

Susanne Kilian  
Don't let me be misunderstood



SUSANNE KILIAN

# Don't let me be misunderstood

Wie wir weltweit  
besser verstanden werden

Mit den »Dos and Don'ts« der  
internationalen Kommunikation

ARISTON 



Verlagsgruppe Random House FSC® N001967  
Das für dieses Buch verwendete FSC®-zertifizierte Papier  
*EOS* liefert Salzer Papier, St. Pölten, Austria.

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation  
in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten  
sind im Internet unter <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

© 2015 Ariston Verlag in der Verlagsgruppe Random House GmbH  
Alle Rechte vorbehalten

Umschlaggestaltung: Eisele Graphik-Design, München  
Satz: EDV-Fotosatz Huber/Verlagsservice G. Pfeifer, Germering  
Druck und Bindung: GGP Media GmbH, Pößneck  
Printed in Germany

ISBN 978-3-424-20123-9

*Für Elisabeth und Lorenz Schmid*

*Achte auf Deine Gedanken, denn sie werden zu Worten.  
Achte auf Deine Worte, denn sie werden zu Handlungen.*

*Achte auf Deine Handlungen, denn sie werden zu  
Gewohnheiten. Achte auf Deine Gewohnheiten, denn  
sie werden Dein Charakter. Achte auf Deinen Charakter,  
denn er wird Dein Schicksal.*

Spruchwort chinesischen Ursprungs



# Inhalt

Wir sind beliebter denn je, machen wir was draus! . . . . .	9
1 Jeder hört, was seine Kultur ihn zu hören gelehrt hat. . . . .	15
2 Und täglich grüßt der Fehlerteufel . . . . .	23
3 »Fare una bella figura« – das können wir auch . . . . .	43
4 Wir nehmen's wortwörtlich . . . . .	53
5 Reden ist Silber, Schweigen ist Gold, gekonnt Reden ist Platin . . . . .	63
6 Wir sind, wer wir sind – eine Nation der Tüftler . . .	75
7 Nutzen wir die Magie der Empathie! . . . . .	83
8 Gehirnfreundlich kommunizieren . . . . .	95
9 Der Tür- und Herzensöffner Nr. 1: So macht Small Talk Spaß . . . . .	105
10 Spielen wir unsere Asse aus . . . . .	117
<i>Das erste Ass – You are simply the very best</i>	131
<i>Das zweite Ass – I'm sorry!</i>	141
<i>Das Ass der Asse – Shall we meet again?</i>	154

11	»Hoffen und Glauben gehören in die Kirche« – der German Code. . . . .	173
12	Die hohe Kunst, zwischen den Zeilen zu lesen . . . . .	185
13	Zum Schluss der gemeinsame Genuss . . . . .	201
	All is well that ends well . . . . .	211
	Literatur . . . . .	215
	Dank . . . . .	217

# Wir sind beliebter denn je, machen wir was draus!

»Germany is the most positively viewed nation in the world ...«

Deutschland ist das beliebteste Land der Welt.

Das ergab eine Umfrage der BBC aus dem Jahr 2013.\*

Stimmt diese Sicht mit unserer eigenen Wahrnehmung überein? Meinem Eindruck nach eher nicht. Wir sind beliebter, als wir es uns selbst zutrauen. Warum diese unterschiedliche Wahrnehmung? Sie hat bestimmt eine Menge mit den kulturellen Unterschieden zu tun, die unmittelbar in der Kommunikation zum Ausdruck kommen.

Als Deutsche oder Deutscher können Sie in Ihrer Muttersprache wunderbar kommunizieren. Sie hören verschiedene Nuancen heraus, wie etwas gemeint ist, erkennen Zwischentöne, balancieren problemlos zwischen Humor und Ironie, brin-

\* Umfrageergebnis am 23.05.2013 von der BBC veröffentlicht. Es wurden 26 000 Menschen befragt, die 16 Nationen in einem Ranking bewerten sollten.

gen mühelos Worte zum Klingen. Natürlich kommt es auch einmal zu Missverständnissen, und manchmal zweifeln Sie, ob Sie den richtigen Ton getroffen haben. Doch grundsätzlich sind Sie sicher unterwegs, wenn es um Ihre Muttersprache geht.

