



biz.talk Language Consulting
Grill KG
Mariahilfer Straße 117, 1060 Wien

T +43 1 595 35 15
E office@biztalk.at
www.biztalk.at



Kultursensible Kompetenzen

Diversität souverän führen

Ein Essay von
Karin Schreiner



Wie die Zeit vergeht ...

Mit Stolz blicke ich auf eine sehr erfüllende Firmengeschichte zurück, die bereits 25 Jahre andauert und ich daher gebührend würdigen möchte.

Wir haben stets mit Freude gearbeitet, um unsere Partnerschaften zu leben und unsere Aufgabenstellungen für alle zu erreichen. Die vielfältigen Herausforderungen haben uns zu einer Entwicklung geführt, die Erkenntnisse und Wachstum hervorgebracht hat, die sich sehen lassen können. Als Ergebnis der langen Reise sehe ich mehrheitlich eine erfolgreiche und langjährige Zusammenarbeit und eine enge Verbundenheit, die uns alle Sicherheit und Vertrauen beschert hat.

Der gemeinsame Erfolg ist Bestätigung und Auftrag zugleich, im gewohnten Sinne weiterzuarbeiten.

Im Austausch mit unseren Kund:innen entwickeln wir Lösungen für die Zukunft. Neue Ideen und Projekte stehen bereits in den Startlöchern, um unser Angebot punktgenau an Ihre immer intensiver werdenden Aufgaben anzupassen.

Ich möchte mich bei all unseren Partner:innen und Teammitgliedern, die uns auf unserem Weg begleitet haben, bedanken. Gemeinsam werden wir uns weiterhin kraftvoll neuen Herausforderungen stellen.

Ihre Nikola Grill

Mitglieder internationaler Teams bringen neben ihren individuellen Persönlichkeiten auch diverse kulturelle Hintergründe mit, auf die eine Führungskraft eingehen sollte.

Führung im internationalen Kontext ist komplexer als das Führen eines nationalen Teams. Neben persönlicher Individualität diverser kultureller Hintergründe kommen potenziell Sprachbarrieren hinzu. Um internationale Teams gut führen zu können, sind daher vor allem interkulturelle Kompetenzen wichtig, die die Grundlage für kultursensible Führung sind.

Kultursensible Führung achtet beispielsweise darauf, wie Mitarbeitende auf das Feedback einer Führungskraft reagieren. Eine Teamleitung sollte daher wissen, in welcher Weise Feedback gegeben werden kann. Direkt oder eher indirekt? Während eines Team-Meetings oder in Einzelgesprächen? Mitarbeitende aus Asien reagieren etwa tendenziell sensibel auf Feedback. In europäischen Ländern ist es eher üblich, in informellen Team-Meetings sehr offen Leistungen oder Fehler zu evaluieren.

Auch die Erwartungen an den Führungsstil unterscheiden sich über die Kulturen hinweg. In den meisten Ländern Europas überwiegt der partizipativ-egalitäre Führungsstil: Führungskräfte geben eher die Richtung vor und den Rest machen sich die Teammitglieder selber aus.

Menschen aus Ländern, in denen ein autoritärer Führungsstil vorherrscht, können damit möglicherweise nicht gut umgehen, weil sie klare Anweisungen vermissen. Kultursensible Führung passt sich an die jeweiligen Erwartungen der Team-Mitglieder an. Zumindest am Anfang der Zusammenarbeit, bis eine eigene Team-Kultur entwickelt wird.

Kultursensible Führung achtet auch darauf, dass Gleichberechtigung im Team vorherrscht. Viele Studien belegen, dass Teams erst dann gut funktionieren, wenn sich alle gleichberechtigt einbringen und keiner das Gefühl hat, übergangen zu werden. Das muss moderiert werden, wenn es nicht von selbst funktioniert.

Wichtig ist zudem, dass die Führungskraft eine nicht wertende Sprache verwendet und darauf achtet, dass die Kommunikation im Team ebenso nicht wertend ist. Denn es macht einen Unterschied, ob ich jemanden als „aggressiv“ oder als „emotional expressiv“ beschreibe.

Alles in allem benötigt eine Führungskraft, die ein internationales Team leitet, kulturelle Sensibilität im Umgang mit dem Team, Kommunikationskompetenz und interkulturelle Kompetenz.

Creativity is intelligence having fun

Sketchnotes aus
einem unserer Trainings

Creative Learning

Angeblich soll Albert Einstein diese Aussage einmal getätigt haben und ganz egal, ob dieses Zitat nun tatsächlich von dem berühmten Wissenschaftler stammt oder nicht, die Aussage ist vollkommen nachvollziehbar und plausibel. Intelligenz – kreativ eingesetzt – führt zu Innovation und Fortschritt, sie lässt uns also lernen.

