AUSGABE KW 13 | 2026

assistenz/heute

FÜR IHREN PERFEKTEN AUFTRITT IN SACHEN ORGANISATION, KOMMUNIKATION & SELBSTMANAGEMENT

Remote Leadership

Sichtbarkeit bedeutet mehr, als nur die Kamera einzuschalten: So gelingt Nähe auch aus der Distanz

SEITE 4

Perfekte Auszeiten

So sehen Pausen aus, in denen Sie sich wirklich erholen: 5 Voraussetzungen

SEITE 6

Osterurlaub geplant?

Textbausteine mit Musterformulierungen für eine korrekte Abwesenheitsnotiz

SEITE 11

Wohlfühl-Atmosphäre

Das Prinzip des Duft-Marketings nutzen: Welche Düfte welche Wirkung haben

SEITE 12

TOP-THEMA

Wie Sie mit Ich-Botschaften Konflikte vermeiden

SEITE 7

© ma_design/AdobeStock

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.

Mit Park-Pausen das Frühjahr begrüßen

Liebe Leserin, lieber Leser,

der US-amerikanische Psychologe Daniel Goleman beschreibt in seinem lesenswerten Buch „Konzentriert Euch! Eine Anleitung zum modernen Leben“ ein Experiment, bei dem die Ausgangsfrage war: Unter welchen Bedingungen erholen wir uns nach einer starken geistigen Belastung am besten? Dafür verglich man, welchen Entspannungseffekt ein Spaziergang auf einer belebten Geschäftsstraße im Vergleich mit einem Gang im Park bringt. Das Ergebnis: Es zeigte sich, dass der Stadtgang so viele Reize liefert und vom Gehirn eine so große Aktivität erfordert, dass er als geistige „Abschalt-Pause“ kaum taugt.

Wenn Sie also einen Fleck Natur in der Nähe haben, einen Park oder wenigstens eine kleine Grünanlage, verbringen Sie doch dort öfter mal Ihre Pause: Dort können Sie Ihre mentalen Batterien am besten wieder aufladen (und den Frühlingsanfang feiern!).

Was das Experiment auch zeigt: Wenn Sie in Ihrer Pause am Rechner sitzen bleiben und meinen, Sie könnten sich nun bei der Lektüre der Nachrichten auf FAZ.net oder neuer Instagram-Posts erholen, irren Sie, denn das wird nicht funktionieren. Sie persönlich mögen froh sein, die aktuelle Aufgabe mal zur Seite zu legen – Ihr Gehirn ist es nicht, weil es bei solchen arbeitsähnlichen Aktivitäten weiterhin funktionieren muss. Mehr dazu lesen Sie auf Seite 6.

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

Vorsicht, Kostenfalle: Handy & Tarif besser getrennt kaufen 3

Zahl des Monats: Den Handyvertrag prüfen 3

DIN 5008 in der Praxis: Wo steht der Anlagenvermerk? 3

Knigge-Talk: Taugen Raumdüfte fürs Büro? 3

EINFACH DIGITAL

Remote Leadership: Wie gelingt Nähe auch aus der Distanz? 4

ERFOLGSTECHNIKEN

So sehen Pausen aus, in denen Sie sich wirklich erholen: 5 Voraussetzungen 6

TOP-THEMA

Konstruktiv kommunizieren: Wie Sie mit Ich-Botschaften Streit vermeiden 7

SIE FRAGEN – WIR ANTWORTEN

„Wie bekomme ich meinen Chef dazu, mir Termine unverzüglich mitzuteilen?“ 10

„Der Chef siezt, das Team duzt – wie formuliere ich stilvoll einen gemeinsamen Brief?“ 10

AUF DEN PUNKT FORMULIERT

Textbausteine für eine Abwesenheitsnotiz 11

TIPPS & IDEEN

Wohlfühl-Atmosphäre: Duft-Marketing am Arbeitsplatz 12

Selbstmanagement: Per „Download“ den Tag abschließen 12

VORSICHT, KOSTENFALLE

Handy & Tarif besser getrennt kaufen

Laut einer neuen Untersuchung von Verivox macht es sich bezahlt, wenn Verbraucher ihr Nutzungsverhalten genau kennen. *„In den Vertragstarifen der großen Anbieter steckt rund sechsmal so viel Datenvolumen, wie in Deutschland im Schnitt pro Kopf verbraucht wird. Viele Kunden buchen überdimensionierte Tarife, um die Anzahlung für das Wunsch-Handy möglichst niedrig zu halten. Damit zahlen sie jeden Monat für Leistungen, die sie nicht brauchen“*, so Verivox-Telko-Experte Jörg Schamberg.

