

# Das große deutsche Missverständnis

Interkulturelle Kontakte bieten viele Gelegenheiten für Fettnäpfchen. Dolmetscherin und Trainerin Susann Kilian berichtet, wie sich Missverständnisse vermeiden und damit Zeit, Nerven und Geld sparen lassen.



Deutsch ist eine der wenigen Direktsprachen dieser Welt. Für uns ist Sprache primär Informationsaustausch. Jemand, der redet ohne dabei zum Punkt zu kommen, macht uns nervös. Unsere Definition von gutem Englisch ist ein reicher Vokabelschatz und das sichere Beherrschen der Grammatik. In den meisten Kulturen dieser Welt ist allerdings das freundliche Verpacken von Informationen entscheidend.

## Eine Runde Wiener Opernball

Deshalb beginne ich meine Seminare zunächst mit einem Gedankenspiel: Stellen Sie sich vor, wir sind beim Wiener Opernball und es ist Damenwahl. Ich lächle Sie an und gehe auf Sie zu. Sie erwarten nun ein paar freundliche Worte oder vielleicht die Aufforderung zum Tanz zu hören. Ich aber gehe auf einen meiner Kursteilnehmer zu und sage: „Schönen guten Abend, mein Name ist Susanne Kilian und ich bin eine

wirklich gute Dolmetscherin“. Sofort müssen alle lachen, während derjenige, dem ich die Hand schüttelte, verdattert blickt. Er weiß nicht, wie er auf die unerwartete Situation reagieren soll. International hinterlassen wir schnell genau diesen Eindruck. Uns ist nicht bewusst, dass auch im Geschäftsleben zunächst „eine Runde Wiener Opernball“ von uns erwartet wird: „Guten Tag, schön, Sie zu sehen, was für ein sonniger Tag, hatten Sie eine gute Anreise?“ Wir gehen oft in Meetings und stellen fest: „So, wir sind da. Jetzt können wir anfangen“.

Das irritiert und überfordert unsere Geschäftspartner und es braucht Zeit, bis dieser erste Eindruck verdaut ist. Als UNO-Dolmetscherin erkläre ich regelmäßig: „We are not naturally born rude. We just have a very different communication culture“. Da unser Englisch technisch gut ist, genießen wir keinen „Exotenbonus“, wie etwa Japaner. Wir erfüllen die Erwartungshaltung nicht,

da wir die Soft Skills kaum beherrschen. Damit sind wir nicht komplett alleine, auch Finnisch, Hebräisch und Estnisch zählen zu den sehr direkten Sprachen, die international gern mal anecken.

## Small Talk fördert die Verhandlung

Für uns bedeutet Small Talk Zeitverschwendung und Stress. Warum sollten wir zehn Sätze über das Wetter verschwenden. Es regnet und damit ist doch alles gesagt! Mein Tipp: Halten Sie sich nicht beim Wetter auf. Machen Sie Komplimente, über das schöne Büro, das angenehme Ambiente, den freundlichen Empfang. Sie fühlen sich dabei nicht wohl? Schleimen liegt Ihnen nicht?

Sie schleimen auch gar nicht, Sie eröffnen den Gesprächsstand! Sie schaffen eine positive Atmosphäre, holen damit Ihr Gegenüber ins Boot, er fühlt sich respektiert und anerkannt. International ist man erst dann zur effizienten Informationsaufnahme bereit. Bei uns tickt ständig die Uhr. Wir denken: Der andere muss noch zum Flieger oder er will seinen Zug erwischen. Also kommen wir so schnell wie möglich zur Sache. Das ist genau der Punkt, an dem es hakt. Wir geben unserem Gegenüber nicht genug Zeit, mit uns warm zu werden, sich ein Bild von uns zu machen. Das wiederum kostet uns am Ende Zeit, denn mit den Verhandlungen geht es nur mühsam



## Über die Autorin

■ **Susanne Kilian** hat in Japan, China und Singapur studiert und in New York für die UNO gedolmetscht. Dort erlebte Sie tagtäglich, wie schnell es zu Missverständnissen kommen kann und welche Konsequenzen diese haben können.



