

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!



„Was mache ich mit E-Mails, die keine Aufforderung oder Frage enthalten?“

Kolleginnen und Kollegen leiten mir ab und zu kommentarlos E-Mail-Kommunikationen weiter. Ich muss dann jedes Mal den gesamten Austausch lesen, um herauszufinden, worum es geht und was ich machen soll. Ich finde das sehr unhöflich. Wie kann ich mich hier verhalten?

Stefanie B. aus Cochem



Meine Empfehlung: Fordern Sie die für Sie nötigen Informationen ein

von Claudia Marbach

Es ist wirklich unhöflich, E-Mails kommentarlos an Sie weiterzuleiten. Ein solches Verhalten verleitet dazu, als Antwort einfach nur ein Fragezeichen zu senden. Das wäre aber ebenso stilllos. Besser bitten Sie Ihre Kolleginnen und Kollegen persönlich oder per E-Mail darum, Ihnen ab sofort immer dazuschreiben, weshalb die E-Mail an Sie weitergeleitet wird und welche Reaktion gegebenenfalls von Ihnen erwartet wird.

So könnten Sie formulieren:

Guten Tag, Herr Meier,

Sie leiten gelegentlich E-Mails an mich weiter, ohne mir zu schreiben, was Sie von mir erwarten. Seien Sie bitte so freundlich und nennen mir jeweils den Grund, weshalb Sie mir die E-Mail schicken. Dann kann ich sofort erfassen, was ich für Sie tun kann, und Sie schneller unterstützen.

Danke schön.

Tritt daraufhin keine Besserung ein, beantworten Sie kommentarlose E-Mail-Weiterleitungen mit „Was soll damit geschehen?“ und fordern so nicht nur nähere Informationen ein, sondern leisten obendrein noch „Erziehungsarbeit“. Sie werden sehen, dass es nicht lange dauern wird, bis Ihre Kolleginnen und Kollegen von sich aus Ihrem Wunsch nach Erläuterung nachkommen werden. Denn niemand hat Spaß daran, wenn eine Sache, die man schnell vom Tisch haben wollte, postwendend wieder zurückkommt und man sich erneut damit beschäftigen muss.



„Was ist korrekt: 1.000, 1000 oder 1 000?“

Ich stolpere immer wieder über die Schreibweise von Zahlen in Geschäftsbriefen und Berichten. Welche Schreibweise ist korrekt?

Sabine T., Rheda-Wiedenbrück



Meine Empfehlung: Schreiben Sie einfache Zahlen mit bis zu vier Stellen im Fließtext zusammen

von Claudia Marbach

Ansonsten gliedern Sie Zahlen dreistellig mit Leerzeichen. Bei Zahlen mit Komma gliedern Sie in Dreiergruppen rechts und links des Kommas.

- | | | |
|----------------|---------------|------------------------|
| ■ 1000 Stück | ■ 0,563 34 | ■ 50 000 000 Einwohner |
| ■ 89 000 Stück | ■ 1 000 Stück | ■ 4 335,553 23 |

Davon ausgenommen sind Geldbeträge – gliedern Sie diese sicherheitshalber grundsätzlich dreistellig mit Punkt:

- | | |
|------------------|---------------|
| ■ 77.400 Euro | ■ 3.457 EUR |
| ■ EUR 345.000,34 | ■ € 21.456,24 |



„Welche Informationen sollten auf einem Tischschild stehen?“

Für unsere öffentliche Jahresmitgliederversammlung bereite ich für die Gastrednerinnen und -redner auf dem Podium Tischschilder vor (30 x 11 cm).

Was sollte auf einem Tischschild alles angegeben werden: nur der Name, oder dürfen auch ein eventueller Titel beziehungsweise akademischer Grad und die Funktion nicht fehlen? Wir haben unter anderem Professorinnen, Landesminister und den Oberbürgermeister zu Gast.

Im Fernsehen habe ich vor längerer Zeit gesehen, dass bei einer Bundespresskonferenz bei der damaligen Bundeskanzlerin nur „Merkel“ auf dem Schild stand. Ist das korrekt?

Katy S. aus Schwerin



Meine Empfehlung: Titel und akademische Grade sowie der Vor- und der Nachname gehören auf ein Tischschild

von Claudia Marbach

Was Sie gesehen haben, ist keineswegs korrekt. Neben dem vollständigen Namen gehören bei Personen, die einen Titel tragen oder einen akademischen Grad erworben haben, immer auch diese Informationen auf das Tischschild, also zum Beispiel: „Prof. Elvira Seibert“ oder „Dr. Adrian von Adelsmann“.

