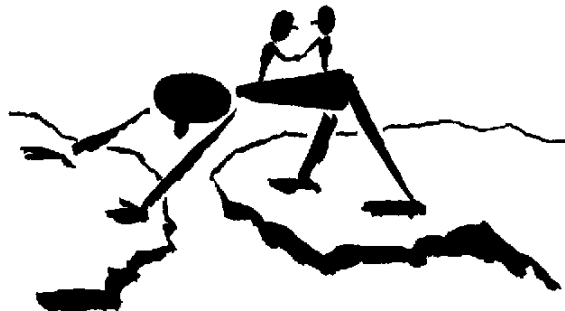
Die interkulturelle Begegnung ist keine Einbahnstraße, sondern eine Wechselbeziehung, bei der sich zwei (oder mehr) Parteien der von unterschiedlichen kulturellen Werten und Normen geprägten Situation mehr oder weniger bewusst sind und versuchen, miteinander zu kommunizieren und zu arbeiten. Ob Kommunikation und Interaktion in solch einem Kontext gelingen, hängt im Wesentlichen von der gemeinsamen Erwartungshaltung ab.

Sie selbst können zum Erfolg interkultureller Begegnungen beitragen, indem Sie sich im Vorfeld über kulturelle Unterschiede informieren und immer daran denken, dass unerwartet auftretende Schwierigkeiten durch kulturelle Missverständnisse verursacht sein können. Sind diese als solche erkannt, lassen sie sich – guten Willen auf beiden Seiten vorausgesetzt – auch ansprechen und ausräumen.

Noch ein Hinweis in eigener Sache: Bitte verlassen Sie sich nicht ausschließlich auf Checklisten und »Backrezepte«, wenn Sie fremde Länder bereisen oder ausländische Gäste empfangen. Diese Art der Informationsbereitstellung verleitet zu schnell dazu, sich in trügerischer Sicherheit zu wiegen und blindlings in die nächste interkulturelle Falle zu tapen.

## Fazit

Sprachmittler sind Ihre kompetenten Ansprechpartner, mit denen Sie gleich zwei Kommunikationsbarrieren meistern. Sie überwinden die sprachliche Hürde und sorgen für interkulturelle Verständigung über Grenzen hinweg: Ob durch Beratung bei der Vorbereitung Ihrer Besprechungen mit internationalen Partnern, bei der Anpassung von Texten an den Erwartungshorizont Ihrer ausländischen Zielgruppe oder bei der Auswahl von Bildmaterial für Ihre Werbekampagne im Ausland. Sprachmittler tragen als Kulturmittler zum Brückenschlag bei – damit Ihre Botschaft immer und überall richtig verstanden wird!



## GROSSBRITANNIEN

Auf Grund der bunten historischen Entwicklung der englischen Sprache, ihrer Funktion als Landessprache in vielen Ländern als Folge des Kolonialismus und neuerdings auch ihrer Rolle als Lingua Franca der globalisierten Geschäftswelt sind die möglichen kulturellen Kontexte für Englisch noch vielfältiger als bei anderen Sprachen. Die Gleichsetzung von Sprache und Kultur lässt sich hier nicht aufrechterhalten.

Wenn es auch viele Gemeinsamkeiten zwischen den angelsächsisch geprägten Kulturen der ehemaligen britischen Siedlerkolonien und dem Mutterland gibt, so gibt es auch subtile Unterschiede. Schon G. B. Shaw stellte fest, dass die USA und Großbritannien zwei große Nationen sind, die durch eine gemeinsame Sprache getrennt sind. Noch komplexer wird die Situation dadurch, dass es auch innerhalb dieser Länder Differenzierungen gibt.

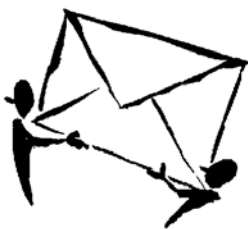
Eine Darstellung der interkulturellen Unterschiede zwischen allen englischsprachigen Ländern und den deutschsprachigen Ländern wäre einerseits sehr unübersichtlich und könnte andererseits auch kaum vollständig werden. Daher beschränkt sich dieses Kapitel auf die Gegenüberstellung von Großbritannien und Deutschland.

### **Start as you mean to go on**

### **Fangen Sie so an, wie Sie die Sache zu Ende führen wollen**

Die Tatsache, dass das moderne Englisch keine grammatische Höflichkeitsform kennt, wird von Deutschen oft mit allgemeinem Duzen gleichgesetzt. Dieser Eindruck wird noch verstärkt durch die gegenseitige Anrede mit dem Vornamen – eine Sitte, die erst in jüngerer Zeit aus den USA importiert wurde und von manchen Briten noch als ungewohnt und fremd empfunden wird.

Bei aller Freundlichkeit und Lockerheit ist jedoch immer auch eine gewisse Distanz gewünscht. Wenn das Gespräch vom Englischen zum Deutschen wechseln sollte, werden Sie feststellen, dass Ihre Gesprächspartner Sie weiterhin mit dem Vornamen anreden, aber siezen werden!



Viele ehemals eiserne Regeln verlieren allmählich an Verbindlichkeit, beispielsweise der Grundsatz, dass als Gruß am Ende eines Briefes *Yours faithfully* statt *Yours sincerely* stehen muss, wenn die Anrede *Dear Sir/Madam* lautet. Im Zweifelsfall ist es jedoch besser, den Partner mit vornehmer Zurückhaltung zu amüsieren, als ihn durch übertriebene Lockerheit zu verprellen. Während – vor allem in E-Mails – auch in Großbritannien eine informelle Freundlichkeit immer üblicher wird, dürften die in deutscher Korrespondenz um sich greifenden betont fröhlichen Grußformeln wie *Mit freundlichen Grüßen aus dem sonnigen Ottensen nach London* für das britische Gegenüber noch gewöhnungsbedürftig sein.

Nicht nur private, sondern auch geschäftliche Begegnungen werden häufig mit einer Small-Talk-Runde eingeleitet, bei der mit einem Austausch über unverfängliche Themen, wie zum Beispiel das Wetter, der Boden für die eigentlich zu besprechenden Inhalte bereitet wird. Auch wenn ein Treffen oder ein Telefonat einen informellen Charakter zu haben scheinen, wird Ihr britischer Partner sein Ziel klar vor Augen haben.

»Die Deutschen« werden von Briten häufig als sehr direkt, renommierend, unhöflich und laut empfunden. Im Allgemeinen neigen Briten dazu, Bitten, Forderungen, Fragen und Ablehnungen in verbale Watte zu verpacken und das Understatement der Übertreibung vorzuziehen. Eine Formulierung wie *Wären Sie so nett, ...* kann durchaus als Aufforderung gemeint sein. Eine direkte und

unverhüllte Aufforderung dagegen könnte als unhöflich empfunden werden. Ähnliches gilt für Kritik. Dieses Verhalten ist keine Unaufrichtigkeit, denn die Absicht soll ja durchaus verstanden werden. Es herrscht nur ein anderer Umgangston. Stellen Sie sich also darauf ein, zwischen den Zeilen zu lesen und sich selbst nicht zu unverbäumt zu äußern! Auch Humor und Ironie gehören zu den Verpackungsarten, die man nicht als Schwäche, Vagheit oder mangelnde Seriosität missverstehen sollte. Es kann durchaus sein, dass ein Brite Sie als »nicht typisch deutsch« beschreibt und dies als ehrliches Lob und große Anerkennung meint!

## Körpersprache

In der Körpersprache sind die Unterschiede zwischen Großbritannien und Deutschland wohl insgesamt gering – verglichen mit den Unterschieden zu südeuropäischen und amerikanischen Ländern. In den erstgenannten Kulturen ist eine eher zurückhaltende Gestik und Mimik üblich, und auch das Abstandsbedürfnis ist in beiden Kulturen ähnlich stark ausgeprägt. Doch es gibt auch Unterschiede: Händeschütteln ist in Großbritannien nur beim ersten Kennenlernen oder ersten Wiedersehen nach längerer Zeit üblich. Natürlich kann es sein, dass sich Ihr britischer Partner auf die interkulturelle Situation eingestellt hat und Ihnen die Hand entgegenstreckt, während Sie davon ausgehen, dass ein Handschlag hier nicht angemessen wäre.

## Was wissen wir voneinander?

Es ist immer gut zu wissen, welches zum Teil unbewusste Bild das Gegenüber von einem selbst im Kopf haben kann, das dessen Wahrnehmung und Verhalten beeinflusst.



Erwarten Sie von Ihren britischen Gesprächspartnern kein umfangreiches landeskundliches Wissen und keine detaillierten Kenntnisse des politischen Systems Ihres Landes. Das Bild der Briten von den Ländern auf dem Kontinent ist häufig das eines Touristen – Gondeln in Italien, Berge in der Schweiz, Rheintal, Bier und Fehlen von Geschwindigkeitsbegrenzungen auf den Autobahnen in Deutschland.

Die stereotypen Vorstellungen der Briten von den Deutschen sind immer noch durch den Zweiten Weltkrieg geprägt, vor allem durch die Karikatur des schneidigen und rücksichtslosen, dabei aber dümmlich und tölpelhaft wirkenden SS-Unteroffiziers aus Kriegsfilmern. Durchaus anerkennend, aber auch mit einer starken Ambivalenz spricht man außerdem den Deutschen zu, effizient, pünktlich, strebsam und gut im Umgang mit Technik zu sein. Dass es den besiegten Deutschen nach dem Krieg in wirtschaftlicher Hinsicht relativ schnell wieder deutlich besser ging als den siegreichen Briten, wurde nicht ganz ohne Ressentiments registriert. Während man zu Recht stolz ist auf den eigenen Humor, hält man die Deutschen im Allgemeinen für humorlos.

## **Forewarned is forearmed** **Gefahr erkannt, Gefahr gebannt**

*Don't mention the war* lautet in einer Folge der britischen satirischen Fernsehserie *Fawlty Towers* eine ständig wiederholte Ermahnung an das Personal eines Hotels, die Gefühle der deutschen Gäste zu schonen. Trotz – oder wegen – der Tabuisierung kommt das zu vermeidende Thema immer wieder auf. In Begegnungen zwischen Briten und Deutschen dürfte dies heute allerdings ein Thema



Thema sein, das man weder zwanghaft meiden noch unbedingt ansprechen muss. Wenn es dennoch aufs Tapet kommt, kann man damit rechnen, dass ein sachlicher Austausch darüber möglich ist.

Wie schon oben erwähnt, beschränkt man sich beim Small Talk auf unverfängliche Themen. Religion und Politik gelten als Privatsache und werden höchstens in vertrauter Runde zur Sprache gebracht.

Auch wenn Ihre englischsprachigen Gesprächspartner sehr locker mit Flüchen und Schimpfwörtern umzugehen scheinen, sollten Sie selbst eher zurückhaltend mit solchen Ausdrucksweisen sein. Zum einen besteht die Gefahr, dass Sie sich doch im Ton vergreifen. Zum anderen wird ein solcher Gebrauch der Umgangssprache durch einen Ausländer, selbst wenn er die Fremdsprache sehr gut beherrscht, leicht als unpassend empfunden. In merkwürdigem Gegensatz zum lockeren Umgang mit Schimpfwörtern, der auch in gehobenen Kreisen oft zu beobachten ist, stehen die verniedlichenden Umschreibungen, die für die Toilette verwendet werden, beispielsweise *loo*, *spend a penny*, *little room*. Allerdings ist es völlig in Ordnung, auch etwas schlichere Bezeichnungen wie *toilet* oder *ladies'* bzw. *gents'* zu verwenden.

Dass Großbritannien nicht nur England, sondern auch Schottland, Wales und Nordirland umfasst, wird durch die in Deutschland übliche Bezeichnung des Ganzen als »England« missachtet. Iren, Schotten und Waliser sind sich aber ihrer Nationalität sehr bewusst und können äußerst beleidigt reagieren, wenn sie als »Engländer« bezeichnet werden.

Wenn Sie zum ersten Mal in Großbritannien sind, wird Ihnen vielleicht die hohe Präsenz von Überwachungskameras in Banken und auf öffentlichen Plätzen auffallen. Im Mutterland der bürgerlichen Freiheiten scheint sich darüber niemand aufzuregen, während in Deutschland schon eine viel geringere »Überwachung« für Unbehagen sorgt.

Auf der anderen Seite gibt es in Großbritannien keine allgemeine Melde- und Ausweispflicht, polizeiliche Führungszeugnisse und Arbeitszeugnisse sind nicht bekannt. Das Sicherheitsbedürfnis der Briten äußert sich an anderen Stellen als das der Deutschen. Auch wenn Ihr Gesprächspartner die Boulevardpresse nicht liest, wird sein Denken unbewusst von der dort verbreiteten Angst vor Kriminalität gefärbt sein.

### **All work and no play makes Jack a dull boy Wer immer nur arbeitet, wird zum Langweiler**

In Großbritannien ist es nicht üblich, zu privaten Einladungen pünktlich auf die Minute zu erscheinen, sondern eher 5 bis 10 Minuten später. Manchmal wird bei Einladungen ein Zeitraum angegeben, beispielsweise 7.30 for 8, was dann bedeutet, dass man ab 7.30 Uhr zum Aperitif erwartet wird und dass um 8 Uhr das Essen auf dem Tisch steht.

Zeitangaben nach der Zwölf-Stunden-Uhr sind im Alltagsgebrauch immer noch die Regel. Auf Einladungen wird manchmal in Form von Dress Codes die gewünschte Bekleidung angegeben, welche allerdings nicht unbedingt selbsterklärend sind. So steht White Tie für Abendanzug und Black Tie für Smoking.



Bei den Tischmanieren gibt es einige Unterschiede. Anders als in Deutschland ist es zum Beispiel in Großbritannien nicht üblich, sich zu Beginn des Mahles gegenseitig Guten Appetit zu wünschen. Hingegen ist es dort erlaubt – und schon immer erlaubt gewesen –, Kartoffeln mit dem Messer zu schneiden. Die Gabel wird anders als in Deutschland nicht wie eine Schaufel benutzt, sondern zum

kunstvollen Aufspießen der Happen, und sie wird mit dem Rücken nach oben zum Munde geführt. Abweichendes Verhalten bekommt man aber nicht als Beleidigung oder Mangel an Kultiviertheit ausgelegt. Sättigung wird wie in Deutschland mit dem parallelen Ablegen des Bestecks auf dem Teller signalisiert.

