

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!



„Die Mitarbeitenden sollen ein Geschenk des Vorstands bekommen: Geht das auch ohne dessen Unterschrift?“

Unser Vorstand, der aus drei Mitgliedern besteht, will allen Mitarbeitenden als Dank für ihren Einsatz während der Pandemie einen Geschenkgutschein per Post in die jeweiligen Filialen senden. Leider ist momentan ein Vorstandsmitglied im Urlaub und kann somit den Brief nicht unterschreiben. Ist es möglich, dass wir den Brief ohne Unterschriften versenden? Es ist ja nur ein internes Schreiben. Statt der Unterschriften würden wir dann „Ihr Vorstand der Mustermann AG“ schreiben.

Anna B. aus München



Meine Empfehlung: Bitten Sie die anwesenden Vorstände zu unterschreiben

von Dunja Schenk

Der Geschenkgutschein soll den Mitarbeitenden Freude bereiten. Dabei besteht die Freude für die Beschenkten aus meiner Sicht weniger darin, wie viel das Geschenk monetär wert ist, als vielmehr darin, dass sich die Schenkenden (also der Vorstand) Gedanken gemacht haben und mit wie viel Herz das Geschenk übergeben wird. Wenn der Vorstand nicht unterschreibt, machen Sie den Beschenkten meiner Meinung nach keine allzu große Freude. Ganz im Gegenteil. Es wird wirken wie „Die haben es nicht mal nötig zu unterschreiben“. Was gut gemeint ist, wird so zum Schuss, der nach hinten losgeht. Es wird das Gegenteil von dem bewirkt, was beabsichtigt ist. Ich würde die Vorstände, die anwesend sind, bitten zu unterschreiben und einen Satz im PS ergänzen: „Unsere Kollegin Vorname Name ist im Urlaub und grüßt Sie herzlich von dort.“ Das klingt persönlich und sehr nett.



„Was mache ich, wenn Besuch unpünktlich ist?“

In letzter Zeit ist es leider mehrfach vorgekommen, dass Besuch meines Chefs zu spät kam. Mein Chef sitzt dann hier wie „auf heißen Kohlen“, weil er meistens Anschlusstermine hat, die sich dann auch verschieben. Wie vermeide ich derartige Situationen?

Marina K. aus Berlin



Meine Empfehlung: Versuchen Sie, mit diesen 3 Tipps vorzubeugen

von Dunja Schenk

Leider hilft die beste Planung nichts, wenn Unvorhergesehenes passiert. Wenn Besuch zu spät kommt, hat das in den meisten Fällen einen nicht vorhersehbaren Grund, zum Beispiel verspätete Flüge oder Züge, Stau auf der Straße oder einen Bahnstreik. Es gibt allerdings drei Dinge, die Sie dennoch tun können, um solche Situationen so gut wie möglich zu vermeiden:

- Weisen Sie bei der Terminvereinbarung darauf hin, dass Ihr Chef Anschlusstermine hat. Dann weiß der Besuch, dass die Zeit Ihres Chefs begrenzt und ein pünktliches Erscheinen wichtig ist.
- Wenn Sie Besuch einladen, der einen weiten Anfahrtsweg hat, planen Sie einen Puffer ein. Legen Sie Termine Ihres Chefs nicht direkt im Anschluss an das Meeting, sondern halten Sie ihm einen kleinen Slot frei.
- Lassen Sie sich die Flug- oder Zugdaten Ihres Besuchs nennen und prüfen Sie schon während des Tages, ob Verspätungen zu erwarten sind. So können Sie rechtzeitig reagieren und den Terminkalender Ihres Chefs anpassen.

Mein Tipp: Sie können heutzutage davon ausgehen, dass jeder Gast, den Sie erwarten, ein mobiles Telefon hat. Bitten Sie darum, dass Sie angerufen werden, wenn es zu Verzögerungen kommt. Beispiel: *„Natürlich kann immer etwas dazwischen kommen. Geben Sie mir bitte Bescheid, wenn sich Ihre Ankunft verzögert.“*

Fazit: Unpünktlichkeit bleibt ein Unsicherheitsfaktor

Unvorhergesehene Verspätungen sind leider nicht immer vermeidbar. Sie können aber mit ein paar Maßnahmen dafür sorgen, dass bei einer Verspätung nicht der komplette Terminplan Ihres Chefs durcheinandergerät.



