

## Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!



### „Wie stelle ich den Informationsfluss mit meiner Kollegin sicher?“

*Ich bekomme demnächst Unterstützung im Sekretariat, weil die Arbeit für mich einfach zu viel geworden ist. Über die Unterstützung bin ich sehr froh. Nur frage ich mich jetzt, wie ich sicherstelle, dass der Informationsfluss zwischen meiner neuen Kollegin und mir funktioniert. Vielleicht ergibt sich das auch von selbst, und ich mache mir unnötige Sorgen. Oder haben Sie ein paar Tipps, wie ich gewährleisten kann, dass wir Unstimmigkeiten und Organisationspannen von vornherein vermeiden?*

*Jana G. aus Leipzig*



### Meine Empfehlung: Eine gute Organisation ist das A und O in einem Doppelsekretariat

*von Claudia Marbach*

Das Thema „Informationsfluss im Doppelsekretariat“ ist sehr komplex und lässt sich aus der Ferne schwer beantworten. Ich habe trotzdem einige Empfehlungen, die Ihnen sicher helfen. Letztendlich dreht sich alles darum, sich so zu organisieren, dass der Informationsfluss hundertprozentig funktioniert und Sie jederzeit für Transparenz sorgen.

#### **Gegenseitige Zugriffsrechte müssen sichergestellt sein**

Transparenz erreichen Sie beispielsweise durch die folgenden organisatorischen Maßnahmen:

- Sie müssen beide mit einer digitalen Aufgabenverwaltung arbeiten und Zugriff darauf haben.

- Auch bei eindeutiger Aufgabenverteilung müssen beide den Arbeitsstand der Aufgaben der jeweils anderen einsehen können.
- Es sollte eine gemeinsame Wiedervorlage geben. Ich würde sie mit Farben unterscheiden. Jede von Ihnen arbeitet mit einer Farbe, und Ihr Chef hat eine eigene Farbe.
- Termine im Kalender müssen detailliert erläutert sein, damit die jeweils andere weiß, was schon erledigt ist und was nicht. Nutzen Sie dazu das Notizfeld in Ihrem Kalendertool.

Eine gemeinsame Dateienablage (Sharepoint) sollte ergänzt werden. Richten Sie ein gemeinsames Laufwerk ein, auf das Sie beide Zugriff haben. Gewöhnen Sie sich an, alle Dateien auf diesem Laufwerk abzulegen.

### Treffen Sie klare Absprachen mit Ihrer Kollegin

Beispielsweise:

- Wer übernimmt welche Aufgaben?
- Wie gehen Sie damit um, wenn der Chef Aufträge nicht präzise definiert?
- Wie stellen Sie den Austausch über den aktuellen Bearbeitungsstand sicher?

Sprechen Sie von Anfang an über „Unbehagen“ bei solchen Dingen. Stellen Sie sicher, dass nicht eine die Ablage macht und im übertragenen Sinn den Müll wegräumt, während sich die andere die „Sahnestückchen“ herausucht.



### „Steht ein Mann heute noch auf, wenn eine Frau den Tisch verlässt?“

*Kürzlich habe ich meine Chefin zu einem Business-Lunch begleitet. Einer der anwesenden Geschäftspartner ist jedes Mal aufgestanden, wenn meine Chefin oder ich uns erhoben haben. Mir war das richtig unangenehm. Macht man das heute wirklich noch so?*

*Claudia R. aus Dresden*



## **Meine Antwort: Ein Relikt aus alter Zeit, aber es kommt darauf an ...**

*von Alexandra Sievers*

Vor allem jüngeren Frauen ist es oft unangenehm, wenn der Herr für sie aufsteht – und sei es nur deshalb, weil sie es nicht (mehr) gewöhnt sind. Viele Kavalieregesten stammen noch aus einer Zeit, in der Frauen Gewänder trugen, die sie in ihrer Bewegungsfreiheit stark einschränkten: zum Beispiel eng geschnürte Korsetts und bodenlange Röcke. Das Ritual, dass der Herr aufsteht, wenn seine Begleiterin den Tisch verlassen will, hatte deshalb auch einen praktischen Sinn: Er half ihr, damit sich ihr langer Rock beim Aufstehen nicht in den Stuhlbeinen verfangen konnte. Deshalb war er ihr auch beim erneuten Hinsetzen wieder behilflich.

### **Die Kleider haben sich geändert – die Gepflogenheiten auch**

Auf derartige Hilfestellungen sind Frauen heute nicht mehr angewiesen. Zudem ist diese Geste in manchen Situationen auch nicht mehr passend. Stellen Sie sich vor, in einem Meeting müssten sich alle Männer erheben, sobald eine Frau von ihrem Platz aufsteht. Das würde nur für unnötige Unruhe sorgen. Zudem würde es gegen den Grundsatz verstoßen, dass im Business keine geschlechtsspezifischen Unterschiede gemacht werden. Der Geschäftspartner, den Sie beschreiben, war also wohl ein „Kavalier der alten Schule“, der ein sicher nett gemeintes, aber nicht mehr zeitgemäßes Verhalten an den Tag legte.