Falls auf dem Tischschild noch Platz ist, dann schreiben Sie im Optimalfall auch noch die Funktion (Oberbürgermeister, Landesminister) und gegebenenfalls das Unternehmen (Vorstandsvorsitzende xy AG) dazu – wenn es im ganzen Raum lesbar ist. Setzen Sie sich hinten in den Raum und prüfen Sie, ob Sie den Text des Schildes noch lesen können.



Zeit- und Selbstmanagement

Mit dieser Entrümpelungs-Checkliste geht es zeit-fressenden Routinen an den Kragen *von Frauke Schramm*

Routinen sind eine wunderbare Arbeitserleichterung – solange sie sinnvoll sind. Wenn Sie nicht (mehr) wissen, warum etwas so gemacht wird, gehört es auf den Prüfstand.

Ihre Zeit ist zu kostbar, um sie mit unnützen Abläufen zu vergeuden. Gönnen Sie sich die Befreiung von Altlasten und erleichtern Sie sich Ihren Arbeitsalltag – die große Entrümpelungs-Checkliste hilft Ihnen dabei!

Entrümpelungs-Checkliste: Diese Routinen sollten Sie prüfen	<input checked="" type="checkbox"/>
Unternehmensinterne Zusammenarbeit	
Wer braucht Informationen, die in den Umlauf gegeben werden, wirklich? Fragen Sie doch einfach mal nach: „ <i>Brauchen Sie diese Information auch weiterhin, oder soll ich Sie aus der Verteilerliste streichen?</i> “	<input type="checkbox"/>
Wenn Sie selbst Informationen erhalten, die Sie nicht benötigen (oder die zentral abgelegt werden und somit jederzeit verfügbar sind), bitten Sie darum, aus dem Verteiler entfernt zu werden.	<input type="checkbox"/>
Welche Genehmigungs-routinen gibt es? Kann dort etwas vereinfacht werden (z. B. durch Digitalisierung)?	<input type="checkbox"/>
Ihre Arbeitsroutinen	
Nehmen Sie Vorgänge mehrfach in die Hand? Auch kleine Veränderungen können sehr viel bewirken. Wenn andere Teammitglieder an diesen Abläufen mitarbeiten, sprechen Sie sie an: Wie lassen sich solche Vorgänge zukünftig einfacher und effektiver gestalten?	<input type="checkbox"/>
Befinden sich alle wichtigen Informationen griffbereit an möglichst wenigen zentralen Orten? Auch hier lautet die entscheidende Frage: Was brauchen Sie täglich? Das sollte griffbereit liegen.	<input type="checkbox"/>
Welche EDV-Programme nutzen Sie am häufigsten? Erreichen Sie diese per Schnellzugriff? Sind es die besten Programme für den jeweiligen Zweck?	<input type="checkbox"/>

Entrümpelungs-Checkliste: Diese Routinen sollten Sie prüfen	✓
Welche Programme nutzen Sie nur (noch) selten? Können Sie diese aus dem Schnellzugriff entfernen, damit es dort wieder übersichtlicher zugeht?	<input type="checkbox"/>
Prüfen Sie Ihre Ablage: Was legen Sie ab? Warum? In welcher Ablage aus dem Jahr 2021 haben Sie im Jahr 2022 tatsächlich noch mal etwas nachgeschaut? Was wird nur abgelegt, weil damit schon immer so verfahren worden ist? Könnten Sie Vorgänge auch elektronisch ablegen, was die Such- und Zugriffszeiten verringert (ergänzt um Hinweise auf Aufbewahrungsfristen)?	<input type="checkbox"/>
Ihr Arbeitsplatz	
Ist Ihr Arbeitsplatz optimal auf Ihre Tätigkeit ausgerichtet? Was nehmen Sie häufig in die Hand? Steht oder liegt es am richtigen Ort? Ist alles noch voll funktionsfähig?	<input type="checkbox"/>
Private Erinnerungstücke: Zaubern die aufgestellten Bilder noch ein Lächeln auf Ihr Gesicht? Hat der Stein aus dem längst vergangenen Urlaub noch einen positiven Erinnerungswert? Wenn nicht, ersetzen Sie diese Dinge durch etwas, das Sie aktuell mehr anspricht.	<input type="checkbox"/>
Gehen Sie Ihre Schreibtischschubladen durch: Liegt ganz oben das, was Sie am häufigsten brauchen? Was Sie aktuell nicht (mehr) verwenden, kann weg!	<input type="checkbox"/>
Prüfen Sie die Schnellwahltasten am Telefon. Vielleicht können Sie Platz für Telefonnummern schaffen, die Sie häufiger anrufen.	<input type="checkbox"/>

Wie Sie Ihre Menschenkenntnis verbessern und Vorurteile vermeiden

von Alexandra Sievers

Auch wenn Sie überzeugt sind, eine gute Menschenkenntnis zu haben: Gibt es nicht doch jemanden, über den Sie Ihre anfängliche Meinung später – ins Positive oder Negative – geändert haben?

