



südwest

**Franziska
von Au**

BenimmCoach für den Job

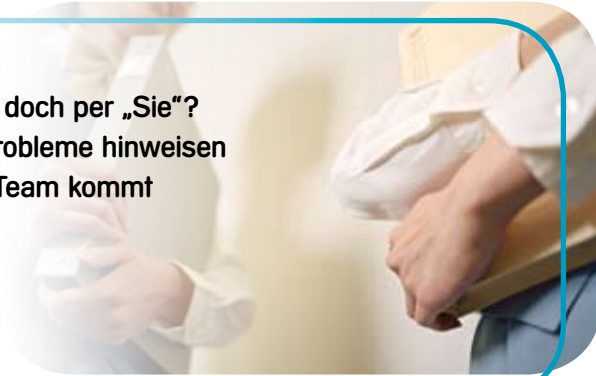
**Selbstsicheres
Auftreten und gute
Kommunikation**

Inhalt

Vorwort 4

1 Umgang mit Kollegen 6

- 8 Auf Du und Du – oder lieber doch per „Sie“?
- 12 Einen Kollegen diskret auf Probleme hinweisen
- 16 Wenn ein neuer Kollege ins Team kommt



2 Umgang mit Vorgesetzten 20

- 22 Grüßen und Handschlag
– gilt hier Ladies first?
- 26 Situationen von gleich zu gleich
- 30 Termin beim Vorgesetzten
- 34 Gesprächsvorbereitung



3 Ein gutes Betriebsklima 38

- 40 Betriebsausflug und Firmenfeier
- 44 Peinlichkeiten „am Tag danach“
- 48 Privatsphäre am Arbeitsplatz
- 52 Mit Überstunden umgehen



4 Der Arbeitsalltag 56

- 58 Die richtige Kleidung im Job
- 62 Wie Sie sich am Telefon verhalten
- 66 Richtig E-Mails schreiben
- 70 Auf Konferenzen und Sitzungen vorbereiten



5 Außerhalb der täglichen Routine 74

- 76 Firmengäste am Arbeitsplatz
- 80 Beim Arbeitsessen
- 84 Auf Dienstreise
- 88 Reisen ins Ausland

Testauswertung 92

Impressum 96



Vorwort

Kann man richtiges Benehmen überhaupt trainieren?

Seien Sie sicher: Man kann. Selbst wenn man im ICE durch die so genannte „gute Kinderstube“ gesaust ist. Sie wähnen sich sattelfest in punkto Manieren? Täuschen Sie sich nicht. Am Arbeitsplatz und im alltäglichen Umgang mit Kollegen, Vorgesetzten und Kunden sind etliche Benimmfallen versteckt.

Ihre Firma hat Kontakte und Beziehungen ins Ausland? Da stößt man, gerade bei Geschäftspartnern anderer Kulturkreise, manchmal auf Ungewohntes, an dem man schier zu verzweifeln glaubt. Sie müssen nicht rülpsen und spucken, um in China gute Abschlüsse zu tätigen. Sie dürfen aber auch nicht angewidert schauen oder gar belehren wollen, wenn man Ihnen in arabischen Ländern einen Hammelkopf samt Augen als Delikatesse anbietet. Verständnis und Akzeptanz – und sich vorher genauestens informieren – sind die Basis für jeden Erfolg. Nicht jedoch, dass Sie sich verbiegen und um jeden Preis nachahmen, was anderswo Usus ist. Damit würden Sie eher für allzu anpassungsfähig gehalten und sich nicht als selbstbewusster Geschäftspartner präsentieren.

Viel wichtiger als solche exotischen Ausflüge ist das richtige und feinfühliges Benehmen, das tagtäglich im Job von uns erwartet wird. Selbst wenn Sie „eigentlich“ wissen, wie man's richtig macht: In vielen beruflichen Situationen kann es grundfalsch sein, auf bestimmten Regeln zu beharren (die man doch mühsam irgendwann gelernt hat). Dann tritt man vielleicht erst so richtig ins Fettnäpfchen (oder wundert sich, dass es mit der

Karriere so gar nicht weitergeht). Nicht immer grüßt man per Handschlag, nicht immer ist es passend und richtig, als „Dame“ auf gewisse Vorrechte zu bestehen. Im Berufsleben gibt es nämlich keine „Damen“ – so schade das sein mag –, sondern es zählt ausschließlich die Position, die man innerhalb der Firma besetzt. Wenn Ihr Chef seiner Direktionsassistentin also die Türe aufhält, ist das eine besonders nette Geste. Mehr (leider) nicht.

Taktgefühl nennt sich's, wenn Sie genau wissen, wann Sie auf gutem Benehmen „bestehen“ und wann Sie sich damit eher ein wenig im Hintergrund halten und nicht etwa tadelnde Blicke werfen, wenn jemand sich nicht so ganz an die Benimmregeln hält. Taktgefühl bedeutet aber bitte niemals, dass Sie auf Höflichkeit, Freundlichkeit und ein Lächeln verzichten. Im Gegenteil: So manche peinliche Situation wird genau dadurch entschärft.

In diesem Benimmcoach finden Sie kleine Tests zu insgesamt 19 Bereichen des täglichen Berufslebens. Testen Sie sich selbst – und finden Sie heraus, ob Sie wirklich für alles gerüstet sind. Oder ob Sie vielleicht noch in manchen Details Nachhilfe benötigen. Nach jedem Test können Sie nicht nur überprüfen, wie gut Sie sind, sondern finden im Textteil Erläuterungen zu den entsprechenden Themenbereichen.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen – und beim Lösen der Testaufgaben.

Franziska von Au
Lissabon/Portugal

1

Umgang mit Kollegen

Den größten Teil des Tages verbringen wir mit unseren lieben Kollegen – nur dass die manchmal so lieb leider nicht sind. Da tun sich oft eine ganze Reihe von Benimmproblemen auf: Wann duzt man sich, wann bleibt man eher beim Sie? Wie sagt man's, wenn einem ein Mitarbeiter im wahrsten Sinne des Wortes „stinkt“? Wie geht man mit dem Neuen um, der so gar nicht ins altbewährte Team zu passen scheint?

Nicht nur das Wissen um die richtigen Benimmregeln ist wichtig, sondern auch ein wenig Menschenkenntnis und vor allem eines: viel Taktgefühl. Abraham Lincoln hat einmal gesagt: „Takt ist die Fähigkeit, andere so darzustellen, wie sie sich selbst gern sehen.“ Damit erleichtern Sie sich auch den Umgang mit schwierigen Kollegen und überraschenden Situationen ganz ungemein ...




Auf Du und Du – oder lieber doch per „Sie“?

Gute Manieren bestehen aus lauter kleinen Opfern.
(Ralph Waldo Emerson)

1 Eine Kollegin bietet Ihnen gleich in den ersten Arbeitstagen im neuen Job das Du an. Sie wissen aber genau, dass Sie mit dieser Person niemals warm werden. Dürfen Sie das Du ablehnen?

- a** Ja – mit einer neutralen Begründung, die Ihre Kollegin nicht vor den Kopf stößt.
- b** Nein – das wäre eine grobe Unhöflichkeit.

2  Sie sind Azubi, und der Chef duzt Sie, obwohl Sie ihn selbstverständlich siezen. Was tun Sie?


- a** Sie zeigen es ihm mal so richtig – und duzen ihn zurück.
- b** Sie bitten um ein Gespräch und klären das Ganze unter vier Augen.
- c** Sie bleiben strikt beim Sie – dann wird er es irgendwann schon merken.

3 Sie kennen Ihren Chef auch privat vom Tennisverein. Bleiben Sie in der Firma beim Du oder siezen Sie ihn vor den Kollegen?

- a** Sie bleiben beim Du, sprechen das aber vorher mit ihm ab.
- b** Sie siezen ihn selbstverständlich. Privatleben und Job muss man stets strikt trennen.
- c** Sie gehen auch im Privaten wieder zum Sie über.

4 Sie arbeiten als Teamchefin in einer jungen Internetfirma, in der sich alle duzen. Das ist Ihnen unangenehm. Bleiben Sie strikt beim „Sie“?

- a** Ja – nur so bekomme ich den nötigen Respekt.
- b** Nein – selbst wenn es mir zunächst schwerfällt.
- c** Sie versuchen es mit der Duzerei und entschuldigen sich jedes Mal, wenn Sie sich versprechen.

