

4 WIRTSCHAFT

Neue Streiks am Flughafen Frankfurt

Reisende müssen sich ab Sonntagabend am Frankfurter Flughafen wieder auf Flugausfälle und zusätzliche Wartezeiten einstellen. Die Gewerkschaft der Flugsicherung (GdF) hat ihre Mitglieder in der Verkehrszentrale, der Vorfeldkontrolle und der Vorfeldaufsicht ab Sonntag, 21 Uhr, zu einem mehrtägigen Arbeitskampf aufgerufen. Der Streik soll bis Donnerstag früh um 5 Uhr dauern, wie die GdF am Samstag mitteilte. Zuvor waren die Tarifgespräche mit dem Flughafenbetreiber Fraport erneut abgebrochen worden. Die Vorfeldmitarbeiter hatten zuletzt fünf Tage lang gestreikt. Dadurch fielen insgesamt etwa 1200 Flüge von und nach Frankfurt aus.

Kern des Konflikts ist das Tarifwerk für die 200 Vorfeldmitarbeiter am größten deutschen Flughafen. Die hohen Forderungen der GdF beinhalten laut Fraport Steigerungen im hohen zweistelligen Prozentbereich. Sie gefährdeten den sozialen Frieden im Unternehmen. Fraport hatte zuletzt mit eigens geschulten Ersatzkräften die Streikfolgen minimieren können. Auf einen weiteren Ausstand sei man „operativ vorbereitet“, hieß es. **DPA**

NACHRICHTEN

Studie: Schlecker viel teurer als die Konkurrenz

Ehingen – Die insolvente Drogerieketten-Schlecker ist nach einer neuen Studie deutlich teurer als die Konkurrenz. Eine Analyse der GfK Marketing-Marktforschung für das Magazin „Wirtschaftswoche“ ergab, dass Markenartikel in den Schlecker-Läden durchschnittlich 16 Prozent mehr kosten als in dm-Filialen. Rossmann sei je nach Filialtyp 8 bis 16 Prozent günstiger, Müller rund 14 Prozent preiswerter als Schlecker. **DPA**

Neue Spitze für Tepco

Tokio – Japans Regierung will die Führung des Fukushima-Betreibers Tepco austauschen. 17 Direktoren sollten ihre Posten niederlegen, berichtete die Zeitung „Mainichi“ am Samstag. Die Regierung halte den Wechsel für notwendig, um die Verantwortlichkeiten für die Katastrophe zu klären. Sonst gebe es keine weiteren Staatshilfen. **DPA**

RWE: Kein Atomstrom aus Russland

Essen – Der Energieriese RWE hat einen Bericht zu Verhandlungen über den Bezug von Atomstrom aus Russland zurückgewiesen. „Die Meldung ist falsch“, sagte ein Sprecher am Samstag in Essen. Das Magazin „Wirtschaftswoche“ hatte gemeldet, RWE spreche mit dem Energieunternehmen Inter Rao über Lieferungen aus neuen Reaktoren bei Kaliningrad. **DAPD**

Plauderangst

Viele Angestellte fürchten sich vor Small Talk. Zu dumm, dass kurze Gespräche mit Fremden in fast jedem Job zum Alltag zählen. Seminare sollen helfen.

VON ANNE GUHLICH

Manche Menschen streichen sich beim Weg von der U-Bahn-Haltestelle zum Büro hastig ein Stück Zweig aus dem Haar. Andere wischen sich im feuchten Gras am Wegesrand die Erdklumpen von der Schuhsohle. Sie gehören zu der Sorte Kollegen, die sich lieber im Dickicht verstecken, als ein Gespräch zu führen. Laut Carolin Lüdemann, Karriereberaterin in Stuttgart, glauben 80 Prozent aller Mitarbeiter, dass sie nicht gut im Small Talk sind.

An Stadtbahnhaltestellen, an denen sie Kollegen treffen könnten, die sie nur halb kennen, weichen diese 80 Prozent so weit zurück, bis sie im Gebüsch stehen. Falls dort bereits ein anderer Kollege steht, senken sie einfach den Blick. Im Dickicht funktioniert meistens, was im Kindergarten oft nicht geklappt hat: einfach die Hand vor die Augen halten, wenn man nicht gefunden werden will.

