

## Das ABC der Interkulturellen Kompetenz – Lateinamerika von A wie abrazo bis Z wie zapatería.....

Auch heute - im Zeitalter des Internets - werden Geschäfte noch zwischen Menschen abgeschlossen. Erfolgreiche Geschäftsabschlüsse bauen fast immer auf zuvor geknüpften, guten zwischenmenschlichen Beziehungen auf, wobei Verständnis für den anderen und die oftmals fremde Kultur eine unabdingbare Voraussetzung für den geschäftlichen Erfolg darstellen. Umfragen ergaben, dass gerade diese sogenannten "soft skills" häufig vernachlässigt werden.

Amerikanischen Studien zufolge brechen mindestens 20% der Expatriates im ersten Jahr der Entsendung vorzeitig ihre Auslandstätigkeit ab. Zurück zu führen ist dies meist auf Probleme mit der Alltags- und Geschäftsmentalität des Gastlandes. Eine ausreichende Sensibilisierung für die fremde Kultur ist daher eine unabdingbare Voraussetzung für Ihren geschäftlichen Erfolg in Lateinamerika.

**Welche Erfahrungen haben Sie gemacht? Erzählen Sie uns Ihre Fettnäpfchen .... oder ergänzen Sie unser ABC und mailen Sie Ihre Anregungen an:**  
[frank.panizza@pfalz.ihk24.de](mailto:frank.panizza@pfalz.ihk24.de)

<b>Abrazo: Umarmung</b>	Es ist durchaus üblich, dass ein deutscher Geschäftsmann von seinem lateinamerikanischen Geschäftspartner zur Begrüßung umarmt wird. Der persönliche Schutzraum ist in Lateinamerika um vieles kleiner als in Deutschland: <b>Sie müssen sich auf mehr Körperkontakt einstellen!</b>
<b>Autoridad: Autorität</b>	Das Autoritätsdenken ist in Lateinamerika noch stark verbreitet. Bei ersten Geschäftstreffen erscheint oft der Geschäftsführer oder Inhaber. Von deutscher Seite wird ein „ranggleicher“ oder zumindest eine Führungspersönlichkeit erwartet.
<b>Beso: Kuss</b>	Wenn man Frauen bereits einmal gesehen hat, begrüßt und verabschiedet man sie mit einem Kuss auf die rechte Wange; dies gilt auch für Frauen untereinander.
<b>Cuenta: Rechnung</b>	La cuenta, por favor (Die Rechnung bitte). In Lateinamerika gibt es keine getrennten Rechnungen. Wer einlädt, bezahlt auch.
<b>Dedo: Finger</b>	Lateinamerikaner reden viel mit den Händen bzw. Fingern. Bewegt man den Zeigefinger z.B. von rechts nach links, bedeutet dies NEIN. Beugt man ihn, bedeutet dies JA.
<b>Español: Spanisch</b>	Auch wenn einige der Geschäftsleute in den USA studiert haben und gute Englischkenntnisse besitzen, ist die Verhandlungssprache generell Spanisch. Auch wenn Sie kein Spanisch sprechen, sollten Sie zumindest einige Begrüßungsfloskeln beherrschen, dies signalisiert Aufgeschlossenheit gegenüber Land und Leuten. Ein Dolmetscher ist für weitere Verhandlungen

