

ABC–Register und Suchwortverzeichnis, Anleitung

So nutzen Sie das Registersystem

Suchen Sie nach einem ganz bestimmten Begriff oder Thema, zum Beispiel „DIN 5008“? Dann schlagen Sie einfach im Register „DEF“ nach. Dort finden Sie den Beitrag „D 500, DIN 5008 – von A bis Z“. Das Register „Office-Tipps“ enthält viele praxisnahe und leicht umsetzbare Tipps und Hinweise sowie Neuigkeiten, Trends und Stimmen aus der Praxis rund um den Office-Alltag.

Gezielte und schnelle Suche mit dem Suchwortverzeichnis

Für einen noch schnelleren Zugriff auf alle Beiträge finden Sie auf den folgenden Seiten ein umfangreiches Suchwortverzeichnis (SW) mit Hunderten von Stichworten, die Sie direkt zu den gewünschten Informationen führen. Suchen Sie zum Beispiel unter „E“ nach dem Thema „Effizienz, Aufgabenmanagement“, werden Sie auf Seite 1 des Beitrags „E 300“ verwiesen. Ihr gesuchtes Stichwort befindet sich im Register unter „DEF“.

The screenshot shows a search interface. At the top, there are two labels: 'alphabetische Ordnung' pointing to a search bar containing 'E 300' and 'Thema' pointing to a search bar containing 'Effizienz, Aufgabenmanagement'. Below the search bar, there are two buttons: 'Seite' pointing to a button with '2' and 'Nummer des Beitrags' pointing to a button with 'E 300'. The main content area displays the title 'Der „emotionale Link“ macht effektives Arbeiten einfach' and a short text snippet: 'Kennen Sie auch diese „zerfledderten“ Arbeitstage, an denen Sie viel schaffen, aber wenig Sichtbares produzieren, und die einen so merkwürdig unbefriedigt zurücklassen? Solchen Tagen fehlt das Flow-Erlebnis, würde Mihály'.

Ihr Suchwortverzeichnis bleibt immer aktuell

Mit den Aktualisierungslieferungen bleibt auch Ihr Suchwortverzeichnis aktuell. Sie erhalten mehrmals im Jahr ein aktualisiertes Suchwortverzeichnis mit Ihrer Ausgabe.

Office Guide

Für alle, die mitdenken, mitlenken, mitwirken.

ISBN 978-3-8125-2520-6

ISSN 2510 - 540X

VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG

Eingetragen: Amtsgericht Bonn, HRB 8165

Vorstand: Richard Rentrop

Produktmanagerin:	Natalie Leopold, Bonn
Satz, Layout:	Schmelzer Medien GmbH, Siegen
Herstellungsleitung:	Sebastian Gerber, Bonn
Druck:	Zimmermann Druck + Verlag GmbH, Osemundstraße 11, 58636 Iserlohn

Redaktionell
verantwortlich: Martin Grashoff, Theodor-Heuss-Straße 2 – 4, 53177 Bonn

Bezug und Service-Center:
Eine Publikation von *working@office* Welt
Office Guide
Theodor-Heuss-Straße 2 – 4
53177 Bonn

Telefon: 0228 9550160
Internet: www.workingoffice.de
E-Mail: kundenservice@workingoffice.de

Alle Angaben im *Office Guide* wurden mit äußerster Sorgfalt ermittelt und überprüft. Sie basieren jedoch auf der Richtigkeit uns erteilter Auskünfte und unterliegen Veränderungen. Wo Menschen arbeiten, können Fehler jedoch 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,
Eine Publikation von *working@office*
Bonn, Berlin, Bukarest, Jacksonville, Manchester, Passau, Warschau

Suchwort	Beitrag	Seite
----------	---------	-------

B

Beschwerdemails, Lieferungen	B 300	2 ff.
------------------------------	-------	-------

D

DIN 5008, Grundsätze

– Abkürzungen, DIN 5008	D 500	7
– Absätze, DIN 5008	D 500	9
– Absender, DIN 5008	D 500	9
– Anführungszeichen, DIN 5008	D 500	10
– Anlagevermerk, DIN 5008	D 500	11
– Anrede, DIN 5008	D 500	14
– Anschriften, Ausland, DIN 5008	D 500	27
– Anschriften, Gestaltung, DIN 5008	D 500	15
– Apostroph, DIN 5008	D 500	30
– Aufzählungen, DIN 5008	D 500	31
– Auslassungspunkte, DIN 5008	D 500	33
– Beglaubigungsvermerk, DIN 5008	D 500	34
– Betreff, DIN 5008	D 500	35
– Bezugs- und Kommunikationszeile, DIN 5008	D 500	37
– Bindestrich, DIN 5008	D 500	37
– Briefbogen, Muster, DIN 5008	D 500	60
– Briefumschläge, DIN 5008	D 500	39
– Bruchstrich, DIN 5008	D 500	39

Suchwort	Beitrag	Seite
– Datum, DIN 5008	D 500	40
– dezimale Teilungen	D 500	43
– Dezimallösungen, DIN 5008	D 500	43
– Diktatzeichen, DIN 5008	D 500	44
– Einheiten, DIN 5008	D 500	44
– Einrückungen, DIN 5008	D 500	45
– Einzüge, DIN 5008	D 500	46
– E-Mails, DIN 5008	D 500	46
– Empfehlungen	D 500	02
– Empfehlungen anpassen	D 500	03
– Euro, Schreibweise, DIN 5008	D 500	49
– Exponenten, DIN 5008	D 500	49
– Fettschrift, DIN 5008	D 500	49
– Firmenbriefbogen	D 500	02
– Formeln, DIN 5008	D 500	51
– Fußnoten, DIN 5008	D 500	50
– Gedankenstrich, DIN 5008	D 500	51
– Geldbeträge, DIN 5008	D 500	51
– Gleichheitszeichen, DIN 5008	D 500	51
– Größenangaben/Formeln, DIN 5008	D 500	51
– Grußformel, DIN 5008	D 500	52
– Grußformel, mit Erweiterung, DIN 5008	D 500	53
– Hervorhebungen, DIN 5008	D 500	55
– Hochgestellte Zeichen, allein stehend, DIN 5008	D 500	56

Suchwort	Beitrag	Seite
– Indizes, DIN 5008	D 500	49
– Infoblock, 5008	D 500	56
– Klammern, DIN 5008	D 500	58
– Maßeinheiten, DIN 5008	D 500	44
– mathematische Formeln, DIN 5008	D 500	58
– Musterbriefbögen, DIN 5008	D 500	59
– nichtdezimale Teilungen, DIN 5008	D 500	62
– Ortsteilnamen, DIN 5008	D 500	62
– Paginierung, DIN 5008	D 500	66
– Prozent-/Promillezeichen, DIN 5008	D 500	63
– PS, DIN 5008	D 500	63
– Rechenzeichen, DIN 5008	D 500	65
– Satzzeichen, DIN 5008	D 500	65
– Schrägstrich, DIN 5008	D 500	65
– Schrift, DIN 5008	D 500	66
– Seitennummerierung, DIN 5008	D 500	66
– Seitenränder, DIN 5008	D 500	67
– Silbentrennung, DIN 5008	D 500	67
– Streckenangaben, DIN 5008	D 500	68
– Summen, DIN 5008	D 500	68
– Teilungen, DIN 5008	D 500	43
– Telefonnummern, DIN 5008	D 500	76
– Titel, DIN 5008	D 500	18
– Uhrzeitangaben, DIN 5008	D 500	68

Suchwort	Beitrag	Seite
– Unterstreichungen, DIN 5008	D 500	69
– Verhältniszeichen, DIN 5008	D 500	69
– Verteiler, DIN 5008	D 500	70
– Währungseinheiten, Münzbezeichnungen	D 500	72
– Wortergänzungen, DIN 5008	D 500	73
– Zahlen, DIN 5008	D 500	74
– Zahlenaufstellungen, DIN 5008	D 500	78
– Zeichen, DIN 5008	D 500	78
– Zeilenabstand, DIN 5008	D 500	82
– Zeilenanfang/-ende, DIN 5008	D 500	82
– Zentrieren, DIN 5008	D 500	83
– Zwischenräume, DIN 5008	D 500	83
DIN 5008, längere Texte		
– längere Texte, Bedeutung	D 550	2
– Layout	D 550	3
– Seitenformat, Seitenränder	D 550	3
– Textgestaltung, Details	D 550	4

E

Effizienz, Aufgabenmanagement

– emotionaler Link, effektives Arbeiten	E 300	2
– Überforderung, Aufgabe	E 300	3
– Unterforderung, Langeweile	E 300	6
– Ziele, Motivation	E 300	8

Suchwort	Beitrag	Seite
----------	---------	-------

Effizienz, Konzentration

– Effizienz, Voraussetzung	E 350	2
– Prioritäten setzen	E 350	5
– Zeigarnik-Effekt, Effizienz	E 350	2

Excel, Adressverwaltung

– absteigende Postleitzahlen	E 900	11
– Adressen sortieren	E 900	8
– benötigte Adressen	E 900	14
– Kundenadressen, Adressdetails	E 900	2
– Sortierfunktion	E 900	12

G

Geburtstagsglückwünsche, musikalisch

– Musterschreiben, Vorlagen	G 300	2 ff.
-----------------------------	-------	-------

Gesundheit, Arbeitsunfähigkeit

– Anzeigepflicht	G 400	2
– Gutschrift von Urlaubstagen	G 400	11
– Krankengeld	G 400	9
– längere Ausfälle, Vorbeugung	G 400	12
– Lohnfortzahlung	G 400	8
– Nachweispflicht	G 400	4
– Präsentismus	G 400	13
– Rechte	G 400	7
– Wiedereingliederung	G 400	11

Suchwort	Beitrag	Seite
Gesundheit, Burnout		
– Perfektion, Ursache	G 420	6
– Ursachen, Falle	G 420	3
– Warnsignale, Aussagen, Checkliste	G 420	2
Gesundheit, Fitness		
– Augen, 3 Übungen	G 440	8
– Bildschirmarbeit, 7 Regeln	G 440	6
– Brille, Beschwerden	G 440	9
– Kontaktlinsen, Tipps	G 440	10
– Laptop, Verkrampfungen	G 440	5
– Rücken fit-Programm	G 440	2
– Sitz-Steh-Dynamik, Abwechslung	G 440	4
I		
Information, allgemein	I 600	2 ff.
K		
KI, Prompting		
– 5 Grundregeln	K 500	3
– Chain-of-Thought Prompting, Profi-Tricks	K 500	7
– Fehler vermeiden, Prüfung	K 500	4
– Few-Shot Prompting, Profi-Tricks	K 500	5
– Prompting, Erklärung	K 500	2
– Schnellcheck, gute Prompts	K 500	8
– Zero-Shot Prompting, Profi-Tricks	K 500	6

Suchwort	Beitrag	Seite
Kommunikation, Einwandbehandlung		
– Angriff, persönliche Ebene	K 630	3
– Angriffe, Umgang	K 630	13
– Einwand, Argumentation, Sachebene	K 630	2
– Richtigstellung, behutsam	K 630	9
– Schleifen-Technik	K 630	6
– Vorbereitung, Überlegung	K 630	4
– Vorwand, Desinteresse	K 630	2
– Widerstand begegnen	K 630	2
Kommunikation, Gehaltsverhandlung		
– Geld, Gesprächsthema	K 640	2
– KIMICH-Methode	K 640	7
– Selbstwertgefühl, Voraussetzung	K 640	3
Kommunikation, Missverständnisse		
– 4-Ohren-Modell, Kommunikationsmodell	K 660	2
– Arbeitsanweisungen, Zweifel	K 660	9
– Aussage, möglicher Gedanke, Übersicht	K 660	7
– indirekte Aussage, Wünsche äußern	K 660	5
– Interpretation, eigene Denkwelt	K 660	8
– klare Kommunikation, Missverständnisse	K 660	2
– Missverständnis offenlegen	K 660	12
Kommunikation, Schlagfertigkeit		
– Geduld, Schlagfertigkeit	K 680	3
– klug gewählte Antworten	K 680	2

Suchwort	Beitrag	Seite
– Risikobereitschaft, Schlagfertigkeit	K 680	3
– schlagfertige Antworten, 7 Taktiken	K 680	8
– Selbstbewusstsein, Schlagfertigkeit	K 680	2
– Wortschatz, Effekt	K 680	6
Korrespondenzstil, moderne Formulierungen		
– Vorlagen	Z 12	2 ff.
Korrespondenzstil, Umgangs- und Regionalsprache		
– Geschäftskorrespondenz, Regel	K 780	2
– Korrespondenz, Grundregel	K 780	4
– Schriftsprache, Beispiele und Übungen	K 780	5
– Wortschatz, Umgangssprache, Schriftsprache	K 780	5
M		
Motivation, Mitarbeitende		
– Musterschreiben, Vorlagen	M 600	2 ff.
O		
Onboarding, Begrüßungsschreiben		
– erster Arbeitstag, Begrüßungsschreiben	O 700	2
– Vorlagen	O 700	4 ff.
Organisation, Dateiablage		
– Dateiablage, strukturiert, einheitlich	O 800	2
– Dateiname, Kriterien	O 800	8
– Datum-Bezugsperson-Stichwort, DIN 5008	O 800	8
– Information, Musterschreiben an Mitarbeitende	O 800	11

Suchwort	Beitrag	Seite
– Ordnerstruktur, Dateibenennung, DIN 5008	O 800	3
– PRO-Modell, Alternative	O 800	6
P		
Persönlichkeit, Eigen-PR		
– 4 Tipps	P 300	3
– Aufmerksamkeit schaffen, Bescheidenheit	P 300	2
– Fahrplan	P 300	14
– Leistung, Aufmerksamkeit	P 300	3
Persönlichkeit, innere Antreiber		
– Arbeitsweise, Antreiber	P 350	2
– Be perfect!-Antreiber	P 350	5
– Hurry up!-Antreiber	P 350	7
– Please me!-Antreiber	P 350	10
Persönlichkeit, Resilienz		
– Emotionssteuerung	P 380	4
– Empathie	P 380	8
– Impulskontrolle	P 380	5
– Kausalanalyse	P 380	5
– Muster verhindern	P 380	10
– realistischer Optimismus	P 380	7
– Resilienz, Bedeutung	P 380	2
– Selbstwirksamkeitsüberzeugung	P 380	7
– Zielorientierung	P 380	9

Suchwort	Beitrag	Seite
Persönlichkeit, Selbstwert		
– Entwicklungsprozess, Selbstwert	P 390	3
– Erfolg, Kennzeichen	P 390	6
– Wertschätzung, eigene Persönlichkeit	P 390	2
PowerPoint, Kennzahlen		
– Anordnung, Kennzahlen, Übersichtlichkeit	P 700	2
– Fortschrittsbalken, Halbkreis	P 700	9
– Prototyp, Formen	P 700	3
S		
Selbstmanagement, Aufschieberitis		
– Aufschieberitis, Erledigungen	S 300	2
– Checkliste	S 300	12
– Langeweile, Grund	S 300	5
– negative Gefühle, Grund	S 300	4
– persönliche Ursachen, Überlegung	S 300	11
– Selbsteinschätzung, Test	S 300	3
– Überarbeitung, Grund	S 300	9
– Versagensangst, Grund	S 300	7
– Zielsetzung, Änderung, Grund	S 300	10
Selbstmanagement, Routinen		
– Selbstdisziplin, 2 Tipps	S 370	7
– Tipp 1, Eat that Frog	S 370	2
– Tipp 2, Fokussiert in die Woche starten	S 370	3

Suchwort	Beitrag	Seite
– Tipp 3, Nein sagen – gewusst wie	S 370	3
– Tipp 4, Die Eisenhower-Matrix	S 370	4
– Tipp 5, Fortschritte dokumentieren und belohnen	S 370	5
– Tipp 6, Zeitliche Puffer schaffen	S 370	5
– Tipp 7, Ordnung halten	S 370	6

T

Teamwork, 7 Tipps

– aktiv zuhören, Stellung beziehen	T 300	4
– Austausch, Smalltalk	T 300	8
– Kritik, Äußerungen	T 300	12
– Lob, Anerkennung	T 300	14
– Stress, Freundlichkeit	T 300	9
– Teammitglieder, Stimmung	T 300	2
– Vertrauen, Ehrlichkeit	T 300	10
– Wissen erweitern, Idee	T 300	2

Tipps

– Bewerbung, Google	Tipps	1
– bis, DIN 5008	Tipps	5
– Datennutzung, Bewerbende	Tipps	2
– Delegieren, Aspekte	Tipps	12
– Empfehlungsschreiben, Aussagen	Tipps	4
– Holokratie, New Work Glossar	Tipps	15
– inneres kleine Faultier, Selbstmanagement	Tipps	6

Suchwort	Beitrag	Seite
– Job Crafting, New Work Glossar	Tipps	14
– PowerPoint live, Präsentation, Online-Meeting	Tipps	15
– Referenzschreiben, Inhalt	Tipps	3
– Zeichensetzung, Komma	Tipps	4
Z		
Zeitmanagement, Strategien		
– Abhaken, Strategie 1	Z 300	2
– First things first, Strategie 3	Z 300	6
– gute Organisation	Z 300	2
– Mail-Organisation, Strategie 2	Z 300	4
– Pause machen, Strategie 5	Z 300	8
– Zeitblöcke einplanen, Strategie 4	Z 300	7
Zusammenarbeit, Feedback an Externe		
– Lob, konstruktive Kritik	Z 800	2
– Musterschreiben, Vorlagen	Z 800	3 ff.

Direkt aus dem Büroalltag: Ihre Fragen, unsere Antworten



„Ist es erlaubt, Bewerbende zu ‚googeln‘?“

Auf eine Stellenausschreibung hin haben wir eine Menge Bewerbungen erhalten, von denen viele sehr interessant klingen. Nun müssen wir eine Vorauswahl treffen, die uns ziemlich schwerfällt. Deshalb fragen wir uns, ob wir die Bewerberinnen und Bewerber ‚googeln‘ dürfen, um dadurch leichter zu einer Entscheidung zu finden. Ist das erlaubt, oder verstoßen wir damit gegen den Datenschutz?

Hannah R., Hamburg



Unsere Empfehlung: Wählen Sie die Informationen, die Sie recherchieren, mit Fingerspitzengefühl aus

von: Redaktionsteam

Viele Arbeitgebende „googeln“ die Namen von Bewerberinnen und Bewerber, ohne sich darüber Gedanken zu machen, ob das überhaupt erlaubt ist. Dabei ist Ihre Frage, ob damit gegen gesetzliche Bestimmungen verstoßen wird, absolut berechtigt. Hier die Empfehlungen der Rechtsanwältin Maria Markatou, die aufzeigt, wo die Grenzen liegen und wie Sie datenschutzkonform vorgehen.

Vorsicht ist geboten

Das Internet bietet eine Fülle von Informationen, doch Vorsicht: Nicht alles, was öffentlich verfügbar ist, darf verwendet werden. Vor allem private soziale Netzwerke wie Facebook fallen unter den Schutz der Privatsphäre. Anders sieht es bei berufsorientierten Plattformen wie XING oder LinkedIn

aus, auf denen berufliche Qualifikationen präsentiert werden. Hier ist eine Datenerhebung in der Regel zulässig.

Einwilligung: Der Schlüssel zur Datennutzung

Wenn Bewerbende über soziale Netzwerke Kontakt aufnehmen und ihr Profil freischalten, gilt das als Einwilligung. Ohne diese ist eine Recherche nur dann erlaubt, wenn sie für das Arbeitsverhältnis unbedingt notwendig ist.

Beispiel: Für eine Reinigungskraft, die keinen Kundenkontakt hat, ist eine Internetrecherche meist nicht relevant. Für eine leitende Position hingegen kann sie gerechtfertigt sein, um mögliche Risiken wie einen fragwürdigen öffentlichen Auftritt zu vermeiden.

Datenschutz und Diskriminierungsverbot

Datenschutzrechtliche Vorgaben gelten auch online. Das Gebot der Datensparsamkeit schreibt vor, nur notwendige berufliche Daten zu erheben. Partyfotos oder private Informationen sind tabu.

Außerdem dürfen Daten nur den Personen zugänglich gemacht werden, die direkt an der Personalauswahl beteiligt sind. Nicht mehr benötigte Daten der Bewerbenden müssen spätestens nach sechs Monaten gelöscht werden.

Sicherheitsmaßnahmen durch Auswahlrichtlinien

Um rechtliche Risiken zu minimieren, empfiehlt es sich, Auswahlrichtlinien zu erstellen. Diese legen fest, welche Kriterien für die Einstellung relevant sind und welche Daten erhoben werden dürfen.

Fachliche Anforderungen wie Ausbildung und Sprachkenntnisse können dabei ebenso berücksichtigt werden wie das Auftreten der Person im Netz – immer im Rahmen der rechtlichen Vorgaben.

Wenn in Social-Media-Posts zum Beispiel menschenverachtende Äußerungen gemacht werden, Rassismus oder Hassreden verbreitet werden, kann das nicht nur dem Ansehen des Unternehmens, sondern auch dem Betriebsklima schaden.

Fazit: Augenmaß und Fairness

Bei der Recherche ist Fingerspitzengefühl gefragt. Einerseits können Online-Daten wertvolle Einblicke geben, andererseits ist der Schutz der Privatsphäre zentral. Mit klaren Regeln und datenschutzkonformen Prozessen schaffen Sie Transparenz und vermeiden rechtliche Konflikte.

(Quelle: Wirtschaftswissen.de)



„Was gehört in ein Referenzschreiben?“

Ein Geschäftspartner, mit dem wir schon seit einigen Jahren zusammenarbeiten, hat meine Chefin um ein Referenzschreiben gebeten. Dieses Schreiben soll ich nun verfassen. Ich habe so etwas aber noch nie gemacht und frage mich nun, welche Informationen in so ein Schreiben gehören.

Yvonne K., Göttingen



Unsere Empfehlung: Lassen Sie Fakten sprechen

von: Redaktionsteam

Starre Vorschriften, wie ein Referenzschreiben verfasst wird, gibt es nicht, dafür aber einige Orientierungshilfen: Lassen Sie in erster Linie die Fakten für sich sprechen. Informieren Sie über die Dauer und die Häufigkeit der Zusammenarbeit. Was hat diese Person oder dieses Unternehmen geleistet oder geliefert? Welche Aufträge wurden übernommen? Wie war die Qualität? Wurden zugesagte Liefertermine eingehalten? Wurde pünktlich gezahlt? Wie wurden Probleme gelöst oder Reklamationen bearbeitet?

Typische Aussagen eines positiven Empfehlungsschreibens

- Wir haben mit diesem Unternehmen gute Erfahrungen gemacht.
- Die Qualität der Produkte ist ausgezeichnet.
- Wir wurden jederzeit gut beraten.
- Das Fachwissen ist auf dem neuesten Stand.
- Dieses Unternehmen ist zuverlässig und hat die zugesagten Liefertermine stets eingehalten.
- Die Serviceleistungen des Kundendienstes sind hervorragend.
- In Problemsituationen hat das Unternehmen stets flexibel reagiert.
- Die Produkte werden zu angemessenen Preisen angeboten.

Vermeiden Sie negative Äußerungen

Was aber tun, wenn Ihre Erfahrungen gar nicht so positiv sind, wie es zu einem Empfehlungsschreiben passen würde? Ganz einfach: Dann können Sie die Person oder das Unternehmen nicht weiterempfehlen. Denn Ihre Erfahrungen zu beschönigen, wäre denjenigen gegenüber ungerecht, die sich auf Ihre Beurteilung verlassen. Die Person oder das Unternehmen „anzuschwärzen“ und vor einer Zusammenarbeit zu warnen, wäre aber auch nicht akzeptabel. Verhalten Sie sich deshalb neutral, indem Sie es zwar ablehnen, ein Empfehlungsschreiben auszustellen, dafür aber auf eine negative Beurteilung verzichten.



„Mit oder ohne Komma: Was ist richtig?“

Ich bereite gerade die Einladungsschreiben für eine größere Veranstaltung vor und bin mir bei einem Satz nicht sicher, wie die Zeichensetzung korrekt ist. Schreibt sich dieser Satz mit oder ohne Komma:

„Neben einer Ansprache und Grußworten(,) laden wir Sie zu einem Stehempfang ein.“ Was ist richtig?

Marie W., Gütersloh

! Unsere Empfehlung: Kein Komma, doch formulieren Sie den Satz besser um

von: Alexandra Sievers und Kristina Wolter

Bei „neben“ handelt es sich um einen präpositionalen Ausdruck, das heißt: kein Komma, da präpositionale Ausdrücke nicht mit Komma vom Satz abgetrennt werden. Allerdings ist die Formulierung etwas unglücklich gewählt, was bei Satzkonstruktionen mit „neben“ sehr häufig der Fall ist.

Genau genommen könnte der Satz nämlich auch so verstanden werden, dass neben (im Sinne von „außer“ oder „gleichzeitig mit“) den Gästen auch eine Ansprache und Grußworte zum Stehempfang eingeladen werden. Eine weitere Interpretationsmöglichkeit: Die Person, die die Einladung ausspricht, befindet sich gerade neben (als Ortsangabe) einer Ansprache und Grußworten. Beide Varianten ergeben natürlich keinen Sinn – und drücken schon gar nicht aus, was Sie den Eingeladenen mitteilen möchten.

Formulieren Sie den Satz deshalb am besten um und verzichten Sie auf den präpositionalen Ausdruck „neben“. Schreiben Sie zum Beispiel: *„Wir laden Sie herzlich zu ... (Titel der Veranstaltung) ein! Nach den Ansprachen und Grußworten erwartet Sie ein Stehempfang.“*



DIN 5008

Was die DIN 5008 zum Zeichen für „bis“ sagt

von: Redaktionsteam

Als Zeichen für „bis“ wird der Langstrich mit je einem Leerzeichen davor und danach geschrieben.

Der Bis-Strich wird nur zwischen Zahlenangaben verwendet – und zwar nur zwischen Zahlen, bei denen ein Zwischenwert denkbar und möglich ist. Außerdem ist eine Verwendung zwischen abgekürzten Wochentagen zulässig.

- 10 cm – 1 m
- Geöffnet: Di. – Sa. 10:15 – 15:30 Uhr

Aber: von 10:15 bis 15:30 Uhr geöffnet von Dienstag bis Samstag

- 5 – 6 EUR

Aber: 2- bis 3-mal

Montags bis freitags



Selbstmanagement

Das „innere kleine Faultier“ nervt? So bezwingen Sie es!

von: Professor Dr. Lothar Seiwert

Weshalb schaffen wir es so oft nicht, uns aufzuraffen und die Dinge anzupacken? Was hindert uns daran, unsere guten Vorsätze in die Tat umzusetzen?

Das innere kleine Faultier (IKF)! Es manipuliert uns mit einfachen, aber wirkungsvollen Ausreden wie: „Das ist doch gar nicht wichtig!“, „Das bringt ja doch nichts!“, „Das kannst du auch morgen noch machen – kein Grund zur Hektik!“, „Auf einen Tag hin oder her kommt es doch jetzt auch nicht mehr an.“ Und wir fallen darauf herein und schieben unsere Pläne weiter auf oder lassen sie womöglich ganz fallen. Doch warum macht das IKF das?

Wie das innere kleine Faultier „denkt“

Nichts hasst das IKF so sehr wie Veränderungen. Alles soll so bleiben, wie es immer war. Denn das ist doch wunderbar bequem. Dabei meint es Ihr IKF „eigentlich“ gut mit Ihnen. Es möchte Ihnen die Mühen ersparen, die Veränderungen nun mal mit sich bringen. Wer garantiert Ihnen denn, dass es anders tatsächlich besser ist?

Das kleine Faultier denkt nicht an die Zukunft, sondern lebt nur für den Augenblick. Es achtet peinlich genau darauf, dass Sie ausschließlich die Dinge tun, die jetzt und hier am bequemsten für Sie sind. Auf lange Sicht fügt das IKF Ihnen mit dieser Taktik jedoch großen Schaden zu, weil es Sie auch davon abhält, Veränderungen einzuleiten, die für Sie positiv wären. Deshalb gilt:

Verlassen Sie die „Komfortzone“

- Lassen Sie sich nicht von Ihrem inneren kleinen Faultier einlullen. Haben Sie Mut, und verlassen Sie eingefahrene Gleise (Ihre Komfortzone).
- Beginnen Sie mit der Verwirklichung Ihrer Pläne auch dann, wenn Sie eigentlich keine Lust dazu haben oder es „nicht der allerbeste Zeitpunkt“ dafür zu sein scheint. Aktion bewirkt Motivation!
- Nehmen Sie sich nicht zu viel auf einmal vor – bleiben Sie besser konsequent am Ball.
- Bleiben Sie bei Misserfolgen gelassen und verfolgen Sie weiter Ihr Ziel. Lassen Sie sich von Rückschlägen nicht entmutigen. Betrachten Sie Misserfolge als Zwischenergebnis, das Sie jederzeit korrigieren können. Nehmen Sie sie auf keinen Fall als Vorwand, Ihr Vorhaben aufzugeben.
- Übernehmen Sie Verantwortung. Besonders gerne manipuliert Sie das IKF nämlich, indem es Ihnen weismacht, dass Sie überhaupt nichts dafür können, wenn Sie bei einem Vorhaben nicht weiterkommen. Es besitzt ein hervorragendes Talent darin, für alles einen Sündenbock zu finden.
- Lassen Sie sich von Ihrem IKF nicht an der Nase herumführen! Lernen Sie aus Ihren Fehlern und machen Sie es beim nächsten Mal besser.
- Denken Sie daran, wie Sie davon profitieren werden, wenn Sie Ihr Vorhaben in die Tat umgesetzt und Ihr Ziel erreicht haben. Wenn Sie doch einmal kurz davor sind, resigniert die Segel zu streichen, stellen Sie sich vor, wie froh und zufrieden Sie sein werden, wenn Sie es geschafft haben.

Future Skills: Die 10 wichtigsten Kompetenzen für Ihren Erfolg

von: Jasmin Rosenboom

Blicken wir mal in die Zukunft: Die Arbeitswelt wird sich komplett verändern. Künstliche Intelligenz und Automatisierung werden allgegenwärtig sein, und die Anforderungen an Arbeitnehmende werden sich komplett gewandelt haben. In dieser Zukunft sind traditionelle Berufsbilder weitgehend passé. Stattdessen sind innovative Kompetenzen gefragt denn je.

Auch wenn dieses Szenario noch weit entfernt scheint: Diese Zukunft ist bereits in Sichtweite. Dennoch wird es immer Aufgaben geben, die menschliche Fähigkeiten benötigen.

Welche Fähigkeiten das genau sind, zeigt eine Studie der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD), des Stifterverbandes für die Deutsche Wissenschaft und des Beratungsunternehmens McKinsey. Das Ergebnis dieser Studie ist eine Liste an sogenannten „Future Skills“.

Die zehn wichtigsten lesen Sie hier. Mit diesen Fähigkeiten können Sie in Zukunft besonders punkten:

1. Interkulturelle Kompetenz

Deutschland ist bereits heute ein Einwanderungsland und die Arbeitswelt wird durch die Globalisierung immer multikultureller. Entsprechend wichtig ist die interkulturelle Kompetenz. Dazu gehören Fremdsprachenfähigkeiten, aber auch die Kompetenz und Sensibilität, das Gesagte auf die Zuhörenden anzupassen.

Tipp: Nutzen Sie interkulturelle Trainings und Weiterbildungen. Tauschen Sie sich mit Kolleginnen und Kollegen aus verschiedenen Kulturen aus und lernen Sie deren Perspektiven kennen. So werden Sie besser in der Lage sein, in einem internationalen Umfeld erfolgreich zu agieren.

2. Lernbereitschaft

Durch die Bereitschaft, Neues zu lernen, können Sie Ihre Fähigkeiten und Talente erweitern und sich an neue Technologien, Trends und Informationen anpassen.

Tipp: Begreifen Sie Lernen als lebenslangen Prozess und bleiben Sie neugierig. Investieren Sie in Ihre Weiterbildung und Entwicklung, sei es durch Kurse, Seminare oder Lektüre. Die Bereitschaft zum lebenslangen Lernen bedeutet, dass Sie aktiv werden und Ihre Zukunft selbst in die Hand nehmen.

3. Problemlösungskompetenz

Die Arbeit im Homeoffice erfordert zunehmend eigenständiges und eigenverantwortliches Arbeiten. Das bedeutet, dass Sie nicht nur Probleme frühzeitig erkennen müssen, sondern auch in der Lage sein sollten, sie selbstständig zu lösen. Das gilt insbesondere für Aufgabenstellungen, für die es keinen vorgefertigten Lösungsansatz gibt. Hier sind Ihre Urteilkraft und ein strukturierter Ansatz gefragt.

Tipp: Sie können Ihre Problemlösungskompetenz verbessern, indem Sie regelmäßig Probleme analysieren, verschiedene Lösungsansätze entwickeln und Feedback von Kolleginnen und Kollegen oder Vorgesetzten einholen.

4. Change Management

Entwicklungen schreiten immer schneller voran, Veränderungen sind eher die Regel als die Ausnahme. Flexibilität und Anpassungsfähigkeit sind jetzt gefragt. Change Management ist dabei mehr als nur die Planung von Veränderungen. Es geht auch darum sicherzustellen, dass diese Veränderungen von allen Mitarbeitenden akzeptiert werden. Erst durch gezieltes Change Management gelingt die Anpassung an neue Märkte und Rahmenbedingungen. Das bedeutet, dass Ihre Ideen und Ihr Engagement entscheidend sind!

Tipps: Seien Sie bereit, neue Wege zu gehen und innovative Lösungen zu finden. So gestalten Sie den Wandel aktiv mit.

5. Kommunikationsfähigkeit

Aufgrund der rasanten Digitalisierung und künstlichen Intelligenz bleibt zwischenmenschliche Interaktion ein entscheidender Schlüssel zum Erfolg. Insbesondere Ihre Kommunikationsfähigkeit wird künftig zu einem der wichtigsten Soft Skills. Da Teams nicht mehr an einen festen Ort gebunden sind, ist es entscheidend, dass der (virtuelle) Austausch reibungslos funktioniert.

Tipps: Üben Sie eine klare Ausdrucksweise, hören Sie aufmerksam zu und achten Sie auf nonverbale Signale.

6. Resilienz

Resilienz ist die Fähigkeit, sich an Veränderungen anzupassen, Krisen zu bewältigen und gestärkt daraus hervorzugehen. Dazu gehören mentale Stärke und die Fähigkeit, mit Stress umzugehen. Resiliente Menschen sehen Rückschläge als Chancen zur persönlichen Weiterentwicklung und lassen sich nicht entmutigen.

Tipps: Fördern Sie Ihre mentale Stärke, entwickeln Sie Strategien zur Stressbewältigung und kultivieren Sie Ihre Selbstfürsorge.

7. Emotionale Intelligenz

Ein hoher Intelligenzquotient ist für erfolgreiche Teamarbeit bei Weitem nicht genug und auch nicht unbedingt erforderlich. Schon heute halten einige Forscher emotionale Intelligenz für die wichtigste Form der Intelligenz. Dazu zählen vor allem Empathie, Menschenkenntnis und Einfühlungsvermögen. Diese Skills helfen zu verstehen, was Sie selbst und auch andere Menschen erleben und fühlen. Das fördert Beziehungen, deeskaliert Konflikte und prägt ein wertschätzendes Miteinander.

8. Interdisziplinäres Arbeiten

Alle machen ihr eigenes Ding und haben keine Ahnung, woran die anderen arbeiten? In Zukunft undenkbar! Interdisziplinäres Arbeiten wird zu einer grundlegenden Fähigkeit für Teams und Abteilungen. Dabei geht es darum, Synergien optimal zu nutzen und die unterschiedlichen Kompetenzen einzelner Teammitglieder bestmöglich einzusetzen. Deshalb sollten Sie auch für Zusammenarbeit über Fachgrenzen hinweg bereit sein.

Tip: Zeigen Sie Interesse an anderen Perspektiven und seien Sie bereit, Ihr Wissen und Ihre Fähigkeiten zu teilen, um gemeinsam innovative Lösungen zu entwickeln.

9. Kreativität

Die Veränderungen in der Welt bringen neue Herausforderungen und erfordern neue Lösungen. Um diese zu entwickeln, brauchen Sie ein großes Maß an Kreativität und Eigeninitiative. Kreativität in der Arbeitswelt besteht vor allem darin, neue Lösungen zu entwickeln, Zusammenhänge zu erkennen und den Blick über den bekannten Tellerrand zu wagen.

Tip: Seien Sie proaktiv, übernehmen Sie Herausforderungen und zeigen Sie Engagement.

10. Kritisches Denken

Bei so vielen Trends, Innovationen und künstlicher Intelligenz darf der gesunde Menschenverstand nicht fehlen. Kritisches Denken gehört daher ebenfalls zu den Future Skills. Es ist die Fähigkeit, Informationen und Prozesse zu analysieren, zu hinterfragen und zu optimieren. Eine kritische Denkfähigkeit erlaubt es Ihnen, komplexere Probleme zu lösen, sachlich zu argumentieren und fundierte Entscheidungen zu treffen.

Tip: Üben Sie einen objektiven Blick, lassen Sie Neues zu und akzeptieren Sie, dass Sie nicht immer recht haben.



Zusammenarbeit

„Kannst du das bitte für mich erledigen?“ Worauf Sie beim Delegieren achten sollten

von: Alexandra Sievers

Erfolgreiches Delegieren heißt nicht nur, dass Ihnen jemand Arbeit abnimmt, sondern dass Sie die Aufgabe, die Sie einer anderen Person übertragen, auch aus Ihrem Kopf bekommen. Wenn Sie ständig daran denken müssen, ob die Aufgabe auch richtig und pünktlich erledigt wird, ist Ihnen nicht viel geholfen. Diese Unsicherheit raubt Ihnen Energie und verhindert, dass Sie sich voll und ganz auf Ihre eigenen To-dos konzentrieren können.

Beachten Sie deshalb einige wichtige Punkte, damit Ihnen das Delegieren auch wirklich etwas bringt und Sie sich zeitlichen und geistigen Freiraum verschaffen.

Die richtige Person auswählen

Überlegen Sie zunächst, an wen Sie eine Aufgabe am besten delegieren. Ist diese Person fachlich und persönlich geeignet, um die Arbeit für Sie zu übernehmen?

Aufgabe genau erklären

Falls ja, erklären Sie der Person genau, was Sie von ihr erwarten. Nur wenn sie exakt weiß, was sie wie tun soll, kann sie Ihnen auch das gewünschte Ergebnis liefern. Die Zeit, die Sie sich für die Erklärung nehmen, ist gut investiert, da Sie damit Fehlerquellen reduzieren – und somit auch das Risiko, am Ende selbst noch einmal nacharbeiten zu müssen.

Zeithorizont abstecken

Klären Sie vor allem auch den Zeithorizont. Ein „so schnell wie möglich“ kann vieles bedeuten – und hilft Ihnen nicht weiter. Sie bekommen den

Kopf nur frei, wenn Sie auch wissen, bis wann die Aufgabe zuverlässig erledigt ist.

Bei kleineren Aufgaben legen Sie deshalb den exakten Zeitpunkt fest, zu dem Sie das Endergebnis benötigen.

Bei umfangreichen Aufgaben können Sie vereinbaren, dass Ihnen Ihre Unterstützung regelmäßig ein kurzes Feedback gibt, damit Sie auf dem aktuellen Stand sind und die Gewissheit haben, dass die Arbeit voranschreitet.

Selbstständig arbeiten lassen

Lassen Sie die Person, die Sie unterstützt, jedoch eigenständig arbeiten. Beweisen Sie den Mut, Verantwortung abzugeben und sich nicht einzumischen. Sie haben die Person schließlich ausgewählt, weil Sie ihr zutrauen, dass sie das, was Sie von ihr erwarten, auch leisten kann.

Wenn Sie ständig nachfragen und kontrollieren würden, wäre das für die Person äußerst demotivierend. Sagen Sie ihr jedoch ausdrücklich, dass sie sich bei Fragen oder Problemen gerne an Sie wenden kann.

Dank und Feedback

Ist die Aufgabe erledigt, sollten Sie es nicht nur bei einem Dankeschön belassen, sondern in jedem Fall auch ein Feedback geben – sei es ein Lob oder auch ein Verbesserungshinweis. Ein freundlich vorgebrachter Hinweis, wie etwas noch besser gemacht werden kann, ist gerade dann wichtig, wenn Sie der Person in Zukunft noch häufiger Aufgaben übertragen möchten.

Andere Arbeitsstile akzeptieren

Seien Sie aber nicht zu kritisch! Ihr Vorgehen muss nicht immer zwingend das bessere sein. Gestehen Sie anderen Menschen auch einen eigenen Arbeitsstil zu.



New Work – New Words

Begriffe, die Sie kennen sollten

von: Yvonne Göpfert

Die Arbeitswelt hat sich verändert und auch neue Begriffe geprägt. In unserem „New Work Glossar“ stellen wir Ihnen nach und nach die wichtigsten davon vor.

Job Crafting

Job Crafting verfolgt das Ziel, dass Mitarbeitende die Möglichkeit haben, ihre Aufgaben und Verantwortlichkeiten so anzupassen, dass sie möglichst gut zu ihren Fähigkeiten und Interessen passen.

Indem Mitarbeitende ihre Arbeit an ihre persönlichen Werte und Ziele adaptieren, finden sie eine größere Sinnhaftigkeit in ihrer Arbeit und sind motivierter.

Das führt im Idealfall zu einer stärkeren Bindung an das Unternehmen: Mitarbeitende, die ihre Arbeit aktiv gestalten können, fühlen sich oft stärker mit dem Unternehmen verbunden, da sie das Gefühl haben, dass ihre Bedürfnisse und Präferenzen berücksichtigt werden.

Die Risiken

Doch das Konzept der Selbstbestimmung kann schnell kippen, wenn Mitarbeitende zu viele Aufgaben übernehmen oder versuchen, zu viele Aspekte ihrer Arbeit gleichzeitig zu erledigen. Dass das zu Überforderung und Dauerstress führt, muss nicht extra betont werden.

Riskant ist es auch, wenn die individuellen Anpassungen, die Mitarbeitende an ihren Arbeitsplätzen vornehmen, im Widerspruch zu den übergeordneten Zielen oder Anforderungen des Unternehmens stehen. Letztendlich braucht es also klare Richtlinien, damit alle Beteiligten profitieren.

Holokratie

Der Holokratie-Ansatz (Holacracy) von Brian J. Robertson macht alle einzelnen Mitarbeitenden zur Führungskraft. Die Holokratie ist also ein Organisationsmodell, das auf dem Prinzip der Selbstorganisation basiert und traditionelle hierarchische Strukturen infrage stellt. Chef oder Chefin ist nicht mehr, wer den Titel trägt, sondern die Verantwortung.

In einer holokratischen Organisation wird die Autorität auf verschiedene Rollen und Arbeitsgruppen verteilt, anstatt dass sie von einer zentralen Führungsperson ausgeht. Der Trick: Es werden Rollen definiert, die bestimmte Verantwortlichkeiten und Entscheidungsbefugnisse umfassen. Und es werden Ziele vereinbart, die regelmäßig überprüft und angepasst werden können. Indem die Autorität auf die Ebene von Rollen und Prozessen verlagert wird, strebt die Holokratie danach, die Agilität, Effizienz und Innovationskraft von Organisationen zu erhöhen, während gleichzeitig die Hierarchie abgebaut wird und die Mitarbeitenden mehr Selbstbestimmung und Autonomie erhalten.



Digitaler Tipp

Microsoft 365 & PowerPoint live: Interaktive Online-Präsentationen dank smarter KI

von: Dominique Kuppler und Katja Beckmeyer, Thinkworks UG

PowerPoint live eröffnet Ihnen neue Möglichkeiten, Ihre Präsentationen im Online-Meeting zu teilen und gleichzeitig mit den Teilnehmenden zu interagieren. Das Besondere: Während Sie präsentieren, können Sie alle Teilnehmenden im Blick behalten, sehen, wer die Hand hebt, auf Reaktionen im Chat reagieren und dank der Referentenansicht sogar Ihre Notizen sehen. Es gibt zwei einfache Wege, um PowerPoint live in einer Teams-Besprechung zu nutzen:

Direkt in Teams

1. Klicken Sie auf das TEILEN-Symbol.
2. Wählen Sie im Abschnitt POWERPOINT LIVE die Datei aus, die Sie präsentieren möchten.
3. Wenn die gewünschte Datei nicht angezeigt wird, scrollen Sie im TEILEN-Menü ganz nach unten und wählen zwischen ONEDRIVE oder Ihrem COMPUTER aus.

Direkt aus PowerPoint

1. Öffnen Sie die gewünschte Präsentation.
2. Wählen Sie IN TEAMS PRÄSENTIEREN.
3. Bestätigen Sie die Auswahl in Ihrer laufenden Besprechung.

KI-gestützte Folienübersetzung

Besonders hilfreich ist die Funktion FOLIEN ÜBERSETZEN. Damit können alle Teilnehmenden jeweils für sich entscheiden, in welcher Sprache ihnen die Präsentation angezeigt werden soll.

Die Übersetzung erfolgt in Echtzeit und stellt sicher, dass alle Inhalte verstanden werden, auch wenn unterschiedliche Muttersprachen in der Besprechung vertreten sind.

So funktioniert es

1. Klicken Sie unterhalb der Präsentation auf das 3-PunkteMenü (...).
2. Wählen Sie FOLIEN ÜBERSETZEN.
3. Wählen Sie die gewünschte Sprache aus.
4. Die Folien werden nun in der ausgewählten Sprache angezeigt.
5. Um zur Originalsprache zurückzukehren, wiederholen Sie den Vorgang und wählen ORIGINAL aus.

Probieren Sie es einfach aus und lassen Sie die KI für sich arbeiten!

Wenn es mit der Lieferung nicht reibungslos klappt: So wählen Sie die passenden Worte

Im Berufsalltag sind wir oft auf verlässliche Lieferungen angewiesen: Ohne Rohstoffe steht die Produktion still, ohne Toner lassen sich keine Belege drucken. Doch was tun, wenn es mit der Lieferung mal nicht so läuft, wie es sollte? Dann kommen Sie nicht umhin, bei dem Lieferunternehmen nachzufragen, es anzumahnen oder sich zu beschweren. Unsere neun Musterschreiben liefern Ihnen die passenden Texte.

Inhalt

Seite

9 Musterschreiben

· Schreiben bei Falschlieferung	2
· Schreiben bei unvollständiger Lieferung	3
· Schreiben bei eigenmächtig geänderter Lieferung (+ Englisch)	4
· Schreiben bei beschädigter Lieferung	5
· Schreiben bei verspäteter Lieferung	6
· Schreiben bei nicht eingehaltenen Vereinbarungen	7
· Schreiben bei wiederholt unzuverlässigen Lieferungen	8
· Erinnerung bei Lieferverzug (+ Englisch)	9
· Nachdrückliche Mahnung bei überfälliger Lieferung	10



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 *Office Guide*. Sie ist Expertin für Wort und Schrift und unterstützt als freie Redakteurin und Redenschreiberin Kundinnen und Kunden zahlreicher Branchen.

Musterschreiben Schreiben bei Falschlieferung



Assistentin ► Lieferantin

Betreff: Da ist was schiefgegangen – Ihre Lieferung vom ... (Datum)

Sehr geehrte Frau Mayer,

Sie haben uns bisher immer genau das geliefert, was wir bestellt haben. Bei Ihrer Lieferung vom ... (Datum) hat das nicht geklappt. Ich bin mir sicher, das war ein Versehen.

Wir hatten ... (Artikelbezeichnung) bestellt, haben aber ... (Bezeichnung) erhalten.

Bitte schicken Sie uns die bestellte Ware bis ... (Wochentag, Datum) zu. Den Bestellschein vom ... (Datum) habe ich angehängt.

Teilen Sie mir bitte auch mit, wie Sie mit der Falschlieferung verfahren wollen. Wir haben leider keine Verwendung dafür.

Freundliche Grüße

i. A. Mareike Jonas

Assistentin der Geschäftsführung



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

Musterschreiben Schreiben bei unvollständiger Lieferung Assistentin ► Lieferanten



Betreff: Die bestellten ... (Artikelbezeichnung) fehlen noch

Guten Tag, Herr Weißer,

und vielen Dank, dass die von uns am ... (Datum) bestellte Ware so pünktlich bei uns angekommen ist.

Nur der bestellte Artikel ... (Artikelbezeichnung/-nummer) war leider nicht dabei.

Da wir keine Meldung erhalten haben, dass dieser Artikel derzeit nicht lieferbar ist, wurde wohl vergessen, ihn der Lieferung beizufügen.

Deshalb bitten wir Sie, uns die bestellte Menge von ... (Anzahl) Stück bis spätestens ... (Datum) nachzuliefern.

Herzlichen Dank.

Ich wünsche Ihnen eine gute Arbeitswoche und grüße Sie aus ... (Ort)

i. A. Juliane Neiss

Assistenz der Geschäftsführung



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

Musterschreiben

Schreiben bei eigenmächtig geänderter Lieferung



Assistent ► Lieferanten

Betreff: Lieferung des falschen Artikels

Sehr geehrter Herr Richling,
telefonisch habe ich Sie leider nicht erreicht, deshalb wende ich mich nun auf diesem Weg an Sie.
Wir haben statt des bestellten ... (Artikelbezeichnung) leider ... (Artikelbezeichnung) erhalten.
Bitte senden Sie uns ... (Artikelbezeichnung) umgehend nach – und einen Retourenschein für den stattdessen gelieferten Artikel, den wir leider nicht als Alternative verwenden können.
Sollte das nicht möglich sein, rufen Sie mich bitte an, damit wir eine Lösung finden.
Mit besten Grüßen

Subject: Delivery of the wrong item

Dear Mr Richling,
Unfortunately, I was unable to reach you by phone, which is why I am contacting you in this way.
Alas, we have received ... (article description) instead of the ... (article description) we ordered.
Please send us ... (article description) immediately – along with a returns note for the article that was delivered instead, which sadly we cannot use as an alternative.
If this is not possible, please call me so that we can find a solution.
Best regards



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

Musterschreiben Schreiben bei beschädigter Lieferung Assistentin ► Lieferantin



Betreff: Lieferung ... (Liefernummer) ist beschädigt

Guten Tag, Frau Janomirek,

gerade habe ich Ihre Lieferung vom ... (Datum) geöffnet und dabei etwas entdeckt, das angeblich Glück bringen soll: Scherben.

In unserem Fall trifft das Sprichwort leider nicht zu, aber wir wären über eine Ersatzlieferung glücklich.

Ich weiß, dass Sie sehr großen Wert auf eine belastbare Versandverpackung legen, um solche Schäden zu verhindern. Nur dieses Mal war der Transportweg offenbar zu holprig.

Da wir die Ware dringend brauchen, lassen Sie uns bitte bis spätestens ... (Datum) Ersatz zukommen.

Ein Bild des Schadens schicke ich Ihnen mit.

Ich bedanke mich und sende Ihnen herzliche Grüße

i. A. Nora Weitkovski

Assistentin der Geschäftsführung



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

Musterschreiben Schreiben bei verspäteter Lieferung



Assistent ► Lieferanten

Betreff: Bitte um mehr Liefer-Zuverlässigkeit

Sehr geehrter Herr Brenner,

die Lieferung, die mich heute erreicht hat, hatten Sie mir bereits für den ... (Datum) zugesagt. Der vereinbarte Liefertermin ist damit um ... (Anzahl) Tage überzogen.

Da wir bei unseren Produktionsabläufen darauf angewiesen sind, dass Sie uns pünktlich beliefern, kostet uns eine solche Terminüberschreitung nicht nur wertvolle Zeit, sondern auch Nerven und Geld.

Daher bitte ich Sie, ab sofort die vereinbarten Termine einzuhalten.

Sollte Ihnen das einmal nicht möglich sein, geben Sie uns bitte umgehend Bescheid, damit wir noch einen Handlungsspielraum haben.

Ich danke Ihnen für Ihr Verständnis und hoffe auf eine weiterhin vertrauensvolle und zuverlässige Zusammenarbeit.

Beste Grüße

i. A. Max Kramer

Assistent der Geschäftsführung



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

Musterschreiben Schreiben bei nicht eingehaltener Vereinbarung Assistent ► Lieferanten



Betreff: Bitte halten Sie unsere Liefer-Absprachen ein

Sehr geehrter Herr Wegner,

für uns ist es extrem wichtig, dass Sie mit der geordneten Ware zum vereinbarten Zeitpunkt am vereinbarten Ort sind.

Das war heute nicht der Fall: Eine zu geringe Liefermenge kam um zwei Stunden zu spät an.

Bitte halten Sie sich bei den Lieferungen exakt an die getroffenen Vereinbarungen.

Liefern Sie nicht wie besprochen, bringt das unsere geplanten Abläufe durcheinander und kostet uns unnötig Zeit und Geld.

Sollte eine passgenaue Lieferung einmal nicht machbar sein, informieren Sie uns bitte frühzeitig, damit wir entsprechend umplanen können.

Ich bedanke mich für Ihr Verständnis und wünsche Ihnen eine angenehme Arbeitswoche.

Es grüßt Sie

i. A. Heiner Reichenbach

Assistent Fertigung



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

Musterschreiben

Schreiben bei wiederholt unzuverlässigen Lieferungen



Assistentin ► Lieferantin

Betreff: Unzuverlässigkeit bei Lieferungen

Sehr geehrte Frau Eduard,

zum wiederholten Male sind Ihre Lieferungen an uns unzuverlässig:

Mal kommt die Ware zu spät an, mal ist die Lieferung unvollständig, mal entspricht der gelieferte Artikel nicht exakt der Bestellung.

Wir schätzen die Qualität Ihrer Produkte sehr, doch wenn unsere Geschäftsbeziehung weiterhin bestehen soll, müssen wir uns auf Ihre Lieferzusagen verlassen können!

Ihre nächste Lieferung erwarten wir deshalb so, dass sie uns keinerlei Grund zur Beanstandung gibt.

Sollte wieder etwas schiefgehen, werden wir uns leider nach einem anderen Lieferunternehmen umsehen müssen, da wir auf planbare Zulieferungen angewiesen sind.

Ich hoffe auf eine zukünftig gute und reibungslose Zusammenarbeit.

Beste Grüße aus ... (Ort)

i. A. Lena Braun

Sekretariat der Geschäftsführung



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

Musterschreiben Erinnerung bei Lieferverzug



Assistentin ► Lieferantin

Betreff: Überfällige Lieferung

Liebe Frau Schneider,

„*Geduld ist bitter, aber sie trägt süße Früchte*“, hat der Genfer Philosoph und Schriftsteller Jean-Jacques Rousseau einmal gesagt. ... (Anzahl) Tage warten wir nun schon geduldig auf die Lieferung der von uns bestellten Ware. Und nun würden wir uns sehr freuen, wenn auch unsere Geduld durch „süße Früchte“ – in Form der Zustellung der Ware – belohnt werden würde.

Unsere Bestellung mit der Nummer ... (Bestellnummer) war uns für den ... (Datum) angekündigt. Bitte nennen Sie uns bis ... (Datum) einen verbindlichen Liefertermin. Wir brauchen die Produkte bis spätestens ... (Datum).

Sollte es Ihnen nicht möglich sein, diesen Termin einzuhalten, müssen wir Ihnen die Kosten, die uns dadurch entstehen, vertragsgemäß in Rechnung stellen. Von diesen „bitter-süßen Früchten“ würden wir nur ungern Gebrauch machen und hoffen daher auf eine noch rechtzeitige Lieferung.

Wartende Grüße

Subject: Overdue delivery

Dear Ms Schneider,

‘*Patience is bitter, but it bears sweet fruit*,’ as the Geneva philosopher and writer Jean-Jacques Rousseau once said. ... (number) days we have been patiently waiting for the delivery of the goods we ordered. And now we would be very happy if our patience were to be rewarded with ‘sweet fruits’ – in the form of the delivery of the goods.

Our order with the number ... (order number) was announced for ... (date). Please give us a binding delivery date by... (date). We need the products by no later than ... (date).

If it is not possible for you to meet this deadline, we will have to bill you for the costs incurred by us as a result, in accordance with the contract. We would be reluctant to make use of this ‘bitter-sweet fruit’ and therefore hope for a timely delivery.

Best regards



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

Musterschreiben

Nachdrückliche Mahnung bei überfälliger Lieferung



Assistent ► Lieferanten

Betreff: Letzte Mahnung – ausstehende Lieferung

Guten Tag Herr Reinke,

wir warten nach wie vor auf die von uns bestellte Ware, da Sie mehrere Absprachen nicht eingehalten haben. Ein kurzer Überblick:

- Am ... (Datum) ging unsere Bestellung (Bestellnummer ...) an Sie raus.
- Am ... (Datum) um ... (Uhrzeit) wurde die Bestellung von Ihnen bestätigt.
- Am ... (Datum) sollte die Bestellung bei uns sein – war sie aber nicht.
- Am ... (Datum) hatte ich freundlich bei Ihnen nachgefragt und die Antwort bekommen, alles sei auf dem Weg.
- Am ... (Datum) verstrich der zweite zugesicherte Liefertermin.
- Am ... (Datum) mahnte ich die Lieferung an.
- Am ... (Datum) verstrich die von uns gesetzte Frist.

Wenn die Lieferung nicht bis ... (Wochentag, Datum) bei uns eingegangen ist, müssen wir Sie für den Schaden, der uns dadurch entstanden ist, im Rahmen unseres Vertrags haftbar machen.

Sollte die Bestellung nicht zu diesem Termin bei uns eintreffen, geht der Vorgang an unsere Rechtsabteilung, da unser Handlungsspielraum bereits vollständig ausgeschöpft ist.

Es grüßt Sie

i. A. Michael Holltschek

Assistenz der Geschäftsführung



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

Neue Vorgaben für die schriftliche Kommunikation

Am 1. März 2020 erschien die neue und aktualisierte Version der DIN 5008. Die DIN beschreibt Schreib- und Gestaltungsregeln für die Textverarbeitung. Dieser Beitrag enthält die aktuellen Empfehlungen des Normausschusses und Hinweise, wie Sie diese optimal anwenden. Und das ganz praktisch zum Nachschlagen.

Inhalt	Seite
Was die DIN 5008 leistet und was nicht	2
Die DIN 5008 von A bis Z: alle Stichwörter auf einen Blick	4
· Abkürzungen	6
· Anlagevermerk	10
· Betreff	34
· Datum	39
· Einheiten	43
· Fettschrift	48
· Gedankenstrich	49
· Geldbeträge	50
· Hervorhebungen	55
· Informationsblock	56
· Klammern	57
· Mathematische Formeln	58
· Musterbriefbögen	58
· Nichtdezimale Teilungen	62
· Ortsteilnamen in Inlandsanschriften	62
· Prozent- und Promillezeichen	63
· Rechenzeichen	64
· Seitenränder	67
· Uhrzeitangaben	69
· Verteiler	70
· Wortergänzung	73
· Zahlen	74



Claudia Marbach war 17 Jahre die Chefredakteurin des *Office Guide* und ist Autorin von über 20 Fachbüchern. Etwa 1.500 Teilnehmende profitieren jedes Jahr von ihren Seminaren.



Uwe Freund unterstützt Unternehmen als Kommunikationstrainer und Optimierer für Korrespondenz und Präsentationen. Er berät und schult in Unternehmen bei der Neugestaltung der Kommunikation sowie bei der konkreten Umsetzung. Er ist Mitglied im Arbeitsausschuss „Text- und Informationsverarbeitung für Büroanwendungen“ im DIN e. V.

Was die DIN 5008 leistet und was nicht

Die DIN 5008 gibt Empfehlungen, damit Sie Ihre Korrespondenz und Schriftstücke lesefreundlich, zweckmäßig und übersichtlich gestalten können. Diese Norm legt nicht fest, was zu schreiben ist, sondern wie. Dieses „Wie“ hilft Ihnen dabei, für ein einheitliches Erscheinungsbild der schriftlichen Kommunikation in Ihrer Abteilung – besser noch in Ihrem gesamten Unternehmen – zu sorgen, und stärkt somit die Corporate Identity Ihrer Firma.



Verwirrung beim
Empfänger ver-
meiden

Ein einheitliches Schriftbild auch in Vertretungsfällen

Ein weiteres Argument für Sie, sich an den Empfehlungen der DIN 5008 zu orientieren: Während Ihres Urlaubs oder wenn Sie erkrankt sind, erledigt oft eine Vertretung die anfallende Korrespondenz. Wenn diese Kollegin oder dieser Kollege eigene Vorstellungen von der Gestaltung eines Briefs hat, sehen Briefe und E-Mails ganz anders aus als die, die Sie geschrieben hätten. Sind Sie nicht auch der Meinung, dass der Empfänger, der sonst von Ihnen geschriebene Briefe erhält, dies als merkwürdig bis verwirrend empfinden könnte?

Wenn die DIN nicht zu Ihrem Firmenbriefbogen passt

Sich an den Empfehlungen der DIN 5008 zu orientieren, ist sicherlich einfacher, als selbst komplette Richtlinien für die Gestaltung von Briefen „auszutüfteln“. Doch manchmal lässt sich die Norm nicht so ohne Weiteres auf den eigenen Firmenbriefbogen übertragen.

Firmenrichtlinie
auf Basis der DIN

Unsere Empfehlung: Erstellen Sie eine firmeneigene Richtlinie, die sich an der DIN orientiert und sich den

Firmengegebenheiten anpasst. So wissen immer alle Mitarbeitenden, was wie geschrieben wird, und Ihre Firma tritt nach außen einheitlich auf (Corporate Identity).

Wer erstellt die DIN?

Die DIN 5008 wurde im Normenausschuss Informationstechnik und Anwendungen (NIA), Arbeitsausschuss NA 043-03-01 AA „Textverarbeitung“, überarbeitet. Daran haben Mitarbeitende von Verlagen, Lehrer, Assistentinnen und Vertreter aus der Wirtschaft mitgewirkt.

Die DIN 5008 wurde nach einer umfangreichen Überarbeitung im Jahr 2011 zuletzt 2019 überarbeitet. Seit dem 1. März 2020 ist die neue DIN 5008 wirksam und wurde vom DIN-Ausschuss deutlich erweitert.

Wenn die DIN einer zeitgemäßen Korrespondenz widerspricht

Zeitgemäße Korrespondenz, seien es Briefe oder E-Mails, gehen nicht immer Hand in Hand mit den Empfehlungen der DIN 5008.

In den Anwendungsbeispielen finden sich Formulierungen oder Gestaltungsbeispiele, die nicht zu empfehlen sind. So ist es zum Beispiel nachlässig, den Namen nach der Unterschrift nicht mit dem PC zu wiederholen. Immer dann, wenn wir für Sie eine andere Empfehlung haben als die DIN 5008, erhalten Sie dazu in diesem Beitrag einen Hinweis.

Generell gilt jedoch: Orientieren Sie sich an der DIN 5008 – denn sie gibt wichtige Empfehlungen, die auch mit der Deutschen Post AG abgestimmt sind.

**Empfehlungen
zeitgemäß und
praktikabel
anpassen**



Das halten wir vom Office Guide von der DIN 5008

In den vergangenen Jahren haben wir unseren Leserinnen und Lesern empfohlen, sich an der DIN 5008 zu orientieren. Daran halten wir grundsätzlich fest. Beachten Sie jedoch, dass einige Empfehlungen nicht mit den Empfehlungen des *Office Guide* übereinstimmen.

Die DIN 5008 von A bis Z: Alle Stichwörter auf einen Blick

Stichwort		Seite in diesem Beitrag	
Abkürzungen	6	Bindestrich	36
Absätze	8	Briefumschläge	37
Absender	8	Bruchstrich	38
Anführungszeichen	9	Datum	39
Anlagevermerk	10	Dezimale Teilungen	42
Anrede	13	Diktatzeichen	42
Anschriften	14	Dipl.-Ing.	21
· Anschriftfeld	14	Divisionszeichen (siehe	
· Adressetiketten und		Rechenzeichen, Seite 64)	
Briefumschläge	17	Doppelpunkt (siehe Satzzeichen,	
· Schreibweise von Professor,		Seite 65)	
Doktor, Bachelor, Master		Dr.	20
· und Diplom-Ingenieur sowie		Einheiten	43
Berufsbezeichnungen	17	Einrückungen	44
· Platzierung und Schreibweise		Einzüge	44
von Berufsbezeichnungen	21	E-Mails und DIN 5008	45
Anschriften, Ausland	26	Euro	48
Apostroph	27	Exponenten und Indizes	48
Aufzählungen	30	Fettschrift	48
Auslassungspunkte	32	Fußnoten	49
Bachelor	18	Gedankenstrich	49
Bankleitzahlen (siehe Zahlen,		Geldbeträge	50
Seite 74)		Gewichtseinheiten (siehe	
Beglaubigungsvermerk	33	Einheiten, Seite 43)	
Betreff	34	Gleichheitszeichen	50
Bezugs- und		Größenangaben und Formeln	50
Kommunikationszeichenzeile	35	Grußformel	51

Grußformel mit Erweiterung	53	Schrägstrich	65
Halbe Anführungszeichen (siehe Anführungszeichen, Seite 10)		Schriftarten, -größen, -stile	66
Hausnummern	55	Seitennummerierung	66
Hervorhebungen	55	Seitenränder	67
Hochgestellte Zeichen, allein stehend	56	Semikolon (siehe Satzzeichen, Seite 65)	
Informationsblock	56	Silbentrennung	67
Klammern	57	Streckenangaben	68
Komma (siehe Satzzeichen, Seite 65)		Subtraktionszeichen (siehe Rechenzeichen, Seite 64)	
Kontonummern (siehe Zahlen, Seite 75)		Summen	68
Länderkennzeichen (siehe Auslandsanschriften, Seite 27)		Telefaxnummern (siehe Zahlen, Seite 78)	
Längenbezeichnungen (siehe Einheiten, Seite 43)		Telefonnummern (siehe Zahlen, Seite 76)	
Leerschritte (siehe Zwischenräume, Seite 83)		Uhrzeitangaben	69
Master (siehe Anschriften, Seite 18)		Unterstreichungen	69
Mathematische Formeln	58	Verhältniszeichen	70
Multiplikationszeichen (siehe Rechenzeichen, Seite 64)		Verteiler	70
Musterbriefbögen	58	Währungseinheiten und Münzbezeichnungen	
Nummern (siehe Zahlen, Seite 74)		· (siehe auch Dezimale Teilungen, Seite 42)	72
Nichtdezimale Teilungen	62	Winkel (siehe hochgestellte Zeichen, Seite 56)	
Ortsteilnamen in Inlandsanschriften	62	Wortergänzung	73
Postfachnummern (siehe Zahlen, Seite 76)		Zahlen	74
Postleitzahlen (siehe Zahlen, Seite 75)		Zahlenaufstellungen	78
Professor (siehe Anschriften, Seite 17)		Zeichen für „bis“	79
Prozent- und Promillezeichen	63	Zeichen für „geboren“ und „gestorben“	79
PS	63	Zeichen für „gegen“	80
Punkt (siehe Satzzeichen, Seite 65)		Zeichen für „kleiner“ und „größer“	80
Rechenzeichen	64	Zeichen für „Nummer(n)“	81
Satzzeichen	65	Zeichen für „Paragraf“	81
		Zeichen für „und“	82
		Zeilenabstand	82
		Zeilenanfang und Zeilenende	82
		Zentrieren	83
		Zwischenräume	83

Abkürzungen

Die DIN 5008 äußert sich nur zur Schreibweise von Abkürzungen und nicht dazu, ob und wann sie verwendet werden können oder sollten. Deshalb vorweg ein paar Worte dazu. Mit Abkürzungen mindern Sie die Lesefreundlichkeit Ihrer Texte – egal ob in E-Mails oder Briefen. Oft leidet sogar die Verständlichkeit, da einige Ihnen geläufige Abkürzungen dem Empfänger Ihres Schreibens möglicherweise unbekannt sind.

Abkürzungen
besser weglassen

Außerdem: Abkürzungen wirken unhöflich. Sie signalisieren damit, dass Sie sich für den Empfänger nicht die Zeit nehmen, Wörter auszuschreiben.

Empfehlung: Verzichten Sie weitgehend auf Abkürzungen und verwenden Sie, wenn überhaupt, nur solche, die jeder versteht.

So werden Abkürzungen DIN-gerecht geschrieben

Abkürzungen, die im vollen Wortlaut gesprochen werden, erhalten einen Punkt, der ohne Leerschritt an das abgekürzte Wort gesetzt wird.

Beispiele

Die richtige Schreibweise von Abkürzungen

- evtl. (ausschreiben ist besser)
- lfd. (ausschreiben ist besser)
- ggf. (ausschreiben ist besser)
- Mio.
- Mrd.
- zzgl. (ausschreiben ist besser, außer zum Beispiel in Tabellen)
- zz. (korrekte Abkürzung für „zurzeit“ nach neuer Rechtschreibung – besser ausschreiben)

Gekoppelte Abkürzungen: Denken Sie an das Leerzeichen

Wenn Sie mehrere Abkürzungen hintereinander verwenden, betrachten Sie jedes abgekürzte Wort als gesonderte Einheit und setzen Sie zwischen den verschiedenen Wörtern – auch wenn sie abgekürzt sind – Leerschritte.

Die richtige Schreibweise von gekoppelten Abkürzungen:

- i. A. im Auftrag
- i. V. in Vollmacht
- z. B. zum Beispiel (ausschreiben ist besser)
- o. g. oben genannt (ausschreiben ist besser – oder ganz vermeiden)
- u. v. m. und vieles mehr (keine empfehlenswerte Abkürzung)

Ausnahmen: Diese Abkürzungen sollten Sie nicht ausschreiben

Ausnahmen zu der oben genannten Regel sind die Abkürzungen „usw.“ und „usf.“. Sie werden wie ein Wort behandelt. Also nie ausschreiben!

Hier ist die Abkürzung ein Muss

Es gibt Abkürzungen, die wie selbstständige Wörter behandelt oder buchstäblich gesprochen werden. Sie enthalten weder Punkt noch Komma und werden deshalb ohne Leerschritt geschrieben.

Hier ist die Abkürzung sinnvoll

Beispiele:

AG	Aktiengesellschaft
HGB	Handelsgesetzbuch
DIN	Deutsche Industrie-Norm
EU	Europäische Union
OHG	Offene Handelsgesellschaft
Pkw	Personenkraftwagen
KG	Kommanditgesellschaft
USA	United States of America



Beachten Sie: Es spricht nichts dagegen, die zuletzt aufgeführten Abkürzungen zu verwenden, weil sie mittlerweile Einzug in den täglichen Sprachgebrauch gehalten haben. Niemand sagt heutzutage mehr: „Ich fliege nächste Woche in die United States of America.“

Absätze

Eine Leerzeile ist
Pflicht

Absätze erleichtern die Lesbarkeit eines Textes. Sie werden immer durch eine Leerzeile vom vorhergehenden und nachfolgenden Text abgesetzt.

Falsch ist deshalb Folgendes:

- nur eine Zeilenschaltung am Ende einer Zeile
- Einzüge in der ersten Zeile eines Absatzes (Dies ist für den geschäftlichen Schriftverkehr nicht zu empfehlen, sondern eine der Werbung und den Printmedien vorbehaltene Technik.)



Erstreckt sich Ihr Text oder Ihr Schreiben über mehr als eine Seite, müssen auf der letzten Seite des Dokuments mindestens die letzten beiden Zeilen des letzten Absatzes oder der komplette letzte Absatz stehen.

Absender

Geschäftsbriefe

Die DIN-Briefvorlagen A und B (siehe Seiten D 500 – 60/61) stellen Ihnen für den Briefkopf im oberen Teil ein über die gesamte Blattbreite reichendes Feld zur Verfügung, dessen Höhe bei Form A 27 mm und Form B 45 mm beträgt. Wie Sie dieses Feld füllen, hängt davon ab,

ob Sie einen reinen Geschäftsbrief oder einen sogenannten privaten Brief schreiben. Für Geschäftsbriefe gilt, dass Sie den Namen des Unternehmens, das Logo oder die Bezeichnung in den oberen Feldern unterbringen sollten.

Bei privaten Briefen haben Sie mehr Freiheit: Bei diesen Briefen können Sie das obere Feld so gestalten, wie es Ihnen gefällt. Zur vollständigen Absenderangabe gehören der Name, die Zustell- oder Abholangabe, die Postleitzahl, der Ort, im internationalen Schriftverkehr auch das Land.

Private Briefe

Die Kommunikationsangaben wie Telefonnummer oder E-Mail-Adresse dürfen in den Absenderangaben ergänzt werden oder stehen im Informationsblock (siehe Seite 56).

Anführungszeichen

Anführungszeichen werden zur Kennzeichnung von Eigennamen, Zitaten oder direkter Rede benutzt. Setzen Sie sie unmittelbar, also ohne Leerschritt, vor und hinter den jeweiligen Textteil, den Sie in Anführungszeichen setzen möchten.

Es gibt zwei Arten von Anführungszeichen – beide sind erlaubt: gerade und typografische Anführungszeichen. Es hängt von Ihrer ganz persönlichen Vorliebe ab, welche Art der Anführungszeichen Sie verwenden. Entscheiden Sie sich jedoch pro Text ausschließlich für eine.

Gerade oder
typografisch

Beispiel für gerade Anführungszeichen:

Der "Office Guide" – Ihr Erfolgsratgeber für
Assistenz und Office

Typografische Anführungszeichen:

Der „Office Guide“ – Ihr Erfolgsratgeber für Assistenz und Office

Anführungszeichen, halbe

Wenn Sie innerhalb einer Anführung, also beispielsweise innerhalb einer direkten Rede, zusätzlich etwas in Anführungszeichen setzen müssen, sind halbe Anführungszeichen erforderlich.

Innerhalb direkter
Rede

Beispiel:

Frau Fresmann sagte: „Wenn Sie möchten, dann schicke ich Ihnen Ihren ‚Office Guide‘ sofort!“

Fremdsprachige Zitate

Sind in Ihren Schreiben Zitate notwendig, achten Sie darauf, dass bei fremdsprachigen Zitaten die Anführungen der jeweiligen Sprache genutzt werden:

- Sie sagte: „Das Meeting war sehr produktiv.“
- Sie sagte: “The meeting was very productive.”
- Sie sagte: « La réunion a été très productive. »

**Anlagevermerk**

Am Ende eines Briefs auf Anlagen hinzuweisen ist nach wie vor aktuell und keineswegs veraltet. Wenn Sie Ihren Namen nicht per Tastatur am Ende des Briefs wiederholen, sondern lediglich unterschreiben (das sollten Sie aus Gründen der Höflichkeit nicht tun), schalten Sie viermal; Sie lassen also drei Leerzeilen vor dem Vermerk

Eine oder drei
Leerzeilen vor
„Anlage“

„Anlage“. Wiederholen Sie hingegen Ihren Namen per PC – das ist die empfehlenswerte Variante –, lassen Sie eine Leerzeile zwischen dem PC-geschriebenen Namen und dem Anlagevermerk.

Beispiel:

Freundliche Grüße aus Düsseldorf

-
-
-

Gabi Müller

-

Anlage

(Die Punkte stehen für die Leerzeilen.)

Diese Gestaltungsmöglichkeiten haben Sie beim Anlagevermerk

Das Wort „Anlage“ kann durch Fettdruck hervorgehoben werden. **Beachten Sie:** Nach dem Wort „Anlage“ steht nie ein Doppelpunkt, und es wird nicht unterstrichen.

Fetten erlaubt



Beispiel:

Mit freundlichen Grüßen aus Lippstadt

-
-
-

Gabi Müller

-

Anlagen

Rechnung

Lieferschein

3 Prospekte

2 Warenproben

Kein Doppelpunkt,
keine Unterstreichung

Beispiel:**Anlage**

1 Rechnung

Wenn Ihr Brief besonders lang ausfällt oder Sie mehrere Anlagen aufführen möchten, passiert es leicht, dass der Platz auf dem Briefbogen nicht ausreicht. In diesem Fall können Sie den Anlagevermerk rechts neben die Grußformel setzen.

Nach der DIN soll der Abstand vom linken Rand bis zum Anlagevermerk 125 Millimeter betragen. Der Anlagevermerk ist somit in einer Fluchtlinie mit dem Informationsblock (siehe Seite 56). Der Abstand des Anlagevermerks beträgt also mindestens eine Zeile vom eigentlichen Brieftext.

Beispiel:

Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text
Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text
Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text
Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text
Text Text Text Text Text.

**Anlagevermerk
neben Grußformel**

Freundliche Grüße aus Düsseldorf

Anlagen

- Hofmann GmbH
 -
 -
 -
- Gabi Müller

Sie müssen nicht alle Anlagen einzeln aufführen. Es genügt, wenn Sie das Wort schreiben. Wenn Sie die

Anlagen aufführen, dann muss dies jedoch komplett geschehen. Sie sollten nicht nur bestimmte Anlagen erwähnen.

Anrede

Anrede in Geschäftsbriefen

Auch zur Anrede in Geschäftsbriefen macht die aktualisierte Version der DIN 5008 genauere Angaben. So können Sie nun auf das Komma bei „Guten Tag [,] Frau Stahl,“ verzichten.



Geschlechtsneutrale Ansprache

Als geschlechtsneutrale Alternative für „Sehr geehrte Damen und Herren“ nennt die DIN nun im entsprechenden Kontext die Anrede „Sehr geehrte Persönlichkeiten“.



So platzieren Sie die Anrede richtig

Die Anrede steht immer linksbündig mit einem zwei-zeiligen Abstand von der Betreffzeile. Nach der Anrede folgt eine Leerzeile. Für den Fall, dass der Betreff entfällt, gibt es in der DIN keine Empfehlung und keine Anwendungsbeispiele.

Unsere Empfehlung: Bleiben Sie weiterhin bei den zwei Leerzeilen Abstand vor der Anrede – entweder von der



- letzten Zeile des Informationsblocks (siehe Seite D 500/56),
- letzten Zeile (6. Zeile) des Anschriftenfeldes (siehe Seite D 500/14).

Immer 2 Leerzeilen
vor Anrede

Beispiel – 2 Leerzeilen nach der Betreffzeile:

Text Betreffzeile

-
-
- Liebe Frau Schröder,
-
- vielen Dank, dass Sie mich gestern sofort zurückgerufen haben.

Beispiel – 2 Leerzeilen nach dem Anschriftenfeld:

- 4. Zeile
- 3. Zeile
- 2. Zeile
- 1. Zeile Rücksendeangabe
- 1. Zeile Herrn
- 2. Zeile Dr. Claus Mertens
- 3. Zeile Wiesenweg 9
- 4. Zeile 51138 Bonn
- 5. Zeile
- 6. Zeile
-
-
- Sehr geehrter Herr Dr. Mertens,
-
- vielen Dank ...

Neue Empfehlungen zur Gestaltung von Anschriften

Anschriftenfeld

Das Anschriftenfeld wurde aktualisiert und gliedert sich nun in diese zwei Bereiche:

- **fünf** (statt bisher nur drei) **Zeilen Zusatz- und Vermerkzone**. Die oberste Zeile ist von jetzt an

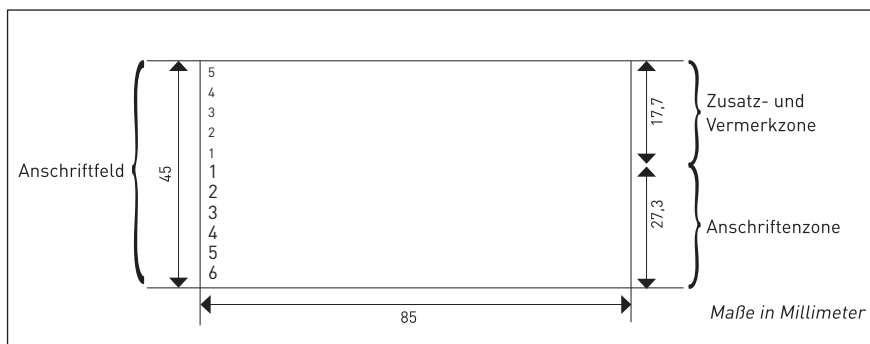
verpflichtend für die Rücksendeangabe vorgesehen. Die restlichen vier Zeilen können z. B. für optionale Versandvermerke genutzt werden.



■ sechs Zeilen Anschriftzone

Die Maße und die Position des Anschriftfeldes sehen Sie in den Vorlagen Form A und B auf den Seiten D 500 – 60/61.

Gliederung des Anschriftenfeldes



Für die Zusätze und Vermerke zu Vorausverfügungen wie „Nicht nachsenden!“, Produktbezeichnungen wie „Einschreiben“ und elektronische Frankiervermerke stehen Ihnen vier Zeilen zur Verfügung.

4 Zeilen Platz für Vermerke

In der Anschriftenzone stehen Ihnen also sechs Zeilen zur Verfügung, plus vier Zeilen für Zusatz- und Versendungsvermerke plus der obersten Zeile für die Rücksendeangaben – Ihre Absenderadresse.

Die einzelnen Bestandteile der Anschrift enthalten keine Leerzeilen.

Anschrift ohne Leerzeile

Beispiel:

5
4
3
2 Landesamt Musterstadt, Postfach 25, 2222 Musterstadt
1 Persönlich/Vertraulich
1 Frau
2 Monika Böhmer
3 bei Irene Schmidt
4 Fleischhauer Straße 14
5 59555 Lippstadt
6

Da im Anschriftfeld keine Leerzeile entstehen soll, ist die Rücksendeangabe eine Leerzeile nach unten „gerutscht“.

Leerzeilen im
Anschriftfeld
vermeiden

Beispiel:

5
4
3 Firma Müller, Lange Straße 2, 59555 Lippstadt
2 Einschreiben
1 Persönlich/Vertraulich
1 Herrn
2 Prof. Dr. Ulrich Schmidt
3 Universität Münster
4 Fakultät Onkologie
5 48143 Münster
6

„Persönlich“
kleiner schreiben

Die Rücksendeangabe und die Vermerkzone dürfen zu einer Zone „verschmelzen“. Wenn sie das tun, darf ebenfalls keine Leerzeile, siehe Beispiel oben, vor „Herrn“ stehen. Und die Vermerke wie „Persönlich“ werden dann wie die Rücksendeangabe in 8-Punkt geschrieben. Durch die kleinere Schrift haben Sie dann 5 Zeilen für die Rücksendeangabe und Vermerke.