Etwas würdevoller kann man einem Gespräch aus dem Weg gehen, indem man kurz grüßt und sich woanders hinstellt, sagt Lüdemann. Geht es um einen längeren Zeitraum, etwa eine ganze Zugfahrt, ist es nicht unhöflich, auf eine Mappe zu weisen und zu sagen: „Ich habe mir noch was zum Arbeiten mitgenommen“, so Lüdemann.

Und immer auf die Hände achten

In vielen Situationen im beruflichen Alltag jedoch gibt es kein Entrinnen. „Small Talk ist im Job meistens alternativlos“, sagt Carolin Lüdemann den vier Angestellten der Kreissparkasse Göppingen, denen sie in einem Hotel in Bad Boll beibringt, wie Business mit Stil geht. Sei es im Gespräch mit Geschäftspartnern oder um Netzwerke zu bilden. Rund 70 Prozent der für die Arbeit relevanten Informationen und Erfahrungen werden nach Studien des Centers for Workforce Development in Massachusetts in alltäglichen kleinen Gesprächen ausgetauscht.

Die Frauen aus Göppingen kommen mitunter auf Messen zum Einsatz, führen Kundengespräche. Unauffälliges Verdrücken können sie sich im beruflichen Alltag nicht leisten. Am Ende wird ihnen klar, dass sie viele Angewohnheiten überdenken müssen. Anfangen bei der Art, wie sie ihre Hände halten. „Am besten lose miteinander verschränkt vor dem Bauchnabel“, sagt Lüdemann.

Nach Studien des Pantomimen und Hochschullehrers Samy Molcho bewirkt der nonverbale Anteil der Kommunikation mehr als 80 Prozent der Reaktionen. Das heißt: Es geht vor allem darum, wie etwas gesagt wird.

Carolin Lüdemann bringt die Fingerkuppen ihrer beiden Hände so zueinander, dass ihre beiden Hände ein Dreieck bilden. „Das Angela-Merkel-Zelt ist nur in Situationen geeignet, in denen Sie sich durchsetzen wollen“, sagt sie. Kanzlerin Angela Merkel bilde mit ihren Fingern eine Spitze. Dies stünde für



Manchmal ist der Mund wie zugetackert.

FOTO: FOTOLIA

Autorität, Dominanz und Durchsetzungskraft. „Beim Gespräch mit einem Kunden sollten Sie diese Geste sein lassen“, sagt sie. „Auch einen Vorgesetzten würde es stutzig machen, wenn Sie im Gespräch mit ihm die Hände so halten würden.“

Die Bank-Mitarbeiterinnen müssen außerdem auf ihre Fußstellung achten (hüftbreit) und vor allem auf ihre Art zu denken (positiv). Im Vierergespräch sollen sie Small Talk üben. Wenn eine Bankangestellte etwas Negatives sagt („Auf der Fahrt nach Berlin hat uns das Navigationsgerät in die Irre geführt“, „Bei dem Vortrag haben Handzettel gefehlt“), unterbricht Lüdemann.

Themen wie Krankheit und Politik sind ungeeignet

Viele Menschen glauben, dass es interessanter ist, davon zu berichten, was schiefgelaufen ist, sagt eine Seminarteilnehmerin. Doch was im Nachrichtengeschäft gilt, ist beim Small Talk genau falsch. „Wenn ich einen Abend lang mit einem Menschen sprechen

muss, der alles negativ sieht, fühle ich mich danach schlecht“, sagt Carolin Lüdemann. Es gehe darum, dem Gesprächspartner in der kurzen Zeit, die für Small Talk zur Verfügung steht, ein möglichst gutes Gefühl zu vermitteln. Denn nur so wird er Gespräch und Sprecher positiv erinnern. „Wir umgeben uns lieber mit Menschen, die etwas Positives zu berichten haben“, so Lüdemann. „Das, was wir berichten, wird mit unserem Charakter in Verbindung gebracht.“

Die Themen Krankheit, Tod und Politik seien also ungeeignet. „Das Wetter dagegen ist nicht schlecht, um ein Gespräch zu beginnen“, sagt Carolin Lüdemann. Das Gleiche gelte für die Anreise. „Ungeeignet sind jedoch allgemeine und austauschbare Floskeln, bei denen sich der Kunde nicht individuell angesprochen fühlt.“ Sowohl beim Wetter (Winterturlaub, Wintersport) als auch bei der Anreise („Wo kommen Sie her?“, „Die Strecke kenne ich auch“) gilt es also, individuell auf den Gesprächspartner einzugehen und am besten Gemeinsamkeiten zu finden. Als verbindende Themen zählt Lüdemann auf: der

