

FÜR IHREN PERFEKTEN AUFTRITT IN SACHEN ORGANISATION, KOMMUNIKATION & SELBSTMANAGEMENT

3 Aufräum-Hacks

Wie Sie bei Ihren E-Mails, Ihrer Dateiablage und Ihren Chat-Verläufen Ordnung schaffen

SEITE 4

Erfolgreiche Meetings

Konzentriert und effektiv im Team Ideen sammeln: 5 einfache Kreativmethoden im Überblick

SEITE 6

Feierabend gibt es nicht

5 Knigge-Tipps für Online-Meetings mit US-amerikanischen Gesprächspartnern

SEITE 11

Selbstsicher Nein sagen

Das INGA-Prinzip: Diese 4 Elemente machen Ihre Absage leichter verdaulich

SEITE 12

TOP-THEMA

Mit schwierigen Zeitgenossen auskommen: 5 Strategien

SEITE 7





Dunja Schenk ist Expertin für Effizienz und ehemalige Assistentin auf unterschiedlichen Führungsebenen bei der Allianz Group. Als IHK-zertifizierte Trainerin und systemischer Coach unterstützt sie heute deutschlandweit namhafte Unternehmen bei der Optimierung von Arbeitsabläufen im Büro.

Das Miteinander muss funktionieren

Liebe Leserin, lieber Leser,

in jeder Büroküche, jedem Konferenzraum und jeder E-Mail-Flut verstecken sie sich: schwierige Zeitgenossen. Sie tragen viele Gesichter – das des cholerischen Vorgesetzten, der seine Emotionen wie Projektile verschießt, das der besserwisserischen Kollegin, die nie um eine Belehrung verlegen ist, das des intriganten Kollegen, der seine Spielchen im Schatten spielt, oder das der perfektionistischen Chefin, deren Anspruch jedes Maß sprengt.

So unterschiedlich diese Typen auch sind, eines haben sie gemeinsam: Sie bringen unsere Kommunikationsfähigkeit an ihre Grenzen – und darüber hinaus. Wer im beruflichen Alltag bestehen will, muss nicht nur fachlich überzeugen, sondern oft auch diplomatisch jonglieren, klar Grenzen setzen und dabei ruhig bleiben, wo andere laut werden. Doch wie schafft man es, weder zum Mitläufer noch zum Opfer zu werden? Wie gelingt es, sich abzugrenzen, ohne den Konflikt zu eskalieren? Und wo hört Verständnis auf und beginnt Selbstschutz?

Unser Top Thema ab Seite 7 widmet sich genau diesen Fragen. Hier finden Sie Strategien für eine respektvolle Kommunikation – auch dann, wenn das Gegenüber alles andere als einfach ist. Denn schwierige Menschen werden Ihnen immer wieder begegnen, ob es Ihnen gefällt oder nicht, darauf haben Sie am Arbeitsplatz keinen Einfluss. Wie Sie dann jedoch mit ihnen umgehen, das liegt ganz in Ihrer Hand.

Herzlich Ihre

Dunja Schenk

Dunja Schenk
dunjaschenk@assistentenheute.de

Gratis Online-Netzwerktreffen

Am 18.09.2024 um 9 Uhr findet die nächste Session unseres GRATIS Online-Netzwerk-events, des Office Breakfast Clubs, statt. Freuen Sie sich auf einen Impulsvortrag zum Thema „New Work umsetzen statt nur darüber reden“ und praktischen Empfehlungen für Ihren Büroalltag.



Jetzt gratis anmelden! <https://webinar.workingoffice.de>

Das lesen Sie in dieser Ausgabe:

NEWS

- Brückentage 2026:
So sichern Sie sich Ihre wertvolle Erholungszeit **3**
- Zahl des Monats:
Gehortete Alt-Handys **3**
- DIN 5008 in der Praxis:
Durchnummerierte Fußnoten **3**
- Knigge-Talk:
Ladies first? **3**

EINFACH DIGITAL

- So einfach kann digitaler Datenputz sein: 3 Aufräum-Hacks **4**

ERFOLGSTECHNIKEN

- Im Team Ideen sammeln:
5 einfache Methoden **6**

TOP-THEMA

- 5 Strategien, wie Sie mit schwierigen Zeitgenossen besser auskommen **7**

SIE FRAGEN – WIR ANTWORTEN

- „Muss ich mein Jackett heutzutage noch schließen, wenn ich aufstehe?“ **10**
- „Was ist korrekt: Besucheradresse oder Büroadresse?“ **10**

AUF DEN PUNKT FORMULIERT

- 5 Knigge-Tipps für Online-Meetings mit US-amerikanischen Gesprächspartnern **11**

TIPPS & IDEEN

- Selbstsicher „Nein sagen“:
Dabei hilft das INGA-Prinzip! **12**
- Professionell bleiben – Grenzen respektieren **12**

BRÜCKENTAGE 2026

So sichern Sie sich Ihre wertvolle Erholungszeit

2026 wird leider kein sehr gutes Jahr für deutsche Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, wenn es um Brückentage geht: Denn zahlreiche Feiertage wie der Tag der Deutschen Einheit, der Reformationstag und Allerheiligen fallen aufs Wochenende. Deshalb ist es besonders wichtig, dass Sie Ihren Urlaub frühzeitig und geschickt planen.



15 Urlaubstage einsetzen, 25 Tage frei haben

Besonders lohnend ist die Zeit rund um Christi Himmelfahrt und Pfingsten: Wenn Sie vom 11. bis 13. Mai, am 15. Mai sowie vom 18. bis 22. Mai 2026 Urlaub nehmen, können Sie mit nur neun Urlaubstagen ganze 17 freie Tage genießen – vom 9. bis 25. Mai 2026. Diese Zeit eignet sich ebenso für einen Aktivurlaub (Wandern in den Bergen) wie für einen Strandurlaub in der Sonne. Weiterer Vorteil: Außerhalb der Hauptsaison profitieren Sie von niedrigeren Preisen, und beliebte Urlaubsziele sind weniger überlaufen.

Wenn Sie auch noch Fronleichnam (am 4. Juni 2026) einplanen, bekommen Sie mit 15 Urlaubstagen sogar 25 Tage frei – also dreieinhalb Wochen, die sich ideal für einen längeren Urlaub oder eine Fernreise eignen. Möglich ist dies allerdings nur in Baden-Württemberg, Bayern, Hessen, NRW, Rheinland-Pfalz und dem Saarland.

QUELLE: WWW.URLAUBSGURU.DE ◀

ZAHL DES MONATS

Gehortete Alt-Handys

In Deutschland werden rund 195 Millionen ausranierte Handys und Smartphones aufbewahrt, wie der Digitalverband BITKOM in einer Umfrage ermittelt hat.

195
Mio.

„In deutschen Haushalten lagert ein riesiger Rohstoffschatz. Smartphones enthalten Gold, Silber oder Seltene Erden, die wiederverwendet werden könnten“, so BITKOM-Chef Bernhard Rohleder. Erfreulich ist immerhin laut der Datenauswertung, dass grundsätzlich die Bereitschaft zur Trennung vom Alt-Handy zuletzt zugenommen hat.