Das Portal hat für zwei Anwenderprofile (Durchschnitts- und Premiumnutzer) berechnet, wie viel sich mit einem separaten Kauf von Smartphone und Tarif gegenüber den gebündelten Angeboten von Telekom, Vodafone, O2 sowie 1&1 sparen lässt. Für beide Gruppen wurden je zwei Vergleichs-

© lassedesignen/AdobeStock

rechnungen aufgestellt: Zum einen wurde mit ähnlichen Tarifen verglichen und zum anderen mit einem niedrigeren, durchschnittlichen Datenkontingent.

Das Fazit: Über alle Netze, Tarif- und Geräteklassen liegt die Ersparnis in 24 Monaten bei einem Viertel. Wird ein durchschnittliches Datenvolumen zugrunde gelegt, erhöht sich das Sparpotenzial auf 37 Prozent. Die höchste Ersparnis ist im Telekom-Netz möglich: Das Premiumgerät iPhone 17 Pro kostet in Verbindung mit einem getrennt gebuchten Discounter-Tarif mit durchschnittlichem Datenvolumen über 24 Monate 675 Euro weniger. Die mit 37 Prozent höchste prozentuale Ersparnis ergibt sich im 1&1-Netz mit dem Mittelklasse-Handy Google Pixel 9a.

QUELLE: WWW.VERIVOX.DE ◀

ZAHL DES MONATS

Den Handyvertrag prüfen

Wer das Smartphone unabhängig vom Tarif kauft, spart unter dem Strich 25 Prozent der Kosten, wie eine neue Analyse des Vergleichsportals Verivox zeigt. In der Spitze beträgt die Ersparnis durch den Getrenntkauf bis zu 37 Prozent, sagen die Spezialisten (siehe auch Artikel links). Kunden sollten für ihre Tarifwahl wissen, welches Datenvolumen sie im Monat tatsächlich verbrauchen, und alles nach 24 Monaten überprüfen: Denn 40 Prozent aller Mobilfunktarife werden ab dem zweiten Vertragsjahr teurer – bei gleichbleibender Leistung.

25 %

QUELLE: WWW.VERIVOX.DE ◀

DIN 5008 IN DER PRAXIS

Wo steht der Anlagenvermerk?

Setzen Sie den Vermerk mit einer Leerzeile Abstand zur letzten Zeile Ihres Briefes – also etwa mit einer Leerzeile Abstand zur PC-Wiederholung der Unterschrift. Auch wenn es in Ihren Augen optisch ansprechender wäre, den Anlagenvermerk mit mehr Leerzeilen vom Brieftext abzusetzen, ist es korrekt, nur eine Leerzeile dafür zu verwenden.

Ist Ihr Brief so lang, dass der Anlagenvermerk keinen Platz mehr findet, positionieren Sie ihn in der gleichen Zeile wie die Grußformel mit 125 mm Abstand zum linken Rand. Da das ein mühsames Messen verursachen würde, empfehlen wir Ihnen, nach dem Gruß die Tabulatortaste drei- bis viermal zu betätigen und dann die Anlage aufzuführen.

TEXT: DUNJA SCHENK ◀

KNIGGE-TALK

Taugen Raumdüfte fürs Büro?

Düfte werden gezielt eingesetzt, etwa in Ladengeschäften, um bei Shoppern die Kauflaune anzuregen. Könnte damit auch der Wohlfühlfaktor in Büros erhöht werden?

