

assistentz/ heute

FÜR IHREN PERFEKTEN AUFTRITT IN SACHEN ORGANISATION, KOMMUNIKATION & SELBSTMANAGEMENT

TOP-
THEMA

Über-
zeugen statt
überreden:
5 Erfolgs-
Strategien

SEITE 7

Mehr als ein Facelift

Windows 11: Die wichtigsten neuen Funktionen und wie Sie sie in Ihrem Arbeitsalltag optimal einsetzen

SEITE 4

Effizienz-Tipp

Achtung, Anlese-Syndrom: Beschleunigen Sie Ihr E-Mail-Management mit einer einfachen Regel

SEITE 6

Konflikte vermeiden

Vorurteilsfrei kommunizieren – mit Beobachtungen statt Bewertungen

SEITE 11

Buch-Tipp

7 Empfehlungen, wie Sie Ihren Alltag bewusster und gesünder gestalten können

SEITE 12





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

Genauigkeit lohnt sich!

Liebe Leserin, lieber Leser,

wenn Sie sich einmal die Signaturen von zehn beliebigen E-Mails ansehen, die gerade in Ihrem Posteingang stehen, finden Sie dort wahrscheinlich Telefonnummern in vielen Schreibweisen: mit und ohne Klammern, mit und ohne Leerschritte, die Landeskennziffer mal mit „00“, mal mit „+“. Dabei ist die korrekte Schreibweise von Telefon-, Fax- und Mobilnummern viel einfacher als früher! In unserem Beitrag „Korrekte Telefonnummern“ zur „DIN 5008 in der Praxis“ auf Seite 3 können Sie die Regeln noch einmal nachlesen.

Und es gibt – neben der besseren Lesbarkeit – noch einen weiteren guten Grund, die Telefonnummern korrekt zu schreiben. Sie können dann per Klick auf die in der E-Mail-Signatur abgespeicherten Nummer telefonieren.

Wenn beispielsweise ein Geschäftspartner von unterwegs Ihnen kurz Bescheid geben möchte, dass er etwas später zum Meeting mit Ihrem Chef kommen wird, braucht er nur in einer Ihrer E-Mails auf die Telefonnummer zu klicken. Das Smartphone wählt dann sofort. Ist die Nummer falsch geschrieben, funktioniert das nicht. Genauigkeit ist also eine Frage der Höflichkeit – und sie lohnt sich!

Herzlich Ihre

Dunja Schenk

Dunja Schenk
dunjaschenk@assistenzheute.de

Nutzen Sie bereits Ihren Onlinebereich?

In Ihrem Onlinebereich können Sie auf alle Ausgaben und Arbeitshilfen von **assistenz heute** der letzten Jahre zugreifen. Dank der praktischen Suchfunktion finden Sie alle Informationen im Handumdrehen.

Loggen Sie sich jetzt ganz einfach ein!



Alle Ausgaben und Arbeitshilfen finden Sie unter
www.onlinebereich.workingoffice.de

Das lesen Sie in dieser Ausgabe:

NEWS

Die schweigende Mehrheit:
 Passive „Lurker“ vs. „Poweruser“ **3**

Zahl des Monats:
 Gefahren des öffentlichen WLANs **3**

DIN 5008 in der Praxis:
 Korrekte Telefonnummern **3**

Knigge-Talk:
 Termine schriftlich bestätigen **3**

EINFACH DIGITAL

Windows 11: Mehr als ein Facelift **4**

ERFOLGSTECHNIKEN

Der eine Schritt macht den
 Unterschied **6**

So geht erfolgreiches Networking:
 3 Tipps **6**

TOP-THEMA

Überzeugen statt überreden **7**

SIE FRAGEN – WIR ANTWORTEN

„Ich ärgere mich schnell.
 Wie bekomme ich meine Emotionen
 besser in den Griff?“ **10**

AUF DEN PUNKT FORMULIERT

Vorurteilsfrei kommunizieren –
 mit Beobachtungen statt
 Bewertungen **11**

TIPPS & IDEEN

Für Sie gelesen:
 Die Neurose im Alltag zähmen **12**

Knigge-Tipp:
 Korrekte Begrüßung **12**

DIE SCHWEIGENDE MEHRHEIT

Passive „Lurker“ vs. „Poweruser“

Kommentare unter einem Online-Nachrichtenartikel spiegeln keineswegs die öffentliche Meinung wider, wie Lisa Oswald vom Max-Planck-Institut für Bildungsforschung in einem Experiment auf Reddit herausgefunden hat.

Das gelte vor allem bei Texten, die eher extreme Meinungen beinhalten und heftig diskutiert werden. Doch daran beteiligen sich nur wenige Nutzer, wie die Expertin mit Kollegen der Technischen Universität Dresden und der Stanford University untersucht hat.



Die Analyse umfasst 5.819 Kommentare, die als Antwort auf die Diskussionsanregungen gepostet worden sind, weitere 62.000 Kommentare von Teilnehmern anderer Reddit-Communitys sowie Umfrageantworten, die vor, während und nach dem Untersuchungszeitraum abgegeben wurden.

Das Ergebnis: Diejenigen, die eine Diskussion als giftig, respektlos oder stark polarisiert empfanden, neigten dazu, zu schweigen. Diese User nennen die Forscher „Lurker“ (vom englischen *to lurk*, „herumlungern“): Sie lesen Beiträge zwar, verzichten aber darauf, selbst welche zu posten. Auf der anderen Seite gibt es die „Power-User“, die sich mit eigenen Posts oft überschlagen.

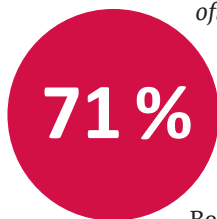
Wer also Kommentare liest, bekommt nicht mit, was die Lurker denken, die oft in der Überzahl sind. Die aktivsten Teilnehmer waren in der Regel männlich und politisch sehr interessiert.

QUELLE: PRESSETEXT.DE ◀

ZAHL DES MONATS

Gefahren des öffentlichen WLANs

Nicht weniger als 71 Prozent aller Deutschen nutzen auf Auslandsreisen kostenloses öffentliches WLAN, so eine neue Studie der Reise-eSIM-App Saily. „Öffentliches WLAN mag harmlos erscheinen, aber es fehlt oft an den Sicherheitsfunktionen, die für den Schutz Ihrer



Daten erforderlich sind. Viele Hotspots sind ungesichert, was bedeutet, dass die gesendeten Daten für jeden sichtbar sein können“, sagt Matas Cenys, Produktleiter bei Saily. Eine der häufigsten Gefahren ist der „Man in the Middle“-Angriff, bei dem sich Hacker zwischen die

Benutzer und das WLAN-Netz schieben.

QUELLE: WWW.SAILY.COM ◀

DIN 5008 IN DER PRAXIS

Korrekte Telefonnummern

Telefonnummern richtig zu schreiben ist ganz einfach. 3 Regeln:

1. Lassen Sie die Klammern um die Vorwahl weg und schreiben Sie alle Ziffern – auch die der Telefonnummer – ohne Leerschritte. Leerschritte gibt es nur noch zur Abgrenzung der einzelnen Bestandteile – zwischen Ländervorwahl, Ortsvorwahl und Telefonnummer.
2. Setzen Sie Durchwahlen mit einem Bindestrich ab.
3. Bei Schriftverkehr ins Ausland setzen Sie die Ländervorwahl nach einem Pluszeichen vor die Telefonnummer. Bei der Orts- und Handyvorwahl fällt die Null weg.

