

Wie Sie beim „Empowerment“ assistieren

In vielen deutschen Unternehmen sollen Mitarbeiter nach dem Konzept des „Empowerment“ (Selbstbefähigung) geführt werden. Dabei werden sie mit mehr Verantwortung ausgestattet. Denn: Wer mehr Handlungsspielräume hat, ist motivierter und leistet mehr. Wenn auch Ihr Chef diese Führungsmethode erkennbar bevorzugt, können Sie ihn dabei unterstützen:

- **Vermitteln Sie den Mitarbeitern Zuversicht und Selbstvertrauen.** Geben Sie ihnen das Gefühl, dass Sie an ihre Kompetenz glauben. Geizen Sie nicht mit Anerkennung.
- **Helfen Sie, den Informationsfluss zu beschleunigen.** Durch Empowerment entsteht ein deutlich höherer Informationsbedarf bei den Mitarbeitern. Als Assistentin haben Sie die Möglichkeit, den Informationsfluss von Ihrem Chef zu den Mitarbeitern und untereinander wirkungsvoll zu beschleunigen. Achten Sie bewusst darauf, in welchen Fällen

der Informationsfluss stockt, und schlagen Sie den Beteiligten Lösungen vor, wie der Informationsfluss gesichert werden kann.

- **Tappen Sie nicht in die Rückdelegationsfalle.** Unsichere Mitarbeiter kommen unter Umständen erst einmal mit Fragen zu Ihnen, wenn sie sich bei der Umsetzung einer Aufgabe unsicher sind. So wehren Sie die Rückdelegation ab: Geben Sie Hilfe zur Selbsthilfe, aber geizen Sie mit vollständigen Lösungsvorschlägen. Sonst werden es einige Mitarbeiter nie lernen, eigenständig zu arbeiten.
- **Betreiben Sie Konfliktmanagement.** Wenn jeder mehr Kompetenzen hat, kommt es auch leichter zu Kompetenzüberschneidungen und -gerangel. Hier können Sie sehr gut als Schlichterin aktiv werden. Informieren Sie Ihren Chef, wenn Sie Kompetenzüberschneidungen festgestellt haben. Er kann dann eine bessere Kompetenzabgrenzung mit den Beteiligten erarbeiten. ■

Etikette: Business-Talk vor dem Dessert?

Im Zeichen der Effizienz heißt das Credo immer häufiger: möglichst schnell auf den Punkt kommen. Das gilt aber nicht für offizielle Business-Essen, so der Ratgeber „Der große Knigge“. Er empfiehlt: Halten Sie sich als Gastgeberin zurück und sprechen Sie nicht gleich über geschäftliche Themen – es sein denn, Ihr Gast lenkt von sich aus darauf. Dann gehen Sie natürlich darauf ein.

Ansonsten warten Sie mit geschäftlichen Dingen, bis der letzte Gang vor dem Dessert serviert wurde.

Ist es Ihre oder die Absicht Ihres Chefs, wichtige geschäftliche Angelegenheiten während des Essens zu klären? Dann informieren Sie Ihre Gäste vorab – am Telefon oder in der Einladung – oder laden ausdrücklich zu einem Arbeitsessen ein. ■

Mehr Assistentinnen in die Wirtschaft

Liebe Leserin,

das Magazin Focus hat den Organisationsexperten Bodo Wiegand vom Lean Management Institut in Aachen zum Thema Fachkräftemangel in Deutschland befragt.



Bodo Wiegand hat einen praktikablen Vorschlag, um dieses deutsche Problem ganz schnell zu lösen: Zur Entlastung der Fachkräfte müssten die Unternehmen mehr Sekretärinnen und Assistentinnen einstellen. Zehn Assistentinnen könnten im Schnitt 100 Fachkräfte entlasten. Warum?

Untersuchungen zeigen, dass Fachkräfte im Schnitt nur in 50 % ihrer Arbeitszeit ihr Spezialwissen einsetzen. Würden die Arbeitsabläufe optimiert, könnten Assistentinnen mindestens ein Drittel dieser Nebentätigkeiten übernehmen. Der Fachkräftemangel in Deutschland ist demnach hausgemacht, und deutsche Unternehmer werden dies hoffentlich schnell erkennen. Beste Zeiten also für Sekretärinnen und Assistentinnen.

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen sensationelle Jobangebote und ein gesundes und erfolgreiches 2008!

Ilse Angelika Rodatus

Angelika Rodatus

In dieser Ausgabe

- ♦ Wann Ihr Chef einem Mitarbeiter fristlos kündigen kann.....2
- ♦ Wenn Sie sich Ihrem Chef gegenüber im Ton vergriffen haben.....3
- ♦ Nebentätigkeit: In diesen Fällen kann Ihr Chef „Nein“ sagen!4
- ♦ Ein bisschen „Chefgehabe“ ist als Sekretärin nicht schlecht5

9 Gründe: Wann Ihr Chef einem Mitarbeiter fristlos kündigen kann

Als Sekretärin oder Assistentin sollten Sie in jedem Fall auch über grundlegendes Wissen im Arbeitsrecht verfügen. Wenn Sie z. B. einen Mitarbeiter bei einem gravierenden Fehlverhalten ertappen, müssen Sie diesen Vorfall an Ihren Chef weitergeben. Folgendes Fehlverhalten rechtfertigt eine fristlose verhaltensbedingte Kündigung:

1. Ein Mitarbeiter missachtet das Alkoholverbot.

Beispiel: Der angestellte Fahrer, der wichtige Geschäftspartner vom Flughafen abholt, wird schuldlos in einen Unfall verwickelt. Allerdings wurde dem Fahrer ein Blutalkoholwert von 0,46 Promille nachgewiesen. Der Transport von Personen unter Alkoholeinfluss stellt eine massive Vertragsverletzung dar (BAG, 2 AZR 649/94, 26.01.95). Achtung: Liegt eine Alkoholerkrankung vor, ist eine fristlose Kündigung nicht möglich!

