



E-Mails & Briefe

Modern. Auf den Punkt. Einfach überzeugend.



Ihre Themen im Überblick

■ Geburtstagsgratulationen, jobspezifisch

Von Handwerk bis IT: Individuelle Glückwünsche für unterschiedliche Berufsgruppen

■ Organisation, Aufschieberitis

Warum wir Aufgaben vor uns herschieben – und wie Sie das für sich ändern können

■ Persönlichkeit, Soft-Egoism

Erkennen Sie Ihre eigenen Bedürfnisse, um glücklich und erfolgreich zu werden

■ Zusammenarbeit, Fairness

Wie Sie unfairem Verhalten souverän begegnen und zum respektvollen Umgang anregen

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!



„Wie bringe ich eine Kundin dazu, nicht wegen jeder Kleinigkeit anzurufen?“

„Wie gehe ich mit einem besserwisserischen Kollegen um?“



Ihr Abonnenten-Bereich – alle erschienenen Mustertexte zum Herunterladen!

Auf www.onlinebereich.workingoffice.de finden Sie ab sofort alle E-Mails, Briefe, Vorlagen und Checklisten, die im *Profi-Handbuch Kommunikation* erschienen sind, zum direkten Herunterladen.

Mit nur wenigen Mausklicks haben Sie Ihren Wunsch-Text in Word geöffnet und können ihn mit minimalen Veränderungen ganz individuell an Ihr Unternehmen und Ihren konkreten Anlass anpassen. Schneller haben Sie noch nie E-Mails oder Briefe top formuliert verschicken können!

So Registrieren Sie sich für den Onlinebereich:

- Starten Sie Ihren Internet-Browser und geben Sie „www.onlinebereich.workingoffice.de“ in die Adresszeile ein.
- Klicken Sie auf den oberen Button „**Registrierung**“.
- Füllen Sie bitte die angezeigten Felder mit Ihrer E-Mail Adresse, sowie mir Ihrer Kundennummer aus, **Ihre Kundennummer finden Sie immer oben rechts auf jeder Rechnung**.
- Klicken Sie zum Schluss auf den Button „**Registrieren**“.
- Sie erhalten nun eine Bestätigungs-E-Mail auf die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse. **Klicken Sie dort auf den Link**.

➔ Nun befinden Sie sich im exklusiven Onlinebereich mit vielen Musterbriefen und E-Mails zum sofortigen Herunterladen.

Nutzen Sie die Suchfunktion, um nach einem bestimmten Stichwort zu suchen, oder stöbern Sie in den einzelnen Beiträgen, die Sie in Ihrem persönlichen Newsfeed finden.

Das Redaktionsteam wünscht Ihnen viel Freude und eine große Zeitersparnis mit Ihrem Onlinebereich.

Editorial

Liebe Leserin, lieber Leser,

„Fairness“ ist ein Begriff, der insbesondere im Sport eine große Rolle spielt. In diesem Bereich ist es auch recht leicht zu unterscheiden, welches Verhalten als fair und welches als unfair gilt, denn: Es gibt klare Regeln, die eingehalten werden müssen. Verstößt jemand dagegen, hat er mit teils bitteren Konsequenzen zu rechnen.

Auch in Ihrem beruflichen Alltag werden Sie sich hin und wieder denken: „Das ist doch nicht fair!“ – weil eine Kollegin sich zum Beispiel mit Leistungen brüstet, die ihr ohne Sie nicht möglich gewesen wären. Oder weil ein Kollege Ihre Hilfsbereitschaft ausnutzt, um sich selbst Arbeit zu ersparen.

Das ist nicht fair, klar. Aber im beruflichen Miteinander gibt es in solchen Situationen leider keine festgeschriebenen Regeln, die Sie dabei unterstützen, auf Ihr Recht zu pochen. Die fatale Folge: Oftmals trägt nicht die Person, die unfair gehandelt hat, die bitteren Konsequenzen, sondern diejenige, die allein schon durch die Handlung einen Nachteil erleidet. Und das ist dann gar nicht mehr fair!

Die Erkenntnis: Sie müssen sich selbst behaupten, um für sich den Respekt und die Rücksicht einzufordern, die im zwischenmenschlichen Umgang die Regel sein sollten – es aber leider nicht immer sind. Und Sie können sich dafür einbringen, dass auch andere nicht unter unfairen Machenschaften zu leiden haben.

Dafür brauchen Sie keineswegs auf die Barrikaden zu gehen. Vielmehr können Sie den Fairness-Prozess – ganz gleich, ob es um Sie selbst oder andere geht – souverän und ruhig einleiten. Wie das geht, lesen Sie in dieser Ausgabe – die Ihnen auch noch in einem anderen Beitrag zeigt, wie Sie Ihre Belange durchsetzen, nämlich durch „Soft-Egoism“. Freuen Sie sich also auf eine Ausgabe, die Ihnen persönlich viel bringt!

Es grüßt Sie herzlich

Alexandra Sievers



Alexandra Sievers

Redaktionelle
Leitung des
*Profi-Handbuchs
Kommunikation*

Kommunikationstipps – Inhalt

BEITRAG EINLEGEN

REGISTER

NEUE SEITEN

Kommunikationstipps KW 28/2025

Tipps

K-Tipps

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!

„Wie bringe ich eine Kundin dazu, nicht wegen jeder Kleinigkeit anzurufen?“

„Wie lehne ich Spendenanfragen höflich ab?“

„Wie gehe ich mit einem besserwisserischen Kollegen um?“

Tipps 1 – 2

Tipps 3 – 5

Tipps 5 – 6

DIN 5008

Was die DIN 5008 zum Schrägstrich sagt

Tipps 6 – 7

Selbstmanagement

5 Minuten mit großem Effekt: Ziehen Sie eine persönliche Tagesbilanz

Tipps 7 – 9

Organisation

Wegwerf-Hemmungen? So überlisten Sie sich selbst

Tipps 10 – 11

Kommunikation

Trockene Zahlen? Von wegen! Verpacken Sie nüchterne Zahlen doch einfach in Bilder

Tipps 12 – 14

New Work – New Words

Begriffe, die Sie kennen sollten

Tipps 15

Digitaler Tipp

Microsoft 365: KI-Funktionen, die Sie täglich unterstützen

Tipps 15 – 16

Heften Sie die aktuellen Kommunikationstipps obenauf ab – so finden Sie die neuesten Tipps direkt als Erstes.

Geburtstagsgratulationen, jobspezifisch

Von Handwerk bis IT: Individuelle Glückwünsche für unterschiedliche Berufsgruppen

GHI

G 399/1 – 10

Organisation, Aufschieberitis

Warum wir Aufgaben vor uns herschieben – und wie Sie das für sich ändern können

MNO

O 620/1 – 12

Persönlichkeit, Soft-Egoism

Erkennen Sie Ihre eigenen Bedürfnisse, um glücklich und erfolgreich zu werden

PQR

P 250/1 – 12

Zusammenarbeit, Fairness

Wie Sie unfairm Verhalten souverän begegnen und zum respektvollen Umgang anregen

YZ

Z 510/1 – 12

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!

? „Wie bringe ich eine Kundin dazu, nicht wegen jeder Kleinigkeit anzurufen?“

Die Zufriedenheit unserer Kundschaft hat für unser Unternehmen einen hohen Stellenwert, und wir nehmen uns auch gerne Zeit für individuelle Anliegen. Nur raubt mir eine Kundin allmählich den Nerv, weil sie fast täglich wegen irgendeiner Kleinigkeit anruft und dann ständig nachfragt, ob wir uns auch darum kümmern. Sie scheint schier nach Anlässen für ein Telefonat zu suchen. Das kostet mich viel Zeit. Wie kann ich ihr klar machen, dass ihre Anrufe unnötig sind und sie sich darauf verlassen kann, dass ihre Anliegen zuverlässig bearbeitet werden?

Petra V., Hameln

! **Meine Empfehlung: Bleiben Sie freundlich und verbindlich in Ihren Aussagen**

von: Daniela Schmidt

Wenn sich eine unangenehme Situation – wie die von Ihnen beschriebenen Anrufe der Kundin – regelmäßig wiederholt, ist es an der Zeit, etwas zu ändern. Sonst legen die bisherigen Gespräche den Kurs für alle weiteren fest.

Vielleicht will die Kundin einfach nur etwas Sicherheit? Die können Sie ihr geben, indem Sie das nächste Telefonat mit ihr anschließend kurz per E-Mail zusammenfassen und ihr schreiben, wann Sie was unternehmen, um sich um das Anliegen zu kümmern, und wann Sie sich wieder melden werden. Damit hat die Kundin mehr in der Hand als „nur“ eine Aussage am Telefon – die nicht bei jedem Unternehmen das gleiche Gewicht hat.

Halten Sie Ihre Zusagen ein

Achten Sie dabei unbedingt darauf, dass Sie die zugesagten Termine auch zuverlässig einhalten: Wenn Sie sagen, dass Sie sich am Mittwoch wieder melden, melden Sie sich am Mittwoch – und sei es nur, um der Kundin mitzuteilen, dass es noch einen Tag länger dauern wird, eine Lösung zu finden. So wird die Kundin erleben, dass auf Sie Verlass ist, und sich bei Ihnen in guten Händen fühlen.

Tipps für das nächste Telefonat

Zwingen Sie sich zur Ruhe. Lächeln Sie bewusst, wenn die Kundin anruft. So bleibt Ihre Stimme freundlich.

Machen Sie keine vagen Aussagen wie „Wahrscheinlich wird sich am Ende der Woche alles geklärt haben“, „Ich vermute, dass ...“ oder „Ich werde mich bald wieder bei Ihnen melden“.

Sagen Sie der Kundin klar und unmissverständlich, was genau Sie unternehmen werden und was sie erwarten kann, zum Beispiel:

- *„Sie können sich darauf verlassen: Ich bespreche das mit der Fachabteilung und rufe Sie am ... (Wochentag, Datum) an.“*
- *„Ich kläre das für Sie und rufe Sie morgen um 15 Uhr an.“*
- *„Ich finde das für Sie heraus und sage Ihnen (spätestens) am ... (Wochentag, Datum) Bescheid.“*

Geben Sie einen verbindlichen Termin an

Geben Sie den Termin so genau wie möglich an – am besten mit Uhrzeit. Wenn Sie 15 Uhr als Zeitpunkt nennen, wird die Kundin Sie wahrscheinlich kaum bereits um 10 Uhr am Vormittag anrufen, weil sie noch nichts von Ihnen gehört hat.

Schreiben Sie den genauen Termin auch in Ihre E-Mail, in der Sie das geführte Gespräch zusammenfassen.

? „Wie lehne ich Spendenanfragen höflich ab?“

Unser Unternehmen ist dafür bekannt, dass wir örtliche Vereine und soziale Initiativen in der Region durch Spenden unterstützen. Inzwischen erreichen uns allerdings so viele Spendenanfragen, dass wir die meisten davon ablehnen müssen. Wie formuliere ich eine solche Absage am besten, ohne damit jemanden vor den Kopf zu stoßen oder dem Image unseres Unternehmens zu schaden?

anonym

! **Unsere Empfehlung: Nennen Sie einen plausiblen Grund**

von: Redaktionsteam

Eines gleich vorweg: Spendenanfragen, denen anzusehen ist, dass sie als Massendrucksache verschickt werden, brauchen Sie nicht zu beantworten. Wenn Ihr Unternehmen für diesen Zweck nicht spenden möchte, dann eben nicht – ohne Kommentar.

Anders sieht es jedoch aus, wenn die Anfrage – wie in Ihrem Fall – von einem örtlichen Verein, einer Hilfsorganisation in der Umgebung oder von einer Person kommt, die für Ihr Unternehmen von Bedeutung ist: In solchen Fällen ist eine freundliche und mit Feingefühl formulierte Antwort für das Image Ihres Unternehmens tatsächlich sehr wichtig – selbst wenn sie negativ ausfällt. Der Grund: Sie können auf diese Weise zeigen, dass Sie den Spendenzweck grundsätzlich gutheißen, auch wenn Sie ihn (im Moment) finanziell nicht unterstützen können.

Signalisieren Sie Verständnis für die Anfrage

Wer sich mit einer Spendenanfrage an Ihr Unternehmen wendet, möchte sich nicht als Bittsteller fühlen. Deshalb ist es wichtig, dass Sie in Ihrem Schreiben Verständnis für die Anfrage signalisieren. Fast alle Vereine und

Hilfsorganisationen sind auf Spenden angewiesen, um ihre Projekte realisieren zu können. Indem Sie grundsätzliches Interesse am Spendenzweck bekunden und das Engagement der anfragenden Institution anerkennen, stoßen Sie mit Ihrer Absage niemanden vor den Kopf.

Geben Sie eine kurze Begründung an

Auch wenn es nicht Ihre Pflicht ist, sich zu rechtfertigen: Geben Sie eine kurze, nachvollziehbare Begründung für Ihre Absage an. Dadurch stößt Ihr Nein leichter auf Verständnis und wird eher akzeptiert.

Die Gründe sind in Ihrem Fall:

- Eine Vielzahl von Bitten um eine Spende wird an Sie herangetragen, sodass eine Auswahl nötig ist.
- Sie haben schon für andere Organisationen gespendet/unterstützen andere Organisationen regelmäßig, sodass Ihr jährliches Spendenbudget erschöpft ist.

Ein weiterer möglicher Grund:

- Aufgrund schwieriger wirtschaftlicher Zeiten ist der Spendenetat Ihres Unternehmens in diesem Jahr knapp bemessen/Ihr Unternehmen nicht in der Lage zu spenden.

Reden Sie nicht drumherum

Vor allem wenn der Spendenzweck sinnvoll ist, mag ein Nein schwerfallen. Doch weichen Sie bei Ihrer Absage nicht aus und vertrösten Sie auch nicht auf unbestimmte Zeit. Sonst haben Sie bald die nächste Anfrage in Ihrem Postfach.