Ihr Besucher wird es in der Regel zu schätzen wissen, wenn Sie ihn abends in eine typische Kneipe ausführen. Ausländische Hamburg-Besucher werden wahrscheinlich an einem Besuch auf der Reeperbahn interessiert sein, da die sündige Meile sehr bekannt ist und damit zu rechnen ist, dass Freunde und Verwandte zu Hause sich danach erkundigen werden.



Wenn Sie in Großbritannien mit Ihren britischen Kollegen ausgehen, sollten Sie sich auf andere Bezahlungsgewohnheiten einstellen. In *Pubs* werden Getränke für die ganze Gruppe am Tresen bestellt und gleich bezahlt. Tischbedienung ist selten. Es kann gewisse Kämpfe um die Bezahlung geben, denn jeder möchte großzügig erscheinen. An diesem

Ritual dürfen Sie sich als Besucher gern beteiligen.

Im Restaurant wird eine Rechnung normalerweise für eine ganze Gruppe gebracht, es sei denn, einzelne Rechnungen werden ausdrücklich gefordert. Die Methode der Gruppenbezahlung wird dann in der Gruppe ausgehandelt. Diese Prozedur hat den Schriftsteller Douglas Adams wohl zu seiner Beschreibung der *bistromathics* inspiriert.

## Ein Wort zum Schluss

Auf den Umgang mit britischen Geschäftspartnern fühlt man sich relativ gut vorbereitet. Man kennt die Sprache – schließlich hat man jahrelang versucht, sich ihre eigenwillige Schreibweise und Aussprache zu merken. Die Inseln sind nicht weit weg, und man meint, die Kultur sei einem vertraut, von Shakespeare über Oscar Wilde und Miss Marple bis hin zu Monty Python. Hierin liegt die große Gefahr: Man übersieht leicht, dass es doch kleine aber wichtige Unterschiede gibt. Dafür haben Sie jedoch jetzt einen schärferen Blick.

## USA

Uns Deutschen kommt es manchmal so vor, als würden wir uns recht gut in den USA auskennen, obwohl wir vielleicht noch nie einen Fuß in dieses Land gesetzt haben. Allein durch Film und Fernsehen, Literatur und Musik oder die geballte Flut von Nachrichten über das wirtschaftliche und politische Geschehen fühlen wir uns durchaus im Bilde.

In die andere Richtung dringt natürlich ungleich weniger an Informationen und kulturellen Einflüssen. So kann der durchschnittliche Amerikaner nicht mit fundiertem Wissen über Deutschland oder Europa glänzen. Seine Landeskenntnisse sind nicht selten auf Touristenattraktionen beschränkt, und sein Bild von Deutschen oder Europäern basiert häufig auf Stereotypen. Wenn man sich dessen bewusst ist und solche Vorurteile behutsam entkräften kann, erleichtert dies die Verständigung und vereinfacht die Zusammenarbeit.

Aber auch wenn gewisse Kenntnisse über Land und Leute, Sitten und Gebräuche vorhanden sind, lauern auf dem Weg zu einer erfolgreichen Kooperation noch vielerlei Untiefen. Wir als Dolmetscher und Übersetzer möchten Ihnen mit Hilfe unseres Wissens und unserer Erfahrung dabei helfen, Klippen elegant zu umschiffen, um ungefährdet ans Ziel zu gelangen.

### Im richtigen Boot – und nicht auf dem falschen Dampfer

Wenn man als Deutscher geschäftlich in den USA zu tun hat, fällt einem die freundliche und kommunikative Art der meisten Amerikaner angenehm auf. Beispielsweise wird man von Unbekannten auf den Fluren eines Bürogebäudes, im Fahrstuhl oder auch als Kunde im Geschäft mit einem *How are you today?* begrüßt. Diese Frage sollte als nette Höflichkeitsfloskel verstanden werden und nicht als Einstieg in ein längeres Gespräch; *Fine, thanks* reicht als Antwort vollkommen aus.

Es gilt bei Amerikanern als sehr unhöflich, wenn man sich anschaut und nichts sagt bzw. nicht erneut etwas sagt, weil man an dem bewussten Tag bereits einmal einen Gruß ausgetauscht hat – wie es in Deutschland Sitte ist. Also: Bei Augenkontakt immer auch verbal kommunizieren!

Amerikaner pflegen einen – nach deutschem Empfinden – lockeren Umgangston, legen wenig Wert auf Titel oder sonstige Formalitäten und nennen ihre Geschäftspartner gleich beim Vornamen.

Diese Lässigkeit gilt nicht nur für den Sprachduktus, sondern äußert sich auch in einer entspannten Sitzhaltung und darin, dass »Mann« gerne bei nächstbestener Gelegenheit sein Jackett ablegt. Hier sollte man sich ganz nach den amerikanischen Geschäftspartnern richten. Besonders locker geht es nebenbei bemerkt in manchen Unternehmen am Freitag zu: Der *casual Friday*, an dem man statt im Anzug bzw. Kostüm in Jeans mit T-Shirt, Top oder Polohemd und Turnschuhen im Büro erscheinen darf, greift immer weiter um sich.

Frauen werden in der amerikanischen Geschäftswelt anders behandelt, als dies in einer rein deutschen Runde der Fall ist. Sitzt eine Gruppe Männer beispielsweise mit einer Dolmetscherin an einem Tisch und möchte jemand Kaffee, so schauen amerikanische Männer nie die weibliche Person fragend an, wie dies deutsche Männer zuweilen gern tun. In Amerika wird die Person gerufen, die für diese Aufgabe zuständig ist.

## Mit vollen Segeln fahren

Als Einstieg in Verhandlungen mit amerikanischen Geschäftspartnern ist eine kurze Plauderrunde üblich. Die bevorzugten Themen dabei sind Familie und Sport, wobei Fußball (*soccer*, nicht *football*) fast nie eine Rolle spielt. Dann kommt man rasch zur Sache. Die dabei übliche lockere und humorvolle Art der Amerikaner sollte nicht darüber hinwegtäuschen, dass sie außerordentlich ergebnisorientiert sind. Langatmige Grundsatzreden und theoretische Erörterungen sind nicht gefragt, dafür aber Effizienz und pragmatisches Vorgehen. Amerikanische Geschäftsleute sind bei Verhandlungen flexibel, machen und erwarten Zugeständnisse und sind nicht abgeneigt, zusammen mit ihren Partnern kreative Lösungen zu erarbeiten.

Bei Verhandlungen kann man davon ausgehen, dass die üblichen Pausen, die Deutsche beispielsweise für Mahlzeiten einplanen, von den meisten Topmanagern und Anwälten als unnötige Unterbrechung empfunden werden. Sandwiches während der Gespräche sind meist das Höchste der Gefühle und Open-End-Sessions keine Ausnahme.

Understatement ist bei der Präsentation Ihres Vorschlags, Angebots oder Projekts in den USA nicht angesagt. Sie sollten ruhig die Vorzüge deutlich, mit für uns vielleicht fremd anmutendem Enthusiasmus herausstreichen. Die gleiche Begeisterung dürfen Sie aber auch gern für die Vorschläge Ihrer amerikanischen Partner aufbringen. Äußern Sie sich nicht enthusiastisch genug, könnte das als Ablehnung aufgefasst werden.

Beim Ausarbeiten von Verträgen werden Sie feststellen, dass alles genauestens definiert und bis ins Detail geregelt wird; die Spezifik der US-amerikanischen Gesetzgebung macht dies erforderlich. Erschwerend kommt hinzu, dass die einzelnen US-Bundesstaaten wiederum unterschiedliche Gesetze haben. Daher sollten Sie darauf achten, einen Anwalt hinzuzuziehen, der sich mit den jeweiligen Gegebenheiten auskennt.



Während die Kosten für einen deutschen Rechtsanwalt sich im Allgemeinen nach einer festen Gebührenordnung richten, streben US-Juristen möglichst viele *billable hours* an. Sie sind stets darauf bedacht, den Eindruck zu hinterlassen, ihre meist enormen Beratungsgebühren redlich verdient zu haben. Gehen Sie deshalb davon aus, dass die Ausführungen amerikanischer Juristen wortreich und weitschweifig ausfallen.

Generell finden Amerikaner, dass die Deutschen zu viel Urlaub machen. Sie verstehen nicht, wie man so wenig arbeiten und trotzdem so erfolgreich sein kann. In den USA gilt die Devise: Arbeiten bis zum Umfallen. Schließlich besteht der Tag aus 24 Stunden, und die meisten Amerikaner haben höchstens zwei Wochen Urlaub im Jahr.

## Auf zu neuen Ufern

Zwei große Migrationsbewegungen Ende des 19. Jahrhunderts brachten scharenweise die verschiedensten Menschen aus Europa in die Vereinigten Staaten von Amerika. Später schwappten weitere Einwanderungswellen aus anderen Regionen der Welt ins Land. Der viel zitierte »Schmelztiegel« USA hat aber keine in sich homogene Kultur hervorgebracht, die für das ganze große Land repräsentativ wäre. Eher ist der Vergleich mit einem bunten multikulturellen Mosaikteppich angebracht: Menschen aus vielerlei Nationen und Kulturen mit unterschiedlichen Religionen und Wertesystemen haben sich schwerpunktmäßig in bestimmten Landstrichen niedergelassen.

Der regional unterschiedliche kulturelle Hintergrund wirkt sich auch auf das Geschäftsgebaren aus. Im Süden herrscht eine große Herzlichkeit, an der (Nord-)Ostküste eher Geschäftigkeit, und im Westen geht man die Dinge etwas relaxter an.

Abgesehen von den unterschiedlichen Gepflogenheiten einzelner Branchen wird daher eine Geschäftsverhandlung mit einem New Yorker Verlagsleiter anders ausfallen als ein Treffen mit einem Sägewerksbesitzer in Montana oder einem Manager aus der Raumfahrtindustrie am Golf von Mexiko. Der Erdnussfarmer aus Georgia wird andere Umgangsformen pflegen als der Winzer aus Kalifornien oder der Milchbauer im *dairy belt* des Mittelwestens.

Die Berichterstattung in den USA ist stark regional geprägt, so dass der Durchschnittsamerikaner selten über den Tellerrand schaut und erst recht das ferne Europa nicht im Blickfeld hat.

Auch für diejenigen amerikanischen Geschäftsleute, die Deutschland schon bereist haben, dürften Details, was Bundesländer und Bundesregierung, deutsche Gesetzgebung sowie EU-Vorschriften betrifft, weitestgehend ein Buch mit sieben Siegeln sein. Es würde ihnen beispielsweise kaum in den Sinn kommen, erst den Betriebsrat zu befragen, bevor sie größere Veränderungen in einem Unternehmen einleiten.

## Wissen, woher der Wind weht

Zu den stereotypen Eigenschaften, die wir Deutschen den Amerikanern zuschreiben, zählen Offenheit und Direktheit. Diese Klischees entsprechen jedoch nur bedingt der Realität. Vieles wird verklausuliert gesagt, denn Amerikaner sind überaus höflich, manchmal höflich bis zur Unaufrichtigkeit. Hier muss man gewisse *codes* verstehen, um zu wissen, wie ernst etwas gemeint ist.

Das ist besonders der Fall, wenn Einladungen ausgesprochen werden oder jemand verspricht, sich wieder zu melden. Solche Äußerungen sind eher als freundliche Geste gemeint und sollten als generelle Sympathiebekundung betrachtet werden. Im Gegenzug kann es nicht verkehrt sein, ein bisschen Begeisterung zu zeigen, ohne das Ganze allzu ernst zu nehmen. Die freundliche Entgegnung gehört zum gesellschaftlichen »Spiel«.

Kritik ist ganz vorsichtig, »durch die Blume« zu äußern. Sie wird leicht persönlich genommen und als Abwertung oder Missachtung der betreffenden Person interpretiert. Lobt man eine Arbeitsleistung nicht über den grünen Klee, denkt der Amerikaner, dass Kritik geübt wird.

Die *political correctness* nimmt heutzutage in den USA einen hohen Stellenwert ein, und es gibt eine Reihe von Tabuthemen, die man sowohl im geschäftlichen wie auch im privaten Rahmen meiden sollte – und zwar auch bei Witzen und scherzhaften Bemerkungen.

Bei offiziellen Stellen oder Amtspersonen wie zum Beispiel dem *immigration officer* ist man im Übrigen gut beraten, sich jede scherzhaftige Anmerkung zu verkneifen.

Die Ironie, die Briten so lieben, gehört in den Vereinigten Staaten nicht zum üblichen Umgangston und könnte missverstanden werden. Was nicht heißt, dass Amerikaner nicht über sich selbst lachen können – man muss aber den »richtigen« Sinn für Humor haben.

Fremd mutet Deutschen, die sich mit öffentlichen Bekundungen ihres Nationalstolzes eher zurückhalten, das patriotische Gebaren der Amerikaner an. In den USA wird häufiger die Flagge geschwenkt und die Nationalhymne gesungen, als wir es gewohnt sind. Diese Rituale, mit denen

jedes amerikanische Kind aufwächst, dienen auch zur Integration des bunten Völkergemischs, das Jahr für Jahr in die USA strömt. Seit 9-11 (den Terroranschlägen am 11. September 2001) sind patriotische Äußerungen und Bekenntnisse zum eigenen Land an der Tagesordnung.

Wir Deutsche sollten uns der Tatsache bewusst sein, dass die nationalsozialistische Vergangenheit Deutschlands in den Köpfen der Amerikaner sehr präsent ist. Es ziemt sich nicht für Deutsche, die Einstellung zu vertreten, das alles sei lange her, oder sich auf die »Gnade der späten Geburt« zu berufen.

Ratsam ist es, behutsam mit dem Thema umzugehen, da sehr viele Amerikaner entweder selbst jüdischen Glaubens sind oder jüdische Freunde haben. Viele haben auch Verwandte durch das Dritte Reich verloren.

Zahlreiche Amerikaner interessieren sich für die Rolle Deutschlands in der Vergangenheit und auch für die Auswirkungen der Nazizeit auf das Hier und Heute. Man sollte sich darauf einstellen und vor allem auch bereit sein, Fragen zum Neonazismus zu beantworten.

