

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!



„Wie formuliere ich Weihnachtsgrüße an eine Kollegin, deren Vater schwer krank ist?“

Ich würde gern einer Kollegin eine Weihnachtskarte schicken. Der Vater dieser Kollegin ist schwer erkrankt und wird wohl in absehbarer Zeit sterben. Hätten Sie hier einen Vorschlag für ein paar geeignete, aufmunternde Worte, die der Situation angemessen sind, in Kombination mit Weihnachtsgrüßen? Es wäre schön, wenn Sie mir weiterhelfen könnten.

Sabrina W., Köln



Mein Formulierungsvorschlag

von Claudia Marbach

Das ist wirklich eine Herausforderung. Was halten Sie von dieser Formulierung?

Liebe ...

Ich weiß, dass dein Vater schwer erkrankt ist, was mir sehr, sehr leidtut. Nun suche ich nach tröstenden und vielleicht sogar aufmunternden Worten, merke aber, wie schwierig das ist.

Ich wünsche dir von Herzen, dass du mit deiner Familie und deinem Vater ein Weihnachtsfest mit schönen Momenten verbringst und ihr diese Zeit besonders intensiv erlebt.

Herzliche Grüße



„Hilfe, die Frau meines Chefs ist eifersüchtig auf mich. Was kann ich tun?“

Ich arbeite seit fünf Jahren in einem Familienunternehmen als Assistentin des Geschäftsführers. Wir sind ein gutes Team und die Atmosphäre ist sehr locker und gelegentlich auch richtig lustig.

Vor Kurzem ist die Frau meines Chefs nach der Elternzeit in das Unternehmen mit eingestiegen und kümmert sich um das Marketing. Seitdem sie da ist, hängt der Bürosegen schief. Wenn sie ihren Mann in seinem Büro aufsucht, wirft sie mir im Vorbeigehen böse Blicke zu. Dazwischen drangsaliert sie mich mit fiesen Kommentaren und ist äußerst unprofessionell, wenn ich mit ihr inhaltliche Themen abstimmen muss.

Offensichtlich sieht sie mich als Konkurrenz. Wie soll ich mich verhalten?

Annette G., Oberhausen



Meine Empfehlung: Sprechen Sie Ihren Chef auf die Spannungen an

von Dunja Schenk

Die Frau Ihres Chefs ist anscheinend eifersüchtig oder verunsichert. Leider kann man dagegen erst einmal nichts tun. Wenn diese Tatsache sich allerdings negativ auf die Arbeit auswirkt, sollten Sie das ansprechen.

Sprechen Sie mit Ihrem Chef, wenn Ihr Arbeitsverhältnis darunter leidet

Zieht Ihr Chef sich zurück, sprechen Sie ihn darauf an. Sagen Sie ihm: „Mir ist aufgefallen, dass unser Arbeitsverhältnis in letzter Zeit nicht mehr so locker und positiv ist, wie es vorher war. Woran liegt das? Was können wir tun, um es wieder zu verbessern?“ Sprechen Sie ihn bewusst nicht sofort auf seine Frau an. Das drängt ihn möglicherweise in eine Ecke.

Lassen Sie nicht Ihre Arbeit sabotieren

Falls die Kommentare seiner Frau unter die Gürtellinie gehen oder sie Ihre Arbeit sabotiert, sollten Sie seine Frau direkt ansprechen.

Sagen Sie ihr: *„Mir ist aufgefallen, dass Sie mit mir als Assistentin Ihres Mannes nicht glücklich zu sein scheinen. Ich wünsche mir, dass wir eine Basis finden, auf der wir professionell unsere Aufgaben erledigen können.“*

Letzter Ausweg: Jobwechsel

Sollte alles nicht helfen, kann in diesem Fall tatsächlich ein Jobwechsel eine Überlegung wert sein. Familiäre Verstrickungen im Arbeitsleben sind für Außenstehende oft schwierig.

Selbst wenn die Fronten geklärt werden, können neue Konflikte entstehen, wenn es grundsätzliche Spannungen wie Eifersüchteleien gibt. Da kann es manchmal besser sein, dem ganz aus dem Weg zu gehen.



„Wie finde ich ein sicheres Passwort, das ich mir merken kann?“

Alle drei Monate werde ich aufgefordert, mein Einstiegs Passwort bei Windows zu ändern.

Unsere IT hat das System dabei so eingestellt, dass das Passwort aus Groß- und Kleinbuchstaben, sowie aus Sonderzeichen bestehen muss. Da diese Kombination am Ende sehr wild ist, passiert es mir häufig, dass ich das Passwort vergesse, weil ich es ja nun nicht irgendwo notieren sollte.

Haben Sie einen Tipp für mich, wie ich ein adäquates Passwort finde, das ich mir gut merken kann?

