

## ÜBERALL GUT ANKOMMEN

# Andere Länder, andere Gesten

Bei ausländischen Geschäftskontakten können nicht nur Sprachprobleme für Verwirrung sorgen – auch einige Gesten sorgen möglicherweise für Irritationen. Clevere Assistentinnen stellen sich schon beim Empfang ihrer ausländischen Gäste auf solche kulturellen Unterschiede ein. Das sorgt von Anfang an für ein positives Gesprächsklima.



„Der Empfang durch die Assistentin oder Sekretärin ist ein sehr wichtiger Faktor im Umgang mit ausländischen Geschäftspartnern“, sagt Sonja Ernst-Ziroff, interkulturelle Beraterin bei der ICUnet AG in Passau. „In vielen Kulturen heißt es nämlich: ‚Geschäfte macht man nur mit Freunden.‘“ Gastfreundschaft hat deshalb auch im Berufsalltag fast überall einen sehr hohen Stellenwert. Wir dagegen wollen einem Gast möglichst wenig von seiner kostbaren Zeit stehlen und kommen deshalb gleich zur Sache. Diese direkte deutsche Art kommt aber bei Ausländern häufig als kalt und unfreundlich an. „Verhalten Sie sich so, als ob Sie einen privaten Gast empfangen, auf den Sie sich sehr gefreut haben, den Sie aber nicht gut kennen“, rät die Expertin. Also: Herzlich, aber nicht zu persönlich – ansonsten könnte dies vor allem von asiatischen und islamischen Gästen als „unmoralisches Angebot“ aufgefasst werden.

### Der Händedruck

„Grundsätzlich geht die Initiative zum Händeschütteln gerade in Ländern mit sehr konservativem Frauenbild von der Frau aus. Kein Mann würde dort unaufgefordert einer Frau die Hand

Zeichnungen: © Sebastian Haug, Hamburg



Vorsicht beim Händeschütteln: Der bei uns gewünschte feste Händedruck wird von asiatischen und arabischen Besuchern schnell als aggressiv wahrgenommen.



Illustration: © mikosca / Stockphoto

geben“, so Sonja Ernst-Ziroff. Gehen Sie also aktiv auf den Gast zu. Der Händedruck sollte speziell bei arabischen und asiatischen Gästen allerdings eher leicht und kaum spürbar sein. „Der bei uns übliche feste Händedruck gilt in vielen Kulturen als forsch oder sogar aggressiv und wirkt deshalb oft negativ“, weiß die Trainerin.

### Das Telefonieren-Zeichen

In den angelsächsischen Ländern geht es dagegen oft lockerer zu. Wundern Sie sich aber nicht, wenn der Besucher Ihnen plötzlich scheinbar signalisiert: „Wir telefonieren.“ Keine Angst, er will sich keineswegs sofort wieder verabschieden: Unser Telefonieren-Zeichen ist in den USA, Australien und auf Hawaii eine besonders lässige und coole Begrüßung, die ihre Wurzeln in der Surfer-Szene hat.



Telefonieren oder coole Begrüßung: Es kommt darauf an, in welchem Land Sie die Geste machen.

### Die Betreuung

„Ausländische Gäste müssen in der Regel mehr und intensiver betreut werden als Inländer“, so die Erfahrung von Sonja Ernst-Ziroff. Getränke sind fast immer ein absolutes Muss. Geheimtipp der ICUnet-Trainerin: Asiaten mögen in der Regel kein kohlenstoffhaltiges Mineralwasser, also besser die stille Vari-

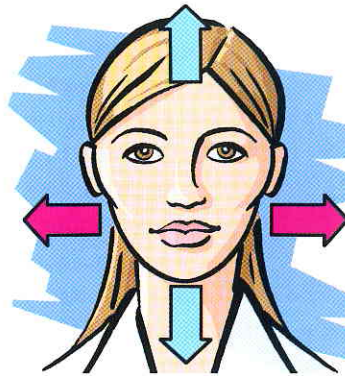
ante wählen. Lehnt der Besucher ab, sollte man die Erfrischung mindestens noch ein weiteres Mal anbieten. Ein sofortiges Ja gilt nämlich in vielen Kulturen als gierig und damit sehr unhöflich. Außerdem wird meist Service erwartet: Wenn man die Getränke mit einem „Help yourself“ auf den Tisch stellt, bleiben die Gläser oft unberührt.

