

Beruf & Karriere

Anzeigenannahme
Telefon: (089) 5306 - 666
Fax: (089) 5306 - 640
Internet: merkur.de

Ihr Print- und Online-Stellenmarkt
für München und Oberbayern
jobs.merkur.de



Die Kunst der richtigen Worte

Wie man Feedback gibt und annimmt

Reden hilft. Das gilt auch im Job. Eine offene Kommunikation erhöht oft die Zufriedenheit am Arbeitsplatz. Das gilt vor allem zwischen Vorgesetzten und Mitarbeiter. Feedback sei in Unternehmen ein wichtiges Führungsinstrument, erklärt Tanja Finke-Schürmann, Business-Coach aus Dortmund. Denn konstruktive Rückmeldungen an die Mitarbeiter förderten die Weiterentwicklung, gegenseitige Erwartungen würden offengelegt. Nützlich sind Feedback-Gespräche auch unter Kollegen unter vier Augen oder in Teams. Doch dabei kann viel schiefgehen.

„Das Wichtigste am Feedback ist, dass allen Beteiligten klar ist, dass es sich um Unterstützung handelt und den anderen stärker machen soll“, stellt Finke-Schürmann klar. Wenn Kritik geäußert wird, dann also konstruktiv. „Ein Feedback ist wie ein Echo“, sagt Hanne Bergen, Karriereberaterin aus Hamburg. „Es zeigt mir, wie meine Arbeit ankommt.“ Diese Rückmeldung sei gerade in Berufen wichtig, die keine greifbaren Ergebnisse liefern. Ein Tischler erfahre zum Beispiel gleich vom Kunden, ob sein gebauter Tisch überzeugt. „In vielen anderen Jobs bekommen wir diese direkte Rückmeldung aber nicht und können selbst oft gar nicht einschätzen, wie andere uns wahrnehmen oder unsere Leistung bewerten“, so die Expertin.

Wann ist Feedback sinnvoll? Man kann es jährlich im Team oder unter vier Augen geben – doch nicht nur dann. „Auch zwischendurch



Bitte lächeln? Feedback-Gespräche sind nicht immer angenehm. Doch im besten Fall motivieren sie den Mitarbeiter zu neuen Leistungen. FOTO: DPA

nach besonderen Herausforderungen oder besonders guten oder auch schlechten Leistungen der Mitarbeiter“, sagt Stefanie Berg, Employer Branding Managerin aus Bielefeld.

Das Feedback sollte nicht spontan aus dem Bauch heraus erfolgen, sondern in einem passenden Moment und mit guter inhaltlicher Vorbereitung. „Man muss sich Zeit nehmen, um die Situation der einzelnen Mitarbeiter und ihre Leistungen genau zu analysieren“, sagt Tanja Finke-Schürmann. Besser geht man im Gespräch auf konkrete Situationen ein und gibt passgenaues Feedback, empfiehlt Berg und warnt: „Nichts ist schlimmer als allgemeine Phrasen.“

Nicht immer ist Feedback positiv. „Das greift fast zwangsläufig das Selbst-

wertgefühl des Kritisierten an“, sagt Finke-Schürmann.

Woche für Woche:

Rund 300 Jobangebote in Ihrer Zeitung und fast 10 000 Angebote online unter jobs.merkur.de

Sie rät: „Sprechen Sie über Verbesserungspotenziale in der Sache und kritisieren Sie nicht die Person als solche.“

Hanne Bergen, Karriereberaterin aus Hamburg, rät zur 3-W-Methode – für Wahrnehmung, Wirkung und Wunsch. Zunächst gilt es, ohne Wertung die eigene Wahrnehmung zu beschreiben („Ich habe die Situation so erlebt, dass...“). Dann wird die re-

ger sein“ führe nur zu vielen Fragezeichen beim Empfänger, so Bergen. „Der fragt sich dann natürlich, wie dieses Bild entstehen konnte.“ Besser seien situationsbezogene Äußerungen, wie „Ich habe Sie in dem Abschlussgespräch mit dem Kunden XY so erlebt“.