5  Einen guten Kunden duzen Sie schon seit Jahren. Tun Sie das auch, wenn Sie ihn offiziell anschreiben?

- a** Ja – warum auch nicht?
- b** Sie siezen ihn zwar, erklären ihm aber vorher in einem Telefonat oder einer E-Mail, warum Sie das tun.
- c** Nein – in offiziellen Anschreiben wechselt man vom Du zum Sie.



Duzen und Siezen: So machen Sie es richtig

Es gab – und gibt – eine Reihe von Firmen, in denen das Duzen vorgeschriebene Firmenpolitik ist. In solchen Fällen ist es unklug, sich da auszuschließen und auf dem förmlichen Sie zu beharren. Sie grenzen sich damit schnell aus – und das muss ja nun nicht sein! Einklagen kann man das „Recht, gesiezt zu werden“ übrigens in solchen Fällen nicht. In manchen Branchen duzt man sich eher als in konservativen Berufen: In Werbeagenturen, in Redaktionen von Zeitung, Zeitschrift, Rundfunk oder Fernsehen, in Betrieben, in denen man mit den modernen Medien wie dem Internet umgeht, ist die vertrauliche Anrede üblich. Allerdings: Gerade ältere Kollegen fühlen sich dadurch manchmal überrannt. Nehmen Sie Rücksicht und bedrängen Sie niemanden.



Wer bietet wem das Du an?

Der Normalfall ist das Duzen nicht: Unter Erwachsenen ist üblich, sich mit „Sie“ anzusprechen. Alles andere ist erst nach höflicher Anfrage erlaubt. Unter gleichrangigen Kollegen im Team gelten dieselben Regeln wie im privaten Bereich: Der ältere bietet dem jüngeren das Du an, das „alteingesessene“ Mitglied eines Teams dem eben erst hinzugekommenen Neuling. Es ist übrigens nicht mehr verpönt, wenn ein Mann einer Frau das Duzen nahe legt. In allen anderen Fällen jedoch gilt im Berufsleben immer noch strikt das Gebot der Hierarchie: Der Ranghöhere

bietet immer dem Untergebenen das Du an und niemals umgekehrt!

Wenn Sie keine Lust auf das Du haben

Es können ganz persönliche Gründe sein, warum Sie nicht duzen möchten. Vielleicht möchten Sie sich erst einleben im Team. Oder der Kollege ist Ihnen unsympathisch. Möglicherweise wollen Sie auch im Job prinzipiell eher Distanz. Dann dürfen Sie das Angebot selbstverständlich ablehnen – aber bitte immer so, dass Ihr Gegenüber sich nicht brüskiert fühlt.

Am besten gehen Sie diplomatisch vor: Sagen Sie, dass Sie sich über den Vertrauensbeweis freuen, und erklären Sie dann im zweiten Satz, warum Sie das Du trotzdem ablehnen möchten. Geben Sie einen guten Grund an und bleiben Sie weitgehend bei der Wahrheit: beispielsweise, dass Sie erst einmal die Probezeit abwarten wollen. Oder dass Sie sich nach einer kurzen Bekanntschaft noch nicht vertraut genug fühlen. Ein Lächeln macht Ihrem Gegenüber das Nein sicher leichter.

Privat per Du – öffentlich per Sie?

In manchen Situationen ist das private Du in der Öffentlichkeit nicht angebracht. Stellen Sie sich z. B. vor, zwei Minister von unterschiedlichen Parteien, die befreundet sind, würden etwa bei einer Fernseh-Talkrunde Du zueinander sagen. Das würde die gegensätzlichen Argumente beider Seiten nicht unbedingt glaubwürdig machen.

Ähnlich ist es im Berufsleben: Vor Kunden sollte man sich nicht unbedingt duzen, zumindest nicht im mittleren und höheren Management. Und im beruflichen Briefwechsel ist ein Du immer da unangebracht, wo es um vertragliche Regelungen




Claudia, könnten Sie bitte ...

Es gibt eine Mischform der Anrede, mit der viele besser klarkommen: das förmliche Sie in Verbindung mit dem Vornamen. Damit sind Sie im Geschäftsleben gerade bei Kundenbeziehungen zu den Vereinigten Staaten auf der sicheren Seite: Dort ist es gang und gäbe, sich mit dem Vornamen anzusprechen. Vorsicht: Das bedeutet keine besondere Vertrautheit – das scheint uns nur so, weil es in der englischen Sprache kein Siezen gibt. Auch im Dialekt sind Sie und Du oft nicht vorhanden: Als „Nordlicht“ aus Hamburg sollten Sie sich nicht herabgesetzt fühlen, wenn ein Bayer im Gespräch „Ihr“ und „Euch“ verwendet und Sie damit duzt. Das ist keine Respektlosigkeit, sondern eine regionale Eigenheit.

geht oder um Briefwechsel, die nicht nur an Ihren Duzpartner gehen, sondern einem größeren Verteiler zugänglich sind (bei E-Mails ist das heute oft der Fall). Auch firmenintern gilt dies: Eine Abmahnung oder Belobigung, eine Entlassung oder Beförderung wird man stets im förmlichen Ton und damit mit dem Sie schreiben.

Einen Kollegen diskret auf Probleme hinweisen


Takt ist der auf das Benehmen angewandte gute Geschmack.
(Nicolas Chamfort)

1  Immer wieder lästern Kollegen über einen Mitarbeiter, weil dieser schlampig gekleidet ins Büro kommt. Wie können Sie ihm helfen?

- a** Gar nicht – Sie sind nicht für die Modefragen anderer zuständig.
- b** Sie gehen mal in der Mittagspause mit ihm auf einen Kaffee und machen ihn auf das Kleidungsproblem aufmerksam. Vielleicht schlagen Sie auch einen gemeinsamen Einkaufsbummel vor?
- c** Sie zitieren ihn zu sich und sagen ihm vor versammelter Mannschaft, was Sie (und alle anderen) von seinem modischen Auftritt halten.

2 Der neue Kollege am Schreibtisch gegenüber scheint nicht viel von einer täglichen Dusche zu halten: Sein Körpergeruch ist kaum auszuhalten. Sie können aber nicht dauernd das Fenster aufreißen oder das Büro verlassen.


- a** So peinlich es auch sein mag: Sie sprechen den Kollegen darauf an. Vielleicht ist er ja gegen „normale“ Deos allergisch? Sagen Sie ihm, dass es auch pH-neutrale und antiallergische Produkte gibt.
- b** Sie gehen zu Ihrem Vorgesetzten und bitten ihn, etwas gegen diesen Stinker zu unternehmen.
- c** Sie gehen zum Betriebsrat und sagen denen, man solle sich endlich um diesen unangenehmen Fall kümmern.

3  Die Kollegin, mit der Sie sich dauernd in den Haaren liegen, muss ins Meeting – und Sie entdecken eine Riesenlaufmasche bei ihr. Was tun Sie?

- a** Sie machen Ihre Kollegin darauf aufmerksam.
- b** Sie sagen gar nichts – soll sie doch ruhig damit rumlaufen.
- c** Sie sagen nichts, sondern legen ihr wortlos eine Ersatzstrumpfhose auf den Schreibtisch.

4 Ihr Chef ist zwar ein spitzenmäßiger Vorgesetzter, aber er hat leider Mundgeruch. Nun ist man an Sie herangetreten, doch endlich mal was zu sagen ...

- a** Sie machen gar nichts, sollen sich doch andere trauen.
- b** Sie warten auf eine günstige Gelegenheit. Dann sagen Sie: „Ich hatte das gleiche Problem – und mir hat niemand etwas gesagt. Ihnen soll es nicht genauso gehen ...“

5  Sie sind gerade erst Teamleiter geworden und erfahren von Ihrem Boss, dass einem Ihrer Kollegen eine Abmahnung ins Haus steht. Informieren Sie ihn vorab?

- a** Nein, das geht Sie nichts an.
- b** Ja – aber diskret. Sie bitten den Kollegen zu sich und teilen ihm mit, was er zu erwarten hat.



Auf Probleme hinweisen: So sagen Sie es am besten

Psychologen haben herausgefunden: Optimal ist es, wenn diese heikle Aufgabe von einem Kollegen der gleichen Hierarchie und des gleichen Geschlechts übernommen wird. Wenn der Chef auf so etwas hinweist, ist es dem Betroffenen doppelt unangenehm. Und wenn Sie als Mann von einer Mitarbeiterin darauf angesprochen werden, dass Ihr Hosenschlitz offen steht, ist es Ihnen sicher peinlicher, als wenn dies der nette Kollege vom Schreibtisch gegenüber tut, zu dem Sie eh einen guten Draht haben.

