

Verhandlungssicheres Englisch allein ist nicht genug

Knacken Sie den Code!

01.07.2011 | News



Die Asse der englischen Sprache helfen, die Kommunikation merklich zu verbessern (Fotos: Kilian)

Sie sprechen gutes, vielleicht sogar verhandlungssicheres Englisch und dennoch sind die Verhandlungen nicht so gelaufen, wie Sie es sich gewünscht haben? Dann kennen Sie vielleicht den English Code noch nicht! Susanne Kilian hat eine Art Sprach- und Verhaltenstraining für die erfolgreichere Kommunikation im internationalen Geschäft entwickelt: den English Code.

Die Idee entstand bei ihrer Arbeit, Susanne Kilian war viele Jahre als UNO-Dolmetscherin bei vielen Verhandlungen hautnah dabei. Immer wieder erlebte sie, dass deutsche Firmen bei Verhandlungen ihre Ziele nicht erreichten und unzufrieden nach Hause fuhren. An den Sprachkenntnissen lag es nur indirekt, denn Englisch wurde häufig sehr gut gesprochen. Eher war es die Art zu sprechen und das Auftreten der deutschen Verhandlungsführer, die bei ihren Gesprächspartnern Irritation hervorgerufen hatten und schließlich dem Geschäftsabschluss im Weg standen.

„Deutsch ist eine der direktesten Sprachen der Welt,“ beginnt Kilian zu erklären. Von Kindesbeinen an hören wir „Fasse dich kurz! Stiehl dem anderen nicht die Zeit! Komm zur Sache! Sei ehrlich und klar! Steh hinter dem, was du sagst!“ In fast allen anderen Kulturen dieser Welt wird erst einmal ausführlich auf Small Talk geachtet. Man tastet einander ein wenig ab, ordnet sich gegenseitig ein. Und vieles wird indirekt kommuniziert.“

Internationale Kommunikation funktioniert ein wenig wie ein Tanz. Ihr Lieblingsbeispiel ist der Wiener Hofball: Alles ist festlich gekleidet, Sie trinken gerade ein wenig Champagner und dann wird Damenwahl angesagt. Sie blicken in die Runde und eine interessant aussehende Frau kommt auf Sie zu. Sie überlegen im Geist, wie Sie wohl mit ihr tanzen werden. Da steht sie vor Ihnen, gibt Ihnen die Hand und sagt: 'Meier, Tiefbauingenieur. Was kann ich für Sie tun?'

Unsere Geschichte hat uns so direkt gemacht. Nach dem Dreißigjährigen Krieg lagen große Teile von Deutschland wüst und brach. Während Habsburg von Wien aus halb Europa regierte, war der Rest des Deutschen Reiches in viele kleine Fürstentümer und Reichsstädte zersplittert. Der Kaiser wurde gewählt und reiste viel durchs Land, um seine Macht ausüben zu können. Kam er also zum Beispiel nach Straßburg oder Würzburg, dann galt es husch, Unterkunft und Verpflegung für an die 2000 Menschen zu beschaffen, die in seiner Entourage reisten. Da wurde nicht lange herumgeredet, da wurde zackzack schnell und klar angeordnet und Gehorsam erwartet. Das ging so über viele hundert Jahre. Und es beeinflusst unsere Art, miteinander umzugehen, bis heute. Währenddessen wurde am Hof in Paris oder London oder Madrid ein kultivierter, feiner Lebensstil entwickelt, mit einer gepflegten Sprache. Und dies prägte wiederum die Kultur dieser Länder. Mit einem Bild gesagt: Infolge ihrer Geschichte poltern die Deutschen oft mit der Tür ins Haus, stehen mit Stiefeln völlig hilflos auf seidenen Teppichen und ihr Gegenüber wundert sich über die ruppige Art. Und sagt nein, danke.

Aber weil er das wiederum auf seine (nett verpackte) Art sagt, verstehen es die Deutschen oft nicht. Und insistieren, und bringen ihr Gegenüber noch mehr in Verlegenheit.

„Ich erlebe immer wieder, dass wir Deutschen unabhängig vom Niveau unserer Englischkenntnisse in den vertrauten Mustern unserer Muttersprache kommunizieren. Deshalb kommen wir international oft viel direkter und unfreundlicher „rüber“, als wir wollen. Gerade bei Verhandlungen und Vertragsabschlüssen entstehen uns dadurch leicht Nachteile“, fasst Kilian ihre Beobachtungen zusammen. Aus dieser Erfahrung heraus hat sie den „English Code“ als ein interkulturelles

Fettnäpfchen-Vermeidungs-Programm entwickelt.

Nehmen wir zum Beispiel eine internationale Expertenrunde. Der/Die Deutsche sagt: „Ich bin Expertin in dem Thema, ich habe darüber promoviert“ ... dann folgen Fakten. Das wirkt ganz schnell besserwisserisch oder arrogant, ohne dass das die Intention des Sprechenden war, hat sie erlebt.

