

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!



„Sammelanrede bei E-Mails: Ab wie vielen Personen ist das sinnvoll? “

Ich habe nur eine kurze Frage: Wann nennt man in E-Mails bei der Anrede keine Namen mehr, sondern schreibt zum Beispiel nur noch „Sehr geehrte Damen und Herren“?

Susanne Meurer, Darmstadt



Meine Empfehlung: Bis zu drei Personen sollten Sie in Ihrem Schriftverkehr jeweils namentlich ansprechen

von Alexandra Sievers

Ab mehr als drei Empfängerinnen beziehungsweise Empfängern sollten Sie die Sammelanrede verwenden. Für die Formulierung haben Sie mehrere Möglichkeiten, die davon abhängen, wie formell beziehungsweise informell Ihr Verhältnis zu den angeschriebenen Personen ist.

- **Förmlich:** „Sehr geehrte Damen und Herren“, „Guten Tag, sehr geehrte Vorstandsmitglieder“
- **Weniger förmlich:** „Liebe Kolleginnen und Kollegen“, „Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“, „Liebe Geschäftspartnerinnen und -partner“, „Liebes Team“
- **Informell:** „Hallo zusammen“

Wichtig: Leider immer wieder mal zu lesen sind die Sammelanreden „Hallo Haus“, „Hallo beide“ und „Hallo alle“, wenn die E-Mail an alle Personen im Unternehmen gerichtet ist. Diese Formulierungen sollten Sie nicht benutzen!



„Besucher vom Flughafen abholen: Worauf ist zu achten?“

Mein Chef hat mich gebeten, einen wichtigen Kunden mit dem Auto vom Flughafen abzuholen. Ich habe das noch nie gemacht, deshalb meine Fragen: Wo sollte der Besucher am besten sitzen? Auf dem Beifahrersitz oder auf der Rückbank? Und gibt es etwas, das ich besonders beachten sollte?

Brigitte P., Köln



Meine Empfehlung: Der Ehrenplatz ist rechts hinten

von Alexandra Sievers

Den Besucher vom Flughafen abzuholen, ist ein Zeichen der Wertschätzung. Entsprechend sollte er bei der Autofahrt auch den besten Platz bekommen – und der ist grundsätzlich rechts hinten. Es kann jedoch auch sein, dass er lieber neben Ihnen auf dem Beifahrersitz Platz nehmen möchte, um sich besser mit Ihnen unterhalten zu können. Das steht ihm natürlich frei.

Testen Sie seine Gesprächsbereitschaft

Es ist aber nicht unbedingt gesagt, dass der Besucher zu einem Gespräch aufgelegt ist. Vielleicht ist er von der Anreise sehr erschöpft und möchte sich ein wenig ausruhen. Möglicherweise bereitet er sich während der Fahrt auch auf den bevorstehenden Termin vor und verbringt sie daher lieber schweigend.

Testen Sie seine Gesprächsbereitschaft, indem Sie ihm die typischen Fragen zum Einstieg in den Smalltalk stellen – etwa:

- „Wie war die Anreise?“
- „Wie war das Wetter bei Ihrem Abflug in Hamburg?“
- „Waren Sie schon öfter in Köln?“
- „Kennen Sie die Kölner Sehenswürdigkeiten?“

Antwortet der Besucher sehr einsilbig, ist das ein Hinweis darauf, dass er im Moment nicht zum Smalltalken aufgelegt ist. Akzeptieren Sie das, ohne seine Einsilbigkeit persönlich zu nehmen.

Gehen Sie dem Besucher zur Hand

Mit seiner Bitte, den Besucher abzuholen, hat Ihr Chef Sie weder zum Fahrdienst noch zum Gepäckservice deklassiert. Vielmehr übernehmen Sie für diese Zeit die Rolle der Gastgeberin. Entsprechend sollten Sie sich um das Wohlergehen des Besuchers kümmern und ihm beispielsweise die Wagentür öffnen, damit er einsteigen kann. Falls der Besucher Gepäck hat, öffnen Sie den Kofferraum für ihn. Es ist nicht Ihre Aufgabe, den schwersten Koffer für ihn in den Wagen zu wuchten, aber wenn Sie ihm bei einem Gepäckstück behilflich sein können, gehen Sie ihm zur Hand. Ist der Gast eine Frau, bieten Sie auf jeden Fall Ihre Hilfe an.