Absolut! Der grundlegende und zugleich einfachste Tipp für das Projekt: Sorgen Sie für frische Luft! Ein Übertünchen der abgestandenen Luft hat wenig Sinn, denn Gerüche lassen sich nur schwer von anderen überlagern – zumal bei dem Versuch die Gefahr besteht, die Duftessenz zu hoch zu dosieren. Ist der Duft zu stark, schlägt die Wirkung um: Er wird als unangenehm und aufdringlich empfunden. Außerdem kann die Wahrnehmung des einen Geruchs einen anderen völlig verändern. Mehr Tipps zum Thema „Duft-Marketing“ lesen Sie auf Seite 12.

TEXT: ALEXANDRA SIEVERS ◀

© Alex from the Rock/AdobeStock

Remote Leadership: Wie gelingt Nähe auch aus der Distanz?

Hybrides Arbeiten gehört längst zu unserem Arbeitsalltag. Doch Sichtbarkeit bedeutet mehr, als nur die Kamera einzuschalten. Wie wir Nähe, Verbindlichkeit und Zusammenarbeit trotz Distanz schaffen, erklärt ein Experte. Inklusive Selbst-Check und Checkliste mit den Dos & Don'ts.

Hybride Meetings bilden das Herzstück der modernen Zusammenarbeit. Sie überwinden Entfernungen, sparen Zeit und Ressourcen und eröffnen neue Möglichkeiten, Wissen und Perspektiven zusammenzubringen. Damit entsteht eine neue Verantwortung: digitale Räume so zu gestalten, dass Sichtbarkeit und Nähe entsteht – auch ohne gemeinsame Präsenz am selben Ort.

Technik als Fundament für eine hybride Arbeitskultur

Virtuelle Zusammenarbeit ist mehr als das Verschicken eines Links oder das Abarbeiten einer Agenda. Wirksame Remote Führung verwandelt digitale Meetings in Räume, in denen Menschen sich aktiv einbringen können und gehört werden. Remote Leadership ist beides: kulturelle Gestaltung und technische Verantwortung. Ohne stabile Infrastruktur verlieren selbst die besten Führungsansätze ihre Wirkung. Schlechte Audioqualität, instabile Verbindungen oder unterdimensionierte Räume stören Workflow, Motivation und Zugehörigkeit.

Eine aktuelle Studie von Jabra zusammen mit YouGov zeigt, dass vier von fünf Beschäftigten mangelhafte Technik als Hindernis empfinden. Investitionen in hochwertige Lösungen sind daher keine Kür, sondern die Basis moderner Zusammenarbeit. Richtig eingesetzt, wird Technik selbst Teil der Kultur: Sie sorgt dafür, dass Stimmen gleichwertig gehört werden, dass alle ins Bild kommen und dass spontane Interaktionen möglich bleiben, die Nähe auch über Distanz spürbar machen.

Schneller Selbst-Check für Remote Leadership

1. Wann habe ich zuletzt bewusst Vertrauen sichtbar gemacht? Habe ich Freiraum gegeben – oder unbewusst ein Kontrollsignal gesendet?
2. Wann habe ich in einem Meeting eine stille Stimme aktiv eingeladen? Habe ich Raum für Menschen geschaffen, die sonst eher zurückhaltend sind?
3. Wann habe ich mir selbst Zeit genommen, wirklich präsent zu sein? Oder war ich im letzten Call gedanklich schon beim nächsten Termin?

Von stummen Kacheln zu lebendigem Austausch

Neben einer funktionierenden technischen Basis für hybride Zusammenarbeit ist Sichtbarkeit ein entscheidender Aspekt. Hier geht es darum, wie präsent Menschen in digitalen Räumen wahrgenommen werden, wie schnell Vertrauen entsteht und wie aktiv sie sich in Teams einbringen.

