



Checklisten zu interkulturellen Kommunikation

Lateinamerika

Alexia & Stephan Petersen – English Communication for Professionals
Enabling you to communicate across cultures

Interkulturelle Kommunikation • Interpersonelle Fähigkeiten • Fortgeschrittenes Englisch-Training
Im Mittelfeld 97 • 52074 Aachen • Germany • info@aspetersen.de • www.aspetersen.de

Die folgenden Checklisten sollen Ihnen zu einem reibungsloseren, kommunikativeren Dialog mit Lateinamerikanern verhelfen. Bedenken Sie aber bitte, dass solche Listen *Produkte* der erfolgreich erworbenen Kompetenz in der interkulturellen Kommunikation darstellen, und nicht die *Grundlagen* dafür sind. Grundlage für das Erlernen der Fähigkeiten, *wie* man mit anderen Kulturen kommuniziert sind Kenntnisse darin, *warum* bestimmte Verhaltensweisen in anderen Kulturen vorherrschen. Unser Ansatz besteht darin, den Teilnehmern unserer Seminare und Workshops die kulturellen Kernkonzepte zu vermitteln, die in den verschiedensten Kulturen zu den jeweiligen Verhaltens- und Kommunikationsmustern führen. Diese Kenntnisse sind die Grundlage zur Entwicklung der Fähigkeiten, Kommunikationshürden zwischen Kulturen zu überwinden. Unser Ziel ist es unseren Lesern zu ermöglichen, ihre Fähigkeiten in der interkulturellen Kommunikation selbst weiter zu entwickeln, um sie früher oder später zu befähigen, ihre eigenen, persönlichen Checklisten zu erstellen. Aus diesem Grund finden Sie am Ende der Checkliste einen Abschnitt, der Ihnen als Leitfaden dazu dienen soll, Ihr erworbenes interkulturelles „Vokabular“ aktiv anzuwenden. Wer auf diese Weise auf soliden Kenntnissen aufbaut, für den führt „Learning by Doing“ auch in der interkulturellen Kommunikation zum Erfolg.

Bevor Sie diese Checkliste lesen, lesen Sie bitte

- die Bedingungen, die für die Benutzung dieses Textes und der darin enthaltenen Informationen gelten (www.aspetersen.de/terms_d.html),
- den eigentlichen Artikel über Lateinamerika (www.aspetersen.de/countries_d.html) und
- die Einleitung zu unseren länderspezifischen Artikeln (www.aspetersen.de/countries_d.html).



Was Sie vermeiden sollten

1. Durch das *Mañana Syndrom* (grob übersetzt mit „was Du heute kannst besorgen das verschiebe ruhig auf morgen“) wird geschäftlichen Deadlines oft eine geringere Priorität zuteil als Verpflichtungen gegenüber Freunden und Familie. Berücksichtigen Sie in diesem Zusammenhang, dass Druck und Auseinandersetzungen wahrscheinlich keinen Erfolg haben werden, sondern nur gegenseitiges Unbehagen und Peinlichkeiten erzeugen, auch wenn Sie meinen, im technischen oder legalen Sinne Recht zu haben. Ob eine Deadline eingehalten werden kann oder nicht ist oft eine Frage der Stärke der Beziehung!
2. Fühlen Sie sich nicht beleidigt, wenn Sie unterbrochen werden, was oft passieren wird und Sie etwas aus der „geschäftlichen“ Bahn werfen kann. Denken Sie daran, dass im kulturellen Kontext der Südamerikaner dieser kreative Input ein Zeichen der wachsenden Beziehung ist. Gleichzeitig stellt er die Bereitschaft dar, einen persönlichen Beitrag zu Ihrer Interaktion zu liefern. Seien Sie einfach für einen Konversationsstil bereit, der „aufregender“ ist als Sie es von Ihren ziel- und problemorientierten nordeuropäischen Kunden und Kollegen erwarten würden.

3. Versuchen Sie, nicht misstrauisch zu reagieren, wenn Ihnen von Fremden (Ihrer Meinung nach) übertriebene Herzlichkeit entgegen gebracht wird. Lateinamerikaner, insbesondere Brasilianer, bemühen sich, gemocht zu werden und anderen zu gefallen. Wenn Sie sich steif und formell verhalten, was Sie als erwünschte respektvolle Verhaltensweise verstehen, könnte dies genau den gegenteiligen, nämlich ablehnenden und verwirrenden Effekt haben. Auch wenn Ihnen das Fehlen von Berührungsängsten in Südamerika anfangs unbehaglich erscheint: Lernen Sie die Herzlichkeit als ein Zeichen des „Goodwills“ zu akzeptieren.
4. Beachten Sie hierarchische Strukturen in Meetings und anderswo. Das Kommunikationsverhalten unter einzelnen Personen spiegelt deutlich ihren sozialen Rang wider, insbesondere im geschäftlichen Rahmen (z.B. wer zuerst spricht, wer am meisten spricht, wer nach wem spricht, wer was sagt, usw.). Versuchen Sie nicht, Egalitarismus zu erzwingen, indem Sie „offene“, problembezogene Diskussionen fördern.
5. Drücken Sie nicht Ihren „Rechte“ durch, die Sie technisch gesehen haben mögen, wenn Sie damit das Selbstwertgefühl Ihres Gegenübers auf Spiel setzen. „Gesicht“ hat in beziehungsorientierten Kulturen einen wesentlichen höheren Stellenwert als die übergenaue Beachtung von Vertragsinhalten. Die eigenen Verpflichtungen gegenüber einer Beziehung erfordern immer mehr Um- und Vorsicht vor dem Handeln als dies bei einer strikten Einhaltung von Regeln und der Beachtung von Fakten nötig wäre.