Wer vom Chef zum Feedback-Gespräch gebeten wird, ist oft nervös. Hanne Bergen empfiehlt, möglichst ruhig zu bleiben und sich fest vorzunehmen, in Ruhe zuzuhören. Sich nicht einzumischen oder zu rechtfertigen, wenn kritisierende Worte fallen, sei gar nicht so leicht. „Dafür braucht man etwas Disziplin.“

Letztlich gilt aber auch: Ein Feedback ist immer nur die Wahrheit des anderen. „Es hilft, die Außenwahrnehmung mit der Selbstwahrnehmung abzugleichen“, sagt Finke-Schürmann. „Es ist aber auch völlig okay, wenn man die Außenperspektive nicht teilen kann.“

Am Ende entscheide jeder selbst, ob er sein Verhalten ändern möchte oder nicht. „In der Regel ist ein Feedback aber immer eine Chance, etwas in die Hand zu bekommen, das einem in der beruflichen Entwicklung weiterhilft.“

Und wenn die Worte richtig am Selbstwertgefühl nagen? „Dann sollte man nochmal nachfragen, ob man das Feedback richtig verstanden hat“, empfiehlt Berg. Oft entstehen durch eigene Interpretationen auch Missverständnisse, Worte kommen falsch an. Gezieltes Nachfragen könne manchmal die eine oder andere Missstimmung beheben.

BETTINA LEVECKE



Vom Stift bis zur Milchtüte: Grundsätzlich darf man nichts mit nach Hause nehmen, was man nicht selbst zur Arbeitsstelle gebracht hat. FOTO: DPA

BLICKPUNKT ARBEITSRECHT

Langfingern droht fristlose Kündigung

Wieder hat der Supermarkt zu, weil man nicht pünktlich Feierabend machen konnte: Den Griff zur Milchtüte in der Teeküche auf der Arbeit, um den heimischen Kühlschrank aufzufüllen, sollte man sich aber trotzdem verkneifen. Denn der könnte den Arbeitsplatz kosten, warnt Michael Eckert, Fachanwalt für Arbeitsrecht und Mitglied im Vorstand des Deutschen Anwaltvereins in Heidelberg.

Grundsätzlich darf man nichts mit nach Hause nehmen, was man nicht selbst zur Arbeitsstelle gebracht hat. Dabei spielt es keine Rolle, wie gering der Wert des Gegenstands ist. Auch wer einen Kugelschreiber oder einen Block einsteckt, muss mit einer fristlosen Kündigung rechnen, sagt Eckert. Auf finanzielle Unterstützung vom Staat kann man sich in so einem Fall nicht verlassen: Bei einer fristlosen Kündigung hat man drei Monate lang keinen Anspruch auf Arbeitslosengeld.

Wie hart der Arbeitgeber bei Diebstahl durchgreift, ist aber ganz unterschiedlich und hängt natürlich vom Wert des Gegenstands ab, der entwendet wurde: Manche Arbeitgeber begnügen sich mit einer Abmahnung – wieder andere

kündigen dem Arbeitnehmer nicht nur, sondern zeigen ihn auch bei der Polizei wegen Diebstahls an. Leitet der Arbeitgeber rechtliche Schritte ein, sollte man immer das Gespräch suchen, um sich außergerichtlich zu einigen.

Doch was bedeutet eine fristlose Kündigung wegen Diebstahls für die zukünftige Jobsuche? Obwohl der Arbeitgeber einen Diebstahl nicht im Arbeitszeugnis erwähnen darf, sollte man immer versuchen, sich im Guten zu trennen. Denn auch wenn der Diebstahl im Zeugnis nicht konkret genannt wird, kann sich der ehemalige Chef doch negativ über die Zuverlässigkeit und Ehrlichkeit des Arbeitnehmers äußern.

Einen Eintrag in das polizeiliche Führungszeugnis bekommt man nur dann, wenn man in einem besonders schweren Fall von Diebstahl verurteilt wird. Das kann gegeben sein, wenn Gegenstände mit hohem Wert aus verschlossenen Räumen entwendet werden. Bei der Entwendung von Bürogegenständen mit geringem Wert, hat man das nicht zu befürchten: In so einem Fall muss bei einer Verurteilung meist eine Geldstrafe gezahlt werden. DPA

BERUFSBILDER

Die sogenannten ATA – Anästhesietechnischen Assistenten – kümmern sich um die Vorbereitung, Ausführung und Nachsorge von Narkosen. Sie schließen Patienten an Messgeräte und Monitore an, legen Zugänge für Medikamente und überwachen während der OP Funktionen wie Atmung und Kreislauf.

Die Ausbildung zum Anästhesietechnischen Assistenten ist verhältnismäßig jung. 2004 hat das Universitätsklinikum Halle den ersten Modellversuch gestartet, 2011 wurde die Ausbildung von der Deutschen Krankenhausgesellschaft anerkannt. Ausgangspunkt sei der

Mangel an Fachkräften in der Anästhesie gewesen, erzählt Christiane Spichale, Fachrichtungsleiterin für Operationstechnische und Anästhesietechnische Assistenten in Halle. Sie hat das Modellprojekt mit ins Leben gerufen und engagiert sich als Vorsitzende des Deutschen Bundesverbandes der Schulen für Anästhesietechnische Assistentinnen und Assistenten (DBVSA).