Die Zahlen aus der Studie Jabra und YouGov zeigen, wie unterschiedlich die Bedürfnisse sind: Nur 49 Prozent der Beschäftigten schalten in virtuellen Meetings regelmäßig ihre Kamera ein. Knapp 70 Prozent von ihnen tun dies, um Meetings per-

Der Experte: Gregor Knipper

ist President Central Region bei Jabra, einer renommierten dänischen Marke, die auf die Entwicklung und Produktion von Audio- und Videokonferenzlösungen spezialisiert ist und Plattformen wie Microsoft Teams, Zoom und Cisco integriert.

sönlicher zu gestalten und nonverbale Signale sichtbar zu machen. Gleichzeitig halten 63 Prozent die Kamera in bestimmten Terminen für verzichtbar, ein Drittel konzentriert sich ohne das eigene Videobild am Bildschirmrand besser und knapp 30 Prozent vermeiden so technische Probleme. Ergänzend dazu zeigen Forschungsergebnisse von Jabra und dem Behavioural Lab der London School of Economics, dass sichtbarere Teilnehmende fast doppelt so aufmerksam sind. Sie blieben 55 Prozent der Zeit konzentriert – im Vergleich zu 34 Prozent bei Teilnehmenden, die nicht zu sehen waren.

Sichtbarkeit kann also die Qualität der Zusammenarbeit entscheidend verbessern: Sie steigert Aufmerksamkeit, Vertrauen und die Dynamik von Diskussionen. Gleichzeitig ist sie nicht immer die richtige oder einzige Lösung. Gerade neurodivergente Teammitglieder profitieren von klaren, aber flexiblen Erwartungen, die individuelle Komfortzonen respektieren und eine angemessene Entscheidungsfreiheit zulassen.

Raum für Vertrauen schaffen

Psychologische Sicherheit ermöglicht es Teams, Wissen schneller zu teilen, mutigere Ideen einzubringen und Konflikte konstruktiver zu lösen. Wer diese Sicherheit fördert, gewährleistet, dass verteilte Teams nicht nur funktionieren, sondern gemeinsam wachsen und innovativer werden. Remote Leadership bedeutet, psychologische Sicherheit bewusst zu gestalten und Signale der Nähe gezielt zu setzen. Das erfordert mehr Struktur und Klarheit als in klassischen Präsenz-Settings. Erwartungen sollten offen kommuniziert, Ziele transparent gemacht und Feedback regelmäßig eingeholt werden.

Meetings brauchen eine Form, in der nicht nur die lautesten Stimmen gehört werden, sondern auch stille Teilnehmende Raum finden. Remote Leadership achtet auf Zwischentöne wie Schweigen oder zurückhaltende Reaktionen und läd aktiv zur Beteiligung ein.

Der Unterschied zur Führung im Büro ist deutlich: Während physische Nähe vieles nebenbei regeln konnte, braucht digitale Zusammenarbeit bewusste Gestaltung. Remote Leadership ist weniger Kontrolle, sondern mehr Kommunikation – weniger Reaktion, sondern mehr proaktives Schaffen vertrauensvoller Momente.

TEXT: GREGOR KNIPPER ◀

Checkliste: Dos & Don'ts für wirksame Online-Meetings

DOS	
Sichtbarkeit neu definieren: Sichtbarkeit bedeutet, dass Menschen gehört, wahrgenommen und in ihrer Wirkung präsent sind – egal ob durch Stimme, Ideen oder Körpersprache. Führung heißt: Räume schaffen, in denen diese Präsenz differenziert möglich ist.	☐
Unterschiedliche Bedürfnisse anerkennen: Nicht jede Person fühlt sich mit permanenter Video-Präsenz wohl. Flexible Regeln und transparente Absprachen signalisieren: Unterschiedlichkeit ist willkommen und ein Gewinn.	☐
Technik als Kulturfaktor begreifen: Klarer Ton, verlässliches Bild, stabile Verbindung – Technik ist nicht Beiwerk, sondern Teil der Meeting-Kultur. Kurze Vorab-Checks stellen sicher, dass niemand „Randfigur im Kachel-Layout" bleibt.	☐
Meetings smart nachbereiten: KI kann bereits während des Meetings Notizen erstellen, To-dos extrahieren und priorisieren. Fehlt nur noch, bei Meeting-Ende die Infos kurz zu prüfen, wenn nötig zu ergänzen und zu verteilen – so liegen Ergebnisse in Minuten vor und der Aufwand bleibt minimal.	☐
DON'TS	
Kamera- oder Augenkontakt-Zwang als Respekt verkaufen: Eine konzentrierte Präsenz bei Meetings kann nicht dadurch erreicht werden, dass von den Teilnehmenden erwartet wird, ständig frontal im Kamerabild fixiert zu bleiben. Für viele Personen ist das unnatürlich oder gar belastend. Echte Präsenz kann vielfältig sein.	☐
Alle über einen Kamm scheren: Was wie Fairness aussieht, kann unfaire Effekte haben. Ohne Raum für verschiedene Arbeitsweisen und Komfortzonen verliert ein Team wichtige Stimmen und Ideen.	☐
Technische Hürden kleinreden: Wird Rauschen oder Verzögerung nicht ernst genommen, sinken Aufmerksamkeit und Vertrauen. Gute Technik dagegen macht Austausch angenehmer und effektiver.	☐
Meetings nur als Agenda-Verwaltung nutzen: To-dos abhaken reicht nicht. Ohne soziale Momente und Raum fürs Zwischenmenschliche bleibt Zusammenarbeit funktional, aber nicht verbindend.	☐