„Meine Chefin gehört in die Kategorie ‚Sammlerin‘. Kann ich dagegen etwas tun?“

Meine Chefin hebt alle Papierunterlagen und E-Mails auf, die sie jemals bekommen hat. Überall liegen Papierstapel in ihrem Büro herum. Haben Sie eine Idee, wie ich sie von mehr Ordnung und Entrümpeln überzeugen kann?

Inka B., Hannover



Meine Empfehlung: Schlagen Sie das System „Zweitpapierkorb mit Rückfahrkarte“ vor

von Susanne Roth

Mit diesem System wird es Ihrer Chefin leichter fallen, Unterlagen zu entsorgen und Dateien zu löschen.

Die Folgen des Sammelns: Unordnung – und lange Suchzeiten

„Brauche ich das noch, oder kann das weg?“ Erstaunlich vielen Führungskräften fällt es schwer, diese Frage zu beantworten.

Die unliebsame Folge: Wer die Antwort auf diese Frage scheut, hortet sämtliche Unterlagen aus Angst, etwas Wichtiges womöglich vorzeitig wegzuworfen. So stapeln sich nicht nur überall im Büro und im E-Mail-Account die Dokumente, sondern die Folge ist auch: Wenn wirklich etwas gebraucht wird, ist die Suche lang und kompliziert.

Machen Sie Ihrer Chefin das Leben leichter!

Für Papierunterlagen: Verwenden Sie im Büro einfach

2 Papierkörbe

Statten Sie das Büro Ihrer Chefin und gegebenenfalls auch Ihr eigenes Büro mit zwei Papierkörben aus:

- Der eine ist ein „echter“ Papierkorb, in den Ihre Chefin nur hineinwirft, was sie wirklich nicht mehr braucht.
- Der andere ist ein Karton, ein hübscher Korb oder eine Plastikbox – Hauptsache rechteckig. Dort legt Ihre Chefin die „Zweifelsfälle“ ab: Alles, was sie zwar gern wegwerfen würde, was sie aber womöglich doch noch mal benötigt.

Wichtig: Neue Dokumente werden immer obenauf gelegt, dadurch befinden sich die abgelegten Unterlagen in chronologischer Reihenfolge. Sollte Ihre Chefin nun doch einmal ein bestimmtes Dokument suchen, hilft ihr die zeitliche Abfolge dabei, das Gewünschte schneller zu finden. Sie haben somit ein halbwegs geordnetes Archiv, dessen Ordnung aber ganz unaufwändig ist.

Ist Ihr „Zweitpapierkorb mit Rückfahrkarte“ voll, sehen Sie gemeinsam mit Ihrer Chefin die dort abgelegten Dokumente durch und entsorgen, was nun sicher nicht mehr gebraucht wird.

Alternativ können Sie anstelle des „Zweitpapierkorbs“ auch die jeweiligen Papierunterlagen einscannen und das Papier entsorgen.

Für Dateien und E-Mails: Legen Sie einen vorläufigen Müllordner an

Nach demselben Prinzip kann Ihre Chefin Dateien und E-Mails einfacher entsorgen. Bitten Sie sie, sich auf ihrem Computer und in ihrem E-Mail-Programm jeweils einen Ordner anzulegen, den sie beispielsweise „Kann_weg“ nennt. Wenn sie die Dateien dort chronologisch sammelt, kann sie von Zeit zu Zeit den „Bodensatz“ löschen.



Selbstmanagement

Was erfolgreiche Menschen im nächsten Leben anders machen würden

von Susanne Roth

Was denken Sie, würden Menschen, die in ihrem Leben scheinbar alles erreicht haben, im nächsten Leben anders machen? Der amerikanische Lebens-Coach Richard Leider hat mehr als 1.000 Interviews mit älteren Menschen geführt – allesamt Personen, die eine erfolgreiche Karriere hinter sich hatten.

Drei Erkenntnisse, so erzählt der Lebens-Coach, tauchen in praktisch allen dieser persönlichen Rückblicke auf – unabhängig vom Alter, vom Geschlecht und von der persönlichen Lebenssituation. Grund genug, über diese Erkenntnisse nachzudenken, solange Sie Ihren Rückblick noch vor sich haben!

1. Nehmen Sie sich Zeit, Ihr Leben zu betrachten

Wenn Sie noch mal von vorn anfangen könnten, erzählten die Interviewten fast unisono, würden sie reflektierter leben:

- Sie würden sich in regelmäßigen Abständen Zeit dafür nehmen, ihre Motive und Wünsche zu hinterfragen sowie ihre Lebensumstände zu betrachten.
- Sie würden die Initiative ergreifen und ein selbstbestimmteres Leben führen.
- Sie würden ihre persönlichen Ziele mit mehr Hartnäckigkeit und Energieeinsatz verfolgen – sowie weniger Zeit für Unwichtiges verschwenden.