QUELLE: PRESSETEXT.DE ◀

DIN 5008 IN DER PRAXIS

Durchnummerierte Fußnoten

Die Fußnoten stehen jeweils unten auf der Seite, auf der im Fließtext auf sie verwiesen wird. Die Empfehlung der DIN 5008 lautet, mit ihrer Zählung für jede Seite neu zu beginnen. Ist das sinnvoll?

Unser Tipp: Nummerieren Sie Fußnoten – wie auch Endnoten – entgegen der Empfehlung der DIN 5008 fortlaufend durch. Andernfalls kann es für Verwirrung sorgen, wenn unterschiedliche Fußnotentexte die gleiche Nummerierung tragen. Außerdem ist es komplizierter, zum Beispiel in einer Diskussion auf die Fußnote Bezug zu nehmen. Die fortlaufende Nummerierung der Fußnoten hat sich – auch in wissenschaftlichen Arbeiten – weitgehend durchgesetzt, und entspricht der Voreinstellung in häufig genutzten Schreibprogrammen wie Word.

TEXT: REDAKTIONSTEAM ◀

KNIGGE-TALK

Ladies first?

In Deutschland ist es üblich, im privaten Bereich die Frau in der Anrede zuerst zu nennen. Bei geschäftlichen Beziehungen wird jedoch unabhängig vom Geschlecht diejenige Person zuerst erwähnt, die in der Hierarchie höher steht.

Ist die Frau also beispielsweise die Geschäftsführerin des Unternehmens und der Mann „nur“ der Leiter der Buchhaltung desselben Betriebs, nennen Sie auch bei geschäftlicher Korrespondenz die Frau zuerst, wenn Sie das Ehepaar gemeinsam anschreiben. Ist die Hierarchie-Reihenfolge umgekehrt, dreht sich auch die Reihenfolge bei der Anrede um.

TEXT: ALEXANDRA SIEVERS ◀

So einfach kann digitaler Datenputz sein:

3 Aufräum-Hacks

► Unordnung führt nicht nur im Analogen zu Ineffizienz. Auch bei Ihrer Dateiablage, bei Ihren E-Mails und bei Chat-Verläufen brauchen Sie eine klare Struktur, wenn Sie die Übersicht nicht verlieren wollen. Zwei Trainerinnen geben praktische Tipps, wie Sie ganz einfach Zeit, Nerven und CO₂ sparen.

Montagsmorgen, 8:57 Uhr: In drei Minuten beginnt das erste Meeting Ihrer Führungskraft, aber das Protokoll der letzten Sitzung ist unauffindbar. Und als Sie es endlich gefunden haben, gibt es mehrere Versionen, ohne klaren Hinweis darauf, welche die richtige ist. Im Posteingang unzählige ungelesene E-Mails und in Teams vier Kanäle mit fast identischem Namen. Kommt Ihnen das bekannt vor? Dann ist jetzt der richtige Zeitpunkt für einen digitalen Großputz.

1. Outlook: Platz schaffen im Posteingang

Sie wollen nur kurz eine Information nachsehen und verlieren sich dann regelmäßig im E-Mail-Dschungel? Das können Sie ganz schnell abstellen. Und um gleichzeitig Speicherplatz zurückzugewinnen, sortieren Sie Ihr Postfach zunächst nach der Größe der Dateien:

1. Gehen Sie im Menü auf *Ansicht*.
2. Wählen Sie die Option *Anordnen nach* und dann *Größe*.

Für einen genaueren Blick nutzen Sie die Funktion *Postfachbereinigung*. Dort können Sie sich die Größe Ihres Postfachs und einzelner Ordner anzeigen lassen, gezielt nach älteren E-Mails oder besonders großen Nachrichten suchen und diese dann direkt archivieren oder löschen.

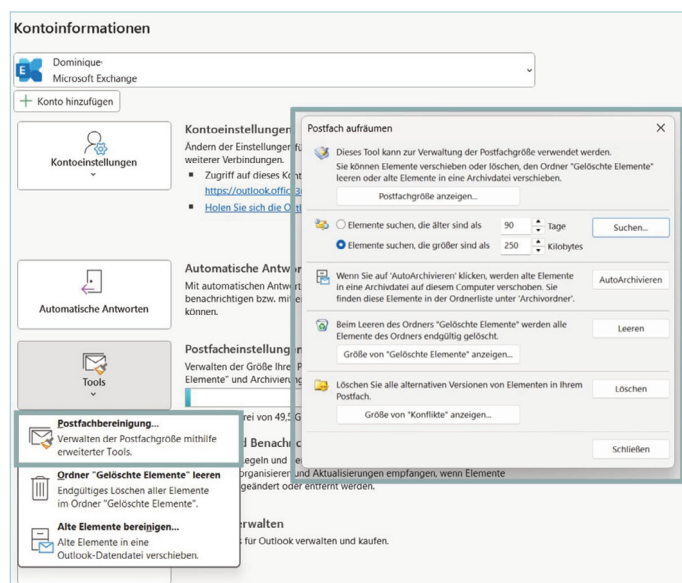


Abbildung 1: Mit der Funktion *Postfachbereinigung* wird das Aufräumen in Outlook viel einfacher.

So funktioniert's (siehe auch **Abbildung 1**):

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Datei*.
2. Gehen Sie zu *Tools* und wählen Sie *Postfachbereinigung*.
3. Wählen Sie zwischen den einzelnen Optionen, die Ihnen dabei helfen, Ihr Postfach aufzuräumen.

Den Papierkorb leeren

Sie können Outlook auch so einstellen, dass der Papierkorb beim Schließen des Programms automatisch geleert wird. Diese Funktion spart Speicherplatz, sollte aber nur aktiviert werden, wenn Sie sicher sind, dass Sie keine gelöschten E-Mails mehr benötigen. Wählen Sie in den Optionen das Menü *Erweitert* und setzen Sie unter dem Abschnitt *Starten und Beenden von Outlook* ein Häkchen bei *Beim Beenden von Outlook den Ordner „Gelöschte Elemente“ leeren*.

Quick Wins für Ihr Outlook-Postfach und das der Empfänger:

- **Dateien nicht anhängen**, sondern statt dessen freigeben und den Link teilen: Auf diese Weise sparen Sie nicht nur Speicher, sondern verhindern auch ein Versionschaos.
- **Große Logos oder Bilder in der E-Mail-Signatur vermeiden**: Spart mehr Speicher, als Sie denken.
- **E-Mails klar und prägnant formulieren**: Am besten mit einem Call-to-Action gleich zu Beginn der E-Mail.
- **Eingegangene Nachrichten „likern“, statt mit „OK“ zu antworten**: Klicken Sie rechts oben im Nachrichtenfeld auf das Smiley-Symbol. So vermeiden Sie unnötiges E-Mail-Ping-Pong und halten den Nachrichtenverlauf schlank.

2. Die Dateiablage: Datei-Chaos adé

Sie finden drei Versionen eines Angebots. Welche ist die richtige? Unklar?

- Wenn Sie OneDrive oder SharePoint nutzen, dann hilft Ihnen die Versionshistorie, Änderungen nachzuvollziehen.
- Im geöffneten Dokument gelangen Sie über den Dateinamen zum Versionsverlauf (**Abbildung 2**).
- Ältere Versionen können jederzeit wiederhergestellt werden.

