

Konflikte im Job Wie geht man mit Unstimmigkeiten um? Kann man Auseinandersetzungen verhindern? Tipps für eine bessere Streitkultur Seite 60
Online Rund um die Jobsuche – diese Serie begleitet Sie von der Standortbestimmung bis zum Arbeitsvertrag Abendblatt.de/karriere-jobsuche

Was Personalchefs hören wollen

Im Bewerbungsgespräch gibt es **gute und schlechte Antworten**. Wir verraten Ihnen, was beim Interviewer auf Unternehmensseite gut ankommt

BIRTE SCHMIDT

Die Krawatte sitzt, die Nervosität steigt, das Vorstellungsgespräch steht kurz bevor. Um die Qualifikation des Bewerbers weiß der Personaler schon aus dem Bewerbungsschreiben, nun möchte er dessen Persönlichkeit, vor allem Motivation und Vorlieben, Stärken und Schwächen kennenlernen. Wie ehrlich darf man sein?

Schildern Sie doch mal Ihren Werdegang! Eine vermeintlich einfache Aufgabe, die es in sich hat: „Es gibt Manager, die brauchen eine Dreiviertelstunde, um ihren Lebensweg zu schildern, bis sie überhaupt erst bei ihren ersten beruflichen Stationen angekommen sind“, sagt Dirk Möller, Jobberater aus Hamburg.

Doch den Lebenslauf herunterzuliefern sollte man an dieser Stelle tunlichst vermeiden, und auch private Hobbys sind ebenso tabu wie Ausführungen darüber, welche Grundschule man besucht hat. „Stattdessen konzentriert man sich auf die beruflichen Stationen, die damit verbundenen Erfolge und was man während seiner Laufbahn bei welchen Tätigkeiten gelernt hat.“

Was gefällt Ihnen besonders an unserem Unternehmen?

Jeder, der sich vor der schriftlichen Bewerbung noch nicht ausreichend über das Unternehmen informiert hat, sollte das spätestens vor dem Vorstellungsgespräch tun. Wie stellt sich das Unternehmen dar, und wie kann man selbst einen Platz darin finden? „Die Antwort auf diese Frage sollte möglichst konkret ausfallen“, sagt Kommunikationstrainerin Grit Hollack. „Am besten sucht man vorher auf der Homepage der Firma nach Schlüsselwörtern, die man in seiner Antwort verwendet.“ Auch die Tagespresse bietet Informationen.

„Man sollte aber nur sagen, was man wirklich genau an diesem Unternehmen schätzt“, betont Bewerbungstrainer Dierk Rommel. Wer sich bei einem Konzern bewirbt, darf nicht einfach sagen, er habe schon immer in einem Konzern arbeiten wollen.

Was sind Ihre Schwächen?

Niemand erwartet auf diese Frage eine allzu ehrliche Antwort, trotzdem ist Vorsicht geboten. „Ich hatte mal eine Buchhalterin im Gespräch, die angeben hat, dass sie eine Schwäche für Kaffee habe“, erzählt Dirk Möller. „Zum einen ist das sehr privat, zum anderen rechnet der Personaler dann schnell damit, dass sich die Dame ständig in der Teeküche aufhält und über die Kollegen tratscht.“

Wer Schwächen aufzählt, sollte sie also besser auf den Beruf beziehen, da-



bei aber darauf achten, dass sie für die angestrebte Stelle möglichst wenig relevant sind: „Wenn ich mich als Personaler bewerbe, muss ich nicht zwingend mit Zahlen umgehen, sondern vor allem gut reden können. Dann kann ich meine geringe Zahlenaffinität gut angeben“, sagt Personalberaterin Sabine Sawadski. Zwei Schwächen haben ihre besten Jahre schon hinter sich: „Ungeduld und Perfektionismus sind nicht mehr glaubwürdig, die stehen seit Jahren in jedem Bewerbungsratgeber“, sagt Dirk Möller.

Wo wollen Sie in fünf Jahren stehen?

Bei dieser Antwort sollte der Bewerber auf jeden Fall realistisch bleiben: Wer als angehender Azubi vom Chefposten träumt, wird nicht ernst genommen. „Es hilft, sich nicht allzu konkret zu äußern“, sagt Dierk Rommel. „Man kann zum Beispiel sagen, dass man sich mitteilfertig gern weiterentwickeln möchte und dass es von den beruflichen Möglichkeiten im Unternehmen abhängt.“

Keinesfalls sollte der künftige Chef natürlich den Eindruck gewinnen, dass man selbst gern auf seinem Stuhl sitzen würde. „Dies ist auch eine gute Frage um selber mal nachzuhaken, welche Weiterbildungs- und Aufstiegschancen es im Unternehmen gibt“, sagt Möller.

Was war Ihr größter Misserfolg?

