

Interkulturelle Besonderheiten für Spanien

Etikette

Begrüßung und Small Talk

Kennt man sich nicht, schüttelt man sich üblicher Weise zur Begrüßung die Hand. Gute Freunde untereinander begrüßen sich mit einer Umarmung. Frauen, die sich gut kennen, umarmen sich ebenfalls und küssen sich zweimal auf die Wangen. Dies gilt auch für gute Bekannte im privaten Umfeld.

Im Allgemeinen verhalten sich Spanier weniger förmlich bei einer geschäftlichen Begrüßung als Deutsche dies tun. Um persönliche Anknüpfungspunkte zu finden ist es üblich durch einen Small Talk näheres über sein Gegenüber zu erfahren. Beliebte Gesprächsthemen dabei sind:

- Familie und Freunde: Oft kann sich auch die Vertrauenswürdigkeit eines gemeinsamen Freundes auf Sie übertragen. Die beste Referenz, die Sie geben und erhalten können ist: „Er ist ein guter Freund“ / „Sie ist eine gute Freundin“.
- Reisen, Freizeit, Urlaub, spanisches Essen: Mit interessanten Anekdoten und der Betonung positiver Erlebnisse (vor allem über Spanien) kommt man immer gut an. Zu detailliert sollte man aber auch nicht berichten.
- Sport: Fußball ist die bedeutendste Sportart in Spanien. Über Ergebnisse und Aktuelles Bescheid zu wissen, gehört in Spanien zumindest für Männer zum guten Ton. Auch wenn man kein Interesse an Fußball hat ist es ratsam, sich den Aktivitäten rund um den Fußball trotzdem anzuschließen.
- Kunst, Kultur, Familie, Essen, Wein

Das Thema Stierkampf sollte nur angesprochen werden, wenn man die gleiche Ansicht wie der Spanier vertritt. Ist man gegen solche Kämpfe, dann empfiehlt es sich nicht darüber zu sprechen. Weitere heikle Themen sind Politik (z.B. die Diktatur unter General Franco), Regionalismus (Basken, Katalanen etc.), die ETA und auch „Koloniale“ Angelegenheiten (Gibraltar, Ceuta und Melilla). Über Job und Beruf, Status, Geld und Gehalt wird auch eher ungern gesprochen.

Zum Aufbau persönlicher Beziehungen sind gesellige Anlässe und entsprechende Themen besser geeignet als geschäftliche Angelegenheiten. Die in Deutschland verbreitete Angewohnheit, zunächst über Probleme und Schwierigkeiten zu sprechen, kann zu Unsicherheit bei spanischen Gesprächspartnern führen. Spanier wissen oft nicht, wie sie auf diese offensichtlich schlechten Nachrichten angemessen reagieren sollen. Die Rolle der Frau bzw. der „machismo“ ist in Spanien auch weniger geeignet für Smalltalk. Auch wenn immer mehr Frauen arbeiten, ist das Ideal der häuslichen Frau weit verbreitet. Diese Rollenerwartung sollte nicht mit einer Unterdrückung der Frau verwechselt werden. Frauen in Spanien treten durchaus selbstbewusst auf, obwohl der Feminismus längst nicht so fortgeschritten ist, wie in nordeuropäischen Ländern. In den Familien haben die Mütter oft das letzte Wort. In der Öffentlichkeit bestimmt jedoch meist der Mann, wo es lang geht.

Anrede und Vorstellung

Bei der Anrede verwendet man „Señor“ bzw. „Señora“ gefolgt vom akademischen Titel (wenn vorhanden) in Verbindung mit dem Familiennamen des Vaters, welcher als erstes auf den Vornamen folgt. Sich unbekannte Personen siezen sich mit Nachnamen. Bei besonderen Anlässen werden ältere und ehrwürdige Personen mit „Don“ oder „Doña“ (plus Vornamen) angesprochen, um besonderen Respekt auszudrücken. Im Alltag ist diese Form der Anrede mittlerweile nicht mehr üblich. Ähnlich wie die deutsche Anrede „Fräulein“ stirbt auch die spanische Anrede „Señorita“ langsam aus.