Außerdem: Sofern Sie mehr als fünf Zeilen in der Zusatz- und Vermerkzone oder mehr als sechs Zeilen in der Anschriftenzone benötigen, ist es zulässig, den Platz der jeweils anderen Zone mit zu nutzen. Sollte das nicht ausreichen, dürfen Sie die Schriftgröße reduzieren. Unterschreiten Sie dabei die Schriftgröße von 8 Punkt nicht. Bei Schriftgrößen, die kleiner als 10 Punkt sind, empfiehlt die DIN serifenlose Schriften wie Arial oder Helvetica.

Nicht kleiner als
8 Punkt

Adressetiketten und Briefumschläge

Diese Empfehlungen zur Gestaltung des Anschriftenfeldes gelten auch für Etiketten oder die direkte Beschriftung auf Briefumschlägen.

Schreibweise von Professor, Doktor, Bachelor, Master und Diplom-Ingenieur sowie Berufsbezeichnungen

Immer wieder taucht die Frage nach der korrekten Platzierung und Schreibweise von Titeln und akademischen Graden auf.

Der Professor

Der „Professor“ wird nach der DIN-Empfehlung abgekürzt, also „Prof.“, und wird vor dem Namen geschrieben.

Beispiel:

Herrn
Prof. Dr. Peter Oberwichtig

Die aktuelle DIN-Empfehlung für alle Professoren.

Unsere Empfehlung: Kürzen Sie „Professor“ nicht ab und schreiben Sie es lieber aus. Das ist höflicher – und warum auch nicht, wenn der Platz ausreicht?



Professor aus-
schreiben

Beispiel:

Herrn
Professor Dr. Bertram Wegener

Beispiel:

Frau
Professorin Dr. Gabi Mertens

Der Professorentitel steht ausgeschrieben vor dem Namen.

Akademische Titel und Diplome in der Anschrift

Akademische Titel und Diplome wie zum Beispiel Dr. und Dipl.-Ing. stehen unmittelbar vor dem Namen, also in derselben Zeile.

Beispiel:

Herrn
Dr. Peter Richter

Der Dokortitel steht immer abgekürzt vor dem Namen.

Beispiel:

Herrn
Dipl.-Kfm. Rainer Brand

Der Diplom-Kaufmann steht als Abkürzung vor dem Namen und wird nicht ausgeschreiben.

Bachelor und Master in der Anschrift

Bachelor- und Mastergrade (wie B. A., B. SC., M. A., M. Sc.) stehen hinter dem Namen.

Beispiel:

Frau
Sabine Finstermann B. A.

Berufsbezeichnungen in der Anschrift

Berufsbezeichnungen wie zum Beispiel Direktor oder Rechtsanwalt werden hinter „Herrn“ beziehungsweise „Frau“ geschrieben.

Berufsbezeichnungen sind optional

Beispiel:

Herrn Rechtsanwalt
Dr. Klaus Meyerhoff

Beispiel:

Herrn Vorstandsvorsitzenden
Rolf Milser
Vorbis AG

Beachten Sie: Sehr häufig sieht man „Rechtsanwalt“ abgekürzt mit „RA“. Schreiben Sie ihn besser aus. Die Abkürzung verschafft Ihnen keinen wirklichen Vorteil, auch wenn Sie eine paar Anschläge einsparen.



Unsere Empfehlung: Längere Berufsbezeichnungen können Sie auch unterhalb des Namens platzieren. Das wirkt eleganter als beispielsweise die etwas umständlich klingende Formulierung „Vorstandsvorsitzenden“.



Beispiel:

Herrn
Rolf Milser
Vorsitzender des Vorstands

Musteranschriften für alle Fälle im Überblick

Platzierung von „Frau“ oder „Herrn“:

Frau
Rosemarie Bertrams
Wilingheger Weg 34
44573 Düsseldorf

Herrn Ralf Neugebauer
Höher Weg 12
46235 Düsseldorf

Ob Sie die „Frau“ oder den „Herrn“ unmittelbar vor den Namen oder in die Zeile darüber schreiben, bleibt Ihnen überlassen. Schreiben Sie „Frau“ oder „Herrn“ auf jeden Fall in Ihre Anschrift.

Wenn Sie es weglassen, würden Sie dem einen oder anderen Empfänger vielleicht „auf die Füße treten“. Es könnte als unhöflich empfunden werden.

Platzierung und Schreibweise von Doktor:

Frau
Dr. Sabine Weidlich
Ringstraße 8
55632 Köln

Der „Doktor“ und die „Doktorin“ stehen abgekürzt vor dem Namen.

Platzierung und Schreibweise von Professor:

Herrn
Prof. Dr. Peter Riedinger-Schustermann
Bahnhofstraße 8
01364 Chemnitz

Platzierung und Schreibweise von Berufsbezeichnungen

Rechtsanwältin/Direktor:

Frau Rechtsanwältin
Dr. Manuela Seitz
Bahnhofstraße 14 – 16
78495 Stuttgart

Herrn Direktor
Christian Mertens
Brenner KG
Postfach 12 76
75984 Rüsselsheim

Bei „Rechtsanwältin“ handelt es sich wie bei „Direktor“ um eine Berufsbezeichnung. Deshalb steht „Rechtsanwältin“ oberhalb und nicht in der Zeile des Namens.



Diplom-Ingenieur:

Herrn
Dipl.-Ing. Hartmut Beyer
Auf dem Hufe 43
66594 Wiesbaden

Der „Dipl.-Ing.“ steht abgekürzt vor dem Namen. Die Tendenz in der zeitgemäßen Korrespondenz: Man schreibt Dipl.-Ing. immer seltener davor, es sei denn, Sie wissen, dass der Empfänger großen Wert darauf legt.

„Dipl.-Ing.“ eher
weglassen

So schreiben Sie einen Vorstandsvorsitzenden an:

Herrn Michael Stolz
Vorsitzender des Vorstands
Vorbis AG
Kleiststraße 12 – 20
75837 Mannheim



Anstelle von „Herrn Vorstandsvorsitzenden“ haben wir uns für die elegantere Methode entschieden und die „Amtsbezeichnung“ unter den Namen im Nominativ gesetzt.

Schreibweise von Hausnummern:

Herrn
Matthias Hinkel
Frankfurter Straße 12 a
87530 München

Frau
Sybille Sieger
Leipziger Straße 14 B
14329 Dresden

Sie können das B bei 14 B sowohl groß- als auch kleinschreiben (14 b).

Schreibweise von zwei Hausnummern mit „und“:

Frau Olga Schmidt
Pastorenweg 12 u. 13
56789 Köln



Laut DIN kürzen Sie das „und“ mit „u.“ ab. Da in einer zeitgemäßen Korrespondenz Abkürzungen im Allgemeinen nichts zu suchen haben, empfehlen wir: Schreiben Sie das „und“ aus, weil es lesefreundlicher ist.

Herrn Richard Wusterfeld
Poststraße 67 // W 12
45673 Düsseldorf

Herr Wusterfeld wohnt in Wohnung Nummer 12 in der Poststraße mit der Hausnummer 67.

Ortsteilnamen:

Frau
Maria Feiter
Ratheim
Holzweg 123
41836 Hückelhoven

Ortsteilnamen (zum Beispiel Ratheim) werden direkt oberhalb der Straße oder Postfachangabe geschrieben. Sie stehen nicht hinter der Stadt. Falsch wäre es also zu schreiben: 41836 Hückelhoven-Ratheim



Eheleute – Achtung, altmodisch!

Eheleute
Tina und Tobias Weber
Johannistaler Straße 24
33163 Bielefeld



Zeitgemäß sollten Sie lieber schreiben:

Herrn Max Meier
Frau Daniela Meier



Dabei handelt es sich um die international am häufigsten gebrauchte Form. In Deutschland können Sie auch folgende Variante wählen:

Frau Daniela Meier
Herrn Max Meier

Firmenbezeichnungen:

Frau Sonja Lichter
Sonja Lichter GmbH
Friedrichstraße 16
65820 Heidelberg

Fortschritt GmbH & Co. KG
Herrn Peter Meißner
Cappelstraße 15
29588 Hamburg



Beachten Sie: Es handelt sich bei der Nennung des „Herrn“ um einen Akkusativ – an wen wird der Brief verschickt? An Herrn Meißner. „Herr Peter Meißner“ wäre deshalb falsch.

Untermieter:

Herrn
Ludger Matthäus
bei Gabi Schneider

Bei Untermietern wird der Name des Wohnungsinhabers unterhalb des Namens des Empfängers, also des Untermieters, geschrieben.

„c/o“ nicht in deutschen Adressen

Verzichten Sie auf das aus dem Amerikanischen entlehene „c/o“. Das hat in der deutschen Korrespondenz nichts verloren und verleitet dazu, es falsch einzusetzen.

Firma:

Mertens & Kaufmann KG
Soester Straße 123
13563 Berlin

Die Bezeichnung „Firma“ entfällt, wenn aus der Firmenbezeichnung eindeutig zu erkennen ist, dass es sich um eine Firma handelt.



Aber:

Firma
Rita Schweizer
Soester Straße 123
13563 Berlin

Frau
Jasmin Münstermann e. Kfr.
Hohenstaufenring 63
56675 Köln

„e. Kfr.“ steht für „eingetragene Kauffrau“. Alternativ: e. K.

An Behörden:

Finanzamt Hamburg-Ost
Postfach 44 44
22224 Hamburg

Stadtdirektor
der Hansestadt Lübeck
Postfach 38 58
36289 Lübeck

Schreiben Sie nicht mehr „An das Finanzamt“ oder „An den Stadtdirektor“.

**Platzierung des Versendungsvermerks:**

3
2 Rücksendeangabe
1 Einschreiben Einwurf
1 Frau Sabine Hirschmann
2 Ring 12
3 54322 Köln

Der Versendungsvermerk steht ohne Leerzeile zur Adresse und wird nicht optisch hervorgehoben. Er wird weder unterstrichen noch fett geschrieben.

3
2 Rücksendeangabe
1 Vorab per Fax
1 Schäfermeier AG
2 Herrn Ralf Schönborn
3 Abteilung Technik
4 Postfach 12 12
5 42213 Düsseldorf

**Ungewöhnlich
aber richtig**

Der Vermerk „Vorab per Fax“ steht oberhalb der Adresse und wird in der Anschrift wie ein Versendungsvermerk behandelt.

3
2 Rücksendeangabe
1 Nicht nachsenden
1 Frau Roswitha Waller
2 Kurfürstendamm 32
3 14779 Berlin

Anschriften, Ausland

Der Aufbau der Auslandsanschriften entspricht im Wesentlichen dem der inländischen Anschriften. Es gibt jedoch einige Besonderheiten zu beachten.

Sehr oft sieht man noch ausländische Anschriften, die so geschrieben werden:



Madame
Chantal Margaux
Rue du Cheval 13
B-53454 Lüttich



Falsch an dieser Anschrift ist:

1. Das „B“ dürfen Sie nicht mehr angeben. Da Briefeschreiber immer wieder unterschiedliche Abkürzungen für verschiedene Länder verwendet haben, verlängerte dies mitunter die Postlaufzeiten erheblich. Das Länderkennzeichen vor den Ort zu setzen ist falsch. Diese Regelung gibt es schon seit dem Jahr 2001!
2. Der Ortsname sollte nicht in Deutsch, sondern, wenn möglich, in der Landessprache geschrieben werden.
3. Der Ortsname wurde nicht in Versalien (Großbuchstaben) geschrieben.

So sieht die korrekt gestaltete Auslandsanschrift aus:

Madame
Chantal Margaux
Rue du Cheval 13
53454 LIEGE
BELGIEN

Diese 5 Regeln gelten für Auslandsanschriften:

1. Keine Leerzeilen in der Anschrift
2. Kein Länderkennzeichen
3. Der Ort wird, wenn möglich, in der Landessprache geschrieben, also „LIEGE“ also „LIEGE“, „FIRENZE“ oder „BUCURESTI“.
4. Der Ort wird in Versalien geschrieben.
5. Das Bestimmungsland steht ohne Leerzeile in deutscher Sprache in Versalien unterhalb des Bestimmungs-orts.

Ort immer in
Landessprache

Apostroph

Mit einem Apostroph können Sie ausgelassene Buchstaben ersetzen.

Beispiel:

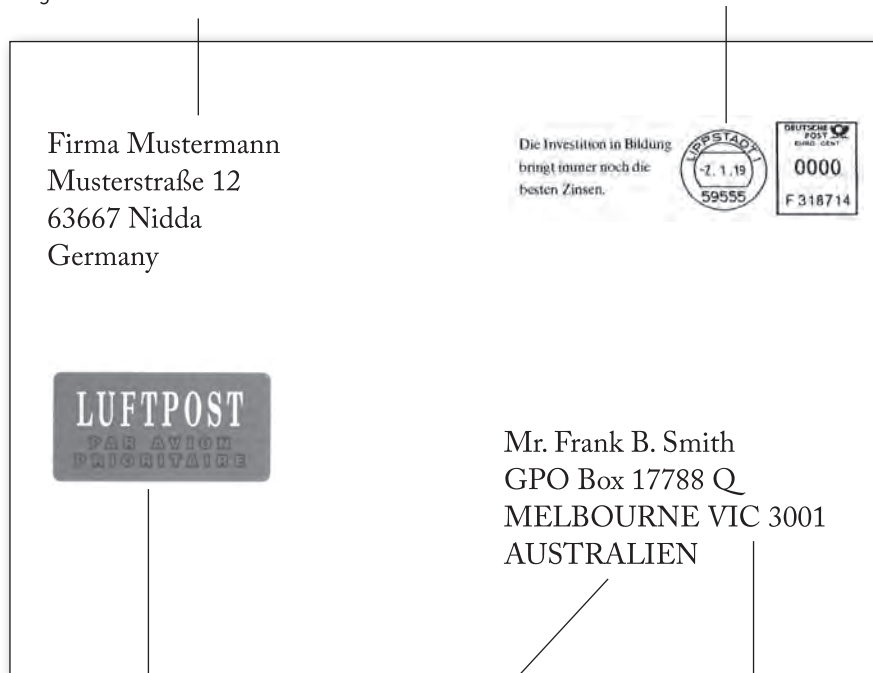
Geht's gut?
Sind's deine Schuhe?

Beachten Sie: Verwenden Sie den Apostroph nicht, um die Verschmelzung von Präpositionen und Artikeln, die allgemein gebräuchlich sind, darzustellen.

Muster eines korrekt gestalteten Briefumschlags

Kompletten Absender links oben angeben.
Auch wenn Sie einen Freistempler verwenden,
sollten Sie bei Sendungen ins Ausland auf die
Angabe der Absenderadresse nicht verzichten.

Postwertzeichen oder
Freistempelabdrucke gehören
nur in die rechte obere Ecke
der Aufschriftseite.



Beförderungsvermerk nicht
vergessen – auch nicht bei
Europabriefen!

Bestimmungsort und
-land in Großbuchstaben
schreiben.

Bestimmungsort ohne
vorherige Leerzeile
und nach Möglichkeit
in der Sprache des
Bestimmungslandes
schreiben.

Beispiele:

Falsch

Danke für's Heimbringen.
Sie hat die Akte in's
Regal gelegt.
Wir sind unter's Sofa
gekrochen.

Richtig

Danke fürs Heimbringen.
Sie hat die Akte ins Regal
gelegt.
Wir sind unters Sofa
gekrochen.

Apostroph richtig
einsetzen

Ein anderer Fehler, der häufig gemacht wird: Der Apostroph wird zur Genitiv-Kennzeichnung benutzt.

Beispiele:

Peter's Kiosk

Diese Schreibweise und die damit verbundene Verwendung des Apostrophs ist falsch. Vermutlich hat sich dies aus dem Englischen in die deutsche Sprache eingeschlichen.

Die richtige Schreibweise lautet:

Peters Kiosk

Genitiv-Apostroph
ist meist falsch

Genitiv von Namen, die auf s, ss, ß, tz, z, x, ce enden

Die Ausnahme: Der Apostroph kann auch den Genitiv von Wörtern anzeigen, die auf s, ss, ß, tz, z, x, ce enden und keinen Artikel bei sich haben.

- Das ist Elias' Stuhl.



Firmenbezeichnungen

In Firmenbezeichnungen hat die Schreibweise nach Eintragung im Handelsregister Vorrang:

- Michel's Schreibwarenladen
- Firma Schmidt's

Aufzählungen

Wenn Sie in einem Schriftstück etwas aufzählen möchten, haben Sie verschiedene Möglichkeiten, die Aufzählung DIN-gerecht zu gestalten.

Generell gilt:

Aufzählungen werden in jedem Fall durch eine Leerzeile vom übrigen Text sowohl am Beginn als auch am Ende der Aufzählung abgesetzt.

Leerzeile vor und
hinter der
Aufzählung

Beispiel 1:

Bei uns erhalten Sie

1. Tische,
2. Stühle,
3. Sessel,
4. Sofas.

Alles in bester Qualität.

Hinter dem letzten Glied der Aufzählung steht ein Punkt, da damit in diesem Fall ein Satz endet. Hinter den vorhergehenden Bestandteilen der Aufzählung steht jeweils ein Komma, wenn man die Aufzählung auch als einen Satz schreiben könnte, so wie in Beispiel 1 und 2.

Die einzelnen Elemente einer Aufzählung können jeweils durch eine Leerzeile voneinander getrennt werden.

Dies empfiehlt sich allerdings nur, wenn die einzelnen Aufzählungselemente sich über mehrere Zeilen erstrecken – siehe Beispiel 2. Verzichten Sie bei einzeiligen Aufzählungselementen – wie in Beispiel 1 – lieber auf die Leerzeile.

Beispiel 2:

Das Deutsche Wirtschaftsforum bietet Ihnen

- ein angenehmes Ambiente: exklusive Lage des Hotels, Komfortzimmer, zahlreiche Sportmöglichkeiten in unmittelbarer Nähe, attraktive Freizeitgestaltung,
- ausgesuchte Referentinnen und Referenten mit besten Qualifikationen, langjährigen praktischen Erfahrungen.

Das Deutsche Wirtschaftsforum bietet mehr als nur Weiterbildung!

Sie können auch Aufzählungszeichen aus Textverarbeitungsprogrammen verwenden.

Beispiel 3:

Wir liefern:

- Kopierer
- PCs
- Drucker
- Schreibtischzubehör

Wird die Aufzählung mit einem Doppelpunkt eingeleitet, steht hinter den einzelnen Aufzählungspunkten kein Komma. Aufzählungen können auch mehrstufig sein und eingerückt werden.

Beispiel 4:

Wir haben uns auf verschiedene Bereiche spezialisiert:

1. Rund um den Garten
 - a) Zwiebeln
 - b) Frischblumen
 - c) Gartengeräte
2. Rund ums Haus
 - a) Werkzeuge
 - b) Bodenbeläge
 - c) Stoffe

Überzeugen Sie sich von unserer Qualität.

**Mehrstufige
Aufzählung**

Beachten Sie: In den DIN-Beispielen steht die Einrückung in der Fluchtlinie mit dem ersten Buchstaben der Überschrift.

Arbeiten Sie mit
Tabulatoren

In der Praxis lässt sich das mit dem Textverarbeitungsprogramm nur bewerkstelligen, wenn Sie auf den Gliederungsmodus verzichten und mit Tabulatoren arbeiten. Als Zeichen können Sie verwenden, was Ihnen von Ihrem Bearbeitungsprogramm ermöglicht wird und optisch zum Text passt, wie zum Beispiel den Aufzählungspunkt oder den Langstrich.

Auslassungspunkte

Anstelle einer Textwiederholung oder wenn Ihnen die Wiedergabe einer Textpassage zu ausschweifend erscheint, können Sie Auslassungspunkte für die ausgelassenen Textteile verwenden.

- Drei Punkte kennzeichnen eine ausgelassene Textstelle.
- Vor und hinter den Punkten steht jeweils ein Leerzeichen, um sie vom Text abzusetzen.
- Wenn der ausgelassene Textteil sich am Ende des Satzes befindet, dann schließen die drei Auslassungspunkte den Satzschlusspunkt mit ein.

Kein Satzschluss-
punkt nach ...

Beispiel für Auslassungszeichen:

Wir haben Sie vor wenigen Wochen mit unserem Schreiben ...
darum gebeten, sich der Sache anzunehmen ...
Wir haben versucht, die Angelegenheit zu klären, aber ...
Der Bericht zeigt, dass ... nicht erreicht wurden.

Sonderfall Jahreszahlen

Für den Fall, dass Jahreszahlen ergänzt werden sollen, schreiben Sie bitte nur zwei statt drei Auslassungspunkte und lassen auch kein Leerzeichen vor den Punkten.

Beispiel Auslassungszeichen bei Jahreszahlen:

20..

Beglaubigungsvermerk

Diese Empfehlungen beziehen sich auf Behördenbriefe. Wird ein Behördenbrief nicht unterzeichnet, schließt er in der Regel mit einem Beglaubigungsvermerk ab. Der Briefabschluss besteht dann aus dem Gruß, einem Zusatz (zum Beispiel „im Auftrag“), dem Namen des Bearbeiters, eventuell dessen Amtsbezeichnung, dem Anlagen- und Verteilervermerk, dem Wort „Beglaubigt“, dem Namen des Beglaubigenden und dessen Amtsbezeichnung.

Wichtig
Behördenbriefe

So sieht der vollständige Beglaubigungsvermerk aus:

Mit freundlichem Gruß

•

im Auftrag

Jens Müller

•

Beglaubigt

•

•

•

Silvia Schneider

Verwaltungsangestellte



Beachten Sie: Auch bei Behörden sollte der Vorname in der Grußformel eine Selbstverständlichkeit sein.

Betreff

Die Betreffzeile ist kein Muss. Sie können sie verwenden, wenn es Ihnen sinnvoll erscheint. Folgendes gibt es zu beachten:

- Die Betreffzeile wird nicht durch das Wort „Betreff“, „Betr.“, „Betrifft“ oder Ähnliches eingeleitet.
- Zwischen Betreffzeile und Anrede befinden sich zwei Leerzeilen.
- Setzen Sie keinen Punkt an das Ende der Betreffzeile. Andere Satzzeichen hingegen, wie zum Beispiel Ausrufezeichen (Wir haben ein ganz besonderes Angebot für Sie!), können Sie verwenden.
- Der Betreff kann sich über mehrere Zeilen erstrecken.
- **Empfehlung:** Die Betreffzeile sollte aus optischen Gründen nicht länger als zwei Zeilen sein.
- Aus optischen Gründen kann die Betreffzeile hervorgehoben werden.
- Nach der DIN können Sie den Betreff farbig und/oder durch Fettdruck hervorheben.

Ausrufezeichen
sind erlaubt



Unsere Empfehlung: Verwenden Sie in Geschäftsbriefen nur Fettdruck, um die Betreffzeile besonders hervorzuheben. Farbige Betreffs eignen sich nur für Glückwunschschriften und Ähnliches.

- Wenn Sie keine Bezugszeichenzeile verwenden, müssen Sie einen Abstand von zwei Zeilen zum Anschriftfeld (nicht zur Anschrift!) frei lassen.
- Lassen Sie also nach dem Anschriftfeld bei fehlender Bezugszeichenzeile noch zwei Zeilen frei, bevor Sie den Betreff schreiben. Bei normalen Anschriften sind es häufig vier Leerzeilen zwischen der letzten Zeile der Anschrift und der Betreffzeile.

Beispiel Betreffzeile in Briefen:

3. Zeile
2. Zeile
1. Zeile Rücksendevermerk
1. Zeile Frau
2. Zeile Dr. Ramona Lütgens
3. Zeile Berner Straße 12
4. Zeile 87653 München
5. Zeile
6. Zeile
.
.
Ihr Schreiben vom 24. September 20..

Hinweis: Wird ein Fensterumschlag genutzt und enthält der Betreff vertrauliche Daten, kann dieser jetzt zur Sicherheit um weitere ein bis zwei Zeilen nach unten geschoben werden. Damit kann der Betreff im Fenster nicht gelesen werden.



Bezugs- und Kommunikationszeichenzeile

In der neuen DIN 5008 kommen Bezugs- und Kommunikationszeichenzeile nicht mehr vor. Es wird die



Verwendung des Informationsblocks (siehe Seite D 500/56) empfohlen, da

1. die Bezugszeichenzeile häufig nicht mehr für alle Informationen, die Sie dem Korrespondenzpartner mitteilen möchten, ausreicht,
2. der Informationsblock sehr lesefreundlich ist; der Empfänger erhält dort die wichtigen Informationen auf einen Blick.

Bindestrich

Koppelungen und Aneinanderreihungen werden mit dem Kurzstrich als Bindestrich ohne Leerschritte ausgeführt.

Beispiele: Bindestriche

- | | |
|-------------------------|--------------------|
| • 6-Zylinder-Motor | • Vitamin-C-Gehalt |
| • A2-Format | • 7-mal |
| • öffentlich-rechtlich | • 38-prozentig |
| • Frankfurt-Gerresheim | • 10-Tonner |
| • Office-World-Institut | • der 40-Jährige |



Vor Nachsilben wird nur dann ein Bindestrich gesetzt, wenn sie mit einem Einzeibuchstaben verbunden werden.

Beispiele: Bindestrich vor Nachsilbe

- Der x-te Unfall
- Die n-te Potenz

Beachten Sie: Laut neuer Rechtschreibung steht bei den folgenden Beispielen kein Bindestrich:

Beispiele: Kein Bindestrich vor Nachsilbe

- 12%ig
- 1968er
- 20stel

Es gelten die
Rechtschreib-
regeln

Verschiedene Strichvarianten

Bei den verschiedenen Strich-Varianten geht es in erster Linie um die optimale Lesbarkeit und die sinnvolle Aufteilung von Text zum Beispiel bei der Silbentrennung.



Nach der DIN 5008 gibt es diese Varianten:

1. Der **Kurzstrich**: das – Minus-Zeichen ist der reguläre Bindestrich.
2. Der **bedingte Trennstrich** vermeidet sinnentfremdende Trennungen wie „Spargel-der“ statt „Spar-gelder“ oder „Au-tobahn“ statt „Auto-bahn“ und ist bei Veränderungen am Text nicht mehr sichtbar.

Windows: Strg + - Mac: cmd + -

3. Der **geschützte Bindestrich** hält zusammengehörende Bestandteile von Wortzusammensetzungen zusammen.
Beispiel: E-Mail, Theodor-Heuss-Straße

Windows: Strg + ⌘ + - Mac: Alt + ⌘ + -

Briefumschläge

Die aktuelle DIN 5008 setzt voraus, dass in der Regel Fensterbriefhüllen mit Fenster links für den Versand verwendet werden. So ergibt sich bei der Gestaltung der Briefhüllen kein Problem, weil die Anschrift, wenn sie in das Anschriftfeld inklusive des Feldes für die Rücksendeangaben passt, automatisch durch das vorhandene Fenster zu sehen ist.

Fenster links ist
üblich



Unsere Empfehlung: Wenn kein Fenster da ist, verwenden Sie Adressaufkleber, die Sie DIN-gerecht beschriften; **siehe Seite D 500/14** „Anschriften“.

Bruchstrich

Es gibt zwei Arten von Bruchstrichen: „/“ und „—“, die Sie beide verwenden dürfen. Beachten Sie: Vor den jeweiligen Ziffern des Bruchs stehen keine Leerschritte.

Beispiele: Bruchstriche

- $\frac{1}{2}$
- $\frac{1}{3}$

Ausnahme:

Ist eine ganze Zahl Bestandteil des Bruchs, steht nach dem ganzen Teil ein Leerschritt.

Beispiel: Ausnahme bei ganzen Zahlen

- $2 \frac{1}{2}$

Waagerechter
Bruchstrich

Sollten Sie den waagerechten Bruchstrich benötigen, verwenden Sie den Grundstrich auf der Tastatur und setzen ihn hoch. Der Bruchstrich beginnt mit dem ersten Zeichen des Bruchs und endet mit dem letzten. Das Multiplikationszeichen befindet sich auf der Grundlinie. Sie können es auch hochstellen, wenn Sie möchten.

Beispiel: Waagerechter Bruchstrich

$$\frac{20 \cdot 7}{10}$$

Wenn Sie auf Ihrem PC über einen Formeleditor arbeiten, dann kann der Bruch auch so aussehen:

Beispiel: Bruchstriche im Formeleditor

$$\frac{20 \cdot 7}{10}$$

Hinweis: Das „x“ als Multiplikationszeichen soll nach der DIN verwendet werden, wenn die Rechnung nur Zahlen enthält. Sie haben nach der DIN auch die Möglichkeit, mit Ihrer Textverarbeitung den Multiplikationspunkt hochzusetzen oder ein mittiges Sonderzeichen zu verwenden. Das ist eindeutiger als der normale Punkt und schafft keine Verwirrung.

„x“ nur bei Zahlen

So schreiben Sie das Datum richtig

Die DIN 5008 hält weiter an der Bindestrich-Schreibung bei Datumsangaben fest – auch wenn sich diese seit der Einführung im Jahr 1995 nicht wirklich durchgesetzt hat:

2020-05-29, 2020-09-25

Sie lehnt sich damit an die ISO 8601 an. Die Jahreszahl soll immer vierstellig geschrieben werden. Also ist diese Schreibweise falsch: 20-12-04.



Außer der internationalen Schreibweise erlaubt die DIN in Deutschland auch diese:

- 04.12.2020 – bei Schreiben an inländische Empfänger
- 4. Dezember 2020 – einstellige Tagangaben enthalten keine Null vorweg

Monatsnamen im
Text ausschreiben

In der aktualisierten DIN 5008 sind nun auch zusammengesetzte Datumsangaben ohne Artikel „dem“ bzw. „den“ zulässig, wie zum Beispiel:

■ Freitag, 29. Mai 2020, 18:00 Uhr.

Es gibt darum diese vier Schreibweisen:

- 2020-12-04
- 04.12.2020
- 4. Dezember 2020
- 4. Dez. 2020

4 Möglichkeiten, das Datum zu schreiben

Im Fließtext verwenden Sie am besten die alphanumerische Schreibweise: 4. Dezember 2020.

Beispiel: Alphanumerische Schreibweise

Wir bestätigen Ihnen den Termin

4. Dezember 2020 um 11 Uhr

in unserer Frankfurter Filiale.

Keine „0“ vor dem
Datum

Positionierung bei Verwendung des Informationsblocks

Wenn Sie einen Informationsblock auf dem Briefbogen platziert haben, befindet sich das Datum in der letzten Zeile des Informationsblocks mit dem Abstand einer Leerzeile zum übrigen Block.

Weitere Infos zum Thema „Informationsblock“ finden Sie außerdem auf der Seite D 500/56.

So positionieren Sie das Datum ohne Informationsblock

Die DIN gibt keine klare Empfehlung zur Positionierung des Datums, wenn die Bezugszeichenzeile nicht vorhanden und das Datum einziger Bestandteil des Informationsblocks ist.

Datumsposition je nach Platz

Je nachdem, wie Ihr Briefbogen gestaltet ist und wo Platz für das Datum vorhanden ist, platzieren Sie dieses folgendermaßen:

1. Möglichkeit

Da der Informationsblock in der ersten Zeile des Anschriftfeldes beginnt, aber nichts weiter als das Datum davon übrig geblieben ist, setzen Sie das Datum wie folgt: 125 mm von der linken Blattkante entfernt in die erste Zeile des Anschriftfeldes.

2. Möglichkeit

Wenn Ihr Briefbogen beispielsweise auf der rechten Seite ein Logo enthält, wird die Positionierung des Datums kompliziert, zumal die DIN solche Eventualitäten nicht vorsieht.

Unsere Empfehlung: Platzieren Sie das Datum so, dass es gut aussieht. Orientieren Sie sich dann nicht an den 125 mm vom linken Papierrand, sondern an der Fluchtlinie, die das Datum mit der Grafik/Ihrem Logo bildet.



Die DIN 5008 gibt manchmal Empfehlungen, die sich nicht auf alle Briefbögen übertragen lassen.

Sie sollten dann nicht versuchen, die Empfehlungen auf Biegen und Brechen umzusetzen, sondern einen gesunden und logischen Mittelweg finden.

Dezimale Teilungen

Dezimale Teilungen werden beispielsweise bei Währungs- und Maßeinheiten verwendet.

Beispiele: Dezimale Teilungen

- 22,50 €
- 4,30 m
- 6,5 kg

Die dezimale Teilung kann bei runden oder glatten Zahlen entfallen. Die folgenden Beispiele erklären, was damit gemeint ist:

Beispiele: Dezimale Teilung kann bei glatten Zahlen entfallen

- 40.000 € statt 40.000,00 €
- 5 kg statt 5,0 kg
- 3 m statt 3,0 m

Nachkommastellen
entfallen

Diktatzeichen



In der DIN 5008 wird die Schreibweise des Diktatzeichens nicht geregelt. Es finden sich zwar Beispiele in den Musterbriefen, aus diesen dürfen Sie jedoch keine weiteren Empfehlungen ableiten – so die DIN. Deshalb sei nur

erwähnt: In den Musterbriefen werden die Diktatzeichen insgesamt mit Kleinbuchstaben geschrieben.

Beispiele: Diktatzeichen nur in Kleinbuchstaben

- ch-fe
- ll-pr

Die Zeichen des jeweiligen Bearbeiters und des Autors werden durch einen Bindestrich voneinander getrennt. Gibt es mehrere Autoren, dann werden diese durch einen Schrägstrich voneinander getrennt.

Beispiel für einen Autor und eine Schreibkraft:

- h-cl

Beispiel für mehrere Autoren und eine Schreibkraft:

- ch/eh-cl

Einheiten

Unter die Bezeichnung „Einheiten“ fallen beispielsweise Längen- und Gewichtsbezeichnungen. Für alle Angaben von Einheiten gilt: Setzen Sie hinter den Zahlenwert immer einen Leerschritt.

Beispiele für Einheiten:

- | | |
|----------|---------------------|
| • 6 kg | • 30 m ² |
| • 10 g | • 2 m ³ |
| • 3 cm | • 3 mV |
| • 20 mm | • 100 W |
| • 8 m | • 1 A |
| • 100 km | • 40 s |

Leerzeichen nach
der Zahl



Vorzeichen von Zahlen, um zum Beispiel einen Minuswert auszudrücken, werden unmittelbar, also ohne Leerschritt vor die Zahl gesetzt.

Beispiele: Negative Einheiten

- -4 °C
- -15 Prozent Umsatz

Einrückungen

Text hervorheben



Einrückungen verwenden Sie in der Regel, um besondere Textpassagen hervorzuheben.

Beachten Sie: Setzen Sie die Einrückung jeweils mit einer Leerzeile vor und hinter dem eingerückten Text vom übrigen Text ab. Die Einrückung beginnt 2,5 cm vom linken Schreibrand.

Beispiel: Einrückungen

Wir bestätigen Ihnen den Termin

Freitag, 4. April 20.. um 11:30 Uhr,

und freuen uns darauf, Sie kennen zu lernen.

Einzüge

Erste Zeile beginnt
am Zeilenanfang

Ein noch häufig auftretender Fehler bei der Absatzgestaltung sind die aus Amerika stammenden Einzüge. Dabei wird die erste Zeile eines Absatzes eingerückt, um den Leser mehr in den Text hineinzuziehen. In den

Printmedien mag so etwas richtig sein. In der geschäftlichen Korrespondenz sollten Sie auf solche Einzüge verzichten.

E-Mails und DIN 5008

Platzieren Sie in Ihrer Brief-Korrespondenz Ihre E-Mail-Adresse im Informationsblock oder im Feld für den Briefkopf – siehe Vorlage Form A und B auf den Seiten D 500 – 60/61.



Für E-Mails gibt die aktuelle DIN 5008 die folgenden Empfehlungen. Sie beziehen sich auf E-Mails als Geschäftsbrieversatz – nicht auf rein firmeninterne E-Mails.

1. Zeilenabstand

Der Zeilenabstand ist, wie im Geschäftsbrief, einzeilig.

2. Anschrift

Es soll eine eindeutige E-Mail-Adresse verwendet werden. Also empfiehlt die DIN, statt einer allgemeinen Adresse wie „info@firmenname.de“ beispielsweise „vorname.name@firmenname.de“ anzugeben.

3. „Cc“ und „Bcc“

Sollen Personen nur über den Inhalt der E-Mail informiert werden, werden sie in das Feld „Cc“ eingetragen. Sollen die Personen für den restlichen Verteiler nicht sichtbar sein, nutzen Sie das Feld „Bcc“.

4. Anrede

Eine Anrede ist fester Bestandteil einer E-Mail. Sie wird, wie im Geschäftsbrief, mit einer Leerzeile vom weiteren Text abgesetzt.

5. Betreff

Der Betreff wird stichwortartig ausgefüllt. Achten Sie in der Korrespondenz mit dem Ausland darauf, dass Sie Umlaute, ä, ö und ü, und auch ß vermeiden.



6. Bezugszeichen

Das Bezugszeichen und auch andere Angaben können nach der DIN 5008 nun am Anfang des Textes in der E-Mail platziert und mit zwei Leerzeilen Abstand von der Anrede eingefügt werden. Damit ist es jetzt möglich, einer E-Mail einen genauso aussagekräftigen Bezug zu geben wie einem Brief.

7. Text

Schreiben Sie im Fließtext einzeilig und ohne Worttrennungen. Abschnitte und Absätze werden in E-Mails genauso dargestellt wie in herkömmlichen Briefen. Auf die Unterscheidung zwischen Kurz- und Langstrich und die Nutzung von geschützten und ungeschützten Leerzeichen darf verzichtet werden.



8. Emojis

Auf Emojis sollte in der Geschäftskorrespondenz verzichtet werden. Falls sie doch verwendet werden, ersetzen sie keine Satzzeichen und werden hinter den Schlusspunkt gesetzt.

9. Abschluss

Der Abschluss einer E-Mail besteht aus einer Grußformel, die auch gerne je nach Empfänger angepasst werden kann, und einem elektronischem Textbaustein. Im Sprachgebrauch sagt man dazu „Signatur“.

Die Signatur sollte bestehen aus:

Gruß
Firmenname
Vor- und Zuname der Absenders
Funktion des Absenders (keine Pflicht)
Adresse
Telefonnummer
Faxnummer
E-Mail-Adresse
Internet-Adresse

Signatur notwendiger Bestandteil von E-Mails

Zusätzlich müssen Sie in der Signatur die gesetzlich vorgeschriebenen Angaben nach HGB, GmbHG und AktG machen.

Beispiel: Vollständige Signatur

Freundliche Grüße

Mertens GmbH

i. A. Gabi Berger

Mertens GmbH
Mertensstraße 12 – 20
12345 Berlin

Telefon: +49 30 123456
Fax: +49 30 123457

Telefonnummern korrekt schreiben

E-Mail: g.berger@mertens.de
Internet: www.mertens.de
Geschäftsführer: Ferdinand Kersting
Handelsregister: HRB 8811 beim Amtsgericht Berlin

Euro

Für den Euro schlägt die DIN zwei Schreibweisen vor: EUR und € – zur Schreibweise von Cent äußert sich die DIN ganz und gar nicht.

Der *Office Guide* empfiehlt: Schreiben Sie statt EUR doch einfach Euro und für Cent ganz einfach Cent, ohne es abzukürzen, **oder:** 0,15 Euro.

Exponenten und Indizes

Exponenten und Indizes werden ohne Leerschritt direkt an die Basis angefügt.



Beispiele:

- 4^2
- $(a + b)^2$
- CO_2
- H_2O

Fettschrift

Gehen Sie, wie mit jeder anderen Hervorhebung auch, sparsam mit dem Einsatz von Fettschrift um. Generell: Sie darf verwendet werden, um Textpassagen oder Wörter

besonders hervorzuheben. Die DIN erlaubt auch, dass der Betreff durch Fettschrift hervorgehoben wird.

Beispiel:

Jetzt neu: **die aktuelle DIN 5008!**

Achten Sie darauf: Der Fettdruck schließt das Satzzeichen, das sich unmittelbar an den fett geschriebenen Text anschließt, mit ein.



Fußnoten

Informationen zur Schreibweise von Fußnoten erhalten Sie in einem separaten Beitrag D 550 rund um das Thema „Längere Texte“.

Gedankenstrich

Satzzeichen, wie zum Beispiel ein Komma, folgen dem zweiten Gedankenstrich ohne Leerschritt.

Komma nach
Gedankenstrich

Beispiel: Gedankenstrich

Ich glaube – vielmehr ich weiß –, dass der *Office Guide* ein hilfreicher Ratgeber ist.



Der Gedankenstrich wird auch Langstrich oder Halbgeviertelstrich genannt.

Vor ihm ist ein geschütztes und anschließend ein normales Leerzeichen zu verwenden. So wird vermieden, dass der Strich an den Anfang der nächsten Zeile rutscht, wenn der Text verändert wird.

Windows: Strg + - im Num-Block

Mac: cmd + - im Num-Block

Geldbeträge

Aus Sicherheitsgründen sollten alle Geldbeträge nach jeder dritten Stelle vor dem Komma mit dem Punkt gegliedert werden.

Beispiele: Geldbeträge

463.123.222,78 EUR

1.234,99 €

Gleichheitszeichen

Das Gleichheitszeichen „=“ wird immer mit Abstand von einem Leerschritt zur nächsten Zahl geschrieben und mit dem Doppelstrich erzeugt.

Beispiel: Gleichheitszeichen

1 + 1 = 2

Größenangaben und Formeln

Bei der Schreibweise von Größenangaben, Formeln, Maßeinheiten usw. orientiert sich die DIN 5008 vollständig an den gesetzlichen Vorschriften, anderen DIN-Normen sowie den Empfehlungen des Dudens.

Siehe auch:

Dezimale Teilungen – Seite D 500/42

Mathematische Formeln – Seite D 500/58

Rechenzeichen – Seite D 500/64

Grußformel

Die DIN 5008 äußert sich nur zur formalen und nicht zur inhaltlichen Gestaltung der Grußformel. Es heißt kurz und bündig, dass die Grußformel mit einer Leerzeile vom Brieftext abgesetzt wird. An ihrem Ende steht kein Satzzeichen.

Nur eine Leerzeile
Abstand zum Text

Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text
Text ext Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text
Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text
Text Text.

Mit freundlichen Grüßen

Es ist nach der DIN 5008 nicht verboten, das übliche „Mit freundlichen Grüßen“ abzuwandeln. So könnten Sie beispielsweise auch die folgenden Grußformeln wählen:

Beispiele: Grußformeln

Mit freundlichen Grüßen aus Hamburg

Freundliche Grüße nach Hannover

Es grüßt Sie herzlich aus Köln

Mit den besten Wünschen für ein schönes Wochenende

Name des Unternehmens

Soll nach der Grußformel noch der Name des Unternehmens oder die Bezeichnung der Behörde genannt werden, lassen Sie eine Leerzeile Abstand zum Gruß. Den Namen der Behörde oder des Unternehmens können Sie durch Fettdruck hervorheben.

Unterschrift

Für die Unterschrift können Sie – so die DIN – so viele Leerzeilen schaffen, wie Sie benötigen. Drei Leerzeilen haben sich als praktikabel und ausreichend erwiesen.

Name nicht kürzen



Wiederholen Sie unterhalb der Unterschrift den Vor- und Nachnamen des Unterzeichners maschinenschriftlich. Das ist keine Regel nach der DIN, sondern eine Empfehlung, die Sie der Höflichkeit wegen beachten sollten. Kürzen Sie den Vornamen des Unterzeichners nicht ab, sondern schreiben Sie ihn aus. Wie soll der Briefempfänger sonst wissen, ob sich hinter „R. Müller“ eine Frau oder ein Mann verbirgt?

Beispiel: Grußformel im Brief

Mit freundlichen Grüßen aus Westfalen



OfficeWorld



Bernd Werner



Bernd Werner

Name nicht in
Klammern oder
Bindestrichen

Beachten Sie: Setzen Sie den maschinenschriftlichen Namen nicht in Klammern oder zwischen Bindestriche. Die DIN „verbietet“ das zwar nicht, sie weist aber auch

nicht darauf hin, dass Klammern möglich sind. Auch in den Musterbriefen der DIN findet sich kein Beispiel mit Klammern.

Grußformel mit Erweiterung

Schwierigkeiten treten gelegentlich auf, wenn man sich fragt: Wie oft schalte ich nach der Nennung des Firmennamens, wie oft vor und wie oft nach „ppa.“ oder „i. A.“, bevor ich den Namen schreibe? Zusätze wie „ppa.“ oder „i. V.“ stehen vor der Unterschrift zwischen der Bezeichnung des Unternehmens und der Namenswiedergabe oder vor der Namenswiedergabe in derselben Zeile.

Beispiele: Grußformel mit Erweiterung

Mit freundlichen Grüßen



OfficeWorld



ppa. *Bernd Werner*



Bernd Werner



Anlage



Mit freundlichen Grüßen



OfficeWorld



ppa.

i. V. *Elke Bauer*



Claudia Marbach

Elke Bauer



Anlage



„ppa.“ mit der
Hand schreiben

Unsere Empfehlung: Setzen Sie Ihre Unterschriftsvollmacht, zum Beispiel „ppa.“ oder „i. A.“, ebenfalls mit der Hand vor Ihre Unterschrift. Denn nach § 51 HGB hat der Prokurist in der Weise zu zeichnen, dass er dem Namen des Unternehmens seinen vollständigen Namen mit einem die Prokura andeutenden Zusatz beifügt.

Das heißt: Der Prokurist schreibt „ppa.“ mit der Hand. Dies lässt sich auf die anderen Unterschriftsvollmachten übertragen.

Der *Office Guide* widerspricht damit den Anwendungsbeispielen in der DIN 5008.

Mit freundlichen Grüßen



OfficeWorld



ppa. Peter Schneider



Peter Schneider

Mit freundlichen Grüßen



OfficeWorld



ppa.

i. v. Elke Bauer



Claudia Marbach

Elke Bauer



Anlage

Hausnummern

Siehe Seite D 500/22.

Hervorhebungen

Unter Hervorhebungen versteht man die Markierung von Textteilen zum Beispiel durch:

- | | |
|----------------------------|------------------------|
| ● Fettdruck | ● Zentrieren |
| ● „Anführungszeichen“ | ● <i>Kursivschrift</i> |
| ● Einrücken | ● S p e r r e n |
| ● Wechsel der Schriftart | ● VERSALIEN |
| ● Wechsel der Schriftgröße | ● Wechsel der Farbe |



Unterstreichungen sollen nach der DIN 5008 nicht mehr zu diesem Zweck verwendet werden. Sie berühren die Unterlänge der Buchstaben und verschlechtern dadurch die Lesbarkeit des Schreibens oder des Textes. Die Zeichenformatierung beginnt und endet mit dem ersten bzw. letzten Zeichen des hervorzuhebenden Teils, das heißt Anführungszeichen um einen fett oder farblich hervorgehobenen Text werden selbst nicht fettgesetzt, wenn Sie nicht zum Inhalt des Textes gehören.

Keine Unterstreichungen

- Ihr Buch „**Freitagsfreude**“ wird im nächsten Jahr verfilmt.

Das Satzzeichen am Ende der Hervorhebung wird nur berücksichtigt, wenn es auch inhaltlich zum hervorgehobenen Teil gehört.

Hochgestellte Zeichen, allein stehend

Hochgestellte, allein stehende Zeichen finden Verwendung für die Darstellung von Winkel- und Gradangaben. Die jeweiligen Zeichen stehen ohne Leerschritt nach dem Zahlenwert.

Beispiele: Hochgestellte Zeichen

In einem Winkel von 45°
6“ – Hinweis: Zeichen für Zoll

Der Aufbau des Infoblocks

Der Informationsblock beginnt in Höhe der ersten Zeile des Anschriftfeldes 125 mm vom linken Blattrand entfernt. Die DIN 5008 gibt eine Reihenfolge vor, in der die verschiedenen Informationen aufgeführt werden sollen.

Beispiele: Infoblock

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht:
Unser Zeichen:
Unsere Nachricht:



Name:
Telefon:
Fax:
E-Mail:
Datum:



Anstelle von „Name“ können Sie auch die Formulierung „Ihr Gesprächspartner“ beziehungsweise „Ihre Gesprächspartnerin“ oder „Ihr Ansprechpartner“ verwenden.

Leitwörter wie „Ihr Gesprächspartner“ und „Abteilung“ dürfen als variable Leitwörter eingeführt werden. Das heißt, Sie dürfen sie ergänzen. Grundsätzlich dürfen auch Leitwörter in der Vorlage hinzugenommen, weggelassen oder verändert werden. Also ist es möglich, zusätzliche Informationen wie Ihre Mobilfunknummer, eine Vorgangsnummer oder ähnliche vorgangsspezifische Informationen hinzuzufügen. Die Leitwörter sollten durch Leerzeilen gruppiert werden.

Der Informationsblock mag Ihnen sehr groß vorkommen. Es ist nicht erforderlich, alle Angaben zu machen. Sie können zwischendurch einige Zeilen weglassen; die nachfolgenden rutschen dann jeweils eine Zeile höher. Die Reihenfolge sollten Sie beibehalten, da sie sinnvoll erscheint.

**Informationsblock
flexibel gestalten**

Klammern

Es gibt drei verschiedene Arten von Klammern, die in der DIN 5008 angegeben sind:

- ()
- []
- < >

**3 verschiedene
Arten nutzen**

Die Klammern werden ohne Leerschritt vor und hinter den jeweiligen Textteil gesetzt, der eingeklammert werden soll. Wenn Sie innerhalb eines Wortes etwas einklammern,

siehe im folgenden Beispiel „Oberschullehrer“, fügt sich die Klammer ohne Leerschritte in das Wort ein. Verwenden Sie innerhalb eines Textes nur eine Art von Klammern. Zur Verwendung von Klammern innerhalb einer Klammer schweigt die DIN sich aus.

Beispiele: Klammern

- Ober(schul)lehrer
- Die Jahresgebühr (100 €) wird am 1. Januar eines Jahres fällig.
- Frau Sabine Meier [geborene Müller] hat gestern geheiratet.
- Betätigen Sie zur Bestätigung die Taste <Enter> oder zum Abbruch die Taste <Esc>.

Mathematische Formeln



Die Mitte einer mathematischen Formel befindet sich auf der Höhe des Gleichheitszeichens. Wenn Sie häufig mit mathematischen Formeln zu tun haben, lohnt sich die Anschaffung einer speziellen Software. Auch moderne Textverarbeitungsprogramme unterstützen Sie bei Ihrer Arbeit mit Formeln durch spezielle Formeleditoren. Ansonsten gelten für die Schreibweise von Maßeinheiten und mathematischen Formeln die DIN-Normen 1302 und 1338.

Musterbriefbögen

Die DIN 5008 unterscheidet zwei Formblätter für die Gestaltung von Briefbögen. Für Sie ist es wichtig, zu

wissen, an welchem Formblatt sich Ihr Geschäftspapier orientiert, damit Sie die in der DIN 5008 jeweils empfohlenen Zeilenanfänge und Zeilenenden berücksichtigen können.

Zeilenpositionen nach DIN 5008, Formblatt A

Zeilenbezeichnung	Zeilenanfang in mm von der oberen Blattkante	Zeilenanfang auf Zeile
Oberste Zeile Zusatz- und Vermerkzone	33,9	9
Unterste Zeile Zusatz- und Vermerkzone	42,3	11
Erste Anschriftenzeile	46,6	12
Erste Zeile des Informationsblocks	33,9	9

Zeilenpositionen nach DIN 5008, Formblatt B

Zeilenbezeichnung	Zeilenanfang in mm von der oberen Blattkante	Zeilenanfang auf Zeile
Oberste Zeile Zusatz- und Vermerkzone	50,8	13
Unterste Zeile Zusatz- und Vermerkzone	59,2	15
Erste Anschriftenzeile	63,5	16
Erste Zeile des Informationsblocks	50,8	13

The diagram illustrates the layout and dimensions of Formblatt A (Form A) for business letters, as specified in DIN 5008:2020-03. The overall dimensions are 148.5 mm in height and 125 mm in width.

Dimensions and Layout:

- Top Header:** Feld für Briefkopf, Form A (125 mm wide, 27 mm high).
- Address Zone (Anschriftzone):** Located below the header, with a width of 80 mm and a height of 27.7 mm. It includes a sub-zone for "Zusatz- und Vermerkzone mit integrierter Rücksendeangabe" (17.7 mm high).
- Information Block:** Located to the right of the address zone, containing contact information. Its height is variable (minimum 40 mm, maximum 75 mm) and its width is variable (maximum 75 mm).
- Falzmärkte (Fold Marks):** Marked at 105 mm and 25 mm from the top edge.
- Lochmarke (Punch Hole Mark):** Located at 105 mm from the top edge.
- Bottom Section:** Contains "Gesellschaftsrechtliche Angaben" (Legal information) and "Eingetragen beim Amtsgericht Ort, HR-Nummer" (Registered at the court of place, HR number). This section is 25 mm high and 125 mm wide.

Text Content (Example):

Ihr Zeichen: ew-km
 Ihre Nachricht vom: 2020-07-25
 Unser Zeichen: kl-mg
 Unsere Nachricht vom: 2020-07-14
 Name: Franziska Schlude
 Telefon 1234 4567-89
 Telefax: 1234 4567-80
 E-Mail: fraziskaschlude@firma.de
 Datum: 2020-05-07

Legal Information (Example):

Gesellschaftsrechtliche Angaben: Firmenname und Rechtsform, Sitz der Gesellschaft
 Telefon, Telefax, E-Mail, Internet (sofern nicht im Infoblock), Bankverbindungen, USt-IdNr.
 Vorstandsmitglieder bzw. Geschäftsführer(innen), Vorsitzende(r) des Aufsichtsrats
 Eingetragen beim Amtsgericht Ort, HR-Nummer

Formblatt A aus der DIN 5008:2020-03 mit allen Maßangaben.

Maße in Millimetern

The diagram illustrates the layout and dimensions of Formblatt B (Form B) for business letters, as specified in DIN 5008:2020-03. The dimensions are in millimeters.

Dimensions:

- Top margin: 45 mm
- Right margin: 50 mm
- Bottom margin: 87 mm
- Left margin: 105 mm
- Header area (Feld für Briefkopf, Form B): 125 mm wide, 45 mm high
- Address zone (Anschriftzone): 80 mm wide, 27.3 mm high
- Information block (Informationsblock in variabler Gestaltung): 75 mm wide, 10 mm high
- Bottom margin (Gesellschaftsrechtliche Angaben): 4.23 mm high

Layout Elements:

- Feld für Briefkopf, Form B:** The top header area.
- Anschriftzone:** The address zone, containing the recipient's name and address.
- Informationsblock in variabler Gestaltung:** A block for contact information, including phone, fax, email, and date.
- Falzmärkte:** Fold lines (Falzmärkte 1 and 2) are indicated on the left side.
- Lochmarke:** A punch hole mark is indicated on the left side.
- Gesellschaftsrechtliche Angaben:** A block for legal information, including company name, form, address, and registration details.

Example Text in Informationsblock:

Ihr Gesprächspartner:
 Franziska Schlude
 Abteilung: Kundendienst
 Telefon: 1234 4567-89
 Telefax: 1234 4567-80
 E-Mail: fraziskaschlude@firma.de
 Datum: 2020-05-07

Formblatt B aus der DIN 5008:2020-03 mit allen Maßangaben.

Maße in Millimetern

Nichtdezimale Teilungen

Doppelpunkt verwenden

Nichtdezimale Teilungen wie zum Beispiel die Uhrzeitangabe werden mit einem Doppelpunkt gekennzeichnet. Bei der Uhrzeitangabe muss dann jede Einheit mit zwei Stellen geschrieben werden.

Beispiele: Nichtdezimale Teilungen

- 12:30 Uhr
- 01:25 Uhr
- 14:20:45 Uhr

Ortsteilnamen in Inlandsanschriften

Ortsteil steht über Straße oder Postfach

Nachdem die Postleitzahlen vor Jahren „überholt“ wurden, ist die Nennung eines Ortsteils nicht mehr nötig, da die Unterteilung sehr präzise ist. Sollte es dennoch gewünscht werden, beachten Sie, dass der Ortsteilname nicht hinter dem Ort genannt wird, sondern unmittelbar vor der Zeile, in der die Straße oder das Postfach aufgeführt ist.

Beispiele: Ortsnamen in Inlandsanschriften

Zeile 3:
Zeile 2:
Zeile 1: Rücksendeangabe
Zeile 1: Frau
Zeile 2: Maria Schuster
Zeile 3: Ratheim
Zeile 4: Mühlenweg 12
Zeile 5: 41836 Hückelhoven
Zeile 6:

Für andere Regelungen: siehe Anschriften

Prozent- und Promillezeichen

Das Zeichen für Prozent ist %.

Das Zeichen für Promille ist ‰.

Zwischen der Zahl und dem Prozent- beziehungsweise Promillezeichen steht ein Leerschritt.

Beispiele: Prozent- und Promillezeichen

- Sie erhalten 2 % Skonto.
Zwischen der Zwei und dem Prozentzeichen steht ein Leerschritt.
- Es wird eine Provision von 3 ‰ auf den Verkaufspreis fällig.
Zwischen der 3 und dem Promillezeichen steht ein Leerschritt.

Achtung: Bei Ableitungen entfällt das Leerzeichen!

Beispiele: Ableitungen bei Prozent und Promille

- Das ist 100%ig richtig.
Keine Leerschritte.
- Eine 5%ige Anleihe.
Keine Leerschritte.

Das PS

Auch wenn das „PS“ in der elektronischen Textverarbeitung „eigentlich“ keinen Sinn mehr ergibt, können Sie es durchaus als zusätzliches Element einsetzen. Denn das „PS“ erhält viel Aufmerksamkeit. Das „PS“ sollte mit mindestens einer Zeile Abstand zur Unterschrift (in Maschinenschrift) geschrieben werden.

PS erweckt Aufmerksamkeit

Beispiele: PS

Freundliche Grüße

Schulze GmbH

Claus Wilhelm

Claus Wilhelm

PS: Beachten Sie bitte: Den Termin für das nächste Team-Meeting müssen wir verschieben. Wir werden Sie rechtzeitig über den neuen Termin informieren.

Rechenzeichen

Alle Rechenzeichen werden mit je einem Leerschritt vor und hinter den jeweiligen Zahlen verwendet:

Beispiele: Rechenzeichen

Beispiel 1: $1 + 3 = 4$
 Beispiel 2: $25 - 10 = 15$
 Beispiel 3: $2 \times 3 = 6$
 Beispiel 4: $12 : 4 = 3$



Zu Beispiel 3: Kommen in der Rechnung sowohl Zahlen als auch Variablen vor, muss der Halbhochpunkt, auch Mittelpunkt genannt, verwendet werden.

Das Sternchen „*“ darf in Briefen und anderen Schriftstücken nach der aktuellen DIN 5008 nicht als Multiplikationszeichen verwendet werden.

Gleiches gilt für den Schrägstrich (zum Beispiel 12/B10), der in Schriftstücken nicht als Divisionszeichen genutzt werden darf.

Satzzeichen und andere Zeichen

Die folgenden Satzzeichen stehen nach dem vorangehenden Wort ohne Leerschritt:

- Punkt
- Doppelpunkt
- Komma
- Fragezeichen
- Semikolon
- Ausrufezeichen

Beispiele: Satzzeichen

- Mir geht es gut.
- Ich hoffe, es geht dir gut.
- Wie ist das passiert?
- Das ist ja furchtbar!
- Sie sagte: Ich komme mit!

Kein Leerschritt
vor dem Satzzeichen

Schrägstrich

Weder vor noch hinter dem Schrägstrich steht ein Leerschritt.

Beispiele: Schrägstrich

- 70 km/h
- Berlin/Brandenburg
- in der Saison 2019/2020

Sollen Wortgruppen zusammengefasst werden, kann der Schrägstrich durch Leerzeichen abgetrennt werden.



Beispiele

- Ende März / Anfang April
- das Tennisduo Rafael Nadal / Roger Federer

10-Punkt-Schrift
ist Mindestgröße

Schriftarten, -größen und -stile

Die Empfehlung der DIN 5008 für die Schriftart lautet: Verwenden Sie zugunsten der Lesbarkeit im fortlaufenden Text keine Schrift, die kleiner als 10 Punkt ist, und keine ausgefallenen Schriftarten, wie zum Beispiel Schreibschrift.

Verzichten Sie auf ausgefallene Schriftstile, wie zum Beispiel Kapitälchen im fortlaufenden Text. In der Praxis haben sich die Schriften **Arial** und **Helvetica** bewährt. Aber auch andere Schriften sind natürlich erlaubt.



Der *Office Guide* empfiehlt: Stellen Sie 12 Punkt als Standardschriftgröße in Ihrer Textverarbeitung ein.

Seitennummerierung

Sobald Sie mehr als eine Seite schreiben, sollten Sie die folgenden Seiten nummerieren. Zwischen dem Text und der Seitenkennzeichnung steht mindestens eine Leerzeile. Einen mehrseitigen Brief nummerieren Sie ab der zweiten Seite. Die Seitennummerierung in der Form „- x -“ sollte vorzugsweise zentriert in der Kopfzeile stehen. Weisen Sie bei dieser Variante in der Fußzeile durch „...“, also drei Punkte, auf die Folgeseite hin – schreiben Sie diese rechtsbündig. Eine Seitennummerierung in der Form „Seite X

Drei Punkte
weisen
auf Folgeseiten hin

von Y“ sollte vorzugsweise rechtsbündig in der Fußzeile stehen. Bei dieser Variante schreiben Sie die Seitennummerierung auch auf die erste Seite.

Seitenränder

Egal, ob Ihr Firmenbriefbogen dem Formblatt A oder dem Formblatt B entspricht, die Seitenränder sehen laut der DIN 5008 so aus:

Seitenränder bei
Formblatt A und B
identisch

- Abstand vom linken Blattrand: 25 mm
- Abstand vom rechten Blattrand: 20 mm, für den Infoblock mindestens 10 mm vom rechten Blattrand

Die Seitenrand-Eingaben lassen sich standardmäßig in Ihrer Textverarbeitung einstellen. Lesen Sie auch unter dem Stichwort „Musterbriefbögen“ auf Seite D 500/58 nach. Dort finden Sie alle Einstellungen, Abstände und Seitenränder laut der DIN 5008.

Silbentrennung

Die Silbentrennung führen Sie mit dem Mittestrich durch. Ihre Textverarbeitung setzt automatisch den richtigen Strich.

Beispiel: Silbentrennung

Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text
Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text
Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text Anlage-
beratung Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text
Text

Streckenangaben

Gedankenstrich für
„bis“

Für Streckenangaben wird das Zeichen für „bis“ (–) verwendet.

Beispiel: Streckenangaben

Auf der Strecke Hamburg – Berlin ereignete sich ein Unfall.
Der Nachtzug München – Bologna verspätet sich um eine Stunde.

Beachten Sie: Der Strich zwischen „Hamburg“ und „Berlin“ (siehe oberes Beispiel) ist länger als der normale Bindestrich und wird im Sprachgebrauch als Gedankenstrich bezeichnet.

Ihre Tastatur sieht diesen Strich zwar nicht vor, er wird aber oft von Ihrer Textverarbeitung automatisch umgesetzt.

Summen

Summen und Abschlussstriche werden durch die Funktionen der jeweiligen Textverarbeitungsprogramme erzeugt. Sie können diese Summenstriche auch durch automatisches Unterstreichen oder den Einsatz der Tabellenfunktion erzeugen.

Beispiele: Summen

1.234,89 €	1.234,89 €	1.234,89 €
<u>3.456,00 €</u>	3.456,00 €	3.456,00 €
4.690,89 €	-----	-----
= = = =	4.690,89 €	<u>4.690,89 €</u>

Uhrzeitangaben

Stunden, Minuten und Sekunden werden mit Doppelpunkt voneinander getrennt. Jede Einheit wird zweistellig angegeben. Ausnahme: volle Uhrzeiten – siehe Beispiel unten.

Trennung mit
Doppelpunkt

Beispiele: Uhrzeitangaben

13:00 Uhr
09:30 Uhr
12:25:33 Uhr
5 Uhr
06:00 Uhr

Sie können bei vollen Uhrzeiten wählen, ob Sie 9 Uhr oder 09:00 Uhr schreiben. In Tabellen und bei Auflistungen ist die vierstellige Schreibweise empfehlenswert. Für die Korrespondenz empfehlen wir „9 Uhr“. „9:00“ Uhr ist dagegen keine Option.



Unterstreichungen

Hervorhebungen können durch Fettungen oder Färbung angezeigt werden. Unterstreichungen sollen nach der DIN 5008 nicht mehr zu diesem Zweck verwendet werden. Sie berühren die Unterlänge der Buchstaben und verschlechtern dadurch die Lesbarkeit des Schreibens oder des Textes.



Verhältniszeichen

Leerschritt vor und
nach Doppelpunkt

Das Verhältniszeichen „:“ wird verwendet, um zum Beispiel Maßstäbe oder Mischungsverhältnisse anzugeben. Vor und nach dem Doppelpunkt setzen Sie bitte einen Leerschritt.

Beispiele: Verhältniszeichen

- Maßstab 1 : 100 000
- Verwenden Sie Essig und Öl im Verhältnis 1 : 2.

Verteiler

Der Verteilervermerk befindet sich linksbündig, also 25 mm von der linken Blattkante entfernt. Er wird mit einer Zeile Abstand zur maschinenschriftlich wiederholten Unterschrift geschrieben; siehe Beispiel 1.

Verteiler nach
Unterschrift oder
Anlagevermerk

Haben Sie auch einen Anlagevermerk angeführt, steht der Verteilervermerk mit einer Leerzeile Abstand, die bei Platzmangel jedoch entfallen darf. Steht Ihnen auf dem Briefbogen nicht mehr ausreichend Platz für den Verteiler zur Verfügung, können Sie ihn 125 mm vom linken Blatt- rand entfernt setzen. Er steht dann in Höhe des Grußes.

Sollten Sie keine Anlagen aufführen, beginnen Sie mit dem Verteiler ebenfalls in Höhe des Grußes oder des Anlagevermerks; siehe Beispiele 3 und 4.



Beachten Sie: Das Wort „Verteiler“ können Sie durch Fettdruck hervorheben. Die Namen werden unterhalb des Worts „Verteiler“ aufgeführt.

Beispiel 1: Verteiler

Mit freundlichen Grüßen

-
-
-

Gabi Müller

-

Verteiler

Joachim Müller, Marketing

Günter Stein, Produktion

Beispiel 2: Verteiler

Mit freundlichen Grüßen

-
-
-

Gabi Müller

-

Anlage

-

Verteiler

Joachim Müller, Marketing

Günter Stein, Produktion

Beispiel 3: Verteiler

Mit freundlichen Grüßen

-
-
-

Gabi Müller

Anlagen

1 Rechnung

1 Scheck

Verteiler

Joachim Müller, Marketing

Günter Stein, Produktion

Verteiler bei Platz-
mangel nach
rechts schieben

Beispiel 4: Verteiler

Mit freundlichen Grüßen

-
-
-

Gabi Müller

Verteiler

Joachim Müller, Marketing

Günter Stein, Produktion

Währungseinheiten und Münzbezeichnungen

Währungseinheiten und Münzbezeichnungen können je nach Vorliebe vor oder hinter dem jeweiligen Betrag stehen. Im fortlaufenden Text sollten sie hinter dem Betrag stehen.



Unsere Empfehlung: Achten Sie darauf, dass Sie zumindest innerhalb eines Schriftstücks zu einer einheitlichen Regelung finden.

So platzieren Sie „Euro“ richtig

Die folgenden Beispiele zeigen, welche Varianten Sie für die richtige Schreibweise des Euro haben.

€ oder EUR stehen Ihnen zur Verfügung. Dabei ist es egal, ob die Währungsbezeichnung vor oder hinter dem Betrag steht.

Es gilt auch hier die Empfehlung, sie im laufenden Text hinter den Betrag zu setzen. Die Abkürzung für Euro (= EUR) wird in Versalien geschrieben.

Unsere Empfehlung: Anders als die DIN empfehlen wir Ihnen, Euro zumindest im laufenden Text auszuschreiben.

€ und EUR besser
hinter dem Betrag

Das ist lesefreundlicher und kostet Sie nur einen Anschlag mehr.

Euro im Text
immer ausschreiben

Beispiele: Währungszeichen

€ 110,60	EUR 110,60	€ 0,42
110,60 €	110,60 EUR	0,42 €

Das Gleiche gilt auch für andere Währungen. Verwenden Sie hier den ISO-4217-Standard.

Beispiele: Währungszeichen fremder Währungen

- 8 USD
- 99 £
- £ 99
- 100 CHF
- 1.000 UPY

Die DIN 5008 empfiehlt, die internationale Schreibweise nach ISO 4217 für Währungseinheiten zu verwenden.

Beispiele: So kürzen Sie die Währungen ab

- CHF für Schweizer Franken
- USD für US-Dollar
- UPY für japanische Yen

Wortergänzung

Wortergänzungen werden mit dem Mittestrich (Bindestrich) dargestellt.

Beispiele: Wortergänzungen

- An- und Verkauf
- Groß- und Einzelhandel

- Im- und Export
- Möbel- und Teppichhandel

Zahlen

Zur Trennung und Gliederung von Dezimalzahlen und zur Verbesserung der Lesbarkeit soll das Leerzeichen genutzt werden.

- **Bis 4 Stellen werden Zahlen** in Briefen und Texten **nicht gegliedert**.
- **Ab 5 Stellen werden Zahlen** durch geschützte Leerzeichen in **3er-Schritten getrennt**.



Beispiele: Zahlen

- 5000 Stück
- 89 000 Stück
- 70 000 000 Einwohner
- 0,563 34 g

Die Gliederung mit Punkt wird nur bei Geldbeträgen empfohlen. Siehe Seite D 500/75.

IBAN

Die IBAN sollte von links nach rechts in Vierergruppen gegliedert werden.



Beispiel: IBAN

IBAN DE89 1234 4762 4758 1234 00

Geldbeträge

Geldbeträge sollen sicherheitshalber vor dem Komma dreistellig mit Punkt gegliedert werden:

Beispiele: Geldbeträge

- 78.100 €
- 3.457 EUR
- EUR 345.000,34
- € 21.456,24

Kontonummern

Zur Schreibweise von Kontonummern macht die DIN keine Empfehlungen.

Unsere Empfehlung: Schreiben Sie Kontonummern lesefreundlich. Gliedern Sie sie von links in Dreier- und Zweierblöcke auf.



Beispiele: Kontonummern

- 614 29 56
- 625 90

Postleitzahlen

Postleitzahlen werden nicht gegliedert.

Beispiel: Postleitzahlen

40479 Düsseldorf

Bei Postleitzahlen, die mit Null beginnen, darf diese nicht weggelassen werden.



Beispiel: Postleitzahlen

08496 Schönbach

Postfachnummern

Postfachnummern werden zweistellig von rechts gegliedert.

Beispiele: Postfachnummern3 22 63
12 45 68

Gliederung ist
überholt

Telefonnummern

Telefonnummern werden nach der DIN funktionsbezogen durch Leerzeichen gegliedert.

Beispiele: Telefonnummern

1234 45654554

Telefonnummern mit Vorwahl

Die Telefonnummern mit Vorwahl werden nicht gegliedert oder durch Klammern abgegrenzt. Die Vorwahl wird durch einen Leerschritt von der restlichen Telefonnummer abgesetzt.

Beispiele: Telefonnummern mit Vorwahl02941 32233
0221 459399**Telefonnummer mit Vorwahl- und Durchwahlnummer**

Bei Durchwahlnummern fällt die zweistellige Gliederung ebenfalls weg.

Die Durchwahlnummer wird lediglich mit einem Kurzstrich abgetrennt. Es steht kein Leerschritt vor oder nach dem Kurzstrich.

Beispiele: Telefonnummer mit Vorwahl- und Durchwahlnummer

02941 854-4534
030 23546-438

Sondernummern

Wird in Sondernummern nach der Nummer des Anbieters eine Ziffer für den Tarif angegeben, steht, nach der DIN 5008, davor und dahinter ein Leerzeichen.



Beispiele: Sondernummern

0800 54234
0180 2 55678

Telefonnummern im Schriftverkehr mit dem Ausland

In der Korrespondenz mit ausländischen Geschäftspartnern möchten Sie Ihre Telefon- und Faxnummern sicher so angeben, dass der Geschäftspartner Sie mühelos erreichen kann.

Die Schreibweise ist ganz einfach. Orientieren Sie sich an den Empfehlungen zur Schreibweise von Telefonnummern. Es entfällt die „0“ der Vorwahl. Stellen Sie für Deutschland ein Pluszeichen und eine 49 voran.

„+49“ steht für
Deutschland

Beispiel: Ländervorwahl

+49 30 83569-245



Beachten Sie: Diese Schreibweise sieht man sehr häufig: +49 (0) 30 83569-245. Das ist nicht nur komplett falsch, sondern für den Empfänger ganz sicher auch komplett verwirrend. „Was soll die Null in der Klammer?“, fragt er sich zu Recht.

Telefaxnummern

Die Schreibweise für Faxnummern ist mit der für Telefonnummern identisch.

Beispiel: Faxnummern

0341 58395



Bessere Lesbarkeit garantieren

Zur besseren Lesbarkeit sollten Telefon- oder Faxnummern durch vorausgehende Benennungen oder Symbole gekennzeichnet sein – dabei können funktionsbezogene Bestandteile durch Färbung oder Fettung herausgestellt werden:

- Mobil +49 172 8507764
- ☎ 089 53587456
- Telefon: 089 568423-58
- Fax: +49 89 26011788

Zahlenaufstellungen

Richten Sie Zahlenaufstellungen nach dem letzten Schriftzeichen jeder Zahlengruppe aus. Achten Sie darauf, dass Dezimalzeichen in jedem Fall untereinanderstehen.

Zeichen für „bis“

Das Wörtchen „bis“ darf nun durch einen Langstrich mit einem geschützten Leerzeichen davor und dahinter ersetzt werden.



Eine Verwendung ist nach der DIN 5008 allerdings ausschließlich zwischen abgekürzten Wochentagsnamen und Zahlen erlaubt, wenn ein Mittelwert vorstellbar ist.

Mo. – Fr. 08:00 – 18:00 Uhr
von 09:00 bis 18:30 Uhr

In „typografisch anspruchsvollen Textwerken“ wie zum Beispiel Flyern sind nach der DIN 5008 Abweichungen gestattet. So kann das Leerzeichen bei „bis“ weggelassen werden:

10:00–20:00 Uhr.

Zeichen für „geboren“ und „gestorben“

Das Zeichen für „geboren“ sieht so aus: *

Das Zeichen für „gestorben“ sieht so aus: †

Zwischen dem angegebenen Datum und dem jeweiligen Zeichen befindet sich jeweils ein Leerschritt.

Die DIN gibt in ihrem Beispiel folgende Schreibweise an:

Max Mustermann

* 1948-04-03

† 2016-05-15



Unsere Empfehlung: Wählen Sie besser diese Schreibweise, die nach der DIN ebenfalls erlaubt ist:

Max Mustermann

* 03.04.1948

†15.05.2016

Zeichen für „gegen“

„./.“ oder „-“ stehen für „gegen“

Das Zeichen „./.“ für „gegen“ wird meist im juristischen Schriftverkehr verwendet. Vor und hinter dem Zeichen befindet sich je ein Leerschritt.

Beispiel:

Schuster ./ Schuster

Das Zeichen „-“ für „gegen“ wird zum Beispiel bei der Nennung von gegnerischen Sportmannschaften verwendet. Vor und hinter dem Zeichen befindet sich je ein Leerschritt. Der Strich ist ein Langstrich.

Beispiel:

1. FC Kaiserslautern – Hamburger SV

Zeichen für „kleiner“ und „größer“

Vor und hinter dem Zeichen steht je ein Leerschritt.

Beispiel:

230 > 210 (größer)

12 < 100 (kleiner)

Zeichen für „Nummer(n)“

Das amerikanische Zeichen „#“ für „Nummer“ wird nur in Verbindung mit Zahlen oder Ziffern benutzt. Setzen Sie einen Leerschritt zwischen das Zeichen und die jeweilige Zahl. Laut der neuen DIN 5008 ist im deutschsprachigen Raum jedoch die Abkürzung „Nr.“ vorzuziehen.



Beispiele:

- Die Artikel # 25 und 26 sind nicht mehr lieferbar.
- Der Artikel Nr. 212 ist nur noch in Rot lieferbar.

Zeichen für „Paragraf“

Das Paragrafenzeichen kann nur in Verbindung mit den darauffolgenden üblichen Angaben – also nie alleine – verwendet werden.

Beachten Sie: Die Paragrafenzahl und das Paragrafenzeichen dürfen als zusammengehörige Teile bei einem Zeilenumbruch nicht getrennt werden.

„§“ nur in Verbindung mit der Paragrafenzahl

Beispiele:

- Laut § 8 BGB werden Sie ...
- Die §§ 25 bis 27 BGB sind ...
- § 8 Abs. 2 Satz ...

Schreiben Sie also nicht:

Die neuen §§ sind unzumutbar.

Schreiben Sie stattdessen:

Die neuen Paragraphen sind unzumutbar.

Zeichen für „und“



Die Verwendung von „& (für: und, et)“ war bisher nur bei Firmennamen gestattet. Jetzt ist es auch bei verbundenen Wortpaaren in Überschriften und Titeln zulässig:

- Kollektion Herbst & Winter
- Stadt & Land

Zeilenabstand

Zeilenabstand
immer einzeilig

Der Zeilenabstand bei Geschäftsbriefen ist immer einzeilig. Lassen Sie sich nicht zu einem größeren Zeilenabstand hinreißen, nur damit Ihr Brief länger aussieht, denn kürzere Briefe werden lieber gelesen als lange.

Größere Zeilenabstände sind lediglich zulässig für Gutachten, Ausarbeitungen, Berichte, Diplomarbeiten, Hausarbeiten und ähnliche längere Texte.

Zeilenanfang und Zeilenende

Der Zeilenanfang des Brieftextes ist 25 mm vom linken Seitenrand des Briefbogens entfernt. Ihre Zeile sollte 20 mm vom rechten Seitenrand entfernt enden.

Es ist erlaubt, bis auf 8,1 mm an den rechten Rand der Seite heranzuschreiben. Allerdings bekommen Sie dann

möglicherweise Probleme mit Ihrem Drucker, der so nah am Rand nicht mehr druckt.

Zentrieren

Setzen Sie Textteile, die Sie zentrieren möchten, durch je eine Leerzeile vom vorhergehenden und vom nachfolgenden Text ab. Dies gilt auch für eingerückte Texte.

Beispiel: Zentrieren

Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text
Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text
Neu: Der **Office Guide!**

Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text
Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text

Zwischenräume

Zwischenräume entstehen durch Leerzeichen – so die DIN. Also wird unter dieser Überschrift geregelt, wo Sie Leerzeichen setzen müssen.

Ein Leerzeichen steht nach

- Abkürzungen,
- Zeichen, die ein Wort vertreten,
- ausgelassenen Textteilen, die durch Auslassungspunkte angedeutet sind,
- Zahlen und
- Satzzeichen.

Zusammengehörige Teile, die durch Zwischenräume, also Leerzeichen, gegliedert werden, dürfen in den Zwischenräumen nicht getrennt werden.



So darf zum Beispiel eine Telefonnummer nicht durch eine Zeilenschaltung getrennt werden.

Ein Schwerpunkt der DIN 5008 liegt auf der guten Lesbarkeit von mehrteiligen Wörtern, Begriffen, Wort- und Zeichen-Konstruktionen. Diese soll zum Beispiel durch das geschützte Leerzeichen gewährleistet werden.

Das Zeichen erzeugen Sie mit diesen beiden Tastenkombinationen:

- unter Windows: Strg + ↑ + Leertaste
- am Mac: Alt + ↑ + Leertaste

mehrteilige Abkürzungen	z.°B. i.°V.
Namensteile	St.°Josef
Titel und Name	Dr.°Frank°Berg
Abgekürzte Namen	J.°F.°Kennedy
Zahlen und Einheiten	17°m, 3°°C, 12°%, mit ø°25°cm
Paragraf und Paragrafzeichen	§°18 §§°26°ff.
Tag, Monat, Jahr	29.°Mai°2020
Abkürzungen und Zahlen	A°57 S.°24
Währungen	33,45°EUR
gegliederte Zahlen/Nummern	80°000 Mitglieder
Marken	Stein°AG
Telefonnummern	+49°172°8057764
Maße, Gleichungen, Formeln	3°x°3°=°9 65°x°85°cm
Auslassungspunkte	sie°...°wollte
Zeichen für „gegen“	Fußball Köln°–°Düsseldorf Müller°./°Mayer

Wie Sie umfangreichere Schriftstücke professionell und ansprechend gestalten

Die Norm DIN 5008 bietet Schreib- und Gestaltungsregeln für die Text- und Informationsverarbeitung. Auch für längere Texte, bei denen es sich nicht um E-Mails oder Briefe handelt, liefert sie Empfehlungen. Was Sie zum Beispiel beim Erstellen von Handouts und Dokumentationen beachten sollten, lesen Sie in diesem Beitrag.

Inhalt	Seite
Was die Norm DIN 5008 unter „längeren Texten“ versteht	2
Halten Sie ein einheitliches Layout ein	3
Seitenformat und Seitenränder	3
Die Details der Textgestaltung	4



Diesen Beitrag hat unser **Redaktionsteam** auf Basis der aktuell gültigen DIN 5008:2020 für Sie zusammengestellt und die Empfehlungen der DIN um praxisnahe Tipps und Beispiele ergänzt.

Was die Norm DIN 5008 unter „längeren Texten“ versteht

Was sind
„Tischvorlagen“?

In den einleitenden Sätzen des Regelwerks zum Thema „Längere Texte“ ist von Berichten wie Thesenpapieren und Tischvorlagen die Rede sowie von Fach- und Hausarbeiten. Zugegeben, das klingt sehr wissenschaftlich und auch ein wenig verstaubt. Vielleicht fragen Sie sich sogar, was eine „Tischvorlage“ überhaupt ist?

