

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!



„Wie schicke ich eine unberechtigt ausgestellte Rechnung zurück?“

Ich muss eine Rechnung zurückschicken, die entgegen einer Absprache gestellt wurde. Wie formuliere ich das, ohne den Empfänger zu verärgern? Das ist ja ein unangenehmes Thema.

Katja R. aus Stuttgart



Meine Empfehlung: Wählen Sie eine dieser 3 Musterformulierungen

von Claudia Marbach

Sehr geehrte Frau Wagner,

so gern ich sonst Post von Ihnen bekomme: Diesmal geht Ihr Brief sprichwörtlich „postwendend“ wieder an Sie zurück. Laut Absprache vom ... mit Herrn Kiefer sollte für diese Leistung keine Rechnung gestellt werden. Ich bitte Sie deshalb, Ihre Rechnung Nr. 3425 vom 7. Januar 20.. zu stornieren.

Mit besten Grüßen nach

Sehr geehrte Damen und Herren,

bei Ihrer Rechnung vom 7. Januar liegt wohl ein Missverständnis vor, denn wie mit Herrn Richter besprochen, sollte die Reparatur kostenlos erfolgen. So bekommen Sie heute Ihre Rechnung wieder von uns zurück.

Freundliche Grüße

Lieber Herr Peters,

können Sie sich noch an unser Gespräch vom ... erinnern? Die Ersatzteile sollten aus Kulanzgründen kostenlos an uns geliefert werden. Jetzt haben wir trotzdem eine Rechnung dafür erhalten. Ich schicke sie Ihnen daher heute noch zurück.

Mit besten Grüßen aus



„Dresscode: Welche Bürokleidung ist bei Schmuddelwetter erlaubt?“

Da ich mit öffentlichen Verkehrsmitteln zur Arbeit fahre, stellt sich für mich die Frage, wie streng ich den Business-Dresscode befolgen muss.

- *Darf ich die Pumps gegen warme Stiefel tauschen?*
- *Wie beurteilen Sie einen edlen Rollkragenpullover unter dem Blazer?*

Schließlich muss ich manchmal in der Kälte eine ganze Weile warten, bis die Regionalbahn einfährt.

Hildegart G., Rosenheim



Meine Empfehlung: Ziehen Sie sich warm und trotzdem stilvoll an

von Agnes Anna Jarosch

Die Wirkung des edelsten Hosenanzugs ist dahin, wenn er zu einem sportlichen Anorak getragen wird. Die Kombination von Kostüm und Wollmütze ist ebenfalls ein missglückter Stilbruch. Die Kälte auf dem Weg zur Arbeit gut geschützt überstehen – und im Büro trotzdem gepflegt und professionell aussehen – das ist eine Herausforderung.

Jacke oder Mantel?

Anoraks gelten für das Geschäftsleben als zu sportlich, der darunter hervorlugende Saum des Blazers ist kein schöner Anblick. Und Barbour- oder Langjacken aus gestepptem Nylon fallen in die Rubrik „hochwertige Freizeitkleidung“. Bei strengem Dresscode sind sie unpassend. Die beste Wahl ist und bleibt der Mantel, der kurz oder lang sein darf.

Alternativen zu Blusen und Hemd

In den oberen Führungsetagen großer Konzerne gibt es keine Alternativen zum Hemd und zur Bluse. Geht es etwas legerer zu, darf die Bluse gegen ein edles Twinset und das Hemd zum Beispiel gegen einen feinen Rollkragenpullover getauscht werden.

Elegante Schuhe oder Stiefel?

Bei Eis und Regen, Matsch und Schnee sind Ledersohlen ungeeignet, da Sie darauf leicht ausrutschen könnten. Entscheiden Sie sich bei Schmuttelwetter stattdessen für einen Schuh mit Gummisohle und Profil.

Für Damen haben sich in vielen Branchen schmale, elegante Stiefel zum Rock etabliert. In konservativen Geschäftsfeldern ist und bleibt der geschlossene Pumps allerdings ein Muss.

Die Lösung: Wählen Sie die robusten, warmen Schuhe nur für den Arbeitsweg und deponieren Sie Ihre eleganten Pumps im Büro, um sie tagsüber dort zu tragen.

