

# Werte Vorbild im Vorzimmer

*Einen Cocktail aus positiven Fähigkeiten, von Empathie bis Intuition, nennt Wulf-Hinnerk Vauk Business-Diplomatie. Gute Führungskräfte kommen ohne sie nicht aus – und Assistentinnen ohne sie nicht weiter! Der Experte für Werthaltigkeit sprach auf dem „Offsite“ in Leipzig; tempra365 fasst seine Standpunkte zusammen*

„Vorbildlich“ – das Wort klingt fast ein bisschen altbacken. Vermutlich würde man mit „exemplary behaviour“ die sogenannten „digital Natives“ eher erreichen. Dabei sind Vorbilder so aktuell wie eh und je. Jeder hat sie. Die ersten sind in der Regel die Eltern. Sie aktivieren die Spiegelneuronen im kindlichen Gehirn und legen den Grundstein für das soziale Verhalten und den inneren Wertekompass. Später kommen weitere Vorbilder hinzu. Wichtig ist, Vorbilder nicht mit dem pubertären Schwärmen für Idole zu verwechseln, denn Vorbilder wirken sich auf die innere Persönlichkeit aus. Sie sind charakterbildend, geben Orientierung und beflügeln. Genau diese Eigenschaften werden von guten Vorgesetzten erwartet. Aber nicht nur von ihnen: Das Team Chef-Assistentin funktioniert nur dann perfekt, wenn beide Parts Business-Diplomatie beherrschen. Nach einer Studie des „OfficeTeam Interim“ erwarten Assistentinnen von ihren Vorgesetzten Motivation (87%), gute Kommunikation (76%) und einen fairen Führungsstil (73%). Und laut einer Studie des Unternehmens Leitz, für die 250 Top-Manager befragt wurden, erwarten 87 Prozent von ihren Assistentinnen Vertrauen und Loyalität, für 82 Prozent ist Fachkompetenz wichtig und 76 Prozent fordern Verständnis für die Persönlichkeit des Chefs.

Assistentinnen sind Sprachrohr und Hörmuschel in einem, wobei großes Fingerspitzengefühl gefragt ist, wenn es um vertrauliche oder heikle Angelegenheiten geht. Deshalb erwarten Chefs neben den fachlichen Fähigkeiten – mehrere



Viel Input für die Zuhörerinnen



Plädoyer für Werte: Wulf-Hinnerk Vauk

## 8. bSb-Assistenz-Offsite

**Ich war überrascht über die vielen Teilnehmer. Der Vortrag von Herrn Vauk war hoch interessant – ich werde in Sachen Diplomatie noch an mir arbeiten (müssen).**

Rebecca Stache

”

Fremdsprachen, betriebswirtschaftliche Kenntnisse, umfassendes Computer-Wissen – auch jede Menge Softskills. Dazu gehören das Vermitteln zwischen den Hierarchien, ein offenes Feedback und eigene Ideen. Aber auch den Rücken freizuhalten wird gewünscht, und selbst private Sorgen und Nöte vertraut so mancher Vorgesetzte seiner Assistentin an.

### Die Top-Assistentin als Quer-, Vor- und Nachdenkerin

Je weiter man als Assistentin auf der Karriereleiter kommen will, desto höher sind die Anforderungen an die Business-Diplomatie: Auf der untersten Stufe wird alles erledigt und organisiert, was zu einem reibungslosen Ablauf notwendig ist – vom Ver- und Bearbeiten von Informationen wie Protokollen, Terminplänen, Checklisten bis zur Ablage. Auf der mittleren Stufe kommt das Ausgleichen von Mängeln hinzu, die (auch) Führungskräfte haben. Auf der obersten Stufe des Assistenzmodells steht das Begleiten in schwierigen fachlichen und/oder menschlichen Situationen. Die

Assistenten werden zum Sparrings-Partner und können in dieser Rolle auch ihre eigenen Ideen einbringen. Man wird zum Quer-, Vor- und Nachdenker. Die eigene Intuition gewinnt enorm an Stellenwert. Nach einer Untersuchung der Universität München werden sogar 59 Prozent aller Entscheidungen von Managern aus dem Bauch heraus getroffen und erst anschließend mit logischen Argumenten unterfüttert. Forscher fanden heraus, dass wir etwa doppelt so schnell mit unseren Emotionen als mit unserem Verstand reagieren: Innerhalb von 220 bis 260 Millisekunden entscheiden wir uns für oder gegen etwas, während unser Verstand erst nach ca. 480 bis 640 Millisekunden einsetzt. Erst dann beginnen wir zu kalkulieren, abzuwägen und zu verifizieren.

**V**  
Verantwortung

**O**  
Organisationstalent

**R**  
Respekt

**B**  
Bewusstes Handeln

**I**  
Intuition

**L**  
Loyalität

**D**  
Durchhaltevermögen

Sich diplomatisch im Berufsleben verhalten, das kann jeder an jedem Arbeitsplatz und auf jeder Hierarchiestufe erlernen: Wer seine Gefühle im Zaum hält, stiftet Frieden, bevor Konflikte eska-



Antony Fedrigotti, Bettina Renkawitz, Andrea van Harten, Karin Brinkhöfer und Wulf-Hinnerk Vauk (v. l.)

**Auf der Fachveranstaltung konnte ich nützliche Kontakte knüpfen, und das Netzwerken außerhalb der eigenen Firma war ebenfalls interessant.**

Susanne Katzer

”

lieren können. Sein Gesicht sollte man immer wahren. Empathie ist die hohe Kunst des diplomatischen Erfolgs. Fragen Sie sich: Welche Motive hat mein Gegenüber? Wo liegen seine Interessen? Wo seine wunden Punkte? Wie kann ich ihn für mich gewinnen? Diplomatie ist mit tanzen vergleichbar: Damit man einander nicht auf die Füße tritt, brauchen beide Bewegungsfreiheit – und Verhandlungsspielraum. Verlierer gibt es in der Diplomatie nicht, oder etwas ist gewaltig schief gelaufen. Suchen Sie deshalb nie nur den eigenen Vorteil. Wer die Probleme des anderen mit löst, schafft sich treue Verbündete.

Wie werthaltig die tägliche Arbeit ist, liegt im Wesentlichen an jedem Einzelnen selbst, am Umgang mit seinen Kollegen, Vorgesetzten und Kunden. Und so wichtig die Bemühungen um ein nachhaltiges Wirtschaften auch sind – Werthaltigkeit kommt vor Nachhaltigkeit. Denn wer Werte hat und diese lebt, sorgt für Nachhaltigkeit in der Unternehmensphilosophie.

REDAKTIONELLE MITARBEIT: KARIN BRINKHÖFER



**Wulf-Hinnerk Vauk** ist Diplombetriebswirt, Autor, Berater und Coach. Zuvor war Vauk Verwaltungschef eines der größten deutschen Energieunternehmen und Mitglied des Arbeitskreises Unternehmensprotokoll (AKUP). 2010 gründete er das Unternehmen Vauk Business Diplomatie. Er lehrt am Rheinischen FührungsColleg, gibt Seminare und Coachings. [www.vaukbusiness.com](http://www.vaukbusiness.com).