

OFFICE Guide

Für alle, die mitdenken,
mitlernen, mitwirken

Mit
9
neuen Text-
vorlagen

Ihre Themen im Überblick

- **Absagen, verschiedene Anlässe**
„Klappt leider nicht“ – 9 Textvorlagen für professionelle Absagen
- **Datenschutz, Metadaten**
Metadaten: Welche Informationen noch in Dokumenten stecken
- **Kommunikation, Gesprächsstörer**
Die Kunst, harmonische Gespräche zu führen: Störfaktoren erkennen und ausschalten
- **Persönlichkeit, Anti-Ärger-Strategie**
„Mensch ärgere dich nicht!“ – denn gelassen lebt es sich um vieles leichter

Direkt aus dem Office-Alltag: Ihre Fragen, unsere Antworten

„Wie gehe ich damit um, wenn mein Chef ständig Termine verschiebt?“

„Indiskrete Frage: Wie kann ich mich höflich aus der Affäre ziehen?“

Ihr exklusiver Onlinebereich

Die Produkte der working@office Welt sind digital abrufbar unter www.onlinebereich.workingoffice.de.

Ob schnelle Hilfe, neue Impulse oder vertiefendes Know-how – im Onlinebereich finden Sie zahlreiche Formate und Inhalte, die Ihren Office-Alltag spürbar erleichtern:



- Spezialreporte
- digitale Ausgaben
- Events, Webinare & Videos
- Downloads
- Merklisten
- und vieles mehr ...

Noch nicht im Onlinebereich registriert?

1. Aktivierungs-mail prüfen

Nach Ihrer Bestellung haben Sie eine Aktivierungs-mail von uns erhalten.

2. Passwort festlegen

Klicken Sie auf den Link in der Mail und legen Sie Ihr persönliches Passwort fest.

Die Aktivierungs-mail ist nicht mehr auffindbar?

Kein Problem – hier können Sie eine neue Aktivierungs-mail anfordern: www.onlinebereich.workingoffice.de/neue-aktivierungs-mail-erhalten.

Sie haben Fragen?



E-Mail
kundenservice@workingoffice.de



Kundenservice
0228 9550160

Editorial

Liebe Leserin, lieber Leser,

neulich bekam ich eine E-Mail, über die ich schmunzeln musste: Darin wurde mir nämlich eine Datei angehängt.

In meinem Kopf entstand sofort ein Bild, und ich fragte mich, ob ich die Datei jetzt um den Hals trage. Aber vielleicht ziehe ich sie auch hinter mir her? Genauer stand ja nicht in der Nachricht. Es hieß nur: „Ich habe Ihnen die Datei angehängt.“

Aber so leicht lasse ich mir dann doch nichts „anhängen“ – außer vielleicht die Verantwortung dafür, dass es zu dieser etwas unglücklichen Formulierung kam. Ich predige schließlich ständig, dass auf Floskeln wie „In der Anlage finden Sie“ verzichtet werden soll.

Aber in diesem Fall ging der Versuch, die Floskel zu vermeiden, leider schief, denn es soll ja nicht mir etwas angehängt werden, sondern die Datei wurde „für mich“ angehängt. Ein kleiner, aber doch wesentlicher Unterschied.

Auch in Gesprächen kann es leicht vorkommen, dass ein Wort unbedacht falsch gewählt wird – und nicht immer löst das ein Schmunzeln aus. Im Gegenteil! Das Gesprächsklima, das gerade noch angenehm oder zumindest neutral war, kann dann schnell frostig werden oder sich auch aufheizen. Und oft ist der Person, die diesen Wandel durch ihre Wortwahl ausgelöst hat, gar nicht bewusst, dass sie die Ursache dafür ist.

Damit Ihnen das nicht passiert, haben wir im Beitrag K 650 die wichtigsten Gesprächsstörer für Sie zusammengestellt. Schauen Sie doch gleich mal in den Beitrag rein. Sie werden bestimmt einen Aha-Effekt erleben und ab sofort in so mancher Gesprächssituation mehr auf Ihre, aber auch auf die Worte Ihres Gegenübers achten. Wie harmonisch Gespräche verlaufen, hängt schließlich „an (?“), nein „von“ beiden ab.

Es grüßt Sie herzlich

Alexandra Sievers



Alexandra Sievers

Redaktionelle
Leitung des
Office Guide

Kommunikationstipps – Inhalt

BEITRAG EINLEGEN

REGISTER

NEUE SEITEN

Kommunikationstipps KW 08/2026

Tipps

K-Tipps

Direkt aus dem Office-Alltag: Ihre Fragen, unsere Antworten

„Wie gehe ich damit um, wenn mein Chef ständig Termine verschiebt?“

Tipps 1 – 2

„Indiskrete Frage: Wie kann ich mich höflich aus der Affäre ziehen?“

Tipps 3 – 4

DIN 5008

Was die DIN 5008 zum Zeichen für Paragraf (§) sagt

Tipps 4 – 5

Zeitgemäße Korrespondenz

Absagen formulieren: So stoßen Sie mit Ihrem Nein auf Verständnis – und niemanden vor den Kopf

Tipps 5 – 7

Selbstmanagement

Die 7 wichtigsten Punkte für eine optimistische Grundstimmung

Tipps 7 – 9

Balance & Gesundheit

Yoga für mehr Selbstbewusstsein

Tipps 9

Digitaler Tipp

Digitale Tools für Assistenzprofis: So behalten Sie die Kontrolle

Tipps 10 – 12

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

Absagen, verschiedene Anlässe

ABC

A 100/1 – 10

„Klappt leider nicht“ – 9 Textvorlagen für professionelle Absagen

Datenschutz, Metadaten

DEF

D 150/1 – 8

Metadaten: Welche Informationen noch in Dokumenten stecken

Kommunikation, Gesprächsstörer

JKL

K 650/1 – 16

Die Kunst, harmonische Gespräche zu führen: Störfaktoren erkennen und ausschalten

Persönlichkeit, Anti-Ärger-Strategie

PQR

P 100/1 – 12

„Mensch ärgere dich nicht!“ – denn gelassen lebt es sich um vieles leichter

Direkt aus dem Office-Alltag: Ihre Fragen, unsere Antworten

? „Wie gehe ich damit um, wenn mein Chef ständig Termine verschiebt?“

Mein Chef ist sehr engagiert und auch extrem beschäftigt. In letzter Zeit verschiebt oder storniert er Termine oft sehr kurzfristig – sowohl interne Besprechungen als auch Termine mit Externen. Das sorgt immer wieder für Unmut bei den Beteiligten, und ich stehe dann als „Überbringerin der schlechten Nachricht“ da. Wie kann ich damit umgehen, ohne ständig als diejenige zu gelten, die Chaos verbreitet?

Nina K., Köln

! Unser Rat: Verhalten Sie sich lösungsorientiert

von: Redaktionsteam

Sie sprechen ein Thema an, das viele Assistenzen nur zu gut kennen: Wenn Vorgesetzte stark eingebunden sind, gerät ihr Zeitplan oft unter Druck – und als Assistentin stehen Sie in der ersten Reihe, wenn etwas umgeplant werden muss. Diese Strategien helfen Ihnen, damit umzugehen:

Fragen Sie, wie Sie vorgehen sollen

Sprechen Sie das Thema in einem ruhigen Moment bei Ihrem Chef an. Bleiben Sie sachlich und lösungsorientiert.

Sagen Sie zum Beispiel: „Dass wir Termine immer wieder sehr kurzfristig verschieben, führt bei manchen Beteiligten zu Irritation und Unmut. Können wir beide mal darüber sprechen, wie wir das vermeiden können?“
Machen Sie Ihrem Chef am besten einen konkreten Lösungsvorschlag.

Schaffen Sie Puffer und Prioritäten

Planen Sie bei besonders dynamischen Wochen bewusst etwas „Luft“ im Kalender ein.

Legen Sie außerdem gemeinsam fest, welche Termine absolute Priorität haben und welche leichter verschoben werden dürfen.

Sprechen Sie offen an, wenn Änderungen den Workflow beeinflussen, zum Beispiel: *„Für das Meeting am Dienstag habe ich bereits die Unterlagen A und B vorbereitet. Wenn wir den Termin auf Donnerstag verschieben, kümmere ich mich erst um das, was Sie für den vorgezogenen Termin benötigen. An den Unterlagen C und D für das Meeting arbeite ich dann danach weiter. Ist das in Ordnung für Sie?“*

Damit zeigen Sie nicht nur, dass sich Ihre Arbeitsabläufe ändern, sondern auch, dass Sie den Überblick bewahren, und geben gleichzeitig Ihrem Chef die Sicherheit, dass Sie alles im Griff haben.

Kommunizieren Sie empathisch

Wenn Sie Termine absagen müssen, vermeiden Sie Schuldzuweisungen. Mit einer Formulierung wie *„Herr Müller musste leider kurzfristig umdisponieren – wir finden gern einen Alternativtermin, der für Sie passt“* wirken Sie professionell und lösungsorientiert.

Dokumentieren Sie Veränderungen

Notieren Sie wiederkehrende Verschiebungen. Das hilft, Muster zu erkennen – und liefert eine sachliche Grundlage, wenn Sie das Thema später erneut ansprechen.

Wichtig: Ändern Sie Ihre Einstellung. Sie sind nicht „die Überbringerin schlechter Nachrichten“, sondern diejenige, die Struktur in ein komplexes Umfeld bringt. Und das ist eine echte Stärke.

? „Indiskrete Frage: Wie kann ich mich höflich aus der Affäre ziehen?“

Folgende Situation hat mir Kopfzerbrechen bereitet: Ich kam nach einem längeren Krankenhausaufenthalt zurück ins Büro, und eine jüngere Kollegin erkundigte sich: „Was hatten Sie denn überhaupt?“ Sie mag es ja nett gemeint haben, doch ich empfand diese Frage als indiskret. Über Krankheiten möchte ich nur mit Menschen sprechen, die mir wirklich nahestehen. Zum Glück kam dann unser Chef, sodass mir eine Antwort erspart blieb. Aber wie hätte ich dieser Frage ausweichen können, ohne der Kollegin eine „Abfuhr“ zu erteilen? Haben Sie einen Tipp für mich?

anonym

! Unser Rat: Verraten Sie nicht mehr, als Sie wollen

von: Redaktionsteam

Die Frage „Was hatten Sie denn?“ mag anteilnehmend gemeint sein. Vielen Menschen geht es jedoch wie Ihnen: Sie empfinden eine solche Frage als zu persönlich, wenn sie von jemandem kommt, zu dem das Vertrauen nicht entsprechend groß ist.

Dennoch fühlen sich viele Menschen verpflichtet, zu antworten, was wohl durch die Erziehung zur Ehrlichkeit und Höflichkeit bedingt ist. Unsere Meinung dazu: Sie sind Ihrer Kollegin keine Antwort und schon gar keine Rechenschaft schuldig. Nicht Sie machen etwas falsch, wenn Sie das Bedürfnis haben, der Frage auszuweichen, sondern Ihre Kollegin lässt es mit ihrer Frage an dem nötigen Feingefühl fehlen.

Wenn Sie das nächste Mal in eine solche Situation geraten, versuchen Sie es mit einer der folgenden Strategien. Oft reicht es schon, wenn Sie die Frage ganz oder teilweise ignorieren. Etwas zu ignorieren, ist ein sehr deutlicher Kommentar. Sofern Ihr Gegenüber nicht komplett unsensibel ist, wird sie oder er sich daraufhin zurückziehen.

- Übergehen Sie die Frage einfach. Antworten Sie zum Beispiel: *„Ich habe sicher einiges verpasst. Wie steht es denn um die Projekte X, Y und Z?“*
- Danken Sie für das Interesse und lenken Sie die Frage um: *„Danke der Nachfrage, ich fühle mich wieder fit. Was liegt denn alles an?“*
- Antworten Sie pauschal: *„Glücklicherweise nichts Ansteckendes. Was habe ich denn während meiner Abwesenheit verpasst?“*
- Setzen Sie auf Humor: (lachend) *„Soll ich wirklich ins Detail gehen? Dann doch lieber zurück zur Sache ...“*
- Zeigen Sie sich schlagfertig: *„Was ich hatte? Jede Menge Zeit zum Gesundwerden. Aber Scherz beiseite ...“*
- Natürlich haben Sie auch die Option, geradeheraus zu sagen, dass Sie nicht antworten möchten: *„Darüber möchte ich nicht sprechen. Erzählen Sie mir doch lieber, was während meiner Abwesenheit geschehen ist, damit ich wieder einen Überblick bekomme.“*

Wichtig: Antworten Sie in einem sachlichen beziehungsweise humorvollen Ton, der nicht belehrend, aber auch weder patzig noch vorwurfsvoll und erst recht nicht defensiv klingt.



DIN 5008

Was die DIN 5008 zum Zeichen für Paragraf (§) sagt

von: Redaktionsteam

Zwischen Paragrafzeichen und Ziffer wird ein (geschütztes) Leerzeichen (STRG + SHIFT + LEERTASTE) geschrieben. Paragrafzeichen und Zahl dürfen als zusammengehörige Teile bei einem Zeilenumbruch nicht getrennt werden. Dies gilt auch für „Abs.“ und „Zahl“ sowie „Satz“ und „Zahl“.

- Nach §36 BGB wird ...
- Die §§38 bis 44 HGB sind ...
- §6 Abs. 2 Satz 2 oder:
- §6(2) 2
- §§38 f. – §§38 ff.
- §18 a

Aber: Das Gesetz umfasst 36 Paragraphen.



Zeitgemäße Korrespondenz

Absagen formulieren: So stoßen Sie mit Ihrem Nein auf Verständnis – und niemanden vor den Kopf

von: Redaktionsteam

Absagen sind eine unliebsame Angelegenheit: Niemand spricht sie gern aus, und niemand mag sie hören. Doch es lässt sich nicht immer vermeiden, dass Termine, Veranstaltungen und Einladungen kollidieren oder einfach keine weitere Verabredung mehr in den Zeitplan passt. Manchmal kommt auch etwas Unvorhergesehenes dazwischen oder das, was Ihnen angeboten wird, ist (im Moment) für Sie, Ihre Führungskraft oder Ihr Unternehmen nicht interessant. Dann kommen Sie um eine Absage nicht herum.

Absagen per E-Mail und Outlook

Oft wird per E-Mail oder Outlook eingeladen. Für die Absage wählen Sie dann denselben Weg. In Outlook reicht es, ein Häkchen zu setzen, sofern Sie nicht explizit um eine Begründung gebeten wurden.

Wichtig: Denken Sie daran, nicht (versehentlich) auf Allen antworten zu klicken, wenn Sie die Einladung als E-Mail erhalten, die an einen größeren Personenkreis geschickt wurde. Die Absage sollte nur die Person erreichen, die Sie angeschrieben hat, beziehungsweise ausgewählte Personen, die darüber informiert werden müssen.

So bauen Sie Ihre Absage auf

Eine Absage zu erhalten, ist immer eine Enttäuschung. Doch mit den richtigen Worten können Sie verhindern, dass die Person, die sie betrifft, Ihre „Abfuhr“ persönlich nimmt und sich zurückgesetzt oder gekränkt fühlt. Formulieren Sie Ihre Absage deshalb so, dass sie nachvollziehbar ist.

7 Punkte, die Ihrer Absage die Schärfe nehmen

1. **Dank:** Bedanken Sie sich und zeigen Sie, dass Sie sich über das Angebot/ die Einladung gefreut haben. Indem Sie mit einem Dank beginnen, nehmen Sie die andere Person für sich ein, auch wenn später die unerfreuliche Mitteilung folgt.
2. **Würdigung:** Würdigen Sie den Anlass, die Veranstaltung, das Engagement der Person etc. Es gibt bestimmt etwas, das Sie wertschätzen können. Damit stimmen Sie die angeschriebene Person versöhnlich.
3. **Verbindliches Nein:** Formulieren Sie Ihre Absage eindeutig und vermeiden Sie Floskeln. Wenn Sie unbestimmt bleiben, machen Sie der anderen Person möglicherweise falsche Hoffnungen. Vermeiden Sie deshalb vage Formulierungen wie „wahrscheinlich“, „vielleicht“, „eventuell“, „es könnte sein“ oder „möglicherweise“.
4. **Plausible Begründung:** Stellen Sie den Absagegrund verständlich und nachvollziehbar dar. Er sollte stichhaltig sein, ohne dass Sie dabei ins Detail gehen müssen. Achten Sie darauf, dass Ihre Formulierung nicht klingt, als wäre etwas anderes wichtiger. Damit stoßen Sie die andere Person vor den Kopf.
5. **Bedauern:** Bringen Sie Ihr Bedauern mit ehrlichen Worten zum Ausdruck. Übertreiben Sie jedoch nicht, sonst wirkt Ihr Schreiben ungläubwürdig.
6. **Alternative:** Bieten Sie eine Alternative an – allerdings nur, wenn sie realistisch ist. Schlagen Sie grundsätzlich nur etwas vor, das sich auch (sicher) verwirklichen lässt.

