

Umgangsformen im Berufsalltag



Im neuen Job werden Sie mit vielen deutschen Kolleginnen und Kollegen sowie Kundinnen und Kunden ins Gespräch kommen. Mit den folgenden Tipps gelingen Ihnen die verbale sowie die nonverbale Kommunikation.

Kommunikation

Der Kommunikationsstil in Deutschland gilt generell als direkt, Emotionen spielen in Gesprächen eher selten eine Rolle. Fühlen Sie sich also nicht gekränkt, wenn Ihre Kolleginnen und Kollegen ohne großen Small Talk im Gespräch sehr bald ihr Anliegen oder ihre Meinung zum Ausdruck bringen. Da Ihre Kolleginnen und Kollegen direkt mit Ihnen kommunizieren, schätzen sie es, wenn auch Sie sich klar ausdrücken.

Auch für Telefongespräche gilt es, gewisse Verhaltensregeln zu beachten: Denken Sie daran, sich mit Ihrem Nachnamen zu melden, wenn Sie ans Telefon gehen. Ebenso sollten Sie auf Höflichkeitsformen achten, wenn Sie jemanden anrufen, der Sie noch nicht kennt. In Deutschland sollten Sie Ihren Gegenüber generell siezen.

Arbeits- und Meeting-Kultur im Büro

Immer mehr Arbeitgeber in Deutschland bieten flexible Arbeitszeiten an. Haben Sie feste Arbeitszeiten, sollten Sie auf jeden Fall auf die Pünktlichkeit achten. Wenn Sie sich verspäten, rufen Sie kurz Ihre Kollegin oder Ihren Kollegen an und entschuldigen Sie sich.

Auch bei Meetings oder Arbeitssitzungen ist es wichtig, pünktlich zu sein. Eine feste Anfangs- und Endzeit gehört zur deutschen Meeting-Kultur. Ebenso tendiert man in Deutschland dazu, bei Meetings auf das Einhalten der Tagesordnung zu bestehen.

Termine vereinbaren

In Deutschland ist es unüblich, unangekündigt zu anderen Kolleginnen und Kollegen ins Büro zu gehen, um wichtige Themen zu diskutieren. Kommen unerwartet dringende Fragen auf, über die kurzfristig entschieden werden muss, fragen Sie Ihre Kolleginnen und Kollegen am besten vorher per Telefon oder Email, ob sie gesprächsbereit sind.

Umgangsformen am Arbeitsplatz

In der Arbeitswelt wird viel Wert auf die korrekte Anrede und den Titel einer Person gelegt. Wenn Sie zum Beispiel mit älteren Personen oder mit Ihren Vorgesetzten interagieren, sollten Sie auf die korrekte Anrede achten.

Im Berufsleben hat das „Sie“ immer Vorrang. Hat Ihre Gesprächspartnerin oder Ihr Gesprächspartner einen Titel, also zum Beispiel einen Dokortitel, sollten Sie ihn mit diesem Titel plus seinem Nachnamen ansprechen. Sagen Sie zum Beispiel: „Herr Doktor Müller“ oder „Frau Doktor Müller“. Die Ansprache mit Vornamen und das Duzen sind in Deutschland grundsätzlich für Freunde und Familie reserviert. Wenn eine Kollegin oder ein Kollege Ihnen allerdings das „Du“ anbietet oder Ihnen gestattet, den Dokortitel bei der Anrede wegzulassen, sollten Sie dies annehmen. Er oder sie versucht dadurch, besonders freundlich zu sein. Schauen Sie am Anfang, wie die Leute sich vorstellen und folgen Sie ihrem Beispiel.

Beachten Sie: Anders als in vielen Ländern bedeutet das „Duzen“ am Arbeitsplatz in Deutschland nicht unbedingt, dass sich ein freundschaftliches Miteinander entwickeln muss. Das private und berufliche Leben wird noch von vielen Deutschen strikt voneinander getrennt.

