

Praxistest Teamfähigkeit

Testen Sie Ihr neu erworbenes Wissen und beantworten Sie die folgenden Fragen zur Teamarbeit. Die Auflösungen mit Erläuterungen lesen Sie ab Seite 135.

Frage 1

Sie teilen sich ein gemeinsames Büro mit einer Kollegin. Die ist heute den ganzen Tag in der Berufsschule. Öfter am Tag klingelt das Telefon der Kollegin. Was tun Sie?

- A Ich gehe an den Apparat und notiere, was die Anrufer von meiner Kollegin wollen. Die Notizen bekommt meine Kollegin. So entgeht ihr nichts.
- B Ich gehe an den Apparat und höre mir alles an. Morgen in der Frühstückspause kann ich der Kollegin dann alles erzählen.
- C Ich lasse es klingeln. Wer etwas will, ruft auch in ein paar Tagen noch mal an. Mit dem Aufgabenbereich meiner Kollegin habe ich eh' nichts zu tun.

Frage 2

Die Sekretärin in der Buchhaltung ist plötzlich krank geworden. Ihre Chefin bittet Sie, im Sekretariat beim Versand der Kundenrechnungen auszuhelfen. Eigentlich sind Sie heute für den Verkauf eingeteilt und freuen sich schon auf die Arbeit dort. Wie reagieren Sie?

- A Selbstverständlich springe ich ein. Die Rechnungen sind absolut wichtig für das Unternehmen, das ist doch klar.
- B Ich bin stinksauer, dass ich mal wieder die Handlanger-tätigkeiten machen darf und trödele beim Rechnungsversand absichtlich herum.

- C Ich weise meine Chefin darauf hin, dass das wirklich die Ausnahme bleiben muss, denn schließlich will ich hier was lernen.

Frage 3

Eine Kollegin bittet Sie, mit ihr den freien Tag zu tauschen, da sie an diesem Tag zu einer Familienfeier in einer anderen Stadt eingeladen ist. Eigentlich haben Sie für diesen Tag einen Shopping-Bummel mit einer Freundin geplant. Wie lautet Ihre Antwort?

- A Ich sage: „Sorry, da kann ich Ihnen wirklich nicht weiterhelfen. Ich habe schließlich auch meine Termine.“
- B Ich merke, dass diese Familienfeier meiner Kollegin sehr am Herzen liegt und sage zu: „Okay, das mache ich gern, ich verschiebe meine Verabredung einfach um einen Tag. Dafür habe ja jetzt was gut bei Ihnen, oder?“
- C Ich sage den Tausch zu, obwohl ich ziemlich sauer bin. Aber die Kollegin wird sonst ziemlich zickig und den Stress will ich mir nicht antun.

Frage 4

Sie arbeiten in einem Einrichtungshaus und haben heute Morgen in der Tageszeitung die Anzeige eines Konkurrenzunternehmens gelesen, in dem ein großer Jubiläumsverkauf mit Sonderpreisen angekündigt wird. Wie gehen Sie mit dieser Information um?

- A Ich schneide die Anzeige aus, kopiere sie im Büro und zeige sie meinem Chef. Schließlich muss man ja darauf reagieren.
- B Ich gehe zur Arbeit und erzähle einer Kollegin in der Pause davon.
- C Ich mache gar nichts. Mein Chef liest ja auch die Zeitung. Da wird ihm die Anzeige sicher aufgefallen sein und er muss schließlich wissen, was zu tun ist.

Frage 5

Sie erhalten von einem externen Anbieter über E-Mail die Einladung, an einer Fortbildungsveranstaltung teilzunehmen. Sie lesen die Mail genauer und stellen fest, dass es sich um ein Seminar für Führungskräfte handelt und dass es für Sie überhaupt nicht in Frage kommt. Wie verhalten Sie sich?