Besser bekannt
als „Handout“

Was in der Hochschul- und Verwaltungssprache auch heute noch oft als „Tischvorlage“ bezeichnet wird, ist in etwa mit einem „Handout“ gleichzusetzen. Und „Thesenpapiere“ fassen – wie ihr Name schon sagt – die wichtigsten Thesen zu einem Thema zusammen. Auch hierfür wird der Begriff „Handout“ oft synonym verwendet.

Diese Handouts zu verfassen beziehungsweise zu erstellen, ist häufig eine typische Aufgabe, die in den Arbeitsbereich der Assistenzkräfte fällt. Auch mit längeren Schriftstücken, die wissenschaftlichen Arbeiten ähneln, werden Sie vermutlich hin und wieder beschäftigt sein: Denken Sie nur mal an

Längere Texte
im Office-Alltag

- Geschäftsberichte,
- Dokumentationen,
- Dienstleistungsverzeichnisse,
- Seminarunterlagen,
- Anleitungen etc.

Für alle diese Arten von längeren Texten lautet die grundlegende Empfehlung der DIN 5008:

Halten Sie ein einheitliches Layout ein

Das heißt: Für das Layout längerer Texte wird (unternehmensintern) ein Standard festgelegt, an den sich alle halten. Dadurch wird zum Beispiel gewährleistet, dass eine Dokumentation – unabhängig davon, wer sie erstellt hat – immer gleich aussieht. Das erhöht nicht nur den Wiedererkennungswert, sondern dient auch der Übersichtlichkeit und erleichtert die Orientierung innerhalb des Schriftstücks sowie die Lesbarkeit.

Die DIN 5008 empfiehlt hierzu ausdrücklich, mit Format- und Dokumentvorlagen zu arbeiten, die das Einhalten der Einheitlichkeit unterstützen.

Vorlagen nutzen

Unser Tipp: Freuen Sie sich über die Zeitersparnis, die Ihnen die Vorlagen bringen, auch wenn das standardisierte Layout nicht Ihrem persönlichen Geschmack entspricht. Sie brauchen nur noch Ihre Informationen und Texte einzutragen, fertig! Das ist vor allem bei regelmäßig wiederkehrenden Aufgaben ein großer Vorteil. Ein selbstständiges Ändern der Vorlagen ist tabu! Ihre Kreativität können Sie bei Projekten, bei denen Sie nicht an Layout-Vorgaben gebunden sind, entfalten.



Seitenformat und Seitenränder

Die DIN 5008 geht standardmäßig von einem Hochformat aus. Ob dieses Format ein DIN A4-Format sein sollte, sagt sie im Abschnitt über längere Texte nicht.

Hochformat als Standard

Kopf- und
Fußzeilen nicht
drehen

Wechsel von Hoch- auf Querformat

Wenn es für eine ansprechende und sinnvolle Darstellung notwendig ist, Seiten im Querformat einzufügen, sollten diese gegen den Uhrzeigersinn gedreht werden. Eventuelle Kopf- und Fußzeilen werden dabei laut DIN 5008 nicht mitgedreht.

Seitenränder

Die Seitenränder sollten dem Zweck des Schriftstückes angepasst werden. Bewährt hat sich laut DIN 5008 bei längeren Texten wie auch bei Geschäftsbriefen innen (links) ein Seitenrand von 25 Millimeter.

Auf die Art des
Textes abstimmen

Weiterhin weist die DIN 5008 darauf hin, dass Entwürfe und Texte, die „zur Korrektur“ weitergegeben werden, einen angemessenen „Korrekturrand“ verlangen, der sich in der Regel außen (rechts) befindet und zum Beispiel 50 Millimeter breit ist. Darüber gibt die DIN 5008 zum rechten Seitenrand in längeren Texten keine Empfehlungen. In ihren Beispielen gibt sie für das Textfeld in Briefen einen äußeren Seitenrand von 20 Millimeter an.

Die Details der Textgestaltung

Mehrspaltige Texte

Längere Texte können sowohl ein- als auch mehrspaltig gestaltet werden. Auch eine „Marginalienspalte“ ist möglich, die sich jeweils am äußeren Seitenrand befindet. Eine Marginalie ist eine auf eine bestimmte Stelle im Text bezogene Anmerkung und kann auch für eine stichpunktartige Zusammenfassung verwendet werden.

Haupt- und Zwischenüberschriften

Auch bei Überschriften ist auf eine einheitliche Gestaltung zu achten, das heißt (auch wenn die DIN 5008 es im Abschnitt über längere Texte nicht ausdrücklich erwähnt): Für Haupt- und Zwischenüberschriften werden die Schriftarten und -größen als Standard festgelegt und dann durchgehend eingehalten. Worauf die DIN 5008 jedoch an anderer Stelle hinweist:

- Am Ende einer Überschrift steht kein Punkt als Satzschlusszeichen.
- In mehrzeiligen Haupt- und Zwischenüberschriften werden Wörter nicht getrennt.

Schriftart und
-größe
durchgehend
einhalten

Schriftart

Die DIN 5008 empfiehlt, den gesamten Text in einer einheitlichen Schriftart zu formatieren, und schlägt Arial als mögliche Schriftart vor.

Eine Schriftart für
den gesamten Text

Unser Tipp: Gehen Sie mit verschiedenen Schriftarten auf jeden Fall sparsam um. Ein Mix aus Schriftarten kann schnell unruhig und auch unprofessionell wirken. Sie brauchen es mit der Einheitlichkeit aber auch nicht zu übertreiben und können zum Beispiel für die Überschriften eine andere Schriftart als für den Fließtext wählen.



Schriftgröße

Zur Schriftgröße bei längeren Texten äußert sich die DIN 5008 nicht. Sie weist nur darauf hin, dass die Schriftgröße bei Überschriften, Kopf- und Fußzeilen etc. von der

Standardschriftgröße (also der Schriftgröße, die laut der einheitlichen Layoutvorgaben für den fortlaufenden Text verwendet wird) abweichen kann.



Unser Tipp: Halten Sie sich bei der Schriftgröße am besten an die Regel, die die DIN 5008 für den Schriftverkehr per E-Mail und Brief vorgibt, das bedeutet: Wählen Sie für den fortlaufenden Text mindestens eine Schriftgröße von 10 Punkt, damit eine gute Lesbarkeit gewährleistet ist.

Zeilenabstand

Der Zeilenabstand beim Fließtext sollte auf 1 ½ Zeilen oder auf ein anderes einheitliches Maß festgelegt werden.

Hierarchie bei
Überschriften
beachten

Der Abstand der Überschriften zum vorausgehenden Text ist an die Überschriftenhierarchie anzupassen, das heißt (auch wenn es so nicht explizit im Regelwerk der DIN 5008 steht): Unterüberschriften werden in geringerem Abstand zum vorausgehenden Text gesetzt als Hauptüberschriften.

Nach einer Überschrift ist ein einheitlicher Abstand zum folgenden Text einzuhalten.

Auch Absätze sollten immer durch einen einheitlichen Abstand voneinander getrennt werden.

Silbentrennung

„Löcher“
vermeiden

Für längere Texte, die im Blocksatz verfasst werden, empfiehlt die DIN 5008 ausdrücklich, die Silbentrennung durchzuführen, um „Löcher“, also größere Abstände zwischen Wörtern, in der Zeile zu vermeiden.

Beidseitige Beschriftung und Seitenwechsel

Die Beschriftung kann (je nach Inhalt und Zweck des Textes) einseitig oder beidseitig erfolgen. Wird die Rückseite beschriftet, beginnt die Beschriftung dort auf der gleichen Höhe wie auf der Vorderseite.

Was es beim
Seitenwechsel zu
beachten gilt

Bei einem Seitenwechsel ist weiterhin darauf zu achten, dass keine einzelne Zeile eines Absatzes auf einer neuen Seite erscheint – beziehungsweise keine erste Zeile eines Absatzes auf der vorherigen Seite steht. Wird ein Absatz durch einen Seitenwechsel getrennt, sollten

- am Ende der Seite mindestens drei Zeilen und
- auf der neuen Seite mindestens zwei Zeilen stehen.

Diese Empfehlung gilt bei mehrspaltigen Texten auch für den Spaltenwechsel.

Neue Abschnitte oder Gliederungspunkte der obersten Überschriftenebene beginnen üblicherweise auf einer neuen Seite.

Worttrennungen sind sowohl bei einem Seiten- als auch Spaltenwechsel zu vermeiden.

Keine
Worttrennungen

Seitenzahlen

Seitenzahlen stehen üblicherweise in der Kopfzeile, können alternativ aber auch in der Fußzeile aufgeführt werden. Sie werden in der Regel rechtsbündig und bei doppelseitigen Dokumenten außen angeordnet.

Die Seiten werden beginnend mit dem Titelblatt gezählt, dort aber nicht ausgewiesen. Das bedeutet, dass die Nummerierung nach dem Titelblatt mit 2 startet.



Wichtig: Bei wissenschaftlichen Arbeiten sollten die Seitenzahlen erst ab Beginn des Textteils erscheinen. Anlagen in wissenschaftlichen Arbeiten erhalten in der Regel eine gesonderte Nummerierung.

Titelblatt

Auf dem Titelblatt steht der vollständige Titel des längeren Schriftstücks. Je nach Zweck des Textes enthält es auch weitere Angaben wie zum Beispiel Untertitel, Verfasser, Verlag und Erscheinungs-/Erstellungsdatum).

Inhaltsverzeichnis

Ab 10 Seiten

Ab einer Textlänge von zehn Seiten empfiehlt die DIN 5008, ein Inhaltsverzeichnis zu erstellen, in dem die Abschnittsüberschriften und Seitenangaben aufgeführt werden.

Weitere Verzeichnisse und Anhänge

Abbildungs-, Tabellen-, Literatur- und Abkürzungsverzeichnisse sowie Glossar oder Index werden an das Ende des Dokuments angefügt.

Textteile können
ausgegliedert
werden

Geeignete Textteile können ausgegliedert und als Anhänge beigelegt werden, wenn der Hauptteil dadurch übersichtlicher wird.

Abbildungen und Bildunterschriften

Abbildungen werden in der Regel mit einer Bildunterschrift versehen, die eine in sich geschlossene Information darstellt und eine Brücke zum Text herstellt. Die Bildunterschrift muss laut DIN 5008 beschreiben, was auf der Abbildung zu sehen ist.

Aktualität oder Sinn dürfen nicht durch diese Beschreibung verfremdet werden.

Erkennbare Personen sollten von links nach rechts genannt werden.

Die Quelle der Abbildung ist entweder direkt an der Abbildung oder bei längeren Textwerken nummeriert in einem Abbildungsnachweis anzugeben.

Damit Bildunterschriften besser erkannt werden, werden Sie hervorgehoben. Als Beispiele nennt die DIN 5008:

- kleinere Schrift,
- kursiv,
- zentriert unterhalb der Abbildung.

Möglichkeiten für
die Hervorhebung

Handelt es sich lediglich um ein „Schmuckbild“, kann laut DIN 5008 auf eine Bildunterschrift verzichtet werden.

Fußnoten

Um auf Fußnoten hinzuweisen, wird im fortlaufenden Text ein Fußnoten-Hinweiszeichen gesetzt.

Als Hinweiszeichen empfiehlt die DIN 5008 hochgestellte Zahlen aus arabischen Ziffern zu verwenden – bei bis zu drei Fußnoten sind auch Sonderzeichen wie Sternchen möglich.

Hinweis durch
hochgestellte
arabische Ziffer

Die Fußnoten stehen jeweils unten auf der Seite, auf der im Fließtext auf sie verwiesen wird. Sie werden nicht fortlaufend durchnummeriert, sondern für jede Seite neu beginnend.

Durch einen Fußnotenstrich werden Fußnoten vom übrigen Text abgegrenzt.

Vor dem Fußnotenstrich muss mindestens eine Leerzeile stehen. Auch bei Seiten, die nicht mit Text gefüllt sind, werden Fußnotenstrich und Fußnoten am Fuß der Seite geschrieben.

Fußnotentext in
kleinerer Schrift
setzen

Der Fußnotentext wird in reduzierter Schriftgröße im Vergleich zum Fließtext geschrieben. Sie werden mit dem einfachen Grundzeilenabstand wie Absätze gesetzt.

Punkt am Ende

Der Fußnotentext schließt mit einem Punkt ab. Nur bei sehr kurzen Fußnoten kann auf einen abschließenden Punkt verzichtet werden.

Endnoten

Hierzu lautet die Regelung der DIN 5008, dass Endnoten am Ende des gesamten Textes beziehungsweise Werkes aufgeführt und fortlaufend durchnummeriert werden.



Unser Tipp: Nummerieren Sie auch Fußnote entgegen der Empfehlung der DIN 5008 fortlaufend durch. Es ist schnell verwirrend, wenn unterschiedliche Fußnotentexte dieselbe Nummerierung tragen, und auch 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. Die Empfehlungen, die das Regelwerk der DIN 5008 ausspricht, sind für das professionelle Arbeiten als Assistentenkraft zwar überwiegend sehr wertvoll, aber hin und wieder bewährt sich in der Praxis dann doch ein davon abweichendes Vorgehen.

Der „emotionale Link“: 3 Bedingungen, damit Sie motiviert, konzentriert und effektiv arbeiten

Gibt es Aufgabentypen, die Sie langweilen und die Sie daher gerne vor sich herschieben? Oder passiert es Ihnen bisweilen, dass Sie einfach nicht wissen, wo Sie anfangen sollen? In diesen Fällen fehlt Ihnen der „emotionale Link“ – die Beziehung – zur Aufgabe. Wie Sie das ändern, lesen Sie in diesem Beitrag.

Inhalt	Seite
Der emotionale Link macht effektives Arbeiten einfach	2
Voraussetzung 1: Die Aufgabe überfordert Sie nicht	3
Voraussetzung 2: Die Aufgabe unterfordert Sie nicht	6
Voraussetzung 3: Die Aufgabe entspricht Ihren Zielen	8



Die Autorin, **Susanne Roth**, ist selbstständige Beraterin und Fachautorin zahlreicher Ratgeber und Praxis-Kurse. Ihre Schwerpunkte liegen in allen Fragen des Selbst- und Zeitmanagements.

Der „emotionale Link“ macht effektives Arbeiten einfach

Kennen Sie auch diese „zerfledderten“ Arbeitstage, an denen Sie viel schaffen, aber wenig Sichtbares produzieren, und die einen so merkwürdig unbefriedigt zurücklassen? Solchen Tagen fehlt das Flow-Erlebnis, würde Mihály Csíkszentmihályi sagen: Der emeritierte US-Professor für Psychologie an der University of Chicago hat den Begriff „Flow“ geprägt.

Der „Flow“-
Zustand

Flow steht für einen Zustand größter Konzentration, eine Art Selbst- und Zeitvergessenheit, wie sie (bisweilen) eintritt, wenn wir an einer Aufgabe arbeiten, die unsere ganze Aufmerksamkeit erfordert.

Schwierig: Der Wechsel zwischen Kommunikation und „stillem“ Arbeiten

Aber wie schaffen wir es, uns diesen Zustand zu sichern – zwischen Kolleginnen und Kollegen, Ihrer Führungskraft, dem Telefonieren und dem E-Mail-Verkehr?

Emotionaler Link
= Beziehung zur
Aufgabe

Die Gleichung lautet ganz einfach: Je enger und positiver die Beziehung ist, die Sie zu der vor Ihnen liegenden Aufgabe haben, desto leichter werden Sie sich auf sie konzentrieren können – und alles um sich herum vergessen.

Eine Beziehung entsteht beispielsweise durch „Interesse“: Wenn Sie sich für eine Aufgabe interessieren, sind die Voraussetzungen gut, dass Sie sich in sie vertiefen werden. Hier die drei wichtigsten Bedingungen, um solch eine positive, anregende Beziehung aufzubauen:

Voraussetzung 1: Die Aufgabe überfordert Sie nicht

Eine Aufgabe, von der Sie nicht genau wissen, wie Sie sie angehen sollen, wirkt so einladend wie ein unüberwindlicher Berg. Es mangelt also an der Beziehung zur Sache, es fehlt der emotionale Link. Und so gleiten Ihre Gedanken, so sehr Sie sich auch auf das Anstehende konzentrieren möchten, von der Aufgabe immer wieder weg – als ob dieser Berg aus Eis wäre und Sie auf der spiegelglatten Oberfläche keinen Halt fänden.

Können Sie die Aufgabe bewältigen?

Beispiel: Sie haben Termindruck vor einer Präsentation

Seit Tagen schieben Sie die Infos und Unterlagen für die bevorstehende Präsentation von der einen Ecke des Schreibtischs in die andere. Etliche Ansätze haben Sie entworfen, aber auch genauso schnell wieder verworfen. Sie kommen einfach nicht voran. Sobald Sie an die Ausarbeitung denken, graut es Ihnen. In Ihrem Kopf steht alles still. Wut über die eigene Unfähigkeit und Panik kommen auf: Schaffen Sie es noch rechtzeitig? Die Zeit scheint Ihnen zwischen den Fingern zu zerrinnen.



So brechen Sie das Eis

Was können Sie in einer Situation wie dieser tun? Brechen Sie das Eis – indem Sie über irgendein Detail der Aufgabe eine Beziehung herstellen und sich ihr auf diese Weise langsam annähern. So gehen Sie dabei vor:

Machen Sie sich mit der Aufgabe vertraut



- **Nähern Sie sich inhaltlich.** Machen Sie eine Internetrecherche und lesen Sie Fachliteratur, die sich mit dem Thema beschäftigt.
- **Suchen Sie sich Vorbilder.** Geht es um einen Werbefriede? Dann lesen Sie sich mit der Lektüre vorhandener Werbefriede ein. Sollen Sie einen Bericht schreiben? Dann sehen Sie sich frühere Berichte an.
- **Bedienen Sie sich der „Salamitaktik“.** Zerlegen Sie schwierige und ungewohnte Arbeiten in Teilaufgaben. Sie stellen dabei beispielsweise fest, dass Scheibe zwei Ihnen bereits vertraut ist. Scheibe drei ist vergleichbar mit einer Aufgabe, die Sie schon mal sehr gut erledigt haben, und von Scheibe vier wissen Sie, dass ein Bekannter Spezialist auf diesem Gebiet ist. Nur die Scheiben eins und fünf kennen Sie nicht – für sie brauchen Sie weitere Informationen.
- **Starten Sie in der Mitte.** Beginnen Sie an dem Punkt, der Ihnen am meisten zusagt – das muss nicht der Anfang sein. Schließlich haben Sie später noch genügend Gelegenheit, das Projekt zu überarbeiten.
- **Sprechen Sie das Ganze durch.** Beraten Sie sich mit Kolleginnen und Kollegen oder Vorgesetzten. Suchen Sie Hilfe bei kompetenten Personen.



Mein Tipp: Geben Sie nicht nach. Halten Sie in jedem Fall den festgesetzten Arbeitsbeginn ein. Widerstehen Sie dem inneren Druck, etwas anderes zu tun, und ertragen Sie die Spannung. Lassen Sie sich selbst, aber vor allem Ihrer Kreativität Zeit.

Ertragen Sie die Ungeduld

Nur Geduld: Die Ideen werden kommen, sobald Sie sich nicht mehr ständig mit anderen Dingen beschäftigen. Sie werden feststellen, dass Sie auf einmal an den Punkt kommen, an dem die Konzentration sich einstellt und Sie in die Aufgabe einsteigen.

Geduld zahlt sich aus

Auch unangenehme Aufgaben können ein Gefühl der Überforderung verursachen

Auch von Aufgaben, die Ihnen persönlich unangenehm sind, können Sie sich „überfordert“ fühlen.

Beispiel: Sie zögern einen Rückruf Tag für Tag hinaus

Eine Kundin möchte zurückgerufen werden. Sie hat schon mehrfach versucht, Sie zu erreichen, und ist als Querulantin bekannt: Sie befürchten, dass die Kundin eine Beschwerde loswerden möchte. Nein, heute rufen Sie sie nicht zurück.



Ein unangenehmes Telefonat: Jemand will sich beschweren, oder Sie müssen jemandem Ihre Meinung sagen. Ihr Gegenüber ist vielleicht schlecht gelaunt, aggressiv, ungeduldig. Unangenehme Gefühle entstehen, wenn Sie an den Anruf denken. Kein Wunder, dass Sie ihn hinaus-zögern. Was tun?

Das beste Rezept lautet auch hier: Fangen Sie an, denn Handeln hilft gegen Angst. Packen Sie den Stier bei den Hörnern! Klären Sie die Sachlage. Entschuldigen Sie sich, wenn es nötig ist. Einer abfälligen Bemerkung begegnen Sie zum Beispiel so: „Schade, dass Sie nicht zufrieden

Handeln reduziert Angst

sind. Was, denken Sie, sollten wir zukünftig konkret anders machen?“

Voraussetzung 2: Die Aufgabe unterfordert Sie nicht

Langeweile
demotiviert

Konzentration kann aber auch dann erschwert werden, wenn Sie sich von einer Aufgabe gelangweilt und unterfordert fühlen – dann fehlt ebenfalls der emotionale Link.

Beispiel: Sie brauchen Stunden für die langweilige Buchhaltung



Es ist wieder mal soweit: Die Belege sortieren, abheften, die Reisekostenabrechnungen auf den neuesten Stand bringen. „Da kommt Langeweile auf“, denken Sie. Das Durcheinander sichten und in Ordnung bringen, das dauert – und dafür haben Sie jetzt wirklich keine Zeit.

Langeweile macht uns langsam und lustlos

Wie oft haben Sie aus dem Gefühl der Langeweile heraus eine Aufgabe schon immer wieder hinausgezögert? Meist geschieht das bei wenig herausfordernden Aufgaben wie Aufräumen des Schreibtisches und die Ablage durchführen, Routine-Statistiken erstellen, Reisekosten abrechnen, Steuerbelege sortieren etc.

Schnell entsteht neben der Unlust gar Verärgerung über den anfallenden Zeitaufwand: „Es gibt Wichtigeres zu tun.“

Das bisschen Konzentration, das Sie noch haben, wenn Sie an die Routinetätigkeiten denken, lässt nach, weil Sie sich im Grunde gedanklich mit einer anderen, attraktiveren Aufgabe befassen.

Diese negative Erfahrung veranlasst Sie, beim nächsten Mal mit noch größerer Abneigung ans Werk zu gehen.

Dagegen helfen folgende Strategien:

- **Ändern Sie die eigene Einstellung.** Denken Sie nicht „Die Ablage raubt mir wieder viel Zeit“, sondern „Jetzt schaffe ich mir wieder Überblick über getroffene Vereinbarungen und offen stehende Rechnungen“. Sehen Sie das größere Ziel hinter der Aufgabe.
- **Teilen Sie die Aufgaben in kürzere Zeitblöcke.** Anstelle eines kompletten Nachmittags am Stück arbeiten Sie regelmäßig eine halbe Stunde an der jeweiligen Routinetätigkeit. Sie sind dann entspannter.
- **Fordern Sie sich heraus.** Bringen Sie Spannung in langweilige Aufgaben und motivieren Sie sich selbst. Suchen Sie beispielsweise nach einem optimalen System, um die Ablage nach dem Fließband-Prinzip noch schneller zu erledigen. Oder veranstalten Sie kleine Wettrennen mit sich selbst, um beim Erstellen der monatlichen Reisekostenabrechnungen eine neue Rekordzeit zu erreichen.



Mein Tipp: Stellen Sie sich eine Stoppuhr, klicken Sie auf Start – und legen Sie los! Zusatzaufgabe: Für jeden nachträglich gefundenen Fehler gibt es 30 Sekunden „Zeitstrafe“.



Voraussetzung 3: Die Aufgabe entspricht Ihren Zielen

Ziele
motivieren

Unabhängig davon, ob eine Aufgabe unangenehm, sehr kompliziert oder auch todlangweilig ist: Sie werden sie motivierter anpacken, wenn Sie sich Ziele gesetzt haben, für deren Erreichen diese Aufgabe eine Bedeutung hat.

Der Wunsch, Ziele zu erreichen, stellt einen sehr effektiven emotionalen Link her. Ob diese Ziele beruflicher oder privater Natur sind, ungewöhnlich oder eher banal, spielt dabei keine Rolle. Einige Beispiele:

Mögliche
Ziele

- „In spätestens 18 Monaten habe ich mein Aufgabengebiet erheblich vergrößert und mehr Verantwortung übernommen.“
- „Ich organisiere mich effektiver, sodass ich an mindestens zwei Abenden so früh zu Hause bin, dass ich in Ruhe für meine Familie das Essen zubereiten kann.“
- „Ich mache mich in meinem Aufgabengebiet unentbehrlich und stelle dadurch sicher, dass mein Arbeitsplatz nicht gefährdet ist, solange das Unternehmen existiert.“

Halten Sie sich Ihre Ziele vor Augen



Wichtig ist, dass Sie Ihre Ziele ganz bewusst vor Augen haben. Damit ordnen Sie die einzelnen Aufgaben in einen größeren Zusammenhang ein und vermeiden die Frage, ob die Tätigkeit selbst in Ihnen Freude oder Unlust hervorruft: Sie ist einfach ein Schritt auf dem Weg zu einem größeren Ziel.

So verteidigen Sie Ihre Leistungskraft gegen 2 der größten Störer

Haben Sie schon mal vom Zeigarnik-Effekt und vom „Paradox of choice“ oder von „Maximizern“ und „Satisficern“ gehört? Hinter diesen Begriffen verbergen sich wichtige Erkenntnisse, die einen erheblichen Einfluss auf Ihr Konzentrationsvermögen und damit auf Ihre Effizienz haben. In diesem Beitrag erfahren Sie, welche Mechanismen da am Werk sind und wie Sie sich erfolgreich dagegen schützen.

Inhalt	Seite
Voraussetzung für Effizienz: Ein freier Kopf	2
Voraussetzung für Effizienz: Klare Prioritäten	5



Die Autorin, **Susanne Roth**, ist selbstständige Beraterin und Fachautorin zahlreicher Ratgeber und Praxis-Kurse. Ihre Schwerpunkte liegen in allen Fragen des Selbst- und Zeitmanagements.

Voraussetzung für Effizienz: Ein freier Kopf

Wir erinnern uns
besser an das
Unerledigte als an
das, was wir
geschafft haben

Im Jahr 1927 fand die russische Psychologin Bluma Zeigarnik (1900 bis 1988) heraus, dass wir uns an unerledigte Handlungen besser erinnern als an erledigte. Hinzu kommt das Phänomen, sich mit dem Unfertigen immer wieder auseinanderzusetzen. Die wissenschaftliche Begründung: (Noch) nicht eingetretene Wunscherfüllungen erzeugen Restspannungen im Erinnerungsvermögen.

Freund und Feind: Der „Zeigarnik-Effekt“

Dieser sogenannte Zeigarnik-Effekt ist Ihnen sicherlich bekannt. Er wird beispielsweise in Filmserien als Gestaltungsmittel eingesetzt, wenn eine Folge ausgerechnet (!) an der spannendsten Stelle endet (das sind die „Cliffhanger“). Auch die Werbung macht sich diesen Effekt zunutze, wenn bei neuen Produkten zunächst nur das Logo ohne Zusatzinformationen auf Plakatwänden zu sehen ist.

Positiv: Sie erinnern sich an unerledigte Aufgaben



Man könnte sagen, dieser Effekt hat sein Gutes, da er uns dabei hilft, uns an typische „Ich darf heute nicht vergessen ...“-Aufgaben zu erinnern: „Ich darf heute nicht vergessen,

- einen Werkstatttermin zu vereinbaren,
- dem Kunden Meyer eine E-Mail zu schreiben,
- die Kollegin Brenner zurückzurufen.“

Negativ: Sie stören Ihre Konzentration

Man kann aber auch sagen: Wer möchte schon dauernd an Herrn Meyer, Frau Brenner und die Werkstatt

denken – wenn die Erledigung der einzelnen Aufgaben mit einer kleinen Notiz ebenso sichergestellt wäre? Die Angewohnheit, solche Dinge im Kopf zu behalten, hat nämlich gravierende Nachteile!

Der Zeigarnik-Effekt führt zu einer Kettenreaktion von Belastungen

- Unerledigte und aufgeschobene Aufgaben rauben Ihnen wertvolle Energie, weil Sie ständig daran denken müssen – und das noch einmal mehr, wenn Sie sie auf einem vollen Schreibtisch als „Stapelware“ ständig vor Augen haben.
- Die gedanklichen Ablenkungen stören Ihre Konzentration, wodurch Sie für Ihre Arbeiten länger brauchen und sich zudem Fehler einschleichen.
- Die Zerstreuung erzeugt wiederum negativen Stress, der zusätzlich Konzentration und Kreativität abbaut.



Hinzu kommt natürlich, dass der Zeigarnik-Effekt mächtig sein mag – aber als Erinnerungswerkzeug nicht zuverlässig ist. Denn: Sind Sie sicher, dass Ihre Erinnerungen immer zur richtigen Zeit und am richtigen Ort auf Sie einströmen?

Muss es beispielsweise um 5 Uhr morgens im Bett sein? Oder muss die Erinnerung an einen Telefontermin unbedingt dann kommen, wenn Sie eigentlich die Zeit davor konzentriert an einem Projekt arbeiten wollen?

Bedenken Sie, dass Ihnen ständiges unsortiertes Nachdenken, Planen und gedankliches Verfolgen von allem, was Sie erledigen müssen, Zeit und Energie stehlen.

**Das Erinnern
kostet Zeit und
Energie**

Indem Sie mit einfachen Erinnerungssystemen arbeiten, können Sie Ihre Konzentration schützen und so Ihre Produktivität steigern.

So schützen Sie sich vor dem Zeigarnik-Effekt

Mit einigen einfachen Routinen können Sie sich vor dem Zeigarnik-Effekt schützen:

- Entfernen Sie alle unerledigten Vorgänge aus Ihrem Blickfeld und arbeiten Sie an einem aufgeräumten, leeren Schreibtisch. Machen Sie sich immer bewusst, dass Ihnen eine vollbrachte Aufgabe durch die Ausschüttung von Endorphinen Glücks- und Zufriedenheitsgefühle verschafft. Dieser Effekt wird jedoch gemindert, wenn Sie jede Menge Unerledigtes vor Augen haben.

Mein Tipp: So klappt's mit dem freien Schreibtisch.

Wenn Sie es einfach nicht schaffen, Ihren Schreibtisch dauerhaft aufgeräumt zu halten, tun Sie doch zumindest Folgendes:



Verlagern Sie das Chaos vom Schreibtisch weg – auf einen anderen Tisch im Büro, aufs Fensterbrett, in ein speziell dafür reserviertes Regalfach. Richten Sie sich eine erlaubte Chaos-Ecke ein, in der Sie die Dinge nach Herzenslust zwischenparken können. Auf dem Schreibtisch liegt dann nur die Aufgabe, an der Sie aktuell arbeiten.

Ohne Stapel um sich herum können Sie sich besser konzentrieren: Der freie Platz wird Ihr Denken und Handeln beflügeln!

- Entlasten Sie Ihr Gedächtnis von unerledigten Tätigkeiten, indem Sie konsequent mit Aufgabenlisten und anderen Hilfsmitteln arbeiten.
- Führen Sie jedoch keine endlosen To-do-Listen, sondern streichen oder delegieren Sie konsequent, was Sie seit Monaten vor sich herschieben und vermutlich doch nicht mehr (selbst) erledigen.
- Tragen Sie Altlasten, die unbedingt entsorgt werden müssen, als Aufgaben mit Termin in Ihren Kalender ein.

**Konsequent
streichen**

Voraussetzung für Effizienz: Klare Prioritäten

Kennen Sie die Geschichte von dem Esel, der zwischen zwei Heuhaufen steht? Der Esel kann sich nicht entscheiden, von welchem Haufen er fressen soll. Vor lauter Hin- und Herüberlegen verhungert er schließlich. Dieses Gleichnis ist zugegebenermaßen recht heftig, aber dafür auch sehr einprägsam.

**Wer die Wahl hat,
hat die Qual**

Das „Paradox of choice“: Warum weniger mehr ist

In den letzten Jahrzehnten haben wir immer mehr Möglichkeiten erhalten – eine große Vielfalt, nicht nur bei der Auswahl von Waren und Dienstleistungen, sondern auch bei der persönlichen Lebensgestaltung.

Die übliche Einschätzung dieser Situation ist „je mehr, desto besser“, im Sinne von: Mehr Wahlmöglichkeiten und mehr Informationen führen zu mehr Freiheit – und damit letztlich auch zu mehr Lebensqualität und mehr Wohlstand.

**Erstaunliche
Ergebnisse**

Klingt gut, ist so aber nicht richtig, meint dagegen der amerikanische Soziologieprofessor Barry Schwartz. Das paradoxe Ergebnis der umfangreichen Schwartz-Studien lautet: Wer nur eine oder wenige Optionen hat, ist glücklicher als jemand, der (zu) viele Optionen hat und deshalb im Nachhinein an der Richtigkeit seiner Wahl zweifelt.

Die Forschungen von Barry Schwartz belegen, dass die Gleichung „mehr Wahlmöglichkeiten = mehr Lebensqualität“ nur bis zu einem gewissen Grad stimmt. Wird der überschritten, kann das diese beiden negativen Folgen haben:

**Folgen der Wahl-
möglichkeiten**

- **Unzufriedenheit:** Eine aus zu vielen Möglichkeiten gewählte Entscheidung erzeugt Selbstzweifel statt Zufriedenheit, da ja immer davon auszugehen ist, dass eine andere Wahl besser hätte sein können.
- **Lähmung:** Je größer die Auswahl, desto größer wird auch die Angst, nicht die richtige Wahl zu treffen oder getroffen zu haben. Die Folge: Eine Entscheidung zieht sich unter hohem Einsatz von Zeit, Energie und Geld ewig hin oder wird am Ende gar nicht getroffen.

Praxis-Beispiel: Produktvielfalt und Kaufentscheidung

Die Verhaltensökonomin Sheena Iyengar (Columbia-Universität/New York) prüfte, ob die Leute mehr kaufen, wenn sie mehr Auswahl haben. In einem großen Supermarkt in San Francisco wurde dafür ein Stand mit Marmelade aufgebaut, von der im Wechsel 6 und 24 Sorten angeboten wurden.

Das Ergebnis: Von denen, die die große Marmeladenauswahl bewundert hatten, konnten sich nur 3 Prozent dazu

durchringen, ein Glas davon zu kaufen. Wer mit dem kleinen Sortiment konfrontiert wurde, entschied sich dagegen in 30 Prozent der Fälle für eine der 6 Sorten.

Statt zum Kauf zu animieren, hat eine zu große Auswahl also offenbar eher einen lähmenden Effekt. Iyengar schätzt, dass wir uns höchstens zehn verschiedene Varianten merken können, bevor unsere Urteilskraft aussetzt, andere Untersuchungen sprechen von der magischen Zahl 7.

Sind Sie ein Maximizer oder ein Satisficer?

An welchem Punkt die zusätzlichen Wahlmöglichkeiten als negativ empfunden werden, ist individuell unterschiedlich. Schwartz unterscheidet hier zwei generelle Typen:

- Die Maximizer (Auswahlperfektionisten) machen sich viele Entscheidungen durch einen ausgeprägten Auswahl-Perfektionismus schwer.
- Die Satisficer (Genügsamen) sind überwiegend zufrieden mit ihren Entscheidungen und wissen meist schnell, was zu tun ist und was Sie wollen.

Wie treffen Sie Ihre Entscheidungen?

So nutzen Sie die Erkenntnisse des „Paradox of choice“ für mehr Konzentration

1. Prioritäten setzen

Reduzieren Sie die Alternativen – mithilfe klarer Prioritäten! Und planen Sie Ihre Tage schriftlich, unter Berücksichtigung Ihrer Prioritäten.

Alternativen reduzieren

Wenn Sie morgens in den Arbeitstag starten und die ersten 90 Minuten gezielt Projekt B widmen, weil Sie beschlossen haben, dass Sie dieses Projekt an exakt diesem

Tag einen Schritt voranbringen möchten, dann wird es Ihnen leichter fallen, sich voll und ganz auf diese Aufgabe einzulassen. Sie werden nicht mehr darüber nachdenken, ob denn die Projekte A oder C nicht wichtiger wären oder ob sonst gerade etwas „anbrennt“.

2. Perfektionismus bekämpfen

Setzen Sie Ihre Ansprüche an sich selbst nüchtern und analytisch in Relation zu dem Aufwand, den Sie dafür betreiben. Halten Sie Ihre Erwartungen im Zaum: Unzufriedenheit über sich selbst sollte viel eher bei überzogener Anstrengung aufkommen als bei „gefühlten“ Ergebnislücken, die lediglich das Produkt unangemessener Erwartungen sind.

Gut ist gut genug

Üben Sie, sich mit guten Leistungen zufriedenzugeben, wenn die Kernanforderung einer Arbeit erfüllt ist. Betrachten Sie die Aufgabe als faktisch und innerlich erledigt.

3. Freiwillige Selbstkontrolle

Üben Sie auch in anderen Situationen, die Auswahloptionen bei weniger wichtigen Handlungen ganz bewusst einzuschränken.

Den Auswahl-Prozess abkürzen

Nehmen Sie sich etwa vor, sich bei der Auswahl der neuen Kamera nicht stundenlang durch Online-Kundenbewertungen zu kämpfen (die sich ohnehin widersprechen), sondern sich stattdessen auf die Ergebnisse eines seriösen Markt-Tests zu verlassen. Oder folgen Sie einfach der Empfehlung einer Person, die mit ihrer Kamera sehr zufrieden ist – und Ihnen dann auch gleich Bedienungstipps geben kann.

Adressen schnell eingeben, sortieren und suchen: Die besten Tipps für alle aktuellen Excel-Versionen

Excel eignet sich sehr gut für die Verwaltung großer Adressdatenbestände. Wie genau das funktioniert, erläutert Ihnen dieser Beitrag Schritt für Schritt. Sie werden sehen: Wenn Sie Ihre geschäftlichen Frühlings- und Ostergrüße vorbereiten, werden diese Tipps eine große Hilfe für Sie sein.

Inhalt	Seite
Wie Sie alle Adressdetails per Datenmaske im Handumdrehen eingeben	2
So sortieren Sie Ihre Adressen schnell alphabetisch oder nach Postleitzahlen	8
Wie Sie mit wenigen Mausklicks eine gesuchte Adresse ausfindig machen	12



Der Autor, **Martin Koch**, ist seit 1999 IT-Fachjournalist und hilft seinen Lesern, ihren PC und ihre Office-Programme mit maximaler Effektivität im Arbeits-einsatz zu nutzen.

Wie Sie alle Adressdetails per Datenmaske im Handumdrehen eingeben

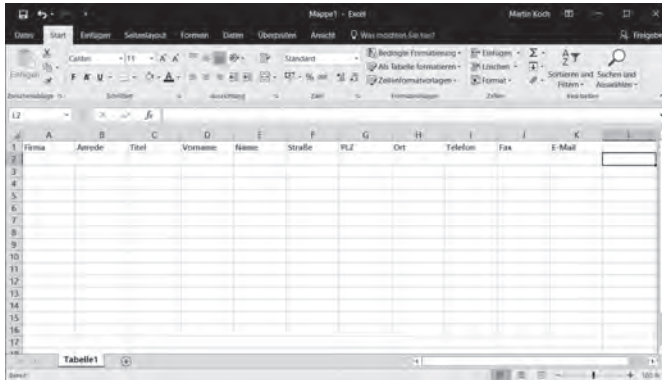
Wenn Sie Ihre Kundenadressen in einer Excel-Tabelle verwalten, ist das Erfassen der einzelnen Adressen eine der mühseligsten Aufgaben. Das kann Ihnen Excel zwar nicht abnehmen, aber es kann Ihnen helfen, die Dateneingabe zu beschleunigen und weniger fehleranfällig zu machen. Dazu setzen Sie eine Datenmaske ein, die alle Adressdetails Ihrer Tabelle abfragt.

1. Notieren Sie alle Details, die Sie zu einer Adresse erfassen möchten, auf einem Blatt Papier. In unserem Beispiel sind das die Angaben für:

Angaben, die im
Beispiel erfasst
werden

- Firma
 - Anrede
 - Titel
 - Vorname
 - Name
 - Straße
 - Postleitzahl
 - Ort
 - Telefon
 - Fax
 - E-Mail
2. Legen Sie über den Menübefehl DATEI/NEU/LEERE ARBEITSMAPPE eine neue Arbeitsmappe an. Tragen Sie die notierten Angaben dann in der richtigen Reihenfolge in die Zeile 1 Ihrer Excel-Tabelle ein. Der

Eintrag „Firma“ kommt demnach in die Zelle „A1“, der Eintrag „Anrede“ in Zelle „A2“ usw.



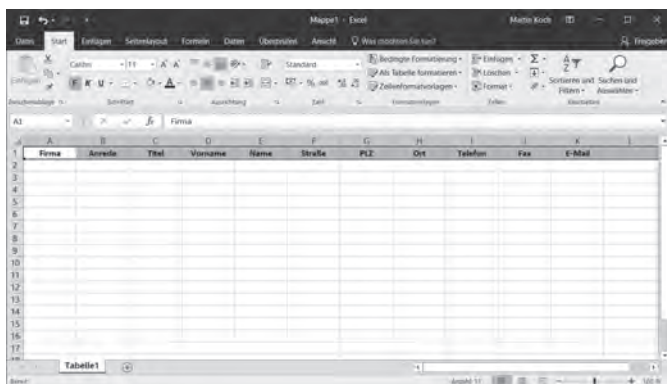
Das Erstellen der Adresstabelle beginnt mit der Eingabe der Spaltenüberschriften in die erste Zeile

3. Markieren Sie die erste Zeile mit einem Klick auf den Zeilenkopf* 1, sodass diese markiert ist, und klicken Sie auf das Symbol **F** auf der Registerkarte START. So formatieren Sie alle Angaben der Überschriftenzeile (Zeile 1) in einem Schritt fett. Um die Angaben zu zentrieren, klicken Sie auf das Symbol .

* **Zeilenkopf:** Den Zeilenkopf finden Sie am linken Rand der Excel-Tabelle. Er enthält als Beschriftung die Zeilennummer.

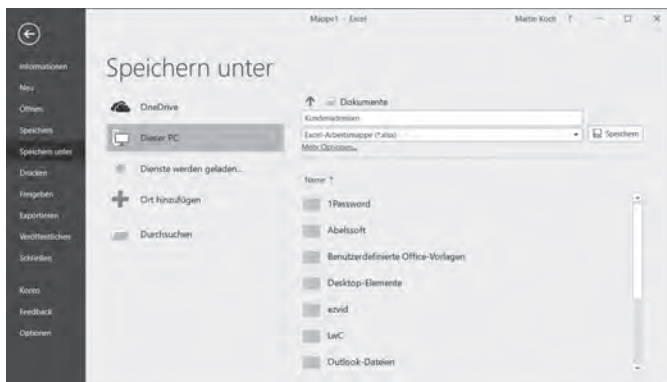
4. Markieren Sie eine ausreichend große Zahl darunter liegender Zeilen und klicken Sie auf das Symbol  aus der Standard-Symbolleiste. So stehen anschließend alle Adressdetails linksbündig in den Zellen. Wenn Sie diesen Schritt auslassen, erscheinen zum Beispiel die Postleitzahlen anders als die Namen rechtsbündig in den Zellen, da Excel Zahlen und Text unterschiedlich verwaltet.

Zur besseren Lesbarkeit formatieren Sie die Überschriften fett und zentriert



- Speichern Sie Ihre Adresstabelle über den Menübefehl DATEI/SPEICHERN. Geben Sie im nächsten Dialogfenster in das Feld HIER DATEINAMEN EIN- GEBEN zum Beispiel die Bezeichnung „Kundenadres- sen“ ein und wählen Sie den passenden Ordner. Kli- cken Sie dann auf SPEICHERN.

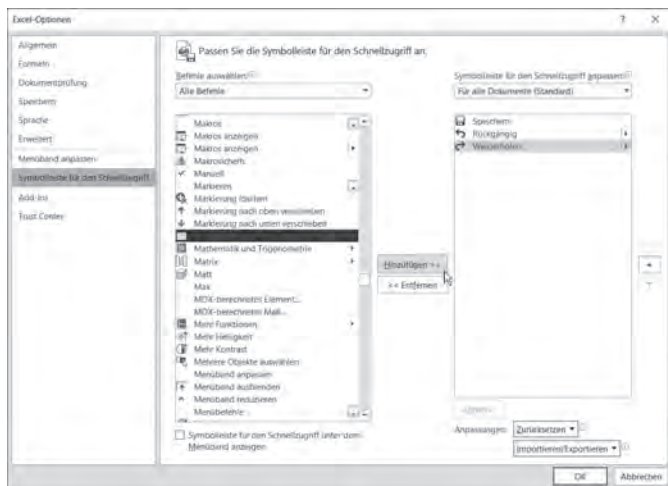
Speichern Sie die leere Adresstabelle



- Klicken Sie auf den Menübefehl DATEI/OPTIONEN und im nächsten Fenster dann links auf den Eintrag SYMBOLLEISTE FÜR DEN SCHNELLZUGRIFF. Klicken

Sie danach rechts auf das Feld BEFEHLE AUSWÄHLEN und in der aufklappenden Liste auf ALLE BEFEHLE.

7. Scrollen Sie in der Befehlsübersicht nach unten bis zum Befehl MASKE. Markieren Sie den Eintrag per Mausklick und klicken Sie anschließend rechts neben der Liste auf HINZUFÜGEN. Schließen Sie das Fenster per Mausklick auf Ok.
8. Setzen Sie den Cursor in die erste Zelle „A1“ und klicken Sie oben links in der Symbolleiste für den Schnellzugriff auf das Symbol MASKE. Daraufhin erscheint eine Meldung, die Sie einfach per Klick auf Ok bestätigen. Excel zeigt Ihnen nun eine Datenmaske mit den von Ihnen eingetragenen Vorgaben für die Adressdetails an.



Nach dem Einblenden aller Befehle können Sie den Eintrag MASKE markieren und hinzufügen

9. Tragen Sie jetzt die erste Adresse in die weißen Felder ein. Bewegen Sie sich dabei mit der TAB-Taste zum nächsten Feld und mit der Tastenkombination

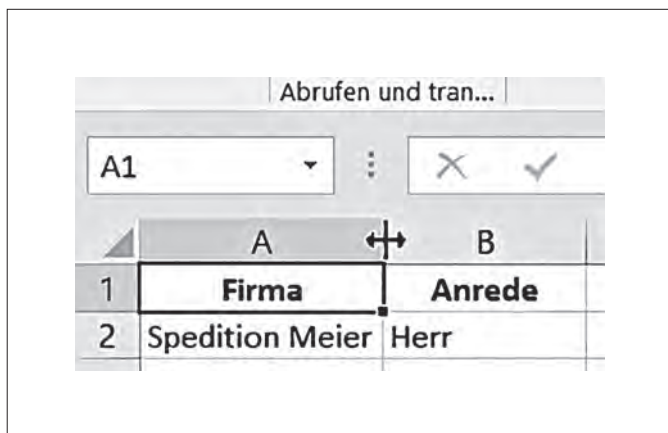
TAB+UMSCHALT zum vorangegangenen Feld. Sobald Sie das letzte Feld ausgefüllt haben, drücken Sie die Taste RETURN oder klicken auf die Schaltfläche NEU, um eine weitere Adresse einzugeben.

Tippen Sie neue
Adresseinträge
komfortabel in die
Eingabemaske

10. Nachdem Sie alle Adressen eingegeben haben, beenden Sie die Datenmaske mit einem Klick auf den Befehl SCHLIESSEN.

So sieht ein fertig
ausgefüllter
Adresseintrag aus.
Mit NEU legen Sie
dann den nächsten
Datensatz an

11. Nun müssen Sie nur noch eine kleine Schönheitskorrektur an Ihrer Tabelle vornehmen. Da viele Einträge länger sind als die Überschriften, sind sie nicht vollständig einsehbar. Passen Sie die Spaltenbreite ganz einfach an den längsten Eintrag an, indem Sie auf den rechten Rand des Spaltenkopfs* doppelklicken. Wenn Sie vorher die gesamte Tabelle markieren (STRG+A), werden mit dem Doppelklick auf den Spalten- oder Zeilenkopf alle Zellen in der Breite und Höhe gleichzeitig angepasst.



Per Doppelklick auf den Spaltenkopf stellen Sie die Spaltenbreite optimal ein

***Spaltenkopf:** Den Spaltenkopf finden Sie am oberen Rand der Tabelle. Er enthält als Beschriftung den Spaltenbuchstaben.

12. Speichern Sie Ihre Adresstabelle mit einem Klick auf das Disketten-Symbol.

Mein Tipp: Wenn Sie im Nachhinein weitere Adressen eingeben möchten, setzen Sie den Cursor in eine



beliebige gefüllte Zelle der Tabelle und rufen Sie die Datenmaske erneut über das Symbol Maske auf.

So sortieren Sie Ihre Adressen schnell alphabetisch oder nach Postleitzahlen

Mit der Zeit werden Sie sicher eine erhebliche Anzahl an Adressen zusammengetragen haben. Dann wird es nicht mehr so einfach sein, den Überblick zu behalten und jede gewünschte Adresse auf Anhieb zu finden.

Vielleicht wollen Sie nur Kunden aus einem bestimmten Postleitzahlengebiet über eine bestimmte Aktion informieren oder zu einem Event einladen? Oder sollen die Adressen schlicht alphabetisch nach Firmennamen sortiert werden?

Die Funktion
Sortieren

Für diese Sortieraufgaben bietet Ihnen Excel Hilfe mit der komfortablen Funktion „Sortieren“.

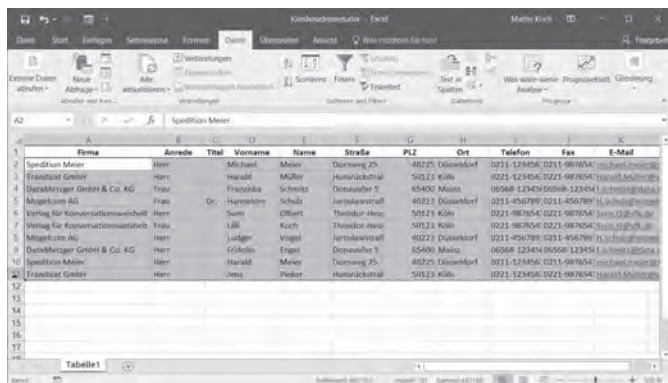
Alphabetisch nach Firmennamen sortieren – so geht’s

1. Markieren Sie alle Adresszeilen inklusive Überschriftenzeile, indem Sie auf den Zeilenkopf „1“ der ersten Zeile klicken, die Maustaste gedrückt halten und bis zum Zeilenkopf der letzten Adresszeile ziehen. Lassen Sie dann die Maustaste wieder los.



Mein Tipp: Noch schneller geht’s, wenn Sie alternativ die Tastenkombination STRG + A zum Markieren der gesamten Tabelle nutzen.

2. Klicken Sie auf der Registerkarte **DATEN** auf die Schaltfläche **SORTIEREN**. Daraufhin öffnet sich das Dialogfenster **SORTIEREN**.

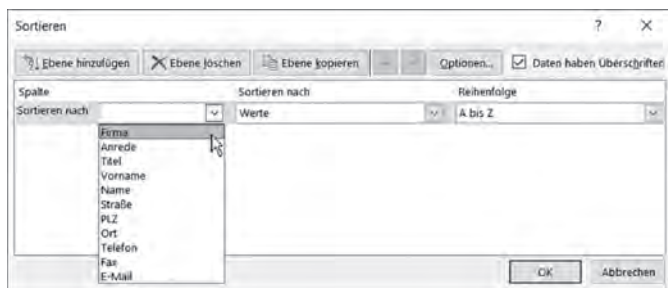


The screenshot shows the Excel ribbon with the 'Daten' tab selected. The 'Sortieren' button is highlighted in the 'Daten' group. Below the ribbon, a table of addresses is visible, with columns for Firma, Adresse, Titel, Vorname, Name, Straße, PLZ, Ort, Telefon, Fax, and E-Mail.

	Firma	Adresse	Titel	Vorname	Name	Straße	PLZ	Ort	Telefon	Fax	E-Mail
1	Spezialdruck Meier	Herr	Michael	Meier	Dornweg 25	40225 Düsseldorf	0211-123456	0211-987654	meier@spezialdruck.de		
2	Transfixit GmbH	Herr	Harald	Müller	Hummelschul	50123 Köln	0221-123456	0221-987654	transfixit@transfixit.de		
3	Datatech GmbH & Co. KG	Frau	Franka	Schmidt	Dornauufer 5	65400 Mainz	06508-123456	06508-123454	schmidt@datatech.de		
4	Mittelkom AG	Dr.	Hans-Klaus	Schulz	Jensdammstr.	40221 Düsseldorf	0211-456789	0211-456789	schulz@mittelkom.de		
5	Verlag für Konsumationswirtschaft	Herr	Stefan	Ott	Theodor-Haus	50123 Köln	0221-987654	0221-987654	stefan@verlag.de		
6	Verlag für Konsumationswirtschaft	Frau	Lilli	Koch	Theodor-Haus	50123 Köln	0221-987654	0221-987654	koch@verlag.de		
7	Mittelkom AG	Herr	Judith	Vogel	Jensdammstr.	40221 Düsseldorf	0211-456789	0211-456789	vogel@mittelkom.de		
8	Datatech GmbH & Co. KG	Herr	Erkhard	Eigen	Dornauufer 5	65400 Mainz	06508-123456	06508-123454	eigen@datatech.de		
9	Spezialdruck Meier	Herr	Harald	Meier	Dornweg 25	40225 Düsseldorf	0211-123456	0211-987654	meier@spezialdruck.de		
10	Transfixit GmbH	Herr	Hans	Preker	Hummelschul	50123 Köln	0221-123456	0221-987654	preker@transfixit.de		

Zur Sortierung der Adressen markieren Sie zuerst die ganze Tabelle

3. Bei **SORTIEREN NACH** wählen Sie jetzt das Sortierkriterium aus, nach dem sortiert werden soll – in diesem Fall nach **FIRMA**. **Beachten Sie:** Excel bietet Ihnen hier alle Spaltenüberschriften als Sortierkriterien an.



The screenshot shows the 'Sortieren' dialog box. The 'Sortieren nach' dropdown menu is open, showing a list of column headers: Firma, Adresse, Titel, Vorname, Name, Straße, PLZ, Ort, Telefon, Fax, and E-Mail. 'Firma' is selected. The 'Reihenfolge' dropdown is set to 'A bis Z'.

Wählen Sie das Kriterium aus, nach dem Ihre Tabelle sortiert werden soll

Mein Tipp: Wenn Sie beim Markieren die Überschriftenzeile mitmarkiert haben, dann vergewissern



Sie sich, dass im Dialogfenster SORTIEREN das Optionsfeld DATEN HABEN ÜBERSCHRIFTEN markiert ist. Andernfalls würden die Einträge der Überschriftenzeile bei der Sortierung berücksichtigt, was zu falschen Ergebnissen führen würde.

4. Aktivieren Sie das danebenliegende Optionsfeld A BIS Z. So erfolgt die anschließende Sortierung mit „A“ beginnend.

Anschließend legen Sie fest, ob die Sortierung aufsteigend oder absteigend erfolgen soll



5. Starten Sie die Sortierung der Kundenadressen mit einem Klick auf Ok.

Sortieren Sie Ihre Kundenadressen ganz schnell nach unterschiedlichen Kriterien, zum Beispiel nach Firmennamen

	Firma	Anschrift	Titel	Vorname	Name	Straße	PLZ	Ort	Telefon	Fax	E-Mail
1											
2	DataMetzger GmbH & Co. KG	Herr		Friedrich	Engel	Donsauer 5	65400	Mainz	06568-12345/06568-123454		h.meyer@data.de
3	DataMetzger GmbH & Co. KG	Frau		Frankiska	Schmidt	Donsauer 5	65400	Mainz	06568-12345/06568-123454		g.schmidt@data.de
4	Mogelcom AG	Frau	Dr.	Harenburg	Schulz	Jaroslauerstr.	40223	Düsseldorf	0211-456789/0211-456789		h.schulz@mogel.com
5	Mogelcom AG	Herr		Ludger	Vogel	Jaroslauerstr.	40223	Düsseldorf	0211-456789/0211-456789		h.schulz@mogel.com
6	Speidillon Meier	Herr		Michael	Meier	Dornweg 25	40225	Düsseldorf	0211-123456/0211-987654		michael.meier@speidillon.de
7	Speidillon Meier	Herr		Harald	Meier	Dornweg 25	40225	Düsseldorf	0211-123456/0211-987654		michael.meier@speidillon.de
8	Transnet GmbH	Herr		Harald	Müller	Müllerstr.	50123	Köln	0221-123456/0221-987654		harald.mueller@transnet.de
9	Transnet GmbH	Herr		Henk	Pfeifer	Hausrückstr.	50123	Köln	0221-123456/0221-987654		henk.pfeifer@transnet.de
10	Vorlag für Konversationswörter	Frau		Lilli	Koch	Theodor-Haus	50123	Köln	0221-987654/0221-987654		lilli.koch@vkw.de
11	Vorlag für Konversationswörter	Herr		Sören	Ellert	Theodor-Haus	50123	Köln	0221-987654/0221-987654		soren.ellert@vkw.de
12											
13											
14											
15											
16											
17											

Eine Firma, mehrere Ansprechpersonen: Sortieren Sie in mehreren Ebenen

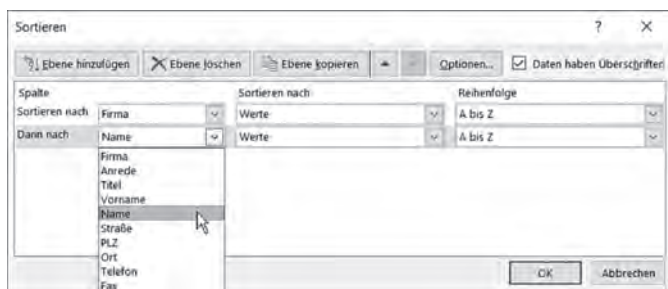
Häufig sind für eine Firma mehrere Ansprechpersonen und somit auch Datensätze* vorhanden. Damit Excel die Adressen, die denselben Eintrag bei „Firma“ aufweisen, weiter nach den Namen der Ansprechpersonen sortiert, wählen Sie ein zusätzliches Sortierkriterium im Dialogfenster SORTIEREN.

Gehen Sie dazu die vorher genannten Schritte 1 und 2 erneut durch und klicken Sie anschließend auf EBENE HINZUFÜGEN.

Wählen Sie aus dem Dropdown-Listenfeld DANN NACH das zusätzliche Sortierkriterium, in diesem Fall NAME.

Aktivieren Sie auch hier das Optionsfeld A BIS Z.

***Datensatz:** Eine zusammengehörige Gruppe von Informationen bildet einen Datensatz.



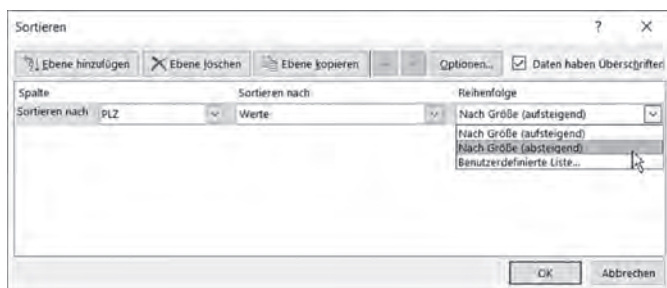
Bei Bedarf können Sie ein weiteres Sortierkriterium hinzufügen

So sortieren Sie Ihre Adressen nach absteigenden Postleitzahlen

Damit Sie schnell alle Adressen überblicken können, deren Postleitzahl beispielsweise mit einer „8“ beginnt, sortieren Sie Ihre Adressen einfach nach der Postleitzahl.

1. Wiederholen Sie die Schritte 1 und 2 des vorherigen Abschnitts.
2. Bei SORTIEREN NACH klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil und wählen das Sortierkriterium „PLZ“ aus.
3. Wählen Sie im Feld REIHENFOLGE den Eintrag NACH GRÖSSE (ABSTEIGEND). So erfolgt die anschließende Sortierung mit der höchsten Postleitzahl beginnend.
4. Wenn ein weiteres Sortierkriterium bei DANN NACH eingetragen ist, dann markieren Sie die Zeile per Mausklick und löschen sie per Klick auf EBENE LÖSCHEN.
5. Starten Sie die Sortierung der Kundenadressen mit einem Klick auf Ok.

Wenn die Tabelle nach absteigenden Postleitzahlen sortiert werden soll, wählen Sie als Reihenfolge NACH GRÖSSE (ABSTEIGEND) aus



Wie Sie mit wenigen Mausklicks eine gesuchte Adresse ausfindig machen

Die Sortierfunktion von Excel erleichtert Ihnen das Aufspüren von gewünschten Adressen wesentlich. Wenn sich die Datensätze über mehrere Seiten erstrecken, ist diese Methode jedoch nicht mehr ganz so komfortabel. Hier kann zum Beispiel die Suche nach der Telefonnummer

eines Ansprechpartners bei einer Sortierung nach Firmennamen sehr mühsam sein. In diesem Fall greifen Sie einfach auf die Datenmaske zurück, die Sie auch zum Erfassen der Adressliste genutzt haben.

1. Setzen Sie den Cursor in eine ausgefüllte Zelle und klicken Sie dann auf das Symbol **MASKE** in der Symbolleiste für den Schnellzugriff.

Die Eingabemaske eignet sich zusätzlich als Suchmaske, mit der Sie Adressen nach einzelnen Kriterien heraussuchen können

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **KRITERIEN**. Daraufhin öffnet sich eine leere Datenmaske. Geben Sie bei **NAME** den Namen des Ansprechpartners ein, dessen Telefonnummer Sie suchen, in unserem Fall den Namen „Meier“.
3. Um den Suchvorgang zu starten, drücken Sie einfach die **RETURN**-Taste. Daraufhin zeigt Ihnen Excel die kompletten Adressdetails inklusive Telefonnummer für den gesuchten Ansprechpartner an.

Mit der Schaltfläche WEITERSUCHEN blättern Sie durch alle Suchtreffer

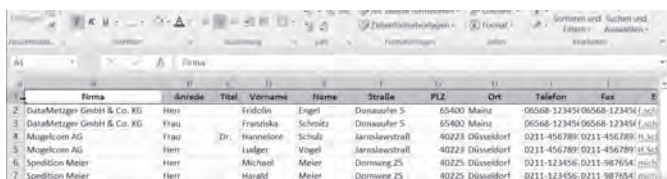
4. Wenn es mehrere Ansprechpersonen mit dem gesuchten Namen gibt, dann sehen Sie sich alle Adressen nacheinander mit einem Klick auf WEITERSUCHEN an. Mit einem Klick auf VORHERIGEN SUCHEN lassen Sie sich bereits angezeigte Einträge erneut anzeigen.
5. Beenden Sie das Dialogfenster mit einem Klick auf SCHLIESSEN.

So einfach lassen Sie sich nur noch die benötigten Adressen anzeigen

Wenn es darum geht, einzelne Adressen herauszusuchen und anzeigen zu lassen, ist die Maske eine elegante Lösung. Doch was ist, wenn Sie zum Beispiel gezielt alle Kunden aus einem bestimmten Postleitzahlenbereich auf dem Bildschirm sehen möchten? Oder alle Ansprechpersonen einer bestimmten Firma?

Hier hilft Ihnen die Filterfunktion dabei, ganz bequem nur einen Ausschnitt der gesamten Datenbank anzeigen zu lassen.

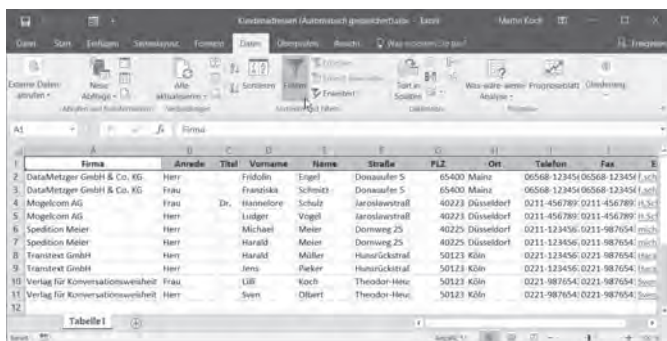
1. Markieren Sie die Überschriftenzeile mit einem Klick auf den Zeilenkopf „1“ der ersten Zeile.



	Firma	Anrede	Titel	Vorname	Nachname	Straße	PLZ	Ort	Telefon	Fax
2	DataMetzger GmbH & Co. KG	Herr	Friedrich	Engel	Donsauer 5	65400 Mainz	06568-123456	06568-123454	(sch)	
3	DataMetzger GmbH & Co. KG	Frau		Frankiska	Schmitz	Donsauer 5	65400 Mainz	06568-123456	06568-123454	(sch)
4	Mogelcom AG	Frau	Dr.	Hannelore	Schulz	Jaroslavenstr. 1	40223 Düsseldorf	0211-456789	0211-456789	(sch)
5	Mogelcom AG	Herr		Ludger	Vogel	Jaroslavenstr. 1	40223 Düsseldorf	0211-456789	0211-456789	(sch)
6	Spektion Meier	Herr		Michael	Meier	Dormweg 25	40225 Düsseldorf	0211-123456	0211-987654	(sch)
7	Spektion Meier	Herr		Harald	Meier	Dormweg 25	40225 Düsseldorf	0211-123456	0211-987654	(sch)

Markieren Sie die Überschriftenzeile, um sie als Grundlage für die Filterung der Adressen festzulegen

2. Klicken Sie auf die Registerkarte DATEN und dort auf die Schaltfläche FILTERN. Danach finden Sie neben jeder Spaltenüberschrift einen kleinen Pfeil.
3. Um zum Beispiel nur die Adressen eines bestimmten Postleitzahlenbereichs einblenden zu lassen, gehen Sie jetzt so vor: Klicken Sie zunächst auf den Pfeil neben dem Spaltenkopf PLZ. Im aufklappenden Menü entfernen Sie per Mausklick das Häkchen vor allen Postleitzahlen, die Sie sich nicht anzeigen lassen wollen.

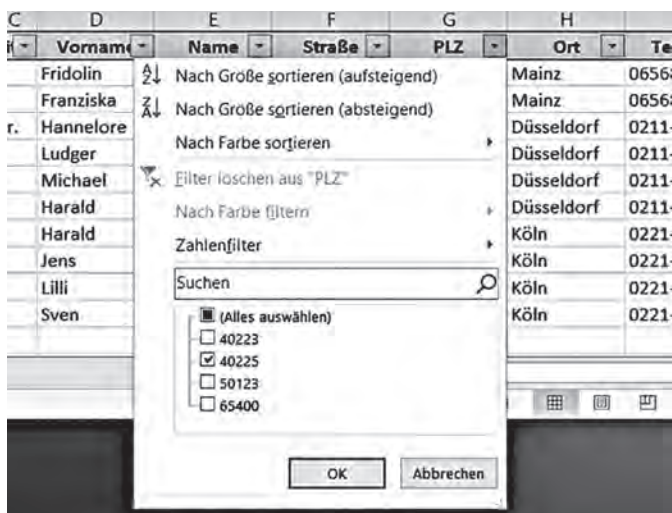


	Firma	Anrede	Titel	Vorname	Nachname	Straße	PLZ	Ort	Telefon	Fax
2	DataMetzger GmbH & Co. KG	Herr	Friedrich	Engel	Donsauer 5	65400 Mainz	06568-123456	06568-123454	(sch)	
3	DataMetzger GmbH & Co. KG	Frau		Frankiska	Schmitz	Donsauer 5	65400 Mainz	06568-123456	06568-123454	(sch)
4	Mogelcom AG	Frau	Dr.	Hannelore	Schulz	Jaroslavenstr. 1	40223 Düsseldorf	0211-456789	0211-456789	(sch)
5	Mogelcom AG	Herr		Ludger	Vogel	Jaroslavenstr. 1	40223 Düsseldorf	0211-456789	0211-456789	(sch)
6	Spektion Meier	Herr		Michael	Meier	Dormweg 25	40225 Düsseldorf	0211-123456	0211-987654	(sch)
7	Spektion Meier	Herr		Harald	Meier	Dormweg 25	40225 Düsseldorf	0211-123456	0211-987654	(sch)
8	Transnet GmbH	Herr		Harald	Müller	Hunsrückstr. 1	50123 Köln	0221-123456	0221-987654	(sch)
9	Transnet GmbH	Herr		Jens	Pekker	Hunsrückstr. 1	50123 Köln	0221-123456	0221-987654	(sch)
10	Verlag für Konversationsweilheit	Frau	Ulli	Koch	Theodor-Haus	50123 Köln	0221-987654	0221-987654	(sch)	
11	Verlag für Konversationsweilheit	Herr	Sven	Ollert	Theodor-Haus	50123 Köln	0221-987654	0221-987654	(sch)	

Auf der Registerkarte DATEN finden Sie die Schaltfläche zur Aktivierung der Filterfunktion

4. Schließen Sie das Fenster mit einem Klick auf **Ok**. Anschließend erscheinen in Ihrer Tabelle nur noch die Einträge mit den aktivierten Postleitzahlen. Auf dieselbe Weise können Sie Ihre Adressliste nach jeder einzelnen Spalte filtern, bei Bedarf auch nach mehreren Spalten.

Im Dialog jeder Spaltenüberschrift können Sie jetzt auswählen, nach welchen Kriterien Sie die Adressen filtern möchten



5. Um die Filterung rückgängig zu machen, klicken Sie erneut auf den Pfeil im Spaltenkopf und aktivieren anschließend im Menü die Option **ALLES AUSWÄHLEN**. Nach einem Klick auf **Ok** erscheint wieder die vollständige Tabelle.

Wir sind für Sie da!

Sie haben eine Frage zu einem Thema oder eine Anregung?

Schreiben Sie an **kundenservice@workingoffice.de**.

Wir freuen uns auf Ihre Nachricht!

Mit diesen 9 Geburtstagsglückwünschen treffen Sie garantiert den richtigen Ton

Ein Ständchen zum Geburtstag, verbunden mit allerlei guten Wünschen: Um Mitarbeitenden, Kundschaft und Geschäftskontakten auf diese Weise zu gratulieren, brauchen Sie keinen einzigen Ton anzustimmen. Unsere neun Gratulationsschreiben sind von bekannten Musikstücken und Songtiteln inspiriert und liefern Ihnen für jeden Musikgeschmack den passenden Glückwunsch.

Inhalt

Seite

9 Musterschreiben

· Schlager-Gratulation für Mitarbeitende	2
· Punkrock-Gratulation für Mitarbeitende	3
· Hip-Hop-Gratulation für Mitarbeitende	4
· Klassik-Gratulation für Kundschaft	5
· Oldie-Gratulation für Kundschaft	6
· Rap-Gratulation für Kundschaft (+ englisch)	7
· Pop-Gratulation für Geschäftskontakt	8
· Funk-Gratulation für Geschäftskontakt	9
· Rock-Gratulation für Geschäftskontakt (+ englisch)	10



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 *Office Guide*. Sie ist Expertin für Wort und Schrift und unterstützt als freie Redakteurin und Redenschreiberin Kundinnen und Kunden zahlreicher Branchen.

Musterschreiben Schlager-Gratulation für Mitarbeitende



Abteilungsleiterin ► Mitarbeiterin

Betreff: Musikalische Geburtstagsgrüße

Liebe Carola,

herzlichen Glückwunsch zu deinem Geburtstag!

Nach einem hoffentlich ganz wundervollen Tag heißt es für dich heute Abend vielleicht **„Atemlos durch die Nacht...“** und weiterfeiern **„...bis ein neuer Tag erwacht.“** Schließlich hast du morgen frei und kannst es ordentlich krachen lassen.

Wir alle kennen und schätzen dich als Powerfrau, die voller Tatendrang und Ideen durchs Leben geht. Deshalb wünschen wir dir für dein neues Lebensjahr – neben Gesundheit, Glück und Zufriedenheit – dass es dir auch immer wieder genug Atempausen gönnt, in denen du neue Kraft schöpfen kannst.

Es ist schön, dich mit deiner mitreißenden und inspirierenden Art im Team zu haben!

Alles Gute, auch im Namen deiner Kolleginnen und Kollegen,

wünscht dir

Marissa Bechtold

Abteilungsleitung



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

Musterschreiben Punkrock-Gratulation für Mitarbeitende Chef ► Führungskraft



Betreff: Einen unvergesslichen Geburtstag

Lieber Matthias,

„Tage wie diese“ besingt die Punkrockband „Die Toten Hosen“ und wünscht sich, dass solche wunderbaren Tage niemals enden.

Möge dein heutiger Geburtstag zu diesen wunderbaren Tagen gehören und ihm noch zahllose weitere folgen!

Auch in unserer Agentur gibt es immer wieder mal „Tage wie diese“. Allerdings meine ich damit nun jene, an denen uns nicht zum Singen zumute ist, weil Stress und Hektik überhandnehmen.

Gerade an solchen Tagen bin ich froh, dich an meiner Seite zu haben, weil du selbst im größten Chaos die Ruhe bewahrst und sie auf das Team ausstrahlst.

Deshalb wünsche ich dir mit den Worten der Toten Hosen:

„Erleben wir das Beste, kein Ende ist in Sicht“!

Happy Birthday, Matthias!

Es grüßt dich herzlich

Jürgen Weseling

Geschäftsleitung



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

Musterschreiben Hip-Hop-Gratulation für Mitarbeitende



Chefin ► Mitarbeiterin in Teilzeit

Betreff: Happy Birthday, Frau Weikers

**„Ist es die da? Die da am Eingang steht? Oder die da? [...] Nein, freitags ist sie nie da.“
(Die Fantastischen Vier)**

Liebe Frau Weikers,

es stimmt: Freitags sind Sie nie da, denn das ist Ihr freier Tag.

Doch an den anderen Tagen bringen Sie schon in dem Moment, in dem Sie den Eingang passieren, gute Laune mit ins Team – und ebenso Ihr Fachwissen und Ihre lösungsorientierte Denkweise.

Vielen Dank für Ihr großartiges Engagement!

Heute sind Sie nun „die da“, die Geburtstag hat – und zu diesem gratuliere ich Ihnen herzlich.

Ich wünsche Ihnen für Ihr neues Lebensjahr das Allerbeste und dass es sich ganz fantastisch für Sie gestaltet!

Beste Grüße

Laura Fronthof

Geschäftsführung



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

Musterschreiben Klassik-Gratulation für Kundschaft



Chefin ► Kunden

Betreff: Hauen Sie an Ihrem Ehrentag auf die Pauke

Sehr geehrter Herr Weber,

Joseph Haydns 94. Sinfonie wurde vor allem durch einen Überraschungsmoment im zweiten Satz bekannt: dem Paukenschlag, nach dem sie oft auch benannt wird.

Heute habe ich für Sie eine Überraschung, mit der ich Ihnen sprichwörtlich „mit Pauken und Trompeten“ zum Geburtstag gratuliere:

Bei Ihrer nächsten Bestellung **bis zum ... (Datum)** erhalten Sie **auf jeden zweiten Artikel Ihrer Bestellung 20 Prozent Rabatt**.

Ich hoffe, ich kann Ihnen damit eine kleine Freude machen, und Sie genießen Ihren Ehrentag.

Viel Glück, gute Gesundheit und eine Menge angenehmer Überraschungen wünscht Ihnen für Ihr neues Lebensjahr

mit den besten Grüßen aus ... (Ort)

Margit Jonas

Geschäftsführerin



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

Musterschreiben Oldie-Gratulation für Kundschaft



Chefin ► langjährige Kundin

Betreff: Genussvolle Geburtstagsgrüße

Liebe Frau Reicherter,

Mathilde, Ottilie, Marie und Liliane, die vier Damen, die Udo Jürgens 1976 in seinem Charterfolg **„Aber bitte mit Sahne“** besungen hat, wissen das Leben zu genießen.

Und ich hoffe, Sie genießen heute rundum Ihren Geburtstag! Ob **„mit Sacher-, Linzer- und Marzipantorte“** oder anderen Leckereien: Möge er sich ganz nach Ihrem Geschmack gestalten.

Lassen Sie sich feiern und starten Sie in ein neues Lebensjahr voller Lebensfreude, Glück und Gesundheit!

Herzliche Geburtstagsgrüße sendet Ihnen

Beate Lange

Geschäftsführerin



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

Musterschreiben Rap-Gratulation für Kundschaft



Chefin ► Kundin

Betreff: Einen glücklichen Geburtstag

Liebe Frau Gläser,
mit seinem Song „Happy“ brachte Pharell Williams die Menschen weltweit zum Tanzen.
Und ich wünsche Ihnen heute, zu Ihrem Geburtstag, dass Sie in ein neues Lebensjahr voller Lebensfreude und Glück „hineintanzen“.
Möge jeder der 365 Tage für Sie „Happy“ sein und Sie Ihren Wünschen und Zielen näherbringen.
Mit herzlichen Geburtstagsgrüßen
Amelie Jonas
Geschäftsleiterin

Subject: Happy birthday

Dear Mrs. Gläser,
Pharell Williams made people all over the world dance with his song “Happy”.
And I wish you today, on your birthday, that you “dance into” a new year full of joie de vivre and happiness.
May each of its 365 days be “Happy” for you and bring you closer to your wishes and goals.
With warm birthday greetings
Amelie Jonas
Managing Director



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

Musterschreiben Pop-Gratulation für Geschäftskontakt



Verkaufsleiter ► Geschäftspartner

Betreff: Gute Fahrt im neuen Lebensjahr

Sehr geehrter Herr Rohrmann,

„Live is a Rollercoaster“ singt Ronan Keating – und als Unternehmer werden Sie dem sicher zustimmen: Das Leben ist eine Achterbahn.

Das Gute daran ist, dass jede Fahrt mit dem zufriedenstellenden Gefühl endet, die Herausforderung angenommen und es geschafft zu haben.

In den vielen Jahren unserer Kooperation haben wir dieses Gefühl schon oft miteinander geteilt, und ich danke Ihnen für das immer vertrauensvolle und zuverlässige Miteinander.

Zu Ihrem Geburtstag wünsche ich Ihnen nun für alles, was Sie anpacken, den nötigen Adrenalinkick, der das Gelingen fördert, und auch die Gelassenheit und Kraft, die erforderlich sind.

Genießen Sie Ihren Geburtstag, bevor Sie wieder „in den Wagen steigen“, um die nächste Herausforderung zu meistern!

Alles Gute und herzlichen Glückwunsch!

Mit den besten Grüßen

Johannes Weiler

Verkaufsleiter



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

Musterschreiben

Funk-Gratulation für Geschäftskontakt



Chefin ► langjährige Geschäftspartnerin

Betreff: Lass dich feiern

Liebe Lore,

würde ich dir zu deinem Geburtstag ein Ständchen bringen, dann würde ich jetzt „Celebration“ von Kool & the Gang für dich singen.

„Celebrate good times, come on“

Vor allem bei dieser Zeile wäre meine Gratulation besonders lautstark, denn ich feiere nicht nur die gute Zusammenarbeit mit dir, sondern auch deine Fähigkeit, „um die Ecke“ zu denken und deine Bereitschaft, auch unkonventionelle Lösungen in Betracht zu ziehen.

Um es auf den Punkt zu bringen: Ich feiere dich und wünsche dir von Herzen alles Gute zu deinem Geburtstag!

Möge dein neues Lebensjahr voller „good times“ and „great moments“ sein und dir viele Gründe zum Feiern geben.

Ich freue mich schon darauf, wenn es für uns beide wieder „**It's time to come together**“ heißt.

Beste Grüße

Maria Konze

Geschäftsführung



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

Musterschreiben Rock-Gratulation für Geschäftskontakt



Chef ► Geschäftspartner

Betreff: Einer der Besten feiert Geburtstag

Sehr geehrter Herr Täubert,

zu Ihrem Geburtstag gratuliere ich Ihnen herzlich und bedanke mich noch einmal für Ihre großartige Unterstützung bei unserem Projekt XY: „**You're simply the best**“, um es mit einem Welthit von Tina Turner zu sagen.

Mögen auch Ihr neues Lebensjahr und alles, was Sie in Angriff nehmen, „simply the best“ und zum Hit werden. Das wünsche ich Ihnen und sende Ihnen die besten Geburtstagsgrüße nach ... (Ort)

Konrad Rüsche
Geschäftsleiter

Subject: One of the best celebrates his birthday

Dear Mr. Täubert,

I would like to congratulate you on your birthday and thank you once again for your great support with our project XY: “**You're simply the best**”, to quote a world hit by Tina Turner.

May your new year of life and everything you tackle also be “simply the best” and a hit. I wish you that and send you my best birthday greetings to ... (location)

Konrad Rüsche
Managing Director



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

Krank geschrieben – und dann? Ihre Rechte, Pflichten und was Sie beachten sollten

Über Arbeitsunfähigkeit kursieren viele Annahmen: Dieser Beitrag zeigt Ihnen klar und verständlich auf, welche Regeln im Einzelnen gelten.

Inhalt	Seite
Wann sind Sie arbeitsunfähig?	2
Ihre Pflichten bei Arbeitsunfähigkeit	2
· Anzeigepflicht	2
· Nachweispflicht	4
· Keine weiteren Verpflichtungen	6
Das sind Ihre Rechte bei Arbeitsunfähigkeit	7
· Was Sie während Ihrer Arbeitsunfähigkeit dürfen	7
· Lohnfortzahlung	8
· Krankengeld	9
· Wiedereingliederung	10
· Gutschrift von Urlaubstagen	11
Beugen Sie längeren Ausfällen vor	12
· Präsentismus: Was ist das?	13
· Mental Health Day: Wann ist er möglich?	14



Die Autorin, **Daniela Schmidt**, hat Anglistik und Pädagogik studiert. Sie arbeitet seit über 20 Jahren in der Assistenz, derzeit in der Verwaltung der Universität Bonn. Freiberuflich ist sie als Autorin, Übersetzerin und Gutachterin für den Bereich „Professionelle Korrespondenz“ tätig.