Es ist keine Lösung, wenn Sie lediglich in den Klagechor der Kollegen einstimmen. Es geht schließlich um Ihre eigenen Interessen: Ihr Wohlbefinden ist auch im Job wichtig, es wird durch diese ungute Situation eingeschränkt. Die Folge: Man steigert sich immer mehr hinein. Und dann genügt ein winziger Funke, damit Sie plötzlich explodieren. Es geht übrigens ebenso um die Interessen der Firma – wenn der Kollege durch sein Äußeres oder seine ungepflegte Erscheinung Kunden verscheucht oder Unruhe ins Team bringt. Und: Es ist ein Gebot der Fairness, jemandem mitzuteilen, was an ihm „nicht stimmt“. Sie wären sicher auch dankbar, wenn man Sie auf einen solchen Makel aufmerksam macht. Nur dann kann man ihn ja ändern oder beseitigen.



Diese Tipps machen es Ihnen leichter

- Unklare Gesten sind wirkungslos: Was nutzt es, wenn Sie das Fenster weit öffnen, weil Sie den Geruch nicht mehr aushalten? Vielleicht glaubt Ihr Kollege lediglich, dass Sie an Überhitzung leiden ... Es ist übrigens einfach unhöflich und verletzend, wenn Sie wortlos ein Deo, ein Mund-

wasser oder eine Körperpflegeserie hinstellen. Schließlich liegt schlechter Geruch nicht automatisch an Unsauberkeit ...

- Seien Sie offen. Das heißt nicht, dass Sie Ihrem Kollegen sagen: „Du stinkst, dass man es nicht aushalten kann!“ Sondern besser: „Ich weiß, dass du nichts dafür kannst, und ich möchte dir mit diesem Gespräch helfen.“ Stehen Sie zu

Ihren Gefühlen und sagen Sie ruhig: „Es ist mir unangenehm, das jetzt anzusprechen, aber ...“

- Bleiben Sie diskret und sprechen Sie den Kollegen nicht gerade am Mittagstisch in der Kantine vor allen Mitarbeitern an. Es gibt tagtäglich viele Gelegenheiten, sich mal unter vier Augen zu unterhalten. Wenn Sie sich nicht absondern können, bitten Sie den anderen kurz zur Seite.

- Reden Sie nicht um den heißen Brei herum. Sagen Sie klar, wo das Problem liegt. Und bieten Sie eine Lösung an. Hilfreich ist es oft, wenn Sie sagen: „Ich hatte selbst mal das gleiche Problem.“ Diese kleine Notlüge verbündet und macht die Situation weniger peinlich für Ihr Gegenüber. Passende Aussagen sind z.B. auch: „Es ist keine böse Absicht von dir ...“ oder: „Sicher ist es nur eine Gedankenlosigkeit, aber ...“

- Fairness ist das oberste Gebot – und das bedeutet: Sie trennen das Verhalten oder den Vorfall von der Person. Ich-Botschaften helfen da enorm. Sie sagen also nicht „Du bist ...“, sondern „Ich finde, dass ...“ Ihre persönliche Ansicht wirkt immer weniger verletzend, als wenn Sie sagen: „Alle Kollegen sind derselben Meinung und haben

mich gebeten ...“ Das gilt gerade dann, wenn Sie nicht von gleich zu gleich sprechen.

- Schieben Sie das Gespräch nicht auf: Es ist jedem Betroffenen besonders peinlich, wenn er erkennen muss, dass so manches offene Fenster seit Monaten seinetwegen aufgerissen wurde ...




Dilemma bei Abmahnungen

Wenn ein Mitarbeiter abgemahnt werden soll, beachten Sie bitte, bevor Sie ihm etwas sagen: Dürfen Sie ihn überhaupt informieren? Oder greifen Sie damit Ihrem Chef vor? Unangenehm ist die Situation, wenn Sie befreundet sind und den anderen nicht ins offene Messer laufen lassen möchten. Auf jeden Fall ist große Diskretion und Vorsicht angebracht. Formulieren Sie Ihre Aussage möglichst neutral – und sprechen Sie auf jeden Fall unter vier Augen miteinander! Gehen Sie niemals auf Details ein, sondern sagen Sie z. B. „Ich weiß, dass du eine Abmahnung bekommen sollst. Ich darf nicht mehr sagen/ich weiß nicht mehr, aber ich möchte dich vorbereiten!“

Wenn ein neuer Kollege ins Team kommt

Gutes Benehmen ist die Kunst, den Menschen unseren Umgang angenehm zu machen.
(Jonathan Swift)

1  Ihr Vorgesetzter hat Sie informiert, dass „der Neue“ ein „ganz scharfer Hund“ ist. Wie gehen Sie mit Ihren eigenen Vorbehalten um?


- a** Sie schalten auf stur – dem werden Sie es schon zeigen.
- b** Sie warten entspannt ab und schauen sich erst mal an, wie sich der Neue präsentiert. Vielleicht ist ja alles halb so schlimm.
- c** Sie riskieren nichts dabei, wenn Sie dem Neuen freundlich und höflich begegnen. Jeder hat eine Chance verdient.

2 Die neue Kollegin weiß wirklich alles besser. Und Ihre Mitarbeiter fangen zu murren an. Wie begegnen Sie der bevorstehenden „Meuterei“?

- a** Sie bitten Ihre Kollegen um Geduld – sie sollten doch wissen, dass so mancher neue Besen nach ein paar Wochen ganz schön abstumpft. Wenn das nichts nutzt, führen Sie mit der Neuen ein klärendes Gespräch unter vier Augen.
- b** Sie greifen sich die neue Kollegin vor allen Leuten und reden Tacheles mit ihr – so geht es ja nun nicht. Sie soll mal ruhig alles beim Alten lassen – Sie wissen schon seit Jahren, wo es in der Firma langgeht ...
- c** Sie stellen sich stur und machen erst recht „Dienst nach Vorschrift“. Dann wird die Neue von ganz allein aufgeben.

3 Sie sind die ersten Tage in der Firma, merken aber dennoch schnell, dass in der neuen Abteilung vieles im Argen liegt. Wie verhalten Sie sich am besten?

- a** Sie führen eine genaue Liste und legen diese nach der ersten Arbeitswoche Ihrem Boss vor. Wäre doch gelacht, wenn Sie mit Ihren Ideen nicht durchkämen!
- b** Sie sehen sich das eine Weile an, Ihre Verbesserungsvorschläge lassen Sie aber erst mal ein bisschen reifen. Wer weiß – vielleicht sehen Sie anfangs alles zu negativ?
- c** Ist Ihnen doch egal. Sie wollen Ihr Gehalt, und das mit möglichst wenig Aufwand und Ärger. Also passen Sie sich dem allgemeinen Schlendrian an.

4  Ihr neuer Boss kennt nur eines: meckern und kritisieren. Und das auch noch ungerechtfertigt. Sagen Sie ihm das?

- a** Ja – so schaffen Sie von vornherein klare Fronten. Sie müssen sich nämlich gar nichts gefallen lassen. Mit Ihnen springt niemand so um.
- b** Nein – natürlich nicht. Sie sind schließlich noch in der Probezeit. Da muss man sich eben ein paar Sachen gefallen lassen ...
- c** Ja – aber in einem ruhigen Gespräch unter vier Augen. Sie wissen, was Ihre Arbeit wert ist – deshalb hat die Firma Sie ja „eingekauft“. Aber Sie müssen sich keine Unverschämtheiten bieten lassen.



ein neuer Kollege im Team: So machen Sie es richtig

Meist mit Misstrauen beäugt und nur mit Vorsicht angeschaut: Neue Kollegen in einem alteingesessenen Team haben es oft schwer. Noch dazu, wenn sie – vielleicht auch noch vom Chef so angekündigt – „frischen Wind“ in die Abteilung bringen sollen. Wobei diese euphemistische Ankündigung ja in vielen Fällen etwas ganz anderes bedeuten soll ...