Plötzlich „das Gute“ in einem Menschen zu entdecken, ist eine freudige Erfahrung. Noch besser allerdings ist es, wenn Sie von Anfang an für die

vielfältigen Wesenszüge eines Menschen offen sind, anstatt ihn sofort in einer Schublade unterzubringen. Damit fällt es Ihnen viel leichter, wertvolle und dauerhafte Kontakte zu knüpfen.

Unsere Wahrnehmung ist selektiv

Millionen von Eindrücken erreichen täglich unser Gehirn. Diese enorme Vielzahl an Informationen können wir gar nicht verarbeiten. Es würde uns verrückt machen, wenn wir sie alle bewusst wahrnehmen würden. Deshalb sind die menschlichen Sinne auf Selektion (Auswahl) angelegt. Im Grunde ist das eine positive Eigenschaft.

Der Nachteil: Auch in Situationen, in denen ganzheitliches Wahrnehmen besser wäre, selektieren wir oft und nehmen Wesentliches so nicht wahr. Das führt beispielsweise im täglichen Miteinander dazu, dass Sie nur die Eigenschaften oder Merkmale von Menschen aufnehmen, die Sie gerade sehen oder hören wollen. Dadurch können wichtige Informationen verloren gehen.

Außerdem hängt die Selektion stark von der individuellen Sichtweise der jeweiligen Person ab. Das spiegelt sich auch in Zeugenvernehmungen wider. Befragen Sie zehn Zeugen zur gleichen Situation, kann es sein, dass Sie zehn verschiedene Aussagen hören.

Auch die Menschen, die uns im Alltag begegnen, nehmen wir selektiv wahr. Manch einer konzentriert sich dabei vielleicht auf Äußerlichkeiten, ein anderer auf das, was gesagt wird, und wieder ein anderer auf die Rollen der Personen.

Wir alle spielen Rollen

Jeder Mensch hat in seinem Leben mehrere soziale Rollen auszufüllen. Als Frau sind Ihre Rollen vielleicht die der Tochter, der Ehefrau, der besten Freundin und der persönlichen Assistentin Ihrer Führungskraft. Als Mann nehmen Sie Rollen wie die als Sohn, Bruder, Vater, Kollege und Sportska-

merad ein. Ein Teenager wiederum kann Rollen wie Kind, Schüler, Klassensprecher und Mitglied im Turnverein innehaben.

Eine soziale Rolle umfasst die Summe von Verhaltensweisen, die die Umwelt von einem Menschen in einer bestimmten Position erwartet. Sie legt demnach fest, was die Person zu tun hat (Aufgaben, Pflichten), nicht tun darf (Verbote, Tabus) oder tun kann (Rechte, Privilegien).

Häufig sieht sich ein Mensch zwei oder sogar noch mehr Rollenerwartungen gegenüber. Dann kann es zu einem sogenannten Rollenkonflikt kommen, weil das Umfeld an die verschiedenen sozialen Rollen zum Teil sehr gegenläufige Erwartungen knüpft. Die Person gerät dann in einen Konflikt, welcher dieser Erwartungen sie nun entsprechen soll. Dazu ein Beispiel:

- Ihre Führungskraft erwartet von Ihnen, dass Sie noch ein bis zwei Überstunden dranhängen, um eine Präsentation fertigzustellen.
- Ihre Familie erwartet von Ihnen, dass Sie pünktlich nach Hause kommen, damit alle zusammen zur gewohnten Zeit essen können.
- Ihre beste Freundin erwartet von Ihnen, dass Sie selbst zur Essenszeit für sie da sind, wenn Sie Ihnen ihr Herz ausschütten möchte.

Ihre unterschiedlichen Rollen bringen Sie somit in einen Konflikt.

Betrachten Sie Ihre Mitmenschen deshalb nicht ausschließlich in der Rolle, in der Sie sie gerade antreffen. Wenn Sie sie vor dem Hintergrund ihrer unterschiedlichen Rollen sehen, können Sie mehr Verständnis aufbringen, eventuelle Rollenkonflikte erkennen und Kompromisse eingehen.