Oder nehmen wir das Beispiel Einkauf in Unternehmen. Der – deutsche – Einkäufer ist in dieser Position eigentlich derjenige, den man hofieren sollte. Wenn er sich geschickter ausdrücken kann, die ungeschriebenen Regeln des internationalen Business beherrscht, dann kann er beispielsweise auch viel bessere Konditionen aushandeln.

Und sie erzählt von einer Freundin, die in Los Angeles einen sehr anspruchsvollen Job hat und da oft mit anderen Kollegen zu Brainstormings zusammentrifft. Diese sagt, nachdem ihr das dritte „I think“ rausgerutscht ist, höre ihr keiner mehr zu. Natürlich wisse sie, dass sie das, was sie sagen wolle, anders verpacken sollte, aber da gehe im Eifer einfach ihre Sozialisation mit ihr durch. Sie sollte es eher so formulieren „Do you think it is right to say...“, dann käme das ganz anders an.

Das Wichtigste sei, so Kilian, sich erst einmal bewusst zu machen, warum wir so kommunizieren, wie wir es tun. Der zweite Schritt, sich andere Verhaltensweisen oder Floskeln oder Codes anzugewöhnen und sie möglichst gut zu verinnerlichen.

Das Training heißt English Code, denn wer die Codeworte kennt, hat plötzlich Zugang zu einer bisher verschlossenen Tür, dem öffnet sich eine neue Welt.

Die Asse der englischen Sprache. Denn es gibt eine Reihe von etwa zehn Punkten, die entscheidend die Performance eines Sprechers verbessern. Kilian zählt auf:

- Wir Deutsche reden ganz viel in Aussagesätzen. Ein Punkt ist, mehr Fragen zu stellen: „Wer fragt, führt“. Aussagesätze werden ganz schnell als Befehl empfunden.
- Zu verstehen, wie funktionieren Zustimmung – Vorschlag – Ablehnung in englischsprachigen Ländern.
- Die Wichtigkeit des Small Talks richtig zu begreifen, das ist keine Zeitverschwendung.
- Deutsche benutzen häufig Past Tense und Present Perfekt falsch. Wir lieben das „ing“, sagen also I'm living in Berlin, dann heißt das, dass sie das nur heute tun.
- Generell wird von Deutschen häufig would und could benutzt, um Dinge höflicher zu machen, was es aber nicht tut.
- Für uns Deutsche ist „Entschuldigung“ sagen oft eine ganz harte Kiste. Das Wort schon: Ich habe Schuld auf mich geladen und muss mich nun entschuld(ig)en ... International ist das vielmehr eine Floskel, die Verbindlichkeit schafft.
- Mehr bedanken. Bedanken Sie sich für alles und jedes. Zum Beispiel für die ausführliche Anfahrtsbeschreibung, auch wenn Sie die Firma zehn Minuten suchen mussten.
- Richtig loben. „Good job“, also ein deutsches Lob „gut gemacht“ ist für Engländer/Amerikaner und andere Nationen, gerade Mal ein Ausreichend. Da ist hundert Mal am Tag ein Great, Marvelous, Fantastic zu hören.
- Etwas, was international immer wieder Missverständnisse erzeugt, ist die Angst zu schleimen. Wir sagen es, wie es ist, anstatt es nett zu formulieren.

Kilian zeigt eine Übung: „Wir haben ein paar sprachliche Asse, mit denen unser Auftreten sehr schnell besser wird. Im Spiel müssen die Teilnehmer beispielsweise telefonisch einen Termin absagen und das Telefongespräch ist nicht zu Ende, bevor nicht alle Karten – Asse – durchgespielt sind. Solche Dinge trainieren wir mit Kartenmaterial sehr intensiv.“ Der Kurs übt sehr praxisorientiert klassische Situationen, kann aber auch kundenspezifische Punkte berücksichtigen.

Sie hat an der Entwicklung des Kurses fünf Jahre lang gearbeitet. Testpersonen waren Freunde, die lange im Ausland

gelebt haben oder noch leben. Und häufig bekam sie zu hören: „Oh, wenn ich das gewusst hätte, dann hätte ich doch ...!“ Denn, und auch das ist vielleicht ganz gut zu wissen, in indirekten Sprachen wird man nicht eben mal zur Seite genommen und über einen Lapsus aufgeklärt.

Karin Gramatins



Susanne Kilian

Susanne Kilian war über fünfzehn Jahre Dolmetscherin bei der UNO. Sie hat unter anderem in Bonn, Paris, New York und Singapur gelebt. Dementsprechend viele Sprachen beherrscht sie: Englisch, Französisch und Indonesisch sind für sie keine Fremdsprachen.

Aus dieser Erfahrung heraus hat Susanne Kilian den „English Code“, ein interkulturelles Fettnäpfchen-Vermeidungs-Programm, entwickelt, das sie seit zwei Jahren erfolgreich Vertretern aus Wirtschaft, Medien und Politik unterrichtet.

www.english-code.de

Dieser Artikel stammt aus 

© <http://www.beschaffung-aktuell.de>

Alle Rechte vorbehalten

Vervielfältigung nur mit Genehmigung der Konradin Verlag