Bringen Sie den Gast zu Ihrem Chef

Sobald Sie im Unternehmen angekommen sind, bringen Sie den Besucher zu Ihrem Chef, damit er ihn willkommen heißen kann. Findet das Treffen zwischen Ihrem Chef und dem Besucher in einem Besprechungsraum statt, bleiben Sie in der Rolle der Gastgeberin, bis Ihr Chef im Besprechungsraum eintrifft. Dazu gehört es auch, dass Sie dem Besucher ein Getränk anbieten. Auf keinen Fall sollte sie oder er irgendwo allein „abgestellt“ werden, bis Ihr Chef eintrifft.



„Meine Kollegin riecht oft nach Knoblauch – was kann ich tun?“

Meine Kollegin riecht manchmal so stark nach Knoblauch, dass ich es schon rieche, wenn ich in unser Büro komme. Ich finde das sehr ekelig – nicht nur für mich, sondern auch für alle, die zu uns kommen. Die denken vielleicht, dass ich das bin. Kann ich das irgendwie ansprechen? So recht traue ich mich nicht.

Anonym



Meine Empfehlung: Nur Mut! Sprechen Sie Ihre Kollegin darauf an

von *Claudia Marbach*

Würden Sie es gern wissen wollen, wenn Sie so stark nach Knoblauch riechen, dass andere sich gestört fühlen? Ich schon. Und ich wäre dankbar, wenn mich jemand fragen würde, ob es gestern Knoblauch gab.

Wenn Ihre Kollegin auf diese Frage nicht reagiert, bieten Sie ihr doch ein Pfefferminzbonbon oder einen Kaugummi an. Damit haben Sie schon mal den ersten Schritt getan. Jetzt weiß sie, dass sie es mit dem Knoblauchkonsum übertrieben hat.

Und beim nächsten Mal sprechen Sie sie einfach wieder darauf an. Das ist nicht böse und nicht gemein. Formulieren Sie Ihren Hinweis mit einem Lächeln. Und wenn Sie „Riecht man das?“ fragt, antworten Sie ganz ehrlich mit „Sehr“.



Selbstmanagement

Statt Hauruck-Aktionen: Das Minuten-Prinzip

von *Susanne Roth*

Warten Sie nicht auf den Tag, an dem Sie „mal ganz gründlich für Ordnung sorgen werden“, sondern nutzen Sie nach dem Minuten-Prinzip kurze Pausen für Aufräum- und Ausmistarbeiten. Folgendes können Sie zum Beispiel in einer Minute tun: Befreien Sie sich von einem nutzlosen Objekt, das „schon immer“ auf Ihrem Schreibtisch stand. Verschenken Sie es, oder werfen Sie es weg. Oder räumen Sie drei herumliegende Gegenstände an ihren Platz zurück. Wenn Sie regelmäßig zwischen zwei Aufgaben eine Minute zum Aufräumen einschieben, werden Sie überrascht sein, wie viel Ordnung Sie ganz nebenbei geschafft haben.

So zeigen Sie sich selbstbewusst

von Susanne Roth

Achten Sie mal drauf, in welchen Situationen Sie die Schultern hochziehen – und ersetzen Sie diese Stellung durch eine gesunde und selbstbewusste Körperhaltung! Meist ziehen wir die Schultern hoch, wenn wir uns aus irgendeinem Grund unwohl fühlen – ob psychisch oder physisch. Diese unwillkürliche Schutzreaktion kann jedoch negative Folgen haben wie beispielsweise verspannte Schultern, steifer Nacken und Kopfschmerzen. Dagegen hilft, sich immer wieder bewusst daran zu erinnern: runter mit den Schultern!

Yoga-Tipp: Eine entspannte und ausbalancierte Position der Schultern erhalten Sie ganz automatisch, wenn Sie Ihr Brustbein sanft nach oben und ein wenig nach hinten ziehen. Sie werden feststellen: Wenn sich Ihr Brustbein hebt, sinken Ihre Schultern ganz automatisch nach hinten unten. Und gleichzeitig nehmen Sie eine selbstbewusste Stellung ein.

Konstruktives Experiment: Ein „Tag der Geduld“

von Susanne Roth

Geduld scheint in unserer schnelllebigen Gesellschaft ein Auslaufmodell zu sein. Angesagt ist die „produktive“ Ungeduld. Dabei ist notorische Ungeduld eine Schwäche, mit der Sie es sich und Ihren Mitmenschen unnötig schwer machen. Die Vorteile von Geduld: Sie fördert die soziale Kompetenz, macht Sie stressresistenter und beeinflusst Ihr Bild in der Öffentlichkeit positiv.