Höflichkeit und freundliches Entgegenkommen sind ein Muss

Warten Sie doch erst einmal ab! Und zeigen Sie sich nicht ablehnend. Neue Ideen müssen ja nicht von vornherein schlecht sein. So erleichtern Sie dem neuen Mitarbeiter die erste Zeit im Job:

- Sorgen Sie dafür – falls das nicht Ihr Vorgesetzter tut –, dass alle Kollegen untereinander vorgestellt werden. Halten Sie sich dabei an die Regel: Neuankömmlinge werden langjährigen Mitarbeitern vorgestellt, rangniedere den in der Hierarchie höher stehenden. Am besten sagen Sie auch gleich dazu, wer welche Arbeitsbereiche betreut und welche Tätigkeiten ausführt.
- Weißen Sie den Mitarbeiter in die Firmenabläufe ein. Leider wird das oft vernachlässigt – Chefs

(und Kollegen) erwarten, dass ein Neuer sofort „losschwimmt“. Dass es da zu Fehlern kommt, ist vorprogrammiert ...

- Seien Sie nicht genervt, wenn der Neue sich nicht gleich alles merken kann. Sie müssen sich nur einen Namen merken – Ihr neuer Kollege eine ganze Reihe.
- Geben Sie dem Neuen eine Chance – selbst wenn Sie vorab die schlimmsten Gerüchte gehört haben. Und bitte auch dann, wenn er oder sie sich als Besserwisser zeigen sollte. Oft steckt Unsicherheit hinter solchem Verhalten.



Wenn Sie selbst neu sind

Der erste Tag im neuen Job – es gibt wohl nur wenige Situationen, die stressiger sind. Sie



Diese Fehler vermeiden Sie an den ersten Tagen im neuen Job besser:

- Sie halten sich beim Rundgang durch den Betrieb auf keinen Fall zurück, sondern weisen gleich darauf hin, wo es überall Verbesserungsbedarf gibt.
- Sie kümmern sich gleich darum, dass Sie in der richtigen Clique aufgenommen werden. So stellen Sie sicher, dass Sie allen Tratsch und Klatsch erfahren – und machen da selbstverständlich sofort eifrig mit.
- Sie zeigen nicht mit Informationen: Alle sollen wissen, warum Sie Ihren letzten Arbeitsplatz (der übrigens furchtbar war) verlassen haben. Sie halten auch mit Details aus Ihrem Privatleben nicht hinterm Berg.
- Sie bestehen von Anfang an auf genauer Einhaltung von Arbeitszeiten und weigern sich strikt, auch nur ein einziges Mal eine Minute länger zu



Aus Fehlern lernen

Fehler macht jeder mal – das ist nicht schlimm. Ärgerlich ist es, wenn Sie aus Ihren Fehlern nicht lernen. Wenn Sie also in Ihrem letzten Job ein wenig zu besserwisserisch oder zu offenherzig waren – jetzt, am neuen Arbeitsplatz, haben Sie die Chance, ganz anders und besser zu agieren. Seien Sie zurückhaltend – anfangs auf jeden Fall. Selbst wenn Sie sehen, dass vieles im Argen liegt – lassen Sie sich Zeit und sprechen Sie Verbesserungen und Änderungen behutsam und an der richtigen Stelle an. Private Details gehören niemals ins Berufsleben.

Umgekehrt gilt dasselbe: Lernen Sie aus Ihren Fehlern beim letzten Neuzugang in der Firma und halten Sie sich diesmal zurück. Machen Sie einen neuen Anfang und überschütten Sie junge Kollegen nicht mit Klatsch aus der Firma oder Details aus Ihrem Liebesleben. Empfangen Sie den Neuen freundlich.

bleiben, weil beispielsweise ein Kollege krank geworden ist und eine wichtige Präsentation ansteht.

kennen meist noch niemanden, müssen sich aber in kürzester Zeit auf neue Kollegen und Vorgesetzte, eine neue Umgebung und vielleicht völlig neue Aufgaben einstellen.

2 Umgang mit Vorgesetzten



Es soll Chefs geben, die sich nicht als „erster Kollege unter Gleichen“ fühlen und verhalten, sondern die sich als cholerische Despoten gebärden, denen man als Untergebener am besten aus dem Weg geht. Nur kann man das nicht immer – leider. Fast jeder hat im Laufe seines Jobs schon einmal so einen Boss erlebt, und es gibt sie natürlich genauso in weiblicher Ausführung. Man muss sich jedoch nicht alles gefallen lassen. So mancher Firmendiktator wird nämlich schlagartig zahm und schwenkt um, wenn er merkt, dass er’s mit Ihnen eben nicht machen kann.


Selbstverständlich bleiben Sie immer höflich und korrekt. „Freundlichkeit ist eine Sprache, die Taube hören und Blinde lesen können“ – dieser Ausspruch von Mark Twain passt auf Chefs und Mitarbeiter gleichermaßen. Setzen Sie das auch in eher unangenehmen Situationen mit Ihren Vorgesetzten um. Und präsentieren Sie sich dabei gleichzeitig als fähiger Mitarbeiter, der jede Lebenslage freundlich, aber kompetent meistert.

Grüßen und Handschlag – gilt hier Ladies first?

Zu Leuten, an denen einem nichts liegt, kann man immer freundlich sein.
(Oscar Wilde)

1 Meeting mit dem obersten Boss – und Sie als Assistentin sind zum ersten Mal dabei. Ist doch wohl klar, dass Ihr Chef Ihnen die Türe aufhält, oder?

- a** Nein – denn im Berufsleben gilt die Firmenhierarchie.
- b** Bei firmeninternen Meetings ist es nicht üblich, wenn Betriebsfremde dabei sind, aber schon.

2  Ihr Vorgesetzter betritt das Großraumbüro. Wer begrüßt wen zuerst?


- a** Ihr Chef, denn er betritt den Raum.
- b** Mal so, mal so. Es begrüßt immer derjenige, der den anderen zuerst sieht.

3 Zusammen mit Kollegen und zwei Herren aus dem Vorstand warten Sie auf den Lift. Wenn der Fahrstuhl kommt: Wer steigt zuerst ein?

- a** Stets die anwesenden Damen.
- b** Die beiden Herren vom Vorstand.
- c** Der- oder diejenige direkt an der Lifttüre.

4 Bei einem Meeting treffen Sie zum ersten Mal auf den Niederlassungsleiter der Firma. Sie sollen Ihr Team vorstellen. Wie machen Sie das?

- a** Sie stellen sich selbst vor und dann die Mitarbeiter – mit Namen und Funktion. Dabei achten Sie darauf, dass Sie nach der betrieblichen Wichtigkeit vorgehen.
- b** Sie stellen erst alle Mitarbeiter vor und dann sich selbst. Außerdem nennen Sie die Namen der weiblichen Mitarbeiter stets zuerst.
- c** Sie stellen sich gar nicht vor, denn wer Sie sind, weiß man. Ihre Mitarbeiter stellen Sie nach persönlicher Wichtigkeit vor.

5  Termin beim Chef – und Sie wollen besonders höflich sein. Reichen Sie ihm gleich die Hand?

- a** Na klar – schließlich wollen Sie ihm beweisen, dass Sie eine gute Kinderstube haben.
- b** Das kommt darauf an, wo Sie beide sich befinden: Sitzt der Chef hinter seinem Schreibtisch, gehen Sie auf ihn zu und reichen ihm die Hand. Steht er dagegen auf und erwartet Sie neben der Tür, reicht er Ihnen die Hand.
- c** Nein – Sie warten ab, bis Ihr Vorgesetzter Ihnen die Hand reicht.



Grüßen und Begrüßen: So machen Sie es richtig

Früher war es gang und gäbe: Wenn ein Vorgesetzter den Raum betrat, standen alle auf und grüßten ihn. Dieses Ritual gibt es heute glücklicherweise nicht mehr: Im Normalfall bleiben Sie sitzen, grüßen und arbeiten weiter. Wobei die Frage „Wer grüßt wen zuerst?“ früher oder später wohl in jeder Firma auftaucht. Es gibt im Grunde lediglich zwei Regeln. Die erste besagt: „Wer einen Raum betritt, grüßt zuerst.“ Die andere Regel lautet: „Der Chef wird immer zuerst begrüßt.“ Beides ist möglich. Sie werden sicher am besten fahren, wenn Sie sich so verhalten, wie es die Mehrheit der Mitarbeiter tut.