Edle Accessoires

Im Winter schützen Sie sich mit einem edlen Wollschal und hochwertigen Lederhandschuhen vor der Kälte. Stimmen Sie diese Accessoires farblich und stilistisch auf Ihre Geschäftskleidung ab.

Dass Fäustlinge, Kapuzen und sportliche Wollmützen der Freizeit vorbehalten sind, versteht sich von selbst.

So schützen Sie sich stilvoll vor der Kälte: Das Wichtigste auf einen Blick

Zum Warmhalten	Ungeeignet	Akzeptabel	Uneingeschränkt empfehlenswert
Hände	Fäustlinge	feine Wollhandschuhe, farblich zum Outfit passend	feine Lederhandschuhe, beispielsweise aus Nappaleder in dunklen Tönen
Kopf	Kapuzen, Skimützen, Bommelmützen, Baseball-Caps, große, auffällige Hüte	Baskenmützen, Tweed-Schirmmützen	dezenete Hüte mit kleiner Hutkrempe oder ohne (für Sie)
Hals	Flies-, Norweger- oder Rollkragenpullover, grobe Strickschals	feine Rollkragenpullover aus edlem Material (wie Kaschmir)	feine Tücher oder Schals aus edlem Material
Körper	Anoraks, Wander- und Outdoorjacken, Blousons	schlichte Langjacken, Steppjacken	Kurzmäntel und längere Mäntel
Füße	Schneeboots, klobige Schuhe, Wanderstiefel, Outdoorschuhe	für Sie: zierliche, feminine Stiefel aus feinem Leder für Ihn: Schnürschuhe mit schwarzen wärmenden Wollsocken	Wechseln Sie auf der Arbeit die Schuhe und schlüpfen Sie in angemessenes Schuhwerk (der Mann beispielsweise in dezente Schnürschuhe und die Frau in Pumps).
Regenwetter	Kapuzen, Goretex-, Regen- oder Windjacken	Schirme mit Werbeaufdruck der eigenen Firma/ des wichtigsten Geschäftskunden	hochwertige Markenschirme ohne Werbung, in dezenten Farben



Anzügliche Bemerkungen: „Wie kann ich mich gegen unangenehme Äußerungen eines Kunden wehren?“

Mein Chef hat regelmäßig Besuch von einem äußerst unangenehmen Kunden, der zu Besprechungen zu uns ins Haus kommt. Er ist einer der wichtigsten Kunden unserer Firma, und ich bin für seine Betreuung zuständig, wenn er bei uns eintrifft. Jedes Mal macht er dann mir gegenüber unangenehme, beleidigende und sexistische Bemerkungen wie zum Beispiel, ich sei ja wohl zu hübsch für den Posten und bekäme mein Gehalt sicher noch für andere Dinge.

Am liebsten würde ich den Kunden dann einfach stehen lassen. Aber das kann ich nicht bringen. Wie soll ich am besten auf seine anzüglichen Anspielungen reagieren?

Meike G., per E-Mail



Meine Empfehlung: Weisen Sie den Kunden in die Schranken

von Alexandra Sievers

Wenn „Kunde König“ sich gar nicht königlich benimmt

Niemand kann von Ihnen verlangen, dass Sie anzügliche Bemerkungen und Beleidigungen einfach hinnehmen, auch nicht im Umgang mit der Kundschaft. Es ist Ihr gutes Recht, „angriffslustige“ Kundinnen und Kunden, auch wenn sie für das Unternehmen noch so wichtig sind, in ihre Schranken zu weisen.

Je nach Ihrer eigenen Einstellung und Ihrer Einschätzung der Mentalität Ihres Gegenübers haben Sie verschiedene Möglichkeiten, sich zu wehren.

Hier einige Formulierungsbeispiele, wie Sie auf unterschiedliche Weise auf die Beleidigungen reagieren können:

