



Ohne Worte

Mimik und Gestik können auf globalem Parkett zu Missverständnissen führen

Wie kann sie nur? Die fotogene thailändische Ministerpräsidentin Yingluck Shinawatra besucht die von der Hochwasserkatastrophe betroffenen Regionen, Menschen, die alles verloren haben und sich durch überflutete Straßen schleppen – und die Regierungschefin lächelt. Die ganze Zeit über lächelt sie. Der Westeuropäer kann da nur den Kopf schütteln, wenn er nicht weiß, dass Lächeln in Asien auch Ausdruck von Mitgefühl ist. Shinawatra sagt damit auch: Es tut mir unendlich leid.

Global Player sollten darauf vorbereitet sein. Bei schwierigen Verhandlungen und Kritik könnte das freundliche Lächeln asiatischer Partner irritieren. Der Europäer fühlt sich in so einer Situation möglicherweise nicht ernst genommen. Die Asiaten dagegen signalisieren: „Es ist uns unendlich peinlich“ oder „Ich habe Sie nicht verstanden, bitte helfen Sie mir.“

Dass Mimik und Gestik viel Porzellan zerschlagen können, mussten auch schon ansonsten bestens beratene Politiker erfahren. George W. Bush etwa, der frühere amerikanische Präsident, ist während seiner Amtszeit in viele Fettnäpfchen getreten. Bei einem Besuch in Australien etwa wollte er mit dem Victory-Zeichen grüßen, hielt die Hand aber verkehrt herum mit dem Handrücken zum Publikum, was als vulgäre Geste gilt. Er hat Sympathien verspielt – mit einem kleinen Fauxpas. Das Bild ging durch Presse und Fernsehen und stieß die Gastgeber vor den Kopf.

Sonja Ernst-Ziroff und Bassam Elemam, Berater bei der Passauer ICU.net AG, können viele Begebenheiten erzählen, wo unterschiedliche Körpersprachen Irritationen ausgelöst haben. Sie sind im In- und Ausland unterwegs, um Führungskräfte und Mitarbeiter global agierender Unternehmen zu schulen. Spezialgebiet der deutschen Diplom-Kulturwirtin ist Südasien. Sie hat schon erlebt, dass eine Spanierin am indischen Flughafen einen indischen Geschäftspartner mit Umarmung und Wangenkuss überschwänglich begrüßte. Den Inder traf diese Art von Tempe-



rament – noch dazu entgegengebracht von einer fremden Frau – vollkommen unvorbereitet. „Eine aus indischer Sicht so intime Begrüßung ist in einer Kultur, in der Männer und Frauen in der Öffentlichkeit kaum Körperkontakt haben, sehr unangemessen. Der indische Geschäftsmann war zu tiefst entsetzt und wusste sich in dieser Situation nicht zu helfen“, sagt Sonja Ernst-Zirotz.

„Von den Eltern und durch die Gesellschaft werden wir mit einer Art kultureller Brille ausgestattet, durch die wir fast reflexartig beurteilen, was ‚richtig oder falsch‘, ‚höflich oder unangemessen‘ ist“, erklärt Sonja Ernst-Zirotz.

Fester Händedruck etwa oder direkter Blickkontakt sollen in Deutschland Selbstbewusstsein und Aufmerksamkeit vermitteln. Direkter Blickkontakt aber ist in arabischen Ländern gegenüber Frauen unhöflich, so der gebürtige Ägypter Bassam Elemam. Und während eine deutsche Chefin es als Geringschätzung empfinden wird, wenn ihr der Mann nicht in die Augen, sondern auf den Boden schaut, so will vielleicht der Mitarbeiter aus dem asiatischen Raum mit dem gesenkten Blick das Gegenteil zeigen: Respekt und Hochachtung.