7. **(Glück-)Wünsche:** Wünschen Sie für die Veranstaltung, Feier, den weiteren Weg etc. viel Glück und Erfolg.

Vorsicht, Formulierungsfalle! „Leider kann ich Ihre Einladung nicht annehmen. Trotzdem wünsche ich der Veranstaltung ein gutes Gelingen!“ Die Kombination mit „trotzdem“ ist bei einer Absage unglücklich: Sie legt nahe, dass die absagende Person bezweifelt, dass die Veranstaltung oder das Fest auch ohne sie ein Erfolg wird.

Seien Sie deshalb mit dem Wörtchen „trotzdem“ vorsichtig und achten Sie auch auf grammatikalisch falsche Bezüge, wie sie mit „dennoch“, „nichtsdestotrotz“, „obwohl“, „auch wenn“ und „wenngleich“ entstehen können.

Hinweis: Unser **Beitrag A 100** liefert Ihnen neun inspirierende Muster schreiben, die Ihnen zeigen, wie Sie Absagen zu verschiedenen Anlässen professionell und sympathisch formulieren.



Selbstmanagement

Die 7 wichtigsten Punkte für eine optimistische Grundstimmung

von: Debora Karsch

Eine optimistische Grundstimmung ist ein wertvolles Gut, das uns dabei unterstützt, Herausforderungen zu meistern und das Beste aus unserem Leben zu machen. Wie können Sie im Alltag Ihr Leben positiv gestalten? Dabei geht es vor allem um diese sieben Punkte:

1. Bewahren Sie sich Ihre gute Laune und Ihren Tatendrang, auch wenn es mal nicht so gut läuft. Selbst in schwierigen Zeiten ist es wichtig, sich eine positive Einstellung zu bewahren. Nehmen Sie Rückschläge nicht persönlich, sondern betrachten Sie sie als Lernerfahrungen, und sehen Sie darin die Möglichkeit, sich weiterzuentwickeln.

Lassen Sie sich nicht von negativen Gedanken entmutigen, sondern bleiben Sie optimistisch und suchen Sie nach Lösungen.

2. Übernehmen Sie Verantwortung für Ihr Leben. Eine optimistische Grundstimmung bedeutet auch, dass Sie die Verantwortung für Ihr Leben übernehmen. Nehmen Sie die Dinge in die Hand und gestalten Sie Ihr Schicksal aktiv. Vermeiden Sie es, die Schuld für Misserfolge anderen zuzuschreiben, und suchen Sie stattdessen nach Wegen, wie Sie die Situation verbessern können.

3. Verfolgen Sie Ihre Ziele mutig und entschlossen. Optimismus und Zielstrebigkeit gehen Hand in Hand. Setzen Sie sich klare Ziele und verfolgen Sie diese mit Mut und Entschlossenheit. Glauben Sie an Ihre Fähigkeit, Vorhaben in die Tat umzusetzen. Hindernisse und Rückschläge können auftreten, aber mit einer optimistischen Grundstimmung werden Sie diese Herausforderungen meistern.

4. Rechnen Sie nicht immer schon von vornherein mit dem Schlimmsten. Pessimistisches Denken kann uns in die Enge treiben und unsere Möglichkeiten begrenzen. Geben Sie sich Raum für positive Erwartungen und vertrauen Sie darauf, dass sich gute Dinge ereignen können. Eine optimistische Grundstimmung eröffnet neue Perspektiven und lässt Sie Chancen erkennen, die Sie sonst möglicherweise übersehen hätten.

5. Stellen Sie Ihre Erfolge in den Mittelpunkt, nicht Ihre Niederlagen. Eine optimistische Grundstimmung bedeutet, den Fokus auf Ihre Erfolge und Stärken zu legen. Lassen Sie sich nicht von Misserfolgen entmutigen, sondern sehen Sie diese als Teil des Lernprozesses. Konzentrieren Sie sich auf Ihre Fortschritte und auf das, was Sie bereits erreicht haben. Das stärkt Ihr Selbstvertrauen und motiviert Sie, weiterhin optimistisch voranzuschreiten.

6. Pflegen Sie Ihre Empathie und Hilfsbereitschaft. Menschen, die nicht ausschließlich um sich selbst kreisen, sind entspannter, glücklicher und optimistischer. Bewahren Sie sich einen wachen Blick dafür, wo Menschen

Hilfe benötigen, und nehmen Sie sich die Zeit, diese auch zu geben. Machen Sie dabei keine kleinlichen Eins-zu-eins-Rechnungen auf, sondern sehen Sie die Balance zwischen Geben und Nehmen universeller: Wer dankbar ist für alles Gute in Ihrem Leben, gewinnt selbst und gibt auf diesem Weg auch etwas zurück.

7. Vertrauen Sie auf Ihre Stärken und Talente – und vertrauen Sie dem Leben! Eine optimistische Grundstimmung beinhaltet auch ein grundlegendes Vertrauen in sich selbst und das Leben. Glauben Sie an Ihre Stärken, Talente und Fähigkeiten. Vertrauen Sie darauf, dass Sie die Ressourcen haben, um mit den Herausforderungen des Lebens umzugehen. Sehen Sie Veränderungen und Unvorhergesehenes als Möglichkeiten für Wachstum und Entwicklung. Mit diesem Vertrauen werden Sie sich eine positive Einstellung bewahren und optimistisch in die Zukunft blicken.



Balance & Gesundheit

Yoga für mehr Selbstbewusstsein

von: Susanne Roth

Achten Sie mal darauf, in welchen Situationen Sie die Schultern hochziehen: Meist tun wir das, wenn wir uns aus irgendeinem Grund psychisch oder physisch unwohl fühlen. Diese unwillkürliche Schutzreaktion kann jedoch negative Folgen haben wie verspannte Schultern, steifer Nacken und Kopfschmerzen. Dagegen hilft, sich immer wieder bewusst daran zu erinnern: runter mit den Schultern!

Yoga-Tipp: Eine entspannte und ausbalancierte Position der Schultern erhalten Sie ganz automatisch, wenn Sie Ihr Brustbein sanft nach oben und ein wenig nach hinten ziehen. Sie werden feststellen: Wenn sich Ihr Brustbein hebt, sinken Ihre Schultern ganz automatisch nach hinten unten. Gleichzeitig nehmen Sie eine selbstbewusste Pose ein.



Digitaler Tipp

Digitale Tools für Assistenzprofis: So behalten Sie die Kontrolle

von: Redaktionsteam

In vielen Büros ist Multitasking Alltag: Termine, E-Mails, Projekte und Teamkommunikation laufen parallel. Mit diesen Strategien wird Ihr digitaler Arbeitsalltag effizient, kontrollierbar und stressfreier – genau das, was Sie als Assistenzprofi brauchen, um souverän zu bleiben.

Projektmanagement-Tools für mehr Transparenz

Software wie Trello, Asana oder Microsoft Planner ermöglicht es, Projekte strukturiert zu organisieren.

- **Aufgaben übersichtlich darstellen:** Jede Aufgabe kann als Karte oder Eintrag angelegt werden – mit Fälligkeitsdatum, Priorität und Verantwortlichen. So sehen Sie auf einen Blick, was heute, morgen oder nächste Woche ansteht.
- **Verantwortlichkeiten klar zuweisen:** Wer ist für welche Aufgabe zuständig? Wer liefert welche Unterlagen? Transparenz verhindert Doppelarbeit und Missverständnisse.
- **Fortschritt tracken:** Visualisierungen wie Kanban-Boards oder Fortschrittsbalken zeigen, wie weit Aufgaben abgeschlossen sind. Das hilft, Engpässe frühzeitig zu erkennen.

Beispiel: Sie planen eine Veranstaltung: Trello-Karten für Location, Catering, Einladungen, Technik und Ablaufplan erstellen – jede Karte einem Teammitglied zuweisen. So sehen alle Beteiligten, was erledigt ist und was noch fehlt.

Unser Tipp: Planen Sie wöchentliche kurze Updates oder Check-ins ein, um den Fortschritt zu besprechen und Aufgaben bei Bedarf anzupassen.

Kalender und Terminplanung clever nutzen

Ein überfüllter Kalender kann schnell Stress erzeugen. Digitale Kalenderfunktionen helfen, Termine und Aufgaben übersichtlich zu gestalten:

- **Farbkennzeichnungen:** Verschiedene Farben für Meetings, externe Termine, persönliche Arbeitszeiten oder Deadlines geben Orientierung.
- **Zeitpuffer einplanen:** Für spontane Änderungen, kurze Abstimmungen, die Vor- und Nachbereitung von Terminen sowie für unerwartete Aufgaben etc. sollten immer kleine Lücken im Kalender bleiben.
- **Erinnerungsfunktionen nutzen:** Digitale Erinnerungen für Deadlines, Meetings oder Rückfragen verhindern, dass etwas untergeht.
- **Routineaufgaben automatisieren:** Wiederkehrende Aufgaben (etwa wöchentliche Statusberichte) als regelmäßige Termine eintragen – so sparen Sie tägliche Organisation.

Beispiel: Sie koordinieren mehrere Projekte gleichzeitig. Jede Projektphase bekommt ein eigenes Zeitfenster, sodass Sie pünktlich liefern, ohne Termine zu übersehen.

Unser Tipp: Nutzen Sie Kalenderfunktionen wie „frei/gebucht/nicht stören“, um Kolleginnen und Kollegen frühzeitig zu informieren, wenn Sie fokussiert arbeiten möchten.

Kommunikation effizient gestalten

E-Mails und Chat-Tools sind unverzichtbar, können aber schnell überfordern. Mit gezielten Strategien lassen sich Informationsflüsse steuern:

- **E-Mails filtern und kategorisieren:** Richten Sie Regeln ein, sodass Nachrichten automatisch nach Wichtigkeit sortiert werden (z. B. Führungskraft, Team, Info, Newsletter).
- **Klare Betreffzeilen:** Prägnante Betreffzeilen wie „*[Dringend]* Entscheidung Layout Flyer bis 15 Uhr“ helfen, Prioritäten sofort zu erkennen.

- **Chat-Tools effektiv nutzen:** Kurze Fragen oder Abstimmungen per Teams, Slack oder WhatsApp-Workgroup klären, ohne die Inbox zu belasten.
- **Feste Checkzeiten:** Legen Sie feste Zeiten fest, zu denen Sie E-Mails und Chatnachrichten bearbeiten. So reduzieren Sie Unterbrechungen.

Beispiel: Ein Kunde meldet kurzfristige Änderungen. Statt die Inbox ständig zu prüfen, lesen Sie den Chat in definierten Intervallen und reagieren gezielt – die Kontrolle bleibt bei Ihnen.

Dokumentenmanagement und Wissensablage

Strukturierte Dokumentenablage spart Zeit, reduziert Fehler und sorgt für Transparenz im Team:

- **Cloudlösungen nutzen:** OneDrive, Google Drive oder SharePoint ermöglichen ortsunabhängigen Zugriff für alle Beteiligten.
- **Einheitliche Ordnerstruktur:** Legen Sie klare Kategorien an – zum Beispiel Projekte, Kunden, interne Dokumente, Templates.
- **Namenskonventionen:** Einheitliche Bezeichnungen wie „*Projektname_Datum_Version*“ erleichtern das Wiederfinden.
- **Versionierung:** Änderungen nachvollziehen und alte Versionen sichern, damit Missverständnisse vermieden werden.

Beispiel: Bei einem Workshop werden Teilnehmendenlisten, Ablaufpläne und Präsentationen zentral abgelegt. Alle im Team können die aktuellste Version einsehen, Änderungen sind transparent dokumentiert.

Bedenken Sie: Wer Dokumente strukturiert ablegt, spart Zeit, reduziert Stress und stellt sicher, dass alle Beteiligten stets auf dem gleichen Stand sind.

Fazit: Digitale Tools sind keine Zaubertricks, sondern Hilfen, die den Assistenzalltag deutlich erleichtern können.

„Klappt leider nicht“ – 9 Textvorlagen für professionelle Absagen

Für Absagen braucht es Fingerspitzengefühl, denn Sie wollen die Tür meist nicht für immer schließen. Vielmehr geht es darum, sich das Wohlwollen der anderen Person zu sichern, damit die Möglichkeit einer (weiterhin) harmonischen Kooperation bestehen bleibt. Mit unseren neun Muster-scheiben ist Ihr Nein schnell formuliert und abgeschickt.

Inhalt	Seite
9 Musterschreiben	
· Absage Einladung Einweihung neues Bürogebäude	2
· Absage Einladung zum Unternehmerfrühstück	3
· Absage Einladung zum Empfang der Handelskammer	4
· Absage kurzfristig, Projektmeeting	5
· Absage Vertragsgespräch, Verschiebung	6
· Absage Werksbesichtigung, Verschiebung	7
· Absage Beratungsgespräch, Verschiebung	8
· Absage Initiativbewerbung	9
· Absage angedachte Kooperation	10



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 Absage Einladung Einweihung neues Bürogebäude Führungskraft ► Geschäftspartner



Betreff: Beste Wünsche zur Eröffnung Ihres neuen Bürogebäudes

Lieber Herr Erbaulich,

herzlichen Dank für die Einladung zur Einweihungsfeier Ihres neuen Bürogebäudes. Ich habe mich sehr darüber gefreut und wäre gerne gekommen.

Leider macht mir mein Terminplan einen Strich durch die Rechnung. Ihr Fest fällt ausgerechnet in die Zeit, zu der ich geschäftlich im Ausland bin. Ich bedaure es sehr, bei diesem besonderen Ereignis nicht dabei sein zu können.

Die Eröffnung Ihres neuen Bürogebäudes markiert einen Meilenstein in der Entwicklung Ihres Unternehmens – und wie heißt es doch so treffend:

„Räume sind nicht nur Orte, sie sind Möglichkeiten.“ (Quelle unbekannt)

Ich bin überzeugt, dass die neuen Räumlichkeiten den Grundstein für viele erfolgreiche Projekte und weitere positive Entwicklungen legen werden.

Eine gelungene Veranstaltung, inspirierende Gespräche und viel Erfolg für die Zukunft in den neuen Räumen

wünscht Ihnen

Melanie Hoffmann

Geschäftsleitung



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

Musterschreiben Absage Einladung zum Unternehmerfrühstück Führungskraft ▶ Geschäftspartnerin



Betreff: Unternehmerfrühstück am ... (Datum)

Liebe Frau Regsam,

herzlichen Dank für die Einladung zum Unternehmerfrühstück am ... (Datum).

Leider ist mein Terminplan so voll, dass ich diesmal nicht teilnehmen kann.

Ich wäre gerne gekommen, denn die von Ihnen organisierten Begegnungen bieten immer wertvolle Gespräche und neue Impulse.

Danke, dass Sie sich dafür engagieren, dass dieser Austausch regelmäßig stattfinden kann.

Ich wünsche allen Teilnehmenden einen inspirierenden Vormittag mit sicherlich interessanten Diskussionen.

Beim nächsten Mal bin ich gerne wieder dabei.

Mit besten Grüßen

Heiko Kehlmann

Geschäftsführer



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

Musterschreiben

Absage Einladung zum Empfang der Handelskammer

Führungskraft ► Ansprechperson Handelskammer



Betreff: Empfang am ... (Datum) – Ich kann leider nicht kommen

Lieber Herr Netzig,

vielen Dank für die Einladung zum diesjährigen Empfang.

Ich schätze den persönlichen Austausch im Rahmen Ihrer Veranstaltungen sehr und hätte mich gefreut, diesmal wieder dabei zu sein. Leider lässt es mein Terminkalender an diesem Tag nicht zu.