Die Checkliste können Sie hier herunterladen: **www.workingoffice.de/assistenz-heute**

So sehen Pausen aus, in denen Sie sich wirklich erholen: 5 Voraussetzungen

Bestimmt legen auch Sie mehrmals am Tag kleine Arbeitspausen ein. Doch wie erholsam sind diese Auszeiten wirklich? Besonders Schreibtischarbeiter neigen dazu, weiter am Arbeitsplatz zu bleiben und sich hier zu beschäftigen. Da wird dann zwar die aktuelle Aufgabe zur Seite gelegt, aber die „Auszeit" wird dafür genutzt, Social-Media-Posts zu checken, etwas im Internet zu recherchieren oder einen E-Mail-Newsletter querzulesen. Das ist, was den Erholungsfaktor angeht, verschwendete Zeit.

Entspannen – und sonst gar nichts

Wenn Sie den ganzen Tag über geistig gefordert sind, brauchen Sie regelmäßig ein Innehalten und Abschalten von allem, was Ihre Konzentration erfordert. Die „echte" Pause dient der Regeneration Ihrer geistigen Kräfte, und „echt" bedeutet: Sie müssen einen ganz klaren Schnitt zwischen Anspannung und Entspannung machen.

Das gelingt Ihnen am besten, wenn Sie diese 5 Voraussetzungen beachten:

1. **Auf der Suche nach einem Flecken Grün!**
   Verbringen Sie Ihre Mittagspause nicht mit einem Snack am Schreibtisch, sondern verlassen Sie nach Möglichkeit Ihren Arbeitsplatz. Am größten ist der Erholungseffekt, wenn Sie irgendwo ein Fleckchen Natur in der Nähe haben und sich dort aufhalten können: Selbst eine einfache Bank in einer kleinen Grünlage bewirkt schon etwas.
2. **Dem Kopf eine Pause gönnen**
   Sie können und möchten den Arbeitsplatz in Ihren Pausen nicht verlassen? Dann vermeiden Sie dennoch arbeitsähnliche Aktivitäten. Statt im Internet zu surfen, zu lesen oder mit Kolleginnen und Kollegen zu plaudern, schließen Sie die Augen: Blenden Sie die Arbeit aus, gehen Sie auf Gedankenreise und geben Sie Ihrem Kopf die Auszeit, die er braucht, um gleich wieder auf Hochtouren laufen zu können. Ihre Konzentration wird es Ihnen danken!
3. **Mit einem Power Nap wieder fit werden**
   Wenn Sie einen Tag im Homeoffice verbringen, können Sie auch die Flexibilität nutzen, die das Arbeiten im Homeoffice bietet, und einen Power Nap einlegen. Solch ein Kurzschlaf gilt unter Arbeitsmedizinern inzwischen als eine der effektivsten Methoden, die Arbeitskraft zu sichern. Wichtig: Ein Power Nap sollte zehn bis 30 Minuten dauern – nicht länger, da man danach in tiefere Schlafphasen fällt.
4. **Kleinere Auszeiten über den Tag verteilen**
   Vergeben Sie jedoch nicht Ihre gesamte Tagespausenzeit an eine zu lange Mittagspause. Nehmen Sie sich Zeit, in Ruhe und nicht unter Zeitdruck zu essen – und verteilen Sie die verbleibende Pausenzeit auf viele kleine Auszeiten. Studien belegen: In den ersten fünf Minuten ist der Erholungseffekt bei (echten!) Pausen am größten. Warten Sie also nicht ab, bis Sie merken, dass Ihre Konzentration nachlässt und die Luft raus ist: Machen Sie nach 90 bis 120 Minuten proaktiv einen Cut, um Ihre Leistungsfähigkeit auf einem stabilen Niveau zu halten.
5. **Luft und Bewegung**
   Perfekte Begleiter für effektive Minipausen: Atmen Sie einige Minuten bewusst durch (wenn nicht an der frischen Luft, dann zumindest am offenen Fenster). Sauerstoff ist wichtig für Ihr Gehirn und Ihre Konzentration. Und bringen Sie Ihren Kreislauf in Schwung! Dehnen und strecken Sie sich, wippen Sie mit den Füßen auf und ab, oder machen Sie einige der Übungen aus dem Kasten unten, die von Professor Dr. Hans-Georg Predel (Deutsche Sporthochschule Köln) in Zusammenarbeit mit Bayer HealthCare speziell für Büromenschen entwickelt wurden.

