

*Steuerberater –
immer gut informiert!*

Verbandsnachrichten

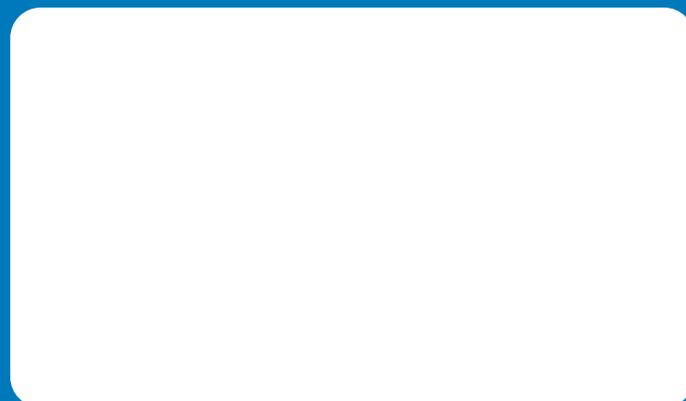
4 | 2023

Schwerpunkt: Kommunikation

**Das aktuelle Interview mit den Geschäftsführern der MBG und der BB-SH,
Carsten Müller und Holger Zervas**

Die Rechtsprechung zum beSt – Bestandsaufnahme und Ausblick

Steuerfreie PV-Anlagen



Kommunikation ist mehr als nur Sprache und Worte

Kommunizieren ist lebenslanges Lernen



Julia Kunz und Cordula Flemke

Es könnte alles so einfach sein, wenn Kommunikation kein so komplexes Gebilde wäre. Unsere Mandant:innen würden ohne Nachfrage verstehen, was ihre Steuerberatenden ihnen sagen wollen. Unsere Mitarbeitenden würden tun, was zu tun wäre, die Mandant:innen wären zufrieden und in den Steuerkanzleien herrschten Eindeutigkeit und Zufriedenheit. Gewagte These? Ja, gut möglich, doch die Welt ist etwas komplizierter, denn Kommunikation ist mehr als nur Sprache und Worte.

1 Sprache und Kontext

Unsere Sprache ist etwas sehr Individuelles. Wir kommunizieren oft kontextbezogen, das heißt, wir sprechen aus unserer Gedanken(um)welt. Was für uns eindeutig logisch und nachvollziehbar ist, weil wir es in unserer Welt so erleben, muss für den

Gesprächspartner noch lange nicht so verständlich logisch sein. Denn er kommt aus (s)einer anderen Welt, zieht andere Schlüsse und kann die Aussagen vielleicht nicht sofort nachvollziehen. Für ihn gelten andere Rahmenbedingungen als für uns. So kann es sein, dass der Gesprächspartner in einer Welt aufgewachsen ist, die nicht aus der geregelten und zahlenorientierten Finanzwelt stammt. In der leichte Ungenauigkeiten keine Rolle spielen.

Aus der steuerberatenden Gilde ist es unglaublich wichtig, die exakten Daten und Informationen zu erhalten. Das kann zu Missverständnissen führen, obgleich beide den Fokus darauf haben, gute Abschlüsse zu erzielen.

Nur haben Sie es vielleicht versäumt, die Rahmeninformationen zu klären bzw. diese Informationen im Gespräch zu benennen.



» Beispiel

Ein neuer Mandant erzählt aus seinem Unternehmen und beschreibt seine Entwicklung und finanzielle Situation. Diese Schilderungen sind sehr stimmungsvoll und emotional. Sie sind mit persönlichen Ereignissen verknüpft. Für den Steuerberater ist es aus den Schilderungen nicht ganz schlüssig, wie das Unternehmen denn nun dasteht. Er drängt auf die Zahlen und Unterlagen, um sich ein Bild zu machen. Der Mandant hat den Eindruck, seine Situation deutlich und offen dargelegt zu haben. Die Zahlen schiebt er hinterher. Für den Steuerberater ist es nicht einfach einzuordnen, solange die Zahlen und Auswertungen nicht auf dem Tisch liegen, was mit „es läuft gut“ gemeint ist.

2 Worte haben eine emotionale Wirkung – von Sender und Empfängerseite

Kommunikation hat meist eine Absicht, die vom Gesprächspartner eventuell nicht unbedingt eindeutig erkannt wird. Wenn zum Beispiel die Kanzleiinhaberin etwas zu ihrem Mitarbeiter sagt, muss das bei ihm noch lange nicht so ankommen wie von ihr beabsichtigt.

In ihrer Aussage: „Die Unterlagen von Mandant Hinterhofer sind nicht da“, möchte sie vielleicht schlicht und einfach feststellen, dass die Unterlagen nicht da sind. Vielleicht steckt aber auch eine weitere Absicht dahinter und sie möchte damit ihren Mitarbeiter auffordern, die Unterlagen zu holen. Oder sie gibt ihm zwischen den Zeilen zu verstehen, dass er zu langsam sei und die Unterlagen schon längst hätte holen sollen. Es kann auch sein, dass sie von Mandant Hinterhofer genervt ist, der seine Unterlagen ständig zu spät bringt, und ihren Mitarbeiter damit auffordert, sich darum zu kümmern. Oder sie findet die Unterlagen nicht bzw. weiß nicht mehr genau, ob sie schon eingetroffen sind. Oder sie ist noch gar nicht dazu gekommen, überhaupt nachzusehen. Oder oder oder ...