	gen ratsam. Ihre Visitenkarten mit Hervorhebung Ihres Titels und in spanischer Ausführung sollten nie vergessen werden.
<b>Familia: Familie</b>	Die lateinamerikanischen Länder sind Kollektivgesellschaften. Die Familie hat in Lateinamerika einen viel höheren Stellenwert als in Deutschland. Bei jedem Geschäftstreffen sollte man sich zunächst nach dem Wohlbefinden der Familie erkundigen.
<b>Goethe / Colegios alemanes (deutsche Schulen)</b>	Goethe Institute sind in fast allen lateinamerikanischen Ländern vertreten, mit dem Ziel, die deutsche Sprache und Kultur zu verbreiten. Für Zuwanderer bieten sie auch eine Anlaufstelle zur Kontaktknüpfung. Die bilingualen deutschen Schulen gibt es in fast allen größeren lateinamerikanischen Städten. Sie decken meist die Erziehung von Kindergarten bis Abitur ab. Viele Kinder deutscher Einwanderer, aber auch Einheimische, gehen hier zur Schule.
<b>Huésped: Gast</b>	Lateinamerikaner sind sehr gastfreundlich. Oft werden Geschäftspartner in die Familie oder gar zu Familienfesten eingeladen. Man sollte die Blumen für die Dame des Hauses und eventuell kleine Geschenke für die Kinder nicht vergessen. Schokolade aus Deutschland ist immer gern gesehen.
<b>Iglesia: Kirche</b>	Die Bevölkerung der lateinamerikanischen Staaten ist zu 90% katholisch. Kritik an der Kirche wird nicht gern gesehen.
<b>Jeito: Nichts ist unmöglich</b>	Unter Jeito versteht man in Brasilien das Möglichsein des Unmöglichen. Egal was geschieht, es wird immer einen Ausweg geben. Dies Wort spiegelt u.a. auch den nicht endenden Optimismus der Lateinamerikaner wider.
<b>K</b>	
<b>Linealidad: Linearität</b>	Lateinamerikaner haben ein anderes Zeitverständnis als Deutsche. Es gibt keinen strikten Plan mit Punkten, die sie nacheinander abarbeiten, sondern alles läuft mehr oder weniger nebeneinander her. Dies macht sie flexibler und anpassungsfähiger.
<b>Machismo: Machismus</b>	Die Gesellschaften Lateinamerikas sind machistisch geprägt. Die Rollenverteilung ist noch in großem Maße vorhanden. Frauen in Führungspositionen sind eine Seltenheit. Der Umgang mit Frauen ist zuvorkommender als in Deutschland. Es sind ungeschriebene Gesetze, dass Frauen die Tür aufgehalten wird, sie nichts schweres tragen dürfen, sie nie an der Außenseite des Bürgersteigs laufen und die Männer in Restaurants oder Cafés die Rechnungen übernehmen. Dies mag Geschäftsfrauen aus Deutschland teilweise ungewohnt erscheinen; lassen Sie sich dennoch darauf ein, sonst verletzen sie den Stolz der Lateinamerikaner.
<b>Niños en la calle:</b>	Bettelnden Kindern sollte man kein Geld geben, denn

<b>Straßenkinder</b>	dies ermutigt deren Eltern nur, sie weiter betteln zu schicken anstatt zur Schule. Anders sieht es bei Kindern aus, die wirklich auf der Straße arbeiten, wie etwa Schuhputzer.
<b>O</b>	
<b>Patriotismo y la bandera: Patriotismus und die Flagge</b>	Nationalstolz ist in Lateinamerika weit verbreitet. Flaggen hängen so gut wie überall und die Nationalhymne lernt man meist schon im Kindergarten. Lateinamerikaner sind sehr stolz auf ihre Kultur und Geschichte. Kritik und Überheblichkeit gegenüber Land und Leuten sind daher strengstens zu vermeiden. Vor Antritt der Geschäftsreise ist es ratsam das Wichtigste über Geschichte, Kultur und Politik des Landes in Erfahrung zu bringen, so kann man bei Gesprächen glänzen und verschafft sich schneller die Sympathie des Partners.
<b>Plata: Silber bzw. Geld</b>	In den meisten lateinamerikanischen Ländern wird Geld nicht „dinero“ – wie es in Spanien üblich ist – genannt, sondern „plata“. Wenn Sie unterwegs sind, sollten sie immer etwas Kleingeld in der Tasche haben, damit Sie für das Bezahlen von kleinen Beträgen nicht Ihren Geldbeutel rausholen müssen. Auch haben die meisten Geschäfte in Lateinamerika kein Wechselgeld, deswegen achten Sie darauf, immer möglichst viel Kleingeld dabei zu haben.
<b>Puntualidad: Pünktlichkeit</b>	Lateinamerikaner sind oft nicht pünktlich. Eine halbe bis ganze Stunde Verspätung ist durchaus normal. Dennoch wird vom deutschen Geschäftspartner erwartet, dass er seinen Tugenden – Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit – treu bleibt, denn dafür schätzen ihn Lateinamerikaner.
<b>Quechua: indigene Sprache</b>	In vielen Ländern Lateinamerikas werden neben Spanisch noch die indigenen Sprachen gesprochen, wie z.B. in Perú das Quechua.
<b>Ropa: Kleidung</b>	Was die Wahl der Kleidung anbelangt, so sind Lateinamerikaner sehr formell und durchaus konservativer als die Deutschen. Anzüge in gedeckten, dunklen Farben, das Jackett wird während der Verhandlungen nie ausgezogen. Frauen bevorzugen Kostüme, diese können auch farbiger ausfallen.
<b>Risa: Lachen</b>	Lateinamerikaner haben stets einen freundlichen Blick und lachen sehr viel. Der berühmte, vernichtende deutsche Blick ist ihnen fremd und irritiert sie.
<b>Respeto: Respekt</b>	Für Lateinamerikaner ist zwischenmenschlicher Respekt sehr wichtig. Dies führt dazu, dass sie – aus deutscher Sicht oft übertrieben – sehr höflich sind und dies mit vielen Floskeln untermauern. Offene Kritik ist in Lateinamerika nicht üblich. Älteren Menschen wird oft noch mehr Respekt entgegengebracht und hierfür der Beiname Don bzw. Doña vor den Vornamen gestellt.