Werden Sie sich Ihrer selektiven Wahrnehmung bewusst, und hinterfragen Sie das Bild, das Sie von anderen haben. Mit dem Bestreben, Menschen ganzheitlicher wahrzunehmen, vermeiden Sie oberflächliche Einschätzungen und können Vor- oder Pauschalurteile überwinden.

Von „ich muss“ zu „ich will“: So vermeiden Sie es, sich selbst permanent unter Druck zu setzen

von Debora Karsch und Dunja Schenk

Kein anderes Wort hat solchen Einfluss auf das eigene Leben wie das Wort „müssen“ – weil es so häufig benutzt wird und weil es Ihr Erleben entscheidend prägt. Das Gefühl, etwas „zu müssen“, übt Druck auf Sie aus. Dieser Druck fördert nicht, sondern fordert nur, und da er Widerstand in Ihnen erzeugt, bremst er auch gleichzeitig Ihre Motivation.

Die Folge: Sie empfinden Ihr Leben permanent als beschwerlicher, als es tatsächlich ist. Noch schlimmer jedoch ist die Tatsache, dass Sie sich dabei zur Marionette machen, deren Fäden andere in der Hand haben.

Prüfen Sie doch einmal, welche Assoziationen Sie zu dem Wort haben: „Müssen“ ruft Bilder und Gefühle von gezwungen oder gedrängt werden wach – von der Schule, den Eltern, der Erziehung – und steht damit für fremdbestimmtes Tun. Dieses Empfinden raubt Ihrem Handeln jede Selbstbestimmung.

Achten Sie deshalb bewusst darauf, statt von „ich muss ...“ von „*ich will* ...“, „*ich möchte* ...“ oder „*ich werde* ...“ zu sprechen.

Selbstkritik: Ich bin gut!

von Susanne Roth

Jeder ist mal mit sich unzufrieden. Doch wenn die kritische innere Stimme dauerhaft den Ton angibt, wirkt sie demotivierend und demoralisierend. Lesen Sie, wie Sie Ihre innere Kritik in die Schranken weisen und Frieden mit sich schließen.

Wir alle haben eine innere kritische Stimme, mit mehr oder weniger Macht – es fällt uns nur in der Regel nicht auf. Denn: Diese Vorhaltungen sind für

uns so normal, dass wir sie überhaupt nicht mehr hinterfragen. „Mensch, bin ich blöd!“ äußert sie sich beispielsweise bei einem Missgeschick. Bedenklich wird es dann, wenn sich die negativen Selbsterkenntnisse häufen oder wenn wir uns selbst kein freundliches Wort mehr gönnen. Gerade erfolgreiche, leistungsstarke Menschen neigen oft dazu.

Mit dem folgenden Anti-Kritik-Programm gebe ich Ihnen vier Punkte an die Hand, die Ihnen helfen, Ihre Selbstkritik zu kontrollieren.

1. Entlarven Sie die kritische Stimme

Unsere Selbstkritik ist versiert in Sachen Tarnung. Normalerweise sind wir uns ihres Wirkens gar nicht bewusst – und darauf beruht ihr Erfolg. Wichtig ist also in einem ersten Schritt, dass Sie damit beginnen, Ihre innere Stimme wahrzunehmen. Keine Sorge, Sie räumen ihr damit nicht noch mehr Macht ein, sondern bereiten sich darauf vor, die Kontrolle wieder zu übernehmen!

2. Steuern Sie bewusst gegen

„Wir sind, was wir über uns denken“ oder, wie Marc Aurel schrieb: „Das Glück deines Lebens hängt von der Beschaffenheit deiner Gedanken ab.“ Unsere Gedanken beeinflussen unser Selbstbewusstsein. Leider neigen wir gerade in schwierigen Situationen dazu, uns auf die negativen Dinge zu konzentrieren, und glauben unserer inneren Kritik dann noch mehr als sonst. Steuern Sie den Unkenrufen Ihrer Selbstkritik also bewusst gegen, indem Sie Ihre Gedanken in eine positive Richtung lenken. Stellen Sie sich vor, Sie hätten beinahe einen Fehler gemacht und konnten ihn gerade noch vermeiden. Statt sich zu sagen „Ich mache immer alles falsch“, sagen Sie sich *„Da habe ich schnell reagiert und mir viel Ärger erspart. Gut gemacht!“* Damit betonen Sie das Positive.

3. Gehen Sie zum Angriff über

Im Sinne von „Angriff ist die beste Verteidigung“ lohnt es sich in einem dritten Schritt, den direkten Kampf mit der inneren Kritik aufzunehmen.

Gehen Sie in Zukunft nicht nur mit Skepsis an das heran, was Sie von Ihrer kritischen Stimme zu hören bekommen. Wehren Sie sich: Fragen Sie nach, decken Sie die Absurdität der Einwände und Nörgeleien auf.

