

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!



„Mir fällt es sehr schwer, Entscheidungen zu treffen. Wie kann ich das ändern?“

Ich habe große Probleme damit, Entscheidungen zu treffen. Ganz egal ob es private oder berufliche Entscheidungen sind, ob von großer oder kleiner Tragweite. Ich habe immer Angst, mich falsch zu entscheiden, und wäge teilweise so lange ab, bis die Gelegenheit vorbei ist.

Aktuell habe ich das Angebot, für ein paar Monate beruflich ins Ausland zu gehen. Wo andere direkt zuschlagen, fange ich an zu zweifeln und schreibe seitenweise Pro- und Kontra-Listen. Wie schaffe ich es, entscheidungsfreudiger zu werden?

Ilka S. aus Rostock



Meine Empfehlung: Konzentrieren Sie sich auf den erkennbaren Nutzen

von Dunja Schenk

Mit der Angewohnheit, alle Entscheidungen bis ins kleinste Detail zu durchdenken und sämtliche Risiken ausführlich abzuwägen, sind Sie nicht allein. Sie gehören damit zur Spezies der „Nutzenmaximiererinnen“. Sie versuchen, bei allen Entscheidungen immer die allerbeste Option zu finden.

Kanadische Studien haben jedoch gezeigt: Menschen, die beim Prüfen aller Optionen immer über entgangene und verpasste Chancen sowie mögliche Risiken nachdenken, sind am Ende mit ihrer Wahl weniger zufrieden. Das heißt: Sie verschwenden nicht nur wertvolle Zeit bei der Entscheidungsfindung, Sie ziehen auch keinen emotionalen Gewinn aus Ihrer Sorgfalt!

Ich empfehle Ihnen daher die folgenden Strategien:

- Konzentrieren Sie sich auf den erkennbaren Nutzen. Überlegen Sie sich nicht, was alles passieren könnte, wenn Sie sich für eine Variante entscheiden, sondern fokussieren Sie sich auf das, was Sie damit erreichen können.
- Setzen Sie sich ein Zeitlimit, bis wann Sie eine Entscheidung treffen werden.
- Haben Sie sich einmal entschieden, haken Sie verworfene Optionen ab und konzentrieren sich nur noch auf den Weg, den Sie eingeschlagen haben.
- Genießen Sie das Gefühl nach Ihrer Entscheidung für Ihre gewählte Option. Machen Sie sich die positiven Auswirkungen bewusst, die Sie erleben, weil Sie sich für diesen Weg entschieden haben.

Seien Sie gnädig mit sich selbst, falls sich eine Entscheidung mal als falsch herausstellen sollte. In dem Fall sollte man sich vor Augen führen, dass man eine Entscheidung nach bestem Wissen und Gewissen getroffen hat („hinterher ist man immer schlauer“). Treffen Sie bewusst auch mal eine falsche Entscheidung. Wählen Sie beispielsweise in der Kantine das Gericht, das Ihnen weniger zusagt. Sie werden sehen: abgesehen davon, dass Sie nicht Ihr Wunschessen hatten, ist nichts Schlimmes passiert.

Zu Ihrem aktuellen Angebot kann ich Ihnen nur Mut machen

Wann bekommen Sie schon eine solche Chance im Leben? Ich war selbst knapp zwei Jahre im Ausland und habe in der Zeit wertvolle Erfahrungen gesammelt, die ich auf keinen Fall missen möchte. Ein paar Monate sind schnell rum, und ich bin mir sicher, dass es Sie beruflich und persönlich voranbringen wird. Ich wünsche Ihnen viel Erfolg!

Extra-Tipp: Wenn Sie nicht genau wissen, ob Sie etwas wirklich wollen oder nicht, gibt es zwei Tricks, die Ihnen helfen können:

1. Stellen Sie sich vor, dass Sie die Sache getan, das Kleid gekauft, das Restaurant ausprobiert haben – wie fühlen Sie sich danach?
2. Werfen Sie eine Münze. Ihre Reaktion auf das Ergebnis – Enttäuschung oder Freude – sagt Ihnen, was Sie sich wünschen.



„E-Mail-Flut: Wann greife ich besser zum Telefon?“

Ich bekomme und schreibe jeden Tag sehr viele E-Mails. Wäre es nicht besser, in manchen Fällen einfach zum Telefon zu greifen, um sich das dauernde Hin und Her der Nachrichten zu ersparen? Was meinen Sie?

Constanze P., Cuxhaven



Meine Empfehlung: Schnelle Absprachen per Telefon

von Alexandra Sievers

E-Mails zu schreiben, hat sicherlich viele Vorteile. Ihre Nachricht erreicht die Empfänger umgehend, und Sie erhalten ihre Antwort „schwarz auf weiß“. Dadurch lassen sich zum Beispiel Missverständnisse vermeiden, wenn Daten und Fakten ausgetauscht werden müssen.