Ort, an dem man aufeinandertrifft, ein Vortragsthema, für das man angereist ist, die Hin- und Rückfahrt, ein Büfett, der Ausblick aus dem Fenster. Falls doch jemand über seine Magen-Darm-Grippe spricht, gilt es, dem Gespräch eine positive Wendung zu geben („Wie schön, dass es Ihnen wieder besser geht“). „Andernfalls begeben wir uns in eine Abwärtsspirale“, sagt Lüdemann. Sie glaubt an das Prinzip der Reziprozität. Das bedeutet, dass alle Menschen im Gleichgewicht sein wollen. „Wenn Sie etwas bekommen, haben sie das Bedürfnis, etwas zurückzugeben.“



„Small Talk ist im Job meistens alternativlos.“

CAROLIN LÜDEMANN
KARRIEREBERATERIN



So funktioniert laut Lüdemann auch ein Gespräch. „Wenn wir nicht nur ‚Hallo, wie geht’s?‘ fragen, sondern erst noch etwas über uns selbst erzählen, wird der Gesprächspartner eine ähnlich lange Antwort geben“, sagt sie. Die eigene Gesprächszeit sollte zwischen 20 und 120 Sekunden betragen und nicht mit einer finalen Frage enden. „Das wirkt bedrückend“, so Carolin Lüdemann.

Nach Untersuchungen der britischen Forscherin Sophie Scott vom University College in London wirken positive Gefühlsausdrücke wie Lachen oder Jubeln ansteckend. Das Gehirn reagiert demnach automatisch und bereitet uns darauf vor, die Reaktion des Gegenübers zu spiegeln. Bei negativen Gefühlsäußerungen bliebe die Reaktion des Gehirns dagegen aus, so Scott.

Auch Lüdemann schärft ihren Zuhörerinnen ein zu lächeln. „Denn nicht zu lächeln ist meistens kein Zeichen für Unfreundlichkeit, sondern für Unsicherheit“, sagt sie. „Darum gilt gerade für Situationen, in denen wir uns unsicher fühlen: lächeln, lächeln, lächeln.“ Außerdem sollen die Hostessen ihr sprechendes Gegenüber nicht aus dem Auge lassen. „Sind wir die Zuhörenden, gibt es für uns nichts Wichtigeres als das Gegenüber. Nur wenn wir sprechen, darf unser Blick abschweifen.“ Wer also auf einem Empfang noch anderen Menschen seine Aufmerksamkeit zu schenken hat, darf dies allenfalls während seiner eigenen Redezeit tun. Nur dann kann er anderen Menschen lächelnd zunicken, sagt Lüdemann.

Schüchternen Menschen rät sie zu üben. Allerdings nicht beim Einkaufen, wie manche Small-Talk-Trainer sagen. „Die Verkäuferinnen rechnen nicht mit einem solch plaudernden Kunden und haben oft auch gar keine Zeit für ihn.“ Üben beim Einkaufen sei also in erster Linie dann sinnvoll, wenn man zufällig einen Bekannten in der Stadt trifft und mit diesem dann plaudert.

Eine Möglichkeit wäre auch auf dem Weg zur Arbeit. Oder im Gebüsch hinter der Stadtbahnhaltestelle.

Top in dieser Woche: Wulff bekommt für 19 Monate 7,7 Millionen Euro

199 000 Euro pro Jahr stehen einem Bundespräsidenten als Amtsbezüge zu – ein Leben lang. Nach seinem unruhigen Ausscheiden musste Ex-Bundespräsident Christian Wulff zwar um die Zahlung bangen. Denn der Ehrensold wird nach einem Rücktritt nur weitergezahlt, wenn dieser aus politischen und gesundheitlichen Gründen erfolgt ist, während seine diversen Schnäppchen wohl kaum politischen Zielen dienen. Doch nun ist klar: Wulff kann sich Hoffnungen auf einen Bat-

zen Geld machen. Nur falls er einen Job in der Wirtschaft annimmt oder wegen Vorteilsannahme bestraft wird, geht er leer aus. 52-jährige Männer haben derzeit eine Lebenserwartung von 89,8 Jahren. Demnach kostet Wulfss 19-monatige Präsidentschaft 7,7 Millionen Euro. Macht pro Monat Arbeit mehr als zwei Jahresbezüge. Doch immerhin – Topverdienen ist er damit keineswegs. Daimler-Chef Dieter Zetsche verdiente 2011 sogar 8,8 Millionen Euro – so viel bekommt Wulff als Ex-Präsident nur, wenn er mindestens 95 Jahre alt wird. **KÖ**