Sie können Ihre vertraglich vereinbarten Aufgaben nicht (vollständig) erfüllen

Wann sind Sie arbeitsunfähig?

Arbeitsunfähig sind Sie in dem Moment, in dem Sie Ihre vertraglich vereinbarten Aufgaben nicht oder nicht vollständig erfüllen können oder die Erfüllung Ihren Gesundheitszustand verschlechtern würde. Gründe dafür sind meist physische oder psychische Erkrankungen und Unfallfolgen. Auch Kur- und Reha-Aufenthalte sowie Spenden von Organen führen zur Arbeitsunfähigkeit.

Wenn Sie beispielsweise Medikamente einnehmen, die zwar Ihre aktuell auftretenden Symptome behandeln, aber als Nebenwirkung Ihre Konzentrationsfähigkeit oder Ihr Gleichgewicht beeinflussen, kann das ebenfalls ein Grund für Arbeitsunfähigkeit sein.

Ihre Pflichten bei Arbeitsunfähigkeit

Laut § 5 Entgeltfortzahlungsgesetz (EntgFG) haben Sie dem Arbeitgeber gegenüber eine Anzeigepflicht und, spätestens wenn die Arbeitsunfähigkeit länger als drei Tage dauert, eine Nachweispflicht. Ob der Nachweis früher zu erbringen ist, kann individuell in Ihrem Arbeits- oder Tarifvertrag geregelt sein.

Anzeigepflicht



Beispiel: Tanja sitzt allein in ihrem Doppelbüro und wartet auf ihre Kollegin Michaela. Kurz vor Mittag klingelt das Telefon. Es ist Michaela: „Ich komme gerade von meiner Hausärztin und wollte schnell Bescheid sagen, dass ich krankgeschrieben bin.“

Tanja ist nicht begeistert. „Und das sagst du mir erst jetzt?!“ Michaela ist eingeschnappt. „Ohne Termin musste ich warten, früher war ich nicht aus der Praxis raus.“

Michaela hat hier gleich mehrere Fehler begangen, die leider oft vorkommen.

Beachten Sie für Krankmeldungen folgende gesetzliche Regelung: *„Der Arbeitnehmer (1.) ist verpflichtet, dem Arbeitgeber (2.) die Arbeitsunfähigkeit und deren voraussichtliche Dauer (3.) unverzüglich (4.) mitzuteilen.“*

**Gesetzliche
Bestimmung**

- (1.) Sie selbst müssen die Information weitergeben.
- (2.) Informieren Sie auf jeden Fall Ihre Führungskraft. Eine Info an eine Kollegin reicht im Zweifelsfall nicht aus, da diese nicht den Arbeitgeber vertritt. Klären Sie, ob Sie auch die Personalabteilung informieren müssen oder ob das von der Führungskraft veranlasst wird. Michaela hätte also nicht bei Tanja anrufen sollen, sondern bei der Abteilungsleitung.
- (3.) Die Meldung muss eine geschätzte Dauer des Arbeitsausfalls enthalten. Das heißt: Auch wenn Michaela noch nicht bei der ärztlichen Untersuchung war, kann sie sagen, ob sie heute voraussichtlich den ganzen Tag ausfällt und was sie zum Zeitpunkt der Meldung glaubt, wie lange sie nicht kommen kann. Idealerweise unterrichten Sie die entsprechende Stelle im Unternehmen (Führungskraft und/oder Personalabteilung) vor Ihrem regulären Arbeitsbeginn über Ihr Fernbleiben, damit im Unternehmen entsprechend reagiert werden kann.

Ohne
schuldhaftes
Zögern

- (4.) „Unverzüglich“ bedeutet „ohne schuldhaftes Zögern“. Eine direkte Nachricht ist jedoch nicht immer möglich. Niemand erwartet von Ihnen, dass Sie beispielsweise aus dem Krankenwagen anrufen. Anders sieht es bei Michaela aus. Sie ist zu ihrer Ärztin gegangen und wusste also schon vor der Untersuchung, dass es ihr nicht gutgeht. Statt abzuwarten, was bei der Untersuchung herauskommt, hätte sie direkt Bescheid sagen müssen, dass sie krank ist, und sich dann später noch einmal melden müssen.

Darüber, wie die Meldung erfolgt, gibt es keine Vorgaben: Sie können beispielsweise anrufen oder eine E-Mail schreiben.

Nachweispflicht

Gesetzliche
Regelung

Sie haben Ihrem Unternehmen gegenüber eine Nachweispflicht. Diese Nachweispflicht ist klar geregelt: *„Dauert die Arbeitsunfähigkeit länger als 3 Kalendertage (1.), hat der Arbeitnehmer (2.) eine ärztliche Bescheinigung über das Bestehen der Arbeitsunfähigkeit (3.) sowie deren voraussichtliche Dauer (4.) spätestens an dem darauffolgenden Arbeitstag (5.) vorzulegen. Der Arbeitgeber ist berechtigt, die Vorlage der ärztlichen Bescheinigung früher zu verlangen (6.).“*

- (1.) Es handelt sich um Kalendertage, nicht Arbeitstage. Melden Sie sich an einem Freitag krank, ist der dritte Tag der Sonntag. Sie müssen am Montag also entweder wieder arbeiten oder ein Attest vorlegen. Im Einzelfall kann das Unternehmen bei berechtigtem Interesse bereits ab dem ersten Tag ein Attest verlangen. Ein berechtigtes Interesse liegt beispielsweise

vor, wenn Mitarbeitende sich regelmäßig für drei Tage krank melden, ohne ein Attest vorzulegen, oder die Krankmeldung häufig am letzten Arbeitstag vor oder am ersten Arbeitstag nach dem Wochenende erfolgt.

- (2.) Die Meldung muss vom Arbeitnehmer oder der Arbeitnehmerin kommen, aber nicht persönlich. Es reicht, die Bescheinigung per Post zu senden oder, falls Ihre Führungskraft das akzeptiert, per E-Mail.

Wichtig: Mit dem Verfahren der elektronischen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (eAU) müssen Arbeitnehmende ihre Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung nicht mehr beim Arbeitgeber vorzeigen. Die Krankenkassen stellen die entsprechenden Arbeitsunfähigkeitsdaten elektronisch zur Verfügung. Die Arbeitgeber rufen diese Daten dann ab.



- (3.) Grundsätzlich kann die Arbeitsunfähigkeit erst ab dem Tag der ärztlichen Untersuchung bescheinigt werden. In Ausnahmefällen kann eine Rückdatierung des Beginns möglich sein.
- (4.) Die Bescheinigung enthält immer nur die voraussichtliche Dauer. Die Arbeitsunfähigkeit kann länger andauern als angegeben oder auch kürzer sein. Dauert die Arbeitsunfähigkeit länger als in der Bescheinigung angegeben, ist der Arbeitnehmer verpflichtet, eine neue ärztliche Bescheinigung vorzulegen.
- (5.) Wenn Sie erst am vierten Tag der Arbeitsunfähigkeit eine ärztliche Bescheinigung erhalten, müssen Sie diese noch am selben Tag vorlegen.

- (6.) Es kann im Arbeits- oder Tarifvertrag geregelt sein, dass eine Bescheinigung schon ab dem ersten Tag verlangt wird. Es kann auch, wenn laut Vertrag eine Vorlage erst ab dem dritten Tag erforderlich ist, im Einzelfall eine kürzere Frist festgelegt werden, beispielsweise wenn sich Arbeitsunfähigkeiten von genau drei Tagen häufen.



Wichtig: Der Arbeitgeber kann den Nachweis anzweifeln. Dazu muss er einen Gegenbeweis führen, für den die Privatsphäre der Mitarbeitenden nicht verletzt werden darf. Grundsätzlich sind Ihre Pflichten gegenüber dem Unternehmen mit Meldung und Nachweis erfüllt.

Keine weiteren Verpflichtungen

Während Ihrer Arbeitsunfähigkeit müssen Sie weder berufliche E-Mails beantworten noch dienstliche Telefonate annehmen.



Beispiel: Michaela liegt mit einer Grippe im Bett. Ihre Chefin ruft sie zu Hause an: „Tanja übernimmt für dich die Präsentation für den Vorstand. Kannst du mir eben sagen, wo die Unterlagen sind, und die E-Mails dazu an mich weiterleiten? Ich hatte dir dazu auch vorgestern schon eine E-Mail geschickt, aber du hast noch nicht geantwortet.“ Michaela kann sich kaum konzentrieren. „Die Unterlagen liegen auf meinem Tisch, ich glaube in einer blauen Mappe. Die E-Mails muss das Team dir noch mal schicken, das schaffe ich jetzt nicht. Mir geht es wirklich

schlecht.“ Die Chefin ist sauer. „Wenn du das gleich gesagt hättest, als ich dir die E-Mail geschickt habe, dann wäre das jetzt alles nicht so eilig!“

Die Organisation der Vertretung und Umverteilung der Arbeit ist Aufgabe der Führungskraft. Michaela hat hier nichts falsch gemacht. Ihre Chefin kann nicht von ihr erwarten, dass Sie während Ihrer Arbeitsunfähigkeit arbeitet – auch wenn es „nur“ um E-Mails geht.

Das sind Ihre Rechte bei Arbeitsunfähigkeit

Was Sie während Ihrer Arbeitsunfähigkeit dürfen

Grundsätzlich ist alles erlaubt, was einer Genesung nicht im Wege steht. Das heißt, es ist vom Einzelfall abhängig, was erlaubt ist und was nicht. Wenn Sie keine Bettruhe verordnet bekommen haben, dürfen Sie spazieren gehen oder auch leichten Sport betreiben. Bei einer physischen Erkrankung sind andere Regeln zu beachten als bei einer psychischen.

Alles, was
der Genesung
nicht schadet

Wichtig: Setzen Sie Ihre Genesung absichtlich aufs Spiel, kann eine Abmahnung erfolgen.



Sind Urlaubsreisen grundsätzlich gestrichen?

Wenn Sie eine Urlaubsreise geplant hatten, die nun in die Zeit der Arbeitsunfähigkeit fällt, prüfen Sie, ob die Reise Ihre Genesung beschleunigen oder verzögern würde. Bei einer voraussichtlichen Verzögerung dürfen Sie die Reise nicht antreten.



Wichtig: Klären Sie idealerweise mit Ihrem Arbeitgeber, ob Sie die Reise antreten oder nicht!

Trotzdem teilweise arbeiten?

Gerade im Homeoffice hat es sich eingebürgert, während einer Arbeitsunfähigkeit dennoch halbe Tage zu arbeiten. Aber ist das auch erlaubt?

Dürfen, aber
nicht müssen!

Sie dürfen dienstliche Telefonate führen, beispielsweise um Ihre Vertretung mit wichtigen Informationen zu versorgen. Sie dürfen auch einen Blick in Ihre E-Mails werfen. Solange das die Genesung nicht verzögert, spricht nichts dagegen. Sie dürfen das Büro aber auch einfach mal Büro sein lassen.



Wichtig: Die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung ist kein Arbeitsverbot. Sie ist nur eine Bescheinigung über die voraussichtliche Dauer der Zeit, während der Sie Ihre Arbeit nicht wieder im vollen Umfang aufnehmen können. Fühlen Sie sich früher wieder fit, dürfen Sie auch eher wieder arbeiten.

Lohnfortzahlung

Laut § 3 Entgeltfortzahlungsgesetz (EntgFG) haben Sie einen Anspruch auf Lohnfortzahlung – in der Regel jedoch erst, wenn der Arbeitsvertrag seit mehr als vier Wochen besteht und die Arbeitsunfähigkeit nicht selbstverschuldet ist.

Ein Selbstverschulden liegt beispielsweise vor, wenn fahrlässig oder gedankenlos gehandelt wird oder die Dauer der Arbeitsunfähigkeit unnötig hinausgezögert wird.

Beispiel: Michaela ist zwei Wochen arbeitsunfähig und telefoniert mit ihrer Kollegin Tanja: „Wir waren am Freitag bei Freunden zu Besuch. Auf dem Heimweg hatte ich den Sicherheitsgurt nicht angelegt, es war ja nicht weit, und du weißt ja, wie unbequem ich die Gurte finde. An einer Kreuzung sind wir von einem anderen Fahrzeug gerammt worden, und ich habe mir durch den Aufprall die rechte Schulter verdreht und kann kaum sitzen.“



Da die Verletzung durch Fahrlässigkeit, in diesem Fall das Nichtanlegen des Sicherheitsgurtes, zustande gekommen ist, hat Michaela keinen Anspruch auf Lohnfortzahlung. Wäre sie bei dem Unfall trotz Sicherheitsgurt verletzt worden, hätte sie einen Anspruch.

Weitere Gründe für ein Selbstverschulden sind unter anderem:

- Verletzungen bei einer gefährlichen Nebentätigkeit
- Sportunfälle bei außergewöhnlich gefährlichen Sportarten oder wenn der Sport die Fähigkeiten übersteigt
- Verletzungen durch eine schuldhaft herbeigeführte tätliche Auseinandersetzung
- Unfall bei Fahren unter Alkoholeinfluss
- Überforderung während einer bestehenden Arbeitsunfähigkeit

Gründe für
Selbstverschulden

Krankengeld

Arbeitnehmende, Auszubildende und Personen, die Arbeitslosengeld beziehen, haben ab der siebten Woche nach der ersten Krankschreibung einen Anspruch auf

Krankengeld. Keinen Anspruch haben Studierende, die eine versicherungsfreie Nebentätigkeit ausüben.



Wichtig: Bei einem Arbeitsunfall oder einer Berufskrankheit erhalten Sie kein Krankengeld. In diesen Fällen ist nicht die Krankenkasse, sondern die Berufsgenossenschaft zuständig.

Dauert eine Arbeitsunfähigkeit wegen derselben Erkrankung mehr als sechs Wochen an, tritt für maximal 78 Wochen innerhalb von drei Jahren das Krankengeld an die Stelle der Lohnfortzahlung.



Beispiel: Michaela fällt für drei Monate aus. Tanja macht sich Sorgen: „Hattet ihr nicht diesen tollen Urlaub in der Karibik geplant?“ Michaela stimmt zu. „Das ist aber ganz am Ende der Arbeitsunfähigkeit, da tut mir eine Erholungsreise wahrscheinlich ganz gut.“ Tanja fragt: „Geht das denn?“

Tanja fragt sich das zu Recht. Ab der siebten Woche bezieht Michaela Krankengeld. Für eine Reise im Inland muss sie nichts weiter beachten, außer dass sie ihre Behandlungen und Untersuchungen nicht verpasst. Liegt für die Zeit des Urlaubs nichts an, ist alles in Ordnung.

Für Reisen ins Ausland braucht Michaela jedoch die Zustimmung der Krankenkasse. Reisen ins europäische Ausland darf die Krankenkasse beispielsweise nur verbieten, wenn ein Missbrauch von Leistungen vorliegt.

Wenn die Krankenkasse der Reise zugestimmt hat, da sie als förderlich für die Genesung eingestuft wird, kann

Michaela fahren. Diese Angelegenheit betrifft grundsätzlich nur Michaela und die Krankenkasse, die Führungskraft muss nicht informiert oder gefragt werden.

Mein Tipp: Sprechen Sie in einem solchen Fall trotzdem mit Ihrer Führungskraft, damit es nicht zu Gerüchten oder Missverständnissen kommt.



Wiedereingliederung

Wenn Sie längere Zeit arbeitsunfähig waren, kann eine Wiedereingliederungsmaßnahme sinnvoll sein. Das bedeutet, dass Sie nicht direkt wieder voll arbeiten, sondern sich schrittweise an einen normalen Arbeitstag annähern. So können Sie beispielsweise mit einer Stunde pro Tag anfangen und sich jede Woche um eine Stunde steigern. Auch andere Modelle sind möglich.

Während der Wiedereingliederung gelten Sie noch als arbeitsunfähig, da Sie ja noch keine vollen Tage arbeiten. Je nachdem läuft also die Zahlung des Krankengeldes weiter.

Wichtig: Während der Wiedereingliederung dürfen Sie keinen Urlaub im Inland verbringen, da das der schrittweisen Annäherung an einen normalen Arbeitstag entgegensteht!



Gutschrift von Urlaubstagen

Beispiel: Michaela meldet sich aus ihrem Urlaub in Rom: „Ich wollte nur Bescheid geben, dass ich eine Krankschreibung mit der Post schicke, der Chefin



hab ich einen Scan gemailt. Ich habe mir eine üble Lebensmittelvergiftung zugezogen und bin vier Tage krank. Da wir deshalb einige Dinge nicht machen können, hänge ich die Tage hinten an, ich komme also später wieder.“ Tanja fragt: „Hat die Chefin das abgesegnet?“ Michaela winkt ab. „Muss sie nicht. Die Krankheitstage zählen ja nicht als Urlaub.“

Krankentage sind
keine Urlaubstage

Wenn Sie während Ihres Urlaubs erkranken und darüber eine ärztliche Bescheinigung vorlegen können, zählen diese Tage nicht zu Ihren Urlaubstagen. Auch im Urlaub sind Sie jedoch verpflichtet, den Arbeitgeber beziehungsweise die zuständige Stelle in Ihrem Unternehmen ohne schuldhafte Verzögerung über die Arbeitsunfähigkeit und die voraussichtliche Dauer zu informieren. Das hat Michaela gemacht.



Wichtig: Sie können die nicht verbrauchten Urlaubstage aber nicht einfach hinten dranhängen!

Nach dem abgesprochenen Zeitraum muss Michaela ihre Arbeit wieder aufnehmen. Die entgangenen Urlaubstage kann sie später nachholen.

Beugen Sie längeren Ausfällen vor



Beispiel: Tanja stöhnt. „Mir tut alles weh, und ich kann mich kaum konzentrieren. Ich glaub, ich bekomme eine Grippe.“ Michaela ist überrascht. „Was machst du denn dann im Büro?! Geh nach

Hause und kurier dich aus.“ Tanja schüttelt den Kopf. „Das geht jetzt nicht.“ Eine Woche später liegt sie mit einer Grippe flach – für geschlagene zwei Wochen. Michaela grummelt vor sich hin: „Hätte sie sich mal früher richtig erholt, hätte ich jetzt nicht die Konferenzvorbereitung allein am Hals.“

Michaela hat recht: Meist ist es sinnvoller, der Arbeit frühzeitig für ein paar Tage fernzubleiben, als später für einen längeren Zeitraum auszufallen.

Präsentismus: Was ist das?

Wenn Mitarbeitende auch krank zur Arbeit kommen, spricht man von „Präsentismus“.

Während eine später doch erfolgende Krankmeldung für die Mitarbeitenden durch die Lohnfortzahlung keine finanziellen Nachteile bringt, kann Präsentismus Nachteile für das Unternehmen zur Folge haben:

- Es werden bei schlechtem Gesundheitszustand mehr Fehler gemacht.
- Andere Mitarbeitende werden eventuell angesteckt.
- Die Krankheit wird gegebenenfalls verschleppt, was zu gravierenden Gesundheitsschäden und damit zu längeren Ausfallzeiten und/oder dauerhaft weniger Belastbarkeit führen kann.

Folgen für das Unternehmen

Wenn Sie sich trotz einer Erkrankung grundsätzlich arbeitsfähig fühlen, klären Sie, ob Sie während der Zeit von zu Hause aus arbeiten können. Das verhindert zum einen die Ansteckung anderer und verringert zum anderen Ihre Belastung durch anstrengende Wegezeiten.

Sind Sie wirklich unverzichtbar?

Wenn Sie sich nicht arbeitsfähig fühlen, sollten Sie auch nicht arbeiten. Manchmal glaubt man aber, das wäre „jetzt“ nicht möglich. Überprüfen Sie die Annahme. Können Sie die dringenden Aufgaben nicht doch delegieren? Wenn es Ihrer Genesung nicht schadet, einige Aufgaben selbst zu übernehmen, klären Sie mit Ihrer Führungskraft, ob Sie für einige Tage eine reduzierte Arbeitszeit als Alternative zur Krankmeldung wählen dürfen.

Wer krank zur Arbeit geht, handelt fahrlässig

Beachten Sie hierbei: Wenn Sie krank zur Arbeit gehen und dadurch eine längere Arbeitsunfähigkeit riskieren, dann führen Sie die längere Ausfallzeit fahrlässig oder schuldhaft herbei, was Ihren Anspruch auf Lohnfortzahlung oder Krankengeld beeinträchtigen kann.

Mental Health Day: Wann ist er möglich?

Stress oder psychische Belastungen sind ein legitimer Grund, um sich krank zu melden. Falls Sie bei bis zu drei Tagen keine ärztliche Bescheinigung benötigen, können Sie sich diese Auszeit ohne nähere Erklärung gegenüber Ihrem Arbeitgeber nehmen. „Mir geht es nicht gut“ reicht als Begründung völlig aus.

Brauchen Sie bereits früher eine Bescheinigung, sprechen Sie mit Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt. Psychische Belastungen sind inzwischen eine der häufigsten Einzel Diagnosen bei Arbeitsunfähigkeit.

Besser ein „Mental Health Day“ als langfristig ein Burnout

Bedenken Sie: Wenn Sie wegen psychischer Belastung eine Depression, einen Burnout oder eine psychosomatische Erkrankung erleiden, wird das eine längere Arbeitsunfähigkeit nach sich ziehen als ein einzelner Mental Health Day.

Burnout-Fallen erkennen und entschärfen: So ziehen Sie die (Not-)Bremse!

Ein Burnout ist ein Zustand völliger Erschöpfung. Nichts geht mehr. Selbst ein Urlaub trägt nicht mehr zur Erholung bei. Damit es erst gar nicht soweit kommt, sollten Sie wissen, wo Ihre Burnout-Fallen lauern, und die entsprechenden Gegenmaßnahmen ergreifen. Worauf Sie besonders achten sollten, lesen Sie in diesem Beitrag.

Inhalt	Seite
Warnsignale für einen Burnout	2
Falle 1: Mach es allen recht	3
Falle 2: Sei in allem perfekt!	6
Falle 3: Gib alles für deine Familie!	9



Die Autorin, **Birgit Permantier**, ist Psychologin. Sie arbeitet deutschlandweit als Trainerin und Coach zu den Themen Kommunikation, Führung sowie Stressmanagement.

Warnsignale für einen Burnout

Die Batterie
ist leer

Burnout ist ein geistiger, körperlicher und seelischer Erschöpfungszustand, der sich schleichend über Monate und Jahre hinweg entwickelt. Etwas salopp ausgedrückt: Die Batterie ist leer! Sie spüren sich selbst nicht mehr und wissen nicht mehr, wie Sie sich erholen können. Deshalb ist es so wichtig, rechtzeitig Veränderungen einzuleiten, damit es erst gar nicht soweit kommt. Mit dem folgenden Test finden Sie heraus, ob sich ein Burnout bereits eingeschlichen hat.

Treffen diese Aussagen auf Sie zu?	Ja
Ich bin allen Aktivitäten gegenüber lustlos.	
Ich habe keine Lust, meine Freunde zu treffen.	
Ich spüre zunehmende Gereiztheit.	
Ich bin permanent müde.	
Ich habe Gefühle des Versagens.	
Ich habe mangelndes Interesse an meinem Beruf oder Aufgabenbereich.	
Ich habe Konzentrationsstörungen.	
Ich bin schon morgens beim Aufwachen wie gerädert.	
Ich habe das Gefühl, dass alles zu viel ist.	
Ich habe kaum noch Freude an irgendetwas.	
Ich habe Stimmungsschwankungen.	
Ich nehme vermehrt Alkohol/Tabletten zu mir, um die Stimmung zu regulieren.	
Ich vernachlässige mein Äußeres.	
Ich habe häufig Kopfschmerzen oder Magen-Darm-Beschwerden.	

Auswertung: Wenn Sie mehr als fünf Mal Ja angekreuzt haben, ist es höchste Zeit, etwas zu ändern. Nehmen Sie Ihre Symptome ernst und ziehen Sie die Notbremse.

Spüren Sie in sich hinein

Die Belastungsgrenze ist bei jedem Menschen unterschiedlich. Entscheidend ist das innerlich empfundene Maß der Belastung. Wenn Sie selbst spüren, dass Sie an Ihrer Belastungsgrenze sind, ist das das Maß aller Dinge. Sie müssen sich nicht mit anderen vergleichen. Es zählt nur, was Sie selbst fühlen. Um rechtzeitig die Reißleine zu ziehen, ist es wichtig, dass Sie zunächst einmal Ihre persönlichen Burnout-Fallen erkennen.

Nur Ihr
persönliches
Empfinden zählt

Falle 1: Mach es allen recht!

Beispiel: Ute ist als Abteilungsassistentin außer für ihren Chef noch für 16 Kolleginnen und Kollegen zuständig. Sie erledigt alles, was so anfällt: von Kopierarbeiten bis hin zur Reiseplanung. Ihr Chef startet morgens spät und bleibt abends lange. Für Ute bedeutet das Überstunden. Sie hat ihren Chef schon öfter gefragt, ob sie Unterstützung bekommen könnte, doch vergeblich. Statt sie zu entlasten, überträgt er ihr weitere Aufgaben.

„Everybody's darling is everybody's Depp!“ Als Ute neulich dieses Zitat las, kam sie ins Grübeln und nahm sich vor, auch mal eine Bitte abzuschlagen. Doch als ein Kollege sie gestern bat, eine Power-Point-Präsentation zu überarbeiten, weil sie das so toll könne, schaffte sie es wieder nicht, Nein zu sagen.



Erfahrungen
während der
Kindheit

Die tieferen Ursachen für diese Falle

- Wer als Kind häufiger Sätze hört wie „Nimm dich nicht so wichtig“ oder „Deine Meinung zählt hier nicht“, neigt später dazu, die Wünsche der anderen wichtiger zu nehmen als die eigenen Bedürfnisse.
- Jedes Kind möchte von seinen Eltern geliebt werden und lernt, dass es umso mehr „geliebt“ wird, je weniger eigene Wünsche es äußert und je mehr es das „Mach es recht“-Verhalten zeigt. Daraus entwickelt sich ein Muster, das viele sich bis ins Erwachsenenalter bewahren.
- Wurden in Ihrer Familie Konflikte „unter den Teppich gekehrt“, bleibt auch dieses Muster häufig erhalten.

Sind Sie von dieser Falle betroffen?

Treffen diese Aussagen auf Sie zu?	Ja
Ich fühle mich dafür verantwortlich, dass alle im Büro sich wohlfühlen.	
Ich versuche oft herauszufinden, was andere von mir erwarten, damit ich mich danach richten kann.	
Ich stelle meine Wünsche und Bedürfnisse häufig zugunsten meiner Vorgesetzten oder meines Teams zurück.	
Es ist mir unangenehm, meine Kolleginnen und Kollegen zu kritisieren; deshalb vermeide ich es.	
Wenn ich jemandem eine Bitte abschlage, fühle ich mich später schuldig.	
Bei Diskussionen nicke ich häufig mit dem Kopf.	
Ich bin diplomatisch.	
Ich sage eher „Können Sie es vielleicht versuchen?“ als „Versuchen Sie es bitte einmal“.	

Auswertung: Je öfter Sie mit Ja geantwortet haben, desto direkter laufen Sie in die „Mach es allen recht“-Falle.

So entkommen Sie der Falle

Erstellen Sie eine Liste und schreiben Sie konkret auf, was Sie sich in Zukunft wünschen und wie Sie es umsetzen möchten, zum Beispiel:

- Ich möchte ab jetzt, dass die Telefone der Kolleginnen und Kollegen nicht mehr auf mich umgestellt werden, wenn sie in Meetings sind. Ich bitte sie, ihre Mailbox einzuschalten. Das reicht für diese Zeit völlig aus.
- Ich wünsche mir eine Stunde Stillarbeitszeit pro Tag, da ich bei einigen Aufgaben sehr konzentriert sein muss. Ich mache dafür ein Schild an die Tür.
- Ich möchte zweimal die Woche pünktlich um 16:30 Uhr Feierabend machen, um zum Sport zu gehen. Ich spreche das mit meiner Führungskraft ab.



Arbeiten Sie mit diesen Sätzen

- Ich bin wichtig!
- Meine Wünsche sind wichtig!
- Ich muss es nicht allen recht machen!
- Meine Argumente sind wichtig!
- Ich muss nicht immer nett sein!
- Es müssen mich nicht alle mögen!
- Ich nehme mich ernst!



Diese Sätze können zunächst innere Widerstände auflösen. Wenn Sie den Satz „Ich bin wichtig!“ sagen, ertönt vielleicht eine innere Stimme, die Ihnen sagt: „Haha, schön wär’s!“ Diese Reaktion zeigt Ihnen, dass ein Teil in Ihnen nicht damit einverstanden ist und es Ihnen immer wieder verwehrt, sich selbst und Ihre eigenen Wünsche ernst zu nehmen. Diesen Teil gilt es zu überzeugen!

**Boykottieren Sie
sich nicht selbst**

Programmieren
Sie sich um

Diese Sätze zeigen Ihnen, wo Ihre persönlichen Hindernisse liegen. Wenn Sie zum Beispiel den Satz „Ich bin wichtig!“ nicht ohne Widerstand sagen können, bedeutet das, dass Sie daran arbeiten müssen, sich selbst wichtiger zu nehmen. Mithilfe dieser Sätze können Sie lernen, Ihre alte „Programmierung“ umzuschreiben.

Wie diese Sätze Ihnen helfen, souverän Nein zu sagen

Angenommen, Sie werden von einem Kollegen um eine Zusatzaufgabe gebeten, dann wünschen Sie sich von ihm eine kurze Bedenkzeit: *„Geben Sie mir bitte zehn Minuten Zeit. Dann kann ich überblicken, ob ich diese Aufgabe heute noch schaffe?“* In diesen zehn Minuten prüfen Sie die Bitte und sagen zu sich selbst: *„Ich muss es anderen nicht immer recht machen. Ich bin auch wichtig.“* Gestärkt durch diesen Satz, können Sie dann souverän nein sagen: *„Ich habe heute zu viele andere Dinge auf dem Tisch. Daher bitte ich Sie, diese Aufgabe selbst zu erledigen.“*



Mein Tipp: Denken auch Sie an das Zitat „Everybody’s darling is everybody’s Depp!“. Es geht nicht nur darum, dass Sie als Assistentin gemocht werden, sondern auch darum, dass Sie respektiert werden. Diesen Respekt erarbeiten Sie sich, wenn Sie auch mal eine Bitte abschlagen.

Falle 2: Sei in allem perfekt!



Beispiel: Susanne arbeitet als Teamassistentin in einer Werbeagentur. Weil sie so wortgewandt ist,

verfasst sie auch kleinere Texte und Protokolle für die Agentur. Bei dieser Aufgabe setzt sie sich enorm unter Druck, weil sie ihren eigenen hohen Ansprüchen unbedingt gerecht werden möchte. Wenn sie einen Text fertig geschrieben hat, liest sie ihn mindestens dreimal Korrektur. Damit auch wirklich kein Fehler mehr drin ist, lässt sie ihn über Nacht liegen und wiederholt die Prozedur am nächsten Tag. Sie weiß nie so recht, wann etwas gut genug ist. Durch diesen Anspruch braucht sie meist viel zu lange für ihre Aufgaben und macht daher oft Überstunden. Außerdem ist sie nur selten mit sich zufrieden.



Die tieferen Ursachen für diese Falle

Perfektionistische Menschen haben in der Regel völlig übersteigerte Anforderungen an sich selbst. Die Ursachen liegen häufig in der Kindheit. Sie sind oft in einem stark leistungsorientierten Umfeld aufgewachsen und haben immer wieder Sätze wie „Gut ist nicht gut genug!“, „Das geht sicher noch besser!“ oder „In dir steckt noch mehr, also streng dich an!“ gehört.

Das Leitbild, dass nur Leistung zählt

So entkommen Sie der Falle

- Sagen Sie sich immer wieder: *„Ich muss niemandem mehr etwas beweisen.“*
- Setzen Sie sich Zeitlimits: Statt drei Stunden nach passenden Formulierungen zu suchen, reicht auch eine. Sagen Sie sich am Ende der Stunde: *„Es ist gut genug.“* Wenn Sie sich nicht sicher sind, bitten Sie eine weniger „perfekte“ Kollegin um Feedback mit der Schwerpunktfrage: *„Ist das gut genug?“*





- Lesen Sie E-Mails und andere Unterlagen nur zweimal Korrektur. Das ist für eine Perfektionistin schon wenig und ein erster Schritt, bis Sie es schaffen, eine E-Mail nur noch einmal auf Fehler zu kontrollieren.
- Die schärfste Kritik an perfektionistischen Menschen kommt aus dem eigenen Kopf. Identifizieren Sie diese kritische Stimme, geben Sie ihr vielleicht sogar einen Namen: „*Ach, da ist sie wieder, die perfekte Susanne. Ich weiß, dass du es gerne sehr genau machst. Aber für heute ist es gut genug.*“

Arbeiten Sie mit diesen Sätzen

Lernen Sie, weniger kritisch mit sich umzugehen. Sagen Sie sich bei jeder Gelegenheit:



- Niemand ist perfekt.
- Ich darf Fehler machen.
- Es ist gut genug.
- Ich bin gut genug.
- Ich bin liebenswert, auch wenn ich nicht perfekt bin.

Üben Sie sich in nicht perfektem Verhalten

Wenn Sie Ihren eigenen hohen Ansprüchen nicht genügen und Ihnen etwas nicht perfekt gelingt, stellt sich vermutlich ein unangenehmes Gefühl bei Ihnen ein. Lernen Sie, dieses Gefühl auszuhalten, indem Sie mal absichtlich nicht perfekt sind. Legen Sie zum Beispiel auf Ihren tipptopp aufgeräumten Schreibtisch zwei Gegenstände, die dort für gewöhnlich nicht hingehören. Versuchen Sie es zu ignorieren, wenn Ihre Schreibtischschublade oder ein Schrank mit Schiebetüren einen kleinen Spalt offensteht. Vielleicht hängen Sie sogar

Das Gefühl
aushalten

ein Bild an der Wand bewusst etwas schief auf. Machen Sie einfach irgendetwas, das Ihrem Perfektionsdrang widerstrebt, und halten Sie diesen Zustand aus.

Falle 3: Gib alles für deine Familie!

Beispiel: Christine arbeitet halbtags als rechte Hand Ihres Mannes in seinem Start-up-Betrieb, den er vor drei Jahren gegründet hat. Er hat mittlerweile sechs Mitarbeitende. Das Paar hat zwei Kinder, zwei und vier Jahre alt. Nach der Arbeit hetzt Christine zur Kita, um rechtzeitig dort zu sein. Dann geht sie meist einkaufen: mit den quengelnden Kindern im Schlepptau. Zu Hause türmt sich die Wäsche, der Garten ist voll Unkraut, und eigentlich müsste sie dringend mal den Dachboden ausmisten. Ihren Kindern gegenüber ist sie immer häufiger ungeduldig.

Abends bereitet Sie ein warmes Essen zu und liest den Kindern eine Gute-Nacht-Geschichte vor. Manchmal hakt sie diese Punkte innerlich wie auf einer To-do-Liste ab. Wenn ihr Mann gegen 21 Uhr nach Hause kommt, wärmt sie ihm das Essen in der Mikrowelle auf. Oft sprechen Sie dann noch über die Firma. In Christines Innerem wächst der Groll auf ihren Mann. Sie fühlt sich von ihm im Stich gelassen. Das sagt sie ihm aber nicht.



Die tieferen Ursachen für diese Situation

Viele berufstätige Mütter haben selbst Mütter, die „nur“ Hausfrauen waren – zumindest solange ihre Kinder noch

Ein nicht mehr
zeitgemäßes
Vorbild

viel Zuwendung brauchten. Die „Hausfrauen“ konnten sich ihrer Familie mit ihrer ganzen Kraft und Hingabe widmen. Dieses Vorbild der „immer verfügbaren und einsatzbereiten“ Mutter spukt noch heute in den Köpfen herum. Die „Mütter von heute“ wollen gleichzeitig aber auch in ihrem Beruf erfolgreich sein. Die mit dieser Doppelrolle verbundenen Anforderungen machen vielen Frauen schwer zu schaffen. Kinder erfordern nun mal viel Aufmerksamkeit, und auch der Haushalt erledigt sich nicht von selbst.

Auch Frauen, deren Mütter selbst berufstätig waren, opfern sich häufig für die Familie auf. Sie eifern dem, was ihnen vorgelebt wurde, ebenfalls nach. Oder sie mussten schon in ihrer Kindheit stark sein und hatten jüngere Geschwister, auf die sie aufpassen mussten. Womöglich trugen sie auch schon früh viel Verantwortung, zum Beispiel weil die Eltern eine Gastwirtschaft oder einen Bauernhof betrieben, bei dem jeder mit anpacken musste.

Die Bedürfnisse
anderer werden
über die eigenen
gestellt

Erfahrungen wie diese können im Erwachsenenalter dazu führen, dass die Bedürfnisse der anderen über die eigenen gestellt und die eigenen (Belastungs-)Grenzen überschritten werden. In diese Falle tappen natürlich auch Frauen, die keine Kinder haben, dafür aber Ehemänner, Eltern oder andere Angehörige, die viel Aufmerksamkeit fordern.

Sind Sie von dieser Falle betroffen?

Was trifft auf Sie zu?	Ja
Wünschen Sie sich manchmal, dass der Tag mehr als 24 Stunden hätte?	
Haben Sie ein schlechtes Gewissen, wenn Sie Ihre Arbeit beenden, ohne mit allem fertig zu sein?	
Nehmen Sie schon mal Arbeit vom Büro mit nach Hause?	

Was trifft auf Sie zu?	Ja
Lehnen Sie Sätze wie „Ich bin eine gute Mutter“, „Ich bin eine gute Ehefrau“ oder „Ich bin eine gute Assistentin“ innerlich ab?	
Haben Sie ein schlechtes Gewissen, wenn zu Hause nicht alles perfekt ist?	
Haben Sie ein schlechtes Gewissen, wenn Sie statt eines selbst gemachten Kartoffelgratins aus Biokartoffeln eine Bio-Tiefkühlpizza in den Ofen schieben?	
Überschreiten Sie manchmal Ihre Grenzen, indem Sie sich mit Sätzen wie „Das schaffe ich schon“, „Ich muss jetzt stark sein“, „Das kriege ich jetzt auch noch hin“ selbst anfeuern?	
Werden Sie aggressiv, wenn Sie zum Ausdruck bringen, was Sie belastet? Fällt es Ihnen schwer, andere um Hilfe zu bitten?	

Auswertung: Je öfter Sie mit Ja geantwortet haben, desto anfälliger sind Sie für diese Falle.

Wie Sie dieser Falle entkommen

Lernen Sie, Ihre Grenzen wahrzunehmen. Spüren Sie mit geschlossenen Augen in sich hinein und fragen Sie sich:

- Wie geht es mir im Moment?
- Welche Bedürfnisse habe ich jetzt?
- Was brauche ich unbedingt für mich, um glücklich und ausgeglichen zu sein?



Sobald Sie sich selbst wieder wahrnehmen, können Sie auch für das, was Ihnen guttut, eintreten. Folgende Fragen helfen Ihnen dabei, Lösungen zu finden:

- Gibt es etwas, das ich auch delegieren kann?
- Kann ich mir für einige Dinge Hilfe holen? Wen kann ich um Hilfe bitten?
- Kann ich mir mit anderen Frauen oder Müttern ein Unterstützungsnetzwerk aufbauen?



Tun Sie sich mit Gleichgesinnten zusammen

Vielen Frauen geht es wie Ihnen, und sie wissen häufig nicht, wohin mit dem Kind oder wer sich außer ihnen selbst noch um pflegebedürftige Angehörige kümmern könnte. Die meisten Frauen sind dankbar, wenn über solche Themen offener gesprochen wird. Vielleicht ergibt sich ja die Möglichkeit, sich gegenseitig zu unterstützen?

Nehmen Sie Ihren Partner in die Pflicht

Bleiben Sie
am Ball

Bleiben Sie freundlich, aber hartnäckig, wenn Ihr Partner nicht mitzieht. Sagen Sie klipp und klar, was Sie möchten, zum Beispiel: *„Ich brauche an diesem Punkt Unterstützung. Ich fühle mich überfordert. Bitte hilf mir!“* Oder: *„Ich halte die momentane Aufteilung der Hausarbeit nicht für fair. Ich möchte, dass du anschließend die Küche machst, wenn ich gekocht habe.“*

Verabschieden Sie sich von der Opferrolle

Sie haben immer
eine Wahl!

Solange Sie sich im Beruf und/oder in Ihrem Privatleben für andere Menschen „aufopfern“, nehmen Sie freiwillig eine Opferrolle ein. Die anderen bestimmen Ihr Leben. Übernehmen Sie Verantwortung für Ihre Situation! Halten Sie sich vor Augen, dass Sie etwas ändern können. Sie sind nie völlig machtlos. Nehmen Sie den Steuerknüppel für Ihr Leben wieder selbst in die Hand und grenzen Sie sich Schritt für Schritt ab.



Verabschieden Sie sich von dem Anspruch, immer stark sein zu müssen und alles allein zu schaffen. Das kann Ihnen auf Dauer nicht gelingen. Vor allem aber: Üben Sie sich darin, Nein zu sagen. Denn wenn Sie das nicht können, öffnen Sie dem Burnout sämtliche Türen.

Schnell mal zwischendurch: Ihr Ausgleichstraining gegen die typischen Symptome der Schreibtischarbeit

Sie kennen das sicher: zu wenig Blinzeln, zu viel Starren, zu wenig Bewegung, zu viel einseitige Sitzposition. Die Augen und der Rücken werden bei der täglichen Büroarbeit stark beansprucht. Tun Sie deshalb direkt an Ihrem Arbeitsplatz etwas für Ihre Gesundheit – mit hilfreichen Übungen, die sich ganz einfach in den Arbeitsalltag integrieren lassen.

Inhalt	Seite
Stärken Sie Ihren Rücken mit dem „Rücken fit“-Programm	2
Abwechslung ist wichtig: Sorgen Sie für Sitz-Steh-Dynamik	4
Laptop nicht als Dauerlösung einsetzen	5
Da schau her: Worauf es bei der Bildschirmarbeit ankommt	6
3 Übungen für Ihre Augen	8
Sie tragen Brille? Darauf sollten Sie achten	9



Uta Fuchs ist Fachjournalistin und Experte für betriebliches Gesundheitsmanagement. Ihre Beiträge erscheinen unter anderem in *BGM+ Für ein gesundes Unternehmen*, eine Publikation, die ihre Leserinnen und Leser regelmäßig mit Informationen zum Thema „Gesundheit am Arbeitsplatz“ versorgt.

Stärken Sie Ihren Rücken mit dem „Rücken fit“-Programm

Auch wenn Ihr Arbeitsplatz ergonomisch ausgestattet ist, sollten Sie von Zeit zu Zeit für Bewegung sorgen: Der menschliche Körper ist nun mal nicht dafür geschaffen, lange still zu sitzen. Nutzen Sie jede Möglichkeit, Ihre Haltung zu verändern. Stehen Sie auf, so oft es geht.

Kurze Arbeitspausen nach 30 Minuten einbauen

Es entlastet Ihren Rücken, wenn Sie sich alle 30 Minuten kurz locker machen, aufstehen und dehnen.



Mein Tipp: Nutzen Sie bei Bedarf einen „Bewegungstimer“, der Sie daran erinnert, jeweils nach 30 Minuten, spätestens jedoch nach 45 Minuten, aufzustehen. Falls Ihr Smartphone am Arbeitsplatz ohnehin angeschaltet ist, laden Sie sich einen solchen Timer als App herunter.

6 Übungen für einen entspannten Rücken

Mit diesen sechs Übungen können Sie nachhaltig Ihren Rücken stärken.

4 Übungen
im Stehen

1. Übung: Verschränken Sie die Arme hinter dem Kopf und beugen Sie den Rumpf langsam zur einen und dann zur anderen Seite.

2. Übung: Die Arme hinter den Rücken führen, die Hände fassen und langsam nach oben ziehen. Den Rücken dabei aufgerichtet und die Schultern möglichst locker lassen. 5- bis 10-mal wiederholen.

3. Übung: Mit der linken Hand den rechten Ellenbogen fassen und sanft so weit wie möglich nach hinten schieben. Zwei bis drei Atemzüge lang so halten und die Dehnung im rechten Schulterblatt spüren. 5- bis 10-mal wiederholen, dann die Seite wechseln.

4. Übung: Mit der rechten Hand über den Kopf bis ans linke Ohr fassen. Den Kopf sanft zur rechten Seite ziehen. Für zwei bis drei Atemzüge so halten und die Dehnung in der seitlichen Halsmuskulatur auf der linken Seite spüren. 10- bis 15-mal wiederholen, dann die Seite wechseln.

Auch im Sitzen lassen sich Übungen für den Rücken ausführen

5. Übung: Auf die vordere Kante des Stuhls setzen. Das rechte Bein über das linke schlagen. Mit der linken Hand das rechte Knie fixieren. Den Oberkörper nach rechts drehen. Der Oberkörper bleibt aufgerichtet, den rechten Arm locker hängen lassen und die Schultern nicht anspannen. Für zwei bis drei Atemzüge so halten und die spiralförmige Dehnung der Wirbelsäule spüren. 10-mal wiederholen, dann die Seite wechseln.

2 Übungen
im Sitzen

6. Übung: Stabil auf der ganzen Sitzfläche sitzen. Das rechte Knie mit beiden Händen umfassen und so dicht wie möglich an die Brust heranziehen. 10-mal wiederholen, dann die Seite wechseln.

Mein Tipp: Machen Sie es sich zur Gewohnheit, Ihren Arbeitstag mit diesen (oder ähnlichen) kleinen Übungen aufzulockern. Damit stören Sie niemanden – und tun sich selbst etwas Gutes.



Kurze Arbeitsunterbrechungen lockern nicht nur den verspannten Rücken, sondern sorgen auch für einen klaren Kopf und bringen frischen Schwung.

Auch mit ergonomisch gestalteten Stühlen und (höhenverstellbaren) Tischen sowie einer guten Beleuchtung wird Ihr Arbeitsalltag gleich weniger belastend.



Mein Tipp: Sprechen Sie mit Ihrer Führungskraft, ob es eine Möglichkeit gibt, Ihren (Heim-)Arbeitsplatz in Sachen Ergonomie zu optimieren. Die Kosten, die entstehen, sind nicht nur eine sinnvolle Investition in Ihre Gesundheit, sondern auch in die betriebliche Arbeitsproduktivität.

Abwechslung ist wichtig: Sorgen Sie für Sitz-Steh-Dynamik

Bewegung ist ideal
für den Rücken

Die eine perfekte Haltung gibt es nicht. Perfekt ist nur der Wechsel, denn ideal für unseren Rücken ist Bewegung. Dem Körper tut es gut, wenn er seine Haltung häufiger ändern kann und nicht lange erstarrt verharren muss. Deshalb ist es auch keine Lösung, den Schreibtisch komplett durch ein Stehpult zu ersetzen.

Ob Sie bei der Arbeit überwiegend sitzen oder stehen: Hauptsache ist, Sie tun es dynamisch. Wie beim Sitzen sollten Sie auch im Stehen Ihre Körperhaltung ändern können. Dafür eignet sich eine Fußstütze, auf die Sie den linken und den rechten Fuß abwechselnd stellen können.

Wechseln Sie die Beinhaltung – wie beim Sitzen – in regelmäßigen Abständen.

Mein Tipp: Überlegen Sie sich, welche Tätigkeiten Sie auch stehend erledigen können, zum Beispiel E-Mails und Fachinformationen lesen, Texte schreiben oder telefonieren.

Nicht jede Aufgabe lässt sich im Stehen genauso gut erledigen wie im Sitzen. So fällt es im Stehen beispielsweise leichter, in der Textverarbeitung einen Brief zu schreiben, als mit der Maus pixelgenaue Bewegungen im Grafikprogramm auszuführen.

Geben Sie diesen Tipp auch an Ihre Kolleginnen und Kollegen weiter. Die meisten Mitarbeitenden werden keine Mühe haben, im Stehen zu lesen oder zu telefonieren.



Laptop nicht als Dauerlösung einsetzen

So komfortabel es ist, mit dem Laptop, dem Tablet oder auch dem Smartphone überall arbeiten zu können: Keines dieser Geräte eignet sich als Dauerlösung.

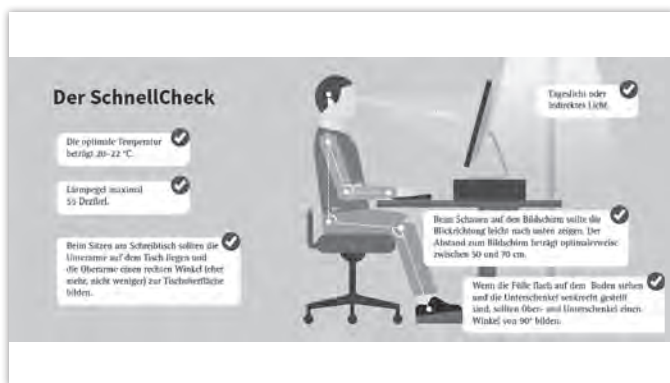
Beim Laptop führt die unmittelbare Verbindung von Tastatur und Bildschirm automatisch zu einer verkrampten Haltung des Oberkörpers. Außerdem sind die Tasten in der Regel (aus Platzgründen) weniger ergonomisch aufgebaut als bei separaten Tastaturen.

Natürlich sind „Mobile Devices“ dank ihrer Rechenleistung vollwertige Computer, am Arbeitsplatz müssen sie

Verkrampfungen
sind vorprogram-
miert

jedoch mit einer separaten Tastatur, einer Maus und möglichst auch einem größeren Monitor ausgestattet werden.

Schnell-Check für Ihren optimalen Arbeitsplatz



6 entscheidende
Punkte, auf die Sie
achten sollten

Da schau her: Worauf es bei der Bildschirmarbeit ankommt

Brennende und gerötete Augen, ein starrer Nacken und ein schmerzender Rücken: Wer regelmäßig am Computer arbeitet, kennt diese Probleme. Optische und ergonomische Aspekte hängen dabei häufig sehr eng zusammen. Die gute Nachricht: Schon mit ein paar Veränderungen können Sie schnell spürbare Verbesserungen erzielen.

Kleine
Veränderungen
große Wirkung

7 Regeln, die Ihre Augen spürbar entlasten

Regel 1: Pausen sind wichtig!

Bildschirmarbeit spannt Ihre Sehnerven an. Gönnen Sie Ihren Augen eine Pause, indem Sie mindestens zwei Mal pro Stunde bewusst in die Ferne blicken, zum Beispiel

während Sie telefonieren. Schwenken Sie dabei Ihren Blick in mehrere Richtungen.

Regel 2: Blinzeln nicht vergessen

Durch regelmäßiges Blinzeln befeuchten Sie Ihre Augen und beugen Augenjucken vor. Sie können Ihre Augen auch kurz schließen und dabei Ihr Gesicht entspannen.

Regel 3: Für das richtige Klima sorgen

Achten Sie insbesondere in der kühleren Jahreszeit darauf, dass das Raumklima (durch die Heizungsluft) nicht zu trocken wird. Dagegen hilft es, wenn Sie ein Mal pro Stunde für drei Minuten stoßlüften.

Trockene Luft
schadet auch
den Augen

Regel 4: Vor zu viel Sonne schützen

Im Sommer ist es für Ihre Augen eine Herausforderung, wenn Sie vom hellen Sonnenlicht draußen in Ihr Büro kommen. Tragen Sie deshalb im Freien eine Sonnenbrille. Blendet Sie in Ihrem Büro das Sonnenlicht, dann schließen Sie – falls vorhanden – die Rollos.

Regel 5: Auf die richtige Bildschirmhelligkeit achten

Passen Sie die Helligkeit Ihres Bildschirms so an, dass Sie für Ihre Augen angenehm ist, das heißt nicht zu grell und nicht zu dunkel.

Regel 6: Schriftgröße und Auflösung anpassen

Stellen Sie die Schriftgröße und die Auflösung Ihres PCs so ein, dass das Lesen für Sie angenehm ist.

Regel 7: Den Sitzplatz optimieren

Achten Sie darauf, dass Sie nicht im Durchzug sitzen, denn das könnte sonst nicht nur zu Muskelverspannungen

Durchzug
vermeiden

führen. Damit vermeiden Sie auch, dass Ihre Augen tränen oder sich im schlimmsten Fall sogar entzünden.



Mein Tipp: Nehmen Sie die Anspannung Ihrer Augen einmal bewusst wahr. Dann merken Sie selbst, zu welchem Zeitpunkt sich Ihre Augen eine kurze Entspannung gönnen möchten.



Vorsicht! Halten Augenreizungen länger an, sollten Sie beim Arzt eine Augenuntersuchung vornehmen lassen.

3 Übungen für Ihre Augen

1. Abklopfen

Diese Übung entspannt die Augen und fördert die Durchblutung: Sauerstoff und Nährstoffe werden verstärkt aufgenommen.

Schließen Sie die Augen und legen Sie den Mittel- und Zeigefinger locker auf die Augenbrauen. Klopfen Sie etwa eine Minute lang sanft die Gegend um die Augen herum ab – immer nur so stark, wie es für Sie angenehm ist.

2. Schwingen

Mit dieser Übung trainieren Sie die äußeren Augenmuskeln. Das ist wichtig, weil Sie bei der Bildschirmarbeit Ihre Augen kaum bewegen. Zusätzlich lockert diese Übung die Schulterpartie.

Strecken Sie einen Arm entspannt nach vorn und schwingen Sie ihn in einem Halbkreis von rechts nach

links. Halten Sie Ihren Kopf ruhig und folgen Sie den Armbewegungen nur mit den Augen.

3. Fernblick

Diese Übung bringt die inneren und äußeren Augenmuskeln in Bewegung. Sie fördert die Flexibilität der Augenlinse und lockert die angespannten Augenmuskeln.

Lassen Sie Ihren Blick abwechselnd zwischen fünf Gegenständen im Raum hin- und herspringen. Starten Sie in der Nähe und schweifen Sie dann mit jedem Gegenstand etwas mehr in die Ferne.

Sie tragen Brille? Darauf sollten Sie achten

Eine nicht zu unterschätzende Bedeutung kommt der Brille zu. Die richtige Brille lindert nicht nur Augenprobleme, sondern auch viele andere typische Befindlichkeitsstörungen, die bei der Büroarbeit auftreten.

Die falsche Brille kann viele Beschwerden auslösen

Ein starrer Nacken sowie Schulter- und Rückenschmerzen sind nämlich die direkte Folge einer falschen Sitzposition vor dem Monitor. Und die wiederum ist in sehr vielen Fällen auf die falsche Brille zurückzuführen. Optische und ergonomische Aspekte gehen also Hand in Hand.

Welche Brille sich für die Arbeit vor dem Monitor eignet

Lesebrillen sind nur für den Nahbereich geeignet; für sie ist der Abstand zum Monitor, der 50 bis 70 Zentimeter von den Augen entfernt sein sollte, zu groß.

Mit einer Gleitsichtbrille können Sie zwar in diesem Zwischenbereich scharf sehen – aber nur in einem in der Breite sehr eingeschränkten Bereich. Die Bildschirmränder erscheinen unscharf. Deshalb beugen sich Gleitsichtbrillenträger ständig nach vorne und drehen den Kopf. Das ist nicht nur lästig, sondern verursacht langfristig Nacken-, Schulter- und Rückenschmerzen.

Ideal ist eine spezielle Bildschirmarbeitsplatzbrille

Wer täglich mehrere Stunden vor dem Bildschirm verbringt, sollte daher eine spezielle Bildschirmarbeitsplatzbrille (BAB) tragen. Eine BAB ist eigens auf die Bedürfnisse der Büroarbeit zugeschnitten. Ihr Sichtbereich ist auf den Nah- und Zwischenbereich optimiert. Das erlaubt eine bestmögliche Sicht auf den Bildschirm und auf alles, was sich davor abspielt.

Besser sehen durch
entspiegelte
Gläser

Ebenfalls von großer Bedeutung ist die Entspiegelung der Brille. Diese verhindert, dass sich das Licht auf dem Brillenglas spiegelt, anstatt ins Auge zu gelangen. Eine Top-Entspiegelung lässt 99 Prozent des Lichts durch das Brillenglas, wodurch die Sehqualität erheblich erhöht wird.



Ergänzende Tipps bei Kontaktlinsen

1. Gönnen Sie Ihren Augen nach der Arbeit eine Kontaktlinsenpause, um die Linsen vor dem Austrocknen zu schützen.
2. Lassen Sie sich von Ihrem Optiker oder in der Apotheke befeuchtende Augentropfen empfehlen.
3. Korrigieren Sie durch Lidschläge den Sitz Ihrer Linsen, wenn Sie verschwommen sehen.

Wenn es um die Sache geht: So formulieren Sie ebenso informativ wie charmant

Oft würden wenige Worte ausreichen, um Mitarbeitenden, Kundschaft und Geschäftskontakten eine sachliche Information mitzuteilen oder sie zu etwas aufzufordern. Sympathien gewinnen Sie mit solchen trockenen Schreiben allerdings nicht. Wie Sie mit ein paar Zeilen charmanter formulieren, zeigen Ihnen unsere neun Beispieltexte.

Inhalt

Seite

9 Musterschreiben

· Mitteilung: Vertragsverhandlung einleiten	2
· Mitteilung: Neue Umweltschutzbestimmungen	3
· Mitteilung: Umstellung Bezahlsystem	4
· Mitteilung: Produktanpassung	5
· Mitteilung: Produkt läuft aus	6
· Mitteilung: Neue Gästeparkplätze wegen Umbau	7
· Mitteilung: Neuer Partner bei Projekt	8
· Mitteilung: Neue Zertifizierung nötig	9
· Mitteilung: Verlängerung Einfahrerlaubnis nötig	10



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 *Office Guide*. Sie ist Expertin für Wort und Schrift und unterstützt als freie Redakteurin und Redenschreiberin Kundinnen und Kunden zahlreicher Branchen.

Musterschreiben**Mitteilung: Vertragsverhandlungen einleiten****Projektleitung ► Einkauf/Personalabteilung****Betreff: Unser Vertrag mit ... (Unternehmen) läuft aus – Bitte um Verlängerung/Neuverhandlung**

Lieber Herr Ümer,

unser Projekt XY schreitet voran. Doch bis wir es erfolgreich abschließen können, brauchen wir noch etwas Zeit und vor allem die Unterstützung unseres Kooperationspartners ... (Unternehmen).

Da der bestehende Vertrag mit ... (Unternehmen) zum ... (Datum) ausläuft, muss er verlängert beziehungsweise ein neuer Vertrag verhandelt und geschlossen werden.

Die Rahmenbedingungen der auslaufenden Vereinbarung waren für uns ideal. Darum möchten wir sie gerne beibehalten.

Bitte leiten Sie die erforderlichen Schritte für die Vertragsverlängerung/den Neuabschluss bis spätestens ... (Wochentag, Datum) in die Wege.

Falls Sie Fragen haben, melden Sie sich gerne bei mir.

Schon jetzt vielen Dank dafür, dass Sie dazu beitragen, dass unser Projekt XY nicht ins Stocken gerät.

Herzliche Grüße

Ricarda Meißner

Projektleitung xy



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

Musterschreiben Mitteilung: Neue Umweltschutzbestimmungen



Chef ► Mitarbeitende

Betreff: EU-Verordnung – neuer Pinselreiniger

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

neben der Zufriedenheit unserer Kunden und dem Wohl unserer Mitarbeitenden liegt uns auch die Natur sehr am Herzen.

Wie aktuelle Studien zeigen, enthält unser bislang verwendeter Pinselreiniger XY Stoffe, die unsere Umwelt belasten. Der Reiniger liegt zwar knapp unter den Grenzwerten der EU-Richtlinie ... (Titel/Nummerierung), dennoch werden wir in den kommenden Wochen verschiedene Alternativen bestellen und bitten euch, sie zu testen und uns euer Feedback zu geben.

Seid gerne sehr kritisch, denn ihr tragt so dazu bei, dass wir möglichst schnell auf ein umweltverträgliches und für unsere Arbeit effizientes Produkt umsteigen können.

Um uns eure Meinung zu den alternativen Produkten mitzuteilen, verwendet ihr bitte das Formular, das ich euch mitschicke, und gebt es bis ... (Wochentag, Datum) im Büro bei Nikola Meier ab oder schickt es ihr an ... (E-Mail-Adresse). Auch eure Fragen beantwortet Nikola gern.

Herzlichen Dank für eure Unterstützung.

Beste Grüße

Malik Fischer

Geschäftsführung



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

Musterschreiben Mitteilung: Umstellung Bezahlsystem



Assistentin ► Mitarbeitende

Betreff: Unser neues Bezahlsystem ab ... (Wochentag, Datum)

Liebes ... (Abteilung)-Team,

wohin mit dem Geldbeutel beim Mittagessen? Diese lästige Frage gehört ab ... **(Wochentag, Datum)** der Vergangenheit an. Unser Bezahlsystem in der Kantine wie auch an den Snack- und Getränkeautomaten im Haus wird auf Bezahlung mit Werksausweis umgestellt.

Wie das funktioniert? Ganz einfach! Im Foyer findet ihr bereits ab ... **(Wochentag, Datum)** einen Automaten der Firma In diesen steckt ihr euren Werksausweis, um ihn mit einem Wertguthaben „aufzuladen“. Das funktioniert sowohl mit eurer EC-Karte als auch mit Bargeld. Anschließend könnt ihr in der Kantine und an den Automaten mit eurem Werksausweis bezahlen.

Andere Bezahlmöglichkeiten gibt es nach einer **Übergangsfrist bis zum ... (Datum)** nicht mehr.

Euer Guthaben auf eurem Werksausweis ist unbegrenzt gültig und verfällt nicht. Es kann jederzeit wieder aufgeladen werden – auch wenn noch ein Restbetrag vorhanden ist.

Eure Fragen zum neuen System beantworte ich euch gern.

Ich freue mich auf unser nächstes gemeinsames Mittagessen und grüße euch herzlich

Johanna Larisch

Assistentin ... (Abteilung)



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

Musterschreiben Mitteilung: Produkthanpassung



Chefin ► Kundin

Betreff: Produkthanpassung ... (Produktbezeichnung)

Sehr geehrte Frau Albrecht,

„Nachhaltigkeit“ ist für uns nicht nur ein Schlagwort, sondern ein Bekenntnis, das es mitunter erfordert, neue Wege einzuschlagen und Veränderungen einzuleiten.

Was sich konkret verändert: Um unser Produkt ... (Produktbezeichnung) künftig noch umweltfreundlicher zu gestalten, verwenden wir bei der Herstellung ab sofort zum Teil andere Rohstoffe.

Dadurch leisten auch Sie durch die Verwendung einen Beitrag zum Schutz der Umwelt.

Sie können sich weiterhin auf die gewohnte Produktqualität verlassen, und auch den Verkaufspreis können wir trotz Umstellung halten.

Sollten Sie Fragen haben, melden Sie sich bitte bei den Mitarbeitenden unserer Service-Abteilung (Durchwahl -007). Sie helfen Ihnen gerne weiter.

Mit besten Grüßen aus ...

Carina Rampe

Geschäftsführerin



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

Musterschreiben Mitteilung: Produkt läuft aus



Vertrieb ► Kunden

Betreff: Neue Software-Version ab ... (Datum)

„Alles kann immer noch besser gemacht werden, als es gemacht wird.“ (Henry Ford)

Sehr geehrter Herr Mayerlein,

es gibt Neuigkeiten! Wir haben unsere ...-Software überarbeitet und in einer neuen Version den Anforderungen und Bedürfnissen unserer Kundschaft noch besser angepasst. Da Sie schon seit Längerem mit unserer ...-Software arbeiten, möchten wir Ihnen unser Update gerne persönlich vorstellen. Es beinhaltet neue Anwendungen, die für Sie von Vorteil sein werden. Seien Sie also gespannt! Meine Assistentin Bianca Zimmermann wird sich in den kommenden Tagen bei Ihnen melden, um einen Termin für die Präsentation zu vereinbaren.

Noch ein weiterer Termin, den Sie sich bitte vormerken: Zum ... (Datum) läuft der Support für die Software-Version, mit der Sie derzeit arbeiten, aus. Ab diesem Zeitpunkt gibt es keine automatischen Updates mehr für das Programm. Ich bin mir sicher, dass Sie zu diesem Zeitpunkt schon gerne und erfolgreich mit der neuen Version arbeiten.

Freundliche Grüße aus ... (Ort)

Subject: New software version from ... (date)

“Everything can always be done better than it is beeing done.” (Henry Ford)

Dear Mr. Mayerlein,

We have news for you! We have revised our ... software and adapted it even better to the requirements and needs of our customers in a new version. As you have been working with our ... software for some time now, we would like to present our update to you personally. It contains new applications that will be of benefit to you. So, you can look forward to it! My assistant Bianca Zimmermann will contact you in the next few days to arrange an appointment for the presentation.

One more date to make a note of: Support for the software version you are currently working with will expire on ... (date). From this date, there will no longer be any automatic updates for the program. I am sure that you will be happy and successful with the new version by then.

Kind regards from ... (location)



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

Musterschreiben

Mitteilung: Neue Gästeparkplätze wegen Umbau



Assistentin ► Geschäftskontakt

Betreff: Unsere neuen Gästeparkplätze in der ... (Straßenname)

Sehr geehrte Frau Wiesche,

über jeden Ihrer Besuche freuen wir uns sehr – und möchten Ihnen diese natürlich auch so angenehm wie möglich gestalten. Deshalb habe ich heute zwei Nachrichten für Sie:

1. Unser Schauraum wird derzeit vergrößert, sodass wir Ihnen schon bald noch mehr Produkte hautnah präsentieren können.
2. Während der Umbauarbeiten können die Gästeparkplätze vor dem Schauraum nicht benutzt werden. Deshalb haben wir auf der Rückseite des Gebäudes neue Parkmöglichkeiten geschaffen. Diese erreichen Sie über ... (Straßenname).

Da die Zahl der provisorischen Gästeparkplätze knapp bemessen ist, reserviere ich Ihnen gerne einen Parkplatz, wenn Sie mir Ihren Besuch zwei Tage vorher ankündigen. Rufen Sie mich dazu bitte unter ... (Telefonnummer) an.

Ich freue mich auf unser Wiedersehen und grüße Sie herzlich

Annkathrin Kramer

Assistentin der Geschäftsführung



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

Musterschreiben
Mitteilung: Neuer Partner bei Projekt
Projektleiter ► Geschäftspartnerin



Betreff: Wir bekommen Unterstützung beim Projekt XY

Liebe Frau Wolf,

bei unserer letzten Projektbesprechung am ... (Datum) haben wir gemeinsam festgestellt, dass die Lösung, die wir für ... (Teilbereich des Projekts) angedacht haben, nicht optimal ist.

Damit unser Projekt möglichst schnell voranschreiten kann, haben wir uns nun entschlossen, ein Unternehmen, das auf diesen Bereich spezialisiert ist, in die Zusammenarbeit einzubeziehen.

Ab sofort wird uns die Firma ... (Name) unterstützen. Sie arbeitet bereits Vorschläge aus, die sie uns bei unserem nächsten Online-Meeting am ... (Wochentag, Datum), um ... (Zeit) Uhr, präsentieren wird.

Hier (noch mal) der Zugangslink: ...

Ich bin sehr zuversichtlich, dass wir nun auch im Bereich ... (Teilbereich des Projekts) zu einer optimalen Lösung gelangen werden, und freue mich auf unseren Austausch.

Beste Grüße

Liam Weiß

Projektleitung



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

Musterschreiben

Mitteilung: Neue Zertifizierung nötig



Chefin ► Geschäftspartner

Betreff: Neuzertifizierung für ... (Produktbezeichnung) steht an

Sehr geehrter Herr Leister,

Qualität hat zum Glück kein Verfallsdatum. Und mit Ihrem Produkt ... (Bezeichnung) sind wir hoch zufrieden.

Da die Zertifizierung nach ... (Norma) zum ... (Datum) ausläuft, brauchen wir jedoch eine neue Zertifizierung von Ihnen, um auch gegenüber unserer Kundschaft höchste Standards nachweisen zu können.

Bitte mailen Sie uns die neue Zertifizierung für das Produkt ... (Bezeichnung) bis spätestens ... (Wochentag, Datum) an ... (Mailadresse).

Ich bedanke mich schon jetzt und wünsche Ihnen noch eine angenehme Arbeitswoche.

Es grüßt Sie

Subject: New certification for ... (product name) is pending

Dear Mr. Leister,

Fortunately, quality has no expiry date. And we are highly satisfied with your product ... (designation).

However, as the certification according to ... (standard) expires on ... (date), we need a new certification from you in order to be able to prove this highest standard to our customers.

Please send us the new certification for the product ... (name) by ... (weekday, date) at the latest to ... (e-mail address).

I would like to thank you in advance and wish you a pleasant working week.

Best regards



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

Musterschreiben**Mitteilung: Verlängerung Einfahrerlaubnis nötig****Einkauf ► Zulieferunternehmen**

Betreff: Bitte verlängern Sie Ihre Einfahrerlaubnis bis zum ... (Datum)

Guten Tag Herr Lindacher,

unser Tor steht Ihnen immer offen – und damit das so bleibt, ist bis spätestens ... (Wochentag, Datum), eine Verlängerung Ihrer Einfahrerlaubnis für unser Werksgelände nötig.

Kommen Sie dafür bitte bei Ihrem nächsten Besuch an unsere Pforte und bringen Sie Ihre ablaufende Einfahrerlaubnis mit. Die Kolleginnen und Kollegen dort wissen Bescheid und stellen Ihnen Ihre neue Erlaubnis sofort aus. Das dauert nur wenige Minuten.

Sollte Sie Ihr Weg vor dem ... (Datum) nicht mehr zu uns führen, ist das auch kein Problem. Stellen Sie Ihr Fahrzeug dann bei Ihrem nächsten Eintreffen einfach kurz auf unserem Parkplatz in der ... (Straßenname) ab und holen Sie sich die Genehmigung an der Pforte. Danach können Sie mit dem gewohnten „Sesam öffne dich“ wieder auf unseren Hof fahren.

Bis zum nächsten Mal.

Beste Grüße

Judith Graze

Einkauf



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

Wie Sie der KI kluge Fragen stellen und direkt verwendbare Ergebnisse erzielen

KI kann eine enorme Unterstützung im Arbeitsalltag sein, vorausgesetzt, wir kommunizieren richtig mit ihr. Das Zauberwort dafür heißt „Prompting“. Wer klug fragt, erhält bessere Antworten und spart dabei nicht nur Zeit, sondern auch Nerven. Doch wie gelingt Ihnen das? Dieser Beitrag zeigt es Ihnen – inklusive praktischer Beispiele zum Ausprobieren.

Inhalt	Seite
Was ist Prompting?	2
Die „goldene“ Formel für Ihre perfekten Prompts	3
Was die KI braucht, um gut zu antworten	4
Noch smarter fragen: 3 Profi-Tricks für bessere KI-Antworten	5
Schnellcheck für gute Prompts	8



Katja Beckmeyer und **Dominique Kuppler** haben beide ihren beruflichen Ursprung in der Assistenz. Ihre Leidenschaft für die M365-Tools hat sie dazu bewogen, sich nebenberuflich selbstständig zu machen und ihr Wissen in Form von praxisnahen Trainings zu teilen.

Gemeinsam bilden Katja und Dominique ein dynamisches Duo, das mit Fachkenntnissen, Erfahrung und Begeisterung die Assistenz auf dem Weg zu erfolgreichen Veränderungen und einer effizienten Nutzung von M365 begleitet.

Was ist Prompting?

Stellen Sie sich vor, Sie geben einer neuen Kollegin oder einem neuen Kollegen eine Aufgabe. Je genauer Ihre Anweisung ist, desto besser wird das Ergebnis.

Genau so funktioniert es auch mit KI-gestützten Sprachmodellen wie ChatGPT.

Kann wie eine Fremdsprache erlernt werden

Die Sprache, die Sie mit ihnen sprechen, nennt sich Prompting und kann genau wie eine Fremdsprache erlernt werden.

Dabei geben Sie der KI präzise Anweisungen in natürlicher Sprache, stellen Fragen, liefern Beispiele und legen das gewünschte Format fest.

Klingt einfach? Ist es auch, wenn man weiß, worauf es ankommt.

Einfacher Prompt versus optimierter Prompt

Beispiele

- **Einfach:** „Liste alle Hotels mit Dachterrasse in Rom auf.“
- **Optimiert:** „Du bist Assistenz der Geschäftsführung mit Expertise in der Hotelbranche. Dein Ziel ist es, für ein Führungskräfte-Incentive in Rom passende Hotels zu finden. Erstelle eine Tabelle mit Hotels, die mindestens 100 Zimmer haben und über eine Dachterrasse verfügen.“

Der zweite Prompt gibt mehr Kontext, eine klare Aufgabe und ein gewünschtes Format vor.

Das Ergebnis wird dadurch nicht nur besser, es ist auch direkt verwendbar.

Die „goldene“ Formel für Ihre perfekten Prompts

Wenn Sie diese fünf Punkte beachten, erhalten Sie deutlich bessere Antworten von der KI:

1. **Rolle definieren:** Geben Sie der KI eine bestimmte Rolle zum Beispiel „Du bist Eventplanerin“ oder „Du bist Experte für Geschäftsreisen“. So kann sie sich besser in die Aufgabe hineindenken.
2. **Kontext liefern:** Beschreiben Sie die Situation so konkret wie möglich. Was ist passiert? Worum geht es genau? Je mehr relevante Infos Sie teilen, desto besser passt die Antwort.
3. **Format vorgeben:** Sagen Sie der KI direkt, wie Sie das Ergebnis haben möchten: als Liste, Tabelle, E-Mail oder Fließtext. Dann sparen Sie sich Nacharbeit.
4. **Zielgruppe benennen:** Wer liest das Ergebnis? Eine Kollegin, ein Kunde oder Ihre Führungskraft? Das hilft der KI, den richtigen Stil zu treffen.
5. **Ton festlegen:** Soll die Antwort locker und freundlich klingen oder eher sachlich und neutral? Auch das können Sie klar vorgeben.

5 Grundregeln,
die Sie beachten
sollten

Beispiel für einen optimalen Prompt

„Du bist Assistenz eines mittelständischen Bauunternehmens. Schreibe eine freundliche E-Mail an einen Kunden, um einen Termin zu vereinbaren. Betone die Wertschätzung der Zusammenarbeit und schlage drei mögliche Termine vor.“



Was die KI braucht, um gut zu antworten

Auch mit guten Prompts kann die KI mal danebenliegen. Schließlich arbeitet sie nicht mit echtem Wissen, sondern mit Wahrscheinlichkeiten.

Umso wichtiger ist es, die Ergebnisse immer kritisch zu prüfen. Hier sind ein paar Tipps, um Fehler zu vermeiden und noch bessere Antworten zu erhalten:

Wie Sie Fehler vermeiden und noch bessere Antworten erhalten

- **Geben Sie viele Details an**, aber niemals personenbezogene Daten oder Firmeninterna. Je konkreter Ihr Prompt, desto besser das Ergebnis. Achten Sie dabei immer auf Datenschutz und teilen Sie keine sensiblen Informationen.
- **Formulieren Sie präzise**. Sagen Sie genau, was Sie brauchen. Unklare Eingaben führen zu unklaren Ergebnissen.
- **Stellen Sie keine Suggestivfragen**. Es besteht die Gefahr, dass die KI Inhalte „erfindet“ und Informationen hinzufügt.
- **Nutzen Sie kurze, klare Sätze**. Lange Schachtelsätze führen zu Missverständnissen. So versteht die KI Ihre Anfrage besser und Sie bekommen klarere Antworten.
- **Lassen Sie die KI nachfragen**. So bekommen Sie relevantere Antworten. Fordern Sie die KI aktiv dazu auf, Rückfragen zu stellen, wenn Infos fehlen.
- **Fragen Sie nach einem wiederholbaren Prompt**. Wenn Ihnen eine Antwort gefällt, bitten Sie die KI um eine Anleitung, um künftig ähnliche Ergebnisse

zu erhalten. So können Sie gute Ergebnisse später leichter reproduzieren.

- **Legen Sie sich eine „Prompt-Bibliothek“ an** und speichern Sie gute Prompts zur Wiederverwendung. Erstellen Sie sich eine Sammlung Ihrer besten Prompts, z. B. in OneNote oder Loop.

Noch smarter fragen: 3 Profi-Tricks für bessere KI-Antworten

Sie möchten noch mehr aus der KI herausholen? Wenn Ihnen die Grundregeln des Prompting bereits leicht von der Hand gehen, wird es jetzt spannend: Mit diesen drei fortgeschrittenen Techniken heben Sie Ihre Prompts auf ein neues Level und erhalten noch präzisere, strukturiertere und stilistisch passgenaue Ergebnisse.

3 fortgeschrittene
Techniken

1. Few-Shot Prompting: Wie Sie die KI mit Beispielen trainieren

Diese Methode ist besonders hilfreich, wenn Sie möchten, dass die KI in einem bestimmten Stil, Ton oder Aufbau antwortet.

Ihr Vorgehen: Statt einfach nur eine Aufgabe zu stellen, zeigen Sie der KI mit zwei oder mehr Beispielen, wie ein gutes Ergebnis aussehen soll.



Die Beispiele dienen sozusagen als Mini-Training direkt im Prompt und je besser Sie diese auswählen, desto passender wird die Antwort.



Beispiel: „Hier sind zwei LinkedIn-Posts unseres Geschäftsführers:

1. [Beispiel 1]

2. [Beispiel 2]

Erstelle einen neuen LinkedIn-Post im gleichen Stil zum Thema XY.“

Das funktioniert, weil die KI aus den gezeigten Beispielen ableitet, welche Tonalität, Struktur, Aufbau und Länge gewünscht sind.

2. Zero-Shot Prompting:

Wie Sie die KI ohne Vorgaben arbeiten lassen

Diese Methode ist ideal, wenn Sie schnell eine Standardlösung brauchen, ohne erst Beispiele oder langen Kontext bereitzustellen.



Ihr Vorgehen: Sie geben der KI einfach eine klare und präzise Anweisung.

Sie greift dann auf ihr vorhandenes Wissen und die gelernten Muster zurück, um Ihnen eine passende Antwort zu liefern.



Beispiel: „Erstelle eine professionelle Agenda für ein 60-minütiges Vorstandsmeeting zum Thema XY. Die Agenda sollte drei Hauptthemen enthalten, klare Zeitblöcke und eine abschließende Fragerunde.“

Wichtig dabei: Je klarer und konkreter Ihr Prompt, desto besser kann die KI reagieren, auch ohne Beispiele oder viel Kontext.

3. Chain-of-Thought Prompting: Wie Sie die KI schrittweise denken lassen

Manchmal reicht eine einfache Antwort nicht aus, besonders bei sensiblen oder komplexen Anliegen. Hier hilft es, die KI dazu zu bringen, in Etappen zu denken und ihre Argumentation aufzubauen.

Ihr Vorgehen: Sie leiten die KI Schritt für Schritt durch die Aufgabe, indem Sie ihr eine Struktur vorgeben.



Beispiel: „Ein Kunde beschwert sich über eine fehlerhafte Rechnung. Unser Unternehmen hat den Fehler bereits behoben.“



Bitte gliedere deine Antwort in drei Teile:

- 1. Verständnis für den Ärger ausdrücken*
- 2. Die Lösung erklären*
- 3. Eine positive Abschlussformulierung wählen“*

Das funktioniert, weil die KI der vorgegebenen Denkkette folgt. Besonders hilfreich ist diese Methode bei komplexen Zusammenhängen.

Unser Tipp: Nutzen Sie die Reasoning-Funktion

Mit der in ChatGPT eingebauten Reasoning-Funktion müssen Sie die KI nicht mehr darauf hinweisen, Schritt für Schritt zu denken, sie tut es in diesem Modus von selbst. Bitte beachten Sie, dass dieser Modus nach der Nutzung wieder deaktiviert werden muss.





Umschalten in die Reasoning Funktion in ChatGPT – kostenfreie Variante.

Prompting ist die neue Schlüsselkompetenz!

Weniger Zeit,
mehr Effizienz,
bessere Ergebnisse

Wer die Kunst des Promptings beherrscht, spart Zeit, arbeitet effizienter und erzielt bessere Ergebnisse. Je genauer und durchdachter Ihre Eingabe ist, desto hilfreicher wird die Antwort sein.

Also: Probieren Sie es aus! Erstellen Sie eigene Prompts, testen Sie verschiedene Techniken und finden Sie heraus, was für Sie am besten funktioniert.

Schon nach kurzer Zeit werden Sie merken, wie sehr sich Ihr Arbeitsalltag erleichtert.

Schnellcheck für gute Prompts



- Habe ich eine klare Rolle definiert?
- Ist der Kontext verständlich?
- Habe ich das gewünschte Format genannt?
- Passt der Ton zur Zielgruppe?
- Ist der Prompt konkret?



Bonus-Tipp: Speichern Sie gute Prompts in Ihrer persönlichen Prompt-Bibliothek.

Mit diesen Strategien kommen Sie trotz aller Widerstände an Ihr Ziel

Sich durchzusetzen ist oft nicht leicht – schließlich haben auch die anderen Argumente, die sie den Ihren entgegensetzen. Dann heißt es, strategisch vorgehen und die Einwände intelligent entkräften! Wie Ihnen das gelingt und wie Sie sich bei persönlichen Angriffen souverän verhalten, lesen Sie in diesem Beitrag.

Inhalt	Seite
Einwand, Vorwand oder Angriff?	2
Kommen Sie dem Einwand zuvor	4
Setzen Sie auf die „Schleifen-Technik“	6
Wie Sie mit Angriffen souverän umgehen	13
Das Wichtigste auf einen Blick	14



Alexandra Sievers ist die Redaktionsleiterin des *Office Guide*. Sie ist Expertin für Wort und Schrift und unterstützt als freie Redakteurin und Redenschreiberin Kundinnen und Kunden zahlreicher Branchen.