Ein Vorteil für Angeschriebene ist es zudem, dass sie – anders als bei einem Telefonanruf – von einer E-Mail bei ihrer Arbeit nicht unterbrochen werden. Sie können sie lesen und darauf reagieren, wann sie möchten oder die Zeit dazu finden.

Darin steckt aber auch die Krux: Denn als Absenderin bleibt Ihnen nichts anderes übrig als abzuwarten, bis Sie eine Reaktion erhalten.

Das kann ganz schön nervig sein, wenn Sie beispielsweise eine Information brauchen, um mit Ihrer eigenen Arbeit voranzukommen, oder wenn es wichtig ist, dass Sie die andere Seite umgehend von etwas in Kenntnis setzen. In Fällen wie diesen ist der Griff zum Telefon der bessere Weg.

Das Telefon ist das einzige Telekommunikationsmittel, bei dem Sie sofort wissen, ob Sie die andere Person auch tatsächlich erreicht haben oder nicht. Deshalb sollte es bei dringenden Nachrichten Ihre erste Wahl sein.

Das Gleiche gilt, wenn Sie nicht nur schnell etwas mitteilen wollen, sondern weiterer Klärungsbedarf besteht. Es spricht sich nun mal sehr viel schneller, als sich schriftlich auszutauschen.

Zudem können Sie im persönlichen Gespräch individuell auf Ihr Gegenüber eingehen, Fragen direkt stellen und beantworten sowie etwaige Unklarheiten sofort ausräumen.

Doch nicht immer bringt Sie ein Anruf weiter. Manche Menschen sind telefonisch nur schwer zu erreichen. Ehe Sie Ihre Nachricht gar nicht loswerden oder zu viel Zeit in erfolglose Anrufversuche stecken, ist es sinnvoller, wenn Sie der entsprechenden Person eine E-Mail schreiben.

An seine Grenzen stößt das Telefon auch bei sehr komplexen Inhalten, beispielsweise wenn Sie Preislisten oder umfangreiche technische Daten durchgeben wollen. Manche Menschen lassen sich beim Anrufen auch nur schwer „bremsen“ und zum Gesprächsende bringen. Dann kann es sein, dass der Zeitfaktor für den E-Mail-Verkehr spricht.

Entscheiden Sie deshalb von Fall zu Fall, welcher Kommunikationsweg der geeignete ist und Sie bei Ihrer Arbeit besser unterstützt. Auch wenn mehrere Personen informiert werden müssen, ist die E-Mail vorzuziehen, da dann alle auf dem gleichen Stand sind.



„Welche Titel sind vererbbar?“

Wir haben neulich im Büro darüber diskutiert, welche Titel vererbbar sind und welche nicht. Konkret: Geht der Titel eines Botschafters nach seinem Tod automatisch auf die Ehefrau über?

Paula M., Freiburg



Titel ist nicht gleich Titel

von Alexandra Sievers

Nein, der Titel des Botschafters geht nicht auf die Ehefrau über, da es sich bei Botschaftern um Amts- und Funktionsbezeichnungen handelt.

Der Sammelbegriff „Titel“ lässt sich in drei Kategorien unterteilen, für die in Sachen Vererbbarkeit Unterschiedliches gilt:

1. akademische Grade wie Doktor, MBA, Bachelor etc.
2. Amts- und Funktionsbezeichnungen wie Bundeskanzler, Botschafter, Bürgermeisterin
3. Adelstitel wie Freiherr, Gräfin, Baron

1. Akademische Grade: nicht vererbbar

Auch wenn der akademische Grad „Doktor“ auf Wunsch im Personalausweis eingetragen werden kann, gilt verbindlich:

„Akademische Grade sind keine Bestandteile des Familiennamens. Der Bundesgerichtshof hat hierzu in seiner Entscheidung vom 19. Dezember 1962 (BGHZ 38 Seite 380) ausgeführt, dass sich die Eintragungsfähigkeit akademischer Grade aus der ständigen Übung ergebe, sie in Personenstandsbücher und -urkunden aufzunehmen, obwohl sie weder Bestandteil des Namens seien noch dem Beruf zugerechnet werden könnten und es auch an einer gesetzlichen Grundlage für die Eintragung fehle“ (Ratgeber für Anreden und Anschriften, Bundesministerium des Innern).

Da akademische Grade keine Namensbestandteile sind, können sie auch nicht vererbt werden.

2. Amts- und Funktionsbezeichnungen: nicht vererbbar

Amts- und Funktionsbezeichnungen können ebenfalls nicht vererbt werden. Sie gelten für den Zeitraum, in dem jemand das Amt bekleidet.

Wenn es sich um besonders hohe Ämter handelt, wird die Amtsbezeichnung mit dem Zusatz a. D. (außer Dienst) in der Anschrift des ehemaligen Würdenträgers verwendet, wenn dessen Amtszeit beendet ist:

- Frau Carina Clever Bundesministerin a. D.
- Herrn Otto Oberhaupt Bundeskanzler a. D.