Sie würden also (freiwillig) genau das tun, wovon Menschen berichten, die aus einer extremen Krisensituation gestärkt hervorgehen: sich eigene Prioritäten setzen und Verantwortung für ihr Leben übernehmen.

2. Bringen Sie den Mut auf, Risiken einzugehen

Und sie würden sich im nächsten Leben mehr Mut für unkonventionelle Entscheidungen wünschen: im Privatleben wie im Beruf. Fast alle Interviewten erzählten, dass sie sich am lebendigsten fühlten, wenn sie Herausforderungen annahmen und bereit waren zu lernen, zu entdecken, Neues auszuprobieren und sich dem Unbekannten auszusetzen.

3. Verlassen Sie sich nicht auf Erfolg in Äußerlichkeiten

Der dritte Wunsch lautet: etwas hinterlassen zu können. Etwas zu schaffen, einen Zweck zu erfüllen, der außerhalb des eigenen Lebens und materieller Interessen liegt. Wobei die Innenbewertung, ob einem das tatsächlich gelungen ist, weitgehend unabhängig von der Außenbewertung sei. Äußere Erfolgsfaktoren wie Geld, Statussymbole und Karriere sicherten auf Dauer nicht das Gefühl eines erfüllten Lebens. Bei der Innenbewertung gehe es im Kern um Integrität, zeigen die Richard-Leider-Interviews: Je stärker man sein Leben an den persönlichen Werten und Fähigkeiten ausrichte, als desto reicher und erfüllter empfinde man es.

So wird das was im Jahr 2022! Weshalb 15 Sekunden für Ihren Erfolg entscheidend sein können

von Ruth Drost-Hüttl

Frau Winner will sich im Online-Marketing weiterbilden, um ihr Unternehmen in dem Bereich zu unterstützen. Frau Löwes großer Wunsch ist es, an einer Safari in Afrika teilzunehmen. Herr Schön wäre gern wieder so schlank wie vor zehn Jahren. Aber immer kommen ihnen höchst profane Alltäglichkeiten dazwischen, die sie daran hindern, ihr Ziel konsequent zu verfolgen, bis sie eines Tages enttäuscht feststellen: „Das wird ja doch nichts.“ Muss das so sein?

Der amerikanische Management-Berater Al Secunda hat die Lebensgeschichten und Arbeitsgewohnheiten erfolgreicher Frauen und Männer

erforscht und ist zu einem verblüffenden Ergebnis gekommen: Um ein großes Ziel zu erreichen, genügt es, wenn Sie sich am Beginn des Tages etwa 15 Sekunden voll und ganz diesem Ziel widmen.

Das Prinzip: Zu Tagesbeginn kurz die Prioritäten klarmachen

Was können 15 Sekunden schon bringen, fragen Sie sich wahrscheinlich. Der psychologische Hintergrund: 15 Sekunden sind der typische Zeitraum, in dem unser Bewusstsein sich mit dem Unterbewusstsein abstimmt und Entscheidungen trifft. Ist dieser Anfang gemacht, werden Sie im Tagesverlauf immer wieder auf weitere 15-Sekunden-Entscheidungen stoßen – Weichenstellungen, die Ihnen ohne die Prioritätensetzung am Morgen gar nicht bewusst geworden wären.

15 Sekunden bringen Sie in Schwung

Al Secunda vergleicht das Ganze mit dem Anschieben eines Autos, dessen Batterie leer ist. Nach etwa 15 Sekunden anstrengender Arbeit ist die Trägheit des schweren Wagens überwunden, das Schieben wird einfacher, und nach kurzer Zeit kann der Fahrer die Kupplung kommen lassen. Der Anfangsschwung genügt, um den Motor in Gang zu setzen. Ähnlich ist es mit der menschlichen Trägheit: Wenn Sie sich Ihrem Ziel 15 Sekunden mit voller Energie widmen, wird es Ihnen während des Tages leichtfallen, mehr dafür zu tun.

Leisten Sie die nötige Vorarbeit: Räumen Sie mögliche Bremsklötze aus dem Weg

Werden Sie sich zunächst klar darüber, ob Sie Ihrem Ziel wirklich Priorität einräumen. Sammeln Sie alle Argumente, die Sie dagegen vorbringen können, beispielsweise

- worauf Sie auf dem Weg dorthin verzichten müssen,
- welche Belastungen Ihr Ziel mit sich bringt,
- wer in Ihrer Umgebung Sie davon abhalten könnte.