2. Ein Mitarbeiter verweigert die Arbeit.

Beispiel: Er widersetzt sich nachhaltig den Anweisungen des Chefs, die Aufgaben, die in seinem Arbeitsvertrag festgelegt wurden, auszuführen (LAG Schleswig Holstein, 4 SA 389/99, 20.01.00).

3. Ein Mitarbeiter bedroht Sie.

Beispiel: Er bedroht Sie, Ihren Chef oder Kollegen verbal mit „Ich bringe dich um“ oder „Ich mache dich fertig“, oder er wird handgreiflich (LAG Hamm, 10 Sa 1392/04, 07.01.05).

4. Ein Mitarbeiter macht eigenmächtig Urlaub.

Beispiel: Er fragt bei Ihnen nach, ob er seinen Urlaub um eine Woche verlängern kann. Ihr Chef lehnt ab. Daraufhin verlängert er seinen Urlaub ohne Erlaubnis um eine Woche (LAG Köln, 11 Sa 1479/00, 16.03.01).

5. Ein Mitarbeiter äußert sich geschäftsschädigend.

Beispiel: Sie hören, wie er Ihren Chef gegenüber einem wichtigen Geschäftspartner grundlos unsauberer Machenschaften beschuldigt. Ihr Chef darf dem Mitarbeiter fristlos kündigen, weil dieser ihn unbegründet verdächtigt, rechtswidrige Handlungen zu begehen (AG Frankfurt/Main, 7 Ca 690/01, 08.08.01).

6. Ein Mitarbeiter verhält sich unloyal.

Beispiel: Sie beobachten, dass er gezielt gegen die Geschäftspolitik arbeitet – z. B., indem er Kunden von bestimmten Produkten abrät – und dadurch das Unternehmen erheblich schädigt. Er lügt und streitet dieses Verhalten ab (LAG Köln, 11 SA 1339/00, 02.08.01).

7. Ein Mitarbeiter verletzt seine Sorgfaltspflicht.

Beispiel: Sie sehen, wie er ausdrücklich vom Unternehmen vorgegebene Produkttrichtlinien zum Schutz des Kunden missachtet und damit die Kunden gefährdet (LAG Frankfurt, 15 Sa 204/03, 16.09.03).

8. Ein Mitarbeiter belästigt Sie oder Kollegen sexuell.

Beispiel: „Du bist nur frustriert, weil dir ein Typ fehlt, der dich richtig ...“. Das heißt: Nicht nur körperliche, sondern auch verbale sexuelle Belästigungen rechtfertigen die fristlose Kündigung (ArbG Lübeck, 1 Ca 2479/00, 02.11.00).

9. Ein Mitarbeiter missachtet das Wettbewerbsverbot.

Beispiel: Sie entdecken, dass ein angestellter Außendienstmitarbeiter privat Produkte des Wettbewerbs an Kunden des Unternehmens verkauft, bei dem er angestellt ist (LAG Schleswig-Holstein, 5 Sa 299 b/02, 03.12.02).

Apple iPhone

Seit Ende 2007 ist es auf dem deutschen Markt, das innovative neue Handy von Apple, und hält in Führungsetagen und Sekretariaten Einzug. Es ist Handy und Computer zugleich. An der Vorderseite hat das Telefon nur eine Taste und einen großen, berührungsempfindlichen Bildschirm. Sämtliche Funktionen können Sie auf dem Display ansteuern. Gespräche schalten Sie zu einer Telefonkonferenz zusammen. Und über den grafisch dargestellten Anrufbeantworter können Sie hinterlassene Nachrichten ganz einfach mit einem Finger abrufen wie eine E-Mail. Diese und viele Funktionen mehr machen das iPhone zu einem Handy der neuen Art, sagen Experten. Eine E-Mail-Maschine wie den Blackberry kann es allerdings nicht ersetzen. Mehr Infos über:

www.apple.com/de/iphone/ ■

Englisch-Quiz

Wie gut ist Ihr Englisch?

Welche der fett gedruckten Wörter sind richtig?

1. What's the point **to try** or **in trying** or **of trying**?
2. I have difficulty **to open** or **in opening** or **opening** my emails.
3. I am used **to working** or **to work** or **in working** in a big office.
4. She was busy **in organising** or **to organising** or **organising** a meeting when I saw her.
5. He wastes all his time **on surfing** or **surfing** or **in surfing** the internet.

■ Lösung 5: surfing ist richtig.
 Lösung 4: organising ist richtig.
 Lösung 3: to working ist richtig.
 Lösung 2: opening ist richtig.
 Lösung 1: in trying ist richtig.