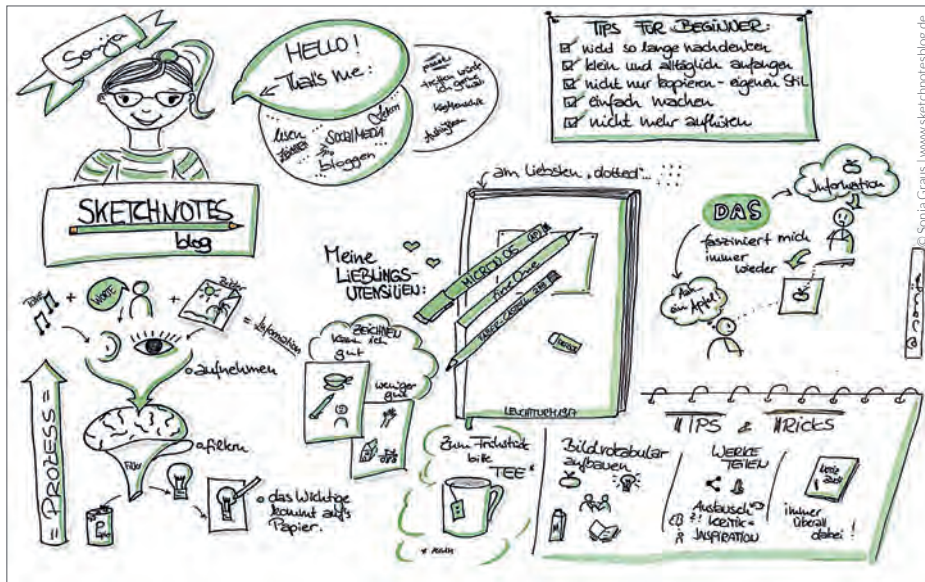
Beim kreativen Lernen, also der gezielten Verknüpfung von Kreativität und Lernen, geht es darum, mit Hilfe kreativen Denkens die eigenen Stärken und Problemlösungsfähigkeiten weiterzuentwickeln und das abseits von traditionellen Methoden wie Auswendiglernen und Reproduzieren von Fakten.

demn dadurch das Lernen selbst. Kreatives Lernen regt also Neugier und Diskussionen an.

Wie kann man Creative Learning jetzt tatsächlich in Sprachtrainings für Erwachsene integrieren? Die oben erwähnten Simulationen und Brainstorming-Runden

auf Sprachfehler analysiert und besprochen werden muss. Da Lernende in diesen Übungen aber viel mehr beitragen als zu traditionellen Lückentexten zum Beispiel, haben sie ein wesentlich größeres Erfolgserlebnis, bei dem die gemachten Fehler viel eher als notwendige konstruktive „Kritik“ erachtet werden. Daher stärkt kreatives Lernen auch das Selbstbewusstsein. Das Resultat? Die Lernenden setzen ihre erworbenen Kenntnisse wesentlich bereitwilliger in der Praxis um.

Letztendlich können auch ganz offensichtlich kreative Methoden, wie zum Beispiel Musik oder Zeichnen, eingesetzt werden, um die Grenzen des traditionellen Lernens zu überschreiten und komplexe Sachverhalte leichter verdaulich zu gestalten.



Das klingt doch eindeutig nach Spaß!

Und gerade, weil es Spaß macht, steigert Creative Learning die Lernmotivation und das Interesse der Lernenden, die sich in kreativen Aufgaben wie Rollenspielen, Simulationen und lösungsorientierten Brainstorming-Runden aktiv und kreativ mit dem Lernstoff auseinandersetzen. So ganz nebenbei werden dabei auch Schlüsselkompetenzen wie kritisches Denken, lösungsorientiertes Analysieren von Herausforderungen und Teamarbeit gefördert, welche für die Berufswelt bekannterweise immer unerlässlicher werden.

Kreative Lernlösungen sind unkonventionell. Sie machen die Lernenden neugierig auf den Prozess und das Thema und för-

lassen sich natürlich in der Fremdsprache genauso gut umsetzen wie sonst im Berufsalltag in der Muttersprache.

Durch interessante und authentische Themenstellungen werden Lernende angeregt, traditionelle Lösungsansätze zu hinterfragen und ihre Meinungen bestmöglich in der Fremdsprache zum Ausdruck zu bringen. Jahrelange Berufserfahrung hat gezeigt, dass sich selbst Lernende mit geringen Sprachkenntnissen mitreißen lassen, wenn sie eine Thematik besonders interessiert. Der Schwerpunkt verschiebt sich also vom oft kontextneutralen Grammatikpausen zur authentischen Sprachverwendung. Es versteht sich von selbst, dass jede Simulation oder Diskussionsrunde im Nachgang



Schon einmal von Sketchnotes gehört?