<b>Simpatía: Sympathie</b>	Für lateinamerikanische Geschäftsleute ist die persönliche Beziehung zum Geschäftspartner wichtiger als fachliche Details. Sympathie ist ausschlaggebend für einen erfolgreichen Geschäftsabschluss.
<b>Salsa, Samba, Merengue und Cumbia</b>	Lateinamerikaner haben den Rhythmus im Blut und tanzen bei jeder Gelegenheit, oft auch bei Familienfesten. Wenn Sie zum Tanzen aufgefordert werden, lehnen Sie nicht ab, auch wenn Sie kein guter Tänzer sind, man wird Sie nicht auslachen.
<b>Tortillas, empanadas und refrescos</b>	Wenn Geschäftspartner zum Essen einladen, so mit der Intention eine persönliche Beziehung aufzubauen. Übliche Themen sind die Familie, das Wetter, der Sport (in Brasilien und Argentinien sollte man die Namen der Fußballgrößen kennen) und die Freizeit...
<b>Tú: Du</b>	In Lateinamerika wechselt man nach den ersten Begegnungen schnell zu dem freundlichen tú und Vornamen, sie und Vornamen, oder vos (Argentinien) und Vornamen. Dennoch sollten Ausländer zu Beginn noch etwas förmlicher bleiben und bei der Anrede den akademischen Titel des Gegenüber nicht vergessen.
<b>Todo es posible: Alles ist möglich</b>	Tranquilo. No se preocupe. Relajate. Dies sind Ausdrücke, die die lateinamerikanische Auffassung von Zielerreichung widerspiegeln. Auch wenn etwas mal nicht so läuft, wie angedacht, bleiben Lateinamerikaner ruhig und regen sich nicht sonderlich auf. Ihrer Meinung nach klappt alles immer irgendwie und es gibt für alles einen Weg. Wenn es auf dem einen nicht funktioniert, dann eben auf dem anderen. Man bleibt optimistisch. Das Wort „unmöglich“ werden Sie in Lateinamerika nicht hören. (siehe auch „j“ – jeito)
<b>U</b>	
<b>Von Humboldt, Alexander</b>	Der erste Deutsche, der fast alle lateinamerikanischen Staaten bereiste. Aufgrund seiner Aufzeichnungen war erstmalig die exakte Landkartenerstellung für Südamerika möglich.
<b>Watchman</b>	Der Sicherheits-Beauftragte vor privaten Häusern, Institutionen wie Banken, Krankenhäusern... aber auch derjenige, der ein wachsames Auge auf Ihr Auto wirft.
<b>X</b>	
<b>Y</b>	
<b>Zapatería: Schuhgeschäft</b>	Sobald Sie weiblich sind und eine Schuhgröße haben, die über 40 hinausgeht, sollten Sie auf Ihre Geschäftsreise ausreichend Schuhe mitnehmen, denn in Lateinamerika werden Sie keine finden.

## Einige Floskeln auf Spanisch zur Anregung

<b>¡Buenos días!</b>	Guten Tag. Bis 13h oder nach dem Mittagessen
<b>¡Buenas tardes!</b>	Ab 13h bis abends
<b>¡Buenas noches!</b>	Guten Abend / Gute Nacht
<b>¿Cómo está? / ¿Qué tal?</b>	Wie gehts?
<b>Muy bien, gracias.</b>	Danke, sehr gut.
<b>No sé, pero no me siento muy bien.</b>	Ich weiß nicht, aber irgendwie fühle ich mich nicht so gut.
<b>Gracias</b>	Danke
<b>Por favor</b>	Bitte
<b>De nada / con mucho gusto / fue un placer</b>	Gern geschehen / Es war mir eine Freude
<b>¡Hasta luego! / Nos vemos</b>	Zur Verabschiedung: Bis demnächst / Man sieht sich!
<b>El desayuno / El almuerzo / La cena</b>	Frühstück / Mittagessen / Abendessen
<b>¿Cómo están su esposa y sus hijos?</b>	Wie geht es Ihrer Frau und Ihren Kindern?
<b>¡No se preocupe!</b>	Machen Sie sich keine Gedanken, das wird schon!

**Ihr Ansprechpartner:**

**Frank Panizza**

Tel.: 0621 5904-1930

Fax: 0621 5904-1904

E-Mail: [frank.panizza@pfalz.ihk24.de](mailto:frank.panizza@pfalz.ihk24.de)