Einwand, Vorwand oder Angriff?

Selten wird eine
Idee oder ein
Vorschlag sofort
akzeptiert

Wie oft kommt es vor, dass Sie gegenüber anderen etwas durchsetzen können, ohne dafür kämpfen zu müssen? Meist müssen Sie mit Einwänden, manchmal sogar mit Angriffen rechnen. Doch nur wenn Sie sich davon nicht einschüchtern lassen und nicht aufgeben, kommen Sie ans Ziel. Deshalb ist es wichtig, dass Sie wissen, wie Sie Einwänden begegnen und Angriffe parieren können.

Womit haben Sie es zu tun?

Wenn Sie in einem Gespräch auf Widerstand stoßen, ist es zunächst wichtig, dass Sie unterscheiden, ob es sich bei der Äußerung um einen Einwand, einen Vorwand oder einen Angriff handelt.

Einwand: Argumente auf der Sachebene

Überzeugungs-
arbeit ist gefragt

Ein Einwand spielt sich überwiegend auf der Sachebene ab. Ihr Gegenüber hat Bedenken und Befürchtungen, was die Angelegenheit betrifft. Meist ist die andere Person jedoch durchaus bereit, sich mit dem Thema (noch weiter) auseinanderzusetzen, und will nur noch überzeugt werden. Ein Einwand ist subjektiv, das heißt aus Sicht der Person, die ihn vorbringt, immer berechtigt. Auch Sie sollten ihn – selbst wenn er sachlich falsch ist – grundsätzlich ernst nehmen.

Vorwand: Signalisiert Desinteresse am Thema

Auch ein Vorwand ist nicht persönlich gemeint. Allerdings hat Ihr Gegenüber hier weder Lust noch Interesse daran, sich mit Ihnen beziehungsweise dem Thema

auseinanderzusetzen. Nur kann oder will die andere Person das so deutlich nicht sagen und bringt stattdessen einen scheinbaren Einwand vor.

Einen Vorwand ausräumen zu wollen, ist vergebliche Liebesmüh. Die andere Person will sich gar nicht überzeugen lassen, sondern nur ihre Ruhe haben. Deshalb reiht sie Einwand an Einwand aneinander – in der Hoffnung, dass Sie irgendwann schon klein begeben werden.

Die Person möchte sich nicht (damit) auseinandersetzen

Angriff: Findet auf der persönlichen Ebene statt

Ein Angriff spielt sich im Unterschied zum Einwand und Vorwand auf der persönlichen Ebene ab. Die andere Person hat in erster Linie ein Problem mit Ihnen! Solange dieses Problem nicht gelöst ist, ist sie kaum bereit, in der Sache mit sich reden zu lassen.

Die Person hat ein Problem mit Ihnen

Gegen Angriffe müssen Sie sich wehren! Wenn es Ihnen gleichzeitig gelingt, Ihr Gegenüber versöhnlich zu stimmen, haben Sie eine Chance, Ihr Ziel zu erreichen. Gehen Sie deswegen weder zum Gegenangriff noch zur Verteidigung über.

In der Praxis nicht immer leicht zu unterscheiden

Die Grenzen zwischen Einwand, Vorwand und Angriff sind oft fließend, sodass die Unterscheidung nicht immer leicht ist. So kann auch ein Einwand kränken und fälschlicherweise als Angriff interpretiert werden. Vielleicht kennen Sie das von sich selbst: Wie leicht fühlt man sich als Person infrage gestellt und angegriffen, wenn die eigene Meinung nicht geteilt wird oder die andere Person einen sehr pauschalen und deshalb womöglich missverständlichen Einwand formuliert.

Einwände können leicht als Angriff verstanden werden



Mein Tipp: Behandeln Sie alle Aussagen, die Widerstand signalisieren, erst einmal wie einen Einwand, der sich mit Geschick entkräften lässt. Bedenken Sie: Wer aufgibt, kommt nie ans Ziel. Und wer überreagiert, verscherzt sich die Gesprächsbereitschaft des Gegenübers.

Bitten Sie um Konkretisierung

Machen Sie es sich zur Gewohnheit nachzuhaken, was genau Ihr Gegenüber meint. Zum Beispiel:

- Einwand: „Das ist doch Unsinn!“ – Frage: „*Was genau ergibt für Sie keinen Sinn?*“
- Einwand: „Das ist nichts für mich.“ – Frage: „*Was genau sagt Ihnen nicht zu?*“
- Einwand: „Das kann nicht funktionieren.“ – Frage: „*Wo genau sehen Sie die Schwierigkeiten?*“

Die Reaktion
verrät die Absicht

Bei einem echten Einwand wird Ihr Gegenüber versuchen, seinen Standpunkt zu konkretisieren. Bei einem Vorwand wird die andere Person ausweichen, bei einem Angriff heftiger werden. Spätestens an der Reaktion der anderen Person können Sie ihre Absicht erkennen und Ihr weiteres Vorgehen darauf abstimmen.

Kommen Sie dem Einwand zuvor

Mit Einwänden können Sie umso leichter umgehen, je besser Sie darauf vorbereitet sind. Setzen Sie sich deshalb schon im Vorfeld mit möglichen Einwänden auseinander, indem Sie sich überlegen:

- Mit welchen Einwänden müssen Sie rechnen?
- Mit welchen Argumenten können Sie die Einwände widerlegen beziehungsweise entkräften?
- Falls ein Einwand sachlich berechtigt ist: Welche Vorteile, die den Einwand aufwiegen, können Sie ihm entgegenstellen?

Wichtige
Überlegungen

Sprechen Sie den Einwand selbst an

Warten Sie im Gespräch nicht, bis Ihr Gegenüber den Einwand vorbringt, sondern nehmen Sie Bedenken, mit denen Sie sicher rechnen können, selbst vorweg. Das zeigt der anderen Person, dass Sie sich nicht nur Gedanken zu Ihrer eigenen Meinung, sondern auch über ihre Sicht der Dinge gemacht haben. Das wirkt ehrlich und schafft Vertrauen.

Beispiel: Erst kürzlich hat Ihre Führungskraft bei einer Abteilungs-Besprechung über die schlechten Umsatzzahlen geklagt. Nun wollen Sie eine Gehaltserhöhung für sich durchsetzen. Anstatt zu warten, bis Ihre Führungskraft Ihre Forderung mit dem Hinweis auf die kritische Unternehmenslage abschmettert, gehen Sie besser in die Offensive und sprechen das Thema von sich aus an: *„Herr Meier, ich kenne die angespannte wirtschaftliche Situation unseres Unternehmens. Dennoch möchte ich mit Ihnen über mein Gehalt sprechen ...“*



Wichtig: Wenden Sie diese Technik nur an, wenn Sie Ihr Gegenüber gut genug kennen, um einschätzen zu können, wie es auf Ihre Forderung reagiert. Nicht alles, was Ihnen



als todsicherer Einwand erscheint, muss für die andere Person tatsächlich ein Problem darstellen. Doch spätestens wenn Sie das Thema von sich aus angesprochen haben, schaffen Sie auch bei ihr ein Bewusstsein dafür. Sie legen sich also unter Umständen selbst Steine in den Weg.

Setzen Sie auf die „Schleifen-Technik“

Am besten lassen sich Einwände mit der Schleifentechnik ausräumen. Dabei gehen Sie folgendermaßen vor:

Die 3 Schritte der Schleifen-Technik

1. Sie nehmen den Einwand auf.
2. Sie federn ihn ab.
3. Sie ziehen eine Schleife zurück zu Ihrer Argumentation.

1. Einwand auf- und ernst nehmen

Den Einwand ernst nehmen

Aus der Sicht Ihres Gegenübers ist ihr oder sein Einwand auf jeden Fall berechtigt. Deshalb ist es wichtig, den Einwand ernst zu nehmen und ihn nicht etwa einfach zu ignorieren. Indem Sie die Bedenken nicht auf die leichte Schulter nehmen, zeigen Sie Ihre Wertschätzung und erhalten sich die Kooperationsbereitschaft der anderen Person.



Mein Tipp: Lassen Sie Ihr Gegenüber unbedingt ausreden! Schauen Sie die Person aufmerksam an, anstatt auf den Boden zu blicken oder ungeduldig von einem Fuß auf den anderen zu treten. Nicken Sie zum Zeichen, dass Sie zuhören, oder geben Sie – am Telefon – durch ein „hörbares

Kopfnicken“ („*Hm, ja, aha ...*“) zu verstehen, dass Sie ganz Ohr sind.

Fragen Sie nach, wenn Sie sich bei einem schwammigen Einwand nicht sicher sind, wo genau die Widerstände liegen. Damit zeigen Sie nicht nur Interesse, Sie können danach auch besser argumentieren.

Interesse zeigen
und nachfragen

Versuchen Sie beim Zuhören auch zwischen den Zeilen zu lesen und geben Sie der anderen Person durch eine kurze Zusammenfassung des Einwands zu erkennen, dass Sie sie verstanden haben.

Mein Tipp: Bringen Sie besonders heftig geäußerte Bedenken beim Nachfragen und/oder Zusammenfassen in eine mildere, sachliche Form, damit sich die Emotionen nicht hochschaukeln. Lautet der Einwand zum Beispiel „Das ist doch Augenwischerei!“, könnten Sie zusammenfassend erwidern: „*Sie halten das für unrealistisch?*“



2. Einwand abfedern

Den positiven Effekt, den Sie mit dem Eingehen auf die Bedenken der anderen Person erzielt haben, können Sie noch verstärken, indem Sie Verständnis für ihre Sichtweise zeigen und sie für den Einwand „loben“.

Verständnis
signalisieren

Dabei müssen Sie Ihr Kompliment nicht einmal heucheln. Denn tatsächlich hat ein Einwand, auch wenn er lästig ist, durchaus seine Berechtigung, die Sie würdigen sollten. Die andere Person ist immerhin grundsätzlich bereit, sich mit Ihnen auseinanderzusetzen. Sie offenbart Ihnen ihre

Sie erfahren
wichtige Details

Ansichten und Absichten, ihre Motive, ihre Vorurteile, ihre Ängste und ihre Widerstände.

Das heißt für Sie: Sie brauchen nicht ins Blaue hinein zu argumentieren, sondern können gezielt auf Ihr Gegenüber eingehen. Anerkennung und Verständnis äußern Sie zum Beispiel durch Formulierungen wie:

Formulierungs-
beispiele

- „Gut, dass Sie das ansprechen!“
- „Danke für deine Offenheit.“
- „Das ist ein sehr wichtiger Gesichtspunkt, den Sie da erwähnen.“
- „Ein wichtiger Hinweis!“
- „Ich verstehe Ihre Bedenken.“
- „Ich kann deine Position nachvollziehen.“



Wichtig: Bei allem Verständnis sollten Sie aber darauf achten, nicht in die Identifikationsfalle zu tappen! Belassen Sie es bei einer begrenzten Zustimmung, sonst ist das Gespräch an dieser Stelle beendet, ohne dass Sie etwas erreicht haben.

3. Schleife zur eigenen Argumentation ziehen

Wie aber schlagen Sie nun gekonnt den Bogen zu Ihren eigenen Ansichten? Dafür können Sie verschiedene Möglichkeiten nutzen: Je nach Situation können Sie den Einwand entweder

Verschiedene
Möglichkeiten

- mit Fingerspitzengefühl entkräften,
- zu einem Vorteil umdeuten,
- durch anderes aufwiegen oder
- Ihre Antwort darauf vertagen.

Den Einwand behutsam richtigstellen

Wenn der Einwand Ihres Gegenübers zwar subjektiv gerechtfertigt, aber objektiv falsch ist, stellen Sie ihn sachlich, aber behutsam richtig.

Nicht zielführend sind dabei Äußerungen wie: „Nein, das stimmt nicht.“ – „Da liegen Sie falsch.“ – „Da muss ich Ihnen widersprechen.“ – „Das ist Quatsch!“ Damit greifen Sie das Selbstwertgefühl der anderen Person an und provozieren erst recht ihren Widerstand. Sie gewinnen viel, wenn Sie solche oft leicht dahingesagten Äußerungen weglassen und sich stattdessen auf eine wertfreie Darstellung von Daten, Fakten oder Referenzen beschränken.

Auf wertfreie
Darstellung
beschränken



Beispiel: In einem Meeting schlägt eine Kollegin vor, einige Aufgaben an Fremdfirmen auszulagern. Sie sind dagegen: „Das ist doch viel zu teuer!“ Mit welcher Reaktion Ihrer Kollegin geht es Ihnen besser? Wann sind Sie eher bereit, weiter zuzuhören und sich vielleicht doch noch überzeugen zu lassen?
Reaktion 1: „Da haben Sie Unrecht!“
Reaktion 2: „Das habe ich zuerst auch gedacht.“

Sie stimmen sicherlich zu, dass die zweite Reaktion wesentlich geeigneter dafür ist, Sie dazu zu bewegen, sich die Zahlen, die Ihre Kollegin präsentieren möchte, genauer anzuhören.

Den Einwand zu einem Vorteil umdeuten

Viele Einwände sprechen in Wirklichkeit nicht gegen, sondern für Sie. Ihrem Gegenüber fehlt nur ein Perspektivenwechsel, um das zu erkennen.

Den Wechsel der
Perspektive
anregen

Nehmen Sie noch einmal die oben geschilderte Situation: Ihre Kollegin schlägt die Auslagerung von Arbeiten an Fremdunternehmen vor. In Wirklichkeit ist es ja gerade der Preis, der gegen diese Lösung spricht. Das kann die Kollegin zum Ausdruck bringen, indem sie auf den Einwand „viel zu teuer“ erwidert:

„Ich stimme Ihnen zu, dass wir die Kosten auf gar keinen Fall vernachlässigen dürfen. Sie sind der Dreh- und Angelpunkt. Gerade deshalb (!) wird Sie meine Kalkulation interessieren. Ich habe das Ganze nämlich gründlich durchgerechnet ...“

Wortschleifen, mit denen Sie den Einwand zurückadressieren können, sind zum Beispiel:

Hilfreiche
Formulierungen

- „Gerade weil ...“
- „Eben deshalb ...“
- „Eben darum ...“
- „Genau deswegen ...“

Den Einwand aufwiegen

Den Einwand aufzuwiegen ist ebenfalls eine gute Möglichkeit – und wir alle machen das in der Regel ganz automatisch.

Vorsicht vor „aber“!

Leider schleicht sich dabei oft ein kleiner, nicht zu unterschätzender Fehler ein: Wir benutzen das Wörtchen „aber“ – „Du hast ja Recht, aaaaaber ...“

Versuchen Sie, sich das Aber in Zukunft zu verkneifen, denn das Wörtchen löst bei vielen Menschen allergische Reaktionen aus: Sie müssen einfach widersprechen! Verwenden Sie lieber Formulierungen, die in unserem

Unterbewusstsein weniger beziehungsweise gar nicht negativ besetzt sind, zum Beispiel:

- „Auf der anderen Seite ...“
- „Dafür ...“
- „Dem steht entgegen ...“
- „Aus deiner Sicht kann ich das nachvollziehen, bitte betrachte doch auch mal meine Argumente ...“

Geeignete
Formulierungen

Beispiel: „Sie haben Recht. Diese Laufschuhe sind nicht ganz billig. Dafür sind sie exakt auf Ihre persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten.“



Den Einwand zurückstellen

Ihr Gegenüber möchte mit seinem Einwand ernst genommen werden. Deshalb ist eine Zurückstellung grundsätzlich gefährlich: Vielleicht wollen Sie später ja gar nicht auf den Einwand zu sprechen kommen, sondern sich seiner lediglich auf bequeme Weise entledigen? Das könnte Ihr Gegenüber vermuten und Ihnen schon im Voraus verübeln – keine gute Basis, um Ihre Ziele durchzusetzen.

Dennoch kann es sinnvoll sein, einen Einwand zunächst einmal zurückzustellen – beispielsweise dann,

- wenn sich die Bedenken im weiteren Verlauf wahrscheinlich von selbst erledigen werden,
- ein sofortiges Eingehen darauf Sie und andere Gesprächsteilnehmende aus dem Konzept bringen könnte oder
- wenn Sie dem Einwand auf die Schnelle nichts entgegenzusetzen haben.

Geeignet in
Situationen
wie diesen

Formulierungs- beispiele

Vermitteln Sie überzeugend, dass Sie nicht vorhaben, den Einwand unter den Tisch fallen zu lassen, und kommen Sie später auch wirklich darauf zurück. Diese Formulierungen wirken glaubhaft:

- *„Ich möchte diesen Punkt gern bis zum Ende zurückstellen.“*
- *„Darauf komme ich gleich noch mal zurück. Geben Sie mir noch ein paar Minuten?“*
- *„Ich habe mir das notiert. Wir sprechen gleich noch darüber.“*
- *„Ich mache mich da noch mal schlau und gebe Ihnen dann Bescheid.“*

Sie können nicht alle Bedenken ausräumen

Zum Ernstnehmen eines Einwands gehört es auch, dass Sie akzeptieren, dass sich die andere Person womöglich gar nicht umstimmen lässt, und dass Sie die Möglichkeit in Betracht ziehen, sich selbst überzeugen zu lassen.

Während eines Gesprächs einen Einwand nach dem anderen entkräften zu wollen, ist ebenfalls wenig sinnvoll.

Wer mehr als drei Einwände vorbringt, ist – davon können Sie ausgehen – zumindest im Augenblick nicht bereit, sich überzeugen zu lassen. Solche Einwände sind in Wirklichkeit Vorwände. Wenn Sie hier weiterargumentieren, laufen Sie Gefahr, die andere Person zu nerven und sich ihre Kooperationsbereitschaft komplett zu verspielen.

Besser ist es in einem solchen Fall, das Gespräch fürs Erste im Guten zu beenden und eventuell zu einem späteren Zeitpunkt wieder aufzunehmen.

Mehr als
3 Einwände
sind Vorwände

Wie Sie mit Angriffen souverän umgehen

Wie aber verhalten Sie sich, wenn eine Gesprächspartnerin oder ein Gesprächspartner nicht nur Zweifel an der Sache hat, sondern Sie auch persönlich attackiert?

Besser abprallen lassen als zurückschlagen

Zurückschlagen hat wenig Sinn! Es bringt Sie in der Sache selten weiter und verschafft Ihnen allenfalls eine vorübergehende Befriedigung.

Auf jeden Fall aber hinterlässt eine Retourkutsche einen faden Beigeschmack zurück und kann Ihrem Ansehen schaden, wenn Sie im Eifer des Gefechts überreagieren.

Keine
Retourkutsche
fahren

Denken Sie auch daran: Wenn überhaupt, erreichen Sie Ihre Ziele nur, wenn Sie Ihr Gegenüber versöhnlich stimmen können. Das wird Ihnen mit einem Gegenangriff nicht gelingen.

Versuchen Sie lieber, sich Ihre Wut beziehungsweise Ihren Ärger möglichst nicht anmerken zu lassen. Damit treffen Sie Ihr Gegenüber oft mehr als mit einem unbeherrschten Zornesausbruch. Stellen Sie sachlich die Fakten richtig. Bleiben Sie höflich: Begeben Sie sich nicht auf das Niveau Ihres Gegenübers.

Sachlich und
souverän bleiben

Respekt einfordern

Lassen Sie sich nicht anschreien, beschimpfen oder beleidigen. Bitten Sie in aller Ruhe um einen respektvollen Tonfall und wahren Sie damit Ihre Würde – nicht nur sich selbst gegenüber, sondern auch vor eventuell anwesenden Dritten. Sagen Sie zum Beispiel:

Formulierungs-
beispiele

- „In diesem Ton unterhalte ich mich nicht mit dir.“
- „Das ist nicht die Art und Weise, wie wir hier im Unternehmen miteinander diskutieren.“
- „Lassen Sie uns das bitte in einem höflicheren Ton besprechen.“

Gespräch beenden

Ist Ihr Gegenüber nicht bereit, zu einem normalen Umgangston zurückzukehren, sollten Sie das Gespräch abbrechen.

Wenn Sie den verbalen Schlagabtausch aktiv beenden, sind Sie in der stärkeren Position: Sie müssen sich nicht als Opfer fühlen und werden auch nicht als solches wahrgenommen. Im Gegenteil: Sie wirken souverän und überlegen.

Das Wichtigste auf einen Blick



- Unterscheiden Sie, ob Sie es bei der Äußerung mit einem Einwand, einem Vorwand oder einem Angriff zu tun haben.
- Behandeln Sie alle Äußerungen erstmal wie einen Einwand.
- Wenn Sie die andere Person gut einschätzen können: Nehmen Sie die Einwände, die Sie voraussichtlich vorbringen wird, vorweg.
- Nutzen Sie die Schleifentechnik um Einwände zu entkräften.
- Brechen Sie bei Angriffen das Gespräch ab, wenn Ihr Gegenüber nicht auf die Sachebene und zu einem normalen Umgangston zurückkehren will.

Fällt es Ihnen schwer, mehr Geld zu verlangen? Mit der KIMICH-Methode gehen Sie gut aufgestellt ins Gehaltsgespräch

Gehaltsgespräche liegen vielen Menschen wie ein Stein im Magen. Warum das so ist, wie Sie dieses Gefühl in den Griff bekommen, wenn Sie sich mit Ihrem Selbstwertgefühl beschäftigen, und was Sie tun können, um sich auf eine Verhandlung um mehr Geld optimal vorzubereiten, lesen Sie in diesem Beitrag.

Inhalt	Seite
Nur Mut! Lassen Sie uns über Geld reden	2
Basis für den Verhandlungserfolg: Ihr Selbst-Wert-Gefühl	3
Die KIMICH-Methode: In 6 Schritten zur erfolgreichen Gehaltsverhandlung	7



Claudia Kimich ist Diplom-Informatikerin und systemischer Coach. Nach IT- bzw. Vertriebsleitungspositionen coacht sie seit 1998 für Verkaufs- und Mitarbeitergespräche, Gehalts-, Honorar- bzw. Preisverhandlungen und Kundenorientierung.



Alexandra Sievers ist die Redaktionsleiterin des *Office Guide*. Sie ist Expertin für Wort und Schrift und unterstützt als freie Redakteurin und Redenschreiberin Kundinnen und Kunden zahlreicher Branchen.

Nur Mut! Lassen Sie uns über Geld reden

Über das Einkommen zu sprechen, ist für viele tabu

„Über Geld spricht man nicht“, sagt der Volksmund – und tatsächlich ist Geld als Gesprächsthema spätestens dann für viele tabu, sobald es um das Einkommen geht.

Selbst im Freundeskreis wird nur selten darüber gesprochen – und erst recht nicht im Kreis der Kolleginnen und Kollegen. In vielen Arbeitsverträgen findet sich sogar ein Redeverbot in puncto Gehalt, damit es niemand erfährt, falls ein Teammitglied, das gleich lange im Unternehmen und vergleichbar qualifiziert ist, erheblich mehr verdient.

Brechen Sie das Tabu

Nicht in allen Ländern wird aus dem Gehalt beziehungsweise Lohn ein solches Geheimnis gemacht. In Schweden beispielsweise ist jedes Gehalt, selbst das von Königin Silvia, im Internet nachzulesen. Diese Offenheit mag recht weit gehen, aber etwas mehr Transparenz täte auch uns gut.



Unser Tipp: Gehaltsumfrage unter Freundinnen und Freunden. Mit wem sollen Sie über Geld reden, wenn nicht mit Menschen, denen Sie vertrauen? Nur Mut, brechen Sie das Schweigen und fragen Sie einfach mal nach!

Indem Sie das Thema „Geld“ im vertrauten Kreis aus der Tabu-Zone holen, gewinnen Sie nicht nur einen Überblick, welches Einkommen in unterschiedlichen Berufssparten üblich ist, sondern auch mehr Sicherheit, um Ihre Führungskraft um ein Gehaltsgespräch zu bitten.

Es wird Ihnen leichter fallen, mit Ihrer Chefin oder Ihrem Chef über Geld zu reden und Ihre Gehaltsvorstellungen offen zu äußern.

Halten Sie sich immer vor Augen: Wenn Sie sich nicht selbst darum kümmern, dass Ihre Arbeit und Ihre Leistungen angemessen entlohnt werden, wer dann?

Recherchieren Sie Vergleichsgehälter

Informieren Sie sich aber nicht nur im persönlichen Kreis. Offizielle Vergleichsgehälter für Ihre Position, Ihre Branche, die Dauer Ihrer Unternehmenszugehörigkeit etc. erhalten Sie zum Beispiel bei Ihrem Berufsverband und im Internet unter:

- www.monster.de (Rubrik „Gehaltsrechner“)
- www.stepstone.de/gehalt („Gehalts-Check“)
- www.stepstone.de/gehalt/Mitarbeiter-in-Office-Management.html



Basis für den Verhandlungserfolg: Ihr Selbst-Wert-Gefühl

Was hat Ihr Selbstwertgefühl mit Ihrem Erfolg bei Gehaltsverhandlungen zu tun? Ganz einfach: Es ist die Voraussetzung dafür. Betrachten Sie doch mal die drei Bestandteile des Wortes ...

1. **Selbst:** Es geht um Sie selbst.
2. **Wert:** Sie haben ein Wertesystem und Ihre Leistung hat einen Wert.
3. **Gefühl:** Ihre Gefühle spielen eine große Rolle.

Die Bedeutung
steckt im Wort

Die Vorbereitung auf ein Gehaltsgespräch beginnt also damit, dass Sie sich mit den drei Faktoren des Begriffs auseinandersetzen.

1. Faktor – „Selbst“: Was sind Ihre Stärken und Schwächen?

Sprechen Sie mit einer guten Freundin, einem engen Freund, oder schätzen Sie sich selbst ein.

Stellen Sie sich dazu die folgenden Fragen:

Beurteilen Sie
sich selbst

- Welche Tätigkeiten machen Ihnen Spaß?
- Welche Aufgaben erledigen Sie mehr oder weniger gerne?
- Welche Tätigkeiten müssen sein, und welche mögen Sie gar nicht?
- Womit haben Sie in jüngster Zeit Erfolge gehabt?
- Welche Aktionen sind nicht besonders gut oder gar schlecht gelaufen?

Schauen Sie sich Ihre Antworten an und finden Sie Ihre Stärken und Schwächen heraus.



Wichtig: Seien Sie unbedingt ehrlich zu sich! Nur so können Sie sich selbst realistisch einschätzen und überzeugende Argumente für Ihr Gehaltsgespräch sammeln.

2. Faktor – „Wert“: Erkennen Sie die Werte, die Ihr Leben bestimmen

Schauen Sie nun auf den zentralen Teil des Begriffs „Selbst-Wert-Gefühl“: den Wert. Klären Sie für sich ...

Welche Bedeutung hat Geld in Ihrem Leben?

Welchen Wert haben materielle Werte für Sie, welchen immaterielle? Ist Ihnen Geld nicht so wichtig, wenn das Umfeld stimmt?

Wenn Sie diese Einstellung haben, werden Ihnen Gehaltsverhandlungen schwerer fallen. Schrecken Sie trotzdem nicht davor zurück, denn so gut das Arbeitsklima auch ist: Auch die Leistung, die Sie erbringen, hat einen Wert!

Ihre Leistung hat einen Wert

Wer hat Ihr Wertesystem geprägt?

Seien Sie hier besonders ehrlich: Woher kommt Ihre Wertezuordnung inklusive Selbstwertgefühl? Häufig bestimmen frühe Kindheitsmuster unser Handeln unbewusst bis ins Erwachsenenalter hinein. Wer damit aufgewachsen ist, dass es nur auf immaterielle Werte ankommt und Geld den Charakter eher verdirbt, hat keine guten Voraussetzungen dafür, für seine Arbeit mehr Geld zu fordern. Wenn Sie jedoch den alten Mechanismus erkannt haben, können Sie ihn aushebeln: Definieren Sie Ihr Wertesystem neu!

Welche Priorität wollen Sie Ihrem Wert ab jetzt geben?

Eine angemessene Bezahlung verdirbt den Charakter sicher nicht. Vielmehr zeugt es von Charakterstärke, wenn Sie sich Ihres Werts als Arbeitskraft bewusst sind und dafür auch selbstbewusst eintreten.

Auch Gerechtigkeit ist einer der höchsten immateriellen Werte: Und es ist nur gerecht, wenn Sie für Ihre beruflichen Leistungen den entsprechenden materiellen Gegenwert bekommen. Welchen Gegenwert wollen Sie also für Ihre Leistungen erhalten?

Vertreten Sie Ihren Wert selbstbewusst

3. Faktor – „Gefühl“: Schauen Sie, was Ihre Gefühle Ihnen verraten

Was fühlen Sie, wenn Sie an sich selbst denken, an vergangene Leistungen oder zukünftige Pläne und Ziele: Empfinden Sie Freude und Stolz?

Wie fühlen Sie
sich beim
Gedanken an ein
Gehaltsgespräch?

Und was geht in Ihnen vor, wenn Sie an die nächste Gehaltsverhandlung denken: Welche Art von Emotion kommt da bei Ihnen auf?

- Beflügelt Sie dieses Gefühl?
- Hindert Sie dieses Gefühl am Handeln?

Wenn Letzteres der Fall ist, weil Sie zum Beispiel Angst fühlen: Stellen Sie sich diesem Gefühl! Sie werden merken: Wenn wir Gefühle zulassen, geht es uns gleich besser.

Vor allem fühlen wir uns nicht mehr hilflos ausgeliefert und machtlos. Die Gefühle dürfen kommen und gehen. Wichtig, um Ihre Gefühle anzunehmen, ist die Erkenntnis: Sie sind nicht Ihre Gefühle, Sie haben nur welche.

Angst ist okay

Wenn Sie also Angst vor dem Gehaltsgespräch empfinden, dann ist das kein Grund, in diesem Gespräch auch ängstlich aufzutreten – oder es aus Angst womöglich gar nicht erst zu führen. In diesem Fall hätte Ihre Angst gesiegt und Sie hätten nichts gewonnen.

Sagen Sie sich deshalb: „Es ist absolut in Ordnung, wenn mir die Aussicht auf dieses Gespräch erstmal ein wenig Angst macht. Es zeigt, wie wichtig dieses Gespräch für mich ist. Und deshalb werde ich mich gut darauf vorbereiten.“

Wichtig: Nicht nur bei Gehaltsgesprächen nehmen Sie Ihrer Angst mit einer guten Vorbereitung den Wind aus den Segeln. Sie werden sehen: Je besser Sie sich auf wichtige Situationen vorbereiten, desto mehr Selbstsicherheit gewinnen Sie – und dieses Gefühl wir Sie „beflügeln“.



Die KIMICH-Methode: In 6 Schritten zur erfolgreichen Gehaltsverhandlung

KIMICH ist das Akronym für:

- Konkret,
- Intuition
- Messbar
- Initiative
- Creative
- Herausforderung

Die 6 Schritte der
KIMICH-Methode

Es steht für die sechs Schritte, die Sie bei der KIMICH-Methode zum Erfolg führen.

Schritt 1 (K): „Werden Sie konkret“

Konkret bedeutet: genau, detailliert und auf den Punkt gebracht.

- Was wollen Sie?
- Für welche Leistung wollen Sie es?
- Worin liegt der Nutzen Ihrer Arbeit für Ihre Führungskraft beziehungsweise für das Unternehmen?

Konkret bedeutet auch, dass Sie sich Ihrer Leistungen bewusst sind oder werden. Bedenken Sie, dass eine Geldverhandlung ein Geben und Nehmen ist: Sie erhalten einen Gegenwert für Ihre Leistung.

So gehen Sie's an

Listen Sie alles auf

- **Was haben Sie geleistet?** Welche Qualifikationen bieten Sie an? Worin haben Sie sich um das Unternehmen oder Ihre Abteilung verdient gemacht? Listen Sie Ihre Leistungen, Tätigkeiten und Projekte in einer Tabelle auf. Notieren Sie dabei, wie hoch Ihr Anteil am jeweiligen Erfolg war.
- **Wo liegen Ihre besonderen Stärken?** Sind die an Sie gestellten Anforderungen und der Arbeitsumfang gestiegen? Wurden Ihre Kompetenzen erweitert? Ist Ihr Verantwortungsbereich gewachsen? Halten Sie auch Ihre Antworten auf diese Fragen schriftlich fest. Haben Sie dabei keine Scheu vor Vollständigkeit: Sie präsentieren damit den Nutzen, den Sie dem Unternehmen bringen!



Unser Tipp: Nehmen Sie Ihre Notiz mit in das Gespräch. Das zeugt von guter Vorbereitung und hilft Ihnen, Ihre Argumente sofort parat zu haben. Vergleichen Sie sich in Ihrer Argumentation aber nie mit anderen Mitarbeitenden. Damit würde der Schuss mit Sicherheit nach hinten losgehen.

Üben Sie sich auch nicht in Bescheidenheit, wenn es darum geht, mehr Gehalt zu fordern. Mit Formulierungen wie „das habe ich eigentlich ganz gut gemacht ...“

verlieren Sie. Nur wenn Sie von sich selbst überzeugt sind, können Sie auch andere von sich überzeugen. Lernen Sie, positiv von sich und Ihren Leistungen zu sprechen. Sagen Sie zum Beispiel:

- *„Was mir in diesem Jahr besonders gut gelungen ist, ist das Projekt XY. Es war eine große Herausforderung, und es ist alles glatt gelaufen.“*
- *„Ich bin sehr stolz darauf, dass ich XY geschafft habe.“*
- *„Ich habe im Bereich XY sehr viel mehr Verantwortung übernommen.“*

Trauen Sie sich, Ihre Leistungen positiv herauszustellen

Schritt 2 (I): Vertrauen Sie Ihrer Intuition

Wenn wir Entscheidungen treffen – vor allem, wenn es schnell gehen soll –, geschieht das meist aus dem Bauch heraus. Oft sind das die besten Entschlüsse. Doch auch wenn Sie nicht ausschließlich Ihrem Bauchgefühl folgen sollten: Als Schnell-Check für eine Entscheidung sollten Sie unbedingt Ihre Intuition befragen.

So gehen Sie's an

Prüfen Sie Ihr Ziel, um wie viel Ihr Gehalt erhöht werden sollte, intuitiv und verändern Sie es, wenn Sie Störgefühle wahrnehmen.

Unser Tipp: Bleiben Sie bei Ihrer Gehaltsforderung realistisch. Mit zu hohen Forderungen schaffen Sie keine gute Gesprächsgrundlage. Setzen Sie Ihr Ziel aber auch nicht zu niedrig an: Sie werden keinen Cent mehr bekommen als das, was Sie verlangen. Gehen Sie von einer 5- bis 10-prozentigen Erhöhung aus.



Schritt 3 (M): Machen Sie Ihren Erfolg messbar

Wenn Sie nach der Verhandlung Ihren Erfolg messen wollen, müssen Sie Ihr Ziel messbar gestalten. Dazu gehören alle Teile, die in Zahlen und Daten darstellbar sind.

So gehen Sie's an

Wunschgehalt und
Schmerzgrenze
festlegen

Legen Sie nicht nur Ihr Wunschgehalt, sondern auch Ihre unterste Schmerzgrenze fest, und behalten Sie diese für sich! Tun Sie das unbedingt vor dem Gespräch, sonst besteht die Gefahr, dass Sie wankelmütig werden.

Wie hoch Ihre Gehaltserhöhung ausfällt, hängt nicht nur davon ab, um welchen Prozentsatz Ihr Einkommen erhöht wird, sondern auch vom Zeitpunkt, zu dem die neue Vereinbarung gültig ist.

Ein messbares Ziel wäre also zum Beispiel: 7 Prozent mehr ab dem 1. Januar 20..

Schritt 4 (I): Ergreifen Sie die Initiative

Bitten Sie um ein
Gehaltsgespräch

Initiativ sein bedeutet, von sich aus aktiv zu werden: Bitten Sie um ein Gehaltsgespräch! Darauf zu warten, dass Ihre Führungskraft Ihnen von sich aus eine Gehaltserhöhung anbietet, die zusätzlich noch Ihren Vorstellungen entspricht, wird mit größter Wahrscheinlichkeit ein Wunschtraum bleiben.

So gehen Sie's an

Es ist situationsabhängig, wann Sie am besten verhandeln. Haben Sie sich beispielsweise bei einem größeren Projekt besonders bewährt, einen Reklamationskunden zurückgeholt oder sonst wie für positive „Schlagzeilen“ gesorgt? Dann machen Sie jetzt Ihren Mehrwert sichtbar!

Unser Tipp: Führen Sie ein Gehaltsgespräch nicht zwischen Tür und Angel. Wählen Sie dafür einen Termin, zu dem Sie möglichst nicht gestört werden, und zu dem nicht gerade die größte allgemeine Hektik herrscht. Je entspannter die Atmosphäre, desto besser.



Schritt 5 (C): Seien Sie creative

Creative beziehungsweise kreativ sein, bedeutet, etwas zu entwickeln oder die Perspektive zu wechseln. Wenn Ihre Führungskraft mit einer Nullrunde oder dem Argument „Mehr Geld geht nicht!“ reagiert, seien Sie auf der Hut. Wenn Sie sich damit zufrieden geben oder sich ohne andere Gegenleistungen abpeisen lassen, ist Ihre Glaubwürdigkeit dahin.

So gehen Sie's an

Überlegen Sie sich, welche anderen Leistungen, die Ihrer Position im Unternehmen entsprechen, für Sie interessant sein könnten, zum Beispiel:

- Dienstwagen (auch zur privaten Nutzung oder mit Fahrkostenbeteiligung)
- Firmen-Fahrrad oder Beteiligung am ÖPNV-/Deutschland-Ticket
- Ausstattung für das Homeoffice, auch zur privaten Nutzung
- Beiträge zur Altersvorsorge beziehungsweise Lebensversicherung (Direktversicherung) oder zum Vermögensaufbau (vermögenswirksame Leistungen)
- Aus- und Weiterbildungen

Alternativen
zu Geld



Unser Tipp: Lassen Sie sich nicht mit vagen Ausflüchten abspeisen. Bei Vorgesetzten besonders beliebt: „Wenn es nach mir ginge, würde ich Ihnen sofort mehr Geld geben, aber ich entscheide leider nicht alleine darüber.“

Geben Sie sich nicht damit zufrieden, dass Ihre Führungskraft Ihre Leistung zu schätzen weiß, sondern bleiben Sie standfest. Bitten Sie Ihre Chefin oder Ihren Chef, die Sache für Sie mit den entsprechenden Personen zu klären. Vereinbaren Sie einen Termin, bis wann Ihre Führungskraft Ihnen eine eindeutige Antwort geben wird. Hält Sie ihr Versprechen nicht, sprechen Sie sie wieder darauf an. Lassen Sie sie mit ihrer Verzögerungstaktik nicht durchkommen!

Schritt 6 (H): Nehmen Sie die Herausforderung an

Auch wenn es Sie Überwindung kostet: Seien Sie mutig und nehmen Sie die Herausforderung, ein Gehaltsgespräch zu führen, an. Zeigen Sie Selbstbewusstsein und weisen Sie auf Ihre Leistungen, Stärken und Erfolge hin. Machen Sie Ihren Wert für Ihre Führungskraft und das Unternehmen deutlich.

Sie haben nichts zu verlieren und viel zu gewinnen

Bedenken Sie: Sie haben nichts zu verlieren, aber mit der KIMICH-Methode große Chancen, zu gewinnen! Damit ist nicht nur ein höheres Gehalt gemeint, sondern auch die Erfahrung, eine zunächst unangenehme Herausforderung angenommen und gemeistert zu haben. Davon werden Sie in vielen weiteren Situationen, die noch auf Sie zukommen werden, profitieren.

„Aber Sie haben doch gesagt ...“ Wie sich Missverständnisse vermeiden lassen

Sie sind sich sicher, Ihre Führungskraft über etwas informiert zu haben, und sie oder er behauptet, nichts davon zu wissen? Oder Ihre Führungskraft ist mit dem Ergebnis Ihrer Arbeit unzufrieden, obwohl Sie fest davon überzeugt sind, genau das gemacht zu haben, was Ihnen aufgetragen wurde? Die Ursachen dafür sind oft Missverständnisse, die Sie jedoch vermeiden können. Wie das geht, lesen Sie in diesem Beitrag.

Inhalt	Seite
Gewusst wie: Klare Kommunikation	2
Arbeitsanweisungen richtig verstehen: Fragen Sie im Zweifelsfall nach	9
Mitten im Missverständnis: Und jetzt?	11



Die Autorin, **Katja Kerschgens, M. A.**, ist Trainerin für Rhetorik, Schlagfertigkeit und Selbst-PR. Ihr Lebensmotto lautet: Nicht ärgern, nur wundern!



Alexandra Sievers ist die Redaktionsleiterin des *Office Guide*. Sie ist Expertin für Wort und Schrift und unterstützt als freie Redakteurin und Redenschreiberin Kundinnen und Kunden zahlreicher Branchen.

Gewusst wie: Klare Kommunikation



Beispiel: „Der Chef hat mir schon wieder nicht richtig zugehört“, beschwert sich Johanna, „dabei habe ich doch gesagt, dass der Kunde später kommt“. Ihre Kollegin horcht auf: „Was genau hast du gesagt?“ „Dass der Kunde noch einen anderen Termin hat“, erwidert Johanna.

Die Kollegin zuckt mit den Achseln: „Also hast du es ihm nicht gesagt.“ Woraufhin Johanna sie sprachlos anschaut.

Was wir sagen, ist nicht unbedingt das, was andere verstehen

Missverständnisse entstehen nur allzu leicht. Einer der Hauptgründe dafür ist, dass die Sprache immer nur ein grobes Abbild von dem darstellen kann, was wir tatsächlich denken. Das, was Sie meinen, muss der andere also noch lange nicht genauso verstehen.

Zudem stoßen bei Gesprächen mindestens zwei Menschen aufeinander, die verschiedene Erfahrungen, Erinnerungen, Wahrnehmungen, Interessen und Bedürfnisse haben. Dementsprechend interpretieren sie das Gesagte jeweils anders.

Das „4-Ohren-Modell“

Der Kommunikations-Psychologe Professor Dr. Friedemann Schulz von Thun hat dazu ein sehr anschauliches Kommunikationsmodell entwickelt, das auch als „4-Ohren-Modell“ bezeichnet wird.

Die vier Ohren stehen dabei für die vier Aspekte, die Schulz von Thun bei jeder Mitteilung unterscheidet:

1. Sach-Aspekt
2. Beziehungs-Aspekt
3. Selbstoffenbarungsaspekt
4. Appell-Aspekt

Aspekte einer
Mitteilung

Teilen Sie einer anderen Person etwas mit, ist in Ihrer Aussage immer mindestens einer dieser oben genannten Aspekte enthalten. Das heißt: Sie wollen entweder 1. etwas zur Sache sagen, 2. einen Aspekt Ihrer Beziehung zu Ihrem Gesprächspartner thematisieren, 3. etwas über sich selbst preisgeben und/oder 4. einen Appell an den anderen richten.

Wann Kommunikation gelingt

Ideal verläuft die Kommunikation, wenn Ihr Gegenüber das Gesagte sozusagen mit dem jeweils zum Aspekt passenden Ohr hört. In diesen Fällen hat das Gespräch eine stabile Grundlage, und die Gefahr von Missverständnissen ist gering. Ein hohes Risiko für Missverständnisse und Konflikte besteht dagegen, wenn das Gesagte im falschen Ohr ankommt; wenn Sie also beispielsweise eine Mitteilung auf der Appellebene machen wollen und Ihr Gegenüber diese mit dem Sach-Ohr aufnimmt.

Missverständnisse
entstehen, wenn
die Botschaft auf
das falsche Ohr
trifft

Übertragen auf das Beispiel bedeutet das, dass der Satz „Der Kunde hat noch einen Termin“ vom Chef unterschiedlich wahrgenommen und interpretiert werden kann.

- **Auf der Sachebene:** Der Kunde hat also noch einen anderen Termin (wann genau, wurde nicht gesagt und auch nicht, welche Auswirkung dieser Termin auf den nächsten hat, nämlich Verzögerung).

Ihr Gegenüber
kann nicht wissen,
welches Ohr Sie
ansprechen

- **Auf der Beziehungsebene:** Meine Assistentin glaubt, dass ich das (zur richtigen Einordnung) wissen will.
- **Auf der Selbstoffenbarungsebene:** Meine Sekretärin informiert mich über etwas, das ihr wichtig ist.
- **Auf der Appellebene:** Aus diesem Hinweis soll ich ableiten, dass es eine Kollision mit meinem Termin gibt.

Johannas Chef hat also offenbar nicht mit dem Appell-Ohr zugehört. Die Information, dass sein Termin mit dem Kunden später stattfinden wird, kommt nicht bei ihm an.

Besser wäre es gewesen, wenn Johanna konkret zu ihm gesagt hätte: *„Der Kunde hat noch einen anderen Termin, daher wird der Termin mit Ihnen später stattfinden.“*

Sprechen Sie das „Lieblingsohr“ Ihres Gegenübers an

Wenn Sie darauf achten, welches Ohr Ihre Führungskraft, Ihre Kollegin oder Ihr Kollege am meisten nutzt, können Sie Ihre Aussagen von vornherein so formulieren, dass sie besser verstanden werden.



Beispiel: Melanie weiß, dass ihre Kollegin ein großes Beziehungsohr hat und die Dinge immer schnell auf sich bezieht. Daher ist Melanie bei ihren Formulierungen vorsichtig geworden.

Statt „Die Unterlagen sind noch nicht komplett“ sagt sie lieber: *„Kannst du bitte xy noch kopieren? Dann haben wir alles.“* Denn der erste Satz hätte sicher etwas wie „Immer musst du mir meine Fehler vorhalten“ zur Folge gehabt.

Verstecken Sie Wünsche und Erwartungen nicht in indirekten Aussagen

Leider fällt es uns oft schwer, eine andere Person unmissverständlich zu einer Handlung auffordern. Eine der möglichen Ursachen dafür ist, dass wir zu Bescheidenheit und Zurückhaltung erzogen wurden. Wir wollen uns mit unseren Wünschen und Bedürfnissen nicht in den Vordergrund drängen und der anderen Person nicht auf die Füße treten.

Und/Oder wir haben Angst vor Zurückweisung und einem Nein zu unserem Anliegen. Deshalb drücken wir uns indirekt aus und hoffen, dass unser Gegenüber den in unserer Aussage versteckten Appell trotzdem versteht.

Beispiel: Wir fragen „Ist Ihnen (auch) kalt?“, und der andere soll verstehen: „Mir ist kalt. Schließen Sie bitte das Fenster.“

Wünsche zu äußern, fällt uns oft schwer



Doch wenn Ihr Gegenüber auf dem Beziehungs- und/oder Appellohr eher schwach hört, werden Sie mit einer solchen indirekten Formulierung nicht weit kommen. Sagen Sie besser direkt, was Sie möchten, damit die andere Person passend reagieren kann.

Oft wird nicht konkretisiert, über was genau gesprochen wird

Auch wenn Sie glauben, dass Sie und Ihre Führungskraft auf der gleichen Mitteilungsebene kommunizieren und über dasselbe sprechen, besteht die Gefahr, dass Sie aneinander vorbeireden.



Beispiel: Claudias Chefin ruft morgens früh um 8 Uhr vom Hotel aus an. „Haben Sie mir die Liste gemailt?“ „Ja, Chefin, ich wusste ja, dass es dringend ist.“

Die Chefin klingt genervt. „Ich habe die Liste aber nicht!“ „Das kann nicht sein, die habe ich Ihnen schon vor einer halben Stunde geschickt“, erwidert Claudia.

Jetzt wird die Chefin laut: „Die ist aber nicht da!“ Claudia versteht die Welt nicht mehr: „Aber ich sehe es doch in meinem Ausgangsordner, dass ich sie geschickt habe. Das kann doch gar nicht sein!“

Über das Gleiche zu reden, heißt nicht immer, dasselbe zu meinen

Dieser Streit zwischen Claudia und ihrer Chefin kann sich noch eine ganze Weile hinziehen. Denn etwas ganz Entscheidendes haben die beiden nicht geklärt: Um welche Liste geht es genau?

Beide haben aus
ihrer Perspektive
Recht

Claudia hat ihrer Chefin zwar eine Liste geschickt, doch das war nicht die, die ihre Führungskraft haben wollte. Damit haben beide aus ihrer Perspektive heraus Recht und werden natürlich darauf beharren, solange niemand auf die Idee kommt zu hinterfragen, ob sie auch wirklich von derselben Liste sprechen.

Die individuelle Denkwelt beeinflusst das Gehörte

Bedenken Sie: Nicht Ihr Gegenüber ist dafür verantwortlich, Sie richtig zu verstehen, sondern Sie selbst sollten dafür sorgen, dass Ihre Worte klar und allgemein

verständlich sind. Denn niemand kann Ihnen in den Kopf schauen oder mit Ihren Gedanken denken.

Niemand kann Ihnen in den Kopf schauen

Vielmehr haben Ihre Führungskraft sowie Ihre Kolleginnen und Kollegen jeweils ein anderes Wissen, andere Ziele, andere Prioritäten im Kopf.

Wenn sie mit Ihnen sprechen, fließt deren Denkwelt immer mit in das Gesagte und in die Interpretation des Gehörten mit hinein.

Das kann hinter einer Aussage stecken

Aussage	Möglicher Gedanke dahinter ...	... oder vielleicht dieser?
„Ich kann den Termin schaffen.“	„Das wird aber verdammt eng. Lieber wäre mir, Sie würden den Termin verschieben.“	„Klar schaff ich das! Wieso fragen Sie überhaupt?“
„Das möchte ich so nicht beantworten.“	„Wenn Sie anders fragen, antworte ich darauf.“	„Fragen Sie noch mal, dann riskieren Sie unsere gute Beziehung, denn Sie überschreiten damit eine Grenze.“
„Ich werde heute Abend da sein.“	„Auf den Termin habe ich keine Lust. Vielleicht komme ich später oder gehe ganz schnell wieder.“	„Selbstverständlich bin ich dann da, habe ich doch gesagt!“

Es gibt also zahlreiche Möglichkeiten, eine Aussage zu interpretieren. Ebenso groß ist daher die Wahrscheinlichkeit, eine Aussage falsch zu verstehen.

Eine weitere Kommunikationsfalle kann sein, dass Sie nur das hören, was Sie hören wollen. Die Fehlerquelle ist die gleiche, nur funkt diesmal Ihre eigene Denkwelt dazwischen.

Das Gehörte wird aus der eigenen Denkwelt heraus interpretiert

Aussage der Chefin	Ihre eigene Denkwelt ...	Ihre Interpretation
„Der Termin muss verschoben werden, denn das schaffe ich heute nicht mehr.“	Vorurteil	„Die hat nur keine Lust auf den Termin und schiebt das jetzt mir zu.“
	Fehlinterpretation/ Umdeutung	„Sie schafft es nicht mehr, den Termin zu verschieben.“
	Mangelndes Wissen über den anderen	„Ist sie vielleicht krank, dass sie das nicht schafft?“
	Gerüchteküche	„Ob sie stattdessen ein Bewerbungsgespräch hat? Die Melanie hat doch letzstens so was angedeutet ...“

Hinterfragen Sie Ihre Interpretation

Damit Ihnen Ihre eigene Denkwelt keinen Streich spielt, sollten Sie immer gut zuhören, um dann unterscheiden zu können:

Was wurde genau gesagt? Was wurde nicht gesagt und durch Ihre eigene Denkwelt ergänzt?

Ziehen Sie die nonverbalen Signale hinzu

Achten Sie neben dem Gesagten aber auch auf die nonverbalen Botschaften, die durch die Körpersprache gesendet werden, also zum Beispiel:

Beobachten Sie Ihr
Gegenüber

Passt die Mimik/der Gesichtsausdruck Ihres Gegenübers zu Ihrer Interpretation? Was sagen die Gesten und die Körperhaltung Ihres Gegenübers aus? Welche Botschaft schwingt in der Stimme/im Tonfall mit?

Arbeitsanweisungen richtig verstehen: Fragen Sie im Zweifelsfall nach

Das exakte Hinhören und das genaue Hinsehen sind insbesondere wichtig, wenn es darum geht, Arbeitsanweisungen richtig zu verstehen.

Wenn Sie Zweifel haben, ob Sie auch wirklich alles richtig verstanden haben, oder wenn Ihnen eine Information fehlt: Fragen Sie einfach nach.

So erfahren Sie, was genau Sie tun sollen

Anweisung	Vorsicht, Falle!	Ihre Frage ...
„Kopieren Sie das mal schnell?“	Es wurde nicht gesagt, was genau wie oft kopiert werden soll.	„Wie viele Kopien brauchen Sie? Geheftet oder lose?“
„Tragen Sie den Termin bitte in Outlook ein?“	Wissen Sie, um welchen Termin es sich konkret handelt und in welche/n der Kalender er gehört? Wissen Sie, ob jemand eingeladen werden muss?	„Was genau soll ich eintragen? Welche Zeiten, Dauer, wo findet es statt, wer sind die Teilnehmenden, was ist das Thema, welche Vorbereitung ist nötig?“
„Machen Sie mal den Raum fertig!“	Was fehlt: Für wen, für wie viele Personen, bis wann, womit soll der Raum ausgestattet werden etc.?	„Wissen Sie schon, wie viele Personen Sie sein werden? Was soll den Teilnehmenden angeboten werden? Welche Technik benötigen Sie? Wie lange soll der Raum reserviert sein?“

Wichtig: Eine entscheidende Frage, die Sie sich immer beantworten können sollten: Hat diese Anweisung Priorität vor Ihren anderen Aufgaben? Sie sollten im Zweifelsfall nachhaken.



„Liste“ ist nicht gleich „Liste“

In Ihrem Berufsalltag haben Sie es sicherlich mit vielen Listen, Terminen und allgemein Unterlagen zu tun. Es würde an ein Wunder grenzen, wenn Sie immer sofort wüssten, von was Ihre Führungskraft konkret spricht, wenn sie etwa nur pauschal „die Liste“ sagt. Auch hier gilt: Fragen Sie nach, um sich Gewissheit zu verschaffen.



Unser Tipp: Formulieren Sie auch selbst Ihre Aussagen und Fragen so genau wie möglich, um Doppeldeutigkeiten und Fehlinterpretationen zu vermeiden. Der Streit zwischen Claudia und ihrer Chefin hätte sich vermeiden lassen, wenn Claudia gesagt hätte, welche Liste genau sie geschickt hat. Womöglich hat sich auch die Chefin ungenau ausgedrückt – darauf hatte Claudia zwar keinen Einfluss, aber sie hätte nachfragen können.

Bleiben Sie bei unwirschen Antworten ruhig

Vor allem wenn Zeitdruck herrscht, kann es vorkommen, dass Ihr Gegenüber auf Ihre Frage etwas unwirsch reagiert und Sie eine Antwort hören wie: „Ja, natürlich meine ich das damit, was denn sonst?“ – „Aber Sie wissen doch selbst, was ich meine.“ – „Jetzt halten Sie mich mit Ihren Fragen nicht auf!“

Nicht persönlich
nehmen

Bleiben Sie in solchen Fällen ruhig, und nehmen Sie die Erwiderung nicht persönlich.

Erklären Sie freundlich, dass Sie nur sichergehen wollten, dass Sie beide von derselben Sache sprechen. Sagen Sie zum Beispiel:

- „Danke, ich wollte nur sichergehen.“
- „Ich wollte mich nur noch mal vergewissern.“
- „Ich wusste leider nicht genau, was Sie meinen. Jetzt weiß ich es, vielen Dank.“

Vermeiden Sie pauschale Fragen

Achten Sie auch bei Ihren Fragen auf eine treffende Formulierung. Wenn Ihre Führungskraft auf ein „Sollen wir das so machen?“ nickt oder Ihre Kollegin die Frage „Weißt du, was ich meine?“ bejaht, gibt Ihnen das noch lange nicht die Sicherheit, dass Sie auch wirklich so verstanden wurden, wie Sie es beabsichtigten.

Fragen Sie genau

Besser ist, Sie formulieren Ihre Frage genauer, zum Beispiel: „*Sie kümmern sich also selbst um die Hotelbuchung. Ist das richtig?*“ – „*Wir sind uns also einig, dass du Herrn Müller über den neuen Liefertermin informierst, richtig?*“

Statt eine Frage zu stellen, können Sie das Besprochene auch mit Ihren eigenen Worten zusammenfassen oder wiederholen und dabei konkretisieren.

Mit eigenen Worten zusammenfassen

Mitten im Missverständnis: Und jetzt?

Sobald Sie erkennen, dass Sie sich gerade in ein Missverständnis verstricken, sollten Sie das offen ansprechen. Denn je früher es aufgeklärt wird, desto früher kann Einigkeit erzielt und können die entsprechenden Handlungen eingeleitet werden.

Vermeiden Sie jedoch unbedingt, der anderen Person die Schuld an der Situation zuzuschieben, wenn Sie das

Missverständnis offenlegen. Denn in der Regel sind am Entstehen von Missverständnissen beide Seiten beteiligt. Beharren Sie daher auch nicht (trotzig) auf Ihrer Unschuld.

Schieben Sie die Schuld nicht auf Ihr Gegenüber

So nicht!	Besser so ...
„Sie haben das aber so gesagt!“	„Ich hatte das so verstanden: ...“
„Warum haben Sie das nicht gleich gesagt?“	„Diese Information hatte mir noch gefehlt.“
„Sie haben das in den falschen Hals bekommen.“	„Ich hatte das so gemeint: ...“

Machen Sie sich nicht zum Unschuldslamm

So nicht!	Besser so ...
„Aber ich hatte es doch ganz genau erklärt!“	„Da habe ich mich wohl nicht eindeutig ausgedrückt.“
„Das habe ich doch genau so gesagt.“	„Was ich gemeint hatte, war ...“
„Sie sind damit doch einverstanden gewesen!“	„Ich hatte es so verstanden, dass es für Sie in Ordnung wäre.“



Unser Tipp: Nehmen Sie die Schuld aber auch nicht auf sich, indem Sie etwa sagen: „Da habe ich wohl nicht richtig zugehört“ oder „Da war ich wohl abgelenkt“, sondern bleiben Sie neutral. Sie wollen um des lieben Friedens willen sicher nicht Ihren eigenen Ruf schädigen. Außerdem macht sich die andere Person dann keine Gedanken darüber, wie sie selbst klarer kommunizieren kann, denn es lag ja an Ihnen.

Mit einer „klugen“ Antwort kontern: 7 Strategien für mehr Schlagfertigkeit

Sicher kennen Sie auch Situationen, in denen Sie gerne schlagfertig gekontert hätten, aber spontan wollte Ihnen keine passende Antwort einfallen. „Das hätte ich sagen sollen!“, dachten Sie sich dann später und ärgerten sich, warum es um Ihre Schlagfertigkeit so schlecht bestellt ist. Doch das können Sie ändern! Dieser Beitrag verrät Ihnen, worauf es bei Schlagfertigkeit ankommt und welche Taktiken Sie anwenden können, um Ihre spontane Wortgewandtheit zu verbessern.

Inhalt	Seite
Schlagfertigkeit: Worauf kommt es an?	2
Wie schlagfertig sind Sie?	5
7 Taktiken für schlagfertige Antworten	8
Und wie schlagfertig sind Sie jetzt?	12



Alexandra Sievers ist die Redaktionsleiterin des *Office Guide*. Sie ist Expertin für Wort und Schrift und unterstützt als freie Redakteurin und Redenschreiberin Kundinnen und Kunden zahlreicher Branchen.

Schlagfertigkeit: Worauf kommt es an?

Klug gewählte
Antworten

„Schlagfertigkeit ist jede Antwort, die so klug ist, dass der Zuhörer wünscht, er selbst hätte sie gegeben“, so lautet die Definition des US-amerikanischen Jazz-Musikers Freddie Hubbard. Wobei noch zu ergänzen ist, dass auch eine „dumme“ Antwort genau das Ziel treffen kann – vorausgesetzt, sie wird klug gewählt!

Schlagfertigkeit hat somit viele Facetten und umfasst insgesamt die Kunst



- durch überraschende Formulierungen zu beeindrucken,
- spontan das Treffende zu sagen,
- gedanklich und sprachlich kreativ zu sein,
- in allen Lebenslagen originell Position zu beziehen,
- in einer verfahrenen Situation auf Anhieb einen genialen Spruch einzuwerfen,
- bei einem geistreichen Gespräch in geselliger Runde mit einem Wortspiel Punkte zu sammeln,

Zur richtigen Zeit

kurz: im richtigen Moment prompt die richtige Antwort parat zu haben.

Nun ist Schlagfertigkeit nicht jedem Menschen in die Wiege gelegt, doch Sie können sie trainieren. Grundvoraussetzungen, um Ihre Schlagfertigkeit zu verbessern, sind allerdings drei Dinge:

1. Selbstbewusstsein

Ohne Selbstbewusstsein kann Schlagfertigkeit nicht funktionieren, denn Menschen, denen es daran mangelt, haben meist Angst, es nicht allen recht zu machen.

In Situationen, in denen Schlagfertigkeit gefragt ist, stellen sie sich die Frage: „Was denken die anderen über mich?“ Das führt zu Blockaden in Sachen Kreativität und Spontaneität – beides wichtige Voraussetzungen für gekonnte Schlagfertigkeit.

Kreativität und
Spontaneität

2. Risikobereitschaft

Zudem brauchen Sie etwas Mut, wenn Sie Ihre Schlagfertigkeit verbessern möchten. Denn die absolute Sicherheit, dass Sie mit einer schnellen verbalen Reaktion immer ins Schwarze treffen, gibt es nicht. Doch dieser Mut lohnt sich auf jeden Fall! Selbst wenn die eine oder andere Antwort danebengeht, zeigen Ihre Treffer, dass Sie sich weiterentwickelt haben.

Es darf auch mal
ein „Schuss“
danebengehen

3. Geduld

Erwarten Sie nicht, dass Sie von heute auf morgen zum Paradebeispiel für Schlagfertigkeit werden. Zweifel wie „Soll ich das jetzt wirklich sagen?“ sind in der „Trainingsphase“ ganz normal. Begehen Sie dann aber nicht den Fehler, Ihr Vorhaben abubrechen und weiterhin aus Vorsicht lieber stumm zu bleiben. Es gibt zwar tatsächlich Situationen, in denen Schlagfertigkeit fehl am Platz ist, aber die sind eher selten. Wischen Sie Ihre Zweifel also ruhig beiseite und sprechen Sie aus, was Ihnen auf der Zunge liegt.

„Übung macht
den Meister“

Auch Schlagfertigkeit kennt Grenzen

Auf alles und jedes immer eine schlagfertige Entgegnung auf den Lippen zu haben, mag Ihnen verlockend vorkommen. Doch bedenken Sie: Ein Mensch, der pausenlos

Schlagfertigkeit demonstriert, kommt leicht in den Verruf, an ernsthaften Gesprächen und sachlichen Diskussionen nicht interessiert zu sein oder andere nur „vorführen“ zu wollen.

Vorsicht,
Schlagfertigkeit
kann provozieren!

Im Umgang mit aufgebrachten Mitmenschen sind witzige Entgegnungen zum Beispiel fehl am Platz, da sie leicht als Provokation aufgefasst werden können.

Ähnliches gilt für schwierige Gespräche mit hierarchisch höherstehenden Personen. Auch hier ist Sachlichkeit die bessere Wahl.



Beispiel: Wütender Kunde reklamiert

Angenommen, Sie arbeiten in der Reklamationsabteilung und ein aufgebrachter Kunde herrscht Sie an: „Wenn Sie nicht umgehend dafür sorgen, dass ich ein Ersatzgerät bekomme, kriege ich gewaltigen Ärger!“ Darauf antworten Sie: „Ach, wissen Sie, davon lebe ich doch. In diesem Job werde ich schließlich fürs Ärgerbekommen bezahlt.“

Eine solche Antwort mag durchaus schlagfertig sein, ist in diesem Zusammenhang aber unangebracht. Der Kunde wird sie nicht als witzig, sondern als Affront verstehen – wodurch er zwangsläufig noch mehr in Rage gerät.

Schütten Sie kein Öl ins Feuer

Bedenken Sie: „Schlagfertig“ zu sein heißt, dass Sie bereit und in der Lage sind, den „Ball“ sofort zurückzuspielen. Es bedeutet nicht, Ihr Gegenüber mit einem verbalen Schlag fertig zu machen.

Achten Sie deshalb auf Verhältnismäßigkeit. Es ist nicht immer sinnvoll, das geflügelte Wort „Auf einen groben Klotz gehört ein grober Keil“ in die Tat umzusetzen. Damit bringen Sie andere nur noch mehr gegen sich auf.

Allerdings müssen Sie sich auch nicht alles gefallen lassen. Wehren Sie sich, ohne sich auf das verbale Niveau Ihres streitbaren Gegenübers herabzugeben. Damit beweisen Sie Stil und Souveränität.

Das richtige
Maß finden

Zeigen Sie Humor, wenn es zur Situation passt

Setzen Sie Schlagfertigkeit so ein, dass nicht nur Sie, sondern auch Ihr Gegenüber Spaß daran hat – so wie in diesem Beispiel:

Ein Ehemann fand eines Tages im Badezimmer eine Nachricht auf der Zahnpasta-Tube. „Bitte drücke mich richtig aus!“ hatte seine Frau für ihn darauf notiert.

Er platzierte seinen humorvollen Konter daraufhin auf der Kuchenbackform: „Bitte benutze mich öfter!“



Wie schlagfertig sind Sie?

„Schlagfertigkeit ist etwas, worauf du erst 24 Stunden später kommst“, meinte einst der amerikanische Schriftsteller Mark Twain. Doch dann ist es natürlich zu spät, um mit einer schlagfertigen Antwort zu brillieren.

Zur Schlagfertigkeit gehört nun mal Schnelligkeit – und auch die Fähigkeit, sehr gut zuzuhören. Warum?

Aufmerksam
zuhören



Weil schlagfertige Menschen in der Lage sind, spielerisch mit der Sprache umzugehen. Indem sie aufmerksam zuhören, finden sie geeignete Ansatzpunkte für ihre schlagfertige Entgegnung. Sie

- erkennen und nutzen Wörter, die eine doppelte oder gar mehrfache Bedeutung haben,
- verdrehen den Sinn von Begriffen,
- nehmen Bezug auf eine Aussage, indem sie polarisieren,
- bringen zusammen, was nicht zueinander passt,
- nehmen rhetorische Fragen oder Redensarten wörtlich,
- tauschen Silben aus,
- basteln einen witzigen Reim oder
- erfinden „Nonsens“-Sätze.

Spielen Sie mit Ihrem Wortschatz

Schlagfertige Menschen spielen mit den Wörtern, um den gewünschten Effekt zu erzielen. Dabei nutzen sie oft Gegensätzlichkeiten, zum Beispiel ...



Aussage: „Findest du denn nie ein Ende?“

Antwort: „Und ich dachte, aller Anfang sei schwer!“

Dabei brauchen die Begriffe nicht wirklich gegensätzlich zu sein. Es genügt, wenn sie in unserer Vorstellungskraft oder im allgemeinen Sprachgebrauch als gegenteilig empfunden werden, wie etwa bei „Das ist doch Jacke wie Hose“ oder bei den Begriffen „Boden“ und „Decke“.



Aussage: „Können Sie denn nicht mal auf dem Boden der Tatsachen bleiben?“

Antwort: „Wenn Sie nicht gleich so an die Decke gehen würden, fiel mir das leichter.“

Eine weitere Möglichkeit ist, die unterschiedliche Bedeutung ein und desselben Begriffs aufzugreifen, etwa des Wortes „gerade“. In Zusammenhang mit „mal“ bekommt es eine zeitliche Bedeutung, es kann aber auch das Gegenteil von „krumm“ bedeuten.

Aussage: „Kannst du gerade mal ...?“

Antwort: „Tut mir leid, aber im Augenblick kann ich nur krumm.“



Ganz ähnlich funktioniert es mit dem Begriff „teuer“: Er ist zum einen kaufmännisch das Gegenteil von billig, zum anderen ein Synonym für persönliche Wertschätzung.

Aussage: „Komm mir nicht mit billigen Ausreden!“

Antwort: „Aber nein, meine teure Freundin, das würde ich niemals tun.“



Sie sehen, so leicht kann Schlagfertigkeit sein, wenn Sie Ihren Gesprächspartner beim Wort nehmen.

Probieren Sie es doch einfach mal aus!

Was würden Sie auf die folgenden – zugegeben, nicht sehr netten – Äußerungen zum Beispiel erwidern?

Testen Sie Ihre
Schlagfertigkeit

1. „Bist du von allen guten Geistern verlassen?“
2. „Das ist doch schwachsinnig!“
3. „Sie sind ja pingelig!“
4. „Das ist nicht machbar!“

5. „Mit dir kann man nicht zusammenarbeiten!“

6. „Du hast dich aber verändert!“

7. „Sie Spatzenhirn!“



Anmerkung: Überlegen Sie sich zu den einzelnen Äußerungen jeweils eine Antwort, bevor Sie diesen Beitrag weiterlesen, und notieren Sie diese. Wiederholen Sie den Test, sobald Sie den gesamten Beitrag gelesen haben. Sie werden überrascht sein, wie viel schneller Ihnen dann schon passende Retourkutschen einfallen. Unsere Vorschläge finden Sie ab Seite S 150/12.

7 Taktiken für schlagfertige Antworten

1. Die „Umlenk“-Taktik

Das Vorgehen: Statt auf den Kommentar oder die Bemerkung einzugehen, greifen Sie ein einzelnes Wort daraus auf und lenken das Gespräch um. Ihr Gegenüber wird etwas verwirrt sein – eine gute Gelegenheit für Sie, die Unterhaltung in die von Ihnen gewünschte Richtung zu manövrieren.



Beispiel: Auf dem Nach-Hause-Weg vom Friseur treffen Sie eine alte Bekannte. Ihren Mut, sich eine neue Frisur zuzulegen, kommentiert sie mit den Worten: „Ich würde den Friseur verklagen.“

Ihre Antwort: „*Ich kann im Moment wirklich nicht klagen. Bei mir läuft alles wie am Schnürchen.*“

Und dann erzählen Sie von Ihren positiven Erlebnissen und Erfolgen. Reden Sie dabei mindestens 90 Sekunden über das von Ihnen gewählte Thema. Die Erfahrung zeigt: Nach dieser Zeit kommt Ihr Gegenüber in der Regel nicht mehr auf seinen (unqualifizierten) Kommentar zurück.

2. Die „Was wäre, wenn“-Taktik

Das Vorgehen: Sie greifen die Aussage Ihres Gegenübers auf und führen sie gedanklich weiter fort – und damit ad absurdum. Nach dem Motto: Wenn das wirklich so wäre, dann ...

Beispiel: Ihr Partner wirft Ihnen in einem Streit vor:
„Du hast einfach kein Gefühl für mich!“

Ihre Antwort: „Wenn ich kein Gefühl für dich hätte, hätte ich dich nicht geheiratet.“



Doch Vorsicht, diese Technik kann schnell für böses Blut sorgen! Begleiten Sie Ihre Antwort deshalb mit einem freundlichen Lächeln, um ihr die Schärfe zu nehmen. Ironie ist in diesem Fall absolut tabu!

3. Die „Wenn, dann“-Taktik

Das Vorgehen: Hier bewerten beziehungsweise interpretieren Sie die Aussage und beziehen Ihre Antwort auf die Bewertung oder Interpretation.

Beispiel: Sie sitzen (als Frau) abends an der Hotelbar. Der Herr neben Ihnen meint: „Ihr Cocktail geht auf mich, Süße.“



Ihre Antwort: „Wenn dieser Spruch eine Anmache ist, dann ist meine Antwort eine Abfuhr.“

Diese Technik eignet sich insbesondere für Situationen, in denen Sie nicht sicher sind, wie das Gesagte gemeint ist. Bleiben Sie bei Ihrer Antwort möglichst freundlich.

4. Die „Stimmt!“-Taktik

Das Vorgehen: Hierbei machen Sie den Kommentar des anderen durch Ihre Zustimmung überflüssig.



Beispiel: Auf einem Klassentreffen stellt eine Ihrer ehemaligen Mitschülerinnen fest: „Du bist aber dick geworden.“

Ihre Antwort: „Ja, stimmt. Mein Mann sagt, von einer Frau wie mir könne er gar nicht genug bekommen.“

Reagieren Sie ruhig und gelassen, denn nur so kann diese Technik ihre volle Wirkung entfalten.

5. Die „Geiz“-Taktik

Das Vorgehen: Warum mehr reden als nötig? Bei dieser Taktik sparen Sie sich lange Erklärungen und kommentieren den Angriff mit ein oder zwei Schlagwörtern wie „So, so!“, „Wow!“, „Sag bloß!“, „Och!“, „Danke!“, „Nein, danke!“ etc. Oder Sie sagen gar nichts und ziehen nur gelangweilt die Augenbrauen hoch.



Beispiel: Ihnen ist ein kleiner Fehler unterlaufen, den Ihre Kollegin mit einem genervten „Das war ja mal wieder eine Glanzleistung!“ kommentiert.

Ihre Antwort: „Danke!“

Ein, zwei knappe Bemerkungen sind oft effektiver als lange Erläuterungen. Hüten Sie sich allerdings davor, mit Ihrem „Ja“ oder „Ach ja“ Zustimmung zu signalisieren.

6. Die „Ich nehm’s positiv“-Taktik

Das Vorgehen: Manchmal ist es nicht die Aussage selbst, sondern der Tonfall, der unangemessen ist. Die Kunst: Überhören Sie Ironie, Sarkasmus und Kritik – deuten Sie das Gesagte einfach so, wie es Ihnen gefällt.

Beispiel: Sie bekommen überraschend Besuch, und Ihre Wohnung ist nicht besonders gut aufgeräumt. Der Kommentar des Besuchers: „Sieht es bei euch immer so aus?“

Ihre Antwort: *„Ja, ich finde auch, dass es bei uns schön wohnlich ist.“*



Lassen Sie sich durch den Kommentar nicht verunsichern. Mit der selbstbewussten Umdeutung überraschen Sie Ihr Gegenüber und nehmen ihm so den Wind aus den Segeln.

7. Die „Sprichwort“-Taktik

Das Vorgehen: Bei dieser Technik verwirren Sie Ihr Gegenüber, indem Sie mit einem Sprichwort antworten, das genau genommen nicht zu seiner Aussage passt. Durch den Verwirrungseffekt tritt seine ursprüngliche Absicht in den Hintergrund.

Beispiel: In einer hitzigen Diskussion echauffiert sich Ihr Partner: „Wegen dir verliere ich noch den Verstand!“

Ihre Antwort: *„Ende gut, alles gut.“*



Erklären Sie auch auf Nachfragen hin nicht, was Sie mit dieser Antwort gemeint haben. Stattdessen können Sie sagen: *„Das lenkt jetzt nur vom Thema ab. Kommen wir doch wieder zur Sache ...“*

Und wie schlagfertig sind Sie jetzt?

Wiederholen
Sie den Test

Nachdem Sie nun so einiges über Schlagfertigkeit erfahren haben, sollten Sie den Test von Seite 7 und 8 wiederholen. Was würden Sie jetzt antworten? Wie würden Sie mit dem Wortschatz spielen? Welche der Taktiken:

Welche der
Taktiken wenden
Sie jeweils an?

- „Umlenk“-Taktik
- „Was wäre, wenn“-Taktik
- „Wenn, dann“-Taktik
- „Stimmt!“-Taktik
- „Geiz“-Taktik
- „Ich nehm's positiv“-Taktik
- „Sprichwort“-Taktik

würden Sie jeweils anwenden?

Schlagfertige Antworten zu geben, fällt Ihnen sicher schon leichter. Hier einige Beispiele:

1. „Bist du von allen guten Geistern verlassen?“

Lösungsvorschläge

- Umlenk-Taktik: *„Also, ich glaube schon lange nicht mehr an Geister. Als Kind war das anders, damals habe ich immer gedacht ...“*
- „Sprichwort“-Taktik: *„Die Geister, die ich rief, werde ich nicht mehr los.“* (Goethe „Zauberlehrling“)

- „Was wäre, wenn“-Taktik: *„Wenn ich von allen guten Geistern verlassen wäre, hätte ich die schlechten ja noch.“*

Lösungsvorschläge

2. „Das ist doch schwachsinnig!“

- „Ich nehm’s positiv“-Taktik: *„Manchmal muss man eben kreativ denken, um neue Lösungen zu finden.“*
- „Sprichwort“-Taktik: *„Es gibt keine dummen Fragen, nur dumme Antworten.“*
- „Stimmt!“-Taktik: *„Richtig – und vom Wahnsinn zum Genie ist es nur ein ganz kleiner Schritt.“*
- Geiz-Taktik: *„Wow!“*

3. „Sie sind ja pingelig!“

- „Wenn, dann“-Taktik: *„Wenn ich pingelig bin, dann sind Sie in puncto Genauigkeit extrem großzügig.“*
- „Ich nehm’s positiv“-Taktik: *„Oh, danke, meine Mutter hat mich für meine Genauigkeit schon gelobt, als ich noch ein Kind war.“*
- „Umlenk“-Taktik: *„Pingelig ist ein Wort, das meine Großmutter ständig gebraucht hat. Sie war immer peinlich genau darauf bedacht, dass ...“*

4. „Das ist nicht machbar.“

- „Stimmt!“-Taktik: *„Genau. Und weil man das denken könnte, ist es ja auch so interessant. Sonst wäre es doch langweilig.“*
- „Sprichwort“-Taktik: *„Geht nicht, gibt’s nicht.“*
- „Geiz“-Taktik: *„Hört, hört!“*
- „Was wäre, wenn“-Taktik: *„Wenn alles, von dem man denkt, dass es nicht machbar ist, tatsächlich nicht funktionieren würde, könnte die Hummel auch nicht fliegen.“*

Lösungsvorschläge

5. „Mit dir kann man nicht zusammenarbeiten!“

- „Stimmt!“-Taktik: *„Stimmt! Deshalb bleibt ja auch die meiste Arbeit an mir hängen.“*
- „Was wäre, wenn“-Taktik: *„Wenn man mit mir nicht zusammenarbeiten könnte, hätte man mir die Verantwortung für diese Aufgabe wohl kaum übertragen.“*
- „Wenn, dann“-Taktik: *„Wenn man mit mir nicht zusammenarbeiten kann, dann machen außer dir alle im Team das Unmögliche möglich.“*
- „Sprichwort“-Taktik: *„Team – toll, ein anderer macht's!“*

6. „Du hast dich aber verändert!“

- „Ich nehm's positiv“-Taktik: *„Danke, du siehst auch blendend aus.“*
- „Sprichwort“-Taktik: *„Nichts ist beständiger als der Wandel.“* (Heraklit von Ephesus)
- „Umlenk“-Taktik: *„Das ist wohl wahr, dass sich in meinem Leben viel verändert hat. Vor einem Jahr habe ich die Firma gewechselt – und nun bin ich ...“*

7. „Sie Spatzenhirn!“

- „Sprichwort“-Taktik: *„Lieber einen Spatz in der Hand als eine Taube auf dem Dach.“*
- „Stimmt!“-Taktik: *„Richtig! Dass Vögel so erstaunlich intelligent sind, verdanken Sie ihrem genial konstruierten Gehirn.“*
- „Was wäre, wenn“-Taktik: *„Wenn ich ein Spatzenhirn hätte, hätten Spatzen deutlich größere Köpfe.“*
- „Wenn, dann“-Taktik: *„Wenn ich ein Spatzenhirn habe, haben Sie gerade mit verbalen Kanonen geschossen.“*

Warum umständlich, wenn es auch einfach geht? Verabschieden Sie sich von diesen Formulierungen

Dieser Beitrag zeigt Ihnen, wie Sie verstaubte Floskeln ganz einfach durch sympathisch klingende Formulierungen ersetzen – und mit Ihrem Schreibstil dadurch noch mehr Professionalität beweisen.

Inhalt	Seite
Zeit für ein Formulierungs-Update	2
· 1. „Abstand nehmen von ...“	3
· 2. „in Anbetracht“, „angesichts“, „aufgrund“	4
· 3. „in der Anlage“, „beiliegend“, „beigefügt“	4
· 4. „aus gegebenem Anlass“, „anlässlich“	5
· 5. „baldmöglichst“	6
· 6. „Bereich“	6
· 7. „Betrag in Höhe von“	7
· 8. „diesbezüglich“	7
· 9. „erfolgen“	8
· 10. „gemäß“	8
· 11. „gewähren“, „einräumen“	9
· 12. „hiermit“	10
· 13. „zur Kenntnis nehmen“	11
· 14. „mitteilen“	11
· 15. „mittels“, „mithilfe“	12
· 16. „nachstehend/-folgend“, „folgend“, „im Nachgang“	12
· 17. „obig“, „oben genannt“, „o. g.“, „oben erwähnt“, „oben bezeichnet“, „vorbezeichnet“	13
· 18. „überlassen“	14



Alexandra Sievers ist die Redaktionsleiterin des *Office Guide*. Sie ist Expertin für Wort und Schrift und unterstützt als freie Redakteurin und Redenschreiberin Kundinnen und Kunden zahlreicher Branchen.

Zeit für ein Formulierungs-Update

Angenommen, Sie planen gemeinsam mit einer Freundin einen Kinobesuch, können aber noch nicht sicher sagen, ob es an dem Tag, den Sie beide dafür vorgesehen haben, auch wirklich bei Ihnen klappt. Sie vereinbaren deshalb, dass Sie Ihre Termine bis morgen klären und Ihrer Freundin anschließend per E-Mail oder Kurznachricht Bescheid geben.

Wie würden Sie die Nachricht an Ihre Freundin am folgenden Tag formulieren?

Wie würden Sie
an eine Freundin
schreiben?

So? „Bezugnehmend auf unser gestriges Gespräch möchte ich dir mitteilen, dass ich den von uns in Erwägung gezogenen Termin am Donnerstag wahrnehmen kann. Unserem gemeinsamen Kinobesuch sehe ich mit großem Interesse entgegen.“

Oder so? „Unser Kinobesuch am Donnerstag klappt! Ich freue mich schon sehr darauf.“

Sicherlich würden Sie sich für die zweite Variante entscheiden, die ganz ähnlich klingt wie das, was Sie auch in einem Gespräch von Angesicht zu Angesicht oder am Telefon sagen würden.