In 3 Minuten wieder fit! Effektive Pausenübungen

- Falten Sie (im Sitzen oder im Stehen) die Hände auf Brusthöhe und drücken Sie sie kräftig gegeneinander. Heben Sie die Schultern dabei nicht nach oben. Halten Sie die Spannung etwa fünf Sekunden lang, dann lassen Sie los und entspannen sich. Wiederholen Sie diese Übung einige Male.
- Gehen Sie in den Ausfallschritt – die Füße stehen parallel –, und verlagern Sie das Gewicht auf das vordere Bein. Stemmen Sie beide Fersen auf den Boden, und ziehen Sie den Bauch nach innen. Führen Sie die Arme in Verlängerung der Wirbelsäule nach oben, und dehnen Sie sich. Wechseln Sie die Seite, und wiederholen Sie die Übung zwei- bis dreimal.
- Stellen Sie sich mit schulterbreit geöffneten Beinen hin. Ziehen Sie das Kinn zur Brust, bleiben Sie zehn Sekunden lang in dieser Position, und rollen Sie dann Wirbel für Wirbel nach vorn. Lassen Sie Kopf und Hände hängen, entspannen Sie sich, und richten Sie sich danach Wirbel für Wirbel wieder auf. Wiederholen Sie diese Übung einige Male.

TEXT: SUSANNE ROTH

© Coloures-Pic/AdobeStock

Konstruktiv kommunizieren: Wie Sie mit Ich-Botschaften Streit vermeiden

„Von sich selbst zu reden gehört sich nicht. Das ist ein Zeichen von Egoismus." Vergessen Sie diese Einstellung! Mit gut formulierten Ich-Botschaften können Sie Ihr Anliegen vorbringen, ohne bei Ihrem Gegenüber eine heftige Reaktion zu provozieren – und damit sich und anderen viel Ärger ersparen.

Ein Ich zur rechten Zeit

Von „ich" zu reden, ist nicht grundsätzlich schlecht. Nur im Übermaß gebrauchte Ich-Formulierungen können ein Beispiel dafür sein, wie sich überzogener Egoismus äußert.

Anzeichen für überzogenen Egoismus: Jemand redet pausenlos über sich selbst, lässt andere kaum zu Wort kommen und deren Meinung nicht gelten. Die Sätze startet er/sie gern mit Einleitungen wie *„Ich will …", „Ich erwarte/verlange …", „Ich lasse nicht zu …", „Meiner Meinung nach …".*

Richtig formulierte sowie im passenden Moment eingesetzte Ich-Aussagen und -Botschaften hingegen sind sehr empfehlenswert! Denn Ich-Botschaften sind in allen und insbesondere in schwierigen Gesprächen eine sehr gute Hilfe, um Konflikte wirksam zu vermeiden.