Beispiele:

- Telefonnummer mit Vorwahl und Durchwahl: 09999 123456-789
- Handynummer: 0179 99999999
- Internationale Schreibweise: +49 9999 123456-89

TEXT: DUNJA SCHENK ◀

KNIGGE-TALK

Termine schriftlich bestätigen

Bei Terminen, die Sie am Telefon verabredet haben, schicken Sie am besten grundsätzlich eine schriftliche Bestätigung hinterher, um Missverständnissen vorzubeugen. Ob Sie das per E-Mail, per SMS oder mit einem Messenger wie WhatsApp oder Signal tun, sollten Sie davon abhängig machen, was für Ihren Gesprächspartner der bevorzugte Kommunikationskanal ist. Halten Sie in Ihrer Nachricht noch einmal schriftlich fest, wann, wie und wo das Treffen stattfindet und wie Sie (bei Planänderungen) auch kurzfristig zu erreichen sind.

TEXT: ALEXANDRA SIEVERS ◀

Windows 11: Mehr als ein Facelift

- ▶ Viele halten es für ein optisches Update mit neuen Farben, mittiger Taskleiste und runden Fenstern. Doch wer täglich organisiert, koordiniert und kommuniziert, entdeckt schnell, dass hinter der Oberfläche von Windows 11 eine Vielzahl an Funktionen steckt, die den Arbeitsalltag spürbar erleichtern.

Datenschutz einfach gemacht

Der erste Kontakt mit dem Computer beginnt oft mit einem Passwort. Wie oft haben Sie schon genervt Ihr Passwort zweimal eingegeben, weil Sie sich vertippt haben? Windows 11 bietet hier gleich zwei Funktionen, die Zeit sparen und zugleich die Sicherheit erhöhen:

- **Windows Hello (Gesichtserkennung):** Ein kurzer Blick genügt und der Rechner entsperrt sich. Das ist schneller als jede Passwortheingabe.
- **Dynamische Sperre:** Wenn Sie Ihr Smartphone per Bluetooth mit dem Laptop koppeln, sperrt sich der Rechner automatisch, sobald Sie sich mit dem Handy vom Arbeitsplatz entfernen.

Um Windows Hello und die Dynamische Sperre zu nutzen, klicken Sie auf das Windows-Symbol in der Taskleiste, öffnen *Einstellungen* und *Konten*, wählen *Anmeldeoptionen* und aktivieren die *Gesichtserkennung*. Ebenfalls unter den *Anmeldeoptionen*, nur etwas weiter unten, finden Sie die *Dynamische Sperre*.

Ordnung und Überblick behalten

Sie kennen das sicher: Montagnachmittag, acht offene Fenster, drei dringende Anfragen gleichzeitig und Sie suchen verzweifelt diese eine Excel-Tabelle, die Sie vor einer Stunde noch geöffnet hatten. Assistenzarbeit bedeutet in der Regel viele offene Fenster, viele Aufgaben und ja, manchmal auch digitales Chaos. Windows 11 hilft Ihnen, wieder durchzublicken.

Verbesserte Suche: Drücken Sie einfach die Windows-Taste und tippen Sie los. Die Suche ist nicht nur schneller, sondern durchsucht auch Programme, Dateien und Kontakte, je nach M365-Integration. Für Assistenzen, die schnell Informationen aus verschiedenen Quellen benötigen, ist dies ein echter Zeitgewinn. **Tipp:** Auch alle Funktionen und Einstellungen lassen sich so im Handumdrehen finden.

Snap-Layouts (Abb. 1): Ziehen Sie ein Fenster an den oberen Rand und wählen Sie aus, wie die Fenster nebeneinander angeordnet werden sollen. So lassen sich E-Mails, Kalender und Ex-



Abb. 1: Mit der Funktion **Snap-Layouts** ordnen Sie geöffnete Fenster übersichtlich an.

cel-Tabellen elegant kombinieren. Alternativ können Sie auch die Tastenkombination *Windows + Z* nutzen.

Fenster-Schütteln: Klingt albern, funktioniert aber. Mit einem kurzen „Shake“ der Titelleiste minimieren Sie alle Fenster bis auf das gerade aktive. Klicken Sie in den Einstellungen auf *System* und wählen Sie *Multitasking*. Dort dann die Option *Fenstertitelleiste schütteln* einschalten.

Virtuelle Desktops: Trennen Sie Aufgaben und Projekte voneinander. Richten Sie sich beispielsweise einen Desktop für Veranstaltungsplanung und einen weiteren für das Teamcontrolling ein. Ein Klick genügt, um den Fokus zu wechseln. So richten Sie mehrere Arbeitsbereiche ein:

1. Klicken Sie mit der Maus über das Taskansicht-Symbol (zwei sich überlappende Rechtecke) in der Taskleiste und auf *Neuer Desktop*. In der Taskansicht können Sie die Desktops per Rechtsklick umbenennen (z. B. „Projekt A“, „Privat“).
2. Um zwischen den Desktops zu wechseln, klicken Sie mit der Maus auf das Taskansicht-Symbol.
3. Fenster verschieben: In der Taskansicht können Sie ein geöffnetes Fenster auf den gewünschten Desktop ziehen.

Kommunikation und Fokus

Manchmal ist es wie verhext und man wird ständig unterbrochen. Teams-Nachricht, E-Mail-Pop-up, Kalender-Erinnerung, WhatsApp am Handy, und dann steht auch noch jemand in der Tür. Wer konzentriert arbeiten möchte, braucht Werkzeuge, die Unterbrechungen reduzieren. Und genau für solche Momente hat Windows 11 ein paar Rettungsanker eingebaut.

- Für ungestörte Konzentrationsphasen sorgt der **„Bitte nicht stören“-Modus**. Legen Sie in den Windows-Einstellungen unter *System* und *Benachrichtigungen* Zeiten fest, in denen keine Benachrichtigungen erscheinen.
- Auch die **Fokussitzungen** in der Uhr-App unterstützen das konzentrierte Arbeiten. Einmal gestartet, werden Benachrichtigungen automatisch ausgeblendet, Aufgaben aus Ihrer To-do-App erscheinen im Blickfeld und Windows erinnert Sie nach 25 Minuten an eine kurze Pause. Um eine Fokussitzung zu starten, öffnen Sie die Uhr-App, wählen *Fokussitzung starten*, und verbinden Ihre To-do-App.

Effizienter arbeiten

Manchmal sind es die kleinen Helfer, die im Alltag den größten Unterschied machen. Windows 11 bietet gleich mehrere davon:

Datei-Explorer mit Tabs (Abb. 2): Endlich können Sie wie im Browser mehrere Ordner gleichzeitig öffnen, ohne damit ein Fensterchaos zu produzieren.