Anfangs habe es viel Skepsis und Furcht vor Behandlungsfehlern im OP gegeben, erzählt Spichale. Sie unterstreicht jedoch, dass ATA keine eigenständigen Narkosen vornehmen. Ein Kritikpunkt ist auch, dass ATA nicht in der Pflege arbeiten können – im Gegensatz zu Fachkräften, die erst eine dreijährige Krankenpflegeausbildung und dann eine zweijährige Fachweiterbildung Anästhesie und Intensivpflege absolvieren. Die ATA hingegen nehmen eine Abkürzung – ohne eine allgemeine Pflege-Qualifikation. Marc Witthauer, ATA-Azubi in Halle (Saale), macht das nichts aus.

Im Gegenteil: Auf Station zu arbeiten, wäre nichts für ihn, sagt er. Für ihn war von vornherein klar: Er wollte in den OP. Dort hin, wo es gilt, schnell zu reagieren, wenn es darauf ankommt. Doch der Nervenzitrus hat auch Schattenseiten. „Man muss viel Leid ertragen können“, sagt Witthauer. Denn nicht alle Patienten verlassen den OP-Saal lebend.

Erforderlich sei außerdem eine gute Auffassungsgabe, denn die anspruchsvolle Ausbildung vermittelt viel medizinisches Wissen – von Anatomie über Physiologie bis Pathologie.



Spichale empfiehlt diesen Weg Menschen, die zwar mit Patienten arbeiten wollen, aber vor allem Interesse an Medizin und Technik mitbringen. Das Universi-

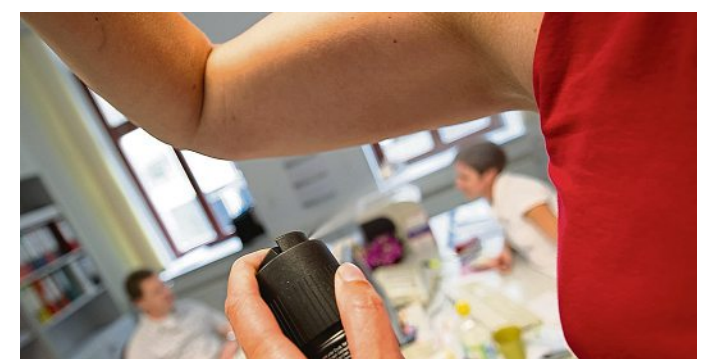
Narkose-Experten: Die Ausbildung zum ATA ist für Menschen ideal, die Interesse an Medizin und Technik haben. FOTO: DPA

tätsklinikum in Halle setzt deshalb bei Bewerbern mit Realschulabschluss mindestens eine Zwei in Naturwissenschaften und Mathematik voraus.

Die Berufsaussichten für ATA bezeichnet Ralf Neiheiser, Personalreferent der Deutschen Krankenhausgesellschaft, als hervorragend. Die Nachfrage nach Anästhesietechnischen Assistenten sei derzeit höher als die Zahl der Auszubildenden – deutschlandweit sind es derzeit 250. INGA DREYER



Immer im OP: Marc Witthauer muss als ATA eine gefestigte Persönlichkeit haben. Die Fachkräfte erleben in ihrem Job viel Leid, denn viele Patienten sind schwer krank. FOTO: DPA



SCHWEISSGERUCH IM BÜRO

Den Kollegen möglichst zurückhaltend ansprechen

Wenn Kollegen im Sommer zu viel Parfüm nehmen oder nach Schweiß riechen, ist das ein sensibles Thema. Wer sich gestört fühlt, sollte das nicht zu forsch ansprechen. Das kann beim Kollegen falsch ankommen. Die Wortwahl zählt, sagt Nandine Meyden. Sie ist Etikette-Trainerin in Berlin. Liegt das Deo oder Parfüm des Kollegen zu stark in der Luft, könnte man das so ansprechen, erklärt Meyden: „Ich mag den Duft sehr gerne, ein bisschen weniger wäre aber super.“ Das „Aber“ sollte erst am Ende des Satzes kommen: Sonst könnte der Kollege das Gefühl bekom-

men, dass das Lob für den Duft nicht ernst gemeint ist.

Generell gilt: Solche Themen nur unter vier Augen ansprechen! Das gilt besonders, wenn es um Schweißgeruch geht. Dieser ist noch unangenehmer als ein übermäßiger Deoeruch – gerade für den Angesprochenen. Der wird oft gar nicht wissen, dass er nach Schweiß riecht. Es sollte so rüberkommen, dass das jedem mal passieren könne, rät Meyden. Es gilt in dem Fall, möglichst weich zu formulieren. „Du stinkst“ ist ein verbaler Angriff. Besser ist: „Du riechst verschwitz.“ DPA