## Signal-Alphabet

Wenn es die englische Sprache nicht bereits viele Jahrhunderte vor der Erfindung der Mobiltelefone gegeben hätte, könnte man meinen, sie sei speziell für die Kommunikation per SMS erfunden worden. Man kann Inhalte in unschlagbarer Kürze wiedergeben, da einzelne Buchstaben oder Zahlen ganze bzw. halbe Worte ersetzen können; so steht beispielsweise die Ziffer 8 für den Laut [eit] in Wörtern wie GR8 (*great*) oder D8 (*date*). Ein paar schöne Beispiele für derartige Konstruktionen sind: C U 2NITE (*See you tonight*), Y R U L8? (*Why are you late?*) oder I M 4EVER URS (*I am forever yours*).



Das »Simsen« hat sich übrigens in den USA nicht durchsetzen können. Dafür tauchen die genannten Kürzel oft in E-Mails auf und werden gern beim Internet-Chat verwendet.

Der Tatsache, dass man mit der englischen Sprache wundervoll spielen kann, haben wir auch viele peppige – und so gut wie unübersetzbare – Werbesprüche zu verdanken. Ein Klassiker ist: *I think, therefore IBM*. Man streiche das B und erhält Descartes' *I think, therefore I am*, was so viel bedeutet wie: *Ich denke, also bin ich*. Die Limonade *7up* ist schlicht *The Uncola*, und Cadbury fragt die potenziellen Konsumenten seiner Schokolade mit Nuss- und Fruchtstückchen: *Are you a fruit and nut case?* (wobei ein *nut case* im allgemeinen Sprachgebrauch ein *Fall für die Klapsmühle* ist).

Das für Amerikaner typische Bestreben, jeden Sachverhalt möglichst positiv auszudrücken, zeigt sich auch in solchen Neuschöpfungen wie *alternatively gifted* (alternativ begabt) oder *challenged* (von *challenge* = Herausforderung), womit man »politisch korrekt« einen geistig Behinderten bezeichnet. Das *previously owned vehicle* soll wohl ein *used car* in einem besseren Licht erscheinen lassen. Diese uns etwas befremdlich erscheinenden Euphemismen trifft man inzwischen in den verschiedensten Textsorten an.

Außer bei den allenthalben beliebten Misswahlen ist die *Miss* in den USA heutzutage genauso unpopulär wie das *Fräulein* in Deutschland. Die Amerikaner haben ein praktisches Kürzel erfunden, das die korrekte Anrede für verheiratete wie auch unverheiratete Frauen ist: Ms. + Nachname. Im Gegensatz zur *Miss* mit scharfem S spricht man Ms. mit einem weichen S [mɪz] aus.

Die Anrede Ms. ist beim Briefverkehr inzwischen generell gebräuchlich, so auch bei Behördenkorrespondenz. Wünscht man, mit Mrs. oder Miss angeschrieben zu werden, muss man dies explizit angeben.

»Dienstbare Geister« – egal welchen Alters oder Geschlechts – stellen sich stets mit Vornamen vor; sollte man sich diesen aber nicht gemerkt haben, empfiehlt sich ein schlichtes *excuse me*, um die gewünschte Person herbeizurufen.

Jemand, der in einem Restaurant, Bürokomplex oder Einkaufszentrum nach dem *restroom* fragt, möchte nicht ein kleines Nickerchen abhalten, sondern verspürt ein gewisses Bedürfnis. In einem Privathaushalt würde man sich in diesem Fall nach dem *bathroom* erkundigen. Selbst im *restroom* ist es übrigens gang und gäbe, dass wildfremde Menschen einander ansprechen und anlächeln.

## Prost Mahlzeit!

In den USA ist es üblich, die linke Hand während der Mahlzeit überwiegend auf dem Schoß ruhen zu lassen. Die elegante Variante sieht so aus, dass man ein oder zwei Stückchen abschneidet, das Messer danach ablegt und die Gabel zum Weiteressen in die rechte Hand wandern lässt. Manch einer zerlegt aber auch sein ganzes Steak zu mundgerechten Happen, bevor er es verzehrt.



Es könnte sein, dass der Gastgeber eingangs *Enjoy your meal* wünscht oder dass bei privaten Besuchen ein Tischgebet gesprochen wird.

In einem amerikanischen Restaurant schützt das nach deutscher Sitte gekreuzte Besteck übrigens nicht davor, dass der noch nicht leer gegessene Teller abgeräumt wird, da dieses Signal dort unbekannt ist.

Den *servers* wird es lieber sein, wenn Sie das Trinkgeld bar auf dem Tisch liegen lassen, nachdem die Rechnung bezahlt ist, statt es mit auf die Kreditkarte zu setzen. Ein Trinkgeld in Höhe von 15 Prozent der Rechnungssumme bedeutet, dass man gerade so zufrieden war.

Beim Einkaufen ist – genau wie beim Restaurantbesuch – zu beachten, dass die jeweilige Verkaufssteuer (der Satz ist von Bundesstaat zu Bundesstaat unterschiedlich) erst an der Kasse hinzuge-rechnet wird. Der Preis an der Ware ist also stets der Nettopreis, zu dem die Steuer addiert werden muss.

Wer sich heute auf den weiten Weg über den großen Teich macht, nimmt ein anderes Bewusstsein für die heikle Natur der interkulturellen Kommunikation mit auf die Reise als die ersten Europäer, die vor gut fünfhundert Jahren in die »Neue Welt« segelten.

Unser Anliegen ist es, dazu beizutragen, dass Sie weder baden gehen noch auf halbem Wege stranden. In diesem Sinne wünschen wir Ihnen allzeit *Smooth sailing*: Möge bei Ihren Projekten alles glatt gehen!

## FRANKREICH

Ein französischer Kellner bietet einem deutschen Gast die Käseplatte an, der sie dankend entgegen nimmt und vor sich hinstellt. Die französischen Geschäftspartner verkneifen sich einen Hinweis, der jedoch notwendig gewesen wäre. Was ist passiert?

Zwei Welten sind aufeinandergeprallt. Die eine Seite begeht aus Unkenntnis über die Landessitten einen Fauxpas; die andere verschlimmert die Situation, indem sie aus falsch verstandener Rücksichtnahme schweigt, statt das Dilemma durch eine angemessene Bemerkung aus der Welt zu schaffen: *Könnten Sie mir bitte die Käseplatte reichen, wenn Sie sich etwas ausgesucht haben?*

### Der kleine Unterschied

Benachbarte Länder, die sich im Laufe der Geschichte mehrfach bekriegt und wieder versöhnt haben, müssten einander gut kennen, meinen viele. Die kulturellen Unterschiede dürften kaum ins Gewicht fallen und die Verständigung stören. Im Fall der deutsch-französischen Freundschaft können wir dennoch von feinen Differenzen sprechen.

### Der (diplomatische) Schriftverkehr

Bereits beim schriftlichen Austausch sind kleine Unterschiede zu vermerken: Die Anrede bei unbekanntem Geschäftspartnern wird stets unpersönlich mit *Madame* und/oder *Monsieur* formuliert. In der höflichen Schlussformel hingegen wird die Beziehungsebene deutlich gemacht. Die allein im Französischen anzuwendenden Anreden und Schlussfloskeln füllen in den Hinweisen zum diplomatischen Schriftverkehr des Auswärtigen Amtes 24 DIN-A4-Seiten!



Informationen werden auch wesentlich mehr ausgeschmückt als im Deutschen: *Malheureusement, nous sommes au grand regret de devoir vous annoncer que notre fournisseur...* wird im Deutschen zu einem prägnanten *Leider hat unser Lieferant ...*

So werden im Französischen bis zu 20 Prozent mehr Wörter als im Deutschen verwendet, um denselben Inhalt mitzuteilen. Andererseits wird in deutschen Texten oft ein Sachverhalt, der für einen Franzosen selbstverständlich ist, sehr genau beschrieben. Französische Texte hingegen sind nicht so detailgetreu, erfassen dafür mehr die Gesamtheit der Aussage.

Die Sonderschriftzeichen im Französischen dienen nicht nur der Lesbarkeit, sondern können auch den Sinn eines Wortes oder Satzes verändern: *Interne* ist der Arzt im Praktikum, wogegen *interné* der Patient in einer geschlossenen Anstalt ist. *Cure* bedeutet Kur, *curé* aber bezeichnet einen Pfarrer. Sehr schnell kann aus einem Aktivsatz ein Passivsatz werden: *L'homme tue* heißt *der Mann tötet*, wogegen *l'homme tué* für *der getötete Mann* steht.

Die Franzosen verfügen über einen ausgeprägten Sinn für kulturelle Individualität. Schon Charles de Gaulle beklagte, dass es wohl nicht einfach sei, ein Land zu regieren, in dem es mehr Käsesorten gebe als Tage im Jahr. Trotz dieses ausgeprägten Individualismus zweifelt niemand an der Richtigkeit der Rechtschreibung, die im Jahre 1689 von der Académie française festgelegt wurde. Diese Institution wacht bis heute darüber, dass nicht zu viele englische Begriffe Einzug in die französische Sprache halten. Es wurde sogar ein Gesetz erlassen, das demjenigen eine Geldbuße auferlegt, der in der Öffentlichkeit, auch in Werbebotschaften, englischsprachige Begriffe gebraucht.



So wird mitunter anstatt *E-Mail* das aus Kanada stammende *courriel* für *courrier électronique* benutzt. Trotz allem haben einige englische Begriffe seit mehreren Jahrzehnten ihren festen Platz in der französischen Gesellschaft: *week-end*, *football* und *speakerine* für Fernsehansagerin.

Die wechselvolle Geschichte der beiden Länder hat *faux amis* – so genannte falsche Freunde, einander vermeintlich entsprechende Ausdrücke – zwischen den Nachbarn geschaffen, die auch einige Vorurteile weiter tragen. Wenn der erste geschäftliche Kontakt Erfolg verspricht und ein Treffen ansteht, wird es unumgänglich sein, ein *rendez-vous* zu vereinbaren, auf Deutsch einen Termin. Auch bedeutet die geläufige Abkürzung *Éts.* = *Établissements Dupont* schlicht *Firma Dupont* oder Einrichtung im Allgemeinen.

## Dienst ist Dienst und Schnaps ist Schnaps

Wenn Sie Ihrem Geschäftspartner nun das erste Mal persönlich begegnen, werden Sie sich vielleicht wundern, dass er Ihnen länger als erwartet die Hand schüttelt. Ausgedehntes Händeschütteln ist in Frankreich durchaus üblich, sowohl bei der Begrüßung als auch bei der Verabschiedung.

Die *bise*, das Küsschen auf die Wange, hingegen bleibt guten Bekannten und Freunden vorbehalten.

Müssen die Geschäftspartner einander vorgestellt werden, so übernimmt dies jeder für sich, jedoch nicht nur mit dem Nachnamen, sondern auch mit dem Vornamen. Den akademischen Grad oder Titel zu erwähnen, ist in Frankreich, außer beim Doktor der Medizin, vollkommen unüblich. Es ist außerdem gang und gäbe, sich unter jüngeren Kollegen oder Geschäftspartnern mit dem Vornamen anzusprechen. Dies ist jedoch nicht gleich lautend mit der Aufforderung, die Person zu duzen. Übrigens: Eine unverheiratete Frau mit *Mademoiselle* anzusprechen, ist in Frankreich keinesfalls verpönt.

Wenn es nun um den eigentlichen Zweck des Besuches geht, gilt in Deutschland das Motto *Erst die Arbeit, dann das Vergnügen*. Der deutsche Geschäftspartner lädt in der Regel erst dann zum Essen ein, wenn das Geschäft erfolgreich abgeschlossen ist. In Frankreich dagegen geht das Essen dem Geschäftlichen voraus, denn es dient dazu, sich kennen zu lernen. So ein Essen besteht meistens aus mehreren Gängen, und man nimmt sich dafür gern bis zu zwei Stunden Zeit. Ihr französischer Geschäftspartner wird es zu schätzen wissen, wenn Sie bei seinem Besuch in Deutschland für stilles Wasser und Weißbrot auf dem Tisch sorgen.



Was nun den Ablauf angeht, so ist Ihr französischer Geschäftspartner zunächst ein *Hors d'œuvre* mit leichter Konversationskost gewohnt. Sicher würde es Ihrem Gegenüber Magenverstimmungen bereiten, wenn Sie ihm sofort zielstrebig den eigentlichen Hauptgang des Geschäfts servieren. Beginnen Sie mit ein wenig *Small Talk* über das Tagesgeschehen, über Kunst und Kultur. Überhaupt werden in Frankreich zum Essen keine Arbeitsunterlagen mitgenommen, und man spricht auch kaum über Geschäftliches und wenn, dann frühestens beim Dessert oder Kaffee. Oder lassen Sie einfach die französische Seite damit anfangen. Es dauert Ihnen zu lange? Springen Sie über Ihren Schatten: Sehen Sie es nicht als Zeitverschwendung, sondern als Investition.

Versuchen Sie, Arbeit und Vergnügen zu verbinden, und schaffen Sie mit einem gemeinsamen Essen eine angenehme Atmosphäre. So kann eine erfolgreiche Zusammenarbeit gelingen.



Allerdings sollten nach französischem Verständnis auch harte Verhandlungen stets bekömmlich sein und werden gern durch kleine Scherze aufgelockert. Dies sollten Sie aber nicht falsch verstehen: Der Verhandlungspartner mag sich belustigt zeigen, wird aber keinesfalls nachgiebiger in seinen Forderungen werden. Im Übrigen gilt es in Frankreich, anders als in Deutschland, nicht als unhöflich, sein Gegenüber im Gespräch zu unterbrechen. Franzosen werden also

durcheinander reden, vielleicht müssen Sie sich als Deutscher eher das Wort erkämpfen. Warten Sie also nicht, bis Ihnen jemand das Wort erteilt, nehmen Sie es sich!

**Die Deutschen entscheiden gemeinsam am runden Tisch. Wir Franzosen bevorzugen die Pyramide mit dem Chef an der Spitze.** (Henri Monod)

Will Ihr französischer Geschäftspartner einen Vorschlag ablehnen, so wird er dies nicht mit einem direkten und klaren *Nein* tun. Die Ablehnung garniert man im Französischen gern mit einem *Sie haben Recht, aber ...* oder *ja, wenn Sie wollen ...* Gerade Letzteres wird von Deutschen meist als Einverständnis gewertet, was aber nicht der Fall ist. Achten Sie also darauf, Ihre französischen Partner nicht zu forsch und direkt mit Unangenehmem zu konfrontieren, und nehmen Sie sich Zeit, sich näher kennen zu lernen, dann können sich langfristige Beziehungen entwickeln.