Das ist eine Methode der Visualisierung von komplexen Zusammenhängen durch Schrift und selbst gezeichnete kleine Bilder. Laut Forschung liebt unser Gehirn Visualisierung. Sketchnoting stärkt das aktive Zuhören und hilft Zusammenhänge besser zu erkennen.

Interessiert? Dann könnte folgendes Buch ein Tipp für Sie sein:

Roba, Nadine. Sketchnotes. Visuelle Notizen für Alles: Von Business-Meetings über Partyplanung bis hin zu Rezepten. Topp.

Vienna's English Theatre



Mary Chases zutiefst menschliche Komödie wurde 1945 mit dem Pulitzer-Preis ausgezeichnet und die Verfilmung mit James Stewart 1950 machte den großen Hasen weltberühmt. „Mein Freund Harvey“ ist und bleibt dennoch, was es zuallererst war: eine großartige Theaterkomödie – und ein unwiderstehliches Plädoyer für Toleranz.

Elwood P. Dowd ist ein umgänglicher Herr mit guten Manieren, der sich bewusst der Liebenswürdigkeit und Toleranz verschrieben hat, wohl vor allem unter dem Einfluss seines unsichtbaren Freundes und Trinkbruders Harvey, eines Pukas, also eines Geistes in der Gestalt eines zwei Meter großen Hasens. Die zunächst alles geduldig ertragende Verwandtschaft verzweifelt schließlich an der ständigen Gegenwart des unsichtbaren Begleiters und beschließt, Elwood in eine Heilanstalt zu bringen. Als aber dessen aufgeregte Schwester durch einen Irrtum selbst in der Klinik „verwahrt“ wird, kommt es zu einem hinreißenden Verwechslungsreigen, der sehr gut von einem schelmischen Puka orchestriert hätte sein können. – Und wer kann also am Ende bestimmen, was als „normal“ zu gelten hat?

„In dieser Welt musst du entweder sehr klug oder sehr freundlich sein. Nun, ich war jahrelang klug. Ich empfehle Freundlichkeit.“ – Elwood P. Dowd in Harvey

60 Jahre Vienna's English Theatre

Eine Wiener Institution

Zur Feier des 60-jährigen Bestehens des Vienna's English Theatre präsentiert Intendantin Julia Schafranek einen gekonnten Mix britischer und amerikanischer AutorInnen – gespielt von Native Speakers.

Noch bis 21. Oktober 2023 steht Tennessee Williams weltbekannter Klassiker *The Glass Menagerie* auf dem Programm. Das zeitlose Stück wurde schon 1971 und 1991 mit Ruth Brinkmann in der Hauptrolle in Vienna's English Theatre gezeigt. Als „memory play“ schöpft das Stück aus Williams eigenem Leben und erkundet dabei universelle Themen wie die Fragilität von Erinnerung und Wahrheit und das Bedürfnis nach Vergebung.



Ab November wird die großartige Komödie *Harvey* von Mary Chase (siehe

oben) zu sehen sein, welche durch die legendäre Verfilmung mit James Stewart aus dem Jahr 1950 Kultstatus erreichte.

Im neuen Jahr folgt das berührende Drama *The Suitcase* von Jane Coyle. Der März bringt eine europäische Uraufführung: Ken Levines köstliche Komödie *America's Sexiest Couple* – gefolgt von *Pride & Prejudice* (*sort of) – eine amüsante, übermütige Adaption von Isobel McArthur, frei nach Jane Austen.

„Es ist mir eine große Freude, dass es möglich war dank unserer zahlreichen UnterstützerInnen und BesucherInnen das Theater, das meine Eltern Ruth Brinkmann und Franz Schafranek mit so viel Enthusiasmus und Elan 1963 gegründet haben, in ihrem Sinne fortzuführen und in den letzten Jahrzehnten viele Generationen von Theaterfreunden zu begeistern und zu unterhalten“, kommentiert Intendantin Julia Schafranek das 60-jährige Jubiläum.

Reisetipp für Silvester:
Bootstour auf dem
Hudson River

Silvester in New York ist für viele Menschen anziehend – und nur für jene geeignet, die kein Problem mit großen Menschenansammlungen haben: Der weltberühmte Ball Drop findet jedes Jahr am Times Square statt. Hunderttausende von Menschen versammeln sich dort und sehen zu, wie ein riesiger Ball am One Times Square Building langsam herabsinkt.



Aber es gibt eine sehr schöne Alternative zu diesem Massenaufmarsch: Eine Bootstour auf dem Hudson River – besser gesagt: Eine Silvester-Party auf einem Schiff, bei der Sie um Mitternacht mit einem Glas Sekt anstoßen und dabei das große Feuerwerk über dem Hudson River bewundern können. Lassen Sie sich aber nicht zu lange mit Ihrer Buchungszeit ...

biz.talk bietet mehr als reine Sprachausbildung

Interkulturell geschult

Die soziale Etikette variiert von Kultur zu Kultur. Wer international gut und erfolgreich ankommen möchte, sollte sich demnach mit den Geschäftspraktiken und Protokollen seiner jeweiligen internationalen Geschäftskontakte vertraut machen.