Madeleine E., Essen



Meine Empfehlung: Probieren Sie diese Logik aus

von Dunja Schenk

Da ich inzwischen auch für unzählige Programme, Apps und Tools verschiedene Passwörter habe, habe ich mir dazu folgende Logik angewöhnt, die Sie auch einmal ausprobieren können.

- **Schritt 1:** Überlegen Sie sich eine Redewendung, die Sie sich gut einprägen können, beispielsweise „Aller Anfang ist schwer“. Nehmen Sie von diesem Sprichwort die Anfangsbuchstaben „Aais“.
- **Schritt 2:** Diese verknüpfen Sie nun mit den Ziffern Ihres Geburtstages oder dem Ihres Kindes/Partners/Neffen/Enkels, etwa 02.09.2003, also zum Beispiel „A29ais03“.
- **Schritt 3:** Ergänzen Sie nun das Passwort mit den ersten drei Buchstaben des entsprechenden Tools, für das Sie das Passwort benötigen, zum Beispiel „win“ für Windows, also „A29ais03win“.
- **Schritt 4:** Trennen Sie die vorherigen Zeichen von dem Toolkürzel mit einem Sonderzeichen ab und fügen Sie gegebenenfalls weitere Sonderzeichen ein: „A29ais03*win!“.

Diese Passwörter erfüllen alle Voraussetzungen in puncto Sicherheit. Und wenn Sie sich Ihre Redewendung und die Logik der Passwortzusammensetzung einmal eingeprägt haben, sind sie auch gut zu merken.



„Wie lösche ich persönliche Informationen aus meinen Office-Dateien?“

Ich habe gelesen, dass jede Office-Datei meinen Namen speichert. Ich möchte nicht, dass Personen, die mit meiner Datei arbeiten, meine persönlichen Informationen sehen. Gibt es eine Möglichkeit, diese Anzeige auszuschalten?

Heike K., Leipzig

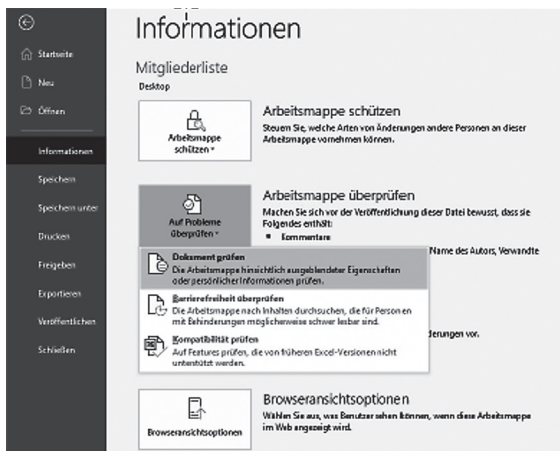


Meine Empfehlung: Sie können Ihre Dateien automatisch auf persönliche Daten prüfen lassen und diese dann entfernen

von Saskia Gießen

So funktioniert das:

1. Öffnen Sie die Office-Datei und klicken Sie auf die Registerkarte **START** und dann auf die Kategorie **INFORMATION**.



2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **AUF PROBLEME ÜBERPRÜFEN** und wählen Sie den Befehl **DOKUMENT PRÜFEN**. Daraufhin wird Ihnen eine Vielzahl an Prüfmöglichkeiten angezeigt, aus der Sie eine Auswahl treffen können.

So finden Sie die „versteckten“ Dateiinformati

3. Klicken Sie nun auf die Schaltfläche **PRÜFEN**. Je nachdem, welche Auswahl Sie getroffen haben, werden zum Beispiel neben Kommentaren auch persönliche Informationen gefunden. Diese können Sie jeweils per Mausklick entfernen. Wenn Sie nur Ihren Namen aus der Arbeitsmappe entfernen möchten, klicken Sie bei der Auswahl auf **DOKUMENTEIGENSCHAFTEN UND PERSÖNLICHE INFORMATIONEN** und nach der Prüfung auf die Schaltfläche **ALLE ENTFERNEN**.
4. Klicken Sie auf **SCHLIESSEN** und speichern Sie Ihre Änderungen. Damit sind alle persönlichen Informationen entfernt.



Zeit- und Selbstmanagement

Entspannung mit der 3-Minuten-Meditation

von Dunja Schenk

Wenn es im Büro mal wieder heiß hergeht, sind kurze Entspannungspausen wichtige Kraftquellen. Ich stelle Ihnen dafür heute die 3-Minuten-Meditationsübung vor.

Bei dieser einfachen Übung wird die Konzentration auf den Atem gelenkt und eine Entspannung durch langsames und ruhiges Atmen herbeigeführt.