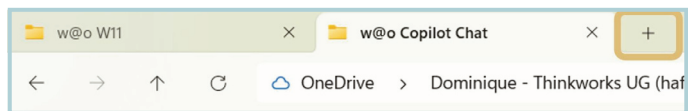


Abb. 2: So nutzen Sie Tabs im **Datei-Explorer**.

Task beenden direkt aus dem jeweiligen Programm: Wählen Sie unter *Einstellungen* im Menü *System* das Untermenü *Für Entwickler* und aktivieren Sie *Task beenden*. Hängt nun ein Programm, können Sie es mit einem Rechtsklick sofort beenden, ohne den Umweg über den Task-Manager.

Sekundenanzeige in der Uhr: Wer es ganz genau wissen will, kann unter *Einstellungen*, *Zeit und Sprache* und dem Menü *Datum und Uhrzeit* die Sekunden in der Taskleiste-Uhr einblenden. Hilfreich etwa bei zeitkritischen Abläufen oder Protokollen. Jedoch wird nun mehr Strom verbraucht.

Taskleistenverhalten anpassen: In den *Einstellungen* unter *Personalisierung*, *Taskleiste* und dem Menü *Verhalten der Taskleiste* legen Sie fest, ob die Taskleiste mittig oder linksbündig ausgerichtet ist oder ob sie sich automatisch ausblendet.

Snipping Tool mit Textaktionen (Abb. 3): Das altbekannte Screenshot-Tool hat in Windows 11 einen großen Sprung gemacht. Neben klassischen Screenshots und Bildschirmvideos kann das Snipping Tool nun Texte in Bildern automatisch erkennen und bearbeiten. Mit den neuen (KI-gestützten) Textaktionen lassen sich Inhalte aus Screenshots direkt kopieren, durchsuchen oder unkenntlich machen. Das ist hilfreich, wenn Sie schnell eine Telefonnummer, eine Notiz oder einen Meeting-Titel aus einem Screenshot übernehmen möchten.

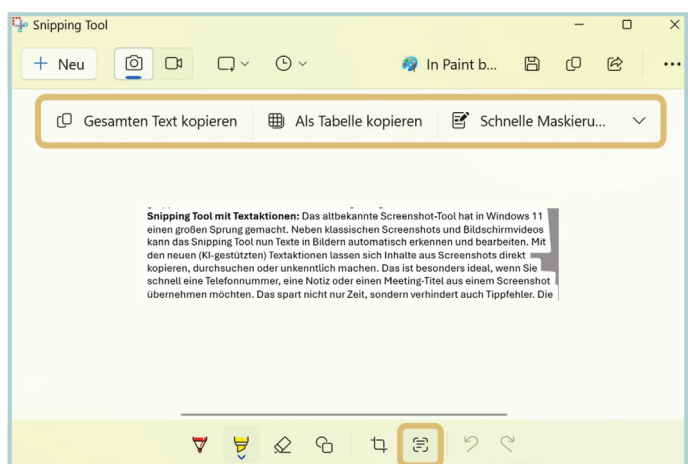


Abb. 3: Das **Snipping-Tool** kann nun auch Texte in Bildern automatisch erkennen und bearbeiten.

Auch die Teams-Integration wurde verbessert. Wenn Sie in einem Meeting sind, genügt ein kurzer Mauszeiger über das gewünschte Programm in der Taskleiste, um es direkt teilen zu können. Das lästige Suchen nach dem richtigen Fenster, während alle warten, gehört damit der Vergangenheit an. In der

Taskleiste ist außerdem immer das Mikrofon-Symbol sichtbar, mit dem Sie sich mit einem Klick stummschalten können.

Wohlbefinden und Barrierefreiheit

Die **Diktierfunktion** ist ein echter Helfer – Sie aktivieren sie mit der Tastenkombination *Windows + H*. Windows setzt, nach Aktivierung in den Einstellungen über das Zahnrad, automatisch Satzzeichen, sodass Sie während eines Telefonats oder direkt nach einem Meeting einfach sprechen können, statt zu tippen. Ideal, wenn Ihre Hände gerade für andere Aufgaben gebraucht werden oder einfach müde vom Tippen sind.

Lange Bildschirmarbeit fordert die Augen. Windows 11 reagiert darauf mit praktischen Funktionen, die das Arbeiten angenehmer machen. Der **Nachtmodus** reduziert den Blauanteil des Lichts und schont so abends Ihre Augen. Wenn Sie ihn automatisch aktivieren möchten, gehen Sie dazu unter *Einstellungen*, *System*, *Bildschirm* und *Nachtmodus*. Wer seine Augen dauerhaft im **Dunkelmodus** schonen möchte, kann den Darkmode aktivieren unter *Einstellungen*, *Personalisierung* und *Farben*.

Barrierefreiheit ist Microsoft wichtig. So gibt es in Windows 11 auch ein eigenes Menü mit vielen Funktionen wie Liveuntertitel für Videos, Farbfiler für Farbenblinde oder größere Cursor in den Einstellungen. Diese Funktionen helfen nicht nur Menschen mit Einschränkungen, sondern erhöhen generell die Lesbarkeit und Übersichtlichkeit.

Kurze Wege ermöglichen die **Schnell-Einstellungen (Abb. 4)**. Ein Klick auf *WLAN*, *Lautsprecher* oder *Batterie* unten rechts öffnet ein kompaktes Steuerungsfeld. Hier können Sie *Nachtmodus*, *Fokusmodus*, *Bluetooth* oder *Barrierefreiheit* direkt aktivieren, ohne sich durch Menüs zu klicken.

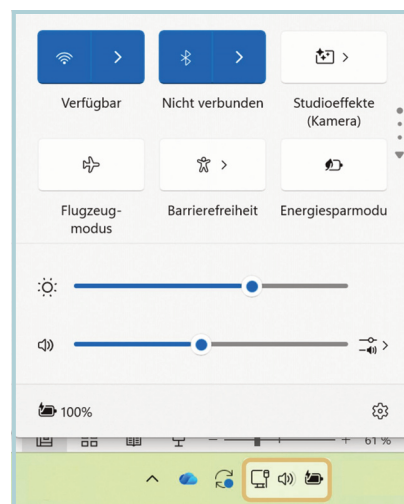


Abb. 4: Über die **Schnell-Einstellungen** haben Sie viele Funktionen im schnellen Zugriff.

Tipp: Sollten einzelne Windows-11-Funktionen bei Ihnen nicht verfügbar sein, wenden Sie sich bitte an Ihre IT-Abteilung.

Fazit

Windows 11 ist mehr als ein Facelift. Wer sich die Zeit nimmt, die neuen Funktionen zu entdecken, wird mit mehr Produktivität, Komfort und Übersicht belohnt. Die Kunst liegt darin, die richtigen Werkzeuge auszuwählen und sie konsequent einzusetzen. Wählen Sie heute eine Funktion aus, die Sie ausprobieren möchten, und Sie werden überrascht sein, wie viel leichter Ihr Arbeitsalltag schon morgen wird.

TEXT: DOMINIQUE WOITH & KATJA BECKMEYER.
SCREENSHOTS: DOMINIQUE WOITH ◀

Der eine Schritt macht den Unterschied

- Gerade bei der Bearbeitung von E-Mails ist das Anlese-Syndrom ein großer Zeitverschwender. Das können Sie vermeiden: Beschleunigen Sie Ihr E-Mail-Management mit einer einfachen Regel.