### **Es kommt auf den Anlass an**

Anders sieht es bei einem festlichen Bankett oder einem Galadiner aus, wenn die Frau ein langes Abendkleid trägt. Dann hat die Geste einen praktischen Sinn, und zudem wird durch sie der besondere Rahmen betont. Veraltet ist es allerdings auch in solchen Situationen, dass alle Herren am Tisch aufstehen, wenn sich eine einzelne Frau erhebt.

**Mein Tipp:** Wenn sich die Situation wiederholt, können Sie den Geschäftspartner ansprechen: *„Bitte, Herr xy, behalten Sie doch Platz/bleiben Sie ruhig sitzen.“*



## „Wie weise ich bei offiziellen Anlässen auf meinen Doppelnamen hin?“

*Seit meiner Heirat vor einem Jahr trage ich einen Doppelnamen. Die Kolleginnen und Kollegen, die mich in meiner Firma siezen, sprechen mich trotzdem weiter mit dem Teil meines Namens an, an den sie gewöhnt sind. Das stört mich auch nicht besonders. Doch wenn ich Geschäftskontakten vorgestellt werde, möchte ich gerne, dass mein vollständiger Name genannt wird. Einem meiner Kollegen scheint das schwerzufallen – er benutzt auch in offiziellen Situationen weiterhin die „Kurzversion“. Wie kann ich auf meinen Doppelnamen hinweisen, ohne meinen Kollegen allzu offensichtlich zu belehren?*

*Swenja W.-S. aus Hamburg*



## Meine Empfehlung: Nennen Sie Ihren vollständigen Namen selbst von Alexandra Sievers

Ihre Rücksicht auf den Kollegen kann sich in diesem Fall darauf beschränken, dass Sie nicht ausdrücklich erwähnen, dass er einen Fehler begangen hat. Ihr Recht, mit Ihrem (korrekten) vollständigen Namen vorgestellt zu werden, geht vor.

Sagen Sie bei der Begrüßung der Person, der Sie vorgestellt wurden, zum Beispiel: „Guten Tag, Herr Mustermann, mein vollständiger Name ist Swenja Name-Name.“ Und betonen Sie dabei besonders den Teil Ihres Namens, den Ihr Kollege immer wieder „unterschlägt“.

Bestimmt bemerkt auch Ihr Kollege so seinen Fauxpas. Und wenn er geschickt ist, wird er Sie im weiteren Gespräch, das Sie gemeinsam mit dem Geschäftspartner führen, mehrmals mit Ihrem vollständigen Namen ansprechen, damit sich dieser trotz der anfänglichen „Verkürzung“ bei dem Geschäftspartner einprägen kann.

### Suchen Sie das 4-Augen-Gespräch

Sollte Ihr Kollege allerdings nicht so schnell schalten, weisen Sie ihn nach dem Gespräch mit dem Geschäftspartner unter vier Augen darauf hin, dass Sie im Außenkontakt mit Ihrem vollständigen Namen vorgestellt und angesprochen werden möchten.

Ihr Kollege müsste schon sehr stur sein, wenn er daraufhin Ihren Namen bei offiziellen Anlässen auch weiter „verkürzen“ würde.



### Zeitgemäße Korrespondenz

## Danke sagen macht Eindruck: Wie Ihre Führungskraft nach einem erfolgreichen Gesprächstermin ihren Dank äußert

*von Susanne Roth*

Viele Führungskräfte eilen von einem Gesprächstermin zum nächsten. Und weil überhaupt viel zu tun ist, bleiben ein paar Kleinigkeiten schon mal auf der Strecke. Zum Beispiel sich für die Gastfreundschaft, die erübrigte Zeit, das offene Gespräch oder das konstruktive Feedback zu bedanken. Selbst wenn sich Ihre Chefin oder Ihr Chef nach dem Meeting persönlich bedankt hat und auch dann, wenn das Gespräch „nur“ per Teams oder Zoom stattgefunden hat, drückt eine nachträgliche schriftliche Anerkennung Ihre Wertschätzung aus. Mit unseren Beispielformulierungen ist das im Nu geschehen.

### **Tipp: Bedanken Sie sich nicht „im Namen von“**

Formulieren Sie den Text so, als habe Ihre Führungskraft ihn selbst verfasst, und versenden Sie die E-Mail aus ihrem E-Mail-Account. Oder Sie formulieren einen Text, den Sie als Entwurf im Account Ihrer Chefin oder Ihres Chefs abspeichern. Von da aus kann Ihre Führungskraft die Nachricht noch textlich etwas verändern und die E-Mail dann flott selbst versenden.