Der Mitarbeiter kann die Botschaft ganz unterschiedlich aufnehmen: entweder als Angriff: „Du bekommst ▶

es nicht hin, den Überblick zu behalten, kann doch nicht so schwer sein ...“ oder als Befehl: „Hol die Unterlagen!“ Die Botschaft kann auch Ärger oder Resignation auslösen: „Die Unterlagen sind schon wieder nicht da!“ oder den Gedanken: „Das ist alles nicht zu schaffen, ich bin einfach überfordert und habe es schon wieder vergessen. Warum sieht sie das nicht?“

Problematisch wird es dann, wenn wir auf diese Weise aneinander vorbeireden. Wenn eine sachlich gemeinte Botschaft in den „falschen Hals“ kommt, weil der Mitarbeiter einen schwierigen Tag hat und gestresst ist, dann kann das auf lange Sicht zu Spannungen und Konflikten bis zur inneren Kündigung führen. Dabei ist auch die private Situation der Mitarbeitenden zu beachten: Lebt gerade jemand in Trennung, gibt es Ärger oder Sorgen mit Partner oder Kindern etc.?

Die Maßnahmen, die hier viele Missverständnisse und Unzufriedenheit zu vermeiden helfen, klingen zunächst sehr einfach. Sie bedürfen aber der Fähigkeit zur Selbstreflexion und der Übung in der Umsetzung: Achten Sie auf die Botschaft, die Sie tatsächlich senden möchten. Sprechen Sie deutlich aus, wenn Sie einen Auftrag haben oder wenn Sie sich vielleicht über sich selbst ärgern. Wenn Sie möchten, dass Ihre Mitarbeiterin schneller arbeitet oder mehr mitdenkt, dann sagen Sie das auch so. Manchmal ist auch ein persönliches Gespräch angesagt. Neben der verbalen Ebene reflektieren Sie auch Ihre Körpersprache, die Sie mit diesen Botschaften einsetzen.

3 Psychologische Sicherheit

Während der Pandemie fast zum „Buzzword“ geworden, wurde dieser Begriff bereits in den 1990er-Jahren von der Harvard-Professorin Amy Edmondson eingeführt. „Psychologische Sicherheit beschreibt die Überzeugung, dass das Arbeitsumfeld vor zwischenmenschlichen Risiken sicher ist.“

Das bedeutet, dass Ihre Mitarbeitenden sich trauen, über Fehler zu sprechen und ihre Meinung ohne Angst vor Konsequenzen zu sagen. Teams, die das leben, sind erfolgreicher als andere und machen weniger Fehler. Doch ohne die geeignete Kommunikation gibt es keine psychologische Sicherheit.

Das bedeutet für Sie als Kanzleihinhaber:in: Gehen Sie mit gutem Beispiel voran. Sprechen Sie darüber, wenn Ihnen ein Fehler unterlaufen ist und wie Sie damit umgegangen sind. Oder Sie fragen Ihr Team ganz konkret nach Lösungsmöglichkeiten. Achten Sie auf einen wertschätzenden und respektvollen Umgang miteinander. Gerade auf der verbalen Ebene gibt es da große Potenziale.

Kommunikation ist eines der effektivsten Mittel – und noch dazu gratis – um eine gute und produktive Stimmung in der Kanzlei zu erzeugen. So entwickeln Sie ein motiviertes und loyales Team, auf das Sie sich jederzeit verlassen können. Und denken Sie dran: Humor hilft oft, angespannte Situationen zu entschärfen.

#brain, das sind Cordula Flemke, Dipl.-Betriebswirtin (FH) und Julia Kunz, Dipl.-Kulturwirtin.

Beide sind Master of cognitive neuroscience (aon) und haben Expertisen als Trainerinnen, Autorinnen und Coaches. Sie begleiten Unternehmen und Führungskräfte für eine zukunftsgerichtete und erfolgreiche Personalpolitik.

*#brain – flemke & kunz GbR
Pirckheimerstraße 33, 90408 Nürnberg
Tel.: 0911 97699705, E-Mail: info@hashtag-brain.de
Web: www.hashtag-brain.de*

Quelle: LSWB-Magazin 05/2023

**Die beste Verbindung
zu Ihren Mandanten!**



Einfach effizient zusammen arbeiten: mit dem Steuerberater-Cockpit.

Dank dem Cockpit für Steuerberater haben Sie die Buchhaltung und Belege Ihrer Mandanten immer im Blick: in Echtzeit, vorkontiert und übersichtlich. Der einfache Datenaustausch gibt Ihnen mehr Zeit für eine optimale Beratung.