Ich bedaure es sehr, diese Gelegenheit zum persönlichen Austausch mit Vertreterinnen und Vertretern aus Wirtschaft, Politik und Gesellschaft zu verpassen.

Die Handelskammer leistet mit ihrem Engagement einen wichtigen Beitrag zur Stärkung unserer regionalen Wirtschaft – dafür danke ich Ihnen ausdrücklich.

Ich wünsche allen Teilnehmenden einen schönen Abend, gute Gespräche und neue Inspirationen für die gemeinsame Arbeit in unserer Region.

Es grüßt Sie aus ... (Ort)

Volker Wesent

Geschäftsführer



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

Musterschreiben Absage kurzfristig, Projektmeeting Projektleitung ► Projektteam



Betreff: Absage des heutigen Projektmeetings

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

leider muss das für heute geplante Projektmeeting kurzfristig ausfallen.

Thomas Berger, der Verantwortliche für die technische Umsetzung, ist erkrankt und kann daher nicht teilnehmen. Da er in mehreren zentralen Themen federführend ist, wäre eine Besprechung ohne ihn wenig sinnvoll.

Einen Ersatztermin kann ich zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht nennen. Ich informiere euch umgehend, sobald klar ist, wann Herr Berger wieder einsatzfähig ist.

Bitte arbeitet in der Zwischenzeit an euren Aufgaben weiter, soweit diese nicht von Entscheidungen abhängen, die im Meeting getroffen werden sollten.

Falls Unklarheiten bestehen, meldet euch gerne, damit Zwischenlösungen gefunden werden können.

Vielen Dank für euer Verständnis und eure Flexibilität.

Viele Grüße

Nikola Zielsig

Projektleitung



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

Musterschreiben **Absage Vertragsgespräch, Verschiebung** **Führungskraft ► Geschäftspartnerin**



Betreff: Verschiebung unseres Vertragsgesprächs

Sehr geehrte Frau Vormer,

vielen Dank für Ihre detaillierte Vorbereitung und den konstruktiven Austausch im Vorfeld unseres geplanten Vertragsgesprächs am ... (Datum).

Damit wir unser Gespräch mit der nötigen inhaltlichen Tiefe und auf Basis der erforderlichen Entscheidungsgrundlagen führen können, möchte ich den Termin gerne verschieben.

Aktuell befinden wir uns noch in internen Abstimmungen, und einige Unterlagen sind noch nicht final freigegeben.

Sobald alle Punkte geklärt sind, melde ich mich umgehend mit einem neuen Terminvorschlag bei Ihnen.

Ich hoffe auf Ihr Verständnis und freue mich darauf, unser Gespräch schon bald zu führen.

Mit freundlichen Grüßen

Pacal Mahlik

Leitung Logistik



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

Musterschreiben Absage Werksbesichtigung, Verschiebung Assistenz ► potenzielle Geschäftspartnerin



Betreff: Verschiebung Ihrer Werksbesichtigung

Sehr geehrte Frau Schauherein,

wir freuen uns sehr, dass Sie zu uns kommen wollen, um unser Werk zu besichtigen.
Geplant war Ihr Besuch für den ... (Datum).

Ausgerechnet für diesen Tag wurden nun Wartungsarbeiten angesetzt, die die Führung durch unseren Betrieb etwas einschränken würden.

Daher möchten wir den Termin gerne verschieben. Wäre auch ... **[Wochentag, Datum]**,
... **[Uhrzeit]**, für Sie möglich?

Bis dahin sind alle Arbeiten abgeschlossen, und wir können die Besichtigung rundum angenehm und informativ für Sie gestalten.

Geben Sie mir bitte kurz Bescheid, ob der vorgeschlagene Termin für Sie in Ordnung ist – oder wir finden telefonisch gemeinsam einen anderen Zeitpunkt.

In jedem Fall freuen wir uns schon darauf, Sie bald persönlich bei uns zu begrüßen!

Es grüßt Sie freundlich

Viola Eifrig

Assistenz der Vertriebsleitung



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

Musterschreiben Absage Beratungsgespräch, Verschiebung



Assistenz ► potenzielle Kundin

Betreff: Ihr Beratungsgespräch am ... [Datum]

Liebe Frau Elicjkec,

vielen Dank, dass Sie sich von uns beraten lassen möchten.

Als Termin für das Gespräch war der ... (Datum) geplant.

Leider müssen wir den Termin aufgrund einer Terminüberschneidung verschieben. Wir bedauern das sehr, denn wir freuen uns schon sehr auf den Austausch mit Ihnen.

Bitte rufen Sie mich kurz an, damit wir einen neuen Termin finden können, der für Sie am besten passt.

Falls Sie mit Ihren Fragen nicht bis zu einem persönlichen Treffen warten wollen, kann ich Ihnen vorab auch eine Online-Beratung anbieten.

Unter diesem Link können Sie sich einfach und bequem einen Termin für ein Online-Vorgespräch reservieren. Dann bekommen Sie schon einmal die wichtigsten Antworten und Informationen.

Vielen Dank für Ihre Flexibilität – und bis bald am Telefon.

Beste Grüße

Hannah Abel

Teamassistentz



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

Musterschreiben Absage Initiativbewerbung



Personalleitung ▶ Bewerber

Betreff: Ihre Initiativbewerbung

Guten Tag, Herr Booster,

und vielen Dank, dass Sie uns Ihre Unterlagen geschickt haben. Es freut uns sehr, wenn motivierte Talente wie Sie Interesse an unserem Unternehmen zeigen.

Leider haben wir im Moment keine offene Position, die zu Ihrem vielversprechenden Profil passt.

Doch wir würden Sie gerne im Blick behalten:

Mit Ihrer Zustimmung speichern wir Ihre Kontaktdaten in unserem Bewerbendenpool. So können wir uns direkt bei Ihnen melden, falls eine für Sie passende Stelle ausgeschrieben wird.

Sind Sie damit einverstanden? Dann geben Sie mir bitte kurz per E-Mail Bescheid.

Alles Gute und viel Erfolg wünscht Ihnen

Veronika Hinterhuber

Personalleitung



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

Musterschreiben Absage angedachte Kooperation



Führungskraft ► potenziellen Geschäftspartner

Betreff: Kooperation – Zwischenstand

Lieber Herr Halbdabei,

vielen Dank für Ihr Engagement und die Ideen, die Sie für eine mögliche Kooperation eingebracht haben. Ich weiß das sehr zu schätzen.

Nun stehen in unserem Unternehmen allerdings Veränderungen an, die sich bislang nicht abgezeichnet hatten. Die Folge ist, dass wir die Zusammenarbeit leider nicht wie geplant starten können.

Ich bedauere das sehr, denn ich hatte mich auf die Kooperation gefreut.

Vielleicht können wir die Zusammenarbeit zu einem späteren Zeitpunkt realisieren? Konkretes kann ich Ihnen derzeit jedoch nicht sagen – ich halte Sie auf dem Laufenden.

Ich hoffe auf Ihr Verständnis und baue weiter auf Ihre Ideen. Veränderungen bergen schließlich auch immer neue Möglichkeiten und Chancen in sich.

Herzliche Grüße

Phillip Flink

Leitung Vertrieb



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

Metadaten: Welche Informationen noch in Dokumenten stecken

Wussten Sie, dass in Dokumenten oft noch Informationen stecken, die Sie lieber nicht mit jeder Person teilen sollten? Sogenannte Metadaten lassen Rückschlüsse auf das Kommunikationsverhalten zu. Dieser Beitrag gibt Ihnen einen Überblick über die Metadaten und Logfiles von Dokumenten und welche Informationen sie jeweils verbergen.

Inhalt	Seite
Metadaten: Was muss ich dazu wissen?	2
Microsoft Office: Welche Daten werden konkret gespeichert?	3
Dokument vor der Veröffentlichung auf Metadaten prüfen	5
Fotos und Videos: Was ist zu beachten?	6
Metadaten in E-Mails: Was muss ich hier berücksichtigen?	7



Der Autor, **Andreas Hessel**, ist Diplom-Industrial-Designer und langjähriger Leiter des Bereichs „Informationssicherheit und Risikomanagement“ einer Landesbank. Daneben ist er als Berater und externer Datenschutzbeauftragter tätig.

Metadaten: Was muss ich dazu wissen?

Metadaten beschreiben technische oder organisatorische Details von Informationen.

Erlauben
Rückschlüsse
auf das Kommuni-
kationsverhalten

Nehmen Sie als Beispiel einen Brief: Die Absender- und Empfängeradresse sind dabei die Metadaten. Der Inhalt des Briefs ist bei einem verschlossenen Brief nicht einsehbar. Dennoch kann man mit diesen Metadaten Rückschlüsse auf das Kommunikationsverhalten der beiden Kommunikationsparteien ziehen.

Ähnlich verhält es sich mit E-Mails, Messengern und vielen anderen IT-Services. Selbst wenn E-Mails oder Kommunikationsinhalte von Messengern wirksam verschlüsselt sind, erhalten die Betreibenden solcher Dienste Informationen darüber, wer mit wem zu welchen Zeiten und wie oft kommuniziert.

Von Metadaten zu Persönlichkeitsprofilen

Mittels aktueller Big-Data-Technologie und künstlicher Intelligenz lassen sich aus diesen gigantischen Datenmengen Persönlichkeitsprofile erstellen.

Werden auch für
Werbezwecke
genutzt

Werden diese Metadaten nun mit weiteren Daten, wie zum Beispiel aus sozialen Netzwerken oder dem Internet (Browserverlauf, Cookies usw.), verknüpft, entstehen sehr umfangreiche Persönlichkeitsprofile, die zumindest für Werbezwecke sehr interessant sind. Denn bei festen Kommunikationspartnerinnen und -partnern kann statistisch davon ausgegangen werden, dass sie die gleichen oder zumindest ähnliche Interessen und auch ein ähnliches Kaufverhalten haben.

Viele Metadaten werden automatisch gespeichert

Metadaten werden regelmäßig bei allen Datenverarbeitungen gespeichert. Sie dienen dazu, die eigentlichen Informationen zu beschreiben und die Datenverarbeitung zu dokumentieren.

Die Dokumentation der Datenverarbeitung findet in Protokollen („Logfiles“) statt. Mit den Protokolldaten können zum Beispiel Fehler in Programmen oder Datenbankverarbeitungen gefunden werden, aber auch zur Erkennung von Hackerangriffen sind Protokolldaten von entscheidender Bedeutung.

Dokumentation in „Logfiles“

Im beruflichen Umfeld können solche Metadaten durchaus zu Datenpannen oder zumindest zu Ärgernissen führen. Daher ist es für Sie wichtig zu wissen, welche Daten in den gängigsten Formaten oder Datenverarbeitungen anfallen.

Können zu Datenpannen führen

Microsoft Office: Welche Daten werden konkret gespeichert?

In Microsoft-Office-Dokumenten wird der Name der ursprünglichen Verfasserin oder des Verfassers (die im System angemeldete Nutzerin/der Nutzer) als Autor hinterlegt. Zudem werden standardmäßig das Erstellungsdatum, das Änderungsdatum, das Datum des letzten Zugriffs und der Computernamen erfasst.

Alle weiteren Metadaten wie Kommentare, Firma usw. werden nur gespeichert, wenn diese Daten von Ihnen in

den entsprechenden Eigenschaftsfeldern des Dokuments eingetragen werden.

Nicht alle müssen alles wissen

Daten können von Unbefugten gelesen werden

Solche Metadaten erleichtern das Auffinden und Kategorisieren von Dokumenten, bergen allerdings auch das Risiko, dass diese Daten von Unbefugten gelesen werden. Das können Kundinnen und Kunden sein, aber auch Kolleginnen und Kollegen oder Vorgesetzte.

Eine Kundin oder ein Kunde muss zum Beispiel nicht wissen, wer das Schreiben an welchem Datum ursprünglich erstellt hat. Je mehr Daten Sie erfasst haben, desto kritischer kann es sein, wenn die Kundschaft all diese Informationen erhält.

Aber auch Ihre Führungskraft kann aus den Daten ablesen, wann Sie das letzte Mal an dem Schreiben gearbeitet und mit der Arbeit daran begonnen haben.

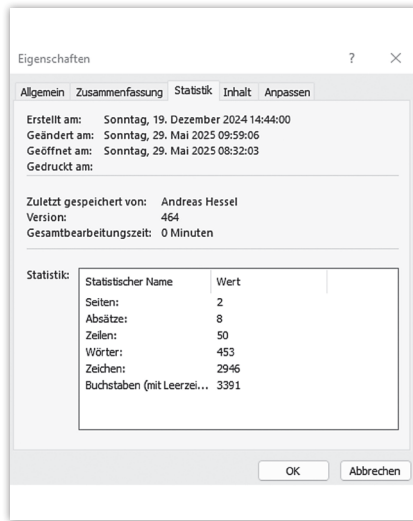
Wurde das Schreiben von einer anderen Person verfasst und Sie haben es kopiert und nur abgeändert, dann wird die andere Person nach wie vor als Autor des Dokuments geführt und das Erstellungsdatum ist unter Umständen schon geraume Zeit her.

Hier finden Sie die Metadaten



Welche Metadaten zu einem Dokument gespeichert wurden, können Sie in Word über DATEI → INFORMATIONEN → EIGENSCHAFTEN → ERWEITERTE EIGENSCHAFTEN anzeigen lassen. Den Punkt ERWEITERTE EIGENSCHAFTEN erreichen Sie durch Anklicken von EIGENSCHAFTEN.

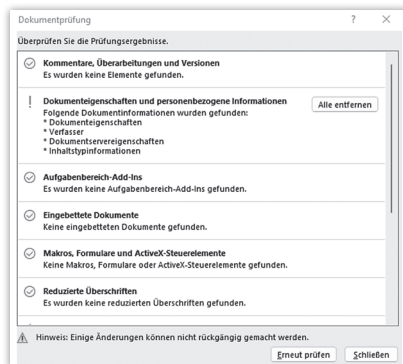
Löschen Sie grundsätzlich alle personenbezogenen Metadaten, bevor Sie ein Dokument an Dritte außerhalb des Unternehmens weitergeben. Das können Sie über das Menü DATEI → INFORMATIONEN → DOKUMENT ÜBERPRÜFEN erreichen.



Anzeige der erweiterten Eigenschaften eines Word-Dokuments (Statistik)

Dokument vor der Veröffentlichung auf Metadaten prüfen

Nach der Überprüfung können Sie im Ergebnisfenster die problematischen Metadaten entfernen. So können Sie sicher sein, dass keine personenbezogenen oder sonstigen problematischen Metadaten in Ihrem Dokument enthalten sind und Sie das Dokument mit ruhigem Gewissen weitergeben können.



Ergebnisfenster der Dateiüberprüfung

In MS-Excel und PowerPoint finden Sie diese Funktion unter dem gleichen Menüpunkt.

Fotos und Videos: Was ist zu beachten?

Gespeicherte Metadaten

Mit Digitalkameras und Smartphones geschossene Bilder enthalten eine Vielzahl von Metadaten. Dabei handelt es sich zum einen um technische Daten wie Bilddimensionen, verwendete Kamera, Brennweite etc., zum anderen aber um sensible Daten wie den Standort.

Diese Daten sind im EXIF-Standard festgelegt und werden von der Kamera automatisch erzeugt. Ferner definiert der IPTC-Standard Metadaten, die den Inhalt des Fotos beschreiben und von der Nutzerin oder vom Nutzer eingetragen werden können.

Wenn Sie Fotos mit dem Smartphone erstellen, werden regelmäßig die Positionsdaten gespeichert. Wenn Sie Bilder in soziale Netzwerke hochladen, können diese Informationen ebenfalls übertragen werden. Damit wird zum Beispiel Ihr Standort öffentlich.

So können Metadaten Sie „verraten“

Beispiel

Im Unternehmensumfeld können diese Metadaten kritisch sein. Nicht nur Standortinformationen einer Produktionsstätte, sondern auch das Erstellungsdatum eines Fotos können sensible Informationen darstellen. Wenn Sie zum Beispiel ein vermeintlich inländisches Produkt mit einem Foto bewerben, das vor fünf Jahren in China erstellt wurde, kann das für potenzielle Kundschaft eine störende Information sein. Daher sollten Sie vor der Veröffentlichung von Fotos diese Metadaten löschen.