### Dank für erstes Kennenlernen – vielseitig einsetzbar Chef → Geschäftspartner

Guten Morgen, Herr Bertrams,

Ihre guten Wünsche für meine Rückfahrt haben Wirkung gezeigt. Ich bin ohne Stau in Dortmund angekommen. Dass wir uns persönlich kennengelernt haben, darüber habe ich mich sehr gefreut. Jetzt habe ich auch ein Gesicht vor Augen, wenn wir miteinander telefonieren.

Auf bald und noch eine erfolgreiche Woche für Sie!

Beste Grüße

Ludwig Kirch GmbH  
i. V. Holger Richter

klassisch  
& gut



Diesen Mustertext können  
Sie direkt herunterladen unter:

[www.workingoffice.de/assistentinnen-handbuch](http://www.workingoffice.de/assistentinnen-handbuch)



### Dank für Gespräch – kurz und erfrischend Chef → Geschäftspartnerin

Guten Morgen, Frau Tietje,

es ist zwar „eigentlich“ alles gesagt – schließlich saßen wir drei Stunden zusammen –, aber ich möchte mich trotzdem noch mal bei Ihnen melden.

Ich fand unser Gespräch sehr erfrischend und freue mich über die Ergebnisse, mit denen wir beide gut „leben“ können.

Danke, dass Sie Zeit für mich hatten.

Beste Grüße

SINUS GmbH & Co. KG

Rolf Wagner

kreativ &  
schwungvoll



Diesen Mustertext können  
Sie direkt herunterladen unter:

[www.workingoffice.de/assistentinnen-handbuch](http://www.workingoffice.de/assistentinnen-handbuch)



## Dank für Gespräch – späte Reaktion Chefin → Geschäftspartner

Guten Tag, sehr geehrter Herr Weber,

danke schön, dass Sie sich letzte Woche Zeit für unser Zoom-Gespräch genommen haben, und entschuldigen Sie bitte, dass ich mich nicht früher bei Ihnen gemeldet habe.

Ich freue mich, dass Sie beim Projekt XY auf uns vertrauen und wir Ihnen passende Vorschläge machen dürfen. Mein Team arbeitet bereits mit Hochdruck daran, sodass wir Ihnen bereits nächste Woche erste Ergebnisse vorstellen können.

Bitte lassen Sie mich wissen, wenn Ihnen noch etwas wichtig ist, was in unsere Überlegungen einfließen sollte.

Es grüßt Sie

Iris Theesen

klassisch  
& gut



Diesen Mustertext können  
Sie direkt herunterladen unter:

[www.workingoffice.de/assistentinnen-handbuch](http://www.workingoffice.de/assistentinnen-handbuch)



## Dank nach Termin – mit Gesprächszusammenfassung Chefin → Geschäftspartnerin

Guten Tag, sehr geehrte Frau Wolf,

danke schön, dass Sie gestern Zeit für mich hatten. Ich bin mir bewusst, dass Ihre Zeit knapp ist, und weiß es sehr zu schätzen, dass Sie mich „in Ihrem Terminkalender unterbringen“ konnten.

Sie erhalten, wie versprochen, eine formlose Zusammenfassung unseres Gesprächs. Sollte ich etwas vergessen haben, genügt ein kurzer Hinweis – und ich ergänze es gern.

Ich wünsche Ihnen ein schönes Wochenende!

Zuber Consulting

Frauke Zuber

klassisch  
& gut



Diesen Mustertext können  
Sie direkt herunterladen unter:

[www.workingoffice.de/assistentinnen-handbuch](http://www.workingoffice.de/assistentinnen-handbuch)



## Zeit- und Selbstmanagement

### Feedback annehmen: Danke für Ihre ehrliche Meinung!

*von Claudia Marbach und Alexandra Sievers*

Wohl jeder wird lieber gelobt als kritisiert. Dabei ist es gerade das kritische Feedback, von dem Sie enorm profitieren können. Lesen Sie, wie es Ihnen gelingt, Kritik leichter anzunehmen, souverän darauf zu reagieren und Ihren Vorteil daraus zu ziehen.

