

PROFESSIONELLES VERHALTEN AM ARBEITSPLATZ



PROFESSIONELLES VERHALTEN AM ARBEITSPLATZ



*Hey Tina!
Was lernt man in diesem Kapitel?*



In diesem Kapitel lernt man einige Tipps & Tricks für den richtigen Umgang mit Kolleginnen und Kollegen und Kundinnen und Kunden. Außerdem erfährt man, wie man geschlechtergerecht formulieren kann, wie man persönliche Gespräche und Telefongespräche richtig führt und wie man Besprechungen vorbereitet. Weiters wird erklärt, wann man Auskünfte geben muss und wann man keine Auskünfte geben darf.



Und wozu lernen wir das?



Damit wir gute MitarbeiterInnen sein können. Denn eine/n gute/n Mitarbeiter/in zeichnet nicht nur ihr/sein Fachwissen aus. Auch das Benehmen im Büro, das Auftreten gegenüber Kunden, die Ausdrucksweise bei Besprechungen und der Schreibstil in Geschäftsbriefen sind ebenfalls wichtige Faktoren, die eine/n gut qualifizierte/n Mitarbeiter/in ausmachen.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Kundenorientiertes Verhalten	5
1.1 Benehmen im Büro.....	5
1.2 Gender Mainstreaming (Geschlechtergerechtes Formulieren).....	7
1.3 Persönliche Gespräche führen	9
1.4 Gespräche am Telefon führen.....	9
2. Besprechungsvorbereitungen	11
3. Auskunftspflicht.....	13
4. Amtsverschwiegenheitspflicht.....	14
5. Bundesgesetz über den Schutz personenbezogener Daten	15



Um sich am Arbeitsplatz zu profilieren sind nicht nur „Hard Skills“ von Bedeutung, sondern auch auf „Soft Skills“ wird großer Wert gelegt.

Unter **Hard Skills** und **Soft Skills** versteht man folgendes:



Hard Skills: Mit dem Begriff wird eine Reihe von fachlichen Fähigkeiten gemeint, inklusive Schul- und Berufsausbildung und das Studium. Beispiele: Fachliche Qualifikation, Fremdsprachenkenntnisse, EDV-Kenntnisse

Soft Skills: Mit dem Begriff wird eine Reihe von persönlichen Fähigkeiten, Eigenschaften, Kompetenzen oder Charakterzügen bezeichnet. Beispiele: Kommunikationsfähigkeit, Redegewandtheit, Freundlichkeit

1. Kundenorientiertes Verhalten

1.1 Benehmen im Büro



Bei meinen Handlungen im Dienst, habe ich zu bedenken, dass ich nicht als Privatperson auftrete, sondern als Bundesbediensteter des Staates Österreich!

- **Höflichkeit/Freundlichkeit**

Ein höfliches, freundliches Auftreten wird dir den Umgang mit deinen Kolleginnen/Kollegen um einiges angenehmer machen. Sei gegenüber deinen Kolleginnen/Kollegen offen und unvoreingenommen und zeige stets Aufmerksamkeit und Interesse an ihrem/seinem Anliegen.

- **Grüßen**

Die Regeln „wer-wen-wann“ grüßt sind oft kompliziert, es gibt eigene Benimmbücher, in denen sie ausführlich erläutert sind. Prinzipiell gilt, dass nur bei der ersten Begegnung am Tag begrüßt wird, später reicht ein kurzes, freundliches Lächeln. Als Verwaltungsassistent/in wirst du zu den jüngsten Mitarbeiter/innen in deinem Büro zählen, daher bist du fast immer die/derjenige, die/der zuerst grüßen sollte.



Wenn ich einer Kollegin / einem Kollegen begegne, dann sehe ich ihr / ihm in die Augen und grüße laut und deutlich.

Wenn ich mir nicht sicher bin, ob ich die Kollegin / den Kollegen heute schon einmal begrüßt habe, dann grüße ich sicherheitshalber noch einmal. Mehrmaliges Grüßen schadet prinzipiell nie!

- **Anklopfen**

Wer ein Büro betritt, klopft an und fragt ob er stört. Strengstens verboten ist das Stöbern auf dem Schreibtisch oder im Computer einer Kollegin / eines Kollegen.

