

« Russen haben gelernt, sich zu benehmen »

Swetlana Reutener hilft Russen und Schweizern beim Geschäft. Die Beraterin über Klischees und kulturelle Unterschiede zwischen Zürich und Moskau.

Mit Swetlana Reutener* sprach Annette Müller

Frau Reutener, Sie beraten Schweizer Geschäftsleute, die mit Russen Kontakte pflegen. Was gibt es da für Probleme?

Bei Verabredungen zum Beispiel: Schweizer planen im Voraus und sind pünktlich. Kurzfristige Absagen gelten als unangebracht. Russen sehen das anders.

Wie denn?

Wenn ein Schweizer einen Geschäftsbesuch in Moskau plant, ruft er zwei Wochen vorher seinen russischen Kunden an, um ein Treffen zu vereinbaren. Der Russe wird sagen: «Schön, du kommst! Melde dich, wenn du weisst, wann du hier sein wirst.» Der Schweizer hätte eigentlich gerne jetzt schon fix geplant. Einige Tage vor dem Abflug ruft er darum nochmals an. Der Russe bestätigt: «Ja, ja. Der Termin passt. Ruf einfach an, wenn du in Moskau bist.» Ist der Schweizer in Moskau angekommen und meldet er sich, kann es gut sein, dass der Russe sagt: «Was, du bist in Moskau? Morgen Mittagessen? Dann kann ich unmöglich. Na gut, wenn es sonst nicht geht, kann ich es vielleicht am Abend einrichten.»

Frustrierend für den Schweizer.

Russen funktionieren eben so. Sie planen nicht gerne im Voraus, sind aber bereit, kurzfristig Pläne zu ändern. Bei unerwarteten Problemen sind sie kreativ, sie machen kurz ein Telefon, und schon ist irgendwie ein Ersatz organisiert. Russen erwarten auch vom Gegenüber Flexibilität. Im umgekehrten Fall würden sie anrufen und sagen: «Hallo, ich bin in Zürich. Kann ich heute vorbeikommen?»

Wie nehmen die Russen denn uns wahr?

Sie schätzen Schweizer als zuverlässig und sorgfältig ein. Aber sie halten sie auch für zu vorsichtig, langsam und eher stur. Schweizer lieben Strukturen und Pläne, sind dabei aber unflexibel. Sie sind freundlich, aber auch zurückhaltend bis kalt. Schweizer haben den Ruf, das Leben nicht so zu geniessen wie die Russen – und weniger Wert auf Äusseres zu legen.

Und wie nehmen Schweizer Russen wahr?

Unterschiedlich. Russen sind aus Sicht der Schweizer spontan, risikofreudig und

erfinderisch. Aber auch chaotisch und unvorsorgfältig. Sie brauchen einen starken Chef und Kontrolle. Sie gehen wenige Kompromisse ein, und sie lieben Luxus.

Was ist mit dem Klischee von den reichen, aber ziemlich stillen Russen an Orten wie St. Moritz? Hat es ein Körnchen Wahrheit?

Das war sicherlich so. Viele hatten nach der Wende das erste Mal die Möglichkeit, sich Statussymbole zu leisten. In Russland ist es halt üblich, dass man zeigt, was man hat. Mittlerweile haben viele Russen gelernt, wie man sich benimmt. Ihr Verhal-

ten hat sich übrigens auch seit der Krise stark geändert. Ein Banker, den ich berate, erzählte mir, dass sein reicher russischer Kunde zum ersten Mal im Restaurant die Rechnung kontrollierte. Ein Treuhänder berichtete, dass er erstmals vorab gefragt wurde, wie hoch das Honorar sei.

Gibt es noch andere typische Unterschiede zwischen Russen und Schweizern?

Ja, etwa der Umgang mit Fehlern und Schuld. Schuld einzugestehen, wird in Russland als Schwäche ausgelegt. Man zwingt auch ein Gegenüber nicht dazu. In

der Sprache gibt es eine spezielle Verbform, mit der man eine Situation auf die Umstände schieben kann, ohne sich selbst als Schuldigen bekennen zu müssen. Gleichwohl ist in Russland die Schuldfrage sehr wichtig. Auch wenn das widersprüchlich scheint: Russen wollen sofort wissen, wer schuld ist, und sie wollen eine Bestrafung sehen. Das hat sich auch beim Unglück von Überlingen gezeigt. Ich habe Skyguide fünf Jahre lang beraten. Die Russen wollten eine Entlassung des CEO und eine sofortige Entschuldigung. Sie konnten nicht verstehen, warum es so lange dauerte, bis die Schuldfrage geklärt war.

Wie kamen Sie zum Skyguide-Mandat?

Am Tag des Unglücks erhielt ich einen Anruf. Man fragte mich an, als Psychologin die Angehörigen zu betreuen. Ich reiste am Tag danach sofort als freiwillige Helferin nach Überlingen. Ich sass dort als Dolmetscherin mit Polizisten und Angehörigen zusammen und begleitete sie zur Absturzstelle. Auf eine Empfehlung hin erhielt ich später das Mandat von Skyguide.

Was war Ihre Aufgabe?

Ich arbeitete mit dem CEO und den Anwälten zusammen. Ich übersetzte bei Verhandlungen, kommunizierte mit den Opferfamilien und analysierte die russische Berichterstattung. Ich schlug auch Massnahmen zur Versöhnung vor. Wir schalteten schon in den ersten Tagen Traueranzeigen und übersetzten Kondolenzbücher. Viele Russen waren damals nicht nur auf Skyguide wütend. Sondern auf Zürich, die Schweiz, die westliche Welt. Hier zu vermitteln, war oft unglaublich heikel.

Warum?

Was man auch tat, viele versöhnliche Gesten wurden nicht akzeptiert oder falsch verstanden. Wir engagierten einen russischen Bildhauer, um am ersten Jahrestag der Tragödie ein Mahnmal errichten zu können. Dieser kam aus der Region und kannte sogar Angehörige persönlich. Er hatte uns bereits Skizzen vorgelegt. Als er den Opferfamilien aber vom Auftrag erzählte, warfen ihm einige vor, er verdiene Geld am Tod ihrer Verwandten. Wir mussten die Sache abbrechen.

Hatten Sie auch Kontakt zu Vitali Kalojew?

Ich habe ihn am ersten Jahrestag betreut, als er von Deutschland nach Zürich kam, einige Monate vor seiner Tat. Mehr möchte ich dazu aber nicht sagen.

* Swetlana Reutener studierte Psychologie in Zürich und Russland. Sie arbeitet im Kreis 8 als Beraterin. www.reutener.com



BILD DOMINIQUE MEIENBERG

Swetlana Reutener: «In Russland ist es üblich, dass man zeigt, was man hat.»