Schluss mit dem Bürokratiestil!

Privat fällt es uns meist nicht schwer, ähnlich zu schreiben, wie wir auch sprechen würden. Doch im Geschäftsleben schleichen sich immer wieder unsägliche Formulierungen in den Schriftverkehr ein. Die Frage ist nur: warum?

Weil Sie solche hölzernen und sperrigen Formulierungen schon oft gelesen haben – und wenn es viele so machen, muss es doch wohl auch richtig sein?

Warum formulieren wir geschäftlich oft so hölzern?

Oder weil es einen sachlichen und geschäftsmäßigen Anschein erweckt – und damit wohl auch professionell ist?

Der Schein trügt! Denn professionell ist etwas anderes: nämlich Ihre Schreiben so zu formulieren, dass sie sowohl leicht zu lesen und zu verstehen sind als auch einen zeitgemäßen und sympathischen Eindruck machen. Und das gelingt Ihnen mit dem verstaubten Bürokratiestil sicher nicht!

Professionell klingt anders

Verabschieden Sie sich deshalb von dem, was (noch) viele machen, und gehen Sie mit gutem Beispiel voran.

Schluss mit dem Bürokratiestil!

Wie leicht sich die althergebrachten Floskeln durch eine aktuelle Ausdrucksweise ersetzen lassen, zeigen Ihnen unsere Beispiele. Wir haben eine Reihe von oft verwendeten schwerfälligen Formulierungen für Sie zusammengestellt und durch ansprechendere Alternativen ersetzt.

1. „Abstand nehmen von ...“

Wenn Sie von etwas Abstand nehmen, bedeutet das, dass Sie etwas nicht tun werden, aus welchem Grund auch immer. Das können Sie aber auch konkreter und treffender ausdrücken.

Verstaubt: Nach gründlicher Prüfung Ihres Angebots vom 24. April teilen wir Ihnen mit, dass wir von einer Bestellung Abstand nehmen.

Treffend und
konkret

Zeitgemäß: *Wir haben Ihr Angebot vom 24. April gründlich geprüft und möchten nicht bestellen. / Danke für Ihr Angebot vom 24. April. Wir haben uns anders entschieden und möchten nicht bestellen.*

2. „in Anbetracht“, „angesichts“, „aufgrund“

Sie haben gute Gründe für etwas? Dann bringen Sie diese doch einfach auf den Punkt!

Auf den Punkt
gebracht

Verstaubt: Angesichts/Aufgrund/In Anbetracht der Tatsache, dass wir ab nächster Woche Betriebsurlaub haben, verzögert sich die Lieferung bis nach dem 12. Mai.

Zeitgemäß: *Die Lieferung verzögert sich etwas, da wir ab nächster Woche Betriebsurlaub haben. Wir sind am 12. Mai wieder für Sie da und versenden die Ware dann sofort. / Wir haben ab kommender Woche Betriebsurlaub. Sie erhalten Ihre Bestellung am 15. Mai.*

Verstaubt: Aufgrund notwendiger Renovierungsarbeiten bleibt unsere Zweigstelle vorerst geschlossen.

Zeitgemäß: *Wir renovieren und haben deshalb geschlossen. Ab dem 12. Mai sind wir in unserer Zweigstelle wieder für Sie da/begrüßen wir Sie wieder in unserer Zweigstelle.*

3. „in der Anlage“, „beiliegend“, „beigefügt“

Die „Anlage“ ist in unzähligen deutschsprachigen E-Mails und Briefen „zu finden“. Kaum ein Schriftstück, das ohne die Anlage auskommt. Dabei ist es so einfach, darauf zu verzichten. Nicht auf die Anlage, aber auf das Wort.

Verstaubt: In der Anlage übersenden wir Ihnen unsere aktuelle Preisliste.

Zeitgemäß: *Unsere aktuelle Preisliste schicken ich Ihnen als PDF-Datei mit. / Sie erhalten heute unsere aktuelle/neue Preisliste.*

Verstaubt: In der Anlage finden Sie unseren Kostenvoranschlag.

Zeitgemäß: *Wir haben einen Kostenvoranschlag für Sie erstellt und senden ihn gleich mit.*

So geht es ohne die „Anlage“

Verstaubt: Beiliegend/Beigefügt unser Geschäftsbericht, dem Sie weitere Informationen entnehmen können.

Zeitgemäß: *Der mitgeschickte Geschäftsbericht informiert Sie über ...*

4. „aus gegebenem Anlass“, „anlässlich“

Gäbe es keinen Anlass, würden Sie Ihr Schreiben nicht verfassen. Streichen Sie diese belanglose Phrase und konkretisieren Sie den Anlass.

Verstaubt: Aus gegebenem Anlass weisen wir darauf hin, dass Besucher persönlich am Empfang abzuholen sind.

Zeitgemäß: *Immer wieder sind fremde Personen ohne Begleitung auf dem Firmengelände unterwegs. Bitte holen Sie Ihre Gäste stets am Empfang ab und begleiten Sie sie durch unser Unternehmen.*

Der „Anlass“ ist überflüssig

Verstaubt: Anlässlich der Betriebsversammlung ergriff der Geschäftsführer das Wort.

Zeitgemäß: *Bei der Betriebsversammlung ergriff (hatte) der Geschäftsführer das Wort. / Der Geschäftsführer hat auf der Betriebsversammlung gesprochen.*

5. „baldmöglichst“

Auch wenn es besonders schnell gehen soll: Für ein „möglichst bald“ oder „so bald wie möglich“ sollte die Zeit schon noch reichen.

Verstaubt: Wir bitten Sie, uns baldmöglichst wissen zu lassen, ...

Zeitgemäß: Bitte geben Sie uns möglichst bald Bescheid, ...

Verstaubt: Wir bitten um baldmöglichste Anmeldung.

Zeitgemäß: *Bitte melden Sie sich so schnell wie möglich an. / Bitte melden Sie sich bis spätestens ... an. / Anmeldeschluss ist am ...*

Die Dringlichkeit
wird auch
so deutlich

6. „Bereich“

Ob im politischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sportlichen Bereich: Der „Bereich“ ist ein beliebtes Füllwort, das nichts Konkretes aussagt. Prüfen Sie, ob Sie das Wort „Bereich“ zum Beispiel durch Gebiet, Sparte, Sektor, Fachgebiet, Abteilung, Branche, Geschäftszweig, Region, Raum, Teil, Bezirk oder Arbeitsgebiet ersetzen können. Vielleicht können Sie auch ganz darauf verzichten?

Verstaubt: Im politischen/wirtschaftlichen/
wissenschaftlichen/sportlichen Bereich ...

Zeitgemäß: *In der Politik/Wirtschaft/Wissenschaft, im Sport ...*

Kurz und weniger
schwammig

Verstaubt: Aus dem Bereich Marketing kommt der
Vorschlag, ...

Zeitgemäß: *Die Kolleginnen und Kollegen aus dem Marke-
ting/der Marketingabteilung schlagen vor, ...*

Verstaubt: Wir sind im kulturellen Bereich sehr engagiert.

Zeitgemäß: *Wir sind kulturell sehr engagiert. /Wir engagieren
uns für die Kultur in unserer Stadt. /*

7. „Betrag in Höhe von“

Das Währungszeichen € (auch Euro oder EUR) kenn-
zeichnet die Summe als Betrag. Die Höhe ist auf den Cent
genau festgelegt. „Betrag in Höhe von“ ist also überflüssig.

Verstaubt: Wir überweisen Ihnen den Betrag in Höhe von
€ 2.122,45.

Zeitgemäß: *Wir überweisen Ihnen € 2.122,45.*

„Betrag“ ersatzlos
streichen

8. „diesbezüglich“

„Diesbezüglich“ wird oft verwendet, wenn nicht konkret
gesagt wird, worum es geht. Nennen Sie die Angelegen-
heit beim Namen oder lassen Sie das Wort einfach weg.

Das Thema beim
Namen nennen

Verstaubt: Wir bitten Sie, sich diesbezüglich an Frau Schneider zu wenden.

Zeitgemäß: *Bitte wenden Sie sich an Sabine Schneider. Sie kann Ihnen Ihre Fragen beantworten.*

Verstaubt: Wir haben diesbezüglich bereits mehrfach telefoniert.

Zeitgemäß: *Wir haben am Telefon bereits mehrfach darüber gesprochen, dass ...*

9. „erfolgen“

Das Hilfsverb „erfolgen“ klingt steif und bürokratisch. Formulieren Sie aktiv!

Klingt aktiver

Verstaubt: Die Lieferung erfolgt in 14 Tagen.

Zeitgemäß: *Wir liefern in 14 Tagen. / Sie erhalten Ihre Ware in 14 Tagen.*

Verstaubt: Die Montage kann schon am Dienstag erfolgen.

Zeitgemäß: *Bereits am Dienstag kann montiert werden/können wir montieren.*

10. „gemäß“

„Gemäß“ wirkt träge. Dynamischer wird Ihr Schreiben, wenn Sie darauf verzichten.

Verstaubt: Wir haben den Auftrag gemäß Ihren Vorgaben ausgeführt.

Zeitgemäß: *Wir haben Ihren Auftrag wie gewünscht ausgeführt.*

Sympathisch und dynamisch

Verstaubt: Gemäß unseren Vereinbarungen ...

Zeitgemäß: *Wie vereinbart ...*

Verstaubt: Gemäß Ihrem Angebot vom ... bestellen wir ...

Zeitgemäß: *Danke für Ihr Angebot vom Wir bestellen ...*

Verstaubt: Gemäß § 123 BGB

Zeitgemäß: *Nach/Laut § 123 BGB*

11. „gewähren“, „einräumen“

Gewähren bedeutet etwas zugestehen, eine Gunst erweisen, ein Gesuch bewilligen. Das hat mit Gnade zu tun, mit herablassender Milde.

Ersetzen Sie „gewähren“ auch nicht durch „überlassen“ oder „einräumen“; das hört sich ähnlich gnädig an.

Verstaubt: Nach Maßgabe unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen gewähren wir Ihnen einen Dispositionskredit über 10.000 Euro.

Positiv und
wertschätzend

Zeitgemäß: *Damit Sie noch flexibler sind, verfügen Sie ab sofort über einen Dispositionskredit von 10.000 Euro.*

Verstaubt: Bei einer Paletten-Abnahme gewähren wir Ihnen zwei Gebinde ohne Berechnung.

Zeitgemäß: *Ihr Vorteil: Wenn Sie eine Palette kaufen, erhalten Sie von uns zwei Gebinde gratis dazu.*

12. „hiermit“

Teilen Sie „hiermit“ etwas mit? Die angeschriebene Person sieht doch, womit Sie etwas mitteilen, denn Sie liest gerade Ihren Brief oder Ihre E-Mail. Zudem gehen Sätze, die mit „hiermit“ beginnen, fast automatisch kompliziert und unnatürlich weiter.

Klar und
unkompliziert

Verstaubt: Hiermit teilen wir Ihnen mit, dass wir den Termin am 18. Mai um 10:30 Uhr für Sie reserviert haben.

Zeitgemäß: *Wir haben den Termin am 18. Mai um 10:30 Uhr für Sie reserviert.*

Verstaubt: Hiermit kündigen wir den Vertrag fristgerecht zum ...

Zeitgemäß: *Wir kündigen den Vertrag fristgerecht zum ...*

Verstaubt: Hiermit fordern wir Sie auf, die Zahlung bis zum 10. Mai anzuweisen.

Zeitgemäß: Bitte zahlen Sie bis spätestens 10. Mai.

13. „zur Kenntnis nehmen“

Wenn jemand etwas nur zur Kenntnis nimmt: Wie wichtig oder hilfreich war die Information dann wohl für die angeschriebene Person? Ersparen Sie den Empfängerinnen und Empfängern Ihrer Schreiben diesen Eindruck der Geringschätzung.

Wer nur „zur Kenntnis nimmt“, zeigt kein Interesse

Verstaubt: Ihre Bewerbungsunterlagen haben wir zur Kenntnis genommen.

Zeitgemäß: *Danke für Ihre Bewerbungsunterlagen! Wir werden sie uns in Ruhe ansehen.*

Verstaubt: Ihre Beschwerde haben wir zur Kenntnis genommen.

Zeitgemäß: *Es tut uns leid, dass Sie mit unserem Service nicht zufrieden waren.*

14. „mitteilen“

Ist es wirklich nötig zu schreiben, dass Sie etwas mitteilen? Das erkennt die Empfängerin oder der Empfänger Ihres Schreibens doch selbst. Kommen Sie deshalb gleich zur Sache.

Verstaubt: Wir teilen Ihnen mit, dass wir Ihre Bestellung erhalten haben und Ihnen eine rechtzeitige Lieferung vor Pfingsten zusichern können.

Kürzere Sätze,
klare Aussagen

Zeitgemäß: Danke für Ihre Bestellung vom Die Ware ist noch vor Pfingsten bei Ihnen/liefern wir noch vor Pfingsten aus.

Verstaubt: Wir teilen Ihnen mit, dass wir mit Ihrem Vorschlag einverstanden sind.

Zeitgemäß: Wir sind mit Ihrem Vorschlag einverstanden.

15. „mittels“, „mithilfe“

Gehören in die
Mottenkiste

Das mittelalterliche „mittelst“ oder „vermittelst“ ist ausgestorben. Überlebt haben „mittels“ und „mithilfe“ als Relikte aus dem 19. Jahrhundert. Doch auch diese Formulierungen sind längst nicht mehr angesagt.

Verstaubt: Wir bitten Sie, die Rechnung mittels des beiliegenden Überweisungsauftrages zu begleichen.

Zeitgemäß: Nutzen Sie bitte den abgebildeten QR-Code, um die Rechnung zu begleichen.,

Verstaubt: Mithilfe unseres Spediteurs ist uns eine schnellere Lieferung möglich.

Zeitgemäß: Dank unseres Spediteurs können wir schneller liefern. / Unser Spediteur hat uns eine schnelle Lieferung zugesichert.

16. „nachstehend/-folgend“, „folgend“, „im Nachgang“

Nachstehend wird Ihnen erläutert, was vorstehend in der Überschrift angekündigt wurde? In den meisten Fällen

können Sie diese Wörter „im Nachgang“ einfach gestrost streichen.

Verstaubt: Wir bieten Ihnen folgende Lösung: ...

Zeitgemäß: *Als Lösung bieten wir Ihnen an, ...*

Verstaubt: Die nachfolgende/nachstehende Erläuterung macht deutlich, dass ...

Zeitgemäß: Aus unserer Erläuterung werden Sie erkennen, dass ...

Unbürokratisch
und persönlich

Verstaubt: Im Nachgang zu unserem Telefonat habe ich ...

Zeitgemäß: *Danke für das interessante/freundliche Telefonat. Gleich danach habe ich ...*

Verstaubt: Im Nachgang zur Quartalstagung übersende ich Ihnen heute das Protokoll.

Zeitgemäß: *Sie erhalten heute das Protokoll der Quartalstagung vom*

17. „obig“, „oben genannt“, „o. g.“, „oben erwähnt“, „oben bezeichnet“, „vorbezeichnet“

Obig ist selten geworden, doch eng verwandte Begriffe wie „oben genannt“, „o. g.“ oder „oben erwähnt“ halten sich hartnäckig. Dabei ist es ganz leicht, ohne diese

Die Abkürzung
„o. g.“ ist tabu!

Formulierungen auszukommen. Die Abkürzung „o. g.“ ist ohnehin tabu.

Verstaubt: Wir kommen zurück auf Ihre oben genannte Nachricht.

Zeitgemäß: *Danke für Ihre Nachricht.*

Verstaubt: Das oben erwähnte Bauvorhaben wird vom Architektenbüro xy betreut.

Zeitgemäß: *Für das Bauvorhaben ... ist das Architektenbüro xy zuständig.*

18. „überlassen“

Ganz gleich, wer wem etwas überlässt: „Überlassen“ wirkt herablassend, gönnerhaft, großzügig oder auch gnädig. Das ist keine Kommunikation auf Augenhöhe.

Kommunikation
auf Augenhöhe

Verstaubt: Wir überlassen Ihnen eine Kopie des Vertrags.

Zeitgemäß: *Eine Kopie des Vertrags schicke ich Ihnen für Ihre Unterlagen mit.*

Verstaubt: Die uns freundlicherweise überlassenen Unterlagen übersenden wir Ihnen heute zurück.

Zeitgemäß: *Danke schön, dass Sie uns die Unterlagen geschickt/zur Verfügung gestellt haben. Sie erhalten sie heute zurück.*

„Grüß Gott“, „echt gut“, „klar, haut das hin!“: Wie viel Umgangs- und Regionalsprache verträgt professionelle Korrespondenz?

„Schreiben Sie weitgehend so, wie Sie auch sprechen“ lautet die Empfehlung. Doch gilt das auch für Regional- und Umgangssprache? Lesen Sie in diesem Beitrag, wie Ihnen der richtige Mix gelingt, um Ihren Briefen und E-Mails eine besondere Note zu verleihen.

Inhalt	Seite
Die Sprache der Geschäftskorrespondenz folg ihren eigenen Regeln	2
Vom Sprechen zum Schreiben: Das sollten Sie beachten	4
Beispiele und Übungen: Wie lautet es in der Schriftsprache richtig?	5
Lösungsvorschläge	7



Der Autor, **Johannes Dohler**, war Lektor des Verlags Edition Die Nische und ist Autor von Musterbriefen für Zeitschriften des VNR-Verlags. Er ist unser Spezialist für kreative, einfühlsame und besonders schwierige Texte.

Die Sprache der Geschäftskorrespondenz folgt ihren eigenen Regeln

Keine
Fremdsprache
und manchmal
doch schwer zu
verstehen

Spätestens, wenn Sie als Norddeutsche im Schwarzwald oder als Süddeutscher in Ostfriesland Urlaub machen, werden Sie erleben, wie vielfältig unsere Sprache ist. Aber auch bei Fachgesprächen zwischen Juristen oder Computerexperten werden Sie sich manchmal fragen, welche „Fremdsprache“ da gesprochen wird.

Die Sprachwissenschaft unterscheidet zwischen Umgangssprache – auch „Alltagssprache“ genannt – und Regionalsprachen, die wiederum in lokale Dialekte unterteilt sind. Hinzu kommen die vielen Fachsprachen der Wissenschaft und der verschiedenen Sparten des Berufslebens.

Die Umgangssprache folgt nicht immer den Regeln der formellen Schriftsprache. Das gilt ebenso für die Regionalsprache (Dialekte, Mundarten).



Wichtig: Auch wenn Sie in (beruflichen) Gesprächen Ausdrücke der Umgangssprache verwenden, so muss die Schriftform höheren Ansprüchen gerecht werden. In diesem Sinne hat auch die Geschäftskorrespondenz ihre eigene Sprache.

Formulierungen der Regionalsprache als Lokalkolorit

Wir alle erleben tagtäglich die bunte Vielfalt unserer Sprache. Indem Sie Ihre Regionalsprache bewusst

punktuell einsetzen, geben Sie Ihren Schreiben eine persönliche Note:

- *Grüß Gott, Herr Gerhards,*
- *Moin, Frau Peters,*
- *Gruß aus dem Ländle*

Doch Achtung! Regionalsprache wird nicht überall verstanden. Bedenken Sie, dass viele Wörter und Redewendungen, die Sie in Ihrer Regionalsprache benutzen, in anderen Gegenden Deutschlands womöglich nicht oder falsch verstanden werden.



- Zeitangaben wie „dreiviertel neun“ oder „viertel sieben“ erscheinen Ihnen vielleicht ganz selbstverständlich, die Mehrzahl der Menschen im deutschsprachigen Raum wird jedoch verunsichert sein.
- Ähnlich verhält es sich mit „Heuer hatten wir ein gutes Geschäftsergebnis“. Der in Österreich und Bayern geläufige Begriff „heuer“ ist den meisten Menschen in Deutschland nicht bekannt. Er bedeutet so viel wie „in diesem Jahr“.
- Die Bezeichnung des gleichen Berufes variiert je nach Region: Fleischer, Metzger, Schlachter.
- Je nach Region sollten Sie sich auch überlegen, was Sie in der Bäckerei sagen.

Wissen Sie, was es bedeutet?

Aber nicht nur der Wortschatz ist in Deutschland regionalisiert. Auch in der Grammatik gibt es mundartliche Besonderheiten. „Wir sind angefangen“ – das halten viele für völlig richtig, weil sie es Tag für Tag sagen und hören.

Aber in der Hochsprache muss es heißen: „*Wir haben angefangen.*“

Vom Sprechen zum Schreiben: Das sollten Sie beachten

Beachten Sie diese 3 Regeln

Orientieren Sie sich bei Ihrer Korrespondenz an diesen drei Grundregeln:

1. Lassen Sie sich beim Schreiben von der gesprochenen Sprache leiten. Das belebt Ihren Stil und bringt Sie weit weg von einem altmodischen „Amtsdeutsch“.
2. Sprechen Sie in Gedanken mit der Empfängerin oder dem Empfänger Ihres Schreibens. Das bringt Ihre Ideen in Schwung und erleichtert Ihnen das Formulieren in einem Stil, der zu Ihnen und den Angeschriebenen passt.
3. Bedenken Sie, dass regionale Ausdrücke in anderen Gegenden nicht verstanden werden und dass manche umgangssprachlichen Wörter für die Geschäftskorrespondenz zu salopp sind.



Mein Tipp: Nutzen Sie Anführungsstriche, wenn Sie auf ein Wort aus der Umgangssprache nicht verzichten wollen, weil es Ihrer Ansicht nach besonders gut in Ihr Schreiben passt. Das kann aber nur wohl dosiert eingesetzt werden. Einige Beispiele: Er war ganz schön „verschnupft“, als er von dem Vorfall erfuhr. Er war in unserem Gespräch sehr „zugeknöpft“. Wir haben jetzt alle wichtigen Kundinnen und Kunden „abgeklappert“.

Beispiele und Übungen: Wie lautet es in der Schriftsprache richtig?

Nun sind Sie an der Reihe! Suchen Sie für den umgangssprachlichen oder regionalen Ausdruck die Entsprechung, die in Ihre Geschäftskorrespondenz passt! Lösungsvorschläge finden Sie ab Seite R 670/7.

Wichtig: In informellen Gesprächen und Telefonaten haben viele der aufgelisteten Formulierungen durchaus ihren Platz und werden auch häufig gebraucht. Für Ihre offizielle Geschäftskorrespondenz sind sie jedoch nicht geeignet.



Wortschatz der Umgangssprache	Wortschatz der Schriftsprache
Verben	
Wir haben Ihre Sendung bekommen/gekriegt.	
Wir haben die Pakete sofort aufgemacht.	
Ich werde ihn mir mal vorknöpfen.	
Wir haben davon nichts abgekriegt.	
Sie kupfern unsere Strategie ab.	
Wir haben alle Lieferanten abgeklappert.	
Ich werde Ihnen das alles bei unserem Treffen auseinanderklamüsern.	
Er kreuzte am Messestand mit Verspätung auf und dampfte vorzeitig wieder ab.	
Sie können uns nicht die gesamten Kosten aufbrummen.	
Wir haben den gesamten Jahresetat bereits verbraten.	
Unser Firmenwagen wurde geklaut.	

Wortschatz der Umgangssprache	Wortschatz der Schriftsprache
Wir haben so viel Geld in dieses Projekt reingebuttert.	
Das könnte hinhalten.	
Diese Firma hat zehn Mitarbeitende gefeuert.	
Adjektive und Adverbien	
Unser Lieferant ist pleite.	
Das dauert längstens eine Stunde.	
Das ist echt gut.	
Unsere Präsentation ging voll daneben.	
Das wäre die optimalste Lösung.	
In diesem Monat hatten wir den maximalsten Erfolg.	
Das ist eine verkehrte Behauptung.	
Wir haben die billigen Preise.	

Regionale Varianten	Schriftsprache
Wir erwarten Sie um dreiviertel neun.	
Die Konferenz beginnt um viertel zehn.	
Heuer hatten wir einen guten Umsatz.	
Wir zahlen mit Erlagschein.	
In diesem Unternehmen hat es viele gute Mitarbeitende.	
Zahlen Sie bitte innert zwei Wochen!	

Grammatik der Umgangssprache	Grammatik der Schriftsprache
Ende diesen Jahres wird er unser Unternehmen verlassen.	
Es sind zwei Jahre her.	
Zehn Euro ist ein guter Preis für dieses Kabel.	
Unsere Kunden kamen zu spät. Die hatten sich verirrt.	
Das Auto, wo auf dem Einstellplatz steht, gehört unserem Chef.	
Uns fehlt Zeit und Geld für dieses Projekt.	
Der neue Kopierer ist besser wie der alte.	

Grammatik der Umgangssprache	Grammatik der Schriftsprache
An was erinnern Sie sich?	
Vor was haben Sie Angst?	
Da halte ich nichts von.	
Da danken wir Ihnen für.	
Da sind wir auch für.	
Da können Sie sich drauf verlassen.	
Über was wurde bei dem Treffen gesprochen?	
Da müssen wir noch einmal drüber reden.	
Er ist lange dort gestanden.	
Werf dieses Paket auf keinen Fall!	
Wir sind schon um acht Uhr angefangen.	

Lösungsvorschläge

Wortschatz der Umgangssprache	Wortschatz der Schriftsprache	Alternativen/Anmerkungen
Wir haben Ihre Sendung bekommen/gekriegt.	Wir haben Ihre Sendung erhalten.	Ihre Sendung ist angekommen.
Wir haben die Pakete sofort aufgemacht.	Wir haben die Pakete sofort geöffnet.	
Ich werde ihn mir mal vorknöpfen.	Ich werde ihn dazu befragen.	Ich werde das mit ihm klären.
Wir haben davon nichts abgekliegt.	Wir haben unseren Anteil nicht erhalten.	
Wir haben alle Lieferanten abgeklappert.	Wir haben alle Lieferanten besucht/(an)gefragt.	Wir haben mit allen Lieferanten Kontakt aufgenommen.
Ich werde Ihnen das alles bei unserem Treffen auseinanderklamüsern.	Ich werde Ihnen bei unserem Treffen alles ausführlich erläutern.	Ich werde Ihnen bei unserem Treffen die Details erklären/darstellen.

Wortschatz der Umgangssprache	Wortschatz der Schriftsprache	Alternativen/ Anmerkungen
Er kreuzte am Messestand mit Verspätung auf und dampfte vorzeitig wieder ab.	Er erschien mit Verspätung am Messestand und verließ diesen vorzeitig.	
Sie können uns nicht die gesamten Kosten aufbrummen.	Sie können uns nicht die gesamten Kosten aufbürden.	Sie können uns nicht alle Kosten anlasten.
Wir haben den gesamten Jahresetat bereits verbraten.	Wir haben den gesamten Jahresetat bereits ausgegeben.	Unser Jahresetat ist bereits ausgeschöpft.
Unser Firmenwagen wurde geklaut.	Unser Firmenwagen wurde gestohlen.	Achtung: „entwendet“ nur in offiziellen Schreiben
Wir haben so viel Geld in dieses Projekt reingebuttert.	Wir haben so viel Geld in dieses Projekt investiert.	Wir haben für dieses Projekt so viel Geld ausgegeben.
Das könnte hinhalten.	Das könnte funktionieren.	Das könnte ausreichen. Das könnte zutreffen.
Diese Firma hat zehn Mitarbeitende gefeuert.	Diese Firma hat zehn Mitarbeitende entlassen.	Zehn Mitarbeitende wurden gekündigt.
Adjektive und Adverbien		
Unser Lieferant ist pleite.	Unser Lieferant hat Konkurs angemeldet.	
Das dauert längstens eine Stunde.	Das dauert maximal/ höchstens eine Stunde.	
Das ist echt gut.	Das ist sehr gut.	Das ist wirklich gut.
Das ging voll daneben.	Das war ein Misserfolg.	Das ist uns misslungen.
Das wäre die optimalste Lösung.	Das wäre die optimale/ beste Lösung.	Achtung: „Optimal“ lässt sich nicht steigern.

Wortschatz der Umgangssprache	Wortschatz der Schriftsprache	Alternativen/Anmerkungen
In diesem Monat hatten wir den maximalsten Erfolg.	In diesem Monat hatten wir den maximalen/größten Erfolg.	Achtung: „Maximal“ lässt sich nicht steigern.
Das ist eine verkehrte Behauptung.	Das ist eine falsche Behauptung.	Die Behauptung ist unrichtig.
Wir haben die billigen Preise.	Wir haben niedrige Preise.	Achtung: Waren können teuer oder billig sein; Preise jedoch sind hoch oder niedrig.

Regionale Varianten	Schriftsprache	Alternativen/Anmerkungen
Wir erwarten Sie um dreiviertel neun.	Wir erwarten Sie um viertel vor neun.	Wir erwarten Sie um 8:45 Uhr
Die Konferenz beginnt um viertel zehn.	Die Konferenz beginnt um Viertel nach neun.	Die Konferenz beginnt um 9:15 Uhr.
Heuer hatten wir einen guten Umsatz.	In diesem Jahr hatten wir einen guten Umsatz.	Wir hatten ein umsatzstarkes Jahr.
Wir zahlen mit Erlagschein.	Wir zahlen per Überweisungsauftrag.	Achtung: „Erlagschein“ ist ein in Österreich gebräuchlicher Ausdruck.
In diesem Unternehmen hat es viele gute Mitarbeitende.	In diesem Unternehmen gibt es viele gute Mitarbeitende.	In diesem Unternehmen sind viele gute Mitarbeitende beschäftigt.
Zahlen Sie bitte innert zwei Wochen!	Zahlen Sie bitte innerhalb von zwei Wochen.	Achtung: „innert“ ist ein in der Schweiz gebräuchlicher Ausdruck.
Es sind zwei Jahre her, dass ...	Es ist zwei Jahre her, dass ...	Achtung: Kein Plural – das „ist“ bezieht sich auf „Es“.

Regionale Varianten	Schriftsprache	Alternativen/ Anmerkungen
Zehn Euro ist ein guter Preis für dieses Kabel.	Zehn Euro sind ein guter Preis für dieses Kabel.	Achtung: Plural – „sind“ bezieht sich auf die Euro-Angabe.
Unsere Kunden kamen zu spät. Die hatten sich verirrt.	Unsere Kunden kamen zu spät. Sie hatten sich verirrt.	
Das Auto, wo auf dem Einstellplatz steht, gehört unserem Chef.	Das Auto, das auf dem Einstellplatz steht, gehört unserem Chef.	
Uns fehlt Zeit und Geld für dieses Projekt.	Uns fehlen Zeit und Geld für dieses Projekt.	Achtung: Plural aufgrund der Verbindung mit „und“.
Der neue Kopierer ist besser wie der alte.	Der neue Kopierer ist besser als der alte.	Achtung: „besser als“, aber „genauso gut wie“
An was erinnern Sie sich?	Woran erinnern Sie sich?	
Vor was haben Sie Angst?	Wovor haben Sie Angst?	Was befürchten sie?
Da halte ich nichts von.	Davon halte ich nichts.	
Da danken wir Ihnen für.	Dafür danken wir Ihnen.	
Da sind wir auch für.	Dafür sind wir auch.	Wir stimmen Ihnen zu. Wir sind Ihrer Meinung.
Da können Sie sich drauf verlassen.	Darauf können Sie sich verlassen	
Über was wurde bei dem Treffen gesprochen?	Worüber wurde bei dem Treffen gesprochen?	
Da müssen wir noch einmal drüber reden.	Darüber müssen wir noch mal sprechen.	Das müssen wir noch mal besprechen.
Er ist lange dort gestanden.	Er hat lange dort gestanden.	
Werf dieses Paket auf keinen Fall!	Wirf dieses Paket auf keinen Fall!	
Wir sind schon um acht Uhr angefangen.	Wir haben schon um 8 Uhr angefangen/ begonnen.	

Worte und Zeichen der Wertschätzung: 9 Musterschreiben

78 Prozent der Angestellten in Deutschland machen bei der Arbeit nur das Nötigste. Auch die Loyalität gegenüber dem Arbeitgeber sinkt. Das hat jüngst eine repräsentative Umfrage des Markt- und Meinungsforschungsinstituts Gallup ergeben. Diesem Trend können Sie entgegenwirken. Unsere neun Textvorlagen zeigen Ihnen, wie Sie Mitarbeitenden Wertschätzung zeigen und sich so deren Treue sichern.

Inhalt	Seite
9 Musterschreiben	
· Lob-E-Mail	2
· Motivationsschreiben (+ englisch)	3
· Dank für Mehrarbeit	4
· Neues Angebot: kostenlose Getränke	5
· Gratulation zum Erfolg außerhalb der Arbeit (+ englisch)	6
· Neues Angebot des Gesundheitsmanagements	7
· Einladung zur Teambuildingmaßnahme	8
· Weiterbildungsangebot	9
· Schreiben zur Beförderung	10



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 *Office Guide*. Sie ist Expertin für Wort und Schrift und unterstützt als freie Redakteurin und Redenschreiberin Kundinnen und Kunden zahlreicher Branchen.

Musterschreiben Lob-E-Mail



Abteilungsleiter ► Mitarbeitende

Betreff: Ihr seid spitze

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

was ihr im laufenden Projekt ... (Name) leistet, ist unglaublich. Mit welcher Geschwindigkeit ihr auftretende Probleme löst, ist beeindruckend. Ebenso wie eure Kreativität, die ganz neue Möglichkeiten aufzeigt.

Ich danke euch herzlich für euren Einsatz, eure Professionalität und eure innovativen Ideen!

Ihr habt das, was beinahe unmöglich schien, möglich gemacht. Welch großartige Leistung!

Ich freue mich schon auf den bevorstehenden erfolgreichen Abschluss des Projekts und die nächsten „unlösbaren“ Aufgaben, die uns als Team fordern und wachsen lassen!

Es grüßt euch herzlich

Nico Weitner

Abteilungsleiter ... (Abteilung)



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

Musterschreiben Motivationsschreiben



Teamleiterin ► Teammitglieder

Betreff: Ich wünsche euch ein erholsames Wochenende

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

der Dalai Lama ist für seine weisen Worte bekannt. So sagt er auch: „**Jede schwierige Situation, die du jetzt meisterst, bleibt dir in der Zukunft erspart.**“ Oder, um es mit meinen Worten auszudrücken: „Die Herausforderungen, mit denen wir uns heute herumschlagen, sind die Anekdoten von morgen.“

Auch in dieser Woche haben wir wieder so manche Herausforderung gemeinsam gemeistert und zur Anekdote gemacht. Danke für den Elan, mit dem ihr stets dranbleibt, bis eine Lösung gefunden ist!

Aber jetzt kommt erst einmal das Wochenende, das ihr hoffentlich ganz ohne Gedanken an die Arbeit verbringt. Genießt es und atmet einmal richtig durch.

Ich freu mich darauf, am Montag wieder mit euch loszulegen!

Beste Grüße

Subject: I wish you a relaxing weekend

Dear colleagues,

The Dalai Lama is known for his wise words. He also says: “**Every difficult situation that you master now, you will be spared in the future.**” Or, to put it in my own words: “The challenges we face today are the anecdotes of tomorrow.”

This week, we have once again overcome many a challenge together and turned it into an anecdote. Thank you for the enthusiasm with which you always keep at it until a solution is found!

But now it's time for the weekend, which we hope you'll spend without thinking about work. Enjoy it and take a deep breath.

I'm looking forward to getting started with you again on Monday!

Best regards



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

Musterschreiben Dank für Mehrarbeit



Chef ► Mitarbeitende

Betreff: Danke für euren Einsatz

Liebes ... (Unternehmen)-Team,
der irische Schriftsteller Oscar Wilde bemängelte einst:

„Heute kennt man von allem den Preis, von nichts den Wert.“

Dem widerspreche ich vehement, denn ich weiß sehr wohl zu schätzen, wie wertvoll euer Einsatz für unser Unternehmen ist!

Gerade in den zurückliegenden Wochen habt ihr wieder eine Menge Überstunden in Kauf genommen, um alles am Laufen zu halten/das Projekt XY zu einem erfolgreichen Abschluss zu bringen.

Dafür ein Dankeschön, das von Herzen kommt. Ich werde in den nächsten Tagen einzeln mit euch besprechen, wann und wie ihr die Überstunden im nächsten Monat wieder abbauen könnt.

Mit euch an meiner Seite hält uns nichts auf!

Beste Grüße

Johann Wilkens

Geschäftsführer



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

Musterschreiben Neues Angebot: kostenlose Getränke



Assistentin ► Mitarbeitende

Betreff: Kostenlose Getränke in der Kaffeeküche

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

eine Tasse Kaffee für die ungetrübte Aufmerksamkeit beim Meeting, Wasser gegen den Durst und fürs körperliche Wohlbefinden oder ein beruhigender Schluck Tee, wenn mal etwas nicht gleich so klappt, wie es soll:

In unserer Kaffeeküche habt ihr ab sofort die Wahl. Bedient euch gerne ganz nach Geschmack und Stimmungslage. Die Getränke stellt die Geschäftsleitung ab sofort kostenlos bereit.

Noch eine Bitte: Solltet ihr feststellen, dass etwas zur Neige geht, gebt mir bitte Bescheid, damit niemand auf dem Trockenen sitzen muss.

Vielen Dank dafür und allzeit guten Durst!

Einen angenehmen Arbeitstag wünscht euch

i. A. Carolin Beilsch

Assistentin der Geschäftsleitung



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

Musterschreiben

Gratulation zum Erfolg außerhalb der Arbeit



Chefin ► Mitarbeiterin

Betreff: Glückwunsch zu Ihrem tollen Erfolg

Liebe Frau Knöll,

dass Sie schnell und ausdauernd sind und noch dazu eine bemerkenswerte Disziplin haben, das wusste ich bereits. Schließlich erlebe ich Sie Tag für Tag bei der Arbeit. Dafür sage ich: Dankeschön!

Doch jetzt haben Sie diese Stärken auch beim ... (Sportveranstaltung/Wettbewerb) eindrucksvoll bewiesen.

Ich gratuliere Ihnen herzlich zum ... (Platzierung) und wünsche Ihnen, dass Sie auch weiterhin so fokussiert auf Ihre Ziele sind und sie alle erreichen!

Mit sportlichen Grüßen

Nicole Linsenbeck

Geschäftsleitung

Subject: Congratulations on your great success

Dear Ms. Knöll,

I already knew that you are fast and persistent and that you also have remarkable discipline. After all, I see you at work every day. For that I say: Thank you!

But now you have also impressively demonstrated these strengths at ... (sporting event/competition).

I would like to congratulate you on ... (placing) and wish you continued focus on your goals and that you achieve them all!

With sporting greetings

Nicole Linsenbeck

Management



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

Musterschreiben Neues Angebot des Gesundheitsmanagements



Chef ► Mitarbeitende

Betreff: Unser neues Fitnessprogramm – kostenlos für euch

Liebes ... (Unternehmen)-Team,

es ist unbekannt, von wem diese Worte stammen, doch sie bringen es auf den Punkt:
„Das beste Projekt, an dem du jemals arbeiten wirst, bist du selber!“

Lasst uns also gemeinsam an uns arbeiten und etwas für unsere Fitness tun!

Ihr seid herzlich eingeladen, bei unserem neuen kostenlosen Angebot „Sport tut gut“ mitzumachen.

Das Programm startet **am ...** (Wochentag, Datum), **um ...** (Uhrzeit), und findet dann jede Woche um diese Zeit **im ...** (Ort) statt.

Den Anmeldebogen schicke ich euch gleich mit. Darin könnt ihr auch eure persönlichen Wünsche und Ziele fürs Training eintragen.

Wer Fragen hat, kann sich gerne unter ... (Durchwahl) oder ... (E-Mail-Adresse) an Marie Sommers wenden.

Ich freue mich über zahlreiche „Mitsportelnde“ und sende
herzliche Grüße

Stefan Albers

Mitglied der Geschäftsführung



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

Musterschreiben Einladung zur Teambuildingmaßnahme



Assistentin ► Team

Betreff: Einladung zum Teambuilding-Workshop

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

der italienische Dichter und Philosoph Dante Alighieri war der Überzeugung:

„Eine mächtige Flamme entsteht aus einem winzigen Funken.“

Doch wenn dieser Funke nicht auf brennbaren Grund fällt und ihn niemand schürt, kann er nicht wachsen und die Glut erlischt.

In unserem Workshop „Ideen im Team vermitteln und weiterentwickeln“ lernen wir, wie wir „Ideen-Funken“ nicht nur am Brennen halten, sondern uns in unserer Kreativität gegenseitig anfeuern.

Wann? Am ... (Wochentag, Datum), von ... bis ... (Uhrzeit)

Wo? ... (Veranstaltungsort)

Für Verpflegung ist selbstverständlich gesorgt! Die Teilnahme ist Pflicht.

Wer vorab Fragen hat, kann gerne zu mir kommen.

Frau/Herr ... [Vor- und Nachname der Teamleitung] freut sich schon aufs gemeinsame „Feuermachen“!

Viele Grüße

Mareike Albrecht-Linz

Teamassistentenz



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

Musterschreiben Weiterbildungsangebot



Assistentin ► Mitarbeitende

Betreff: Kostenfreies Bildungsangebot „Interkulturelle Kompetenz“

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

unser Unternehmen arbeitet mit Menschen aus ganz verschiedenen Teilen der Welt zusammen. Das macht die Arbeit spannend, ist manchmal aber auch eine Herausforderung, denn wie heißt es doch: „Andere Länder, andere Sitten“.

Über diese unterschiedlichen Gepflogenheiten und manchmal auch Denkweisen und Werte mehr zu erfahren, ist ebenfalls spannend – und zudem für die Zusammenarbeit hilfreich.

Darum startet **am ...** (Wochentag, Datum), **um ...** (Uhrzeit), unser Fortbildungskurs **„Über alle Grenzen – andere Kulturen kennen- und verstehen lernen“**.

Das Angebot ist kostenlos und erstreckt sich über ... (Anzahl) zweistündige Treffen.

Nähere Infos, auch zur Dozentin Melanie Weißwas, und das genaue Programm seht ihr unter diesem [Link](#).

Eine Anmeldung ist formlos bei mir möglich. Auch bei Fragen könnt ihr euch gerne melden.

Ich hoffe, dass ganz viele bei diesen „Ausflügen“ in andere Kulturen mitmachen.

Herzliche Grüße

i. A. Marlene Beiter

Assistentin der Geschäftsleitung



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

Musterschreiben Schreiben zur Beförderung



Chef ► neue Abteilungsleiterin

Betreff: Ihr erster Tag als Abteilungsleiterin

Liebe Frau Grube,

heute Morgen sind Sie zum ersten Mal als die neue Leiterin unserer ...-Abteilung in unser Unternehmen gekommen.

Nach ... (Anzahl) Jahren bei uns treten Sie damit eine neue Herausforderung an, für die ich Ihnen viel Erfolg wünsche.

Ich bin mir sogar sicher, dass er sich einstellen wird, denn Sie vereinen Teamplay mit Überblick, einem Talent, andere zu motivieren, und einem strukturierten Vorgehen.

Damit verfügen Sie über die besten Voraussetzungen, um gemeinsam mit Ihrem Team nicht nur Erfolg, sondern auch Freude an der Arbeit zu haben.

In diesem Sinne: „Starten Sie mit viel Freude bei Ihrer neuen Aufgabe durch!“

Nochmals meinen herzlichen Glückwunsch zu Ihrer Beförderung!

Beste Grüße

Jacob Führwanger

Geschäftsführer



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

Ein herzliches Willkommen als Grundlage für eine gute Zusammenarbeit

Wer einen neuen Job antritt, ist hoch motiviert und freut sich auf die Herausforderungen, die da kommen werden. Gleichzeitig ist da aber auch die Aufregung vor dem ersten Arbeitstag, die Sie mit einem informativen Begrüßungsschreiben mindern können. Wie Sie neue Kolleginnen und Kollegen positiv einstimmen und ihnen Sicherheit vermitteln, zeigen Ihnen unsere sieben Mustertexte.

Inhalt	Seite
Gut informiert in den ersten Arbeitstag	2
7 Musterschreiben	
· Begrüßung neue Mitarbeitende, allgemein	4
· Begrüßung neue Mitarbeitende nach Standort-/Filialwechsel	5
· Begrüßung neue Mitarbeitende mit Hinweis auf Einführungsveranstaltung	6
· Begrüßung neue Mitarbeitende mit Erklärung zum Werksausweis	7
· Begrüßung neue Mitarbeitende mit Hinweis auf Dresscode	8
· Begrüßung neue Mitarbeitende mit Hinweis auf Sicherheitsausrüstung	9
· Begrüßung neue Mitarbeitende mit Hinweis auf Desksharing	10



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 *Office Guide*. Sie ist Expertin für Wort und Schrift und unterstützt als freie Redakteurin und Redenschreiberin Kundinnen und Kunden zahlreicher Branchen.

Gut informiert in den ersten Arbeitstag

Viele offene
Fragen

Der erste Arbeitstag ist mit vielen offenen Fragen verbunden: Was erwartet mich? Wie werden die neuen Vorgesetzten sein? Welches Arbeitsklima herrscht unter den Kolleginnen und Kollegen? Werde ich mich in die neuen Aufgaben schnell einarbeiten und allen Anforderungen gerecht werden? Doch auch ganz banale Dinge können bei neuen Mitarbeitenden für Unsicherheit sorgen:

Wie ist der erste Tag organisiert?

Schaffen Sie
mit einem
Begrüßungs-
schreiben Klarheit

- Um wie viel Uhr soll ich am ersten Arbeitstag im Unternehmen sein? Bei wem soll ich mich melden?
- Wird jemand da sein, der mir alles zeigt und während der Einarbeitungsphase zur Seite steht?
- Ist eine offizielle Vorstellung (intern und/oder gegenüber Externen) geplant?
- An wen kann ich mich wenden, wenn ich Fragen habe?
- Gibt es feste Arbeitsplätze oder Desksharing?
- Wird hierarchieübergreifend geduzt?
- Was muss ich eventuell mitbringen? (Info zur Krankenversicherung, Steuernummer, Sozialversicherungsnummer, VWL-Antrag, Bankverbindung etc.)?
- Muss ich mich an einen Dresscode halten?
- Wird mir eventuell eine Dienstuniform oder Sicherheitsausrüstung (etwa Sicherheitsschuhe, ein Helm etc.) gestellt?
- Gibt es eine Kantine, nahegelegene Restaurants oder Einkaufsmöglichkeiten im direkten Umfeld?

- Sind unternehmensinterne Regelungen (etwa in Bezug auf den Firmenparkplatz oder die Zeiterfassung) zu beachten – und wann werde ich darüber informiert?
- Bekomme ich einen Schlüssel oder eine Zugangskarte?

Ein Begrüßungsschreiben sorgt für Klarheit

Gerade bei diesen organisatorischen Angelegenheiten können Sie mit einem Begrüßungsschreiben, das alle wesentlichen Informationen enthält, schon im Vorfeld Gewissheit verschaffen. Skizzieren Sie darin den Ablauf des ersten Tages und nennen Sie eine Ansprechperson, die dem zukünftigen Teammitglied bei Bedarf noch weitere Auskünfte geben kann.

Unser Tipp: Verschicken Sie das Schreiben etwa zwei Wochen vor Arbeitsbeginn. Sollten trotz Ihrer Auskünfte noch Fragen offen sein, bleibt dann genug Zeit, um diese zu beantworten.



Wichtig: Auch wenn bei diesem Schreiben die Information im Vordergrund steht, sollten Sie es so formulieren, dass zu spüren ist, dass das Team sich auf die Zusammenarbeit freut.



Wer unterschreibt?

Ein Schreiben von „oberster Stelle“ drückt eine hohe Wertschätzung aus. Unter dem Schreiben sollte deshalb der Name Ihrer Führungskraft stehen. In vielen Unternehmen werden Begrüßungsschreiben auch von der Geschäftsführung verschickt oder sind grundsätzlich Sache der Personalabteilung.

Musterschreiben Begrüßung neue Mitarbeitende, allgemein



Personalabteilung ► neue Mitarbeiterin

Betreff: Herzlich Willkommen am ... (Datum)

„Und jedem Anfang wohnt ein Zauber inne...“

(Hermann Hesse)

Liebe Frau Utz,

damit auch Ihr Anfang bei uns „zauberhaft“ wird, begrüße ich Sie heute schon mal vorab im ...-Team und schicke Ihnen einige Informationen.

An Ihrem ersten Arbeitstag, am ... (Wochentag, Datum), treffen Sie sich mit Ihrer direkten Vorgesetzten Elena Wolschki um ... (Uhrzeit) in unserem Foyer.

Frau Wolschki wird Ihnen erst einmal alles zeigen und Sie anschließend zu Ihrem neuen Arbeitsplatz und zu Ihren neuen Kolleginnen und Kollegen mitnehmen.

In unserer Kantine steht an diesem Tag unter anderem ... auf dem Speiseplan, was immer sehr zu empfehlen ist.

Damit Sie die neuen Eindrücke in Ruhe „sacken lassen“ können, verabschiedet Frau Wolschki Sie um ... (Uhrzeit) in den Feierabend. Falls Sie Fragen haben, hilft sie Ihnen gerne weiter.

Sollten Sie vorab Fragen haben, melden Sie sich bitte bei mir. Ich hänge Ihnen auch noch eine Checkliste an, welche Dokumente und Informationen ich an Ihrem ersten Arbeitstag von Ihnen benötige.

Herzliche Willkommensgrüße

Max Richling

Personalabteilung



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

Musterschreiben Begrüßung neue Mitarbeitende, nach Standort-/Filialwechsel



Neuer Chef ► neuen Mitarbeiter

Betreff: Wir in Hamburg freuen uns auf Sie

Lieber Herr Bretzelhuber,

bevor ich Sie am ... (Wochentag, Datum), persönlich bei uns im hohen Norden begrüßen darf, schicke ich Ihnen heute ein herzliches „Moin, moin“, damit Sie sich gleich von Anfang an heimisch fühlen.

Bei uns beginnt der Arbeitstag um ... (Uhrzeit). Meine Kollegin Miriam Hanke nimmt Sie am Eingang, ... (Adresse), in Empfang. Hoffentlich weht keine allzu steife Brise, denn als Erstes steht das Fotoshooting für Ihren neuen Firmenausweis und unser Intranet an.

Anschließend erkunden Sie mit Frau Hanke unsere Räumlichkeiten und lernen Ihre neuen Kolleginnen und Kollegen kennen. Beim gemeinsamen Mittagessen in unserer Kantine können Sie die ersten Bekanntschaften dann bei einem „Klönschnack“ vertiefen.

Danach können Sie auch schon direkt mit Ihren neuen Aufgaben loslegen – natürlich mit Frau Hanke an Ihrer Seite, falls Fragen auftauchen.

Sollte das schon jetzt der Fall sein, wenden Sie sich bitte an unseren Personalleiter Hans Hansen (hh@musterfirma.de, Tel. 040 123456-78).

Auf gute Zusammenarbeit!

Nordische Grüße

Henning Jansen

Geschäftsführung



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

Musterschreiben Begrüßung neue Mitarbeitende, mit Hinweis auf Einführungsveranstaltung



Personalleiterin ► neuen Mitarbeiter

Betreff: Schön, dass Sie ab ... (Datum) zu uns gehören

Lieber Herr Huber,

wohin? Wann? Was? Diese und viele weitere Fragen werden Ihnen beim Gedanken an Ihren ersten Arbeitstag am ... (Wochentag, Datum) sicherlich schon durch den Kopf gegangen sein.

Damit Ihnen diese Fragen keine schlaflosen Nächte bereiten, will ich sie Ihnen heute beantworten.

Ich freue mich, Sie um ... (Uhrzeit) am Werkstor 5, ... (Adresse), zu treffen und als neues Mitglied in unserer Firmenfamilie zu begrüßen.

Nachdem wir die Formalitäten erledigt haben (eine Liste mit den Unterlagen, die Sie bitte mitbringen, hänge ich an), gibt es gegen ... (Uhrzeit) eine kleine Einführungsveranstaltung für Sie. Dabei macht Ihr Abteilungsleiter Johannes Wels Sie nicht nur mit unseren Arbeitsvorschriften, sondern auch mit Ihren neuen Kolleginnen und Kollegen bekannt.

Um ... (Uhrzeit) endet dann Ihr erster Arbeitstag, und Sie freuen sich hoffentlich schon auf den nächsten.

Sollten Sie vorab noch Fragen haben, wenden Sie sich gerne an mich.

Es grüßt Sie

Leonie Maisch

Personalleitung



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

Musterschreiben Begrüßung neue Mitarbeitende, mit Hinweis auf Werksausweis



Chef ► neue Mitarbeiterin

Betreff: Ihr erster Arbeitstag am ... (Datum)

Liebe Frau Friedrich,

ich freue mich schon sehr darauf, Sie am ... (Wochentag, Datum) zu Ihrem ersten Arbeitstag bei uns zu begrüßen. Ich hoffe, Ihre Vorfreude ist ebenso groß.

Wir treffen uns um ... (Uhrzeit) an der Pforte. Dort können wir gleich Ihren Werksausweis erstellen lassen. Er ist nicht nur Ihre Eintrittskarte zu unserem Firmengelände, sondern Sie können damit auch in unserer Kantine sowie an sämtlichen Getränke- und Snack-Automaten bezahlen.

Wie das genau funktioniert, zeige ich Ihnen gerne vor Ort bei einer kleinen Führung über das Gelände.

Bei dieser Gelegenheit können Sie dann auch alle Ihre Fragen loswerden – oder gerne auch schon vorab. Schreiben Sie mir einfach oder rufen Sie mich an.

Ich freue mich auf Sie und grüße Sie herzlich

Rudi Malche

Abteilungsleiter ... (Abteilung)



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

Musterschreiben Begrüßung neue Mitarbeitende, mit Hinweis auf Dresscode



Vorgesetzte ► Außendienstmitarbeiter

Betreff: Wir freuen uns auf Sie

Lieber Herr Braun,

Ihr erster Arbeitstag am ... (Wochentag, Datum) steht vor der Tür.

Damit Sie an diesem Tag nicht nur vor der Tür stehen, hole ich Sie um ... (Uhrzeit) an der Pforte zu unserem Bürogebäude, ... (Adresse), ab.

Nach einem kurzen Rundgang bringe ich Sie zu Leon Schick, der Sie mit unserer „tragbaren“ Corporate Identity einkleiden wird:

Dazu gehören neben Sakkos, Pullovern und Poloshirts auch Accessoires wie Krawatten, Schals und Caps zur Ergänzung der eigenen Garderobe. Denn wie es ein deutsches Sprichwort so schön auf den Punkt bringt: „An den Federn erkennt man den Vogel.“

Alle Standardgrößen haben wir auf Lager.

Voll ausgestattet erwartet Sie dann ein Get-together mit Ihren Kolleginnen und Kollegen des Innendiensts. Anschließend werden wir Ihre Einarbeitungsphase besprechen.

Gegen ... (Uhrzeit) heißt es dann: Ab in den Feierabend!

Haben Sie noch Fragen? Eine kurze E-Mail oder ein Anruf genügt.

Beste Grüße

Anne Müller

Abteilungsleitung



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

Musterschreiben Begrüßung neue Mitarbeitende, mit Hinweis auf Sicherheitsausstattung



Chefin ► neue Mitarbeiterin

Betreff: Wir begrüßen Sie am ... (Datum) um ... Uhr

Sehr geehrte Frau Lange,

gute Kolleginnen und Kollegen sind schwer zu finden. Umso mehr freuen wir uns, dass wir Sie für unser Team gewinnen konnten.

Und weil wir Sie auch unversehrt behalten wollen, statten wir Sie an Ihrem ersten Arbeitstag, ... (Wochentag, Datum), auch gleich mit unserer Sicherheitsausrüstung aus.

Meine Assistentin Judith Oise wird Sie um ... (Uhrzeit) an unserer Pforte in Empfang nehmen und zu unserer „Rüstkammer“ begleiten. Dort erhalten Sie alles, was notwendig ist, damit Sie bei der Arbeit sicher unterwegs sind.

Anschließend wird Frau Oise Sie durch unseren Betrieb führen, Ihnen mehr über unsere Firmenphilosophie erzählen und Ihnen unsere Sicherheitsvorschriften aushändigen.

Danach startet auch schon Ihre Einarbeitungsphase mit Ihrer Führungskraft Theo Fintsche. Er ist Ihr kompetenter Ansprechpartner in allen Fragen zu Ihren neuen Aufgaben.

Sollten Sie noch Fragen zu Ihrem ersten Arbeitstag haben, hilft Judith Oise Ihnen gerne weiter: ... (Telefonnummer und E-Mail-Adresse).

Vorfremde Grüße

Klara Trebert

Geschäftsführerin



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

Musterschreiben Begrüßung neue Mitarbeitende, mit Hinweis auf Desksharing



Chef ► neue Mitarbeiterin

Betreff: Wohin an Ihrem ersten Arbeitstag, ... (Datum)?

Liebe Frau Reiter,

da ich Sie am ... (Wochentag, Datum), Ihrem ersten Arbeitstag bei uns, aufgrund einer Dienstreise leider nicht persönlich begrüßen kann, heiße ich Sie schon heute digital herzlich willkommen.

Melden Sie sich an Ihrem ersten Tag bitte um ... (Uhrzeit) am Empfang. Mein Assistent Johannes Meybrink wird Sie dann dort abholen.

Er wird Ihnen auch Ihre persönlichen Arbeitsmittel aushändigen und alles erklären beziehungsweise zeigen, was Sie zu unserem Desksharing-Modell wissen müssen.

Vermutlich werden Sie eine Menge Fragen haben, die er Ihnen gerne beantworten wird – auch schon vor Ihrem ersten Arbeitstag.

Sie erreichen Herrn Meybrink unter ... (Telefonnummer) oder per E-Mail an ... (E-Mail-Adresse).

An Ihrem zweiten Arbeitstag werde ich die persönliche Begrüßung dann nachholen und bin schon gespannt auf Ihre ersten Eindrücke.

Ich wünsche Ihnen einen guten Start bei uns und grüße Sie herzlich

Kevin Elwert

Geschäftsführer



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

So wissen alle im Team, wo Sie die gewünschten Informationen ruckzuck finden

Stellen Sie sich vor, ein Kunde ruft an und hat eine Frage zu einem Angebot, das Ihre Kollegin ihm geschickt hat. Die ist aber heute nicht im Büro. Mit einem einheitlich strukturierten, zentralen Ablagesystem finden Sie das Angebot im Handumdrehen. Wie Sie ein solches erstellen und was die DIN 5008 zum Thema „Dateiablage“ sagt, erfahren Sie in diesem Beitrag.

Inhalt	Seite
Eine klar strukturierte, einheitliche Dateiablage spart Zeit und Aufwand	2
Das sagt die DIN 5008 zur Dateiablage	3
Das PRO-Modell als Alternative	6
So informieren Sie Kolleginnen und Kollegen über das neue System	10



Uwe Freund unterstützt Unternehmen als Kommunikationstrainer und Optimierer für Korrespondenz und Präsentationen. Er berät und schult in Unternehmen bei der Neugestaltung der Kommunikation sowie bei der konkreten Umsetzung. Er ist Mitglied im Arbeitsausschuss „Text- und Informationsverarbeitung für Büroanwendungen“ im DIN e.V.

Eine klar strukturierte, einheitliche Dateiablage spart Zeit und Aufwand

Kommt Ihnen das bekannt vor?

Situationen wie diese kennen Sie sicher: Ihre Kollegin ist krank oder im Urlaub, und Sie sind Ihre Vertretung. Um Fragen der Kundschaft, die sonst Ihre Kollegin betreut, beantworten zu können, aber auch um Ihrer Führungskraft Informationen zu den Angelegenheiten, für die sonst Ihre Kollegin zuständig ist, liefern zu können, müssen Sie Zugriff auf ihre Dateiablage haben. Dort die richtige Datei zu finden, muss schnell gehen, denn weder Kundinnen und Kunden noch Vorgesetzte warten gerne.

Erleichtert auch die Zusammenarbeit mit Teammitgliedern im Homeoffice

Sorgen Sie deshalb vor und stellen Sie auf ein klar strukturiertes, einheitliches Ablagesystem mit aussagekräftigen Dateinamen um. Das hilft Ihnen selbst und anderen sehr. Insbesondere für Kolleginnen und Kollegen, die im Homeoffice arbeiten, ist es von großem Vorteil, wenn sie schnell und einfach von zu Hause aus auf eine zentrale, übersichtlich organisierte Dateiablage zugreifen können.

Auch zum späteren schnellen Archivieren zusammenhängender Vorgänge ist es sinnvoll, nach einem einheitlichen System alle zusammengehörenden Dateien in demselben Ordner zu haben.

Schluss mit der Volltextsuche!

Ganz klar: Über die Volltextsuche auf Ihrem Rechner können Sie Dateien oft rasch wiederfinden – vorausgesetzt, Sie kennen noch ein charakteristisches Wort im Titel oder in der Datei selbst. Doch Dritte haben kaum eine Chance, Dateien auf diesem Weg zu lokalisieren.

Deshalb ist es wichtig, eine systematische digitale Ablage sicherzustellen. Selbst wenn Sie in Ihrem Unternehmen bereits ein Datei- oder Datenmanagementsystem zum Beispiel über SAP, Atlassian Jira/Confluence, Microsoft Teams oder DMS nutzen, können Sie sich und anderen die Arbeit durch eine klar strukturierte Dateiablage deutlich erleichtern.

Das sagt die DIN 5008 zur Dateiablage

Der DIN 5008:2020 gibt klare Empfehlungen zur **Ordnerstruktur** und zur **Dateibenennung**.

Bei der **Ordnerstruktur** empfiehlt sie

- eine Untergliederung in maximal 4 Ebenen,
- auf der ersten Ebene maximal 10 Hauptordner,
- von denen jeder wiederum maximal 10 Unterordner enthält.
- Die 3. und 4. Ebene können in Ausnahmefällen mehr Ordner enthalten.

Empfehlungen für
die Ordnerstruktur

Ein Nummernsystem stellt sicher, dass die logische Ordnerstruktur nicht durch die alphabetische Folge der Ordnernamen bestimmt ist. Die Ordner sollen mit Kennziffern benannt werden, beginnend bei „0“, nicht bei „1“:

0
1-0
1-1-0
1-1-1-0

Logische Ordnung
durch Nummern-
system

Bei der **Dateibenennung** ergänzen Sie die Ordernummern durch Namen, zum Beispiel:

4 Hauptordner mit
jeweils maximal
10 Unterebenen



Diese Detailstruktur sollten Sie möglichst identisch in allen Ablagemedien nutzen:

Für alle
Ablagemedien
nutzen

Wenn zum Beispiel auch E-Mails und Papierunterlagen in einem der digitalen Ablage entsprechenden System archiviert werden, finden Sie auch dort die Informationen schneller.

Halten Sie Ihre Ordnerstruktur schriftlich fest

Ganz gleich wie komplex oder einfach Ihre Ablage-Organisation ist: Halten Sie folgende Kriterien am besten schriftlich fest:

- die Art der Unterlagen
- die gesetzliche sowie für bestimmte Dokumente eventuell längere interne Aufbewahrungsdauer
- bei Papierunterlagen den Standort

Das sollten Sie
schriftlich
festhalten

Am einfachsten erstellen Sie eine Tabelle, zum Beispiel in Word:

Nummer	Bezeichnung	Inhalt	Aufbewahrungsfrist	Standort Papierunterlagen
3	Organisation	alle Unterlagen zur Zertifizierung	10 Jahre	Lager B2, Regale 1 bis 14
1-0	Zertifizierung DIN 5001	Büroräume und Ausstattung	10 Jahre	Lager B2, Regal 1
1-1	Büro	Mietverträge für Räumlichkeiten	10 Jahre	Lager B2, Regal 1
1-1-0	Mietverträge	Kauf- und Mietsachen Büro	10 Jahre	Lager B2, Regal 1
1-1-1	Anschaffungen	alle Unterlagen zu Büromöbeln	10 Jahre	Lager B2, Regal 1
1-1-1-0	Möbel	alle Unterlagen zum Kauf von Computern und Zubehör, inklusive Wartungsverträge	10 Jahre	Lager B2, Regal 1
1-1-1-1	Computer	alle Unterlagen zum Kauf von Ausstattungen	10 Jahre	Lager B2, Regal 1
1-1-1-2	Küche	für Küche und Kochnissen	10 Jahre	Lager B2, Regal 2

Ein solches Schema für Ihre Ablage-Organisation bringt Ihnen viele Vorteile:

Vorteile

- Sie bewahren leicht den Überblick.
- Sie können die Unterlagen zu den gesuchten Vorgängen schnell finden und bearbeiten.
- Sie haben weniger Nachfragen von Kolleginnen und Kollegen oder Vorgesetzten, die nach Unterlagen suchen.
- Wenn Sie Dokumente digitalisieren, jedoch die Originale (zum Beispiel aufgrund der Aufbewahrungsfristen) noch in Papierordnern aufbewahren müssen, sparen Sie Zeit und Aufwand beim Ablegen wie auch beim Wiederfinden.



Mein Tipp: Klären Sie mit Ihrer Führungskraft, wer für die Pflege des Dateiablagesystems verantwortlich ist. Das können auch mehrere Personen sein, von denen jede für einen oder mehrere der Hauptordner zuständig ist.

Das PRO-Modell als Alternative

Das PRO-Modell ist vor allem dann für Sie geeignet, wenn Sie keine Gesamtorganisation für Ihr Unternehmen planen, sondern die strukturierte Dateiablage ausschließlich für Ihren eigenen Tätigkeitsbereich nutzen möchten. PRO kennt nur drei feste Hauptbereiche:

Wofür PRO steht

- **P = Projekte;** sind der aktive Bereich Ihrer Tätigkeit, also sämtliche operativen Aufgaben in der Assistenz. Das kann alles sein – von der Veranstaltungsplanung über den Schriftverkehr mit Kundschaft und weiteren

Geschäftskontakten bis zur Vorselektion von Bewerbungen.

- **R = Referenz**; enthält alle Unterlagen, die nur zum Nachschlagen gedacht, aber nicht mehr direkt und häufig benötigt werden.
- **O = Organisation**; ist alles, was notwendig ist, „damit der Laden läuft“, zum Beispiel Büromaterialbestellungen, Urlaubspläne, Verträge etc.

Wie groß der Anteil der einzelnen Bereiche in Ihrer Ablage ist, hängt stark von Ihrem individuellen Aufgabenbereich ab. Eine Grundgliederung könnte zum Beispiel so aussehen:



So könnte Ihre Grundgliederung aussehen



Mein Tipp: Halten Sie auch beim PRO-Modell die Zahl der Ordner übersichtlich. Das erleichtert es Ihnen, den Überblick zu bewahren.

Aussagekräftige Dateinamen erleichtern das Arbeiten

Nachdem Sie die Ordner benannt haben, geht es im nächsten Schritt an die Dateinamen.

Auch für diese sollten Sie ein Grundschema erstellen, das im Fall des PRO-Modells

Kriterien für das Grundschema

- eine automatische alphanumerische (alphabetische) Sortierung in digitalen Ordnern sowie möglichst auch
- eine automatische Sortierung nach Erstelldatum
- ermöglicht und zudem sicherstellt, dass die Dateien ohne Umbenennen auf allen eingesetzten Computersystemen problemlos geöffnet werden können.

Empfehlung der DIN 5008: Benennung nach Datum-Bezugsperson-Stichwort

In Ihrer Dateiablage können Sie das letzte Speicherdatum einer Datei sehen. Im Dateinamen interessiert aber meistens das Erstellungsdatum.

Deshalb empfiehlt die DIN 5008,

Empfehlungen der DIN 5008

- das Erstellungsdatum gleich an den Anfang zu setzen, und zwar in der Form Jahr-Monat-Tag, also JJJJ-MM-TT,
- gefolgt von der Bezugsperson und
- einem Stichwort zum Thema beziehungsweise einer Kurzbeschreibung.

Zum Beispiel:

- 2025-06-26-MuellerAG-Stornokonditionen.docx
- 2025-06-27-MuellerAG-Bearbeitungsplan2025.docx

Was Sie im Dateinamen nicht verwenden sollten

Die DIN 5008 empfiehlt im Dateinamen keine Leerzeichen, keine Sonderzeichen sowie keine sprachlichen Sonderzeichen, also auch keine Umlaute und kein ß, zu verwenden.

Leer- und Sonderzeichen vermeiden

Zusatzinformationen im Dateinamen ergänzen

Zusätzlich zur Benennung nach Datum-Bezugsperson-Stichwort können Sie noch weitere Informationen im Dateinamen platzieren, zum Beispiel

- die **Versionsnummer** der Datei, etwa „V3“ für „Version 3“ sowie „end“ für den endgültigen Stand oder
- Kürzel für den **Dateityp** wie „PR“ für „Präsentation“ oder „BE“ für „Bericht“.

Beispiele für Zusatzinformationen

Zum Beispiel:

- 2025-06-26-Schmidt-ABCAG-PR-Leitungskreis.docx
- 2025-06-27-PR-Schmidt-Praesentation-Kundschaft-end.docx
- 2025-07-02-PR-Schmidt-BE-Praesentation-Kundschaft.docx

Auch eine Benennung mit **fortlaufenden Nummern** und dem Dateityp ist oft sinnvoll, beispielsweise in Kanzleien, in denen die Dateien nach Aktenzeichen abgelegt werden.

2025-5-1546-R.xlsx kann zum Beispiel stehen für:

- Jahr-Filiale-Kundennummer (oder fortlaufende Nummer)-Dateityp (etwa „R“ für „Rechnung“)
- Jahr-Kanzleistandort-Aktenzeichen (oder fortlaufende Nummer)-Dateityp (beispielsweise „R“ für „Revision“)

So informieren Sie Ihre Kolleginnen und Kollegen über das neue System

Nur wenn alle informiert sind, kann erfolgreich damit gearbeitet werden

Das neue System zur zentralen Dateiablage kann noch so gut durchdacht und strukturiert sein, es kann seine Vorteile erst im vollen Umfang entfalten, wenn auch alle im Unternehmen es nutzen und sich an die Vorgaben halten.

Die Mitarbeitenden über die Einführung des Systems zu informieren und sie damit vertraut zu machen, ist also eine elementare Voraussetzung, um in Zukunft erfolgreich damit zu arbeiten.

Die Neuerung erst schriftlich ankündigen und dann persönlich vorstellen

Die Information der Mitarbeitenden sollte zunächst schriftlich und anschließend mündlich in einem Meeting erfolgen.

Den neuen Ordnerplan bereits mitsenden

Mit der schriftlichen Information senden Sie Ihren Kolleginnen und Kollegen den neuen Ordnerplan bereits mit, damit sie sich schon mal damit vertraut machen können beziehungsweise einen ersten Eindruck gewinnen. Zudem weisen Sie auf den Termin für Team-Meeting hin und

kündigen an, dass dort alle Details besprochen und Fragen geklärt werden.

Details werden im Meeting erklärt

Mein Tipp: Holen Sie Ihre Führungskraft ins Boot.

Auch wenn Sie selbst beim Erstellen des neuen Dateiablagesystems die meiste Arbeit geleistet haben: Im Allgemeinen ist es sinnvoll, wenn Ihre Führungskraft die Wichtigkeit des Themas und die Nachdrücklichkeit der Entscheidung unterstreicht. Deshalb sollte die schriftliche Kommunikation im Namen Ihres Chefs oder Ihrer Chefin erfolgen.



Die Vorstellung des neuen, einheitlichen Ablagesystems nach DIN 5008 im persönlichen Meeting übernehmen dann Sie und im optimalen Fall auch die (dauerhafte) Funktion der Ansprechpartnerin bei Fragen.

Das Schreiben an die Mitarbeitenden könnte zum Beispiel so aussehen

Liebes Team,

Mustertext

es gibt große Neuigkeiten: Das Netzwerklaufwerk bekommt ein neues Gesicht.

Wir nutzen ab dem XX.XX.20.. eine neue Ordnerstruktur nach DIN 5008. Damit lassen sich künftig Ordner und Dateien viel leichter finden.

Alle Informationen sowie den genauen Ordnerplan erhalten Sie als Word- und als PDF-Datei bereits mit dieser E-Mail. Sie finden diese Informationen auch schon direkt

Mustertext

auf dem Laufwerk N: Dort ist das neue Ordnersystem bereits angelegt.

Wichtig für Sie: Bitte speichern Sie aktuell noch keine Dateien in dieser Struktur!

Im nächsten Abteilungsmeeting stellt Ihnen meine Assistentin Gabi Schlau alle Details persönlich vor und beantwortet Ihre Fragen.

Danach können Sie die Struktur aktiv nutzen und Ihre Dateien dorthin übertragen.

Ein kleiner Blick voraus: In drei Monaten, am XX.XX.20.., wird alles, was sich dann noch in der alten Ordnerstruktur befindet, auf einen externen Datenträger übertragen und komplett vom Netzwerklaufwerk gelöscht.

Vier Wochen vor diesem Termin senden wir Ihnen dazu noch eine Erinnerung.

Falls Sie schon jetzt Fragen haben, melden Sie sich bitte bei Gabi Schlau (E-Mail-Adresse, Telefonnummer/Durchwahl). Sie/Er hilft Ihnen gerne weiter.

Viele Grüße

Karl Vorneweg

Abteilungsleitung



Mein Tipp: Das neue Dateiablage-System sollte bereits komplett angelegt sein, bevor die Mitarbeitenden informiert werden. So können Sie es sich gemeinsam mit den Kolleginnen und Kollegen ansehen, falls sich diese nach der Erstinformation mit Fragen an Sie wenden.

Wie Sie die Initiative ergreifen und dafür sorgen, dass Ihre Arbeit gesehen und gewürdigt wird

Ihre Führungskraft nimmt Ihre Leistungen nicht ausreichend wahr? Andere verkaufen sich besser als Sie selbst? Dieser Beitrag verrät Ihnen, wie Sie – ohne zu prahlen – auf Ihre Leistungen aufmerksam machen und sich selbstbewusst ins rechte Licht setzen.

Inhalt	Seite
Bescheidenheit ist keine Zier: Machen Sie auf sich aufmerksam!	2
4 Tipps für Ihre erfolgreiche Eigen-PR	3
· 1. Tun Sie etwas für Ihr Selbstbewusstsein	3
· 2. Werden Sie sich Ihrer Fähigkeiten bewusst	6
· 3. Stellen Sie Ihre Leistungen geschickt dar	7
· 4. Bringen Sie sich ins Gespräch	12
Fahrplan für Ihre Eigen-PR	14



Die Autorin, **Katja Kerschgens, M. A.**, ist Trainerin für Rhetorik, Schlagfertigkeit und Selbst-PR. Ihr Lebensmotto lautet: Nicht ärgern, nur wundern!

Bescheidenheit ist keine Zier: Machen Sie auf sich aufmerksam!

Stellen Sie sich vor, Ihre Führungskraft sagt zu Ihnen: „Mensch, den Herrn Stiegler haben Sie ja richtig um den Finger gewickelt – der war nachher richtig locker im Gespräch!“ Wie reagieren Sie in einer solchen Situation?

Wie würden Sie reagieren?

- Werden Sie rot und wissen nichts zu sagen?
- Sagen Sie vielleicht: „Och, das war doch nichts“ oder „Na ja, der war ja auch sehr nett“?
- Oder winken Sie einfach nur ab?

Zu viel Bescheidenheit ist ein Karrierekiller

In Sachen Eigen-PR helfen Ihnen solche bescheidenen Reaktionen wenig. Vielmehr besteht die Gefahr, dass Ihre Führungskraft sich beim nächsten Mal überlegt, ob Ihre Leistung wirklich so toll war.

Werben Sie für sich selbst

Eigen-PR heißt, dass Sie sich selbst als Marke im unternehmerischen Geschehen sehen. Und wie für jede andere Marke oder jedes Produkt bedarf es der Werbung, damit andere überhaupt davon erfahren. Dabei liegt es zu einem großen Teil in Ihrer eigenen Hand, wie Sie von anderen wahrgenommen werden. Lächeln Sie deshalb in einer Situation wie der beschriebenen und sagen Sie etwas wie:



- „Gern geschehen!“
- „Ja, das ist eine meiner Stärken. Es freut mich, dass sich das Gespräch dadurch für Sie so gut entwickelt hat.“
- Oder einfach nur: „Danke!“

Bedenken Sie: Wenn Sie mit Ihren Leistungen zu bescheiden umgehen, ist das Risiko groß, dass Sie von jenen überholt werden, die besser auf sich aufmerksam machen.



Warum Ihre Leistungen oft nicht gesehen werden

Negatives fällt immer auf, Positives nur selten, das heißt: Solange alles in Ordnung ist und wie selbstverständlich funktioniert, fällt Ihrer Führungskraft nichts weiter auf. Doch wehe, bislang Gewohntes wird durchbrochen, oder etwas klappt nicht: Diese Fehler werden Ihrer Führungskraft sofort ins Bewusstsein rücken!

Das bedeutet für Sie: Ihre Fehler fallen von allein auf. Auf Ihre Leistungen sollten Sie selbst aufmerksam machen!

Was noch hinzukommt: Viele Dinge sind so selbstverständlich, dass sie nicht mehr hinterfragt werden. Das gilt auch für Ihre Arbeit als Assistentin: Sie und Ihre Arbeit sind vermeintlich selbstverständlich – und damit nahezu unsichtbar für andere. Also: Machen Sie sich sichtbar!

Vieles wird für selbstverständlich erachtet

4 Tipps für Ihre erfolgreiche Eigen-PR

Ihre Führungskraft sieht Ihre Fähigkeiten und Leistungen am besten dann, wenn Sie ihr quasi eine „neue Brille“ aufsetzen: Helfen Sie ihr, bisher Selbstverständliches als etwas Besonderes oder zumindest Bemerkenswertes zu erkennen. Diese Tipps helfen Ihnen dabei.

1. Tun Sie etwas für Ihr Selbstbewusstsein

Nicht nur andere sehen Ihre Leistungen schnell als selbstverständlich an, auch Sie selbst tendieren möglicherweise

dazu, die Besonderheit Ihrer Leistungen zu übersehen. Vielleicht kennen Sie von sich selbst Sätze wie:



- „Aber das ist doch normal; das schaffen andere auch.“
- „So eine tolle Sache war das jetzt auch wieder nicht.“
- „Das gehört halt zu meinen Aufgaben.“

Solche Aussagen sind Bremsklötze für Ihre Eigen-PR und damit für Ihre Karriere: Sie reden Ihre Leistungen klein, also werden sie auch von anderen als klein und unwichtig wahrgenommen.

Der erste Schritt zur erfolgreichen Selbstvermarktung findet deshalb in Ihrem Kopf statt. Machen Sie sich bewusst:

Denken Sie um!

- Alles, was Sie tun, ist für irgendjemanden wichtig. Sie sind ein wichtiges Rad im Getriebe Ihres Unternehmens.
- Ihre Aufgaben ermöglichen es anderen Mitarbeitenden und insbesondere Ihrer Führungskraft, ihre eigene Arbeit zu erledigen.
- Selbst scheinbar banale Aufgaben bilden einen wichtigen Bestandteil im Ganzen.

Überwinden Sie Ihre inneren Hemmschwellen

„Gib nicht so an!“ – „Stell dich nicht immer so in den Mittelpunkt!“ Überwinden Sie die Prämissen der Bescheidenheit und denken Sie um. Sagen Sie sich ab jetzt:



- „Ich darf sagen, was ich geleistet habe!“
- „Ich darf auf mich aufmerksam machen!“
- „Ich bin ein wichtiger Teil des Ganzen!“

Ein starkes Selbstbewusstsein gibt Ihrer Eigen-PR Auftrieb. Wenn Sie sich darüber im Klaren sind, was Sie leisten, und stolz darauf sind, ist es nur noch ein kleiner Schritt, die Dinge gegenüber anderen auch zu benennen.

Machen Sie sich nicht selbst klein

Zeigen Sie Ihr Selbstbewusstsein auch in Situationen, in denen Sie für Ihre Arbeit gelobt werden. Hier ist das Risiko, sich mit einer (zu bescheidenen) Antwort selbst klein zu machen, besonders groß.

Stellen Sie Ihr Licht nicht unter den Scheffel, sondern stehen Sie zu Ihrer Leistung!

- **Das Lob:** „Die Unterlagen haben Sie aber schnell zusammengestellt.“
- **So machen Sie sich klein:** „Das war doch kein großes Problem.“
- **So stehen Sie zu Ihren Leistungen:** „*Gern geschehen. Übrigens habe ich das Ganze noch ergänzt um ...*“
- **Das Lob:** „Das Hotel, das Sie für mich herausgesucht haben, war prima.“
- **So machen Sie sich klein:** „Das hatte mir HRS vorgeschlagen.“
- **So stehen Sie zu Ihren Leistungen:** „*Freut mich. Ich hatte besonders auf die ruhige Lage geachtet.*“

Wie Sie auf Lob selbstbewusst reagieren

Sie brauchen sich nicht schulterklopfend vor Ihre Führungskraft zu stellen, aber Sie sollten selbstbewusst auf die Besonderheiten Ihrer Arbeit hinweisen.

Wenn Sie Ihre Leistungen dagegen kleinreden, können Sie möglicherweise lange auf das nächste Lob warten.

2. Werden Sie sich Ihrer Fähigkeiten bewusst

Wenn Sie Ihre Eigen-PR stärken wollen, sollten Sie sich über Ihre Fähigkeiten und Talente im Klaren sein. Selbst solche, die Ihnen selbstverständlich vorkommen, gehören jetzt mal unter die Lupe genommen.

Schritt 1: Machen Sie sich Ihre Erfolgsquote der vergangenen Wochen bewusst

Was ist Ihnen zuletzt richtig gut gelungen? Wer hat kürzlich von Ihrer Arbeit besonders profitiert? Hier einige Beispiele:

Lassen Sie die
vergangenen
Wochen Revue
passieren

- Haben Sie ein schwieriges Telefonat oder ein persönliches Gespräch souverän geführt?
- Haben Sie in letzter Minute noch eine Präsentation für ein kurzfristig angesetztes Meeting erstellt.
- Haben Sie einen Ablauf so verändert, dass er sich nun effizienter abwickeln lässt?
- Haben Sie sich bei einem Projekt besonders engagiert und Ihre Ideen eingebracht?
- Haben Sie jemandem aus der Klemme geholfen?
- Haben Sie jemanden inhaltlich weitergeholfen?
- Haben Sie von jemandem für etwas Dank erhalten?