3. Adelstitel: vererbbar

Seit der Weimarer Verfassung von 1919 gelten Adelsbezeichnungen als Namensbestandteile beziehungsweise „Namensprädikate“. Sie sind die einzigen „Titel“, die aus diesem Grund vererbt werden können.

Da Adelstitel wie Namensbestandteile behandelt werden, können sie bei der Eheschließung mit dem Namen übernommen werden. Sie gehen auch auf die Kinder und Adoptivkinder über.

Extratipp:

Bei der Selbstvorstellung gehört es inzwischen zum guten Ton, sich nicht mit dem Adelstitel vorzustellen: Baroness Stephanie von Hübschig stellt sich dementsprechend selbst nur als Stephanie Hübschig vor und Clemens Graf von Charming als Clemens Charming. Dieses Understatement gilt allerdings wirklich nur für die Selbstvorstellung!

Wenn es an Ihnen ist, Baronesse von Hübschig oder Graf von Charming anderen Personen vorzustellen, dann bitte mit dem Titel sowie mit dem Vor- und Zunamen (eventuell auch mit dem akademischen Grad, den die Person erworben hat).

Auch im Anschriftenfeld von Briefen sowie in der Anrede in der Korrespondenz und im persönlichen Gespräch lassen Sie den Titel (und akademischen Grad) nicht weg. Eine Ausnahme davon gilt nur, wenn die betreffenden Personen Sie ausdrücklich dazu ermuntern haben.



Zeit- und Selbstmanagement

So sichern Sie den Lernerfolg nach einem Seminar

von Dunja Schenk

Haben Sie schon mal die Erfahrung gemacht, dass ein (Online-)Seminar zwar gut war, es aber an der Umsetzung hinterher haperte? Die Praxistipps waren nützlich, doch, zurück im Büroalltag, haben Sie vergessen, was Sie sich vorgenommen hatten. Ein Brief an sich selbst ist eine wirksame Methode, um den Lernerfolg nach einem Seminar zu sichern.

Halten Sie 5 Dinge fest, die Sie umsetzen möchten

Um zu vermeiden, dass Ihre Weiterbildung wirkungslos war, schreiben Sie einen Brief an sich selbst. Formulieren Sie diesen Brief so, als würden Sie ihn an jemand anderes schicken.

Notieren Sie beispielsweise:

„Liebe Sandra, am 1. März 2022 hast du an dem (Online-)Seminar zum Thema ‚Organisation im Büro‘ teilgenommen. Dort hast du viele neue Impulse bekommen, wie du deinen Büroalltag besser strukturieren kannst. Folgende fünf Ideen und Maßnahmen wolltest du umsetzen: 1. ... 2. ... 3. ...“

Stecken Sie diesen Brief in einen Umschlag und geben Sie ihn einer Kollegin oder einem Kollegen. Bitten Sie darum, Ihnen diesen Brief vier Wochen nach dem Seminar zu geben. Sie können ihn auch einfach in Ihre Wiedervorlage legen oder Sie schreiben sich eine Terminerinnerung in den Kalender: „Brief lesen“.

Sie erhalten so einige Zeit nach Ihrer Weiterbildung eine Erinnerung an Ihre Vorhaben, geschrieben von Ihnen selbst. Das wird Ihnen helfen, das Gelernte weiterhin umzusetzen.

Mit der 10-Minuten-Technik gehen Sie Termine viel entspannter an

von Susanne Roth

Was passiert, wenn Sie vor einem Termin noch „eben was erledigen“ wollen? Das Gespräch am Telefon dauert länger als gedacht und das Ausräumen der Spülmaschine vor dem Zoom-Meeting im Homeoffice ebenso. In letzter Minute kommen Sie dann zum Termin oder vor den Bildschirm – abgehetzt und gedanklich ungeordnet.

Die amerikanische Coaching-Expertin Talane Miedaner bezeichnet das als fatalen Fehler – und weist auf die vielen Vorteile hin, die ein „verfrühtes“ Erscheinen zu Terminen hat.

10 entspannte Minuten

Probieren Sie's doch mal aus: Erscheinen Sie bei externen wie internen Terminen „pünktlich“ zehn Minuten vor der Zeit. Testen Sie diese Technik zwei Wochen lang – unverbindlich, aber konsequent. Abgesehen davon, dass Sie dann garantiert nie zu spät kommen, können Sie diese Vorlaufzeit sinnvoll nutzen, denn sie erlaubt es Ihnen,

- Ihre Gedanken für das bevorstehende Gespräch zu ordnen,
- vielleicht noch ein oder zwei Argumente zu notieren,
- sich zu entspannen.