Verfolgen Sie Ihr Ziel nur, wenn Sie trotz dieser Hindernisse absolut davon überzeugt sind.

So stellen Sie die Weichen richtig

Verankern Sie Ihr Ziel fest in Ihrem Tagesablauf, indem Sie jeden Morgen 15 Sekunden lang nichts anderes tun, als sich Ihr Ziel vor Augen zu führen. Nehmen Sie „nichts anderes tun“ wörtlich: Erledigen Sie Ihre 15-Sekunden-Übung nicht während des Zähneputzens oder beim Autofahren, sondern in voller Konzentration. Sagen Sie dabei zu sich einen bis zwei Sätze, die Ihr Ziel und Ihre Motivation ausdrücken, beispielsweise so: *In den nächsten sechs Monaten möchte ich 8 Kilo abnehmen. Damit senke ich nicht nur mein Diabetes-Risiko, sondern entlaste auch meine Gelenke.* Stellen Sie sich währenddessen auch bildhaft vor, was Sie heute für Ihr Ziel tun können.

Beispiel: Abnehmen

Das Ziel, weniger und gesünder zu essen, lässt sich in eine große Zahl kleiner Entscheidungen aufteilen: Die Butter gleich nach dem Aufstehen aus dem Kühlschrank nehmen, sodass sie sich dünn streichen lässt. Beim Frühstück nach dem ersten Brötchen aufhören. Sich beim Mittagessen nur wenig auf den Teller füllen. Nicht ein zweites Mal nachholen. Keine Zwischenmahlzeit zu sich nehmen. Zum Kuchen Nein sagen. Beim Fernsehen keine Chips essen ...

Jede dieser Entscheidungen dauert um die 15 Sekunden. Innerhalb dieses Zeitraums muss Ihr Bewusstsein Ihr Unterbewusstsein überzeugen. Durch Ihre morgendliche Übung trimmen Sie sich darauf, diese Entscheidungssituationen wahrzunehmen, und legen in Ihrem Kopf auch schon den entscheidenden Schalter um. Ihr Unterbewusstsein weiß: Heute wird bei sämtlichen 15-Sekunden-Entweder-oder-Entschlüssen zugunsten des Programms „Abnehmen: ja“ entschieden.

So vereinfachen Sie sich die Umsetzung: 3 Tipps

15-Sekunden-Geheimnis Nummer 1: Unterscheiden Sie zwischen Tat und Tätigkeit

Taten befreien, Tätigkeiten versklaven. Stellen Sie sich eine Ratte in einem Käfig mit Laufrad vor. In der Mitte des Käfigs befindet sich ein roter

Knopf, der die Tür des Käfigs öffnet. Da das Ziel der Ratte die Freiheit ist, wird sie unverzüglich den roten Knopf betätigen und sich nicht mit Herumrennen im Laufrad beschäftigen. Das Drücken des befreienden Knopfes ist eine Tat, das Laufen im Rad eine Tätigkeit. Kurz: Eine Tat führt zu einem Ziel, eine Tätigkeit bleibt ohne Folgen.

15-Sekunden-Geheimnis Nummer 2: Schreiten Sie zur Tat

Überlisten Sie Ihre Trägheit. Schalten Sie den 15-Sekunden-Prozess „Mache ich doch lieber erst morgen“ aus, indem Sie in Ihrem Kalender und auf Ihren To-do-Listen nicht Oberbegriffe aufschreiben, sondern Ihre konkreten Taten:

So ist die Formulierung zu allgemein:	So formulieren Sie konkret und motivierend
Einkaufen	Zucchini, Tomaten, Salat, Vollkornnudeln
Joggen	Loslaufen 17 Uhr, Westparkeingang
Fitnessstudio anrufen	Telefon 089 123456, Fitnessstudio wegen Probetraining und Anmeldung

15-Sekunden-Geheimnis Nummer 3: Vergnügen hat Priorität

Bei den vielen unbewussten Entscheidungen während eines Tages siegt meist die bequeme Lösung, die im Moment mehr Spaß verspricht. Am Ende des Tages aber merken wir, dass wir dadurch keineswegs fröhlicher geworden sind. Im Gegenteil: Zufriedenheit und Freude kommen viel eher nach einem anstrengenden Tag auf.