*Lächeln, Freundlichkeit und Small Talk (!) überzeugen.*



*Bei internationalen Geschäftsbeziehungen ist vieles zu beachten.*

(Fotos: Heiko Schaffrath)

voran, wenn unser Geschäftspartner uns noch nicht einzuordnen vermag. Alle Small Talk-Themen, die Anerkennung zeigen, sind zielführend. „Danke, dass Sie sich die Mühe gemacht haben, hierher zu kommen. Wie war die Fahrt? Es ist doch ein langer Flug aus Amerika. Haben Sie noch Jetlag? Fühlen Sie sich wohl? Trinken Sie Tee oder Kaffee? Ach, Sie trinken auch Tee!“ Wichtig ist herauszufinden, „Was haben wir gemeinsam?“

### Floskeln nicht vergessen

Wenn meine Mitarbeiterin am Telefon sagt: „I am so terribly sorry, Mrs. Kilian is not in“, gilt das überall auf der Welt als höflicher Satz. Wir aber werden misstrauisch, sobald wir das Gefühl haben, Sprache sei zu floskelhaft. Umgekehrt braucht aber der Rest der Welt die Floskeln. „I so much appreciate you came all the way from New York“. Was im Deutschen schnell übertrieben und schmeichlerisch wirkt, ist international der Schlüssel für eine gute Gesprächsat-

mosphäre. Bei Mails hat es sich als internationale Etikette etabliert, Menschen zu duzen. Das Ziel lautet: Keep it simple. Das ist für uns oft ungewohnt, aber nicht respektlos gemeint.

### Schwärmen statt Tabus

Amerikaner benötigen in Gesprächen ein paar freundliche Worte, die für uns schnell exalziert klingen mögen. In Staaten wie Brasilien, Indien, China oder Südafrika dauert das Warmwerden länger. In China gehört es zwischen Männern zum guten Ton, sich Komplimente zu machen. Deshalb rate ich chinesischen Kunden: „Machen Sie beim ersten Treffen mit einem deutschen Mann bloß keine Komplimente. Der kriegt Angst“. Andere Themen sind für Small Talk tabu - etwa Religion, Politik und schwierige soziale Themen.

Erst kürzlich ist eine Mexikanerin in meinem Seminar vor den Augen aller in Tränen ausgebrochen. Sie berichtete, dass sie regelmäßig auf den mexika-

nischen Drogenkrieg angesprochen wird. Wir meinen das nicht so, vielmehr wollen wir etwas über ein Land lernen. So haben wir das Gefühl, der Small Talk sei nicht komplett sinnentleert. „Mensch, in Mexiko habt ihr momentan ein echtes Problem mit der Drogenmafia“, stellen wir fest. Solche Bemerkungen können unser Gegenüber sehr verletzen. Auch Südafrikaner und Inder werden nicht gerne auf die Gewalt/Massenvergewaltigungen in ihrem Land angesprochen.

Es ist so, als würde man uns ständig an Hitler und den Zweiten Weltkrieg erinnern. Schwärmen Sie einfach: „Mexiko hat eine spannende Kultur und 5.000 Jahre Geschichte“. Jeder redet gerne über sein Land - warum fangen wir nicht bei den schönen Dingen an? Dann klappt's auch mit den Nachbarn - weltweit!

Weitere Informationen zur Interkultureller Kompetenz erhalten Sie auf [www.english-code.de](http://www.english-code.de) ■

Das man auch innerhalb einer Sprache unfreiwillig Kommunikationskonflikte auslösen kann, zeigt der „Sexismus-Fall“ Rainer Brüderle. Im Januar 2013 erschien im Stern die Reportage „Der Herrenwitz“. Die Journalistin Laura Himmelreich warf darin Brüderle vor, ihr ein Jahr zuvor zu nahe getreten zu sein. Sie löste eine breite, das zugrundeliegende Ereignis völlig überfrachtende Sexismus-Debatte in der deutschen Öffentlichkeit aus. Weitere Journalistinnen traten in den Windschatten und behaupteten ebenfalls, von Brüderle sexuell aufdringlich belästigt worden zu sein. Andere verteidigten ihn und warfen dem Stern eine Kampagne gegen den kurz zuvor zum Spitzenkandidaten erklärten Brüderle vor. Mario Barth profilierte sich mit einem Wörterbuch besonderer Art: Deutsch – Frau . Frau – Deutsch.

