



## Handschlag oder Wangenküßchen?

Wenn Kulturen aufeinander prallen...

INTERVIEW

**K**ommt Ihnen folgende Situation bekannt vor? Helga, Deutsche, und Maria, Brasilianerin, werden einander vorgestellt. Jede tut daraufhin das, was für sie in dieser Situation „normal“ ist: Helga streckt zur Begrüßung die Hand aus, während Maria sich vorbeugt, um Wangenküßchen anzudeuten. Es entsteht eine komische Situation...

Hier sind zwei kulturbedingte Verhaltensweisen aufeinandergetroffen und das kann schon mal Verwirrung stiften. In unserem Beispiel können Helga und Maria sicher schnell darüber hinweggehen und sind für ihre nächste Begegnung gewappnet. Was aber, wenn kulturelle Unterschiede zu folgenschweren Missverständnissen führen und womöglich wichtige private oder geschäftliche Kontakte negativ beeinflussen?

Für dieses Thema zu sensibilisieren war Ziel des Mini-Workshops „Interkulturelle Kommunikation“ beim Treffen der DBG-Sektion Rhein/Ruhr am 27.7. in Düsseldorf. Sehr anschaulich stellten die beiden Referentinnen Marion Keup

und Danuzza Mendonça typische Szenen nach, die kulturbedingte Unterschiede im Verhalten von Deutschen und Brasilianern verdeutlichten. Das Publikum amüsierte sich, interpretierte und kommentierte die Szenen lebhaft – immer angereichert mit eigenen Erfahrungen. Auf diese spielerische Einführung folgte etwas Theorie, um persönliche Erfahrungen und Interpretationen mit empirischen Untersuchungen zur Interkulturalität abzugleichen. Für Sie, liebe Leserinnen und Leser, haben wir die Referentinnen zu diesem interessanten Thema näher befragt.

**Tópicos:** Sie erwähnten in Ihrem Vortrag den Begriff „Kulturstandards“. Was genau versteht man denn darunter und welche Bedeutung hat das für zwischenmenschliche Begegnungen?

**Marion Keup:** „Kulturstandards“ (oder „Kulturdimensionen“) entstanden aus Forschungsarbeiten namhafter Wissenschaftler auf dem Gebiet der Interkultu-

ralität (u.a. Hofstede, Trompenaars, Hall). Sie beschreiben, wie die Dinge von der Mehrheit der Bevölkerung eines Kulturkreises wahrgenommen, beurteilt und getan werden. Sie dienen somit der Orientierung und regeln das Zusammenleben. Wer aus einer anderen Kultur kommt und diese Kulturstandards nicht kennt, kann leicht ins berühmte Fettnäpfchen treten.

**Tópicos:** Und ein solches Fettnäpfchen war ja in Ihrem Beispiel die unterschiedliche Begrüßungszeremonie...

**Danuzza Mendonça:** Genau. Und dazu kommen noch andere nonverbale Signale, wie zum Beispiel Distanzverhalten: In der Regel halten Deutsche im Gespräch einen größeren Körperabstand voneinander als Brasilianer. In unserem Fallbeispiel könnte es also passieren, dass Maria – für Helgas Verhältnisse – recht dicht bei Helga stehen bleibt. Vielleicht weicht Helga zurück, Maria rückt nach etc. So etwas wird zwar meist gar nicht bewusst

wahrgenommen, hat aber dennoch Auswirkungen darauf, wie wohl oder unwohl man sich in so einem Gespräch fühlt.

**Tópicos:** Stichwort „Gespräch“: Sicher gibt es auch Unterschiede in der Art und Weise, wie Brasilianer und Deutsche verbal kommunizieren, oder?

**Marion Keup:** Und ob! Hier wird ein ganz wichtiger Kulturstandard berührt: Kommunikation im deutschen Kulturkreis ist explizit und sachorientiert. Deutsche sagen also meist klipp und klar, was sie denken und wollen – oder eben nicht wollen („Nein“-Sagen ist OK!); man kann ihre Aussagen ruhig wörtlich nehmen. Sachorientierung heißt, die Sache oder zu erledigende Aufgabe hat Vorrang vor persönlichen Belangen.

**Danuzza Mendonça:** Ganz im Gegensatz dazu steht Kommunikation im brasilianischen Kulturkreis: hier wird eher implizit und beziehungsorientiert kommuniziert. Konkret heißt das: Was gesagt wird, ist oft interpretationsbedürftig, nicht unbedingt wörtlich zu verstehen und man sollte „zwischen den Zeilen“ lesen können. Uns Brasilianern kommt es vor allem auf die Wahrung einer guten zwischenmenschlichen Atmosphäre an. Deshalb vermeiden wir meist direkte Auseinandersetzungen und fühlen uns manchmal durch die sehr direkte deutsche Art sogar persönlich angegriffen...

**Marion Keup:** ...und wir verstehen das dann überhaupt nicht und halten Euch gleich für super-empfindlich!

**Tópicos:** Haben Sie vielleicht ein konkretes Beispiel, wo diese kulturellen Unterschiede dann Probleme bereiten?

**Danuzza Mendonça:** Nehmen wir doch unser Fallbeispiel von oben: Helga und Maria unterhalten sich nun eine Weile und beim Abschied sagt Maria vielleicht „Passe-lá em casa mais tarde!“ (also: „Komm’ doch später mal vorbei!“). Für Maria ist das eine Floskel, um zum Abschied etwas Nettes zu sagen, und vielleicht ist es in diesem Fall tatsächlich auch ein Signal des Interesses, in Kontakt bleiben zu wollen. Was es aber ganz sicher nicht bedeutet ist, dass Helga tatsächlich am Nachmittag zu ihr kommen soll.