Probieren Sie es doch einmal aus: Machen Sie sich einen ganzen Tag lang in jeder Situation bewusst, was genau Sie ärgert oder ungeduldig macht – und entscheiden Sie sich dann gezielt gegen die Ungeduld. Finden Sie beispielsweise alternative Beschäftigungen für Wartezeiten. Respektieren Sie es, dass Ihr Kollege eine andere Geschwindigkeit hat als Sie. Wie fühlt sich das an?



Zeitgemäße Korrespondenz

„Bitte haben Sie etwas Geduld.“ Wie Sie Verzögerungen in einem Zwischenbescheid professionell ankündigen

von Claudia Marbach

Alles soll immer möglichst schnell gehen! Doch manchmal lassen sich Verzögerungen einfach nicht vermeiden. In einem solchen Fall ist es insbesondere im Geschäftsleben wichtig, dass Sie möglichst frühzeitig über die veränderte Situation informieren.

Wie Sie mit einem professionellen Zwischenbescheid Verständnis wecken und die Situation entschärfen, lesen Sie hier.

Wir haben uns daran gewöhnt, dass Online-Bestellungen oft noch am selben Tag verschickt werden. Via Mobiltelefon können wir einen Ansprechpartner fast immer und überall erreichen. Benötigte Unterlagen liegen in Sekundenschnelle in unserem elektronischen Postfach.

Nicht immer klappt alles so schnell wie gewünscht

Doch was ist, wenn ein bestelltes Produkt nicht vorrätig ist oder der Hersteller Lieferprobleme hat? Wenn der Ansprechpartner sich erst noch anderweitig erkundigen muss, bevor er uns eine zuverlässige Auskunft geben kann? Vielleicht ist die Person, an die wir eine Bitte richten, gerade mit einer anderen wichtigen Sache beschäftigt, weshalb sie unseren Wunsch zurückstellen muss? Dann heißt es warten!

Zu langes Warten nervt!

Doch niemand wartet gerne, das wusste schon der Philosoph Friedrich Nietzsche, der einst schrieb: „Ein sicheres Mittel, die Leute aufzubringen und ihnen böse Gedanken in den Kopf zu setzen, ist, sie lange warten zu lassen.“ Sie werden zugeben: An diesem Zitat ist viel Wahres dran. Denn

auch wenn wir uns selbst zur Geduld ermahnen, kommt irgendwann der Punkt, an dem wir entnervt sind und uns fragen, ob die gewünschte Reaktion denn überhaupt noch kommen wird. Das ist ein ganz normaler Gedankengang. Nutzen Sie unsere Checkliste und Musterschreiben, um Wartende um Geduld zu bitten.

7 Checkpunkte für professionelle Zwischenbescheide

Prüfpunkt	Ok
Versenden Sie den Zwischenbescheid frühzeitig – am besten, sobald Sie merken, dass Sie den Termin nicht einhalten können. Dann hat der Betroffene Zeit zum Umdisponieren.	<input type="checkbox"/>
Nennen Sie einen plausiblen Grund für die Verzögerung.	<input type="checkbox"/>
Entschuldigen Sie sich für die Verspätung und formulieren Sie Ihr Bedauern für die Lage, in die die Empfängerin beziehungsweise der Empfänger durch die Verspätung gerät.	<input type="checkbox"/>
Geben Sie einen möglichst genauen Ersatztermin an.	<input type="checkbox"/>
Bieten Sie – wenn möglich – Alternativlösungen an, wie ähnliche Produkte oder Teillieferungen.	<input type="checkbox"/>
Reagieren Sie bei unrealistischen Anfragen sofort mit einem Zwischenbescheid, in dem Sie einen realistischen Termin nennen.	<input type="checkbox"/>
Achten Sie bei Beschwerden darauf, in dem Zwischenbescheid den Fall nicht zu bewerten.	<input type="checkbox"/>

6 Mustertexte für Zwischenbescheide

Mit diesen sechs Zwischenbescheiden agieren Sie – trotz der Verzögerung – organisiert, zuverlässig und professionell.

1. Stellungnahmen fehlen noch

„Geduld ist die Eigenschaft, die am dringendsten benötigt wird, wenn man sie verloren hat“, sagte einst der US-Journalist Carey McWilliams. Ich hoffe, Sie sind noch nicht so weit, obwohl ich weiß, wie dringend Sie auf unsere Antwort warten. Der Grund für die Verzögerung: Noch feh-

len die Stellungnahmen zweier unserer Vorstandsmitglieder. Erst wenn sie vorliegen, kann ich Ihre Anfrage abschließend beantworten. Ich rechne bis kommenden Montag damit, und bitte Sie, sich bis dahin noch zu gedulden.