- **Pünktlichkeit**

Du wirst es wohl auch als lästig empfinden, wenn du einen Termin vereinbarst, und die Hälfte der MitarbeiterInnen kommt zu spät. Daher sei bitte auch du immer pünktlich. Solltest du dich einmal verspäten, dann teile dies durch ein E-Mail oder einen kurzen Anruf mit.

- **Vokabular**

Im Berufsleben ist ein höflicher Umgangston sehr wichtig, Kraftausdrücke und Schimpfwörter haben in der Arbeitswelt nichts verloren. Verwende stets eine einfache und verständliche Ausdrucksweise und halte Augenkontakt mit deiner Gesprächspartnerin / deinem Gesprächspartner. Sollten in einem Gespräch Unklarheiten auftauchen, dann frage bitte noch einmal nach.

- **Du-Wort**

Wenn du dir nicht sicher bist, ist es immer besser, die Sie-Form zu verwenden. Das Du-Wort wird immer von der / vom Ranghöheren angeboten (das muss nicht immer die/der Ältere sein!).

- **Gleichbehandlung**

Deine Kolleginnen / Kollegen und Kundinnen / Kunden haben Anspruch auf Achtung und gleiche Behandlung – unabhängig von Alter, Geschlecht oder Herkunft.

- **Umgang mit Migrantinnen / Migranten**

Personen, die keine deutsche Muttersprache haben, fällt es oft schwer, sich klar zu verständigen, besonders wenn es um Vorgänge in der Verwaltung geht. Sprich daher in solchen Fällen besonders langsam und deutlich.

- **Der Situation angepasstes Verhalten**

Jeder kann einmal einen schlechten Tag haben. Doch auch wenn dich jemand unhöflich behandelt, solltest du immer freundlich bleiben. Bei sehr schwierigen Situationen, zögere nicht, deine Kollegen / Kolleginnen um Rat zu fragen.

1.2 Gender Mainstreaming (Geschlechtergerechtes Formulieren)

Im Berufsleben ist die sogenannte Generalklausel (personenbezogene Bezeichnungen wie z.B. „Vertragsbedienstete“, „Verwaltungsassistent“, die Frauen und Männer gleichermaßen bezeichnen) nicht erlaubt.

Es gibt unterschiedliche Varianten, wie man geschlechtergerecht formulieren kann:

- **Konjunktion „und“ / „oder“**

Wenn die Konjunktion „und“ / „oder“ verwendet wird, ist die weibliche Form zuerst zu verwenden.



Wenn ich zum Beispiel einen Geschäftsbrief an mehrere Personen meines Büros schreibe, beginne ich so:

„Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen,...“

- **Schrägstrich**

Die weibliche und männliche Form wird anstelle der Konjunktion mit Schrägstrich zum Ausdruck gebracht. Auch hier ist die weibliche Form zuerst zu verwenden.



Eine allgemeine Formulierung in einem Brief könnte so lauten:

„Die Antragstellerin / der Antragsteller hat um eine Bewilligung anzusuchen.“

- **Großes „I“ innerhalb des Wortes**

Die weibliche und die männliche Form wird mit dem großen „I“ innerhalb eines Wortes zum Ausdruck gebracht.



Ich schreibe zum Beispiel:

„Viele LehrerInnen und SchülerInnen werden am Tag der offenen Tür in unserem Büro erwartet.“

- **Neutrale Wörter**

Es gibt Wörter, die entweder im Singular, im Plural oder in beiden Formen neutral sind (also kein Gendering möglich ist).



Solche Wörter sind zum Beispiel:

die Person, das Kind, die Lehrkraft, das Mitglied, das Opfer, das Individuum, der Elternteil, die Leute

- **Funktions-, Institutions- und Kollektivbezeichnungen**

An Stelle einer Person wird die Funktion, die Institution oder das Kollektiv genannt, wenn der Sinn des Satzes dadurch gleich bleibt.



Solche Wörter sind zum Beispiel:

die Leitung, die Direktion, das Personal, die Abteilung, das Team

- **Umformulierungen**

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, einen Satz so umzuformulieren, dass kein Gendering notwendig ist.