So funktioniert 's: Klicken Sie hierzu mit der rechten Maustaste auf die jeweilige Datei und wählen Sie den Eintrag **EIGENSCHAFTEN** und in dem folgenden Fenster den Reiter **DETAILS**. Hier können Sie den Eintrag **EIGENSCHAFTEN** und **PERSÖNLICHE INFORMATIONEN** auswählen und damit alle Metadaten löschen. Auf diesem Weg können Sie auch die Metadaten von Office-Dateien löschen.



Metadaten in E-Mails: Was muss ich hier berücksichtigen?

Der E-Mail-Header (Kopfzeile) enthält die Adressen der absendenden und der empfangenden Personen. Manche Informationen des Headers lassen sich leicht fälschen. Für die Empfängerin oder den Empfänger scheint es dann, als käme eine E-Mail von einer anderen Absenderadresse. Ein Trick, der gerne im Zuge von Hackerattacken eingesetzt wird.

Header lassen sich leicht fälschen

Metadaten im E-Mail-Header

Der E-Mail-Header enthält für gewöhnlich noch eine Menge weiterer Metadaten. Unter anderem zählen dazu:

- verschiedene Zeitstempel
- Angaben zur Formatierung und Kodierung der Nachricht
- Stationen, welche die E-Mail bei der Übermittlung durchlaufen hat
- Bewertung der E-Mail durch Spamfilter
- Angabe, ob die E-Mail von einem Virens Scanner geprüft wurde

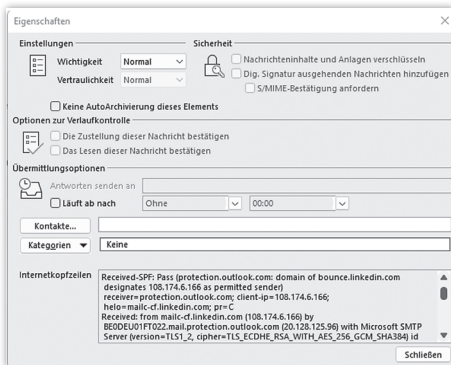
Aussagen über Echtheit und Vertraulichkeit

Die Metadaten des E-Mail-Headers werden von Serversoftware und Anwendungsprogrammen geschrieben und gelesen. Die dabei anfallenden Informationen verraten viel über eine E-Mail und den Weg, den diese durch das Internet genommen hat.

Unter anderem lassen sich Aussagen über die Echtheit und Vertraulichkeit einer E-Mail treffen.

Ferner kann der Header den Hostnamen des eigenen Geräts enthalten und den Ort verraten, von dem eine E-Mail versandt wurde.

Den Header zu einer E-Mail können Sie sich in Outlook über das Menü DATEI → EIGENSCHAFTEN anzeigen lassen.



Ohne Expertenwissen können Sie als Anwenderin oder Anwender jedoch nur wenig aus einem Header herauslesen oder diesen beeinflussen.

Internetkopffeld (Header) einer E-Mail in Outlook



Mein Tipp: Beachten Sie, dass E-Mails zwar regelmäßig mittels einer Transportverschlüsselung vor der Einsichtnahme unbefugter Personen geschützt sind, die Betreffzeile jedoch nicht verschlüsselt wird. Demnach sollten Sie in die Betreffzeile keine sensiblen oder personenbezogenen Daten schreiben.

Die Kunst, harmonische Gespräche zu führen: Störfaktoren erkennen und ausschalten

Sicherlich haben Sie sich auch schon mal darüber gewundert, warum ein Gespräch plötzlich einen unschönen Verlauf genommen hat. Haben Sie etwas gesagt, das Ihr Gegenüber verärgert hat, oder hat die andere Person Sie mit einer (unbedachten) Äußerung aufgebracht? Woran harmonische Gespräche häufig scheitern und wie Sie es besser machen, erfahren Sie in diesem Beitrag.

Inhalt	Seite
Die subjektive Sicht der Dinge	2
Das 4-Ohren-Modell	6
10 sofortige Gesprächskiller	9



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.

Die subjektive Sicht der Dinge

„Kommunikation ist eine Kette mehr oder weniger nützlicher Missverständnisse“, bringt der US-amerikanische Psychotherapeut Steve de Shazer es auf den Punkt. Denn nicht immer reden wir – ohne dass es uns (zunächst) bewusst ist – über dieselbe Sache. Die Folge: Wir und/oder unser Gegenüber fühlen und unverstanden, womöglich auch angegriffen, provoziert oder gar verletzt.

In der Kommunikation gibt es unterschiedliche Arten von Störfaktoren:

Arten von Störfaktoren

- unbeabsichtigte und absichtlich provozierte
- nonverbale und verbale
- sofort erkennbare und versteckte

Eines haben sie alle gemeinsam: Sie rauben einem Gespräch die positive Grundstimmung und bauen – oft emotionale, nicht rational nachvollziehbare – Barrieren auf.

Dadurch können sie nicht nur das Ziel eines Gesprächs gefährden, sondern im schlimmsten Fall auch die Beziehung zwischen den am Gespräch Teilnehmenden.

Einer dieser typischen Störfaktoren ist „die subjektive Sicht der Dinge“

Beispiel: 1 Thema – 4 Ansichten

Das Fenster im Raum

Stellen Sie sich vor, in einem Raum mit einem Fenster befindet sich in der Mitte des Zimmers ein Tisch. An jeder Seite des Tisches steht ein Stuhl, auf dem eine Person sitzt. Jede Person nimmt eine andere Position ein:

- Person A sitzt mit dem Rücken zum Fenster.
- Person B hat den direkten Blick darauf.
- Bei Person C befindet sich das Fenster links von ihr.
- Bei Person D ist es auf deren rechter Seite.

4 Perspektiven

Diese vier Personen führen folgendes Gespräch ...

- Person C sagt: „Das Licht, das aus dem Fenster links auf meinen Platz fällt, stört mich.“
- Person D erwidert darauf: „Aber, liebe C, ich weiß nicht, was Sie haben, denn das Fenster ist doch rechts.“
- Da mischt sich Person B ein: „Sie haben beide wirklich keine Ahnung. Das Fenster ist genau gegenüber.“
- Begütigend greift Person A ein: „Bitte lassen Sie doch diese unfruchtbare Diskussion. Sie ist völlig überflüssig, denn ich sehe überhaupt kein Fenster.“

4 Ansichten

Und wer hat Recht?

Jede der vier Personen hat – von ihrem jeweiligen Standpunkt bzw. ihrem Sitzplatz aus gesehen – die Wahrheit gesagt. Im Beispiel sind die unterschiedlichen Sichtweisen deutlich erkennbar.

4 Wahrheiten

In Alltagsgesprächen hingegen ist es meist viel schwieriger, zu erkennen, warum jemand – womöglich berechtigt – eine andere Meinung vertritt. Die Beweggründe sind oft nur schwer nachzuvollziehen – und selbst wenn sie erkannt werden, heißt das noch lange nicht, dass sie von den Gesprächsparteien auch akzeptiert werden.

Es liegt auf der Hand, dass diese Art Diskussion zu keinem Konsens führen kann, solange alle am Gespräch Teilnehmenden stur auf ihrer Ansicht beharren.

Um konstruktive Gespräche zu führen, sollten Sie sich deshalb an die folgenden Empfehlungen halten.

1. Lassen Sie auch andere Ansichten gelten

Ihren persönlichen Standpunkt angemessen vertreten zu können, ist eine wichtige Gesprächsqualität. Sie sollten jedoch berücksichtigen, dass andere Menschen andere Standpunkte haben können. Seien Sie sich in jedem Gespräch bewusst: Neben „meiner Realität“ gibt es auch die „andere Wahrheit“.



Wichtig: Jeder Mensch entwickelt seinen Standpunkt aus seiner Sicht der Dinge, aus persönlichen Wert- und Moralvorstellungen, Erfahrungen, Wahrnehmungen, Gefühlen etc. heraus.

Geben Sie Ihrem Gegenüber vor allem nicht das Gefühl, Sie würden seinen Standpunkt für falsch halten, indem Sie etwas sagen wie „Das stimmt doch nicht“, „So kann man das aber nicht sagen“ oder „Das siehst du völlig falsch“. Besser ist es, Sie geben der anderen Person das Gefühl: „Ich respektiere, dass du einen anderen Standpunkt vertrittst, auch wenn ich ihn (noch) nicht kenne.“

2. Erkunden Sie die Sichtweise Ihres Gegenübers

Um zu verstehen, warum Ihr Gegenüber eine andere Ansicht vertritt, ist es wichtig, dass Sie mehr darüber erfahren, aus welchem Blickwinkel sie oder er die Angelegenheit betrachtet. Das gelingt Ihnen am besten, indem Sie die Ansicht der anderen Person hinterfragen. Sagen Sie beispielsweise: *„So habe ich das bis jetzt noch nicht gesehen. Können Sie mir das bitte genauer erläutern, damit ich Ihren Standpunkt besser verstehe.“*

Direkt nachfragen

Halten Sie sich an den Rat, den der amerikanische Wirtschaftsmagnat Henry Ford einst gegeben hat: *„Wenn es ein Geheimnis des Erfolgs gibt, dann ist es das: den Standpunkt des anderen zu verstehen und die Dinge mit seinen Augen zu sehen.“*

Wichtig: „Verstehen“ bedeutet nicht automatisch, dass Sie die Ansicht der anderen Person auch gutheißen oder gar teilen müssen. Die Angelegenheit von ihrem Blickwinkel aus zu betrachten, bildet jedoch eine tragfähige Basis, auf der eventuelle Missverständnisse ausgeräumt werden können und eine Annäherung möglich ist.



3. Stellen Sie Ihren eigenen Standpunkt dar

Um einen Konsens finden zu können, gilt es nicht nur, den Standpunkt der anderen Person besser kennenzulernen, sondern auch Ihre eigene Ansicht genauer darzustellen. Dazu ist es allerdings nötig, dass Ihr Gegenüber die Bereitschaft zeigt, Ihnen ebenfalls zuzuhören.

Diese Bereitschaft fördern Sie, indem Sie betonen, dass Sie den Standpunkt Ihres Gegenübers nicht kritisieren, sondern „nur“ Ihre Sicht der Dinge erläutern möchten. Sagen Sie zum Beispiel: *„Das ist ein interessanter Standpunkt, den Sie vertreten. Ich möchte Ihnen gerne auch meine Sicht der Dinge darlegen.“*

Mein Tipp: Manchmal hilft es, ein Gespräch zu vertagen. Es kann auch vorkommen, dass Ihnen die Darstellung Ihres Gegenübers zu denken gibt und Sie sich deshalb zu Ihrem eigenen Standpunkt erst mal gedanklich sortieren wollen. In diesem Fall ist es empfehlenswert, das Gespräch zu einem späteren



Zeitpunkt fortzusetzen. Sagen Sie zum Beispiel: *„Deine Sichtweise deckt sich nicht ganz mit meiner. Ich würde gerne erst mal darüber nachdenken und mich mit deinem Standpunkt in Ruhe auseinandersetzen. Können wir das Gespräch auf einen späteren Zeitpunkt vertagen?“*

Das 4-Ohren-Modell

Oft laufen Gespräche auch aus dem Ruder, weil die Teilnehmenden das, was sie hören, ganz auf andere Art interpretieren, als es tatsächlich gemeint war. Der Psychologieprofessor Dr. Friedemann Schulz von Thun hat dazu ein sehr anschauliches Kommunikationsmodell aufgestellt, das unter anderem als „4-Ohren-Modell“ bekannt ist. Die Vier steht dabei für die vier Aspekte, die Schulz von Thun bei jeder Mitteilung unterscheidet:

Mindestens
1 Aspekt ist immer
enthalten

1. Sach-Aspekt
2. Beziehungs-Aspekt
3. Selbstoffenbarungs-Aspekt
4. Appell-Aspekt

Teilen Sie einer anderen Person etwas mit, ist in Ihrer Aussage immer mindestens einer dieser Aspekte enthalten. Das heißt:

Das bedeutet

Sie wollen (1) etwas zur Sache sagen, (2) einen Aspekt Ihrer Beziehung zu Ihrem Gegenüber thematisieren, (3) etwas über sich selbst preisgeben und/oder (4) an die andere Person einen Appell richten.

Wenn die Botschaft auf das „falsche“ Ohr trifft

Ideal verläuft die Kommunikation, wenn die andere Person das Gesagte exakt so aufnimmt, wie Sie es beabsichtigt haben – wenn sie es sozusagen mit dem „richtigen“ Ohr hört: wenn also zum Beispiel der Sach-Aspekt auf das Sach-Ohr oder der Appell-Aspekt auf das Appell-Ohr trifft. 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 Sachebene machen wollen und Ihr Gegenüber diese mit dem Beziehungs-Ohr aufnimmt. Dazu ein alltägliches Beispiel:

Ideal: Der Aspekt trifft auf das passende Ohr

Beispiel: „Wann sind Sie fertig?“

Ihre Führungskraft hat Sie damit beauftragt, eine Präsentation fertigzustellen. Sie fragt Sie auf der Sachebene: „*Wann sind Sie mit der Präsentation fertig?*“

Als Erwiderung auf diese Sach-Frage erwartet das Sach-Ohr Ihrer Führungskraft eine einfache Antwort wie „*in einer Stunde*“ oder „*um 17 Uhr*“.

Auch die – ebenfalls sachliche – Information „Kann ich nicht ganz genau sagen, aber ich schätze in etwa einer Stunde“ würde nicht zu einer Kommunikationsstörung führen.

Zu der kommt es aber, wenn Sie die Frage nicht mit dem Sach-, sondern etwa mit dem Beziehungs-Ohr vernommen haben und deshalb gereizt antworten:



„Sie haben bisher noch alle Präsentationen pünktlich bekommen!“

Oder wenn die Sach-Frage auf Ihr „Appell-Ohr“ getroffen ist und Sie deshalb genervt erwidern: *„Ja, ich beeil' mich ja schon!“*

Der Geschlechterunterschied

Dass der beabsichtigte Aspekt der Mitteilung und das empfangende Ohr nicht zusammenpassen, kommt sowohl in Gesprächen von Frau zu Frau als auch von Mann zu Mann vor. Besonders häufig tritt diese Kommunikationsstörung allerdings in Gesprächen zwischen den Geschlechtern auf. Der Grund:

Männer kommunizieren häufiger auf der Sach-Ebene als Frauen

Männer „senden“ und hören sehr viel häufiger auf der Sachebene als Frauen. Frauen „empfangen“ und sprechen dagegen weit öfter als Männer auf den drei anderen Ebenen – vorrangig auf der Beziehungs-Ebene. Mit diesem Wissen um die männliche Vorliebe für die Sachebene lassen sich Konflikte leichter vermeiden. das heißt:

Hören Sie „männliche“ Aussagen am besten zunächst mit dem sogenannten „Sach-Ohr“, ohne die Aussage gleich zu interpretieren.

Schaffen Sie Klarheit

Falls Sie sich nicht sicher sind, welches Ihrer vier Ohren Ihr Gegenüber ansprechen will, vergewissern Sie sich, ob Sie richtig liegen. Bezogen auf das Beispiel, könnten Sie – auf der Sachebene! – fragen: *„Möchten Sie wissen, zu welchem Zeitpunkt ich fertig bin, oder möchten Sie mir sagen, dass ich mich beeilen soll?“*

Direkt nachfragen

Wenn Sie dabei einen freundlichen Ton anschlagen, wird die Antwort vermutlich schlicht und einfach lauten, dass Ihre Führungskraft Ersteres beabsichtigt hat. Damit ist Klarheit geschaffen und der Konflikt abgewendet.

Drücken Sie sich für alle verständlich aus

Manchmal kommt es auch vor, dass sich die Gesprächsparteien tatsächlich nicht verstehen können, weil sie zwar dieselbe Landessprache, aber dennoch nicht „die gleiche Sprache“ sprechen. Deshalb gilt:

- Stellen Sie sich bei Ihrer Wortwahl auf Ihr Gegenüber ein.
- Verzichten Sie auf Fremdwörter, die nicht zum allgemeinen Sprachgebrauch gehören.
- Vermeiden Sie außerhalb von Fachkreisen Ausdrücke, die Laien nicht geläufig sind. Erklären Sie Fachtermini, falls diese nicht zu ersetzen sind.
- Verfallen Sie nicht ins Mundartliche, wenn Sie sich nicht in Ihrer Heimatregion oder unter „Gleichgesinnten“ befinden.
- Verwenden Sie keine Abkürzungen, die nicht allgemein bekannt sind.



