

Umgang mit Vorgesetzten bzw. Ausbildern!

Darum geht es...



Ihr erfahrt in diesem Abschnitt, wie Ihr insbesondere Vorgesetzten gegenüber Euren Respekt zeigt, ohne unterwürfig zu erscheinen. Ein weiteres Thema dieses Abschnittes ist das Beachten von Diskretion.

Bearbeitungsdauer



ca. 60 Minuten

Wie zeige ich Respekt und behalte mein Selbstvertrauen?

■ Mit der Person, die Euch an Eurem Arbeitsplatz insbesondere in der Einarbeitungsphase betreut, werdet Ihr sicherlich täglich in Kontakt sein. Diese Person ist für Euch auf jeden Fall die „fachlich vorgesetzte Person“. In größeren Betrieben kann die Geschäftsleitung Mitarbeiter „berufen“, deren alleinige Aufgabe es ist, den Nachwuchs des Unternehmens auszubilden (Ausbilder/in). In diesem Fall überträgt sie damit diesen Mitarbeitern auch eine gewisse personelle Verantwortung als direkte Vorgesetzte. Es kann jedoch auch vorkommen, dass ein Vorgesetzter, der in der Hierarchie höher steht, Euch an Eurem Arbeitsplatz besucht bzw. Sie in seinem Büro sprechen möchte.

Im Allgemeinen werdet Ich Euch diesen Menschen gegenüber nicht anders verhalten, als das auch die anderen Mitarbeiter von Euch erwarten. Allerdings ist es angemessen, im Umgang mit Vorgesetzten eine größere Sorgfalt walten zu lassen – und zwar umso mehr, je höher sich derjenige in der Hierarchie befindet. Deshalb empfehle ich Euch, dass Ihr Euch bereits im Vorfeld Gedanken über eine solche Situation macht.



Aufgabe: Vorbereitung Vorgesetztengespräch

Ihr werdet zu einem Eurer Vorgesetzten gerufen (z. B. zur Absprache eines Kundentermins). Erstellt eine eigene „Checkliste“ für die Vorbereitung auf solch ein Gespräch! Denkt dabei an folgende Gesichtspunkte:

- Was will ich in dem Gespräch erreichen? Was ist mein Ziel?
- Nach welchen Kriterien prüfe ich mein äußeres Erscheinungsbild?
- Was muss ich mitnehmen?
- Welche Informationen brauche ich?
- Was bedeutet es für mich, pünktlich zum Termin zu erscheinen?
- Wie kann ich durch meine Einstellung, Körperhaltung, Mimik, Gestik... Respekt zeigen?

...



Checkliste 5: Beim Vorgesetzten im Büro

Wenn die Tür zu seinem Büro verschlossen ist, gibt es mehrere Möglichkeiten...

Ich klopfe hörbar an und warte, bis ich hereingerufen werde.

- richtig falsch

Erfolgt keine Antwort, trete ich einfach ein.

- richtig falsch

Ist niemand im Büro, setze ich mich an den Besprechungstisch und warte.

- richtig falsch

Ist z. B. die Chefin im Büro, gehe ich auf ihren Schreibtisch zu und spreche sie an.

- richtig falsch

Wenn ich merke, dass die Chefin mich gesehen hat, dann sage ich z. B.: „Guten Tag Frau Kliem, mein Name ist Nadine Müller, Sie möchten gern mit mir die Vorbereitung des Team-Meetings sprechen. Haben Sie jetzt Zeit dafür?“

- richtig falsch

Wenn der Chef gerade telefoniert, warte ich in der Nähe der Bürotür und wende mich diskret zur Seite.

- richtig falsch

Während des Gespräches mit meiner/ meinem Vorgesetzten beachte ich folgende Regeln:

_____ (Begrüßung)

_____ (Sitzhaltung)

_____ (Aufmerksamkeit)

_____ (Nachfragen)

_____ (Verabschiedung)

Lösung Checkliste 5: Beim Vorgesetzten im Büro

Ich klopfle hörbar an und warte, bis ich hereingerufen werde. richtig

Erfolgt keine Antwort, trete ich einfach ein.

falsch (Öffnet vorsichtig die Tür und „checkt“ erst einmal ab: Ist jemand da? Telefoniert derjenige vielleicht und hat deshalb nicht herein gebeten? Versucht Blickkontakt herzustellen! Entscheidet dann, ob Ihr eintretet oder lieber draußen wartet.)