Schreiben Sie deshalb statt „Ihren Wunsch nach einer Spende würden wir gern erfüllen, wir sehen uns derzeit aber leider nicht in der Lage ...“ besser:

- *„Uns erreichen so viele Spendenanfragen, dass wir für 2025 bereits eine Auswahl getroffen haben.“*

- „Unser Spendenbudget 2025 ist ausgeschöpft, da wir unsere finanzielle Unterstützung bereits einer anderen sozialen/karitativen Einrichtung zugesagt haben.“
- „Bedingt durch die konjunkturell angespannte Situation können wir Sie (in diesem Jahr) nicht unterstützen.“

Extra-Tipp: Teilen Sie auch mit, wenn Ihr Unternehmen grundsätzlich **nicht spendet**, und bitten Sie darum, aus der Adressliste gestrichen zu werden. So vermeiden Sie für die Zukunft weitere Anfragen.

? „Wie gehe ich mit einem besserwiserischen Kollegen um?“

Wir haben einen neuen Kollegen in der Abteilung, der glaubt, alles besser zu wissen, und zu allem ungefragt seinen Kommentar abgibt. Die Zusammenarbeit macht überhaupt keinen Spaß, weil ich mich ständig von ihm belehrt fühle. Er hält sich für einen „tollen Hecht“ und spielt sich im Team auf, als wäre er der Größte. Wie kann ich mich gegen ihn wehren?

Sophie H., München

! **Meine Empfehlung: Bleiben Sie gelassen**

von: Daniela Schmidt

Je nachdem, warum Ihr Kollege sich mit seiner Besserwisseri so aufspielt, stehen Ihnen verschiedene Strategien zur Verfügung.

Ist er wirklich nur ein Wichtigtuer, können Sie ihm eventuell mit Fragen den Wind aus den Segeln nehmen. Wenn er das nächste Mal einen besserwiserischen Kommentar abgibt, könnten Sie ihn, je nach Situation, zum Beispiel fragen: „Können Sie mir hierzu eine Studie oder Fachlektüre empfehlen?“ oder, wenn es um Allgemeinwissen geht: „Warum glauben Sie, dass wir das nicht wissen?“

Vielleicht ist Ihr neuer Kollege aber auch unsicher und versucht, irgendwie im Team anzukommen und gesehen zu werden? Versuchen Sie einmal, auf ihn zuzugehen und ihn bei irgendetwas einzubeziehen, sei es, ihn mit Ihrer üblichen Gruppe in die Kantine mitzunehmen oder ihn bei etwas nach seiner Meinung zu fragen. Sie werden schnell erkennen, ob er daraufhin etwas entspannter wird und sich nicht mehr so aufplustert, um seine Unsicherheit zu überspielen.



DIN 5008

Was die DIN 5008 zum Schrägstrich sagt

von: Redaktionsteam

Schrägstrich als Wortzeichen für „und“, „oder“, „bzw.“, „pro“ oder „je“

- 100 km/h
- 1000 Einwohner/Quadratkilometer
- Ich/Wir bestätige(n) ...
- Heiz-/Nebenkosten
- Bitte senden Sie mir Ihre Beiträge/Einschätzung bis spätestens ...

Schrägstrich bei der Zusammenfassung von Zahlen und Wörtern

- Wintersemester 2025/26
- Bahnhofstraße 20/22
- Ecke Schleichweg/Kriechstraße
- die 08/15-Methode
- Flughafen Köln/Bonn

Leerzeichen oder nicht? Vor und nach dem Schrägstrich wird im Allgemeinen kein Leerzeichen gesetzt. Bei der Zusammenfassung von Wortgruppen ist es jedoch auch möglich, den Schrägstrich mit je einem Leerzeichen davor und danach zu schreiben.

- Englisch – Deutsch°/°Deutsch – Englisch
- Ende Juli°/°Anfang August
- das Gesangsduo Heidi Kling°/°Peter Klang



Selbstmanagement

5 Minuten mit großem Effekt: Ziehen Sie eine persönliche Tagesbilanz

von: Susanne Roth

Die meisten Menschen nehmen sich abends zumindest ein paar Minuten Zeit für eine Vorschau auf den kommenden Tag: Sie werfen einen Blick in den Terminkalender, schreiben eine To-do-Liste und richten die Dinge her, die sie beim Verlassen des Hauses mitnehmen müssen.

Weitaus weniger Menschen investieren dagegen Zeit in eine Rückschau auf den zurückliegenden Tag. Stattdessen beenden sie den Tag oft mit dem diffusen Eindruck, trotz Hektik und Anstrengung „wieder nichts geschafft“ zu haben.

Die Folge: Die schönen Momente, die es bestimmt auch gab, geraten in Vergessenheit. Hier kommt das Gegenmittel: eine persönliche Tagesbilanz.

Bilanzieren Sie Ihren Tag schriftlich

Es ist ein fundamentaler Unterschied, ob Sie Ihre Gedanken nur als Ideen in Ihrem Kopf bewegen oder schwarz auf weiß vor sich sehen. Das schriftliche Wort setzt eine Rückkopplung in Gang: Was Sie niedergeschrieben haben, hat Ihren Kopf verlassen und steht nun als Wahrheit vor Ihnen. Sie vertrauen Ihren eigenen Gedanken viel mehr, wenn Sie sie als Tagesbilanz nicht nur denken, sondern auch sehen können.

Nehmen Sie als Schreibpapier jedoch keine losen Zettel, die leicht verloren gehen. Wenn Sie ohnehin ein Zeitplansystem nutzen oder ein Kalenderbuch, machen Sie Ihre Eintragungen dort. Alternative: Sie besorgen sich

ein schön gebundenes Tagebuch. Verwenden Sie ein Schreibgerät, das Sie mögen – Ihren Füller oder einen leicht gleitenden Gelstift.

Handschriftliches ist in der Regel wirksamer als digitale Notizen. Oberste Priorität sollte aber die sichere Umsetzung haben und damit die Frage, welche Form Sie am leichtesten in Ihren Alltag integrieren können. Wenn Sie ein visueller Mensch sind und gern fotografieren, kann auch eine Bildergalerie im Smartphone zu Ihrer persönlichen Tagesbilanz werden. Auf perfekte Prosa kommt es ohnehin nicht an. Wenn Sie nicht schreibfreudig sind und sich mit ganzen Sätzen abquälen würden, beschränken Sie sich auf Stichwörter.

Was in Ihre Bilanz kommt

Notieren Sie alles, was Sie an diesem Tag geschafft und an Positivem erlebt haben. Gehen Sie dafür den Tag in Gedanken chronologisch durch, oder erinnern Sie sich, an welchen Orten Sie waren – auch das macht Ihnen das Erinnern leichter. Sie können auch mit dem beginnen, was Ihnen als Erstes in den Sinn kommt: Oft ist das Ihr subjektiv größter Erfolg. Es muss keine zeitraubende Tätigkeit mit großem produktivem Output gewesen sein: Eine Entscheidung, die Sie lange vor sich hergeschoben und endlich nach kurzem Nachdenken getroffen haben, kann eine größere Leistung sein als ein seitenlanger Bericht.

Rechnen Sie in „absoluten Zahlen“ ...

... und nicht in relativen, gemessen an Ihren Vorsätzen. Wenn Sie sich für Sonntag vorgenommen hatten, Ihren Kleiderschrank frühjahrsfit zu machen, am Ende aber nur einen Teil geschafft haben, schreiben Sie in Ihre Bilanz nicht „Leider nicht fertig geworden“, sondern „Schrank ist geschafft, fehlt nur noch die Kommode“ (heißt: „Ich bin auf einem guten Weg!“).

Seien Sie Ihr eigener Maßstab

Kostet es Sie Überwindung, vor größeren Gruppen zu sprechen, ist es ein enormer Erfolg, wie Sie die heutige Präsentation erfolgreich hinter sich

gebracht haben. Beurteilen Sie sich aus Sicht derjenigen Person, die Sie am besten kennt (das sind Sie selbst) – und nicht aus der Sicht Ihrer Führungskraft (für die das gelegentliche Präsentieren ein normaler Teil ihrer Aufgaben ist) oder etwa Ihrer Schwester (die Sie wegen Ihrer Schüchternheit schon zu Schulzeiten aufgezogen hat). Rücken Sie mithilfe Ihrer Tagesbilanz die Maßstäbe Ihres Bewertungssystems zurecht: Selbstorientierung statt Fremdorientierung.

Entdecken Sie Ihre Glücksatome

Schätzen Sie Kleinigkeiten nicht gering. Zufriedenheit und Erfolg speisen sich aus vielen winzigen Zufriedenheits- und Erfolgsmomenten, und mit einer Tagesbilanz schulen Sie Ihre Wahrnehmung fürs Detail. Schon nach wenigen Tagen werden Sie sehen, welches Glück in einer aufgeräumten Schublade stecken kann, in einem Fünf-Minuten-Gespräch im Treppenhaus oder in einer endlich geklärten Angelegenheit.

Geben Sie Ihrer Bilanz einen Namen

Sie können Ihre Tagesbilanz „Glückstagebuch“ oder „Erfolgstagebuch“ nennen oder auch ganz schlicht „Mein blaues (rotes, grünes) Buch“. Machen Sie es zu Ihrer persönlichen Energiequelle, aus der Sie gegebenenfalls auch der schlechten Stimmung in Ihrem Umfeld positive Motivation entgegensetzen. Gerade in Krisenzeiten ist es extrem wichtig, die eigene Lebenskraft und Lebensfreude zu erhalten.

Verankern Sie die Bilanz in Ihrem Tagesablauf

Das größte Problem der Tagesbilanz: Sie wird zu oft vergessen. Legen Sie deshalb am besten einen Ort und einen Zeitpunkt fest, wo und wann Sie Ihre Eintragungen machen: zum Abschluss des Arbeitstages, wenn Sie Ihre Tasche für den Heimweg gepackt haben; in Ihrem Auto vor dem Anlassen des Motors als „Fahrtenbuch“; auf dem Nachttisch vor dem Lichtausmachen – schöner lässt es sich kaum einschlafen.



Organisation

Wegwerf-Hemmungen? So überlisten Sie sich selbst

von: Susanne Roth

Wenn es Ihnen schwerfällt, etwas auszusortieren und wegzuwerfen, hat das oft einen psychologischen Grund. Diese Tipps helfen Ihnen, die vier typischen psychologischen Fallen zu überwinden.

1. Die Nützlichkeitsfalle

Alte Computerhandbücher, veraltete Elektronik, übrig gebliebene Kabel, Ladegeräte und Adapter, vergilbte Archive mit Internetausdrucken: Vieles, von dem Sie denken, dass es noch von Nutzen sein könnte, werden Sie in Wahrheit nie mehr brauchen. Sehen Sie es positiv und akzeptieren Sie den Umstand, dass sich Ihre Umwelt schnell und beständig weiterentwickelt – und damit auch Sie, Ihre Arbeitsmethodik und -instrumente.

Empfehlung: Machen Sie sich klar, dass Sie durch das Aufheben das Veralten von Gegenständen und Informationen nicht verhindern.

2. Die Gewissensfalle

Sie stoßen beim Aufräumen auf unerledigte Uralt-Aufgaben und -Anfragen, die zum Teil vielleicht sogar noch von Ihrer Vorgängerin oder Ihrem Vorgänger stammen? Machen Sie sich klar: Danach kräht kein Hahn mehr.

Empfehlung: Überwinden Sie das schlechte Gewissen, hier etwas versäumt zu haben, und vergessen Sie solche Arbeiten – denn offensichtlich haben weder Sie noch andere Menschen etwas vermisst.

3. Die Vergangenheitsfalle

Eines der größten mentalen Hindernisse beim Aufräumen und Wegwerfen persönlicher Gegenstände: Sie stoßen bei dieser Aktion auf Ihre

Vergangenheit und möchten diese bewahren, indem Sie die dazugehörigen Objekte aufheben.

Empfehlung: Prüfen Sie, welche Erinnerungsstücke Sie aufheben wollen, welche Sie eventuell digitalisieren können, und welche über die Jahre an Bedeutung verloren haben. Fragen Sie sich dabei auch: Nehmen Sie den Gegenstand noch bewusst wahr oder würden Sie das Fehlen vielleicht gar nicht bemerken?

4. Die Beziehungsfalle

Eine Unterkategorie der „Vergangenheitsfalle“ bildet die Beziehungsfalle, in die Sie tappen, wenn Sie (zu) vieles aufbewahren, was mit bestimmten Menschen in Verbindung steht: Durch das Aufbewahren von Dingen möchten Sie offen oder insgeheim Ihre Verbindung und Zuneigung zu diesen Menschen bezeugen und bewahren. Der Akt des Wegwerfens würde dann bedeuten, ein Stück Beziehung zu zerstören.

Empfehlung: Denken Sie daran, dass wertvolle und beständige Beziehungen niemals von aufgehobenen Gegenständen abhängig sind. Doch Sie können natürlich auch Dinge behalten, die keinen anderen Zweck erfüllen, als Ihnen Freude zu breiten.

Extra-Tipp: Die „Pars pro Toto“-Strategie hilft bei Falle 2 und 3

Bei persönlichen Gegenständen, die für Sie einen reinen Erinnerungswert haben, können Sie sich das Aussortieren mit der „Pars pro Toto“-Strategie deutlich erleichtern.

„Pars pro Toto“ heißt: Sie suchen sich aus einer größeren Gruppe von Gegenständen einen besonders schönen aus, den Sie stellvertretend für das Ganze behalten. Das funktioniert gut bei Briefen, Fotos und generell bei Sammlungen aller Art.