Anders sieht es aus, wenn wir in einer Fremdsprache kommunizieren. Im Englischen etwa sind wir weniger spontan, vorsichtiger. Wir kommen nicht authentisch und souverän rüber. Dabei wünschen wir uns, auf Englisch genauso erfolgreich zu verhandeln und möglichst ebenfalls mit Esprit und Witz aufzutrumphen. Nicht nur im Arbeitsgespräch, sondern auch beim Small Talk möchten wir uns sicher fühlen.

Sie kennen es: Bei Verhandlungen beschleicht uns manchmal das Gefühl, nicht so richtig verstanden zu werden, doch woran es genau liegt, lässt sich nur schwer ausmachen. Das eigene Englisch ist gut, wir beherrschen die Grammatik und haben einen großen Wortschatz, sind eigentlich »verhandlungssicher« – und dennoch läuft da etwas schief. Es gelingt nicht so richtig, den indischen Geschäftspartner für ein Projekt zu begeistern oder mit der chinesischen Bekannten warm zu werden. Und warum können Kollegen anderer Nationen bei Absprachen mitunter verhalten sein? Woran liegt das, wenn nicht an Grammatik und Vokabeln? Sie fragen sich möglicherweise: Warum schlage ich mich so wacker, wenn ich in Deutschland ein Projekt präsentiere, aber im Englischen wirkt mein Vortrag zäh? Was mache ich falsch?

Um es gleich zu sagen: Bei mir gibt es kein Richtig oder Falsch – es gibt nur ein *Anders*.

Fünfzehn Jahre war ich als UN-Dolmetscherin tätig – in Asien, in den USA und in Europa. Täglich erlebte ich, wie

schnell es zu Missverständnissen kommen kann. Ich habe die Menschen in aller Welt beobachtet und sprechen gehört. Lange habe ich darüber nachgedacht, was ich sah, und schließlich eine Antwort darauf gefunden. Sie klingt einfach – und ist doch so komplex: Wenn Deutsche international nicht mit ins Boot geholt werden – abgesehen von der obersten politischen Führungsriege –, hat das mit den grundlegend unterschiedlichen kulturellen Spielregeln zu tun, die in der Kommunikation ihren Niederschlag finden.

Wir Deutschen reden nicht lange drum herum, wir kommen gern ohne Umschweife zum Punkt. Probleme und Missstände werden klar benannt, wir streben schnelle Lösungen an und erklären anderen gern, wie etwas zu regeln ist. Das beste Beispiel dafür waren und sind unsere Vorgaben, wie man die Finanz- und Eurokrise in den Griff zu bekommen habe. Was unserem Verständnis nach pragmatisch und lösungsorientiert klingt, haben manche unserer Nachbarn als besserwisserisch empfunden. Natürlich wollen wir nicht absichtlich irritieren, verletzen oder destruktiv sein. Nein, unsere Vorschläge sollen schon positiv aufgenommen werden.

Als UN-Dolmetscherin erlebte ich, dass eine Formulierung, die von meinen Landsleuten für übertrieben, suspekt oder gar unehrlich gehalten wurde, im angelsächsischen Sprachraum als klare Auskunft galt.

Die Unterschiede gehen darauf zurück, dass wir in den vertrauten Mustern unserer Muttersprache kommunizieren und diese sich von den Mustern anderer Sprachen unterscheiden. Mit anderen Worten: Wir ticken anders als der Rest der Welt. Wir halten einen präzisen Informationsaustausch für

erstrebenswert. Uns gilt ein direkter Sprachstil als kompetent, karrierefördernd und effizient. Floskeln finden wir überflüssig wie Motten in Pullovern, betrachten sie als reine Zeitverschwendung und alles andere als zielführend.

