

Wissen+Karriere

Magazin für Persönlichkeitsentwicklung, Motivation, Aus- und Weiterbildung

„Wir müssen Inspiratoren und Initiatoren sein!“

„Die Umsatz-Maschine“ Andreas Buhr
über Werte und Wert in Führung und Vertrieb



Bildung geht uns alle an

Herkunft und sozialer Status des Einzelnen dürfen dabei keine Rolle spielen.



Blick für die Zukunft

Dr. Claudia und Nikolaus B. Enkelmann über die schöpferische Kunst der Menschenführung



So werden Sie sympathisch

UNO-Dolmetscherin Susanne Kilian über den deutsch-internationalen Verhaltenskodex



So werden Sie sympathisch

UNO-Dolmetscherin Susanne Kilian über den deutsch-internationalen Verhaltenskodex

Heutzutage hat man Kontakte auf der ganzen Welt – die Geschäftsbeziehungen werden international ausgeweitet. Damit wird das Business auf jeden Fall vielfältiger, aber auch komplizierter. Gerade die Verständigung in englischer Sprache ist ein Minenfeld.

Selbst derjenige, der verhandlungssicheres Englisch spricht, muss den Verhaltenskodex dieser Sprache kennen. UNO-Dolmetscherin und Sprachtrainerin Susanne Kilian hat mit Wissen+Karriere-Herausgeber Bernd Seitz über die deutsch-internationale Verständigung gesprochen und die Business-Spielregeln erklärt, die es zu beachten gilt.

Wissen+Karriere: Internationale Verhandlungen in englischer Sprache können zum Minenfeld werden – auch wenn man die Vokabeln und die Grammatik beherrscht. Woran liegt das?

Susanne Kilian: Deutsch ist eine der direktesten Sprachen der Welt. Während in Deutschland langes „Drumherumreden“ als reine Zeitverschwendung gilt, ist es international entscheidend, den Inhalt einer Aussage sprachlich nett zu verpacken. Konversation ist dann sozusagen ein „sozialer Tanz“. Leider treten wir Deutschen unseren „Tanzpartnern“ dabei ungewollt auf die Füße, d. h. wir irritieren sie, da wir allzu schnell „mit der Tür ins Haus fallen“. So werden wir oftmals missverstanden, ganz unabhängig davon, wie gut unser Vokabelschatz ist oder wie gut wir die Grammatik beherrschen.

W+K: In Ihren Trainings vermitteln Sie den notwendigen „English Code“ für eine bessere deutsch-internationale Verständigung. Wie sieht das konkret aus?

Kilian: Im Business spielt neben Qualität und Preisen die gegenseitige Chemie eine entscheidende Rolle. Ich gebe Feinschliffunterricht – im übertragenen Sinn, d. h. wir erarbeiten die Gepflogenheiten der jeweiligen Sprache. Ein kleiner historischer Exkurs zur Sprachentwicklung hilft zu verstehen, warum jede Sprache ihre ganz eigenen Besonderheiten hat. Viel wichtiger

als der theoretische ist jedoch der praktische Teil. Wir üben den Small Talk, den Gesprächseinstieg, Verhandlungs- und Akquisitesituationen, Bewerbungen, Präsentationen und wie man richtig „nein“ sagt oder ein „Nein“ als solches erkennt. Es werden persönliche Gespräche, Telefonate und E-Mails trainiert.

W+K: Bitte geben Sie uns doch einmal ein Beispiel für die sprachkulturellen Unterschiede zwischen Deutsch und Englisch.

Kilian: Da wir Deutschen uns über ein „gut gemacht“ aufrichtig freuen können, drücken wir im Englischen ein Lob mit „good job“ aus. Diese Aussage klingt in internationalen Ohren wie „das war ganz o. k.“. Der Gelobte kann sich deshalb nur sehr bedingt über unsere ehrlich gemeinte Anerkennung freuen. Nur mit Wörtern wie „great“, „marvelous“ oder „fantastic“ kommt ein Lob auch als solches an. Da wir diese Worte viel seltener als andere Kulturen hören, kommen sie uns nicht so einfach über die Lippen. Wir befürchten zu übertreiben oder gar zu „schleimen“.

W+K: In welche Fettnäpfchen tappt der deutsche Muttersprachler bei internationalen Verhandlungen besonders gern?