Kommunikation

Trockene Zahlen? Von wegen! Verpacken Sie nüchterne Zahlen doch einfach in Bilder

von: Redaktionsteam

Wissen Sie, was sich hinter den folgenden Zahlen versteckt: 63 % Sauerstoff, 20 % Kohlenstoff, 10 % Wasserstoff, 3 % Stickstoff, 1,5 % Kalzium, 1 % Phosphor, 0,25 % Kalium, 0,2 % Schwefel, 0,1 % Chlor, 0,1% Natrium, 0,04 % Magnesium, 0,004 % Eisen, 0,081 % weitere Stoffe?

Das ist der Mensch! Chemisch analysiert besteht der Mensch aus genau diesen Stoffen. Doch haben Sie ein Bild vor Augen, wenn Sie diese Zahlenaufstellung hören? Ein Mensch setzt sich vor Ihrem inneren Auge sicher nicht zusammen.

Doch genau darum geht es, wenn Sie über Zahlen sprechen: Die Zuhörenden sollen sich eine Vorstellung davon machen können, was diese Zahlen bedeuten.

Bei langweilig präsentierten Zahlen steigt das Publikum aus

Über Zahlen zu sprechen, ist in Meetings und bei Präsentationen oft unvermeidbar. Oft stehen die Zahlen sogar im Vordergrund, zum Beispiel wenn es darum geht, die Unternehmensentwicklung darzustellen.

Wenn jedoch ein Satz wie „Und jetzt zu den Zahlen des zurückliegenden Quartals (des Vorjahres)“ fällt, seufzen die Zuhörenden oft innerlich auf und lassen das Folgende nur noch zum Gähnen gelangweilt über sich ergehen.

Erwecken Sie Ihr Zahlenmaterial deshalb zum Leben und machen Sie es für die Zuhörenden (be-)greifbar. Unser Gehirn verarbeitet neue Eindrücke, indem es sie mit vorhandenen Vorstellungen verbindet. Vergleichende Sprachbilder werden also unmittelbar verarbeitet.

Beispiele für ungewöhnliche Vergleiche

„Wenn es unser Ziel ist, den Umsatz in den nächsten sechs Monaten auf 1,6 Millionen Euro zu verdoppeln, kann ich nur sagen: Wir versuchen, einen Wagen mit viereckigen Rädern in sechs Sekunden von null auf 100 zu bringen. Lassen Sie uns unser Ziel deshalb so setzen, dass der Wagen von Anfang an rollt und wir unser Vorhaben in einem angemessenen Zeitrahmen sicher und ohne zu holpern erreichen.“

„Wissen Sie, was 1 Milliarde ist? 1 Milliarde ist, wenn Sie 18 Jahre lang Woche für Woche 1 Million im Lotto gewinnen!“

Beispiele für gelungene Vergleiche

Was einen guten Vergleich ausmacht, erläutert Christoph Drösser, Mathematiker und Kolumnist der Wochenzeitung *Die Zeit*:

„Ein Vergleich muss vor allem eine Beziehung zu etwas herstellen, das der Leser kennt. Wäre beispielsweise die Sonne so groß wie eine Orange, dann wäre die Erde ein Sandkorn in zehn Metern Entfernung und der größte Planet des Sonnensystems der Kern einer Weintraube in 60 Metern Entfernung zur Sonne – das ist vielleicht nur mäßig originell, aber es vermittelt auf sehr überzeugende und immer wieder überraschende Weise die Größenordnungen im Sonnensystem.“

Gute Vergleiche basieren also auf Bekanntem und lösen sofort Bilder im Kopf der Zuhörenden aus, zum Beispiel ...

Größe: Die Aussage „Indien ist 3.287.000 Quadratkilometer groß“ sagt den meisten Zuhörenden wenig, da sie damit keine anschauliche Vorstellung verbinden können. Ganz anders klingt der Satz so:

„Indien ist 3.287.000 Quadratkilometer groß, also gut siebenmal so groß wie Schweden.“ Sofort haben die Zahlen eine Kontur. Suchen Sie also bekannte Bezugspunkte und -größen, um die Zahlen für die Zuhörer (be-)greifbar zu machen.

Entfernung: „Unser Fahrdienst hat in diesem Jahr 600.000 Kilometer zurückgelegt. Das heißt, er hat 15-mal die Erde umrundet. Oder um es anders auszudrücken: Wir sind 503-mal von Bonn nach Berlin und zurück gefahren.“

Gewicht: „Diese Maschine wiegt 3 Tonnen. Das sind 3000 Kilogramm, was dem Gewicht von fast 43 Erwachsenen bei einem Durchschnittsgewicht von 70 Kilogramm entspricht.“

Menge: „Wir haben in diesem Jahr 150.000 Autos verkauft. Wenn Sie die hintereinanderstellen, Stoßstange an Stoßstange, ergibt das eine Schlange von München nach Hamburg. Und wenn wir unsere Autos übereinanderstellen, entsteht ein Turm von etwa 225 Kilometern Höhe. Der ist 750-mal so hoch wie der Eiffelturm.“

Prozentangaben „übersetzen“ und leichter erfassbar machen

Auch die Umsetzung von großen Zahlen in Prozentangaben ist eine Übersetzung (Bezugszahl 100), denn der Zahlenraum von eins bis 100 lässt sich leicht überblicken.

„Wir haben diesen Monat 363.000 Werkstücke produziert. Davon waren 14.973 Schrott. Das sind 4,1 Prozent. Das heißt: Von 100 Werkstücken sind mehr als vier wertlos – nicht zu verkaufen. Oder, anders ausgedrückt: Jedes 25. Werkstück ist unverkäuflich.“

Fazit: Zahlen müssen also keineswegs abstrakt und trocken präsentiert werden. Nutzen Sie die Vielzahl der Möglichkeiten, in Bildern zu sprechen.

Extratipp: Die Sprachbilder, die Sie erzeugen, können Sie auch für die Gestaltung der Folien zu einer Präsentation verwenden. Wenn Sie zum Beispiel erst eine Auto-Schlange oder den Eiffelturm abbilden und dann die Zahl der verkauften Autos einblenden, ist das aufmerksamkeitsstärker, als wenn Sie zur Illustration eines der üblichen Piktogramme verwenden.



New Work – New Words

Begriffe, die Sie kennen sollten

von: Yvonne Göpfert

Empowerment

Empowerment bezieht sich auf den Prozess, Menschen mehr Kontrolle über ihr Leben, ihre Arbeitsumgebung und ihre Entscheidungen zu geben. Der Schlüssel dazu ist Bildung, Schulung und Entwicklung der eigenen Fähigkeiten. Damit bekommen die Mitarbeitenden Werkzeuge an die Hand, die sie benötigen, um ihre Ziele zu erreichen, ihre Potenziale zu entfalten und letztendlich ihre Träume zu verwirklichen.

Empowerment zielt zudem darauf ab, bestehende Ungleichheiten und Barrieren abzubauen, um allen gleiche Chancen und Möglichkeiten zu eröffnen, ihr volles Potenzial auszuschöpfen. Empowerment ist zum Beispiel, wenn McDonalds seinen Service-Mitarbeitenden Sprachkurse als Weiterbildung anbietet, sodass sie aufsteigen können, eines Tages vielleicht sogar ins Management.



Digitaler Tipp

Microsoft 365: KI-Funktionen, die Sie täglich unterstützen

von: Dominique Kuppler und Katja Beckmeyer, Thinkworks UG

Der Entdecken-Feed in Microsoft Teams

Der Entdecken-Feed hilft Ihnen, keine Informationen mehr zu verpassen. Der Feed analysiert Ihre Interaktionen und Kanäle, um zu erkennen, welche Inhalte für Sie relevant sind. So funktioniert es:

1. Klicken Sie auf die drei Punkte (...) bei einem Beitrag.

2. Wählen Sie aus, ob Beiträge einer Person oder eines Kanals ausgeblendet werden sollen.
3. Über das Zahnradsymbol in der oberen rechten Ecke können Sie ausgeblendete Beiträge wieder einblenden.

Beiträge aus dem Entdecken-Feed lassen sich wie jeder andere Kanalbeitrag mit „Gefällt mir“ markieren, kommentieren oder teilen. Sie können den Feed so anpassen, dass nur für Sie relevante Inhalte angezeigt werden.

Um den Entdecken-Feed auszuschalten, deaktivieren Sie die Funktion unter **EINSTELLUNGEN > CHATS UND KANÄLE**.

Der PowerPoint-Designer

Der Designer schlägt Ihnen automatisch Layouts und Designs vor, während Sie Ihre Folien erstellen.

Ganz gleich, ob Sie Bilder, Diagramme oder Text hinzufügen, der Designer reagiert auf Ihre Eingaben und bietet Ihnen visuelle Optionen, die Ihnen als Inspirationsquelle dienen und die Sie sofort in Ihre Präsentation integrieren können. So funktioniert es:

- Öffnen Sie eine neue oder bestehende PowerPoint-Datei.
- Fügen Sie Bilder, Texte oder Diagramme hinzu.
- Gehen Sie zur Registerkarte **START** und klicken Sie ganz rechts auf **DESIGNER**.
- Wählen Sie aus den Designvorschlägen einen aus und fügen Sie ihn hinzu.

Verwenden Sie Ihren Folienmaster, um das Design an das Corporate Design Ihres Unternehmens anzupassen. Der Designer wird dann Vorschläge unter Berücksichtigung Ihrer Vorgaben für Farben und Layouts machen.

Sie können den Designer auch deaktivieren unter **DATEI > OPTIONEN > ALLGEMEIN > POWERPOINT-DESIGNER**.

Von Handwerk bis IT: Individuelle Glückwünsche für unterschiedliche Berufsgruppen

Sag mir, was du arbeitest, und ich sag dir, wie du bist? Das lässt sich sicher nicht pauschal sagen. Dennoch eignet sich der Beruf eines Menschen als Anknüpfungspunkt für eine individuell klingende Geburtstagsgratulation – auch dann, wenn Sie über die Person ansonsten nicht viel wissen. Unsere Musterschreiben liefern Ihnen neun Ideen.

Inhalt

Seite

9 Musterschreiben

· Geburtstagsglückwünsche fürs Handwerk	2
· Geburtstagsglückwünsche für die Sachbearbeitung	3
· Geburtstagsglückwünsche für die Produktion	4
· Geburtstagsglückwünsche fürs Marketing	5
· Geburtstagsglückwünsche für die Logistik	6
· Geburtstagsglückwünsche für die Assistenz (+ englisch)	7
· Geburtstagsglückwünsche für Dienstleistende	8
· Geburtstagsglückwünsche für den Außendienst	9
· Geburtstagsglückwünsche für die IT	10

Achtung: Bitte nehmen Sie den Beitrag G 399 heraus, soweit dieser bereits in Ihrem *Profi-Handbuch Kommunikation* vorhanden ist. Er wird durch diesen aktuellen Beitrag ersetzt.



Die Autorin, **Birgit Kleimaier**, ist ausgebildete TV-Redakteurin. Als stellvertretende Redaktionsleiterin bei einem regionalen Fernsehsender war sie auch mit den organisatorischen Aufgaben des Redaktionsalltags betraut.



Alexandra Sievers ist die Redaktionsleiterin des *Profi-Handbuchs Kommunikation*. Sie ist Expertin für Wort und Schrift und unterstützt als freie Redakteurin und Redenschreiberin Kundinnen und Kunden zahlreicher Branchen.

Musterschreiben Geburtstagsglückwünsche fürs Handwerk Chef ► Mitarbeiter



Betreff: Handfeste Geburtstagsgrüße

Lieber Matthias,

du krepelst die Ärmel hoch und packst an. Sobald ein Problem auftaucht, hast du auch schon eine Lösung parat. Dein Ideenreichtum und dein Know-how sind beeindruckend.

Es ist wertvoll und beruhigend, einen „Macher“ wie dich im Team zu haben!

Zu deinem Geburtstag wünsche ich dir 365 Tage voller Schaffenskraft, Gesundheit und Freude.

Herzlichen Glückwunsch und beste Grüße zu deinem Ehrentag sendet dir

Jonas Euchner

Geschäftsführer



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Musterschreiben Geburtstagsglückwünsche für die Sachbearbeitung Abteilungsleiterin ► Mitarbeiterin



Betreff: Grüße zu deinem besonderen Tag

Liebe Irmgard,

heute bearbeitest du mal deine Glückwunschscheiben anstatt der sonst üblichen Ausfuhrgenehmigungen.

Du beantwortest Gratulationen anstelle von Anfragen und verteilst Kuchen statt Terminerinnerungen.

Ich hoffe, du genießt diese Abwechslung und deinen Geburtstag in vollen Zügen.

Alles Gute und ein neues Lebensjahr, in dem dir jeder Tag einen Grund zur Freude bringt, das wünsche ich dir.

Herzliche Grüße

Nora Lenske

Abteilungsleitung



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Musterschreiben Geburtstagsglückwünsche für die Produktion Chefin ► Mitarbeiter



Betreff: Meine besten Glückwünsche

Lieber Herr Geißler,

in der Produktion ist Ruhe oft ein Grund zur Sorge – Stillstand ist teuer.

Ich hoffe, Sie finden heute genau die Mischung aus Ruhe und Trubel, die Sie sich wünschen, denn es ist Ihr Geburtstag!

Dazu gratuliere ich Ihnen herzlich und wünsche Ihnen Gesundheit, Glück und Zufriedenheit in allen Lebenslagen.

Mögen sich all Ihre Wünsche und positiven Erwartungen in Ihrem neuen Lebensjahr erfüllen.

Genießen Sie Ihren Ehrentag und lassen Sie sich feiern!