So weisen Sie den Kunden in seine Schranken

1. **Ernsthaft:** *„Ich bin mir sicher, dass mein Chef verärgert wäre, wenn Sie ihn mit solchen Unterstellungen konfrontieren würden. Ich gehe davon aus, dass Ihre Äußerung witzig gemeint sein sollte, und möchte jetzt gerne das Thema wechseln ...“*
2. **Sachlich:** *„Ich kann Ihnen versichern, dass ich sehr genau weiß, was meine fachlichen Leistungen wert sind. Doch das ist sicherlich nichts, was zwischen uns beiden zur Diskussion steht ...“*
3. **Mit Humor:** *„Ich schwanke gerade, ob ich Ihre Frage als Beleidigung oder als Witz verstehen soll ...“*
4. **Auf einen Teilaspekt bezogen:** *„Offensichtlich war ‚jung‘ und ‚hübsch‘ auf mich bezogen. Ich gebe mir größte Mühe, das als Kompliment zu verstehen.“*
5. **Mit einem Ultimatum:** *„Wie bitte?! Wenn Sie so tun, als hätten Sie das gerade nicht gesagt, tue ich so, als hätte ich es nicht gehört.“*

Suchen Sie sich Unterstützung

Sollte der Kunde seine Beleidigungen daraufhin unbeirrt fortsetzen, brauchen Sie sich nicht zu scheuen, sich an Ihren Chef zu wenden. Dieser kann Ihnen dann für die Betreuung des schwierigen Kunden beispielsweise eine Kollegin oder einen Kollegen zur Seite stellen. Eventuell reicht das Beisein einer weiteren Person schon aus, dass die Anzüglichkeiten eingestellt werden.

Falls nicht, ist es die Aufgabe Ihres Chefs, sich für Sie als seine Mitarbeiterin einzusetzen und den Kunden auf sein Verhalten anzusprechen.

Der Erfolg der Firma sollte ihm als Führungskraft nicht wichtiger sein als das Wohl und die Würde seiner Mitarbeitenden.



Selbstmanagement

Fettnäpfchen lauern überall: 3 Vermeidungsstrategien und 3 Programme für den Ernstfall *von Alexandra Sievers*

Die ursprünglichen Fettnäpfchen waren wenigstens sichtbar, während Sie heute häufig nur erahnen können, wo ein Fauxpas lauert. Um das Risiko zu verringern, dass Sie mitten in ein Fettnäpfchen hineintappen, haben wir im Folgenden die drei besten Vermeidungsstrategien für Sie zusammengestellt.

Strategie Nummer 1: Lachen Sie besser über sich als über andere
Humorvoll zu sein, ist für die meisten Menschen eine positive Eigenschaft. Um niemanden zu verletzen, sollten Sie Witze und Späße aber am besten über sich selbst und nicht über andere machen. Wie schnell man mit einem unpassenden Witz andere brüskieren kann, musste einst Prinz Philip, der im April 2021 verstorbene Ehemann der britischen Königin Elisabeth II, erfahren. Er fragte einen schottischen Fahrlehrer: „Wie schaffen Sie es nur, die Einheimischen so lange vom Schnaps fernzuhalten, bis sie die Prüfung bestanden haben?“ Für diesen Witz erntete er verständlicherweise zumindest in Schottland keinen herzhaften Lacher.

Strategie Nummer 2: Halten Sie sich mit Halbwissen zurück

Wer auf Halbwissen setzt, begibt sich auf ein mit Fettnäpfchen gepflastertes Gebiet. Sehr amüsante Beispiele dazu liefern Personen, die trotz mangelnder Sprachkenntnisse im Ausland munter drauflosreden. Vielleicht kennen Sie diese beiden Anekdoten ja bereits: Ein deutscher Gast ordert in einem Lokal in London: „Can I become a steak, please?“ Die Antwort des Kellners: „I hope not, Sir“ („Become“ heißt „werden“ und nicht „bekommen“!).

Oder: In Italien wollte ein Deutscher für seine Freundin und sich zwei Bestecke nachordern und bat um „due bistecca“. Statt der erhofften Bestecke

brachte der Kellner ihm (wie geordert) zwei große Steaks. Vielleicht ist es nicht so elegant, auf die Speisekarte oder das Besteck zu tippen – doch es ist sicherer und beugt Missverständnissen vor. Und das gilt analog für alle anderen Bereiche, in denen Sie sich nicht genau auskennen. Wenn Sie von Kunst keine Ahnung haben, sollten Sie auf einer Vernissage nicht unbedingt das große Wort führen, und wenn Sie von Fußball nichts verstehen, sollten Sie im Stadion das Spiel nicht lautstark kommentieren.