Beispiele:

Alter Satz: „Die Pendlerpauschale steht nur Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu, die einen langen Anfahrtsweg haben.“

Neuer Satz: „Voraussetzung für die Beantragung der Pendlerpauschale ist ein langer Anfahrtsweg.“

Alter Satz: „Der Bescheid kann, sofern die Antragstellerin / der Antragsteller keine kürzere Dauer beantragt, höchstens für drei Jahre erteilt werden.“

Neuer Satz: „Der Bescheid kann, sofern keine kürzere Dauer beantragt wurde, höchstens für drei Jahre erteilt werden.“

1.3 Persönliche Gespräche führen



Einige Regeln für ein professionelles Gesprächsklima:

- Die Stimmung zu Beginn eines Gesprächs bestimmt dessen weiteren Verlauf, beginne ein Gespräch daher immer freundlich und mit einem höflichen Ton.
- Wenn du jemanden begrüßt, dann stelle dich mit deinem Namen und deiner Funktion vor.
- Halte immer Augenkontakt während des Gesprächs.
- Höre aufmerksam zu und lasse deine Mitmenschen aussprechen.

Bemühe dich, auch bei unfreundlichen, aufgeregten oder aggressiven Menschen höflich zu bleiben.



Bedenke immer, dass Aggressionen in der Regel nicht gegen dich als Person gerichtet sind, sondern oft in schlechten Erfahrungen mit Ämtern, negativen Auskünften/Entscheidungen oder schlicht in der Tagesverfassung der Person begründet sind!

1.4 Gespräche am Telefon führen

Genauso wie bei einem persönlichen Gespräch ist es auch am Telefon wichtig, immer freundlich und höflich zu bleiben, und laut und deutlich zu sprechen. Sollte jemand unfreundlich bzw. unhöflich sein, dann lass dich davon nicht anstecken, sondern versuche trotzdem sachlich und korrekt zu bleiben.



*Wenn ich am Telefon abhebe, beginne ich mein Gespräch meist so:
„Guten Tag, Sie sprechen mit Herrn ..., wie kann ich Ihnen helfen?“*

Wenn jemand eine Auskunft von dir will, musst du dir zuerst immer die Fragen stellen:

- **Darf ich die gewünschte Auskunft erteilen?**
- **Ist der/die Anrufer/in berechtigt, die gewünschte Auskunft zu erhalten?**



Wenn du dir unsicher bist, ist es besser, bei einer Kollegin / einem Kollegen nachzufragen bzw. das Gespräch weiterzuleiten!

In wichtigen Fällen kannst du dir eine Telefonnotiz machen, damit du keine Informationen vergisst. Sie sollte enthalten:

- Datum / Uhrzeit des Gesprächs
- Name der Anruferin / des Anrufers inkl. Telefonnummer
- Kurzbeschreibung des Begehrens / Sachverhaltes
- weitere Maßnahmen, die nach dem Gespräch zu treffen sind



Unter Punkt 3 und 4 dieses Kapitels werden die Themenbereiche „Auskunftspflicht“ und „Amtsverschwiegenheitspflicht“ behandelt. Lies dir diese Seiten bitte aufmerksam durch, bevor du dein erstes Telefongespräch führst!



Also zusammenfassend muss ich mir beim kundenorientierten Verhalten folgendes merken:



1. Zum richtigen Benehmen im Büro zählen

Höflichkeit und Freundlichkeit	Grüßen	Anklopfen
Pünktlichkeit	Vokabular	Sie-Form bei Ranghöheren
Gleichbehandlung	richtiger Umgang mit MigrantInnen	der Situation angepasstes Verhalten

2. Es gibt folgende Möglichkeiten das Gender Mainstreaming zu berücksichtigen

Konjunktion „und“ / „oder“	Schrägstrich	großes „I“ innerhalb des Wortes	Neutrale Wörter	Funktions-Institutions- und Kollektivbezeichnungen	Umformulierungen
----------------------------	--------------	---------------------------------	-----------------	--	------------------

Bei persönlichen Gesprächen und Telefongesprächen muss ich gewisse Regeln beachten!

