Herausgeber
IHK Mittlerer Niederrhein
Geschäftsbereich International
Friedrichstraße 40
41460 Neuss
www.mittlerer-niederrhein.ihk.de

Ansprechpartner
Stefan Enders
Tel.: 02131 9268-562
E-Mail: enders@neuss.ihk.de

Stand der Publikation
September 2016,
soweit nicht anders vermerkt.

Weitere Ausgaben
In der Reihe IHK Pocket-Guide – Interkulturelle Kompetenz für die „Westentasche“ sind weitere Länder-Ausgaben erschienen.

Alle Ausgaben und noch mehr Wissenswertes zum Thema Interkulturelle Kompetenz finden Sie unter folgender Internetadresse:

www.ihk-interkulturelle-kompetenz.de

Auflösung des Quiz (S. 14)
1 c., 2 b., 3 a., 4 c., 5 b., 6 a.

IHK
Industrie- und Handelskammer
Mittlerer Niederrhein

IHK
Industrie- und Handelskammer
Mittlerer Niederrhein

KREFELD | MÖNCHENGLADBACH | NEUSS | VIERSEN

IHK Pocket-Guide Südafrika

Interkulturelle Kompetenz für die Westentasche

Geschäftsbereich International

www.mittlerer-niederrhein.ihk.de

Wer über interkulturelle Kompetenz verfügt, ist in der Lage, mit Menschen aus anderen Kulturen erfolgreich zu agieren.

Ein für beide Seiten zufriedenstellendes Miteinander ist nicht selbstverständlich. Oft unterscheiden sich die Denk- und Verhaltensmuster von Menschen unterschiedlicher kultureller Herkunft deutlich voneinander. Die Unkenntnis der jeweiligen Anschauungen, Werte und Gepflogenheiten kann schnell zu Missverständnissen führen. Und damit zum Scheitern von internationalen Geschäften und Beziehungen.

Das Literaturangebot zum Erwerb von interkultureller Kompetenz ist so vielfältig wie platzgreifend. Mit unseren Interkulturellen Pocket-Guides bieten wir Ihnen ein Format für die „Westentasche“. Sie liefern Wissenswertes zu ausgesuchten Kulturen, handlich und übersichtlich präsentiert. Etwa zur Vorbereitung in der Hotellobby auf den ersten Smalltalk mit dem ausländischen Kunden. Oder zum raschen Nachschlagen von Verhaltenstipps während der Taxifahrt zum Geschäftsessen.

Wir wünschen Ihnen eine kurzweilige und nutzbringende Lektüre!

UNSERE CO-AUTORIN UND EXPERTIN

Analise Grabowski
Die gebürtige Südafrikanerin verfügt über ein Diplom in Marketing-Management. Nach langjähriger Tätigkeit für südafrikanische Unternehmen vermittelt sie seit 2004 interkulturelle Kompetenz an deutschen Universitäten und für Auftraggeber aus der Wirtschaft. Seit 2003 ist sie in Deutschland zu Hause. **www.effecticom.de**

Nützliche Adressen

Institutionen

Deutsche Industrie- und Handelskammer für das südliche Afrika
47 Oxford Road
Forest Town 2193
Johannesburg
Tel.: +27 11 486 2775
www.suedafrika.ahk.de

Botschaft der Bundesrepublik Deutschland
180 Blackwood Street
Arcadia 0083
Pretoria
Tel.: +27 12 427 8900
www.southafrica.diplo.de

Goethe-Institut Südafrika
119 Jan Smuts Ave
Parkwood 2193
Johannesburg
Tel.: +27 11 442 3232
www.goethe.de/Johannesburg

Deutsche Internationale Schule
Johannesburg
11 Sans Souci Road
Auckland Park 2006
Johannesburg
Tel.: +27 11 726 6220
www.dsj.co.za

Medien

Business Day (Zeitung)
www.businessday.co.za

The Star (Zeitung)
www.iol.co.za/the-star

South African Broadcasting Corporation (TV-Sender)
www.sabctv.co.za

SouthAfrica.info
(Internet-Informationsportal)
www.southafrica.info

Die Inhalte dieser Publikation wurden mit größtmöglicher Sorgfalt erarbeitet und zusammengestellt. Für ihre Richtigkeit und Vollständigkeit sowie für zwischenzeitliche Änderungen übernimmt die IHK Mittlerer Niederrhein keine Gewähr. Dies gilt auch für die Inhalte der hier lediglich zu Informationszwecken angegebenen externen Internetseiten. Der Nachdruck, auch auszugsweise, ist nur mit Quellenangabe gestattet.