10 sofortige Gesprächskiller

1. Mangelnde Wertschätzung

Wertschätzung ist das oberste Gebot jeglicher zwischenmenschlicher Kommunikation, denn von anderen wertgeschätzt zu werden, ist eines unserer wichtigsten sozialen

Respekt und
gegenseitige
Achtung zeigen

Bedürfnisse. Deshalb gilt: Um zu verhindern, dass in Gesprächen etwas schiefgeht, sollten sich alle Beteiligten immer mit Achtung und Respekt begegnen – insbesondere in Konfliktsituationen. Dadurch wird zwar nicht unbedingt ein Konsens erzielt, aber zumindest die Würde der Gesprächsteilnehmenden bleibt gewahrt.

2. Befehle erteilen

Wenn Sie das Wort „Befehl“ hören, assoziieren Sie vielleicht spontan Attribute wie: barsch, unfreundlich, laut oder knapp. Doch es gibt auch sachlich bis freundlich vorgebrachte „Befehle“, etwa Anordnungen, Aufforderungen, Anweisungen etc.

Meist werden Befehle oder Anordnungen ausgesprochen, wenn sich die Person, die sie erteilt, sicher ist, dass die Anweisungen auch befolgt werden. Damit sind sie Ausdruck eines hierarchischen Gefälles oder lassen zumindest einen solchen Anschein entstehen. In jedem Fall aber setzen sie die befehlsempfangende Person unter Druck.

Besser bitten als
befehlen

Versuchen Sie besser, Verständnis für die von Ihnen gewünschte Maßnahme zu wecken. Weisen Sie – wenn möglich – auf etwaige Vorteile hin und formulieren Sie – wenn es passend ist –, Ihre Anordnung in eine Bitte um. Verwenden Sie Ich-Aussagen, zum Beispiel: *„Ich benötige Ihre Unterstützung, können Sie bitte ...“*.

3. Warnungen und Drohungen aussprechen

Durch Warnen und Drohen sollen bei der anderen Person in der Regel Einsicht und eine Verhaltensänderung bewirkt werden. Die Folgen im Gespräch sind allerdings kaum anders als beim Befehlen:

Ihr Gegenüber fühlt sich erniedrigt. Die Gefahr einer Trotzreaktion seitens der „bedrohten“ Person ist sogar noch größer als beim Anordnen. Die gewünschte Einsicht sowie eine Verhaltensänderung bleiben dann aus, und die Situation verschlimmert sich im ungünstigsten Fall sogar noch. Das gilt vor allem dann, wenn eine Warnung und eine Drohung kombiniert werden, wie zum Beispiel: „Wenn ihr in der Kaffeeküche nicht endlich Ordnung haltet, melde ich das der Chefin!“

Vergegenwärtigen Sie sich doch einmal die Gefahr, die diese Form der Gesprächsführung mit sich bringt: Sie ziehen womöglich den Kürzeren, denn wenn Sie die angeordneten Konsequenzen nicht folgen lassen, steht Ihre Glaubwürdigkeit auf dem Spiel.

Womöglich ziehen
Sie den Kürzeren

4. Bagatellisieren

Sie haben es bestimmt schon selbst erlebt: Sie suchen Trost oder Ermunterung, doch Ihr Gegenüber stülpt Ihnen nur seine eigene „Aber das ist doch gar nicht so schlimm“-Sichtweise über. Das Resultat ist, dass Sie sich nicht ernst genommen, vielleicht sogar verletzt oder enttäuscht fühlen – so wie in diesem Beispiel:

Beispiel: „Ach, mach dir doch nichts draus!“

Ihre Chefin hat supermiese Laune. Deshalb pflaumt sie Sie lautstark an: „Wie oft muss ich Ihnen das noch sagen? Können Sie sich denn überhaupt nichts merken?!“

Geknickt erzählen Sie Ihrer Kollegin von dem Vorfall. Doch die erwidert nur: „Ach, mach dir doch



nichts draus. Die hat schon ganz andere als dich zur Schnecke gemacht.“

Auch wenn es motivierend gemeint ist: Ernst genommen und verstanden fühlen Sie sich dadurch nicht. Vielmehr werden Sie den Eindruck haben, mit Ihren negativen Gefühlen allein gelassen zu werden.

Gestehen Sie
anderen ihre
Emotionen zu

Gestehen Sie anderen Personen deshalb ihre Emotionen zu, auch wenn Sie selbst unter der geschilderten Situation nicht (so) leiden würden. Geben Sie Ihrem Gegenüber das Gefühl: *„Ich nehme dich ernst!“*

Im Beispiel hätte das aus dem Mund der Kollegin etwa so klingen können: *„Ich kann mir gut vorstellen, dass du dich jetzt ziemlich mies fühlst und dich über die Chefin ärgerst. Aber schau: Du bist nicht die Einzige, mit der sie so umgeht. Wir kennen sie doch alle. Du brauchst dich deshalb bestimmt nicht unfähig zu fühlen.“*

5. Ironie und Spott äußern

„Wer den Schaden hat, braucht für den Spott nicht zu sorgen“, weiß der Volksmund. Das Gleiche lässt sich auch über Ironie sagen, die oft als „verkleideter Spott“ daher kommt. Anders als beim Spott wird bei ironischen Bemerkungen in der Regel jedoch das Gegenteil von dem gesagt, was wirklich gemeint ist, zum Beispiel: *„Gut gemacht!“*, wenn jemandem etwas misslingt.

Keine harmonische
Gesprächsführung
möglich

Dass Ironie, Spott sowie – noch schlimmer – Sarkasmus (bitterer, beißender Spott und Hohn, bewusstes Fertigmachen) verletzen und eine harmonische Gesprächsführung torpedieren, braucht sicher nicht näher erläutert zu

werden. Deshalb lautet die glasklare Empfehlung: Finger weg von solchen rhetorischen Stilmitteln!

Wenn Sie mit Ihrem Gegenüber einen fairen Dialog führen und Konsens erzielen wollen, sind Ironie, Spott und Sarkasmus tabu. Allenfalls können Sie sich selbst in stilvoller und humoriger Weise auf die Schippe nehmen – aber nur, wenn es angebracht ist und von Ihrem Gegenüber auf jeden Fall als Selbstironie aufgefasst wird.

6. Abwerten und beleidigen

Ganz ähnlich verhält es sich mit Abwertungen und Beleidigungen. Diese treten häufig auch in versteckter Form auf, indem zum Beispiel die Kompetenz des Gegenübers angezweifelt oder ihm eine negative Verhaltensweise unterstellt wird, etwa: „Sie haben mir wohl nicht zugehört!“, „Wie willst du das denn beurteilen?“ oder „Denken Sie, Ihre Idee wäre neu?“

Als besonders schlimm empfinden es die meisten Menschen, wenn sie in Anwesenheit Dritter „niedergemacht“ werden. Die betroffene Person fühlt sich dann nicht nur verletzt, sondern auch öffentlich an den Pranger gestellt oder bloßgestellt. Jemanden vor den Augen und Ohren anderer abzuwerten oder zu kritisieren, gilt deshalb als eine der größten „Umgangsformen-Sünden“ überhaupt.

Besonders
schlimm vor
Dritten

Mein Tipp: Wenn Sie sich in der Wortwahl vergreifen ... Im Eifer des (Wort-)Gefechts kann einem schon mal eine unbedachte Bemerkung herausrutschen, durch die die andere Person sich auf den Schlipps getreten fühlt – vor allem bei hitzigen Diskussionen oder im Streit. Bei einem solchen



Ausrutscher bleibt Ihnen nur, sich sofort aufrichtig zu entschuldigen, um erst gar keine Missstimmung aufkommen zu lassen.

Sagen Sie zum Beispiel: *„Entschuldigung, das wollte ich so nicht sagen. Das habe ich jetzt sehr unglücklich formuliert. Ich wollte Sie mit dieser Äußerung sicher nicht beleidigen/verletzen/angreifen/kritisieren etc. Es tut mir aufrichtig leid.“*

7. Alte Geschichten „aufwärmen“

Oft wird mit Begeisterung Vergangenes zitiert, um auf Fehler aufmerksam zu machen und damit eine Verhaltensänderung zu bewirken, zum Beispiel: *„Damals, auf der Regionalleiter-Tagung, hast du dich genauso unmöglich benommen wie heute!“*

Erzeugt Abwehr

In der Praxis ruft das jedoch eher Abwehr, wenn nicht gar Aggressionen hervor, als die Bereitschaft, das Gespräch fortzusetzen und zu einer Einigung zu gelangen.

Konstruktiv formulieren

Deshalb gilt: Falls es wirklich nötig ist, auf vergangene Fehler hinzuweisen, machen Sie das in einer konstruktiven Form, indem Sie konkret benennen, was Sie meinen – etwa so: *„Ich fand dein Benehmen bei der Leiterrunde heute kompromittierend. Es kränkt mich, wenn du so mit mir umgehst. Ich erinnere mich, dass ich schon mal versucht habe, dir klarzumachen, wie ich mir dabei vor komme. Ich habe mich heute sehr mies gefühlt ...“*

8. Kritik verallgemeinern

Verallgemeinerungen stören ein Gespräch ganz ähnlich wie aufgewärmte Geschichten. Sie sind destruktiv und

wecken Aversionen – oft zu Recht, denn es ist kaum jemals wahr, dass jemand „immer“ oder „nie“ etwas tut beziehungsweise unterlässt, beispielsweise:

„Nie kann ich mich auf dich verlassen!“, „Sie dreschen immer nur leere Phrasen!“, „Du hörst mir nie richtig zu!“

Gehen Sie immer auf eine konkrete Situation oder einen bestimmten Sachverhalt ein und sagen Sie zum Beispiel:

- *„Du hast mich mit deiner Unzuverlässigkeit heute enttäuscht.“*
- *„Ich kann den Inhalt Ihrer Aussage nicht ganz nachvollziehen. Bitte drücken Sie sich etwas konkreter aus.“*
- *„Ich habe den Eindruck, dass du im Augenblick nicht bei der Sache bist. Wenn das stimmt, möchte ich lieber erst mit dir weiterreden, wenn du Zeit und Ruhe hast, mir richtig zuzuhören.“*



Vermeiden Sie auch Verallgemeinerungen wie „alle“, „niemand“ oder „keiner“ – „Alle anderen sehen das ganz anders.“, „Niemand schließt sich dir da an.“ „Keiner kann verstehen, was du damit sagen willst.“ etc. Das entspricht in der Regel ebenfalls nicht der Wahrheit.

9. Unterbrechen und dazwischenreden

Eine der wichtigsten Qualitäten guter Gesprächsführung ist, andere ausreden zu lassen und ihnen aufmerksam zuzuhören. Nur Menschen, die nicht richtig – also aktiv – zuhören können, unterbrechen andere im Gespräch.

Aktives Zuhören ist die Schlüsselqualifikation einer jeden gelungenen Kommunikation. Mit dieser Fähigkeit beweisen Sie anderen ...

Aktives Zuhören



- **Wertschätzung:** Ich nehme dich ernst, ich achte und respektiere dich.
- **Interesse:** Ich habe Interesse an dir als Mensch und an deiner persönlichen Meinung.
- **Empathie:** Ich möchte gern verstehen, was dich bewegt und was du meinst.

Dazu ist es erforderlich, dass Sie sich ganz auf Ihr Gegenüber konzentrieren und sich auch emotional auf die andere Person einlassen.

10. Einen unangemessenen Ton anschlagen

Ein Gespräch kann auch eine unerwünschte Wendung nehmen, ohne dass eine ungeschickte oder unsachliche Formulierung daran schuld ist. Dann hat in der Regel der Tonfall für Disharmonie gesorgt.

Dabei geht es nicht unbedingt um lautes Schreien oder Anbrüllen. Vielfach sind es gerade die feinen Untertöne, die als unangenehm oder unangemessen empfunden werden. Vor allem folgende „Tonfälle“ werden als störend empfunden:

Besonders störend

herablassend, süffisant, arrogant, boshaft, höhnisch, ironisch, schnippisch, hämisch, zynisch, überheblich, patzig, schadenfroh, anzüglich, herrisch, spitzfindig, wichtigtuerisch, gehässig.

Achten Sie deshalb bewusst auf Ihren Tonfall und auch auf die Reaktion Ihres Gegenübers. Denn oft meinen Menschen, sie hätten etwas sachlich „von sich gegeben“, obwohl es bei ihrem Gegenüber völlig anders angekommen ist.

„Mensch ärgere dich nicht!“ – denn gelassen lebt es sich um vieles leichter

Türen schlagen, herumschreien, schimpfen – Ihrem Ärger auf diese Weise Luft zu machen, ist im Büro sicher keine gute Idee. Und es hilft Ihnen auch nicht dabei, das Ärgernis aus der Welt zu schaffen. Was aber wichtig ist, da anhaltender Ärger krank macht. Nutzen Sie deshalb die Tipps aus diesem Beitrag, um konstruktiv mit Ihrem Ärger umzugehen.

Inhalt	Seite
Warum Sie sich Ärger nicht antun sollten	2
Was passiert mit Ihnen, wenn Sie sich ärgern?	
Beobachten Sie sich selbst kritisch	3
Starten Sie jetzt Ihr Anti-Ärger-Programm	7



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.

Warum Sie sich Ärger nicht antun sollten

Wenn eines zum anderen kommt

Es gibt Tage, an denen alles auf einmal schiefgeht, Ihre Führungskraft und das Team schlechte Laune haben und auch noch die Technik gegen Sie ist. Doch Vorsicht! Ist das wirklich so? Ist wirklich jemand oder irgendwas gegen Sie? Oder nehmen Sie es nur so wahr? Wie leicht das der Fall ist, verdeutlicht das folgende Beispiel:



Der vermisste Ausweis

Claudias Chef ruft vom Flughafen aus an. Er hat seinen Personalausweis vergessen. Der Flug geht in einer knappen Stunde, aber niemand weiß, wo sich der Ausweis befindet. Claudia telefoniert herum, setzt alle Hebel in Bewegung. Sie versucht auch zu klären, ob der Flug ohne Ausweis angetreten werden kann. Eine gute halbe Stunde ist um – und immer noch kein Ausweis. Claudia ruft ihren Chef auf dem Handy an – aber der sagt nur lakonisch: „Ach, der Ausweis ... Den habe ich direkt nach meinem Anruf in meiner Laptop-Tasche gefunden ...“

Ist das wirklich ein Grund, sich aufzuregen?

Wem ist mit dem Ärger geholfen?

Fragen Sie sich selbst: „Wem ist damit geholfen, wenn ich mich aufrege? Und inwieweit bringt mich das in der Sache weiter?“ Halten Sie sich besser an die Weisheit Buddhas, die da lautet:

„An seinem Ärger festzuhalten ist genauso, wie eine glühende Kohle in die Hand zu nehmen, um sie nach jemandem zu werfen: Du bist derjenige, der sich verbrennt.“

Ärger macht krank

In amerikanischen Langzeitstudien hat sich gezeigt, dass bei Menschen, die sich schnell ärgern, die Sterblichkeitsrate um das Siebenfache höher ist als bei denjenigen, die grundsätzlich gelassener bleiben, denn: Ärger macht krank.

Gelassene Menschen leben länger

Ärger ist eine Form von körperlichem Erregungszustand. Wenn dieser über lange Zeit anhält, kann es zu zahlreichen gesundheitlichen Problemen kommen. Eine Vielzahl von Organen kann betroffen sein. Den Ärger in Maßen zu halten und dort, wo es geht, ganz zu vermeiden, ist also extrem wichtig.

Ärger schadet Ihrer Gesundheit	
erste Anzeichen und Reaktionen	roter Kopf, Zittern, belegte, höhere oder fehlende Stimme, Stottern, unüberlegte Handlungen
gesundheitliche Anzeichen	Kopfschmerzen, Magenschmerzen, Verdauungsprobleme, Appetitlosigkeit, Ängste, Aggressionen
erste Folgen	erhöhter Blutdruck, Herz-Kreislauf-Erkrankungen, Reizmagen, chronische Schmerzen, Schlafstörungen, Konzentrationsprobleme
Spätfolgen	Herzinfarkt, Schlaganfall, Magengeschwür, Depressionen

Was passiert mit Ihnen, wenn Sie sich ärgern? Beobachten Sie sich selbst kritisch

Welcher Ärger-Typ sind Sie?