So setzen Sie die 10-Minuten-Technik um

Halten Sie diese Zeit so strikt ein wie ein Nachrichtensprecher, der pünktlich und konzentriert vor der Kamera sitzen muss. Widerstehen Sie der Versuchung, noch mal den Hörer abzunehmen, wenn es klingelt, eine Internetsuche zu starten, die Blumen zu gießen oder sich auf dem Weg zum Termin in ein Gespräch verwickeln zu lassen.

Räumen Sie sich auch bei Ad-hoc-Zusagen einen Zeitpuffer ein. Also nicht „*Ich bin in 20 Minuten da*“, sondern: „*Ich komme in einer halben Stunde.*“

Bei externen Terminen: Tragen Sie Termine in Ihren Kalender zu der Zeit ein, an der Sie aufbrechen müssen, um 10 Minuten eher anzukommen. Die eigentliche Terminzeit setzen Sie lediglich als Information in Klammern dahinter. Beispielsweise so:

„11:20 Uhr: Termin XY (12 bis 13 Uhr)“

Umsetzungs-Tipp: Falls Ihnen 10 Minuten übertrieben vorkommen ...

Jeder Mensch hat ein individuelles Zeitgefühl. Wenn Sie in der Testphase feststellen, dass die zehn Minuten für Sie unendlich lang werden und Ungeduld bei Ihnen aufkommt, reduzieren Sie die Zeitspanne – beispielsweise auf sieben Minuten. Finden Sie den für Sie idealen Zeitraum.

Wenn andere auch schon vor der Zeit zum Meeting erscheinen, gibt Ihnen das die Gelegenheit, entweder ein paar persönliche Worte zu wechseln oder auch mal eine Frage zu stellen, die nicht zum Meeting gehört. Eine weitere Möglichkeit: Sie nutzen die Zeit ganz einfach für sich.

Die besten Tipps für eine motivierende Arbeitsatmosphäre

von Dunja Schenk

Verändern Sie Ihr Büro mit wenigen Handgriffen nach den Regeln des Feng Shui: fünf Tipps.

1. Richten Sie Ihren Schreibtisch so aus, dass Sie die Tür im Blick haben

Wenn Sie sich an Ihrem Schreibtisch unwohl fühlen, spielen Sie doch etwas mit der Ausrichtung: Idealerweise sollte der Schreibtisch diagonal mit freiem Blick zur Tür, mit der Wand im Rücken und seitlich der Fenster platziert werden. Der Sitzplatz sollte dabei noch genügend Bewegungsfreiheit gestatten.

Falls Sie in einem Doppelbüro arbeiten, sollten Sie Ihrer Kollegin oder Ihrem Kollegen nicht frontal gegenüber sitzen, sondern etwas versetzt oder diagonal zu ihr beziehungsweise ihm. In Großraumbüros können Sie Regale zu Raumteilern umfunktionieren und damit ein ruhiges Arbeiten ermöglichen.

2. Pflanzen im Büro sind Energiespender

Pflanzen bringen Leben in jeden Raum. Sie eignen sich nicht nur als alternative Raumteiler, sondern erzeugen laut Feng Shui auch positive Energie, da sie nicht nur Wachstum und Leben symbolisieren, sondern auch Sauerstoff produzieren. Wichtig ist, dass die Pflanzen gesund sind und kräftige Blätter (keine spitzen Blattformen) haben.

3. Verwenden Sie Farben, die Sie mögen und die Sie inspirieren

Farben lösen bestimmte Empfindungen und Reaktionen aus. Warme Farben wie Gelb oder Braun wirken anregend und aktivierend, steigern die Produktivität und helfen beim Arbeiten unter Zeitdruck. Kalte Farben dagegen beruhigen und entspannen.

Grün und Blau fördern kreative und künstlerische Arbeiten. Sie werden vielleicht nicht sofort die Wände in Ihrem Büro neu streichen können. Aber ersetzen Sie doch einmal abgenutzte Büroutensilien durch neue in Ihrer Lieblingsfarbe. Oder leisten Sie sich einen Papierkorb in dieser Farbe. Falls Bilder in Ihrem Büro hängen, fragen Sie sich einmal, ob sie Ihnen wirklich gefallen. Entfernen Sie das Kunstwerk, das Sie nicht inspiriert, und ersetzen Sie es durch ein neues Bild, das Schwung verleiht und Kreativität vermittelt.

4. Sorgen Sie für genügend Licht

Ihr Arbeitsplatz sollte voll ausgeleuchtet sein – tagsüber durch Sonnenbeziehungsweise Tageslicht. Vermeiden Sie Deckenfluter in Zimmerecken. Diese wirken sich negativ auf den Energiefluss aus, weil sie stagnierende Energie begünstigen. Achten Sie auf eine helle Beleuchtung im näheren Umfeld Ihres Computers. Das unterstützt Ihre Kreativität und das positive Denken.