Beste Grüße

Heidi Noblet

Geschäftsführerin



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Musterschreiben Geburtstagsglückwünsche fürs Marketing



Chef ▶ Mitarbeiterin

Betreff: Ich gratuliere herzlich

Liebe Elke,

wie soll ich dich beschreiben? Du bist zuverlässig, kreativ und engagiert. Nachhaltigkeit wird bei dir groß geschrieben, und deine Arbeitsqualität sucht ihresgleichen.

Vielleicht überlasse ich die Beschreibung deiner Vorzüge aber doch besser einem Marketing-Profi wie dir und sage einfach nur: Herzlichen Glückwunsch zu deinem Geburtstag!

Und vielen Dank für deine tolle Arbeit!

Ich wünsche dir ein Lebensjahr, auf das du am Ende mit einem Lächeln zurückblicken kannst, das dir Erfolg und Wohlbefinden beschert und das dich einfach glücklich macht.

Bleib so, wie du bist, und genieße deinen besonderen Tag!

Viele liebe Geburtstagsgrüße

Norbert Hinze

Geschäftsführung



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Musterschreiben Geburtstagsglückwünsche für die Logistik Chefin ► Mitarbeiter



Betreff: Ihr Geburtstag – meine besten Wünsche

Lieber Herr Ebner,

immer top organisiert, die Zeit im Blick und alles fest im Griff – so kenne ich Sie nun schon seit vielen Jahren.

Genauso verlässlich, wie unsere Lieferungen dank Ihrer Unterstützung bei der Kundschaft ankommen, kommen auch die neuen Lebensjahre bei uns allen an. Heute sind Sie an der Reihe:

Herzlichen Glückwunsch zu Ihrem Geburtstag!

Ich wünsche Ihnen, dass Ihnen Ihr neues Lebensjahr viele Momente und Erlebnisse bringt, die Ihnen Freude bereiten.

Außerdem sollen Sie Gesundheit, Glück und Erfolg durch die kommenden 365 Tage begleiten.

Beste Grüße

Lara Niebeck

Geschäftsleitung



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Musterschreiben Geburtstagsglückwünsche für die Assistenz



Assistentin ► Assistentin

Betreff: Meine herzlichen Geburtstagsglückwünsche

Liebe Frau Gudde,

die Frau, die auf alles eine Antwort hat, die jedes Problem löst und selbst im größten Chaos den Überblick bewahrt, hat heute Geburtstag: Herzlichen Glückwunsch, liebe Frau Gudde!

Ich wünsche Ihnen, dass Ihre To-do-Liste für den heutigen Tag nur mit angenehmen Dingen vollgepackt ist und dass Sie am Ende des Tages zufrieden feststellen: „Schön war mein Geburtstag!“

Genauso schön soll auch Ihr neues Lebensjahr werden – und es soll Ihnen all Ihre Wünsche erfüllen. Das wünsche ich Ihnen von Herzen.

Danke für Ihre immer schnelle und kompetente Unterstützung. Ich freue mich auf unsere weitere Zusammenarbeit.

Beste Grüße aus ... (Ort)

Subject: My heartfelt birthday wishes

Dear Mrs. Gudde,

the woman who has an answer to everything, who solves every problem and keeps an overview even in the greatest chaos, is celebrating her birthday today: Congratulations, dear Mrs. Gudde!

I hope that your to-do list for today is packed full of pleasant things and that at the end of the day you can say with satisfaction: “My birthday was wonderful!”

Your new year should be just as wonderful – and it should fulfill your every wish. I wish for this with all my heart.

Thank you for your prompt and competent support. I look forward to our continued cooperation.

Best regards from ... (location)



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Musterschreiben Geburtstagsglückwünsche für Dienstleistende Chefin ► Geschäftspartnerin



Betreff: Beste Wünsche zum Geburtstag

Sehr geehrte Frau Lobmair,

Sie scheinen eine Hellseherin zu sein, denn Sie wissen oft schon vorher, was wir später brauchen.

Für diesen hervorragenden Service sage ich Ihnen vielen Dank.

Was ich Ihnen heute ebenfalls sagen will: meinen herzlichen Glückwunsch zu Ihrem Geburtstag!

Ich wünsche Ihnen, dass sich viele Menschen heute für Sie in der Kunst des Hellsehens üben und Ihnen Ihre Wünsche von den Augen ablesen.

Ebenso wünsche ich Ihnen Gesundheit, Zufriedenheit und viel Erfolg für die kommenden 365 Tage.

Möge sich Ihr neues Lebensjahr stets von seiner besten Seite zeigen.

Herzliche Grüße

Sabrina Ulze-Weit

Geschäftsleitung



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Musterschreiben Geburtstagsglückwünsche für den Außendienst Führungskraft ► Ansprechperson



Betreff: Meine guten Wünsche für Sie

Guten Tag, Frau Weiße,

„Wichtiger als das Produkt ist die Person, die es verkauft.“

Diesen Satz hat der österreichische Kommunikationsexperte Werner Katzengruber geprägt – und seine Worte passen perfekt zu Ihnen.

Kompetent und überzeugend präsentieren Sie uns nun schon seit Jahren die Produktpalette Ihres Unternehmens. Und ganz gleich, um was es geht, sind Sie für uns eine hilfsbereite und verlässliche Ansprechpartnerin.

Vielen Dank für die hervorragende Zusammenarbeit und Ihre immer freundliche, gut gelaunte Art.

Möge Ihr heutiger Geburtstag Sie in Hochstimmung bringen und Ihr neues Lebensjahr Sie bei all Ihren Plänen und Vorhaben ein großes Stück voranbringen.

Alles Gute, Erfolg und Gesundheit wünscht Ihnen

Joachim Jonson

Abteilungsleiter ... (Abteilung)



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Musterschreiben Geburtstagsglückwünsche für die IT Chef ► Geschäftspartnerin



Betreff: Gratulation zum Ehrentag

Liebe Frau Jonas,

meine herzlichen Glückwünsche zu Ihrem Geburtstag! Und die besten Wünsche für ein neues Lebensjahr voller Freude, Erfolg und Gesundheit. Mögen es Ihnen lästige Virenangriffe jeglicher Art ersparen!

Dank Ihrer kompetenten Unterstützung ist unsere IT immer wohlauf – und falls sie doch einmal kränkelt, sind Sie schnellstmöglich für uns da. Danke insbesondere für Ihre spontanen Notfalleinsätze.

Ich hoffe, ein solcher Notdienst steht heute nicht auf Ihrem Programm, sodass Sie auch mal herunterfahren und Ihren besonderen Tag offline genießen können.

Beste Geburtstagsgrüße

Hermann Grasnitzsch

Geschäftsführer



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Warum wir Aufgaben vor uns herschieben – und wie Sie das für sich ändern können

„Morgen ist auch noch ein Tag ...“ Dieser Gedanke macht Ihr Leben nicht leichter, wenn Sie unliebsame Aufgaben damit ein ums andere Mal vertagen – die sogenannte „Aufschieberitis“ wird dann zur psychischen Belastung. Dieser Beitrag hilft Ihnen, Ihre persönlichen Motive für das Vor-sich-Herschieben zu erkennen und Gegenstrategien zu entwickeln.

Inhalt	Seite
Plagt Sie die Aufschieberitis?	2
Was und warum schieben Sie Arbeiten auf?	3
Entdecken Sie Ihre persönlichen Ursachen	11
Checkliste: 7 Gründe, warum ich aufschiebe	12
17 schnelle Tipps gegen Aufschieberitis	12



Die Autorin, **Brigitte Miller**, ist seit 1990 als Journalistin und PR-Beraterin tätig. Ihre Beiträge werden in verschiedenen Magazinen und Zeitungen veröffentlicht.

Plagt Sie die Aufschieberitis?

Erkennen Sie sich wieder?

Sicherlich kennen Sie Situationen wie diese aus eigener Erfahrung: Schon seit Tagen schiebt Susanne die Unterlagen für den anzufertigenden Abschlussbericht von einer Schreibtischecke in die andere. Einen Grund, nicht damit zu beginnen, findet sie immer:

Erst noch etwas anderes erledigen?

Lieber schnell noch eine Tasse Kaffee trinken oder dankbar die Frage der Kollegin aufgreifen. Gab es nicht auch noch ein Telefonat zu erledigen oder eine E-Mail zu schreiben? Ihre ausgefeilte Zeitplanung, um die Aufgabe zu bewältigen, funktioniert überhaupt nicht.

Kaum hat sie die Papiere vor sich liegen, überfällt sie ein flaes Gefühl im Magen. Jegliche Konzentration ist dahin, ihr Kopf leer. Als ihr Blick auf die vollen Ablagekörbe fällt, greift sie zu. Der Abschlussbericht wandert wieder an die Seite, die Ablage hat gewonnen.

Jetzt ist es passiert. Die „Krankheit“, die wohl jeder kennt, hat zugeschlagen: die „Aufschieberitis“ – in der Fachsprache „Prokrastination“.

Was diese „Krankheit“ in Ihnen auslöst

Die ersten Symptome machen sich bemerkbar, wenn das zu erledigende Projekt bereits zum x-ten Mal von einem Tag auf den anderen übertragen wird, ohne dass wirklich etwas geschieht.



Die Zeit läuft Ihnen davon

Verärgerung steigt auf, manchmal Wut, Schuldgefühle entstehen, Versagensangst – und eins ist immer deutlicher spürbar: Zeitdruck. Die Zeit rinnt davon, das Projekt lässt sich kaum mehr zur eigenen Zufriedenheit abschließen.

Die Falle hat zugeschnappt. Sie fühlen sich gefangen, hilflos und schwören sich gleichzeitig: nie wieder. Aber wird dieser Ruf erhört?

Wie gefährdet sind Sie? Machen Sie den Test

Kreuzen Sie bitte an, ob die einzelnen Aussagen auf Sie zutreffen (= Daumen hoch) oder nicht (= Daumen runter).

Selbsteinschätzung		
Ich lasse mich gerne ablenken, wenn ich vor einem Problem stehe.		
Ich weiß am Anfang des Tages nicht, was mich erwartet.		
Ich versuche erst alle kleinen Arbeiten zu erledigen, bevor ich an die wichtigen herangehe.		
Ich sehe die Arbeit als einen gewaltigen Berg vor mir.		
Ich brauche Druck, um Aufgaben zu erledigen.		
Ich nehme Arbeit mit nach Hause.		
Ich erfinde Entschuldigungen, um unangenehme Dinge aufzuschieben.		

Was trifft auf Sie zu?

Auswertung: Wenn Sie in der Spalte „trifft zu“ (= Daumen hoch) mehr als zwei Kreuze gemacht haben, sind Sie von „Aufschieberitis“ gefährdet.

Was und warum schieben Sie Arbeiten auf?

Erst wenn Sie wissen, welche To-dos Sie aufschieben und aus welchen Gründen, werden Sie etwas gegen Ihre Aufschieberitis tun können. Hier einige Beispiele ...

Erkennen Sie die Gründe



Beispiel 1: Sie zögern einen Rückruf hinaus

Herr Czerny möchte zurückgerufen werden. Er hat schon mehrfach angerufen. Sie befürchten, dass er was zu kritisieren hat. Nein, heute rufen Sie ihn nicht zurück.

Was genau
schreckt Sie ab?

Der Grund: Negative Gefühle

- Wie stehen Sie zu diesem Telefonat?
- Ein unangenehmes Telefonat?
- Will sich jemand beschweren?
- Oder müssen Sie jemandem die Meinung sagen?
- Ist die andere Person arrogant, aggressiv, ungeduldig?
- Ist etwas vorgefallen, das einen Bruch in der Beziehung entstehen ließ?
- Hat Sie etwas verärgert oder verletzt?
- Was genau geht in Ihnen vor, wenn Sie an die andere Person denken (Gefühle, Gedanken, Erinnerungen, Erfahrungen)?
- Fühlen Sie sich der Person ausgeliefert, unterlegen, in die Enge getrieben?

Viele unangenehme Gefühle entstehen, wenn Sie an das Telefonat denken? Kein Wunder, dass Sie es hinauszögern. Was tun?

Die Lösung: Fangen Sie an

- Das beste Rezept ist anzufangen, denn Handeln vertreibt die Angst. Mit dem Hinauszögern erledigt sich weder das Telefonat, noch werden Ihre negativen Gefühle aufgelöst.

- Packen Sie den Stier bei den Hörnern. Warten Sie nicht, bis das Telefon wieder klingelt, sondern werden Sie aktiv. Klären Sie die Sachlage.
- Entschuldigen Sie sich, wenn es nötig ist.
- Einer abfälligen Bemerkung begegnen Sie mit Antworten wie: *„Schade, dass es Ihnen nicht zusagt. Können Sie Ihre Kritik konkretisieren, damit uns zukünftig eine Verbesserung gelingt?“*

Ergreifen Sie die Initiative

Beispiel 2: Sie drücken sich vor der Buchhaltung

Wieder mal ist es soweit. Die Belege sortieren, die Kostenstellen verteilen, abheften, die Reisekostenabrechnung auf den neuesten Stand bringen. Da kommt Langeweile auf, denken Sie. Das Durcheinandersichten und in Ordnung bringen – dafür haben Sie jetzt wirklich keine Zeit ...



Der Grund: Langeweile

Wie oft haben Sie aus dem Gefühl der Langeweile eine Aufgabe immer wieder hinausgezögert? Meist sind es Tätigkeiten, die Ihnen unwichtig erscheinen, wie beispielsweise die Ablage, das Einordnen, das Kopieren. Nichtige Kleinigkeiten, die Sie nicht fordern.

Wie schnell entsteht neben der Unlust gar Verärgerung über den benötigten Zeitaufwand, denn „Es gibt Wichtigeres zu tun.“

Ihre Konzentration lässt nach, weil Sie im Grunde gedanklich an einer anderen, attraktiveren Aufgabe arbeiten oder sich so unter Druck setzen, dass sich Fehler einschleichen und Sie den Überblick verlieren.