„Wenn man mal einen Misserfolg hatte, dann sollte man ihn auf jeden Fall offen und ehrlich zugeben“, sagt Sabine Sawadski. „Es ist viel glaubwürdiger, wenn man sagt, dass einem ein bestimmtes Projekt aus konkreten Gründen nicht geglückt ist, denn schließlich führt die schlechte Erfahrung dazu, dass man in der Folge alle Projekte besser abgeliefert hat.“ Wichtig ist es an dieser Stelle zu betonen, was man aus seinem Fehler gelernt hat.

Warum wollen Sie wechseln?

Auf keinen Fall sollten Sie diese Frage nutzen, um schlecht über den ehemaligen Arbeitgeber zu reden. Ein neues Aufgabengebiet, Entwicklungsmöglichkeiten oder private Gründe wie ein notwendiger Umzug bieten eine Chance für gute Ausreden, sofern diese notwendig sind. „Es sollte auf keinen Fall zu erkennen sein, dass Sie aus Unzufriedenheit wechseln, sondern aufgrund einer neuen Aufgabe“, sagt Dierk Rommel.

Was lesen Sie, um sich weiterzubilden?

„Natürlich möchte der Personaler hier die gängigen Fach- und Sachbücher der Branche hören“, sagt Dirk Möller. „Aber nennen Sie ruhig auch andere Bücher,

denn was der Personaler auch möchte, sind Mitarbeiter, die über den Teller- rand blicken können, und da eignet sich sogar ein anspruchsvoller Krimi.“

Warum sollten wir Sie auswählen?

„An diesem Punkt geht es darum, an den Anfang zurückzukehren und seine Stärken noch einmal auf den Punkt zu

bringen“, sagt Dierk Rommel. Dafür sollte man sich vorher genau überlegen, was die Firma von der Einstellung hat. „Sie sollte ja ein Geben und Nehmen für beide Parteien sein, deshalb sollte man nochmals betonen, welche Qualifikationen und Softskills man in das Unternehmen einbringt, aber auch, welche Herausforderung man anstrebt.“

So bekommen Sie Ihre Nervosität in den Griff

Gute Vorbereitung: Bereiten Sie sich intensiv auf das Gespräch vor, indem Sie die Antworten für typische Fragen aus dem Bewerbungsgespräch vorher durchgehen. Auch Karteikarten mit Notizen können hilfreich sein. Hier gilt wie früher in der Schule: Den Spicker natürlich zu Hause lassen, die Antworten haben sich durch das Aufschreiben sowieso gut im Gehirn eingepreßt.

Rollenspiel: Bitten Sie einen Freund oder guten Bekannten, mit Ihnen für das Vorstellungsgespräch zu probieren. Zuerst dürfen nur die Standardfragen gestellt werden, dann auch unerlaubte und später überraschende Fragen. Sie werden sehen, wie Sie zunehmend sicherer werden.

das sorgt für eine gute Durchblutung und ist ein wirksames Mittel gegen Stress. Außerdem gewinnen Sie so direkt im Gespräch ein bisschen Zeit zum Nachdenken.

Und schließlich: Lächeln Sie einfach mal! Das steigert sowohl das eigene Wohlbefinden als auch das des Personalers, und die Stimmung ist gleich viel entspannter. (bdt)

Tief durchatmen: Der tiefe Atemzug bringt Sauerstoff ins Gehirn,

BUCH DER WOCHE

Risiken bewältigen

ANDREAS MATZ

Inhalt: Der Titel ist wirklich stark und unglücklich passend für diese Tage. Verspricht das Wort „Risikointelligenz“ doch irgendwie einen Ausweg aus der Unsicherheit auf den ersten Blick überschaubarer Risiken. Diese korrekt einzuschätzen und vor allem angemessen damit umzugehen, scheint bei der gegenwärtigen Nachrichtenlage ein Gebot der Stunde. Wer nun aber hier den ganz großen Wurf erwartet, wird enttäuscht. Die Autorin arbeitet nach einer Industrie- und akademischen Karriere als Coach. Der von ihr zugrunde gelegte Intelligenzbegriff umfasst sowohl die emotionalen als auch die intellektuellen Fähigkeiten, die sich ergänzen. Emotionen sind handlungstreibend. Der Intellekt liefert das Weltbild. Beides zusammen bildet, sehr stark vereinfacht, unser Potenzial, Risiken zu bewältigen, eben unsere Risikointelligenz in der Definition der Autorin.

Präsentation: Das Buch ist leicht lesbar und gut verständlich. Allerdings ist die Argumentation der Autorin nicht immer stringenter, dafür oft ein wenig beliebig. Ein Hauch akademischer Selbstgewissheit durchweht den Band. Da wird vieles mal gestreift oder zitiert. Zu welchem Zweck und in welchem tieferen Zusammenhang, bleibt oft ein Rätsel.