Damit gehen wir nicht nur unseren unmittelbaren Nachbarn, sondern den meisten Nationen weltweit ganz schön auf die Nerven, so beliebt wir als Nation auch sind. »Sag, wie es ist« – unmöglich! Wo bleiben da Charme, Humor und Leichtigkeit? Wie kann man so miteinander warm werden und sich einander zugetan fühlen? Ehrlich gesagt, nicht wirklich gut. Es ist also an der Zeit, die Botschaften zwischen den Zeilen zu lesen und zu hören und mehr Empathie gegenüber den anderen Kulturen an den Tag zu legen. Wir Deutschen sind mit unserer Art nämlich in der Minderheit.

Empathische Kommunikation ist der Schlüssel zum Erfolg vor allem auf internationalem Parkett, und so ist es mehr als sinnvoll, sich wenigstens auf der Weltbühne von unserer Sprache der Effizienz zu verabschieden und anderen liebenswürdig zu begegnen.

Ziel meines Buches ist es, ein wenig Licht in den Dschungel globaler Kommunikation zu bringen, damit wir im Ausland – ganz gleich, ob wir beruflich oder privat unterwegs sind – als einnehmend wahrgenommen werden und am Ende das erreichen, was wir uns vorstellen und wünschen. Meine *Dos* und *Don'ts* helfen Ihnen dabei. Geben Ihnen Ratschläge, was Sie tun, was Sie lassen und welche Fettnäpfchen Sie vermeiden sollten.

Ein Rat vorweg: Seien Sie mal so richtig nett und drehen Sie die eine oder andere Pirouette, statt gleich draufloszumar-

schieren, und Sie werden merken, dass Sie Zeit, Geld und Nerven sparen. Wenn das für uns Deutsche kein Anreiz ist!

Auch Sie können bei internationalen Verhandlungen und Begegnungen sicher, sympathisch und souverän wirken. Sie können die kommunikativen Zügel in der Hand halten und agieren, statt nur zu reagieren. Mein »Kommunikations-Werkzeugkasten« stellt die entsprechenden Hilfen bereit. Zudem werden Sie anhand der Beispiele in diesem Buch verstehen, *warum* wir anders ticken als der Rest der Welt. Machen Sie sich die Ohren der anderen zu Freunden!



# 1

## Jeder hört, was seine Kultur ihn zu hören gelehrt hat

Mit einem verschmitzten Lächeln beendete Sascha seine mitreißende Rede und genoss den Applaus. Er hatte das Auditorium mit Witz, Charisma und Leidenschaft für sein Anliegen begeistert.

»Was für eine Stimmung! Diese Konferenz hat richtig Spaß gemacht. Solch einen Elan hätte ich einer Ingenieurstagung im tiefsten Norddeutschland gar nicht zugetraut. Das hatte ich mir viel trockener, eher langweilig vorgestellt. Danke, dass du mich zu diesem Einsatz mitgenommen hast«, wandte ich mich an meine Kollegin Bettina.

Sie nickte. »Ja, dieser Mann besitzt nicht nur Ausstrahlung, sondern bringt zugleich ein bewundernswertes Engagement rüber. Was er auf die Beine gestellt hat, das ist *German engineering at its best*. Diese Art von Unternehmertum begeistert mich.«

Saschas Firma entwickelt Überlebenstechnologie für UN-Flüchtlingslager, in denen Menschen Schutz suchen, die durch

die Hölle gegangen sind. Viele erreichen die rettenden Notunterkünfte dehydriert, unterernährt, krank, verletzt und zutiefst traumatisiert. Von einer funktionierenden Infrastruktur des Lagers hängt daher alles ab. Sie entscheidet über Leben und Tod. Wenn etwa die Wasseraufbereitungsanlage nicht reibungslos arbeitet, bedeutet dies schnell den Tod vieler Menschen. Die »Hardware« eines Flüchtlingslagers muss selbst unter extremen klimatischen Bedingungen funktionieren.