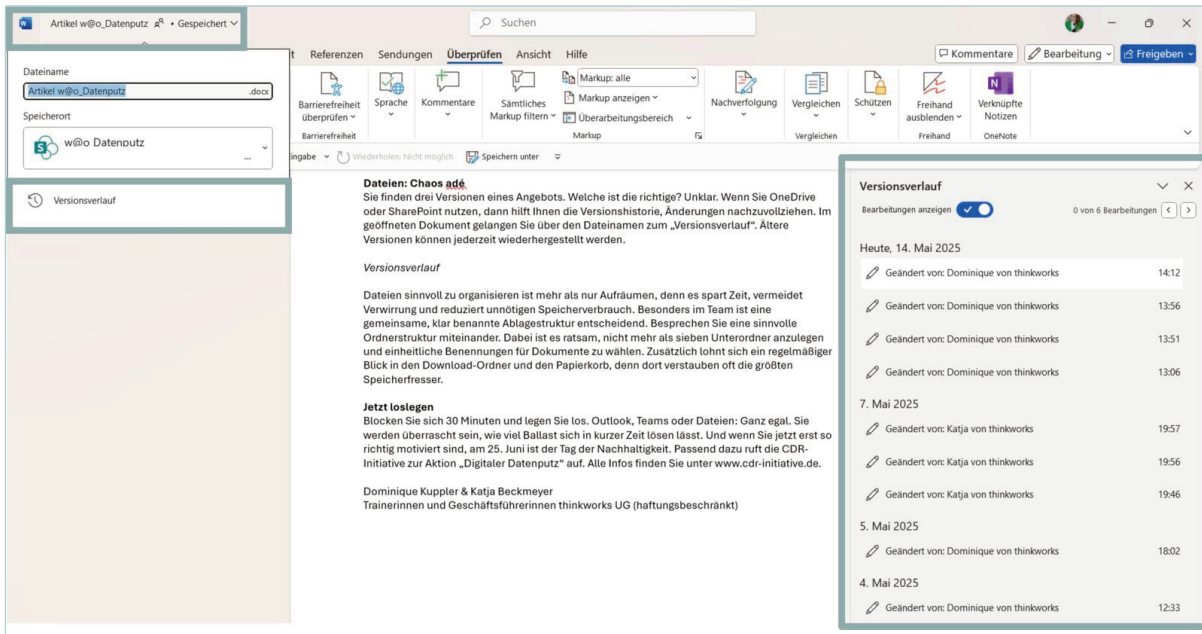


Abbildung 2: Rufen Sie den Versionsverlauf auf, um Infos über die verschiedenen Versionen eines Dokuments zu erhalten.

Dateien sinnvoll zu organisieren ist mehr als nur Aufräumen, denn es spart Zeit, vermeidet Verwirrung und reduziert unnötigen Speicherverbrauch. Besonders im Team ist eine gemeinsame, klar benannte Ablagestruktur entscheidend. Besprechen Sie eine sinnvolle Ordnerstruktur miteinander. Dabei ist es ratsam, nicht mehr als sieben Unterordner anzulegen und einheitliche Benennungen für Dokumente zu wählen.

Zusätzlich lohnt sich ein regelmäßiger Blick in den Download-Ordner und den Papierkorb, denn dort verstauben oft die größten Speicherfresser.

3. Microsoft Teams: Mehr Übersicht im täglichen Miteinander

Teams erleichtert uns die Zusammenarbeit enorm – vor allem wenn die Strukturen gepflegt werden. Wenn sich Informationen und Dateien in mehreren Teams oder Kanälen wiederfinden und Sie nicht mehr wissen, wo Sie etwas kommunizieren oder ablegen sollen, dann ist es auch hier Zeit aufzuräumen.

Archivieren statt löschen

Teams oder einzelne Kanäle zu archivieren ist ein sinnvoller Schritt, um die tägliche Arbeit mit Teams übersichtlich zu halten, ohne Daten zu verlieren. Statt zu löschen, wird das Team oder der Kanal „eingefroren“. Die Inhalte bleiben erhalten und werden sogar von der Suche erfasst, sind aber nicht mehr bearbeitbar. Bitte beachten Sie, dass Sie Besitzer des Teams sein müssen, um diese Funktion anwenden zu können.

So funktioniert's:

1. Klicken Sie auf die drei Punkte (...) neben einem Team- oder Kanalnamen.
2. Wählen Sie *Archivieren* beziehungsweise *Kanal archivieren* und bestätigen Sie Ihre Auswahl.
3. Das Team beziehungsweise der Kanal werden ausgeblendet und mit einem kleinen Karton-Symbol versehen.

Sie möchten ein Team wiederherstellen? Klicken Sie dafür erneut auf die drei Punkte neben dem Team und gehen Sie auf *Team verwalten*. Genauso können Sie auch Kanäle wiederherstellen.

Doppelte Teams auflösen

Wenn es Teams-Doppelungen gibt, ist die beste Lösung, sie zusammenzuführen und auflösen. Dateien lassen sich verschieben, Nachrichten leider nicht. Sie können aber über die drei Punkte die Nachricht *Weiterleiten* oder *mit Outlook teilen*.

Chats löschen oder ausblenden

Nicht mehr relevante Chats lassen sich löschen: Klicken Sie dafür auf die drei Punkte neben einem Chat und wählen Sie *Chatverlauf entfernen*. Beim Löschen wird der Chat nur bei Ihnen entfernt. Wenn Sie ihn nur aus dem Blickfeld haben möchten, ist *Ausblenden* die bessere Wahl.

Daten und Dateien aufräumen: So starten Sie



Blocken Sie sich morgen Vormittag 30 Minuten für eine erste Aufräum-Session. Ganz gleich, ob Sie sich zuerst Outlook, Teams oder Ihre Dateiablage vornehmen: Legen Sie einfach los. Sie werden überrascht sein, wie viel Ballast sich in kurzer Zeit loswerden lässt.

Und wenn Sie jetzt so richtig motiviert sind: die CDR-Initiative (Corporate Digital Responsibility) ruft zur Aktion „Digitaler Datenputz“ auf. Alle Infos finden Sie unter: www.cdr-initiative.de

TEXT: KATJA BECKMEYER UND DOMINIQUE WOITH.

BILDER: DOMINIQUE WOITH ◀

Im Team Ideen sammeln: 5 einfache Methoden

► Immer wieder erleben Sie, dass in einem Meeting um Ideen gebeten wird – und prompt schweigen alle betreten? Nutzen Sie die folgenden Techniken, um alle Teilnehmer zu aktivieren und effektiv den Gedankenfluss anzuregen.

1. Hilft beim Perspektivenwechsel: Das „Imaginäre Brainstorming“

Wenn Sie sich bei der Ideensuche festgefahren haben und mit einem einfachen Brainstorming nicht weiterkommen, hilft Ihnen diese Methode beim „Querdenken“.

Idealer Einsatzbereich: Problemlösungen und Analysen.

Das brauchen Sie dafür: bis zu sieben Teilnehmer, Tafel oder Flipchart, 45 bis 60 Minuten.