„Das Umsorgen des Gastes ist ein wichtiger Beitrag zum Geschäftserfolg“, erklärt die Expertin. Auch Assistentinnen, bei denen ein solcher Rundum-Service normalerweise nicht zum Aufgabengebiet gehört, sollten deshalb über ihren Schatten springen. Der Hintergrund: Für viele ausländische Gäste ist die umfassende Gästebetreuung eine hohe Kunst, die zum Berufsbild einer qualifizierten Sekretärin oder Assistentin unbedingt dazugehört. Bleibt diese Geste der Gastfreundschaft aus, wird dies schlicht und ergreifend als grobe Respektlosigkeit und absichtliche Unhöflichkeit gewertet, mit allen Konsequenzen für die nachfolgenden Gespräche.

### Der Blickkontakt

Im Gespräch mit dem Besucher sollte man nicht zu lange Augenkontakt halten, zum Beispiel, wenn man etwas erklärt. Dies könnte vor allem von islamischen oder asiatischen Gästen als Flirt gewertet werden. Mit Pech wirkt es sogar als echter Affront. Durch zu intensiven Blickkontakt missachtet die (untergeordnete) Assistentin nämlich die in vielen Ländern oft sehr wichtigen hierarchischen Abstufungen. Sie stellt sich damit sozusagen auf „Augenhöhe“ mit dem Besucher und wertet den Gast so ungewollt ab. Ein solcher Verstoß gegen die Rangordnung wirkt

auf den Besucher forsch, aggressiv und respektlos – und wirft außerdem ein sehr schlechtes Licht auf das Unternehmen als Ganzes. „Schauen Sie Ihrem Gegenüber besser nur punktuell direkt in die Augen und dann wieder ohne Blickkontakt ins Gesicht, auf den Kragen oder die Schultern“, rät die Trainerin.



Kopfschütteln signalisiert nicht immer ein Nein. Im Gegenteil, manchmal bedeutet es sogar Zustimmung.

### Im Gespräch: Kopfschütteln und Nicken

Ja. Nein. Vielleicht. Was meint er nun? „In einigen Kulturen signalisiert ein leichtes Kopfschütteln Zustimmung, ein Anheben des Kinns plus zackiges Zurückkippen des Kopfes dagegen Ablehnung“, so Sonja Ernst-Ziroff. Dies gilt beispielsweise bei einigen Bevölkerungsgruppen in der Türkei, Griechenland und Bulgarien – allerdings nicht bei allen. Bei Unklarheiten sollte man deshalb sicherheitshalber nachfragen. Speziell bei indischen Besuchern führt auch das sogenannte Kopfwackeln (der Kopf beschreibt eine Acht) oft zu Irritationen. Ein Inder



signalisiert damit allerdings keinesfalls Ablehnung, sondern vielmehr Interesse. Er zeigt damit: „Ich höre zu“.

### Alles klar? Der Vogel

Erklären Sie dagegen einem Amerikaner etwas, wundern Sie sich nicht, wenn der Gast aus Übersee Ihnen plötzlich den Vogel zeigt. Keine Panik, Sie haben keinen Unsinn erzählt! Im Gegenteil, der Vogel heißt in Nordamerika: „Der Groschen ist gefallen, jetzt hab' ich es verstanden!“ Offensichtlich ist Ihr eingerostetes Schul-Englisch also doch gar nicht so schlecht, wie Sie dachten.