Saschas Schilderungen über die Zustände in den Notunterkünften hatten uns zutiefst erschüttert, der Ehrgeiz und die Hingabe, mit der sein Team Lösungen erarbeitet, uns tief beeindruckt.

Doch nicht nur sein Thema, auch sein Vortragsstil war etwas Besonderes. Einen solch kompetenten Redner zu dolmetschen, gehört zu den Höhepunkten unseres Berufs.

Wenige Wochen später, bei einer UNO-Konferenz auf einer der schönsten deutschen Inseln, traf ich den engagierten jungen Unternehmer überraschend wieder.

»Herzlich willkommen zum tollsten Vortrag der gesamten Konferenz«, begrüßte mich meine Kollegin Elisabeth mit genervtem Unterton, als ich zu ihr in die Kabine trat. Sie verdrehte die Augen und deutete dabei auf den Redner, der sich auf dem Podium sichtlich unwohl fühlte, sogar richtiggehend litt. Das konnte doch nicht wahr sein!

»Also dieser Typ da unten – dem Akzent nach kann er nur Deutscher sein«, fuhr Elisabeth fort, »der stammelt sich gerade um Kopf und Kragen.«

Ungläubig starrte ich auf meinen Landsmann, der sich und das Auditorium quälte. Es war Sascha, der junge, dynamische Macher, der erst vor wenigen Wochen in seiner Muttersprache die Zuhörer in seinen Bann gezogen und begeistert hatte. Derselbe Mann, dasselbe packende Thema, das niemanden kaltlassen konnte. Nur war allzu deutlich, dass diesmal weder Sascha noch sein Thema zu fesseln vermochten. Der Funke wollte einfach nicht überspringen. Die Zuhörer lasen, blätterten in Unterlagen, schauten auf ihre Uhren, spielten mit ihren Smartphones – nicht wenige schliefen sogar.

Wo bitte schön waren Saschas Charisma, sein Witz, seine Leidenschaft geblieben? An seinem Englisch konnte es nicht liegen, denn das war durchaus brauchbar. Was also ging hier so fürchterlich schief?

Da war sie wieder, diese bohrende Frage. Es kam mir vor, als wäre ich in einer Zeitschleife gefangen, alle Zeichen standen auf Wiederholung. Ich konnte aber weder die Stopp-Taste drücken noch die Play-Taste, damit es endlich weiterging.

Ich musste hier raus. Murmeltiertag. Ganz eindeutig. Denn Murmeltiertage sind ein gewaltiges Grauen. Warum? In dem legendären Film *Und täglich grüßt das Murmeltier* kämpft Wetterfrosch Phil Connors alias Bill Murray gegen eine endlose Wiederholung des 2. Februar, jenes Tages, an dem er alljährlich in Punxsutawney, Pennsylvania, über den Murmeltiertag zu berichten pflegt. Dabei geht es nur um einen einzigen Moment: Wenn dieses Erdhörnchen nach einem ausgedehnten Winterschlaf beim ersten neugierigen Blick aus dem Bau den eigenen Schatten sieht, wird der Winter noch weitere sechs Wochen dauern – ist das nicht der Fall, beginnt der

Frühling. Eigentlich ganz einfach. Nicht so für Connors, denn er erlebt dieses Ritual wieder und wieder. Er sitzt mit seinen Gedanken in einer Zeitschleife fest.

Und nun befand ich mich ebenfalls in einer Art Punxsutawney. Nur hielt ich nicht unentwegt Ausschau nach einem bräunlichen Nagetier, das Szenario war anders. Ich saß in meiner Dolmetschkabine und litt. Ich musste wieder einmal zuhören, wie ein Landsmann sich redlich abmühte, auf Englisch die Vorzüge seines Unternehmens anzupreisen. Und zwar eines Unternehmens, das doch so wichtig war in diesen Zeiten des Krieges.