2. Besprechungsvorbereitungen

Während deiner Ausbildung wirst du vielleicht auch gelegentlich eine Besprechung vorbereiten müssen. Die nachfolgende Checkliste soll dir dabei helfen.



- ✓ Sind die Räumlichkeiten für die Besprechung bereits gebucht/reserviert?
- ✓ Hat der Besprechungsraum die notwendige Ausstattung (z.B. Beamer, Flipchart,...)?
- ✓ Wurden die Einladungen für die TeilnehmerInnen entworfen?
- ✓ Hat jede(r) TeilnehmerIn eine Einladung erhalten?
- ✓ Welche Themen wird die Besprechung haben? => Wurde bereits eine Tagesordnung erstellt (sollte auch in die Einladungen geschrieben werden)?
- ✓ Sind alle notwendigen Unterlagen eingeholt, kopiert und verteilt worden?
- ✓ Werden bei der Besprechung elektronische Daten (z.B. PowerPoint-Präsentationen) benötigt?
- ✓ Wurden bereits Speisen und Getränke für die TeilnehmerInnen bestellt?



Keine Angst, es klingt komplizierter als es ist. Mit der Erfahrung wächst die Sicherheit!



Hier findest du eine To-Do-Liste, die du dir ausdrucken und bei der Organisation einer Besprechung zu Hilfe nehmen kannst!

To do list – Besprechungsvorbereitung		Titel _____		Datum _____		Ort _____	
Was	Wer	Wann	Status				
Sitzungszimmerreservierung							
Teilnehmer/innenliste							
Tagesordnung							
Einladungen erstellen							
Einladungen drucken, versenden							
Protokollvorlage erstellen							
Namensschilder/Tischkarten							
Schriftführer/in							
Unterlagen einholen							
Unterlagen drucken/kopieren							
Sitzungszimmerausstattung:	erforderlich	vorhanden	veranlassen				
Beamer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Flipchart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Pinwand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Rednerpult	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Mikrofon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Getränke/Speisen							

3. Auskunftspflicht



Nach dem Bundesgesetz vom 15. Mai 1987 über die Auskunftspflicht der Verwaltung des Bundes und eine Änderung des Bundesministeriengesetzes 1986 (kurz „Auskunftspflichtgesetz“) sind alle Organe des Bundes Österreich verpflichtet, schriftlich, mündlich oder telefonisch Auskunft zu erteilen. Diese Auskunft kann nur bei mutwilligen Anfragen oder wenn der Auskunft eine Verschwiegenheitspflicht entgegen steht oder wenn dadurch das Amt in der Ausübung seiner Pflichten behindert wird, verweigert werden.

Das Gesetz hat folgenden Wortlaut:



§ 1. (1) Die Organe des Bundes sowie die Organe der durch die Bundesgesetzgebung zu regelnden Selbstverwaltung haben über Angelegenheiten ihres Wirkungsbereiches Auskünfte zu erteilen, soweit eine gesetzliche Verschwiegenheitspflicht dem nicht entgegensteht.

(2) Auskünfte sind nur in einem solchen Umfang zu erteilen, der die Besorgung der übrigen Aufgaben der Verwaltung nicht wesentlich beeinträchtigt; berufliche Vertretungen sind nur gegenüber den ihnen jeweils Zugehörigen auskunftspflichtig und dies insoweit, als dadurch die ordnungsgemäße Erfüllung ihrer gesetzlichen Aufgaben nicht verhindert wird. Sie sind nicht zu erteilen, wenn sie offenbar mutwillig verlangt werden.

§ 2. Jedermann kann schriftlich, mündlich oder telefonisch Auskunftsbegehren anbringen. Dem Auskunftswerber kann die schriftliche Ausführung eines mündlich oder telefonisch angebrachten Auskunftsbegehrens aufgetragen werden, wenn aus dem Begehren der Inhalt oder der Umfang der gewünschten Auskunft nicht ausreichend klar hervorgeht.

§ 3. Auskünfte sind ohne unnötigen Aufschub, spätestens aber binnen acht Wochen nach Einlangen des Auskunftsbegehrens zu erteilen. Kann aus besonderen Gründen diese Frist nicht eingehalten werden, so ist der Auskunftswerber jedenfalls zu verständigen.