5. Wenden Sie 10 Minuten täglich fürs Aufräumen auf

Damit die Energie fließen kann, sollten Sie alles entfernen, was defekt ist, im Weg steht oder in den Ecken herumliegt. Schaffen Sie Ordnung, sowohl in den sichtbaren Bereichen als auch unter dem Tisch sowie in den Schränken und Regalen. Lassen Sie Kabel hinter Leisten oder gebündelt in einer Kabelspirale verschwinden. Entfernen Sie Papierstapel, vertrocknete Pflanzen und überflüssigen Nippes. Idealerweise sollte auch Ihr Schreibtisch leer sein. Verbannen Sie also Ablagekästchen und Wieder- vorlagemappen ins Regal und Arbeitsmaterialien wie Locher, Tacker, Post- its in die Schreibtischschublade. Ein unaufgeräumter oder vollgestellter Schreibtisch wirkt demotivierend und blockierend. Reservieren Sie sich täglich zehn Minuten zum Ordnung schaffen und räumen Sie Ihren Ar- beitsplatz jeden Abend auf. So können Sie am nächsten Morgen mit fri- schem Elan ans Werk gehen.

Schnell-Check: Was gehört auf eine korrekte und stilvolle Visitenkarte?

von Claudia Marbach

Es gibt keine rechtlichen Vorgaben, welche Informationen eine Visitenkar- te unbedingt enthalten muss. Wenn Sie für sich selbst oder andere Personen im Unternehmen Visitenkarten (nach-)drucken lassen, achten Sie darauf, dass alle gängigen Informationen darauf enthalten sind.

Checkliste: Diese Informationen gehören auf jede Visitenkarte	✓
Firmenlogo	<input type="checkbox"/>
Titel, falls vorhanden	<input type="checkbox"/>
Vor- und Nachname	<input type="checkbox"/>
Position im Unternehmen	<input type="checkbox"/>
Unternehmensname mit Rechtsform	<input type="checkbox"/>
Anschrift mit Straße, Postleitzahl und Ort	<input type="checkbox"/>
Telefonnummer, eventuell Mobilnummer	<input type="checkbox"/>
eventuell Faxnummer	<input type="checkbox"/>
E-Mail-Adresse	<input type="checkbox"/>
Internetadresse	<input type="checkbox"/>

Tipp: Auf der Visitenkarte seine geschäftliche Handynummer zu notieren, ist kein Muss, inzwischen aber in vielen Firmen üblich. Entscheiden Sie oder Ihre Führungskraft selbst, wer Ihre Handynummer erhält und wer nicht.

Achten Sie auf diese 3 Punkte

Die folgenden Fehler können sich schnell einschleichen:

1. Denglisch	2. Abkürzungen und unnötige Satzzeichen	3. Schreibweise nicht nach DIN 5008
<p>Weiß jeder, was ein „Human Resources Director“ ist? Diese denglische Bezeichnung ist wenig kundenfreundlich. Besser: „Personalleiter“ oder „Leitung Personalbereich“.</p>	<p>Vermeiden Sie Abkürzungen und unnötige Satzzeichen wie Punkte, Doppelpunkte oder Querstriche. Eine Visitenkarte bietet nur wenig Platz. Da wirken Abkürzungen und viele Satzzeichen insgesamt unruhig.</p>	<p>Telefonnummern und Anschrift sind nicht korrekt. Verwenden Sie die korrekte Schreibweise nach DIN 5008 für die Anschrift und die Telefonnummern.</p>

Mein Tipp: Wenn Ihr Unternehmen auch international tätig ist, sollten Sie zusätzlich Visitenkarten in englischer Sprache drucken lassen oder alternativ die Rückseite englischsprachig beschriften.

So schreiben Sie die Adresse auf 2-sprachigen Visitenkarten korrekt:

<p>Claudia Braun Chefsekretärin Bolt GmbH Schlossallee 55 28203 Hamburg Telefon: 040 135-65 Fax: 040 135-81 E-Mail: c.braun@bolt.com Internet: www.bolt.com</p>	<p><i>Claudia Braun Personal Assistant Bolt GmbH Schlossallee 55 28203 Hamburg Germany Phone: +49 40 135-65 Fax: +49 40 135-81 Email: c.braun@bolt.com Internet: www.bolt.com</i></p>
---	---

Die folgende Tabelle hilft Ihnen dabei, Ihre persönliche Visitenkarte korrekt zu übersetzen.

Übersicht: So übersetzen Sie Ihre Tätigkeit ins Englische

Deutsch	Englisch
Vorstandssekretär/in -assistent/in	Assistant/Secretary to the Executive Board oder auch Executive Assistant
Sekretär/in von Peter Wilken, Bereichsleiter	Secretary to Peter Wilken, Division Manager
Chefsekretär/in Assistent/in	Personal Assistant Assistant
Team-Assistent/in	Team Assistant
Assistent/in der Geschäftsführung	Assistant to the Management Board

Petzen oder informieren? Wie Sie souverän als Bindeglied zwischen Ihrer Führungskraft und Mitarbeitenden agieren

von Yvonne Göpfert

Als Assistentin sind Sie in erster Linie die rechte Hand Ihrer Führungskraft. Wenn Sie also Informationen haben, die wichtig für den reibungslosen Ablauf im Unternehmen sind, teilen Sie das Ihrer Führungskraft mit.