Wir empfinden Kritik schnell als verbale Attacke und reagieren auch so, als wären wir tatsächlich angegriffen worden: Das Adrenalin in unserem Körper steigt und versetzt uns in Alarmbereitschaft. Das führt oft reflexartig zu einer dieser drei Verhaltensweisen: Angriff, Flucht oder hilfloses Erstarren. Diese Reaktionen spiegeln sich auch in den spontanen Antworten auf harsche Kritik wider:

Reflexartige Reaktion	Verbale Folgen	Beispiele
Fliehen	Ausreden/Ausflüchte suchen, sich rausreden, sich rechtfertigen, sich herauswinden	„Ja, aber ich habe doch gar nicht ...“; „Das kann nicht sein“; „Ich stand unter Zeitdruck“; „Das ging nun mal nicht besser“; „Aber ich habe doch extra ...“
Angreifen	Gegenkritik üben, trotzig reagieren, Schuldzuweisungen	„Sie haben die Anforderung aber auch nicht klar formuliert!“; „Bitte, dann soll es halt jemand anderes besser machen“; „Ich kann nichts dafür, das war ...“
Erstarren	schweigend denken	„Ich habe es ja nur gut gemeint“; „Das ist einfach nicht fair“; „Ganz gleich wie viel Mühe ich mir gebe, es hilft eh nichts.“

Haben Sie sich in dem einen oder anderen Beispiel wiedererkannt? Sie wissen es selbst: Um auf Kritik professionell zu reagieren, ist keine dieser Reaktionen geeignet. Viel mehr bringt es Ihnen, wenn Sie Ihre Einstellung zu dem negativen Feedback ändern und an Ihrer Kritikfähigkeit arbeiten.

## **Betrachten Sie Kritik als Chance**

Das beste Mittel, die eigene Kritikfähigkeit zu verbessern, ist, negatives Feedback als Chance zu betrachten, sich weiterzuentwickeln. Das fällt bei unangebrachten oder unfairen Rückmeldungen natürlich schwerer als bei konstruktiver Kritik, doch Sie können aus beidem etwas lernen!

Sagen Sie sich: *„Auch wenn ich im Augenblick verärgert oder gar verletzt bin, werde ich die Chance nutzen, mein Verhalten (meine Leistung) zu prüfen und gegebenenfalls zu optimieren.“*

Ihre Einstellung zur Kritik zu ändern, fällt Ihnen leichter, wenn Sie sich Folgendes vor Augen halten:

- Kritik ist zunächst einmal nur die Meinung Ihres Gegenübers, die zutreffend oder unzutreffend sein kann.
- Negatives Feedback bedeutet keine generelle Zurückweisung Ihrer Person; es geht um eine einzelne Angelegenheit: Dadurch werden weder Ihre fachlichen noch Ihre persönlichen Qualitäten grundsätzlich in Frage gestellt.
- Jede kritische Person ist eine „Trainingseinheit“, die Ihnen dabei hilft, an sich zu arbeiten. Ihre Meinung ist ein Geschenk, aus dem Sie vielleicht großen Nutzen ziehen können. Seien Sie dankbar dafür.

## **Wer? Was? Wie?**

Wie souverän Sie mit Kritik umgehen, hängt nicht nur davon ab, was genau an Ihrem Verhalten, Ihrer Leistung oder Ihrer Arbeit auszusetzen ist, sondern auch davon, wer die Kritik vorbringt und wie sie oder er das macht.

### 1. Wer kritisiert Sie?

Kommt die Kritik von Ihrer Führungskraft, einer Kollegin oder einer Ihnen weniger bekannten Person? Genauso wie im Privatleben befinden Sie sich an Ihrem Arbeitsplatz in Beziehungen zu Menschen. Zu einigen haben Sie ein gutes, zu anderen ein eher neutrales und zu manchen womöglich auch ein angespanntes Verhältnis. Je nachdem, in welcher Beziehung Sie zu der jeweiligen Person stehen, die Ihnen Feedback gibt, reagieren Sie unterschiedlich.

**Beispiel:** „Du hast vergessen, mir die Unterlagen auf den Tisch zu legen.“  
Stammen diese Worte von einer Kollegin, mit der Sie sich gut verstehen, wird es Ihnen gewiss leichter fallen, die Kritik sachlich zu betrachten, als wenn Ihr Verhältnis zu ihr angespannt ist. Je harmonischer Ihre Beziehung ist, desto weniger vermuten Sie hinter der Kritik eine böse Absicht. Wenn Sie professionell auf negatives Feedback reagieren möchten, trennen Sie Ihr Verhältnis zur Gegenseite vom Inhalt ihrer Worte. Achten Sie darauf, was sie sagt. Versuchen Sie, mögliche negative Gefühle, die aus Ihrer Beziehung zueinander resultieren, zu ignorieren.