2. Kapazität ausgelastet

„Denke immer daran, dass es nur eine allerwichtigste Zeit gibt, nämlich: sofort!“ Einen kleinen Haken hat diese Weisheit, die von dem russischen Schriftsteller Leo Tolstoi stammt, allerdings: Auch andere haben ihre Richtigkeit erkannt und mir mitgeteilt, wie wichtig „sofort“ für sie ist. So muss ich Sie ausnahmsweise um Geduld bitten, bis ich Ihren Auftrag ausführen kann. Sie kennen mich als zuverlässige Ansprechpartnerin. Daher hoffe ich, Sie sehen es mir nach, dass ich ausnahmsweise mehr Zeit brauche als gedacht. Ich kann Ihnen eine verlässliche Auskunft für Freitag zusagen.“

3. Hersteller verursacht Verzögerung

Wahrscheinlich warten Sie schon täglich auf Post von uns. Schließlich möchten Sie ja so bald wie möglich Ihr neues Bad benutzen. Leider muss ich Sie noch ein paar Tage trösten. Der Hersteller der von Ihnen gewünschten Armaturen hat gerade jetzt sein Sortiment überarbeitet. Das heißt, sein Katalog und die Preisliste liegen mir noch nicht vor. Wie mir heute versichert wurde, sollen die Unterlagen spätestens nächste Woche ausgeliefert werden. Dann werde ich Ihr Angebot sofort ausarbeiten. Damit Ihnen das Warten bis dahin nicht so schwerfällt, habe ich Ihnen eben ein Exemplar der Zeitschrift „Deko-Ideen fürs Bad“ in die Post gegeben.

4. „Ich habe Sie nicht vergessen!“

Der Kündigungstermin für Ihre bisherige Gebäudeversicherung rückt näher, und Sie haben von mir immer noch kein Angebot für eine neue, günstigere erhalten. Ich habe Sie nicht vergessen – vielmehr warte ich noch auf die Antwort, welche Sonderkonditionen ich Ihnen einräumen kann. Versprochen: Spätestens zwei Wochen vor Fristablauf erhalten Sie meinen Vorschlag. Das gibt Ihnen die Zeit, das Angebot in Ruhe zu prüfen. Für Ihre Geduld dankt Ihnen herzlich ...

5. Ankündigung einer Teillieferung

Bisher haben wir es immer geschafft, Ihre Bestellungen pünktlich und vollständig an Sie zu versenden. Ihr aktueller Auftrag stellt für unseren Zulieferer aufgrund der unerwartet hohen Nachfrage jedoch eine besondere Herausforderung dar. Um Sie nicht länger warten zu lassen, haben wir uns entschlossen, Ihnen heute eine Teillieferung zuzusenden. Gleichzeitig können wir Ihnen die Restlieferung verbindlich für die ... Kalenderwoche zusagen. Wir bitten um Ihr Verständnis für diese Ausnahmesituation. Selbstverständlich übernehmen wir die Versandkosten für die zusätzliche Lieferung.

6. Reaktion auf eine Beschwerde

Vielen Dank für Ihre E-Mail, in der Sie uns mitgeteilt haben, dass Ihr Datensicherungssystem nicht perfekt läuft, sondern immer wieder Aussetzer hat. Aktuell prüfen wir den Sachverhalt. Noch können wir Ihnen nicht sagen, ob das an einer fehlerhaften Installation liegt, an einem defekten Anschluss oder an schadhafter Hardware. Das herauszufinden, wird voraussichtlich noch zwei Wochen dauern. Für diese Zeit stellen wir Ihnen eine Sicherung in Form einer Cloud-Lösung zur Verfügung. Sobald wir mehr wissen, informieren wir Sie darüber. Für Ihre Geduld danken wir Ihnen.



Digitale Tipps

Wie Sie Videokonferenzen professionell planen und durchführen

von Daniela Schmidt

Seit Beginn der Corona-Pandemie arbeiten viele im Homeoffice, und Besprechungen finden als Videokonferenzen statt. Einige Unternehmen lassen immer mehr Arbeit mobil oder von zu Hause aus zu. Aber auch im Büro werden Videokonferenzen weiterhin ein Teil des Arbeitsalltags bleiben. Lesen Sie, wie Sie professionell an Sitzungen teilnehmen und wie sie organisiert beziehungsweise moderiert werden.