3 klare Kommunikationsregeln für Meetings

Damit Meetings, die Sie als Sekretärin einberufen oder deren Verlauf Sie beeinflussen können, nicht zu endlosen Zeitfressern werden, sollten Sie mit den Teilnehmern zu Beginn des Meetings klare Kommunikationsregeln vereinbaren:

1. Jeder Teilnehmer darf zu Ende sprechen. Das gilt auch dann, wenn die anderen mit seiner Aussage nicht einverstanden sind. So viel Respekt im Umgang miteinander muss sein, das sollten Sie auch selbst vorleben.

Wie Sie diese Regel durchsetzen: Kommt es zu regelmäßigen Unterbrechungen, stellen Sie klar, dass Sie dieses Verhalten nicht akzeptieren: „Wir möchten erst den Gedankengang von Herrn xy zu Ende hören. Dann hören wir gerne Ihre Gegenargumente an.“

2. Jeder Teilnehmer fasst sich kurz. Mit dieser Regel tun sich ins-

besondere wortgewaltige Selbstdarsteller schwer.

Wie Sie diese Regel durchsetzen: Kürzen Sie die Wortmeldung des Teilnehmers mit einer eigenen Zusammenfassung ab: „Um den Zeitrahmen einzuhalten, darf ich die Kernpunkte Ihrer Aussage noch einmal festhalten: ... Ist Ihr Standpunkt damit treffend dargestellt?“

3. Keine Privatdiskussionen am Rande. Insbesondere in größeren Besprechungskreisen klinken sich Teilnehmer aus der Diskussion aus und vertiefen sich in ein privates Plauderstündchen.

Wie Sie diese Regel durchsetzen: Auch wenn das oberlehrerhaft klingt – hier hilft nur direktes Ansprechen: „Frau Müller, wir wollen alle unser Besprechungsziel konzentriert und in kurzer Zeit erreichen. Können Sie sich bitte wieder an unserer Diskussion beteiligen?“ ■

Wenn Sie sich Ihrem Chef gegenüber im Ton vergriffen haben

Wenn eine Diskussion mit dem Chef einmal etwas heftiger wird, kann es schon passieren, dass Sie sich zu einem Satz hinreißen lassen, den Sie sich besser verkniffen hätten. Nun steht der Satz unwiderruflich im Raum. Was jetzt? So gehen Sie damit um:

● **Entschuldigen Sie sich sofort für Ihre verbale Entgleisung.** Warten Sie nicht, bis Ihr Chef das peinliche Schweigen bricht, sondern gehen Sie offensiv mit Ihrem Fehler um.

Formulierungstipp: „Für meine Bemerkung entschuldige ich mich. Sie war nicht in dieser Schärfe beabsichtigt. Was ich meinte, war ...“

● **Leben Sie mit der Ablehnung.** Akzeptieren Sie, wenn

Ihr Chef trotz Entschuldigung zunächst bei einer abweisenden Haltung bleibt. Machen Sie nicht den Fehler, sich deshalb wiederholt für Ihren Ausrutscher zu entschuldigen.

Besser: Zeigen Sie Ihrem Chef in den folgenden Tagen, dass Sie ihn schätzen und keinesfalls die Absicht hatten, ihn zu beleidigen.

● **Quälen Sie sich nicht mit Selbstzweifeln.** Was passiert ist, ist passiert, Sie haben sich entschuldigt und mit Ihrem Verhalten ausgedrückt, dass Ihnen der Vorfall leidtut. Jetzt müssen Sie auch für sich einen Schlusstrich unter die Angelegenheit ziehen und nicht das Geschehene dauernd Revue passieren lassen. ■

Unterschrift in Briefen: Was ist richtig?

Frage: „Ich bin mir nicht ganz sicher: Werden bei der maschinenschriftlichen Wiederholung der Unterschrift in einem Brief Vor- und Zuname vollständig ausgeschrieben? Oder genügt es, wenn ich den Vornamen nur abkürze, z. B. S. Richter, vor allem dann, wenn ich meinen Vornamen auch handschriftlich mit nur einem Buchstaben abkürze?“

Assistenz & Sekretariat inside:

Bei der maschinenschriftlichen Wiederholung der Unterschrift sollten Sie Vor- und Nachnamen immer vollständig ausschreiben. Das gilt auch dann, wenn Sie oder Ihr Chef den Vornamen in Ihrer handschriftlichen Unterschrift nur abkürzen oder gar nicht schreiben, was nicht empfehlenswert ist.

Denn: Höflicher ist es immer, auch handschriftlich mit vollständigem Vor- und Zunamen zu unterschreiben. Damit zeigen Sie dem Empfänger, dass Sie ihm die nötige Wertschätzung entgegenbringen. Eine Unterschrift allein mit „Richter“ oder „S. Schröder“ wirkt leicht ruppig und unhöflich.

Außerdem: Wenn Ihr vollständiger Name nirgendwo sonst auf dem Briefbogen auftaucht, kann ein Empfänger, der Sie nicht persönlich kennt, nicht einmal identifizieren, ob Sie eine Frau oder ein Mann sind. Dann kann es leicht passieren, dass eine Sonja Richter in der Folgekorrespondenz mit Herr Richter angesprochen wird. Dem Schreiber des Briefes kann man das nicht einmal verübeln. ■

„Das echte Gespräch bedeutet: aus dem Ich heraustreten und an die Tür des Du klopfen.“

Albert Camus

Wie wirken Sie eigentlich auf andere im Job?