So funktioniert's: Verlagern Sie das Problem in eine völlig andere Umgebung – je absurder, desto besser: Ein noch nicht ausge-reiftes Produkt soll zum Beispiel auch unter Wasser funktionieren. Oder: Wie müsste der neue Prospekt aussehen, wenn die Funktion der Produkte nicht Erwachsenen, sondern Kindern verständlich sein sollte? Oder: Wie müsste ein Buchtitel lauten, damit keiner das Buch kaufen möchte? Ansonsten gelten die Regeln des klassischen Brainstormings: Jeder ruft seine Ideen in den Raum, ein Moderator hält sie schriftlich fest. Dabei geht es um Quantität, nicht um Qualität: Wird die Frage nach der Machbarkeit gestellt, hemmt das die Fantasie und verhindert unkonventionelle Lösungen.

2. Keine Hemmungen: Das „Anonyme Brainstorming“

Wenn Vorschläge aus bestimmten Gründen anonym bleiben sollen, dann eignet sich diese Methode.

Idealer Einsatzbereich: Finden und Ausbauen von Lösungsansätzen.

Das brauchen Sie dafür: vier bis acht Teilnehmer, Zettel, 30 bis 45 Minuten.

So funktioniert's: Die Teilnehmer notieren ihre Einfälle stichwortartig auf Zettel (Zeit: fünf bis zehn Minuten). Der Moderator trägt die Ideen vor und entwickelt sie mithilfe der Teilnehmer zu Erfolg versprechenden Lösungen.

3. Gut für große Gruppen: Die „Diskussion 66“

Bei Besprechungen mit sehr vielen Teilnehmern kann nur ein Teil seine Meinung einbringen. Um dennoch alle Ideen zu erfassen, eignet sich die „Diskussion 66“, auch bekannt unter dem Namen „Methode 6 x 6“.

Idealer Einsatzbereich: Problemlösungen und Analysen in großen Gruppen.

Das brauchen Sie dafür: mindestens zwölf Teilnehmer, Tafel oder Flipchart, Zeitbedarf abhängig von der Themenzahl.

So funktioniert's: Die Teilnehmer bilden 6er-Gruppen. In jeder Gruppe wird sechs bis zehn Minuten lang Thema A diskutiert.

Anschließend stellt jede Gruppe allen Teilnehmern die Ergebnisse vor und hält sie auf dem Flipchart/einer Tafel fest. Dann geht es auf Gruppenebene weiter mit Thema B etc. Numerisches Variieren ist möglich, etwa können 15 Teilnehmer drei Fünfer-Gruppen bilden.

4. Ideen sammeln mit dem „Brainwriting-Pool“

Idealer Einsatzbereich: Erstellen einer umfangreichen Sammlung zur Problemlösung oder Ideenfindung.

Das brauchen Sie dafür: vier bis acht Teilnehmer, etwa 45 Minuten, Tafel/Moderationswand, je ein Lösungsformular für jeden Teilnehmer plus ein Formular (mit einigen vorproduzierten Ideen) für die Tischmitte.

So funktioniert's: Jedes Gruppenmitglied notiert seine Lösungen auf sein Blatt. Wem nichts mehr einfällt, der legt sein Blatt in die Mitte des Tisches, den „Pool“, und nimmt sich dafür eines der Blätter, die dort liegen. Anhand der Ideen, die ein anderer Teilnehmer bereits notiert hat, lässt er sich zu weiteren Lösungen inspirieren, legt dann das Blatt wieder in den Pool und so weiter. Am Ende werden die Blätter aufgehängt, gemeinsam gesichtet und bewertet.

5. Hand in Hand Probleme lösen mit der „SIL-Methode“

SIL steht für „Sukzessive Integration von Lösungselementen“, doch keine Sorge: So sperrig wie ihr Name ist die „SIL-Methode“ keineswegs.

Idealer Einsatzbereich: komplexe Lösungsansätze gemeinsam entwickeln und optimieren.

Das brauchen Sie dafür: vier bis acht Teilnehmer, etwa 45 Minuten, Tafel oder Flipchart.

So funktioniert's: Jedes Gruppenmitglied notiert 10 bis 15 Minuten lang seine Lösungsansätze auf ein Blatt Papier. Dann stellen die ersten beiden Teilnehmer ihre Ideen vor. Anschließend entwickeln die anderen Teilnehmer aus diesen Vorschlägen eine Version, die die Vorzüge beider Lösungen enthält. Die Ideen anderer Teilnehmer werden nach und nach integriert – sofern das jeweils Erreichte von neuen Ansätzen übertroffen wird. Ist die Lösung eines Einzelnen durchweg besser als alle anderen zusammen, wird sie vollständig übernommen.

Tipp: Da „schlechtere“ Ideen bei dieser Methode recht schnell aussortiert werden, kann es zu Spannungen kommen. Setzen Sie die „SIL-Methode“ deshalb nur in Gruppen mit geringem Konfliktpotenzial ein.

TEXT: SUSANNE ROTH ◀



5 Strategien, wie Sie mit schwierigen Zeitgenossen besser auskommen

► Manche Menschen machen es einem mit ihrer speziellen Art nicht gerade leicht, mit ihnen auszukommen. Trotzdem müssen Sie sich im Arbeitsalltag mit ihnen arrangieren, wenn diese „schwierigen“ Zeitgenossinnen und -genossen zu Ihrem beruflichen Umfeld gehören. Wir haben einige typische Beispiele der Spezies „schwierige Mitmenschen“ für Sie zusammengestellt und verraten Ihnen die jeweils empfehlenswerte Strategie für ein funktionierendes Miteinander.

1. Der cholerische Vorgesetzte

Wenn Ihr Chef wegen jeder Kleinigkeit gereizt reagiert, schnell aufbraust und mitunter seinen hohen Stresspegel mit Schrei- und Schimpftiraden an seinen Mitarbeitenden auslässt, ist das sicherlich kein angenehmer Zustand. Die Erwägung, die Flucht zu ergreifen und sich einen neuen Job zu suchen, ist nur allzu verständlich. Doch vielleicht gibt es ja auch eine Reihe von Faktoren, die Sie an Ihrem Unternehmen, an dem Kollegenkreis und möglicherweise sogar an Ihrem Chef zu schätzen wissen? Dann heißt es, mit seinem cholerischen Temperament irgendwie auszukommen und sich von seinen Auftritten nicht fertigmachen zu lassen.

Ihre Strategie: Austoben lassen und ruhig bleiben

- Schweigen Sie und lassen Sie ihn zu Ende brüllen. Denken Sie daran, dass er derjenige ist, der sich danebenbenimmt – und dass Sie für sein Geschrei nichts können!
- Suchen Sie erst gar nicht nach Argumenten. Die würden ihn nur noch mehr in Rage bringen.
- Beziehen Sie die Wutanfälle nicht auf sich, denn in der Regel sind die Attacken nicht persönlich gemeint. Vielmehr sucht Ihr Vorgesetzter ein Ventil, um seinen Stress und seine Anspannung loszuwerden.