- A Wie gesagt: Es kommt für mich nicht in Frage. Also die Mail löschen, was sonst?
- B Ich antworte auf die Mail und bitte den Absender, mir künftig keine solchen unpassenden Angebote mehr zu schicken
- C Mir fällt ein, dass das Thema vielleicht für eine Kollegin von mir interessant sein könnte und leite ihr die Mail weiter, mit einem kurzen Gruß.

Frage 6

Alle Azubis erhalten den Auftrag, sich Gedanken über die neue Schaufensterdekoration zu machen. Ihre Idee findet keine Zustimmung. Der Vorschlag eines anderen Azubis hat den Abteilungsleiter überzeugt. Er bittet alle Azubis gemeinsam an die Umsetzung der Idee zu gehen. Wie ist Ihre Reaktion darauf?

- A Ich bin sauer und denke: Bei dieser dämlichen Idee auch noch mitarbeiten, das kommt ja gar nicht in die Tüte! Es gibt doch bestimmt noch etwas anderes zu tun. Vielleicht kann ich mich um die Mitarbeit herumdrücken.
- B Ich fange eine Diskussion darüber an, dass meine Idee doch die bessere ist. Wäre doch gelacht, wenn ich den Abteilungsleiter nicht überzeugen kann!
- C Ich fange gleich an, mit den anderen das weitere Vorgehen zu besprechen. Und denke mir: Die Idee finde ich zwar nicht so toll, aber wenn ich engagiert mitarbeite, kann ich doch noch einiges von meiner Idee einfließen lassen.

Frage 7

Sie treffen auf dem Firmenparkplatz einen Kollegen, der Ihnen erzählt, dass sich die Auslieferung eines Ersatzteiles verzögert.

- A Ich sage: „Sorry, aber ich habe Feierabend, und ich muss heute ganz schnell los.“
- B Ich sage: „Mensch, das ist aber Pech, das tut mir schrecklich leid, das ist ja furchtbar.“
- C Ich sage: „Oh, das ist aber wichtig, dann verzögert sich ja der Einbau der Teile auch. Können Sie mir das bitte gleich morgen früh als E-Mail schicken, damit ich die anderen im Team darüber informieren kann?“

Frage 8

Sie arbeiten in der Versandabteilung eines Internet-Warenhauses. In der Mittagspause erzählt Ihnen eine Kollegin ausführlich von ihrer Idee, wie man den Nachschub an Verpackungsmaterial noch schneller organisieren könnte. Wie ist Ihre Reaktion darauf?

- A Ich finde die Idee super und ermuntere sie, bei der Leiterin der Versandabteilung um einen Termin zu bitten, an dem sie ihre Vorschläge präsentieren kann.
- B Ich finde die Idee super, sage aber: „Und Du meinst echt, das funktioniert? Ich weiß nicht recht ...“ Gleichzeitig beschließe ich, mir einen Termin bei der Leiterin der Abteilung geben zu lassen und ihr diese Vorschläge als meine Ideen zu präsentieren.
- C Ich höre mir an, was sie zu erzählen hat und denke mir: *So eine Streberin! Die will sich doch bloß einschleimen mit ihren Ideen. Außerdem ist es doch ganz gut so, wie es ist. Was soll diese dauernde Veränderung?*

Frage 9

In Ihr Team kommt ein neuer Azubi. Sie sind schon im zweiten Lehrjahr und sollen ihn einarbeiten. Wie gehen Sie vor?

- A Ich kümmere mich erst mal nicht besonders um ihn. Nach ein paar Tagen frage ich ihn aber, ob er nicht Lust hat, heute Abend mit mir noch etwas trinken zu gehen. So lernt man sich schließlich besser kennen.

- B Ich führe ihn am ersten Tag in der Abteilung herum und zeige ihm alles. Aber morgen ist Schluss damit. Er kann ja fragen, wenn er etwas wissen will. Ich habe mich schließlich ja auch allein durchwursteln müssen.