Wissen Sie so ungefähr, was die anderen von Ihnen halten – als Sekretärin und Assistentin, aber auch als Mensch? Wenn nicht, sollten Sie sich mit diesem Thema doch einmal näher befassen.

- **Beobachten Sie eine Zeit lang ganz bewusst, wie Mitarbeiter und Kollegen auf Sie reagieren.** Sind sie eher zurückhaltend und gehemmt? Ist ihre Körperhaltung verschlossen, wenn sie mit Ihnen sprechen? Oder plaudern sie gerne ganz locker mit Ihnen und vertrauen Ihnen auch ihre Nöte an?
- **Leihen Sie ruhig auch der Gerüchteküche im Unternehmen Ihr Ohr.** Oder erkundigen Sie sich bei einer Ihnen nahestehenden Kollegin, was man

im Hause so alles über Sie denkt und spricht.

Wenn Ihre Recherchen nicht nur positive Rückmeldungen über Ihre Person ergeben:

Dann sollten Sie die Kollegin auch darum bitten, Ihnen einen Tipp zu geben, aus welcher Ecke im Unternehmen diese „negativen Schlagzeilen“ über Sie kommen.

Sinnen Sie dann nicht auf Rache, sondern reagieren Sie besser so:

Versuchen Sie unauffällig, die bisher entstandenen negativen Eindrücke zu korrigieren. Gehen Sie also z. B. offener, herzlicher und überzeugender auf bestimmte Menschen zu, wenn diese Ihnen vielleicht Ihr korrektes Verhalten als „Unnahbarkeit“ und Ihre Tüchtigkeit und Einsatzfreude als „krankhaften Ehrgeiz“ auslegt haben. ■

Nebentätigkeit: In diesen 5 Fällen kann Ihr Chef „Nein“ sagen!

Wenn Sie neben Ihrem Beruf als Sekretärin noch eine weitere Tätigkeit ausüben wollen, sollten Sie wissen, wann Ihr Chef Ihnen das verbieten kann:

1. **Sie üben eine Konkurrenz-tätigkeit als Nebentätigkeit aus.** Sie dürfen im Markt-bereich des Unternehmens, für das Sie hauptberuflich tätig sind, keine anderen Geschäfte tätigen.
2. **Sie überschreiten die Höchst-arbeitszeit.** Das heißt:
 - Sie halten die vorgeschriebene ununterbrochene Ruhezeit von mindestens 11 Stunden zwischen dem Arbeitsende der Nebentätigkeit und dem Beginn Ihres Hauptarbeitsverhältnisses nicht ein (§ 5 Abs.1 ArbZG).

- Sie arbeiten wöchentlich insgesamt länger als maximal 48 Stunden (§ 3 ArbZG).
- Sie arbeiten auch sonntags und sorgen für nicht für einen Ersatzruhetag (§ 11 ArbZG).
- Sie führen Ihre Nebentätigkeit während des Erholungsurlaubs aus Ihrem Hauptberuf aus (§ 8 BUrlG).

3. **Sie jobben während einer Erkrankung.** Das ist nur dann zulässig, wenn dadurch der Genesungsprozess nicht beeinträchtigt wird.

4. **Sie vernachlässigen Ihre Arbeitspflicht:** Sie gehen Ihrem Nebenjob während Ihrer Arbeitszeit nach. ■

Bilden Sie sich Ihr Urteil Nein zu Überstunden: Fristlose Kündigung?

Das war der Fall: Ein Mitarbeiter hatte in seinem Arbeitsvertrag folgende Formulierung stehen:

„Der Arbeitnehmer erklärt sich bereit, über die vertraglich vereinbarte Arbeitszeit hinaus ohne weitere Vergütungsansprüche bis zu 10 Überstunden monatlich zu leisten, soweit diese angeordnet werden und nicht gegen die gesetzlichen Arbeitszeitgrenzen verstoßen.“

Als betriebliche Gründe für Überstunden eintraten, weigerte er sich in beleidigender Art und Weise gegenüber einem der Mitgeschäftsführer, die angeordneten Überstunden zu leisten.

Daraufhin sprach der Arbeitgeber die fristlose Kündigung aus. Der Mitarbeiter klagte dagegen.

Wie die Richter entschieden, lesen Sie auf Seite 7 in dieser Ausgabe.