Strategie Nummer 3: Sagen Sie manchmal lieber nichts

Wissen Sie nicht, ob die Dame gegenüber schwanger oder nur etwas fülliger ist? Sagen Sie nichts. Kennen Sie den Humor Ihres Gegenübers nicht? Halten Sie sich mit Witzen, die Ihnen auf der Zunge liegen, lieber zurück. Manchmal ist es die richtige Strategie, anderen nur freundlich zuzunicken, statt sich um Kopf und Kragen zu reden.

Voll erwischt? So retten Sie die Situation

Haben Sie das Fettnäpfchen bereits erwischt und stehen mittendrin, können Sie den Schaden nur noch in Grenzen halten. Dabei helfen Ihnen diese drei Fettnäpfchen-Konterstrategien:

Konterstrategie Nummer 1: Lassen Sie sich nicht aus dem Konzept bringen

Wenn jemand beim Eiskunstlauf stürzt, steht er oder sie sofort wieder auf und tanzt die Kür zu Ende, um den Schaden möglichst gering zu halten. Das ist auch die richtige Strategie für Sie, wenn Sie ein peinliches Missgeschick verursacht haben. Atmen Sie tief durch und machen Sie möglichst wenig Aufhebens um Ihren Fauxpas.

Konterstrategie Nummer 2: Lachen Sie einfach mit

Lachen andere auf Ihre Kosten? Lachen Sie mit! Zum einen vermeiden Sie so, dass Sie ausgelacht werden, und zum anderen beweisen Sie damit, dass Sie Humor haben. Lachen ist gesund, und Sie haben wohlwollend zur Erheiterung aller beigetragen.

Konterstrategie Nummer 3: Wechseln Sie geschickt die Perspektive

Ist die Situation für Sie gar nicht komisch? Wechseln Sie mit einem Zitat geschickt die Perspektive. Zum Beispiel so:

„Wäre Christoph Lichtenberg (Physiker und Schriftsteller, 1742 bis 1799) jetzt unter uns, würde er sagen: Jeder Fehler erscheint unendlich dumm, wenn andere ihn begehen.‘ Diese Erfahrung durften Sie und ich nun auch am eigenen Leib machen. Zurück zum Thema ...“

Durch den Perspektivenwechsel zeigen Sie sich über die Situation erhaben.

Mein Tipp: Zeigen Sie mit einer Entschuldigung Stil

Sind andere durch Ihren Fauxpas zu Schaden gekommen, gibt es nur eine richtige Strategie: sich entschuldigen!

Bitten Sie um Verzeihung und bieten Sie an, den möglicherweise entstandenen Schaden wieder gutzumachen.

Soforthilfe in Stress-Situationen: Die 4-A-Strategie

von Dunja Schenk

Es gibt Momente, in denen alles auf einmal passieren soll und nichts wirklich glattläuft. Wenn Sie beispielsweise in Windeseile einen wichtigen Brief an einen Kunden schreiben (während Ihre Chefin oder Ihr Chef schon im Türrahmen steht und darauf wartet, endlich zu unterschreiben), gleichzeitig das Telefon ununterbrochen klingelt – und sich schließlich, wenn Sie das Dokument drucken möchten, Ihr PC „aufhängt“.

Was tun? Ihre allerwichtigste Aufgabe lautet dann: Gewinnen Sie die Kontrolle zurück. Das gelingt Ihnen in den folgenden vier einfachen Schritten:

Schritt 1: Annehmen

Zunächst akzeptieren Sie die Situation so, wie sie ist. Beobachten Sie Ihre körperlichen und emotionalen Stressreaktionen. Nehmen Sie diese Gefühle für den Moment an.

Sicherlich löst das Akzeptieren der Situation nicht das eigentliche Problem, dennoch verhindert das Annehmen, dass Sie sich noch weiter in die Situation hineinsteigern.

Schritt 2: Abkühlen

Nun sammeln Sie sich wieder, um die überschüssige Energie, mit der Sie „an die Decke gehen“ wollten, in den Griff zu bekommen. Entscheiden Sie sich bewusst gegen die Erregung und für das Abkühlen. Versuchen Sie, ein paar Mal tief ein- und auszuatmen und so Dampf abzulassen. Oder gehen Sie für ein paar Schritte an die frische Luft.

Schritt 3: Analysieren

Nehmen Sie sich anschließend etwas Zeit und analysieren Sie Ihre Situation auf mögliche Handlungsoptionen: Kann ich momentan etwas tun? Wenn ja, was? Ist es mir die Sache wert?