**Niemals beuge ich mich der Zeit: Die Zeit ist für den Menschen gemacht, und nicht der Mensch für die Zeit.** (François Rabelais)

Folgt auf einen Geschäftskontakt eine private Einladung, ist damit zu rechnen, dass Sie zur Begrüßung statt des Händedrucks zwei oder mehrere flüchtige Küsschen auf die Wange bekommen. Und wenn Sie ein paar Minuten zu spät sind, macht das nichts. Denn Franzosen haben eine flexiblere Zeitauffassung. Niemand muss auf die Minute pünktlich erscheinen. Es ist in Frankreich auch eher üblich, private Besuche abends abzustatten, meistens zum Essen. Allerdings bedeutet eine private Einladung zu einem Aperitif nicht, dass man eingeladen wurde, bis zur Hauptmahlzeit zu bleiben. Als Mitbringsel werden Blumen – jedoch keine Nelken – eingepackt überreicht.

Der Kommunikationsstil ist in Frankreich ein anderer als in Deutschland. Den Deutschen wird eine direktere Art nachgesagt als den Franzosen. In Frankreich wird weniger über finanzielle Angelegenheiten gesprochen als es in Deutschland üblich ist. Und wundern Sie sich nicht, wenn die Franzosen zu einem früheren Zeitpunkt Interesse an der deutschen Geschichte zeigen, als es Ihnen lieb ist. Auch haben sich, eventuell bedingt durch die klimatischen Unterschiede und den Einfluss der Religionen, unterschiedliche Wertesysteme herauskristallisiert.



Franzosen sind Genussmenschen, auch bei der Arbeit. Das Wort *Feierabend* symbolisiert, dass es in Deutschland eine Trennung zwischen Arbeit und Leben gibt. In Frankreich wird nicht so verbissen gearbeitet. Pläne werden leichter korrigiert und nicht so rigid gehandhabt.

**Das Problem zwischen den Deutschen und uns ist, dass sie uns lieben, während wir bewundert werden wollen; umgekehrt bewundern wir die Deutschen, obwohl sie lieber geliebt werden wollen.** (Jean Boissonnat)

## SPANIEN

Für den spanischsprachigen Raum gilt ebenso wie für den Rest der Welt: Sprachliche Kompetenz und treffende Übersetzung sind selbstverständliche Voraussetzungen für eine professionelle Arbeit. Damit ein Text jedoch so übertragen wird, dass er in der Zielsprache den gewünschten Zweck erfüllt, sind auch kulturelle Besonderheiten zu berücksichtigen.

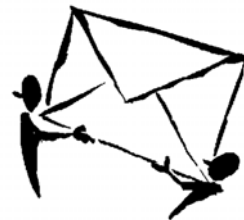
Am deutlichsten spürbar sind diese Unterschiede sicher im persönlichen Kontakt mit Spanisch sprechenden Menschen, doch auch im schriftlichen Ausdruck sollten bestimmte Eigenheiten bedacht werden. Hier einige ausgewählte Beispiele zur Illustration.

### Das kommt mir spanisch vor: Zeichen und Namen

Schwierigkeiten beim Setzen von Texten für den Druck bereiten der Buchstabe ñ und die Satzzeichen ¿ und ¡. Es passiert immer wieder, dass diese Zeichen in der Produktionsphase verschwinden. Beim ñ handelt es sich nicht einfach um ein n mit Tilde, sondern den spanischsten aller Buchstaben. Als im Zuge der Globalisierung in der Computerwelt die allgemein gültige Tastatur eingeführt werden sollte, verursachte dies eine große Protestwelle. Es kam sogar zu Demonstrationen, da Sonderzeichen wie ñ auf dieser Tastatur nicht zu finden waren. Man stelle sich eine Demonstration zum Schutze des ß vor ...

Die Verwechslung zwischen n und ñ kann aber auch empfindliche Bedeutungsänderungen zur Folge haben, wie eine Firma feststellen musste, die ihren spanischen Geschäftspartnern zum Jahreswechsel eine Karte mit einem freundlichen *Feliz Año Nuevo* – einem *Frohen neuen After* – schickte.

Jeder Brief beginnt mit der korrekten Anrede des Adressaten. Bedenken Sie dabei, dass jeder Spanier und jeder Lateinamerikaner zwei Nachnamen hat, jeweils einen vom Vater und einen von der Mutter. Dies gilt ebenso für jede Spanierin und jede Lateinamerikanerin. Die Nachnamen sind Teil der persönlichen Identität und jeder behält sie ein Leben lang, auch im Fall einer Heirat.



In einigen lateinamerikanischen Ländern ist es jedoch üblich, dass Frauen ihrem Mädchennamen den des Ehemanns hinzufügen, verbunden durch die Präposition *de*. Die mit Herrn Rodríguez verheiratete Frau Martínez wird dann als *Señora de Rodríguez* angesprochen; angeschrieben wird sie als *Señora Martínez de Rodríguez*.

Grundsätzlich wird jedoch auch in geschäftlichen Beziehungen eher der Vorname verwendet als in Deutschland. So würde Sie in Spanien auch Ihr Steuerberater oder Ihr Finanzberater mit Vornamen ansprechen – spätestens nachdem Sie ihm einmal persönlich gegenübergestanden haben. Zu schnell zum *Du* zu wechseln, wird aber als Etiketterletzung angesehen.

### Schwarz auf Weiß – das muss nicht sein

Mündliche Absprachen haben einen höheren Wert und mehr Verbindlichkeit als in Deutschland. Während Sie also vielleicht noch auf eine schriftliche Bestätigung warten, ist für Ihren spanischen oder lateinamerikanischen Partner bereits alles geregelt. Ebenso können Sie unter Umständen Ihren Partner durch genaues Protokollieren von besprochenen Inhalten oder Vereinbarungen brüskieren, da es als Misstrauen gewertet wird.

Im spanischsprachigen Raum ist man gern freundlich und positiv und scheut sich daher vor eindeutig negativen Antworten. So kann auch *das wird schwierig* oder *ja, mal sehen* schon ein *Nein* bedeuten. Daher werden Sie auch in den seltensten Fällen eine Absage bekommen, eher erhalten Sie gar keine Antwort.

## Tempo oder Kleenex?

Gerade durch die Internationalisierung der Märkte müssen Produktnamen besonders sorgfältig geprüft und ausgewählt werden. Als Symbol für das Produkt sollen sie schließlich die gewünschten Assoziationen hervorrufen.

Beispiele für Fälle, in denen dies keineswegs der Fall ist, liefert die Automobilindustrie: Weder ein Geländewagen mit dem Namen *Pajero* – was so viel bedeutet wie *Wichser* – noch ein Wagen mit dem Namen *Nova* – was wie *no va* klingt und *geht nicht* bedeutet – wirken attraktiv oder Vertrauen erweckend.

In jeder Sprache werden gern Markennamen zur generellen Bezeichnung von Produkten verwendet. So heißt ein Lutscher *chupa chups* nach der spanischen, mittlerweile auch in Deutschland eingeführten Marke. Der Bekanntheitsgrad von Marken, und damit die Verwendung bestimmter Markennamen, ist natürlich landesspezifisch geprägt. Das in Deutschland beliebte Tempotaschentuch heißt in Teilen des spanischsprachigen Raums *kleenex*. Die allseits bekannte Coca Cola, die bei uns oft mit *Cola* abgekürzt wird, heißt im Spanischen oft kurz *coca*, da *cola* auf Spanisch Schwanz heißt und umgangssprachlich das männliche Geschlechtsorgan bezeichnet.

Wenn in Werbetexten auf Marken angespielt wird, ist in jedem Fall zu klären, ob dieses Produkt auch im Zielland bekannt ist und die gleichen Konnotationen hervorruft. Denn wer kennt schon in Panama den Duft von Tchibo-Kaffee?

Im Deutschen besteht die Tendenz, Sachverhalte sehr genau und in allen Details zu beschreiben, während im spanischsprachigen Raum darauf verzichtet wird, Einzelheiten aufzuführen, die sich aus dem Kontext ergeben. So findet man in einem deutschsprachigen Katalog *Gummihandschuhe für fünf Finger*. Ein Spanier hingegen würde wohl meinen, dass ein Handschuh selbstverständlich für alle fünf Finger ist, wenn nichts Gegenteiliges erwähnt wird. Die sehr genaue Beschreibung wirkt im Spanischen pedantisch und dadurch lächerlich.

## Eine Frage der Perspektive

Der kulturelle Hintergrund spiegelt sich überall im allgemeinen Sprachgebrauch wider, auch bei geopolitischen Aspekten. In Deutschland neigt man dazu, *Amerikaner* mit US- oder Nordamerikanern gleichzusetzen. Dies sollten Sie allerdings einem – ebenso amerikanischen – Lateinamerikaner gegenüber in jedem Fall vermeiden, wenn Sie ihn nicht beleidigen wollen.



Ebenso zu bedenken sind Unterschiede geografischer Natur: Wenn in einem Text für Deutschland *Winter* steht, hat das eine andere Konnotation als in einem lateinamerikanischen Land der Südhalbkugel, wo der Winter die wärmere Jahreszeit darstellt.

Auch hat jedes Land aufgrund seiner Geschichte eigene Orientierungspunkte auf der Weltkarte. Sicher bedingt dadurch, dass ein Teil der Sahara ehemals spanische Kolonie war, wird ein Bewohner des südlichen Teils des afrikanischen Kontinents auf Spanisch *subsahariano* (= unterhalb der Sahara) genannt, während er im Deutschen eher als *Schwarzafrikaner* bezeichnet werden würde.

Für sehr stark kodierte Texte, wie Zeugnisse, Bestätigungen, Urkunden und Ähnliches gilt in jedem Land ein ganz eigener Sprachgebrauch. Deshalb stellt auch die Übersetzung eines Zeugnisses unter Berücksichtigung der versteckten Bewertungen eine absolute Herausforderung dar.

## Spanglisch

Der spanische Sprachraum wird ebenso wie der deutsche von Anglizismen überflutet, besonders die Bereiche Informatik und Betriebswirtschaft. Während in Lateinamerika Anglizismen viel eher und schneller assimiliert werden, geht man in Spanien damit anders um. Exemplarisch sei die E-Mail angeführt: Auch im Spanischen wird mittlerweile *e-mail* verwandt. Offiziell – laut Wörterbuch und im allgemeinen Sprachgebrauch – heißt die E-Mail jedoch *correo electrónico*, elektronische Post. In den Anfangszeiten kursierte in der Umgangssprache auch noch der Ausdruck *emilio* als lautmalerische Nachbildung von E-Mail auf Spanisch. Je mehr Zeit vergeht, desto mehr gewöhnt sich auch das spanische Ohr an E-Mail. Generell ist jedoch das Bestreben ausgeprägter, spanische Bezeichnungen zu finden und unnötige Anglizismen zu vermeiden.



Vorsicht ist geboten bei englischen Wörtern, die in Deutschland eine etwas andere Bedeutung erhalten haben. So wird in Deutschland *Homepage* oft mit einer kompletten Internetpräsenz gleichgesetzt, während im spanischsprachigen Raum damit die Startseite gemeint ist.

## Ein Bild sagt mehr als tausend Worte

Nicht nur der Text, sondern auch Bilder und Illustrationen sollten in ihrem kulturellen Kontext gesehen werden, da sie beim Betrachter Assoziationen auslösen, die kulturspezifisch sind. So würde in Spanien die Abbildung eines Schwarzbrottes nicht der dort typischen Vorstellung eines Brotes – nämlich eines Stangenweißbrottes – entsprechen und damit möglicherweise ihre Wirkung verfehlen.

## Gespräche

In persönlichen Gesprächen – sei es von Angesicht zu Angesicht oder am Telefon, sei es mit spanischsprachigen Menschen in Deutschland oder beim Besuch in dem jeweiligen Land – werden die kulturellen Unterschiede sehr viel greifbarer als bei Bildern oder in Texten. Nicht umsonst erleben in den letzten Jahren Seminare zur interkulturellen Kompetenz einen regelrechten Boom.

## Hand oder Kuss?

Schon bei der Begrüßung werden Unterschiede im Verhalten spürbar. Die Begrüßung per Handschlag ist bei Spaniern nicht so häufig wie in Deutschland. Nach Verhandlungen ist der Handschlag jedoch zur Besiegelung der getroffenen Vereinbarungen gebräuchlich.

Besteht schon ein etwas engerer Kontakt, geben sich Männer die Hand oder umarmen sich; Frauen untereinander und Frauen und Männer begrüßen sich mit einem – oft nur angedeuteten – Küsschen auf die Wange.

Im Allgemeinen ist die Du-Form im gesamten spanischsprachigen Raum sehr verbreitet. Man kann aber nicht gleich jeden duzen. Einige Leute fangen zuerst mit der Sie-Form an und wechseln im Laufe des Gespräches zum Du, oder sie bleiben bei Sie, benutzen aber den Vornamen des Gesprächspartners. Nachnamen werden beim Gespräch im Allgemeinen selten benutzt.

Die Standardbegrüßung ist häufig: *¿Qué tal?* (Wie geht's?) Dies ist keine wirkliche Frage. Man braucht dem Partner nicht das halbe Leben zu erzählen. Ein knappes *Gut, und Dir?*, auf das auch keine ausführliche Antwort erwartet wird, reicht.

## Reden ist Silber – oder?

Gespräche mit Spanisch sprechenden Partnern, sei es Small Talk oder auch Verhandlungen, haben eine andere Dynamik als Gespräche unter Deutschen.

Die Gesprächsreihenfolge wird nach Bedarf durchbrochen: Gespräche laufen über Kreuz, Unterbrechungen sind erlaubt. Dies zeugt nicht von mangelndem Interesse oder Respekt – eher im Gegenteil. Nach deutschem Standard ablaufende Gespräche werden eher als langweilig erachtet. Und man spricht im Allgemeinen um einige Dezibel lauter.