Alles eine Frage der Technik?

Für eine Videokonferenz brauchen Sie natürlich das passende Equipment:

- Mikrofon
- Lautsprecher/Kopfhörer
- schnelle und störungsfreie Internetverbindung
- Kamera
- Monitor/PC/Laptop

Was genau Sie davon benötigen, hängt von der Art der Videokonferenz ab und von Ihrer Rolle dabei:

- Müssen Sie an dem Gespräch teilnehmen oder nur zuhören?
- Müssen Sie zusehen oder brauchen Sie nur anwesend zu sein?
- Werden Präsentationen gezeigt oder reicht es, wenn lediglich das Gesagte für Sie wichtig ist?

Während Sie in Ihrem Büro im Unternehmen vielleicht voll ausgestattet sind, kann Ihnen im Homeoffice ein einfaches Headset ohne Kamera genügen.

Mein Tipp: Wenn Sie keine weiteren Geräte anschaffen wollen, können Sie viele Videokonferenz-Dienste auch mit Ihrem Smartphone nutzen. Dann benötigen Sie nur eine passende Halterung, um das Smartphone richtig zu positionieren. Für wichtige Termine, die auch eine Außenwirkung haben, sollten Sie besser ausgerüstet sein. Achten Sie dann auf eine perfekte Beleuchtung, eine hohe Auflösung und eine einwandfreie Sprachqualität. Testen Sie Ihr Equipment auf jeden Fall vor einer Besprechung, entweder mit einer Person aus Ihrem privaten Umfeld (im Homeoffice) oder mit jemandem aus Ihrem Team.

Headset oder Lautsprecher?

Wenn Sie nicht gerade an einem besonders lauten Ort sind, sollten Sie bei Videokonferenzen auf ein Headset verzichten. Gerade besonders große Kopfhörer lenken den Blick auf sich und beeinflussen, wie Sie auf die an-

deren Teilnehmenden wirken. Wenn Sie sich ein Büro teilen, wählen Sie das Headset, um andere nicht zu stören oder mithören zu lassen.

Grundregeln für Videokonferenzen

Damit Videokonferenzen erfolgreich ablaufen, braucht es Regeln. Viele sind die gleichen wie bei einem Präsenz-Meeting, aber eben nicht alle.

Laden Sie professionell ein

Auch wenn eine Videokonferenz keine Anreisezeiten erfordert, sollten Sie frühzeitig und genauso detailliert wie für eine Anwesenheitsbesprechung einladen:

- Kündigen Sie den Termin rechtzeitig an.
- Geben Sie das Thema vor.
- Erstellen Sie eine Tagesordnung.
- Legen Sie die geplante Dauer fest.
- Benennen Sie den Kreis der Teilnehmenden.

Was genau „früh-“ beziehungsweise „rechtzeitig“ ist, hängt auch von der Zahl und dem Terminplan der Teilnehmenden ab. Ein Gespräch mit zwei Kolleginnen können Sie wahrscheinlich auch zwei oder drei Tage vor dem Termin ankündigen, eine Sitzung des Aufsichtsrates sollten Sie mittel- oder langfristig vorher abstimmen.

Versenden Sie die Zugangsdaten mit Vorlauf

Viele Videokonferenz-Tools unterstützen Sie auch bei der Planung der Konferenz, sodass Sie schon lange vor dem Termin die Zugangsdaten, den Beginn und andere Einstellungen festlegen können. Versenden Sie die Zugangsdaten also nicht erst unmittelbar vor dem Termin, sondern idealerweise schon mit der Einladung und/oder der Tagesordnung. Sonst müssen Sie etwas Wartezeit zu Beginn einkalkulieren. Manchmal dauert es eine Weile, bis die E-Mails in den jeweiligen Postfächern angekommen sind und sich dann auch alle Teilnehmenden gemeldet haben.

Mein Tipp: Achten Sie darauf, dass die Zugangsdaten nicht öffentlich zugänglich sind und dass Sie für das Meeting ein Passwort vergeben.

Bereiten Sie sich gut vor

Beispiel: Nachdem alle Teilnehmenden ihre Fragen zum Thema gestellt und ihre Kommentare geäußert haben, sagt Bettina: „Dann kommen wir jetzt zur Abstimmung. Wer dafür ist, hebt bitte die Hand.“ Erst da fällt ihr auf, dass nicht alle eine Kamera verwenden.