Ein weitverbreitetes Verhalten im Umgang mit E-Mails sieht folgendermaßen aus: Der Posteingang wird in regelmäßigen Abständen gesichtet, und zwar entweder *sicherheitshalber*, falls eine wichtige Nachricht eingegangen ist, oder auch nur, um sich eine kleine inoffizielle Atempause zu verschaffen. Weil man aber eigentlich in einer anderen Arbeit steckt, bleibt es weitestgehend beim „Sichten“ – außer dem Löschen von ein paar nutzlosen Werbe-E-Mails oder dem Weiterleiten offensichtlich für andere Empfänger bestimmter Nachrichten geschieht nichts.

Regel: Nach Lektüre einen Schritt voranbringen

Falls Ihnen das auch bisweilen passiert, gibt es ein ganz einfaches Gegenmittel: Machen Sie es sich zur Gewohnheit, jeden Vorgang, mit dem Sie sich beschäftigen und dem Sie kostbare

Lesezeit widmen, einen Schritt voranzubringen. Das sieht dann konkret so aus:

- Entweder bearbeiten Sie eine E-Mail direkt abschließend.
- Oder Sie bringen sie zumindest einen Schritt in Richtung endgültiger Erledigung weiter: beispielsweise, indem Sie sie weiterleiten, den Eingang bestätigen und sie in einen „To-do-Ordner“ verschieben oder sie in einem „Lektüre-Ordner“ ablegen.

Fazit: Die Zeit ist gut investiert!

Sie profitieren doppelt: Zum einen haben Sie das gute Gefühl, etwas erledigt zu haben, und zum anderen müssen Sie später nicht noch einmal von vorne anfangen.

TEXT: SUSANNE ROTH ◀

So geht erfolgreiches Networking: 3 Tipps

- „*Beziehungen sind eine Rutschbahn nach oben*“, meinte einst der österreichische Schauspieler und Kabarettist Karl Farkas. Doch profitable Beziehungen wollen erst mal geknüpft und dann gepflegt werden. Diese drei Strategien helfen Ihnen dabei.

1. Gezielt vorgehen

Es mag angenehm sein, sich mit Gleichgesinnten zu treffen. Es hilft Ihnen aber nicht unbedingt dabei, einen neuen Kunden zu gewinnen oder sich beruflich weiterzuentwickeln. Seien Sie mutig und aufgeschlossen, und überlegen Sie: Wen möchten Sie gezielt kennenlernen? Wer könnte Ihnen bei der Realisierung Ihrer Vorhaben behilflich sein? Besuchen Sie ausgewählte (Online-)Veranstaltungen, bei denen der entsprechende Personenkreis zusammenkommt. Lassen Sie sich – wenn möglich – auch auf Messen, Konferenzen und Jahrestreffen sehen, um neue Kontakte zu knüpfen und bestehende Bekanntschaften zu pflegen.

Wichtig: Bauen Sie auf Sympathie! Wenn Sie jemanden nicht mögen, wird daraus sehr wahrscheinlich kein tragfähiger Kontakt werden. Die Chemie muss stimmen! Es kostet Sie zu viel Überwindung und damit auch Energie, die Gunst eines Menschen zu gewinnen, den Sie nicht sympathisch finden. Networking sollte keine lästige Pflicht für Sie sein.

2. Keine Zeit verstreichen lassen

Haben Sie einen Menschen kennengelernt, der für Sie interessant ist? Dann sollten Sie schnell – innerhalb der nächsten

zwei, drei Tage – handeln, denn so lange ist die Erinnerung noch frisch. Je länger Sie warten, desto schwieriger wird es, den Kontakt aufrechtzuerhalten.

Wichtig: Warten Sie nicht bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie etwas von dem anderen benötigen! Dadurch verliert der Kontaktaufbau seine Lockerheit, und der andere könnte das Gefühl haben, dass Sie einseitig von der Bekanntschaft profitieren möchten. Beide Seiten sollten den neuen Kontakt als Bereicherung empfinden.

3. Geeignete Aufhänger suchen

Rufen Sie an oder senden Sie eine kurze E-Mail, um sich für das nette Gespräch/den interessanten Austausch zu bedanken. Vermitteln Sie Adressen, die für den anderen nützlich sein könnten. Schicken Sie ihm Informationen zu, etwa einen Zeitungsartikel, einen Link oder eine Buchempfehlung.

Wichtig: Hören Sie aufmerksam zu und merken Sie sich, worüber Sie miteinander gesprochen haben! Gehen Sie bei der Kontaktaufnahme auf das ein, was Sie verbindet und das ausschlaggebend dafür war, die Adressen auszutauschen.

TEXT: ALEXANDRA SIEVERS ◀



Überzeugen statt überreden

► Ob im Umgang mit Kolleginnen und Kollegen, Ihrer Führungskraft oder externen Geschäftskontakten: Es gehört zu Ihrem Alltag, andere Menschen zu überzeugen, um Ihre Ziele zu erreichen. Dieser Beitrag zeigt Ihnen fünf Wege auf, wie Sie die Entscheidungen anderer in Ihrem Sinne beeinflussen können, um Ihre Vorhaben und Vorstellungen zu verwirklichen.

Der Unterschied zwischen Überzeugen und Überreden

Ob bei kleineren Anliegen oder großen Projekten: Um Ihre Ziele zu erreichen, kommt es in vielen Situationen darauf an, dass andere Menschen Ihre Meinung teilen oder Ihr Vorhaben unterstützen. Deshalb liegt es an Ihnen, Ihr Umfeld zu der Ansicht zu bewegen, dass die Vorgehensweise, die Sie vorschlagen beziehungsweise favorisieren, die richtige ist. Oder anders ausgedrückt: Sie müssen „überzeugen“!

Auch wenn die Begriffe ähnlich klingen: Verwechseln Sie „überzeugen“ nicht mit „überreden“. Denn der Unterschied zwischen beidem ist groß!

- **Überzeugen:** Haben Sie eine Person überzeugt, stimmt diese Ihnen aus innerem Antrieb zu und kann eine wichtige, engagierte Unterstützung für Sie sein.
- **Überreden:** Wer jedoch überredet wurde, wurde zu einer Entscheidung oder Handlung gedrängt, die nicht seinem tatsächlichen Willen entspricht. Oft wird diese Entscheidung oder Handlung schon bald darauf wieder bereut. Das Risiko, dass die Person nur halbherzig bei der Sache ist und womöglich sogar einen Rückzieher macht, ist groß.

Das Paket, aus dem Überzeugungskraft geschnürt ist, beinhaltet viele Komponenten. Sachargumente dürfen natürlich nicht fehlen – sind aber längst nicht der wichtigste Bestandteil. Mindestens ebenso bedeutend sind Emotionen und Visionen.