Schweigen und Stille erzeugen bei vielen ein deutliches Unwohlsein. Daher werden Gesprächspausen vermieden oder durch Small Talk aufgefüllt. In Geschäftsbeziehungen und im Arbeitsalltag wird deutlich mehr geredet als in Deutschland. Das Gespräch erfüllt auch noch eine andere Funktion: Während in Deutschland viel Wert auf ein direktes Gespräch mit konkretem Inhalt zum Informationsaustausch gelegt wird, dient in spanischsprachigen Ländern das Gespräch, auch das geschäftliche, zur Aufrechterhaltung und Pflege von Kontakten. Aus diesem Grund werden direkte Fragen vermieden. Das Gespräch soll für alle angenehm verlaufen und der Gesprächspartner auf keinen Fall brüskiert werden.

Daher werden Sie wohl auch nie ein klares *Nein* hören. Lateinamerikaner und Spanier umgehen dies lieber und greifen zu Ausdrücken wie *ja klar, aber ...*, *gut, gut* oder *ja, mal sehen*.

Kritik wird im Allgemeinen nicht direkt vorgebracht und schon gar nicht zu Anfang des Gesprächs. Vermeiden Sie auch, Ihrem Partner mit der Kritik gleich die fertige Lösung zu präsentieren. Dies wird häufig als Bevormundung empfunden.

Zur Belebung des Gesprächs werden kreative Sprache, Anekdoten, Witze, Zitate und Sprichwörter begrüßt. Humorvoll zu sein, heißt nicht, die Sache nicht ernst zu nehmen. Ein sehr sachlicher, rein der Information dienender Sprachstil kann auf Partner aus dem spanischen Sprachraum dagegen schnell pedantisch und ermüdend wirken.

## Es klingelt

Auch ein Telefongespräch mit Spaniern beginnt anders: Der Anrufer meldet sich nicht mit Namen. Zuerst erzählt man, warum man anruft, und dann sagt man, wer man ist.

Im telefonischen Kontakt sind natürlich auch die unterschiedlichen Geschäftszeiten zu bedenken. Im Büro kann man gut bis 20 Uhr anrufen. In Spanien fällt das noch unter *nachmittags*, wogegen dies in Deutschland schon *abends* wäre. Bei Freunden kann man sogar bis 23 Uhr anrufen. Das entspricht dann ungefähr *kurz nach dem Abendessen*.

Im Allgemeinen werden *Bitte* und *Danke* am Telefon nicht so häufig eingesetzt wie in Deutschland. Der wiederholte Gebrauch dieser Floskeln würde eher bemüht wirken. Dagegen wird es als sehr unhöflich empfunden, jemanden mit dem Hinweis zu unterbrechen: *Ich habe jetzt keine Zeit, ich rufe später zurück*.

## In guter Gesellschaft

Wenn man Besucher hat, sollte man sich als Gastgeber profilieren und darauf achten, dass auch für Unterhaltung und Rahmenprogramm gesorgt ist. Bei jedem Besuch ist – wie auch bei jedem Gespräch – neben dem geschäftlich-sachlichen Aspekt die soziale Komponente von großer Bedeutung. So bestrafen Sie einen Spanier, wenn Sie ihn zu einer Schulung in einen wenig belebten Ort – wozu in ein Industriegebiet – schicken. Egal wie interessant die Themen sind, dies tritt zurück, wenn man danach keine Unterhaltungsmöglichkeiten anzubieten hat.

Bedenken Sie auch: Lateinamerikaner und Spanier gehen auch zu Hause sehr viel mehr in Begleitung aus. Aus diesem Grunde brauchen sie in der Fremde erst recht Gesellschaft und einen Gastgeber als Fremdenführer.



Weder einem Lateinamerikaner noch einem Spanier sollte man einfach einen U-Bahnplan in die Hand drücken und erklären, wo die nächste Haltestelle ist. Er erwartet, dass er immer – ob mittags oder abends – überall hin begleitet wird.

Die Gefahr, dass Sie ihn mit Ihrer Gesellschaft erdrücken, ist dagegen recht gering.

Kleine Aufmerksamkeiten oder Andenken werden gerne angenommen und kommen, so klein sie auch sein mögen, außerordentlich gut an.

## **Buen alimento, buen pensamiento** **Gute Speisen, gute Gedanken**

Einige Details, die entscheidend dazu beitragen, dass sich Ihr Gast auch beim Essen wohl fühlt:

### ➤ *Brot auf dem Tisch*

In Spanien wird grundsätzlich zu jedem Essen Weißbrot gereicht. Selbst im chinesischen Restaurant erhalten Sie Brot zum Reisgericht! Die meisten Spanier werden daher einen Brotkorb auf dem Tisch schätzen.

### ➤ *Stilles Wasser*

Mineralwasser ist in weiten Teilen des spanischsprachigen Raums prinzipiell stilles Wasser. Es wird dort die Meinung vertreten, dass die Kohlensäure im Wasser den Geschmack des Essens beeinträchtigt. Ihre Gäste werden sich also freuen, wenn Sie ihnen stilles Wasser anbieten. Wenn Sie selbst Mineralwasser mit wenig oder viel Kohlensäure bevorzugen, müssen Sie dies als Gast dort ausdrücklich sagen.

### ➤ *Rohes Fleisch*

Rohes Fleisch, wie beispielsweise auf Mettbrötchen, ruft kaum Begeisterung hervor.

Die Teller werden im Allgemeinen nicht leer gegessen, was nicht bedeutet, dass es nicht geschmeckt hat. Ein leerer Teller symbolisiert, dass die Portion zu klein war.

Das Essen dauert in der Regel länger. Die traditionelle Mittagspause dauert in Spanien drei Stunden, von 14 bis 17 Uhr. Man isst nicht so schnell und unterhält sich viel beim Essen.

Geschäfte werden erst nach dem Essen beim Kaffee besprochen und sind dann aber verbindlich.

Beliebte Themen bei Tisch sind etwa das spanische Essen, die spanische Kultur, Unterhaltung, Sport und selten Politik. Achtung: Es gibt auch in Spanien große regionale Unterschiede. In Nordspanien zählen *Flamenco* oder *Paella* nicht zu den angestammten Kulturgütern.

## **Dar tiempo al tiempo** **Der Zeit Zeit lassen**

Die Zeitplanung von Spaniern und Lateinamerikanern unterscheidet sich deutlich von der der Deutschen. Während in Deutschland eher linear geplant wird, detaillierte und auch langfristige Ablaufpläne erstellt werden, ist die Zeitplanung in Spanien flexibler. Dies ist jedoch nicht automatisch mit Planlosigkeit gleichzusetzen. Sie werden überrascht sein, wenn Sie den Fortgang eines Projekts beobachten: Während sich lange nichts tut, beschleunigt sich die Entwicklung in der Endphase und – wenn Sie es nicht mehr zu hoffen wagen – wird doch noch alles rechtzeitig fertig.

Obwohl das Zeitverständnis lockerer ist, sind Verspätungen nicht selbstverständlich: Während bei privaten Verabredungen keine Pünktlichkeit erwartet wird – wenn Sie um 20 Uhr verabredet sind und pünktlich erscheinen, würden Sie Ihren Gastgeber wohl eher erstaunen – wird bei geschäftlichen Terminen Pünktlichkeit geschätzt.

Gerade Lateinamerikaner, die eine lange Reise nach Europa auf sich genommen haben, gehen davon aus, dass ihr Gesprächspartner sich immer genug Zeit für sie nehmen wird. Auch dann, wenn die Reise ganz kurzfristig zustande gekommen war.



## Nehmen Sie es nicht so genau

Ähnliche Unterschiede wie bei der Zeit bestehen beim Verhältnis zu Zahlen, die in Spanien als nicht so relevant angesehen und nicht so genau genommen werden. Im Gegensatz zu ihren deutschen Kommilitonen wissen wenige spanische Studenten, wie viele Quadratmeter ihr Zimmer hat. In Vermietungsannoncen wird grundsätzlich die Anzahl der Schlafzimmer und nicht die Wohnfläche in Quadratmetern angegeben.

Auch fragt man keinen Menschen nach persönlichen Kennziffern, wie beispielsweise nach seinem Gehalt oder nach seinem Alter – vor allem Frauen nicht!

Unterschiede gibt es auch bei der Bezahlung. Wenn man zusammen mit anderen ausgeht, bezahlt einer für alle, und im nächsten Lokal – das meist von Runde zu Runde wechselt – bezahlt ein anderer; oder man teilt die Summe durch die Anzahl der Anwesenden. Jedenfalls wird nicht nachgerechnet, was der Einzelne konsumiert hat. Dies kann leicht als kleinlich interpretiert werden. Andererseits ist es nicht gut angesehen, sich vor dem Zahlen zu drücken. Oft lassen sich wahre Kämpfe beobachten, wenn es darum geht, wer die Runde bezahlen darf. An diesem oft lautstarken Wettstreit dürfen Sie sich durchaus beteiligen und sollten auch nicht allzu schnell nachgeben.



Laute Geräusche gehören generell sehr viel mehr zum spanischen Alltag als in Deutschland. Auch wenn es mittlerweile in Spanien den Begriff der »akustischen Umweltverschmutzung« gibt, die man per Gesetz einzudämmen versucht, prägen lautstarke Gespräche, knatternde Mofas oder klingelnde Spielautomaten das Alltagsbild. Das schließt natürlich auch eine höhere Toleranz gegenüber naturgemäß lauten Kindern ein.

Diese Toleranz lässt sich sicher auch durch die unterschiedliche Erziehung in Bezug auf Gemeinschaft und Familie erklären. Obwohl das moderne, unabhängige, flexible Individuum auch in dieser Ecke Europas auf dem Vormarsch ist, behält die Gemeinschaft – sei es Familie oder Freunde – nach wie vor einen sehr hohen Stellenwert.

Im Allgemeinen haben Spanier und Lateinamerikaner einen sehr engen und positiven Bezug sowohl zu ihrer Familie, als auch im weiteren Sinne zu ihrem Herkunftsort, ihrer Region und ihrem Land. Wenn Sie Interesse für das Umfeld Ihrer Geschäftspartner zeigen, werden Sie sicher gern und ausführlich informiert. Lassen Sie sich nicht durch Aussagen wie *Wir in Spanien sind auf diesem oder jenem Gebiet noch hinter Europa hinterher* täuschen. Dies bedeutet nicht, dass Ihr Gegenüber nicht stolz auf seine Herkunft ist.

Und auch wenn Spanier dazu neigen, ihr Licht unter den Scheffel zu stellen, mögen sie von anderen nicht unterschätzt werden. Auf Lateinamerikaner trifft dies noch stärker zu: Sie möchten auf keinen Fall das Gefühl bekommen, dass ihre Heimat als Dritte-Welt-Land eingestuft wird.

## Über Spaniens Grenzen hinaus

Obwohl wir hier besonders Spanien unter die Lupe genommen haben, sind auch einige Beispiele aus Lateinamerika aufgeführt, um im Einzelfall auf die Unterschiede oder Ähnlichkeiten hinzuweisen. Die Gesamtheit der lateinamerikanischen Länder zu behandeln, würde den Rahmen dieser Broschüre sprengen.

Wir hoffen, wir haben Ihnen die spanischsprachige Welt ein wenig näher gebracht, Sie verstehen Ihre Partner ein wenig besser, können eher einschätzen, wie Sie auf sie wirken, und »Das kommt mir spanisch vor!« hat jetzt eine etwas andere Bedeutung für Sie.

## RUSSLAND

Mit dem Verstand ist Russland nicht zu begreifen, an Russland muss man einfach glauben. So schrieb der russische Dichter Fjodor Tjutschew im 19. Jahrhundert. Ausgewiesene Russlandexperten betonen gern, dass dieser Satz bis heute seine Gültigkeit behalten hat.

Eine Gebrauchsanweisung für Russland können wir Ihnen auch nicht liefern, aber auf einige interkulturelle Differenzen aufmerksam machen und Ihnen dabei helfen, Stolpersteine zu umgehen, die Ihnen auf dem Pfad zu einer erfolgreichen Kooperation mit russischen Geschäftspartnern im Wege liegen könnten.

### **Поклониться – голова не отвалится**

#### **Durch eine Verbeugung wird der Kopf schon nicht abfallen**

Ähnliche deutsche Redensarten lauten: *Höflichkeit vermag viel, aber kostet wenig* oder *Es ist noch keinem ein Zacken aus der Krone gefallen*. Sie verdeutlichen am besten, was bei verbaler und non-verbaler Kommunikation mit Russen den guten Ton ausmacht.

## Gespräche

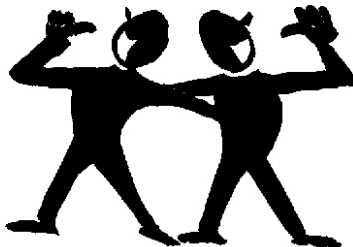
Russische Geschäftsleute nennen sich untereinander bei Vor- und Vatersnamen und siezen sich; Nachnamen sind unüblich. Der ehemalige Präsident Gorbatschow beispielsweise wird als Michail Sergejewitsch angesprochen, denn sein Vater trug den Vornamen Sergej. Da sich inzwischen herumgesprochen hat, dass diese langen Namen sowohl die Zunge wie auch das Gedächtnis von uns Westlern überfordern, wird sich ein Russe heute in der internationalen Geschäftswelt eventuell nur mit dem Vornamen vorstellen; es bleibt zunächst beim *Sie*. Ansonsten ist natürlich auch *Herr Gorbatschow* bzw. *gospodín Gorbatschów* aus dem Munde des westlichen Partners eine akzeptable Anrede.

Ein wenig Small Talk am Anfang und Ende eines geschäftlichen Treffens ist bei Russen üblich; häufig wird dabei etwas Persönliches ins Gespräch eingeflochten. Auch bei einem Essen als Abschluss von Verhandlungen sollte das Gespräch um andere als geschäftliche Themen kreisen.

Bei möglichen Gesprächsthemen wird deutlich, welcher Stellenwert Kultur und Bildung in Russland einnehmen. Man diskutiert über Wertesysteme, über Religion und Politik und philosophiert gern ein wenig. Dabei versetzt die weit verbreitete Belesenheit der Russen manchen von uns in Erstaunen: Man zitiert aus Romanen und Gedichten, flicht Sprichwörter ein und erzählt mit Vorliebe Witze, so genannte *anekdoty*.