SÜDAFRIKA IM KURZPROFIL* 4

Staatsname	Republik Südafrika
Staatsform	Parlamentarische Demokratie
Hauptstadt	Pretoria
Größe	1.219.090 km² (BRD: 357.022 km²)
Staatsoberhaupt	Präsident Jacob Zuma
Regierungschef	Präsident Jacob Zuma (African National Congress)
Nationalflagge	Die heutige Flagge wurde mit Inkrafttreten der neuen Verfassung Südafrikas 1994 als Nationalfahne eingeführt. Auf eine offizielle Erklärung ihrer Farben wurde verzichtet. Ihre Farben Schwarz, Gelb und Grün sind auch die Farben der seit 1994 regierenden Partei African National Congress (ANC). Aus den Farben Rot, Weiß und Blau hingegen setzen sich die Flaggen der ehemaligen Kolonialmächte Großbritannien und Niederlande zusammen. Daneben existieren weitere inoffizielle Lesarten der farbenreichen Fahne. Die in der Mitte der Fahne zusammenlaufenden grünen Streifen („Y"-Form) sollen die nach Ende der Apartheid neu gefundene Einheit des Landes symbolisieren.
Nationalhymne	National Anthem of South Africa
Geschichte	**1652** Kapstadt, die sogenannte „Mutterstadt" Südafrikas, wird als Versorgungsstätte für niederländische Handelsschiffe gegründet. **1948** Mit dem Wahlsieg der National Party beginnt die Apartheidpolitik. **1994** Der African National Congress (ANC) gewinnt die ersten freien Wahlen in Südafrika. Nelson Mandela wird Präsident.

MINI-SPRACHFÜHRER 13

IsiXhosa	Afrikaans
Molo! / Moloweni! (Pl.)	Goeie môre!
Molo! / Moloweni! (Pl.)	Goeie dag!
Molo! / Moloweni! (Pl.)	Goeie aand!
Uyakwazi ukuthetha isiNgesi?	Praat jy Engels?
Uphila njani?	Hoe gaan dit met u?
Ndiphilile.	Ek is goed.
Igama lam ngu …	My naam is …
Ngubani igama lakho?	Wat is u naam?
Namkelekile!	Hartlik welkom!
Ndiyavuya ukukwazi.	Ek is bly om u te ontmoet.
Ndivela …	Ek kom vanaf …
eJamani	Duitsland
Sala sentle!	Totsiens!
Enkosi kakhulu!	Baie dankie!
Uxolo.	Verskoon my.
Nceda.	Asseblief.
Ewe.	Ja.
Cha.	Nee.

[_]: Die mit einem Unterstrich gekennzeichneten Buchstaben werden als Schnalzlaute (Klicklaute) gesprochen, die auf verschiedene Weise durch Schnalzen mit der Zunge gebildet werden.

WIE WAR DAS NOCH MAL? 14

Quiz

1 **In welchem Jahr fanden die ersten freien Wahlen statt?**
a. 1948
b. 1989
c. 1994

2 **Wer wurde zum ersten schwarzen Präsidenten gewählt?**
a. Desmond Tutu
b. Nelson Mandela
c. Thabo Mbeki

3 **Was ist mit „Ubuntu", einem Wort aus der IsiZulu- und IsiXhosa-Sprache, gemeint?**
a. Das Bewusstsein des Einzelnen, Teil eines Ganzen zu sein
b. Eine Microsoft-Kampagne gegen Apple
c. Die Partei des amtierenden Präsidenten Jacob Zuma

4 **Welche Haltung sollten Sie im Schmelztiegel der Kulturen mit seinen unterschiedlichen Verhaltensweisen zeigen?**
a. Business ist Business, es gibt keine Unterschiede.
b. Perfektionismus und Zielstrebigkeit sind immer Trumpf.
c. Respekt, Sensibilität und Achtung gewinnen Aufträge.