So funktioniert das:

1. Nehmen Sie eine bequeme Sitzhaltung ein und schließen Sie Ihre Augen.
2. Versuchen Sie nun, ruhig durch die Nase ein- und auszuatmen. Konzentrieren Sie sich auf jeden einzelnen Atemzug und spüren Sie die Luft, die ein- und ausströmt. Machen Sie zwischen Ein- und Ausatmung jeweils eine kurze Pause.
3. Konzentrieren Sie sich nur auf das Atmen und versuchen Sie, nicht mit den Gedanken abzuschweifen. Zählen Sie drei Minuten lang jeden Atemzug. Mit der Countdown-Funktion auf Ihrem Smartphone können Sie die Zeit genau stoppen.

Wenn Sie die Übung regelmäßig durchführen, wird die Zahl der Atemzüge pro Minute sinken und die Kurzpause zwischen dem Ein- und Ausatmen länger werden – und das wird Ihre Entspannung und Konzentration noch verstärken.



Besser formulieren

Wie Sie mit positiver Sprache das Denken beeinflussen

von Dunja Schenk

Vor Kurzem telefonierte ich mit einer Bekannten. Zehn Minuten lang erzählte sie, dass ihre neue Küche später eintraf als geplant, ihr noch immer zwei Schränke fehlten usw. und alles so beschwerlich sei im Alltag. Für mich war das Telefonat sehr mühsam. Anschließend hatte ich schlechte Laune. Sie hätte das Ganze anders darstellen können: Dass es zwar noch kleine Baustellen in ihrer neuen Küche gibt, sie sich aber freut, neue Möbel zu haben und sie sich dort schon sehr wohlfühlt. Im Alltag kann eine solch negative Kommunikation andere vergraulen. Im Beruf sind das dann Kundschaft, Kolleginnen und Kollegen sowie Geschäftskontakte. Kein guter Effekt! Positive Sprache ist daher gefragt, um Ihr Gegenüber für sich und Ihr Unternehmen einzunehmen. Lesen Sie hier, wie das geht.

Vermeiden Sie das Wort „nicht“

„Denken Sie jetzt nicht an einen rosa Elefanten.“ Was haben Sie nun vor Ihrem geistigen Auge, wenn Sie diesen Satz lesen? In 99 Prozent der Fälle sicherlich einen rosa Elefanten.

Dieses bekannte Beispiel zeigt, dass das Wort „nicht“ von unserem Gehirn nicht so schnell verarbeitet werden kann. Es wird zunächst aus dem Satz ganz einfach herausgefiltert. Ähnlich ist es im Büroalltag, wenn Sie zum Beispiel sagen: „Vergessen Sie Ihre Unterlagen nicht!“ Prompt werden die Unterlagen liegen gelassen. Klappt fast immer ... Vermeiden Sie daher das Wort „nicht“, wann immer es möglich ist. Formulieren Sie Ihre Sätze positiv, dann ist die Wahrscheinlichkeit, dass Ihr Gegenüber wunschgemäß handelt, wesentlich höher. Sagen Sie also lieber: „*Denken Sie daran, die Unterlagen mitzunehmen.*“ Oder „*Kommen Sie bitte rechtzeitig*“ anstatt „*Kommen Sie nicht zu spät!*“

Sagen Sie „und“ anstatt „aber“

Das Wort „aber“ beinhaltet direkt einen Widerspruch. Reagieren Sie auf den Satz „Der Chef ist schon da“ mit „Ja, aber er hat die Unterlagen nicht dabei“, wird die Kommunikation sofort auf das negative Gegenargument gelenkt. Bei Ihrem Gegenüber kommt das sicher nicht gut an, denn mit dem Wort „aber“ wird deutlich, dass seine Aussage eingeschränkt oder sogar zunichtegemacht wird. Ersetzen Sie das „aber“ durch ein „und“, bekräftigen Sie den Satz positiv, zum Beispiel: *„Ja, und er ist heute sehr früh gekommen.“*

Verpacken Sie negative Informationen positiv

Wenn Sie eine negative Botschaft überbringen müssen, versuchen Sie, die positiven Aspekte zuerst zu erwähnen. Wenn die negative Information erst hinter dem positiven Teil des Satzes steht, wird Ihr Gegenüber sie besser verkraften. Anstatt: „Herr Meier kann nicht am Meeting teilnehmen“ sagen Sie besser: *„Herr Müller wird anstelle von Herrn Meier am Meeting teilnehmen, weil Herr Müller verhindert ist.“*

Ersetzen Sie „müssen“ durch positive Alternativen

Das Wort „müssen“ löst bei vielen Menschen eine Blockade aus, denn es beinhaltet eine Anweisung, die keine anderen Möglichkeiten zulässt. Versuchen Sie, dieses Wort durch positive Formulierungen zu ersetzen, damit Sie Demotivation vermeiden. Sagen Sie: *„Bitte unterschreiben Sie hier noch“*, anstatt „Sie müssen hier noch unterschreiben.“ Oder *„Überlegen Sie sich bitte eine Alternative“* anstatt „Sie müssen doch einsehen, dass das so nicht geht.“ Auch *„Bitte seien Sie unbedingt pünktlich da“* klingt wesentlich freundlicher als „Sie müssen pünktlich da sein.“