Fragen Sie Ihre innere Kritik: *„Was genau soll ich jetzt deiner Ansicht nach machen?“* Auf diese Weise werden Sie viele Kritikpunkte als unlogische, überzogene, nicht praktikable Anweisungen entlarven und sie damit ihrer Macht berauben. Eine sinnvolle Hilfestellung für diese Strategie ist ein Perspektivenwechsel: Versuchen Sie, Ihre Situation und die Vorwürfe der inneren Kritik von außen zu betrachten, mit unvoreingenommenem Blick oder so, als ob das jemand anderem passieren würde. Ist der Fauxpas dann immer noch so gravierend, der Fehler so sträflich, die Arbeit so schlecht, der Arbeitsstil so ineffektiv ...?

4. Tanken Sie Kraft

Besonders wenn wir gestresst und überarbeitet sind, sind wir eine leichte Beute für unsere innere Kritik: weil wir verletzlicher sind, in Stresssituationen gern auf „Autopilot“ umschalten und so schneller in alte Denk- oder Verhaltensmuster zurückfallen. Seien Sie also in solchen Situationen besonders wachsam. Und nehmen Sie sich bewusst regelmäßig Auszeiten, um neue Kraft zu tanken. Frisch gestärkt bieten Sie Ihrer inneren Kritik weit weniger Angriffsfläche und können ihr selbstbewusster Paroli bieten.

Kontakte effektiv pflegen

von Susanne Roth

Hier ein Tipp, wie Sie (und auch Ihre Führungskraft) Wartezeiten sinnvoll nutzen können – beispielsweise bei Zugverspätungen: Legen Sie sich in Ihrem Kalender eine Liste mit Ihren wichtigsten geschäftlichen Kontakten an, von denen Sie dann einen oder mehrere anrufen. So erinnern Sie sich daran, gelegentlich auch ohne konkreten Anlass Hallo zu sagen – das kommt in Zeiten schneller und pragmatischer E-Mail-Kommunikation gut an!

Mit diesen 5 Maßnahmen stärken Sie Ihre Widerstandskraft nachhaltig

von Susanne Roth

Studien zeigen, dass die momentane Befindlichkeit großen Einfluss auf die Resilienz einer Person nimmt. Das heißt: Wer souverän, zufrieden, entspannt und glücklich ist, lässt sich nicht so schnell aus dem Gleichgewicht bringen.

Hier sind fünf Maßnahmen, die Ihnen dabei helfen:

1. Achten Sie auf Ihr inneres Gleichgewicht

Kümmern Sie sich gezielt um Ihr inneres Gleichgewicht. Halten Sie die Balance zwischen Be- und Entlastung. Setzen Sie bei besonderen Belastungen bewusst Gegengewichte, zum Beispiel einen Abend mit einem guten Glas Wein und einem Buch, einen Besuch im Theater oder einen langen Spaziergang.

Wichtig: Machen Sie keine Kompromisse, etwa wenn Ihr Partner mit Ihrer Art der Entspannung nichts anfangen kann und etwas anderes vorschlägt! Wenn Sie sich nicht einigen können, entspannen Sie allein. Und achten Sie auf Ihre Gesundheit. Denn eine angeschlagene Gesundheit wirkt sich negativ auf das seelische Gleichgewicht aus. Sorgen Sie dafür, dass Sie ausreichend Schlaf bekommen, treiben Sie regelmäßig Sport, und kümmern Sie sich um eine ausgewogene Ernährung.

2. Bleiben Sie in Entscheidungssituationen gelassen

Es gibt viele Situationen im Berufs- und auch im Privatleben, in denen Sie vor Entscheidungen stehen. Schieben Sie diese Entscheidungen nicht lange vor sich her. Machen Sie sich sachkundig, beraten Sie sich mit anderen, sofern das sinnvoll ist, und entscheiden Sie dann, und zwar konsequent. Stehen Sie dazu, selbst wenn Sie damit riskieren, sich womöglich geirrt zu haben. Das ist kein Problem, solange Sie den Mut haben, Ihre Fehleinschätzung zuzugeben und zu korrigieren.

Beschäftigen Sie sich daher nicht damit, was Sie vielleicht falsch gemacht haben könnten. Mit einem solchen Perfektionismus verschwenden Sie nicht nur wertvolle Zeit, Sie blockieren auch sich selbst – und verursachen auf diese Weise möglicherweise Fehler, die Ihnen sonst nicht unterlaufen wären. Und das führt dann wieder zu neuer Unsicherheit. Die Voraussetzung dafür ist der folgende Punkt:

3. Denken Sie positiv

Ihr Denken beeinflusst ganz erheblich Ihr Handeln. Wenn Sie immer wieder nur darüber sinnieren, dass Ihnen etwas nicht passieren darf, können Sie fast sicher sein, dass es Ihnen auch passiert.