Nehmen Sie während einer 15-Sekunden-Entscheidung diesen Weg Ihrer persönlichen Zufriedenheit vorweg – und entscheiden Sie sich dann für das wahre Vergnügen: eines, das Sie nicht nur am Abend, sondern sogar noch am nächsten Tag glücklich lächeln lässt.

Hier erhalten Sie weitere Informationen:

www.the15secondprinciple.com

Schluss mit der Ablenkung! Stärken Sie Ihre Konzentration mit einer inneren Firewall

von Dunja Schenk

Passiert Ihnen das auch immer mal wieder? Sie nehmen sich vor, eine konkrete Aufgabe zu erledigen – und stellen dann eine Stunde später fest, dass Sie recht schnell von ihr abgekommen sind. Warum? Weil unterwegs viele Ablenkungen lauern, denen wir uns teilweise gezwungenermaßen, teils aber auch freiwillig hingeben. Für die größte Ablenkung sind wir jedoch selbst verantwortlich: Wir schauen ständig in unser E-Mail-Postfach, ob neue Nachrichten eingegangen sind.

Das Glückshormon Dopamin macht uns unruhig

Der Grund für die ständigen Ablenkungen, die wir selbst verursachen, ist unser Gehirn. Es ist süchtig nach Dopamin, das immer dann ausgeschüttet wird, wenn wir uns mit Neuigkeiten beschäftigen oder eine neue Aufgabe in Angriff nehmen.

Mit der inneren Firewall überlisten Sie die Gier nach Neuem in Ihrem Gehirn

Die heutige Arbeitswelt ist das Paradies für den Wissensdurst in unserem Gehirn. Vor allem im Internet locken spannende Informationen, lustige Ablenkungen, großartige Vorträge und schöne Musik. Ständig werden wir von virtuellen Sirenen verführt, die uns mit Aufforderungen wie „*Lies mich! Like me! Druck mich aus! Leite mich weiter! Kommentiere mich! Kaufe mich!*“ überschütten. Da hilft nur noch eines: eine innere Firewall installieren! Denn die Gleichung lautet ganz einfach: Je weniger Ablenkungen Sie ausgesetzt sind, umso besser können Sie sich konzentrieren. Dabei hilft Ihnen die Checkliste auf der nächsten Seite.

Fazit: Legen Sie eine Sperre ein

Der Drang nach Ablenkung und nach der damit verbundenen Dopamin-Ausschüttung ist in uns angelegt. Wir können dem nur entgegenwirken, indem wir eine innere Firewall installieren und gleichzeitig alle äuße-

ren Ablenkungen so gut wie möglich einschränken. Versuchen Sie also, die verlockendsten Ablenkungen – sämtliche digitalen Medien – auszuschalten, wenn Sie konzentriert an einer Sache arbeiten möchten.

Checkliste: Konzentrierter arbeiten – so installieren Sie eine innere Firewall und reduzieren Ablenkungen

Wenn Sie mit einer Aufgabe anfangen, gehen Sie sie ganz bewusst an. Sagen Sie sich: „Ich kümmere mich in den nächsten 30 Minuten um nichts anderes als um diese eine Aufgabe.“

Aufgabe	Erledigt
Schalten Sie den Ton an Ihrem PC aus.	
Schalten Sie sämtliche Benachrichtigungen für neue E-Mails, WhatsApp-Nachrichten, SMS oder Ähnliches aus.	
Deaktivieren Sie das Pop-up-Fenster für neue E-Mails und den News-Feed.	
Schließen Sie den Internet-Browser, wenn Sie ihn gerade nicht benötigen.	
Halten Sie Ihren Schreibtisch leer, damit keine anderen Unterlagen Sie ablenken.	
Lassen Sie das Handy in Ihrer Tasche, wenn Sie nicht auf einen Anruf warten.	
Schließen Sie, wenn es möglich ist, Ihre Bürotür.	

Sie haben selbst eine Frage oder brauchen dringend guten Rat?

Wir veröffentlichen Ihre Frage an dieser Stelle –
wenn Sie wünschen, auch anonym.

Schreiben Sie an redaktion@assistentinnen-handbuch.de.



Chefentlastung

So sichern Sie Ihrer Chefin oder Ihrem Chef „stille Stunden“, in denen sich viel erledigen lässt

von Claudia Marbach

Eine von morgens bis abends verplante Führungskraft ist schnell gestresst und genervt. Kein Wunder. Von einem Meeting ins nächste zu hetzen bedeutet, viele „stille“ Arbeiten erst am späten Abend erledigen zu können. Doch so sollte der Tag nicht aussehen. Sorgen Sie für Pufferzeiten, in denen Ihre Führungskraft Termine vor- und nachbereiten kann sowie Aufgaben abarbeitet, zu denen sie sonst nicht kommt.