„Bilder im Kopf“: Der Trick beim Überzeugen

Beim Überzeugen geht es darum, an die Gefühle Ihres Gegenübers zu appellieren und in seinem Kopf wünschenswerte Vorstellungen entstehen zu lassen. Dazu wird – zum Beispiel in Verkaufsgesprächen und in der Werbung – mitunter tief in die psychologische Trickkiste gegriffen. Denn: Erfolgreiche Werbung verkauft nicht das Produkt, sondern die Gefühle und Erlebnisse, die damit verbunden sind. **Dazu ein Beispiel:**

Wenn Sie den Satz lesen „Dieser Kaffee hat ein ausgezeichnetes Aroma“: Reizt Sie das zum Kauf? Wohl weniger, da diese Sachinformation wenig enthält, was einen konkreten Wunsch in Ihnen wecken könnte. Wenn Sie aber sehen, wie der heiße Kaffee in die Tasse läuft und sich eine schäumende Crema bildet, wenn Sie außerdem noch eine Person sehen, die das Aroma genussvoll einatmet: Haben Sie dann nicht auch Lust auf eine Tasse Kaffee?

Und auch mit den folgenden fünf Methoden appellieren Sie an die Gefühle Ihres Gegenübers und stärken so Ihre Überzeugungskraft.

1. Zeigen Sie einen Nutzen auf

Warum kaufen Sie ein bestimmtes Produkt? Warum führen Sie die Anweisungen Ihrer Führungskraft aus? Warum erfüllen Sie einem Menschen, der Ihnen nahesteht, einen Wunsch? Für nahezu alles, was Sie tun, haben Sie sicher einen guten Grund. „Einfach nur so“ machen wir fast nichts. Das gilt auch für die Person, die Sie überzeugen wollen.

Ihr Weg zum Ziel: Sprechen Sie Bedürfnisse passgenau an

Sprechen Sie die Bedürfnisse der Person, die Sie überzeugen wollen, an und verdeutlichen Sie ihr, dass ihre Wünsche durch die von Ihnen gewollte Aktion erfüllt werden können. Zeigen Sie ihr den Nutzen auf, den sie durch ihr Handeln haben wird. Geben Sie ihr einen guten Grund, das zu tun, was Sie möchten.

Wichtig: Bei den Motiven, die Sie ansprechen sollten, geht es nicht um Ihre, sondern um die Beweggründe der anderen Person! Was für Sie selbst keinerlei Bedeutung haben mag, kann für Ihr Gegenüber enorm wichtig sein. Denken Sie sich in die andere Person hinein und analysieren Sie, wie sie „tickt“.

Mein Tipp: Nutzen Sie bei Ihrer Argumentation das Zauberwort „damit“. Es vermittelt Ihrem Gegenüber den Eindruck, dass es nur Ihrem Vorschlag zu folgen braucht, um den angesprochenen Nutzen zu erzielen, zum Beispiel: „Bitte senden Sie mir Ihre Reisekostenabrechnungen bis spätestens ... (Datum) zu, damit ich sie umgehend bearbeiten kann und Sie Ihre Auslagen schnellstmöglich erstattet bekommen.“

2. Stellen Sie Kontraste dar

Ist ein zehn Meter hohes Haus hoch? Im Vergleich zu einem Bungalow erscheint Ihnen ein Zehn-Meter-Haus gewiss hoch, gegenüber einem Wolkenkratzer wirkt es geradezu mickrig. Wie uns etwas erscheint, hängt somit immer auch davon ab, womit wir es vergleichen und was wir ihm gegenüberstellen. Das liegt daran, dass unser Gehirn ununterbrochen Bilder produziert. Wird ihm ein neues Bild vorgesetzt, ersetzt es das alte. Der Kontrast, in dem die Bilder zueinander stehen, beeinflusst unsere Einschätzung. Dabei neigen wir dazu, den Unterschied als stärker zu empfinden, als er tatsächlich ist.

Ihr Weg zum Ziel: Lenken Sie mit Kontrasten das Denken Ihres Gegenübers

Mithilfe von Kontrasten können Sie steuern, wie Ihr Anliegen auf jemanden wirkt.

Sagen Sie beispielsweise einem Kunden: „Sie interessieren sich für dieses Produkt? Ein Produkt dieser Art kostet bei anderen Herstellern mindestens 900 Euro. Wir verlangen nur 750 Euro.“ Dabei entstehen im Gehirn Ihres Gesprächspartners zwei Bilder, und zwar zuerst das Bild: „Das Pro-

dukt, für das ich mich interessiere, kostet sonst 900 Euro.“ Und dann: „Hier spare ich 150 Euro.“ Auf dieses zweite Bild konzentrieren sich nun die Gedanken Ihres Gegenübers – und der Kaufpreis von 750 Euro tritt gegenüber der Ersparnis von 150 Euro in den Hintergrund.

Mithilfe von Kontrasten können Sie auch Unangenehmes angenehmer erscheinen lassen. Ist Ihr Ansinnen für Ihr Gegenüber unangenehm, wirkt es gleich erfreulicher, wenn Sie ihm eine noch schlimmere Alternative gegenüberstellen, so wie in diesem Beispiel:

Ihre Firma hat einen Lieferengpass, und Sie können Ihrer Kundschaft erst wieder ab Mittwoch kommender Woche Ware zur Verfügung stellen. Um eine langjährige Geschäftspartnerin davon zu überzeugen, dass das ein vergleichsweise günstiger Termin ist, sagen Sie am Telefon zum Beispiel: „Wir sind wirklich in einer heiklen Situation. Für Freitag kommender Woche kann ich Ihnen eine Lieferung zusichern. Aber Sie sind eine so gute Kundin, dass ich alle Hebel in Bewegung setzen werde, damit sie bei Ihnen schon am nächsten Mittwoch ankommt.“ Schon freut sich die Kundin über die scheinbare Sonderbehandlung, anstatt sich über den Lieferengpass zu ärgern – und Sie haben nicht mal geschwindelt.

3. Setzen Sie auf das soziale Prinzip des Gebens und Nehmens

Angenommen, Sie wohnen in einer Doppelhaushälfte, und auf dem Bürgersteig vor Ihrem Haus liegt Herbstlaub. Theoretisch ist es Ihre Pflicht, lediglich den Weg vor Ihrer eigenen Haushälfte von den Blättern zu befreien. Doch Ihre Nachbarin kehrt des Öfteren nicht nur den eigenen Abschnitt, sondern Ihre Hälfte gleich mit. Was machen Sie, wenn Sie sich nun mit dem Laubbesen in der Hand an die Arbeit machen? Sie werden gewiss auch beide Seiten kehren und sich so für die Gefälligkeit revanchieren.

Das soziale Prinzip des Gebens und Nehmens ist tief in uns verankert. Dieses Prinzip zwingt uns geradezu dazu, eine Gefälligkeit, die uns erwiesen wurde, zu erwidern. Dabei ist es unbedeutend, ob wir diesen Gefallen erbeten haben: Allein die Tatsache, dass wir etwas bekommen haben, veranlasst uns psychologisch zur „Wiedergutmachung“.