- Beobachten Sie die Szene wie ein Zuschauer, anstatt sich einschüchtern zu lassen.
- Bleiben Sie konsequent sachlich, ruhig und höflich.

Mein Tipp: Kommt es zu persönlichen Beleidigungen, verlassen Sie den Raum – selbst wenn Sie sich in Ihrem eigenen Büro befinden. Damit ziehen Sie eine unmissverständliche Grenze und zeigen, dass Sie nicht bereit sind, sich alles gefallen zu lassen. Schlagen Sie beim Hinausgehen noch vor zurückzukehren, sobald wieder Ruhe eingekehrt ist.

Beruhigungsversuche schlagen bei cholerischen Menschen fehl

Der größte Irrtum, dem man im Umgang mit Cholerikern unterliegen kann, ist zu glauben, man könnte sie beruhigen. Auch hilflose Reaktionen wie Weinen oder Zurückbrüllen stacheln sie nur noch weiter an. Sie fühlen sich dann in ihrem Glauben bestätigt, im Recht zu sein. Üben Sie sich besser in Geduld und Gelassenheit. Irgendwann ist auch der schlimmste Tobsuchtsanfall zu Ende. Und je weniger Echo ein cholerischer Mensch bekommt, desto schneller verpufft seine Wut.

Suchen Sie das Gespräch, wenn sich solche Vorfälle häufen

Ist die Situation eskaliert, und kommen solche „Ausbrüche“ nur sehr selten vor, ist es meist das Beste, den Vorfall auf sich beruhen zu lassen und kein Wort mehr darüber zu verlieren. Oft ist dem Chef sein Auftritt selbst peinlich, und er ist froh, nicht darauf angesprochen zu werden. Zudem besteht das Risiko, dass er erneut aufbraust.

Wiederholen sich die cholerischen Auftritte allerdings regelmäßig, kommen Sie um ein Gespräch nicht herum. Warten Sie jedoch ab, bis sich die Wogen wieder geglättet haben, und sprechen Sie Ihren Vorgesetzten erst dann und unter vier Augen an. Sagen Sie zum Beispiel: *„Herr Meier, ich möchte zu der Situation gestern noch etwas anmerken. Sie können und sollten mir natürlich immer sagen, wenn ich einen Fehler gemacht habe – aber bitte nicht in diesem Ton! Ich möchte gerne in Ruhe mit Ihnen darüber reden.“* Im Allgemeinen brauchen Sie nicht mehr Worte, um Ihren Standpunkt zu verdeutlichen, und vermutlich werden Sie auch keine ausführliche Antwort erhalten. Im besten Fall wird sich Ihr Chef bei Ihnen für seinen „Auftritt“ entschuldigen. Es kann aber auch sein, dass er seine Einsicht nur mit einem kurzen Nicken signalisiert.

Mein Tipp: Gehen Sie professionell mit Ihren Emotionen um

Es ist nur verständlich, wenn ein cholerischer Chef Sie aus der Fassung bringt und Sie nach einem solchen Vorfall voller Wut, Ärger und Enttäuschung sind. Lassen Sie Ihren Dampf aber nicht an anderen ab und machen Sie auch nicht den Fehler, allen Kolleginnen und Kollegen zu erzählen, wie sich Ihr Chef gerade wieder benommen hat. Auch gegenüber einem schwierigen Vorgesetzten sollten Sie sich loyal zeigen. Das zeugt von Ihrer Professionalität. Um sich selbst aufzumuntern, ist es besser, wenn Sie zu den Personen, die Ihnen nach einem solchen Vorfall begegnen, besonders freundlich sind. Denn Freundlichkeit wird in der Regel mit Freundlichkeit erwidert – und die wiederum trägt dazu bei, dass sich Ihre Stimmung wieder bessert.

2. Die perfektionistische Chefin

Ihre Chefin hält Fehler für unverzeihlich und muss alles zigmal kontrollieren? Perfektionismus entsteht durch eine überhöhte Erwartungshaltung an sich selbst, die oft auch auf andere übertragen wird. Das kann für Sie sehr anstrengend sein und Sie unter großen Druck setzen.

Ihre Strategie: Stellen Sie sich auf die hohen Erwartungen Ihrer Chefin ein

- Betrachten Sie es als Herausforderung, ihren hohen Ansprüchen gerecht zu werden und zusammen ein harmonisches Team zu bilden.
- Kontrollieren Sie das, was Sie für sie bearbeiten, grundsätzlich selbst sorgfältig. In besonders wichtigen Fällen können

Sie vielleicht zusätzlich eine Kollegin oder einen Kollegen bitten, Ihr „Werk“ noch mal zu prüfen.

- Fragen Sie bei der Aufgabenvergabe ganz genau nach, was Ihre Chefin sich wie vorstellt. Bitten Sie um möglichst detaillierte Angaben. Meist haben Perfektionisten eine konkrete Vorstellung von dem Ergebnis, das sie am Ende sehen möchten.
- Falls Ihre Chefin einen Fehler entdeckt: Nehmen Sie ihre Kritik nicht persönlich! Sagen Sie ihr besser, dass ihre akribische Arbeitsweise Ihnen hilft, dazuzulernen. Denn indem sie Sie auf Kleinigkeiten aufmerksam macht, schult sie auch Ihr Auge für Details.

Mein Tipp: Versuchen Sie nicht, Ihre Chefin zu ändern

Auch wenn Sie der Meinung sind, dass Ihre Chefin es mit ihrer Sorgfalt hin und wieder übertreibt: Versuchen Sie nicht, ihr klarzumachen, dass es so perfektionistisch nicht immer sein muss. Sie werden sie in ihrer Haltung dadurch nicht verändern, sondern laufen vielmehr Gefahr, dass sie Zweifel entwickelt, ob Sie überhaupt bereit sind, ihre hohen Anforderungen zu erfüllen. Reden Sie sich auch nicht heraus, wenn sie Sie auf einen – auch noch so kleinen – Fehler hinweist. Stehen Sie dazu und sagen Sie: *„Danke für den Hinweis. Ich werde das beim nächsten Mal berücksichtigen.“*

3. Der intrigante Kollege

So unterschiedlich intrigante Kollegen grundsätzlich auch sein können, sie haben eines gemeinsam: Sie haben nicht Ihr Bestes im Sinn – obwohl sie manchmal so tun. Im persönlichen Kontakt geben sie sich oft betont freundlich, doch hinter Ihrem Rücken werden Pfeile auf Sie abgeschossen.

Ihre Strategie: Liefern Sie Intriganten kein „Futter“

- Beschränken Sie den Kontakt mit dem intriganten Kollegen auf das Nötigste.
- Belassen Sie es im Gespräch bei den beruflich erforderlichen Belangen und thematisieren Sie auch beim Smalltalk weder Persönliches noch Privates.
- Vertrauen Sie ihm nichts an und bieten Sie ihm keine Angriffsfläche.
- Kontrollieren Sie sämtliche Informationen, die Sie von ihm erhalten, besonders gründlich.
- Halten Sie Vereinbarungen, die Sie mit ihm treffen, schriftlich fest.