Fehler schleichen sich ein

Also doppelte Arbeit? Ja, und nicht nur das: Wut und Unlust tragen Sie auch dann noch in sich, wenn die Aufgabe längst erledigt ist.

So nimmt Ihnen diese „unwichtige Aufgabe“ mehr Zeit und Energie weg als notwendig – aufgrund Ihrer eigenen Einstellung. Weitere kostbare Zeit ist blockiert.

Diese Erfahrung veranlasst Sie, beim nächsten Mal mit noch größerer Abneigung an die Sache heranzugehen. Doch wie können Sie das ändern? Was können Sie tun?

Die Lösung: Ändern Sie Ihre Einstellung

- Jede Aufgabe ist wichtig. Denken Sie nicht: „Die Ablage raubt mir wieder viel zu viel Zeit“, sondern: „Jetzt verschaffe ich mir wieder mehr Überblick.“
- Teilen Sie die Aufgaben in kleinere Zeitblöcke. Anstelle einer oder gar zwei Stunden arbeiten Sie nur eine halbe Stunde oder 20 Minuten an diesem Projekt. Sie sind dann sofort entspannter.
- Freuen und loben Sie sich, wenn Sie bereits einen Teil der Aufgabe erledigt haben. Das ist die beste Motivation, weiterhin an diesem Projekt zu arbeiten.

In kleinen Einheiten abarbeiten



Beispiel 3: Sie haben Termindruck vor einer wichtigen Präsentation

Seit Tagen holen Sie die Infos und Unterlagen für die bevorstehende Präsentation hervor – und legen sie wieder weg.

Etlliche Ansätze sind entworfen, aber auch schnell wieder verworfen. Sie kommen nicht voran, weil Sie so etwas noch nie gemacht haben.

Sobald Sie an die Ausarbeitung denken, graut es Ihnen. In Ihrem Kopf steht alles still. Blackout. Verzweiflung, Angst und Wut über die eigene Unfähigkeit mischen sich zur geballten Emotionalität. Panik macht sich breit.

Schaffen Sie es noch rechtzeitig? Die Zeit scheint Ihnen zwischen den Fingern zu zerrinnen. Selbstzweifel und Versagensängste unterhöheln Ihre letzten Motivationsreserven.

Der Grund: Versagensangst

Sich neuen Herausforderungen zu stellen, löst häufig ebenfalls Aufschieberitis aus. Die Vorstellung, die eigenen Grenzen zu überschreiten oder an die Grenzen der eigenen Fähigkeiten zu stoßen, verursacht Ängste. Ist man der Aufgabe überhaupt gewachsen?

Bin ich dem gewachsen?

Neues schafft Begeisterung – aber je nach Größe und Intensität der Herausforderung auch das Bedürfnis nach Schutz und Vertrautem. Schnell fühlen Sie den Boden unter den Füßen schwinden. Sicherheit suchend, wenden Sie sich gewohnten Aufgaben zu.

Aufschieben heißt hier, den inneren Druck aus Unsicherheit, Angst und Selbstzweifeln zu verringern. Was tun?

Hoher innerer Druck

Die Lösung: Sicherheit gewinnen

- Unterteilen Sie das Projekt in kleinstmögliche Schritte. Tragen Sie beispielsweise Unterlagen zusammen und ordnen Sie diese. Formulieren Sie Stichpunkte.
- Denken Sie dabei an die „Salamitaktik“. Eine Salami essen Sie nicht am Stück, sondern sie wird in Scheiben

geschnitten. Zerlegen Sie schwierige und ungewohnte Aufgaben in Teilaufgaben.

- Sie stellen dabei fest, dass Scheibe zwei Ihnen bereits vertraut ist, Scheibe drei vergleichbar ist mit einer Aufgabe, die Sie bereits einmal sehr gut erledigt haben, und von Scheibe vier wissen Sie, dass eine Kollegin dieses Gebiet beherrscht. Nur die Scheiben eins und fünf kennen Sie nicht und brauchen dazu Informationen.
- Beraten Sie sich mit einer Kollegin oder einem Kollegen. Wenden Sie sich an Ihre Chefin beziehungsweise Ihren Chef. Suchen Sie Hilfe bei einer kompetenten Person.
- Halten Sie in jedem Fall den festgesetzten Arbeitsbeginn ein. Selbst wenn Sie mit „leerem Kopf“ vor dem Computer sitzen. Geben Sie dem inneren Druck, etwas anderes zu beginnen, nicht nach.
- Es heißt, die Spannung zu ertragen. Geben Sie sich selbst, aber vor allem Ihrer Kreativität Zeit, die Gedanken zu formulieren. Nur Geduld, es kommt. Es wird aber kaum kommen, wenn Sie sich ständig mit anderen Sachen beschäftigen.
- Akzeptieren Sie Blockaden. Kritisieren Sie sich nicht.
- Beginnen Sie an dem Punkt zu schreiben, der Ihnen am meisten zusagt. Sie müssen nicht auf Seite 1 anfangen, sondern können jederzeit in der Mitte oder gar am Ende loslegen. Schließlich haben Sie – wenn Sie rechtzeitig damit anfangen – später noch genügend Gelegenheit, das Projekt entsprechend zusammenzufügen und zu überarbeiten.

Holen Sie sich Unterstützung

Geben Sie sich Zeit

Beispiel 4: Sie haben zu viele Projekte gleichzeitig

Sie schauen auf Ihre To-do-Liste. Sechs verschiedene Aufgaben haben oberste Priorität. Die zweit-rangigen Projekte haben Sie schon gar nicht mehr aufgelistet.

„Jetzt nur nicht die Nerven verlieren!“, denken Sie und beginnen mit der Ausarbeitung eines Kundenberichts.

Da klingelt das Telefon. Gereizt heben Sie ab. „Kurzfassen“, denken Sie sich. Aber es ist eine wichtige Kundin, die Sie nicht einfach „abwimmeln“ können. 15 Minuten später versuchen Sie, sich wieder in Ihren Bericht zu vertiefen. Vergeblich.



Der Grund: Überarbeitung

Sie haben zu viele Aufgaben zum gleichen Termin übertragen bekommen beziehungsweise angenommen. Ein Projekt nimmt mehr Zeit in Anspruch als erwartet. Eine Besprechungsvorbereitung ist noch in die Zeitplanung zu integrieren. Ein Telefonat unterbricht den Ablauf.

Welcher Störfaktor auch auftreten mag, die eigene Zeit und Ihre Kraft werden überstrapaziert. Sie sind überarbeitet. Was tun?

Die Lösung: Selbstbewusstsein stärken

- Geraten Sie nicht in Panik. Erinnern Sie sich an bereits erreichte Erfolge und Ziele. Das stärkt Ihr Selbstbewusstsein und Ihre Zuversicht. Das sind wichtige Voraussetzungen, um einem Zuviel entgegenzusteuern und zukünftig auch mal Nein zu sagen.

Die Ressourcen sind erschöpft

Setzen Sie
Prioritäten

- Listen Sie alle Aufgaben und Projekte auf, die Sie angenommen haben. Schreiben Sie zu jeder Aufgabe den Abgabetermin. Das ist ein erster Überblick über die Zeitspanne, die Ihnen zur Verfügung steht.
- Setzen Sie Prioritäten. Welche Aufgabe steht an erster Stelle? Welche Aufgaben können Sie nach Rücksprache auf einen späteren Zeitpunkt verlegen? Suchen Sie mit Ihrer Chefin oder Ihrem Chef das Gespräch.
- Entscheiden Sie, welche Aufgaben oder auch Teilaufgaben Sie möglicherweise delegieren können.
- Schalten Sie Störfaktoren weitgehend aus.
- Um in Zukunft nicht wieder in diese Situation zu geraten, überlegen Sie, warum Sie Ja gesagt haben, obwohl Ihre Zeitplanung eh schon knapp war. Lernen Sie, auch mal Nein zu sagen.



Beispiel 5: Sie verschieben eine Idee immer wieder

Seit Tagen quälen Sie sich mit einer Idee, ohne zu verstehen, warum Sie keine Lust und kein mehr Interesse haben, sie zu verwirklichen. Sie waren doch anfangs so begeistert davon, aber ...

Der Grund: Ihre Zielsetzung hat sich geändert

Dadurch, dass sich Ihre Zielsetzung geändert hat, ist die Idee uninteressant geworden. Gestehen Sie sich das ein. Lassen Sie das „alte“ Ziel fallen. Sparen Sie sich selbst die Frustration, immer wieder über das unerledigte Vorhaben nachzudenken.

Das Pflichtgefühl
nagt

Sie sind wütend über sich selbst, fühlen sich aber dennoch verpflichtet, die Aufgabe zu erledigen. Was tun?

Die Lösung: Entscheidungen ändern

- Überprüfen Sie Ihre Ziele. Stellt sich das angestrebte Ziel als überholt heraus? Oder haben Sie nur Teilbereiche der Zielsetzung geändert? Wollen Sie das Ziel auf einem anderen Weg erreichen? Oder sich mehr Zeit dafür nehmen?
- Akzeptieren Sie Ihre neue Zielsetzung, Ihre Wünsche. Sie haben das Recht, sich anders zu entscheiden.
- Halten Sie sich vor Augen, dass Sie nicht versagt haben, nur weil Sie das ursprünglich angestrebte Ziel nicht erreicht haben. Sie haben lediglich Ihre Prioritäten geändert und dementsprechend auch Ihre Ziele. Das ist normal.

Lassen Sie los!

Entdecken Sie Ihre persönlichen Ursachen

Aufschieberitis ist kein Ausdruck des Versagens, der Drückebergerei oder von Willensschwäche. Vielmehr stecken oft ganz persönliche und vielschichtige Ursachen dahinter.

Diese zu entdecken ist der erste Schritt, eine positive und auch anhaltende Änderung herbeizuführen. Die folgenden Fragen und Überlegungen helfen Ihnen dabei:

- Welche Aufgaben und Projekte schieben Sie immer wieder auf?
- Was geht in Ihnen vor, wenn Sie an die Aufgabe denken oder daran arbeiten? Beispielsweise: „Ich fühle mich unsicher“ oder „Ich habe jetzt keine Zeit dafür“.

Wichtige Überlegungen

Welcher dieser Gründe könnte hinter Ihrer Aufschieberitis stecken?

Checkliste: 7 Gründe, warum ich aufschiebe

Was steckt dahinter?

1. Ich habe negative Gefühle.
2. Ich habe Langeweile.
3. Ich habe Frust.
4. Ich habe Versagensangst.
5. Ich leide an Überarbeitung.
6. Ich habe Existenzangst.
7. Ich habe meine Ziele geändert.

17 schnelle Tipps gegen Aufschieberitis



1. Ich fange an.
2. Ich ändere meine innere Einstellung.
3. Ich arbeite in kleinen Zeiteinheiten.
4. Ich lobe mich.
5. Ich wende die „Salami taktik“ an.
6. Ich lasse mich beraten.
7. Ich lege einen Arbeitsbeginn fest.
8. Ich arbeite nach dem Motto „Lust vor Frust“.
9. Ich stärke mein Selbstbewusstsein.
10. Ich mache eine Liste meiner Aufgaben.
11. Ich setze Prioritäten.
12. Ich delegiere.
13. Ich schalte Störfaktoren aus.
14. Ich sage nein.
15. Ich definiere Ziele neu.
16. Ich ändere Entscheidungen.
17. Ich kontrolliere meine Ziele.

Erkennen Sie Ihre eigenen Bedürfnisse, um glücklich und erfolgreich zu werden

Es gehört quasi zu Ihrem Berufsbild als Assistenz, dass Sie für andere da sind: für Ihre Führungskraft, für Ihre Kolleginnen und Kollegen und manchmal – so kommt es Ihnen vor – für das ganze Unternehmen. Lesen Sie in diesem Beitrag, wie Sie mit Soft-Egoism mehr Selbstbewusstsein entwickeln und zudem Ihre Durchsetzungskraft stärken, um so zu mehr Zufriedenheit zu gelangen.

Inhalt	Seite
Vorsicht vor zu viel Rücksichtnahme!	2
Soft-Egoism – der feine Unterschied	2
Die 5 Bausteine des Soft-Egoism	4



Die Autorin, Diplom-Kauffrau **Heidrun Polegek**, hat zwölf Jahre in einem Verlag als Lektorin und Herausgeberin von Newslettern für Manager und Assistentinnen gearbeitet. Jetzt leitet sie ihr eigenes Seminar-Unternehmen und ist als Chefredakteurin mehrerer Newsletter sowie Autorin zahlreicher Fachartikel tätig.

Vorsicht vor zu viel Rücksichtnahme!

Egoismus gilt als
verpönt

Wenn Sie über einen anderen Menschen sagen: „Das ist ein Egoist/eine Egoistin“, meinen Sie das in der Regel negativ. Egoismus ist ein verpönter Begriff. Schon Kindern – und vor allem Mädchen – wird von klein auf eingetrichtert: „Sei nicht so egoistisch.“

Rücksichtnahme
wird geschätzt

Rücksichtnahme auf andere gilt dagegen als besonders lobenswert. Dabei besteht jedoch die Gefahr, dass Sie sich durch zu viel Rücksichtnahme gnadenlos selbst überfordern: Sie erfüllen pausenlos die Wünsche und Bedürfnisse anderer, ohne an sich selbst und ihr eigenes Wohlergehen zu denken.