### So konzentrieren Sie sich auf den Inhalt:

Kritisierende Person	Ihr emotionaler Gedanke	Ihre Überlegungen zum Inhalt
Ihre Führungskraft: „Sie haben das ja immer noch nicht fertig.“	„Morgens hat sie/er sowieso immer schlechte Laune.“	Was genau meint sie/er mit „das“? Wie war der Zeitplan abgestimmt worden? Welche Lösungen gibt es?
Eine Kollegin oder ein Kollege: „Musst du immer so laut telefonieren?“	„Sie/Er findet auch immer etwas, das ihr/ihm an mir nicht passt.“	Sind Sie manchmal wirklich so laut am Telefon? Falls ja: In welchen Situationen? Und wie können Sie das in Zukunft vermeiden?

## 2. Was genau wird kritisiert?

Die Kritik ist eine negative Äußerung über eine Ihrer Eigenschaften, Ihr Aussehen, Ihr Verhalten, Ihre Art der Kommunikation? Und Sie fühlen sich dadurch persönlich angegriffen? Je intimer die Kritik ist, desto größer ist die Betroffenheit, die sie auslöst – und umso schwerer ist es, möglichst neutral darauf zu reagieren.

Doch es wird Ihnen gelingen, wenn Sie tief durchatmen und die Kritik auf die Sachebene befördern. Verschaffen Sie sich dazu Klarheit durch Fragen.

Persönliche Kritik	Ihre Fragen
„Sie sind furchtbar hektisch. Kann das nicht ein bisschen ruhiger vonstattengehen?“	„Womit genau mache ich Sie nervös?“
„Können Sie nicht endlich zum Punkt kommen? Sie erzählen viel zu viele Details!“	„Auf welche Informationen soll ich mich beschränken?“

Einfacher ist es natürlich, bei Kritik, die sich von Haus aus auf nachvollziehbare Fakten bezieht, souverän zu bleiben und – soweit möglich – auch gleich eine Lösung in petto zu haben. Ihre angemessene Reaktion auf sachliche Kritik:

Sachliche Kritik	Ihre Antworten
„Sie haben vergessen, Toner nachzubestellen.“	„Das hole ich gleich nach.“
„Da sind diesmal sehr viele Fehler im Text.“	„Ich korrigiere sie sofort.“
„Sie haben mich nicht an meinen Termin erinnert.“	„Ja, das stimmt, das habe ich vergessen. Es tut mir leid. Ich werde mich anders organisieren, damit das nicht mehr vorkommt.“

### 3. Wie wird kritisiert?

Unabhängig davon, wer was an Ihnen kritisiert: Der Ton macht die Musik – und der kann sehr unterschiedlich sein. Doch selbst wenn der Ton sehr harsch ist, sollten Sie sich mit Ihrer Reaktion nicht auf das gleiche Niveau wie Ihr Gegenüber begeben, sondern sachlich bleiben.

Bedenken Sie: Unangemessen vorgebrachte Kritik sagt mehr über die kritisierende Person selbst als über Sie aus. Auch wenn es Ihnen schwerfällt: Lassen Sie sich nicht aus der Reserve locken und zu einer emotionalen Reaktion hinreißen.

#### **Tipp: Geben Sie der Kritikerin oder dem Kritiker Feedback**

Wenn Sie die Kritik haben sacken lassen, können Sie mit einem Feedback reagieren. Gerade wenn Ihre Führungskraft Sie zum Nachdenken gebracht hat, ist das empfehlenswert. Es zeugt von Selbstbewusstsein und Ihrem aufrichtigen Interesse, möglichst gute Arbeit zu leisten, wenn Sie im Anschluss an den Vorwurf noch einmal das Gespräch suchen.

### **Warum Ihr soziales Netz für Ihre Balance so wichtig ist**

*von Susanne Roth*

Den Stress im Job beim Mädels-Abend einfach wegzulachen oder mithilfe eines Freundes ein belastendes Problem zu lösen: Unser soziales Netz fängt uns in schweren Zeiten auf, um uns zu stärken und zu motivieren. Doch nicht alle unsere Kontakte bereichern unser Leben. Manche Menschen (miss)brauchen uns nur als Seelen-Mülleimer, andere als Stichwortgeber für ihre Monologe oder sie benutzen unsere Freundschaft als „Vitamin B“ für ihre Karriere.

Verbringen Sie Ihre knapp bemessene Freizeit deshalb vor allem mit Ihren „Herzensemenschen“, also mit denen, die Ihnen guttun und Energie schenken, lautet der Rat von Selbstmanagement-Experte Lothar Seiwert.

## Und wer sind unsere „Herzensemenschen“?

Wer das ist, finden Sie heraus, wenn Sie sich fragen: Mit wem fühle ich mich wohl? Bei wem muss ich keine „Rolle“ spielen? Wer hört mir zu? Wer hilft mir ohne viele Worte? Wer inspiriert mich? Umgeben Sie sich mit Menschen, die Sie schätzen und umgekehrt, denn Freundschaften verschönern und verlängern das Leben.