In der Psychologie wird dieses Phänomen „Selffulfilling Prophecy“ genannt – die sich selbst erfüllende Prophezeiung. Schieben Sie Ängste und Befürchtungen aber nicht zur Seite. Setzen Sie sich aktiv damit auseinander.

Überlegen Sie sich, was Ihnen Sorgen bereitet:

- Gibt es konkrete Aufgaben (wie beispielsweise eine anstehende Präsentation vor wichtigem Publikum), die Ihnen Bauchschmerzen bereiten und bei denen Sie befürchten, dass Sie sich blamieren?
- Haben Sie Angst davor, von jüngeren Kollegen „überholt“ zu werden – weshalb Sie die ewig Hilfsbereite spielen und zu Zusatzaufgaben niemals Nein sagen?

Fragen Sie sich aber auch gleich, wie realistisch die von Ihnen befürchteten Konsequenzen sind:

- Machen Sie sich wirklich lächerlich, wenn Sie bei einer Präsentation den Faden verlieren – oder werden Sie dem Publikum dadurch nur sympathischer, weil Sie eben nicht perfekt sind?
- Ist es wirklich so schlimm, wenn eine Kollegin ein paar Tage lang nicht gut auf Sie zu sprechen ist, weil Sie dieses Mal nicht bereit waren, die „Feuerwehr“ für sie zu spielen? Betrachten Sie Probleme als Heraus-

forderungen, und konzentrieren Sie sich darauf, Lösungen zu finden. Machen Sie sich klar, dass Sie an der Herausforderung wachsen werden – und nicht an dem Problem scheitern.

4. Finden Sie eine Tätigkeit, die zu Ihnen passt

Stellen Sie Ihre Stärken in den Vordergrund und nicht Ihre Schwächen. Überlegen Sie nicht, was Sie alles nicht können und was Sie besser machen müssten. Stellen Sie das heraus, was Sie können und was Ihnen leicht von der Hand geht. Dafür gibt es einen ganz einfachen Grund: Wenn Sie Ihre täglichen Aufgaben gerne tun, werden Sie viel mehr Erfolgserlebnisse haben. Und es fällt Ihnen leichter, auch mal eine „Durststrecke“ zu überstehen oder Nachteile (wie beispielsweise eine autoritäre Führungskraft oder ein unangenehmes Teammitglied, weniger Gehalt, weitere Anreise) zu kompensieren.

Schauen Sie auf sich. Achten Sie darauf, dass Ihre Aufgaben Ihren Talenten und Neigungen entsprechen – oder versuchen Sie zumindest, Ihren jetzigen Aufgabenbereich immer mehr in diese Richtung zu entwickeln.

5. Umgeben Sie sich mit angenehmen Menschen

Im Berufsleben können Sie sich nicht immer aussuchen, mit wem Sie zusammenarbeiten. Im privaten Alltag dagegen haben Sie die freie Wahl. Nutzen Sie sie auch!

- Umgeben Sie sich mit Menschen, die zu Ihnen halten und bei denen Sie sich fallen lassen können.
- Klären Sie Beziehungen, bei denen Sie nicht genau wissen, woran Sie sind. Solche Beziehungen binden durch das ständige Hin und Her viel Energie und Kraft.
- Fragen Sie sich kritisch, ob sich der Aufwand für Sie lohnt. Gute Beziehungen sind ein Wechselspiel aus Geben und Nehmen. Wenn eine Seite nur gibt und die andere nur nimmt, gerät die Beziehungsbalance aus dem Gleichgewicht.

Gesprächsziele erreichen: Die 7 goldenen Regeln für klare Aussagen

von Susanne Roth

„Eigentlich müsste mal jemand die Formulare aktualisieren.“ – „Es wäre schön, wenn sich jemand um die Angelegenheit kümmern würde.“ – „Das ist doch eine gute Idee, nicht wahr?“ Kennen Sie solche Äußerungen? Sie hören sie wohl jeden Tag und gebrauchen sie vielleicht selbst manchmal.

Das Problem dabei: Sie sind höflich und vorsichtig formuliert – allerdings zu vorsichtig. Dadurch werden sie schwammig und beliebig. Das sollte Ihnen nicht passieren! Deshalb kommen jetzt hier für Sie die wichtigsten sieben Regeln, die Ihnen auch verbal ein sicheres Auftreten und einen festen Willen garantieren.