Eine gewisse Portion Egoismus ist gesund

Die eigenen
Bedürfnisse immer
in den Hintergrund
zu stellen, ist
gefährlich

Wer sein Ego auf Dauer in den Hintergrund stellt, verkümmert wie eine Pflanze ohne Licht und Wasser. Wer nur für andere und nach deren Vorstellungen lebt, wird irgendwann ausgebrannt sein und den Kontakt zu sich selbst verloren haben. Wer sich nie selbst verwirklicht, wird körperlich und seelisch krank. Oder, mit anderen Worten: Sie brauchen eine gewisse Portion Egoismus, um gesund zu bleiben.

Soft-Egoismus – der feine Unterschied

Egoismus wird im Allgemeinen mit selbstsüchtigem, rücksichtslosem Handeln gleichgesetzt. Egoismus muss aber nicht rücksichtslos sein. Er kann zu einer echten Win-Win-Situation führen.

Purer Egoismus: Erfolg auf Kosten anderer

Reine Egoistinnen und Egoisten haben mit ihrem rücksichtslosen Verhalten oft nur kurzfristig Erfolg.

Beispiel: Marianne aus der Einkaufsabteilung ist ein typisches Beispiel für puren Egoismus. Sie setzt ihre Interessen anderen gegenüber gnadenlos durch. Vor allem Sabine, die einfach nicht nein sagen kann, ist eines ihrer Opfer. Alle Nase lang lässt Marianne sich von ihr helfen, und wenn sie dank der Zuarbeit von Sabine Erfolge feiert, erwähnt sie Sabine mit keinem Wort. Allerdings haben das Team und Mariannes Führungskraft ihr rücksichtsloses Verhalten allmählich durchschaut, und sie stößt immer öfter auf Gegenwehr.

Die Folge: Auf Dauer werden sich die Menschen in Mariannes beruflichem und privaten Umfeld ihr Verhalten nicht bieten lassen. Streit und Ärger sind vorprogrammiert.



Soft-Egoismus: Erfolg, ohne andere zu beeinträchtigen

Im Gegensatz zum reinen Egoismus ist Soft-Egoismus eine gesunde Form von Egoismus mit positiven Auswirkungen. Er geht nicht zulasten anderer, berücksichtigt auch die eigenen Bedürfnisse und trägt damit dazu bei, Ihre Leistungsfähigkeit zu erhalten.

Eine gesunde Form
von Egoismus

Stehen Sie zu Ihren Bedürfnissen

Glücklich, leistungsstark und erfolgreich sind Sie nur, wenn Sie Ihre eigenen Bedürfnisse erkennen und

befriedigen, ohne damit andere Menschen zu verletzen. Mit Soft-Egoism verwirklichen Sie sich selbst und beeinträchtigen niemand anderen.



Mein Tipp: Haben Sie den Mut, sich einzugestehen, dass der wichtigste Mensch in Ihrem Leben Sie selbst sind! Nehmen Sie sich das Recht heraus, in Zukunft egoistischer zu sein – und zwar zu Ihrem eigenen Wohl und zum Wohl der anderen. Versuchen Sie ab sofort, alles dafür zu tun, dass Sie sich in Ihrem Beruf und Ihrem Privatleben wohlfühlen.

Die 5 Bausteine des Soft-Egoism

1. Baustein: Erkennen Sie, was Sie wollen



Beispiel: Abteilungsassistentin Tamara Krüger ist überglücklich. Sie hat den Job als Assistentin des Verkaufsleiters bekommen, obwohl sie starke Konkurrenz hatte. Nun wird sie um einiges mehr Geld verdienen und auf der Karriereleiter nach oben steigen. Nach einem Monat mit der neuen Stelle fühlt sie sich allerdings nicht mehr so gut.

Sie war während dieser vier Wochen nur sieben Tage im Büro; den Rest der Zeit begleitete sie ihren neuen Chef auf Messen. Es ist überhaupt nicht ihr Ding herumzureisen, denn sie hasst Hotelzimmer und Unregelmäßigkeit.

Was hat Tamara falsch gemacht? Sie hat zwar durchaus mit Durchsetzungsvermögen für ihr Ziel gekämpft, den Job zu bekommen. Das war gut – schlecht war, dass sie sich im Vorfeld keine Gedanken darüber gemacht hat, was sie damit bezweckt.

Karriere an sich ist kein Ziel. Sie hätte sich fragen sollen, ob die neue Position über die finanzielle Verbesserung und den Schritt auf der Karriereleiter hinaus auch ihre weiteren Bedürfnisse befriedigt. Dann wäre ihr sicher aufgefallen, dass der neue Job nicht das Richtige für sie ist, und sie hätte sich eine andere Karrierestrategie überlegt.

Mein Tipp: Fragen Sie sich bei allem, was Sie tun und entscheiden, ob es auch Ihren Bedürfnissen entspricht. Nur wenn Sie wissen, was Sie wollen, können Sie geeignete Maßnahmen ergreifen, um sich zu verwirklichen.

Bedürfnis und Ziel
im Einklang



2 Fragen, mit denen Sie Ihre Ziele herausfinden

Wenn Sie sich nicht sicher sind, welche Ziele Sie verfolgen wollen, erhalten Sie mit diesen Fragen Anhaltspunkte für Ihre innersten Wünsche:

1. Worüber würden Sie sich an Ihrem 80. Geburtstag am meisten freuen, wenn Sie auf Ihr Leben zurückblicken? Worauf wären Sie besonders stolz?
2. Wann waren Sie das letzte Mal so richtig glücklich und zufrieden?

Worauf wären
Sie stolz?

Wenn es für Sie eine große Erfüllung bedeutet, anderen Menschen zu helfen, werden Sie das genauso schaffen wie die große Karriere, die Ihnen vorschwebt.

Wie weit haben Sie Ihre Ziele schon verwirklicht?

Machen Sie einen
Zielcheck

Wenn Sie Ihre Ziele formuliert haben, sollten Sie – am besten einmal in der Woche – einen Zielcheck machen: Was haben Sie unternommen, um ihnen näher zu kommen, wann haben Sie sie aus den Augen verloren? Mit der Zeit entwickeln Sie so ein starkes Zielbewusstsein und werden immer seltener davon abweichend handeln.

2. Baustein: Übernehmen Sie die Verantwortung für sich selbst



Beispiel: Gesa Bäumer ist seit neun Jahren Geschäftsführungsassistentin in einem mittelständischen Unternehmen. Überstunden sind an der Tagesordnung, und es fragt kein Mensch danach, wie sie das trotz Doppelbelastung schafft.

Ihr Mann kann sich seine Zeit gut einteilen, was für die Betreuung der acht Jahre alten Tochter gut ist. Als er sich beruflich verändert, geht das nicht mehr. Gesa hat jetzt ein Problem. Sie wartet darauf, dass ihre Chefin ihr einen Vorschlag macht, wie es nun weitergehen kann. Schließlich arbeiten sie schon so lange zusammen, und ihre Chefin kennt ihr Problem. Doch nichts geschieht.

Kümmern Sie sich aktiv um Ihre Belange

Stehen Sie zu Ihren
Bedürfnissen

Das Motto „Hilf dir selbst, sonst hilft dir keiner“ trifft den Nagel auf den Kopf. Wenn nicht Sie dafür sorgen, dass es Ihnen gut geht, wird es niemand anderes für Sie tun. Wenn Sie in eine schwierige Situation kommen, übernehmen Sie umgehend die Verantwortung und überlegen

Sie, wie Sie die Situation in den Griff bekommen können. Gesa hätte zum Beispiel das Gespräch mit ihrer Chefin aktiv suchen und ihre Zielsetzung „Ich werde weniger Überstunden machen, damit es mir gutgeht“ eindeutig vertreten müssen. Das kann sie selbstbewusst tun – hat sie immer einen Spitzenjob gemacht und ist für ihre Chef unentbehrlich.

Mein Tipp: Benennen Sie ohne Umschweife, was Ihnen nicht in den Kram passt. Sprechen Sie über Ihre Gefühle: *„Ich habe das Gefühl, Sie nehmen meine Bedürfnisse nicht ernst.“*



Sorgen Sie dafür, dass es Ihnen gut geht

Fühlen Sie sich ab sofort als Unternehmerin in eigener Sache. Ihr oberstes Ziel ist, dass es Ihnen gutgeht, ohne andere zu beeinträchtigen. Damit nutzen Sie sich selbst und oft auch anderen:

- Nur wenn Sie sich gut fühlen, können Sie Ihre Aufgaben erfüllen und damit anderen nutzen.
- Ihre gute Stimmung überträgt sich auf Ihr Umfeld, sodass auch andere davon profitieren.

Win-Win-Situation

Machen Sie sich am besten einen Plan: Was können Sie tun, damit es Ihnen gut geht?

Mein Tipp: Wenden Sie diesen Trick an, wenn Sie keine Ideen haben, was Sie tun können, damit es Ihnen gutgeht: Überlegen Sie sich, wie Sie es todsicher erreichen, dass es Ihnen schlecht geht. Das Gegenteil davon tut Ihnen gut.



3. Baustein: Überlegen Sie sich eine Strategie, wie Sie Ihre Wünsche verkaufen



Beispiel: Karin Anschütz versucht schon seit einigen Wochen, ihren Chef davon zu überzeugen, dass er ihr eine externe Weiterbildung genehmigt. Trotz überzeugender Argumente geht er nicht darauf ein und nennt dafür Gründe wie „Ich brauche Sie hier viel zu sehr, als dass ich Sie mehrmals im Jahr entbehren kann“. Natürlich ist sie frustriert, als sie einsehen, dass sie keine Chance hat, ihren Wunsch durchzusetzen.

Was hat Karin falsch gemacht? Ihr Chef ist ein Typ, der erst einmal grundsätzlich etwas einzuwenden hat, wenn jemand etwas von ihm haben will. Ihn direkt auf das Vorhaben anzusprechen, war deshalb keine gute Taktik.

Viele Menschen vertragen offene Worte nicht so gut oder schalten auf Ablehnung, wenn man geradeheraus sagt, was man denkt. Mit der richtigen Strategie jedoch können Sie auch diese Menschen für ihr Vorhaben gewinnen.

Geben Sie der anderen Person das Gefühl, die Idee stamme von ihr

Menschen, die zuerst einmal nein sagen, überzeugen Sie am besten, indem Sie ihnen Fragen stellen oder um ihren Rat bitten, zum Beispiel:

„Sie haben durch die vielen neuen neuen Projekte kaum noch Zeit für Ihre anderen Aufgaben. Was halten Sie davon, wenn ich Sie dabei entlaste? Mit dieser Fortbildung zur Managementassistentin kann ich Ihnen viel effektiver

Wählen Sie die richtige Strategie

zuarbeiten und ich bin dafür insgesamt nur sechs Tage außer Haus. Eigentlich haben Sie mich auf diese Idee gebracht, weil Sie letztens gesagt haben, Sie fänden es gut, wenn Mitarbeiter initiativ sind und sich aus ihrem eigenen Antrieb heraus fortbilden.“

Mit dieser Formulierung hätte Karin bei ihrem Chef wahrscheinlich mehr Erfolg gehabt.

Überlegen Sie, wie viel Ehrlichkeit sinnvoll ist

Beispiel: Anna Berger mag den neuen Abteilungsleiter nicht. Sie findet ihn arrogant, und er hat sie schon mehrfach dumm angesprochen. Jetzt soll sie mit ihm in einer Projektgruppe zusammenarbeiten. Sie entschließt sich, ihrer Chefin reinen Wein einzuschenken.

Die reagiert allerdings überhaupt nicht positiv, als Anna ihr von ihrer Abneigung erzählt und darum bittet, nicht in diesem Projektteam arbeiten zu müssen. Ihre Chefin scheint den Neuen sogar besonders zu schätzen und ist verärgert über Annas Anliegen.



Was hat Anna falsch gemacht? Mal ganz abgesehen davon, dass es im Job immer wieder Situationen gibt, in denen wir über unseren Schatten springen müssen: Immer und überall ehrlich zu sein, bringt meist allen Beteiligten Nachteile.

In diesem Fall hätte Anna ihre Abneigung nicht offenkundig, sondern einen anderen Grund nennen sollen, um die gute Beziehung zu ihrer Chefin nicht zu gefährden – etwa Terminprobleme.

Vorsicht vor zu viel
Offenheit!

Manchmal ist
Schweigen die
bessere Lösung

Ehrlichkeit ja – aber Sie müssen nicht alles sagen

Ehrlichkeit ist eine gute Eigenschaft – das soll hier noch einmal klar gesagt werden. Manchmal ist es im Sinn von Soft-Egoism jedoch besser, im richtigen Moment den Mund zu halten, um Nachteile, die durch schonungslose Ehrlichkeit für einen selbst oder andere entstehen könnten, zu vermeiden.

Immer und gegenüber allen Menschen stets die (ganze) Wahrheit auf den Tisch zu bringen, ist falsch verstandene Prinzipientreue.



Mein Tipp: Überlegen Sie genau, was Sie wem sagen, indem sie sich die möglichen Konsequenzen vor Augen halten. Sind diese Konsequenzen Ihrem Ziel dienlich oder stehen Sie Ihrem Vorhaben im Weg? Treffen Sie Entscheidungen, die Sie weiterbringen.

Wichtig ist, dass Sie die Situation jederzeit im Griff haben und über den Dingen stehen. Sie sind die Chefin Ihres Lebens und sorgen dafür, dass es allen gutgeht!

4. Baustein: Lernen Sie, Ihre Interessen auch spontan richtig zu vertreten

Lernen Sie,
nein zu sagen

Wenn Sie sich in Zukunft mehr um Ihre eigenen Belange kümmern wollen, müssen Sie lernen, auch spontan Ihre Interessen richtig zu vertreten. Das Neinsagen ist dabei besonders wichtig.

Wenn Ihre Führungskraft das nächste Mal zehn Sekunden, bevor Sie in den Feierabend gehen wollen, mit einer

„furchtbar dringenden“ Aufgabe erscheint, sagen Sie bestimmt, aber freundlich nein, und zwar so, dass sie sich dabei nicht brüskiert fühlt.