5 **Worauf bezieht sich eine Einladung zum Braai?**
a. Auf den gemeinsamen Verzehr eines Eintopfgerichts
b. Auf ein Grillen mit Freunden
c. Auf einen gemeinsamen Ausflug in einen Nationalpark

6 **Wie erkundigt man sich auf IsiZulu nach dem Wohlbefinden?**
a. Unjani?
b. Uphila njani?
c. Wat is u naam?

Die Lösungen finden Sie auf der letzten Seite (Rückseite).

INHALT 3

Südafrika im Kurzprofil	4
Kulturstandards	6
Verhaltenstipps	7
Die erste Begegnung	7
Die Konversation	8
Die Geschäftsverhandlung	9
Das Geschäftsessen	10
Private Einladungen	11
Mini-Sprachführer	12
Wie war das noch mal?	14
Gut zu wissen	15

Hast du einen hohen Berg erklommen, ist alles, was du entdecken wirst, dass es noch viele andere Berge zu besteigen gibt.

(Nelson Mandela)

MINI-SPRACHFÜHRER 12

Konversation

Deutsch	IsiZulu
Guten Morgen!	Sawubona! / Sanibonani! (Pl.)
Guten Tag!	Sawubona! / Sanibonani! (Pl.)
Guten Abend!	Sawubona! / Sanibonani! (Pl.)
Sprechen Sie Englisch?	Uyakwazi ukukhuluma isiNgisi?
Wie geht es Ihnen?	Unjani?
Mir geht es gut.	Ngikhona.
Ich heiße …	Igama lami ngu …
Wie heißen Sie?	Ngubani igama lakho?
Herzlich willkommen!	Umbingelelo ongokujabula
Ich freue mich, Sie kennenzulernen.	Ngiyajabula ukukwazi.
Ich komme aus …	Ngiphuma e …
Deutschland	iJalimani
Auf Wiedersehen!	Uhambe hahle! / Usale kahle!
Vielen Dank!	Ngiyabonga kakhulu!
Entschuldigung.	Uxolo.
Bitte.	Ngiyakuqela.
Ja.	Yebo.
Nein.	Cha.

Die Geschäftssprache in Südafrika ist **Englisch**. Sie ist aber die Muttersprache von nur rund 8 % der südafrikanischen Bevölkerung. Die drei am häufigsten verbreiteten Erstsprachen sind IsiZulu (ca. 24 %), IsiXhosa (ca. 18 %) und Afrikaans (ca. 13 %).

SÜDAFRIKA IM KURZPROFIL* 5

Religion	Rund drei Vierteln der Südafrikaner gehören einer christlichen Kirche an. Daneben existieren u.a. muslimische und hinduistische Minderheiten.
Sprache	Geschäftssprache ist Englisch. Daneben sind 10 weitere Sprachen in der Verfassung als Landessprachen anerkannt.
Wichtige Feiertage	**21. März** „Human Rights Day“: Feiertag anlässlich des Endes der Apartheid **27. April** „Freedom Day“: Gedenktag an die 1994 erstmalig abgehaltenen freien Wahlen **16. Dezember** „Reconciliation Day“: Feiertag zur Versöhnung und Förderung der nationalen Einheit **Beachte**: Fällt ein Feiertag auf einen Sonntag, so ist der auf diesen folgende Montag ein gesetzlicher Feiertag.
Bevölkerung	55,8 Mio. Einwohner (Schätzung für 2016)
Wachstum	1,3 % Bevölkerungszuwachs (Schätzung für 2015)
Altersstruktur	0–14 Jahre: 28,4 % 15–64 Jahre: 66,1 % 65 Jahre und älter: 5,5 % (Schätzungen für 2015)
Klima	Subtropisch bis mediterran
BIP	266,2 Mrd. USD (Schätzung für 2016)
BIP-pro-Kopf	4.768,2 USD (Schätzung für 2016)
Währung	Rand (ZAR) (Durchschnitt für 2015: 1,0 EUR = 14,48 ZAR)

* Quellen: Auswärtiges Amt, CIA, Germany Trade & Invest, eigene Recherchen.
Stand: **Mai 2016**, soweit nicht anders vermerkt.