An Flurfunk und Lästereien beteiligen Sie sich besser nicht. Versuchen Sie, mit diplomatischem Geschick stets ein gutes Verhältnis zu allen Hierarchieebenen zu pflegen. Denn Sie können Ihre Chefin oder Ihren Chef nur unterstützen, wenn alle Mitarbeitenden Ihnen vertrauen und sich auf Sie verlassen können.

Wie Sie verantwortungsvoll zwischen Ihrer Führungskraft und Ihren Kolleginnen und Kollegen vermitteln, zeigen Ihnen die folgenden drei Beispiele

Situation	So ordnen Sie die Situation ein ...	So reagieren Sie verantwortungsvoll ...
Ihr Kollege verrät Ihnen, dass er kündigen wird, doch Ihre Führungskraft weiß noch nichts davon.	<p>Eine Stelle neu zu besetzen ist aufwendig, dauert lange und kann sehr hohe Kosten verursachen. Ihre Führungskraft sollte daher Bescheid wissen, wenn wichtige Mitarbeitende kündigen wollen. So hat sie die Möglichkeit,</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ das Gespräch mit dem Mitarbeiter zu suchen und eine Lösung zu finden, mit der beiden Seiten geholfen ist, oder ■ sich zu überlegen, wie die Stelle neu besetzt werden kann. 	<p>Geben Sie Ihrer Führungskraft ein Signal. Formulieren Sie vorsichtig, zum Beispiel so: <i>„Ist Ihnen bewusst, dass sich Herr Kraftzig im Vertrieb nicht mehr wohlfühlt? Wenn wir ihn halten wollen, sollte sich etwas am Vertriebsdruck ändern. Ich denke, dass er sonst nicht mehr lange mitarbeiten wird.“</i> So tun Sie Ihre Pflicht, ohne das Vertrauen des Kollegen aufs Spiel zu setzen, und Ihre Chefin beziehungsweise Ihr Chef wird dennoch nicht von der Kündigung überrascht.</p>
Eine Kollegin ist im Homeoffice kaum telefonisch zu erreichen, wenn man sie braucht.	<p>Wenn eine Kollegin speziell an ihren Homeoffice-Tagen schlecht erreichbar ist, sollten Sie sie darauf ansprechen. Drohen Sie dabei nicht gleich damit, die oder den Vorgesetzte(n) zu informieren. Sagen Sie der Kollegin vielmehr, dass Sie ihr helfen möchten, nicht durch häufige Abwesenheit weiter negativ aufzufallen.</p>	<p>Formulieren Sie so: <i>„Wenn ich Sie nicht erreichen kann, falls jemand Informationen von Ihnen benötigt, muss ich zusehen, wer mir sonst weiterhelfen kann. Das kostet mich zusätzliche Zeit.“</i> Fragen Sie dann, woran es liegt, dass die Kollegin so oft nicht erreichbar ist. Manchmal gibt es banale Gründe, zum Beispiel ein schwaches Funknetz. Dann wäre es sinnvoll, wenn sie Ihnen ihre private Festnetznummer gibt.</p>
Ihr Chef lästert über ein Teammitglied.	<p>Negative Äußerungen über Dritte sollten grundsätzlich tabu sein. Wenn Ihre Führungskraft trotzdem einmal Dampf ablässt und über andere schimpft, will sie sich nicht mit Ihnen gegen andere verbrüdern, sondern in der Regel nur ihren Ärger loswerden.</p>	<p>Stoßen Sie nicht ins gleiche Horn, sonst gewinnt die Sache eine zu große Bedeutung, was Ihrer Chefin oder Ihrem Chef kaum recht sein kann. Und natürlich: Tragen Sie auf keinen Fall die Äußerungen Ihrer Führungskraft nach außen.</p>

Aufgebrachte Kundschaft am Telefon: So haben Sie die Situation im Griff

von Alexandra Sievers

Das Telefon klingelt. Nichts Böses ahnend, heben Sie ab. Am anderen Ende der Leitung ist jemand, der so laut schreit, dass Sie ihn auch noch verstehen, wenn Sie den Hörer „einen Meter“ vom Ohr entfernt halten. Wie gehen Sie in einer solchen Situation vor?