Seitdem ich für die UN arbeitete, schien es kein anderes Thema als Krieg zu geben. Gerade ging es um Afghanistan, davor um Irak, Ruanda, den Balkan. Eine endlos lange Liste. Dabei hatte alles so hoffnungsvoll begonnen.

Als junges Mädchen hatte ich mich intensiv – was damals niemand verstand – mit dem Thema Krieg und Kriegsschuld auseinandergesetzt. Erich Maria Remarques Antikriegsroman *Im Westen nichts Neues* zog mich vollkommen in seinen Bann. Immer und immer wieder las ich jene ergreifende Szene, in der ein französischer Soldat in den Armen eines Deutschen stirbt. Meine kindlich-naive Schlussfolgerung aus dieser Schlüsselzene: Wenn Menschen sich als Menschen und nicht als Feinde kennenlernen dürfen, wird es keine Kriege mehr geben.

Zeitgleich besprachen wir in der Schule Woodrow Wilson.

Der achtundzwanzigste Präsident der Vereinigten Staaten hatte viel zur Beendigung des Ersten Weltkriegs beigetragen und sich auf den Friedenskonferenzen 1918 maßgeblich für

die Gründung des Völkerbunds und eine weltweite Friedensordnung eingesetzt. Er hatte die Vision, einen Ort zu schaffen, an dem sich Menschen treffen konnten, um Kriege zu verhindern, den Frieden zu sichern. Die Vereinten Nationen, die nach dem Zweiten Weltkrieg aus dem Völkerbund hervorgingen, wurden zu einem solchen Ort, nicht umsonst ist ihr Emblem die Friedenstaube.

Wilson wurde eines meiner Idole. Mein Mann. Ich würde den Frieden sichern und die Welt retten, indem ich zu den Vereinten Nationen ging, sobald ich dieses unsägliche Abi geschafft hatte. Stolz verkündete ich dies meinen Eltern.

Ich war ein lebhaftes Mädchen mit täglich neuen Ideen im Kopf, und so lautete die Antwort: »Geh lieber schwimmen, draußen scheint die Sonne.«

Zwar ging ich schwimmen, ließ mich dennoch nicht beirren und wünschte mir ein eigenes Radio. Tag und Nacht hörte ich nur einen Sender: die BBC. Insbesondere nachts ließ ich deren Programm laufen, da mein Vater bei einem Tischgespräch erwähnt hatte, man könne am besten im Schlaf lernen.

Meine Verehrung für Wilson und seine Visionen ließ auch in den folgenden Jahren nicht nach – vielleicht deshalb, weil sie so naiv war. In keiner Weise hatte ich mich nämlich näher mit dem Friedensnobelpreisträger von 1919 und seinem Menschenbild beschäftigt. Bei Rassenfragen trat er wenig progressiv auf. Als Präsident aus den Südstaaten, der erste seit dem Bürgerkrieg, hielt er mit seinem *racial nationalism* unvermindert an der Rassentrennung fest. Und dem Frauenwahlrecht stimmte er nur aus Gründen der Opportunität zu. All das las ich allerdings erst viel später nach.

Noch später erfuhr ich, dass mein Großvater im Ersten Weltkrieg jene von Remarque so bewegend beschriebene Sterbeszene selbst in ähnlicher Weise hatte erleben müssen. Während der Grabenkämpfe in den durch Bomben verursachten Trichtern schoss er auf einen Franzosen und sah sich mit dem Sterben des Mannes konfrontiert. Er versuchte, dem lebensgefährlich Verwundeten zu helfen, seinen Körper schützend zu lagern und die Wunden zu verbinden. Dabei fielen Fotos aus der Uniform des Franzosen. Sie zeigten ihn mit zahlreichen kleinen Kindern und seiner Frau. Die Folge: Mein Großvater kam nicht nur als überzeugter Antimilitarist aus dem Krieg zurück, sondern auch voller Schuldgefühle. Sie ließen ihn nicht mehr los.