**Marion Keup:** Wenn ich mich als Deutsche in Helga hineinversetze, kann ich aber natürlich nicht ahnen, dass die Einladung nicht wörtlich zu nehmen ist. Schließlich bin ich nicht an verschlüsselte Botschaften gewöhnt. In unserem Fallbeispiel kann es also passieren, dass Helga tatsächlich vor der Tür steht. Die Geschichte könnte dann so weitergehen: Als Helga kommt, ist Maria gerade mit-

ten in einer wichtigen Arbeit. Trotzdem bittet Helga sie sofort hinein, lässt sich ihre Überraschung nicht anmerken und widmet sich ganz ihrem Gast (Beziehungsorientierung!) Helga bemerkt vielleicht sogar, dass sie doch nicht ganz gelegen kommt, geht aber davon aus, dass Maria es schon sagen würde, wenn sie keine Zeit hätte (explizit, „nein“-Sagen OK).

**Marion Keup**, Kommunikationstrainerin und Coach, Essen. Firmentrainings „interkulturelle Kompetenz“ werden vor dem Hintergrund mehrjähriger Tätigkeit in Brasilien und in Zusammenarbeit mit **Danuzza Mendonça** (seit 10 Jahren in Deutschland lebende Trainerin für Portugiesisch und Deutsch) durchgeführt.  
**Kontakt:** [info@keup-training.de](mailto:info@keup-training.de)  
[www.keup-training.de](http://www.keup-training.de)

**Tópicos:** Interessant! In Ihrem Vortrag sprachen Sie auch an, wie wichtig Kenntnisse über kulturelle Unterschiede im Geschäftsleben sind. Können Sie das etwas näher erläutern?

**Marion Keup:** Die Zahlen gescheiterter Geschäftsbeziehungen aufgrund mangelnder interkultureller Sensibilität sprechen Bände. Oft werden Mitarbeiter völlig unvorbereitet (oder nur mit Crash-Sprachkurs und Reiseführer versehen) ins Ausland geschickt, erleben dort einen Kulturschock, sind lange Zeit handlungsunfähig und brechen im schlimmsten Fall ihren Aufenthalt vorzeitig ab. Das kostet die einzelnen Unternehmen sehr viel Geld! In unseren Seminaren und Trainings zum Erwerb interkultureller Kompetenz machen wir immer wieder die Erfahrung, dass allein die Schärfung des Bewusstseins für die eigene kulturelle Prägung (vereinfacht gesagt, „Was ist an mir denn eigentlich

„typisch deutsch“?) und Wissen über den fremden Kulturkreis die Augen öffnet. Hinzukommen muss dann im nächsten Schritt die Einübung eines anderen, der Kultur des Gegenübers angepassten Verhaltens. Übertragen auf unternehmerische Interaktionen würde unser obiges Beispiel dazu führen, im Rollenspiel zu trainieren, dass der deutsche Manager bei Geschäftsverhandlungen mit Brasilianern z.B. dem small-talk mehr Zeit einräumt als er es mit Deutschen tun würde – oder dass er besonders vorsichtig ist mit expliziter Kritik und brüsker Ablehnung von Vorschlägen.

**Tópicos:** Haben Sie zum Schluss noch einen guten Rat für unsere Leserinnen und Leser und ihre interkulturellen Begegnungen?

**Marion Keup:** Vielleicht folgende generelle Empfehlung: Informieren Sie sich unbedingt über Kulturunterschiede – vor allem, wenn Sie für längere Zeit ins Ausland gehen oder oft mit ausländischen Mitmenschen zu tun haben. Seien Sie allerdings auf der Hut vor Stereotypen. Alles, was Sie über „typisch deutsches“ oder „typisch brasilianisches“ Verhalten gehört und gelesen haben, sollten Sie relativieren: Die Wahrscheinlichkeit, genau das vorzufinden, ist zwar groß, aber immer sollten auch individuelles Verhalten und die spezifische Situation mitberücksichtigt werden. Es sind eben nicht alle Brasilianer/Deutsche so oder so! Deshalb: Kulturelle Unterschiede kennen, um die größten Fettnäpfchen zu vermeiden – ja. Dabei aber offen bleiben, gut beobachten und evtl. nachfragen statt vorschnell „Schubladen“ aufzumachen, und vor allem, das eigene Verhalten immer wieder kritisch hinterfragen.

**Tópicos:** Vielen Dank für das Gespräch.

## ADVOGADA Paula Katzenstein

Die Kanzlei bietet Beratung in brasilianischen Rechtsangelegenheiten sowie folgende Dienstleistungen an: Bestätigung ausländischer Scheidungsurteile, Vollmachten, Beschaffung von Legalisierungen und Beglaubigungen von Dokumenten, Visa-beschaffung für Brasilien (z.B. Dauervisum zur Familienzusammenführung), konsularische Dienstleistungen aller Art.

In deutsch-brasilianischen oder deutschen Rechtsangelegenheiten arbeitet die Kanzlei mit den Kanzleien der Rechtsanwältin Angela Faulenbach und Rechtsanwalt Johannes Reinheimer zusammen.

Koblenzer Straße 45 · 53173 Bonn – Bad Godesberg  
Tel.: 0228-926 68 40/926 68 41 · Fax: 0228-926 68 42 · Mobil: 0170-483 53 29  
E-Mail : [P\\_Katzenstein@hotmail.com](mailto:P_Katzenstein@hotmail.com)

ANZEIGE