VERHALTENSTIPPS 11

Private Einladungen

- Private Einladungen nach Hause und ggf. sogar unter Einbindung der jeweiligen Familien signalisieren Ihnen: Sie sind ein respektierter und **geschätzter** (Geschäfts-)**Partner**. Lehnen Sie daher nur im Ausnahmefall eine solche Einladung ab und begründen Sie in diesem Fall Ihr „Nein“ besonders gut.
- Sehr häufig, vor allem in den Sommermonaten, sind Einladungen zum **Braai**, der südafrikanischen Variante des Grillens. Braais werden im Garten Ihres südafrikanischen Gastgebers veranstaltet und finden meistens an Wochenendnachmittagen statt. Auf den Grill wird vor allem die quer durch alle Bevölkerungsgruppen Südafrikas sehr beliebte Boerewors (Afrikaans für Bauernwurst) gelegt. Aber auch Lammfleisch und Steaks werden gerne gegrillt.
- Braais sind meistens sehr lockere Veranstaltungen und entsprechend kleidet man sich. Während Sie zu diesen Anlässen durchaus in Freizeitkleidung erscheinen können, fahren Sie bei anderen privaten Einladungen nach dem **Dresscode** „smart casual“ am besten.
- Private Verabredungen finden häufig auch in Restaurants statt. Gibt es **keinen Gastgeber**, d.h., wurde vorher nicht ausdrücklich eine Einladung ausgesprochen, wird der Rechnungsbetrag meistens geteilt. Jeder Teilnehmer legt dann seinen Anteil auf den Tisch. In Kneipen und Bars ist es üblich, dass jeder eine Runde Getränke bezahlt.
- Kleine Aufmerksamkeiten fördern die Freundschaft. Diese Weisheit gilt auch im Umgang mit Südafrikanern. **Gastgeschenke** sind kein „Muss“, aber auch kein Fehler. Schenken Sie Ihrem Gastgeber eine Flasche Wein oder bringen Sie ihm Kleinigkeiten aus Deutschland bzw. aus Ihrer Heimatregion mit.

KULTURSTANDARDS 9

Deutschland

Sachorientierung: Konzentration auf Inhalte und Aufgaben (Priorität). Über die Sache wird eine (Personen-)Beziehung hergestellt.

Regelorientierung: Regeln und Strukturen sind wichtig. Sie dienen zur Risikominimierung, Orientierung, Kontrolle und Fehlervorbeugung.

Individualismus: Die Freiheit des Einzelnen sowie das Streben nach Selbstverwirklichung stehen im Mittelpunkt. Persönlichen Zielen wird gegenüber den Zielen anderer Priorität eingeräumt.

Low-Context Culture: Man sagt, was man denkt, eindeutig und unverschlüsselt. Das „Was“ ist wichtig, nicht das „Wie“. Es besteht eine hohe Abhängigkeit vom tatsächlich Gesprochenen und Geschriebenen.

Südafrika

Personen- bzw. **Beziehungs**orientierung: Für alle Südafrikaner gilt, dass nicht die Aufgabe verbindet, sondern personenbezogene Kenntnisse und Vertrauen.

Improvisation und **situatives Handeln**: Im Vordergrund stehen Kreativität und die Fähigkeit, sich anzupassen. Flexibilität, Mut und Risikobereitschaft sind von großer Bedeutung.

Kollektivismus: Das Bewusstsein, Teil eines Ganzen zu sein („Ubuntu“), dominiert, der Trend hin zu mehr Individualismus ist aber erkennbar. Im häufig multikulturellen Arbeitsumfeld ist die Loyalität zwischen Personen derselben Rasse oder desselben Stammes sehr ausgeprägt.

High-Context Culture: Vor allem schwarze Südafrikaner kommunizieren eher indirekt und bevorzugen die Diplomatie. Weiße Südafrikaner tendieren zu einer direkteren Ansprache, eine Kombination aus beiden Verhaltensmustern kommt durchaus vor.