Überlegen Sie deshalb vorher:

- Was wird während der Besprechung passieren?
- Was muss dafür vorhanden sein?
- Wie können Sie erfassen, wer anwesend war?
- Gibt es Unterlagen, die vorher versendet werden müssen?

Mein Tipp: Wenn eine Präsentation gehalten wird, ist es hilfreich, diese vorher zu verschicken.

Falls jemand per Smartphone teilnimmt, ist der Bildschirm zu klein, um alle Informationen gut erkennbar darzustellen.

Kein Meeting ohne Moderation

Legen Sie vorab fest, wer die Videokonferenz moderiert. Für die Moderation stehen viele Funktionen zur Verfügung, zum Beispiel:

- Bildschirm teilen
- Verwaltung der Warteschlange
- alle stumm schalten
- Personen aus dem Warteraum holen
- Personen in den Warteraum schicken
- Personen aus dem Meeting ausschließen
- Abstimmungen
- Meeting beenden

Mein Tipp: Testen Sie alle Funktionen, die Ihr gewähltes Tool Ihnen bietet – nicht nur die, die Sie für die nächste Konferenz brauchen könnten. Damit haben Sie mehr Flexibilität, falls unerwartet noch andere Anforderungen auftauchen, und Sie müssen nicht erst lange ausprobieren, wie das jeweilige Tool funktioniert.

Beginnen Sie pünktlich

Auch wenn die Videokonferenz die Möglichkeit bietet, noch eben schnell, bis alle Teilnehmenden der Konferenz beigetreten sind, an einem Text zu arbeiten oder Unterlagen zu sichten, sollte das Meeting pünktlich anfangen und auch zum angekündigten Zeitpunkt beendet sein.

Mein Tipp: Besprechen Sie vorher, wie Sie damit umgehen, wenn jemand technische Probleme hat. Verzögert sich das Meeting dadurch für alle? Gibt es einen Support, der auf Zuruf helfen kann?

Rede disziplin ist besonders wichtig

In Meetings wird gern und oft durcheinandergeredet. Was sonst schon störend ist, endet in einer Videokonferenz im Chaos. Es wird ein einziges Tohuwabu. Stellen Sie deshalb die Regel auf, dass sich diejenigen, die gerade nicht das Wort haben, stumm schalten.

Vorteile: Spontane Ausrufe bleiben dadurch lautlos. Und oft reicht die kurze Zeit, die benötigt wird, um das Mikrofon wieder zu aktivieren, um seine Gedanken zu ordnen.

Wie werden Wahlen durchgeführt?

Wenn Abstimmungen oder Wahlen anstehen, ist es prinzipiell möglich, das auch über eine Videokonferenz durchzuführen. Prüfen Sie Ihr Tool vorher, ob es eine Abstimmfunktion anbietet, wie sie funktioniert und ob Sie sie bereits vor dem Meeting anlegen können. Dadurch wird einiges an Zeit gespart. Wenn Ihr Tool keine entsprechende Funktion hat, können Sie auch Wortmeldungen oder Handzeichen vereinbaren.

Ist eine geheime Abstimmung erforderlich, müssen Sie gegebenenfalls vor dem Meeting die Wahlunterlagen versenden.

Denken Sie unbedingt daran, ein Protokoll zu versenden

Bei Videokonferenzen ist es besonders wichtig, im Anschluss ein Protokoll zu erstellen. Durch das (noch) ungewohnte Format sind alle auf den Bildschirm fixiert und versäumen eventuell, sich Notizen zu machen.

Mein Tipp: Sie können das Protokoll schon während des Meetings direkt am PC schreiben – solange Sie dabei Ihr Mikrofon stumm schalten, da die Teilnehmenden ansonsten durch Ihre Tipngeräusche gestört werden.

Zusammenfassung: Die wichtigsten Checkpunkte für Ihre Videokonferenzen

Equipment	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sind Sie technisch mit allem ausgerüstet, was Sie für die Konferenz brauchen? <input type="checkbox"/> Haben Sie sich mit den benötigten Funktionen so vertraut gemacht, dass Sie damit souverän umgehen können? Wissen Sie zum Beispiel, wo die Stummschaltung ist und wie Sie ein Meeting verlassen? <input type="checkbox"/> Testen Sie Ihre Technik – funktioniert alles?
Einladung	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Haben alle Teilnehmenden die Termininformation, die Zugangsdaten, die Agenda und die erforderlichen Unterlagen?
Vorbereitung	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Steht in dieser Konferenz etwas Besonderes an? <input type="checkbox"/> Müssen Sie Materialien per Post versenden? <input type="checkbox"/> Müssen alle Teilnehmenden über eine Kamera oder andere technische Möglichkeiten verfügen? <input type="checkbox"/> Kennen alle Anwesenden die Regeln für die Konferenz? <input type="checkbox"/> Haben Sie alle Unterlagen griffbereit? <input type="checkbox"/> Steht ein technischer Support zur Verfügung?
Moderation	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Wer moderiert, wer führt Protokoll? <input type="checkbox"/> Welche Werkzeuge wollen und dürfen Sie für die Moderation verwenden?