### Der O.K.-Daumen

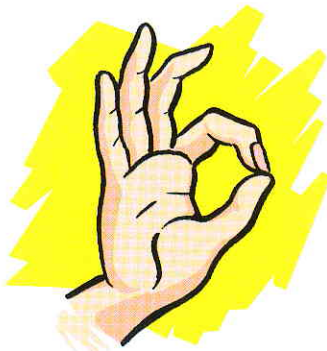
Das Gespräch ist gut gelaufen. In Europa, Amerika und vielen Gegenden Afrikas kommt jetzt oft der O.K.-Daumen, der sagt: „Alles bestens, kein Problem“. Häufig signalisiert man dadurch auch die Zahl eins. Trotzdem sollte man mit dieser Geste vorsichtig sein: „Im arabischen Raum, den Emiraten, in Afghanistan, im Iran und Irak gilt diese Geste meist als extrem vulgär“, so Sonja Ernst-Ziroff. In diesen Ländern leben aber auch viele Menschen mit indischen Wurzeln, und Inder wiederum interpretieren den O.K.-Daumen positiv.



Alles bestens? Nicht überall. Bei Geschäftspartnern aus dem arabischen Raum, den Emiraten, Afghanistan, dem Iran und Irak sollten Sie vorsichtig sein.

### Der O.K.-Kreis

Auch der Kreis aus Daumen und Zeigefinger signalisiert: „Sehr gut“ oder „Alles O.K.“ – allerdings sehen das nur Amerikaner und Mitteleuropäer so. In Italien, Spanien, Griechenland und anderen südeuropäischen Ländern symbolisiert der Kreis das menschliche Hinterteil und wird wie unser „Stinkfinger“



In Deutschland ist bei dieser Geste alles O.K. Nicht so in Südeuropa: Gäste aus diesen Ländern fassen sie als Beleidigung auf.

bewertet. In Brasilien gilt die Geste sogar als extrem vulgär. „In Japan symbolisiert der Finger-Kreis außerdem eine Geldmünze und bedeutet „teuer“. In Belgien, Frankreich und Tunesien steht die Geste dagegen für die „null“ und heißt deshalb „wertlos“, weiß Sonja Ernst-Ziroff. Angesichts dieses Bedeutungswirrwarrs sollte man bei ausländischen Gesprächspartnern besser auf diese Geste verzichten.

Schauen Sie beim Victory-Zeichen immer auf Ihren Handrücken. Dann verstehen auch ausländische Geschäftspartner die Geste richtig.



### Das Victory-Zeichen

Die Friedensbewegung symbolisiert mit dem Victory-Zeichen ihre gewaltlose Gesinnung. Im beruflichen Alltag zeigen wir damit, dass wir einen Sieg errungen haben. Solange dabei der Handrücken zu Ihnen zeigt, ist auch bei ausländischen Geschäftspartnern alles in Ordnung. Doch Vorsicht! „Zeigt der Handrücken zu Ihrem Gegenüber, gilt das in Großbritannien, Irland, Australien und auf Malta als extrem vulgäre Beleidigung“, so die Trainerin. Kein Wunder also, wenn angelsächsische Besucher plötzlich alles andere als friedlich reagieren.

### Ein Lächeln verstehen alle

Trotz aller Unterschiede gibt es auch bei internationalen Geschäftskontakten viele Gemeinsamkeiten. „Ein Lächeln wird immer und in allen Kulturen verstanden“, betont Sonja Ernst-Ziroff. Grundsätzlich sollte man also im Umgang mit ausländischen Geschäftspartnern natürlich bleiben und nicht aus Angst vor Fehlern verkrampten. Kleinere Pannen können vorkommen, dies sollte man nicht überbewerten. „Auch dem Ausländer ist ja klar, dass er sich in einer anderen Kultur befindet“, so die Expertin. „Wenn das gesamte Umfeld freundlich und positiv ist, lassen sich kleine Mißgeschicke meist leicht ausbügeln.“

Die Beraterin rät, in diesen Fällen ganz klar in die Offensive zu gehen: „Wenn ich merke, dass mein Gegenüber irgendwie irritiert reagiert, ist es besser, nachzuhaken oder sich kurz zu entschuldigen.“ Wer ohne großes Drama freundlich-humorvoll nachfragt: „Entschuldigung, habe ich hier einen Fehler gemacht?“, hat die Sympathien meist auf seiner Seite. Wer nichts sagt, riskiert dagegen, dass der unabsichtliche Lapsus als gezielter Affront gewertet wird. ←

Silke Becker, Journalistin