Insgesamt ist das Auftreten jedoch weniger formell als in Deutschland. Das sieht man bspw. am Duzen: mit „du“ angesprochen zu werden ist mittlerweile normal in Spanien. Unter Kollegen duzt man sich in der Regel schneller als in Deutschland und signalisiert damit Zugänglichkeit. Andererseits sind sich viele Spanier heutzutage bewusst, dass das „du“ im deutschen Geschäftsalltag eher ungewöhnlich ist. Daher wird es auch nicht unter allen Umständen erwartet.

Einladungen und Geschäftsessen

Einladungen eines Spaniers zu sich nach Hause oder in seine „Finca“ (Wochenendhaus) sind eine besondere Auszeichnung. Sie bedeuten, dass man Sie als echten Freund ansieht. Daher ist die Atmosphäre auch relativ locker. Spanier lachen gerne und versüßen das ganze mit gutem Wein.

Lädt man selbst jemanden zum Essen ein und möchte, dass sein Partner auch dabei ist, dann sollte man zunächst den Partner des Gastes einladen. Es gilt dann die klassische Sitzordnung, d.h. die Gastgeber sitzen an den Kopfen, der weibliche Gast rechts vom männlichen Gastgeber.

Geschäftsessen sind der lebendige Teil der Arbeit und geben den Teilnehmern die Möglichkeit, sich kennen zu lernen und Vertrauen aufzubauen. Spanier wollen eine Grundlage schaffen, bevor sie zum geschäftlichen Teil übergehen. Die Persönlichkeit wird dabei weit höher bewertet als fachliche Qualifikationen, Professionalität oder Kompetenz. Stellen Sie sich auf Fragen über Ihren Hintergrund, die Ausbildung oder Ihre Interessen ein.

Mittags essen viele Spanier lieber zu Hause bei der Familie. Ansonsten finden geschäftliche Mittagessen meist gegen 14 Uhr statt und dauern bis ca. 16 Uhr. Abends wird vergleichsweise sehr spät gegessen, d.h. erst nach 21 oder sogar nach 22 Uhr. Häufig geht man mit den Geschäftspartnern in eine Tapas-Bar, weil die persönlichen Beziehungen noch nicht so weit ausgereift sind, um eine Einladung zum Spanier nach Hause zu „rechtfertigen“. Durch Smalltalk und die geschätzte Gemütlichkeit dauern solche Essen durchaus auch bis Mitternacht oder länger. In jedem Fall sollte man solange bleiben, bis der obligatorische Kaffee nach dem Essen serviert wird. Geht man früher, dann beleidigt man dadurch den spanischen Gastgeber und erzeugt den Eindruck, dass man Besseres zu tun hat. Dies kann die persönliche Beziehung erheblich beeinträchtigen, was sich auch im Geschäftlichen niederschlägt.

Ein Wort zum Essen allgemein in Spanien: das Konzept eines „Gerichts“ pro Person, wie wir es aus Deutschland kennen, ist in Spanien eher unüblich. Stattdessen stehen verschiedene Speisen in der Mitte des Tisches und jeder bedient sich bei allem – eine äußerst leckere und gesellige Form der „cena“ (Abendessen).

Geschenke

Geeignete Gastgeschenke bei einer privaten Essenseinladung nach Hause sind Pralinen, Blumen oder Nachtsch. Bei Blumen ist zu beachten, dass man eine ungerade Zahl Blumen schenkt, allerdings nicht 13 Stück. Dahlien, Chrysanthemen und weiße Lilien sollte man auch nicht schenken, genauso wie rote Rosen. Bei Einladungen in ein Restaurant gilt grundsätzlich: wer einlädt bezahlt auch.