§ 4. Wird eine Auskunft nicht erteilt, so ist auf Antrag des Auskunftswerbers hierüber ein Bescheid zu erlassen. Als Verfahrensordnung, nach der der Bescheid zu erlassen ist, gilt das AVG, sofern nicht für die Sache, in der Auskunft erteilt wird, ein anderes Verfahrensgesetz anzuwenden ist.

§ 5. Auskunftsbegehren und Auskünfte sowie Anträge und Bescheide gemäß § 4, die sich auf Angelegenheiten der Sicherheitsverwaltung (§ 2 Abs. 2 des Sicherheitspolizeigesetzes, BGBl. Nr. 566/1991, in der jeweils geltenden Fassung) beziehen, sind von den Stempelgebühren und von den Bundesverwaltungsabgaben befreit.

§ 6. Soweit nach anderen Bundesgesetzen besondere Auskunftspflichten bestehen, ist dieses Bundesgesetz nicht anzuwenden.

§ 7. Die §§ 2 erster Satz, 4, 5, 6 und 8 in der Fassung des Bundesgesetzes BGBl. I Nr. 158/1998 treten mit 1. Jänner 1999 in Kraft.

§ 8. Mit der Vollziehung dieses Bundesgesetzes ist die Bundesregierung betraut.



Du musst nicht die Gesetzestexte auswendig lernen, sie sind als Nachschlagewerke gedacht. Solltest du dir nicht sicher sein, ob du Auskunft geben darfst, dann frag jemanden deiner Kolleginnen/Kollegen. Sie werden dir sicher gerne weiterhelfen!

4. Amtsverschwiegenheitspflicht

Während deiner Ausbildungszeit wirst du womöglich auch einige Texte lesen bzw. einige Gespräche mit anhören, die der Geheimhaltung unterliegen. Sollte dies der Fall sein, dann bist auch du **zur Verschwiegenheit verpflichtet** (man nennt dies „Amtsverschwiegenheitspflicht“).

Diese Verschwiegenheitspflicht ist im § 46 des Beamten-Dienstrechtsgesetz geregelt:



(1) Der Beamte ist über alle ihm ausschließlich aus seiner amtlichen Tätigkeit bekanntgewordenen Tatsachen, deren Geheimhaltung im Interesse der Aufrechterhaltung der öffentlichen Ruhe, Ordnung und Sicherheit, der umfassenden Landesverteidigung, der auswärtigen Beziehungen, im wirtschaftlichen Interesse einer Körperschaft des öffentlichen Rechts, zur Vorbereitung einer Entscheidung oder im überwiegenden Interesse der Parteien geboten ist, gegenüber jedermann, dem er über solche Tatsachen nicht eine amtliche Mitteilung zu machen hat, zur Verschwiegenheit verpflichtet (Amtsverschwiegenheit).

Die Pflicht zur Amtsverschwiegenheit besteht auch nach Beendigung des Dienstverhältnisses, das heißt, auch wenn du später einmal in einer anderen Firma angestellt bist, darfst du Geheimnisse nicht weiter erzählen.

In bestimmten Fällen, z.B. bei einer Aussage vor Gericht oder bei Einleitung eines Disziplinarverfahrens können Bedienstete von ihrer Verschwiegenheitspflicht befreit werden (mittels Bescheid). Dies ist ebenfalls im § 46 des Beamten-Dienstrechtsgesetz festgehalten:



(3) Hat der Beamte vor Gericht oder vor einer Verwaltungsbehörde auszusagen und lässt sich aus der Ladung erkennen, dass der Gegenstand der Aussage der Amtsverschwiegenheit unterliegen könnte, so hat er dies seiner Dienstbehörde zu melden. Die Dienstbehörde hat zu entscheiden, ob der Beamte von der Pflicht zur Amtsverschwiegenheit zu entbinden ist. Sie hat dabei das Interesse an der Geheimhaltung gegen das Interesse an der Aussage abzuwägen, wobei der Zweck des Verfahrens sowie der dem Beamten allenfalls drohende Schaden zu berücksichtigen sind. Die Dienstbehörde kann die Entbindung unter der Voraussetzung aussprechen, dass die Öffentlichkeit von dem Teil der Aussage, der den Gegenstand der Entbindung bildet, ausgeschlossen wird.