Schritt 4: Ablenken – oder aktiv werden

Je nach Ergebnis Ihrer Kurzanalyse entscheiden Sie sich nun entweder für „Ablenkung“ oder „Aktion“.

Das heißt konkret:

- Wenn Sie im Moment an der Situation nichts ändern, also nicht aktiv werden können, lenken Sie sich ab: mit Musik, angenehmen Gedanken oder durch Beobachtung von anderen Menschen. Das kann schon helfen, emotional von der akuten Stresssituation Abstand zu gewinnen.
- Wenn Sie festgestellt haben, dass Sie die Situation verändern können, tun Sie es. Direkte Aktionen sind beispielsweise: sich Hilfe holen, Aufgaben delegieren oder zeitlich umdisponieren.

Spieglein, Spieglein an der Wand ...

von Susanne Roth

Vergleiche mit anderen Menschen sind immer dann problematisch, wenn sie unser Selbstwertgefühl beeinflussen, und zwar Vergleiche in beide Richtungen: nach oben ebenso wie nach unten.

Negativ: der Blick auf das „besser“ oder „schlechter“. Am Ende ist es gleichermaßen destruktiv, wenn man

- auf Kolleginnen und Kollegen oder Mitarbeitende hinabblickt, weil sie weniger leisten, können oder besitzen, oder
- neidisch aufblickt zu denen, die mehr leisten, können oder besitzen.

Was in beiden Fällen geschieht: Sobald Sie sich über das „besser“ beziehungsweise „schlechter“ definieren, verlagert sich Ihre Konzentration auf die anderen anstatt auf das, was Sie sind und was Sie haben. Das kann Sie zum einen entweder unzufrieden oder selbstzufrieden machen und zum anderen bedeutet das, dass Sie statt einer gesunden Selbstbestimmung einen fremdbestimmten Blick von außen übernehmen.

Ein gesundes Selbstwertgefühl macht Sie sympathisch

Deswegen sind übrigens Menschen mit einem gesunden Selbstwertgefühl meistens auch eine angenehme Gesellschaft. Sie nehmen wenig persönlich, weil ihre Antennen nicht ständig darauf ausgerichtet sind, sich mit anderen zu vergleichen. Und so haben sie auch nicht das Bedürfnis, andere schlechtzumachen, um sich selbst besser zu fühlen.

Tipps: Vorbilder sind erlaubt!

Nicht jede Form des Vergleichens ist schlecht. Sie können sich andere Menschen gezielt als Vorbilder nehmen: Sie wären in Stress-Situationen gern so gelassen wie der Kollege Maier, hätten gern denselben Ordnungssinn wie eine Freundin, oder Sie würden gern so gut Französisch sprechen wie die Kollegin Schmidt? Solche Vergleiche können uns anspornen, einen Bereich in unserem Leben anzugehen, mit dem wir nicht zufrieden sind.

Lernen Sie die Sprache Ihrer Intuition zu verstehen

von Susanne Roth

Kennen Sie die Situation, dass Sie eine Entscheidung treffen müssen, sich dann nach einigem Überlegen für eine der Möglichkeiten entscheiden – und im nächsten Moment merken, dass Sie mit dieser Option eigentlich nicht glücklich sind? Da hat Ihr sogenanntes Bauchgefühl gesprochen. Und es hat tatsächlich „gesprochen“: Die Psychologie nennt diese Kommentare „somatische Marker“.

Somatische Marker kommentieren Ihre Entscheidungen

Der Körper weiß, was uns guttut beziehungsweise schadet – und setzt dieses intuitive Wissen in physische, spürbare Reaktionen um. Wir haben Schmetterlinge im Bauch, uns dreht sich der Magen um, wir kriegen kalte Füße, wir haben einen Frosch im Hals – die Redewendungen verraten bereits einiges, wenn man sie genau betrachtet.

So ziehen Sie Ihre körpereigene Weisheit zurate

Setzen Sie sich aufrecht hin, schließen Sie die Augen, und spielen Sie die Optionen der anstehenden Entscheidung durch. Achten Sie bei jeder Möglichkeit darauf, wo und wie Ihr Körper antwortet.

- Verspüren Sie Kälte oder freudiges Kribbeln in der Magengegend?
- Zieht sich der Solarplexus zusammen, oder weitet er sich?
- Schnürt sich Ihr Hals zusammen, oder straffen Sie die Schultern?