- C Ich führe ihn am ersten Tag in der Abteilung herum und zeige ihm alles. Da ich in den nächsten Tagen aber einen wichtigen Auftrag bearbeiten muss, kann ich mich erst in der kommenden Woche wieder um ihn kümmern. Ich bitte den neuen Azubi, dies nicht persönlich zu nehmen und sich bis Montag mit Fragen ausnahmsweise an meine Kollegin zu wenden.

Frage 10

Ihr Kollege kennt sich noch nicht aus mit dem elektronischen Kalkulationsprogramm. Er bittet Sie um Hilfe, weil er dringend eine Tabelle fertigstellen muss. Was geht Ihnen in dieser Situation durch den Kopf?

- A Ist doch nicht zu fassen, das ist doch super einfach, ist der denn komplett doof?

- B Na ja, zugegeben, letzte Woche konnte ich es ja selber noch nicht, ich habe das jetzt nur drauf, weil mir die Marianne das erklärt hat, also will ich mal nicht so sein...

- C Also, die Technik hat er ja gerade nicht drauf und da helfe ich ihm jetzt mal. Dafür übernimmt er sicher mal ein schwieriges Kundentelefonat für mich, das kann er doch super.

Auflösungen zum Praxistest

Frage 1

Mit der Verhaltensweise 1 A sichern Sie wertvolle Informationen für Ihre Kollegin – und damit auch für das Unternehmen. Denn wenn Sie die Gespräche nur mündlich ohne schriftliche Notizen wiedergeben, wie bei 1 B beschrieben, geht einiges verloren. Und Ihre Kollegin kann die Frühstückspause nicht zur Erholung nutzen – und Sie selbst auch nicht. Wenn Sie das Telefon einfach klingeln lassen (1 C), dann macht das auf die Anrufenden einen schlechten Eindruck. Nachdem Sie mit Ihrer Kollegin ein Zimmer teilen, sollten Sie auch Anteil an ihrer Arbeit nehmen. Das gleich gilt natürlich auch umgekehrt.

Frage 2

Wenn Sie wie bei 2 A beschrieben, einspringen, dann beweisen Sie Engagement für das Unternehmen und lernen dabei sicher einiges. Wenn Sie allerdings misstrauisch und langsam arbeiten (2 B), dann vermiesen Sie sich selbst den Tag. Und das ganz umsonst, denn die Verkaufsabteilung kommt während Ihrer Ausbildung schon noch dran. Die Verhaltensweise 2 C, nämlich sich bei der Chefin zu beschweren, ist unpassend und patzig! Außerdem ist es unrichtig, denn natürlich lernen Sie auch in der Buchhaltung etwas Nützliches für Ihre Ausbildung.

Frage 3

Wenn Sie bereit sind, mit der Kollegin den Tag zu tauschen (3 B), dann tun Sie ihr wirklich einen Gefallen, der mit kleinem Aufwand eine große Wirkung zeigen kann. Denn den Shopping-Bummel mit Ihrer Freundin können Sie wahrscheinlich leichter verschieben als die Kollegin ihre Familienfeier in einer anderen Stadt. Wenn Sie, wie bei 3 A beschreiben, auf dem vereinbarten freien Tag beharren und so tun, als hätten Sie selbst etwas ganz Wichtiges vor, verschlechtern Sie das Betriebsklima. Denn wenn Sie die Kollegin das nächste Mal um einen Gefallen bitten, wird sie wahrscheinlich genauso reagieren wie Sie und erst mal mauern. Die Lösung 3 C, nämlich nachzugeben, weil Sie Angst vor einer Szene im Büro haben, ist keine gute. Wenn es bereits

Zickenalarm in Ihrer Abteilung gegeben hat, dann ist es höchste Zeit, sachlich mit Organisationsfragen umzugehen. Tatsächlich verhält es sich so: Sie können den Tausch der freien Tage mit der Kollegin machen, Sie müssen aber nicht.

