

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!



„Darf ich meine Chefin loben?“

Meine Chefin ist für mich ein echtes Vorbild, und ich würde ihr gerne sagen, dass ich es toll finde, wie sie so manche Dinge macht. Nun habe ich aber gelesen, dass es nicht gut ankommt, wenn in der Hierarchie „von unten nach oben“ gelobt wird. Stimmt das? Und wie kann ich es formulieren, wenn ich meiner Chefin dennoch meine Anerkennung zeigen möchte?

Daria V., Hildesheim



Unser Tipp: Auf Ihre Wortwahl kommt es an

von: Redaktionsteam

Es ist nur die halbe Wahrheit, dass in der Hierarchie nicht „von unten nach oben“ gelobt werden soll, denn es kommt immer darauf an, wie das Lob formuliert und vorgebracht wird. Angenommen, ein Auszubildender sagt zu seinem Chef: „Prima, das haben Sie gut hinbekommen. Weiter so!“, dann sind das sicherlich keine angemessenen Worte, um seine Anerkennung auszudrücken, auch wenn sie gut gemeint sind. Umgekehrt würde der Auszubildende sich aber sicher freuen, wenn er einen solchen Satz von seinem Chef zu hören bekäme.

Auch Vorgesetzte freuen sich über Lob

Nichtsdestotrotz freuen sich aber auch Führungskräfte, wenn sie merken, dass ihre Mitarbeitenden ihre Arbeit gut finden. Das motiviert auch Ihre Chefin! Und es spricht absolut nichts dagegen, wenn Sie ihr sagen, dass sie ein Vorbild für Sie ist.

Das ist in der Hierarchie „von unten nach oben“ sogar ein wunderbares Lob, denn es bestätigt Ihre Chefin in ihrer Führungsrolle. Sie sollten nur vorsichtig sein, mit welchen Worten Sie die Vorbildfunktion begründen – und eine Begründung ist notwendig, damit das Lob nicht anbiedernd klingt, sondern deutlich wird, dass Sie sich mit Ihrer Vorgesetzten über ihren Erfolg freuen.

Worauf Sie beim Loben „von unten nach oben“ achten sollten

Ein Lob sollte immer – unabhängig davon, wer wen lobt – einen konkreten Anlass haben und ehrlich gemeint sein. Wer der anderen Person nur „Honig ums Maul schmiert“, wird schnell enttarnt, und es kann im Handumdrehen Missstimmung entstehen.

Ein Lob sollte auch nie gönnerhaft klingen, schon gar nicht „von unten nach oben“. Ein Satz wie „Na, da haben Sie ja goldrichtig entschieden“, wäre Ihrer Chefin gegenüber fehl am Platz. Sie können ihr aber durchaus sagen, dass Sie sie dafür bewundern, dass Sie immer genau weiß, was zu tun ist, und wie schnell sie Lösungen findet. Denn genau solche Eigenschaften machen sie zu einem Vorbild.

Wichtig ist auch, dass Sie nur Aspekte loben, die Sie auch beurteilen können. Gerade darin steckt eine der riskanten Stolperfallen beim Lob „von unten nach oben“: Sie können Ihrer Chefin zwar sagen, dass Sie ihr umfangreiches Fachwissen beeindruckend finden, aber über die Detailthemen ihrer Expertise können Sie sich wohl eher kein Urteil erlauben.

Vermeiden Sie bei Ihrem Lob auch Vergleiche wie „Ich finde, Sie machen das viel besser als die Buchhaltungschefin Frau Zahl“ oder einen zeitlichen Vergleich wie „Diesmal ist das richtig gut gelaufen“. Lief es denn die anderen Male schlecht?

Auch in diesen Zusammenhängen ist Ihr Urteil nicht gefragt und eine für Ihr Lob denkbar ungünstige Begründung.

Was macht Ihre Chefin zum Vorbild?