Des Öfteren wird der deutsche Gesprächspartner erleben, dass der Staat als feindliche Macht dargestellt und der Standpunkt vertreten wird, Gesetze seien dazu da, sie zu umgehen. Aber bei aller Kritik, die an der Obrigkeit geübt wird, ist doch der Stolz auf Vaterland und Heimatstadt deutlich zu spüren.

Komplimente gehören zum guten Ton und werden durchaus auch von Frau zu Frau oder von Frau zu Mann ausgesprochen. Bei sich nicht nahestehenden Personen sollten sie aber recht neutral ausfallen. Auch mit Eigenlob wird nicht gespart; Leistungen und Errungenschaften werden gern herausgestellt.



Ein Übermaß an *Bitte* oder *Danke* wird auf einen Russen eher belustigend wirken als den Eindruck erlesener Höflichkeit erwecken.

Russen ziehen feine Umschreibungen vor, wenn es um delicate Dinge geht, beispielsweise bei der Frage nach dem »gewissen Örtchen«. Da heißt es dann: *Wo kann ich mir die Hände waschen?*

Überhaupt werden heikle Themen oder kritische Punkte von russischer Seite nicht direkt angesprochen. Man sollte lernen, auf die Zwischentöne zu achten. Direkte Verneinungen, beispielsweise das Abschlagen einer Bitte oder die Ablehnung eines Vorschlags, und auch offene Kritik werden nach Möglichkeit vermieden.

Insgesamt ist man immer darauf bedacht, dass der Andere das Gesicht wahren kann.

## Telefonate und Schriftverkehr

Falls Sie Ihren Geschäftspartner abends telefonisch erreichen müssen, sollten Sie das am besten vor 21 Uhr dortiger Ortszeit erledigen, denn dann fängt die Hauptnachrichtensendung an. Private Anrufe können Sie bis 22.30 Uhr machen. Anrufe am Samstag, der oft als Arbeitstag gilt, werden im Allgemeinen nicht so sehr als Störung empfunden wie in Deutschland.



Wer in Russland ein Telefonat annimmt, meldet sich nicht mit Namen, sondern mit *Alló*. Auch stellt sich der Anrufer nicht namentlich vor, sondern fragt als erstes nach dem gewünschten Gesprächspartner und kommt dann zur Sache.

Statt lange darauf zu warten, dass eine Bitte um Rückruf innerhalb einer Firma weitergegeben und erfüllt wird, sollte man lieber selbst noch einmal anrufen.

Eine gewisse Skepsis ist übrigens auch beim Schriftverkehr nach wie vor geboten. Setzen Sie nicht allzu viel Vertrauen in den Postweg.

Und zum »krönenden Abschluss« eines Vertragswerks bleibt zu bemerken: In Russland wird einer Unterschrift nicht der im deutschen Sprachraum übliche Wert beigemessen, dafür aber stehen Stempel und Siegel aller Art, vor allem Rundsiegel, hoch im Kurs.

## Nonverbale Kommunikation

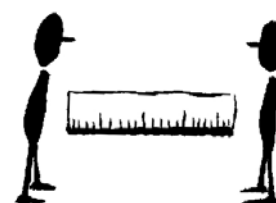
Unter Männern ist ein Handschlag nach Verhandlungsabschluss üblich. Damen werden nicht unbedingt mit einbezogen, können aber von sich aus den Herren die Hand reichen.

Auch zur Begrüßung oder beim Abschied bleibt der Handschlag Privileg der Männerwelt. Der Ältere streckt dabei in der Regel zuerst die Hand aus. Die Frauen beschränken sich auf ein freundliches Nicken. Als Dame sollte man jedoch auch auf einen Handkuss gefasst sein – dieses Relikt aus alten Zeiten stirbt zwar langsam aus, ist aber durchaus noch anzutreffen.

Generell legen russische Männer in Anwesenheit von Damen gern Kavaliersverhalten an den Tag.

Sollten im Laufe der Zeit dann herzliche Beziehungen entstanden sein, wird man mit Küsschen auf die Wangen begrüßt und verabschiedet.

Größtenteils ist der »Distanzraum« unter Russen geringer als unter Deutschen; es kommt eher zu Berührungen, zum Beispiel einem freundschaftlichen Schulterklopfen. Auch in öffentlichen Verkehrsmitteln mag ein Deutscher leicht das Gefühl haben, die anderen würden ihm gar zu nahe kommen, zumal dort Blickkontakt vermieden wird.



### ***Долго запрягают, быстро едут*** **Angeschirrt wird langsam, aber gefahren wird schnell**

Wir würden sagen: *Ist man erst im Sattel, dann ist das Reiten leicht* oder *Erst geht's langsam, und dann mit'm Ruck*. Diese Redensarten bringen eine weit verbreitete Eigenschaft vieler Russen zum Ausdruck:

Im Gegensatz zu uns Deutschen planen Russen im Allgemeinen nicht lange im Voraus. Immer wieder wird man die Erfahrung machen, dass nach längerem – für uns enervierendem – Stillstand in einer Art »Feuerwehreinsatz« (*avrál*) unter gewaltigen Anstrengungen alle Hindernisse überwunden werden und die Aufgabe doch noch bewältigt wird.

Auch wenn Deutschland mit Qualitätsarbeit – also Sorgfalt, Tüchtigkeit, Präzision – assoziiert wird, wirken deutscher Perfektionismus, Genauigkeit und Detailversessenheit doch manchmal befremdlich auf Russen.

Generell werden in Russland Verspätungen von zehn bis fünfzehn Minuten als normal angesehen. Im Geschäftsleben – und ganz besonders von Deutschen – wird allerdings Pünktlichkeit erwartet.

Im russischen Sprachgebrauch werden häufig vage Zeitangaben gemacht. Dabei ist es nützlich zu wissen, dass »etwa zwei Stunden« durchaus auch mal drei oder vier Stunden in Anspruch nehmen können. Feste Zeitabsprachen hingegen werden von allen anerkannt.

Behördengänge sind in Russland nicht selten eine zeitraubende und strapaziöse Angelegenheit. Seitens offizieller Stellen wird ein Zeitrahmen angegeben, den der Bittsteller einzuhalten hat. Dabei ist es aber gut möglich, dass die Dienststelle sich selbst nicht daran hält.



## **Не имей сто рублей, а имей сто друзей** **Lieber hundert Freunde als hundert Rubel**

In der russischen Gesellschaft ist die Gemeinschaft der Bezugspunkt; das Individuum drängt sich nicht in den Vordergrund.

Innerhalb der Familie oder Firma spielt die Beziehungspflege eine wichtige Rolle. Wenn Sie mehrere Geschäftspartner zu Verhandlungen empfangen, sollten Sie ihnen daher vor wichtigen Entscheidungen Raum für eine kollektive Beratung geben.

Diese Gewichtung des Kollektiven erklärt auch, warum ein deutscher Geschäftspartner als Gastgeber für unsere Begriffe sehr in die Pflicht genommen wird. Es wird eine Art »Rundum-Betreuung« von ihm erwartet. Er sollte auch für die Stunden, die nicht für Geschäftliches eingeplant sind, ein Programm anbieten. Dabei reicht es nicht, nur den Dolmetscher mitzuschicken – allein durch seine persönliche Anwesenheit kann der Gastgeber seine kollegiale Anteilnahme signalisieren.

Bei Besuchen in Russland muss man sich darauf gefasst machen, dass jede Minute des Tages verplant ist und dass man für unsere Verhältnisse äußerst fürsorglich betreut wird. Es gilt als unhöflich, jemanden allein zurückzulassen.

Tief in der russischen Mentalität ist eine gewisse Schicksalsergebenheit verwurzelt. Sobald Schwierigkeiten auftauchen, hält man sich mit Aktivitäten zurück und wartet darauf, dass sich das Problem von allein löst.

Die Gegenwart wird eher pessimistisch eingeschätzt. Dagegen wird die Vergangenheit gern verklärt und die Zukunft optimistisch gesehen.

Auch Großherzigkeit ist ein typisch russischer Charakterzug. Deshalb sollten Sie lieber ein Einrichtungsobjekt oder Accessoire nicht allzu überschwänglich loben, sonst finden Sie sich noch unverhofft im Besitz des guten Stücks und stehen vor dem Problem, ein Gegengeschenk auftreiben zu müssen.

Statussymbole sind besonders unter den neureichen Russen, den so genannten *нóвые рúсские*, wichtig. Ein neues Auto, das Mini-Handy oder die edle Aktentasche zeigen, dass die Geschäfte gut laufen. Der gleiche Anzug von Jahr zu Jahr hingegen wird als Anzeichen einer schlechten Geschäftslage oder als Geiz interpretiert.

Überhaupt ist Geld für Russen kein Tabuthema. Es kann Ihnen durchaus passieren, dass man Sie fragt, was Ihr schönes Auto oder Ihre schicke Uhr gekostet hat.

Die Herzlichkeit, der man im persönlichen Umgang mit Russen immer wieder begegnet, steht im krassen und für Deutsche unerwarteten Gegensatz zu dem reservierten Verhalten im öffentlichen Leben. In russischen Restaurants oder Läden darf man nicht unbedingt ein freundliches Lächeln vom Personal erwarten; es nimmt eher eine neutrale Haltung ein. Eventuell muss man auf sich aufmerksam machen, um etwas bestellen oder kaufen zu können. Dies gilt natürlich nicht für Nobelboutiquen und Edelrestaurants, wo sich das Personal vor Eifer beinahe überschlägt.

## KASACHSTAN

### Dreimal »schwarzes Gold« im Lande der Kasachen

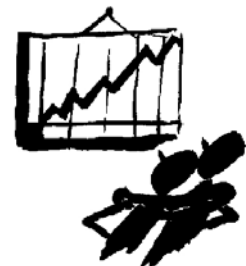
Was fällt uns Deutschen spontan ein, wenn wir unvorbereitet das Wort *Kasachstan* hören? Denken wir: *Das ist doch irgendwo in Russland?* Oder stellen wir uns Kamele, Wüste, Hitze vor? Kommt uns *kalt wie in Sibirien* in den Sinn? Oder blicken wir auf Baikonur zurück? Taucht plötzlich Dschingis Khan mit seinem Heer am Horizont auf oder sprudelt sehr viel Erdöl in unendlichen Weiten? Alles, außer dem Ersteren, stimmt. Und noch mehr.

Kasachstan ist nicht in Russland und ist es für die Menschen dort auch nie gewesen. Es war »eine gleichberechtigte Sowjetrepublik innerhalb der UdSSR«, und Kasachen Russen zu nennen wäre etwa genauso korrekt, wie Iren als Engländer zu bezeichnen.

Kasachstan ist (nach Russland) der zweitgrößte Staat des ehemaligen Sowjetreichs, ein Riesenland. Deshalb muss man bei der Frage nach dem Klima genau wissen, wohin das Geschäft ruft: nach Süd-, Nord-, West-, Ost- oder Zentralkasachstan. Sonst hat man schnell die falsche Kleidung im Gepäck.

Mannigfaltig ist die Natur des Landes, faszinierend sind seine Landschaften, reich sind Boden und Kultur. Weit wie die Steppe ist die Seele des Volkes, gastfreundlich und heiter. Die Geschichte Kasachstans ist auch die Geschichte der Seidenstraße, der Goldenen Horde und Dschingis Khans. Derzeit erwacht die Seidenstraße zu neuem Leben und entsteht wieder, in neuer, moderner Gestalt.

In Europa, Japan und den USA nimmt das Interesse an Kasachstan immer weiter zu. Die Beziehungen zum Iran und zur Türkei bekommen eine neue Bedeutung. Den wirtschaftlichen Aufschwung verdankt das Land nicht zuletzt seinem Reichtum an Bodenschätzen wie Erdöl und Erdgas, Kohle und Eisen-  
erz.



Rechtsstaatliche Strukturen – stets eine unerlässliche Voraussetzung für wirtschaftliche und politische Stabilität – sind erst im Aufbau. Mittel- und langfristig ruht die Hoffnung auf dem Heranwachsen neuer, westlich gebildeter Eliten, die Reformen einleiten. Für die gesamte zentralasiatische Region sind politische Stabilität und die Anteilnahme des Westens an ihrem Schicksal von großer Bedeutung. Ein Beispiel dafür ist das Zentralasien-Konzept der Bundesregierung, das vom Bundessicherheitsrat im Frühjahr 2002 verabschiedet wurde.

### Auf gute Partnerschaft

Die Geschäftspartner in Kasachstan schätzen die Qualität der deutschen Erzeugnisse und die Zuverlässigkeit der deutschen Partner. Man bemängelt allerdings die für lokale Verhältnisse unzureichende Flexibilität und den relativ hohen Preis für Leistungen und Produkte. Die Vorstellung von einem deutschen Geschäftsmann unterscheidet sich hier kaum von der, die man sonst in der Welt hat: Auch in Kasachstan ist man der Auffassung, dass Deutsche pünktlich, diszipliniert, fleißig und ehrgeizig sind.

Wenn es um kasachische Geschäftspartner geht, muss man zwischen zwei Gruppen unterscheiden: der einen, die immer noch die alte Mentalität besitzt und Eigenverantwortung und Eigeninitiative meidet und der anderen, die sich an westlichen Vorbildern orientiert, dabei aber die eigene nationale Kultur immer bewusster fördert und vertritt, wozu auch die Pflege der kasachischen Sprache und der traditionellen Sitten und Bräuche gehört.

Während der Sowjetzeit »verstaubten« viele Traditionen, und herkömmliche Regeln und Rituale wurden nicht besonders streng eingehalten. Das hat sich seit der Selbstständigkeit Kasachstans geändert: Jetzt ist das alte Brauchtum wieder fester Bestandteil des Alltags. Zum Beispiel ist das Neujahrsfest *nauryz*, das früher im Familien- oder Freundeskreis gefeiert wurde, heute nationaler Feiertag und wird im Frühling mit kasachischer Musik, traditionellen Reiterspielen, *altybakan* (kasachische Riesenschaukel) und anderem gefeiert.