Frage 4

Mit der Antwort 4 A beweisen Sie, dass Sie mitdenken und dass Sie sich für den Umsatz und die Zukunft des Unternehmens interessieren. Das kommt sicher gut an bei Ihrem Chef. Mit 4 B zeigen Sie zwar etwas Interesse, aber eine solche aktuelle Konkurrenzsituation ist mehr wert als nur ein Pausengespräch. Und die Person, die es dringend wissen sollte, nämlich der Chef, erfährt so erst mal nichts. Mit der Antwort 4 C demonstrieren Sie nur Desinteresse. Und woher wissen Sie, ob Ihr Chef wirklich diese Zeitung auch liest und die Anzeige mitten im Tagesgeschäft auch bemerkt? So haben Sie jedenfalls eine Chance verschenkt, zu zeigen, dass Sie mitdenken.

Frage 5

5 C zeigt, dass Sie an andere im Team denken und einschätzen können, was wen interessiert. Sicher freut sich die Kollegin darüber. Mit der Antwort 5 B betreiben Sie Energieverschwendung. Denn ob Sie wirklich aus dem E-Mail-Verteiler herausgenommen werden, ist fraglich. Und 5 A, nämlich die E-Mail einfach zu löschen, ist zwar nicht falsch, aber ziemlich fantasielos.

Frage 6

Wenn Sie sich verhalten, wie in 6 C, dann beweisen Sie, dass Sie in der Lage sind, sich ohne „Egotrip“ für das Gesamtergebnis eines Teams einzusetzen. So beweisen Sie Teamgeist und das wird gut ankommen. Mit der Verhaltensweise 6 B nerven Sie alle, denn wenn der Abteilungsleiter sich entschieden hat, dann wird erwartet, dass diese Entscheidung auch von allen akzeptiert wird. Mit der Einstellung 6 A, nämlich dem Rückzug ins Schneckenhaus, erreichen Sie wenig – außer, dass man Sie als schlechten Verlierer ansieht.

Frage 7

Die Reaktion wie in 7 C beschrieben, zeigt dass Sie Verantwortungsbewusstsein haben und sich vorstellen können, was sich aus der verzögerten Auslieferung des Ersatzteils als Folge ergibt. Wenn Sie nur zeigen, dass es Ihnen leid tut, rumjammern (7 B) und dann aber nicht mehr weiter denken, machen Sie sich nicht beliebt. Und die Lösung 7 A, dass Sie sich auf Ihren Feierabend berufen und sich mit solch einem wichtigen Problem nicht mehr beschäftigen wollen, ist ja mehr als schlapp.

Frage 8

Wenn Sie die Kollegin ermuntern, diesen Vorschlag zu präsentieren, (8 A), dann erkennen Sie die Chance – und gönnen sie Ihrer Kollegin. Das ist nett und kollegial – und das wird sicher von der Kollegin gewürdigt. Die Verhaltensweise 8 B ist unfair, und zieht sicher jede Menge Ärger nach sich. Wer so denkt, wie in 8 C, verbaut sich Chancen.

Frage 9

Mit der Vorgehensweise 9 C nehmen Sie diesen Auftrag ernst. Wenn Sie diesen Azubi dann in den Tagen, an denen Sie sehr viel zu tun haben, einer Kollegin anvertrauen, handeln Sie verantwortungsbewusst. Die Lösung 9 B ist bequem, oberflächlich und unfair dem neuen Azubi gegenüber. 9 A – die Idee, mit dem Azubi abends etwas trinken zu gehen, statt ihn tagsüber herumzuführen – geht total an Ihrem Auftrag vorbei.

Frage 10

Wenn Sie reagieren, wie bei 10 C beschrieben, dann Sie sind bereit, den Kollegen mit dem zu unterstützen, was Sie gut können. Und wenn Sie erkennen, was Sie selbst von dem Kollegen lernen können, dann ist das eine gute Voraussetzung für Kooperation im Team. Die Reaktion 10 B zeigt immerhin, dass Sie sich gut selbst einschätzen können. Denn dann, wenn man etwas kann, vergisst man oft, dass man es früher selbst nicht konnte. Wer aber so denkt, wie in 10 A beschrieben, ist einfach nur engstirnig und unkooperativ.