Regel 1: Vermeiden Sie Weichspül-Begriffe

Mit Ihrer Wortwahl können Sie Standfestigkeit zeigen – oder auch nicht.

Ein Beispiel:

- Herr Birgler sagt in der Besprechung: „Vielleicht können wir das irgendwie herausfinden – durch eine Umfrage oder so?“ Damit demonstriert er seine inhaltliche und persönliche Unsicherheit.
- Herr Nadler formuliert dagegen: „Ich schlage vor, dass wir das durch eine Umfrage feststellen.“ So zeigt er, dass er die sachlichen Möglichkeiten kennt und wie er dazu steht.
- Eine Alternative: Fragt Herr Nadler beispielsweise „Ist es möglich, das per Umfrage festzustellen, Kollege Fischer?“, dann zeigt er zwar seine sachliche Unkenntnis, er bringt sie aber selbstsicher zum Ausdruck, so dass er nichts verliert und die Angelegenheit dadurch voranbringt.

Es gibt Weichspül-Wörter, die Sie vermeiden sollten: vielleicht, möglichst, hoffentlich, irgendwie – das sind die häufigsten Vokabeln, die Sie getrost ganz aus Ihrem Wortschatz streichen können.

Regel 2: Seien Sie nicht zu höflich

- „Wollen Sie das Sitzungsprotokoll schreiben?“
- „Möchten Sie bei dem verärgerten Kunden anrufen?“

Wer fragt, suggeriert der angesprochenen Person eine freie Wahl bei der Antwort. Wenn Sie weisungsbefugt sind, brauchen Sie Ihre Aufforderung nicht zu verschleiern und bleiben mit dem „bitte“ dennoch höflich: *„Frau Hauser, bitte schreiben Sie heute das Sitzungsprotokoll.“*

Regel 3: Relativieren Sie Ihre Aussagen nicht

- „Es wäre schön, wenn ...“
- „Könnten wir nicht überlegen, ob ...?“
- „Das ist doch sinnvoll, oder nicht?“

Werden Sätze durch eine Abschwächung eingeleitet oder abgeschlossen, verlieren sie einen Großteil ihrer Wirkung. Höflichkeit ist gut, zu höflich sollten Sie aber nicht sein.

Regel 4: Schließen Sie den Satz fest ab

Im Deutschen gilt die Regel, dass man am Ende des Satzes mit der Stimme nach unten geht – nur bei Fragesätzen geht sie am Ende nach oben. Aus dem Amerikanischen kommt die Mode, Aussagesätze wie Fragen abzuschließen – womit jedoch der jeweilige Satz eine andere Bedeutung bekommt. „Frau Müller, kümmern Sie sich darum“ wird dann als Frage verstanden, obwohl das nicht beabsichtigt ist. Machen Sie durch Ihre Stimmhöhe deutlich, was Sie möchten – jemanden auffordern oder ihn etwas fragen.

Regel 5: Vermeiden Sie Verlegenheitslaute

„Äh“ – „öh“ – „ehem“ sind typische Verlegenheitslaute. Bei den Zuhörenden entsteht schnell der Eindruck der Unsicherheit. Sie können solche Laute zwar nicht von jetzt auf gleich abschaffen, es hilft aber, wenn Sie sich vorher ganz genau überlegen, was Sie sagen möchten.

Regel 6: Nennen Sie Ross und Reiter

- „Man sollte mal ...“
- „Vielleicht findet sich jemand, der ...“

Die Erfahrung lehrt: Wahrscheinlich findet sich niemand! Wenn Sie von jemandem etwas wollen, sollten Sie das klipp und klar zum Ausdruck bringen. Das gilt natürlich auch für konkrete Aufforderungen. „Verstecken“ Sie diese nicht in Aussagesätzen wie „Der Wagen ist ganz dreckig“. Sagen Sie lieber: *„Peter, bring bitte den Wagen in die Waschanlage.“*

Regel 7: Machen Sie klare Ansagen

- „Grundsätzlich habe ich nichts dagegen einzuwenden.“
- „Da stimme ich durchaus zu.“

Ein solcher Einstieg ist zwar immer noch besser als „Wenn ich vielleicht auch etwas sagen dürfte ...“. Doch das hört sich alles nicht souverän an. Klar und eindeutig wäre hier beispielsweise: *„Mir gefällt an dieser Lösung, dass ...“* Das versteht jeder, dient der Sache und rückt Ihre Meinung ins richtige Licht.