Sprechen Sie den Zeitbedarf ab

Stimmen Sie mit Ihrer Führungskraft ab, wann sie ihre „Hausaufgaben“ machen möchte.

Erleichtern Sie Ihrer Führungskraft die Umstellung auf „stilles Arbeiten“

Wenn Ihre Chefin beziehungsweise Ihr Chef selbstständig und gut organisiert arbeitet, weiß sie oder er, was in den geblockten Zeiten zu erledigen ist. Ihre Führungskraft kennt dann ihre Prioritäten. Doch nicht alle Vorgesetzten sind so gut organisiert. Und vielen fällt es schwer, auf Knopfdruck von „kommunikativen Aufgaben“ auf das „stille Arbeiten am Schreibtisch“ umzuschalten, sie lassen sich lieber organisieren.

Deshalb: Legen Sie Ihrer Führungskraft vor, was in den geblockten Zeiten zu erledigen ist. Sie sind diejenige, die weiß,

- welche Fristen ablaufen,
- wer worauf händeringend wartet,
- was durchgearbeitet werden muss, damit Sie beide vorankommen, und
- welche Entscheidungen getroffen werden müssen, damit Sie Termine oder Reisen planen/und vorbereiten können.

So bereiten Sie die To-dos optimal vor:

- Sehen Sie die Aufgaben auch darauf hin durch, ob es To-dos gibt, die Sie – zumindest teilweise – schon einmal vorbereiten können.
- Legen Sie ihrer Führungskraft zum Start ihrer „stillen Arbeitszeit“ eine Mappe vor, in der sie die Unterlagen findet, die sie bearbeiten muss.
- Sortieren Sie die Unterlagen nach Priorität und liefern Sie konkrete Informationen, was erledigt werden muss.

Beispiel: Können Sie ihr für einen Text Formulierungsvorschläge liefern? Für einen Bericht frühere Versionen als Vorlage heraussuchen? Für einen Brief Zitate vorschlagen? Für ein Projekt Vergleichsdaten zusammenstellen?

Was tun, wenn der Chef oder die Chefin „davonläuft“?

Die Erfahrung lehrt: Nicht wenige Vorgesetzte nutzen geblockte Zeiten, um das Büro zu verlassen, obwohl es viel zu tun gibt. Da bringen die geblockten Zeiten nichts, denn – schwupps – sind die Vorgesetzten auch schon verschwunden.

Was tun? Ihre Führungskraft ist ein erwachsener Mensch, der tun und lassen kann, was er will. Ihre Chefin oder Ihren Chef zum Dableiben und Arbeiten zu zwingen, dürfte schwierig werden. Sprechen Sie Ihre Führungskraft diplomatisch darauf an, wenn sie das Büro lieber verlässt, als Aufgaben abzuarbeiten. **So könnten Sie formulieren:** *„Frau/Herr Meyer, es kommt schon mal vor, dass Sie die geblockten Stunden nicht nutzen, um Liegengebliebenes abzuarbeiten, sondern um in der Produktion vorbeizuschauen. Darf ich Sie in solchen Situationen darauf aufmerksam machen, dass Dringendes auf Ihrem Schreibtisch liegt, oder soll ich davon ausgehen, dass Ihnen das bewusst ist?“*

Verteidigen Sie geblockte Zeiten

Damit Ihnen und Ihrer Führungskraft niemand so einfach einen Termin per Outlook einstellen kann, müssen Sie die geblockten Zeiten als feste Termine eingeben. Notfalls denken Sie sich eine Terminbezeichnung aus, damit niemand meint, sich der Arbeitszeit Ihrer Führungskraft „bedienen“ zu können.