Impressum

Redaktion *Assistenz & Sekretariat inside*:

Angelika Rodatus (V.i.S.d.P.),

angelika.rodatus@assistenz.com,

Gutachter: Daniela Schmidt, Sandra Hemberger, Andrea Zohren,

Herstellung: Sebastian Gerber, Bonn,

Herstellungsleitung: Monika Graf, Bonn,

Grafik/Satz: Reinhard Kruse, Wallenhorst,

Druck: Bonner Druck & Medien, Bonn,

ISSN: 1439-1570,

12–16 Ausgaben pro Jahr,

© 2007/2008 VNR Verlag für die Deutsche

Wirtschaft AG, Theodor-Heuss-Str. 2–4,

50395 Bonn, HRB 8165.

Infos: Tel: 0228 9550160,

Fax: 0228 359710,

info@sekada-daily, www.sekada-daily ■

2 Tricks für mein tägliches Zeitmanagement im Büro

„Ich arbeite fast immer unter Zeitdruck“, erzählt mir Uschi G., Chefsekretärin, auf einem Seminar. „Damit der Arbeitstag zumindest einigermaßen stressfrei abläuft, habe ich für mich selbst 2 Regeln aufgestellt, die ich konsequent einhalte und die mir persönlich viel Entlastung bringen:

1. Ich bin extrem geizig mit Meetings. Wenn irgend möglich versuche ich, alle Beteiligten zur Abstimmung per Telefon oder E-Mail zu bringen. Denn bei uns im Unternehmen gibt es viel zu viele zeitintensive und ineffiziente Meetings, die in Small Talk ausufern und ein Ergebnis bringen, das die Teilnehmer auch per E-Mail oder über ein paar kurze Telefonate hätten erzielen können. In der Zwischenzeit stapelt sich die Arbeit auf den

Schreibtischen und bleibt liegen. Als Botschafterin in unserem Unternehmen für ‚Mehr Zeit durch weniger Meetings‘ versuche ich, den anderen auch die Angst vor mangelnder Kommunikation zu nehmen. Denn unvermeidbare Meetings mit unfruchtbaren Diskussionen gibt es noch genug.

2. Ich arbeite nicht mehr weiter, wenn meine Konzentration am Nullpunkt angelangt ist. Ich habe gelernt, dass es einfach nichts bringt, wenn ich mich trotzdem zum Weiterarbeiten zwingen. Ich gehe dann ohne schlechtes Gewissen in die Kaffeepause oder, wenn es möglich ist, nach Hause. Wenn ich neue Energie getankt habe, schaffe ich das Doppelte in der gleichen Zeit.“ ■

Ein bisschen „Chefgehab“ ist auch als Sekretärin nicht schlecht

„Alpha-Persönlichkeiten, also Cheftypen, legen bestimmte Verhaltensweisen an den Tag, die in der unbewussten Wahrnehmung der Mitarbeiter ihre Chefposition unterstreichen und unterstützen.“ Das hat die Beraterin Silke Foth kürzlich in einem Vortrag betont“, berichtet mir Vera H., Assistentin der Geschäftsführung. „Wenn ich als verlängerter Arm meines Chefs Informationen an die Mitarbeiter weitergebe und ernst genommen werden will, versuche ich, folgende Verhaltensweisen einzusetzen, um überzeugender zu wirken:

1. Ich mache bedeutungsvolle Sprechpausen, wenn ich etwas Wichtiges mitteilen will. Denn wenn ich meinen Redefluss plötzlich unterbreche und einen Mitarbeiter schweigend anschau, weiß er sofort, dass gleich

etwas Wichtiges kommt.

- 2. Ich tausche standhafte Blicke.** Ich kann ziemlich lange Blickkontakt halten, ohne unsicher zu werden. Und wer dem Blick des anderen länger standhält, ist bekanntlich der Stärkere.
- 3. Ich stehe auf und gehe in meinem Büro umher, wenn ich eine wichtige Information weitergebe.** So richte ich die Aufmerksamkeit meines Gegenübers ganz auf mich.
- 4. Ich setze meine Stimme gezielt ein.** Ich spreche langsamer und tiefer, wenn ich zu den Kernpunkten der Information komme.
- 5. Ich spreche den Mitarbeiter mit Namen an.** „Herr Müller, jetzt komme ich zum wichtigsten Punkt, auf den es bei der ganzen Sache ankommt: ...“ ■

Management-Wissen Was ist der „Wear-out-Effekt“?

Der Wear-out-Effekt tritt ein, wenn eine Werbebotschaft in ihrer Wirkung langsam abnimmt, weil sie längere Zeit unverändert bleibt.

Beispiel: Schauplatz- und Anzeigenwerbung werden im Laufe der Zeit von der Öffentlichkeit immer weniger wahrgenommen. Die Werbewirkung verpufft.

Der Wear-out-Effekt tritt fließend ein und ist je nach Werbeziel bzw. -intensität unterschiedlich. Ausschlaggebend für die Dauer der Werbewirkung ist zunächst der Zeitraum, in dem der Kampagnenanlass aktuell ist, z. B. eine bestimmte Jahreszeit oder ein bestimmter Trend.

Entscheidend ist auch die Art der Werbe-Kampagne.

Für Imagewerbung werden in der Regel bis zu sechs Monate angesetzt, für Produktwerbung etwa ein Vierteljahr. Schließlich spielt auch die Häufigkeit eine Rolle, mit der die Empfänger mit der Werbebotschaft in Kontakt kommen.

Beispiel: Schaufensterwerbung im Umfeld von Bahnhöfen oder Plakatwerbung. Bei den Pendlern, an die sie gerichtet ist, zeigt sich ein relativ schneller Gewöhnungseffekt.