Da er bei meiner Geburt fast achtzigjährig war, kann ich mich nicht an ihn erinnern. Meine Mutter erzählte, dass er mich als Baby über viele Stunden im Arm gehalten und mich mit Löffelbiskuits gefüttert habe. Während ich wuchs und gedieh, wurde mein Großvater immer dünner. Der Magenkrebs fraß ihn auf, und bald darauf starb er.

Und ich? Mit neunundzwanzig war ich angekommen bei der UN, der Institution, die den Frieden sichern sollte. Und nun dolmetschte ich hilflos Reden über Flüchtlingselend, Krisengebiete und Krisenmanagement. Es war mir nicht gelungen, die Welt zu retten. Stattdessen musste ich mir schlecht präsentierte englische Vorträge wie den meines Landsmanns mit dem wichtigen Anliegen anhören.

Ich war mir sicher, dass Sascha den Auftrag nicht bekam, und litt mit ihm, als wäre ich selbst betroffen. Litt sogar so sehr, dass ich unbedingt einen Tapetenwechsel brauchte. Des-

halb verließ ich die Konferenz, gönnte mir eine Erholungspause in einem Straßencafé und dachte nach.

Gut, Susanne, gestand ich mir ein, an der Friedenssicherung und dem Weltretten bist du kläglich gescheitert. Es ist an der Zeit, kleinere Brötchen zu backen. Zeit für ein neues Ziel: Vielleicht solltest du erst einmal verstehen lernen, wie wir Deutschen auf Englisch ähnlich gewinnend und souverän wirken können wie in unserer Muttersprache.

Menschen wie Sascha brauchten Unterstützung, daran gab es keinen Zweifel. Ihnen diese zu geben, kam mir auf einmal wie ein Traum vor, eine Vision. Wenn man diese Leute auf dem internationalen Parkett anhörte und ernst nahm, hatte ich mehr zur Völkerverständigung beigetragen, als ich jemals mit meiner Tätigkeit als Dolmetscherin der Vereinten Nationen erreichen konnte.

Entschlossen kehrte ich zurück zur Konferenz und stürmte in die Kabine zu meiner Kollegin: »Elisabeth, ich habe eine Idee!«

So fing alles an ...



Susanne Kilian

### **Don't let me be misunderstood**

Wie wir weltweit besser verstanden werden

Mit den "Dos und Don'ts" der internationalen Kommunikation

ORIGINALAUSGABE

Paperback, Klappenbroschur, 224 Seiten, 13,5 x 20,6 cm

ISBN: 978-3-424-20123-9

Ariston

Erscheinungstermin: Juni 2015

Entdecken Sie das Geheimnis empathischer Kommunikation

»Wir kommunizieren einfach anders«, sagt die langjährige UN-Dolmetscherin Susanne Kilian. Wir reden nicht lange drum herum, kommen zum Punkt und sagen, was Sache ist. Dieser direkte Sprachstil gilt als kompetent, karrierefördernd und effizient.

Die meisten Kulturen dieser Welt folgen jedoch ganz anderen sozialen Regeln und Etiketten. Sie hören von klein auf: »Lass deinen Gesprächspartner nie das Gesicht verlieren.«

Im Umgang mit ausländischen Gesprächspartnern treten wir deutschen Muttersprachler deshalb oft ins Fettnäpfchen. Sprachliche Missverständnisse mit gravierenden Konsequenzen sind die Folge. Unsere Direktheit verhindert, was wir uns eigentlich wünschen: schnelle Lösungen und Entscheidungen.

Anhand historischer, kultureller und neurowissenschaftlicher Hintergründe beschreibt Susanne Kilian, warum wir so kommunizieren, wie wir es tun. Anschaulich und kurzweilig, gespickt mit Anekdoten aus der Praxis, erschließt sie ihren Lesern die »Dos und Don'ts« der internationalen Kommunikation.