Nehmen Sie das positive Gegenstück

Viele Wörter haben ein Gegenstück, wie zum Beispiel groß/klein, dick/dünn oder lang/kurz. Nutzen Sie dieses Hilfsmittel auch in Ihrer Kommunikation und verwenden Sie immer das positive Gegenstück. Anstatt: „Ich möchte jetzt nichts Falsches sagen“, sagen Sie: *„Einen Moment, ich möchte die richtigen Worte finden!“* Ersetzen Sie: „Das ist kein Problem“ durch *„Das*

ist gut machbar!“ oder „Ich habe keine Ahnung“ durch „Ich werde über eine Lösung nachdenken“.

Sprechen Sie in Ich-Aussagen

Kommunizieren Sie auf Augenhöhe und vermeiden Sie, mit Ihrer Kommunikation mit dem Finger auf Ihr Gegenüber zu zeigen. Bei Sätzen wie „Sie sind zu spät“ oder „Nie haben Sie Zeit für mich“ fühlt sich die andere Person schnell in die Ecke gedrängt. Sagen Sie lieber *„Ich habe auf Sie gewartet“* oder *„Ich wünsche mir mehr Zeit für unsere Rücksprachen“*. So muss Ihr Gegenüber sich nicht verteidigen, sondern kann positiv reagieren.

Bieten Sie Alternativen an

Betonen Sie bei Problemen die Möglichkeiten, die daraus entstehen. Sagen Sie nicht: „Das Meeting fällt heute leider aus“, sondern besser: *„Das Meeting ist auf Dienstag verschoben. Jetzt haben wir die Gelegenheit, uns um das Projekt xy zu kümmern.“* Sie unterstreichen damit Ihre kommunikative Kompetenz und können gleichzeitig das Arbeiten wesentlich attraktiver gestalten.

Machen Sie Gebote aus Verboten

Sie kennen das aus Ihrem Alltag: Verbotsschilder reizen dazu, missachtet zu werden. Das Schild „Betreten verboten“ animiert regelrecht dazu, einzutreten. Formulieren Sie daher am besten positiv. Schreiben Sie beispielsweise *„Bitte tragen Sie immer den Besucherausweis bei sich“* anstatt „Sie dürfen nicht ohne Besucherausweis durch das Haus gehen.“ Ersetzen Sie „Hier ist das Benutzen von Handys nicht erlaubt“ lieber durch *„Bitte schalten Sie in diesem Raum das Handy aus“*.

Fazit: Manche Menschen neigen dazu, vor allem die Probleme zu sehen. Mit positiver Kommunikation sorgen Sie dafür, dass sich Ihr Gegenüber auf Lösungen konzentriert, anstatt auf die Probleme. Und Sie können Ihre Gesprächspartnerinnen und -partner so lenken, dass sie Fehler und Kritik als Denkanstoß und Chance sehen. Setzen Sie unsere Tipps um, dann helfen Sie auch anderen, die eigene Sichtweise positiv zu verändern.



Zeitgemäße Korrespondenz

Wie Sie Betreffzeilen in Ihren E-Mails und Briefen kreativer formulieren

von Claudia Marbach

Die Betreffzeile soll einen prägnanten Hinweis auf den Inhalt einer E-Mail oder eines Briefes geben. Das stimmt. Dennoch muss eine Betreffzeile nicht karg aussehen.

Beispiele für korrekte, aber wenig einladende Betreffzeilen

- Terminbestätigung
- Rechnung
- Bestätigung Ihrer Reservierung

Auch wenn diese Betreffzeilen korrekt sind: Wo bleibt der Gedanke, das Schreiben so zu verfassen, dass es gern gelesen wird, Interesse weckt und sich von der Korrespondenz anderer Unternehmen abhebt? Noch weniger ansprechend klingt es, wenn ein nüchterner Betreff dann auch noch zu Beginn des Briefes oder der E-Mail wiederholt wird.

So nicht:

Ihr Schreiben vom 02.11. 2023

Sehr geehrte Frau Westermann,

vielen Dank für Ihr Schreiben vom 2. November 2023. ...



Auch diese Einstiegs-Varianten sind wenig kreativ:

- Vielen Dank für Ihr o. g. Schreiben.
- Bezug nehmend auf das o. g. Schreiben ...
- Mit Bezug auf das vorgenannte Schreiben ...

Formulieren Sie besser so:

Ihr Schreiben vom 2. November 2023

Sehr geehrter Herr Wagner,

haben Sie vielen Dank für Ihren Brief. ...



Kreativität ist gefragt

Sicher ist es bei vielen E-Mails und Briefen wichtig, die Betreffzeile sachlich zu gestalten. Doch nicht immer müssen Sie sich an nüchterne Fakten halten.

