

Mit leisen Tönen punkten

Im Chefbüro der britischen Niederlassung des Biotech-Unternehmens wird es laut: Fassungslos beobachtet die englische Assistentin, wie der vor Kurzem aus Deutschland entsandte Geschäftsführer tobt. Soeben hat er erfahren, dass die gesamte Tagesproduktion wegen eines technischen Fehlers unbrauchbar ist. Der rasch herbeigerufene verantwortliche Ingenieur versteht den Wutausbruch noch weniger. Schließlich hatte er den Chef bei einer kurzen Begegnung am Morgen über das „minor problem“ in der Abfüllanlage informiert ...

Britische Zurückhaltung und deutsche Direktheit – nicht immer treffen sie so heftig aufeinander wie hier. Doch wer sich in der Kommunikation mit Briten allein auf seine englischen Sprachkenntnisse verlässt, landet schnell in tiefen Fettnäpfchen. Understatement und Höflichkeit sind grundlegende Säulen der angelsächsischen Kultur. Auch in schwierigen Situationen bleibt man ruhig und gelassen. Gefühlsausbrüche



Brigitte Hild, Going Global, Kronberg im Taunus, betreut im Auftrag international tätiger Unternehmen Ausländische in aller Welt und setzt sich auch für Expatriates ein.

sind ein Tabu, stattdessen sucht man mit Gleichmut und einer Prise Humor nach einer pragmatischen Lösung für die unabänderlichen Widrigkeiten des Alltags – James Bond lässt grüßen.

Klare Worte und kritische Diskussionen, in Deutschland Kennzeichen einer dynamischen Unternehmenskultur, wirken auf unsere angelsäch-

sischen Nachbarn schlicht aggressiv. Kritik wird, wenn überhaupt, nur verklausuliert geäußert. Das Gleiche gilt für deutliche Ablehnungen: Formulierungen wie „I'm not quite with you on that“ oder „We might want to review some parts of the project“ sind englische Variationen eines klaren „Nein“.

Wer in England erfolgreich sein möchte, sollte sich also in der Kunst üben, auf Zwischentöne zu achten. Anerkannt für ihre fachliche Kompetenz, können Deutsche auf der Insel punkten, wenn sie mit ausgesuchter Höflichkeit und Freundlichkeit für ein gutes Kommunikationsklima sorgen.