Schritt 2: Betrachten Sie Ihre Fähigkeiten genauer

Was macht Sie
aus?

- Welche Ihrer Persönlichkeits- beziehungsweise Charaktermerkmale wirken sich positiv auf Ihre Arbeit aus?
- Bei welchen Arbeiten sind Sie besonders schnell, genau, zuverlässig oder effizient?
- Wie unterscheiden Sie sich aufgrund dieser Fähigkeiten von anderen?

- Welche besonderen beruflichen Qualifikationen und Fertigkeiten haben Sie?
- Wer profitiert im besonderen Maße von Ihrer Arbeit?
- Auf was können sich Kolleginnen und Kollegen sowie Ihre Führungskraft auf jeden Fall bei Ihnen verlassen?
- Wer kann auf keinen Fall auf Ihre Arbeit verzichten?
- Mit welchen Fragen und Bitten kommen Ihre Kolleginnen und Kollegen auf Sie zu?

Werden Sie sich
Ihres Stellenwerts
bewusst

Schritt 3: Überlegen Sie, wie andere Sie sehen

Wenn Sie diese Fragen beantwortet haben, haben Sie schon einen besseren Eindruck davon, welche Rolle Sie im Unternehmen spielen. Doch um Ihre Eigen-PR in Schwung zu bringen, sollten Sie sich auch überlegen, wie die Menschen in Ihrem beruflichen Umfeld über Sie denken. Fragen Sie sich:

- Welche Eigenschaften und Fähigkeiten schätzen andere besonders an mir?
- Welchen Ruf/welches Image habe ich?
- Werde ich so gesehen, wie ich gerne gesehen werden möchte?

Wie weit sind Sie
von Ihrem Wunsch-
Image entfernt?

An Ihren Antworten auf diese Fragen erkennen Sie, an welchen Punkten Sie mit Ihrer Eigen-PR besonders ansetzen müssen, um das Image zu erreichen, das Sie sich für sich wünschen.

3. Stellen Sie Ihre Leistungen geschickt dar

Ein wichtiger Erfolgsfaktor in Sachen Eigen-PR ist, dass Sie die passenden Worte finden, um Ihre Leistungen darzustellen. Dabei gibt es einiges zu bedenken:

Reaktionen, die
bei Ihrem
Gegenüber nicht
gut ankommen

Vermeiden Sie diese Reaktionsfallen

- **Sie reagieren mit Trotz** und denken sich: „Merkt doch eh keiner, was ich hier leiste. Also kann ich es auch lassen.“
- **Besser Sie weisen selbstbewusst auf Ihre Leistung hin:** *„Der Bericht ist schon fertig. Ich habe einen Weg gefunden, wie er sich in der Hälfte der Zeit erstellen lässt.“*
- **Sie ziehen missmutige Vergleiche** und denken sich: „Klar bleibt das wieder mal an mir hängen. Außer mir macht das ja niemand.“
- **Besser Sie beziehen selbstbewusst Position:** *„Ich habe das heute gerne übernommen. Ich schlage vor, dass sich im Weiteren Frau Peters darum kümmert.“*
- **Sie entschuldigen sich für vermeintliche Fehler oder fehlende Teile:** „Ich weiß nicht, ob ich das richtig gemacht/verstanden habe.“
- **Besser Sie fragen schon im Vorfeld selbstbewusst nach:** *„Bis hierhin ist mir alles klar. Zu diesem Teil der Aufgabe habe ich noch eine Frage.“*

Sprechen Sie von sich aus über Ihre Leistungen

Ergreifen Sie die
Initiative!

Warten Sie nicht, bis jemand Sie nach Ihren Fähigkeiten und besonderen Leistungen fragt. Ergreifen Sie die Initiative! Überlegen Sie sich bei jedem Ihrer großen und auch kleinen Erfolge:

- Wer sollte davon wissen?
- Wann wäre die nächste Gelegenheit, um es zur Sprache zu bringen?

- Was hat die andere Person davon?
- Wie könnte ich es ins Gespräch einflechten?

Mein Tipp: Machen Sie sich eine Notiz, wenn Ihnen etwas Besonderes gelungen ist. Das erhöht die Chance, dass Sie im richtigen Moment der richtigen Person davon erzählen, weil Sie es sich vorher selbst bewusst gemacht haben.



So stellen Sie gute Leistungen gut dar

- **Ihre Fähigkeit/Leistung:** Sie hatten großen Zeitaufwand bei einer Reisekostenabrechnung.
- **Ihre Formulierung:** *„Dieses Mal war die Reisekostenabrechnung sehr komplex, und ich musste einiges recherchieren. Ich habe diesen Sonderfall auch gleich noch in die Dokumentation aufgenommen, falls das noch einmal vorkommt.“*
- **Ihre Fähigkeit/Leistung:** Sie haben sehr gute Englischkenntnisse.
- **Ihre Formulierung:** *„Unsere Ansprechpartnerin bei dem Londoner Unternehmen hat sehr über mein englisches Wortspiel gelacht.“*
- **Ihre Fähigkeit/Leistung:** Sie haben für Ihre Führungskraft zwei Termine spontan verschoben, da sie immer noch im Meeting war.
- **Ihre Formulierung:** *„Ihre beiden Anschlusstermine habe ich Ihnen bereits auf heute 17 Uhr und morgen früh um 9 Uhr gelegt. Es klappt also alles, und Sie haben keinen Zeitdruck.“*



Nutzen Sie Nebensätze



Vielleicht haben Sie die Sorge, zu prahlerisch zu wirken, wenn Sie auf Ihre Leistungen und besonderen Fähigkeiten aufmerksam machen? Dann nutzen Sie diese Technik, mit der Sie das sehr effektiv und doch unauffällig meistern können: Sie „verstecken“ Ihre Leistungen in Nebensätzen.

- **Ihre Leistung:** Sie haben doch noch einen Direktflug für Ihre Führungskraft bekommen.
- **Ihre Formulierung:** *„Hier sind Ihre Reiseunterlagen. Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Direktflug, den ich gerade noch ergattern konnte.“*
- **Ihre Leistung:** Sie haben einen aufgeregten Geschäftspartner am Telefon beruhigen können.
- **Ihre Formulierung:** *„Herr Krieger hat nun zugestimmt, nachdem ich ihn am Telefon beruhigen konnte.“*

Wenn Sie Ihre Leistung auf diese Weise einflechten, hat Ihr Gegenüber zwei Möglichkeiten:

Sie profitieren in
jedem Fall

1. Die andere Person nimmt Ihren Nebensatz unbewusst wahr. Das bleibt zwar „nur“ im Unterbewussten hängen, aber genau das wird Sie – ebenso unbewusst – in ihren Augen anders wirken lassen (zum Beispiel kompetenter oder erfolgreicher).
2. Die andere Person geht auf den Nebensatz ein: „Ach, Sie haben ...“ Dann haben Sie eine weitere Möglichkeit, Ihre Eigen-PR zu vertiefen.

Vermeiden Sie schwammige Aussagen

Eine Kommunikationsfalle, in die vor allem Frauen leicht tappen: Sie formulieren ihre positiven Aussagen über sich selbst so weich, dass die Wirkung verlorengeht.

Vermeiden Sie deshalb alle Weichmacher wie zum Beispiel „eigentlich“, „ich denke“, „ich glaube“ etc.

- **Zu weich:** „Das würde ich eigentlich anders machen.“
- **Selbstbewusster:** „*Das würde ich gern anders machen. Ich schlage vor ...*“
- **Zu weich:** „Ich denke, das würde ich ganz gerne übernehmen.“
- **Selbstbewusster:** „*Ich übernehme das gerne, das liegt mir besonders gut.*“
- **Zu weich:** „Das gehört aber eigentlich nicht zu meinen Aufgaben, ich habe irgendwie schon anderes zu tun.“
- **Selbstbewusster:** „*Das gehört zum Aufgabenbereich von Frau Klinger. Ich kümmere mich gerade um ...*“
- **Zu weich:** „Ich glaube, das war meine Idee.“
- **Selbstbewusster:** „*Das war meine Idee. Ich habe mir auch schon weitere Gedanken gemacht, wie sich das umsetzen lässt.*“

Formulieren
Sie ohne
„Weichmacher“

Betonen Sie das Positive

Wenn Sie sich bei Ihrer Eigen-PR zu sehr darauf konzentrieren, was eine Aufgabe so schwierig gemacht hat, und nur kurz anreißen, dass (und wie) Sie die Herausforderung erfolgreich bewältigt haben, wird Ihr Gegenüber Ihre Leistung kaum erkennen – und womöglich sogar denken, die Anforderung sei für Sie zu groß gewesen.

Beispiel: Bettina hat eine sehr komplexe Dienstreise für ihren Chef organisiert. Sie berichtet ihm davon: „Erst hatte ich keinen Ansprechpartner für das



Hotel, dann war der Flug schon ausgebucht und die Platzreservierung war auch sehr schwierig ...“

Das will Bettinas Führungskraft nicht hören. Die Schwierigkeiten bei der Organisation der Reise interessieren sie nicht, sondern das Ergebnis, dass alles nach ihren Wünschen geklappt hat.



Mein Tipp: 90 Prozent positiv – 10 Prozent negativ.

Wenn bei einer Aufgabe 90 Prozent gut funktioniert haben, aber 10 Prozent nicht so gut, tendieren manche Menschen dazu, bei ihrem Bericht 90 Prozent der Zeit über das zu sprechen, was nicht so gut funktioniert hat. Reden Sie besser zu 90 Prozent der Zeit über die Dinge, die gut funktioniert haben, und nur 10 Prozent der Zeit über das, was nicht funktioniert hat.

Wenn möglich, fügen Sie bei diesen 10 Prozent auch gleich hinzu, was Sie beim nächsten Mal anders oder besser machen werden, damit auch diese Probleme als gelöst erscheinen!

4. Bringen Sie sich ins Gespräch

Eine noch größere Wirkung Ihrer Eigen-PR erzeugen Sie, wenn nicht nur Sie selbst, sondern darüber hinaus auch andere Gutes über Sie sagen. Bringen Sie sich also ins Gespräch!

Seien Sie ein „Original“

Kennen Sie den ersten Menschen auf dem Mond? Neil Armstrong, klar. Doch kennen Sie auch den Namen des

zweiten Mannes auf dem Mond? Von Buzz Aldrin haben Sie vielleicht noch nie etwas gehört.

Übertragen auf Ihre beruflichen Leistungen bedeutet das: Seien Sie das Original! Stehen Sie für etwas ein. Überlegen Sie sich:

- Welches Alleinstellungsmerkmal macht Sie aus?
- Worin sind Sie in Ihrem Unternehmen Pionierin?
- Worin haben Sie eine Expertise, die andere nicht haben?
- Was ist dank Ihnen im Unternehmen neu eingeführt oder geändert worden?
- Wenn das noch nicht der Fall ist: Was könnten Sie einführen oder ändern, das positiv mit Ihnen in Verbindung gebracht wird?

Worin heben Sie sich positiv von anderen ab?

Trauen sie sich, aufzufallen

Wenn Sie total angepasst sind, fallen Sie kaum auf. Suchen Sie sich deshalb ein Alleinstellungsmerkmal und pflegen Sie es sorgfältig. Bedenken Sie bei Ihrem Alleinstellungsmerkmal jedoch die Wirkung, die Sie damit erzielen!

Beispiel 1: Jasmin ist Katzenliebhaberin. In ihrem Büro sind Katzenfotos zu sehen, ihre Tasse ist mit einem Foto ihrer Katze bedruckt, sie verschickt Katzenvideos und sie lässt keine Gelegenheit aus, von ihren Katzen zu berichten.



Ja, das ist ein Alleinstellungsmerkmal. Es wirkt im beruflichen Umfeld jedoch nicht kompetent.



Beispiel 2: Elke arbeitet in einer Bank, in der seriöse Kleidung verlangt wird. Deshalb tragen alle überwiegend blaue, schwarze und dunkelgraue Anzüge und Kostüme. Elke mag Farbe. Deshalb trägt sie meist entweder ein farbiges Tuch zur Bluse oder wählt gleich eine Bluse in einer auffallenden Farbe.

Elke ist in der Bank bekannt dafür, dass sie ihr Outfit aufpeppt, ohne dass ihre Kompetenz leidet.

Fahrplan für Ihre Eigen-PR



Schluss mit zu viel Bescheidenheit! Sagen Sie sich:

- „Ich darf sagen, was ich geleistet habe!“
- „Ich darf auf mich aufmerksam machen!“
- „Ich bin ein wichtiger Teil des Ganzen!“

Erkennen Sie sich selbst! Überlegen Sie:

1. Was können Sie besonders gut?
2. Wer profitiert davon?
3. Wer sollte davon erfahren?

Werden Sie aktiv!

- Sprechen Sie über Ihre Leistungen.
- Weisen Sie auf Ihre großen und kleinen Erfolge hin.
- Bringen Sie sich ins Gespräch.

Seien Sie eine Persönlichkeit!

- Zeigen Sie Selbstbewusstsein.
- Machen Sie sich mit Ihrer Sprache nicht selbst klein.
- Entwickeln Sie ein Alleinstellungsmerkmal.

„Be perfekt!“ – „Hurry up!“ – „Please me!“, Warum das, was Sie stark macht, Ihren Erfolg auch sabotieren kann

In uns arbeitet ein geheimes Programm, das uns antreibt und in vielen Situationen unsere besondere Stärke ausmacht. Doch diese „inneren Antreiber“ können auch unseren Erfolg sabotieren. Wie Sie das verhindern können, indem Sie flexibel und situationsgerecht mit Ihren inneren Antreibern umgehen, lesen Sie in diesem Beitrag.

Inhalt	Seite
Die Software in unserem Kopf	2
Unsere inneren Antreiber: typische Merkmale, Stärken und Schwächen	5
Wenn Ihre inneren Antreiber Sie sabotieren: So bieten Sie ihnen die Stirn	12



Peter A. Sturtz arbeitet als selbstständiger Trainer, Coach und Berater. Als NLP-Master-Practitioner hat er sich intensiv mit dem Antreiber-Modell in Theorie und Praxis beschäftigt. Dieser Beitrag entstand in Zusammenarbeit mit Alexandra Sievers, der Chefredakteurin von „Der große Knigge“, Mitglied im Vorstand der Deutschen-Knigge-Gesellschaft e. V. und zertifizierte Trainerin für Business-Etikette.

Die Software in unserem Kopf

Was macht Sie an
Ihrer Arbeitsweise
stolz?

Wie ticken Sie? Sind Sie stolz darauf, welches Aufgaben-Pensum Sie jeden Tag an Ihrem Arbeitsplatz schaffen? Oder erfüllt Sie Ihre qualitativ hochwertige und fehlerfreie Arbeit mit Stolz? Womöglich sind Sie aber auch stolz darauf, wie gut Sie mit allen Personen in Ihrem beruflichen Umfeld – selbst in schwierigen Situationen – zurechtkommen?

Ganz gleich, was auf Sie zutrifft: Sie haben allen Grund, stolz zu sein.

Sind Sie mit Ihrer
Erfolgsstrategie
schon mal an Ihre
Grenzen gestoßen?

Doch vielleicht sind Sie mit Ihrer Erfolgsstrategie auch schon mal an Ihre Grenzen gestoßen, weil es in einer besonderen Situation – anders als sonst – zum Beispiel mehr auf Genauigkeit als auf Geschwindigkeit ankam (oder umgekehrt) oder weil ein Konflikt unbedingt ausgefochten werden musste, um eine umstrittene Situation zu bereinigen.

Programme, die wir von klein auf lernen

Häufig werden wir gerade in schwierigen und angespannten Situationen von Handlungsmustern gesteuert, die uns nicht bewusst sind. Sie wirken wie heimliche Saboteure, verhindern Veränderungen und lassen uns immer wieder in gewohnte, längst eingeschliffene Verhaltensweisen zurückfallen.

Es sind Programme, die wir schon in frühester Kindheit gelernt haben: durch verbale Botschaften unserer Eltern, weitere Erziehungspersonen und Lehrkräfte. Wenn Eltern sich zum Beispiel über gute Leistungen freuen,

loben sie ihre Kinder. Daraus leiten die Kinder ab, dass sie alles möglichst perfekt machen müssen, um gemocht und anerkannt zu werden.

Im Erwachsenenalter passt das Erlernte oft nicht mehr

Diese „Software“ in unserem Kopf ist ein komplexes Programm aus Einstellungen und Glaubenssätzen. Entdeckt hat sie der amerikanische Psychotherapeut Eric Berne Mitte des vergangenen Jahrhunderts. Er nannte sie „Antreiber“.

Am deutlichsten zeigen sich diese Antreiber unter Stress und Druck. Denn gerade in solchen Situationen verlassen wir uns normalerweise auf die Programme, die wir am sichersten beherrschen. Und das ist die „Software“, die wir von klein auf erlernt und immer wieder trainiert haben. Die Antreiber flüstern uns dann Befehle ins Ohr, die wir blind erfüllen.

Stress macht uns
anfällig für
unreflektiertes
Handeln

Die Programme, die in der Kindheit wunderbar funktioniert haben, sind im Erwachsenenalter jedoch in vielen Situationen völlig unangebracht, häufig sogar schädlich, weil sie dem Erfolg im Weg stehen.

Der Erfolg
bleibt aus

Die 5 inneren Antreiber nach Eric Berne

Eric Berne stieß während seiner Untersuchungen auf fünf verschiedene innere Antreiber:

1. Hurry up! (Beeil dich!)
2. Be perfect! (Sei perfekt!)
3. Please me! (Mach es mir recht!)
4. Be strong! (Sei stark!)
5. Work hard! (Streng dich an!)



Wichtig: In der praktischen Arbeit hat es sich bewährt, sich auf die ersten drei Antreiber zu konzentrieren, da sie auch viele Facetten der beiden anderen Antreiber – „Be strong!“ und „Work hard!“ – beinhalten.

Jeder Mensch hat diese Antreiber in sich

Wir alle haben diese Antreiber in unterschiedlicher Ausprägung in uns – und werden von ihnen beeinflusst.

Wenn Sie auf einen Menschen treffen, bei dem der gleiche Antreiber wie bei Ihnen stark ausgeprägt ist, werden Sie sich fast immer gut mit ihm verstehen. Gleiche Antreiber verbinden.

Gleiche Antreiber
verbinden

Menschen mit einem anderen primären Antreiber machen uns dagegen häufig skeptisch – und wir fragen uns: „Wie können diese Menschen ein und dieselbe Situation so völlig anders beurteilen als wir?“ Das kann zu Konflikten führen.

Die gewohnten Muster machen unflexibel

Dabei hat jeder Antreiber unschätzbare Vorteile. Es gibt jedoch Situationen, in denen sie zu Saboteuren werden, weil sie eine flexible Reaktion auf neue und ungewohnte Konstellationen verhindern.

Auch wenn Ihnen ein Antreiber bisher immer nützlich war: Situationen verändern sich und Probleme ebenfalls, sodass Ihnen ein und derselbe Antreiber auf einmal im Weg stehen kann. Und genau deshalb ist es so wichtig, Ihre inneren Antreiber zu erkennen und mit ihnen umgehen zu lernen.

Hinweis: Selbsttest im Onlinebereich

Welcher innerer Antreiber leitet Sie hauptsächlich an – und was verlangt er von Ihnen? Gehören Sie zu den Menschen, denen es vor allem auf Perfektion ankommt („Be perfect!“)? Oder setzen Sie mehr auf Tempo („Hurry up!“)? Vielleicht legen Sie aber auch besonderen Wert darauf, anderen zu gefallen („Please me!“)?

Eine weitere Möglichkeit: Zwei oder sogar alle drei dieser Antreiber sind bei Ihnen stark ausgeprägt und gewinnen – je nach Situation – die Überhand.

Sichern Sie Ihre spontane Selbsteinschätzung mit dem Test ab, den wir unter **www.onlinebereich.workingoffice.de** für Sie eingestellt haben. Er dauert nur ein paar Minuten und kann Ihnen viel über sich selbst verraten.



Unsere inneren Antreiber: typische Merkmale, Stärken und Schwächen

1. Der „Be perfect!“-Antreiber

Menschen, bei denen der „Be perfect!“-Antreiber dominiert, fürchten Fehler wie der Teufel das Weihwasser. Daher arbeiten sie extrem gewissenhaft, gründlich und zuverlässig.

Die Qualität ihrer Arbeit ist ihr Markenzeichen. In Vorlagen und Berichten finden sie garantiert jeden Fehler. Kontrolle ist ihre große Leidenschaft.

„Bloß keine Fehler machen!“

Sie erkennen „Be perfect!“-Menschen an ihrem aufgeräumten Schreibtisch, an ihrem perfekten Ablagesystem und an ihrer akribischen Ordnung. Sie bemerken sofort, wenn etwas nicht an seinem gewohnten Platz liegt.

Typischer Arbeitsstil der „Be perfekt!“-Menschen



- Sie bevorzugen Qualität statt Masse.
- Fehler sind für sie unverzeihlich.
- Sie kontrollieren lieber einmal zu viel als einmal zu wenig.

Die Schattenseiten des „Be perfect!“



- „Be perfect!“-Menschen kennen nur das Programm „Hohe Qualität!“ – und setzen es auch in Situationen ein, in denen es eher auf das Gesamtergebnis ankommt. Dann können sie anderen durch ihren übertriebenen Perfektionismus auf die Nerven gehen.
- „Be perfect!“-Menschen bekommen nicht selten den Stempel „Erbsenzähler“ aufgedrückt.
- „Be perfect!“-Menschen leiden an chronischem Zeitmangel, denn Qualität hat ihren Preis – und das bedeutet „enormer Zeitbedarf“. Daher geht die hohe Qualität der Arbeit häufig zulasten der Effektivität.
- „Be perfect!“-Menschen fällt es schwer, Aufgaben zu delegieren. Der Grund: Sie sind sich nicht sicher, ob die Qualität der Arbeitsleistung anderer ihren hohen Anforderungen und Maßstäben gerecht wird. Wenn sie delegieren, ist Kontrolle für sie ein absolutes Muss – und das kostet sie dann wieder die Zeit, die sie vorher durch das Delegieren eingespart haben.

- Die Risikobereitschaft der „Be perfect!“-Menschen geht gegen null: Es könnte ja etwas schiefgehen! Daher neigen sie stark dazu, die eingetretenen Pfade nicht zu verlassen. Neuerungen stehen sie äußerst skeptisch gegenüber. Sie lösen die Probleme möglichst mit dem geliebten Werkzeug „Perfektion“, obwohl es oft effektivere und vor allem schnellere Praktiken gibt. Die Angst vor Fehlern und vor einem möglichen Scheitern hält sie davon ab, Neues einfach mal auszuprobieren.

Tipps für „Be perfect!“-Menschen

Wenn Ihre Hauptmotivation darin liegt, perfekt zu sein, sollten Sie versuchen, ab und zu mal „Fünfe gerade sein“ zu lassen – auch wenn es Ihnen zunächst schwerfallen wird.

Vielleicht drücken Sie bei Kleinigkeiten mal ein Auge zu, wenn nicht alles so perfekt läuft, wie Sie es sich wünschen. Das Geschenk, das Sie dafür erhalten, ist womöglich ein früherer Feierabend und dadurch auch mehr Freizeit.



2. Der „Hurry up!“-Antreiber

Das Markenzeichen der „Hurry up!“-Menschen ist die Quantität. Sie stecken voller Energie und stehen ständig unter Dampf. Das garantiert eine hohe Leistungsquote.

„Hurry up!“-Menschen zeichnen sich durch große Kreativität aus. Sie gehen ständig wie selbstverständlich neue Wege und stecken voller Ideen. Das Neue reizt sie.

Sie haben immer mindestens zwei Eisen im Feuer, die sie gleichzeitig schmieden. Und schnell muss es gehen – die

„Quantität
ist alles!“

Qualität spielt dabei eher eine untergeordnete Rolle. Je mehr Projekte parallel laufen, desto wohler fühlen sie sich.

Zeitdruck ist für „Hurry up!“-Menschen wie „Doping“. Je kürzer die Frist bis zur Fertigstellung eines Projekts ist, desto motivierter packen sie die Aufgabe an.

Wenn andere gestresst und genervt sind, laufen sie erst zur Höchstform auf. Sie sind risikofreudig und stehen jeder Neuerung aufgeschlossen gegenüber.

Sie erkennen die „Hurry up!“-Menschen an ihrem unbändigen Temperament. Sie sind ständig in Bewegung, und es fällt ihnen schwer, einige Minuten ruhig zu sitzen – nach dem Motto: „Wer rastet, der rostet!“

Typischer Arbeitsstil der „Hurry up!“-Menschen



- Quantität ist ihnen sehr wichtig.
- Ihre A-B-C-Prioritäten müssen unbedingt schnellstens abgearbeitet werden, um von der To-do-Liste zu verschwinden
- Es bereitet ihnen Stress, wenig zu tun zu haben.

Die Schattenseiten des „Hurry up!“



- Für „Hurry up!“-Menschen zählt nur die Quantität – die Qualität leidet oft darunter. Vermeidbare Fehler sind die logische Konsequenz, denn wer vieles gleichzeitig erledigt, macht automatisch Fehler.
- Ihre Arbeitsergebnisse sind oft deutlich schlechter als die von Menschen, die geplant und effektiv an die Aufgaben herangehen. Quantität ist gut – Qualität in vielen Situationen jedoch wichtiger.

- Auch „Hurry up!“-Menschen können schlecht delegieren. Bevor sie einer anderen Person etwas erklärt haben, machen sie es lieber (schnell) selbst.
- Außerdem stürzen sie ihr Umfeld mit ihrem Aktionismus und ihrer Hektik oft ins Chaos, da sie Unruhe und Stress verbreiten. Aber auch sie selbst stehen häufiger unter Druck, weil sie sich zu viel für einen Tag vorgenommen haben.
- Vollends aus dem Häuschen geraten „Hurry up!“-Menschen, wenn es nicht so läuft, wie sie sich das vorgestellt haben.
- Auf Dauer halten „Hurry up!“-Typen das hohe Tempo nicht durch. Herz- und Kreislaufkrankheiten sind typisch für sie.
- In Kombination mit dem Antreiber „Be perfect!“ ist Stress erst recht vorprogrammiert und ihre Gesundheit noch stärker gefährdet. Denn erstklassige Qualität, verbunden mit extrem hoher Quantität, lässt sich auf Dauer nun einmal nicht unbeschadet unter einen Hut bringen.



Tipps für „Hurry up!“-Menschen

Gewöhnen Sie sich an, strikt nach Prioritäten zu arbeiten und die dringendsten Aufgaben zuerst zu erledigen – eine nach der anderen.

Nehmen Sie sich lieber zu wenig vor als zu viel. Sie können, wenn Sie früher fertig sind als gedacht, immer noch ein Arbeitspaket draufpacken.

Vermeiden Sie nach Möglichkeit Störungen bei Ihrer Arbeit. Das schadet Ihrer Konzentration, die



ohnehin nur eingeschränkt vorhanden ist, weil Sie gedanklich häufig nicht bei der Sache, sondern schon einen Schritt weiter sind.

3. Der „Please me!“-Antreiber

„Immer freundlich
und nett sein!“

„Please me!“-Menschen sind besonders anpassungsfähig. Nach außen wirken sie immer freundlich und ausgeglichen.

Sie haben häufig den Ruf, in Diplomatie besonders geschickt zu sein, weil sie mit allen gut auskommen und zwischen verschiedenen Interessen um Ausgleich bemüht sind.

„Please me!“-Menschen haben ein großes Beziehungsfeld und kennen Gott und die Welt – darunter auch immer eine Person, die im Notfall aus- oder weiterhelfen kann. Das macht sie in vielen Situationen so wertvoll.

Bei ihren Kolleginnen und Kollegen sind „Please me!“-Menschen beliebt. Man arbeitet gern mit ihnen zusammen, weil sie so „pflegeleicht“ sind und es allen recht machen wollen.

„Please me!“-Menschen sind glücklich, wenn andere zufrieden sind. Daraus schöpfen sie Ihre eigene Kraft und Energie.

Werden sie um ihre Unterstützung gebeten, sagen „Please me!“-Menschen garantiert „Ja“, selbst, wenn ihr Schreibtisch bereits überquillt. Dann bleiben sie halt länger im Büro, während die anderen schon längst ihre Freizeit genießen.

Typischer Arbeitsstil der „Please me!“-Menschen

- Sie gehen bei der Zusammenarbeit mit internen und externen Personen auf ihr Gegenüber ein.
- Das Nein-Sagen fällt ihnen schwer.
- Aufträge werden nicht hinterfragt, sondern erledigt.



Die Schattenseiten des „Please me!“

- „Please me!“-Menschen sind sehr gutmütig und werden daher häufig ausgenutzt. Unangenehme Aufgaben werden oft an sie delegiert, da bekannt ist, dass sie nicht Nein sagen werden.
- Außerdem können sich „Please me!“-Menschen nicht abschotten. Ständig kommen Kolleginnen und Kollegen mit ihren Problemen zu ihnen – und die „Please me!“-Menschen versuchen, diese Probleme für die anderen zu lösen.
- „Please me!“-Menschen denken zu wenig an sich selbst und an ihre eigenen Bedürfnisse. Dadurch staut sich bei ihnen allmählich Ärger auf. Meistens merken sie das erst, wenn es zu spät ist.
- „Please me!“-Menschen fressen Frust in sich hinein, weil sie nicht gelernt haben, mit ihm richtig umzugehen. Die typische Stresskrankheit der „Please me!“-Menschen ist ein Magengeschwür.
- „Please me!“-Menschen leben in der ständigen Angst, ihre Freundschaften zu verlieren, wenn sie es anderen nicht recht macht. Dabei reiben sie sich auf, denn das kann auf Dauer niemand durch- und aushalten.





- Nichts fürchten „Please me!“-Menschen so sehr wie Konflikte. Problemen und Auseinandersetzungen gehen sie aus dem Weg – oder sie sitzen sie aus. Dem Druck von oben und dem Druck von unten sind sie schutzlos ausgeliefert. Auf Dauer werden sie zwischen diesen beiden Polen zerrieben wie zwischen zwei Mühlsteinen.

Tipps für „Please me!“-Menschen



Lernen Sie, mehr auf ihre eigenen Bedürfnisse einzugehen, sich besser abzugrenzen und häufiger Nein zu sagen. Zeigen Sie Mut und überwinden Sie sich, bei anderen auch mal ein wenig anzuecken.

Auch wenn es Ihnen beim ersten Mal schwerfällt, eine Bitte, die an Sie herangetragen wird, abzulehnen: Tun Sie's!

Starten Sie in einer Situation, die Ihnen ungefährlich erscheint. Der erste Schritt ist oft der schwierigste, aber bei einem Entwicklungsprozess immer der wichtigste!

Wenn Ihre inneren Antreiber Sie sabotieren: So bieten Sie ihnen die Stirn

Kein innerer Antreiber ist grundsätzlich besser oder schlechter als der andere: Es kommt immer auf die Situation an, ob es Ihnen Vor- oder Nachteile bringt, ein „Hurry up!“, ein „Be perfect!“- oder ein „Please me!“-Mensch zu sein. Eine Bewertung der Antreiber ist also nur im jeweiligen Zusammenhang möglich.

Für Situationen, in denen Ihre inneren Antreiber gegen Sie spielen, sollten Sie allerdings gewappnet sein – und dabei helfen Ihnen diese Tipps:

Verfallen Sie nicht in Aktionismus!

Wie bereits dargestellt, können unsere inneren Antreiber vor allem in Stresssituationen zu Saboteuren für uns werden. Denn wenn uns die Situation so gefangen nimmt, dass uns kaum Zeit bleibt, um einen klaren Gedanken zu fassen, folgen wir nur allzu leicht und reflektiert den alten Programmen, die sie uns nahelegen. Deshalb ist es gerade in solchen Situationen wichtig, dass Sie – auch wenn es Ihnen schwerfällt – nicht sofort aktiv werden, sondern die Ruhe bewahren.

Atmen Sie in Situationen, in denen alles über Sie hereinbricht, bewusst, um sich zu entspannen. Gehen Sie auf Distanz zu Ihrem inneren Antreiber und hinterfragen Sie das Verhaltensmuster, das er Ihnen nahelegt.

**Ruhe bewahren
und durchatmen**

Nehmen Sie sich – gerade in Stresssituationen – die Zeit für einige wichtige Überlegungen:

- Bringt Ihr bisheriges Verhalten sie in dieser Situation wirklich weiter?
- Welche Vor- und Nachteile sind mit diesem Vorgehen verbunden?
- Welche alternativen Handlungsmöglichkeiten stehen Ihnen offen?
- Welche Auswirkungen haben diese Alternativen?
- Von welchem Vorgehen versprechen Sie sich unter dem Strich den größten Erfolg?



Alternative Wege
in Betracht ziehen

Wägen Sie ab, bevor Sie handeln!

Es gibt immer andere und oft auch bessere Möglichkeiten als das Standardprogramm, zu dem Ihr innerer Antreiber Sie bewegen will. Zeigen Sie sich flexibel und offen für Alternativen. Die Zeit, die Sie in Ihre Überlegungen investieren, zahlt sich durch ein bedachtes und zielführendes Handeln wieder aus.

Lernen Sie Ihre inneren Antreiber besser kennen

Je besser Sie Ihre inneren Antreiber kennen, desto leichter wird es Ihnen fallen, je nach Situation von ihren Vorteilen zu profitieren beziehungsweise sie als Saboteure zu entlarven und sich aus Ihren Zwängen zu befreien.

Warten Sie deshalb nicht auf die nächsten Stresssituation, um sich mit Ihren inneren Antreibern zu konfrontieren, sondern gönnen Sie sich schon jetzt die Zeit, um sich mit sich und Ihren Motiven auseinanderzusetzen. Beantworten Sie sich in aller Ruhe und ohne Druck die folgenden Fragen :



- Was treibt mich an?
- Welche Normen habe ich daraus abgeleitet?
- Wann nützt mir mein Glaubenssatz?
- Wann und wie schadet er mir?
- Welche Alternativen sind möglich?

Verabschieden Sie sich von Schreckensvisionen

Ihre inneren Antreiber sind nicht gegen Sie, sondern waren – oft über einen langen Zeitraum hinweg – die Auslöser für ein Verhalten, das Sie als lohnenswert

empfanden, das nun aber nicht mehr zu Ihnen und Ihrem Leben passt. Das mögen Sie bereits erkannt haben, doch Ihre inneren Antreiber hinken da noch hinterher und warnen Sie davor, Ihr bisheriges Verhalten einzustellen.

Diese Warnungen können in Ihrem Kopf echte Schreckensszenarien entstehen lassen! Doch die verblassen recht schnell, wenn Sie die Perspektive ändern und sich mit den Konsequenzen befassen, die tatsächlich zu erwarten sind.

Womit müssen Sie wirklich rechnen?

- Stellen Sie sich besser die Frage: „Was bringt mir die Hektik?“, anstatt sich immer wieder „Beeil dich!“ zu sagen. Als „**Hurry up!**“-Mensch sollten Sie langsam gehen, wenn Sie es eilig haben. Hektik verwirrt den Blick auf das Wesentliche.
- Anstatt ununterbrochenem nach „**Be perfect!**“ zu streben, sollte Ihre Fragen lauten: „Wann und in welchen Situationen lohnt es sich, perfekt zu sein? Was passiert, wenn ich tatsächlich mal einen Fehler mache?“ Sehen Sie Fehler als Chance, um daraus zu lernen.
- Anstatt anderen stets den Wunsch „**Please me!**“ zu erfüllen, sollten Sie sich vor Augen halten, dass es Ihr gutes Recht ist, auch an sich selbst zu denken und zu Anliegen, die Ihren eigenen Bedürfnissen und Interessen widersprechen, nein zu sagen. Wer Ihnen die Freundschaft kündigt, nur weil Sie einmal eine Bitte abgeschlagen haben, war ohnehin keine echte Freundin beziehungsweise kein wahrer Freund. Sie sind nicht auf der Welt, um anderen ständig alles recht zu machen.

Überlegungen, die
Sie weiterbringen

Bieten Sie Ihren inneren Antreibern Paroli

Schaffen Sie Ihre Antreiber nicht ab, sondern nehmen Sie sie an die Leine. Lösen Sie Ihre alten Glaubenssätze auf, indem Sie ihnen neue entgegensetzen.



„Be perfect!“-Anti-Parolen

- *„Fehler sind nicht so schlimm, wenn es um Kleinigkeiten geht.“*
- *„Es ist mein gutes Recht, auch mal Fehler zu machen. Daraus werde ich lernen.“*
- *„Neue Dinge auszuprobieren, gibt mir die Chance, mich weiterzuentwickeln.“*

„Hurry up!“-Anti-Parolen

- *„Immer mit der Ruhe!“*
- *„Meine Arbeit ist mir viel zu wichtig, um sie durch Hektik und Aktionismus zu gefährden.“*
- *„Gut Ding will Weile haben.“*

„Please me!“-Anti-Parolen

- *„Ich entscheide, was an erster Stelle steht: die anderen, die Situation oder ich selbst.“*
- *„Mit einem gut begründeten Nein können andere gut leben.“*
- *„Heute tue ich mir selbst etwas Gutes!“*



Lassen Sie sich Zeit

Natürlich wird es Ihnen anfangs noch passieren, dass Ihre inneren Antreiber in unpassenden Situationen die Oberhand gewinnen. Doch immerhin haben Sie es bemerkt und damit schon viel erreicht! Bleiben Sie einfach am Ball, damit Ihre neuen Glaubenssätze sich verfestigen können.

Das Geheimnis der Resilienz: So nehmen Sie das Heft Ihres Lebens selbst in die Hand!

Haben Sie sich auch schon mal gefragt, warum manche Menschen mit belastenden Situationen besser zurechtkommen als andere? Und wie es ihnen gelingt, selbst in Krisensituationen Zuversicht auszustrahlen? Ihr Geheimnis nennt sich „Resilienz“. Wie auch Sie Ihre Resilienz steigern und mehr Gelassenheit, Souveränität und Selbstvertrauen gewinnen, verrät Ihnen dieser Beitrag.

Inhalt	Seite
Was ist „Resilienz“?	2
Die 7 Faktoren der Resilienz	3
Ihr Weg zu mehr Resilienz	10



Die Autorin, **Caroline Krüll**, weiß, worauf es ankommt, um auf dem Weg zum Erfolg zu überzeugen. Als Führungskräfte-Coach steht sie für „Neues Führen mit Herz und Verstand“. Wie das gelingt, demonstriert sie in Seminaren und in zahlreichen motivierenden Fernseh- und Bühnenauftritten. Im Bereich „Körpersprache“ ist sie eine der gefragtesten Expertinnen Deutschlands. Ihr Buch „Körpersprache: wahrnehmen, erkennen, deuten“ ist im Verlag Beck kompakt erschienen.

Was ist „Resilienz“?

Der griechische Philosoph Epiktet hat uns bereits zu Anfang des ersten Jahrhunderts nach Christi Geburt gelehrt, dass es nicht die Dinge selbst sind, die uns berühren, sondern die Sicht, die wir auf die Dinge haben. Es liegt also an uns selbst, wie wir etwas betrachten und damit auch empfinden.

Unsere Sicht auf
die Dinge

Nehmen wir zum Beispiel ein Auto. Die Frage ist: Sehen Sie es als komfortables Mittel zur Fortbewegung an oder verbinden Sie es mit dem Risiko, im Straßenverkehr in einen Unfall verwickelt zu werden? Sie haben die Wahl, diese Entscheidung für sich zu treffen.



Mit dieser Wahlfreiheit positiv umzugehen, sie als Chance zu begreifen und ein neues Selbstbewusstsein zu entwickeln, ist für viele Menschen noch ein Lernprozess! Hochresiliente Menschen sind darin bereits bestens geübt!

Merkmale resilienter Menschen

Ursprünglich wurde damit nur die Stärke eines Menschen bezeichnet, Lebenskrisen – wie schwere Krankheiten, lange Arbeitslosigkeit oder den Verlust eines nahestehenden Menschen – ohne anhaltende Beeinträchtigung durchzustehen.

In diesem Sinne wird der Begriff auch heute noch benutzt: So werden etwa Kinder, die in einem sozialen Umfeld aufwachsen, das durch Risikofaktoren wie Armut, Drogenkonsum oder Gewalt gekennzeichnet ist, und als

Erwachsene dennoch zu einer erfolgreichen Lebensführung in der Lage sind, als resilient bezeichnet.

Ein wichtiges Merkmal der Resilienz ist die psychische Widerstandsfähigkeit, die aber nicht nur in Extremsituationen, sondern immer von Vorteil ist. Deshalb wird der Begriff heute zum Beispiel auch für Menschen verwendet, die mit Belastungen der Arbeitswelt in angemessener Weise umgehen und so ihre psychische Gesundheit erhalten.

Psychische Widerstandsfähigkeit

Hochresiliente Personen haben gelernt, dass sie selbst es sind, die über ihr Schicksal bestimmen. Sie vertrauen nicht auf das Glück oder den Zufall, sondern nehmen ihr Leben selbst in die Hand und haben ein realistisches Bild von ihren Fähigkeiten.



Die 7 Faktoren der Resilienz

Personen, die über eine sehr hohe Resilienz verfügen, werden oft als selbstbewusst, gelassen, humorvoll, menschlich, zuversichtlich, zielorientiert, intelligent und selbstreflektiert beschrieben. Irgendwie scheint bei ihnen alles zu stimmen.

Diese Merkmale entsprechen auch den sieben entscheidenden Faktoren der Resilienz, die die US-Forscher Dr. Karen Reivich und Dr. Andrew Shatté von der University of Pennsylvania in ihrem Buch „The resilience factor“ erstmals beschrieben haben. In wissenschaftlicher Sprache ausgedrückt, sind diese Faktoren entscheidend:

Die 7 Faktoren

1. Emotionssteuerung, 2. Impulskontrolle, 3. Kausalanalyse, 4. realistischer Optimismus, 5. Selbstwirksamkeitsüberzeugung, 6. Empathie und 7. Zielorientierung. Doch was verbirgt sich hinter diesen einzelnen Faktoren?

1. Emotionssteuerung

Emotionssteuerung beschreibt die Fähigkeit, selbst unter Druck und in Stresssituationen gelassen zu bleiben. Wenn Ihnen Ihr Gegenüber am Telefon zum Beispiel wütend ins Ohr brüllt und Sie sich darüber zwar ärgern, aber nicht zurückschreien, steuern Sie Ihre Emotionen.



Resiliente Menschen nehmen ihre Gefühle bewusster wahr als andere, erkennen sie und können sie (unbewusst) steuern. Ihre Leistungsfähigkeit wird dementsprechend nur wenig durch ihre Emotionen beeinträchtigt.

Das unbedingte Bestreben, glücklich zu sein

Ihre Gefühle zu steuern, bedeutet aber nicht, dass Sie – egal was passiert – ein Dauerlächeln aufsetzen sollen. Vielmehr sollten Sie Ihre Wahlfreiheit nutzen!

Angenommen, Sie befinden sich in Ihrem Beruf im Dauerstress, dann haben Sie zwei Möglichkeiten: Entweder Sie verändern etwas an Ihrer Arbeit, oder Sie lenken Ihre Emotionen in eine positive Richtung – so wie es hochresiliente Menschen machen.

Der Grund: Hochresiliente Menschen haben den unbedingten Willen, dass es ihnen gutgeht. Dementsprechend ergreifen sie die richtigen Maßnahmen, damit sie sich in

ihrer Gefühlswelt wohlfühlen und glücklich sind. Denn bedenken Sie: Glück ist eine Emotion!

2. Impulskontrolle

Impulskontrolle beschreibt die Fähigkeit, das eigene Verhalten in Drucksituationen zu steuern. Dazu gehört auch die Gabe, sich über einen längeren Zeitraum auf eine Aufgabe zu konzentrieren und sich nicht permanent ablenken zu lassen. Hier poppt eine Nachricht auf, da kommt ein Anruf, eine Kollegin schaut auf einen Sprung in Ihrem Büro vorbei ... Wenn Sie die Fähigkeit der Impulskontrolle besitzen, widerstehen Sie allen Versuchungen und bleiben der Sache, mit der Sie sich gerade beschäftigen, treu.

Bei der Sache
bleiben und nicht
ablenken lassen

Menschen mit hoher Impulskontrolle haben eine klare Strategie, um ihre Ziele zu erreichen. Sie planen im Voraus und geben in der Regel seltener auf, wenn etwas nicht nach ihren Vorstellungen läuft. Sie bringen Dinge zu Ende und sind sehr zufrieden mit sich. Sie sind – auch wenn kaum jemand diesen Begriff mag – vor allem „diszipliniert“.



3. Kausalanalyse

Kausalanalyse beschreibt die Bereitschaft, ein Problem gründlich und treffend zu analysieren. Hier geht es also um das Warum.

Stellen Sie sich vor, Sie ärgern sich seit längerer Zeit darüber, dass Ihr neuer Chef Ihnen nicht genügend Anerkennung zuteilwerden lässt – Ihr früherer Chef hat Sie viel häufiger gelobt. Was können Sie tun?

Sie können den Grund für Ihren emotional negativ erlebten Zustand herausfinden, um die entsprechenden Maßnahmen zu ergreifen, damit es Ihnen wieder gutgeht.



Hochresiliente Menschen besitzen die Eigenschaft, die zutreffenden Gründe für ihren emotional negativen Zustand herauszufinden und die entsprechenden Gegenmaßnahmen einzuleiten. Diese Fähigkeit hilft ihnen dabei, die Ursachen für Erfolge und Misserfolge zu identifizieren sowie ihr Verhalten darauf abzustimmen. Sie sind bestrebt, Fehler nicht zu wiederholen und auch nicht zu früh aufzugeben – ihre Ressourcen also nicht zu verschwenden.

In der Opferrolle sind Sie handlungsunfähig

Werden Sie von Ihrem neuen Chef nicht genug gelobt, können Sie bei der Analyse zum Beispiel zu der Erkenntnis gelangen, dass Sie zu sehr von Außenreferenzen abhängig sind und selbst zu wenig an Ihre Fähigkeiten glauben. Daran können Sie arbeiten und selbstbewusster werden.

Kontraproduktiv ist es dagegen, wenn Sie frustriert die „Opferhaltung“ einnehmen, weil ja Ihr neuer Chef „an allem schuld“ ist.



Mein Tipp: Erkennen Sie, dass Sie einzigartig sind! Um Selbstwert aufzubauen, brauchen wir eine wertschätzende Umgebung, die uns etwas zutraut und uns unterstützt. Deshalb sollte insbesondere im Arbeitsleben viel öfter gelobt werden. Doch machen Sie Ihr Selbstwertgefühl nicht nur von der Meinung

anderer abhängig, sondern erkennen Sie, dass Sie als Mensch einzigartig und wertvoll sind. Gerade wenn wir Rückschläge einstecken müssen, sollten wir uns unseren Wert immer wieder vor Augen führen.

4. Realistischer Optimismus

Nach Regen kommt wieder Sonnenschein: Realistischer Optimismus beschreibt die Überzeugung, dass sich Dinge zum Guten wenden können und werden. Er umfasst auch die Fähigkeit, selbst in sehr schwierigen Situationen einen Sinn zu sehen, ihnen etwas Positives abzugewinnen und auf diese Weise zu entdecken: Das Glas Wasser ist im Zweifel „halbvoll“ und nicht „halbleer“!

Hochresiliente Menschen schätzen die Realität treffend ein und sind damit nicht übertrieben optimistisch. Unrealistischer Optimismus kann dazu führen, dass Risiken zu euphorisch eingeschätzt und deshalb falsche Entscheidungen getroffen werden. Übertreiben Sie es mit dem Optimismus also nicht!



5. Selbstwirksamkeitsüberzeugung

Selbstwirksamkeit beschreibt den Wunsch, Herausforderungen anzunehmen, und die Überzeugung, durch das eigene Handeln Dinge verändern zu können. Wenn Sie also daran glauben, dass Sie Ihr Schicksal selbst in der Hand haben und sowohl sich selbst wie auch das, was Sie umgibt, durch Ihr eigenes Verhalten zum Besseren wenden können, dann sind Sie von Ihrer Selbstwirksamkeit überzeugt.

Vertrauen in das
eigene Handeln

Menschen mit einer ausgeprägten Selbstwirksamkeitsüberzeugung gehen davon aus, dass sie die von ihnen geforderten Leistungen problemlos erbringen, und engagieren sich entsprechend intensiv, um möglichst gute Ergebnisse abzuliefern. Statt Routinetätigkeiten bevorzugen sie Aufgaben, die eine Herausforderung für sie darstellen, auch wenn das vielleicht erst mal mit einer erhöhten Anspannung verbunden ist. Ihr Credo lautet: „Ich bin nicht Opfer, ich bin Schöpfer dieser Welt.“



Resiliente Menschen haben immer das Gefühl, dass sie das „Heft ihres Lebens“ selbst in der Hand haben. Sich in der Opferrolle zu sehen, würde sie lähmen, da sie dann externen, nicht beeinflussbaren Faktoren die Schuld dafür geben würden, dass es ihnen emotional nicht gutgeht. Damit wäre es ihnen auch nicht möglich, selbst dafür zu sorgen, wieder glücklich und zufrieden zu sein.

6. Empathie

Empathie beschreibt die Fähigkeit, sich auf der Basis von beobachtetem Verhalten in die psychologische und emotionale Lage anderer Personen zu versetzen. Sinngemäß „fühlen“ empathische Menschen „mit“. Ihr Mitgefühl ist besonders ausgeprägt, wenn sie selbst schon mal eine vergleichbare Situation durchgemacht haben.

Denken Sie nur an das Beispiel mit dem wütenden Gegenüber am Telefon: Wenn Sie nachvollziehen können, warum die Person so aufbraust, und wissen, dass Sie in einer vergleichbaren Situation ähnlich reagieren würden,

Mitfühlen und
nachvollziehen

wird es Ihnen leichter fallen, Ihre Emotionen im Zaum zu halten.

Empathie hilft uns, mehr Verständnis für unsere Mitmenschen aufzubringen. Gleichzeitig ist Empathie eine hilfreiche und wichtige Voraussetzung für eine effektive Emotionssteuerung.



7. Zielorientierung

Zielorientierung ist ein Maß dafür, wie gerne sich ein Mensch neue Ziele setzt und diese – überwiegend unabhängig von der Meinung anderer – verfolgt und umsetzt.

Menschen mit einer stark ausgeprägten Zielorientierung sind davon überzeugt, dass sie einen guten Job machen. Sie sind neugierig und haben eine klare Vorstellung davon, was sie erreichen möchten. Sie ergreifen selbstbewusst, gelassen und konsequent „im Hier und Jetzt“ die dafür erforderlichen Maßnahmen. Dabei verfallen zielorientierte Menschen weder in Tagträume, noch gehören Sie zu den „Getriebenen“, die sich kopflos von einer Herausforderung in die nächste stürzen und ihre einzelnen Erfolge nie genießen können.



Erkennen Sie Ihr Entwicklungspotenzial

Auf dem Weg zu mehr Resilienz sollten Sie sich überlegen, welcher der sieben Faktoren bei Ihnen bereits stark ausgeprägt ist und wo Sie noch Entwicklungspotenzial sehen. Dazu sollten Sie jedoch wissen: Ein hoher Wert bei einem Kriterium ist nicht unbedingt gleichbedeutend mit

einem „guten“ Wert. Wie der Wert einzuschätzen ist, kommt immer auch auf Ihr Umfeld, Ihre weiteren Persönlichkeitsmerkmale sowie auf das Zusammenspiel aller Faktoren an.



Jeder Mensch benötigt ein gewisses Maß an Resilienz, um mit den unvermeidlichen Widrigkeiten des Lebens zurechtzukommen. Problematisch kann es werden, wenn die Resilienz zu niedrig ist oder ein hoher Wert auf einem einzelnen Faktor zum Beispiel nicht zum beruflichen Umfeld passt.

Ein hoher Wert beim Faktor „Kausalanalyse“ bedeutet zum Beispiel, dass die Person Probleme sehr gründlich analysiert, bevor sie eine Entscheidung trifft. Entsprechend zeigt dieser Wert eine starke Korrelation mit der Persönlichkeitsdimension „Gewissenhaftigkeit“.

Sobald diese Person nun aber eine Position bekleidet, in der möglichst schnell Entscheidungen getroffen werden müssen, ist der sehr hohe Wert beim Faktor „Kausalanalyse“ für sie eher hinderlich.

Ihr Weg zu mehr Resilienz

Die schlechte Nachricht zuerst: Wir alle tragen Denkmuster in uns, die uns weniger glücklich und erfolgreich machen. Die gute Nachricht: Sie können viel dafür tun, gegen diese Muster vorzugehen und so Ihre Resilienz zu steigern. So wie Sie die alten Denkstile gelernt haben, können Sie sich auch neue aneignen.

Neue Denkstile
erlernen

1. Love it, change it or leave it

Liebe es, verändere es oder (ver)lasse es. „Change it“ steht dabei für die Veränderung der Situation, „love it“ für unsere persönliche Einstellung. Sie brauchen also nicht den Zustand zu lieben, sondern „nur“ zu einer Haltung zu finden, mit der Sie sich in ihm besser fühlen. Es geht bei „love it“ um eine Veränderung Ihrer Person.

Es ist eine Frage der Haltung, des Bewertungssystems, des Mindset, wie gut Sie mit Situationen umgehen und wie glücklich beziehungsweise zufrieden Sie darin sind. Letztendlich kommt es immer darauf an, was Sie aus den Chancen und Freiheiten, die sich Ihnen bieten, machen.



Angenommen, Sie sind schon seit ein paar Wochen permanent unzufrieden und beschließen, dass es damit jetzt mal genug ist. Dann gibt es nur zwei Möglichkeiten: 1. Sie können sich selbst (und Ihre Einstellung/Haltung) ändern oder 2. Sie ändern die Situation, was auch bedeuten kann, dass Sie den unbefriedigenden Zustand beenden. Mehr ist nicht drin. Das macht das Leben doch wirklich einfacher, oder?

2. Verschwenden Sie Ihre Ressourcen nicht

Resilienz ist die intelligente Verwendung begrenzter Ressourcen. Also vergeuden Sie keine Kraft und Lebenszeit auf Dinge, die Sie nicht ändern können. Gleichzeitig ist es aber auch verschwendete Energie, wenn Sie versuchen, etwas zu verändern, und dann zu früh aufgeben. Es gibt drei verschiedene Bereiche ...

Kraft und
Lebenszeit
bewusst nutzen

3 Bereiche

- a. **das, was wir beeinflussen können:** zum Beispiel mit dem Rauchen aufhören, sich gesünder ernähren, wie wir unsere Wohnung einrichten, welchen Hobbys wir nachgehen, wie wir unsere Kinder erziehen, wie wir unsere Arbeit organisieren,
- b. **das, was wir eventuell beeinflussen können:** etwa die Menschen in unserem persönlichen und privaten Umfeld – doch wenn jemand nicht kritikfähig ist und alles persönlich nimmt, wird es schwer, ihn dahingehend zu beeinflussen, sein Verhalten zu ändern,
- c. **das, was wir nicht beeinflussen können:** beispielsweise den Stau im Straßenverkehr, das Wetter, Zug- oder Flugverspätungen, unheilbare Krankheiten, den Tod, von einem Menschen verlassen zu werden oder eine Rolltreppe, die nicht funktioniert.

Unterscheiden Sie die Bereiche

Eine Weisheit von Reinhold Niebuhr bringt es auf den Punkt: *„Gib mir die Gelassenheit, Dinge hinzunehmen, die ich nicht ändern kann, den Mut, Dinge zu ändern, die ich ändern kann, und die Weisheit, das eine vom anderen zu unterscheiden.“*



Gelassenheit hat nichts mit Gleichgültigkeit zu tun, denn Gleichgültigkeit ist ein Zustand, der uns dazu verleitet, die Opferrolle einzunehmen. Hochresiliente Menschen sind da ganz anders, denn neben der Gelassenheit, die sie auszeichnet, verfügen sie über Ziele, Mut, Konsequenz und Disziplin, die sie aber in einer gelassenen Art und Weise angehen beziehungsweise anwenden.

3. Lernen Sie, Ihre Emotionen zu steuern

Emotionen begleiten uns den ganzen Tag. Im Zusammenhang mit der Resilienz stehen insbesondere die Emotionen im Fokus, die wir als unangenehm empfinden: zum Beispiel Angst, Ärger, Frustration, Schuld, Peinlichkeit, Scham, Enttäuschung und Traurigkeit.

Diese Emotionen zu empfinden, bedeutet nicht, dass Sie nicht resilient sind. Worauf es ankommt, ist, dass Sie sich durch diese Emotionen nicht von Ihren Zielen abbringen lassen. Werden Sie sich dessen bewusst, dass es typische Situationen gibt, die derartige Gefühle immer wieder in Ihnen auslösen – und was Sie in diesen Momenten lieber empfinden würden.

Durch Gefühle
nicht vom Ziel
abbringen lassen

Auf diese Weise können Sie einen Veränderungsprozess einleiten. Statt „Ich kann das nicht“ oder „Ich bin nicht gut genug“ sagen Sie sich: *„Ich schaffe das! Es wird mir gelingen!“* Diese neue Haltung verhilft Ihnen dazu, gelassen zu werden und mehr Selbstvertrauen, Zuversicht und Souveränität aufzubauen.



Hinterfragen Sie Ihre Gefühle: Gibt es wirklich einen Grund, Angst zu haben? Muss Ihnen das tatsächlich peinlich sein? Ist Ihre Enttäuschung objektiv berechtigt? Auch das hilft Ihnen dabei, unangenehme Gefühle abzubauen und sie durch angenehme Emotionen zu ersetzen.

4. Schulen Sie Ihren Blick für das Schöne

Unsere Haltung zu uns selbst und zu dem, was uns umgibt, spiegelt sich in unseren Emotionen wider: So gesehen erzeugen wir unsere Gefühle selbst.

Der Optimist wird auch in einer misslichen Lage zuversichtlich und handlungsbereit sein, während sich der Pessimist von seinen bedrückenden Emotionen in seiner Handlungsfähigkeit hemmen lässt.

Die Aufmerksamkeit auf das Positive richten

Anstatt sich mit negativen Denkmustern selbst das Leben schwer zu machen, sollten Sie Ihre Aufmerksamkeit auf die positiven Dinge, die Ihnen widerfahren, richten – auch wenn es nur Kleinigkeiten sind. Denn aus diesen angenehmen Augenblicken und Situationen resultieren die positiven Gefühle, die Ihnen auf Ihrem Weg zum Ziel Kraft geben und die Sie den belastenden Emotionen entgegenhalten können.



Es sind Gefühle wie Freude, Stolz, Zufriedenheit, Dankbarkeit, Ansehen, Wertschätzung, Liebe, Zuversicht, Erfolg und Gelassenheit, die dazu beitragen, unsere Resilienz zu steigern und ein glücklicher Mensch zu sein.

5. Nutzen Sie Ihre Wahlfreiheit!

Es liegt in Ihrem eigenen Ermessen und in Ihrer Hand, worauf Sie Ihr Hauptaugenmerk richten wollen: auf die Widrigkeiten und Hindernisse, die Ihnen auf Ihrem Weg zum Ziel vielleicht begegnen könnten, oder auf die Chancen und Möglichkeiten, die sich Ihnen bieten. Womit wir wieder bei der Wahlfreiheit sind, die hochresiliente Menschen perfekt für sich zu nutzen wissen, um glücklich und zufrieden zu leben. Und genau das können Sie auch! Nehmen Sie das „Heft Ihres Lebens“ selbst in die Hand: Werden Sie glücklich und erfolgreich!

Werden Sie glücklich und erfolgreich!

Die Erfolgsgeheimnisse erfolgreicher Menschen – und wie Sie sie für sich nutzen

Erfolg erhöht das Selbstwertgefühl! Genauso richtig ist es aber auch, dass ein gesundes Selbstwertgefühl den Erfolg steigert. Lesen Sie in diesem Beitrag, was Sie sich von „Siegestypen“ abschauen können, um selbst den Erfolgskurs einzuschlagen.

Inhalt	Seite
Erfolgsfaktor „Selbstwertgefühl“	2
Das „Selbstwert-Mosaik“: Wie Selbstwertgefühl entsteht	3
Was erfolgreiche Menschen auszeichnet	6
· 1. Positiver Umgang mit Kritik, Lob und Verantwortung	7
· 2. Positiv denken	9
· 3. Möglichkeiten erkennen und ausschöpfen	10
· 4. Ziele und Pläne durchdenken	12
· 5. Entscheidungen treffen und Mut zeigen	13



Rainer A. Sattler,
Inhaber von SATTLER
CONSULT, verhilft als
Coach und Berater
Unternehmen, die vor-
handenen Kommuni-
kationsstrukturen so zu
nutzen, dass Änderun-
gen effektiv umgesetzt
werden können.



Alexandra Sievers ist
die Redaktionsleiterin
des *Office Guide*. Sie ist
Expertin für Wort und
Schrift und unterstützt
als freie Redakteurin
und Redenschreiberin
Kundinnen und Kunden
zahlreicher Branchen.

Erfolgsfaktor „Selbstwertgefühl“

Geben Sie Gas!

„Ein geringes Selbstwertgefühl ist wie eine Fahrt durch das Leben mit angezogener Handbremse“, meinte einst der amerikanische Schönheitschirurg Maxwell Maltz. Was im Umkehrschluss bedeutet, dass Sie mit einem hohen Selbstwertgefühl im Leben mehr erreichen. Ein gesundes Selbstwertgefühl ist sogar einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren überhaupt! Doch was ist Selbstwertgefühl und wie entsteht es?

Wertschätzung der eigenen Person

Die Psychologie versteht unter Selbstwertgefühl die Wertschätzung, die ein Mensch für sich selbst hat. Sie kann sich auf seine Persönlichkeit und seine Fähigkeiten, seine Erinnerungen an die Vergangenheit (zum Beispiel wiederholte Erfahrungen in ähnlichen Situationen) sowie auf sein Selbstempfinden beziehen.

Synonyme
Begriffe

Im allgemeinen Sprachgebrauch werden für den Begriff Selbstwertgefühl häufig auch Synonyme wie Selbstwertschätzung, Selbstachtung, Selbstvertrauen oder Selbstbewusstsein verwendet.

- Geht eine Person vorausschauend davon aus, dass sie eine Situation gut meistern wird, zeigt sie ein hohes Maß an Selbstwertgefühl beziehungsweise -vertrauen.
- Rechnet sie hingegen damit, dass sie scheitern wird, ist ihr Selbstwertgefühl wenig ausgeprägt.

Dabei weisen wir nicht immer dasselbe Maß an Selbstwertgefühl auf. In Situationen, die grundsätzlich vergleichbar sind, kann das Vertrauen in die eigenen

Fähigkeiten durch aktuelle Befindlichkeiten wie Kummer oder Müdigkeit negativ beeinflusst werden.

Fehleinschätzungen können gefährlich sein

Unsere Selbsteinschätzung kann aber auch eine Fehleinschätzung sein. Wenn eine Person ihr Leistungsvermögen über- oder unterschätzt, ist ihr Selbstvertrauen unangemessen hoch beziehungsweise gering. Das kann sich auf Einzelfälle beziehen, aber auch dauerhaft der Fall sein.

- Ein übersteigertes Selbstwertgefühl kann in Überheblichkeit ausarten und bei anderen Menschen Antipathien hervorrufen.
- Ein zu geringes Selbstbewusstsein wiederum kann dazu führen, dass man sich selbst im Weg steht, weil man es sich nicht zutraut, Herausforderungen anzunehmen. „*Wer nicht wagt, der nicht gewinnt*“ – wer es nicht wenigstens versucht, kann nicht erfolgreich sein.

Seien Sie ehrlich
zu sich selbst

Das „Selbstwert-Mosaik“: Wie Selbstwertgefühl entsteht

Die Grundanlage des Selbstwertgefühls ist unter anderem der sogenannte „Selbstwertblock“, der sich von frühester Kindheit an im Laufe der Persönlichkeitsentwicklung bildet. Wie bei einem Mosaik setzt er sich aus vielen einzelnen Steinchen zusammen. Nehmen wir die Farbe Grün für Steinchen, die positive Erfahrungen symbolisieren, die ein Mensch im Laufe seines Heranwachsens macht, und Rot für solche Steinchen, die aufgrund negativer Erlebnisse hinzugekommen sind.

Ein Entwicklungs-
prozess von frü-
hester Kindheit an

Beispiel: Egon macht gute und schlechte Erfahrungen

Das folgende Beispiel verdeutlicht, wie sich unser „Selbstwert-Mosaik“ nach und nach entwickelt. Die Hauptperson nennen wir „Egon“. Die Punkte **G** und **R** geben jeweils an, welche unterschiedlichen Erfahrungen Egon gemacht hat: **G** = Anerkennung = grüner Mosaikstein; **R** = Ablehnung = roter Mosaikstein

G = positiv

R = negativ

1. In der frühen Kindheit: Baby Egon schreit

G Mama (oder eine andere Person) kommt, tröstet, wiegt, füttert. Die Grundbedürfnisse des Babys werden erfüllt – Mosaikstein: grün = Anerkennung.

R Niemand kommt, die Befriedigung seiner Grundbedürfnisse bleibt aus – Mosaikstein: rot = Ablehnung.

2. Im Kindergartenalter: Kleinkind Egon möchte selbstständig werden

G Egon wird für alles, was er lernt, von den Familienangehörigen gelobt. Verbote werden erklärt, geschimpft wird wenig. Egon fühlt sich wohl, bestätigt, geliebt – Mosaikstein: grün = Anerkennung.

R Es fallen ständig Sätze wie „Das kannst du noch nicht!“ oder „Finger weg! Dafür bist du noch viel zu klein“. Dazu wird oft geschimpft, es gibt viele unverständliche Verbote und kaum oder gar kein Lob. Egon fühlt sich schwach, unfähig, ungeliebt – Mosaikstein: rot = Ablehnung.

3. In der Schulzeit: Egon bringt Noten nach Hause

G Schulkind Egon braucht keine Angst zu haben, mit schlechten Noten nach Hause zu kommen. In diesem Fall wird ihm geholfen. Bei guten Noten erlebt er die Freude

der Eltern, Großeltern und anderer Bezugspersonen. Er fühlt sich gemocht und beschützt – Mosaikstein: grün = Anerkennung.

R Eine Zwei wird als nicht gut genug abgetan („Bei deiner Intelligenz könntest du auch locker eine Eins schaffen“). Egon erlebt nur Druck und unerfüllbare Anforderungen – Mosaikstein: rot = Ablehnung.

Je „grüner“, desto besser!

Das kurze Beispiel steht für unendlich viele Erlebnisse, die jeweils als grüne oder rote Mosaiksteine zu einem „Selbstwert-Mosaik“ zusammengesetzt werden. Je nachdem, welche Farbe überwiegt, wird ein höheres oder geringeres Selbstwertgefühl entwickelt.

Viele positive
Erfahrungen

Bei einem hohen Grün-Anteil hat ein heranwachsender Mensch gute Chancen, auch im späteren Leben auf ein gesundes Selbstwertgefühl bauen zu können. Überwiegt jedoch die Farbe Rot, ist das aus der Kindheit resultierende Selbstwertgefühl gering ausgeprägt.

Das heißt aber nicht, dass ein erwachsener Mensch daran nichts ändern und noch ein gesundes Selbstwertgefühl aufbauen könnte.

Sie können
an Ihrem
Selbstwertgefühl
arbeiten

Das Selbstbild wird am Ideal-Bild gemessen

Wichtig für das Selbstwertgefühl ist auch die Antwort auf die Frage: „Wie bin ich – und wie soll ich sein?“ Stimmen das Ich – wie ich bin – und das Ideal-Ich – wie ich sein soll – überein, wird das Selbstwertgefühl gestärkt. Weichen die Ichs jedoch voneinander ab, leidet das Selbstwertgefühl. Dabei wird das Ideal-Ich nicht nur von

Wie möchte ich
gerne sein?

Erziehenden und Personen aus dem privaten beziehungsweise beruflichen Umfeld beeinflusst, sondern auch vom eigenen Wunschbild: „Wie möchte ich gerne sein?“ Anerkannt, wertgeschätzt und erfolgreich?

Was erfolgreiche Menschen auszeichnet

Unter Erfolg versteht jeder Mensch etwas anderes. Für ein Kleinkind ist es ein Erfolg, wenn ihm seine ersten Schritte gelingen. Eine Firmenchefin feiert den Börsengang ihres Unternehmens als das Nonplusultra.

Doch grundsätzlich können wir über Erfolg sagen:

Was ist Erfolg?

- Erfolg ist das, was erfolgt, wenn wir richtig denken und handeln.
- Erfolg ist kein Geschenk – er muss erarbeitet werden.
- Erfolg haben wir dort, wo wir nützen – nicht dort, wo wir ausnutzen.
- Erfolg ist das Ergebnis unseres Wirkens.

Kennzeichen erfolgreicher Menschen

Vergleicht man die Lebensläufe erfolgreicher Menschen, lassen sich einige Gemeinsamkeiten feststellen:



- Sie zeigen Selbstachtung, wodurch sie sowohl mit Kritik als auch mit Lob positiv umzugehen wissen und sich selbst motivieren können.
- Ihre innere Einstellung ist positiv, was sich in ihrem positiven Denken und dem Vermeiden negativer Gedanken widerspiegelt.

- Sie erkennen Möglichkeiten, die anderen verborgen bleiben, da sie Visionen haben.
- Sie setzen sich nicht nur Ziele, sondern durchdenken auch die Wege, die sie dorthin führen können, genau.
- Sie stehen mutig zu ihren Entscheidungen und tragen die Konsequenzen dafür.



Erfolgreiche Menschen haben somit ein gesundes Selbstwertgefühl. Sie stehen zu sich selbst und zu ihren Vorhaben.

Stehen Sie zu sich selbst!

Wenn sie ihre Vorstellungen in die Tat umsetzen, dann nicht um Anerkennung von außen zu bekommen, sondern aus Eigenmotivation.

Nutzen Sie diese Erkenntnisse, um Ihren persönlichen Erfolg zu steigern!

1. Positiver Umgang mit Kritik, Lob und Verantwortung

Zum Erfolg gehört, dass Sie Ihre eigene Empfindlichkeit auflösen, indem Sie erkennen, dass Lob und Kritik an Ihnen immer nur die Meinung anderer darstellen – und die kann richtig oder falsch ein. Diese Einstellung erleichtert es Ihnen, mit Kritik angemessen umzugehen.

Nur die Meinung anderer

Falls die Kritik angebracht ist, sollten Sie dafür dankbar sein, dass Sie auf Ihren Fehler aufmerksam gemacht wurden. Sie haben nun die Gelegenheit, an sich zu arbeiten, Ihr Bewusstsein zu erweitern sowie Falsches und Unerwünschtes sein zu lassen.

Ist die Kritik jedoch ungerechtfertigt, haben Sie erst recht keinen Grund, der anderen Person böse zu sein, denn sie hat sich einfach nur geirrt – und das ist menschlich.



Wichtig: Auch Lob ist nur eine Meinungsäußerung! Werden Sie gelobt freuen Sie sich, dass jemand eine gute Meinung von Ihnen hat. Doch auch Lob ist letztlich nur die Meinung einer anderen Person über Sie, und Sie sollten es deshalb gelassen zur Kenntnis nehmen.

Gehen Sie mit Lob und Kritik entspannt um

Ob jemand Sie lobt oder ob er Kritik äußert: Gehen Sie mit beidem gleichermaßen entspannt um. Prüfen Sie nur, ob und welche Konsequenzen Sie daraus ziehen wollen, verhalten Sie sich entsprechend, und haken Sie die Angelegenheit danach einfach ab.

Sich selbst
anerkennen

Ihr Motto sollte sein: „Wenn ich überhaupt Anerkennung brauche, dann von mir selbst (von innen). Denn die Anerkennung von innen ist viel wichtiger als die von außen. Also verhalte ich mich stets so, dass ich vor mir selbst Achtung haben kann und mich, so wie ich bin, wohlfühle.“

Motivieren Sie sich selbst

Selbstachtung ist die wahre Quelle der Motivation. Die Fähigkeit zur Selbstkritik, der Umgang mit äußerer Kritik und die Wahrung der Selbstachtung gehören zu den wichtigsten Ursachen für Erfolg. Denn sie machen Sie anderen Menschen gegenüber gelassen und stärken Ihr Selbstbewusstsein. Und Gelassenheit und Souveränität hatten schon immer eine positive Wirkung und sind ideale Voraussetzungen, um andere Menschen für sich und Ihre Ziele zu gewinnen.

Zeigen Sie
Gelassenheit und
Souveränität



Somit heißt die Erfolgs-Regel Nummer 1:
Achte dich selbst!

2. Positiv denken

Bei der inneren Einstellung, die Sie anstreben sollten, geht es in erster Linie darum, dass Sie positiv denken. Das bedeutet in der Praxis, über unschöne Dinge nicht lange zu grübeln oder sich darüber zu ärgern, sondern sie zu ändern. Probleme werden schließlich nicht gelöst, indem man sie ignoriert.

Positiv denken bedeutet ...

- ... das Gute besser zu machen und auch im Negativen Hilfreiches zu entdecken. Erkennen Sie, dass Ihnen im Leben so gut wie nichts wirklich schaden kann und gerade die schmerzhaften, unangenehmen Erfahrungen dabei helfen, das Falsche zu erkennen sowie zukünftig zu vermeiden – und sich so weiterzuentwickeln;
- ... ein Bewusstsein dafür aufzubauen, dass es das Negative in Wirklichkeit gar nicht gibt oder, wie der griechische Stoiker und Philosoph Epiktet es ausgedrückt hat: *„Es sind nicht die Dinge selbst, die uns beunruhigen, sondern die Vorstellungen und Meinungen von den Dingen“*;
- ... Ihre eigenen Kernsätze zu entwickeln (Überzeugungen, Glaubenssätze, Absichten). Was Sie mental geplant haben, tritt mit hoher Wahrscheinlichkeit auch tatsächlich ein.



Unser Tipp: Fokussieren Sie sich auf das Positive!

So wie positive Gedanken positive Ergebnisse zur Folge haben, führen negative Gedanken zu negativen Ergebnissen. Vermeiden Sie deshalb bewusst solche negativen Gedanken.



Positives Denken ist eine wichtige Ursache für Ihren Erfolg, weil Sie dort Chancen wittern, wo andere Probleme sehen. Dadurch sind Sie stets Gewinnerin beziehungsweise Gewinner und können nicht verlieren.



Somit gilt als Erfolgs-Regel Nummer 2:

Denke in Chancen!

3. Möglichkeiten erkennen und ausschöpfen

Im Leben schreiten diejenigen am sichersten voran, die am besten vorbereitet sind, ihre Kräfte optimal einzusetzen wissen und ihre Möglichkeiten voll ausschöpfen. Viele Menschen unterschätzen jedoch die Vielzahl der Möglichkeiten, die ihnen offenstehen – und stehen sich damit selbst im Weg.

In großen
Dimensionen
denken

Erfolgreiche Menschen dagegen denken in großen Dimensionen und haben Visionen. Sie fragen nicht, ob etwas möglich ist, sondern nur, wie es möglich ist.

Eine Vision zu haben, erfordert allerdings die Bereitschaft und den Mut, Dinge anders zu denken, also sich geistig „auf einen neuen Kurs“ zu begeben, sich dem Neuen neugierig zu nähern und vorgeschriebene Denkbahnen zu verlassen.

Unser Denken beeinflusst unser Handeln

Wie gesagt: Nicht die Dinge an sich beunruhigen uns, sondern es ist unsere Vorstellung davon, die uns zu schaffen macht. So haben wir zum Beispiel nicht Angst vor dem Sturm, sondern vor den Schäden, die er (in unserer Vorstellung) anrichten kann.

Die Bedeutung, die wir einem Ereignis subjektiv beimessen, bestimmt wiederum unsere Reaktionen. Wenn es sehr windig ist, bringen wir beispielsweise alle Gegenstände, die ein Sturm wegwehen könnte, in Sicherheit. Und bei orkanartiger Windstärke bleiben wir nach Möglichkeit selbst besser zu Hause.

Die „geistige Einbahnstraße“

Dieses Denken ist ein fundamentales Lebensmuster. Der Mensch denkt in festgefahrenen Bahnen und begibt sich dabei häufig genug auf eine „geistige Einbahnstraße“.

Wir denken oft nur
in eine Richtung

Beim Thema „Wind“ vergessen wir in unserer Angst beispielsweise leicht, wie wichtig er dafür ist, dass Pflanzensamen oder Blütenstaub von einem Ort zum anderen geweht werden und die Natur zum Erblühen bringen. Wir denken dann auch nicht daran, dass Wind mittlerweile eine große Bedeutung für die Energieerzeugung hat.

Die Macht der Vorstellungskraft

Unsere Zukunft liegt im Wissen. Doch wie bemerkte schon Albert Einstein: *„Fantasie ist wichtiger als Wissen!“*

Mithilfe der Fantasie verlassen erfolgreiche Menschen die „geistige Einbahnstraße“ und erkennen Möglichkeiten, die anderen verborgen bleiben. Auf diese Weise gelingt es ihnen, für andere (zunächst) unvorstellbare Dinge zu realisieren.

Fantasie
beflügelt

Die Vorstellungskraft ist also eine weitere wichtige Ursache für den Erfolg.

Somit heißt die Erfolgs-Regel Nummer 3:
Denke in Visionen!



4. Ziele und Pläne durchdenken

Viele Menschen wissen oft nicht, was sie „genau“ wollen. Wer aber kein Ziel hat, kann es demzufolge auch nicht erreichen. Oder, wie Wilhelm von Oranien es formulierte: *„Es gibt keinen günstigen Wind für den, der nicht weiß, wohin er segeln will!“*

Wie wichtig Ziele sind, verdeutlicht dieser Vergleich: Wenn Sie ein Haus bauen wollen, machen Sie zunächst einen Plan – wollen Sie Erfolg haben, sollten Sie genauso vorgehen. Sie sollten

So entsteht
Ihr Erfolgsplan

- zunächst ganz klar wissen, was Sie erreichen wollen,
- sich ein inneres Bild von dem gewünschten Ergebnis machen und
- dieses Bild mit einem starken (positiven) Gefühl aufladen.

Die Verwirklichungskraft unserer Gedanken hängt dann davon ab,



- wie präzise wir das Bild des gewünschten Ergebnisses in unserem Kopf gestalten,
- wie stark wir es mit Gefühlen ausstatten und
- wie oft wir diesen Vorgang wiederholen.

Zeigen Sie Weitblick

Ziele bündeln Kräfte – wenn auch oft unbewusst. Sie motivieren Menschen, Dinge zu tun, die sie zunächst nicht für möglich gehalten hätten.

Ursache für den Erfolg ist aber nicht nur, Ziele zu haben, sondern sie auch „zu Ende zu denken“ – frei nach dem

Motto: „Was wäre, wenn ...?“ Bei der vorausschauenden Problemlösung können Sie Ihre Kreativität voll entfalten. Seien Sie also schöpferisch tätig.

Als Erfolgs-Regel Nummer 4 gilt somit:
Überlege gut, denn nur überlegen macht überlegen.



5. Entscheidungen treffen und Mut zeigen

Bei allem, was Sie tun, sollten Sie sich stets fragen, ob Sie dieses Handeln oder Verhalten Ihrem Ziel näherbringt oder nicht. Ist etwas nicht zielführend, kann es sein, dass Sie einer anderen Person einen Korb geben müssen. Ein Nein zu jemand anderem ist oft die Voraussetzung für ein Ja zur eigenen Identität.

Ein Nein zur
rechten Zeit

Und bedenken Sie: Ihre eigene Überlastung, weil Sie zu den Anliegen anderer zu oft ja sagen, ist der größte Feind Ihrer Effektivität.

Lernen Sie aber auch, zu sich selbst Nein zu sagen – zum Beispiel wenn Sie etwas tun möchten, das Sie unterlassen sollten, weil es Sie von Ihrem Ziel abbringt.

Mut und Ausdauer führen zum Erfolg

Sobald Sie erkannt haben, was Sie wirklich wollen, sollten Sie den Mut haben, dafür einzustehen: den Mut, die Wahrheit zu erkennen, den Mut, sich dazu zu bekennen, den Mut, etwas zu beginnen und notfalls auch zu verlieren, den Mut, sich zu binden und notfalls auch sich zu trennen.

„Wer nicht wagt, der nicht gewinnt“, sagt der Volksmund. Werden Sie also mutig – und gewinnen Sie!

Wagen und
gewinnen!

Es genügt aber nicht, nur einmal mutig zu sein. Denn kaum ist ein Problem gelöst, taucht meist ein neues auf. Daher sollte zum Mut auch Ausdauer kommen.



- Nur wenn Sie sich nicht beirren lassen,
 - beharrlich auf Ihr Ziel hinarbeiten und
 - dabei mit beiden Beinen auf dem Boden bleiben,
- wird Ihr positives Denken von Erfolg gekrönt sein.

Halten Sie durch!

Nicht das Beginnen wird belohnt, sondern stets das Durchhalten!

Stehen Sie zu den Konsequenzen

Was immer Sie tun, Sie haben die Wahl. Doch Sie zweifeln häufig, ob Sie sich richtig entschieden haben? Und meistens gibt es kein Zurück?

Je eher Sie bereit sind, die Konsequenzen Ihrer Entscheidungen vorbehaltlos zu tragen, desto eher sind Sie in der Lage, Dinge zu verändern.

Eine weitere Ursache für den Erfolg liegt also darin, Entscheidungen zu treffen und dafür die Konsequenzen zu tragen.



Die Erfolgs-Regel Nummer 5 heißt schließlich:
Sei mutig, auch Unbequemes zu tun!



Fazit: Erfolg ist kein Zufall und kein Geschenk – Erfolg hat Ursachen und will erarbeitet werden!