Die erste Begegnung

- Denken Sie daran, dass Südafrika als klassisches Einwanderungsland ein **Schmelztiegel der Kulturen** ist. Auch im Geschäftsleben kann man daher mit unterschiedlichen Wertevorstellungen und Verhaltensweisen der verschiedenen Bevölkerungsgruppen konfrontiert werden. Grundsätzlich orientiert man sich aber an den westlichen, internationalen Gepflogenheiten.

- Der **Handschlag** begleitet oder eröffnet das Begrüßungsritual. Beim „handshake" drückt man sich kurz und fest die Hand. Diese Grußform kann sich je nach ethnischer Zugehörigkeit und Geschlecht des Gegenübers aber auch anders darstellen. Z.B. wird von schwarzen Südafrikanern als Zeichen der Wertschätzung der dreifache Handschlag angewandt: Auf den normalen Handschlag folgen kurz hintereinander ein Händedruck mit aufgestellter Hand und erneut ein normaler Handschlag.

- Die meisten Südafrikaner sprechen sich, auch im geschäftlichen Umfeld, mit dem Vornamen an. Diese informelle **Ansprache** ist aber nicht gleichbedeutend mit dem deutschen „Duzen". Nennen Sie daher Ihren Vor- und Nachnamen. Eine schöne Geste ist es, wenn Sie die in der Regel für Deutsche schwierige Aussprache von einigen Namen aus der IsiZulu- oder IsiXhosa-Sprache gut beherrschen.

- Der geschäftliche Teil der Begegnung wird üblicherweise mit dem Austausch der **Visitenkarten** eingeleitet. Dieses Prozedere unterscheidet sich nicht von den aus Deutschland bekannten Gepflogenheiten. Verwenden Sie am besten zweisprachig (deutsch/englisch) bedruckte Visitenkarten.

- Entgegen manchen Behauptungen erscheinen Südafrikaner zu Geschäftsterminen in der Regel **pünktlich**. Dieses Verhalten erwarten sie natürlich auch von Ihnen.

Das Geschäftsessen

- Da in Südafrika oft die Güte der persönlichen Beziehung über das Zustandekommen und die Qualität einer Geschäftsbeziehung entscheidet, kommt dem (Geschäfts-)Essen eine gesteigerte **Bedeutung** zu. Einladungen zum Mittag-, eher seltener zum Abendessen und zum Business-Frühstück, sind üblich und beliebt. Nehmen Sie daher solche Einladungen unbedingt wahr.

- Die meisten Geschäftsessen finden in guten bis sehr guten Restaurants mit internationaler Küche statt. Gute Alternativen sind Golf- oder Country-Clubs. Generell ist zu beobachten, dass im sportbegeisterten Südafrika geschäftliche Termine nicht selten im exklusiven **Ambiente** von Sport-Clubs wahrgenommen werden.

- Besondere **Verhaltensregeln** bei Tisch gelten nicht. Erscheinen Sie zu einem Geschäftsessen nicht im Freizeitlook, sondern kleiden Sie sich „smart casual", d.h., tragen Sie unter Ihrem leichten Sakko ein Hemd (ohne Krawatte) oder ein Poloshirt. Übrigens: Es ist nicht ungewöhnlich, bereits zum Mittagessen Alkohol zu trinken. Ein Glas guten Weines oder Bier sind durchaus üblich.

- Sprechen Sie selbst eine Einladung zum Essen aus, dann achten Sie hinsichtlich der Restaurantwahl bzw. der **Wahl der Speisen** auf die Religion Ihres Gastes. Die kulturelle Vielfalt Südafrikas spiegelt sich auch in der Küche des Landes wider. Zeigen Sie sich als Kenner der kulinarischen Szene, indem Sie folgende Faustregel beachten: Johannesburgs Küche ist bekannt für ihre Steakgerichte und ihre Auswahl an Wild. Durban ist berühmt für sein Curry, Kapstadt für seine Fischspeisen und Weine.