Im Geschäftsleben sind Geschenke normalerweise erst nach erfolgreichem Verhandlungsabschluss üblich. Erhaltene Geschenke sollten direkt vor den Augen des Schenkenden geöffnet werden. Ein Souvenir aus Ihrer Heimat wird hoch geschätzt, ansonsten freuen Spanier sich auch besonders über guten Brandy oder Whiskey. Weihnachten schenken Unternehmen ihren Mitarbeitern häufig einen Präsentkorb mit Essen und Getränken. Möchte man ein Geschenk machen, dann sollte es immer im entsprechenden Rahmen sein, damit es nicht als Bestechung gewertet werden kann.

Kleidung

Spanier achten sehr stark auf Kleidung und werden Ihr Äußeres als Indikator für Ihren beruflichen Erfolg und sozialen Stand nehmen. Daher ist es wichtig, sich „con elegancia“ zu kleiden.

Für Männer bedeutet dies, dunkle Anzüge aus feiner Wolle oder Leinen, Seidenkrawatten und weiße Hemden zu tragen.

Von Frauen wird zurückhaltende Kleidung erwartet. Figurbetonte Kleidung im Geschäftsleben ist in Spanien üblich. Weiblichkeit soll vielmehr durch makellose Kleidung und Frisur unterstrichen werden.

Je heißer es wird, desto akzeptabler wird es, leichte Anzüge zu tragen und außerhalb des klimatisierten Büros die Krawatte zu lockern.

Generell ist es immer ratsam, dem Beispiel des spanischen Gegenübers zu folgen. Was die Freizeitkleidung betrifft, so sind Shorts nicht wirklich akzeptabel (v.a. nicht in Kirchen!) und gute Restaurants erwarten auch in den heißesten Monaten zumindest „smart casual“-Kleidung.

Beziehungs- vs. Sachorientierung

Der Aufbau von Vertrauen ist je nach Kultur unterschiedlich. Gerade im beruflichen Bereich treten diese Unterschiede stark in den Vordergrund. Vertraut man einem Mitarbeiter und Geschäftspartner weil er fachlich kompetent und zuverlässig ist oder weil er mir sympathisch ist und ich eine persönliche Beziehung zu ihm habe? Um diese Frage zu klären ist es hilfreich zu wissen, dass es Kulturen gibt, die eher sach- oder beziehungsorientiert sind.

Die deutsche Kultur gilt als mehrheitlich stark sachorientiert. Ein „sachliches“ Verhalten wird als professionell geschätzt und man argumentiert überwiegend mit Fakten. Sympathie zwischen den Partnern ist ein angenehmer Nebeneffekt und der Anknüpfungspunkt im Vertrauensaufbau liegt deutlich stärker auf Sachargumenten wie Kompetenz, Expertise usw. und weniger in der Person des Gegenübers.

In Spanien ist das eher andersherum. Eine gute Zusammenarbeit ist tendenziell nur auf Grundlage eines intakten persönlichen Verhältnisses möglich. Eine herzliche Atmosphäre bzw. persönliche Anknüpfungspunkte (auch im Businessleben) sind sehr wichtig. Einmal geschaffene Beziehungen werden erhalten und gepflegt. In Spanien wird es gern gesehen, wenn der ausländische Partner sich um den spanischen Geschäftspartner bemüht, indem er bspw. Spanisch statt Englisch spricht. Wechselnde Kontaktpersonen sind nicht besonders willkommen, da mit jedem wieder aufs Neue eine persönliche Beziehung hergestellt werden muss. Andererseits sind Spanier sehr zugänglich und erleichtern durch eine offene Art den Aufbau einer engen und freundschaftlichen Beziehung. Die investierte Zeit für den informalen Beziehungsaufbau ist in Spanien bestens angelegt.