Grundsätzlich lassen sich zwei verschiedene Ärger-Typen unterscheiden. Zu welchem neigen Sie eher?

2 Ärger-Typen

Der „Ärger-raus“-Typ ...	Der „Ärger-rein“-Typ ...
lässt seinen Ärger unmittelbar heraus – auch grundlos	frisst den Ärger in sich hinein
reagiert meist lautstark, Extremfall: Choleriker	leidet still vor sich hin, kocht innerlich

Wir reagieren nicht immer gleich

Manchmal ist Ihre Reaktion vielleicht von der jeweiligen Situation beziehungsweise Person abhängig: Gegenüber Ihrer Führungskraft fressen Sie den Ärger womöglich lieber in sich hinein, und wenn Sie dann allein sind, fliegt schon mal eine Tür unsanft ins Schloss.

Genau genommen spielt es für Ihren Körper jedoch keine Rolle, ob Sie Ihren Ärger „rauslassen“ oder „in sich reinfressen“, der gesundheitliche Schaden ist auf Dauer nachgewiesenermaßen der gleiche. Am gefährlichsten ist der dauerhafte, der alltägliche Ärger.

Wie reagiert Ihr Körper bei Ärger

Um mit Ihrem Ärger umgehen zu können, müssen Sie zunächst wissen, wie er sich bei Ihnen bemerkbar macht. Beobachten Sie sich, indem Sie Ihren Körperreaktionen in Ärger-Situationen nachgehen.

Spüren Sie dann zum Beispiel, dass ...

Körperliche Symptome bei Ärger

- ... sich Ihr Puls beschleunigt?
- ... Ihr Magen rebelliert?
- ... Ihre Hände eiskalt werden?
- ... Ihnen die Luft wegbleibt?
- ... Ihnen schlicht die Worte fehlen?

Die Selbstwahrnehmung ist der erste Schritt, anders mit Ihrem Ärger umzugehen. Denn jedes Mal, wenn Sie eines oder mehrere dieser Signale bei sich bemerken, können Sie die Notbremse ziehen und bewusster mit Ihrem Ärger umgehen.

Was löst den Ärger in Ihnen aus?

Ebenso hilfreich ist es für Sie, zu wissen, was den Ärger typischerweise bei Ihnen auslöst. Warum ärgern Sie sich? Ein Warum finden Sie vielleicht schon, wenn Sie einen kritischen Blick auf sich selbst werfen. Fragen Sie sich:

- Reagiere ich manchmal über?
- Mache ich schon mal aus einer Mücke einen Elefanten?
- Neige ich dazu, Situationen oder Äußerungen misszuverstehen?
- Gibt es bei mir wunde Punkte, auf die ich nicht gerne angesprochen werde?
- Habe ich persönliche Empfindlichkeiten?
- Fühle ich mich leicht in meinem Selbstwertgefühl getroffen?

Was trifft auf Sie zu?

Führen Sie ein Ärger-Tagebuch

Um ein Gefühl und einen Blick für die eigenen Ärgerquellen zu entwickeln, können Sie ein Ärger-Tagebuch führen. Halten Sie systematisch einige Tage lang fest, worüber Sie sich jeweils geärgert haben. Anschließend sollten Sie sich folgende Fragen stellen:

- Was war der Auslöser für meinen Ärger?
- Wie hat mein Körper auf den Ärger reagiert?

Die Ärger-Situationen analysieren

- Was habe ich gedacht, was habe ich gefühlt?
- Wie habe ich reagiert, was habe ich gesagt?
- Wie lange habe ich mich danach noch geärgert?
- Wie habe ich meinen Ärger ausgeglichen und deutlich gemacht (Aktion, Zurückziehen, Gespräch suchen, Wutausbruch etc.)?

Analysieren Sie Ihre Reaktionen

Um Verbesserungspotenzial zu erkennen, sollten Sie auch den folgenden Fragen selbstkritisch nachgehen:

Fragen zum Ärger	Wenn ja ...	Wenn nein ...
War die Angelegenheit es wert, dass ich mich darüber geärgert habe?	Wie lässt sich die Angelegenheit ändern/ vermeiden?	War diese Angelegenheit wirklich der Auslöser für den Ärger oder war es etwas anderes?
Habe ich zu Recht verärgert reagiert?	Wie haben andere auf meinen Ärger reagiert? Wissen sie von meiner Verärgerung?	Was steckt wirklich hinter meinem Ärger? Wie viel hat er mit mir selbst zu tun? Erkenne ich bei mir eingefahrene Verhaltensmuster?
Habe ich angemessen reagiert?	Was war gut an meiner Reaktion? Wo und wann lässt sich das wiederholen?	Was kann ich anders machen? Wie werde ich beim nächsten Mal reagieren?

Je bewusster Sie sich Ihrer Ärgergewohnheiten werden, desto leichter fällt es Ihnen, etwas zu ändern, um beim nächsten Mal souveräner und gelassener zu reagieren.

Manchmal haben Sie vielleicht einfach schlechte Laune, wissen aber zunächst gar nicht, warum das so ist. Sobald Sie sich die Gründe bewusst machen, verlieren sie oft schon an negativer Stärke, und Sie haben die Möglichkeit, die Ursachen gezielt abzustellen.

Wie wir Ärger oft selbst heraufbeschwören

Mal ehrlich: Reagieren Sie auf bestimmte Menschen schon mit einer gewissen inneren Feindseligkeit? Stellen sich Ihnen schon die Nackenhaare hoch, wenn eine bestimmte Person nur den Raum betritt? Erwarteten Sie bereits im Vorfeld bestimmte Reaktionen und Handlungen von dieser Person?

Ihr Ärger kann viel über Ihre Einstellung zu anderen Menschen aussagen. Wenn Sie mit der inneren Einstellung an eine Situation herangehen, dass sich alle gegen Sie verschworen haben, werden Sie es genau so erleben: Alles, was Ihnen widerfährt, werden Sie durch diese Brille sehen. Sie werden die einzelnen Situationen so auslegen, dass es zu Ihrer Einstellung passt. Das Ergebnis: Sie werden in dem bestätigt, was Sie sich im Vorfeld bereits ausgemalt haben.

Oft gehen wir mit Vorurteilen an Situationen heran

Starten Sie jetzt Ihr Anti-Ärger-Programm

Ein Anti-Ärger-Programm bewirkt, dass Sie Ihre Verhaltensmuster, die Sie in Ärgersituationen typischerweise zeigen, aktiv durchbrechen. Das beginnt bereits bei Ihrer Einstellung. Deshalb gilt:

Schärfen Sie Ihren Blick für das Positive

Verabschieden Sie sich von Ihren negativen Erwartungen und schalten Sie Ihre innere Haltung auf positiv um. Sie werden dann viel mehr Aufmerksamkeit für die angenehmen Situationen und Erlebnisse entwickeln – und viel weniger Grund haben, sich zu ärgern.

Negative Erwartungen verabschieden



Unser Tipp: Lächeln Sie Ärger einfach weg. Wenn Sie sich geärgert haben und deshalb ein verärgertes Gesicht machen, werden Sie sich weiterhin ärgern. Wenn Sie sich aber zu einem Lächeln oder zumindest zu einem freundlichen Gesicht „zwingen“, hat das einen positiven Einfluss auf Ihre Stimmung. Probieren Sie es aus! Wenn Sie sich das nächste Mal ärgern, lächeln Sie bewusst. Das ist eine wirksame Methode, um sich ein dickeres Fell zuzulegen: Sie lassen den Ärger dann gar nicht erst an sich heran.

Tief ein- und
ausatmen

Trainieren Sie mehr Gelassenheit

Um in akuten Ärgersituationen gelassen zu bleiben, ist es hilfreich, wenn Sie tief ein- und ausatmen, um den aufkommenden Ärger umzusteuern. Atmen Sie ein, zählen Sie dabei langsam bis sechs, dann atmen Sie ebenso langsam wieder aus. Das beruhigt und sortiert die Gedanken, bevor Sie vorschnell reagieren.

Probieren Sie auch autogenes Training oder progressive Muskelentspannung aus. Dann können Sie diese Techniken im entscheidenden Moment abrufen, um Ihrem Ärger entgegenzuwirken.

Versetzen Sie sich in die Lage des Gegenübers

Sie ärgern sich über das Verhalten einer Person? Denken Sie in der jeweiligen Situation darüber nach, warum sie sich so benimmt. Ein Grund für ihr Verhalten kann zum Beispiel sein, dass sie es nicht besser weiß. Nicht immer steckt eine böse Absicht oder der Drang, Sie persönlich anzugreifen, dahinter. Fragen Sie die betreffende Person,

warum sie sich so verhalten hat, um ihre Beweggründe zu erkennen und zu verstehen.

Wichtig: Betrachten Sie Ihr Gegenüber nicht als Feindin oder Feind und die Situation nicht als Kampf, bei dem es nur um Sieg oder Niederlage geht.



Denken Sie lösungsorientiert!

Wenn Ihre Gedanken nur um den Anlass Ihres Ärgers kreisen, werden Sie nicht weiterkommen. Schalten Sie deshalb auf Lösungen um: Wie können Sie die aktuelle Situation verändern? Wie lassen sich solche Situationen in Zukunft vermeiden?

Erkennen Sie das Gute an der Situation

Auch wenn die Situation noch so ärgerlich ist, meist ist auch etwas Gutes daran. Diesen positiven Aspekt zu erkennen, beruhigt ungemein.

Beispiel: Der vermeintlich vergessene Ausweis

Es ist zwar ärgerlich, dass der Chef sich nicht bei Claudia gemeldet hat, nachdem er den Ausweis gefunden hatte. Er hätte ihr dadurch eine Menge Aufwand und Zeit erspart. Das Positive daran: Sie weiß nun mehr über die rechtlichen Bestimmungen rund um In- und Auslandsflüge.



Sagen Sie „Stopp!“

Ärger entsteht im Kopf. Und genau dort können Sie einen Mechanismus in Gang setzen, damit es gar nicht erst so weit kommt: Sagen Sie im wahrsten Sinne des Wortes „Stopp!“ zu sich selbst.

Diese Methode eignet sich insbesondere, wenn Sie dazu neigen, vorschnell zu reagieren, denn in der Wut geäußerte Worte lassen sich im Nachhinein oft nur schwer wieder gutmachen. Mit dem inneren „Stopp“, verhindern Sie, dass Sie Ihre Wut ungebremst an Ihrem Gegenüber auslassen und womöglich etwas sagen, das Sie später bereuen.

Vertagen Sie
das Gespräch

Vertagen Sie das Gespräch am besten, wenn Sie merken, dass Sie „so richtig wütend“ sind, oder verlassen Sie kurz den Raum: *„Wir reden später noch mal darüber.“ – „Ich bin gerade etwas verärgert und möchte mich eine Weile zurückziehen, um mich wieder zu sammeln.“*

Das ist besser, als wenn Sie ein großes Donnerwetter loslassen. Die davon betroffene Person würde sich sofort angegriffen fühlen und auf Gegenwehr umschalten. Das trägt nicht zur Entspannung oder Lösung Ihres Problems bei.

Mit Ihrer Begründung für eine Vertagung oder eine kurze Auszeit kann Ihr Gegenüber zudem Ihr Verhalten besser einordnen.



Unser Tipp: Nutzen Sie die Auszeit, um sich von Ihrem Ärger abzulenken. Gehen Sie zum Kopierer, gießen Sie die Blumen, bringen Sie Unterlagen ans andere Ende des Flurs. Setzen Sie auf körperliche Bewegung: Laufen Sie die Treppe rauf und runter oder gehen Sie in der Mittagspause spazieren. Konzentrieren Sie sich voll und ganz auf Ihr Ablenkungsmanöver, damit Sie den Ärger nicht weiter mit sich herumschleppen.

Treten Sie dem Ärger entgegen

Anstatt sich immer wieder über das Gleiche oder Ähnliches zu ärgern, suchen Sie besser nach Möglichkeiten, die Gründe für Ihren Ärger abzustellen. Wenn es um eine Person geht: Suchen Sie das Gespräch, um gemeinsam eine Lösung zu finden. Legen Sie sich vorher in Ruhe eine Strategie und Ihre Argumente zurecht. Überlegen Sie sich, welche Einwände die andere Person vorbringen könnte. Brauchen Sie vielleicht Unterstützung von Dritten? Wann ist der richtige Moment für das Gespräch, damit Ihr Gegenüber Ihnen auch zuhört?

Das Gespräch
suchen

Wenn es dann soweit ist: Bleiben Sie auf jeden Fall ruhig und sachlich. Hören Sie der anderen Person zu und überdenken Sie ihre Argumente. So manches Ärgernis hat seinen Ursprung in einem Missverständnis. Ist das erst mal aufgeklärt, ist oft auch das Ärgernis beseitigt.

Missverständnisse
aufklären

Unser Tipp: Warten Sie nicht zu lange, bis Sie auf das Ärgernis zu sprechen kommen. Sie riskieren sonst, dass sich die andere Person gar nicht mehr an die Situation erinnern kann. „Sammeln“ Sie die Ärgernisse auch nicht, um sie zu einem sehr viel späteren Zeitpunkt „in einem Aufwasch“ zur Sprache zu bringen. Wer mit Kritik überschüttet wird, verliert jegliche Lust, sein Verhalten zu ändern, und geht auf Konfrontation.



Legen Sie Ihren Ärger auf „Wiedervorlage“

Während Sie sich auf das Gespräch vorbereiten, ist es nicht zu umgehen, dass Sie sich mit dem Ärgernis

Den Ärger nicht
das Denken
bestimmen lassen

befassen und darüber nachdenken. Lassen Sie aber nicht zu, dass sich Ihre Gedanken nur noch darum drehen. Sie haben den Kopf sonst für nichts anderes mehr frei und können auch Ihre Arbeit nicht konzentriert erledigen. Auch auf diese Weise würden Sie mit dem Ärger nur sich selbst schaden.

Legen Sie den Ärger deshalb in eine Art „innere Wieder- vorlage“, indem Sie sich sagen: „Morgen suche ich ein klärendes Gespräch.“ Machen Sie sich bewusst, dass Sie erst zu diesem Zeitpunkt wieder an die Angelegenheit denken müssen.

Lösungen
überlegen

Das funktioniert auch in anderen Fällen, in denen Sie die Ursache Ihrer Verärgerung nicht durch ein Gespräch aus der Welt schaffen können. Überlegen Sie sich eine Lösung, etwa: „Beim nächsten Mal mache ich das anders ...“ oder „In Zukunft werde ich ...“ – und dann legen Sie den Ärger ad acta.

Beachten Sie diese Grundregeln

Genau genommen gibt es zwei einfache Grundregeln in Sachen Ärger:

1. Ärgern Sie sich nie über Dinge, die Sie nicht ändern können.
2. Ärgern Sie sich nie über Dinge, die Sie ändern können.

Ändern Sie das, was in Ihrer Macht steht. Und üben Sie sich bei dem, worauf Sie keinen Einfluss haben, in Gelassenheit – sonst verschwenden Sie nur Energie, die Sie an anderer Stelle sinnvoller einsetzen können. Und vor allem: Ärgern Sie sich nicht über sich selbst, das wäre die denkbar schlechteste Idee.