(4) Lässt sich hingegen aus der Ladung nicht erkennen, dass der Gegenstand der Aussage der Amtsverschwiegenheit unterliegen könnte, und stellt sich dies erst bei der Aussage des Beamten heraus, so hat der Beamte die Beantwortung weiterer Fragen zu verweigern. Hält die vernehmende Behörde die Aussage für erforderlich, so hat sie die Entbindung des Beamten von der Pflicht zur Amtsverschwiegenheit zu beantragen. Die Dienstbehörde hat gemäß Abs. 3 zweiter bis vierter Satz vorzugehen.

(5) Im Disziplinarverfahren ist weder der Beschuldigte noch die Disziplinarbehörde oder der Disziplinaranwalt zur Wahrung der Amtsverschwiegenheit verpflichtet.



Bei vielen Berufen herrscht für bestimmte Daten eine Verschwiegenheitspflicht. Zum Beispiel darf ein Bankbeamter nicht die Kontodaten seiner Kunden an Dritte weitergeben oder ein Arzt darf nicht den Gesundheitszustand seiner Patienten weiter erzählen! Sollte jemand gegen die Amtsverschwiegenheitspflicht verstoßen, muss er mit teils sehr hohen Geldstrafen (und im schlimmsten Fall sogar mit einer Gefängnisstrafe) rechnen.

5. Bundesgesetz über den Schutz personenbezogener Daten



Während deiner Ausbildung wirst du öfter in Personendaten Einsicht erhalten, die nicht für die Öffentlichkeit bestimmt sind (z.B. Kontodaten, Krankenstandsakten,...). Die Daten von Personen sind streng vertraulich zu behandeln, du darfst sie nicht weiter erzählen (auch nicht nach Beendigung deiner Ausbildung)!

Die genauen Richtlinien zum Umgang mit personenbezogenen Daten sind im Bundesgesetz über den Schutz personenbezogener Daten geregelt.

Das Bundesgesetz über den Schutz von personenbezogenen Daten enthält insgesamt 11 Abschnitte aufgeteilt in 64 Paragraphen. Alle diese Paragraphen hier aufzulisten, würde den Umfang dieses Skriptums überschreiten. Du kannst dir das gesamte Gesetz aber im Internet unter der Adresse

<http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=bundesnormen&Gesetzesnummer=10001597>

ansehen.



Glossar

Begriff

Erklärung

Amtsverschwiegenheitspflicht

Der Beamte ist über alle ihm ausschließlich aus seiner amtlichen Tätigkeit bekanntgewordenen Tatsachen, deren Geheimhaltung im Interesse der Aufrechterhaltung der öffentlichen Ruhe, Ordnung und Sicherheit, der umfassenden Landesverteidigung, der auswärtigen Beziehungen, im wirtschaftlichen Interesse einer Körperschaft des öffentlichen Rechts, zur Vorbereitung einer Entscheidung oder im überwiegenden Interesse der Parteien geboten ist, gegenüber jedermann, dem er über solche Tatsachen nicht eine amtliche Mitteilung zu machen hat, zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Auskunftspflicht

Nach dem Bundesgesetz vom 15. Mai 1987 über die Auskunftspflicht der Verwaltung des Bundes und eine Änderung des Bundesministeriengesetzes 1986 sind alle Organe des Bundes Österreich verpflichtet, schriftlich, mündlich oder telefonisch Auskunft zu erteilen. Diese Auskunft kann nur bei mutwilligen Anfragen oder wenn der Auskunft eine Verschwiegenheitspflicht entgegen steht oder wenn dadurch das Amt in der Ausübung seiner Pflichten behindert wird, verweigert werden.

Gender Mainstreaming

= Geschlechtergerechtes Formulieren
Im Berufsleben ist die sogenannte Generalklausel (personenbezogene Bezeichnungen wie z.B. „Vertragsbedienstete“, „Verwaltungsassistent“, die Frauen und Männer gleichermaßen bezeichnen) nicht immer erlaubt. Daher gibt es unterschiedliche Varianten, wie man geschlechtergerecht formulieren kann.