Ein drastisches Beispiel: Stellen Sie sich vor, dass Ihr Gegenüber Sie anlügt. Wenn Sie nun mit dem Ausruf *„Sie lügen!"* reagieren, kann die Situation schnell eskalieren. Denn ganz gleich, ob in der Du- oder Sie-Ansprache: Solche Du-Botschaften (jede Aussage, die auf eine andere Person bezogen ist, wird „Du-Botschaft" genannt) wirken sich in der Regel negativ auf die Kommunikation aus.

Wenn Sie dagegen mit einer Ich-Botschaft reagieren, nehmen Sie Ihrer Aussage die Schärfe und den Angriffscharakter. Sagen Sie beispielsweise *„Ich bin sehr überrascht von dem, was Sie sagen …"* oder *„Ich kann mich Ihrer Meinung nicht anschließen, weil ich etwas anderes glaube."*

Welche negativen Wirkungen Du-Botschaften haben

Du-Botschaften können

- verletzen,
- Schuldgefühle erzeugen,
- als Tadel beziehungsweise Bevormundung ankommen oder
- als Ablehnung oder Herabsetzung empfunden werden und entsprechend
- heftige Reaktionen provozieren.

Checkliste: Wann passen Ich-Botschaften, wann eignet sich die Du/Sie-Ansprache besser?

WÄHLEN SIE DIE DU-/SIE-ANSPRACHE, WENN SIE …	
… Positives zu anderen sagen/loben,	☐
… danken,	☐
… recht geben,	☐
… andere einbeziehen wollen (Rede, Präsentation),	☐
… um eine Sachinformation gebeten werden oder eine solche brauchen,	☐
… Ihre Position durch eine Gegenfrage stützen wollen,	☐
… ein Gespräch durch offene Fragen voranbringen möchten,	☐
… an jemanden oder etwas appellieren müssen,	☐
… in Gefahrensituationen Menschen zum Handeln bewegen müssen.	☐
FORMULIEREN SIE EINE ICH-BOTSCHAFT, WENN SIE …	
… persönlich angegriffen werden,	☐
… Feedback geben,	☐
… unter Druck gesetzt werden,	☐
… sich ausgenutzt fühlen,	☐
… absichtlich beleidigt werden,	☐
… etwas unterstellt bekommen,	☐
… sich betrogen fühlen,	☐
… Ihre Integrität angezweifelt sehen,	☐
… ein klärendes Gespräch nach einem Streit führen,	☐
… über Gefühle reden,	☐
… eine Eskalation vermeiden möchten,	☐
… Kritikgespräche führen,	☐
… um etwas gebeten werden und ablehnen wollen,	☐
… sich bei jemandem entschuldigen möchten.	☐

Die Checkliste können Sie hier herunterladen:
www.workingoffice.de/assistenz-heute

3 Beispiele für die negative Wirkung von Du-Botschaften:

„Du solltest dich endlich mal darum kümmern."
→ Wirkt wie ein Befehl und weckt Widerstand.

„Was dabei herauskommt, wirst du ja sehen."
→ Klingt wie eine Drohung und provoziert Vergeltungsmaßnahmen.

„Du redest dich schon wieder heraus."
→ Soll wohl *„Mit dir braucht man erst gar nicht zu reden"* bedeuten. Die Reaktion darauf wird eine Handlung sein, die Widerstand ausdrückt.

Wann Sie eine Ich-Botschaft formulieren und wann Sie besser eine Du-/Sie-Ansprache wählen

Doch Achtung: Nicht jede Du-/Sie-Ansprache ist schlecht. In vielen Fällen ist sie richtig und empfehlenswert. Wann Sie wie formulieren sollten, zeigt Ihnen die Checkliste links auf dieser Seite.

Was Ich-Botschaften bewirken

Mit Ich-Botschaften vermitteln Sie Ihren Gesprächspartnern folgende positive Empfindungen und Signale:

- Sie bevormunden sie nicht, sondern lassen ihnen ihre Entscheidungsfreiheit.
- Sie stellen sich nicht über sie, sondern kommunizieren auf Augenhöhe.
- Sie zeigen Wertschätzung und Respekt.
- Sie signalisieren, dass Sie ein Mensch mit Gefühlen sind.
- Sie geben zu verstehen, was Sie möchten, ohne dem anderen etwas vorzuschreiben.
- Sie werden verständlicher und berechenbarer.
- Sie vermitteln Selbstbewusstsein.