Nehmen wir doch zum Beispiel Japan. Denn mit einem jährlichen Handelsvolumen von ca. 3,22 Mrd. Euro bleibt Japan für Österreich einer der wichtigsten Handelspartner in Übersee und ist nach China der zweitwichtigste Markt in Asien ...

Geschäftliches Verhalten in Japan ist von einer reichen kulturellen Tradition und einem starken Wertesystem geprägt. So hat Höflichkeit beispielsweise in Japan höchste Priorität. Seien Sie also stets höflich, respektvoll und geduldig, sowohl in Worten als auch in Gesten. Vermeiden Sie lautes Sprechen, Unterbrechen oder anderes unhöfliches Verhalten.

Auch die Begrüßung ist Ihrem japanischen Gegenüber sehr wichtig. Verbeugen Sie sich leicht, wenn Sie jemanden treffen. Die Tiefe der Verbeugung hängt von Ihrem sozialen Status im Vergleich zur anderen Person ab. Warten Sie ab, ob Ihr Geschäftspartner eine Hand zum Händeschütteln ausstreckt, bevor Sie dies tun.

Ebenso ist der Austausch von Visitenkarten eine „eigene“ Angelegenheit: Stellen Sie sicher, dass Sie saubere, hochwertige Visitenkarten haben, und reichen Sie diese mit beiden Händen und einer leichten Verbeugung weiter. Studieren Sie die

erhaltene Visitenkarte sorgfältig, bevor Sie sie in Ihre Tasche stecken.

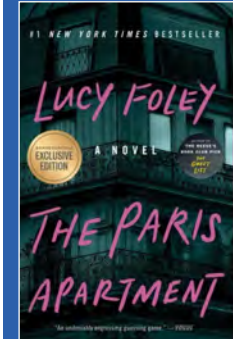


Vielleicht kommen Sie ja auch einmal in den Genuss einer Einladung zum Essen: Dabei sollten Sie zum Beispiel darauf achten, Ihre Suppe leise zu schlürfen – aber ja: Sie dürfen schlürfen, was in unseren Breiten ja bekanntlich als sehr unhöflich gilt. Und Sie dürfen Ihre Suppen- oder Reisschale nahe zum Mund führen, um die Suppe(nnudeln) oder den Reis leichter zu essen. Übrigens: Vermeiden Sie es, mit Stäbchen in Lebensmittel herumzustochern und legen Sie diese nie überkreuz auf Ihren Teller.

Sollte das Essen sogar in privatem Rahmen sein, dann bringen Sie ein kleines Geschenk mit – das ist in Japan gängige Praxis.

Noch mehr Tipps und Info-Blätter gibt es in unserem Institut. Melden Sie sich einfach unter office@biztalk.at.

The Paris Apartment by Lucy Foley



Publishing company:
Harper Collins
Publ. USA

ISBN
978-0-06-
322792-7
368 Pages

From the New York Times bestselling author of *The Guest List* comes a new locked room mystery, set in a Paris apartment building in which every resident has something to hide ...

Jess needs a fresh start. She's broke and alone, and she's just left her job under less than ideal circumstances. Her half-brother Ben didn't sound thrilled when she asked if she could crash with him for a bit, but he didn't say no, and surely everything will look better from Paris. Only when she shows up – to find a very nice apartment, could Ben really have afforded this? – he's not there.

The longer Ben stays missing, the more Jess starts to dig into her brother's situation, and the more questions she has. Ben's neighbors are an eclectic bunch, and not particularly friendly. Jess may have come to Paris to escape her past, but it's starting to look like it's Ben's future that's in question.

The socialite – The nice guy – The alcoholic – The girl on the verge – The concierge. Everyone's a neighbor. Everyone's a suspect. And everyone knows something they're not telling.

FALSE FRIEND

In Zeiten, in denen die Welt rund um Barbie wieder ganz im Trend liegt, sollten wir wissen, dass es vielleicht in der Barbie-Kollektion ein *puppy*, also einen Welpen als Puppe gibt, jedoch *Puppe* auf Englisch *doll* heißt.

Impressum

Eigentümer, Herausgeber und für den Inhalt verantwortlich: biz.talk Language Consulting Grill KG, Mariahilfer Straße 117, 1060 Wien. Die Zeitung dient der regelmäßigen Information der Kunden von biz.talk und erscheint 2-4 mal jährlich. Kommunikationsdesign: Werbeservice Martin Hlavacek e.U., Deutschmeisterstr. 31, 2100 Korneuburg