Viele Themen eignen sich für eine kreative Gestaltung der Betreffzeile. Briefe zu Geburtstagen und Jubiläen, Einladungen, aber auch Terminbestätigungen eignen sich für kreative Betreffzeilen.

Hier sind einige Ideen:

Terminbestätigungen

- *Schön, dass Sie am ... Zeit haben*
- *Unser Termin am ... steht fest*
- *Wir freuen uns auf Ihren Besuch am ...*

Gratulationsschreiben

- *Alles Gute/Herzlichen Glückwunsch zum ...*
- *Wir gratulieren herzlich*
- *Wir freuen uns mit Ihnen*

Einladungen

- *Seien Sie am ... unser Gast*
- *Wir laden Sie herzlich ein*
- *Sind Sie am ... dabei?*



Konfliktmanagement

Wann eine Mediation sinnvoll ist und wie sie eingeleitet wird

von Dunja Schenk

Nicht immer lässt sich ein Konflikt mit „Bordmitteln“ beilegen. Wenn die konfliktiven Themen beispielsweise zu lange nicht offen angesprochen werden, können sich die Differenzen so hochschaukeln, dass eine konstruktive Klärung nicht mehr möglich ist. Dann kann eine Mediation sinnvoll sein.

So wird die Mediation gesetzlich definiert

Seit dem Jahr 2012 gibt es das Mediationsgesetz. Darin ist geregelt, was eine Mediation ist. Demnach handelt es sich um ein vertrauliches und strukturiertes Verfahren, bei dem Parteien mithilfe eines Mediators freiwillig und eigenverantwortlich eine einvernehmliche Beilegung ihres Konflikts anstreben.

In diesen Konfliktsituationen kann eine Mediation sinnvoll sein

- Streitigkeiten zwischen einzelnen Mitarbeitenden (Beispiel: Frau Schulz wird von ihrem Kollegen Herrn Müller unfreundlich behandelt. Daraufhin bearbeitet Frau Schulz die Aufträge von Herrn Müller extra langsam.)
- Streitigkeiten zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer (Beispiel: Herr Schätzle wurde wegen eines Vorgangs von seinem Arbeitgeber abgemahnt. Er hält die Abmahnung für ungerecht.)
- Streitigkeiten zwischen einzelnen Mitgliedern der Geschäftsführung (Beispiel: Die Geschäftsführung streitet untereinander über die konkrete Auslegung der Geschäftsordnung.)

Das sind die Vorteile einer Mediation

Konflikte kosten Zeit, Kraft und Geld. Mit einer Mediatorin oder einem Mediator kann ein Streit schneller und unkomplizierter beigelegt werden. Zudem hat eine Mediation folgende Vorteile:

- Die gerichtliche Auseinandersetzung und der damit verbundene Zeit- und Kostenaufwand können vermieden werden.
- Die persönliche Beziehung zwischen den Konfliktparteien wird stabilisiert (niemand verliert).
- Eine schnelle Konfliktlösung wirkt sich positiv auf das Betriebsklima aus.
- Bei diesem Verfahren werden alle Fakten vertraulich behandelt.
- Es ergibt sich eine professionelle Streitkultur als Teil der Kommunikationskultur/Unternehmenskultur.

So finden Sie die richtige Person für die Mediation

Mediatorinnen und Mediatoren müssen einige gesetzliche Voraussetzungen erfüllen, um als Vermittlerin beziehungsweise Vermittler in einem Konflikt tätig werden zu dürfen.

Dazu gehören die Grundlagen der Mediation ebenso wie Verhandlungs- und Kommunikationstechniken sowie Konfliktlösekompetenz.

Wenn Sie in rechtlich relevanten Fragen eine Mediatorin oder einen Mediator suchen, sollten Sie zudem darauf achten, dass die Person über Kenntnisse und Erfahrungen im Arbeits- und Mediationsrecht verfügt.

Mediatorinnen und Mediatoren mit einschlägiger Erfahrung und Kompetenz finden Sie am sichersten

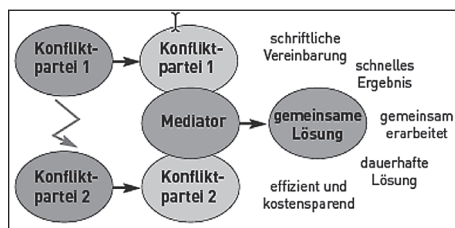
- über Mediationsverbände (zum Beispiel hier: www.bmev.de, www.dgm-web.de, www.mediation-verband.de) oder über
- die Industrie- und Handelskammern (www.ihk.de).

Aus Kostengründen gibt es inzwischen auch Unternehmen, die ihre eigenen Mitarbeitenden als Mediatorinnen und Mediatoren ausbilden, um sie im Falle eines Falles betriebsintern für eine Mediation einzusetzen. Allerdings birgt dies das Risiko, dass die betriebsinternen Mediatorinnen und Mediatoren voreingenommen handeln.