Mit Kritik sollte man äußerst vorsichtig umgehen. Ein wichtiger Aspekt spanischer Beziehungsorientierung ist die Vermeidung von offenen Konflikten. Zudem trennen Spanier kaum die Sachebene von der persönlichen Ebene. Allgemeine Kritik, die aus deutscher Sicht absolut neutral und sachbezogen erscheint, kann für Spanier sehr hart klingen und als persönlicher Angriff verstanden werden.

Kommunikation

Die Art der spanischen Kommunikation verläuft in der Regel indirekt und mit hohem Kontextbezug. Das heißt zum einen, dass man nicht sofort am Anfang des Treffens „zur Sache bzw. zum Geschäftlichen“ kommt, zum anderen gilt es in Spanien die „Antennen auszufahren“ und seine Sinne zu sensibilisieren, in welchem Kontext eine Botschaft vermittelt wird. Letzteres impliziert, dass man in Spanien viel mehr Informationen aus der Umgebung bzw. der Situation zieht. Es ist außerdem sehr wichtig, wer, wem, wie und in welchem Zusammenhang was sagt.

Die indirekte Kommunikation zeichnet sich vor allem auch dadurch aus, dass Informationen eher verschlüsselt und implizit weitergegeben werden. Man nähert sich dem Gesprächsgegenstand gern über Umwege. In diesem Zusammenhang ist es auch nicht üblich Kritik so deutlich zu äußern, wie das in Deutschland der Fall ist. Daher sollte man auch damit rechnen, öfter das gesagt zu bekommen, was man erwartet bzw. gerne hören würde. Man sollte also auf die „flexible Wahrheit“ vorbereitet sein und zur Sicherheit die genaue Bedeutung einer Aussage durch häufiges Zusammenfassen und Wiederholung indirekt prüfen. Wenn jedoch zurückhaltende Kritik keine Wirkung zeigt, sollte man auch in Spanien deutlicher werden.

Für viele Spanier wirkt die deutsche Gesprächsstrategie oft wie ein „mit der Tür ins Haus fallen“ und wird als unhöflich und aggressiv empfunden. Auch wenn der Deutsche damit nur klar, verbindlich und effizient ausdrückt, was er möchte, bleibt das Risiko, Widerstände auf Seiten der Spanier zu erzeugen, die letztendlich das Ergebnis untergraben. Im Gegensatz dazu erscheint das spanische Kommunikationsverhalten eher wie das „um den heißen Brei herumreden“, das unprofessionell und verwirrend wirkt. Außerdem nimmt dieser Stil aus deutscher Sicht viel zu viel Zeit in Anspruch. Aus spanischer Sicht hingegen liefert er die Basis für eine persönliche Verständigung.

Eine Ausnahme bildet in der Regel der gesamte Servicebereich in Spanien. Als Deutscher ist

man oft verblüfft über die „herzliche“ Schroffheit spanischer Kellner, Postbeamter, Bankangestellter etc. oder das typische meist unfreundlich klingende „Dígame“ am Telefon. Auch dieses Verhalten ist Teil der spanischen Mentalität und weicht wahrer Herzlichkeit mit dem Beginn einer persönlichen Beziehung.

Zeitverständnis

Die deutsche Auffassung von Zeit ist wohl am besten mit dem Begriff „Tagesordnung“ umschrieben. Hier wird eine Aufgabe nach der anderen erledigt (lineare Zeitplanung). Unpünktlichkeit wird als grobe Unhöflichkeit oder mangelnde Professionalität angesehen. Wer seine Zeit nicht im Griff hat, „stiehlt die Zeit“ dessen, der auf ihn warten muss.