Die Konversation

- Auch wenn Englisch die Muttersprache von nur rund 8 % der südafrikanischen Bevölkerung ist, ist sie die vorherrschende **Sprache** im Geschäftsleben Südafrikas. Eignen Sie sich dennoch ein paar Brocken der am weitesten verbreiteten Erstsprachen IsiZulu (ca. 24 %), IsiXhosa (ca. 18 %) und Afrikaans (ca. 13 %) an. Oft unterhalten sich Ihre südafrikanischen Gesprächspartner zu Beginn eines Termins in ihrer Muttersprache. Außerdem hinterlassen Sie mit ein paar Floskeln in der „eigenen" Sprache Ihres Gegenübers einen interessierten Eindruck.

- Die meisten Südafrikaner pflegen eine sehr offene **Kommunikation** und legen Wert darauf, ihren Geschäftspartner näher kennenzulernen. Zeigen Sie sich nicht überrascht darüber, dass Sie sehr schnell auf einer persönlichen Ebene angesprochen werden. Fragen über das eigene Befinden, die Familie sowie andere eher private Dinge sind nicht ungewöhnlich. Sie dienen dazu, Vertrauen zu schaffen und eine gute, stabile (Geschäfts-)Beziehung aufzubauen. Begegnen Sie diesem Stil offen und teilen Sie auch persönliche Informationen über sich mit. Gehen Sie mit den erhaltenen Informationen respektvoll um. Vor allem: Nehmen Sie sich ausreichend Zeit für diesen Smalltalk, auch wenn er für Sie in seinem Ausmaß ungewohnt erscheint.

- Fußball, Rugby und Cricket sind beliebte Sportarten in Südafrika und eignen sich daher gut als **Einstiegsthemen** einer Konversation. Gleiches gilt z.B. für den Austausch über mögliche Reiseerfahrungen in Südafrika bzw. in Deutschland oder Europa. Hingegen sollten Sie Themen wie die ethnische Zugehörigkeit oder die Religion Ihres Gesprächspartners besser nicht anschneiden. Halten Sie sich mit Meinungsäußerungen über die politische Vergangenheit oder Gegenwart Südafrikas zurück.

Die Geschäftsverhandlung

- Machen Sie sich bewusst, dass der Verhandlungsstil Ihres südafrikanischen Verhandlungspartners immer auch von seiner kulturellen Herkunft geprägt ist. Südafrika besitzt keine einheitliche Kultur mit klaren Verhaltensregeln. Innerhalb der jeweiligen sowie vor allem zwischen der weißen und schwarzen Bevölkerungsgruppe existieren zum Teil beträchtliche Unterschiede. Diese können sich, trotz der zu beobachtenden „Internationalisierung" der Geschäftsgepflogenheiten quer durch alle Bevölkerungsgruppen auf den Ablauf von Geschäftsverhandlungen auswirken. Ist eine Empfehlung von allgemeingültigen Verhaltensweisen aber nur eingeschränkt möglich, wird die **richtige Grundhaltung** gegenüber südafrikanischen Geschäftsleuten umso wichtiger. Treten Sie vor allem nicht als europäischer Besserwisser auf, sondern begegnen Sie ihnen mit Sensibilität und Respekt.

- Nutzen Sie insbesondere den bereits beschriebenen Smalltalk als wichtige Gelegenheit, sich auf den zu erwartenden Verhandlungsstil einzustellen. Kommen Sie nicht gleich zur Sache. Insbesondere bei schwarzen Verhandlungspartnern kommen die typisch deutsche Zielorientiertheit und ein zu perfektionistisches Auftreten häufig nicht gut an. Planen Sie nicht nur für die übliche Konversation ausreichend **Zeit** ein, sondern auch für die häufig über mehrere Runden gehende Geschäftsverhandlung.

- Vor allem schwarze Südafrikaner scheuen die direkte Konfrontation und neigen zu beschönigenden Aussagen. Die Kenntnis dieser Eigenheiten ist wichtig für Ihre **Interpretation** der südafrikanischen Verhandlungskommunikation. Wenn es heißt, dass „ein kleines Problem besteht", bedeutet dies nicht zwangsläufig, dass das Problem tatsächlich gering ist. Beruhigend klingende Aussagen wie „We tackle it (das Problem) as it comes" oder „We make a plan" sind gängige Floskeln und nicht gleichbedeutend mit einer durchdachten Problemlösungsstrategie.