Dieser Wear-out-Effekt lässt sich verzögern, wenn die Grundbotschaft gleich bleibt und immer wieder durch eine Zusatzbotschaft variiert wird: Grundbotschaft: Ihr Einkaufsparadies. Aktuelle Zusatzbotschaft: Winter Wonderland im 3. Stock. ■

„Neid ist ein Wegweiser unserer verborgenen Wünsche. Wir neiden nur, was wir selbst gern hätten.“

Marion Kaminski

Englische Korrespondenz:

Die Besonderheiten korrekter Namensanschriften

Deutsch	Englische Anrede/Titel	Englische Anschrift
Frau (<i>verheiratet</i>)	Mrs	Mrs Rachel Blue
Frau (<i>ledig oder verheiratet</i>)	Ms (<i>moderne Geschäftsanrede</i>)	Ms Jane Pink
Herrn	Mr	Mr Jack Red
Herrn Brown und Herrn Black (<i>Geschäftsleitung/ Geschäftspartner</i>)	Messrs	Messrs Brown and Black
Herrn Harry Gray und Frau Sally Orange	Mr and Mrs	Mr Harry Gray and Ms Sally Orange
Herrn und Frau Violet (<i>Ehepaar</i>)	Mr and Mrs	Mr Jack Violet and Mrs Jill Violet <i>oder</i> Mr and Mrs Violet
Herrn Dr./Frau Dr.	Dr MD (doctor of medicine)	Dr Julian Yellow Dr Julia Yellow <i>oder</i> Julian Yellow, MD Julia Yellow, MD
Herrn Professor Dr. Frau Professor Dr.	Professor PhD (doctor of philosophy) Professor MD (doctor of medicine)	Professor Jason White, PhD Professor Maria Green, MD
Firma ohne Ansprechpartner		<i>Firmenname gefolgt von der Abteilung, z. B. Customer Service Funktion/Beruf, z. B. Service Manager</i>

Achtung: Anschrift bei Titelträgern: Der Titel ersetzt den Zusatz „Ms/Mrs/Mr“. Wenn Sie einen Titel in der Anschrift angeben, folgt er (Ausnahme: Professor, Doktor) nach dem Namen und einem Komma, z. B.: Jane Pink, PhD. Das „Ms“ oder „Mr“ lassen Sie weg.

Wichtig: „Miss“ (Fräulein) ohne Abkürzung gilt heute auch in den angelsächsischen Ländern als veraltet. Stattdessen verwenden Sie, unabhängig vom Familienstand, die abgekürzte Anrede „Ms“ (ausgesprochen Miss, aber hier mit stimmhaftem „s“ am Ende). ■

Welche Grußformel schreiben Sie bei Mahnungen?

Mit den Grußformeln „Mit freundlichen Grüßen“ oder „Freundliche Grüße“ liegen Sie immer richtig. Mit diesem Briefabschluss genügen Sie lediglich der Form eines Briefes und drücken damit keine besondere Freundlichkeit aus.

Wenn Ihr Ärger über den säumigen Zahler allerdings schon sehr stark ausgeprägt ist, können Sie dies auch in der

Grußformel zum Ausdruck bringen. In diesem Fall schreiben Sie z. B. nur das Wort „Gruß“ statt der Grußformel. Stehen Sie kurz vor der gerichtlichen Auseinandersetzung mit Ihrem Korrespondenzpartner und wollen deshalb keinerlei verbindliche Worte mehr mit ihm tauschen, ist es auch legitim, gar keine Grußformel zu verwenden, sondern einfach nur Ihre Unterschrift unter den letzten Satz zu platzieren. ■

Zweifelsfälle in der Grammatik Hätten Sie es gewusst?

Für welche der folgenden kursiv geschriebenen sprachlichen Versionen würden Sie sich entscheiden?

1. Das Restaurant ist *wegen seiner* oder *für seine* gute Küche berühmt.
2. Er *benutzt* oder *benützt* nur Füllfederhalter, wenn er Briefe schreibt.

Lösung 1: wegen seiner und **für seine.** Beides ist richtig. **Begründung:** Im Zusammenhang mit *berühmt* können die Verhältniswörter *wegen, für* oder *durch* stehen: Das Restaurant ist *wegen seiner* guten Küche berühmt. Er war *für seine* Schlagfertigkeit berühmt. Sie ist *durch ihre* Moderation im Fernsehen berühmt. **Achtung:** *Durch* darf nur dann stehen, wenn man einen Vorgang nicht wenn man einen Zustand anspricht. **Falsch ist also:** Das Restaurant ist *durch seine* gute Küche berühmt.

Lösung 2: benutzt oder **benützt.** Beides ist richtig. **Begründung:** Die beiden Zeitwörter sind gleichbedeutend. Wählend *benützen* häufiger in Norddeutschland gebraucht wird, ist *benutzen* im süddeutschen Raum gebräuchlicher. ■

Extra-Service für Leserinnen

Haben Sie Fragen oder interessiert Sie ein Thema, das ich für Sie recherchieren soll?