So arbeiten Sie ohne Datenlücken auch im Homeoffice

von Nils Gründel

Unternehmen und Mitarbeitende müssen ihre Arbeitsprozesse so gestalten, dass sie beim mobilen Arbeiten die seit Mai 2018 geltenden Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) bei der Verarbeitung personenbezogener Daten einhalten – Ausnahmen gibt es nicht. Die Verlagerung der Arbeit in das Homeoffice entbindet demnach nicht von der Pflicht zur Einhaltung der DSGVO.

Verantwortlich für den Datenschutz eines Unternehmens ist grundsätzlich der Arbeitgeber. Die meisten Unternehmen führen regelmäßige Datenschutzuweisungen durch, um das notwendige Wissen rund um den Datenschutz im Büroalltag zu etablieren. Wiederholte Schulungen dienen der Vertiefung und gehen auf konkrete Herausforderungen ein, denen die Mitarbeitenden im Alltag gegenüberstehen.

Der Arbeitgeber darf das Homeoffice checken

„Bisher gab es nur wenige Bußgelder. Aber die Corona-Krise darf mittlerweile kein Grund mehr sein, die Anforderungen der EU-DSGVO zur Datenverarbeitung nicht einzuhalten, wenn von zu Hause aus gearbeitet wird“, erklärt Mareike Vogt, Fachexpertin für Datenschutz beim TÜV SÜD. „Unternehmen sollten ihre technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM) entsprechend einer rechtskonformen Verarbeitung von personenbezogenen Daten auch an Heimarbeitsplätzen anpassen. Kleinere Unternehmen mit wenig Ressourcen sollten dabei im Zweifel auch die Hilfe unabhängiger externer Experten nutzen, bevor sie das Risiko von Bußgeldern oder eines Imageschadens eingehen.“

Der häufig schnellere Weg ins Homeoffice hat neue Fragen und Sicherheitslücken aufgezeigt. Mit Mitarbeitenden, die zeitweise von zu Hause aus arbeiten, sollte unbedingt eine Vereinbarung zur künftigen Arbeit im Homeoffice getroffen werden.

Darin müssen im Einzelfall zutreffende Pflichten und vereinbarte Schutzvorkehrungen dokumentiert werden. Um dies datenschutzrechtlich von Anfang an sicher zu gestalten, sollte eine solche Regelung am besten von Beginn an getroffen und unterschrieben werden oder dies schnellstmöglich nachgeholt werden, wenn mit Beginn der Corona-Pandemie improvisiert werden musste.

Neben allgemeinen Maßnahmen zum Schutz darf in einer solchen Vereinbarung sogar ein Kontrollrecht des Arbeitgebers über den bestehenden Heimarbeitsplatz vereinbart werden.

Trennung von „Privat“ und „Geschäftlich“

Grundsätzlich müssen private und geschäftliche Daten voneinander getrennt sein. Dazu sollten am besten alle Maßnahmen individuell innerhalb der getroffenen Vereinbarung dokumentiert werden. Der Arbeitgeber stellt seinen Mitarbeitenden im Idealfall einen Rechner zur Verfügung, mit denen sie sich ins Unternehmensnetz einwählen können. Dabei handelt es sich in der Regel um ein in sich geschlossenes Virtual Private Network (VPN).

Falls im Einzelfall eigene Hardware für die Arbeit genutzt wird, müssen auch dafür geeignete technische Maßnahmen getroffen werden. Wer mit Datenträgern oder einem Notebook zwischen Büroarbeitsplatz und Homeoffice pendelt, muss darauf achten, dass vertrauliche Daten aus Sicherheitsgründen nur verschlüsselt transportiert werden. Dazu kommt bei der Nutzung eines Notebooks etwa regelmäßig eine Festplattenverschlüsselung zum Einsatz. Die Art der Absicherung ist ebenfalls in der Richtlinie festzuhalten.