Die Religion – hier die sunnitische Glaubensrichtung des Islam – gewinnt immer mehr an Bedeutung, wobei der Unterschied zwischen Süd und Nord nach wie vor besteht. Im Süden sieht man häufiger Frauen mit einem Kopftuch. Im Norden, wo die nationale Zusammensetzung der Bevölkerung weniger homogen ist als weiter im Süden, wird das Kopftuch überwiegend von älteren Frauen getragen. Abweichend von einigen anderen islamischen Ländern verdecken übrigens kasachische Frauen in der Regel ihr Gesicht

Für alle Teile Kasachstans gilt, dass die Familie und die Achtung vor dem Alter eine wichtige Rolle spielen. Älteren Personen und auch Gästen wird sehr viel Respekt entgegengebracht. Man achtet sorgfältig darauf, sein Gegenüber in keinem Fall zu verletzen. Ein kasachischer Gesprächspartner wird daher versuchen, ein direktes Nein zu vermeiden, um Sie nicht zu beleidigen.



Wenn Sie als Gast etwas angeboten bekommen, sollten Sie es in jedem Fall dankend annehmen. Lehnen Sie Speisen und Getränke oder Gastgeschenke nicht von vornherein ab.

Stellen Sie das Angebotene einfach vor sich auf den Tisch. Teller müssen nicht leer gegessen und Tassen nicht ausgetrunken werden.

Ansonsten gelten im Geschäftsleben größtenteils die Regeln, die im Russland-Teil der Broschüre erwähnt werden.

## Schriftzeichen oder Buchstabensalat

Kasachisch gehört zu den Turksprachen, bedient sich aber im postsowjetischen Kasachstan immer noch der kyrillischen Schrift mit einigen Buchstaben für solche Vokale und Konsonanten, die es im Russischen nicht gibt: zum Beispiel *ә, і, ғ, Ү, Ү, қ, ө, һ*. Kasachen, die außerhalb ihrer Heimat leben, benutzen die lateinische Schrift. Die Umstellung auf Kyrillisch nach der Entstehung des Sowjetstaates sollte unter anderem die Trennung der Kasachen im sowjetischen Kasachstan von ihren Landsleuten in der kapitalistischen Welt verfestigen. Nicht weiter überraschend wäre daher die Rückkehr zur lateinischen Schrift, zumal Aserbaidschan, ebenfalls ein turksprachiges Land, vor einigen Jahren das lateinische Alphabet wieder eingeführt hat.

Heute sind in Kasachstan Kasachisch und Russisch Amtssprachen. Technische Dokumentationen werden immer noch in russischer Sprache erstellt; der Briefwechsel mit ausländischen Geschäftspartnern erfolgt ebenfalls in Russisch.

Von der Regierung wurde allerdings ein Gesetz verabschiedet, das Importeure verpflichtet, neben einer Gebrauchsanweisung in russischer auch eine detaillierte Produktbeschreibung in kasachischer Sprache beizulegen. Dies wird noch nicht überall und nicht immer eingehalten. Die Tendenz geht aber eindeutig in Richtung »Kasachisierung«. Immer mehr russische Begriffe verschwinden aus der kasachischen Sprache, und viele Internationalismen haben mittlerweile kasachische Äquivalente.

## Einladung zum *dastarchan*

Die kasachische nationale Küche ist ein getreues Spiegelbild der Seele des Volkes, seiner Geschichte, der Sitten und Bräuche.

Von alters her ist die Gastfreundschaft der wichtigste Wesenszug des kasachischen Volkes. Ein lieber Gast wurde freundlich empfangen, auf den Ehrenplatz gesetzt und mit dem Besten bewirtet, was es im Haus gab. So ist es auch heute.

Die Zierde eines jeden *dastarchans*, wie hierzulande eine üppig gedeckte Tafel heißt, und die Lieblingsspeise der Kasachen war schon immer *beschbarmak* (*Fünf Finger*) – Fleisch (Rind-, Pferde- oder Hammelfleisch) auf kasachische Art zubereitet. Der Name *Fünf Finger* deutet darauf hin, dass es für das Nomadenvolk üblich war, mit den Händen zu essen. Das gekochte Fleisch wird gewöhnlich im ganzen Stück auf einer Platte aufgetragen. Der Hausherr zerteilt das Fleisch am Tisch und bewirtet jeden Gast mit leckeren Bissen, meist begleitet von traditionellen Sprüchen. Dem Ehrengast setzt der Hausherr den auf besondere Art zubereiteten Kopf eines Hammels vor. Der Gast ist nun aufgefordert, den Kopf zu zerteilen und unter den Anwesenden zu verteilen. Dabei wird ein bestimmtes Ritual eingehalten, in welchem sich die uralte Sitte der ehrerbietigen Behandlung von Gästen, bejahrten Menschen, Kindern, nahen und entfernten Verwandten widerspiegelt.



Das wohlschmeckende Fleisch wird mit dünn ausgerollten und gekochten Teigstücken gegessen. Als vorzügliche Ergänzung zu diesem Gericht dient die *sorpa*, eine aromatische Kraftbrühe, die gewöhnlich in *pialas*, kleinen Schalen, aufgetragen wird.

Zum Abschluss der Mahlzeit wird *kumys*, gegorene Stutenmilch angeboten (Vorsicht: alkohohaltig!), anschließend Tee.

Wenn Ihnen übrigens eine *piala* mit wenig Tee darin gereicht wird, heißt das nicht, dass Sie nicht willkommen wären. Im Gegenteil: Sie sollen länger bleiben und mehrere Tassen Tee in kleinen Schlucken trinken. Man wird Ihnen öfter nachschenken, damit der Tee immer schön heiß ist.

Die Tafelrunde hat sich in mancher Hinsicht verändert, doch nach wie vor gelten die uralten Gesetze der Gastfreundschaft. Heute versammeln sich nicht nur Kasachen um die üppig gedeckte Tafel, sondern auch zahlreiche Gäste verschiedener Nationalitäten – Russen, Tataren, Ukrainer, Usbeken, Deutsche, Dunganen, Koreaner und andere.

Sie alle haben jahrzehntelang neben den Kasachen gelebt und die Kochkunst, die Lebensweise und die Kultur des kasachischen Volkes beeinflusst. Zugleich haben sie sich aber auch die besten Traditionen aus Kultur und Lebensweise des kasachischen Volkes zu Eigen gemacht.



Zur heutigen kasachischen Küche gehören daher auch Speisen der usbekischen, uigurischen, russischen, tatarischen und koreanischen Gastronomie. Und so steht auch der wohlbekannte russische Samowar neben den kasachischen Gerichten auf dem Tisch.

Da Kasachstan durch seine Geschichte und die heutige Entwicklung eng mit Russland verbunden ist, sind viele Besonderheiten der russischen Ess- und Trinkkultur auch hier zu finden. Sie sind im Russland-Teil dieser Broschüre detailliert beschrieben. Worauf man aber auf jeden Fall achten sollte, ist, dass Kasachen in der Regel kein Schweinefleisch essen, sondern Rind- und Lammfleisch bevorzugen.

Zu Beginn dieses Exkurses in ein Land, wo sich Tradition und Moderne die Hand geben und wo sich Europa und Asien treffen, war die Rede vom »schwarzen Gold«: Das ist zum einen – leicht zu erraten – das Erdöl, zum anderen das wertvolle Fell der Karakul-Schafe und schließlich der Kaviar vom Kaspischen Meer.

Wenn man weiß, dass in diesem Land eine gut erzählte Geschichte voll Witz und Humor oder auch eine tiefgründige, philosophische Erzählung mindestens so viel zählt wie das geschäftliche Geschick, dann ist die erste Hürde auf dem Weg zu erfolgreichen Geschäften schon genommen.

## ESTLAND

Schon jetzt gehört Deutschland zu den wichtigsten Handelspartnern Estlands. Dank der EU-Erweiterung werden die Kontakte nach Estland – geschäftlicher, aber auch privater Art – immer häufiger und enger. Damit Ihre guten Beziehungen nicht durch unpassendes Handeln getrübt werden, möchten wir im folgenden Artikel eine kleine Darstellung der estnischen Eigenarten geben.

### Der erste Kontakt nach Estland

Zunächst ist wichtig zu wissen, dass das Verhältnis der baltischen Republiken untereinander gelegentlich distanzierter und differenzierter zu sehen ist, als der Begriff »Baltikum« vielleicht vermuten lässt – vergleichbar mit »Skandinavien«. Die Unterschiede in Sprache, Kultur und Mentalität zwischen Estland, Lettland und Litauen sollten nicht unterschätzt werden.

Am Anfang eines geschäftlichen Treffens stellt man sich mit dem Familiennamen vor und tauscht die Visitenkarten aus. Für die erste Begegnung sind Visitenkarten ein Muss! Wer keine hat, hinterlässt einen unseriösen Eindruck. Auch darf man nicht versäumen, alle Anwesenden mit einem Handschlag zu begrüßen.

Namen werden meist ohne Titel oder berufliche Zusätze verwendet, also nur Herr Tamm oder Frau Kuusik. Die Geschäftspartner werden generell mit »Sie« angeredet. Es ist jedoch üblich, zum »Du« zu wechseln, sobald sich ein engerer Kontakt angebahnt hat. Der Umgang der Esten untereinander ist ohnehin recht ungezwungen, was auch auf den Umgang mit ausländischen Geschäftsfreunden abfärbt. Oft hat es aber auch mit dem relativ geringen Alter der Geschäftsleute zu tun. Ungewohnt für die Deutschen ist, dass selbst hohe Posten in der Bürokratie mit jungen Leuten besetzt sind.

Die Gleichberechtigung der Geschlechter ist in der estnischen Gesellschaft ein aktuelles Thema. Die meisten Frauen sind berufstätig, doch sind sie in den Führungspositionen der Unternehmen und Behörden nicht allzu oft anzutreffen.

#### ***Kes üks kord valetab, valetab alati – Wer einmal lügt, lügt immer***

In Deutschland würde man sagen: Wer einmal lügt, dem glaubt man nicht, und wenn er auch die Wahrheit spricht.

Estland ist ein kleines Land und die Gesellschaft ist sozusagen ein enger Kreis, in dem sich fast alle kennen. Die persönlichen Beziehungen spielen bei diesem Jeder-kennt-jeden-Prinzip eine bedeutende Rolle; sie wirken sowohl positiv als auch negativ. Ein schlechter Ruf in Estland holt einen sehr schnell ein und möglicherweise bekommt man keine zweite Chance.

Die Esten sind gut über internationale Ereignisse und Sportwettkämpfe informiert. Besonders schätzen sie Basketball, Skilanglauf oder Zehnkampf, deswegen sind diese Themen zum »Aufwärmen« sehr gut geeignet.

Sie sind auch große Technikfans, die stolz sind auf ihre neuesten Erfindungen wie Handys und Computer. Dagegen könnten sich alle Themen, die etwas mit Geschichte zu tun haben, im Gespräch als heikel erweisen. Estland musste in der Vergangenheit immer wieder unter Fremdmächten leiden, und jeder Este hat seine eigene Meinung darüber, welche Rolle die Deutschen oder Russen in der estnischen Geschichte spielen. Dieses Thema sollte nur berührt werden, wenn man sich wirklich gut in der Historie auskennt.



Zeit ist auch in Estland Geld, und aus diesem Grund kann man nach einigen höflichen Eingangsbemerkungen recht schnell auf die Geschäftsthemen zu sprechen kommen. Auf die Frage »Wie gefällt Ihnen Estland?« sollte die Antwort unverbindlich höflich ausfallen, wenn man noch keine Erfahrungen gesammelt hat. Übertriebene Lobeshymnen kommen nicht gut an.

## Was spricht man in Estland?

Die einzige offizielle Sprache in Estland ist Estnisch. Die Esten sind ein kleines Volk und Estnischkenntnisse werden bei den ausländischen Partnern nicht vorausgesetzt. Als Verhandlungssprache eignet sich am besten Englisch. Deutsch ist in der jüngeren Generation wenig verbreitet. Aufgrund sehr reger Geschäftsbeziehungen mit Finnland und der Verwandtschaft der Sprachen finden Verhandlungen mit finnischen Partnern oft auf Finnisch statt.

Russisch sollte bei der Begrüßung vermieden werden. Später kann sich durchaus herausstellen, dass der estnische Partner die russische Sprache besser spricht als die englische. In einem solchen Fall kann man sich für die weitere Zusammenarbeit dann natürlich auf das Russische einigen.

### **Enne mõtle, siis ütle – Erst denken, dann reden**

Am Anfang sind Esten sehr zurückhaltend, still und vorsichtig. Im Estnischen gibt es viele Sprichwörter, die zur Zurückhaltung und Schweigsamkeit mahnen: *Rääkimine hõbe, vaikimine kuld* – Reden ist Silber, Schweigen ist Gold; *Ära kõike välja ütle, mis sülg suhu toob* – Sprich nicht alles aus, was die Spucke in den Mund bringt.



Vom Verhalten her kann man Esten durchaus als reserviert bezeichnen und eine gewisse körperliche Distanz sollte beachtet werden. Auf den im geschäftlichen Umgang üblichen Handschlag wird privat oft verzichtet. Viel Gestikulieren gehört nicht zum guten Ton und ist für Esten befremdlich: *Räägi suuga, pea käed rahu* – Sprich mit dem Mund, lass die Hände in Ruh. Dieses reservierte Verhalten darf man aber keineswegs als Abneigung interpretieren; es ist eher der Wunsch, den Fremden erst etwas kennen zu lernen und sich dann selbst zu öffnen.

Esten sind eigensinnig. Wenn ein Este sich eine Meinung gebildet hat, dann bleibt er oft auch lange dabei.

Die Esten sind in der Regel sehr realistisch und neigen bei ersten Kontakten oft zur Skepsis. Es könnte sich als schwierig erweisen, einen Esten von einer ausgezeichneten Idee zu überzeugen. Je grandioser die Pläne, desto skeptischer wird er werden ... Auch mit Lob sind Esten eher geizig. Selbst wenn sie von irgendetwas aufs Höchste begeistert sind, wartet man vergeblich auf überschwängliche Loblieder.

Die meisten Esten sind der Meinung, dass die estnische Sprache und Kultur in Gefahr sind, und sind deswegen eher skeptisch gegenüber allem Fremden in ihrem Land. Zugleich sind sie aber sehr interessiert an allem Neuen, an fremden Ländern, Kulturen und Traditionen.

Die Esten sind stolz auf ihren Humor, der sehr trocken und schwarz sein kann – man lacht auch gern über sich selbst. Auf den Straßen aber sieht man leider viel zu wenige Menschen lächeln, viele haben ein ernstes Gesicht und sind in sich gekehrt.