Digitaler Tipp

Praktisch: Ein „Dropdown-Menü“ für Formulare und Tabellen

von Christina Kohorst

Geht in Excel ganz einfach: So ermöglichen Sie in Formularen und Tabellen eine Auswahl verschiedener Einträge in einer einzigen Zelle.

Normalerweise erfassen Sie in einer Excel-Tabelle beliebige Daten. In der Praxis ist es jedoch manchmal sinnvoll und bequem, die Dateneingabe zu beschränken. So können Sie zum Beispiel in einem Bestellformular in ei-

ner einzigen Zelle eine von mehreren alternativen Versandmöglichkeiten auswählen.

Die 3 Vorteile eines Dropdown-Menüs

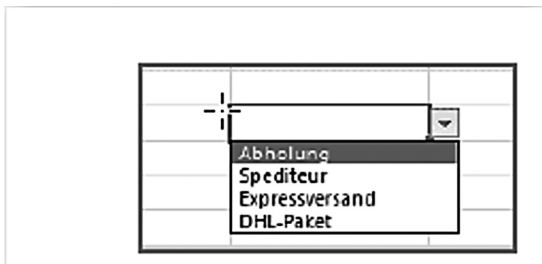
1. Texteinträge werden per Mausklick ausgewählt. Lästiges Tippen entfällt für Sie.
2. Dadurch wird die Fehlerquote reduziert. Sie machen auch in stressigen Situationen keine Tippfehler.
3. Wenn alle Auswahlmöglichkeiten vorgegeben sind, laufen Sie nicht Gefahr, eine Fehlentscheidung zu treffen, beispielsweise eine Versandart anzugeben, die Ihr Arbeitgeber nicht bestimmt hat.

So richten Sie eine Auswahlliste für eine Excel-Zeile im Handumdrehen ein

Damit Sie in einer Zelle aus einer Liste einen Eintrag auswählen können, müssen Sie zunächst die Liste mit den gewünschten Inhalten erfassen. Tippen Sie die passenden Einträge untereinander in einem nicht benötigten Tabellen- beziehungsweise Formularbereich ein. Für die nachfolgenden Arbeitsschritte gehen wir davon aus, dass sich die Einträge im Zellbereich A30:A33 befinden.

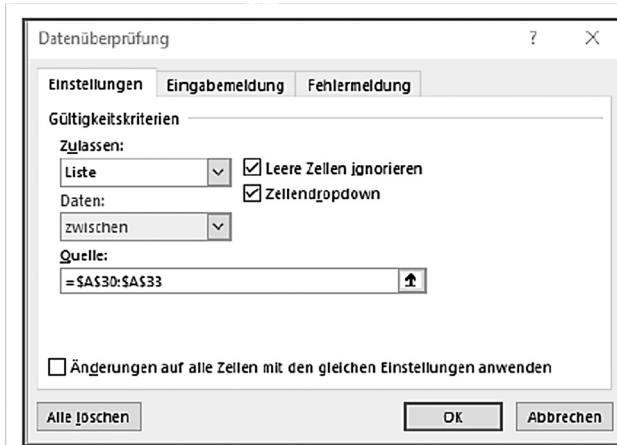
Die eigentliche Auswahl in einer Zelle richten Sie folgendermaßen ein:

1. Erfassen Sie zunächst die gewünschten Einträge untereinander.



Beispiel für eine Auswahlliste in einer Excel-Zelle.

- Setzen Sie die Eingabemarkierung in die Zelle, in der Sie die Auswahl zur Verfügung stellen möchten. Achtung: Die Zelle darf sich nicht in dem zuvor definierten Zellbereich mit den Einträgen (A30:A33) befinden!



Wenn Sie einen Zellbereich markieren, werden die Zellkoordinaten automatisch von Excel in Dollarzeichen gesetzt.

- Aktivieren Sie das Register DATEN, und klicken Sie im Bereich DATENTOOLS auf die Schaltfläche DATENÜBERPRÜFUNG.
- Sie gelangen in das gleichnamige Fenster. Dort benötigen Sie das Register EINSTELLUNGEN.
- Öffnen Sie das Listenfeld ZULASSEN und klicken Sie auf LISTE.
- Wechseln Sie in das Feld QUELLE und markieren Sie in der Tabelle den gewünschten Zellbereich, hier A30:A33. Verlassen Sie das Fenster durch einen Klick auf OK.

Sobald Sie später auf die Zelle mit dem Gültigkeitskriterium LISTE klicken, erhält diese rechts einen kleinen Pfeil. Per Klick auf den Pfeil öffnen Sie das Zelldropdown. Dort wählen Sie dann den gewünschten Eintrag nur noch per Mausklick aus.