Vergeuden Sie
nicht Ihre Energie

Suchwort

	Beitrag	Seite	Ausgabe		Beitrag	Seite	Ausgabe
A							
Absagen, verschiedene Anlässe				· Größenangaben/Formeln, DIN 5008	D 500/51		GW
· Musterschreiben	A 100/02 ff.		KW 08/2026	· Grußformel, DIN 5008	D 500/52		GW
Aufbewahrungsfristen 2026				· Grußformel, mit Erweiterung, DIN 5008	D 500/53		GW
· digital, analog, Archiv	A 500/02		KW 02/2026	· Hervorhebungen, DIN 5008	D 500/55		GW
· Handels- und Steuerrecht, Relevanz	A 500/02		KW 02/2026	· Hochgestellte Zeichen, allein stehend, DIN 5008	D 500/56		GW
· Dokumente, steuerlich offene Vorgänge	A 500/05		KW 02/2026	· Indizes, DIN 5008	D 500/49		GW
· digitale Unterlagen, maschinell verwertbare Datenträger, Archivierung	A 500/07		KW 02/2026	· Infoblock, 5008	D 500/56		GW
· Dokumente, Aufbewahrung, Übersicht	A 500/08		KW 02/2026	· Klammern, DIN 5008	D 500/58		GW
				· Leistung, Grenzen	D 500/02		GW
				· Maßeinheiten, DIN 5008	D 500/44		GW
B							
Begleitschreiben, verschiedene Anlässe				· mathematische Formeln, DIN 5008	D 500/58		GW
· Musterschreiben	B 250/02 ff.		KW 05/2026	· Münzbezeichnungen, DIN 5008	D 500/72		GW
Beschwerdemails, Lieferungen	B 300/02 ff.		KW 21/2025	· Musterbriefbögen, DIN 5008	D 500/59		GW
				· neu, 2020	D 500/01		GW
				· nichtdezimale Teilungen, DIN 5008	D 500/62		GW
				· Ortsteilnamen, DIN 5008	D 500/62		GW
				· Paginierung, DIN 5008	D 500/66		GW
				· Prozent-/Promillezeichen, DIN 5008	D 500/63		GW
				· PS, DIN 5008	D 500/63		GW
				· Rechenzeichen, DIN 5008	D 500/65		GW
				· Satzzeichen, DIN 5008	D 500/65		GW
				· Schrägstrich, DIN 5008	D 500/65		GW
				· Schrift, DIN 5008	D 500/66		GW
				· Seitennummerierung, DIN 5008	D 500/66		GW
				· Seitenränder, DIN 5008	D 500/67		GW
				· Silbentrennung, DIN 5008	D 500/67		GW
				· Streckenangaben, DIN 5008	D 500/68		GW
				· Summen, DIN 5008	D 500/68		GW
				· Teilungen, DIN 5008	D 500/43		GW
				· Telefonnummern, DIN 5008	D 500/76		GW
				· Titel, DIN 5008	D 500/18		GW
				· Überblick	D 500/05		GW
				· Uhrzeitangaben, DIN 5008	D 500/68		GW
				· Unterstreichungen, DIN 5008	D 500/69		GW
				· Verhältniszeichen, DIN 5008	D 500/69		GW
				· Verteiler, DIN 5008	D 500/70		GW
				· Währungseinheiten, Münzbezeichnungen	D 500/72		GW
				· Wortergänzungen, DIN 5008	D 500/73		GW
				· Zahlen, DIN 5008	D 500/74		GW
				· Zahlenaufstellungen, DIN 5008	D 500/78		GW
				· Zeichen, DIN 5008	D 500/78		GW
				· Zeilenabstand, DIN 5008	D 500/82		GW
				· Zeilenanfang/-ende, DIN 5008	D 500/82		GW
				· Zentrieren, DIN 5008	D 500/83		GW
				· Zwischenräume, DIN 5008	D 500/83		GW
				DIN 5008, längere Texte			
				· längere Texte, Bedeutung	D 550/02		KW 21/2025
				· Layout	D 550/03		KW 21/2025
				· Seitenformat, Seitenränder	D 550/03		KW 21/2025
				· Textgestaltung, Details	D 550/04		KW 21/2025
E							
Effizienz, Aufgabenmanagement				· emotionaler Link, effektives Arbeiten	E 300/02		KW 08/2025
· Überforderung, Aufgabe				· Unterforderung, Langeweile	E 300/06		KW 08/2025
· Ziele, Motivation					E 300/08		KW 08/2025
Effizienz, fokussiert arbeiten				· Arbeitsbedingung, Änderung	E 330/02		KW 05/2026
· Hektik-Quellen erkennen, Alltag				· Checkliste	E 330/05		KW 05/2026
· Ganz oder gar nicht-Prinzip, Alltag				· Konzentration, Alltag	E 330/11		KW 05/2026

Effizienz, Konzentration					
- Effizienz, Voraussetzung	E 350/02	KW 44/2024			
- Prioritäten setzen	E 350/05	KW 44/2024			
- Zeigarnik-Effekt, Effizienz	E 350/02	KW 44/2024			
E-Mails, Allgemeines					
- An, Cc, Bcc	E 550/02	KW 47/2025			
- Anrede, Namen	E 550/06	KW 47/2025			
- Aufbau, Wichtigkeit	E 550/08	KW 47/2025			
- Betreff, Inhalt	E 550/04	KW 47/2025			
- Bezugszeichen und -angaben, Verständnis	E 550/05	KW 47/2025			
- Cc-Verteiler, Prüfung	E 550/03	KW 47/2025			
- Einstieg, positiv	E 550/07	KW 47/2025			
- Grußformel, Anrede	E 550/09	KW 47/2025			
- Handlungsaufforderung	E 550/08	KW 47/2025			
- Informations- E-Mail, Adresse	E 550/02	KW 47/2025			
- Signatur, vollständig	E 550/10	KW 47/2025			
Excel, Adressverwaltung					
- absteigende Postleitzahlen	E 900/11	KW 12/2025			
- Adressen sortieren	E 900/08	KW 12/2025			
- benötigte Adressen	E 900/14	KW 12/2025			
- Kundenadressen, Adressdetails	E 900/02	KW 12/2025			
- Sortierfunktion	E 900/12	KW 12/2025			
Excel, Urlaubsplan					
- Tool, Download	E 950/02	KW 05/2026			
- Startseite, Eckdaten	E 950/04	KW 05/2026			
- Mitarbeitende, Informationen	E 950/05	KW 05/2026			
- Feiertage, Abfrage	E 950/06	KW 05/2026			
- Urlaubsplanung, Jahr	E 950/07	KW 05/2026			
- Urlaubswünsche, Mitarbeitende	E 950/09	KW 05/2026			
- Übersicht, Monat	E 950/11	KW 05/2026			
- Gesamtübersicht, Jahr	E 950/12	KW 05/2026			
G					
Geburtsstagsglückwünsche 2026, nach Monat					
- Musterschreiben, Vorlagen	G 305/02 ff.	KW 50/2025			
Geburtsstagsglückwünsche, musikalisch					
- Musterschreiben, Vorlagen	G 300/02 ff.	KW 05/2025			
Gesundheit, Arbeitsunfähigkeit					
- Anzeigepflicht	G 400/02	KW 12/2025			
- Gutschrift von Urlaubstagen	G 400/11	KW 12/2025			
- Krankengeld	G 400/09	KW 12/2025			
- längere Ausfälle, Vorbeugung	G 400/12	KW 12/2025			
- Lohnfortzahlung	G 400/08	KW 12/2025			
- Mental Health Day	G 400/14	KW 12/2025			
- Nachweispflicht	G 400/04	KW 12/2025			
- Präsentismus	G 400/13	KW 12/2025			
- Rechte	G 400/07	KW 12/2025			
- Wiedereingliederung	G 400/11	KW 12/2025			
Gesundheit, Burnout					
- Perfektion, Ursache	G 420/06	KW 08/2025			
- Ursachen, Fälle	G 420/03	KW 08/2025			
- Warnsignale, Aussagen, Checkliste	G 420/02	KW 08/2025			
Gesundheit, Fitness					
- Augen, 3 Übungen	G 440/08	KW 05/2025			
- Bildschirmarbeit, 7 Regeln	G 440/06	KW 05/2025			
- Bille, Beschwerden	G 440/09	KW 05/2025			
- Kontaktlinsen, Tipps	G 440/10	KW 05/2025			
- Laptop, Verkrampfungen	G 440/05	KW 05/2025			
- Rücken fit-Programm	G 440/02	KW 05/2025			
- Sitz-Steh-Dynamik, Abwechslung	G 440/04	KW 05/2025			
I					
Information, allgemein	I 600/02 ff.	KW 02/2025			
K					
KI, Prompting					
- 5 Grundregeln	K 500/03	KW 31/2025			
- Chain-of-Thought Prompting, Profi-Tricks	K 500/07	KW 31/2025			
- Fehler vermeiden, Prüfung	K 500/04	KW 31/2025			
- Few-Shot Prompting, Profi-Tricks	K 500/05	KW 31/2025			
- Prompting, Erklärung	K 500/02	KW 31/2025			
- Schnellcheck, gute Prompts	K 500/08	KW 31/2025			
- Zero-Shot Prompting, Profi-Tricks	K 500/06	KW 31/2025			
Kommunikation, Einwandbehandlung					
- Angriff, persönliche Ebene	K 630/03	KW 31/2025			
- Angriffe, Umgang	K 630/13	KW 31/2025			
- Einwand, Argumentation, Sachebene	K 630/02	KW 31/2025			
- Richtigstellung, behutsam	K 630/09	KW 31/2025			
- Schleifen-Technik	K 630/06	KW 31/2025			
- Vorbereitung, Überlegung	K 630/04	KW 31/2025			
- Vorwand, Desinteresse	K 630/02	KW 31/2025			
- Widerstand begegnen	K 630/02	KW 31/2025			
Kommunikation, Gehaltsverhandlung					
- Geld, Gesprächsthema	K 640/02	KW 44/2024			
- KIMICH-Methode	K 640/07	KW 44/2024			
- Selbstwertgefühl, Voraussetzung	K 640/03	KW 44/2024			
Kommunikation, Gesprächsstörer					
- Störfaktoren, Arten	K 650/02	KW 08/2026			
- 4-Ohren-Modell	K 650/06	KW 08/2026			
- 10 Gesprächsskiller	K 650/09	KW 08/2026			
Kommunikation, Missverständnisse					
- 4-Ohren-Modell, Kommunikationsmodell	K 660/02	KW 25/2025			
- Arbeitsanweisungen, Zweifel	K 660/09	KW 25/2025			
- Aussage, möglicher Gedanke, Übersicht	K 660/07	KW 25/2025			
- indirekte Aussage, Wünsche äußern	K 660/05	KW 25/2025			
- Interpretation, eigene Denkwelt	K 660/08	KW 25/2025			
- klare Kommunikation, Missverständnisse	K 660/02	KW 25/2025			
- Missverständnis offenlegen	K 660/12	KW 25/2025			
Kommunikation, Nein sagen					
- Neinsage-Typen, Kennzeichen	K 670/02	KW 05/2026			
- Neinsagen, Schema	K 670/04	KW 05/2026			
- unberechtigte Forderung, Ablehnung	K 670/05	KW 05/2026			
- ProFIT-Programm, zaghaftes Neinsagen	K 670/07	KW 05/2026			
- SMILE-Programm, schroffes Neinsagen	K 670/10	KW 05/2026			
Kommunikation, positives Gesprächsklima					
- Entscheidungen beeinflussen, Fragetechnik	K 673/09	KW 47/2025			
- gewaltfreie Kommunikation, Schuldzuweisungen vermeiden	K 673/02	KW 47/2025			
- motivierendes Arbeitsklima, Ausdruck	K 673/06	KW 47/2025			
- Vorwürfe, Alternative	K 673/03	KW 47/2025			
Kommunikation, rechtliche Grundlagen					
- Beweiskraft, Absprache	K 675/12	KW 41/2025			
- Briefgeheimnis, Inhalt	K 675/02	KW 41/2025			
- Fernmeldegeheimnis, Inhalt	K 675/05	KW 41/2025			
- Gespräche, Aufzeichnung und Mithören	K 675/09	KW 41/2025			
- Postgeheimnis, Inhalt	K 675/03	KW 41/2025			
- Verstoß, Vorschriften	K 675/15	KW 41/2025			
Kommunikation, Schlagfertigkeit					
- Geduld, Schlagfertigkeit	K 680/03	KW 15/2025			
- klug gewählte Antworten	K 680/02	KW 15/2025			
- Risikobereitschaft, Schlagfertigkeit	K 680/03	KW 15/2025			
- schlagfertige Antworten, 7 Taktiken	K 680/08	KW 15/2025			
- Selbstbewusstsein, Schlagfertigkeit	K 680/02	KW 15/2025			
- Wortschatz, Effekt	K 680/06	KW 15/2025			
Kondolenz, Musterschreiben 2025					
- Musterschreiben, Vorlagen	K 725/02 ff.	KW 44/2025			
Korrespondenzstil, moderne Formulierungen					
- Vorlagen	Z 12/02 ff.	KW 18/2025			
Korrespondenzstil, Umgangs- und Regionalsprache					
- Geschäftskorrespondenz, Regel	K 780/02	KW 02/2025			
- Korrespondenz, Grundregel	K 780/04	KW 02/2025			