So wird die Mediation eingeleitet

Sobald Sie die geeignete Person für die Mediation gefunden haben, findet zunächst ein mündliches Vorgespräch mit Ihnen statt. Bei komplexen Sachverhalten erfolgt meist eine schriftliche Vorabinformation. Anschließend wird die Mediatorin oder der Mediator in weiteren Gesprächen mit den einzelnen Konfliktparteien Details über den Konflikt in Erfahrung bringen.

Sobald sich die Mediatorin oder der Mediator ein vollständiges Bild von dem Konflikt gemacht hat, werden Zeit, Ort und Teilnehmende der ersten Mediationsitzung festgelegt.



Fazit: Eine geschulte weitere Person kann helfen, einen Konflikt zu lösen.

Wenn sich Konflikte hochschaukeln, persönliche Animositäten im Spiel sind und es zu Machtspielchen kommt, ist kaum noch eine gesunde Streitkultur möglich. Dann kann eine Mediation helfen, gegenseitiges Verständnis zu schaffen und Lösungen zu entwickeln, mit denen alle Konfliktparteien zufrieden sind.

Mediatorinnen und Mediatoren helfen den Konfliktpartnern, fair und schnell den Kern des Konflikts zu erkennen und gemeinsam eine Lösung zu finden, mit der alle Beteiligten dauerhaft leben können.

SAG ES – die 5-Schritte-Formel für konstruktive Klärungsgespräche

von Dunja Schenk

Einen Konflikt anzusprechen fällt vielen Menschen schwer. Was soll ich bloß sagen, und wie? Den Konflikt auszusitzen ist aber auch keine Lösung. Denn dann besteht die Gefahr, dass er im Stillen brodelt und schließlich eskaliert. Mit der SAG-ES-Formel haben Sie ein Schema, mit dem Sie zukünftige Konflikte souverän ansprechen und lösen.

S = Sichtweise schildern

Im ersten Schritt geht es darum, dass Sie Ihre Sichtweise schildern. Sagen Sie, was Ihnen aufgefallen ist. Beschreiben Sie, was Sie gesehen oder gehört haben. Vermeiden Sie es, das Wahrgenommene zu bewerten. Sagen Sie zum Beispiel: *„Mir ist aufgefallen, dass ...“*

A = Auswirkungen beschreiben

Anschließend beschreiben Sie, was das Wahrgenommene für Sie bedeutet. Wie wirkt auf Sie die Aktion der anderen Person oder wie beeinflusst sie Sie? Sie können das so formulieren: *„Für mich bedeutet das, ...“*

G = Gefühle benennen

Der dritte Schritt ist der Wichtigste. Hier geht es darum, dass Sie beschreiben, was Sie fühlen. Sprechen Sie aus, dass Sie beispielsweise sauer, wütend, enttäuscht oder traurig sind. Nur so versteht Ihr Gegenüber, dass die angesprochene Situation für Sie nicht unbedeutend war.

E = Erfragen, wie die andere Person die Situation sieht

Nachdem Sie den Konflikt in den ersten drei Schritten konstruktiv aus Ihrer Perspektive angesprochen haben, geht es nun darum, die andere Person zu Wort kommen zu lassen. Fragen Sie, wie Ihr Gegenüber die angesprochene Situation wahrgenommen hat.

S = Schlussfolgerungen ziehen

Im letzten Schritt sollten Sie zu einem gemeinsamen Ergebnis kommen, wie Sie den Konflikt lösen können. Sprechen Sie aus, was Sie sich wünschen oder für die Zukunft vorstellen. Sagen Sie zum Beispiel: *„Für die Zukunft wünsche ich mir, dass ...“* oder kommen Sie zu dem Ergebnis: *„Halten wir also fest, dass wir künftig ... Einverstanden?“*

Fazit: Die SAG-ES-Formel ist eine Selbstcoaching-Methode, die hilft, Konflikte anzusprechen. Die Aufforderung „SAG ES“ erinnert zudem daran, wie wichtig es ist, Konflikte anzusprechen, auch wenn es uns schwerfällt.



Zusammenarbeit im Team

Hilfst du mir, helfe ich dir – so profitieren Sie von der Kooperation unter Kolleginnen und Kollegen

von Frauke Schramm

Unser Berufsalltag wird immer komplexer und schnelllebiger. Das führt auch dazu, dass Wissen und Kompetenzen verteilt sind: Kaum einer beherrscht alle Vorgänge, die im Büro täglich anfallen. Kooperation wird damit immer wichtiger. Wie gehen Sie das am besten an? Immer noch gilt die alte Regel „Hilfst du mir, helfe ich dir!“ – unsere Tipps helfen Ihnen, aus dieser Regel für sich selbst und das Unternehmen das meiste herauszuholen.

