

- Ruf. In vielen Ländern bildet er eine wichtige Informationsquelle für Geschäftleute. In Spanien, Italien, Brasilien und Japan werden Fakten und Statistiken schnell durch Klatsch aktualisiert.
- Was sind Themen für welche Anlässe? Für Chinesen und Japaner kommt es im Gespräch vorwiegend darauf an, gemeinsam Beziehungsbestimmungen und Situationsdefinitionen zu schaffen und diese wechselseitig zu bestätigen.
 - Welche Informationen gibt man ohne Weiteres?
 - Wie ist zu werten, was gesagt wurde? Von Russen sagt man, sie neigen dazu, das zu sagen, was der Gesprächspartner hören will. Besser: Was sie glauben, dass der Partner hören will.
 - Man kann auch hier explizit fragen, ob man das Thema wechseln könne.

Gold?

Schweigen

Was Schweigen ist, kann man über die Kulturen hinweg schwer bestimmen. Längere Stille kann unterschiedlich gedeutet werden.

- Ist es Schweigen oder Stille? Längere Stille kann als Schweigen verstanden werden und zu Verunsicherung führen.
- Was bedeutet Schweigen? Amerikanische, deutsche, französische, südeuropäische und arabische Führungskräfte würden Schweigen für eine negative Reaktion halten. In Ostasien, Japan und Finnland (diesbezüglich einziges europäisches Land) ist Schweigen als Antwort absolut in Ordnung. Chinesisches Sprichwort: „Der Wissende schweigt; der Unwissende redet.“ Schweigen bedeutet, dass man zuhört und lernt.

Kritik anbringen

Wer wird schon gern kritisiert? Persönliche Kritik meidet, wer Punkte machen will. Viele andere Kulturen sind mit Kritik nicht so schnell bei der Hand. Man schont den anderen. Gemeinsame Kritik im Einverständnis ist schon was Anderes.

- Oft ist schon kritisch, Widerspruch zu artikulieren. Finnen etwa sind zwar sehr offen und direkt, scheuen aber solange wie möglich jede Konfrontation und versuchen, eine Antwort zu formulieren, die der anderen Seite entgegenkommt.
- Manche üben gerne Selbstkritik, sind aber bei Kritik anderer sehr empfindlich.
- Kritisch sind bestimmte Themen: In Spanien, Kolumbien und Peru sollte man sich nicht zu kritisch über Stierkampf äußern.
- Auch Lob kann kritisch werden. Wer lobt, maßt sich die Beurteiler-Rolle an. Man mag kein zu großes Lob, weil man sich damit unter Druck gesetzt fühlt.

Wie überzeugt man?

Überzeugen und überreden läuft überall anders. Der im Westen verbreitete Usus zu argumentieren ist nicht universell.

- Es mag als unhöflich und unangemessen gelten, anderen Menschen die eigene Meinung aufzudrängen (Finnland, Japan). Man sollte vielmehr zustimmend nicken, freundlich lächeln und Kontroversen oder Unstimmigkeiten vermeiden.
- Überzeugen kann man mit wortreichen Erklärungen (Italien, Südamerika), mit Argumenten (Deutsch?), mit Appellen an die Fantasie, mit den strengen Gesetzen der Logik (Franzosen).
- Überzeugend kann man sein durch Humor und Understatement. Briten greifen häufig zu Mitteln des Humors, wenn sie Selbstkritik üben wollen oder um eine schwierige Situation zu entspannen und eine versöhnliche Stimmung zu erzeugen. Humor dient auch zur Beschleunigung eines Gesprächs, wenn es durch übertriebene Förmlichkeiten verlangsamt wird.

Humor

Sich entschuldigen

Die Auffassungen von Fehlern und Faux-pas wie auch die Verpflichtung sich dafür zu entschuldigen sind kulturspezifisch. Hinzu kommen unterschiedliche Verhaltensweisen bei unterschiedlichem sozialen Status, innerhalb der Familie usw.

Sorry?

- Soll die Entschuldigung explizit formuliert werden? Eine Entschuldigung etwa kann ausgedrückt werden, indem man Bedauern äußert: „Es tut mir leid“, „ich bedaure“, „Verzeihung“, „ich entschuldige mich“ und entsprechende Äquivalente.
- Müssen Sie bei selbstverschuldeten Fehlern eine Entschuldigung deutlich aussprechen? Vielleicht ohne Rechtfertigung oder Erklärung? (Japan)
- Gibt es Unterschiede wie im amerikanischen Englisch zwischen „Excuse me“ und „I'm sorry“? „Excuse me“ ist nach vorn gerichtet: Es geht um den beabsichtigten Bruch einer Verhaltensregel oder die Gefahr, eine zu brechen. „I'm sorry“ dient der Heilung einer geschehenen Verletzung. Ähnlich italienisch „Scusi“ vs. „Permessso?“
- Werden Entschuldigungen inexplizit oder nicht verbal ausgedrückt?