Small Talk ist den Esten fremd. Mit einem Fremden spricht man nicht einfach so über irgendetwas (beispielsweise das Wetter). Wenn man schon spricht, dann über »ernstere« Themen wie Politik, Gesundheit oder Geld.

Überhaupt: Wenn Esten reden, dann klingt es für Deutsche häufig bemerkenswert direkt, und manchmal kann man sogar den Eindruck gewinnen, dass sie undiplomatisch seien. Im Gegenzug denkt man in Estland über die deutsche Verhandlungsweise, dass ein Deutscher wie eine Katze um den heißen Brei schleicht – *Käib nagu kass ümber palava pudru*.

### »Spieglein, Spieglein an der Wand« oder: Was ziehe ich in Estland an?



Die beruflich getragene Kleidung unterscheidet sich nicht wesentlich von der in Deutschland. Anzüge oder eine Kombination von Hose und Sakko sind bei den Männern verbreitet. Im Vergleich zu Deutschland legen estnische Frauen viel mehr Wert auf ihr Äußeres und wirken deswegen auf Westeuropäer manchmal auch etwas »aufgedonnert«.

Neben den materiellen Werten ist den Esten als eine der Möglichkeiten, das Leben zu bereichern, die geistige Weiterbildung sehr wichtig. Fast jeder Este hat zu Hause einige gefüllte Bücherregale und besucht des öfteren Theater oder Konzerte.

## Kontakte

Der Umgang im Geschäftsleben in Estland unterscheidet sich kaum von demjenigen in Westeuropa. Die Esten verstehen sich keineswegs als Ost-, sondern als Westeuropäer mit nordeuropäischen Einflüssen.

Die Telekommunikations-Infrastruktur ist in Estland ausgezeichnet, zudem ist das Internet – sowohl geschäftlich als auch privat – sehr weit verbreitet, und E-Mails spielen schon fast die dominierende Rolle im Schriftverkehr.

In Estland ist es in Privathaushalten nicht üblich, sich am Telefon mit Namen zu melden. Meist wird nur ein knappes »Jaa« in den Hörer gesagt oder »Hallo!« gerufen.

Wenn Sie Ihren Geschäftspartner abends noch anrufen möchten, sollten Sie es vor 21 Uhr tun. Anrufe bei Privatpersonen während der Mahlzeiten oder Mittagspausen werden nicht so sehr als störend empfunden wie bei uns.

Esten planen im Allgemeinen nicht so lange voraus, wie es in Deutschland üblich ist. Es ist normal, dass man Verabredungen – vor allem privater Natur – nur wenige Tage im Voraus abstimmt.

Pünktlichkeit wird erwartet und estnischerseits ebenfalls praktiziert. Über etwaige Verspätungen sollte man eine Mitteilung machen.



### **Vara üles, hilja voodi, nõnda rikkus tuppä toodi! – Spät ins Bett und früh wieder raus, so bringt man den Reichtum ins Haus!**

Der Arbeitstag beginnt in der Regel zwischen acht und neun Uhr morgens und dauert bis 17 oder 18 Uhr abends. Die Esten arbeiten viel. Oft machen sie Überstunden und »opfern« auch ihre Mittagspause. Die Esten sind nämlich der Meinung, dass jeder seines Glückes Schmied ist.

## Privateinladungen

*Kodu kuld, mujal muld – Zu Hause Gold, anderswo Erde*

Das eigene Heim ist den Esten heilig. Für den privaten Umgang mit estnischen Geschäftspartnern muss bereits ein engerer Kontakt bestehen. Meistens wird man nicht gleich beim ersten Treffen nach Hause eingeladen.

Bei privaten Besuchen werden für die Dame des Hauses Blumen mitgebracht.

Die Wohnung betritt man nicht mit Straßenschuhen, sie werden im Wohnungsflur ausgezogen.

Die meisten Esten, die ein Privathaus besitzen, haben auch eine eigene Sauna. Sie ist ein wichtiger Ort für den sozialen Umgang. Es ist durchaus denkbar, dass auch Sie als Gast aus dem Ausland hierzu eingeladen werden.

Übrigens – die Sauna ist keinesfalls eine finnische Erfindung! In Estland ist man der Meinung, dass es Saunen im eigenen Lande früher als in Finnland gab.

Beim Hausbesuch kann es Ihnen passieren, dass Sie zum Rauchen auf den Balkon oder in die Küche gebeten werden. In Restaurants und Cafés ist häufig ein separater Raucherbereich ausgewiesen. In vielen öffentlichen Gebäuden ist das Rauchen gänzlich verboten.

## Guten Appetit!

Geschäftssessen sind üblich und werden meist in Restaurants oder Hotels organisiert. Das Angebot ist groß und bietet etwas für jeden Geldbeutel und Geschmack. Die Rechnung sollte der Einladende begleichen.



### ***Kingitud äädikas on magusam kui ostetud mesi – Geschenkter Essig ist süßer als gekaufter Honig***

Geschenke sind im geschäftlichen Umgang weit verbreitet. Es besteht jedoch kein Zwang Geschenke zu machen. Ein kleines Firmenpräsent wird trotzdem als etwas Positives empfunden und kann die Atmosphäre deutlich auflockern.

Nördliche Lage und bäuerliche Lebensweise haben die Küche in Estland stark geprägt. Sie ist rustikal, kalorienreich, insgesamt ziemlich schlicht und bescheiden. Sauerkraut, verschiedene Sorten von Brei, Blutwurst, Kartoffeln und Fleisch gelten als estnische Spezialitäten. Gewürzt wird sparsam, und unter den Küchenkräutern wird Dill bevorzugt. Das Frühstück ist recht deftig: Eierspeisen, Bratkartoffeln oder Fleischgerichte sind keine Seltenheit.

Anders als in Deutschland gehört Brot (meist dunkles Brot) zu jeder Mahlzeit, und zum Essen werden Milch oder Buttermilch angeboten.

Es ist üblich, vor dem Essen *Head isu!* – *Guten Appetit!* zu wünschen. Lange Tischreden und Trinksprüche sind nicht die Stärke der Esten.

Die Besteckposition auf dem Teller gibt genau wie in Deutschland Auskunft darüber, ob man schon mit dem Essen fertig ist oder nicht. Nach der Mahlzeit gehört es zum guten Ton, den Gastgeber für das Essen zu danken.

## Trinkgeld

Trinkgeld ist kein Muss, die Esten geben selbst meistens keines. Jedoch werden 10 % für gute Bedienung immer mehr Sitte. Besonders in besseren Restaurants und Hotels ist Trinkgeld für besondere Dienstleistungen üblich.

Im Taxi kann der jeweilig zu entrichtende Betrag aufgerundet werden.

## Bezahlung

Die estnische Krone ist fest an den Euro gebunden, was den geschäftlichen Verkehr erheblich erleichtert. Bezahlung erfolgt entweder mit Bargeld oder mit Kreditkarten. Von den Banken werden auch ausländische Schecks angenommen. In ländlichen Gebieten sollte man aber immer genügend Bargeld zum Bezahlen dabei haben.

*Durch diesen Artikel sind die eigenbrötlerischen Esten »aus dem hohen Norden« hoffentlich etwas verständlicher geworden. Es lohnt auf jeden Fall sich mit ihnen einzulassen, denn die auf den ersten Blick so reservierten Menschen sind gastfreundlich und weltoffen.*

## Wissen Sie, wie Sie am runden Tisch nicht anecken?

Sie sind zum Essen eingeladen und sitzen mit Menschen anderer, mehr oder weniger fremder Kulturen am Tisch. Testen Sie Ihre interkulturelle Kompetenz in Sachen Essen und Trinken! Dass man in Frankreich die angebotene Käseplatte nicht vor sich hinstellt, haben Sie bereits erfahren. Wie steht es mit anderen Sitten und Gebräuchen? Erinnern Sie sich?

Viel Spaß mit unserem kleinen Test und »Wohl bekomm's!«  
(Achtung: Mehrfachnennungen möglich)

### 1. Sie möchten für die Gastgeberin Blumen mitbringen.

#### Was müssen Sie in Frankreich beachten?

- keine Rosen
- keine Nelken
- keine Chrysanthemen
- egal welche Blumen, nur eingepackt müssen sie sein
- egal welche Blumen, nur eingepackt dürfen sie nicht mehr sein

#### Was müssen Sie in Russland beachten?

- keine gerade Zahl
- keine ungerade Zahl
- Hauptsache keine Topfpflanzen
- Hauptsache keine Gartenpflanzen
- Hauptsache rot

### 2. Was schätzen besonders Franzosen und Spanier als Tischgetränk?

- stilles Wasser
- Mineralwasser mit viel Kohlensäure
- Mineralwasser mit wenig Kohlensäure
- Wein und Wasser
- Wein, auf Wasser wird verzichtet

### 3. Welchen Eindruck erweckt es bei russischen Gästen, wenn die Flaschen nach dem Einschenken beiseite gestellt werden?

- Die Getränke sind rationiert.
- Der Gast soll nicht sehen, was er eingeschenkt bekommt.
- Der Schnaps ist selbst gebrannt.
- Der Service ist so aufmerksam, dass der Gast immer etwas zu Trinken im Glas hat.

**4. Was bedeutet es, wenn Sie in Kasachstan nur sehr wenig Tee eingeschenkt bekommen?**

- Sie sollen möglichst bald wieder gehen.
- Sie sollen möglichst noch auf ein paar weitere Tassen bleiben.
- Tee ist allgemein knapp und wird sparsam verteilt.
- Sie sollen jeden Schluck möglichst heiß trinken.

**5. In welchen Ländern wird das Besteck wie folgt benutzt?**

- Das Essen wird nicht auf die Gabel geschaufelt, sondern aufgespießt.
- Das Essen wird erst portionsweise mit Messer und Gabel zerkleinert und dann nur mit der Gabel gegessen, während die andere Hand im Schoß liegt.
- Das Essen wird mit Messer und Gabel zerkleinert und gegessen, wobei die Ellbogen den Tisch nicht berühren dürfen.

**6. Im Allgemeinen werden unverfängliche Themen bei Tisch bevorzugt, vom Wetter über Familie bis zum Sport. Wo kann es Ihnen am ehesten passieren, dass auch Themen wie Politik oder Philosophie angesprochen werden?**

- USA
- Russland
- Großbritannien
- Spanien

**7. In welchem Land sollten Sie zu einer privaten Abendeinladung pünktlich erscheinen?**

- Frankreich
- Spanien
- Russland
- Großbritannien
- Deutschland

Auflösung nächste Seite.



## Wie Sie am runden Tisch nicht anecken

### 1. Sie möchten für die Gastgeberin Blumen mitbringen.

#### Was Sie in Frankreich beachten sollten

Es ist in Frankreich nicht üblich, die Blumen vorher auszupacken, sie werden in der Verpackung überreicht. Nie werden jedoch Nelken verschenkt, denn insbesondere weiße Nelken werden mit Begräbnissen assoziiert.

#### Was Sie in Russland beachten sollten

Blumen als Gastgeschenk werden in Russland stets in ungerader Zahl überreicht. Blumenbuketts mit gerader Anzahl werden nur zu Beerdigungen mitgebracht. Das Zellophanpapier muss übrigens auch hier nicht entfernt werden. Topfpflanzen sind als Gastgeschenk unüblich.

### 2. Was Franzosen und Spanier als Tischgetränk schätzen

Mineralwasser ist in weiten Teilen Spaniens und Frankreichs prinzipiell stilles Wasser. Wasser mit Kohlensäure ist die Ausnahme. Zum Essen wird stilles Wasser besonders geschätzt, weil man der Meinung ist, dass die Kohlensäure im Wasser den Geschmack der Speisen beeinträchtigt. Natürlich ist in diesen Ländern mit langer Winzertradition auch Wein als Tischgetränk willkommen.

### 3. Welchen Eindruck es bei russischen Gästen erweckt, wenn die Flaschen nach dem Einschenken beiseite gestellt werden

Die deutsche Sitte, nach dem Einschenken die Flasche beiseite zu stellen, könnte Ihren russischen Gästen wie Getränke rationierung vorkommen. In Russland ist es üblich, dass alle Flaschen – mit alkoholischen wie nicht-alkoholischen Getränken – auf dem Tisch stehen. Dorthin gehört auch die Flasche, die als Gastgeschenk mitgebracht wurde.

### 4. Was es bedeutet, wenn Sie in Kasachstan nur sehr wenig Tee eingeschenkt bekommen

Wenn Ihnen eine Schale mit wenig Tee darin gereicht wird, heißt das nicht, dass Sie nicht willkommen sind. Im Gegenteil, Sie sollen länger bleiben und mehrere Tassen Tee in kleinen Schlucken trinken. Man wird Ihnen öfter nachschenken, damit der Tee immer schön heiß ist.

### 5. In welchen Ländern das Besteck wie folgt gebraucht wird

In Deutschland schreiben die Tischsitten vor, das Essen mit Messer und Gabel zu zerkleinern, mit dem Messer auf die Gabel zu schieben und dann zum Mund zu führen, ohne mit den Ellbogen den Tisch zu berühren. Briten dagegen halten die Gabel mit dem Rücken nach oben und benutzen sie nicht wie eine Schaufel. Sie spießen den Bissen mit der Gabel auf und führen ihn dann zum Mund.

In den USA ist es üblich, die linke Hand während der Mahlzeit überwiegend auf dem Schoß ruhen zu lassen. Die elegante Variante sieht so aus, dass man ein oder zwei Stückchen abschneidet, das Messer danach ablegt und die Gabel zum Weiteressen in die rechte Hand wandern lässt. Manch einer zerlegt aber auch sein ganzes Steak zu mundgerechten Happen, bevor er es verzehrt.

**6. Wo es Ihnen am ehesten passieren kann, dass Themen wie Politik oder Philosophie angesprochen werden**

In den westlichen Ländern wie den USA oder auch Großbritannien und Spanien werden eher un-  
verfängliche Gesprächsthemen bevorzugt, je nach Region eher das Wetter, die Gastronomie oder  
der Sport. Bei den Briten gelten Religion und Politik als Privatsache und werden höchstens in ver-  
trauter Runde zur Sprache gebracht. In Russland dagegen diskutiert man über Wertesysteme, Reli-  
gion und Politik und philosophiert gern ein wenig.

**7. In welchem Land Sie zu einer privaten Abendeinladung pünktlich erscheinen sollten**

Natürlich in Deutschland!