Manchmal sind es Kleinigkeiten, die Geschäftserfolge gefährden. Es schadet nicht, wenn wir lernen, Fettnäpfchen zu vermeiden:

- 1 **Die Visitenkarte** (Seite 6) etwa übergibt der Gast in Asien am besten mit beiden Händen. Der Austausch gilt in diesen Kulturen als sehr wichtig. Deshalb wird das Kärtchen auch nicht gleich irgendwo, schon gar nicht in der Hosentasche verstaut. „Die Visitenkarte sollte eingehend begutachtet, mit Interesse betrachtet werden“, erklärt Bassam Elemam.
- 2 **Der ausgestreckte Zeigefinger**, der im Eifer eines Meinungs-austauschs bei Europäern durchaus zur Gestik gehören kann, gilt in Asien als sehr unhöflich und aggressiv und verärgert das Gegenüber. Im Restaurant empfiehlt es sich also nicht, den Kellner mit dem Zeigefinger auf sich aufmerksam zu machen.
- 3 **Daumen nach oben** dagegen heißt „Das meine ich. Schauen Sie sich das an“. Der Daumen ist der Finger, der im asiatischen Raum, insbesondere in Malaysia, auf etwas deutet, etwas unterstreicht, der etwas zeigt.
- 4 **Händedruck**. Was man nicht alles falsch machen kann: Während ein fester Händedruck in Bayern als freundlich gilt und Willkommen signalisieren soll, fühlen sich Asiaten aggressiv bedrängt und in der Hierarchie eventuell



4



5



8



9

Fotos: STOCK/press

herabgesetzt, wenn sie so empfangen werden. Eine vorsichtige und kaum merkliche Hand zeigt in ihren Augen Respekt.

5 Verschränkte Arme, schief gelegter Kopf. Wer so entspannt in einer Gesprächsrunde sitzt, der wundert sich vielleicht, wenn der andere die Unterhaltung abrupt beendet. Im arabischen Raum steht diese Haltung für „Nein“ und „Ich bin gar nicht einverstanden mit dem, was Sie sagen“.

6 Mit der Faust in die Hand boxen. Ein „Ja genau!“, „Auf geht's!“, „So machen wir's!“ oder auch „Schnell!“ könnte mit dieser Gestik unterstrichen werden. Gut zu wissen: Es gibt Kulturen, in denen diese Geste unter Umständen als sehr obszön verstanden wird.

7 Die Schuhsohle sollte in arabischen Ländern niemals gegen jemanden zeigen. Kein Zeichen drückt soviel Missachtung aus. Das hat der amerikanische Präsident schon erfahren und das war auch das Symbol, das das ägyptische Volk kürzlich bei der Revolution nutzte, um zu zeigen, was es von Präsident Mubarak hielt. In entspannten Gesprächsrunden aber neigen Westeuropäer durchaus dazu, den Schenkel über das Knie zu legen. Sie achten kaum darauf, dass damit die Schuhsohle auf den Nachbarn

zeigt, und sie wundern sich möglicherweise, wenn dessen Stimmung plötzlich umschlägt.

8 Begrüßung. Wenn die Frau dem Mann die Hand entgegenstreckt, dann darf er zugreifen. Umgekehrt aber sollte er nicht so offen auf sie zugehen. Während es unter arabischen Männern völlig normal ist, sich an der Hand zu halten, ist der Austausch solcher Berührungen zwischen Mann und Frau in der Golfregion zum Beispiel sogar verboten. Vorsicht: Einem sich in der Öffentlichkeit küssenden Ehepaar droht in manchen Ländern gar das Gefängnis.

9 Mit dem Okay-Zeichen sollten Deutsche im internationalen Gebrauch sorgsam umgehen. Während es zum Beispiel in Brasilien als obszön empfunden wird, gilt es in allen anderen Ländern Südamerikas wie in Europa für Zustimmung und „Super“. In Japan heißt es dagegen so viel wie „Lass uns über Geld reden“.

Bayern als Exportmeister wird zunehmend die expandierenden Märkte anderer Kontinente erobern. Für den perfekten Auftritt schadet es nicht, wenn Unternehmen sich mit solchen Details auseinandersetzen. Oft sind kleine Dinge ausschlaggebend. ◀