Diese sieben Schritte helfen Ihnen dabei, eine aufgebrachte Person am Telefon zu besänftigen:

1. Geben Sie der aufbrausenden Person erst mal die Gelegenheit, Dampf abzulassen. Unterbrechen Sie sie nicht, lassen Sie sie einfach reden. Damit ist schon viel gewonnen.
2. Bleiben Sie ruhig und höflich – unabhängig davon, wie aufgebracht Ihr Gegenüber ist. Halten Sie sich vor Augen, dass die Kritik gegen ein Produkt, eine Dienstleistung oder Ihr Unternehmen gerichtet ist – und nicht gegen Sie persönlich.
3. Nehmen Sie die Anruferin oder den Anrufer und die vorgebrachte Beschwerde ernst. Versetzen Sie sich in die Situation der Person am anderen Ende der Leitung: Geben Sie zu, dass der Ärger nachvollziehbar ist oder dass Sie zumindest bedauern, dass es einen Anlass zur Verärgerung gegeben hat.
4. Hören Sie genau zu, wenn Ihr Gegenüber schildert, was es so in Rage gebracht hat. Machen Sie sich Notizen zu seinen Argumenten, damit Sie sich nach dem Gespräch noch an alle vorgetragene Mängel erinnern können. Fassen Sie die einzelnen Punkte noch einmal zusammen.
5. Widersprechen Sie Ihrem Gegenüber nicht; damit reizen Sie sie oder ihn nur noch mehr. Wenn Sie etwas richtigstellen möchten, dann betont sachlich.

6. Geben Sie keine vorschnellen Versprechen. Sichern Sie der Anruferin oder dem Anrufer zu, die Angelegenheit sofort zu prüfen und sie beziehungsweise ihn umgehend zu benachrichtigen.
7. Nennen Sie einen verbindlichen Rückruftermin, den Sie unbedingt einhalten sollten, auch wenn Sie nur einen Zwischenbescheid geben können.

Extra-Tipp: Vermeiden Sie die Wiederholung der Reizwörter Ärger, Kosten, lange, nein, Problem, schwierig, teuer etc. Damit würden Sie nur negative Assoziationen hervorrufen und die ohnehin angespannte Atmosphäre noch anheizen. Verwenden Sie besser aufbauende Begriffe wie

- gern,
- günstig,
- Hilfe,
- kostenlos,
- preiswert,
- schnell,
- sofort,

um Ihr Gegenüber zu besänftigen.



Digitaler Tipp

Videokonferenz: Es wird immer professioneller

von Dunja Schenk

Videokonferenzen sind in vielen Unternehmen mittlerweile an der Tagesordnung. Die Software-Unternehmen lassen sich immer neue Ideen einfallen, um das Arbeiten per Videokonferenz noch effizienter zu machen. Wir zeigen Ihnen, welche neuen Möglichkeiten MS Teams, Zoom & Co. bieten.

Aktuell wird in vielen Unternehmen darüber diskutiert, wie viel „Home-office“ bleiben soll, falls die Pandemie abflachen sollte. Ganz ohne die Arbeit im Büro im Unternehmen wird es in den meisten Fällen wohl nicht gehen.

Wahrscheinlicher ist, dass die Mitarbeitenden beide Optionen wahrnehmen werden, also zwischen Bürodienst und Homeoffice pendeln.

Wie auch immer die „neue Normalität“ in den Büros dann aussehen wird: Video-Meetings werden den Berufsalltag in Zukunft weit mehr bestimmen, als es noch vor der Pandemie der Fall war.

Effizienter mit Meeting-Etikette

Eine Erfahrung, die sicher viele Unternehmen während der pandemiebedingten Einschränkungen gemacht haben: Die Mitarbeitenden saßen fast nur noch in Meetings – und nicht immer waren die Video-Treffen wirklich effizient.

Da ein Geschäfts-Meeting durchschnittlich etwa eine Stunde dauert, können sich die Kosten für ineffektive Video-Konferenzen für ein Unternehmen schnell summieren. Außerdem hat sich gezeigt, dass schlecht organisierte Meetings nicht nur Zeitverschwendung sind, sondern auch Verwirrung bei den Projektmitarbeitenden stiften sowie Konzentrationsverlust und schlechtere Arbeitsergebnisse zur Folge haben können.

Hier können einerseits psychologische Tricks helfen (siehe „Gamification“). Andererseits gibt es bei den neuesten Updates von Videokonferenz-Software auch Verbesserungsmöglichkeiten.

Unerlässlich ist es, eine Etikette für Meetings festzulegen. Denn immer noch befinden sich viele Mitarbeitende von morgens bis abends in Meetings. Es sollte daher Pflicht sein, Meetings kurz zu halten und die wertvolle Zeit vernünftig zu planen. Eine Agenda leistet hier gute Dienste.

Lösungen wie MS Teams oder Slack haben bereits Projektmanagement-Tools sowie einen Kalender integriert und bieten Apps, die die Arbeit erleichtern und gerade bei wiederkehrenden Aufgaben, wie zum Beispiel der Protokollführung, eine große Hilfe sind.

Mit Spaß dabei: Gamification als Trend

Einige Unternehmen integrieren spielerische Elemente wie Belohnungen, Punktesammeln und/oder Auszeichnungen in ihre Videokonferenzen. Offenbar wirkt sich dies positiv auf die Produktivität der Team-Mitglieder aus.