Ihr Weg zum Ziel: Gehen Sie in Vorleistung

Überlegen Sie sich, ob Sie dem Menschen, den Sie überzeugen wollen, nicht vorher eine kleine Gefälligkeit zukommen lassen können. Gegenüber Vorgesetzten kann dieser Gefallen zum Beispiel darin bestehen, dass Sie anbieten, eine wichtige Präsentation noch nach Feierabend fertigzustellen. Wenn Sie auf diese Art in Vorleistung treten, wird es der jeweiligen Person schwerer fallen, Ihnen eine Bitte abzuschlagen.

Die Erfolgskombination: Kontrast erzeugen und in Vorleistung treten

Diese Taktik besteht dabei darin, zunächst eine extreme Forderung zu stellen, bei der Sie davon ausgehen können, dass Ihr Gegenüber sie zurückweisen wird. Ein Beispiel:

Sie fragen Ihre Kollegin: „*Marissa, kannst du bitte heute im Meeting das Protokoll für mich übernehmen?*“ Dann warten Sie ab, bis Ihr Gegenüber die Forderung ablehnt und beispielsweise erwidert: „*Tut mir leid, aber ich habe zu viel zu tun, um es anschließend ins Reine zu schreiben.*“ Auf diese Zurückweisung hin setzen Sie mit einer neuen, niedrigeren Forderung nach: „*Kannst du dann nach dem Meeting bitte wenigstens für zwei Stunden das Telefon übernehmen, damit ich das Protokoll in Ruhe schreiben und kontrollieren kann?*“

Ihre Kollegin gewinnt auf diese Weise den Eindruck, dass Sie ihr ein Zugeständnis gemacht haben. Dadurch fühlt sie sich verpflichtet, Ihnen ebenfalls entgegenzukommen. Unter diesen Umständen wird es ihr schwerfallen, Ihnen Ihre Bitte ein zweites Mal abzuschlagen und den Kompromiss abzulehnen.

Mein Tipp: Das Zauberwort ist dabei das Wörtchen „wenigstens“. Es legt Ihrem Gegenüber nahe, dass Ihre zweite Forderung gegenüber der ersten eine Kleinigkeit ist, sodass es ihm leichter fällt, ihr zuzustimmen. Die Erstforderung darf jedoch nicht derart dreist ausfallen, dass sie überhaupt nicht als ernsthafte Diskussionsgrundlage infrage kommt!

4. Regen Sie dazu an, bewährtem Verhalten treu zu bleiben

Werden Sie häufiger um eine Gefälligkeit gebeten als andere Teammitglieder? Das ist kein Zufall! Überlegen Sie sich, wie Sie bisher auf solche Bitten reagiert haben. Haben Sie sich stets entgegenkommend gezeigt, haben sich Ihre Kolleginnen und Kollegen das gemerkt und gehen davon aus, auch weiterhin von Ihrer Hilfsbereitschaft profitieren zu können.

Denn: Konsequenz, glaubwürdig und verlässlich zu sein – oder zumindest so zu wirken –, ist (fast) allen Menschen ein wichtiges Anliegen. Wir orientieren uns deshalb auch an unseren früheren Verhaltensweisen und in der Vergangenheit getroffenen Entscheidungen. So werden bestimmte Verhaltensweisen und Standpunkte immer weiter verfestigt.

Ihr Weg zum Ziel: Stellen Sie Ihre Argumentation auf das frühere Verhalten Ihres Gegenübers ab

Überlegen Sie: Was wissen Sie über die andere Person? Wie hat sie früher in vergleichbaren Situationen reagiert? Welche Einstellungen vertritt sie generell? Welche Verhaltensweisen sind für sie typisch? Dieser Wissensfundus ist für Sie im Überzeugungsprozess Gold wert. Knüpfen Sie an dieses Wissen an und räumen Sie Ihrem Gegenüber die Möglichkeit ein, sich selbst treu zu bleiben.

Sie sind der Ansicht, dass Ihre Abteilung dringend ein leistungsfähigeres Kopiergerät braucht, doch Ihre Chefin vertritt die Auffassung, dass gespart werden müsse. Wie können Sie Ihre Vorgesetzte davon überzeugen, dem Kauf zuzustimmen? Ganz einfach: Sehen Sie das Kostenbewusstsein Ihrer Chefin nicht als Barriere, sondern bauen Sie Ihre Argumentation darauf auf: „*Frau Boss, Sie haben erst kürzlich darauf hingewiesen, wie wichtig es ist, dass wir Kosten sparen. Es wird Sie daher freuen, dass ich für den neuen Kopierer einen hohen Nachlass herausgeholt habe.*“

Mein Tipp: Verteilen Sie Vorschusslorbeeren. Die Erfahrung zeigt, dass Menschen grundsätzlich versuchen, den positiven Eigenschaften, die andere ihnen zuschreiben, gerecht zu werden. Versehen Sie also Ihr Gegenüber zu Beginn mit einem positiven „Etikett“, das dem jeweiligen Verhalten, das Sie erreichen wollen: Loben Sie die Person als „*großzügig*“, „*hilfsbereit*“, „*engagiert*“ oder „*flexibel*“. Sie werden sehen: Ihr Gegenüber wird viel dafür tun, dem von Ihnen gezeichneten Bild gerecht zu werden.

5. Vertrauen Sie dem „Herdentrieb“

Angenommen, Sie fahren mit dem Bus zu einer Veranstaltung. Als Sie aussteigen, wissen Sie nicht, ob es nach rechts oder links zum Veranstaltungsort geht. Sieben der Fahrgäste, die mit Ihnen ausgestiegen sind, laufen nach links, einer nach rechts. Welchen Weg wählen Sie? Eine solche Mehrheit wird sich doch bestimmt nicht irren?

Menschen orientieren sich in unsicheren Entscheidungssituationen gerne am Verhalten anderer. Wenn Dritte sich zu etwas entschlossen haben, tun wir es ihnen nach. Dieses Verhalten beruht darauf, dass in uns ein naives Vertrauen in das „kollektive Wissen“ verankert ist.

Ihr Weg zum Ziel: Thematisieren Sie Mehrheitsentscheidungen

Legen Sie Ihrem Gegenüber nahe, dass sich das von Ihnen gewünschte Verhalten schon in vielen Fällen bewährt hat.

Sagen Sie etwa: „*Die Buchhaltungsabteilung schwört auf dieses Kopiergerät. Sie haben es schon vor einem halben Jahr gekauft und damals viel mehr bezahlt als den Preis, den ich aushandeln konnte.*“ Oder: „*Wir kommen mit dem Nachbestellen kaum noch hinterher. Jeder, der dieses Produkt einmal getestet hat, will nichts anderes mehr haben.*“ So haben Sie ganz nebenbei auch noch einen Vorteil aufgezeigt.

Fazit: Strategisch vorgehen

Überlegen Sie sich vor jedem Überzeugungsgespräch, welcher der fünf Wege zielführend ist, und kombinieren Sie gegebenenfalls mehrere Techniken. Je besser Sie Ihre Überzeugungstaktik auf Ihr Gegenüber und die Situation abstimmen, desto durchschlagender wird Ihr Erfolg sein.