## Wie ein Abenteuer gegen kleine Durchhänger hilft

*von Dunja Schenk*

Wenn wir uns nicht gut fühlen, tendieren wir dazu, uns in unserer Komfortzone zu „verkriechen“ – frei nach dem Motto: „In diesem Zustand brauche ich ungefährliche Routine und keine Abenteuer.“ Tatsache ist jedoch: Das, was Sie in einer solchen Situation am allerschnellsten wieder auf die Beine bringt, ist ein erfolgreich bestandenes Abenteuer.

Versuchen Sie daher bewusst, Herausforderungen nicht aus dem Weg zu gehen: wie beispielsweise einer anspruchsvollen beruflichen Aufgabe. Allein schon das Überwinden Ihrer Angst wird Ihnen viel Energie schenken!

**Aber Achtung:** Wenn Sie trotz allem nicht aus Ihrem „Lust- und Leistungsloch“ herauskommen, gibt es vielleicht gute Gründe dafür! Aus einem Burn-out, einer Erschöpfungsdepression oder auch schlicht einem Vitamin-D-Mangel können Sie sich nicht selbst befreien. Wenn die Phase länger anhält, sollten Sie einen Arzt aufsuchen.

Sie haben selbst eine Frage oder brauchen dringend guten Rat?

Schreiben Sie an

[redaktion@assistentinnen-handbuch.de](mailto:redaktion@assistentinnen-handbuch.de)



## Internationale Kommunikation

### 5 Tipps für Ihre Kommunikation mit den USA:

#### Es darf gelacht werden

*von Nancy Rienow*

Die engen wirtschaftlichen Beziehungen zwischen den USA und Deutschland sorgen für einen regen Online-Austausch. Nancy Rienow, Amerikanerin und interkulturelle Trainerin bei den gemeinnützigen Carl Duisberg Centren, hat Tipps für die erfolgreiche Kommunikation mit Personen aus dem US-amerikanischen Raum per Zoom & Co.:

Zeit ist Geld, in Deutschland wie auch in den USA. Aber wie im persönlichen Gespräch ist Smalltalk in virtuellen Meetings das Salz in der Suppe und keine Zeitverschwendung. Denn ein harmonisches Arbeitsumfeld mit angenehmem sozialen Umgang ist für das Selbstbild und die Wertschätzung in den USA wie auch in Deutschland erwünscht. Zwischengespräche und gemeinsames Lachen gehören zur amerikanischen Meeting-Kultur dazu.

Vermeiden Sie in jedem Fall einen direkten Themeneinstieg, denn das wirkt abrupt und kalt. Nehmen Sie sich stattdessen Zeit für einen freundschaftlichen Austausch, auch wenn es oberflächlich klingt. Versuchen Sie es mit Herzlichkeit und echtem Interesse. Oder stellen Sie ein paar Fragen, bevor zum Thema übergeleitet wird.

#### 1. Geeigneter Smalltalk-Einstieg

Kritische Themen ansprechen: ja oder nein? Themen wie etwa Covid-19 können Sie kurz oberflächlich erwähnen, um Interesse an der Lage vor Ort zu zeigen. Fokussieren Sie das Gespräch aber auf persönliche Aspekte wie die Frage nach dem Wohlbefinden der Familie, und achten Sie auf die Reaktion Ihres Gegenübers. Sport, Arbeit, Urlaub und Kultur sind immer dankbare Gesprächsthemen.

Oder zeigen Sie Anerkennung für dessen erbrachte Leistungen. Lob ist herzlich willkommen – auch für normale Aufgaben. Denn in den USA sind Erfolgserlebnisse sehr wichtig für die persönliche Identität.

Debatten über Maskenpflicht und den Umgang mit Corona dagegen sind kein guter Aufhänger für einen harmonischen Smalltalk. Bei allem, was Politik, soziale Schichten, Religionen und Minderheiten angeht, ist grundsätzlich Vorsicht geboten. Auch wenn Sie zu diesen Themen nach Ihrer Meinung gefragt werden, ist das keine Vorlage für eine Diskussion. Antworten Sie sehr vorsichtig sowie möglichst neutral und wechseln Sie, wenn sich eine Gelegenheit ergibt, das Thema. Seien Sie sich immer Ihrer Position als fremde Person bewusst und gehen Sie nicht davon aus, dass andere derselben Meinung sind.