Wissensfragen



Jetzt seid ihr an der Reihe und könnt durch die Beantwortung der folgenden Fragen euer Wissen unter Beweis stellen.



1. Nenne drei unterschiedliche Varianten, wie man geschlechtergerecht formulieren kann!
2. Nenne mindestens drei Regeln, die für ein professionelles Gesprächsklima wichtig sind!
3. Wenn dich jemand anruft und eine Auskunft von dir will, was musst du dann bedenken, bevor du die Auskunft erteilst?
4. Was sollte eine Telefonnotiz auf jeden Fall enthalten?
5. Nenne mindestens fünf Punkte, die auf einer Checkliste für die Vorbereitung einer Besprechung enthalten sein sollten!
6. Beschreibe in eigenen Worten, was das Auskunftspflichtgesetz für Bundesbeamte besagt!
7. Was versteht man unter der Amtsverschwiegenheitspflicht?

Arbeitsaufgaben



Zum Schluss bräuchte ich jetzt noch eure Unterstützung bei der Bearbeitung der folgenden Aufgaben.



Aufgabe 1:

Zuerst haben wir die Aufgabe, einen Brief unseres Kollegen zu kontrollieren. Leider hat unser Kollege nicht immer geschlechtergerecht formuliert. Daher würde ich dich bitten einige Phrasen nach den Richtlinien, die wir im Abschnitt „Gender Mainstreaming“ gelernt haben umzuformulieren!

Phrase 1: „Die Fahrkostenbeihilfe gebührt nur Schülern, die weiter als 10 km von der besuchten Schule entfernt wohnen. Der Antrag muss vom Erziehungsberechtigten unterschrieben werden.“

Geschlechtergerechte Formulierung:

Phrase 2: „Wir suchen noch einen Mitarbeiter für den Betriebsrat. Der Vorsitzende des Betriebsrats wird mit Ende September sein Amt zurücklegen.“

Geschlechtergerechte Formulierung:

Aufgabe 2:



Sehr gut! Nun habe ich noch eine weitere Aufgabe: In unserem Büro rufen leider auch öfters Menschen an, die sehr wütend sind und dementsprechend mit uns reden. Nachfolgend findest du zwei Auszüge aus Telefongesprächen. Schreibe bitte in beiden Fällen eine passende Antwort (bedenke immer freundlich und höflich zu bleiben)!

1. Fall

Ausgangssituation: Da soeben ein Klient bei dir im Büro war, hattest du keine Möglichkeit einen eingehenden Anruf entgegenzunehmen und verlegtest diesen in die Warteschleife. Nachdem der Klient nach zwei Minuten gegangen ist, nimmst du den Anruf entgegen. Am Hörer meldet sich Frau Eder, die erstens sehr aufgebracht darüber war, dass sie in der Warteschleife zwei Minuten warten musste und zweitens nicht deinen Vorgesetzten erreichen konnte, den sie ursprünglich sprechen wollte.

Deine Aufgabe: Besänftige Frau Eder und erkläre ihr, dass das Warten am Apparat mit dem regen Parteienverkehr zu tun hat. Vermittle Frau Eder auch, dass es notwendig sei bei dir einen Termin, für ein Telefonat mit deinem Vorgesetzten, zu vereinbaren.

2. Fall

Ausgangssituation: Herr Maier hat vor einigen Tagen von seiner Schwester einen Rauhaardackel geschenkt bekommen. Von einem Bekannten hat er erfahren, dass man in Wien Hunde mittels eines Internet-Formulars bei der Stadt Wien registrieren muss. Herr Maier sucht nun schon seit Tagen im Internet nach dem Formular, kann es aber nirgends finden und ist darüber schon sehr verärgert. Deswegen ruft er in deiner Abteilung an, und möchte, dass du ihm weiterhilfst. Allerdings ist deine Abteilung nicht dafür zuständig.

Deine Aufgabe: Erkläre Herrn Maier, dass du ihm gerne weiterhelfen würdest, allerdings kannst du ihm leider nicht weiterhelfen, da du nicht in der dafür zuständigen Abteilung arbeitest. Du könntest ihm aber anbieten, die Nummer der richtigen Abteilung herauszusuchen.