Wenn Sie Ihrer Chefin also sagen wollen, dass Sie ein Vorbild für Sie ist, dann nennen Sie bei Ihrem Lob einfach das, worin sie in Ihren Augen so vorbildlich ist und in dem Sie ihr gerne nacheifern würden: Was würden Sie auch gerne so gut können wie sie? Was können Sie von ihr lernen? In was nehmen Sie sich ein Beispiel an ihr?

Mit diesen Aussagen sprechen Sie Ihrer Chefin nicht nur ein angemessenes Lob aus, sondern zeigen zudem, dass Sie sich weiterentwickeln wollen. Auch das wird Ihrer Chefin gefallen – Ihre Ehrlichkeit natürlich vorausgesetzt!



„Geht es nach einem Doppelpunkt mit Groß- oder Kleinschreibung weiter?“

Wir führen bald unsere Sommeraktion durch, bei der wir unserer Kundschaft die Versandkosten schenken. In dem Schreiben, mit dem wir die Aktion bewerben, soll stehen: „Ihr Vorteil: Kostenloser Versand“. Aber ist diese Schreibweise richtig? Ich bin mir nicht sicher, ob es nach dem Doppelpunkt in Groß- oder Kleinschreibung weitergeht.

Simone Z., Arnsberg



Die Regel: Achten Sie darauf, ob ein ganzer Satz folgt

von: Redaktionsteam

Wenn nach dem Doppelpunkt ein ganzer Satz folgt, wird das erste Wort danach groß geschrieben. Folgt kein ganzer Satz, wird das nachfolgende erste Wort klein geschrieben – vorausgesetzt, es ist kein Substantiv oder Eigenname.

Korrekt ist also die Schreibweise „Ihr Vorteil: kostenloser Versand“. Korrekt wäre auch: „Ihr Vorteil: Wir schenken Ihnen die Versandkosten.“



DIN 5008

Wie viele Zeichen darf eine Zeile in einem Brief oder einer E-Mail haben?

von: Redaktionsteam

Es gibt in der DIN 5008 keine Vorgabe, wie viele Zeichen bei einem Schreiben in einer Zeile stehen sollten. Sie gibt jedoch eine Empfehlung für die Schriftgröße ab: 11 Punkt für Arial und 12 Punkt für Times New Roman. Von der gewählten Schriftgröße wiederum hängt auch ab, wie viele Zeichen in eine Zeile passen.

Nutzen Sie bei Briefen immer die ganze zur Verfügung stehende Breite aus – unter Berücksichtigung der Seitenränder (2,5 cm). Bei E-Mails passt das E-Mail-Programm die Zeilenlänge im Fließtext automatisch an die Bildschirmgröße und das Display an, sodass sie je nach Gerät, auf dem sie verfasst oder gelesen wird, variiert – und damit auch die Zahl der Zeichen pro Zeile.

Für E-Mails- und Briefe gilt: Gestalten Sie Ihr Schreiben durch Absätze übersichtlich und leicht lesbar. Wie viele Zeilen ein Absatz umfassen sollte, wird in der DIN 5008 ebenfalls nicht gesagt. In der Praxis hat es sich bewährt, das Schreiben so zu strukturieren, dass die einzelnen Absätze nicht länger als 7 bis 9 Zeilen sind.

Zu kurz ist aber auch nicht gut! Wenn mehrere Absätze hintereinander nur aus 2 Zeilen bestehen, wirkt der Text insgesamt unruhig.

Wichtig: Geben Sie bei E-Mails nur bei Absätzen einen Zeilenumbruch mit der Return-Taste ein.

Durch die automatische Anpassung an die Bildschirmgröße könnte Ihr Text „zerrissen“ aussehen, wenn Sie den Fließtext manuell formatieren.