Ein häufig anzutreffender Intriganten-Typ ist der „Spötter“: Er macht Sie zur Zielscheibe seines vermeintlichen Humors. Doch hinter den scheinbar harmlosen Witzchen steckt eine böse Absicht: Sie sollen dadurch verunsichert werden! Geben Sie vor Dritten niemals einen Kommentar zu solchen Spielchen ab. Lächeln Sie, denn Sie wissen: Der Spötter will Sie mit seinen boshaften Späßchen nur provozieren. Tun Sie ihm diesen Gefallen nicht!

Mein Tipp: Stellen Sie den intriganten Spötter unter vier Augen zur Rede

Wenn es zu arg wird, stellen Sie ihn unter vier Augen zur Rede. Fragen Sie ihn, ob er etwas gegen Sie hat. Als Antwort könnten Sie beispielsweise ein (gespielt) überraschtes „Wieso? Kannst du denn keinen Spaß vertragen?“ zu hören bekommen. Antworten Sie dann: „Klar kann ich das! Doch habe ich da auch einige Sticheleien herausgehört. Was wolltest du mir damit sagen?“ So ist der Spötter in die Defensive gedrängt und muss Flagge zeigen. In der Regel wird er künftig mit Späßen auf Ihre Rechnung vorsichtiger sein.

4. Die besserwisserische Kollegin

Kolleginnen und Kollegen, die alles besser wissen und für andere Ansichten, Ideen oder Vorgehensweisen nicht offen sind, gibt es in fast jeder Firma. Doch was tun? Sollten Sie gegenüber solchen Teammitgliedern auf Ihrem Standpunkt beharren – oder besser nachgeben? Letzteres dient der Bequemlichkeit, Ersteres der Wahrung des eigenen Ansehens.

Ihre Strategie: Wehren Sie sich mit Fragen

Die Besserwiserin stellt eine Aussage, die Sie getroffen haben, in Frage oder dementiert sie gar? Fragen Sie sie nach Details zu ihrer Ansicht. Das ist ein einfacher Weg, Ihre Souveränität zu wahren und gleichzeitig weiteren Einwänden vorzubeugen.

Angenommen, eine von Ihnen vorgeschlagene Lösung torpediert die Besserwiserin mit dem Einwand „Experten sind da aber ganz anderer Meinung!“. Ihre Antwort: „Welche Argumente werden denn von den Experten vorgebracht?“ Anschließend setzen Sie noch einen drauf: „Vor allem aber interessiert mich deine (eigene) Meinung dazu.“ Damit schmeicheln Sie dem Ego der Besserwiserin und wecken ihre Kooperationsbereitschaft.

Gehen Sie jedoch nicht auf jeden Einwand der Besserwiserin ein. Meist weiß sie in Wirklichkeit gar nicht alles besser, und das Wissen, das sie – ungefragt – zur Schau stellt, ist häufig nicht hilfreich.

Mein Tipp: Führen Sie eine Besserwiserin nicht öffentlich vor

Das würde sie Ihnen sehr übelnehmen, und fortan würde sie keine Gelegenheit auslassen, Sie als unwissend an den Pranger zu stellen. Lassen Sie sie besser in dem Glauben, wie toll sie ist. Auch die anderen Kolleginnen und Kollegen werden bald merken, dass hinter dem schlaun Gerde oft nichts als heiße Luft steckt.

5. Der redselige Kunde

„Der Mensch hat zwei Ohren und eine Zunge, damit er doppelt so viel hören kann, wie er spricht.“ Diese Weisheit des griechischen Philosophen Epiktet kehren manche Menschen in ihr Gegenteil um und sind in ihrem Mitteilungsbedürfnis kaum zu bremsen.

Wie setzen Sie seinem Redefluss ein Ende, ohne unhöflich zu sein?

Ihre Strategie: Verschaffen Sie sich Gehör, indem Sie den Kunden beim Namen nennen

- Lassen Sie den Anrufer erst einmal reden. Geben Sie aber auf keinen Fall zustimmende Laute von sich! Die würde er nur als Bestätigung interpretieren, seinen Monolog ungebremst fortzusetzen.
- Übernehmen Sie dann die Führung, auch wenn Sie den Kunden dafür unterbrechen müssen. Nennen Sie am besten seinen Namen. Auf den eigenen Namen reagiert nahezu jeder Mensch: Sie ziehen damit seine Aufmerksamkeit für den Moment von seinem Anliegen ab und auf sich. Klappt es nicht gleich beim ersten Versuch, wiederholen Sie den Namen noch zwei-, dreimal.
- Fassen Sie dann die Kernaussage des Kunden zusammen: „Herr Redselig, es geht also um ...?“ Formulieren Sie Ihre Fragen dabei so, dass ein Ja oder Nein als Antwort genügt, sonst regen Sie den Kunden nur dazu an, noch weiter auszuholen. Bieten Sie ihm dann an, was Sie für ihn tun können: „Ich werde für Sie ...“

Meine 3 Tipps für Härtefälle

- Ködern Sie den Kunden mit der schnellen Lösung seines Problems: „Um Ihnen schnell helfen zu können, werde ich gleich nach unserem Gespräch ...“ Diese Ankündigung sollte ihm einen guten Grund geben, das Telefonat zuversichtlich zu beenden.
- Ist er noch immer mitteilungsbedürftig, können Sie darauf hinweisen, dass Ihre Zeit knapp bemessen ist: „Herr Redselig, ich muss in fünf Minuten in eine Besprechung. Ich kümmere mich um Ihr Anliegen.“
- Nach diesem Hinweis sollte der Anrufer das Gespräch nun wirklich beenden. Falls nicht, werden Sie noch deutlicher: „Herr Redselig, ich muss jetzt wirklich los. Bitte haben Sie dafür Verständnis. Ich habe mir alles notiert und werde mich darum kümmern. Vielen Dank für Ihren Anruf. Auf Wiederhören!“ Und dann legen Sie auf, auch wenn Sie sich dazu überwinden müssen. Denn irgendwann muss einfach mal Schluss sein!

Sie können andere Menschen nicht ändern – aber an Ihrem eigenen Verhalten arbeiten

Für den Umgang mit „schwierigen Zeitgenossinnen und -genossen“ gilt: Sie werden die Menschen um sich herum nicht ändern können. Aber Sie können beeinflussen, wie Sie selbst mit Ihnen und den Situationen, die sich ergeben können, umgehen. In den meisten Fällen lohnt es sich, das Thema gegenüber der entsprechenden Person in einem ruhigen Moment anzusprechen. Oft sind sich Menschen ihrer Wirkung auf andere nicht bewusst – und für einen Hinweis sogar dankbar.

TEXT: ALEXANDRA SIEVERS ◀

„Muss ich mein Jackett heutzutage noch schließen, wenn ich aufstehe?“

► **LOTHAR L., MÜNCHEN:** Gilt die Regel, dass Männer das Jackett oder das Sakko schließen müssen, heute noch? Nicht nur im Fernsehen, sondern auch im Alltag beobachte ich zunehmend, dass die Anzugjacke nicht nur im Sitzen offen getragen wird.