TEXT: ALEXANDRA SIEVERS ◀

„Ich ärgere mich schnell. Wie bekomme ich meine Emotionen besser in den Griff?“

ANNIKA Z., STUTTGART Ich bin von Natur aus ein sehr temperamentvoller und emotionaler Mensch. Wenn ich mich über einen Kollegen, einen Anruf oder auch meine Chefin ärgere, könnte ich manchmal direkt durch die Decke gehen. Oft hält der Ärger auch viel länger an, als mir lieb ist. Dann ärgere ich mich, dass ich mich überhaupt aufrege, denn meist sind die Gründe total banal. Wie schaffe ich es, meine Emotionen besser in den Griff zu bekommen?

Dunja Schenk, Office-Expertin, empfiehlt: Nutzen Sie das Zettel-Ritual

Hin und wieder ist Ärger angebracht. Doch wenn er sich über längere Zeit hinzieht, raubt er Ihnen kostbare Energie. Zudem ist es ungesund, sich so viel und anhaltend zu ärgern. Auf Dauer kann der dadurch verursachte psychische Stress zu ernsthaften, auch körperlichen Problemen führen.

Sie schaden durch Ihren intensiven Ärger also sich selbst, ohne dass das eigentliche Problem dadurch gelöst wird. Es gibt dazu einen passenden buddhistischen Spruch: *„Ärger ist wie Gift trinken und hoffen, dass der andere stirbt.“*

Gut ist jedoch, dass Sie den wichtigsten Schritt bereits getan haben: Sie haben erkannt, dass Sie sich mit Ihren Emotionen manchmal selbst im Weg stehen.

Das Zettel-Ritual hilft loszulassen

Ich habe für Sie einen Tipp vom Bestsellerautor Prof. Dr. Lothar Seiwert, den ich gerne anwende, wenn ich einmal drauf und dran bin, mich wieder selbst zu „vergiften“:

Wenn Sie sich das nächste Mal über einen Menschen, einen Fehler oder etwas anderes mehr als nötig aufregen, dann schreiben Sie alles, was Sie daran stört, auf ein DIN-A4-Blatt. Das zerknüllen Sie anschließend langsam und genüsslich – die Bewegung hilft beim Verabschieden des Ärgers – und entsorgen es.

Tipp: Werfen Sie den zerknüllten Zettel nicht in den Papierkorb in Ihrem Büro. Sie möchten sicherlich nicht riskieren, dass er von anderen gelesen werden könnte.

Mithilfe dieses Rituals sollten Sie den Ärger hinter sich lassen können und schnell wieder in der Lage sein, sich auf Ihre Arbeit und das, was wirklich Bedeutung hat, zu konzentrieren.

„Begraben“ Sie auf diese Weise auch Ärger über sich selbst

Diese Übung wirkt übrigens auch, wenn Sie sich über eigene Fehler ärgern. Die Schriftlichkeit hilft Ihnen, sich von Ihren Emotionen zu distanzieren und die Bedeutung des Geschehenen realistisch einzuordnen. Und: Indem Sie alles, was mit dem Fehler zu tun hat, notieren, erkennen Sie oft auch, was Sie tun können, um eine Wiederholung zu vermeiden.

Größere Konflikte sollten Sie besser angehen und klären

Wenn der Ärger größer und anhaltend ist und es sich zum Beispiel um einen grundlegenden Konflikt handelt: Dann hilft nur die Strategie, der Sache auf den Grund zu gehen. Das Gleiche gilt, wenn es darum geht, dass Ihnen Unrecht getan wurde und Sie merken, dass sich das Gefühl, schlecht behandelt worden zu sein, mit einem einfachen Zettel-Ritual nicht auflösen lässt. Am Ende geht es ja darum, dass Sie Ihren Kopf wieder freibekommen und Ihre gute Laune wiedererlangen.

Suchen Sie in einem solchen Fall das Gespräch mit der Person, die Ihren Ärger ausgelöst hat, und setzen Sie sich mit ihr in Ruhe und unter vier Augen zusammen, um das Problem zu klären und Ihre Sichtweise auf den Konflikt loszuwerden. Das ist unerlässlich, um den Ärger nicht mit sich herumzuschleppen, sondern zu Ihrem inneren Frieden zurückzufinden.

Impressum

Redaktionelle Leitung *assistenz heute*: Susanne Roth, Berlin (V. i. S. d. P.) • Autoren: Katja Beckmeyer, Debora Karsch, Susanne Roth, Dunja Schenk, Alexandra Sievers, Dominique Woith • Produktmanagement: Rebecca Zumpe, Bonn; Lektorat und Korrekturen: Dr. Eleonore Föhles, Viersen; Satz und Layout: Susanne Roth, Berlin; Druck: PFITZER GmbH & Co. KG, Benzstr. 39, 71272 Renningen • ISSN: 2627-9630 • 18 – 32 Ausgaben pro Jahr • Redaktionell Verantwortlicher: Martin Grashoff, Verlagsleiter • © 2026 VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Theodor-Heuss-Straße 2 – 4, 53177 Bonn; Bonn, Berlin, Bukarest, Jacksonville, Manchester, Passau, Warschau • HRB 8165 • Vorstand: Richard Rentrop, Bonn • Kundendienst: Tel.: 0228 9552-160, Fax: 0228 3696480; E-Mail: kundendienst@workingoffice.de • Alle Informationen wurden mit Sorgfalt ermittelt und überprüft. Es kann jedoch keine Gewähr übernommen werden, eine Haftung ist ausgeschlossen. Vervielfältigungen jeder Art sind nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Verlages gestattet. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Produkt besteht aus FSC®-zertifiziertem Papier.

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

Vorurteilsfrei kommunizieren – mit Beobachtungen statt Bewertungen

► „Du arbeitest zu viel!“ – „Stimmt doch gar nicht.“ – „Doch!“ – „So ein Blödsinn!“ Kennen Sie solche Wortwechsel? Man sagt einen Satz, den man vielleicht sogar vor allem nett gemeint hat, mit dem man beispielsweise seine Sorge um den anderen ausdrücken wollte. Das Gegenüber fühlt sich jedoch angegriffen: Sie/Er reagiert überraschend heftig und wehrt sofort ab. Schnell befindet man sich mitten in einem kleinen Konflikt.

Verallgemeinerungen lässt niemand gern auf sich sitzen

Die Ursache für solche Wortwechsel, die auch schnell einmal eskalieren können, steckt in der Formulierung. Denn „Du arbeitest zu viel“ impliziert: „Du arbeitest immer zu viel“ oder auch „Wie immer arbeitest du zu viel“. Wir Menschen neigen dazu, unsere Beobachtungen in Verallgemeinerungen beziehungsweise Bewertungen zu verpacken.

Dies passiert oft unbeabsichtigt, führt aber tendenziell zu Missverständnissen oder Konflikten. Denn niemand lässt sich von seinem Gegenüber gern einer Gruppe zuordnen – vor allem dann, wenn es sich um eine mit negativen Attributen handelt.

So vermeiden Sie Missverständnisse und Konflikte

Achten Sie in Ihrer Kommunikation darauf, Bewertungen von Beobachtungen zu trennen. Sprechen Sie also zunächst über das, was Sie konkret mit Ihren Sinnen aufnehmen (sehen, hören, fühlen, tasten, schmecken). Verzichten Sie dabei auf Verallgemeinerungen.