DIN 5008

So platzieren Sie Titel, Berufsbezeichnungen und mehrere Namen korrekt im Adressfeld

von Dunja Schenk und Alexandra Sievers

Immer wieder taucht die Frage auf, wo Titel und Berufsbezeichnungen, beispielsweise „Prof.“, „Dr.“, „Dipl.-Ing.“ oder „Rechtsanwalt“, im Adressfeld eines Briefs platziert und wie Ehepaare oder Familien korrekt angeschrieben werden. Wir haben hier für Sie die Empfehlungen gemäß DIN 5008 mit Praxisbeispielen zusammengestellt:

Professor, Doktor und Diplomtitel

Die akademischen Grade wie Professor, Doktor, Diplom-Kaufmann/Kauffrau oder Diplom-Ingenieur/-in stehen jeweils abgekürzt vor dem Namen im Adressfeld:

Herrn
Prof. Dr. Martin Salzer
Schlossstraße 17
12345 Musterstadt

Dipl.-Kauffrau Martina Salzer
Schlossstraße 17
12345 Musterstadt

Bachelor und Master

Möchten Sie den Bachelor (Bachelor of Science, Bachelor of Arts) oder Master (Master of Science, Master of Arts) im Adressfeld angeben, so stehen diese in abgekürzter Form (B. Sc., B. A., M. A., M. Sc.) hinter dem Namen:

Herrn
Martin Salzer B. Sc.
Schlossstraße 17
12345 Musterstadt

Frau
Martina Salzer M. A.
Schlossstraße 17
12345 Musterstadt

Berufsbezeichnungen

Funktions- oder Berufsbezeichnungen wie „Direktor“, „Rechtsanwalt“ oder „Vorstandsvorsitzender“ werden direkt nach der Anrede „Herrn“ beziehungsweise „Frau“ gesetzt. Wenn die Berufsbezeichnung zu lang ist, kann sie auch nach dem Namen genannt werden.

*Herrn Direktor
Martin Salzer
Schlossstraße 17
12345 Musterstadt*

*Frau Rechtsanwältin
Martina Salzer
Schlossstraße 17
12345 Musterstadt*

*Frau
Dr. Martina Salzer
Vorsitzende des Vorstands
Schlossstraße 17
12345 Musterstadt*

Die Ehefrau ist kein Anhängsel!

Ihren Brief mit „An die Eheleute Rainer Muster und Frau“ zu adressieren, ist veraltet. Schreiben Sie ein Ehepaar an, wird die Ehefrau separat genannt, und zwar mit ihrem Vor- und Nachnamen:

- „Herrn Klaus Muster, Frau Regine Muster“
- „Frau Renate Meinersmann-Kunz, Herrn Max Kunz“

Ob Sie die Frau oder den Mann zuerst nennen, bleibt Ihnen überlassen – in Deutschland gibt es dafür keine Regel. Ist Ihre Beziehung zu beiden Personen gleichermaßen eng, können Sie nach der „Ladys-first-Regel“ die Frau zuerst erwähnen. Das gilt auch, wenn die Frau Ihre Hauptansprechpartnerin ist. **Aber Achtung:** Im internationalen Briefverkehr ist es immer noch üblicher, den Mann zuerst zu nennen.

Familienmitglieder im Adressfeld einzeln nennen

Verzichten Sie auf die ebenfalls veraltete Sammelanrede „Familie“. Führen Sie besser alle Familienmitglieder im Adressfeld einzeln auf. Es gilt: je persönlicher, desto besser. Bei den Kindern wird übrigens das älteste zuerst und das jüngste zum Schluss genannt:

- Frau Maria Meiser, Herrn Johann Meiser
Ludwig, Clara und Benjamin Meiser



Social Media

So beweisen Sie auf allen 7 Shitstorm-Stufen Ihre Social-Media-Kompetenz

von Dunja Schenk

Die Angst vor einem Shitstorm ist in vielen Köpfen sehr präsent. Was genau ist das eigentlich? Bei einem Shitstorm werden so viele negative Kommentare lawinenartig gepostet, dass ein normales Antworten darauf nicht möglich ist. Wenn ein Unternehmen dagegen „nur“ mit kritischen Fragen oder Vorwürfen konfrontiert wird, ist das noch kein Shitstorm. Vertrauen Sie darauf, dass auch der schlimmste Sturm irgendwann abebbt. Dann können Sie mit den Social-Media-Profis Ihres Unternehmens überlegen, wie Sie die Sturmschäden beseitigen. Auch das klingt schlimmer, als es ist. Echte Shitstorms sind äußerst selten. Wenn Sie schnell, kundenfreundlich und kompetent auf vereinzelte kritische Äußerungen reagieren, dann wird es höchstwahrscheinlich bei einem lauen Lüftchen bleiben.