Ana aus Serbien:

„Zu Beginn meines neuen Jobs in Stuttgart habe ich mich jedem Kollegen zunächst vorgestellt und dabei auch allen die Hand geschüttelt. So bin ich auch davon ausgegangen, dass man sich generell in Deutschland zum Gruß die Hand gibt. Um mich anzupassen, begrüßte ich also jeden Morgen die Mitarbeiter in meinem Büro mit einem Händeschütteln. Nach meiner ersten Woche nahm mich ein Kollege zur Seite. Er erklärte mir, dass ein „Hallo“ ab jetzt ausreicht, wenn ich morgens das Büro betrete. Das Händeschütteln ist nur bei der ersten Vorstellung angemessen. Das wusste ich nicht. Ich bin jedoch froh, dass mein Kollege mich aufgeklärt hat!“

Small Talk und Umgang in ungezwungener Atmosphäre

In Deutschland benötigen persönliche Beziehungen bei der Arbeit viel Zeit, um sich zu entwickeln. Daher scheint es auf den ersten Blick nicht immer einfach, das richtige Gesprächsthema zu finden. Mit der Zeit entwickeln Sie ein Gespür für lockeren Small Talk. Da viele Deutsche keine begnadeten Small Talker sind, bereichern Sie damit die allgemeine Arbeitsatmosphäre und gleichzeitig das Verhältnis zu Ihren Kolleginnen und Kollegen.

Die allgemeine Art in Deutschland, Menschen zu grüßen besteht darin, **„Hallo“** oder **„Guten Tag“** zu sagen. Sind Sie in Bayern, ist anstatt **„Hallo“** auch **„Grüß Gott“** sehr angebracht. In Norddeutschland können Sie mit der lokalen Begrüßung **„Moin Moin“** die Menschen ansprechen.

Verhalten im Gespräch

Im Small Talk mit den Deutschen geht es nicht darum, sich als besonders witzig oder gebildet darzustellen. Vielmehr geht es darum, mit anderen Menschen freundlich zu reden und über das Gespräch den Kontakt herzustellen. Vor allem bei beruflichen Anlässen sorgt der Small Talk für Entspannung. Fangen Sie also besser nicht an, am laufenden Band Witze zu erzählen. Nehmen Sie sich einfach einige Minuten zurück und hören Sie aufmerksam zu. Bringen Sie sich dann in das Gespräch ein und nehmen Sie Bezug auf die Aussagen Ihres Gegenübers.

Gesprächsthemen

Deutsche sprechen beim Small Talk gerne über sogenannte „Allerweltsthemen“. Diese Themen heißen so, weil darüber wirklich jeder stundenlang reden kann. Zu diesen Themen gehören zum Beispiel das Wetter, Reisen, Sport oder andere Hobbies. Sie sollten versuchen, kontroverse Themen zu vermeiden. Dazu zählen Politik und Religion sowie Fragen nach dem Gehalt oder Einkommen Ihrer Gesprächspartnerinnen oder Gesprächspartner. Diese gehören eher in Gespräche mit engeren Freunden. Beim Small Talk sollten Sie darüber hinaus auf körperlichen Abstand und einen angemessenen Ton gegenüber Ihren Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern achten. Verhaltensformen wie das Umarmen einer anderen Person und das Küssen auf die Wange sind für Freunde und Familienmitglieder reserviert und daher in Arbeitssituationen in der Regel nicht angebracht.

Und auf Betriebsfeiern?

Kleine Feiern im Betrieb und Ausflüge gehören in Deutschland zur Unternehmenskultur. Dazu gehört beispielsweise die alljährliche Weihnachtsfeier mit der Kollegenschaft. Generell gilt, dass bei Ausflügen und Betriebsfeiern der soziale Aspekt und das Miteinander im Vordergrund stehen. Berufliche Themen

spielen bei diesen Anlässen eher selten eine Rolle. Die Nichtteilnahme an Betriebsausflügen und Festen kann unter Umständen als mangelndes Interesse am Team oder dem Unternehmen aufgefasst werden.

Neben den jährlichen Betriebsfeiern findet je nach Region im Frühjahr auch eine Karnevalsfeier im Unternehmen statt. Besonders in den Karnevals-Hochburgen an Rhein und Main ist es durchaus üblich, auch im Betrieb eine kleine Feier zu veranstalten. Während es in Köln normal sein kann, dass Kolleginnen und Kollegen während der Karnevalszeit verkleidet im Büro erscheinen, wäre ein solches Verhalten in einer anderen Region, wie beispielsweise Bayern, unangebracht.

Weitere Informationen im Web

deutschland.de

Hier gibt es Tipps zur deutschen Business Etikette

Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat

Finden Sie hier einen Ratgeber zu passenden Anreden in der Geschäftskommunikation

<https://www.make-it-in-germany.com/de/jobs/business-etikette/umgangsformen>

17.08.2021, 08:19