Der Unterschied zwischen Grüßen und Begrüßen

Kennen Sie eigentlich den Unterschied? Es ist ganz einfach: Beim Grüßen geben Sie zu erkennen, dass Sie jemanden gesehen und erkannt haben. Sie nicken ihm freundlich zu, lächeln ihn an, heben vielleicht Ihre Hand. Einem Gruß folgt nicht unbedingt ein Gespräch, nicht einmal zwingend eine Grußformel wie „Guten Tag“ oder „Wie geht es Ihnen?“. Anders ist es beim Begrüßen: Hier richtet man das Wort an sein Gegenüber und reicht ihm eventuell die Hand. Achtung! Im Berufsleben ist hier eine Benimmfalle versteckt: Der Handschlag geht nämlich stets vom Rang-

höheren aus. Niemals also reicht z.B. der junge Abteilungsleiter – vielleicht im Übereifer, ja alles richtig zu machen und seine guten Manieren zu beweisen – dem Betriebsleiter die Hand. Er wartet ab, ob der Vorgesetzte ihm den Handschlag zur Begrüßung anbietet.

„Ladys first“ – auch in der Firma?

So merkwürdig es Ihnen scheinen mag: Weibliche Mitarbeiter gelten nicht als „Damen“ und werden deshalb im Berufsleben nicht bevorzugt behandelt – also z. B. nicht zuerst begrüßt. Streng genommen hält man ihnen auch nicht die Türe auf. Und ihnen wird nicht jeder der Anwe-

senden zuerst vorgestellt. Im Job geht es nämlich nach den Regeln der Hierarchie.

Was allerdings nicht heißt, dass ein charmanter Chef seiner Assistentin nicht doch den „Damenstatus“ zubilligt und sie mit einer Handbewegung z. B. zuerst in den Konferenzraum oder in den Fahrstuhl einzutreten bittet. Das ist dann sicher eine nette Geste – aber vom formalen Benimm her eben keine „Pflicht“.

Lediglich wenn mehrere gleichrangige Personen zusammenstehen, kommt die im privaten gültige Regel „ladies first“ wieder ins Spiel: Begrüßen Sie als Seminarleiter z. B. drei Filialleiter und eine Filialleiterin, werden Sie der Dame zuerst die Hand reichen.

Eines sollte jedem klar sein: Ein höflicher Mensch wird lieber einmal „zu viel“ oder „zu früh“ grüßen, als steif abzuwarten, ob die ihm zuerst „zustehende“ Begrüßung auch wirklich erfolgt. Es gibt – unabhängig von der beruflichen Position – Grundregeln der Höflichkeit, die jeder Mensch kennen und einhalten sollte. Ganz gleich, ob er Chef oder „nur“ Untergebener ist. Es grüßt stets zuerst,

- wer einen Raum betritt
- wer als Einzelner auf eine Gruppe zukommt.



Unhöfliche Chefs

Es soll leider eine ganze Reihe von Vorgesetzten geben, die von Benimm und Höflichkeit nicht viel halten. Für die ist es ein – in diesem Fall falsch verstandenes – Hierarchiedenken, weibliche Mitarbeiter fast noch rücksichtsloser zu behandeln als männliche Kollegen. Sie warten dann stur, bis die Vorzimmerdame zuerst grüßt, sie stürmen in den Lift, weil es ihnen ja „zusteht“. Oder es gibt Situationen wie diese: Man bestellt einen Mitarbeiter zu sich ins Büro und lässt ihn dann erst einmal eine halbe Stunde warten. Nur um zu zeigen, dass man die Macht dazu hat. Man setzt Besprechungen unnötigerweise kurz vor Feierabend an, damit die Kollegen nicht pünktlich gehen können. Nur um zu beweisen, dass man der Boss ist. Wer meint, sich auf solche oder ähnliche Weise besonders „chefmäßig“ verhalten zu müssen, hat nichts kapiert: Ein guter Chef gründet seine Autorität niemals auf schlechtem Benehmen oder dem Ausnutzen seiner gehobenen Stellung! Und: Er scharft keine „Radfahrer“ um sich. Er hat selbst Format und braucht keine „Bücklinge“, um selbst gut dazustehen.

Situationen von gleich zu gleich

Jeder Mensch gilt in dieser Welt nur so viel, als wozu er sich selbst macht.
(Adolph Freiherr Knigge)

1



Sie treffen Ihren Chef auf dem WC. Grüßen Sie ihn – und wenn ja: wann?

- a Natürlich nicht! Das wäre ja mehr als peinlich. Besser den Blick abwenden und die unangenehme Situation möglichst schnell beenden. Sie verlassen so schnell wie möglich das WC.
- b Ja klar! Was soll daran peinlich sein?! Wir sind doch alle Menschen. Sie haben keine Hemmungen, ihm sogar die Hand zu reichen.
- c Sie nicken ihm zum Gruß kurz zu – und das erst, nachdem Sie beide am Waschbecken stehen.

2

Endlich geschafft – Sie spielen zusammen mit Ihrem Teamleiter Squash. Lassen Sie ihn merken, dass Sie schon seit Jahren die Vereinsmeisterschaften gewinnen?

- a Ja – das ist doch DIE Gelegenheit, ihm einmal zu zeigen, dass Sie ihm wirklich überlegen sind. Wenigstens auf diesem Gebiet.
- b Nein – aber Sie verheimlichen auch nicht, dass Sie Vereinsmeister sind. Aber Sie fegen ihn auch nicht vom Platz ...
- c Nein – und Sie lassen ihn sogar gewinnen. Schließlich wollen Sie in der Firma weiterkommen, da brauchen Sie seine Unterstützung.

3

An Ihrer neuen Arbeitsstelle gibt es eine Kantine für alle – Angestellte und Chefs sitzen zusammen. Sprechen Sie bei Tisch über die Arbeit oder Privates?

- a Das ist die beste Gelegenheit, einmal in Ruhe über Ihr Gehalt zu reden.
- b Sie entspannen sich – und Ihren Chef – mit Smalltalk.
- c Sie führen die hitzige Diskussion über Ihr letztes Projekt fort.
- d Sie reden über andere Kollegen und deren Unzulänglichkeiten.

4



Nach Feierabend findet jeden Freitag ein lockeres Beisammensein Ihrer Kollegen statt. Müssen Sie daran teilnehmen?

- a Ja – nur so können Sie vermeiden, dass jemand hinter Ihrem Rücken über Sie redet. Außerdem gibt der Chef da oft einen aus – und so dicke verdienen Sie ja nun auch nicht.
- b Hin und wieder schon. Oder wollen Sie sich völlig ausgrenzen? Soziale Kontakte helfen auch bei der Karriere. Aber Sie feiern keine alkoholischen Exzesse und ziehen auch nicht bis 4 Uhr morgens um die Häuser.
- c Nein – am Freitagabend ist bereits Wochenende. Und das ist Ihnen heilig – da hat nichts und niemand Sie an den Job zu erinnern.



Situationen von gleich zu gleich: So machen Sie es richtig

Es gibt Situationen, wo keinerlei Hierarchie mehr gilt. Dennoch wird auch hier auf Etikette geachtet. Das heißt aber nicht, dass Sie auf dem firmeneigenen Tennisplatz Ihren Chef stets gewinnen lassen müssen. Oder dass Sie auf der Toilette in Ehrfurcht erstarren, wenn Ihre Teamleiterin ebenfalls einem menschlichen Bedürfnis nachgeht. Klar sollte Ihnen sein: Hier ist – wenn überhaupt – Smalltalk angesagt. Dasselbe gilt für Kantine, Kaffeeküche oder abendlichen Kneipentreff und auch für die enge Fahrstuhlkabine. Für Fachgespräche oder gar Gehaltsverhandlungen ist hier der falsche Platz.

Begegnungen im Waschraum

Taktgefühl ist das Wichtigste! Wenn Sie meinen, mehr als nur „Guten Morgen“ oder „Hallo“ sagen zu müssen, warten Sie bitte bis zum Händewaschen. Da kann man wieder ganz normal miteinander reden. Niemals – das gilt vor allem für die Herren! – sind Anzüglichkeiten oder Intimitäten angebracht.



Sport und Spiel in der Firma

Sie sind ein Tenniscrack und könnten alle anderen locker „niederspielen“? Lassen Sie es bleiben. Zumindest auf Dauer. Es macht nämlich niemandem Spaß, ständig zu verlieren. Das heißt

aber nicht, dass Sie Ihren Chef immer gewinnen lassen müssen, weil Sie sich einen Karriereschub davon erhoffen. Der angenehme Nebeneffekt des Betriebssports: Sie bekommen immer wieder mit, wie es in anderen Abteilungen zugeht, ob sich dort vielleicht bessere Karrierechancen auftun. Seien Sie aber vorsichtig: Erzählen Sie nicht von Beginn an zu viel über Ihre berufliche und private Situation, hüllen Sie sich jedoch auch nicht in striktes Schweigen.