Beim Datenschutz stehen durchaus digitale Datenträger im Fokus: Festplatten, USB-Sticks, Smartphones, Tablets oder Server. Schnell vergessen werden dabei Papierdokumente, die häufig schützenswerte Daten enthalten. Und in den meisten Unternehmen befindet sich noch immer ein Großteil der vertraulichen Daten auf Papier.

Strenge Regeln für ausgedruckte Unterlagen

Während etwa vertrauliche Daten durch eine Verschlüsselung und ihr Zugang durch Passwörter oder andere Sicherheitshürden geschützt werden, liegen Ausdrücke in Papierform oft ungeschützt auf dem Schreibtisch. Werden sie nicht mehr benötigt, landen sie im Papierkorb.

Neben Ausdrucken, die keine personenbezogenen Daten enthalten, landen dort auch Angebote, Vertragsunterlagen oder sogar Personal-, Steuer- und Buchhaltungsunterlagen.

Strenge Regeln gelten auch für ausgedruckte Unterlagen. Diese dürfen auf keinen Fall über den Hausmüll entsorgt werden. „Am besten nutzen Arbeitnehmer ein Aktenvernichtungsgerät. Aber sie können Papierdokumente auch an einem sicheren Ort sammeln und dann beim nächsten Besuch im Büro entsorgen“, erklärt Roland Weiß, Sicherheitsexperte bei der R+V Versicherung. „Noch besser ist es natürlich, gar nicht zu drucken – für den Datenschutz und die Umwelt.“

Eigener Arbeitsraum ist keine Pflicht

Ein abschließbares Büro zu Hause, das in den Pausen und nach Feierabend für Dritte nicht zugänglich ist, hat längst nicht jeder. „Ein eigenes Zimmer ist aus Sicht des Datenschutzes natürlich der Idealfall. Vorgeschrieben ist es jedoch nicht“, sagt Roland Weiß. „Wenn kein Platz vorhanden ist, sollten Arbeitsunterlagen in einem abschließbaren Schrank oder Rollcontainer aufbewahrt werden.“

Zudem empfiehlt der Experte, beim Verlassen des Arbeitsplatzes alle Geräte mit einem sicheren Passwort zu sperren. Bildschirme sollten so stehen, dass niemand unbemerkt mitlesen kann. Und vertrauliche Telefonate und Videokonferenzen sollten besser nicht auf dem Balkon oder der Terrasse geführt werden. Dokumente sollten nach dem Druckvorgang nicht im Drucker liegengelassen werden, sodass weder Familienmitglieder, Bekannte oder unbekannte Dritte Zugriff darauf haben.

Verarbeitet ein Unternehmen für ein anderes im Auftrag personenbezogene Daten, muss weiterhin beachtet werden, was innerhalb des Auftragsverarbeitungsvertrags vereinbart wurde. Die technischen und organisatorischen Maßnahmen dürfen auch insbesondere in solchen Situationen nicht unterschritten werden.

Aktenvernichter als Teil des Datenschutzkonzepts

Die DSGVO verlangt eine lückenlose Dokumentation der Verarbeitung personenbezogener Daten. Dies umfasst neben einer Beschreibung des Zwecks der Speicherung, die Dauer und auch die Dokumentation der Datenlöschung. In dem Zusammenhang muss auch an die ordnungsgemäße Vernichtung der Altablage gedacht werden, das ist häufig eine Menge alter Papierdokumente.

Das Thema Datenschutz ist bei der Vernichtung von Papierdokumenten gar nicht so problematisch, wenn der richtige Aktenvernichter zum Einsatz kommt. Die entsprechende Sicherheitsstufe sorgt für die datenschutzkonforme Vernichtung vertraulicher Daten. Empfohlen wird für die Vernichtung von personenbezogenen Daten auf Papier mindestens ein Aktenvernichter der Sicherheitsstufe P-4. Geräte dieser Stufe sind geeignet für Papierdokumente, die sensible Daten wie Bilanzen, Gehaltsabrechnungen, Personaldaten und Rechnungsunterlagen beinhalten. Zum Nachweis, dass die Datenschutzvorgaben eingehalten werden, zählt insofern auch die Nutzung eines Aktenvernichters mit entsprechender Sicherheitsstufe.

Sie haben selbst eine Frage oder brauchen dringend guten Rat?

Wir veröffentlichen Ihre Frage an dieser Stelle –
wenn Sie wünschen, auch anonym.

Schreiben Sie an **redaktion@assistentinnen-handbuch.de**.