Entscheiden Sie sich für die Alternative, mit der Ihr Körper sich am wohlsten fühlt.

Jeder Körper hat sein individuelles Vokabular

Übrigens: Jeder Mensch hat andere somatische Marker – also sein eigenes Vokabular – für positive und negative Gefühle. Sie können die Sprache Ihrer Intuition kennenlernen, indem Sie – wie in der Anleitung oben be-

geschrieben – intensive positive und negative Ereignisse aus Ihrer Vergangenheit im Geiste durchgehen sowie Ihre konkreten Körperreaktionen auf die Erinnerungen beobachten. Auf diese Weise lernen Sie, wie Ihr Körper Gefühle wie Angst, Sehnsucht, Sorge oder Vorfreude ausdrückt.

Mein Tipp: Das heißt nicht, dass Sie nie etwas tun sollten, bei dem Sie sich zunächst unwohl fühlen. Etwas Lampenfieber kann auch bedeuten, dass Ihnen die Angelegenheit, die Sie erledigen wollen, besonders wichtig ist. Denken Sie also nicht nur an die bevorstehende Handlung, sondern außerdem an das Gefühl, das Sie danach haben werden. Damit gehen Sie auch einschüchternde Herausforderungen mit einer positiven Haltung an.



Konfliktmanagement

Wie Sie Konflikte diplomatisch lösen

von Alexandra Sievers

Wo Menschen zusammentreffen, sind Spannungen und Konflikte ganz normal – denn alle bringen eigene Interessen, Erwartungen, Meinungen und Wertvorstellungen mit. Das gilt auch am Arbeitsplatz.

„Was muss zuerst erledigt werden – und wer kümmert sich darum?“, „Welche Problemlösung oder Idee ist die beste?“, „Wer nimmt wann Urlaub, und wer hält die Stellung?“ – Über solche Fragen sind Sie sich im Team vermutlich nicht immer einig. Und wenn die Ansichten zu sehr auseinandergehen und alle auf stur stellen, kann es auch zu einem handfesten Krach kommen.

Deshalb ist es wichtig, dass Sie Konflikten rechtzeitig begegnen, sie friedlich lösen und Eskalationen verhindern. Das ist gar nicht so schwer! Alles, was Sie brauchen, sind ein fester Wille, Einfühlungsvermögen, Respekt und Kompromissbereitschaft.

Wichtig: Setzen Sie bei Konflikten nicht auf Sieg, denn echte Lösungen entstehen nur dort, wo alle Beteiligten zu ihrem Recht kommen!

7 Tipps, wie Sie Konflikte im Team vermeiden

1. Nehmen Sie bei Ihrer Arbeit die Atmosphäre wahr. Wie reagieren andere auf Sie? Wie ist der Umgangston? Je feinfühlicher Sie werden, desto früher erkennen Sie aufkommende Konflikte.
2. Loben Sie die Teammitglieder, wenn etwas gut funktioniert hat. Und bedanken Sie sich, wenn Ihnen jemand Informationen gibt und weiterhilft.
3. Misstrauen Sie Bürogerüchten. Sie wissen nicht, wie sie entstanden sind. Fragen Sie im Zweifel die Betroffenen.
4. Akzeptieren Sie die Fehler und Schwächen der anderen. Auch schwierige Charaktere sind Teammitglieder.
5. Stehen Sie zu Ihren eigenen Fehlern und Schwächen. Geben Sie Fehler zu, und vertuschen Sie nichts. Wenn Sie sich einmal nicht korrekt verhalten haben, entschuldigen Sie sich.
6. Nehmen Sie nicht alles persönlich. Bleiben Sie gedanklich und in der Diskussion auf der Sachebene. Nur weil jemand Ihren Vorschlag nicht unterstützt, heißt das nicht, dass er Sie für dumm hält oder als Person ablehnt.
7. Sehen Sie kleinere Streitereien, die durch Stress entstehen, nicht so eng. Probieren Sie es mal mit Humor: Oft lässt sich Streit sogar gemeinsam weglachen.