Spanien hingegen ist ein Land mit tendenziell paralleler Zeitplanung, d.h. hier werden oftmals mehrere Aufgaben zur selben Zeit bearbeitet. Das Zeitverständnis ist daher flexibler als in Deutschland, Termine und Fristen damit auch weniger bindend. Dies kann auf Deutsche unseriös und unzuverlässig wirken. Es gibt zwar auch Tagesordnungen in Spanien, aber sie werden nur als Empfehlungen angesehen und nicht als konkrete, verbindliche Vorgaben. Zu-Spät-Kommen wird generell toleranter gehandhabt, aber Vorsicht: es gibt dabei ein deutliches Süd-Nord-Gefälle; außerdem wird gerade von Deutschen Pünktlichkeit erwartet. Meist ist auch der spanische Tag nicht so rigide strukturiert; Arbeit und Freizeit sind miteinander verwoben und nicht strikt getrennt. Der Plausch im Büro ist durchaus üblich und öfter als in Deutschland, was in der Zeitplanung berücksichtigt werden sollte. Insgesamt ist das Lebenstempo in Spanien meist anders als in Deutschland. Dies drückt sich auch darin aus, dass man auf der Straße selten jemanden laufen sieht und es weniger hektisch zugeht. Ebenso ist immer Zeit für einen Kaffee, z.B. morgens vor der Arbeit.

Nicht zu unterschätzen ist in diesem Kontext das Wort „mañana“. Es bedeutet nicht zwangsläufig „morgen“, sondern steht oftmals als Synonym für „irgendwann, wenn Zeit dafür ist“.

Individualismus vs. Gemeinschaftsorientierung

In Spanien hat die Gruppe/die Gemeinschaft tendenziell eine große Bedeutung. Kulturtheoretisch sind mit dieser Gruppenzugehörigkeit verschiedene Dinge verbunden: die Gruppe bietet Zusammenhalt und Schutz. Die im Vergleich zu Deutschland viel höhere Identifikation mit der Gruppe hat ebenso zur Folge, dass es als „Fremder“ nicht einfach, ist in eine spanische Gruppe aufgenommen zu werden. Auch hier sind wieder die persönlichen Beziehungen sehr ausschlaggebend.

Eine besonders wichtige Gruppe in Spanien ist die Familie. Vielerorts trifft man noch auf die traditionelle Großfamilie, bei der drei oder mehr Generationen unter einem Dach leben. Die Kinder werden auch erst sehr spät „flügge“. Viele ziehen erst nach der Verlobung oder Hochzeit aus dem Elternhaus aus.

Schön zu beobachten ist das Bedürfnis nach sozialer „Umrahmung“ auch abends in den Straßen, wenn die Spanier zu „la marcha“ aufbrechen. Man versammelt sich an Plätzen und flaniert in kleinen Gruppen mit einem Getränk in der Hand. Wichtig ist hierbei keineswegs das spazieren gehen, sondern das soziale Gruppenerlebnis „sehen und gesehen werden“.

Hierarchiedenken

Tendenziell ist Spanien ein Land mit teilweise noch stark ausgebildetem Hierarchiedenken. Im Süden noch mehr als im Norden. Dies zeigt sich bei vielen Gelegenheiten. Der Chef einer Abteilung oder eines Unternehmens trifft seine Entscheidungen häufig allein. Mitarbeiter werden weniger in die Entscheidungsfindung eingebunden und stellen in der Regel auch nicht den Anspruch dies zu tun. Sie erwarten von ihrem Chef klare Anweisungen, soziale und fachliche Kompetenz sowie positives Feedback. Dafür müssen sie selbst äußerst loyal sein, Verantwortung auch für andere übernehmen (Gemeinschaftsorientierung) und das tun, was von ihnen verlangt wird (Pflichterfüllung statt Partizipation). Im Vergleich zu Deutschland arbeiten Spanier also weniger selbstständig und weniger eigenverantwortlich. Loyalität ist manchmal wichtiger als Leistung und Qualifikation.

Darüber hinaus gilt vielerorts noch das Senioritätsprinzip in Spanien. Es bedeutet, dass älteren Menschen größerer Respekt entgegengebracht wird (sowohl im privaten als auch im geschäftlichen Rahmen).