## 2. Time for business

Smalltalk ist gut und schön. Doch wie schaffen oder erkennen Sie eine Überleitung zum eigentlichen Thema? Gerade virtuell ist es hilfreich, sprachliche Feinheiten zu beherrschen und die Zeichen für einen Themenwechsel zu erkennen. Tendenziell ist amerikanischer Smalltalk länger als in Deutschland, obwohl es regionale Unterschiede gibt: Südstaaten, Westküste und mittlerer Westen nehmen sich dafür mehr Zeit als der Nord-Osten. Wenn Sie selbst das Meeting angesetzt haben, sollten Sie zum Thema überleiten. Ähnlich wie im Deutschen hilft hier ein „so“, „okay“, „How about we get down to business?“ oder „Let's focus on our topic now“. Ansonsten warten Sie lieber ab, bis die einladende Person zum geschäftlichen Teil überleitet.

## 3. Alles klar

Auch in den USA kommuniziert man direkt, aber auf andere Weise als in Deutschland. Klarheit ist das Ziel, im virtuellen Raum noch mehr als im realen Kontakt. Wiederholung ist dabei das Mittel der Wahl. Das Wiederholen von Sachverhalten unterstreicht eine Einigung oder ein gemeinsames Verständnis. Aussagen wie „Let's just recap this“ oder „Just to make sure we're on the same page“ unterstreichen dies.

Auch wenn Ihnen die Dinge klar sind: Verwenden Sie explizit diese Aussagen, damit alle anderen auch im Boot sind. Ihnen ist etwas sprachlich oder inhaltlich unklar? Greifen Sie zu offenen Fragen. Statt „I didn't understand that“ stellen Sie Fragen wie „*What exactly did you mean by ... ?*“. Oder wiederholen Sie, was Sie verstanden haben, und lassen Sie Ihr Gegenüber die Lücken füllen.

#### 4. Gut verpackt

Bei der Äußerung von Kritik und dem Zuweisen von Aufgaben sind die US-amerikanischen Geschäftsleute sehr zurückhaltend. Verpacken Sie Kritik gerade im virtuellen Raum, indem Sie sie mit positiven Themen oder Lob beginnen und auch abschließen. Verwenden Sie neutrale Wörter und Formulierungen wie „*apparently*“ oder „*it seems that*“, und vermeiden Sie möglichst die direkte Ansprache mit „you“. Auftauchenden Spannungen oder Streitpunkten begegnen amerikanische Kolleginnen und Kollegen, indem sie Harmonie herstellen und zum Beispiel sagen: „*Maybe we can talk about that later*“, „*That's not so important at the moment*“, „*I'm sorry, maybe I misunderstood you*“ oder „*We'll find a solution for this*“. Regeln Sie Unstimmigkeiten lieber im Nachhinein unter vier Augen.

#### 5. Feierabend gibt es nicht

Große Flexibilität ist in Sachen Arbeitszeit gefragt: Rechnen Sie mit Terminvorschlägen auch außerhalb Ihrer Bürostunden. In vielen US-amerikanischen Unternehmen fangen die Mitarbeitenden sehr früh an zu arbeiten, ein Meeting um 7 Uhr morgens ist keine Seltenheit. Eine strenge Trennung zwischen Privat- und Arbeitsleben gibt es nicht. Ähnliches erwartet man auch von den Geschäftspartnerinnen und -partnern. An virtuellen Terminen nimmt man auch außerhalb der Geschäftszeiten von zu Hause aus teil oder aus dem Auto während der Fahrt zur Arbeit, wenn es zeitlich nicht anders möglich ist. Merken Sie bei Terminplanungen an, welche Zeit Ihnen am besten passt. Aber stellen Sie sich darauf ein, dass US-amerikanische Geschäftskontakte Sie gegebenenfalls auch im Urlaub zu erreichen versuchen.



## Digitaler Tipp

### 2 hilfreiche Tools zur Überprüfung der Rechtschreibung

*von Susanne Roth*

Korrekte Rechtschreibung und Zeichensetzung sind unabdingbar für die Arbeit im Büro. Das gilt nicht nur für Geschäftsbriefe oder E-Mails, sondern für alle Texte, die Ihren Schreibtisch verlassen: Fehlerhafte Dokumente sind nicht nur ärgerlich, sondern wirken auch unseriös. Wenn Sie sich bei der Schreibweise von Wörtern oder bei der Interpunktion nicht sicher sind, können Sie sich ganz unkompliziert Hilfe holen: Es gibt spezialisierte Tools, die deutlich mehr leisten als beispielsweise die in Word oder Outlook integrierte Rechtschreibprüfung.