Was Sie brauchen, um „das Wetter“ zu beherrschen

Um das schöne Wetter angemessen zu pflegen, brauchen Sie die Befugnis, kritische und emotionale Äußerungen direkt und auf Augenhöhe beantworten zu dürfen. Ein Verweis an andere Stellen sollte nur erfolgen, wenn Sie selbst nicht weiterhelfen können (es also etwa um ein Problem mit der Buchhaltung geht). Leiten Sie diese Fragen schnell und nachvollziehbar an die richtige Stelle im Unternehmen weiter. Wenn möglich, reichen Sie die Antwort sowohl direkt an den Fragesteller als auch öffentlich im jeweiligen sozialen Netzwerk weiter.

Handlungsanleitung: Der „Social-Media-Wetterbericht“

Die schweizerische Agentur Feinheit hat einen „Social-Media-Wetterbericht“ vorgeschlagen, der den Shitstorm analog zur Windstärke bewertet. Die Übersicht bietet eine gute Einstufung und gibt Ihnen Tipps, wann Sie in welcher Form auf Kritik im Netz reagieren sollten.

Übersicht: Die 7-Stufen-Skala des Shitstorms

Stufe	Was auf dieser Stufe geschieht	Wie Sie richtig reagieren
Stufe 0 – Windstille	Es gibt keinerlei kritische Rückmeldungen in den sozialen Netzwerken.	Sie werden überrascht sein, wie häufig genau diese Großwetterlage auf Ihren sozialen Kanälen herrscht! Posten Sie gegebenenfalls weitere News.
Stufe 1 – leiser Zug	Es kommen vereinzelt negative Kommentare von wenigen Personen. Andere Personen oder „Fans“ reagieren nicht darauf.	Indem Sie auf den Post schnell und kompetent reagieren, bauen Sie langfristig Ihre Reputation als kundenfreundliches und gesprächsbereites Unternehmen auf.
Stufe 2 – schwache Brise	Einzelpersonen äußern wiederholt negative Kritik, es gibt einige Reaktionen von anderen Fans im selben Netzwerk.	Wenn Sie die geäußerte Kritik ernst nehmen und angemessen darauf reagieren, haben Sie beste Aussichten, dass die Brise wieder abflaut.
Stufe 3 – frische Brise	Die Kritik einzelner Personen wird zum Dauerton. Es reagieren mehr Personen im selben Netzwerk darauf. Das ursprüngliche Thema wird auch in den ersten Online-Medien und Blogs aufgegriffen. Sehen können Sie das zum Beispiel an Verlinkungen auf entsprechende Seiten oder an Google-Ergebnissen bei einer Suche nach Ihrem Firmennamen.	Spätestens jetzt müssen Sie reagieren, denn ein echter Shitstorm bahnt sich an. Entschuldigen Sie sich öffentlich (egal ob Sie etwas falsch gemacht haben oder nicht), um die Situation zu deeskalieren. Erklären Sie, was Sie tun werden, um Abhilfe zu schaffen. Wenn Sie loyale Follower haben, dann ist es in dieser Phase noch gut möglich, dass die Windstärke wieder abnimmt.

Stufe	Was auf dieser Stufe geschieht	Wie Sie richtig reagieren
Stufe 4 – starker Wind	Es bildet sich ein harter Kern von Kritikern. Der Ton wird rauer und beleidigend, die Angriffe erfolgen auf allen Kanälen des sozialen Netzes. Es berichten mittlerweile viele Online-Medien, erste Artikel in Printmedien erscheinen.	Ab Stufe 4 brauchen Sie unbedingt Unterstützung, sowohl unternehmensinterne als auch externe. Holen Sie sich einen Social-Media-Profi ins Boot, um die schlimmsten Folgen noch rechtzeitig zu verhindern.
Stufe 5 – Sturm	Der Protest entwickelt sich zu einer Kampagne. Die Anschuldigungen sind jetzt pauschal und stark emotional. Die Medien (sowohl online als auch offline) sind stark involviert.	Bewahren Sie die Nerven. Reagieren Sie auf keinen Fall emotional, egal auf welchem Kanal. Erläutern Sie immer wieder, welche Maßnahmen Sie eingeleitet haben.
Stufe 6 – Orkan	Sie haben es in die „Tages-themen“ geschafft! In den sozialen Medien tobt jetzt der Shitstorm in voller Stärke, der Tonfall ist aggressiv, hoch emotional und eindeutig unter der Gürtellinie.	Überlassen Sie die Krisenkommunikation den Profis. Wenn möglich, konsumieren Sie keine Nachrichten, Ihr Nervenkostüm wird es Ihnen danken. Beobachten Sie, welche „normalen“ Aktivitäten auf Ihren Profilen sonst noch so passieren, und reagieren Sie dort gelassen.