Was Sie beachten sollten

1. Die starke Beziehungsorientierung und die „High Context“-Natur in den südamerikanischen Kommunikationsmustern können zur Folge haben, dass Sie einige der Feinheiten übersehen, mit denen die soziale Harmonie zwischen Individuen und Gruppen gefördert wird. Achten Sie insbesondere auf die Körpersprache und darauf, was *nicht* gesagt wird, oder *wie* etwas gesagt wird.
2. Ausdruckskraft, Übertreibung und emotionsgeladene Diskussionen sind typische Charakterzüge des lateinamerikanischen Kommunikationsstils. Dies mag Nordeuropäern, die typischerweise sehr direkt in ihrem Kommunikationsstil und sehr knapp mit ihrer Zeit sind, leicht irritierend vorkommen und wie ein Versuch erscheinen, nicht auf den Punkt kommen zu wollen. Solch ein Kommunikationsstil signalisiert tatsächlich aber persönlichen Enthusiasmus und Engagement sowie die Bemühung um die Bildung persönlicher Beziehungen. Dies unterscheidet sich fundamental vom leidenschaftslosen, wahrheitssuchenden kritischen Ton, den man oft in nordeuropäischen Kommunikationsmustern findet. Zudem wird die Redegewandtheit, wie in allen hierarchischen Kulturen, hoch bewertet, da sie den eigenen Status und die Stellung ausdrückt, und als Zeichen der intellektuellen Stärke und des Wissens angesehen wird.
3. In der Mehrheit der lateinamerikanischen Länder wird hoher Wert auf Hierarchie und sozialen Rang gelegt. Aus diesem Grund trifft man dort nur selten auf direkte oder implizierte Kritik an Personen höheren Rangs; gleichermaßen wird Autorität selten direkt in Frage gestellt. Vorgesetzte sollten mit indirekter Kommunikation und einem gewissen dehnbaren Wahrheitsbegriff ihrer Mitarbeiter rechnen, die beide das Selbstwertgefühl der Vorgesetzten schützen sollen.
4. Auch in den südamerikanischen Ländern, die als wirtschaftlich sehr konkurrenzfähig gelten, legt man trotzdem einen Wert auf die Qualität des Lebens und der Beziehungen. Ein sehr direkter, problemorientierter und streitbarer Kommunikationsstil wird als

destruktiv und disharmonisch angesehen.