Im Fahrstuhl

Kaum jemand spricht im Lift – meist starrt man stumm auf die Stockwerksanzeige. Wir fühlen uns eingeengt, denn die Distanz, die wir normaler-

weise zu Kollegen und vor allem zu Vorgesetzten halten, wird auf beinahe null verringert. Gerade im Fahrstuhl scheint die Hierarchie aufgehoben: Alle warten darauf, dass man (endlich!) in dem Stockwerk hält, in dem man zu tun hat. Die Folge: Die Enge, in der man steht, führt dazu, Grenzen zu missachten und zu überschreiten. Selbst wenn Sie also alleine mit Ihrem Boss im Fahrstuhl stehen: bitte nur Smalltalk, keine intensiven Gespräche über Ihre Arbeit. Außer Ihr Chef fragt Sie danach.



Essen in der Kantine

Es gibt noch Firmen, in denen streng zwischen dem „Casino“ für leitende Angestellte und der Kantine für die „normalen“ Mitarbeiter unterschieden wird. Wenn sich in Ihrer Firma der Boss genauso in die Schlange an der Essenausgabe oder Kasse einreihen muss wie jeder andere, fördert das zwar die Kommunikation. Es sollte Sie jedoch nicht verführen, allzu vertraulich zu werden. Im Moment, am Mittagstisch, mag die Firmenhierarchie aufgehoben sein. Deshalb biedern Sie sich aber nicht an! Und beachten Sie auch beim Tischgespräch: Beim gemeinsamen Essen sind Unterhaltungen über Jobprobleme tabu.



Hierarchie im Trainingscamp

Immer mehr Firmen bauen darauf, ihre Mitarbeiter für ein paar Tage außer Haus zu schicken. Vom knallharten Survivaltraining für gestresste Manager bis zum wildromantischen Lagerfeuerabend im selbst erbauten Zeltlager ist alles möglich. Profis sollen dort dafür sorgen, dass das Team zusammenwächst, dass selbst große Bosse mit so genannten Soft Skills umzugehen lernen – oder sie wieder entdecken. Alle Teilnehmer werden dort vor taktische und sportliche Herausforderungen gestellt; keiner darf alleine gelassen werden. In solchen Trainingscamps sind Firmenhierarchien wirklich absolut aufgehoben. Das liegt auch daran, dass professionelle, psychologisch und pädagogisch geschulte Trainer diese Camps leiten und jeder Teilnehmer ihnen in gleicher Art und Weise „unterstellt“ ist.

Termin beim Vorgesetzten

Lass jedermann das tun, was er am besten versteht.
(Marcus Tullius Cicero)

1 Sie sind Sachbearbeiterin und haben ein Meeting mit Ihrem Vorgesetzten. Wie kleiden Sie sich?

- a** Na, wie immer. Ist doch kein Anlass, sich besonders in Schale zu werfen.
- b** Sie spielen mit Ihren weiblichen Reizen und wählen ein Outfit, das Ihr Dekolletee besonders betont. Beim Rock achten Sie darauf, dass er zeigt, welche hübschen Beine Sie haben. Und natürlich kommen Sie in hochhackigen Pumps.
- c** Sie wählen ein gepflegtes, aber klassisches Outfit: Kostüm oder Hosenanzug in gedeckten Farben, Ihre Bluse nicht tief ausgeschnitten und der Rock nicht zu kurz. Ihre Schuhe haben einen kleinen Absatz, aber keine hohen Stöckel.

2 Und nun die gleiche Situation, wenn Sie ein Mann sind: Wie ziehen Sie sich zum Termin bei Ihrem Chef an?

- a** Jeans und Jackett – das passt immer!
- b** Sie kommen im klassischen Anzug, mit hellem Hemd und natürlich mit Krawatte – und achten auf dezente Farben. Und natürlich darauf, dass alle Kleidungsstücke gepflegt aussehen. Die Schuhe sind geputzt und haben keine schiefen Absätze.
- c** Sie wollen gleich eine lockere Atmosphäre schaffen und kommen deshalb in gehobener Freizeitkleidung.

3



Die Sekretärin bittet Sie ins Chefbüro. Wie begrüßen Sie Ihren Vorgesetzten?

- a** Sie treten ein und sagen „Guten Tag“, warten aber, bis er Ihnen die Hand reicht.
- b** Sie eilen gleich mit ausgestreckter Hand auf ihn zu.
- c** Sie warten, bis er Sie begrüßt, und sagen dann erst „Guten Tag“.

4

Das Gespräch verläuft in einigermaßen lockerer Atmosphäre. Wie verhalten Sie sich?

- a** Sie entspannen sich und nutzen die Chance, ein paar Dinge über Kollegen auszulauern. Das kann Ihrer Karriere nur dienlich sein.
- b** Sie sind entspannt, aber aufmerksam und nicht nachlässig. Wer weiß, ob Ihr Chef nicht auf einen Fauxpas lauert.
- c** Sie bleiben bis zur letzten Sekunde in Habachtstellung. Ihnen soll man nicht nachsagen, dass Sie sich allzu leger verhalten.



Termin beim Vorgesetzten: So machen Sie es richtig

Es mag Firmen geben, wo es so ungezwungen zugeht, dass man einfach mal schnell beim Chef reinschauen kann. Dass der (oder die) Vorgesetzte stets eine offene Türe hat, vielleicht sogar mitten im Großraumbüro unter allen Mitarbeitern sitzt. Aber selbst dann sind ein paar Vorbereitungen nötig, wenn Sie einen Gesprächstermin haben. Davon mal abgesehen, dass in einem Großraumbüro und vor aller Augen und Ohren sicherlich keine Gehalts-, Beurteilungs- oder Kritikgespräche geführt werden. Meist jedoch ist die „Chefetage“ oder zumindest das Büro Ihres Vorgesetzten von seinen Mitarbeitern räumlich getrennt. Und Sie vereinbaren einen Gesprächstermin bzw. Ihr Boss teilt Ihnen mit, dass und wann und aus welchem Grund er Sie sprechen möchte.



Keine Panik – alles halb so schlimm!

Bewahren Sie Ruhe – selbst wenn Sie wissen, dass Ihr Chef Sie sehen will, weil Sie einen Fehler gemacht haben. Ändern können Sie sowieso nichts mehr. Das Einzige, was Sie tun können: einen möglichst guten Eindruck hinterlassen.

Haben Sie Zeit, sich auf den Termin vorzubereiten – etwa weil er ein paar Tage vorher angekündigt wird? Umso besser! Dann kleiden Sie sich an diesem Tag besonders sorgfältig. Je nach Position in der Firma im kompletten Businessoutfit

(Damen also im dezenten Kostüm oder Hosenanzug, Herren im Anzug mit Krawatte) oder im „gehobenen Freizeitdress“ – und das heißt nicht Trainingsanzug oder Jogginghose, sondern Stoffhose (evtl. auch eine gute Jeans), Jackett und Hemd mit Krawatte bzw. Hose oder Rock, Bluse und Jacke für die Dame.

Ihre Frisur sollte sitzen und das Haar gewaschen sein. Ein Deo und ein Eau de Toilette in der Schreibtischschublade sorgen dafür, dass Sie frisch erscheinen. Damen überprüfen bitte das Make-up, und auch Herren fahren sich nochmals mit dem Kamm durch die Haare.

Wenn Sie wissen, worum es geht, bereiten Sie sich natürlich auch auf den Inhalt des Gesprächs vor. Die Unterlagen haben Sie parat, die nötigen Informationen notieren Sie am besten.

Wie Sie dem Chef begegnen

Entscheidend ist: Sie treten nicht von gleich zu gleich auf. Denn Chef ist Chef, – und Sie haben einen Termin bei ihm (oder ihr) – und nicht umgekehrt. Das bedeutet: Ihr Vorgesetzter hat „Hausrecht“, und er entscheidet, wie die Begegnung abläuft. Wenn es eine Vorzimmerdame gibt, wird sie die Anmeldung beim Boss übernehmen. In allen anderen Fällen klopfen Sie höflich an der Türe und warten das „Herein“ ab, bevor Sie eintreten.

Nicht Sie beginnen das Gespräch, sondern Ihr Vorgesetzter. Also heißt es abwarten. Nehmen Sie auch niemals unaufgefordert Platz! So unsinnig es Ihnen erscheinen mag: Der höhere Rang des Vorgesetzten gibt ihm das Recht, Sie so lange vor seinem Schreibtisch stehen zu lassen, wie es ihm gefällt.