Belohnungssysteme motivieren zur Teilnahme am Meeting, sie unterstützen die Einhaltung von Regeln wie Pünktlichkeit, und sie fördern Aktivitäten wie virtuelles Teamwork.

Wer einen konstruktiven Beitrag leistet, statt nur stumm anwesend zu sein, wird belohnt. Hauptsache, das Engagement nimmt zu und damit schließlich auch die Produktivität und Motivation

Erste Apps für Microsoft Teams gibt es bereits. Incentives Power App beispielsweise ist eine Vorlage, mit der Mitarbeitende für das Erlernen neuer Fähigkeiten, das Erreichen eines Meilensteins sowie weiterer Ziele und Erfolge belohnt werden können.

Alle Mitarbeitenden sehen ihren Fortschritt entsprechend den Aufgaben, die sie ausgewählt haben oder die ihnen zugewiesen wurden. Darüber hinaus können sich die Mitarbeitenden die Bestenliste ansehen und die Aktivitäten der Kollegen und Kolleginnen überprüfen.

Eine weitere Möglichkeit ist die Kombination von Microsoft Teams und Spinify. Spinify hat sich auf Vertriebs-Gamification-Software spezialisiert. Um den Wettbewerb anzuheizen, lässt Spinify den Administratorinnen und Administratoren freie Hand, das Ziel, die Belohnungen, die Spielme-

chanik etc. festzulegen. So lässt sich die Anwendung genau auf die Unternehmensziele zuschneiden.

Auch das Thema Feedback steht im Rahmen von Videokonferenzen auf dem Prüfstand. Vor allem Führungskräfte sollten häufiger Rückmeldungen abfragen, denn virtuelles Leadership geht nun mal anders als persönliches Führungsverhalten vor Ort.

Es gilt, ein Gefühl dafür zu entwickeln, welche Vorstellungen die Mitarbeitenden bei Videokonferenzen von der Führung haben. Führungskräfte sollten fragen:

- Wie fühlt ihr euch im virtuellen Raum von mir angeleitet?
- Wie moderiere ich virtuelle Meetings?
- Wo kann ich meine Stärken einbringen?

KI in Videokonferenz-Lösungen

Auch Künstliche Intelligenz findet immer häufiger Eingang in Videokonferenz-Lösungen, zum Beispiel bei MS Teams über Zoom, GoTo-Meeting bis hin zu Slack. So werden Spielobjekte besser erkannt und dargestellt.

Intelligente Kamerasteuerungen wiederum helfen in Videokonferenzen, Personen durch automatisches Kameraschwenken zu verfolgen, wenn sie sich zu Wort melden.

Allen diesen Funktionen und Optionen dürfte in Zukunft eine wachsende Bedeutung zukommen.

Mit einer immer besseren Videokonferenz-Technologie und einer Software, die auf die sozialen Bedürfnisse der teilnehmenden Menschen eingeht, kann der „Digital Workplace“ ein echter Wettbewerbsvorteil für Unternehmen werden.

Videokonferenz-Trends

Lösung	Neue Funktionen	Standard-Funktionen
MS Teams	Gamification Apps, um die Motivation der Mitarbeitenden zu erhöhen	HD-Video, umfangreiche Produktivitäts- und Projektmanagement-Tools: Einbettung von Apps und Workflows, Dateien in Echtzeit gemeinsam erstellen und bearbeiten, Übersetzungsfunktion, Zusammen-Modus: virtuell gleicher Hintergrund für alle Teilnehmenden
GoToMeeting	Die Teilnehmenden können ihre Bildschirme teilen und alle Dateien (in Echtzeit) bearbeiten. Chat für GoToMeeting mit „Jetzt treffen“-Button – Wechsel in ein Telefonat; GoToMeeting-App für mobile Geräte, automatisierte Protokollfunktion „Smart Meeting Assistant“	HD-Videokonferenzen, Online-Bildschirmübertragung, Freigabe von Desktop- bzw. Maus- und Tastatursteuerung, virtuelles Whiteboard (nur Mac), Meeting-Aufzeichnung und -Transkription
Zoom	mehrsprachige akustische Live-Übersetzungen, Zoom Events: Plattform, um virtuelle Events zu managen, inklusive Ticketverkauf	HD-Video und HD-Audio, Aufzeichnungen und AI-generierte Transkripte inklusive Notizen und Aktionen zu einem Meeting, Bildschirm teilen, Chats mit Gruppen, Suchverlauf, integrierte Dateifreigabe und 10-Jahres-Archiv, Zusammen-Modus: virtuell gleicher Hintergrund für alle Teilnehmenden
Slack		Integration von Google Drive, Office 365 und anderen Produktivitäts-Apps, Unterstützung bei Routinearbeiten, Bildschirm teilen, per Klick von Messaging auf Videocall wechseln, maximal 15 Teilnehmende pro Videokonferenz