Ex-Präsident Wulff. FOTO: DAPD

Flop in dieser Woche: Rekord-Spritpreise beuteln die Autofahrer

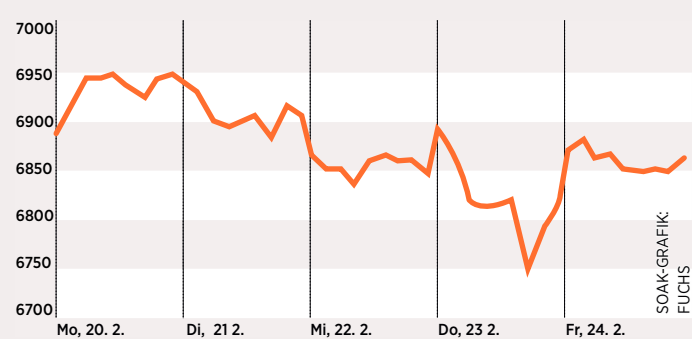
Benzin und Diesel sind zurzeit so teuer wie nie, und langsam wird Autofahren zum Luxus. Die Kälte, hohe Rohölpreise und der Konflikt mit dem Iran haben die Spritpreise massiv nach oben getrieben, und nichts deutet darauf hin, dass sie in absehbarer Zeit wieder sinken. Dazu kommt ein vergleichsweise niedriger Euro-Kurs, der die in Dollar abgerechneten Ölimporte weiter belastet. Und so geht es weiter. Die steigenden Kraftstoffpreise schmälern den privaten Konsum, und wer sich

weniger hinter Steuer setzt, belastet wiederum die Autobranche. Da kann man nur hoffen, dass sich der Euro nicht wieder seinem historischen Tief von 82 Cent im Oktober 2000 nähert. Auch der historische Vergleich des Grünen-Bundestagsabgeordneten Anton Hofreiter ist nur ein kleiner Trost für die gebeutelten Kraftfahrer. Der Verkehrsexperte findet Sprit trotz der Rekordpreise immer noch zu günstig. „Man muss bei uns für den Kauf eines Liters Benzin kaum länger arbeiten als in den 50er Jahren.“ **KÜR**



Teurer Kraftstoff. FOTO: DPA

Das macht der Dax



Dax im Vergleich zur Vorwoche

+0,2%

Viel gewonnen seit Jahresbeginn
Nach leichten Verlusten legten die europäischen Börsen dank positiver Konjunkturdaten zum Wochenende zu. In den zurückliegenden zehn Wochen stieg der Deutsche Aktienindex um 1000 Punkte, seit Jahresbeginn sind es plus 16 Prozent.

Indikator der Woche

1,32
Millionen Tonnen frische Kartoffeln

Arbeitsintensive Knollen
So wenig frische Kartoffeln wie 2011 haben die deutschen Verbraucher nie zuvor gekauft: 1,32 Millionen Tonnen, und das trotz konstanter Preise. Der Grund: Die Zubereitung der Knollen erfordert Zeit, außerdem gibt es immer mehr Alternativen.

Trends

Wert	24.2.	17.2.	Veränderung
M-Dax	10 452,27	10 441,43	+0,10 %
Euro Stoxx 50	2523,69	2520,31	+0,13 %
Dow Jones	12 982,95	12 949,87	+0,26 %
Nikkei	9647,38	9384,17	+2,80 %
Wert des Euro in Dollar	1,3412	1,3159	+1,92 %
Wert des Euro in Pfund	0,8482	0,8311	+2,05 %
Wert des Euro in Schw. Franken	1,2048	1,2083	-0,29 %
1 Feinunze Gold (London)	1777,50 \$	1723,00 \$	+3,16 %
1 Barrel Rohöl (London)	123,82 \$	119,56 \$	+3,56 %
1 Liter Super Plus (Stuttgart)	1,709 €	1,719 €	-0,58 %