Alexandra Sievers, Knigge-Expertin, empfiehlt:
In offiziellen Situationen sollten Sie das Jackett weiterhin schließen

Dabei geht es vor allem um die Signalwirkung dieser Geste: Wenn Sie Ihr Jackett schließen, zeigen Sie Ihrem Gesprächspartner, dass Sie ihn respektieren, indem Sie Ihre Kleidung für ihn richten. Außerdem sitzen die meisten Anzugjacken im geschlossenen Zustand besser.

Als offizielle Situationen gelten beispielsweise:

- Sie werden einer anderen Person vorgestellt.
- Sie halten eine Rede, eine Präsentation oder einen Vortrag.
- Sie fordern zum Tanzen auf.

In offiziellen Situationen gilt das auch für Frauen

Diese Regel gilt übrigens auch für Frauen. Sie sollten sich ebenfalls höflich verhalten, indem sie in offiziellen Situationen die Kostüm- oder Hosenanzug-Jacke schließen.

In nicht offiziellen Situationen können Sie das Sakko offen lassen. Das ist oft sogar empfehlenswert, damit Sie nicht den Eindruck erwecken, Sie wollten andere maßregeln.

Beispiel: Ein langjähriger Kunde, zu dem Sie ein freundschaftliches Verhältnis pflegen, betritt Ihr Büro. Sie gehen ihm entgegen und lassen Ihre Anzugjacke offen, da auch er sein Sakko offen trägt. Damit senden Sie das Signal, dass Sie sich auf Augenhöhe begegnen. Stellen Sie sich vor, wie es auf Ihren Kunden wirken würde, wenn Sie, nachdem Sie aufgestanden sind, noch Ihr Sakko zuknöpfen.

2 weitere Stil-Regeln

- Ein Zweireiher sollte immer geschlossen getragen werden, da er im geöffneten Zustand nicht gut sitzt.
- Und es ist ein Gerücht, dass man dreiteilige Anzüge (mit Weste) offen lassen kann. In offiziellen Situationen sollten auch sie geschlossen werden.

„Was ist korrekt: Besucheradresse oder Büroadresse?“

► **MIRIAM T., FRANKFURT:** Wir müssen wegen eines Umzugs in neue Büroräume in der Signatur auch unsere Besucheradresse angeben. Es heißt doch „Besucheradresse“ und nicht „Büroadresse“, richtig? Können Sie mir mitteilen, wo das festgelegt ist, damit ich meine Kolleginnen und Kollegen informieren kann und wir einheitlich nach außen auftreten?

Das Redaktionsteam empfiehlt:
Bleiben Sie bei „Besucheradresse“

Ob Sie „Besucheradresse“ oder besser „Büroadresse“ schreiben müssen, ist nirgendwo festgelegt. Es gibt keine Vorgabe

oder Regel, auf die Sie sich beziehen könnten. Wenn wir eine Entscheidung treffen sollten, würden wir „Besucheradresse“ priorisieren: Die Bedeutung ist klar, da geht man als Besucherin oder Besucher hin. „Büroadresse“ klingt dagegen weniger eindeutig.

Impressum

Redaktionelle Leitung *assistenz heute*: Susanne Roth, Berlin (V. i. S. d. P.) • Autoren: Katja Beckmeyer, Nancy Rienow, Susanne Roth, Dunja Schenk, Alexandra Sievers, Dominique Woith • Produktmanagement: Rebecca Zumpe, Bonn; Lektorat und Korrektorat: Dr. Eleonore Föhles, Viersen; Satz und Layout: Susanne Roth, Berlin; Druck: PFITZER GmbH & Co. KG, Benzstr. 39, 71272 Renningen • ISSN: 2627-9630 • 18 – 32 Ausgaben pro Jahr • Redaktionell Verantwortlicher: Martin Grashoff, Verlagsleiter • © 2025 VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Theodor-Heuss-Straße 2 – 4, 53177 Bonn; Bonn, Berlin, Bukarest, Jacksonville, Manchester, Passau, Warschau • HRB 8165 • Vorstand: Richard Rentrop, Bonn • Kundendienst: Tel.: 0228 9552-160, Fax: 0228 3696480; E-Mail: kundendienst@workingoffice.de • Alle Informationen wurden mit Sorgfalt ermittelt und überprüft. Es kann jedoch keine Gewähr übernommen werden, eine Haftung ist ausgeschlossen. Vervielfältigungen jeder Art sind nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Verlages gestattet. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Produkt besteht aus FSC®-zertifiziertem Papier.

Sprechstunde per E-Mail: Haben Sie individuelle Fragen aus Ihrem Berufsalltag? Schreiben Sie mich einfach an: dunjaschenk@assistenzheute.de. Selbstverständlich behandle ich Ihre Fragen vertraulich. Ihre Dunja Schenk, Chefredakteurin.

5 Knigge-Tipps für Online-Meetings mit US-amerikanischen Gesprächspartnern

► Die engen wirtschaftlichen Beziehungen zwischen den USA und Deutschland sorgen für einen regen Online-Austausch. Nancy Rienow, Amerikanerin und interkulturelle Trainerin bei den gemeinnützigen Carl Duisberg Centren, hat fünf Tipps für die erfolgreiche Kommunikation mit Personen aus dem US-amerikanischen Raum per Zoom & Co.

Zeit ist Geld, in Deutschland wie auch in den USA. Aber wie im persönlichen Gespräch ist Smalltalk in virtuellen Meetings das Salz in der Suppe und keine Zeitverschwendung. Denn ein harmonisches Arbeitsumfeld mit angenehmem sozialen Umgang ist für das Selbstbild und die Wertschätzung in den USA wie auch in Deutschland erwünscht. Zwischengespräche und gemeinsames Lachen gehören zur amerikanischen Meeting-Kultur dazu. Vermeiden Sie in jedem Fall einen direkten Themeneinstieg, denn das wirkt abrupt und kalt. Nehmen Sie sich stattdessen Zeit für einen freundschaftlichen Austausch, auch wenn es oberflächlich klingt. Versuchen Sie es mit Herzlichkeit und echtem Interesse.

1. Themen für den Smalltalk-Einstieg

Debatten über Trumps Politik und deutsche Ansichten über den amerikanischen Präsidenten sind kein guter Aufhänger für einen harmonischen Smalltalk. Generell gilt: Bei allem, was Politik, soziale Schichten, Religionen und Minderheiten angeht, ist grundsätzlich Vorsicht geboten.

Sport, Arbeit, Urlaub und Kultur dagegen sind immer dankbare Gesprächsthemen. Am besten fokussieren Sie das Gespräch auf persönliche Aspekte wie die Frage nach dem Wohlbefinden der Familie, und achten Sie auf die Reaktion Ihres Gegenübers. Oder zeigen Sie Anerkennung für dessen Leistungen. Lob ist herzlich willkommen – auch für normale Aufgaben. Denn in den USA sind Erfolgserlebnisse sehr wichtig für die persönliche Identität.

2. Wann die „Time for business“ startet

Smalltalk ist gut und schön. Doch wie schaffen oder erkennen Sie eine Überleitung zum eigentlichen Thema? Gerade virtuell ist es hilfreich, sprachliche Feinheiten zu beherrschen und die Zeichen für einen Themenwechsel wahrzunehmen. Tendenziell dauert amerikanischer Smalltalk länger als in Deutschland, obwohl es regionale Unterschiede gibt: Südstaaten, Westküste und mittlerer Westen nehmen sich dafür mehr Zeit als der amerikanische Nord-Osten.