Rufen Sie an: mittwochs von 14.00 – 17.00 Uhr unter 08102 896283, oder schreiben Sie mir:

angelika.rodatus@assistentz.com ■

Arbeitsmittel: Schaffen Sie schnell und einfach Ordnung

- **Das gehört direkt auf den Schreibtisch:** Arbeitsmittel, die Sie mehrmals täglich brauchen, wie Telefon, ausgewählte Stifte etc. Darauf greifen Sie ohne Änderung der Sitzposition zu.
- **Das legen Sie in Schubladen, Schränke, eventuell auch Regalfächer, die sich im direkten Zugriffsbereich um Ihren Schreibtisch herum befinden:** Arbeitsmittel, die Sie täglich bis wöchentlich brauchen. Auch auf diese Arbeitsmittel haben Sie Zugriff im Sitzen, aber mit Änderung der Position (vorbeugen, Stuhl drehen). Unterscheiden Sie dabei nochmals zwischen bequem und weniger bequem erreichbaren Orten wie z. B. die oberste oder unterste Schublade. Statten Sie die Schubladen zudem mit entsprechenden Einsätzen so aus, dass die Gegenstände sortiert werden können und nicht darin herumschlittern. Für Formulare, Briefbögen, Faxvordrucke etc. richten Sie am besten ein Platz

sparendes Flachschrubladen-System ein oder legen Einstellmappen an.

- **Das bringen Sie im weiteren Raum Ihres Büros unter oder lagern es aus:** alles, was Sie nur ab und zu brauchen. Dazu müssen Sie aufstehen oder Ihr Büro verlassen. Prüfen Sie die Arbeitsmittel dabei nach folgenden Kriterien: Was gehört zusammen, und wo im Büro soll die jeweilige Einheit untergebracht werden?
- **Sortieren Sie Folgendes 2-mal im Jahr aus:** generell überflüssige (veraltete, defekte, unansehnliche) Arbeitsmittel, speziell herrenloses EDV-Zubehör, nicht mehr benutzte (und veraltete) Bürogeräte, alle Originalkartons von Bürogeräten, sobald sie älter als sechs Monate sind.
- **Überprüfen Sie Ihren Papierkorb:** Gefällt er Ihnen optisch, und ist er ausreichend groß? Besorgen Sie sich einen Zweitpapierkorb (rechteckig) für das Wegwerfen „auf Probe“. ■

Excel: So erzeugen Sie Minutenabstände in einer Tabelle

Wenn Sie in einer Tabelle eine Reihe in Minutenauflösung erstellen wollen (z. B. vom 1.7.2007, 7:30 h, bis 2.7.2007, 16:30 h) gibt es ein Problem. Denn: Die AutoAusfüllen-Funktion greift nicht, selbst wenn Sie das komplette Datum mit Uhrzeit eingeben. Das liegt daran, dass Excel Standardabstände mit dem Wert 1 beim AutoAusfüllen verwendet. Geben Sie ein Datum ein, wählt es als nächsten Schritt den nächsten Tag, nach dem 1.7. folgt also der 2.7.

So funktioniert es: Geben Sie die ersten beiden Zellen mit dem gewünschten Abstand vor, also 1.7.2007,

7:30 h, und 1.7.2007, 7:31 h. Markieren Sie beide Zellen und ziehen Sie dann mit der Maus wie gewohnt beim AutoAusfüllen-Kästchen am rechten unteren Eck der Markierung. Nun füllt Excel die nächsten Zellen aus, und zwar im Minutenabstand, den Sie vorgegeben haben. Die Abbildung zeigt einen Ausschnitt aus der Tabelle nach dem automatischen Ausfüllen. ■



Bilden Sie sich Ihr Urteil Nein zu Überstunden: Fristlose Kündigung?

So urteilte das Landesarbeitsgericht Rheinland-Pfalz im auf Seite 4 beschriebenen Fall: Die fristlose Kündigung war rechtmäßig. Sowohl die Beleidigung als auch die Überstundenverweigerung waren ausreichende Gründe dafür, dass dem Arbeitgeber eine Weiterbeschäftigung des Mitarbeiters bis zum regulären Kündigungstermin nicht zumutbar war.

Voraussetzung: Die Verpflichtung zur Ableistung von Überstunden aus betrieblichen Gründen musste im Vertrag geregelt sein, was hier der Fall war (LAG Rheinland-Pfalz, 6 Sa 143/07, 25.05.07).

Das heißt: Auch die Weigerung, Überstunden zu machen, ist also schon Grund genug, einem Mitarbeiter fristlos zu kündigen.

Allerdings: Dieses Urteil bedeutet nicht, dass Sie als Mitarbeiterin immer und aus jedem Grund angeordnete Überstunden leisten müssen. Diese Verpflichtung haben Sie nur, wenn dies ausdrücklich in Ihrem Vertrag festgehalten ist.

Denn: Das Weisungsrecht eines Vorgesetzten beschränkt sich nur darauf, die im Arbeitsvertrag beschriebenen Pflichten eines Mitarbeiters im Einzelnen zu bestimmen. Es umfasst grundsätzlich keine „vertragserweiternden Rechte“ wie z. B. die Anordnung von Überstunden.

Wichtig: Die Summe aus regelmäßiger, betriebsüblicher Arbeitszeit und Überstunden darf die Grenzen der gesetzlichen werktäglichen Höchstarbeitszeit (= 8 Stunden bzw. 10 Stunden bei unregelmäßiger Verteilung der Arbeitszeit; § 3 ArbZG) nicht überschreiten. ■

Wie würden Sie entscheiden?