Praxiswert: Sie selbst reflektierend darüber klar zu sein, „wer man ist“ und „wie man tickt“, bezeichnet man landläufig als persönliche Reife. Es lohnt sich also auf jeden Fall, über diese Fragen auch einmal in Bezug auf den eigenen Umgang mit konkreten Risiken nachzudenken. Ansätze dafür liefert dieses Buch.

Verlosung: Vom Buch der Woche verlost das Abendblatt fünf Exemplare. Und so sind Sie dabei: Wählen Sie unsere **Gewinnhotline (01378) 40 34 67** (50 Cent pro Anruf aus dem Festnetz) und geben Sie das Stichwort „Risikointelligenz“ an. Oder schreiben Sie eine Postkarte an: Hamburger Abendblatt, Beruf & Erfolg, Stichwort: „Risikointelligenz“, 20644 Hamburg. Teilnahmechluss ist der 23. August (Anruf und Poststempel). Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.



„Risikointelligenz“ von Brigitte Witzer. Erschienen im Econ Verlag, 292 Seiten, 19,99 Euro

Was macht eigentlich ...

... ein **Servicetechniker?** Er wartet Aufzüge, berät Kunden und ist in Notfällen zur Stelle

MANUELA KEIL

Wenn der Aufzug ruckelt, quietscht oder die Tür klemmt, sind sie zur Stelle. Servicetechniker kennen sich mit der Technik von Fahrstühlen aus. Doch ihr Einsatz ist nicht nur in Notfällen gefragt: Sie warten die Anlagen regelmäßig alle zwei Monate.

Auch Patrick Galek ist deshalb viel bei Kundenunternehmen unterwegs. Der Servicetechniker ist bei der Firma Osma-Aufzüge beschäftigt und arbeitet außer in der Hamburger Innenstadt auch in Norderstedt, Brunsbüttel und Heide. Jeder Monteur betreut ein bestimmtes Gebiet. Bei den Wartungen müssen öfter mal Kleinteile erneuert werden. Diese Ersatzteile hat Galek immer in seinem Auto dabei: Akkus und elektronische Bauteile zum Beispiel. „Häufig ist die Ursache reiner Verschleiß, und wir tauschen die Teile einfach aus“, sagt Galek.

Der 27-Jährige war zunächst bei der Marine als Feinwerkmechaniker tätig. 2008 entschloss er sich, einen Lehrgang zum Monteur für Aufzugsbau zu machen. Während der neun Monate dauernden Qualifizierung lernte Galek bei seinen zwei Praktika zahlreiche Anlagen kennen – vor allem im Neubau. Da er schnell in den Job einsteigen wollte, finanzierte er einen Großteil der Qualifizierung selbst.

„Das Attraktive an meinem Beruf ist die Verbindung von Mechanik und

Elektrotechnik und dass beides in einer Hand liegt“, sagt Patrick Galek. Zu Beginn im neuen Job habe er schon mal weiche Knie bekommen, wenn er in den Aufzugsschacht klettern musste. Aber Monteur und Servicetechniker sind gut gesichert. So sorgen ein Geschirr und eine Fangleine dafür, dass sie nicht abstürzen können. Und für die Arbeit auf den Kabinen gibt es Gerüste. Jeder Aufzug wird außerdem elektronisch überwacht.

„Die meisten Unfälle passieren in der Benutzung, wenn beim Halten der Boden des Aufzugs nicht mit dem Ausstieg abschließt. Dadurch entsteht dann eine Stufe“, sagt Galek. Findigkeit ist gefragt, wenn es darum geht, den Fehler zu entdecken und ihn zu beheben.

Perspektiven

Bundesweit gibt es rund 17 000 Beschäftigte in den Aufzugsunternehmen, etwa 70 Prozent sind im Service tätig. Sie warten rund 650 000 Aufzugsanlagen. **Der Verdienst** liegt für Servicetechniker bei etwa 35 000 Euro im Jahr. Montageleiter verdienen etwa 55 000 Euro. (kei)

www.elbcampus.de
www.vdma.org

Servicetechniker sind gesuchte Fachkräfte. Da es keine Erstausbildung für diesen Beruf gibt, sind Weiterbildungen nötig. Außerdem werde die Technik laufend fortschrittlicher, sagt Galek. „Man muss sich deshalb immer weiterbilden, um auf dem aktuellen Stand des Anlagenbaus zu sein.“ Um dem Mangel an gut ausgebildeten Service-Fachkräften zu begegnen, haben der Elbcampus und das Kompetenzzentrum der Handwerkskammer in Kooperation mit dem Verband Deutscher Maschinen- und Anlagenbau eine Zusatzqualifizierung entwickelt. „Diese Weiterbildung in Hamburg ist staatlich anerkannt und bundesweit einmalig“, sagt Wolfgang Reich, Leiter Vertrieb Elbcampus.