#### **Garantierte Duden-Qualität: Duden-Mentor**

Auf der Seite [mentor.duden.de](https://mentor.duden.de) können Sie den Duden-Mentor kostenlos nutzen: Kopieren Sie den Text, den Sie korrigieren möchten, in die Zwischenablage, und setzen Sie ihn auf der Webseite in das Fenster ein (wenn der Text nicht vertraulich ist). Das Tool überprüft sowohl die Grammatik als auch die Zeichensetzung und zeigt bei Fehlern die korrekte Schreibweise an. Komfortabler wird es mit der kostenpflichtigen Premium-Version: Damit können Sie das Duden-Mentor-Word-Add-in nutzen (für Word-Versionen ab 2016 unter MacOS sowie ab 2019 unter Windows). In der Premium-Version stehen Ihnen auch ein umfangreiches Synonymlexikon und eine Stilprüfung zur Verfügung: Füllwörter oder zu lange Sätze werden erkannt und angezeigt.

#### **So installieren Sie das Word-Add-in**

Es gibt zwei Möglichkeiten, das Add-in zu installieren:

1. Direkt via lokale Word-Installation, indem Sie über die Registerkarte EINFÜGEN den Befehl ADD-INS ABRUFEN ausführen und dort nach DUDEN-MENTOR suchen.

- Über die Add-in-Installationsseite, die Ihnen das Suchen durch einen Klick auf **IN WORD ÖFFNEN** abnimmt – der Installationsprozess wird auf diese Weise gestartet. Nach der erfolgreichen Installation beziehungsweise Aktivierung des Add-in können Sie sich entweder mit Ihren bestehenden Duden-Mentor-Nutzerdaten einloggen oder, sofern Sie noch kein Benutzerkonto besitzen, im Add-in einen neuen Zugang erstellen.

**Preis:** Ein Jahresabo kostet für Unternehmen pro Benutzer (bei bis zu vier Lizenzen) 6,92 € pro Monat.

### **Korrigiert Texte in vielen Fremdsprachen: LanguageTool**

Auch von LanguageTool gibt es eine kostenlose Version: Auf der Seite [languageTool.org/de](http://languageTool.org/de) können Sie kleinere Texte, Sätze und Wörter auf deren Grammatik, Interpunktion und Rechtschreibung prüfen lassen.

#### **Funktionen der Premium-Version**

- Rechtschreib-, Grammatik- und Stilprüfung direkt im Browser oder in Word
- unterstützt Deutsch, Englisch, Spanisch, Französisch, Niederländisch und viele weitere Sprachen; automatische Spracherkennung schon nach wenigen getippten Zeichen
- persönliches oder firmenweites Wörterbuch für Wörter, die LanguageTool noch nicht kennt
- auf Wunsch können einzelne Regeln deaktiviert werden
- firmenweite Schreibregeln, beispielsweise um veraltete Produktnamen in der Kundenkommunikation zu vermeiden oder um Hausschreibweisen abzubilden
- unterstützt verschiedene Sprachvariationen (beispielsweise britisches versus amerikanisches Englisch)

#### **Diese Erweiterungen gibt es**

- Browser-Add-ons: Chrome, Edge, Firefox, Safari, Opera
- Office-Plug-ins: Google Docs, Word, OpenOffice, LibreOffice
- Desktop-Apps: macOS, Windows
- E-Mail-Add-ons: Gmail, Thunderbird

**Preise:** Jahresabo für Einzelpersonen 4,99 € pro Monat, für Teams mit bis zu 20 Nutzern monatlich 8,99 €



## Business English

### On the Phone

von Ming Wong

Here is a word scramble to check out your telecommunications vocabulary in English. Use the clues below to find the words in the box by looking horizontally and vertically.



1. If the line is busy, you might hear an \_\_\_\_\_ tone.
2. If a number is intentionally left out of the phone books, it is \_\_\_\_\_.
3. 'You've reached the Frankfurt English Theatre. \_\_\_\_\_ 1 if your call is about ticketing.'
4. If the caller doesn't have to pay charges, you can say the number is \_\_\_\_\_-free (US).
5. If you need the police, ambulance or fire brigade, you'll call the \_\_\_\_\_ number.
6. A telephone with a microphone and loudspeaker which allows multiple people to participate in a conversation is a \_\_\_\_\_.

7. Also known as the number sign, pound sign or \_\_\_\_\_ key.
8. ‘Ms Mills isn’t available at the moment. Can I take a \_\_\_\_\_?’
9. The \_\_\_\_\_ code for Germany is +49.
10. ‘Sorry, I’ve got to \_\_\_\_\_ up. The boss just came in. I’ll call again later.’
11. \_\_\_\_\_ is a Chinese multinational company that designs, develops and sells consumer electronics including smartphones. The company has been a target of US restrictions and investigations.
12. Can I put you on \_\_\_\_\_ while I try to connect you to our customer service department?
13. Your visitor from abroad can use the personal \_\_\_\_\_ on your iPhone to access the internet.
14. You can personalise your \_\_\_\_\_. I used the theme from Star Wars for my boss.
15. ‘Oh, who memorises telephone numbers these days? We’re all on speed \_\_\_\_\_.’