In 3 Schritten zur Problemlösung

Es hat schlimm gekracht – und jetzt herrscht dicke Luft? Dann helfen Ihnen diese drei Schritte:

1. Halten Sie sich zurück, hören Sie zu und lassen Sie erst mal die anderen reden. Sobald der Ärger und die Wut ausgesprochen sind, sind sie meist nur noch halb so groß.
2. Nehmen Sie die Gefühle und Empfindungen Ihres Teams ernst. Wer sich verstanden fühlt, ist eher zu einer Lösung bereit. Signalisieren Sie, dass Sie den Ärger wahrnehmen und nachvollziehen können. Dazu ist es nicht nötig, dass Sie in der Sache zustimmen oder jemandem Recht geben.
3. Zeigen Sie Lösungs- und Kompromissbereitschaft – auch wenn Sie den anderen nicht geben können oder wollen, was sie sich wünschen. Bieten Sie Lösungen an, die für alle akzeptabel sind.

Wie Sie Konflikte offen ansprechen

Sprechen Sie Konflikte bereits in der Anfangsphase an. Je früher Sie aktiv werden, desto ruhiger und sachlicher können Sie bleiben. Die Dinge, die Sie stören, haben sich noch nicht verfestigt und sind leichter zu ändern.

Frühzeitig heißt allerdings nicht sofort – schlafen Sie erst einmal darüber. Warten Sie einen günstigen Zeitpunkt ab, wenn Ihr Gegenüber aufnahmefähig und der erste Ärger abgeklungen ist. Achten Sie dabei auf eine klare, wertschätzende Sprache.

Sagen Sie statt „Immer muss ich alles alleine machen“ zum Beispiel besser: *„Ich habe letzte Woche jeden Morgen die Spülmaschine in der Kaffeeküche ausgeräumt. Ich möchte gerne, dass wir uns bei dieser Aufgabe abwechseln. Könntest du das bitte morgen übernehmen? Übermorgen bin ich dann wieder dran.“*

Vermeiden Sie Verletzungen und Provokationen. Jeder Mensch reagiert empfindlich, wenn sein Bedürfnis nach Wertschätzung, Selbstbestimmung oder Sicherheit verletzt wird. Verkneifen Sie sich außerdem unterschwelli-

gen Spott, Hohn und Ironie. Verzichten Sie darauf, andere zu analysieren, zu bewerten oder über sie zu urteilen, und ziehen Sie keine Fremden in Ihren Streit hinein. Bitten Sie, statt zu fordern.

Reagieren Sie selbstsicher auf Machtspiele

„Entscheidend ist nicht die Frage, ob man Macht hat, entscheidend ist die Frage, wie man mit ihr umgeht“, sagte Alfred Herrhausen, ein früherer Vorstandssprecher der Deutschen Bank. Wenn eine Führungskraft oder ein Teammitglied meint, Macht über Sie demonstrieren zu müssen, können Sie auf zwei Arten reagieren:

1. Bleiben Sie gelassen

Gelassenheit ist immer dann angebracht, wenn sich die Machtdemonstration im Rahmen hält. Bewahren Sie die Ruhe, wenn Ihnen jemand unbedingt zeigen möchte, dass Sie von seinem Wohlwollen abhängig sind.

2. Wehren Sie sich

Manche Mitmenschen legen es jedoch darauf an, bei ihrer Machtdemonstration immer weiter zu gehen, bis ihnen jemand Einhalt gebietet. Sie probieren wie ein Kleinkind aus, wie weit sie gehen und wie stark sie andere einschüchtern können. Dabei schrecken sie auch vor Beleidigungen nicht zurück. Das müssen Sie natürlich nicht hinnehmen – nicht von Teammitgliedern und auch nicht von Führungskräften.

Sprechen Sie das Machtspiel offen an: *„Ist Ihnen bewusst, dass Sie mich eben persönlich beleidigt haben?“* Fahren Sie dann fort: *„Ich bin gerne bereit, mich sachlich mit dem Thema auseinanderzusetzen, bin aber nicht gewillt, mich beschimpfen zu lassen.“*

Dabei haben Sie nichts zu befürchten, denn Sie verlangen nur, was jedem Menschen zusteht: mit Respekt behandelt zu werden. Es gehört Mut dazu, jemandem entgegenzutreten, der Macht besitzt, doch es lohnt sich. Sie werden in Zukunft respektvoller behandelt werden.