Zeigen Sie Verständnis für die Lage der anderen Person. Begründen Sie Ihre Absage. Weisen Sie darauf hin, dass Sie bekanntlich gerne helfen, wenn es Ihnen möglich ist. Überlegen Sie dann gemeinsam, welchen Ausweg es ansonsten noch gibt.

Gemeinsam nach Alternativen suchen

So kann Ihr Neinsagen aussehen: *„Ich weiß, dass Sie den Bericht schon morgen früh brauchen. Ich kann ihn heute nicht mehr schreiben, weil ich Besuch bekomme. Sie wissen, dass ich sonst gerne da bleibe, aber heute geht es nicht. Was halten Sie davon, wenn ich morgen früher ins Büro komme und den Bericht schreibe, sodass Sie ihn gleich auf dem Schreibtisch haben?“*

Andere auf ihr Unrecht hinweisen

Wenn Sie jemandem sagen wollen, dass sie oder er im Unrecht ist, sollten Sie das tun – allerdings ohne Gesichtsverlust für die andere Person. Vermeiden Sie Formulierungen wie „Das stimmt nicht“ oder „Da kann ich Ihnen nicht zustimmen“.

1. Stellen Sie zuerst Positives heraus: *„Sie haben da einen interessanten/wichtigen Punkt angesprochen ...“*
2. Nun weisen Sie darauf hin, worin Ihr Gegenüber falsch liegt: *„Das wäre eine gute Idee/ein guter Einwurf, wenn nicht .../nur sprechen diese Tatsachen dagegen: ...“*
3. Zum Schluss stellen Sie Harmonie her: *„Können Sie da mit mir übereinstimmen?“* oder *„Geben Sie mir in diesem Punkt Recht?“*



5. Baustein: Das 4-Wochen-Programm – so kommen Sie zu Ihrem gesunden Egoismus

Fangen Sie an, ein glückliches Leben durch gesunden Egoismus zu führen. Das heißt: Sie verhalten sich so, dass Sie Ihre Wünsche und Bedürfnisse verwirklichen können, ohne dabei anderen zu schaden und ihnen – wenn möglich – sogar damit zu nutzen.

Mit diesem Programm fällt Ihnen der Einstieg leicht



1. Sammeln Sie in einem stillen Stündchen alle Situationen, die Ihnen derzeit gegen den Strich gehen.
2. Überlegen Sie sich nun für jede einzelne Situation eine Strategie, wie Sie sie ändern können.
3. Jetzt nehmen Sie sich die wichtigste Situation vor, die Sie ändern wollen, und beginnen damit bei der nächsten sich bietenden Gelegenheit.
4. Auf diese Weise nehmen Sie sich nach und nach alle Situationen vor, die Sie verändern wollen.
5. Nach vier Wochen analysieren Sie, was Sie erreicht haben, und korrigieren bei Bedarf Ihr Verhalten.



Mein Tipp: Führen Sie ein Erfolgstagebuch – auch nach den vier Wochen noch. Darin dokumentieren Sie alle Erlebnisse, bei denen Ihnen Ihr gesunder Egoismus geholfen hat. Jeden Abend schreiben Sie alles auf, was an diesem Tag gut gelaufen ist und warum. Ihr Erfolgstagebuch hilft Ihnen, den für Sie passenden Weg zu finden, denn Sie sehen nach und nach, welche Verhaltensweisen Ihnen und Ihrem Umfeld besonders viel bringen.

Wie Sie unfairem Verhalten souverän begegnen und zum respektvollen Umgang anregen

Eine Führungskraft möchte Informationen über Ihre Chefin oder Ihren Chef aus Ihnen herauslocken? Hinter dem Rücken einer Kollegin wird gelästert? Ein Kollege hält sich nicht an getroffene Vereinbarungen? Solche unfairen Verhaltensweisen sind im beruflichen Alltag immer wieder mal anzutreffen. Doch wie verhalten Sie sich in solchen Situationen am besten? Dieser Beitrag verrät es Ihnen.

Inhalt	Seite
3 Situationen – 3 Handlungsoptionen	2
Wenn Sie selbst unfair behandelt werden	4
Wenn die Unfairness andere betrifft	11



Alexandra Sievers ist die Redaktionsleiterin des *Profi-Handbuchs Kommunikation*. Sie ist Expertin für Wort und Schrift und unterstützt als freie Redakteurin und Redenschreiberin Kundinnen und Kunden zahlreicher Branchen.

3 Situationen – 3 Handlungsoptionen

Situationen, in denen Sie selbst oder eine andere Person unfair behandelt werden, kommen auch im beruflichen Umfeld immer wieder mal vor. Wie würden Sie zum Beispiel in den folgenden drei Situationen vorgehen?



Hinweis: Welches Verhalten Sie in der jeweiligen Situation weiterbringt und auf eine faire Basis zurückführt, erfahren Sie im Laufe des Beitrags.

Situation 1: Gestern so, heute so

Ein Kollege behauptet heute etwas, was gestern noch ganz anders verabredet war. Wie reagieren Sie?

Wie würden Sie sich verhalten?

1. Sie sind wie vor den Kopf gestoßen und blicken ihn ungläubig an. So viel Unverschämtheit macht Sie einfach sprachlos.
2. Sie sind empört und werfen dem Kollegen erbost vor: „Das darf ja wohl nicht wahr sein! Wie kommen Sie dazu, heute genau das Gegenteil von dem zu behaupten, was Sie gestern noch gesagt haben? Das ist doch keine Art, die Sie da an den Tag legen!“
3. Sie schauen Ihrem Kollegen ruhig in die Augen: „Ich glaube nicht, dass ich Sie gestern missverstanden habe. Sie wissen genauso gut wie ich, dass Sie gestern zu diesem Sachverhalt noch eine andere Position vertreten haben. Sicher haben Sie Ihre Gründe, Ihre Meinung so kurzfristig zu ändern. Akzeptieren kann ich das allerdings nicht. Wir sollten so verfahren, wie wir es gestern vereinbart haben. Ansonsten müssen wir die ganze Angelegenheit neu verhandeln.“

Situation 2: Zwischen 2 Stühlen

Sie haben zwei Führungskräfte, für die Sie arbeiten, und eine der beiden will Sie über die andere ausfragen. Wie reagieren Sie?

1. Sie schauen betreten nach unten, beißen sich auf die Lippen und winden sich um eine konkrete Antwort herum. Auf keinen Fall wollen Sie illoyal gegenüber der anderen Führungskraft sein. Sie hoffen, dass Ihr Gegenüber Ihr Verhalten als Zeichen der Diskretion auffasst.
2. Sie reagieren impulsiv: „Woher soll ich das denn wissen? Fragen Sie mich etwas Leichteres.“
3. Sie versuchen, sich abzugrenzen: „Ich kann verstehen, dass Sie eine Antwort auf diese Frage sehr interessiert. Allerdings fühle ich mich in dieser Sache nicht ausreichend genug informiert, um Ihnen etwas Konkretes dazu sagen zu können. Bitte wenden Sie sich persönlich an Frau Bossig/Herrn Chefmann.“

Wie ziehen Sie sich aus der Affäre?

Situation 3: Geläster im Team

In Ihrem Team wird über eine abwesende Kollegin vor versammelter Mannschaft schlecht geredet. Wie reagieren Sie?

1. Sie ignorieren das Geschehen. Sie wollen sich nicht einmischen, weil Sie der Gruppe zutrauen, das unter sich zu klären. Ein Kommentar würde die Atmosphäre nur noch mehr vergiften.
2. Sie solidarisieren sich mit der abwesenden Kollegin und nehmen sie in Schutz: „Ich weiß gar nicht, was ihr alle an ihr auszusetzen habt. Ich finde, mit Frau Weigand kann man prima zusammenarbeiten.“

Mögliche Reaktionen

3. Sie finden es unmöglich, wie über Frau Weigand hinter ihrem Rücken gesprochen wird. Sie distanzieren sich davon – an einem solchen Komplott wollen Sie nicht beteiligt sein: „Auf mich wirkt die Diskussion im Moment so, als würde sich niemand von uns trauen, Frau Weigand persönlich auf ihr Verhalten anzusprechen. Wenn niemand ihr sagt, was uns stört, hat sie keine Chance, etwas daran zu ändern.“

Was macht faires Verhalten aus?

Empathie

Die Grundlage für Fairness ist, dass Sie sich in andere Personen (und deren Argumentation) hineinversetzen können. Denn nur so gelingt faires Verhalten, das darin besteht, nicht nur die eigenen Interessen, sondern auch die der anderen Person im Handeln zu berücksichtigen.

Fairness hat eine große integrative Kraft. Sie verbindet nicht nur, sondern stellt auch eine wesentliche Voraussetzung für Beziehungen, Prozesse und Ergebnisse dar.

Konflikte werden vermieden

Wenn Sie auf faire Weise Flagge zeigen, beugen Sie Konflikten vor und vermeiden, dass die Situation sich weiter zuspitzt. So machen Sie einen wichtigen Schritt, der nicht nur Ihnen selbst, sondern allen Beteiligten helfen kann. Damit leisten Sie einen wesentlichen Beitrag zu einem respektvollen und achtsamen Umgang miteinander.

Wenn Sie selbst unfair behandelt werden

Nehmen wir das erste Beispiel, in dem ein Kollege sich nicht an die am Vortag getroffene Vereinbarung hält. Es ist nur verständlich, wenn Sie sich in dieser Situation

unfair von ihm behandelt fühlen. Aber warum macht Ihr Kollege das? Vermutlich verspricht er sich einen Vorteil davon.

Nennt er Ihnen keinen plausiblen Grund für die Planänderung, können Sie davon ausgehen, dass er nur seine eigenen Interessen durchsetzen will, nicht aber die Ihren. Möglicherweise nimmt er sogar in Kauf, dass sein Verhalten für Sie von Nachteil ist oder dass Ihnen dadurch ein Schaden entsteht. Wie können Sie darauf reagieren?

Flucht oder Kampf?

Sie können geschockt sein, passiv und lethargisch werden oder sich darüber grämen, wie gemein und verdorben Menschen doch sein können. Sie können flüchten, einer weiteren Begegnung ausweichen, der Person aus dem Weg gehen und jegliche Kommunikation einstellen oder auf das Nötigste beschränken.

Sie haben die Wahl

Sie können auch zum Gegenangriff übergehen, Ihren Rachegelüsten folgen und darüber nachdenken, wie Sie der anderen Person eine Retourkutsche verpassen.

Bringt Sie das weiter?

Alle diese spontanen Reaktionen sind denkbar, bringen Sie aber nicht weiter. Zeigen Sie besser Mut! Es liegt in Ihrer Hand, ob Sie an diesem Punkt das Prinzip der Fairness aufgeben oder nicht.

Auch wenn es Ihnen schwerfällt und es Sie Überwindung kostet: Bleiben Sie sich und Ihrer Einstellung zum Fairnessgedanken treu. Das gelingt Ihnen in diesem Fall, wenn Sie sich für Handlungsoption 3 entscheiden und

Bleiben Sie dem Fairnessgedanken treu

vorschlagen, die Angelegenheit gegebenenfalls neu zu verhandeln.

Suchen Sie das offene Gespräch

Auch für andere Situationen gilt: Gehen Sie auf die Person zu und sprechen Sie offen an, weshalb, worin oder wobei Sie sich unfair behandelt fühlen. Machen Sie deutlich, dass es notwendig ist, den Sachverhalt zu klären, wenn Ihr Gegenüber es auch in Zukunft mit Ihnen zu tun haben und kooperieren will.

Besser sachlich als
emotional

Bleiben Sie dabei stets sachlich: Hören Sie auf Ihre Gefühle, aber lassen Sie sich nicht gehen! Bringen Sie freundlich, aber unmissverständlich zum Ausdruck: Für Sie ist es absolut inakzeptabel, wenn Sie weiterhin unfair behandelt werden.

Machen Sie jedoch auch deutlich, dass es Ihnen in jedem Fall darum geht, in der Angelegenheit fair vorzugehen, unabhängig davon, ob Ihre Beziehung bis dahin gut oder eher gestört war.

Wie war Ihre Beziehung bisher?

Wenn Sie die positive Qualität Ihrer Beziehung hervorheben wollen, tun Sie das! Drücken Sie beispielsweise aus, wie angenehm Sie den Kontakt bisher wahrgenommen haben und dass Sie

Die Qualität
der Beziehung
herausstellen

- sich auf Absprachen stets verlassen konnten,
- die bisher so vertrauensvolle Zusammenarbeit fortsetzen möchten,
- die gemeinsamen Erfolge zu schätzen wissen.

Hat sich die Beziehung in der Vergangenheit eher negativ gestaltet, machen Sie deutlich, dass

- Sie jetzt die Chance für einen Neuanfang sehen,
- es Möglichkeiten für Veränderungen zum Besseren gibt,
- Sie ab sofort an einer konstruktiven Zusammenarbeit interessiert sind,
- Sie Ihr Vorgehen als vertrauensbildende Maßnahme verstanden wissen wollen.

Positiv in die
Zukunft blicken

Formulieren Sie konkret

Formulieren Sie so konkret, klar und präzise wie möglich, worum es Ihnen geht. Bringen Sie unmissverständlich zum Ausdruck, was Sie wollen und was Sie sich von Ihrem Gegenüber erwarten, erhoffen, wünschen etc.

Räumen Sie Bedenkzeit ein

Ist die Angelegenheit komplex und hat eine Entscheidung für Ihr Gegenüber weitreichende Folgen, räumen Sie eine Bedenkzeit ein. Vereinbaren Sie einen Termin zur weiteren Erörterung und Klärung des Sachverhalts.