Selbstmanagement

Die Idee ist da, doch wie bringen Sie sie überzeugend über?

von: Redaktionsteam

Manchmal scheitern die besten Ideen daran, dass der Mut fehlt, sie anderen mitzuteilen, weil man befürchtet, sie seien doch nicht so gut. Oder man drückt sich unglücklich aus, und selbst die beste Idee hört sich dann einfach schlecht an. Wenn Sie Ihre Führungskraft oder auch Ihre Kolleginnen und Kollegen von Ihren Ideen nicht nur überzeugen, sondern auch dafür begeistern möchten, dann sollten Sie ein paar rhetorische Tricks anwenden.

1. Sagen Sie zuerst, worum es geht

Erzählen Sie keine einleitenden Geschichten, wieso, weshalb, warum. Wenn Sie nicht riskieren möchten, die Aufmerksamkeit Ihres Gegenübers bereits in den ersten Minuten zu verlieren, sagen Sie so konkret wie möglich, worum es sich handelt.

Schlechte Einleitung: „Also, ich versuche ja immer, mir Gedanken zu machen, wie man etwas verbessern kann im Büro. Und als Sie letzte Woche im Urlaub waren, da habe ich einfach mal eine Aufstellung gemacht. Wir geben ja sehr viel Geld aus für ...“

Bessere Einleitung: „Ich habe eine Rechnung aufgestellt, wie wir im Büro jährlich 3.500 Euro einsparen können. Dazu brauche ich Ihre Unterstützung/Ihr Okay.“

2. Betonen Sie die Vorteile

Sprechen Sie nicht negativ über eine bisherige Vorgehensweise. Statt auf den Nachteilen der bisherigen Handhabung herumzuhacken, sollten Sie die Vorteile der neuen Idee betonen. Bei der Aufzählung von Nachteilen hat Ihr

Gegenüber schnell das Gefühl, sich für das gewohnte Vorgehen rechtfertigen zu müssen, und hat für die neuen positiven Effekte dann kein offenes Ohr.

3. Gehen Sie auf Gegenargumente ein

Ist die Idee noch so gut: Hindernisse gibt es meistens doch zu bedenken. So manches Wenn und Aber stellt sich Ihnen in den Weg. Tun Sie nicht so, als seien die erschwerenden Begleitumstände nicht vorhanden. Geben Sie Ihrem Gegenüber ruhig Recht, wenn ein Einwand oder eine Kritik berechtigt ist. Reagieren Sie konstruktiv und erläutern Sie Möglichkeiten, das Dilemma zu umgehen oder zu vereinfachen.

Wichtig: Überlegen Sie sich dazu schon im Vorfeld, was Ihre Gesprächspartnerin oder Ihr Gesprächspartner vorbringen könnte, und bereiten Sie Ihre entsprechenden Lösungsvorschläge vor.

So gehen Sie souverän mit Fehlern um *von: Redaktionsteam*

Irren ist menschlich, und da sind auch Assistentinnen keine Ausnahme. Was aber ist zu tun, wenn Ihnen doch einmal ein grober Fehler passiert ist? Fehler müssen gar nicht so schlimm sein wie häufig angenommen – vorausgesetzt, Sie wenden das richtige Fehler-Management an.

- Stehen Sie zu Ihrem Fehler und versuchen Sie nicht, ihn zu vertuschen.
- Bedauern Sie den Fehler, und betonen Sie, dass Sie alles tun werden, dass dieser Fehler eine Ausnahme bleibt.
- Was können Sie tun, um den Fehler zu beheben oder den Schaden so gering wie möglich zu halten? Machen Sie von sich aus entsprechende Lösungsvorschläge.
- Suchen Sie keine Schuldigen, aber klären Sie Missverständnisse auf. Vielleicht liegt der Fehler im Zusammenspiel verschiedener Abteilungen?
- Handeln Sie! Liegt Ihrem Fehler ein Informationsdefizit zugrunde, informieren Sie sich bei zukünftigen Projekten und Aufgaben besser.