Digitale Tipps

Sicher surfen: So entlarven Sie riskante Websites!

von Domenica Doom

Botviren, Keylogger, Ransomware: PC-Schutz mit Antiviren-Software und Firewall ist wichtig, genügt aber nicht. Mit diesen drei Tipps finden Sie vor dem Besuch einer Website heraus, ob sie gefährlich ist.

Sie möchten eine Webseite aufrufen, ein Video streamen oder einen Webshop besuchen, sind aber unsicher, ob dort Schadsoftware oder Phishing-Inhalte lauern? Dann lassen Sie vor dem Besuch der Website Sicherheitstests durchführen.

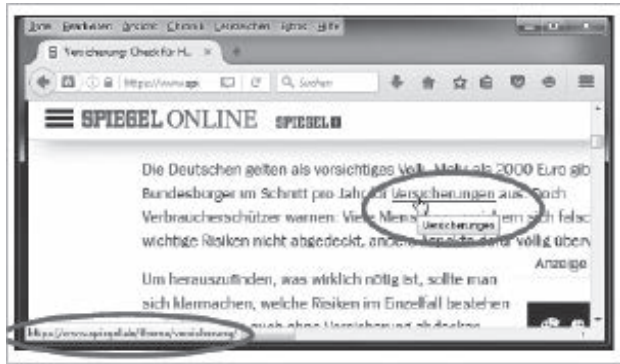
1. Sicherheitsstatus verdächtiger Websites checken

Der Sicherheitsdienst Google Safe Browsing prüft täglich Milliarden von Websites und führt Listen potenziell gefährlicher Webseiten, sogenannte URL-Blacklists. Sie können den Dienst über eine Diagnosesite nutzen. Tippen Sie dazu im Browser <https://transparencyreport.google.com/safe-browsing/search> ein, geben Sie im Suchfeld die Adresse der verdächtigen Webseite an und drücken Sie die Eingabetaste. Als Antwort liefert Google Informationen darüber, ob die Webseite potenziell schädlichen Code enthält. Halten Sie sich von Websites fern, die als Malware-Verbreiter beschrieben werden. Einen ähnlichen Sicherheits-Check bietet der Online-Dienst VirusTotal unter www.virustotal.com/gui/home/url. Der englischsprachige Dienst überprüft Websites mit mehr als 70 Antivirensclannern und URL-Blacklists. Auch hier geben Sie einfach die zu überprüfende Webadresse im Suchfeld ein.

2. URL-Schnelltest

Sie können auch einen eigenen Website-Sicherheitstest durchführen: Überprüfen Sie die URL auf ihre korrekte Schreibweise. Betrüger ma-

chen sich bei ihren URLs nämlich gerne den Umstand zunutze, dass manche Buchstaben und Ziffern ähnlich aussehen, zum Beispiel der kleine Buchstabe „l“ und die Zahl „1“ oder der Buchstabe „O“ und die Zahl „0“. Um zu sehen, welche URL sich hinter einem Link



URL-Schnelltest: Den Mauszeiger über den Link im Text bewegen, ohne ihn anzuklicken. Dann unten links im Browserfenster die URL auf die richtige Schreibweise prüfen.

verbirgt, bewegen Sie den Mauszeiger über den Link, ohne ihn anzuklicken. In den meisten Browsern wie Internet Explorer, Firefox und Chrome sehen Sie dann links unten im Browserfenster die URL, mit der dieser Link verknüpft ist. Wenn dort zum Beispiel „www.paypa1.com“ (mit einer 1 statt dem Buchstaben „l“) statt „www.paypal.com“ steht, klicken Sie nicht auf den Link.

3. Achten Sie auf https

Achten Sie insbesondere beim Onlinebanking und -shopping darauf, dass die Website „https“ verwendet. Das Kürzel steht für „Hypertext Transfer Protocol Secure“. Das ist die sichere Version des Protokolls zum Senden von Daten zwischen Ihrem Webbrowser und der von Ihnen besuchten Webseite. Ihre Kommunikation wird dann verschlüsselt, sodass Kriminelle vertrauliche Informationen wie Kreditkartennummern und Passwörter nicht sehen können. Woher weiß man, ob eine Website https verwendet? Sehen Sie nach, ob oben links in der Navigationsleiste Ihres Browsers ein Vorhängeschloss zu sehen ist. Falls ja, ist die Verbindung geschützt.