



## **Andere Länder andere Sitten**

Hamburg, 31. März 2009. Gehört das gemeinschaftliche Schwitzen in einer russischen Sauna zum Geschäftsabschluss? Dürfen Hühnerfüße bei einem Business-Essen in China abgelehnt werden? Fragen wie diese können beim Umgang mit Kunden aus anderen Kulturkreisen entscheidend sein. Vorsicht vor simplen Verallgemeinerungen. Zwar kommt im Zuge zunehmender Globalisierung auch zur Annäherung bei Umgangsformen und Dresscodes – dennoch tun Geschäftsreisende gut daran, sich vorher über kulturelle Normen des Gastlands zu informieren. Allgemeingültig ist dabei nichts, denn auch regionale und branchenspezifische Gepflogenheiten müssen beachtet werden.

Oft gibt es gerade in der Gesprächskultur große Unterschiede: Die Japaner kennen rund 600 Arten „nein“ zu sagen. „Das ist schwierig“ bedeutet eigentlich „Das geht nicht“. Schweigen dagegen heißt „nein“. Antwortet ein japanischer Geschäftsmann mit „ja“, bedeutet das nicht etwa Zustimmung – sondern lediglich: „Ich habe verstanden“.

Auch Mimik und Körpersprache unterscheiden sich von Land zu Land. In Asien wird zwar viel gelächelt, doch Lachen oder gar Kichern wird schnell als Nervosität oder Verwirrung ausgelegt. Intensiver Blickkontakt während der Begrüßung ist nicht üblich, ebenso wenig ausgeprägter Körperkontakt. Ganz anders in Südeuropa: Hier sind gestenreiche Kommunikation und geringe körperliche Distanz normal. Konfliktpotential bergen allerdings nicht nur oberflächliche Mentalitätsunterschiede, auch die Einstellung der Menschen zu Themen wie Zeit, Pünktlichkeit, Trennung von Beruflichem und Privatem, Führung, Kommunikation und Kooperation sind kulturspezifisch. Daher ist es essentiell, sich vor Geschäftskontakten mit anderen Nationen auch mit deren Denkmustern und Verhaltensweisen auseinander zu setzen.

Ebenso wichtig wie die Kultur des Gegenübers zu kennen, ist es jedoch, sich seiner eigenen Kultur bewusst zu sein. Dass Deutsche im Ausland oft als steif und perfektionistisch wahrgenommen werden, ist bekannt. Dass allerdings unsere Kommunikationsform, schnell zur Sache kommen und Zustimmung wie Ablehnung klar äußern, als unhöflich und grob empfunden wird, ist weniger publik – und hat schon so manchen profitablen Auftrag vereitelt...

Zeichen: 2.176 inklusive Leerzeichen



## Etikette Trainer International

### **ETI: Etikette Trainer International**

ETI ist ein Zusammenschluss von internationalen Etikette Trainern, die gesellschaftliche Entwicklungen diskutieren, mit traditionellen Formen vergleichen und gegebenenfalls neue Standards setzen. Diese Empfehlungen werden in Seminaren, Pressegesprächen und Veröffentlichungen transportiert. Alle Mitglieder haben eine qualifizierte Ausbildung im Bereich Umgangsformen, Hotellerie, Gastronomie oder Protokoll und bilden sich ständig weiter. Dieses Netzwerk von Spezialisten steht für Aktualität, Kompetenz und Qualität.