Achtung auch, wenn man Ihnen etwas zu trinken anbietet: Wasser, Nichtalkoholisches, Kaffee



Grenzen setzen

Sie müssen es sich niemals bieten lassen, angebrüllt oder beschimpft zu werden. Zeigen Sie sich hier souverän – und verlassen Sie das Büro mit den höflich geäußerten Worten: „Ich danke, ich muss mich von Ihnen nicht anschreien lassen. Ich komme wieder, wenn Sie sich beruhigt haben.“ Das erfordert zwar Mut, aber Sie verlieren Ihre Selbstachtung nicht. Ihr Boss wird Sie danach in den meisten Fällen mit mehr Respekt behandeln. Merke: Wer es mit sich machen lässt, wird respektlos behandelt. Wer höflich und freundlich Grenzen setzt, steigt in der Achtung.

und Tee – ja. Alkohol lehnen Sie bitte immer ab. Achten Sie aufs „Revier“ Ihres Vorgesetzten: Stützen Sie sich nicht auf seinem Schreibtisch ab, breiten Sie nicht – außer er bittet darum – Ihre Unterlagen auf seiner Arbeitsfläche aus.


Nach dem Gespräch verabschieden Sie sich höflich und freundlich. Auch wenn es eine Unterredung war, bei der es hart zur Sache ging oder heftige Kritik geäußert wurde.

Gesprächsvorbereitung

Lerne zuhören, und du wirst auch von denjenigen Nutzen ziehen, die dummes Zeug reden. (Platon)

1 Schon lange haben Sie es vor sich hergeschoben – aber nun packen Sie den Stier bei den Hörnern: Sie wollen mit dem Chef über Ihre Gehaltserhöhung reden ...

- a** Sie fangen ihn an einem Ort ab, wo er nicht ausweichen kann, z. B. im Fahrstuhl, und fragen da nach mehr Gehalt.
- b** Sie vereinbaren einen Termin und bereiten das Gespräch gründlich vor.

2  Ihr Vorgesetzter fragt Sie klipp und klar, warum Sie mehr Geld wollen. Was antworten Sie?

- a** „Weil alles teurer geworden ist!“
- b** „Weil meine Kollegen ebenfalls mehr verdienen!“
- c** „Weil ich mich ständig weiterbilde und so mehr Verantwortung übernehme!“

3 Und was sagen Sie ganz bestimmt nicht als Begründung?

- a** „Weil ich in Urlaub fahren will!“
- b** „Weil ich gut bin!“

4 Sie haben einen Termin fürs Beurteilungsgespräch. Wie fühlen Sie sich?

- a** Ganz gut – denn Sie haben gute Leistungen gezeigt und wollen nun wissen, wo Sie im Betrieb stehen.
- b** Sie fühlen sich unwohl, denn Sie wissen gar nicht, was da besprochen werden soll.
- c** Spitze – endlich können Sie mal all Ihre Beschwerden über die Kollegen loswerden.

5 Eigenlob stinkt? Nicht immer! Selbstmarketing bringt Erfolg und mehr Geld. Deshalb ...

- a** ... stellen Sie Ihr Licht nicht unter den Scheffel und weisen klar darauf hin, dass alle Leistungen des Teams im Grunde Ihnen zu verdanken sind. Sie vergessen auch nicht, deutlich auf die Fehler Ihrer Kollegen hinzuweisen.
- b** ... bereiten Sie sich auf das Gespräch mit Ihrem Boss perfekt vor. Sie haben Ihre Leistungen parat. Sie wissen zwar um Ihre Schwächen, aber auch, wie Sie diese künftig vermeiden können.
- c** ... sagen Sie Ihrem Boss klipp und klar: „Entweder Sie wissen, was Sie an mir haben – oder ich bin hier fehl am Platz!“



Gesprächsvorbereitung: So machen Sie es richtig

O b Gehaltsverhandlung, Bewertungsgespräch oder eine Unterredung, in der es um eine Abmahnung geht: Vorbereitung ist das A und O. Sie können sicher sein: Ihr Vorgesetzter ist vorbereitet – er wird auf Ihre Argumente eingehen und jeden Ihrer Einwände zu entkräften wissen. Wer also ein Gespräch erfolgreich überstehen will, sollte alle relevanten Informationen parat haben. Es ist übrigens keine Schande, wenn Sie nicht alles aus dem Gedächtnis wissen, sondern Notizen zu Hilfe nehmen. Bleiben Sie stets konkret – im Beurteilungsgespräch genauso wie bei einer Gehaltsverhandlung. Nennen Sie Beispiele, zählen Sie Situationen auf, die verdeutlichen, worum es Ihnen geht.

Wer sich bei der Konfrontation mit seinem Boss nicht sattelfest fühlt, sollte das Gespräch in Ruhe und im stillen Kämmerlein durchgehen. Vielleicht machen Sie auch mit Ihrem Partner oder einem Freund ein Rollenspiel. Das kommt Ihnen nur beim ersten Mal albern vor. Sie werden feststellen, dass Sie danach besser mit der Situation umzugehen wissen.



Das Beurteilungsgespräch

In großen Firmen ist es heute eine Selbstverständlichkeit, dass Vorgesetzte wenigstens einmal pro Jahr mit jedem ihrer Mitarbeiter ein Beurteilungsgespräch führen. Ein guter Vorgesetzter wird zuhören und das Ganze als Informationsaustausch betrachten. Er wird gute Leistungen mit Anerkennung bedenken, schlechtere nicht heruntermachen. Das ist der Optimalfall, aber leider nicht die Regel. In vielen Firmen nutzt der

Chef das Beurteilungsgespräch eher für einen Monolog über die eigenen Leistungen und die Erfolge (oder Misserfolge) des Unternehmens.

Machen Sie sich die Mühe und fassen Sie zusammen, wie Sie das vergangene Jahr sehen: Gab es Schwierigkeiten und Schwachstellen? Sind diese gelöst worden, und gibt es Ansätze, solche Probleme künftig zu vermeiden? Haben Sie die Ziele erreicht, die im Gespräch vom vergangenen Jahr gesteckt wurden? Gibt es Umstände, wegen

derer Sie Ihre Zielvorgabe nicht geschafft haben? Mit diesen Fragestellungen und der ehrlichen Beantwortung für sich selbst können Sie das Beurteilungsgespräch in Ruhe angehen. Kritikpunkten Ihres Vorgesetzten begegnen Sie kompetent und sachlich.



Die Gehaltsverhandlung

Wohl keine Firma bietet von Jahr zu Jahr freiwillig höhere Löhne an. Sie müssen also selbst tätig werden. Was sollten Sie beachten?

Argumente für mehr Geld: Listen Sie auf, wie lange Sie im Unternehmen sind und was Sie in dieser Zeit geleistet haben. Stellen Sie alle Punkte zusammen, die für mehr Verdienst sprechen. Das sind z.B. Weiterbildung (EDV, Sprachen etc.), erhöhter Arbeitsanfall wegen Krankheit und Vertretung, größerer Verantwortungsbereich, Mitarbeiterschulungen. Heben Sie sich Ihr wichtigstes Argument für den Schluss auf. Sonst verschenken Sie unter Umständen den besten Trumpf.

Gelassenheit zeigen: Erwecken Sie nicht den Eindruck, Sie hätten es dringend nötig. Seien Sie aber auch nicht zu nonchalant.



Don't's beim Gehaltspoker

Das sollten Sie vermeiden:

- Mit fiktiven Zahlen und Forderungen um sich werfen: Sie sollten schon genau wissen, wie viel mehr und warum Sie so viel möchten.
- Mit Kündigung drohen: Das kann ins Auge gehen. Vielleicht sind Sie nicht so unentbehrlich, wie Sie glauben?
- Vergleiche mit Kollegen anstellen: Es tut nämlich nichts zur Sache, was der Kollege am Schreibtisch gegenüber verdient. Vielleicht hat er bessere Qualifikationen?
- Sich selbst überschätzen: Sie mögen ja gut sein, aber vielleicht nicht so gut, dass dies allein als Argument ausreicht?
- Private Gründe nennen: Es ist Ihrem Boss nämlich völlig egal, ob Sie ein neues Auto brauchen, sich beim Hausbau verschuldet haben oder auf den Traumurlaub sparen. Er bezahlt für Ihre Arbeit – und nicht, weil Sie sich privat etwas leisten wollen (oder müssen).
- Auf die gute Situation der Firma hinweisen: Das klingt leicht nach der Masche „Ich will auch etwas abhaben!“ und ist kein Argument, sondern eher ein trotziges Mit-dem-Fuß-Aufstampfen.