Termin für
weiteres Gespräch
vereinbaren

Suchen Sie gemeinsam nach einer Lösung

Bleiben Sie verbindlich im Ton, jedoch flexibel in der Gestaltung des Kommunikationsablaufs. Fragen Sie nach den Interessen und Bedürfnissen Ihres Gegenübers. Machen Sie konkrete Vorschläge und gehen Sie auch auf die Befindlichkeiten der anderen Seite ein.

Auf die andere
Person eingehen

Gehen Sie auf jeden Fall nicht über die Einwände hinweg, sondern nehmen Sie diese ernst und suchen Sie nach einer gemeinsamen Problemlösung. So sorgen Sie für eine

Atmosphäre und einen Dialog, auf deren Grundlage Fairness gedeihen kann.

Weisen Sie auf Nachteile hin

Entsteht Ihnen durch das unfaire Verhalten einer anderen Person ein Nachteil, können Sie das ebenfalls ansprechen – zum Beispiel:

„Wir haben vereinbart, dass Sie die Informationen zum Projekt XY sofort an mich weiterleiten. Es ist jetzt wiederholt vorgekommen, dass Sie sich nicht an diese Abmachung gehalten und die Informationen zu spät oder gar nicht an mich übermittelt haben. Sie gefährden dadurch die Qualität meiner Arbeit. Das kann ich nicht akzeptieren. Lassen Sie uns deshalb jetzt verbindlich festlegen, wie wir in Zukunft vorgehen wollen. Was schlagen Sie vor?“

Sie profitieren in jedem Fall

Sie können nur gewinnen

Vielleicht ist der Person ihr unfaires Verhalten gar nicht bewusst. Dann wird sie Ihnen dankbar sein, dass Sie sie auf ihr Fehlverhalten aufmerksam gemacht haben. Das wird Ihr Verhältnis stärken und stabilisieren.

Vielleicht leugnet die Person, dass sie unfair agiert hat, und tut so, als läge der Fehler bei Ihnen. Dann war es fair von Ihnen, das offene Gespräch gesucht zu haben, bevor Sie einen anderen Weg einschlagen, um Ihre Vorstellungen durchzusetzen – sei es, dass Sie sich von der Person distanzieren/trennen oder dass Sie eine dritte Person einschalten, die Ihnen helfen kann, zu einer für beide Seiten akzeptablen Lösung zu gelangen: etwa eine (gemeinsame) Führungskraft oder eine Mediatorin/einen Mediator.

Ist ein faires Miteinander noch möglich?

Woran erkennen Sie, ob eine Person ihr – bewusst oder unbewusst – unfaires Verhalten einstellen und den Weg der Fairness einschlagen will? Die folgenden Fragen helfen Ihnen dabei, das herauszufinden:

- Steht sie zu der misslichen Lage?
- Spricht sie offen über die Hintergründe?
- Ist sie um Wiedergutmachung bemüht?
- Macht sie ein neues, faires Angebot?
- Leistet sie etwas Konkretes, das sie glaubwürdig macht?

Fragen, die sie sich stellen sollten

Je mehr dieser Fragen Sie mit „Ja“ beantworten können, desto sicherer können Sie sein, dass Ihr Gegenüber an einem fairen Miteinander interessiert ist.

Nicht alles ist tatsächlich unfair

Es gibt auch Situationen, in denen Sie sich unfair behandelt fühlen, obwohl es die Absicht der anderen Person war, anständig mit Ihnen umzugehen. Es gilt also zu unterscheiden, wie ein Verhalten tatsächlich gemeint war und wie es rüberkommt.

Unterscheiden Sie

Zudem hat jeder Mensch eine persönliche Schmerzgrenze, an der Fairness für ihn endet und Unfairness beginnt. Auch die Erwartungen, die Sie an eine Person stellen, und die Beziehung, die Sie zu ihr haben, spielen eine Rolle.

Ist die Person, die die Informationen nicht gleich an Sie weiterleitet, zum Beispiel eine Kollegin, werden Sie ihr Verhalten als unfair empfinden. Lässt dagegen Ihre

Führungskraft Sie auf Informationen warten, werden Sie nicht so schnell urteilen, sondern eher davon ausgehen, dass sie wohl ihre Gründe dafür hat.

Hinterfragen Sie die Situation

Nur selten können Sie aufgrund eines einzigen Vorfalls auf faires oder unfaires Verhalten schließen. Die folgenden Fragen unterstützen Sie dabei, herauszufinden, ob die andere Person Sie tatsächlich unfair behandelt:

- Welches Ziel verfolgt sie?
- Welches Motiv hat sie?
- Welche Erfahrungen haben Sie in anderen Situationen mit ihr gemacht?
- Liegt es in ihrem Interesse, Ihnen zu schaden?
- Verhalten Sie sich selbst fair ihr gegenüber?

Anhaltspunkte, um unfaires Verhalten zu erkennen

Setzen Sie das Puzzle zusammen

Um zu beurteilen, ob Sie fair behandelt werden oder nicht, benötigen Sie meistens also mehrere Indizien. Setzen Sie Teil für Teil wie ein Puzzle zusammen, bis sich ein Bild ergibt, das eine verlässliche Einschätzung zulässt.



Doch Vorsicht! Vermeiden Sie Spekulationen, Verdächtigungen und Unterstellungen! Überprüfen Sie Ihre Anhaltspunkte: Sprechen Sie die beteiligten Personen, von denen Sie glauben, dass sie unfair handeln, direkt an. Beschreiben Sie Ihr Empfinden. Konfrontieren Sie sie mit Ihrer Sicht der Dinge, jedoch ohne Vorwürfe zu machen. Schließlich wollen Sie nicht in ein Fettnäpfchen treten, sondern die Lage klären, um die andere Seite (besser) zu verstehen.

Wenn die Unfairness andere betrifft

Angenommen, das unfaire Verhalten richtet sich nicht gegen Sie selbst, sondern – wie im zweiten und dritten Eingangsbeispiel – gegen eine andere Person. Wie verhalten Sie sich?

Meine Empfehlung: Greifen Sie ein, statt sich hinter anderen zu verstecken. Machen Sie deutlich, dass Sie den Stil, in dem miteinander umgegangen oder über andere gesprochen wird, nicht in Ordnung finden. Zeigen Sie, dass Sie weder durch Ihre Anwesenheit noch durch Ihre Beteiligung an der Angelegenheit Teil eines unfairen Systems sein wollen.



Grenzen Sie sich klar ab

Im zweiten Beispiel, in dem einer Ihrer beiden Führungskräfte Sie über die andere ausfragen will, können Sie sich abgrenzen, indem Sie Handlungsoption 3 wählen und die Führungskraft bitten, sich mit ihrer Frage direkt an die andere Führungskraft zu wenden.

Im dritten Beispiel, in dem hinter dem Rücken einer Kollegin schlecht über sie geredet wird, können Sie sich mit der Handlungsoption 3 von der Lästerei distanzieren und ihr vielleicht sogar Einhalt gebieten. Auch hier regen Sie zum direkten Gespräch, diesmal mit der betroffenen Kollegin, an.

Wichtig: Es geht nicht darum, dass Sie missionarisch tätig werden, und auch nicht darum, sich zur Anwältin anderer zu machen, die Opfer von Intrigen zu werden drohen.



Sondern es geht darum, dass Sie sich klar abgrenzen und für sich in Anspruch nehmen, für einen fairen Umgang miteinander einzustehen und Konflikte auf andere Weise zu lösen. Alle sollten eine faire Chance bekommen, ihren Standpunkt darzulegen. Nicht mehr, aber auch nicht weniger.

Leisten Sie einen fairen Beitrag

Vorbild sein

Es ist nie zu spät, einen Fairness-Prozess in Gang zu bringen. In dem Maße, in dem Sie sich weigern, an der Intrige teilzunehmen und diese dadurch zu verstärken, leisten Sie bereits einen Beitrag zur Fairness. Sie agieren als Vorbild für andere und fungieren wie ein Magnet, der andere anzieht.

Je mehr Personen Sie ins Lager der Anständigen holen, desto eher gelingt es Ihnen, unfaire Machenschaften gar nicht erst entstehen zu lassen.



Mein Tipp: Spielen Sie auf keinen Fall David gegen Goliath, wenn Unfairness nicht nur eine Beziehung oder eine Gruppe vergiftet hat, sondern eine ganze Organisation! Entziehen Sie sich stattdessen lieber schleunigst dem System und versuchen Sie, ihm möglichst unbeschadet zu entkommen.



Fazit: Tragen Sie dazu bei, dass Unfairness bereits im Keim erstickt wird. Ob es Sie selbst oder andere betrifft: Schweigen ist der falsche Ansatz!

Je eher Sie für sich oder andere eintreten, desto schneller setzen Sie einen Fairnessprozess in Gang.



Sie benötigen einen zusätzlichen Ordner ...

... um die Ausgaben Ihres Profi-Handbuchs Kommunikation abheften zu können?

Kein Problem! Als treue Leserin oder treuer Leser erhalten Sie diesen kostenlos.

Schreiben Sie einfach eine E-Mail an **kundendienst@vnr.de**. Bitte geben Sie als Betreff „Archiv-Ordner Profi-Handbuch Kommunikation“ an.



Impressum

Ihr *Profi-Handbuch Kommunikation: E-Mails & Briefe* hilft Ihnen, Ihre Korrespondenz in kürzester Zeit abwechslungsreich, stil- und rechtssicher zu erledigen. So sparen Sie Zeit für Ihre anderen wichtigen Aufgaben.

ISBN 978-3-8125-2382-0, ISSN 2510-3903

VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Theodor-Heuss-Straße 2 – 4, 53177 Bonn, eingetragen: Amtsgericht Bonn, HRB 8165

Vorstand: Richard Rentrop

Redaktionell Verantwortlich: Martin Grashoff, Verlagsleiter mediaforwork, Theodor-Heuss-Straße 2 – 4, 53177 Bonn

Produktmanagerin: Rebecca Zumpe, Bonn; **Gutachterinnen:** Daniela Schmidt, Viera Schleidt

Redaktionelle Leitung: Alexandra Sievers, München

Autorinnen und Autoren: Katja Beckmeyer, Brigitte Miller, Yvonne Göpfert, Birgit Kleimaier, Dominique Kuppler, Heidrun Polegek, Susanne Roth, Daniela Schmidt, Alexandra Sievers

Lektorat/Korrektorat: Kristina Wolter, Frankfurt a. M. **Schlusskorrektur:** Kristina Wolter, Frankfurt a. M.

Satz/Layout: Schmelzer Medien GmbH, Siegen

Druck: ADN Offsetdruck, Am Bahnhof 6a, Battenberg

Bezug und Service-Center: working@office Welt • Wir lieben Office Management!

Profi-Handbuch Kommunikation: E-Mails & Briefe, Theodor-Heuss-Straße 2 – 4, 53177 Bonn, Telefon 0228 / 9550160, Telefax 0228 / 3696486

Internet: www.onlinebereich.workingoffice.de, **E-Mail:** redaktion@profi-handbuch.de

Alle Angaben im *Profi-Handbuch Kommunikation: E-Mails & Briefe* wurden mit äußerster Sorgfalt ermittelt und überprüft. Sie basieren jedoch auf der Richtigkeit uns erteilter Auskünfte und unterliegen Veränderungen. Wo Menschen arbeiten, können Fehler nicht immer ausgeschlossen werden. Eine Gewähr kann nicht übernommen werden, auch nicht für telefonisch erteilte Auskünfte. Vervielfältigungen jeder Art sind nur mit Genehmigung des Verlags gestattet.

© 2025 VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Sekada • Kompetenz für Assistenzen Bonn, Berlin, Bukarest, Jacksonville, Manchester, Passau, Warschau



Exklusiver Onlinebereich mit über 350 praktischen Arbeitshilfen

www.onlinebereich.workingoffice.de

PRAKTISCHE ARBEITSHILFEN

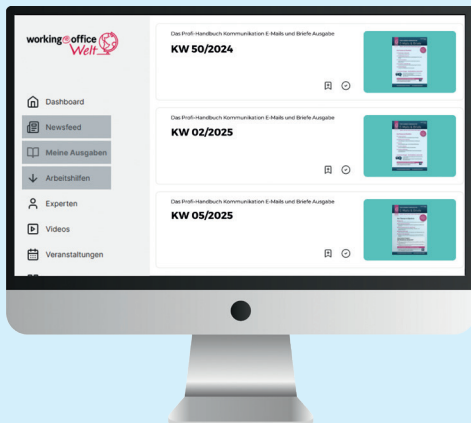
Ob Checklisten, Excel Tools oder Formulierungsvorlagen – hier können Sie alles kostenlos herunterladen.

FERTIGE MUSTERSCHREIBEN

Einfach downloaden, direkt im Arbeitsalltag einsetzen und sofort Zeit sparen!

IHRE ARBEITSERLEICHTERUNG

Unsere Arbeitshilfen sind von Office-Profis für die Praxis gemacht. So sparen Sie Zeit und Nerven.



Entdecken Sie alle Vorteile Ihres Online-Portals

- ✓ Mit einem Schlagwort können Sie gezielt einzelne Beiträge und Themen finden – dank der praktischen Volltextsuche.
- ✓ Die Funktion des Archivs ist ähnlich der einer webbasierten Suchmaschine und damit intuitiv in der Bedienung.
- ✓ Von überall aus online verfügbar – egal ob Büro oder Homeoffice
- ✓ Auf allen Endgeräten nutzbar – auch mobil
- ✓ Einfacher Download – teilen mit Kollegen in wenigen Klicks
- ✓ Kein eigenes Ablagesystem mehr nötig – Sie finden alles an einem Ort

Sie haben Fragen? _____



E-MAIL

redaktion@profi-handbuch.de



KUNDENSERVICE

0228/9550160