Mit den fünf goldenen Regeln erfolgreicher Menschen schlagen Sie ab sofort Ihren persönlichen Erfolgskurs ein.

Perfekt präsentiert: So setzen Sie wichtige Kennzahlen aussagekräftig in Szene

Wer schaut sich schon gerne ellenlange Zahlentabellen in Präsentationen an? Dieser Beitrag zeigt Ihnen, wie Sie Kennzahlen aussagekräftig und optisch perfekt präsentieren. Dank dieser Darstellungsform werden die wichtigen Daten nicht nur leichter wahrgenommen, sondern auch besser in Erinnerung behalten.

Inhalt	Seite
Schnelle Übersicht wie in einem Cockpit:	
So fallen Ihre Kennzahlen sofort ins Auge	2
In 7 Schritten zum fertigen Prototyp	3
Vielseitig verwendbar: Fortschrittsbalken statt Kennzahlen präsentieren	9



Der Autor, **Dieter Schiecke**, ist seit 25 Jahren erfolgreich als Trainer für PowerPoint und Excel unterwegs. Er weiß, wie Informationen überzeugend visualisiert werden. Als Experte des PowerPoint-Portals Cleverslide ist er bekannt für praxisnahe Lösungen und wertvolle Zeitspar-Tipps.

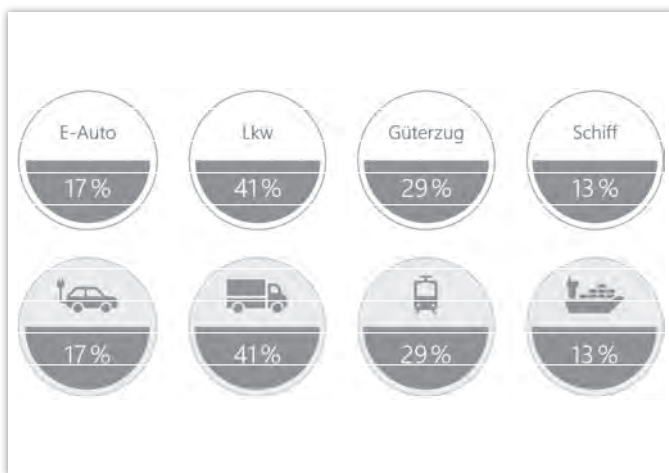
Schnelle Übersicht wie in einem Cockpit: So fallen Ihre Kennzahlen sofort ins Auge

In Präsentationen zum Quartalsabschluss, zu aktuellen Verkaufszahlen oder zum Projektstatus werden Kennzahlen oft in seitenfüllenden Tabellen präsentiert. Doch mal ehrlich: Wie schnell können die Zuschauenden in der Lage sein, die wirklich wichtigen Informationen in einer Tabelle zu erkennen? Und wie gut können sie diese dann verarbeiten?

Besser wäre es doch, wenn die Zuschauenden gleich auf den ersten Blick die Zahlen sehen, auf die es ankommt!

Diese Abbildung zeigt zwei Beispiele, wie wichtige Zahlen angeordnet werden können:

So geht es ohne
lange Tabellen



Statt in einer Tabelle sind die wichtigsten Kennzahlen hier übersichtlich wie in einem Cockpit angeordnet – bei der oberen Variante mit Textbeschriftung, bei der unteren mit den entsprechenden Piktogrammen

- Den Kreis nutzen Sie als Grundfläche, die je nach Bedarf leicht umgefärbt oder in der Größe angepasst werden kann.
- Unten in den Halbkreisen ist Platz für die Zahlen. Hier ist ein deutlicher Farbkontrast sinnvoll, damit die Informationen sofort ins Auge fallen.
- In der oberen Hälfte des Kreises platzieren Sie ein passendes Piktogramm oder – wenn es schnell gehen muss und kein geeignetes Motiv zur Hand ist – eine Beschriftung.
- Mit den passenden Animationseffekten ist sichergestellt, dass das Publikum während der Präsentation die Zahlen nacheinander wahrnehmen kann.

Die abgebildeten cockpitähnlichen Anzeigen sind zum Beispiel für folgende Zwecke wunderbar geeignet:

- Plan- und Ist-Daten gegenüberstellen
- Umsatzdaten präsentieren
- Kosten vergleichen
- Anteile aufzeigen
- den Erfüllungsstand von Projekten berichten
- den Status für bestimmte Schwerpunktaufgaben kommunizieren

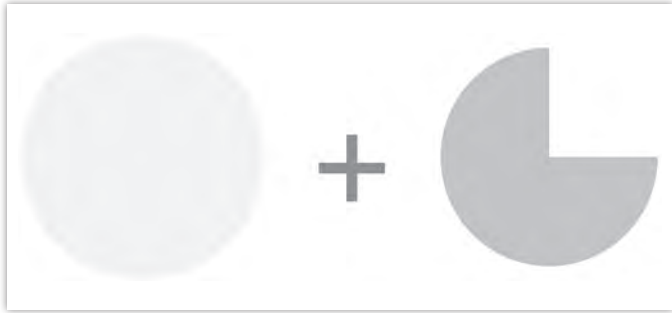
**Ideal geeignet
für ...**

In 7 Schritten zum fertigen Prototyp

Bauen Sie zunächst einen Prototypen für die Kreise zusammen. Dazu benötigen Sie zwei Formen, die übereinandergelegt werden:

- als Grundfläche einen Kreis, den Sie mit der Form ELLIPSE anlegen, und
- einen etwas kleineren Halbkreis, den Sie mit der Form TEILKREIS erstellen.

Die 2 Grundformen



Aus diesen beiden Elementen bauen Sie den Prototypen für die cockpit-ähnliche Anzeige zusammen

Schritt 1: Den Kreis zeichnen

1. Gehen Sie zur Registerkarte EINFÜGEN, klicken Sie dort auf FORMEN und dann auf ELLIPSE.
2. Zeichnen Sie eine Ellipse, und lassen Sie diese markiert.
3. Stellen Sie über die Registerkarte FORMFORMATIERUNG (in älteren Versionen ZEICHENTOOLS/FORMAT) ganz rechts in der Gruppe GRÖSSE bei Höhe und Breite jeweils 7 cm ein.
4. Schalten Sie mit ALT + F9 die Führungslinien ein. Die horizontale Führungslinie verschieben Sie nun so, dass sie den Kreis exakt in der Mitte durchschneidet.

Schritt 2: Die Ausgangsform für den Halbkreis anlegen

1. Wählen Sie über EINFÜGEN > FORMEN diesmal TEILKREIS (in früheren Versionen KREIS).

2. Zeichnen Sie einen Teilkreis. Er sieht zunächst wie ein Dreiviertelkreis aus.
3. Korrigieren Sie wieder die Größe der Form, diesmal auf 6,3 cm bei der HÖHE und BREITE (also 10 Prozent kleiner als die kreisförmige Grundfläche aus Schritt 1).
4. Verschieben Sie den Teilkreis so, dass er exakt neben dem Kreis liegt und ebenfalls von der horizontalen Führungslinie mittig geteilt wird.

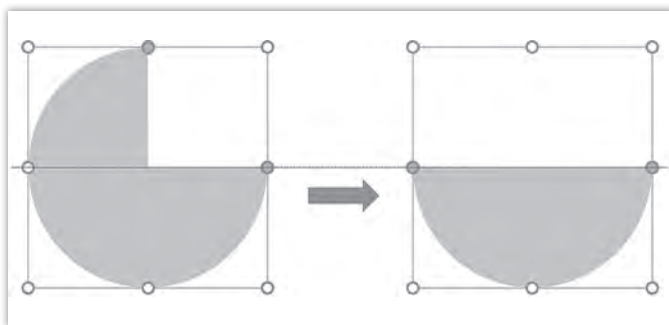


Diese Formen
stehen zur
Auswahl

Den Teilkreis finden Sie über EINFÜGEN > FORMEN bei den STANDARDFORMEN

Schritt 3: So wird aus dem Dreiviertelkreis ein Halbkreis

1. Lassen Sie den Teilkreis markiert, damit Sie die gelben Formkorrekturpunkte sehen.
2. Platzieren Sie die Maus genau über dem gelben Punkt oben in der Mitte.
3. Ziehen Sie diesen gelben Punkt nun entgegen dem Uhrzeigersinn nach unten zu der horizontalen Führungslinie. Auf diese Weise machen Sie aus dem Dreiviertelkreis einen Halbkreis.



Durch Ziehen am oberen gelben Formkorrekturpunkt reduzieren Sie die ursprüngliche Form zu einem Halbkreis

Schritt 4: Die beiden Formen in unterschiedlichen Schattierungen einfärben

1. Weisen Sie dem Kreis und dem Halbkreis verschiedene Abstufungen ein und derselben Farbe zu. Wählen Sie dazu über den Befehl FÜLLFARBE für den Kreis einen hellen und für den Halbkreis einen gut kontrastierenden dunklen Farbton.
2. Stellen Sie außerdem sicher, dass der Halbkreis keine Konturlinie hat. Dem Kreis hingegen können Sie eine dünne Konturlinie zuweisen, damit er sich besser von dem weißen Folienhintergrund abhebt.

Auf den
Kontrast achten

Schritt 5: Die beiden Formen exakt übereinanderlegen

1. Markieren Sie mit gedrückter UMSCHALT-Taste beide Formen.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte FORMFORMATIERUNG (früher ZEICHENTOOLS/FORMAT) rechts in der Gruppe ANORDNEN per Klick auf AUSRICHTEN nacheinander die Befehle HORIZONTAL ZENTRIEREN und VERTIKAL ZENTRIEREN.



Führungslinien machen es noch leichter, die beiden Formen exakt übereinander anzuordnen

Schritt 6: Die optimale Position der Texte in beiden Formen einstellen

Wenn Sie den Halbkreis anklicken und ein oder zwei Buchstaben eintippen, werden Sie feststellen, dass der Text zu weit oben steht. Er befindet sich auf der Hälfte des ursprünglichen Dreiviertelkreises.

**Der Text steht
zunächst zu weit
oben**



Links befindet sich der Text für den Halbkreis noch zu weit oben, rechts ist er passend nach unten verschoben

Nun verschieben Sie den Text nach unten hin zur vertikalen Mitte des Halbkreises:

Den Text an der richtigen Stelle platzieren

1. Rufen Sie per Rechtsklick auf den Halbkreis im Kontextmenü den Befehl FORM FORMATIEREN auf.
2. Klicken Sie rechts im Aufgabenbereich zuerst auf TEXTOPTIONEN und dann auf das Symbol TEXTFELD.
3. Erhöhen Sie den Wert bei OBERER RAND. Hier im Beispiel sorgen 2,9 cm für eine passende vertikale Anordnung des Textes im Halbkreis.
4. Ändern Sie anschließend noch die Farbe und die Größe des Textes so, dass er sich gut vom dahinterliegenden Halbkreis abhebt.
5. Falls Sie eine Beschriftung in die obere Hälfte des Kreises, also über dem Halbkreis, eingeben, steht diese

zunächst ebenfalls nicht an der erforderlichen Position.

Auch hier können Sie das „Malheur“ im Aufgabenbereich FORM FORMATIEREN über die Befehlsfolge TEXTOPTIONEN > TEXTFELD korrigieren.

Ändern Sie zuerst bei VERTIKALE AUSRICHTUNG die Option auf OBEN und stellen Sie dann bei OBERER RAND einen Wert von etwa 0,5 cm ein.

Mit einem größeren Wert für OBERER RAND verschieben Sie den Text im Halbkreis passend nach unten



Der Prototyp ist damit fast fertig. Nun fehlt nur noch ein Piktogramm, das von der Größe, von der Farbe und natürlich auch vom Motiv her passt.

Schritt 7: Ein Piktogramm in die obere Kreishälfte einbauen

In PowerPoint 2019 und 365 können Sie über **EINFÜGEN** > **PIKTOGRAMM** auf hunderte Icons zugreifen, die sich beliebig umfärben und ohne Qualitätsverlust vergrößern lassen. Platzieren Sie das Piktogramm in einer Größe von ETWA 3 CM in der oberen Kreishälfte.

Hunderte Icons
zur Wahl

Ganz gleich, welche Farbvariante Sie wählen: Das Piktogramm sollte farblich passen und ins Auge springen.

Vielseitig verwendbar: Fortschrittsbalken statt Kennzahlen präsentieren

Manchmal wird keine Zahl, sondern nur eine Auskunft zum Status gebraucht, beispielsweise wenn gezeigt werden soll, wie es um den Fortschritt mehrerer Projekte steht. Die Abbildung auf Seite 10 liefert dafür ein Beispiel.



Anstelle von Kennzahlen können Sie auch einen Fortschrittsbalken in den Halbkreis einbauen

**Einfach Quadrate
einfügen**

- Die erforderlichen kleinen Quadrate finden Sie über die Befehlsfolge **EINFÜGEN > SYMBOL** in der Schriftart **WINGDINGS** oder **WEBDINGS**.
- Fügen Sie fünf solcher kleinen Quadrate ein. Jedes von ihnen steht für 20 Prozent Projektfortschritt.
- Weisen Sie sämtlichen Quadraten zunächst eine helle Schriftfarbe zu.
- Färben Sie diejenigen Quadrate dunkler ein, die den aktuellen Stand des Projektfortschritts anzeigen sollen.

Der Abstand zwischen den Quadraten ist zu groß?

Falls der Abstand zwischen den quadratischen Symbolen zu groß ist, korrigieren Sie das wie folgt:

- Markieren Sie die fünf kleinen Quadrate und wählen Sie per Rechtsklick auf die Markierung den Kontextmenü-Befehl **SCHRIFTART**.
- Wechseln Sie im folgenden Dialogfeld zur Registerkarte **ZEICHENABSTAND**. Stellen Sie bei **ABSTAND** die Option **SCHMAL** ein und tragen Sie rechts daneben einen Wert von 4 Pt. oder 5 Pt. ein.

Nun ist Ihr Prototyp fertig – und Sie können ihn ab sofort nutzen, um wichtige Kennzahlen anschaulich und ansprechend zu präsentieren.

Wir sind für Sie da!

Sie haben eine Frage zu einem Thema oder eine Anregung?

Schreiben Sie an kundenservice@workingoffice.de.

Wir freuen uns auf Ihre Nachricht!

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 flaues 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 Durcheinander sichten 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.

Etliche 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 unterhöhlen 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

Selbstmanagement, Aufschieberitis

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.

Holen Sie sich Unterstützung

- 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.

Geben Sie sich Zeit

- 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.

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. „Kurz-fassen“, 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 über-tragen 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.

Die Ressourcen
sind erschöpft

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

Die Lösung: Selbstbewusstsein stärken

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

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 „Salamitaktik“ 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.

Warum wir morgens „Frösche essen“ und Routinen entwickeln sollten

Es gibt unzählige Ratgeber, wie wir weniger aufschieben, uns stärker fokussieren oder effizienter arbeiten können. Doch welche Methoden funktionieren am besten? Diese sieben Tipps unterstützen Sie dabei, diszipliniert und entspannt Ihren Arbeitsalltag zu gestalten.

Inhalt	Seite
Tipp 1: „Eat that Frog“	2
Tipp 2: Fokussiert in die Woche starten	3
Tipp 3: „Nein“ sagen – gewusst wie	3
Tipp 4: Die Eisenhower-Matrix	4
Tipp 5: Fortschritte dokumentieren und belohnen	5
Tipp 6: Zeitliche Puffer schaffen	5
Tipp 7: Ordnung halten	6
2 Tipps für mehr Selbstdisziplin	7



Die Autorin, **Yvonne Göpfert**, ist Expertin für digitales Marketing und hat scharf im Blick, was sich in der Branche tut.

Tipp 1: „Eat that Frog“

Weise Worte von
Mark Twain

Mark Twain soll einst gesagt haben: *„If it's your job to eat a frog, it's best to do it first thing in the morning. And if it's your job to eat two frogs, it's best to eat the biggest one first.“* Die Idee dahinter ist, dass wir unangenehme Aufgaben nicht aufschieben, sondern so schnell wie möglich erledigen.

Erfolgs-Autor
Brian Tracy

Brian Tracy macht in seinem Buch „Eat that frog“ klar, dass es durchaus seine Vorteile hat, mit einem Frosch, also der wichtigsten oder unangenehmsten Aufgabe des Tages, zu beginnen. Haben Sie die größte Hürde direkt am Morgen gemeistert, wird der restliche Tag produktiver und entspannter.

Pareto-Prinzip

Er beschreibt in seinem Buch insgesamt 21 Techniken, die helfen, Prioritäten zu setzen, produktiver zu werden und weniger Zeit zu verschwenden. Dazu zählen das „Pareto-Prinzip“ (80/20-Regel), SMART-Ziele und die Wichtigkeit der Selbstdisziplin.

Überlegungen des Ökonomie-Professors Vilfredo Pareto zufolge reicht es nämlich, sich auf rund 20 Prozent der Aufgaben zu konzentrieren, um 80 Prozent der Ergebnisse zu erzielen. Indem Sie sich auf diese wichtigen 20 Prozent konzentrieren, erhöhen Sie Ihre Effizienz und sparen dabei auch noch jede Menge Zeit.

Das setzt natürlich voraus, dass Sie erkennen, welche 20 Prozent der Aufgaben relevant sind. Außerdem sollten Sie vage oder unerreichbare Ziele vermeiden. Ziele sollten immer spezifisch, messbar, erreichbar, relevant und

zeitgebunden sein (SMART). „Ich möchte täglich mehr E-Mails abarbeiten“ ist ein unklares Ziel. Stattdessen könnten Sie festlegen: *„Ich schreibe jeden Tag 35 Minuten lang E-Mails, bevor ich in den Tag starte.“*

SMARTe Ziele

Tipp 2: Fokussiert in die Woche starten

Wie beginnen Sie Ihre Woche? Eine feste Routine zur Wochenplanung hilft, den Überblick zu behalten und Prioritäten zu setzen. Ein guter Start am Montagmorgen könnte daher so aussehen: PC starten, Termine und Deadlines checken, 30 Minuten Zeit nehmen, um die Wochenziele festzulegen, Aufgaben planen.

Planungs-Routine
entwickeln

Ein paar Extraminuten können Sie sich gönnen, um die vergangene Woche Revue passieren zu lassen und zu analysieren: Was lief gut? Wann habe ich meine Routinen nicht eingehalten? Was war der Störfaktor und wie kann ich diesen abstellen?

Tipp 3: „Nein“ sagen – gewusst wie

Ein typischer Störfaktor ist falsches Pflichtgefühl. Auch im Arbeitsleben dürfen wir zu zusätzlichen Projekten „Nein“ sagen. Ängste, Schuldgefühle oder ein schlechtes Gewissen halten uns aber nur allzu oft vor einem klaren „Das ist zu viel“ ab.

Blockaden
überwinden

Laut einer TNS Infratest-Umfrage sagen 81 Prozent der Deutschen, dass sie nicht gut „Nein“ sagen können und zu oft „Ja“ sagen – Frauen öfter als Männer. Daher sollten

wir hinterfragen, ob wir mit einem „Nein“ tatsächlich egoistisch erscheinen oder unseren Job riskieren oder ob es uns langfristig entlastet. „Nein“ sagen können Sie am besten in Verbindung mit der Eisenhower-Matrix üben.

Tipp 4: Die Eisenhower-Matrix

Dringend
von wichtig
unterscheiden

Eisenhower soll einmal gesagt haben: *„Ich habe zwei Arten von Problemen: die dringenden und die wichtigen. Die dringenden sind nicht wichtig, und die wichtigen sind nie dringend.“*

In die Eisenhower-Matrix tragen Sie ein, welche Ihrer Aufgaben dringend, welche wichtig und welche beides sind. So erkennen Sie, was Sie sofort erledigen sollten (dringend und wichtig), was Sie terminieren können (wichtig, aber nicht dringend), was delegieren (dringend, aber nicht wichtig) und was Sie womöglich gar nicht zu erledigen brauchen (weder dringend noch wichtig).

Dringend

Dringende Angelegenheiten sind solche, die sofortiges Handeln erfordern. Das sind die sichtbaren Probleme, die auftauchen und sofort Ihre Aufmerksamkeit erfordern. Dringende Angelegenheiten haben oft klare Konsequenzen, wenn Sie diese Aufgaben nicht erledigen. Dringende Aufgaben sind unvermeidlich, aber zu viel Zeit damit zu verbringen, Probleme zu lösen, kann viel Stress verursachen und zu einem Burnout führen.

Wichtig

Wichtige Angelegenheiten hingegen sind solche, die zu langfristigen Zielen und Lebenswerten beitragen. Diese Dinge erfordern Planung und überlegtes Handeln. Wenn

Sie sich auf wichtige Angelegenheiten konzentrieren, verwalten Sie Ihre Zeit, Energie und Aufmerksamkeit, anstatt diese Ressourcen gedankenlos zu verschwenden.

Tipp 5: Fortschritte dokumentieren und belohnen

Sicher sind in Ihrer persönlichen Eisenhower-Matrix auch komplexe Aufgaben enthalten. Wenn es also länger dauert, eine Aufgabe komplett abzuschließen, sollten Sie Ihre Fortschritte festhalten – sei es in einem Tagebuch, in einer App oder auf einer einfachen Liste.

Belohnen Sie sich für Erfolge, um sich weiter zu motivieren, zum Beispiel mit einer kleinen Pause, einem leckeren Essen oder einem neuen Business-Outfit. Diese Belohnungen geben Ihnen positive Anreize, die Disziplin beizubehalten.

**Für Erfolge
belohnen**

Tipp 6: Zeitliche Puffer schaffen

Wie oft ist eine Aufgabe nicht so schnell erledigt wie gedacht? Dann kommt Stress auf. Um das zu vermeiden, ist es ratsam, Zeitpuffer in Ihren Büroalltag einzubauen. Sie geben uns Zeit, mit Unerwartetem umzugehen.

Profis veranschlagen in der Regel für jede Aktivität 10 bis 20 Prozent mehr Zeit. Das hilft, wenn Aufgaben länger dauern oder unerwartete Probleme auftreten.

**10 bis 20 % mehr
Zeit einplanen**

Puffer sind auch für die Kommunikation ein guter Tipp: Oft geht bei E-Mails oder in Projekten wertvolle Zeit

durch Wartezeiten verloren. Planen Sie daher für Feedbacks und Antwortzeiten zusätzliche Tage ein, um sicherzustellen, dass auch Verzögerungen das Gesamtprojekt nicht gefährden.

Pausen zwischen Meetings setzen

Auch Meetingzeiten vertragen einen zeitlichen Puffer. Schließlich dauern Meetings immer mal wieder länger als geplant – ungünstig wenn die Führungskraft dann schon wieder in einem anderen Meeting sitzen soll. Setzen Sie daher bewusst Pausen zwischen Besprechungen an, um Überziehungen zu vermeiden und Zeit für Reflexion und Vorbereitung auf das nächste Thema zu haben.

Notfallblocker

Ihr allerletzter Trumpf sind Ihre Notfallblocker. Legen Sie bestimmte Zeiten in Ihrem Kalender als Notfallblocker fest, die nur dann angetastet werden, wenn es wirklich notwendig ist. Andernfalls bleibt diese Zeit für unerwartete Ereignisse frei. Die Schaffung solcher Puffer hilft nicht nur beim Umgang mit unvorhergesehenen Herausforderungen, sondern fördert auch eine entspanntere und flexiblere Arbeitsweise.

Tipp 7: Ordnung halten

Zum Schluss noch der älteste Rat überhaupt: gute Organisation. Wie organisieren Sie sich? Im Vorstellungsgespräch wird diese Frage gern und häufig gestellt. Wissen Sie, was Sie geantwortet haben, als Sie Ihren Job angetreten haben? An diese Worte sollten Sie sich erinnern.

Suchen kosten unnötig Zeit

Wie finden Sie Dokumente oder Kontakte möglichst mit einem Klick wieder? Wo liegt die Betriebsanleitung für

die Kaffeemaschine? Wo haben Sie die Rechnung von Lieferant Schnelldda hingebucht?

Eine klare Ordnerstruktur auf dem Server und klar gegliederte Ablagen machen so vieles leichter. Eventuell schauen Sie auch einmal, welche KI-Assistenten Sie dabei unterstützen können, Dokumente schnell zu finden und zu bearbeiten. ChatGPT beispielsweise verfasst wunderbare Zusammenfassungen von längeren Beiträgen oder fasst die wichtigsten Aussagen einer Sitzung zusammen. Aber Achtung: Mit dem Datenschutzbeauftragten sollte geklärt sein, in welchem Umfang Sie ein KI-Tool nutzen können.

Klare
Ordnerstruktur
für die Ablage

2 Tipps für mehr Selbstdisziplin

1. Kleine Schritte, große Wirkung

Große Aufgaben können uns überfordern. Schaffe ich das? Werde ich auch nichts vergessen? Habe ich das notwendige Know-how? Ganz anders sieht es mit kleinen To-dos aus, die in der Regel schnell erledigt sind.

Ein konkretes Beispiel: „Erstellen Sie eine 10-Seiten-Präsentation für die nächste Geschäftsführendensitzung.“ Auf den ersten Blick ist das eine große Aufgabe. Zerlegt man diese dagegen in kleine Einheiten – wie Agenda festlegen, Zahlen recherchieren für Marktanalyse, Marketing-Aktionen für Wettbewerbsprodukte suchen, Strategiepapier in zehn Punkten zusammenfassen – dann sieht die Aufgabe schon eher lösbar aus.



Selbstdisziplin
lässt sich
trainieren

Beginnen Sie mit kleinen, erreichbaren Zielen. Selbstdisziplin ist wie ein Muskel. Sie wird stärker, wenn sie in kleinen Trainingseinheiten gefordert wird. Setzen Sie sich klare Mini-Ziele, die Sie ohne Mühe umsetzen können – so schaffen Sie Erfolgserlebnisse und das motiviert auch langfristig.

2. Routine und Struktur schaffen

Selbstdisziplin wird einfacher, wenn Sie feste Gewohnheiten entwickeln. Legen Sie daher feste Zeiten und Abläufe für wichtige Aufgaben fest und versuchen Sie, diese täglich zu wiederholen.

Feste
Gewohnheiten
entwickeln

Damit der innere Schweinehund nicht dazwischengrätscht, sollten Sie neue Gewohnheiten mit bereits bestehenden Tagesabläufen verknüpfen. Lesen sie zum Beispiel bei Ihrer morgendlichen Tasse Kaffee oder Tee aktuelle News aus Ihrem Fachbereich. Oder wühlen Sie sich jeden Morgen, sobald Sie den PC hochgefahren haben, durch die aktuellen Excel-Sheets aus dem Vertrieb.

Wenn die Routine gut klappt, wird sie irgendwann zur Gewohnheit und läuft automatisch ab.

Verbündete
suchen

Verabreden Sie sich mit jemandem, um die Routine nicht schleifen zu lassen. Warum nicht den Vertriebskollegen jeden Dienstag früh auf eine Tasse Kaffee einladen, um die aktuellen Zahlen und Anliegen des Vertriebs durchzusprechen?

Wenn Ihre neue Routine eine Zeit lang gut ging, belohnen Sie sich! Das steigert die Motivation und stärkt die positive Verbindung zur Routine.

So klappt die Zusammenarbeit im Team noch besser und der Arbeitsalltag macht allen mehr Freude

Je harmonischer die Stimmung im Team ist, desto mehr Freude macht die Arbeit – und desto besser sind auch die Ergebnisse, die Sie gemeinsam erreichen. Was Sie dafür tun können, um als Teammitglied geschätzt zu werden und die Effizienz der Zusammenarbeit zu steigern, verrät Ihnen dieser Beitrag.

Inhalt	Seite
Jedes Teammitglied ist gefragt!	2
1. Jeder Standpunkt und jede Idee zählen	2
2. Aktiv zuhören und Stellung beziehen	4
3. Nehmen Sie sich Zeit füreinander	8
4. Freundlich auch in Stresssituationen	9
5. Vertrauen als Basis	10
6. Behutsam kritisieren	12
7. Loben und gelobt werden	14



Alexandra Sievers ist die Redaktionsleiterin des *Office Guide*. Sie ist Expertin für Wort und Schrift und unterstützt als freie Redakteurin und Redenschreiberin Kundinnen und Kunden zahlreicher Branchen.

Jedes Teammitglied ist gefragt!

Wie gut die Stimmung und das Arbeitsklima in Ihrem Team sind, ist weder Glückssache, noch liegt es allein in der Verantwortung Ihrer Führungskraft. Vielmehr kann und sollte jedes einzelne Teammitglied seinen Beitrag zur „Wohlfühl-Atmosphäre“ leisten – denn stimmt die Stimmung im Team, macht die Arbeit doch gleich noch mehr Spaß!

1. Jeder Standpunkt und jede Idee zählen

Wissen entwickelt
sich weiter

„Fantasie ist wichtiger als Wissen. Wissen ist begrenzt, Fantasie aber umfasst die ganze Welt“, sagte einst der Vater der Relativitätstheorie, Albert Einstein. Gerade wenn Sie schon lange in Ihrem Beruf oder in Ihrer Firma sind, sollte Sie diese Weisheit beherzigen. Denn je mehr Wissen und Erfahrung Sie auf einem Gebiet haben, desto leichter tendieren Sie vielleicht dazu, auf Ihrem Standpunkten zu beharren.

Doch bedenken Sie: Wissen entwickelt sich weiter! Es werden neue Erkenntnisse gewonnen, innovative Methoden eingeführt und fortschrittlichere Techniken eingesetzt. Wenn wir neuen, kreativen Ideen nie eine Chance gegeben hätten, würden wir noch heute in Höhlen leben und uns vor dem Feuer fürchten.

„Hand in Hand“ verspricht den größten Erfolg

Bleiben Sie deshalb jederzeit offen für neue Vorschläge und Wege. Ihre Erfahrung ist für Ihr Unternehmen ein

wertvoller Schatz, doch auch die unbefangene und manchmal unkonventionelle Art, wie junge Mitarbeitende Herausforderungen angehen und Lösungen gestalten, ist ein Gewinn.

Den Hauptgewinn allerdings erzielt Ihr Unternehmen, wenn sich Wissen, Erfahrung und Kreativität in Ihrem Team vereinen sowie Hand in Hand Erfolg angestrebt wird.

Zeigen Sie deshalb die Bereitschaft, Ihre eigene Sicht der Dinge auch einmal infrage zu stellen – insbesondere dann, wenn sich Ihr Vorgehen schon über Jahre hinweg bewährt hat. Nur weil etwas gut funktioniert, heißt das noch lange nicht, dass es nicht auch einen Weg gibt, wie es noch ein bisschen besser oder leichter gehen könnte.

**Die eigene Sicht
der Dinge infrage
stellen**

Bleiben Sie offen für Neues

„Das haben wir noch nie so gemacht!“, „Das kann nicht funktionieren!“, „Das geht gar nicht!“. Mit Formulierungen wie diesen wirken Sie nicht nur pessimistisch und wenig initiativ, Sie stoßen damit auch diejenige Person vor den Kopf, von der der Vorschlag stammt. Der Spaß an der Teamarbeit ist dann schnell vergällt, und in puncto Betriebsklima können Kaltfronten und Gewitterwolken aufziehen.

Zur harmonischen Zusammenarbeit gehört es, für die Ideen und Vorschläge anderer offen zu sein. Diese Offenheit demonstrieren Sie mit solchen innovationsfeindlichen Bemerkungen sicher nicht.

Deshalb gilt: Wenn Sie sich dabei ertappen, dass Ihnen ein vorschnelles „Das geht nicht!“ auf der Zunge liegt,

schlucken Sie es besser herunter. Zeigen Sie sich interessiert, und finden Sie über die Idee erst einmal mehr heraus. Vielleicht stellen Sie dann ja fest, dass – und wie – es doch gehen könnte.

Seien Sie offen und flexibel in Ihren Gedankengängen. Möglicherweise steckt in den Ansichten Ihrer (jüngeren) Teammitglieder ja Gutes, das Sie selbst bisher nicht erkannt oder übersehen haben.

Erkennen Sie den Wert der Erfahrung an

Umgekehrt sind Sie als weniger erfahrenes Teammitglied auch dazu aufgerufen, den hohen Wert anzuerkennen, den eine langjährige Berufspraxis mit sich bringt. In den wenigsten Fällen geht es darum, das Rad neu zu erfinden, sondern vielmehr darum, auf Bewährtem aufzubauen und es durch die eine oder andere Neuerung zu optimieren.

Das gelingt Ihnen als Team am besten, wenn niemand voreilige Schlüsse zieht, sondern alle Sichtweisen und Vorschläge erst einmal geäußert sowie wohlwollend geprüft werden.

Verschiedene
Ansätze
kombinieren

Im nächsten Schritt kann dann die sinnvollste und effektivste Vorgehensweise – die oft eine Kombination verschiedener Ansätze ist – gemeinsam festgelegt werden.

2. Aktiv zuhören und Stellung beziehen

Damit für das weitere Vorgehen alle Sichtweisen berücksichtigt werden können, reicht es in der Diskussion nicht aus, nur hinzuhören, wenn ein anderes Teammitglied

spricht. Vielmehr sind Sie als aktiv teilnehmende Person gefragt!

Aktives Zuhören ist die Schlüsselqualifikation einer jeden gelungenen Kommunikation – nicht nur bei Team-Besprechungen, sondern ganz allgemein, wenn Sie mit anderen Menschen zu tun haben.

Seien Sie mit Herz und Verstand dabei

In dem Moment, in dem Sie „aktiv zuhören“, sind Sie voll und ganz bei der Sache:

- Sie konzentrieren sich auf die Person, die spricht, und auf das, was sie sagt.
- Sie sind empathisch und emotional bereit, sich auf sie einzulassen.
- Sie unterbrechen nicht, sondern lassen Ihrem Gegenüber Zeit, Gedankengänge auszuformulieren. Während diese Person spricht, geben Sie keine voreiligen Bewertungen ab.
- Sie signalisieren jedoch mit einem neutralen „Mmmh“ oder „Ich verstehe Sie“ und körpersprachlichen Signalen wie Kopfnicken, dass Sie den Ausführungen Ihres Gegenüber aufmerksam folgen.

Wie aktives
Zuhören gelingt

Wer gehört wird, wird ernst genommen

Durch aktives Zuhören bekunden Sie der anderen Person Ihre Wertschätzung und vermitteln, dass Sie sie und ihre Gedankengänge ernst nehmen.

Auch wenn Sie Ihrem Gegenüber in seiner Sichtweise nicht (in vollem Umfang) zustimmen können, legen Sie

damit eine solide Basis für ein harmonisches Miteinander und eine effiziente Zusammenarbeit.

Ohne Bewertung nachfragen

Natürlich kann es vorkommen, dass Sie die Ausführungen Ihrer Gesprächspartnerin oder Ihres Gesprächspartners nicht (ganz) nachvollziehen können oder Fragen dazu haben. In diesem Fall können Sie selbstverständlich um eine nähere Erklärung bitten.

Achten Sie jedoch darauf, dass Sie in der Phase, in der es einzig und allein um die Darstellung der Standpunkte, Ideen und Anregungen geht, noch keine Bewertung vornehmen.

Nicht die
Kompetenz
infrage stellen

Fragen wie „Haben Sie sich das auch gut überlegt?“, „Wie stellen Sie sich das denn nur vor?“ oder „Wie soll das denn (heute noch) funktionieren?“ sind tabu. Bei diesen und ähnlichen Einwänden schwingt nicht nur eine negative Bewertung mit, sondern Sie führen Ihre Gesprächspartnerin oder Ihren Gesprächspartner damit auch regelrecht vor, indem Sie deren Kompetenz in Abrede stellen.

Formulieren Sie Ihre Fragen daher neutral und sachlich („Den Punkt XY habe ich nicht genau verstanden. Können Sie mir das bitte noch mal etwas genauer erklären?“), und hören Sie weiterhin aktiv zu, wenn Ihr Gegenüber auf Ihre Fragen eingeht.

Beim Bewerten sachlich bleiben

Auch wenn in einer späteren Phase darüber diskutiert wird, welche Vorgehensweise zielführend ist beziehungsweise welche Ideen und Anregungen realisiert werden

sollen, sollte sich Ihre Bewertung immer nur auf die Sache beziehen und nicht auf die Person, von der der Vorschlag stammt. Das gilt nicht nur für Kritik, sondern auch für Lob und Anerkennung.

Es besteht kein Zweifel daran, dass es uns leichter fällt, den Ideen einer Person, die uns sympathisch ist, zuzustimmen, als denen, die von jemandem vorgebracht werden, den wir „nicht riechen“ können. Die tatsächliche Qualität eines Vorschlags hängt aber keineswegs davon ab, ob die Person, die ihn äußert, sympathisch ist oder nicht. Versuchen Sie deshalb, Ihre Beurteilung so sachbezogen und objektiv wie möglich vorzunehmen.

Lassen Sie sich nicht von Sympathie leiten

Auch Ihre Meinung ist wichtig

Gehören Sie zu den Menschen, die ihre Meinung lieber für sich behalten, weil Sie bei niemandem anecken möchten? Das ist gefährlich und wird Sie auf Dauer nicht zufriedenstellen. Denn wichtige Anliegen und Probleme kommen so nicht zur Sprache.

Beziehen Sie selbstbewusst Stellung

Zudem kann bei Ihren Vorgesetzten und Teammitgliedern leicht der Eindruck entstehen, dass Sie keine eigene Meinung haben. Das kann für Ihre Karriere hinderlich sein, da in der Regel denjenigen im Team mehr Verantwortung übertragen wird, die einen klaren Standpunkt vertreten.

Auch Ihrer Beliebtheit innerhalb des Teams ist es nicht zuträglich, wenn Sie immer nur Ja sagen oder wie ein Fähnchen im Wind rüberkommen. Trauen Sie sich also ruhig, auch mal Ecken und Kanten zu zeigen, indem Sie eindeutig Stellung beziehen.

3. Nehmen Sie sich Zeit füreinander

Wie oft sagen Sie zu Teammitgliedern, die Fragen an Sie haben oder Sie um Rat beziehungsweise Unterstützung bitten: „Ich habe im Moment keine Zeit“? Bei aller Hektik, die im Berufsalltag herrscht: Für eine vertrauensvolle und effektive Zusammenarbeit ist es eine denkbar schlechte Ausgangssituation, wenn niemand für andere Zeit hat und alle ihre Ziele im Alleingang verfolgen.

Austausch muss
möglich sein

Zweifelsohne sind die Herausforderungen groß, der Leistungsdruck ist hoch und die Zeit ist knapp bemessen: Doch Teamarbeit kann nur gelingen, wenn ein gewisses Zeitkontingent für den Austausch und die gegenseitige Unterstützung zur Verfügung steht.

Auch für den Smalltalk sollten Sie sich ein paar Minuten Zeit nehmen: Wir sind schließlich alle keine Arbeitsmaschinen, sondern Menschen, denen eine kurzweilige Plauderei und auch mal ein paar persönliche Worte guttun.

Keine Zeit oder keine Lust?

Bedenken Sie: Wer nie Zeit für andere aufbringt, drückt damit auch aus, dass er nur wenig Interesse an ihnen und ihren Anliegen hat – dass ihm andere Dinge wichtiger sind als sie.

Verzichten Sie deshalb auf das lapidare „Keine Zeit!“, wenn Sie in Wirklichkeit keine Lust haben, sich mit Ihren Kolleginnen und Kollegen zu befassen. Und überlegen Sie sich, warum das so ist: Vielleicht haben Sie das Gefühl, dass die Kollegin Sie ausnutzt und Arbeiten, die sie nicht erledigen möchte, auf Sie abschiebt? Oder Ihr schroffes

Verhalten liegt daran, dass Sie verärgert sind, weil Ihnen der Kollege letztens auch nicht weitergeholfen hat?

Finden Sie den wahren Grund heraus

Gründe, die hinter Ihrem „Keine Zeit!“ stecken können, gibt es viele. Versuchen Sie herauszufinden, was in dem speziellen Fall Ihre persönlichen Beweggründe sind – und klären Sie den Vorfall mit der betreffenden Person. Für eine produktive Zusammenarbeit sind Offenheit und Ehrlichkeit unabdingbare Voraussetzungen.

Sprechen Sie sich deshalb aus – auch wenn die Stimmung kurzzeitig darunter leiden mag. Auf lange Sicht ist es für die Atmosphäre im Team besser, wenn die Fronten geklärt sind und niemand unterschwelligen Ärger mit sich herumträgt.

Die Fronten
klären

Nennen Sie einen alternativen Zeitpunkt

Natürlich kann es vorkommen, dass Sie tatsächlich keine Zeit haben. Geben Sie in diesem Fall eine kurze Begründung (keine lange Rechtfertigung) ab und sagen Sie auch, wann es für Sie besser passt. Damit signalisieren Sie Ihre grundsätzliche Kooperationsbereitschaft.

Kooperationsbe-
reitschaft zeigen

4. Freundlich auch in Stresssituationen

Ein freundlicher und höflicher Umgang miteinander ist innerhalb des Teams genauso wichtig wie mit Vorgesetzten, Kundschaft und weiteren Geschäftskontakten. Gutes Benehmen ist eine wesentliche Bedingung für Ihre positive Selbstdarstellung.

Darüber hinaus tragen Sie mit höflichen Umgangsformen zu einer angenehmen Atmosphäre im Innen- wie im Außenkontakt bei.

Wertschätzung
ist Pflicht

Kleinigkeiten machen einen großen Unterschied

Achten Sie deshalb darauf, dass Sie sich selbst in Zeiten der größten Hektik oder bei Unstimmigkeiten mit einem Teammitglied höflich und wertschätzend verhalten.

Das fängt schon bei Kleinigkeiten an, etwa wenn Sie eine Kollegin darum bitten, für Sie ans Telefon zu gehen, weil Sie auf einen wichtigen Anruf warten und für kurze Zeit den Raum verlassen müssen: Ein freundliches *„Kannst du bitte die Gespräche für mich annehmen? Ich bin sofort zurück“* hört sich doch viel freundlicher an als ein kurz angebundenes *„Gehst du mal für mich dran, solange ich weg bin“*. Und ein *„Bringst du mir bitte einen Kaffee mit“* kommt erheblich sympathischer rüber als ein forderndes *„Ich will auch einen!“*.

Besser ein Danke
zu viel

Vergessen Sie nicht, sich zu bedanken – und sei es nur dafür, dass Ihr Kollege den Stift, den er sich von Ihnen ausgeliehen hat, wieder zurücklegt. Lieber ein *„Danke!“* zu viel – und sei es für etwas, das Sie eigentlich als selbstverständlich erachten – als eines zu wenig. Auch damit drücken Sie Ihre Achtung und Wertschätzung aus.

5. Vertrauen als Basis

Es gibt nichts Bedrohlicheres für die Harmonie in einem Team als Intrigen und Unehrlichkeit. Das heißt jedoch nicht, dass Sie – um der Ehrlichkeit Genüge zu tun – alles,

was Sie wissen und erfahren, auch brühwarm weitererzählen. Hat Ihnen eine Kollegin beispielsweise etwas Privates mitgeteilt, sollte sie nicht betonen müssen, dass sie Ihnen die Information unter dem Siegel der Verschwiegenheit anvertraut hat. Das sollte für Sie ebenso selbstverständlich sein wie der Grundsatz, keine Firmeninterna an Dritte weiterzugeben.

Schweigen ist oft Gold

Falls Sie in eine Situation kommen, in der Sie zum Beispiel gefragt werden, ob es denn wahr sei, dass Herr Hinz sich von seiner Frau getrennt hätte, oder ob Sie schon gehört hätten, dass Frau Kunz schwanger ist, hüllen Sie sich am besten in Schweigen – und zwar so, dass es nicht als vielsagendes Mitwissertum interpretiert werden kann.

Mit einem *„Ich bin kein Freund davon, über das Privatleben anderer zu spekulieren“* haben Sie nichts Falsches gesagt – und gleichzeitig Ihre Vertrauenswürdigkeit unter Beweis gestellt.

Halten Sie sich einfach an die Empfehlung: „Alles, was Sie sagen, sollte wahr sein, aber nicht alles, was wahr ist, muss auch gesagt werden.“ Gerade wenn Sie mit dem, was Sie von sich geben, einem anderen Menschen in irgendeiner Form schaden könnten, gilt im Allgemeinen das gute alte Sprichwort „Schweigen ist Gold“.

Private Probleme gehören nicht in den Beruf

Verärgerung, Unzufriedenheit und Unausgeglichenheit, die aus dem privaten Bereich resultieren, können zu Missstimmungen im Team führen. Denn woher sollen die anderen wissen, woher der Wind weht?

Sie müssen nicht
jede Frage
beantworten

Geben Sie einen
kurzen Hinweis

Die Gefahr, dass Sie dann generell als jemand eingeschätzt werden, der starken Stimmungsschwankungen unterliegt, ist groß.

Wenn es Ihnen nicht gelingt, Ihren privaten Stress vor der Firmentür zu „parken“, können Sie Ihren Kolleginnen und Kollegen einen kurzen Hinweis darauf geben, dass Sie im Moment außerhalb der Firma nicht gerade Ihre beste Zeit durchleben.

Weinen Sie sich aber nicht bei Ihren Kolleginnen und Kollegen aus, und belasten Sie sie nicht mit intimen Details. Sie können nie wissen, an wen Ihr privater Kummer womöglich weitergetragen wird.

Halten Sie Berufliches und Privates am besten auseinander. Selbst wenn Sie und ein Teammitglied ein sehr freundschaftliches Verhältnis pflegen und Sie sich auch in Ihrer Freizeit treffen, ist für längere private Gespräche erst nach Feierabend der richtige Zeitpunkt.

6. Behutsam kritisieren

Jeder Mensch
macht mal
einen Fehler

Auch wenn Sie und Ihre Team-Kolleginnen und -Kollegen noch so gut miteinander auskommen, wird es sich nicht vermeiden lassen, dass hin und wieder auch mal Kritik geäußert wird. Gerade wenn alle unverblümt Ihren Standpunkt vertreten und Position beziehen, ist es ganz normal, dass bei den Ansichten nicht immer Einigkeit herrscht.

Außerdem kann jedem Menschen mal ein Fehler unterlaufen. Es ist nichts Schlimmes daran, wenn sich Teammitglieder untereinander darauf aufmerksam machen – oft

ist es sogar hilfreich. Es kommt nur darauf an, auf welche Weise die Kritik dann geäußert wird!

Sachlich und unter 4 Augen

Wichtig ist zum einen, dass Sie Ihre sachliche Kritik möglichst sofort gegenüber dem betreffenden Teammitglied zum Ausdruck bringen und sich nicht (erst) bei Dritten über die Kollegin oder den Kollegen auslassen.

Zum anderen sollte Kritik grundsätzlich nur unter vier Augen geäußert werden, damit niemand vor versammelter Mannschaft bloßgestellt wird.

Am besten verfahren Sie, wenn sich alle im Team beim Kritisieren an die folgenden drei Regeln halten:

1. Kritik wird immer an der Sache, nie an der Person geübt.
2. Kritik wird sachlich und höflich vorgetragen.
3. Kritik sollte stets konstruktiv sein, um zu einer Lösung oder Verbesserung beizutragen.

3 Grundregeln
der Kritik

Kritik nicht nur äußern, sondern auch ertragen

Um in einem Team auch bei Differenzen harmonisch und effizient zusammenarbeiten zu können, sollte es auch selbstverständlich sein, dass jedes Teammitglied in der Lage ist, berechnete Kritik ohne Groll zu ertragen.

Mein Extra-Tipp: Sehen Sie Kritik als etwas Positives! Sie ebnet Ihnen den Weg, aus Fehlern zu lernen, den Kurs zu korrigieren und auf diese Weise – auch im Team – erfolgreich(er) zu sein.



Prüfen Sie, ob Kritik wirklich nötig ist

Der Kritik haftet somit nichts Negatives an, solange Sie sachlich und angemessen vorgetragen wird. Angemessen sollte Sie jedoch auch im Hinblick darauf sein, wofür jemand kritisiert wird.

Wenn eine Kollegin so gut wie jeden Tag später als alle anderen Teammitglieder in die Firma kommt und dann auch noch früher Feierabend macht, ist es sicherlich nötig, sie auf ihr Verhalten anzusprechen und eine Änderung einzufordern.

Handelt es sich um
eine Ausnahme?

Vergisst ein Kollege dagegen zum ersten Mal, Ihnen eine Information weiterzuleiten, die Sie bisher immer von ihm bekommen haben, können Sie von einem einmaligen Versehen ausgehen: Dann reicht es aus, wenn Sie ihn darauf hinweisen, dass Sie die Informationen noch benötigen – Kritik wäre in diesem Fall übertrieben. Wird der Kollege allerdings zum „Wiederholungstäter“, ist ein klärendes Gespräch angebracht.

7. Loben und gelobt werden

In einem gut funktionierenden Team sollte aber nicht nur die Kunst des Kritisierens beherrscht, sondern auch gelobt werden – und zwar nicht nur von der Führungskraft!

Was spricht zum Beispiel dagegen, dass Sie einem Teammitglied, das für ein Problem eine tolle Lösung vorschlägt, Ihre ehrliche Anerkennung aussprechen? Das nächste Mal sind Sie dann mit einer besonderen Leistung an der Reihe und können sich über das Lob freuen.

Lob richtig annehmen

Allerdings sollten Sie, wenn Sie gelobt werden, damit auch umgehen können. Genießen Sie es, aber baden Sie nicht darin – und spielen Sie das Lob auch nicht mit Äußerungen wie „Na ja, so toll war’s nun auch wieder nicht“ herunter. Nehmen Sie es einfach mit einem Lächeln und einem freundlichen „*Vielen Dank!*“ an. Die Person, die Ihnen ihre Anerkennung ausspricht, möchte Ihnen damit schließlich eine Freude machen – und diese Freude schmälern Sie, wenn Sie das Lob nicht zu würdigen wissen.

Spielen Sie Lob
nicht herunter

Außerdem könnte die Person sich genötigt sehen, das Lob zur Bekräftigung noch einmal zu wiederholen, und Ihnen unterstellen, dass Sie „fishing for compliments“ betreiben. Oder aber das Teammitglied kommt zu dem naheliegenden Schluss, dass Ihre Leistung tatsächlich nicht der Anerkennung wert ist. Mit beidem haben Sie die Aussicht auf weiteres Lob vorerst verspielt.

Stehen Sie also zu dem, was Sie können und leisten! Lassen Sie sich aber nicht zu Aussagen wie „Ja, ich weiß, darin bin ich gut“ hinreißen. Mit Überheblichkeit machen Sie sich in keinem Team Freunde.

Keine
Selbstgefälligkeit

Loben will gelernt sein! Die 5 schlimmsten Fehler

1. Unglücklich formuliertes Lob: „Das hast du gar nicht schlecht gemacht.“ – Manche Menschen glauben tatsächlich, dass „nicht schlecht“ oder „ganz gut“ ein Lob sei. Wenn schon nicht „außerordentlich“, „fantastisch“ oder „phänomenal“ – was spricht gegen ein einfaches und aufrichtig gemeintes „gut“?



2. Schwammiges Lob: Was genau hat jemand gut gemacht? Schildern Sie Ihre Beobachtungen – je konkreter, desto besser! Etwa: *„Mir gefällt, wie sachlich und doch verständnisvoll du auf die Einwände des Kunden eingegangen bist. Das hast du sehr gut gemacht.“*

3. Zu spätes Lob: Loben Sie die Menschen auf frischer Tat, und verteilen Sie Ihre Anerkennung am besten sofort. Würden Sie sich darüber freuen, wenn Sie erst nach Monaten eine Rückmeldung bekommen? Einer Aussage wie *„Das Meeting vor einem halben Jahr haben Sie tadellos organisiert“*, fehlt es nicht nur an Spontaneität, sondern auch an Emotion.

4. Vergleichendes Lob: *„Toll, deine Präsentationen sind genauso gut wie die von Anja.“* Verzichten Sie beim Loben unbedingt auf Vergleiche. Jeder Mensch ist einzigartig. Ihre Kolleginnen und Kollegen wollen nicht mit anderen Teammitgliedern verglichen werden und sie als Messlatte sehen. Außerdem kann ein vergleichendes Lob leicht auch einen indirekten Tadel für die Person, mit der verglichen wird, implizieren – zum Beispiel wenn Sie sagen würden: *„Toll, deine Präsentationen sind viel besser als die von Karin.“*

5. Lob als Mittel zum Zweck: *„Du kannst so gut mit schwierigen Kunden umgehen. Das finde ich super! Kannst du bitte Herrn Motzig für mich anrufen?“* – In vielen Fällen wird Lob genutzt, um sich selbst einen Vorteil zu verschaffen oder jemandem weitere Aufgaben aufzubürden. Mit aufrichtigem, motivierendem Lob hat das alles nichts zu tun! Denn ehrliches Lob ist nie ein Mittel zum Zweck.

Stress im Job vermeiden: 5 effektive Zeitmanagement-Strategien

Gut geplant ist halb gewonnen, das gilt auch für die Routinen im Arbeitsalltag. Dieser Beitrag stellt Ihnen fünf wichtige Strategien vor, die Ihnen beim Planen und Organisieren Ihres Tagesprogramms helfen.

Inhalt	Seite
Gut organisiert durch komplexe Tage	2
Strategie 1: Abhaken – fühlt sich gut an	2
Strategie 2: Perfekte Mail-Organisation	4
Strategie 3: First things first	6
Strategie 4: Zeitblöcke einplanen	7
Strategie 5: Pause machen	8



Die Autorin, **Yvonne Göpfert**, ist Expertin für digitales Marketing und hat scharf im Blick, was sich in der Branche tut.

Gut organisiert durch komplexe Tage

Kennen Sie Nolwenn, die Team-Assistenz des bretonischen Kommissars Dupin? Der Commissaire liebt sie, weil sie ihn so effizient unterstützt.

Wer den Überblick
behält, auf den
ist Verlass

Wer den Überblick über seine Aufgaben auch in turbulenten Zeiten und bei komplexen Abläufen behält, stärkt das Vertrauensverhältnis zu seinem Team. Sich auf jemanden immer verlassen zu können wiederum ist eine Kernkompetenz und kann gerade heute ein prima Türöffner für Ihre Karriere sein.

Die folgenden fünf Strategien helfen Ihnen dabei, stets den Überblick zu behalten.

Strategie 1: Abhaken – fühlt sich gut an

Klingt einfach, ist aber tatsächlich so: Eines der wichtigsten Mittel für effektives Zeitmanagement sind To-do-Listen:

Was To-do-Listen
leisten

Sie helfen dabei, Aufgaben zu organisieren und Prioritäten zu setzen, was zu einer verbesserten Effizienz im Alltag führt. Denn Kleinkram wie eine E-Mail hier oder ein Telefonat dort gehen in der Alltagshektik schnell unter.

Auf die To-do-Liste kommen die Aufgaben, die an Sie gestellt werden, Termine, Besprechungen, wichtige Dokumente, Geburtstage etc.

Um den Alltag besser zu strukturieren, sind Haken-dran-Listen eine super Lösung – so werden auch keine noch so kurzen Telefonate und E-Mails mehr vergessen.

Große Aufgaben in Häppchen zerlegen

Ganz gleich, ob Sie digitale Tools nutzen, jeden Tag einen Zettel beziehungsweise Post-it aus der Schublade ziehen oder Journaling betreiben und in einem Notizbuch farbenfroh Ihre To-dos aufführen:

Sie können auf Ihrer Liste auch sehr kleinteilige Aufgaben notieren und abhaken.

So bekommen Sie mit jedem Haken das Gefühl, etwas geleistet zu haben. Dabei wird verschiedenen Forschern zufolge Dopamin ausgeschüttet – das hebt die Laune.

Zugleich können Sie mithilfe von To-do-Listen große Aufgabenblöcke in feine Häppchen unterteilen – dann fällt auch das Abarbeiten leichter.

To-do-Listen tragen somit dazu bei, Stress zu reduzieren und überwältigende Aufgaben in kleinere, leichter zu bewältigende Schritte zu unterteilen.

Mein Tipp: Versuchen Sie es mit Microsoft To Do.

Die App ist im Office 365 Paket enthalten und dort fließen auch Aufgaben auf Outlook und Planner zusammen.



Funktioniert
digital und analog

Hier lohnen sich To-do-Listen

- **Brainstorming und Ideensammlung:** Verwenden Sie To-do-Listen als Werkzeug für Brainstorming und Ideensammlung, um Gedanken, Ideen oder Aufgaben festzuhalten, die Ihnen in den Sinn kommen, und um später darauf zurückzukommen.

To-do-Listen
erneut verwenden

- **Follow-up-Aufgaben:** Wenn Sie auf bestimmte Rückmeldungen, Antworten oder Maßnahmen von anderen warten, notieren Sie sich diese als Follow-up-Aufgaben auf Ihrer To-do-Liste, um sicherzustellen, dass nichts vergessen wird.
- **Reisevorbereitungen:** Vor einer privaten oder geschäftlichen Reise können Sie To-do-Listen verwenden, um Packlisten zu erstellen, Reisedokumente zu organisieren, Buchungen vorzunehmen und andere Reisevorbereitungen zu treffen. Das Gute daran: Solche Listen lassen sich immer wieder verwenden.

Strategie 2: Perfekte Mail-Organisation

Mit Outlook und den Nachverfolgungsfähnchen lassen sich Aufgaben wunderbar priorisieren.

Viele Team-Assistenzen pflegen in der Regel, Mails erst einmal zu überfliegen, damit keine wichtige Nachricht durchrutscht. Sie überlegen kurz, bis wann die Mail bearbeitet werden muss – sie bekommt dann ein Fähnchen mit dem entsprechenden Zieltermin. Hilfreich ist zudem, einen Suchordner einzurichten, der alle markierten Mails filtert und nach Zieldatum gruppiert und sortiert. Überzogene Termine werden automatisch rot eingefärbt.

Fahrplan: So arbeiten Sie Ihre Mails effektiv ab

Legen Sie in Outlook vier Ordner an:

Ihre 4 Ordner

- 1. Ordner: Erledigt
- 2. Ordner: ToDo ASAP

- 3. Ordner: ToDo diese Woche
- 4. Ordner: ToDo wenn Zeit ist.

Für jeden dieser Ordner richten Sie einen „Quickstep“ ein, also eine belegbare Tastenkombination, die mit **SHIFT + STRG + ZAHL** ausgeführt wird.

Quicksteps
einrichten

Wenn Sie ein paar Minuten Luft haben, um Mails zu beantworten, verteilen Sie die Mails in die entsprechenden Ordner und beantworten schon mal die ASAP-Mails.

An einem Tag in der Woche – vielleicht am Freitag – ist dann groß „Reinemachen“. Da werden Ordner 2 und 3 und idealerweise auch Ordner 4 beantwortet.

Möglichkeit A: Die Mail ist innerhalb von unter einer Minute zu beantworten

STRG + R -> Antwort tippen -> **STRG + ENTER**

Möglichkeit B: Die Mail ist nicht unter einer Minute zu beantworten, dann kommt das Sortiersystem zum Einsatz

- **SHIFT + STRG + 2** schiebt es in den Ordner 2 „ToDo ASAP“ und markiert es als ungelesen.
- **SHIFT + STRG + 3** schiebt es in den Ordner 3 „ToDo diese Woche“ und markiert es als ungelesen.
- **SHIFT + STRG + 4** schiebt es in den Ordner 4 „ToDo wenn Zeit ist“ und markiert es als ungelesen.
- **SHIFT + STRG + I** schiebt es in den Ordner 1 „Erledigt“.

Per Quickstep in
den jeweiligen
Ordner
verschieben

Diese erste Einschätzung kann man sehr schnell vornehmen und sie kostet pro Mail nur wenige Sekunden. Das System lohnt sich ab etwa 50 Mails pro Tag.

Strategie 3: First things first

Legen Sie die wichtigste Aufgabe des Tages fest

„Prioritäten!“ lautet das Zauberwort in unserer überfrachteten Arbeitswelt. Beginnen Sie Ihren Tag, indem Sie die wichtigsten Aufgaben identifizieren, die erledigt werden müssen.

Konzentrieren Sie sich auf die Aufgaben, die den größten Einfluss auf Ihre Ziele haben oder mit einer Deadline „gesegnet“ sind.

Der Vorteil von Deadlines

Hilfreich sind Deadlines, weil die Aufgaben dadurch verbindlicher werden – und dringlicher. Berücksichtigen Sie die Fristen für jede Aufgabe. Gibt es keine Deadline, legen Sie eine fest.

Aufgaben mit nahenden oder festgelegten Fristen sollten höhere Priorität haben, um sicherzustellen, dass sie rechtzeitig abgeschlossen werden – auch wenn sie womöglich anstrengender erscheinen und mehr Zeit erfordern als andere Aufgaben, die Ihnen leichter von der Hand gehen.

Was ist alles nötig, um die Aufgabe zu erledigen?

Die verfügbaren Ressourcen berücksichtigen

Berücksichtigen Sie dabei die verfügbaren Ressourcen wie Zeit, Geld und Personal, die für die Erledigung jeder Aufgabe benötigt werden.

Soll beispielsweise die nächste Hausmesse geplant werden, planen Sie frühzeitig ein Meeting mit all jenen, die Ihnen für die Planung relevanten Input liefern können, und sprechen Sie das zur Verfügung stehende Budget ab.

Gerade bei solch komplexen Prozessen sollten Sie berücksichtigen, ob eine Aufgabe von anderen abhängt oder andere Aufgaben beeinflusst.

Priorisieren Sie Aufgaben, die als Voraussetzung für andere Aufgaben dienen oder den Fortschritt anderer Aufgaben behindern können.

Strategie 4: Zeitblöcke einplanen

Teilen Sie Ihren Tag in Zeitblöcke ein und reservieren Sie bestimmte Zeiträume für bestimmte Aktivitäten. Dadurch können Sie Ihre Zeit effizienter nutzen und sicherstellen, dass Sie genügend Zeit für wichtige Aufgaben haben.

Ausreichend Zeit
für die wichtigste
Aufgabe einplanen

Beachten Sie Ihre produktivsten Stunden

Profis identifizieren zudem ihre produktivsten Stunden: Beachten Sie Ihre natürlichen Energie- und Konzentrationszyklen und planen Sie Ihre wichtigsten und anspruchsvollsten Aufgaben während Ihrer produktivsten Stunden ein.

So ist es beispielsweise schlau, bestimmte Zeitblöcke ausschließlich für konzentrierte, ununterbrochene Arbeit zu reservieren.

Mein Tipp: Schalten Sie Benachrichtigungen aus, minimieren Sie Ablenkungen und kommunizieren Sie anderen Mitarbeitenden, dass Sie in dieser Zeit nicht gestört werden möchten – oder wechseln Sie ins Homeoffice, wo Sie ungestörter arbeiten können.



Ebenfalls hilfreich: Gruppieren Sie ähnliche Aufgaben

Bündeln Sie ähnliche Aufgaben oder Aufgabentypen in denselben Zeitblöcken. Das kann Ihnen helfen, im Arbeitsfluss zu bleiben und den Wechsel zwischen verschiedenen Arten von Aufgaben zu minimieren.



Mein Tipp: So klappt es auch mit dem Team. Wenn Sie in einem Team arbeiten, synchronisieren Sie Ihre Zeitblöcke mit den Zeitplänen Ihrer Teammitglieder, insbesondere wenn Sie gemeinsame Aufgaben haben oder Meetings planen.

Indem Sie Ihre Zeitblöcke sorgfältig planen und anpassen, können Sie Ihre Arbeitszeit optimal nutzen, produktiver sein und Ihre Ziele effektiver erreichen.

Alle können den
Fortschritt
verfolgen

Wenn To-do-Listen von Teams verwendet werden, ermöglichen sie eine effektive Kommunikation über gemeinsame Aufgaben und Verantwortlichkeiten. Jedes Teammitglied kann den Fortschritt verfolgen und weiß genau, was von ihm erwartet wird.

Strategie 5: Pause machen

Pausen dienen
der Effizienz

Vergessen Sie nicht, regelmäßige Pausen in Ihren Zeitplan einzubauen – Sie haben sie sich wohlverdient. Noch besser, wenn Sie sie mit ein oder zwei Dehnübungen am Schreibtisch kombinieren, um sich zu regenerieren. Kurze Pausen können Ihnen helfen, Ihre Konzentration aufrechtzuerhalten, Ermüdung vorzubeugen und weiterhin effizient zu arbeiten.

Zusammenarbeit mit Externen: 10 Musterschreiben, wenn es gut läuft – oder auch nicht

Ob Zeitarbeitskräfte, zeitlich befristete Projektmitarbeitende oder auch Mitarbeitende eines Zuliefer- oder Dienstleistungsunternehmens: Wenn es an deren Arbeit etwas zu loben oder zu kritisieren gibt, ist zunächst die betreffende Person selbst der richtige Kontakt. Aber auch deren Führungskraft sollte über besonders gute oder schlechte Leistungen informiert werden, damit sie sich ein Bild von der Arbeitsqualität der Person machen und bei Kritik zur Verbesserung beitragen kann. Diese zehn Musterschreiben liefern Ihnen Ideen für passende Formulierungen.

Inhalt	Seite
Ehrliches Lob und konstruktive Kritik	2
10 Musterschreiben	
· Lob für überdurchschnittliches Engagement	3
· Lob für Problemlösung	4
· Lob für tolles Teamwork	5
· Lob für kurzfristige Unterstützung	6
· Lob für Reisebereitschaft	7
· Kritik für Fehlverhalten	8
· Kritik für unzureichende Leistung mit Bitte um Gespräch	9
· Kritik für Mangel an Fachwissen und Selbstständigkeit	10
· Kritik für mangelnde Flexibilität bei den Servicezeiten	11
· Kritik für mangelnde Sprachkenntnisse und häufigen Wechsel	12



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 *Office Guide*. Sie ist Expertin für Wort und Schrift und unterstützt als freie Redakteurin und Redenschreiberin Kundinnen und Kunden zahlreicher Branchen.

Ehrliches Lob und konstruktive Kritik

Nur richtig
formuliertes Lob
wirkt motivierend

Lob ist ein Wundermittel, das in der Geschäftswelt leider viel zu selten zum Einsatz kommt. Es stärkt die Beziehung, drückt Wertschätzung aus und motiviert – aber nur, wenn es aufrichtig und angemessen ist. Wenn Sie jemandem nur „Honig ums Maul schmieren“, kommt das ebenso wenig gut an wie übertriebene Lobhudelei, die unglaublich wirkt. Außerdem sollte Lob zeitnah erfolgen und konkret sein. Eine Aussage wie „Ihre Mitarbeiterin leistet gute Arbeit“ ist zu schwammig, um als Lob durchzugehen. Beschreiben Sie besser genau, durch welche Fähigkeiten oder Kenntnisse die Person positiv hervorsticht, etwa: „*Wir sind von den Präsentationen, die Ihre Mitarbeiterin erstellt, beeindruckt.*“ Diese Präsentationen als „die weltbesten aller Zeiten“ zu bezeichnen, wäre wiederum zu viel.

Kritisieren funktioniert nach denselben Regeln

Den Kritikpunkt so
konkret wie
möglich nennen

Schieben Sie Ihre Kritik nicht auf die lange Bank, seien Sie ehrlich und übertreiben Sie nicht. Sprechen Sie konkret an, was es zu bemängeln gibt, und verallgemeinern Sie Ihre Kritik nicht. Mit einer Aussage wie „Die Mitarbeitenden Ihres Unternehmens sind inkompetent“ scheeren Sie alle über einen Kamm – dabei geht es vermutlich nur um eine Person. Und diese Person wiederum ist wohl kaum „gänzlich unfähig“, sondern hat wahrscheinlich nur ein bestimmtes Fehlverhalten gezeigt. Beschreiben Sie dieses Verhalten sachlich und werden Sie nicht persönlich, selbst wenn Sie sich noch so sehr geärgert haben. Es geht in Ihrem Kritiks Schreiben nicht darum, dass Sie Dampf ablassen, sondern darum, dass eine Lösung gefunden wird.

Musterschreiben

Lob für überdurchschnittliches Engagement

Chefin ► Chef eines Reinigungsunternehmens



Betreff: Vielen Dank für Frau Irma Weber

Sehr geehrter Herr Weizkant,

vielen Dank, dass Sie und Ihr Team nun schon seit ... Jahren dafür sorgen, dass unsere Büros immer sauber sind und wir uns bei der Arbeit wohlfühlen.

Ihre Mitarbeiterin Irma Weber sticht dabei ganz besonders hervor. Selbst unsere stark beanspruchten Computertastaturen sind jedes Mal aufs Neue makellos sauber.

Sie haben in Frau Weber eine wirklich herausragende Kraft, die sich weit mehr engagiert, als wir es uns erhofft hatten.

Ich hoffe, sie ist noch viele weitere Jahre für uns da.

Herzliche Grüße sendet Ihnen

Agatha Junger

Geschäftsführung



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

Musterschreiben Lob für Problemlösung



Führungskraft ► Chefin einer Zeitarbeitsfirma

Betreff: Vertragsverlängerung Judith Lächler

Liebe Frau Weißer,

„Die Lösung ist immer einfach, man muss sie nur finden“, meinte einst Alexander Solscheinizyn. Und Ihre Mitarbeiterin Judith Lächler hat es geschafft! Sie hat den Fehler, nach dem wir lange vergeblich gesucht haben, gefunden – und die Lösung gleich dazu.

Es hat uns sehr gut gefallen, mit welchem Ehrgeiz und Biss Frau Lächler an die Sache herangegangen ist. Sie ist hartnäckig geblieben und hat nicht aufgegeben, bis das Problem behoben war.

Wir sind mit Frau Lächler und ihren Arbeitsleistungen überaus zufrieden. Gerne würden wir sie weiterhin im Team behalten, bis das Projekt im ... (Monat) erfolgreich abgeschlossen ist.

Ist das möglich und mit Frau Lächlers Einsatzplan vereinbar?

Ich melde mich in den kommenden Tagen telefonisch bei Ihnen, dann können wir die Konditionen für eine mögliche Vertragsverlängerung besprechen.

Ich freue mich, Sie bald zu hören, und grüße Sie bestens

Leon Schmauz

Geschäftsleitung



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

Musterschreiben Lob für tolles Teamwork



Projektleiterin ► Vorgesetzten eines externen Projektmitarbeiters

Betreff: Ihr Mitarbeiter Elias Wendland ist eine Bereicherung

Liebe Frau Hammerschmid,

der US-amerikanische Pastor und Autor John Calvin Maxwell prägte den Ausspruch:
„Teamwork makes the dream work.“

Ihr Mitarbeiter Elias Wendland, den Sie uns als Unterstützung für unser Projekt xy geschickt haben, hat sich blitzschnell und hervorragend in unser Team integriert.

Er ist ein echter Teamplayer, der uns mit seiner Fachkompetenz und seiner unkomplizierten Art engagiert und verantwortungsbewusst unterstützt, unserem „Traum“ näherzukommen.

Herrn Wendland habe ich mein Lob bereits ausgesprochen. Darüber hinaus ist es mir wichtig, dass auch Sie wissen, wie zufrieden wir mit seiner Arbeit sind.

Vielen Dank, dass wir ihn für die Laufzeit des Projekts „in Beschlag nehmen“ dürfen.

Es grüßt Sie herzlich

Lora Schimeck

Projektleitung



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

Musterschreiben Lob für kurzfristige Unterstützung



Chef ► Führungskraft eines externen Mitarbeiters

Betreff: Vielen Dank für Ihre schnelle Hilfe

Sehr geehrter Herr Ladner,

ich danke Ihnen sehr für Ihre kurzfristige Unterstützung bei unserem Projekt xy.

Es ist wunderbar, einen so hilfsbereiten und zuverlässigen Partner wie Sie an unserer Seite zu wissen.

Ein besonderes Lob geht an Ihren Mitarbeiter Vinzent Kaiser. Es war beeindruckend, wie schnell er sich in die Materie eingearbeitet hat.

Dank seines Engagements und Know-hows konnten wir unser Projekt trotz des plötzlichen Personalengpasses in unserem Team ohne Verzögerung fortführen.

Ich freue mich auf unsere weitere Zusammenarbeit, bei der wir auch sehr gerne Herrn Kaiser wieder bei uns begrüßen würden.

Nochmals vielen Dank und beste Grüße

Jonas Scheer

Geschäftsführer



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

Musterschreiben Lob für Reisebereitschaft



Chef ► Chefin eines externen Projektmitarbeiters

Betreff: Vielen Dank und ein großes Lob

Liebe Frau Bielebek,

wir schätzen die engagierte Art, mit der Sie und Ihre Mitarbeitenden seit jeher auf unsere Anliegen eingehen, sehr. Dafür sage ich Ihnen herzlichen Dank!

Ein ganz besonderes Dankeschön gilt dabei Ihrem Mitarbeiter Stefan Weixner für sein Entgegenkommen und seine Flexibilität. Er hat sich sofort bereit erklärt, zu uns nach ... (Ort/Stadt) zu kommen, um uns mit seiner Expertise zu unterstützen. Das hat uns in der Sache sehr vorangebracht.

Da unsere Zusammenarbeit so ausgelegt war, dass jeder von seinem Standort aus agiert, ist es keine Selbstverständlichkeit, dass Herr Weixner in unser Unternehmen gekommen ist. Seine spontane Reisebereitschaft rechnen wir ihm hoch an.

Auf eine weiterhin so angenehme und erfolgreiche Zusammenarbeit!

Es grüßt Sie aus ... (Ort)

Subject: Many thanks and high praise

Dear Ms. Bielebek,

We greatly appreciate the committed manner in which you and your employees have always responded to our concerns. I would like to thank you very much for this!

A very special thank you goes to your employee Stefan Weixner for his responsiveness and flexibility. He immediately agreed to come to us in ... (town/city) to support us with his expertise. That helped us a lot in the matter.

Since our cooperation was designed in such a way that everyone works from their own location, we know it is not a given that Mr. Weixner came to our company. We highly appreciate his spontaneous willingness to travel.

Here's to continued pleasant and successful cooperation!

Greetings from ... (location)



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

Musterschreiben Kritik für Fehlverhalten



Führungskraft ► Führungskraft einer externen Produktionsmitarbeiterin

Betreff: Wiederholte Verstöße gegen unsere Sicherheitsvorschriften

Guten Tag, lieber Herr Zirke,

Sicherheit hat bei uns oberste Priorität. Das steht außer Frage, und in diesem Punkt machen wir auch keine Abstriche.

Bei unseren regelmäßigen Rundgängen durch unsere Fertigung ist uns nun wiederholt aufgefallen, dass Ihre Mitarbeiterin Irene Weitknecht die vorgeschriebene Sicherheitsausrüstung nicht ordnungsgemäß trägt.

Ich habe am ... (Datum) bereits mit ihr gesprochen und ihr unsere Vorschriften und Erwartungen erläutert. Bitte reden auch Sie noch einmal mit Frau Weitknecht. Eine gefahrenfreie Zusammenarbeit ist schließlich in unser aller Sinne.

Bei weiteren Verstößen sind wir aus Sicherheitsgründen gezwungen, die Zusammenarbeit mit Frau Weitknecht zu beenden – was wir sehr bedauern würden, da wir sie sonst sehr schätzen.

Vielen Dank für Ihr Verständnis und Ihre Unterstützung.

Beste Grüße aus ... (Ort)

Gaby Netzel-Lauer

Abteilungsleiterin Fertigung



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

Musterschreiben

Kritik für unzureichende Leistung mit Bitte um Gespräch



Chef ► Vorgesetzte eines externen Mitarbeiters

Betreff: Bitte um Gesprächstermin

Guten Morgen, liebe Frau Drömer,

ich weiß, welche Sorgfalt Sie bei der Auswahl Ihrer Mitarbeitenden walten lassen. Doch die Leistungen und das Know-how Ihres Mitarbeiters Thilo Sawatzke geben mir Grund zur Beanstandung.

Mehrere Mitglieder des Projektteams, in dem Herr Sawatzke als Experte für ... (Fachbereich) eingesetzt ist, haben mich darauf angesprochen, dass sein Output nicht dem entspricht, was von einem Fachmann zu erwarten wäre.

Unsere Beobachtungen und die damit verbundenen Bedenken würde ich Ihnen gerne in einem persönlichen Gespräch schildern.

Wollen wir uns in der kommenden Woche digital auf ... (Konferenzplattform) treffen?

Mein Assistent Mario Benutzke wird sich bei Ihnen melden, um einen Termin für unser Meeting zu vereinbaren.

Ich bedanke mich schon einmal vorab für Ihre Zeit und wünsche Ihnen einen wohlverdienten, baldigen Feierabend.

Es grüßt Sie herzlich

Manuel Ritter

Geschäftsführung



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

Musterschreiben

Kritik für Mangel an Fachwissen und Selbstständigkeit



Chef ► Führungskraft einer externen Mitarbeiterin

Betreff: Bitte um Ablösung für Frau Jana Watzke

Lieber Herr Maschke,

ich sage es frei heraus: Ihre Mitarbeiterin Jana Watzke, die uns bei unserem Projekt xy unterstützen soll, ist für uns keine Hilfe.

Die Arbeitsergebnisse legen nahe, dass Frau Watzke ihr Fachwissen im Bereich ... noch nicht so vertiefen konnte, wie es für das Projekt erforderlich wäre.

Auch Ihre Arbeitsweise lässt immer wieder Unsicherheiten erkennen, wo Selbstvertrauen und vorausschauendes Denken gefragt wären.

Verstehen Sie mich bitte nicht falsch, ich schätze Frau Watzkes freundliche Art sehr. Die ihr zugewiesenen Aufgaben, die sie laut unserem Vertrag übernehmen soll, erfüllt sie jedoch unzureichend.

Deshalb bitte ich Sie, Frau Watzke gegen eine andere Person aus dem Kreis Ihrer Mitarbeitenden auszutauschen, die unsere vertraglichen Vereinbarungen erfüllt.

Gerne können wir telefonieren, falls Sie Fragen haben.

Herzlichen Dank und beste Grüße

Theo Lenzke

Geschäftsführer



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

Musterschreiben

Kritik für mangelnde Flexibilität bei den Servicezeiten



Abteilungsleitung ► Führungskraft eines Servicemitarbeiters

Betreff: Unpassende Servicezeiten Carsten Stollmann

Sehr geehrter Herr Opal,

Sie wissen, wie zufrieden wir mit Ihrem Service sind. Die anstehenden Wartungsarbeiten und nötigen Reparaturen führen Ihre Mitarbeitenden stets zuverlässig durch. An einer Stelle haben wir jedoch noch Wünsche: die „Servicezeiten“ Ihres Mitarbeiters Carsten Stollmann.

Für die regelmäßige Wartung stehen uns nur bestimmte Zeitfenster zur Verfügung, da sonst unsere Produktion in Verzug gerät. Daher ist es sehr bedauerlich, dass Herr Stollmann – als Einziger Ihres Teams – es nicht schafft, sich an unsere Terminvorgaben zu halten. Ich habe ihn selbst schon gebeten, es entsprechend einzurichten – leider ohne Erfolg. Darum wende ich mich jetzt an Sie. Bitte sprechen Sie mit Herrn Stollmann, damit er sich ab sofort an unsere Zeitvorgaben hält, oder schicken Sie uns jemand anderes aus Ihrem Team, dessen Terminplan mit unserem besser harmonisiert.

Auf eine weiterhin erfolgreiche Zusammenarbeit.

Beste Grüße aus ... (Ort)

Subject: Inappropriate service times Carsten Stollmann

Dear Mr. Opal,

You know how satisfied we are with your service. Your employees always carry out the necessary maintenance work and repairs reliably. However, there is one thing we would like to see improved: the "service times" of your employee Carsten Stollmann.

We only have certain time slots available for regular maintenance, otherwise our production would be delayed. It is therefore very regrettable that Mr. Stollmann - as the only member of your team - does not manage to adhere to our deadlines. I have already asked him myself to set it up accordingly – unfortunately without success. That is why I am now turning to you. Please speak to Mr. Stollmann so that he can adhere to our schedule from now on, or send us someone else from your team whose schedule harmonizes better with ours.

Here's to continued successful cooperation.

Best regards from ... (location)



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

Musterschreiben Kritik für mangelnde Sprachkenntnisse und häufigen Wechsel



Chefin ► Ansprechpartnerin in einem Zulieferunternehmen

Betreff: Bitte um mehr Konstanz beim Lieferpersonal

Guten Tag Frau Thumm,

wir freuen uns immer, neue Mitarbeitende Ihres Unternehmens kennenzulernen. Allerdings müssen wir jeder neuen Person, die mit der Warenlieferung bei uns am Werkstor ankommt, aufs Neue erklären, wie alles abläuft, wo die Abladestellen sind etc.

Wenn dann auch noch Sprachbarrieren bestehen, kostet das unsere Mitarbeitenden Zeit, die für andere Aufgaben fehlt.

Bitte beschränken Sie den Kreis der an uns Ausliefernden möglichst auf diejenigen, die mit unseren Abläufen und Örtlichkeiten vertraut sind.

Sollte das einmal nicht möglich sein, haben wir dafür natürlich Verständnis, aber es sollte nicht die Regel sein.

Ich danke Ihnen herzlich und wünsche Ihnen noch eine angenehme Arbeitswoche.

Freundliche Grüße

Johanna Fletscher

Geschäftsführerin



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

Liebe Leserin, lieber Leser,

es fehlt Ihnen kein Beitrag für das Register VWX.

Ihr „*Office Guide*“ ist vollständig.

Sie erhalten für das Register VWX mit den nächsten Ausgaben interessante Beiträge, die zur Zeit noch in Vorbereitung sind, wie zum Beispiel:

- Weihnachtsfeier, Organisation
- Weihnachtsfeier, Einladung
- Weihnachten, Grüße

Ihr Redaktionsteam
des Office Guide

Ihr Ordner des „Office Guide“ ist voll?

Kein Problem!

Wir senden Ihnen gerne einen kostenlosen Leerordner zu.

Rufen Sie uns an unter: 0228 9550-160

Oder Sie schreiben uns eine E-Mail an: kundendienst@vnr.de

Musterbriefe, Checklisten und viele weitere interessante Tipps
finden Sie auch in unserem Onlinebereich unter

<https://www.onlinebereich.workingoffice.de/>