In der praxisbezogenen Fortbildung geht es um Überwachungs- und Notruftechniken sowie die Funkübertragung von Störfällen, um Notstromversorgung, Befestigungstechnik und Arbeitssicherheit aber auch um Softskills. So werden Kommunikationsfähigkeit, Selbstorganisation und Zeitmanagement trainiert. Denn die Kundentermine müssen unbedingt eingehalten werden. Außerdem ist fachbezogenes Englisch für diesen Serviceberuf wichtig. „Ein Servicetechniker muss über Beratungskompetenz verfügen und das Gespräch suchen“, sagt Patrick Galek. „Denn er ist die Schnittstelle zum Kunden.“ Gute Umgangsformen sind daher ebenfalls ein Muss.

INFOVERANSTALTUNG:
 29.08.11, 12 UHR

NOCH FREIE STUDIENPLÄTZE
 ZUM 01.10.2011
JETZT BEWERBEN!

EBC HOCHSCHULE
 Esplanade 6 · 20354 Hamburg
info@ebc-hochschule.de · www.ebc-hochschule.de

ANZEIGE

KOMPASS



Schnell gepostet ist halb verloren

EIN KOMMENTAR VON
 JON CHRISTOPH BERNDT

Wer im Berufsleben nicht nur in der wirklichen Welt, sondern auch online die Nase vorn haben will, muss dafür eine funktionierende wie zielführende Strategie haben. Nur mitzuspielen ist brandgefährlich – das Netz vergisst nicht. Da kann es noch so viele Reputationsverteidiger geben, die kompromittierende Meldungen und Fotos mühsam löschen: Einmal in Sieges-, Feier- oder Liebeslaune versendet, ist es rausposaunt – mit einem Echo, das nie verhallt.

Der ehemals voraussichtliche nächste Ministerpräsident von Schleswig-Holstein erfährt das gerade bitter: Facebook-Einträge wie „Christian von Boetticher präsentiert heute einen Fuligni Brunello di Montalcino 2004 mit 95 Punkten von Parker“ oder „Christian von Boetticher Polo on the beach“ – in einer Zeit, in der das gemeine Wahlvolk nicht unbedingt wissen muss, dass man das eine trinken und das andere nicht bloß fahren kann – kosten mindestens so viel Reputation wie die Liebesgeschichte mit der 16-Jährigen (die ebenfalls im Internet begann). Es ist so schön menschlich auf der einen, so erstaunlich tragisch auf der anderen Seite, wie ein strebsamer und kultivierter Mensch wie dieser in eine derart offensichtliche Falle tappen kann. Social Media wurde schließlich nicht gerade eben für Beta-Tester von Boetticher erfunden.

Wer online immer noch nach dem Motto intelligenter amerikanischer Lenkwaren – „Fire and Forget!“ – vorgeht, verliert schnell: an Vertrauen und Ansehen, den Job und seine Freunde. Also immer erst an den Politiker aus Pinneberg denken, bevor etwas verzweifelt, verfacebookt und veryoutubeet wird. Und daran, dass das Echo auf kleinere wie größere Online- und Offline-Eskapaden bei jedem Einstellungsgespräch und bei jedem Eignungstest für das Führungskräfte-Entwicklungsprogramm von den Konferenzraumwänden widerhallen wird. Irgendwann einmal wird es sogar im Seniorenstift historische Social-Media-Präsentationen zu den Jubiläen geben. Dann erhöht sich doch besser der Blutdruck der Mitbewohner als der eigene.

Jon Christoph Berndt ist Markenexperte, Management-Trainer und Keynote-Speaker. Im Internet unter www.human-branding.de

WER VERDIENT WIE VIEL?
 Konstruktionsingenieur

Jahresbrutto, ohne Personalverantwortung

Gesamt	Unteres Quartil*	Median**	Oberes Quartil
	42 900	49 642	59 028
€			
Frauen	36 582	42 960	51 666
Männer	43 287	50 200	59 308

Nach Alter

Alter	Unteres Quartil*	Median**	Oberes Quartil
25 Jahre	38 612	42 833	47 534
35 Jahre	44 310	51 759	60 000
45 Jahre	48 990	57 420	66 347

Nach Unternehmensgröße

Größe	Unteres Quartil*	Median**	Oberes Quartil
Bis 100 Mitarbeiter	39 095	45 406	53 616
101 – 1000	44 058	50 200	58 913
> 1000	48 004	55 879	66 657

* Quartil = Ober- oder unterhalb dieses Wertes verdienen nur noch 25 % besser oder schlechter.
 ** Median = 50 % verdienen mehr, 50 % weniger

PERSONALMARKT