Wenn Sie selbst das Meeting angesetzt haben, sollten Sie auch die Initiative ergreifen und zum Thema überleiten. Ähnlich wie im Deutschen hilft hier ein „so“, „okay“, „How about we get down to business?“ oder „Let's focus on our topic now“. Andernfalls warten Sie lieber ab, bis die einladende Person zum geschäftlichen Teil überleitet.

3. Alles klar?! Gemeinsam im Gespräch vorrücken

Auch in den USA kommuniziert man direkt, aber auf andere Weise als in Deutschland. Klarheit ist das Ziel, im virtuellen Raum noch mehr als im realen Kontakt. Wiederholung ist dabei das Mittel der Wahl. Das Wiederholen von Sachverhalten unterstreicht eine Einigung oder ein gemeinsames Verständnis. Aussagen wie „Let's just recap this“ oder „Just to make sure we're on the same page“ unterstreichen dies. Verwenden Sie diese Aussagen auch dann, wenn Ihnen die Dinge klar sind – damit alle anderen ebenfalls im Boot sind.

Falls Ihnen etwas sprachlich oder inhaltlich unklar ist, sagen Sie nicht „I didn't understand that“, sondern stellen Sie Fragen wie „What exactly did you mean by ... ?“. Oder wiederholen Sie, was Sie verstanden haben, und lassen Sie Ihr Gegenüber die Lücken füllen.

4. Kritik am besten als Sandwich liefern

Beim Äußern von Kritik und dem Zuweisen von Aufgaben sind US-amerikanische Geschäftsleute sehr zurückhaltend. Gerade im virtuellen Raum gilt es, Kritik gut zu „verpacken“, indem Sie sie mit positiven Themen oder Lob beginnen und auch abschließen. Verwenden Sie neutrale Wörter und Formulierungen wie „apparently“ oder „it seems that“, und vermeiden Sie möglichst die direkte Ansprache mit „you“. Auftauchenden Spannungen oder Streitpunkten begegnen amerikanische Kolleginnen und Kollegen, indem sie Harmonie herstellen und zum Beispiel sagen: „Maybe we can talk about that later“, „That's not so important at the moment“, „I'm sorry, maybe I misunderstood you“ oder „We'll find a solution for this“. Wenn möglich, regeln Sie Unstimmigkeiten lieber im Nachhinein unter vier Augen.

5. Feierabend gibt es nicht

Große Flexibilität sollten Sie bei der Frage der Arbeitszeit zeigen: Rechnen Sie mit Terminvorschlägen auch außerhalb Ihrer Bürostunden. In vielen US-amerikanischen Unternehmen fangen die Mitarbeitenden sehr früh an zu arbeiten, ein Meeting um 7 Uhr morgens ist keine Seltenheit. Eine strenge Trennung zwischen Privat- und Arbeitsleben gibt es nicht. An virtuellen Terminen nimmt man auch außerhalb der Geschäftszeiten von zu Hause aus teil oder aus dem Auto während der Fahrt zur Arbeit, wenn es zeitlich nicht anders möglich ist.

TEXT: NANCY RIENOW ◀

PERSÖNLICHE WEITERENTWICKLUNG

Selbstsicher „Nein sagen“: Dabei hilft das INGA-Prinzip!

81 Prozent der Deutschen sagen zu oft Ja statt Nein, so das Ergebnis einer Umfrage des Forschungsinstituts TNS Infratest. Besonders oft tappen Frauen in diese Falle, aber auch Männer fühlen sich davon betroffen.

4 Elemente, die Ihre Absage leichter verdaulich machen

Damit Ihr Gesprächspartner Ihr Nein akzeptiert, ist es wichtig, dass er Ihre Absage versteht und sich weder gekränkt noch zurückgesetzt fühlt. Das gelingt Ihnen, wenn Sie nach dem INGA-Prinzip vorgehen und folgende vier Elemente in Ihre Absage integrieren:

- I** – Interesse zeigen
- N** – Nein sagen (klar und deutlich)
- G** – Grund nennen
- A** – Alternative aufzeigen

I – Interesse zeigen

Wischen Sie das Anliegen Ihres Gesprächspartners nicht einfach mit einem schnellen Nein vom Tisch, sondern zeigen Sie Interesse an seinem Anliegen. Fragen Sie gegebenenfalls nach: „Worum geht es denn genau?“ An Ihrem Interesse erkennt Ihr Gesprächspartner, dass Sie im Fall eines Neins nur dieses konkrete Anliegen ablehnen, nicht seine Person.

N – Nein formulieren

Allerdings: Damit Ihr Nein nicht als Diskussionsgrundlage aufgefasst wird, sollten Sie die Absage klar und unmissverständlich formulieren. Indem Sie gleichzeitig Ihr Bedauern ausdrücken, nehmen Sie Ihrer Absage die Härte, beispielsweise so: „Nein, tut mir leid, das geht nicht.“ Oder: „Nein, leider kann ich dir nicht helfen.“

G – Grund nennen

Je nachvollziehbarer Ihre Begründung ist, desto leichter wird sich Ihr Gesprächspartner mit Ihrer Absage abfinden. Führen Sie deshalb höchstens einen oder zwei entscheidende Gründe an. Fangen Sie auch nicht mit der Begründung an, sondern sagen Sie erst Nein, und erläutern Sie dann kurz Ihren Grund. Die umgekehrte Reihenfolge erweckt den Eindruck, als würden Sie sich herausreden wollen.

A – Alternative aufzeigen

Ihr Nein wird Ihren Gesprächspartner nicht gerade erfreuen und eventuell sogar in eine unbequeme Situation bringen. Wenn möglich: Helfen Sie ihm dabei, eine andere Lösung zu finden. Schlagen Sie ihm eine Alternative vor, oder überlegen Sie gemeinsam, welche anderen Möglichkeiten es gibt. Wichtig: Schlagen Sie ihm eine Lösung vor, die auch Ihnen selbst gerecht wird – sonst hat Ihnen Ihr Nein nicht viel gebracht.

TEXT: ALEXANDRA SIEVERS ◀

KOMMUNIKATION

Professionell bleiben – Grenzen respektieren

Manche Kunden oder Ansprechpartner bei Zulieferern sind uns durch eine langjährige oder intensive Zusammenarbeit so vertraut, dass wir fast schon freundschaftlich mit ihnen kommunizieren.

Verwechseln Sie aber dennoch nicht die Ebenen: Ein Auftraggeber wird nicht mit einem Smiley verabschiedet und ein guter Kunde braucht keinen „Daumen hoch“, um zu erkennen, dass er ein gutes Produkt bekommen hat. Besinnen Sie sich immer auf Ihre Position und die Ihres Ansprechpartners. Im Zweifel halten Sie sich lieber etwas zurück, als zu freundschaftlich zu reagieren.

TEXT: SUSANNE ROTH ◀



„Jedes Ding hat
drei Seiten:
eine, die du siehst,
eine, die ich sehe, und
eine, die wir beide
nicht sehen.“

Chinesisches Sprichwort