Kilian: Oft vermögen wir eine Absage nicht als solche zu erkennen. Nicht immer können wir subtilere Signale richtig deuten. So verhandeln wir weiter, bis unser Gegenüber sich bedrängt fühlt, seinen Gesichtsverlust befürchtet. Dies kann der Geschäftsbeziehung nachhaltig schaden. Im Englischen bedeutet „Yes, that's quite true, but ...“ bereits „nein“. Dies ist zwar ein „verhandelbares Nein“, aber es ist keine Zustimmung, auch wenn am Anfang des Satzes ein „yes“ steht.

W+K: Gibt es möglicherweise ein absolutes „No go“ für englischsprachige Verhandlungen? Wenn ja, welches?

Kilian: Da in so vielen unterschiedlichen Ländern und Kulturkreisen auf Englisch verhandelt wird, gibt es kein generelles No go. Gerade bei Verhandlungen im asiatischen und arabischen

Raum ist ein vorheriges Vertrautmachen mit den jeweiligen Gepflogenheiten ideal. Ansonsten gilt die English Code-Regel: Egal wie inhaltlich hart wir werden müssen, sollten wir unsere Aussagen „diplomatisch verpacken“ und immer auf gleicher Augenhöhe bleiben.

W+K: Die interkulturellen Spielregeln zu beherrschen, ist wichtig, um erfolgreiche Verhandlungen zu führen. Was wären denn drei wichtige Spielregeln im Business?

Kilian: 1. Floskeln benutzen; egal, was ich sage und wie kritisch der Inhalt auch sein mag: Bitte die Aussage immer nett verpacken!

2. Durch meine Sprache ein Gemeinschaftsgefühl erzeugen: Nähe schaffen, auch und besonders dann, wenn hart verhandelt wird z. B. durch Sätze wie „I see what you mean“, „You're quite right“ oder „I am absolutely with you“ und möglichst oft ein „we“ einbauen.

3. Gesichtsverlust unbedingt vermeiden: Bitte auch subtiler gesetzte Grenzen respektieren und somit den Raum für weitere Geschäftsbeziehungen wachsen lassen!

W+K: Man will natürlich immer einen guten Eindruck bei den Gesprächspartnern hinterlassen und bemüht sich deshalb um einen interessanten Small-Talk und ehrlichen Austausch von Höflichkeiten. Worauf kommt es dabei an?

Kilian: In der Tat gehen wir Deutschen davon aus, dass Small Talk interessant und Höflichkeiten ehrlich sein sollten. Auf internationaler Ebene geht es jedoch darum, dem anderen ein gutes Gefühl zu vermitteln. Beispiel: Wenn ich mich bei der Anfahrt zu einem Termin dreimal verfahren habe und unter einer starken Erkältung leide, sollte ich dies bei der Ankunft nicht erwähnen, sondern mich stattdessen für die detaillierte Anfahrtskizze bedanken. Ich lobe z. B. die beeindruckende Lage oder die geschmackvolle Einrichtung des Büros. Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance! Deshalb lieber unsere deutsche Ehrlichkeit in viel Positives einpacken! Die goldene Regel lautet: Leave the other one better off than when you first met her/him!



Susanne Kilian

ZUR PERSON

Seit mehr als 15 Jahren ist Susanne Kilian als Dolmetscherin, u. a. für die UNO, tätig. Aus ihrer langjährigen Erfahrung entwickelte sie den English Code und trainiert Vertreter aus Wirtschaft, Medien und Politik. Sie dolmetschte für das UN-Headquarter in New York und Genf, die WHO, für UNICEF und die UNHCR. Kilian studierte an der Singapore University, in Hamburg, Bonn und an der Sorbonne Paris. Neben Englisch und Französisch spricht sie auch Indonesisch.

W+K: Wichtige Verhandlungen sollten natürlich perfekt laufen. Wie erkennt man, dass man gerade einen Fehler gemacht hat und wie kann dieser am besten wieder ausgegübelt werden?

Kilian: In anderen Kulturen gilt es, den anderen nicht spüren zu lassen, wenn er einen Fehler gemacht hat. Das direkte Nein, das Verziehen des Gesichts oder „Lauterwerden“ wird möglichst vermieden. Zwischen den Zeilen zu lesen und Antennen für mein Gegenüber zu entwickeln ist einer der Hauptlerninhalte des English Code. Sobald ich bemerke, dass der Gesprächspartner verstimmt oder irritiert ist, hilft ein selbstironisches „I may have been a bit overly direct now?“, „Have I been a bit detailed obsessed?“ oder ein „Oh, I am sorry, I am afraid my German genes have taken over. Haven't they?“. Über seine eigenen Fehler lachen zu können entwapnet und macht ungemein sympathisch. Es „menscheln“ zu lassen, deeskaliert kritische Situationen, und ist nicht nur international ein Sympathiefänger. ■