Was Sie tun sollten

1. Andauernde Fortschrittskontrolle bei Projekten ist notwendig. Den Wert, den Lateinamerikaner in die Bildung und den Aufbau von Beziehungen setzen, führt auf natürliche Weise zu einem hohen Maß an Enthusiasmus und Energie, die beispielsweise die Anfangsphase eines Projektes beflügeln. Insbesondere für Nordeuropäer, für die detaillierte Projektplanung einen hohen Stellenwert hat, kann die Menge an Enthusiasmus und Energie, die dann auch tatsächlich ihren Weg in die Implementationsphasen findet, ernüchternd und frustrierend sein, da sich die Durchführung von Projekten oft verzögert, oder Projekte unvollendet bleiben. Bei der Planung Ihrer Projekte sollten Sie mehr Zeit für die Vollendung der einzelnen Schritte einkalkulieren. Rechnen Sie damit, mehr aktive Kontrolle auszuüben, aber seien Sie nicht zu dominierend in Ihrem Kommunikationsstil. Wenn Sie der *Patron* sind, nehmen Sie die Rolle des "gütigen Diktators" an.
2. Setzen Sie die Beziehung vor das Business. Bereiten Sie sich darauf vor, mehr von Ihrer Geschäftszeit für außergeschäftliche Aktivitäten zu verwenden, wie z.B. das Besuchen von örtlichen Sehenswürdigkeiten, das Akzeptieren von persönlichen Einladungen zum Essen und in die Familien Ihrer Gastgeber. Zum Aufbau des gegenseitigen Vertrauens, das für die geschäftliche Beziehung absolut notwendig ist, ist es entscheidend, *simpatico* zu sein. Sie haben eine größere Chance erfolgreich zu sein, wenn Ihr Gegenüber davon überzeugt ist, dass Sie ein loyaler *compadre* sein können, und nicht nur ein Geschäftskontakt.
3. Seien Sie expressiver in Ihren Gesten und in Ihrer Körpersprache. Lächeln Sie genug und genießen Sie die Gastfreundschaft Ihres Gastgebers. Sie sollten darauf vorbereitet sein, mehr über sich selbst zu offenbaren als Sie dies in Deutschland tun würden. Würzen Sie Ihre Präsentationen mit Emotionen und persönlichem Charakter. Als Faustregel gilt: Je trockener die technischen Details des Geschäftes sind, desto mehr Persönlichkeit sollten Sie zur Kompensation einsetzen.
4. Rechnen Sie mit Verzögerungen bei Projekten, die durch die Notwendigkeit verursacht werden, Alternativen auf Grund der Knappheit von Ressourcen suchen zu müssen, oder weil man einfach noch nicht bereit ist, zu handeln. Das natürliche Auf und Ab des Alltags verträgt sich nicht immer mit den erdachten Projektplänen und Lieferfristen. Manchmal muss man Korrekturen vornehmen, um woanders Änderungen zu ermöglichen. Rechnen Sie gleichermaßen damit, dass Meetings wesentlich weniger auf einer bestimmten Agenda basieren, wie Sie es normalerweise gewöhnt sind. Das Leben ist nicht um die Uhr herum organisiert, speziell dann nicht, wenn es sich um persönliche Beziehungen, Gelegenheiten, und plötzliche Überraschungen dreht, und wird mit Sicherheit nicht durch einen Anruf oder ein Klopfen an die Tür unterbrochen. Jeder Punkt, der gelegen erscheint, wird diskutiert werden, und jedes Thema so viel Zeit bekommen, wie es die Beziehung zwischen den beiden Parteien verdient.
5. Ein natürlicher Sinn für Höflichkeit, der hohe Stellenwert der persönlichen Beziehung, und die Bedeutung der Hierarchie haben zur Folge, dass Lateinamerikaner Ihnen oft das sagen werden, was Sie ihrer Meinung nach hören wollen. Denken Sie daran, dass Wahrheit in gewissem Maße flexibel ist, und seien Sie darauf vorbereitet, die genaue Bedeutung einer Aussage durch häufige Zusammenfassungen und Wiederholungen bestimmen zu müssen.



Smalltalk

Smalltalk Themen

Diese Liste von Smalltalk Themen ist eine adaptierte und vereinfachte Version der entsprechenden Liste für Spanien (siehe unseren Artikel über Spanien).

Symbole: ⊕⊕ Sehr gutes, ⊕ gutes, ⊖ kein gutes, ⊖⊖ schlechtes Thema.

- ⊕⊕ Familie und gemeinsame Bekannte
- ⊕⊕ Reisen, Freizeit, Urlaub
- ⊕⊕ Sport
- ⊕ Politik, aktuelle Ereignisse und Skandale
- ⊕ Wein und Essen
- ⊖ Job und Beruf
- ⊖⊖ Geld
- ⊖⊖ Probleme und Schwierigkeiten



Build

Interkulturelle Kompetenz entwickeln

1. Welche früheren (oder typischen) interkulturellen Erfahrungen hatten Sie bereits mit Lateinamerikanern, bei denen Sie eventuell aufgetretene Probleme nicht der *interkulturellen Kommunikation* zugeordnet haben? Können Sie diese Erfahrungen jetzt entsprechend neu bewerten? Würden Sie sich in der gleichen Situation jetzt anders verhalten?
2. Kennen Sie andere Kulturen, in denen vergleichbare Verhaltens- und Kommunikationsstile vorherrschen wie in den lateinamerikanischen?
3. Können Sie sich andere Situationen vorstellen in der Lateinamerikaner auf das, was Sie sagen oder tun, negativ reagieren könnten, auch wenn Sie dies überhaupt nicht so meinen?
4. Mit welchen anderen Aspekten des lateinamerikanischen Kommunikationsstils haben Sie bereits Erfahrungen gesammelt? Welche kulturellen Werte vermuten Sie als Grund dafür?
5. Was sind die entsprechenden Werte in der deutschen Kultur, was dieselben Konzepte angeht? Wie bestimmen sie die deutschen Verhaltens- und Kommunikationsmuster?
6. Grenzen Sie die Bereiche ein, bei denen die größten Unterschiede zwischen dem deutschen und dem lateinamerikanischen Kommunikationsverhalten bestehen, und versuchen Sie die Situationen vorherzusagen, in denen es am wahrscheinlichsten zu Missverständnissen kommt.