Ist niemand im Büro, setze ich mich an den Besprechungstisch und warte.

falsch (Es ist nicht Euer Büro. Stellt Euch einfach vor, es wäre eine fremde Wohnung, würdet Ihr dort sitzen bleiben, ohne dass der „Hausherr“ da ist? Versucht nachzufragen, wo derjenige ist und wartet ggf. vor dem Büro.)

Ist z. B. die Chefin im Büro, gehe ich auf ihren Schreibtisch zu und spreche sie an.

falsch (Wenn die Chefin gerade beschäftigt ist, empfehle ich, sich bereits gleich nach dem Eintreten bemerkbar zu machen – wenn die Chefin nicht gerade telefoniert. Das wirkt nicht so „überfallmäßig“ wie wenn Sie direkt vor dem Schreibtisch stehen. Die Angesprochene wird aufblicken und Ihnen zu verstehen geben, ob Sie vielleicht warten oder Platz nehmen dürfen.)

Wenn ich merke, dass die Chefin mich gesehen hat, dann sage ich z. B.: „Guten Tag Frau Kliem, mein Name ist Nadine Müller, Sie möchten gern mit mir die Vorbereitung des Team-Meetings sprechen. Haben Sie jetzt Zeit dafür?“

richtig (Eine gute Lösung, selbst zu fragen. Das zeigt, dass Sie aufmerksam sind.)

Wenn der Chef gerade telefoniert, warte ich in der Nähe der Bürotür und wende mich diskret zur Seite.

falsch (besser ist es, Zeichen zu geben, dass Sie draußen warten.)

Während des Gespräches mit meiner/meinem Vorgesetzten beachte ich folgende Regeln:

Grüß, Vorstellung mit Namen, Grund des Besuches nennen, wenn der Vorgesetzte die Hand reicht, diese Form der Begrüßung erwidern

Auf der ganzen Stuhlfläche sitzen (also nicht so, als würdet Ihr gleich die Flucht ergreifen wollen), aufrecht sitzen, Füße und Knie geschlossen (nicht die Beine überschlagen. Arme (ohne Ellbogen) vielleicht auf den Tisch legen.

Da Ihr sicherlich etwas zu schreiben dabei habt, „Notizbereitschaft“ signalisieren.

Blickkontakt halten (ohne zu „starren“) Zunächst zuhören, ohne zu unterbrechen, ggf. Aufmerksamkeit durch Nicken bestätigen und kurz Notizen machen (aber nicht versuchen, alles mitzuschreiben! Entscheidet, was wichtig ist – Termine, Aufträge).

Wenn Ihr den Eindruck habt, der/die andere ist mit den Ausführungen so weit fertig, könnt Ihr auch nachfragen. Fragen zeigen, dass Ihr Euch Gedanken gemacht habt. Fragt nach allem, was für Euch wichtig ist, einen Auftrag zu erfüllen. Am besten W-Fragen stellen (z. B.: Wann soll etwas erledigt sein? Wer ist dafür verantwortlich? Welche Vorstellungen haben Sie? Wie soll ich Sie informieren? Wen kann ich um Unterstützung bitten, wenn ich nicht mehr weiter komme?)

Fasst am Schluss noch einmal kurz alle Vereinbarungen zusammen. Vermittelt den Eindruck, dass Ihr Rückmeldungen verstanden habt, dass Ihr Aufträge gut erledigen werdet, dass Ihr über das Gespräch noch einmal nachdenken werdet ... Bedankt Euch für Hilfe und Unterstützung. Verabschiedet Euch freundlich, auch wenn das Gespräch nicht unbedingt angenehme Gefühle hinterlassen hat (z. B. nach einem Kritikgespräch)