Für glückliche Mandanten empfehlen Sie jetzt lexoffice: www.steuerberater-lexoffice.de

lexoffice
just smile

Warum eine Agenda bei Meetings durchaus sinnvoll ist

Effektive Meetingregeln

20.200.000 Ergebnisse – diese beeindruckende Zahl spuckt Google aus, wenn Sie „Sprüche Meeting“ eingeben. Es folgen Beispiele wie „Lasst uns ein weiteres Meeting halten und Dinge beschließen, die am Ende nie passieren werden“ oder „I survived another meeting that should have been an e-mail.“

Hier wird deutlich, was viele Mitarbeitende denken: Meetings sind reine Zeitverschwendung. Eine Studie (TimeInvest, 2020) zeigt, dass ein Meeting 5.700 € pro Mitarbeiter:in im Jahr kostet – bei 10 Mitarbeiter:innen sind das bereits 57.000 € im Jahr. Im Schnitt haben Büroangestellte knapp 8 Meetings à 49 Minuten pro Woche. Davon werden ca. 40 % von den Befragten als irrelevant eingestuft. Das sind neben der Notwendigkeit, Informationen auszutauschen und zusammenzuarbeiten, deutliche Werte.

Ein Faktor, der sich massiv auf die Produktivität von Meetings auswirkt, steckt schon in der Vorbereitung. Das betrifft sowohl den Einladenden als auch die Teilnehmenden. Lassen Sie sich von einigen unserer Ideen rund um Vorbereitung und Agenda inspirieren, damit die Meetings zu dem werden, was sie sein sollten: Ein wichtiges Tool zur Förderung der effektiven und produktiven Zusammenarbeit in der Kanzlei.

1 Bestimmen Sie so viele Teilnehmende wie nötig und so wenig wie möglich. Elon Musk, CEO von Tesla, SpaceX und anderen Unternehmen, überprüft der Überlieferung zufolge bei jedem Teilnehmenden die Daseinsberechtigung im Meeting. Sollte jemand nichts Sinnstiftendes beitragen können, fliegt dieser raus. Sie sollen niemanden rausschmeißen, aber wählen Sie die Teilnehmenden

den sorgfältig aus. Bei manchen genügt es eventuell, ihnen im Anschluss das Protokoll zukommen zu lassen.



2 Erstellen Sie eine klare Agenda. Dadurch wird Ihnen schon im Vorfeld bewusst, in welchem Umfang dieses Meeting stattfinden muss. Im Meeting selbst profitieren Sie von einem klaren Ablauf. Das bringt Orientierung und spart damit Zeit.

3 Schließen Sie die Agenda 24 Stunden vor dem Meeting und versenden Sie sie spätestens zu diesem Zeitpunkt.

4 Etablieren Sie die Selbstverpflichtung, dass die Agenda von jedem gelesen wird. Ein Meeting kann nur so produktiv sein, wie die Teilnehmenden vorbereitet sind. Alles andere ist unerfreulich, zäh und respektlos denjenigen gegenüber, die sich vorbereitet haben.

5 TOP „Verschiedenes“ ersatzlos streichen. Dieser Punkt dient meist nur dazu, dass jeder noch einmal etwas sagt, damit am Ende auch alles gesagt ist, und zwar von allen.

Wenn Sie jetzt denken: „Sind schon gute Ideen, aber bei uns geht das nicht“, dann ist diese Antwort der Arbeitsweise unseres Gehirns geschuldet. Veränderungen sind anstrengend und kosten viel Energie, deswegen lassen wir manchmal doch lieber alles beim Alten.

Unsere Empfehlung: Starten Sie in kleinen Schritten. Setzen Sie den Impuls um, der Ihnen am meisten zusagt. Sprechen Sie mit Ihren Mitarbeiter:innen und Sie werden sehen, dass Sie mit diesen Vorschlägen offene Türen einrennen.

Foto: Adobe Stock | © Nuthawut

Wenn Sie die ersten Meetings mit diesen Ansätzen durchgeführt haben, schreiben Sie uns gerne – wir sind gespannt auf Ihre Erfahrungen und haben da schon eine Idee, in welche Richtung die gehen könnten.

und Coaches. Sie begleiten Unternehmen und Führungskräfte für eine zukunftsgerichtete und erfolgreiche Personalpolitik.

#brain – flemke & kunz GbR

Pirckheimerstraße 33, 90408 Nürnberg
Tel.: 0911 97699705, E-Mail: info@hashtag-brain.de
Web: www.hashtag-brain.de

Beide sind Master of cognitive neuroscience (aon) und haben Expertisen als Trainerinnen, Autorinnen

Quelle: LSWB-Magazin 05/2023

Microsoft 365: ENTSPANNUNG BEGINNT BEI DER URLAUBSPLANUNG



Optimieren Sie das Urlaubsmanagement Ihrer Kanzlei mit M365! Digitale Urlaubsanträge erleichtern die Kommunikation mit Kolleg:innen und ermöglichen eine optimale Koordination der Anträge.



Jetzt kostenfreie Beratung buchen:
anfrage-it@buerokompetenz.de



hamann erichsen hünicke