Nutzen Sie alle verfügbaren Kontakte

Je länger Sie im Unternehmen tätig sind, desto besser wird Ihr Netzwerk sein. Wenn Sie Informationen benötigen, fällt Ihnen bestimmt jemand ein, der Ihnen weiterhelfen kann. Das gilt auch umgekehrt: Wenn zum Beispiel Ihre Kollegin an einem Thema sitzt und nicht weiterkommt, bieten Sie ihr an, die fehlende Info zu beschaffen. Natürlich helfen Sie auch schnell und unbürokratisch weiter, wenn ein Kollege aus einer anderen Abteilung sich hilfesuchend an Sie wendet.

Extratipp: Wenn die Anfrage an Sie zu einem für Sie ungünstigen Zeitpunkt kommt, sagen Sie das etwa so: *„Es tut mir leid, ich kann mich momentan nicht darum kümmern, weil ich eine eilige Terminalsache auf dem Tisch habe. Kann ich mich morgen dazu melden?“* Diese Zusage sollten Sie dann natürlich auch einhalten.

Fragen Sie Kolleginnen und Kollegen, ob sie Hilfe benötigen

Wenn Sie mitbekommen, dass jemand festhängt oder einen starken Termindruck hat, bieten Sie Ihre Hilfe an (achten Sie dabei darauf, dass Sie sich nicht selbst zu sehr unter Druck setzen – damit ist niemandem geholfen!).

Ein freundliches, möglichst konkretes Hilfsangebot wie zum Beispiel „*Kann ich dir dabei helfen?*“ wird in den meisten Fällen erleichtert angenommen. Normalerweise wird Ihnen dann im umgekehrten Fall auch gerne geholfen.

Kümmern Sie sich um neue Teammitglieder

Wenn neue Mitarbeitende ihren Job antreten, bieten Sie ihnen an, sich mit ihren Fragen an Sie zu wenden. Vermutlich erinnern Sie sich noch gut daran, wie Sie sich selbst fühlten, als Sie Ihren ersten Tag im Unternehmen hatten. Hilfsangebote sind neuen Kolleginnen und Kollegen sehr willkommen, weil sie damit Orientierungspunkte in all dem Neuen um sie herum finden. Das Schöne daran: Sie erweitern damit Ihr eigenes Netzwerk. Denn wer uns gleich zu Beginn in einem neuen Unternehmen so positiv auffällt, dem fühlen wir uns freundlich verbunden und damit auch verpflichtet.

Das Gleiche gilt übrigens auch für Praktikantinnen und Praktikanten sowie Auszubildende. Einige davon werden womöglich auch weiterhin im Unternehmen beschäftigt sein, und es kann für Sie sehr nützlich sein, diesen Kontakten während der Ausbildungszeit hilfsbereit zu begegnen. Sie bleiben in positiver Erinnerung – eine Bitte um Hilfe wird dann normalerweise nicht abgelehnt.

Bitten Sie selbst um Hilfe

Scheuen Sie sich nicht, selbst offen um Hilfe zu bitten. Egal, ob Sie eine Information benötigen oder Hilfe bei einem Thema, mit dem Sie sich nicht so gut auskennen, oder ob Sie gerade zu viel zu erledigen haben – fragen Sie gezielt und konkret nach, wer Ihnen weiterhelfen könnte. Sehr häufig bekommen unsere Kolleginnen und Kollegen nämlich gar nicht mit, dass wir gerade Hilfe brauchen. Sie werden erleben, dass Sie fast immer auf offene Türen stoßen und Ihnen selbstverständlich geholfen wird.

Augen auf in Besprechungen

Achten Sie in Besprechungen darauf, dass alle Aufgaben klar verteilt sind. Fragen Sie konkret nach, ob die Beteiligten beim Umsetzen der ihnen zu-

gewiesenen Aufgaben Hilfe brauchen – und wer diese leisten kann. Damit unterstützen Sie langfristig eine kooperative Haltung im Unternehmen, von der letztlich alle profitieren.

Lassen Sie sich nicht ausnutzen

Bei aller Hilfsbereitschaft: Lassen Sie sich nicht ausnutzen! Denken Sie an Ihren letzten Flug zurück: Als die Stewardess die Sicherheitshinweise vorgestellt hat, erklärte sie auch die Sauerstoffmaske. Wenn die herunterfällt, dann sollen Sie sich zuerst selbst die Maske aufsetzen, bevor Sie sich eventuell um die Person neben Ihnen kümmern. Warum? Weil Sie schlicht niemandem helfen können, wenn Sie selbst hilfebedürftig sind.

Sind Geben und Nehmen gleichmäßig verteilt?