· Schriftsprache, Beispiele und Übungen	K 780/05	KW 02/2025		
· Wortschatz, Umgangssprache, Schriftsprache	K 780/05	KW 02/2025		
M				
Motivation, Mitarbeitende				
· Musterschreiben, Vorlagen	M 600/02/ff.	KW 31/2025		
N				
Neujahr, Grußbotschaften 2025/2026				
· Musterschreiben, Vorlagen	N 250/02/ff.	KW 50/2025		
O				
Öffentlichkeitsarbeit, Presse				
· Musterschreiben, Vorlagen	O 350/02/ff.	KW 47/2025		
Onboarding, Begrüßungsschreiben				
· erster Arbeitstag, Begrüßungsschreiben	O 700/02	KW 50/2024		
· Vorlagen	O 700/04/ff.	KW 50/2024		
Onboarding, Organisation				
· Arbeitsantritt, Details	O 710/03	KW 44/2025		
· Einführung, neue Mitarbeiter	O 710/02	KW 44/2025		
· Feedback, neues Teammitglied	O 710/06	KW 44/2025		
· Konzept erstellen, Zeitplanung	O 710/07	KW 44/2025		
· Onboarding-Checkliste, Bereiche, Aufgaben	O 710/08	KW 44/2025		
· persönlich empfangen, Teammitglied	O 710/04	KW 44/2025		
Online-Meetings, international				
· persönlicher Austausch, digitale Treffen, Vorteile	O 715/02	KW 02/2026		
· Organisation, Herausforderung	O 715/02	KW 02/2026		
· Konferenztool, Auswahl	O 715/03	KW 02/2026		
· technische Probleme, Support	O 715/05	KW 02/2026		
· Zeitpunkt, Zeitfenster, Angabe	O 715/06	KW 02/2026		
· Terminabsprache, E-Mail	O 715/06	KW 02/2026		
· Anrede, englischsprachige				
· E-Mail-Korrespondenz	O 715/07	KW 02/2026		
· Begrüßung, Reihenfolge	O 715/08	KW 02/2026		
· Smalltalk, internationale Teilnehmende	O 715/11	KW 02/2026		
Outlook, Terminmanagement				
· Termine, Koordination	O 850/02	KW 02/2026		
· Arbeitszeit, Standort	O 850/02	KW 02/2026		
· Präsenzveranstaltung, Terminbetreff	O 850/03	KW 02/2026		
· KI, Terminfindung	O 850/04	KW 02/2026		
· Kalender wechseln	O 850/05	KW 02/2026		
· Teilnehmersliste, ausblenden	O 850/06	KW 02/2026		
· E-Mail-Erinnerung, Termin	O 850/06	KW 02/2026		
· abgelehnte Termine, Anzeige	O 850/07	KW 02/2026		
Organisation, Dateiablage				
· Dateiablage, strukturiert, einheitlich	O 800/02	KW 25/2025		
· Dateiname, Kriterien	O 800/08	KW 25/2025		
· Datum-Bezugsperson-Stichwort, DIN 5008	O 800/08	KW 25/2025		
· Information, Musterschreiben an Mitarbeitende	O 800/11	KW 25/2025		
· Ordnerstruktur, Dateibenennung, DIN 5008	O 800/03	KW 25/2025		
· PRO-Modell, Alternative	O 800/06	KW 25/2025		
P				
Persönlichkeit, Anti-Ärger-Strategie				
· Ärger verhindern	P 100/02	KW 08/2026		
· Ärger-Typ	P 100/03	KW 08/2026		
· Anti-Ärger-Programm, Wirkweise	P 100/07	KW 08/2026		
Persönlichkeit, Eigen-PR				
· 4 Tipps	P 300/03	KW 31/2025		
· Aufmerksamkeitschaffen, Bescheidenheit	P 300/02	KW 31/2025		
· Fahrplan	P 300/14	KW 31/2025		
· Leistung, Aufmerksamkeit	P 300/03	KW 31/2025		
Persönlichkeit, innere Antreiber				
· Arbeitsweise, Antreiber	P 350/02	KW 21/2025		
· Be-perfect-Antreiber	P 350/05	KW 21/2025		
· Hurry up!-Antreiber	P 350/07	KW 21/2025		
· Please mel-Antreiber	P 350/10	KW 21/2025		
· Bewertung, Vor- oder Nachteile	P 350/12	KW 21/2025		
Persönlichkeit, Resilienz				
· Emotionssteuerung	P 380/04	KW 18/2025		
· Empathie	P 380/08	KW 18/2025		
· Impulskontrolle	P 380/05	KW 18/2025		
· Kausalanalyse	P 380/05	KW 18/2025		
· Muster verhindern	P 380/10	KW 18/2025		
· realistischer Optimismus	P 380/07	KW 18/2025		
· Resilienz, Bedeutung	P 380/02	KW 18/2025		
· Selbstwirksamkeitsüberzeugung	P 380/07	KW 18/2025		
· Zielorientierung	P 380/09	KW 18/2025		
Persönlichkeit, Selbstsicherheit				
· Selbstsicherheit, Stärken, Schwächen	P 385/02	KW 50/2025		
· Überzeugungskraft, Auftreten	P 385/05	KW 50/2025		
· kritische Momente, 4-Punkte-Plan	P 385/06	KW 50/2025		
· Vorbereitung, Übung	P 385/15	KW 50/2025		
Persönlichkeit, Selbstwert				
· Entwicklungsprozess, Selbstwert	P 390/03	KW 08/2025		
· Erfolg, Kennzeichen	P 390/06	KW 08/2025		
· Wertschätzung, eigene Persönlichkeit	P 390/02	KW 08/2025		
PowerPoint, Kennzahlen				
· Anordnung, Kennzahlen, Übersichtlichkeit	P 700/02	KW 05/2025		
· Fortschrittsbalken, Halbkreis	P 700/09	KW 05/2025		
· Prototyp, Formen	P 700/03	KW 05/2025		
R				
Reisemanagement, Korrespondenz				
· Musterschreiben, Vorlagen	R 230/02/ff.	KW 41/2025		
Reisemanagement, Zeiterfassung				
· Arbeitszeit, Dienstreise	R 250/06	KW 41/2025		
· Ausland, Dienstreise	R 250/09	KW 41/2025		
· dienstliche Reisezeit, Arbeitszeit	R 250/04	KW 41/2025		
· Dienstreise, gesetzliche Regelung	R 250/02	KW 41/2025		
· Fortbildung, Arbeitszeiterfassung	R 250/08	KW 41/2025		
· Teilzeitkraft, Dienstreise	R 250/07	KW 41/2025		
· Zeiterfassung, Arbeitszeitgesetz	R 250/07	KW 41/2025		
· Zeiterfassungstools, Dienstreise	R 250/03	KW 41/2025		
S				
Selbstmanagement, Aufschiebertis				
· Aufschiebertis, Erledigungen	S 300/02	KW 28/2025		
· Checkliste	S 300/12	KW 28/2025		
· Langeweile, Grund	S 300/05	KW 28/2025		
· negative Gefühle, Grund	S 300/04	KW 28/2025		
· persönliche Ursachen, Überlegung	S 300/11	KW 28/2025		
· Selbsteinschätzung, Test	S 300/03	KW 28/2025		
· Überarbeitung, Grund	S 300/09	KW 28/2025		
· Versagensangst, Grund	S 300/07	KW 28/2025		
· Zielsetzung, Änderung, Grund	S 300/10	KW 28/2025		
Selbstmanagement, Routinen				
· Selbstdisziplin, 2 Tipps	S 370/07	KW 18/2025		
· Tipp 1, Eat that Frog	S 370/02	KW 18/2025		
· Tipp 2, Fokussiert in die Woche starten	S 370/03	KW 18/2025		
· Tipp 3, Nein sagen – gewusst wie	S 370/03	KW 18/2025		
· Tipp 4, Die Eisenhower-Matrix	S 370/04	KW 18/2025		
· Tipp 5, Fortschritte dokumentieren und belohnen	S 370/05	KW 18/2025		
· Tipp 6, Zeitliche Puffer schaffen	S 370/05	KW 18/2025		
· Tipp 7, Ordnung halten	S 370/06	KW 18/2025		
Social Skills, Emotionale Intelligenz				
· Beziehungen managen, Überblick	S 510/17	KW 44/2025		
· Beziehungsmanagement, Voraussetzung	S 510/13	KW 44/2025		

· Emotionale Intelligenz, IQ	S 510/02	KW 44/2025	· Konzentration, Großraumbüro	Tipps 01	KW 41/2025
· Emotionsmanagement, Kennzeichen	S 510/08	KW 44/2025	· korrekte Anrede, Formulierungen	Tipps 03	KW 47/2025
· Gefühle erkennen, Reaktion	S 510/14	KW 44/2025	· Kritik, Reaktion, 3 Strategien	Tipps 05	KW 50/2025
· Gefühlsmanagement, 3 Schritte	S 510/04	KW 44/2025	· LinkedIn, Personal Branding,		
· Selbstkonzepte	S 510/09	KW 44/2025	3 Änderungen	Tipps 15	KW 02/2026
· unangenehme Gefühle, Fragen	S 510/11	KW 44/2025	· Neujahrsgrüße, Motivation	Tipps 04	KW 50/2025
T			· optimistische Grundstimmung,		
Teamwork, 7 Tipps			7 Punkte	Tipps 08	KW 08/2026
· aktiv zuhören, Stellung beziehen	T 300/04	KW 05/2025	· Pause, Leistungsfähigkeit	Tipps 09	KW 02/2026
· Austausch, Smalltalk	T 300/08	KW 05/2025	· Persönlich, englische Schreibweise	Tipps 03	KW 50/2025
· Kritik, Äußerungen	T 300/12	KW 05/2025	· Postscriptum, DIN 5008	Tipps 06	KW 47/2025
· Lob, Anerkennung	T 300/14	KW 05/2025	· PowerPoint live, Präsentation,		
· Stress, Freundlichkeit	T 300/09	KW 05/2025	Online-Meeting	Tipps 15	KW 25/2025
· Teammitglieder, Stimmung	T 300/02	KW 05/2025	· PowerPoint, Alternative	Tipps 14	KW 50/2025
· Vertrauen, Ehrlichkeit	T 300/10	KW 05/2025	· Prioritäten setzen, Vorgehensweise	Tipps 10	KW 41/2025
· Wissen erweitern, Ideen	T 300/02	KW 05/2025	· Probleme, Kollegin	Tipps 02	KW 05/2026
Tipps			· Protokoll, nachträgliche Änderung	Tipps 04	KW 47/2025
· 50-Prozent-Test, Erfolgsaufgaben			· Referenzschreiben, Inhalt	Tipps 03	KW 25/2025
erkennen	Tipps 11	KW 41/2025	· Ruheräume, Großraumbüro	Tipps 01	KW 41/2025
· Ablagesystem, Struktur schaffen	Tipps 04	KW 05/2026	· Schreibtisch, aufrecht sitzen	Tipps 09	KW 47/2025
· Absage formulieren, Verständnis	Tipps 06	KW 08/2026	· Selbstführung, Morgenfokus-Formel	Tipps 08	KW 44/2025
· Angebot, Begleitschreiben	Tipps 07	KW 05/2026	· Silent Meetings, Methode	Tipps 11	KW 50/2025
· Arbeitsplatz, Ordnung, 4 Routinen	Tipps 13	KW 05/2026	· Smartphones, Zeitfresser	Tipps 07	KW 50/2025
· Aufgaben, uninteressant, Motivation	Tipps 04	KW 41/2025	· Social Fitness, Energiequelle	Tipps 12	KW 41/2025
· Aufregung, Nervosität	Tipps 08	KW 02/2026	· Sprechzeiten festlegen, Konzentration	Tipps 01	KW 50/2025
· Auslandeseinsatz, Chancen, Risiken	Tipps 03	KW 41/2025	· Standardformulierung, englische		
· Benjamin-Franklin-Effekt, Erklärung	Tipps 11	KW 47/2025	Korrespondenz	Tipps 10	KW 02/2026
· Bewerbung, Google	Tipps 01	KW 25/2025	· Tabellen einfügen, Dokument,		
· bis, DIN 5008	Tipps 05	KW 25/2025	Hoch- und Querformat, DIN 5008	Tipps 04	KW 44/2025
· Briefsignatur, ohne Unterschrift	Tipps 04	KW 44/2025	· Telefon, Verabschiedung	Tipps 02	KW 44/2025
· Datennutzung, Bewerbende	Tipps 02	KW 25/2025	· Termine verschieben, Vorgesetzte	Tipps 01	KW 08/2026
· Delegationen, Aspekte	Tipps 12	KW 25/2025	· USA, Online-Meeting, 5 Knigge-Tipps	Tipps 11	KW 08/2026
· digitaler Arbeitsalltag, Tools	Tipps 14	KW 08/2026	· Veränderungen, neue Wege	Tipps 09	KW 05/2026
· digitaler Arbeitsplatz, Unordnung	Tipps 13	KW 47/2025	· Weihnachtsgrüße, Wertschätzung		
· DIN 5008, Grußformel	Tipps 06	KW 05/2026	und Motivation	Tipps 07	KW 47/2025
· DIN 5008, Hausnummern	Tipps 04	KW 50/2025	· Yoga, Selbstbewusstsein	Tipps 10	KW 08/2026
· DIN 5008, Nummerierung,			· Zebra Company, New Work, New Words	Tipps 15	KW 44/2025
mehrseitige Dokumente	Tipps 05	KW 02/2026	· Zeichensetzung, Komma	Tipps 04	KW 25/2025
· DIN 5008, Paragraf	Tipps 05	KW 08/2026	· Zeitfüreinander, Team	Tipps 13	KW 44/2025
· Doppelname, korrekte Vorstellung	Tipps 01	KW 44/2025	· Zeit-Irrtümer, Denkfehler	Tipps 12	KW 02/2026
· Einladung, wichtige Informationen	Tipps 05	KW 02/2026	· Zuständigkeit, Aufgaben, Chefin	Tipps 01	KW 05/2026
· Empfehlungsschreiben, Aussagen	Tipps 04	KW 25/2025			
· Entspannungsmomente, effektiv	Tipps 08	KW 41/2025			
· Erfolge feiern, Motivation,			W		
Zufriedenheit	Tipps 11	KW 47/2025	Weihnachten, Grüße 2025		
· Feedback, Vorgesetzte, 3 „W“	Tipps 03	KW 02/2026	· Musterschreiben, Vorlagen	W 275/02 ff.	KW 47/2025
· Gedächtnis, 7 Strategien	Tipps 10	KW 44/2025	Weihnachtsfeier, Einladungen 2025		
· Geschäftskontakt, Anrede, Liebe/r	Tipps 02	KW 02/2026	· Musterschreiben, Vorlagen	W 220/02 ff.	KW 44/2025
· Google, Suchstrategie	Tipps 15	KW 05/2026	Weihnachtsfeier, Organisation		
· Growth und Fixed Mindset, New Work,			· Musterschreiben, Vorlagen	W 250/02 ff.	KW 41/2025
New Words	Tipps 13	KW 47/2025			
· Hervorhebungen, DIN 5008	Tipps 07	KW 41/2025	Z		
· Holokratie, New Work Glossar	Tipps 15	KW 25/2025	Zeitmanagement, Strategien		
· Homeoffice, Kontakt halten, Team	Tipps 04	KW 08/2026	· Abhaken, Strategie 1	Z 300/02	KW 47/2024
· indiskrete Frage, Verhalten	Tipps 03	KW 08/2026	· First things first, Strategie 3	Z 300/06	KW 47/2024
· inneres kleine Faultier,			· gute Organisation	Z 300/02	KW 47/2024
Selbstmanagement	Tipps 06	KW 25/2025	· Mail-Organisation, Strategie 2	Z 300/04	KW 47/2024
· interkulturelle Kompetenz,			· Pause machen, Strategie 5	Z 300/08	KW 47/2024
Assistenzbereich	Tipps 08	KW 50/2025	· Zeitblöcke einplanen, Strategie 4	Z 300/07	KW 47/2024
· Job Crafting, New Work Glossar	Tipps 14	KW 25/2025	Zeitmanagement, Zeitdiebe		
· KI Bilder, Videos	Tipps 15	KW 44/2025	· Aufgaben delegieren	Z 400/02	KW 50/2025
· KI, Soft Skills	Tipps 15	KW 41/2025	· Hilfsbereitschaft, Zuviel	Z 400/03	KW 50/2025
· Kompetenzgerangel, Chefs, Prioritäten			· Nein sagen, Tipps	Z 400/04	KW 50/2025
festlegen	Tipps 01	KW 47/2025	· Perfektion, Professionalität	Z 400/07	KW 50/2025
· Kondolenzschreiben, geschäftlich	Tipps 05	KW 44/2025	· 7 Zeitspar-Tipps	Z 400/10	KW 50/2025
· Konzentration steigern, Ohrmassage	Tipps 12	KW 05/2026	Zusammenarbeit, Feedback an Externe		
			· Lob, konstruktive Kritik	Z 800/02	KW 08/2025
			· Musterschreiben, Vorlagen	Z 800/03 ff.	KW 08/2025

Sie benötigen einen zusätzlichen Ordner?

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

Schreiben Sie einfach eine E-Mail an kundendienst@vnr.de.
Bitte geben Sie als Betreff „Archiv-Ordner Office Guide“ an.



Impressum

Office Guide

Für alle, die mitdenken, mitlenken, mitwirken

ISBN 978-3-8125-2520-6, ISSN 2510-540X

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

Amtsgericht Bonn, HRB 81655

Vorstand: Richard Rentrop

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

Produktmanagerin: Natalie Leopold, Bonn;

Gutachterinnen: Daniela Schmidt, Viera Schleidt

Redaktionelle Leitung: Alexandra Sievers,
München

Autorinnen und Autoren: Andreas Hessel,
Deborah Karsch, Katja Kerschgens, Birgit Kleimaier,
Susanne Roth, Alexandra Sievers

Lektorat/Korrektorat: Kristina Wolter, Frankfurt
Schlusskorrektur: Kristina Wolter, Frankfurt

Satz: Schmelzer Medien GmbH, Siegen

Druck: ADN Offsetdruck, Am Bahnhof 6 a,
Battenberg

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

Office Guide, Theodor-Heuss-Straße 2 – 4,
53177 Bonn, Telefon 0228 9550160,
Telefax 0228 3696486

Internet: www.onlinebereich.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 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.

© 2026 VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG,
Sekada • Kompetenz für Assistenzen, Bonn,
Berlin, Bukarest, Jacksonville, Manchester, Passau,
Warschau

Ihre Office-Vorteile auf einen Blick

Mehr Wissen. Mehr Austausch. Mehr Unterstützung – genau dann, wenn Sie sie brauchen.

Fragen? Wir sind für Sie da.

Sie haben eine Frage zu Inhalten?

- ▶ Schreiben Sie an kundenservice@workingoffice.de, und wir antworten werktags innerhalb von 24 Stunden.



3.000+ Inhalte jederzeit online verfügbar

Checklisten, Vorlagen, Fachartikel – im Onlinebereich finden Sie alles, was Sie benötigen.

- ▶ Bequem herunterladen, bearbeiten und auch weiterleiten: www.onlinebereich.workingoffice.de

Der Office Breakfast Club – live, kostenlos & vernetzend

Alle zwei Monate erwartet Sie ein Live-Webinar mit:

- Top-Themen aus dem Office-Alltag
 - sofort umsetzbaren Tipps von Expertinnen und Experten
 - Austausch mit Gleichgesinnten – ganz bequem am Schreibtisch
- ▶ Kostenlos, live & relevant – damit Sie immer auf dem neuesten Stand sind: <https://webinar.workingoffice.de/>



Schon entdeckt? Folgen Sie auf Social Media für Tipps, News & Inspiration rund ums Office!



[_workingoffice](#)



[working@office](#)



[Working at Office](#)