Wenn ein Mitarbeiter Alkoholprobleme hat

Irina ist auf dem Weg zu einem Mitarbeiter in ihrem Team. Gerade vorhin hat ihr Chef ihr sein Leid geklagt: Das Leistungsniveau von Jürgen Peters, einem langjährigen, sehr guten Mitarbeiter im Kundenservice, ist in den vergangenen 8 Wochen rapide abgesunken. Mehrere Kunden haben sich bereits massiv beschwert. Darunter auch zwei Großkunden, die dem Unternehmen empfindliche Umsatzeinbußen bescheren könnten, wenn sie zum Wettbewerb wechseln würden. Jeder im Team hat Verständnis für die momentane Leistungsschwäche von Jürgen Peters. Vor 3 Monaten ist seine Frau gestorben. Kein Wunder, dass er nicht auf dem Höhepunkt seiner Schaffenskraft ist. Aber nun scheint die Traurigkeit von Jürgen Peters auch für das Unternehmen Besorgnis erregende Ausmaße anzunehmen. Deshalb hat Irinas Chef sie gebeten, einmal einfühlsam mit ihm zu sprechen, um herauszufinden, wie sie diese schwierige Zeit gemeinsam überbrücken können.

Die Tür von Jürgen Peters ist nur angelehnt. Irina öffnet sie leise und will Jürgen Peters, der mit dem Rücken

zu ihr sitzt, gerade ansprechen, als sie sieht, wie er eine flache Glasflasche aus der Schublade nimmt und ausgiebig daraus trinkt. Danach lässt er sie wieder in seiner Schublade verschwinden. Verwirrt über ihre augenscheinliche Entdeckung zieht sie die Tür wieder etwas zu, als sie bemerkt, dass ihr der Kollege Robert Schuster über die Schulter schaut. Mit einer Kopfbewegung in Richtung Besprechungszimmer lotst er sie wortlos zum Besprechungstisch und schließt die Tür hinter sich. „Wir Kollegen im Service wissen das schon seit längerer Zeit“, eröffnet er Irina. „Schon während der Krankheit seiner Frau hat er hin und wieder einen Schluck genommen. Aber da war mit seiner Arbeit noch alles in Ordnung. Seit seine Kathrin tot ist, hat die Trinkerei allerdings überhandgenommen. Wir alle versuchen, ihm zu helfen und seine momentanen Schwächen auszubügeln. Ich bin sicher, er ist bald wieder in Ordnung. Lassen Sie ihm noch etwas Zeit. Bitte sagen Sie dem Chef nichts über das, was Sie gerade gesehen haben!“ Wie würden Sie an Stelle von Irina handeln?

So würde Elke S. handeln:

„Ich würde meine Entdeckung sofort an den Chef weitergeben. Inwieweit die Schlechtleistung von Jürgen Peters auf seinen Alkoholkonsum zurückzuführen ist, kann ich nicht beurteilen.“

Begründung: Wenn der Mitarbeiter an einer Alkoholkrankung leidet, muss sofort gehandelt werden, und zwar zu seinem eigenen Wohl und auch im Sinne des Unternehmens. Kollegen dürfen dieses Verhalten niemals decken.“

Das würde Sabine Z. tun: „Ich würde zu Jürgen Peters gehen und

ihn direkt ansprechen. Ich würde ihm ein Gespräch zu dritt, gemeinsam mit meinem Chef, vorschlagen und ihm auch versichern, dass unser Chef ihm wirklich helfen will.“

Begründung: Jürgen Peters braucht professionelle Hilfe von einem Arzt oder Psychotherapeuten. Ich würde für ihn die entsprechenden Therapiestellen ausfindig machen und ihm eine sofortige Therapie vorschlagen. Seine Abwesenheit in dieser Zeit kann sicher personell überbrückt werden. Je schneller er seine Trauer und sein damit verbundenes Alkoholproblem in den Griff bekommt, umso besser für alle Beteiligten.“ ■

Die Grundlagen für Ihr Wohlbefinden im Büro

Fühlen Sie sich im Büro öfter mal schlapp oder unwohl? Oft hat das eine handfeste Ursache.

Folgende Tipps helfen Ihnen, Ihr Büro menschenfreundlicher und gesünder zu gestalten:

Sorgen Sie für die richtige Raumtemperatur: Im Winter sollte sie zwischen 20 und 24 Grad, im Sommer zwischen 23 und 26 Grad liegen.

Arbeiten Sie mit zwei Lichtquellen: Setzen Sie zusätzlich zur indirekten Raumbeleuchtung noch zielgerichtet eine Schreibtischlampe ein. So fördern Sie Ihre Konzentration und schonen Ihre Augen.

Achten Sie darauf, dass Sie bei der Arbeit am Bildschirm nicht geblendet werden. Direkt vor einem Fenster ist der falsche Platz für den Bildschirm. Optimal steht Ihr Bildschirm links oder rechts vom Fenster.

Kleiner Aufwand – große Wirkung: Bei extrem trockener Büroluft – wie es oft bei Klimaanlage der Fall ist – reiben Sie etwas Vaseline auf Ihre Nasenschleimhäute. Atmen Sie möglichst nur durch die Nase. Das hilft und schützt vor Reizungen und Erkältungen. ■

Vorschau

- Was bedeutet Flexibilisierung im Unternehmen?
- Wenn Ihr Chef Sie nicht bei Ihrer Karriere unterstützt
- Wie Sie Ihren Chef beim Hands-on-Management unterstützen