Wenn Sie Beobachtungen strikt von Bewertungen trennen, erleichtern Sie es Ihrem Gegenüber, das Gesagte in Ruhe anzuhören und mit seiner eigenen Wahrnehmung abzugleichen. Er muss sich nicht um seine Verteidigung kümmern. Nur so wird Ihr Gesprächspartner bereit sein, anschließend mit Ihnen über Ihre persönliche Meinung zu diskutieren.

So bringen Sie Klarheit in Ihre Kommunikation

Fangen Sie sofort damit an. Beobachten Sie einmal, in welchen Momenten Sie mit bewertenden Worten eine Beobachtung ausdrücken wollen – und korrigieren Sie sich dann entsprechend. Beispiele dafür finden Sie in der Tabelle.

TEXT: DUNJA SCHENK ◀

Übersicht: Wie Sie Ihre Beobachtungen so formulieren, dass daraus keine Verallgemeinerungen werden

VERALLGEMEINERUNG	DAS PROBLEM	BESSERE FORMULIERUNG
„Du arbeitest zu viel!“	Die Person arbeitet nicht unbedingt generell zu viel, nur weil sie seit zwei Wochen Überstunden macht.	„Ich sehe, dass du seit zwei Wochen jeden Tag Überstunden machst. Wie lange hältst du das noch durch?“
„Mein Mann ist viel zu großzügig mit dem Taschengeld. Er verwöhnt die Kinder total.“	Auch hier wird mit einer Verallgemeinerung gearbeitet: Der Mann ist vielleicht – außer beim Taschengeld – durchaus ein eher strenger Vater.	„Du gibst unseren Kindern 100 Euro Taschengeld pro Monat. Ich finde, das ist in diesem Alter noch zu viel Geld.“
„Meine Kollegin ist mit dem Projekt XY heillos überfordert.“	Hier wird die Situation so vereinfacht dargestellt, dass daraus ein vernichtendes Urteil über die Kollegin entsteht.	„Beim Projekt XY fallen viele Aufgaben an, mit denen meine Kollegin noch nie zu tun hatte. Ich bin nicht sicher, ob sie damit so einfach zurechtkommt.“
„Unser Chef hört sich immer gern selbst reden.“	Bei diesem Beispiel wird die Handlung einer Person interpretiert und mit dem Wort „immer“ verallgemeinert.	„Unser Chef hat im letzten Meeting von seiner Kindheit erzählt. Wir haben deshalb eine halbe Stunde überzogen.“
„Herr Müller ist ein schlechter Chef.“	Auch hier schließt man aus einer Einzelbeobachtung („Herr Müller hat wenig Zeit für seine Mitarbeiter“) auf die Generalbewertung, dass Herr Müller eine schlechte Führungskraft ist.	„Herr Müller nimmt sich wenig Zeit für die Belange seiner Mitarbeiter.“

FÜR SIE GELESEN

Die Neurose im Alltag zähmen

Prof. Dr. Bernhard Hommel beschreibt in seinem neuen Buch, wie gesellschaftliche Entwicklungen dazu führen, dass immer mehr Menschen an neurotischen Verhaltensmustern leiden. Diese Muster zeigen sich in übertriebenen Reaktionen, ständiger Reizüberflutung und dem Gefühl, nicht mehr mithalten zu können. Doch Sie können aktiv gegensteuern!

Hommel gibt klare Empfehlungen, wie Sie Ihren Alltag bewusster und gesünder gestalten können.

1. Stoppen Sie die Reizüberflutung

Nutzen Sie bewusst weniger Medien. Reduzieren Sie Push-Benachrichtigungen auf Ihrem Smartphone und nehmen Sie sich medienfreie Zeiten. Ein Spaziergang in der Natur oder ein Abend ohne Social Media wirken Wunder für Ihr Stresslevel.

2. Trennen Sie Gefühle und Fakten

Lassen Sie sich nicht von Emotionen leiten, wenn Sie Nachrichten konsumieren. Fragen Sie sich: Was sind die Fakten? Statt sich aufzuregen, überlegen Sie, ob und wie Sie wirklich handeln können. Das bringt mehr Klarheit und Ruhe.

3. Setzen Sie Grenzen, um Ihre Energie zu schützen

Sagen Sie „Nein“, wenn Ihnen etwas zu viel wird – ob es die nächste WhatsApp-Gruppe oder ein Treffen ist, auf das Sie keine Lust haben. Sie dürfen Prioritäten setzen, ohne sich zu rechtfertigen.

4. Üben Sie kognitive Empathie

Versuchen Sie, die Perspektive anderer zu verstehen, ohne emotional zu stark mitzuschwingen. Fragen Sie: „Warum reagiert die Person so?“ Der Vorteil: Statt sich zu ärgern oder Dinge sofort auf sich zu beziehen, bleiben Sie neugierig – das entschärft Konflikte.

5. Machen Sie sich unabhängiger von Lob und Kritik

Hören Sie auf, sich ständig Bestätigung von außen zu holen. Stärken Sie Ihre innere Balance, indem Sie jeden Abend drei Dinge aufschreiben, die Ihnen gelungen sind.

6. Bauen Sie Stress ab

Resilienz entsteht nicht von allein. Suchen Sie gezielt Aktivitäten, die Sie entspannen: Yoga, ein Buch lesen, Freunde treffen. Alles, was Ihnen Freude bereitet, ist ein Schritt zu mehr Ausgeglichenheit.

7. Reflektieren Sie gesellschaftliche Trends

Fragen Sie sich: „Welchen Moden laufe ich hinterher, mit welchen Erwartungen setze ich mich unter Druck?“ Hinterfragen Sie Perfektionismus und den Drang, immer verfügbar zu sein. Erlauben Sie sich, einfach mal „gut genug“ zu sein.

Zum Weiterlesen: „Wir triggern uns zu Tode: Psychogramm einer neurotischen Gesellschaft“; Prof. Dr. Bernhard Hommel, Westend Verlag, 20 Euro.

TEXT: DEBORA KARSCH ◀



KNIGGE-TIPP

Korrekte Begrüßung

Mit diesem Trick finden Sie heraus, wer in einer Gruppe die oder der Ranghöchste ist.

Als Gastgeberin oder Assistent der/des Gastgebenden und damit als ihre/seine Vertretung begrüßen Sie im beruflichen Umfeld die ranghöchste Person zuerst. Doch wie erkennen Sie in einer Gruppe von Besuchern, die Sie noch nie persönlich gesehen haben, wer das ist?

So gelingt Ihnen das ganz souverän: Gehen Sie auf die Gruppe zu, und nennen Sie den Namen der ranghöchsten Person, also zum Beispiel: „Frau Dr. Muster?“ Frau Dr. Muster wird darauf reagieren, und Sie können sie dann zuerst begrüßen. Anschließend begrüßen Sie die übrigen Besucher in der Reihenfolge, wie sie vor Ihnen stehen.

TEXT: ALEXANDRA SIEVERS ◀



„Zu viele Menschen geben Geld aus, das sie nicht haben, um Dinge zu kaufen, die sie nicht brauchen, um Menschen zu beeindrucken, die sie nicht mögen.“

Will Rogers (1879–1935, US-amerikanischer Komiker)