Achten Sie darauf, dass sich Geben und Nehmen die Waage halten. Damit ist das große Ganze gemeint; denn wenn Sie jede Nachfrage notieren und penibel darauf bestehen, die gleiche Menge an Fragen zu stellen, ist das nicht kooperativ. Es sollte sich aber über einen längeren Zeitraum hinweg ungefähr die Waage halten, wie viel Sie geben und selbst bekommen.

Sobald Sie das Gefühl haben, dass das nicht (mehr) zutrifft, schauen Sie genauer hin: Ist das nur ein Gefühl – oder stimmt es? Stellen Sie fest, dass Sie beispielsweise einer Kollegin regelmäßig mit erheblichem Einsatz helfen müssen, haben Sie wahrscheinlich gerade ein grundsätzliches Problem entdeckt, das gelöst werden sollte.

Fazit: Kooperation im Unternehmen hilft allen – auch dem Unternehmen selbst

Wenn Mitarbeitende sich gegenseitig unterstützen, werden Aufgaben schneller und effektiver erledigt. Es fällt auch schneller auf, wenn Aufgaben von mehreren Personen bearbeitet werden. Oder im Gegenteil, wenn Aufgaben komplett liegenbleiben. In so einer Atmosphäre ist das Arbeiten angenehmer und einfacher. Sie können Ihren Beitrag dazu leisten – meine Tipps helfen Ihnen bei der konkreten Umsetzung.



Digitaler Tipp

Effizienter arbeiten mit der Microsoft-Teams-App: 3 Zeitspar-Tipps

von Claudia von Wilmsdorff

Lesen Sie hier, wie Sie mit Microsoft-Teams-Kurzbefehlen und einer priorisierten Platzierung der Kanäle gezielt kommunizieren und das eigene Arbeitstempo erhöhen.

1. Über das Suchfeld alle wichtigen Kurzbefehle aufrufen

Möchten Sie zum Beispiel Ihren Status auf NICHT STÖREN umstellen, brauchen Sie sich für den dazugehörigen Befehl nicht umständlich durch das Menü zu arbeiten.

Klicken Sie einfach oben in der Titelleiste ins Suchfeld:

- Beginnen Sie die Eingabe mit einem Schrägstrich: /. Eine Auswahlliste klappt auf, in der Sie häufig verwendete Einstellungen finden.
- NICHT STÖREN steht etwa in der Mitte der Auswahl. Sie erhalten beim Anklicken einen Hinweis darauf, dass Ihr Status geändert wurde.
- In der Liste finden sich noch mehr praktische Befehle, zum Beispiel können Sie einem Team beitreten oder mit /GEHEZU zu einem anderen Kanal navigieren.

2. Lesezeichen für Nachrichten einstellen

- Zeigen Sie auf eine erhaltene Nachricht, erscheint eine Auswahl verschiedener Symbole, um die Nachricht zu kennzeichnen.
- Gehen Sie auf die DREI PUNKTE am Leistenende, wird Ihnen auch ein LESEZEICHEN-SYMBOL angezeigt. Wenn Sie darauf klicken, können Sie die Nachricht speichern.
- Um eine Liste der mit Lesezeichen versehenen Nachrichten zu erhalten, geben Sie ins Suchfeld /GESPEICHERT ein.

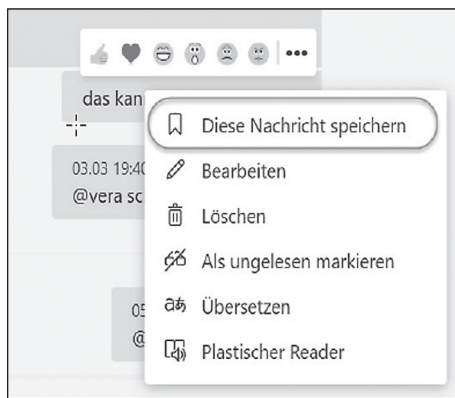
3. Den Teams-Kanal an-pinnen: Wichtige Informationen besser im Blick haben

Manche Kanäle brauchen mehr Aufmerksamkeit als andere und sollten regelmäßig eingesehen werden. Damit Sie schnell Zugriff auf diese Informationen haben, können Sie den Kanal an-pinnen.

So funktioniert das:

- Klicken Sie auf die DREI PUNKTE hinter dem Kanalnamen und wählen Sie den Befehl ANHEFTEN.
- Sie sehen den Kanal nach wie vor unter dem erweiterten Team. Er erscheint aber nun zusätzlich auch ganz oben in der Spalte Teams. Dort gibt es eine neue Überschrift: ANGEHEFTET.

Durch die prominente Platzierung haben Sie den Kanal optimal im Griff. Und trotz der Pinnung ist die Datensicherheit jederzeit gegeben.



Klicken Sie auf das Lesezeichen-Symbol, um Nachrichten schnell und einfach zu speichern.

Sie haben eine Frage oder brauchen dringend guten Rat?

Schreiben Sie an

redaktion@assistentinnen-handbuch.de.