- Lassen Sie sich durch Fehler nicht die Nachtruhe rauben. Es ist ärgerlich, aber jetzt sollten Sie sich auf die neuen Aufgaben konzentrieren und Ihrer Führungskraft Ihr Können unter Beweis stellen.

Und bedenken Sie: Niemand geht mit uns so hart und unerbittlich ins Gericht wie wir selbst.



Digitaler Tipp

Outlook: So erstellen Sie blitzschnell einen Suchordner für ungelesene Nachrichten

von: Ute Samenfink

Kennen Sie das? Wenn an hektischen Tagen viele Nachrichten in meinem elektronischen Briefkasten eintrudeln, verschiebe ich schon mal eine E-Mail ungelesen in einen Ordner. Danach muss ich allerdings aufpassen, dass ich sie nicht vergesse. Darum habe ich mir jetzt einen Suchordner erstellt, mit dessen Hilfe ich blitzschnell alle ungelesenen E-Mails aufliste – egal in welchem Ordner sie versteckt sind. Probieren Sie es doch mal aus!

Was ist ein Suchordner?

Ein Suchordner ist ein sogenannter virtueller Ordner, der eine Auflistung sämtlicher E-Mail-Elemente enthält, die bestimmten Suchkriterien entsprechen. „Virtuell“ deshalb, da die Nachrichten nicht in diesem Ordner gespeichert sind; der Ordner enthält lediglich Einträge beziehungsweise Verweise auf die entsprechenden Nachrichten.

Schritt-für-Schritt-Anleitung

1. Wechseln Sie in Outlook zuerst in den E-Mail-Bereich. Klicken Sie hierzu links unten auf das E-Mail-Symbol.
2. Aktivieren Sie im Menüband die Registerkarte **ORDNER**.

3. Klicken Sie in der Befehlsgruppe NEU auf den Befehl NEUER SUCHORDNER.
4. Es öffnet sich das Dialogfeld NEUER SUCHORDNER. Sie finden die wichtigsten Suchkriterien bereits als Standardauswahl in Gruppen angeordnet vor. Markieren Sie in der Gruppe NACHRICHTEN LESEN mit der linken Maustaste den Eintrag UNGELESENE NACHRICHTEN. Danach legen Sie am unteren Ende des Dialogfeldes im Listenfeld SUCHEN IN das Postfach fest, für dessen E-Mails der Suchvorgang ausgeführt werden soll.

Hinweis: Die Einstellung in diesem Listenfeld ändern Sie nur, wenn Sie mehrere E-Mail-Adressen (Postfächer) über Outlook verwalten. Andernfalls gibt Outlook hier automatisch Ihr Standard-Postfach an – und Sie brauchen nichts zu ändern.

5. Bestätigen Sie Ihre Einstellungen für den neuen Suchordner, indem Sie auf die Schaltfläche Ok klicken.

Das war schon alles: Outlook richtet sofort im entsprechenden Postfach einen Suchordner UNGELESENE NACHRICHTEN ein. Sie finden ihn in der Navigationsleiste Ihres Outlook-Fensters unterhalb des Ordners SUCHORDNER.

Effizient und sehr zeitsparend

Klicken Sie mit der linken Maustaste auf den Ordner UNGELESENE NACHRICHTEN. Outlook listet jetzt alle Ihre ungelesenen E-Mails auf – unabhängig davon, in welchem Ordner sie sich tatsächlich befinden.

Beachten Sie: Wie eingangs gesagt, ist ein Suchordner ein virtueller Ordner. Beim Löschen eines Suchordners aus der Ordnerliste werden die im Ordner angezeigten Nachrichten nicht gelöscht. Sie können jedoch ausgewählte E-Mails über den Suchordner löschen: Wenn Sie Nachrichten im Suchordner markieren und die ENTF-Taste drücken, werden die E-Mails gelöscht, auch wenn sie nicht explizit im Suchordner gespeichert sind.