3 Ein gutes Betriebsklima

Wer dem Klatsch in der Kantine und Kaffeeküche lauscht, wird schnell herausfinden: „Wer Kollegen hat, braucht keine Feinde.“ Leider bestätigt sich diese „Firmenweisheit“ immer wieder. Allerdings sollten Sie niemals vergessen: Fürs Betriebsklima sind wir alle zuständig. Wir alle tragen dazu bei, dass es „stimmt“ – und dass uns unser Job Spaß macht.

Im Job sind wir mehr als acht Stunden täglich mit anderen Menschen zusammen. Da kommt es automatisch mal zu Reibereien: weil geklatscht wird, weil ständig Überstunden anstehen, weil in manchen Bereichen eine eher private Atmosphäre herrscht – in der Mittagspause und bei abendlichem Treff, bei Firmenfest und Betriebsausflug. Wer sich da ständig ausschließt, macht es genauso falsch wie die Betriebsnudel, die immer und überall dabei sein will. Der goldene Mittelweg ist manchmal nicht leicht zu sehen, aber mit ein bisschen Nachdenken finden Sie ihn.



Betriebsausflug und Firmenfeier


Womit man umgeht, das hängt einem an.
(deutsches Sprichwort)

1 Jedes Jahr aufs Neue: Betriebsfest mit der ganzen Firma. Sie haben überhaupt keine Lust. Was machen Sie?

- a** Sie gehen mit, aber mit einer Miene, die deutlich macht, wie sehr Sie solche Feste hassen.
- b** Sie bleiben zu Hause.
- c** Sie melden sich für die freiwillige „Stallwache“ im Betrieb.

2 Der Chef lässt sich nicht lumpen – und richtet eine Weihnachtsfeier im besten Restaurant am Platze aus. Das ist die Chance für Sie ...

- a** ... zu zeigen, dass Sie sich auch in einem feinen Restaurant gut benehmen können.
- b** ... endlich mal Hummer satt zu essen und Champagner bis zum Abwinken zu schlürfen.

3  Die Feier mit den Kollegen war ziemlich feuchtfröhlich. Sie haben zwar keinen Filmriss, aber ...

- a** ... Sie duzen alle Kollegen und Vorgesetzten, weil das nach einer solchen Feier üblich ist.
- b** ... Sie versuchen herauszufinden, ob Sie sich danebenbenommen haben, und entschuldigen sich dann bei den entsprechenden Kollegen.

4



Betriebsausflug ins Grüne! Endlich haben Sie Gelegenheit, die nette Kollegin aus der Finanzbuchhaltung näher kennen zu lernen, und ...

- a** ... das nutzen Sie weidlich aus und rücken ihr so richtig auf die Pelle.
- b** ... Sie laden Sie erst mal zu einem gemeinsamen Kaffee oder Glas Wein ein.
- c** ... erzählen ihr, dass Sie Ihre Traumfrau ist und Sie sie schon lange heimlich verehren.

5

Nach dem festlichen Firmenessen zieht man noch weiter – in eine Stripteasebar. Müssen Sie mit?

- a** Nein – das ist einfach widerlich, und das sagen Sie auch klar und deutlich.
- b** Ja – da kann man sich nicht drücken. Schließlich wollen Sie Karriere machen und Ihrem Boss zeigen, dass Sie überall klarkommen.
- c** Nein – aber Sie verschwinden diskret „auf französisch“.
- d** Ja – aber Sie machen klar, dass Sie so etwas nicht goutieren.



Betriebsausflug und Firmenfeier: So machen Sie es richtig

Auf Betriebsfeiern zeigen sich Kollegen und Vorgesetzte von ihrer privaten Seite. Glauben Sie. Aber Sie können sicher sein: Es gibt immer ein paar Mitarbeiter, die alle anderen mit Argusaugen beobachten und nichts Besseres zu tun haben, als jeden einzelnen Fauxpas zu registrieren und möglicherweise dem Boss zu stecken. Oder für ein Intrigenspiel im Gedächtnis aufzubewahren. Vorsicht also: Ob Firmenausflug ins Grüne oder „nur“ das jährliche Betriebsessen – an diesem Tag gibt es besondere Spielregeln. Am nächsten Morgen gilt wieder das normale Geschäftsgebaren.

Das bedeutet aber nicht, dass Sie sicherheitshalber gar nicht erst kommen. Selbst wenn Sie nichts mehr hassen als Firmenfeten: Wer sich selbst ausschließt und immer freiwillig die Stallwache in der Firma übernimmt, wird schnell zum Außenseiter. Übrigens: Wenn Sie z. B. beim Betriebsausflug nicht mitmachen, müssen Sie in dieser Zeit arbeiten – Sie haben keinen freien Tag. Bei abendlichen Veranstaltungen, die in der Freizeit stattfinden, ist die Teilnahme allerdings meist freiwillig. Dennoch: Es ist für Ihre berufliche Zukunft nicht eben förderlich, wenn Sie sich stets und immer wieder aufs Neue drücken. Nutzen Sie lieber die Gelegenheit, mit Kollegen aus anderen Abteilungen in Kontakt zu kommen. Oder um einmal mit Mitarbeitern zu sprechen, mit denen Sie eher nicht so gut klarkommen. Vielleicht können Sie ja den ein oder anderen Konflikt beseitigen ...



Zurückhaltung heißt das Zauberwort

Ob beim Genuss von Alkohol oder beim kalten Büfett: Es macht keinen guten Eindruck, wenn Sie hier „zuschlagen“, weil's nichts kostet. Stürmen Sie nicht als Erster ans Büfett, sondern

warten Sie, bis Ihr Boss das Essen eröffnet. Bei allen Getränken halten Sie sich bitte an das von der Firmenleitung bestellte Angebot und ordern keine Sonderwünsche: Gibt es eben „nur“ Nicht-alkoholisches oder lediglich Wein und Bier, dann bestellen Sie nicht – auch nicht auf eigene Rechnung! – Sekt oder Schnaps.

Zurückhaltung ist auch in anderer Hinsicht vonnöten: Bei Gesprächen lästern Sie nicht lautlos über Kollegen, Sie klären berufliche Angelegenheiten nicht beim Dessert. Andere „süße Früchte“ sind ebenfalls verboten: Selbst wenn Ihnen der Kollege aus der anderen Abteilung noch so gefällt oder Sie eben in einer Mitarbeiterin einer anderen Niederlassung Ihre große Liebe gefunden zu haben glauben. Wollen Sie wirklich das Hauptthema der Gerüchteküche „am Tag danach“ sein?



Wo die Liebe hinfällt ...

Fast 30 Prozent aller Ehen nehmen im Büro ihren Anfang, und jeder weiß von Flirts, Affären und Verhältnissen zu berichten, die nirgends statistisch erfasst werden. „Gegen die Liebe“, so sagt eine alte Weisheit, „kämpfen selbst die Götter vergebens!“ Aber muss man diese Himmelsmacht ausführlich im Job ausleben? Ein kleiner Flirt wirkt sich anregend aufs Arbeitsklima aus; er kann aber auch zu schier unlösbaren Problemen führen.

Und wenn's dann passiert ist:

- Seien Sie diskret.
- Bedenken Sie mögliche Konsequenzen.



Achtung beim Einstand

Die Einstandsfeier ist in vielen Firmen üblich. Am besten fragen Sie bei Ihren Kollegen nach, wie es im Unternehmen gehandhabt wird. Oft herrscht am Arbeitsplatz Alkoholverbot – daran müssen Sie sich unbedingt halten! Vielleicht laden Sie die Kollegen dann lieber abends ins nahe gelegene Bistro auf einen Drink.

Kleiner Tipp: Hüten Sie sich vor allem davor, gleich am ersten Tag im neuen Job zum Umtrunk einzuladen – das erweckt leicht den Eindruck, dass Sie sich anbieten wollen. In vielen Betrieben feiert man seinen Einstand erst nach bestandener Probezeit. Eine gute Lösung, denn dann ist man meist im Kollegenkreis integriert.

- Klären Sie vorher ab, ob da nicht eine Ehefrau oder ein Ehemann existiert. Sicher wollen Sie nicht der/die „heimliche Geliebte“ sein, über den/die das ganze Büro tratscht.
- „Grabscher“ und „Wanderpokale“ sind normalerweise im ganzen Betrieb bekannt. Meiden Sie solche Typen!