Überraschender Effekt: Du-Botschaften in Ich-Aussagen umformulieren

Die Stärke von Ich-Botschaften wird deutlich, wenn Sie sich einmal den Spaß machen und typische Du- in Ich-Botschaften umformulieren. Allein durch den anderen Blickwinkel können Sie förmlich spüren, wie viel Konfliktpotenzial dadurch vermieden wird und wie Sie Schuldzuweisungen, (ungewollte) Angriffe, Unterstellungen oder andere Kommunikationsstörer damit ausschalten.

Beispiel: Denken Sie an eine Aussage wie *„Da haben Sie mich (völlig) falsch verstanden"*:

Ihrem Gegenüber signalisieren Sie damit ungewollt: *„Sie sind unfähig zu verstehen, was ich meine."* Dass sich diese unterschwellige Schuldzuweisung negativ auf die Kommunikation auswirkt, liegt auf der Hand.

Wie viel weniger schlecht fühlt sich der Angesprochene mit einer Bemerkung wie *„Ich habe mich offensichtlich nicht ganz verständlich (oder: missverständlich) ausgedrückt“*.

Weitere Beispiele für umformulierte Du-Botschaften

DU-BOTSCHAFT	ICH-AUSSAGE
„Das können Sie so nicht sehen.“	*„Ich bitte Sie, die Sache noch einmal von diesem Standpunkt aus zu betrachten …“*
„Sie müssen doch einsehen, dass …“	*„Ich möchte Ihnen meine Sichtweise (noch einmal) erläutern.“*
„Erklären Sie mir erst mal, warum …“	*„Ich lege Wert auf Ihre Darstellung, warum …“*
„Vergessen Sie das Ganze. So geht das nicht.“	*„Ich sehe im Augenblick keine großen Chancen, diese Idee umzusetzen.“*
„Sie sollten sich erst mal kundig machen.“	*„Mein jetziger Kenntnisstand ist, dass …“*
„Das stimmt doch einfach nicht, was du da behauptest.“	*„Ich habe diese Schilderung des Vorgangs bisher so noch nicht gehört.“*
„Sie kommen zu spät zum Meeting!“	*„Ich habe das Gefühl, die anderen warten bereits auf Sie.“*
„Sie haben den Termin zu spät abgesagt.“	*„Für mich ist es wichtig, dass Sie Termine rechtzeitig absagen. Dann kann ich mich darauf einstellen.“*

Die 3 Elemente einer Ich-Botschaft

Es geht aber nicht einfach darum, ehrlich zu sein beziehungsweise die eigenen Gefühle beim Gegenüber abzuladen. Reine Gefühlsäußerungen sind noch keine Ich-Botschaften. Wenn Sie zum Beispiel sagen: *„Ich bin enttäuscht von Ihnen“* oder *„Ich bin besorgt“*, ist das vielleicht ehrlich – mit solchen Botschaften befremden und verwirren Sie aber im Zweifel Ihr Gegenüber.

Eine komplette Ich-Botschaft besteht aus drei Teilen:

1. aus einer Beschreibung des Verhaltens, das Sie erleben und/oder das Sie stört,
2. aus Ihrem Gefühl, das durch die Störung ausgelöst wird,
3. aus einem Lösungsvorschlag und/oder einer Beschreibung der konkreten (negativen) Wirkung, die das Verhalten hat – also dem Grund, warum Sie um eine Veränderung bitten.

Die Reihenfolge dieser drei Elemente ist variabel. Wichtig ist, dass alle drei Bestandteile vorhanden sind.

Beispiele für vollständige Ich-Botschaften

DU-BOTSCHAFT	ICH-AUSSAGE
„Sie haben mir schon wieder die Unterlagen zu spät gebracht!“	*„Sie haben letzte Woche, gestern und heute die Unterlagen zu spät gebracht. Das ärgert mich, denn dadurch gerate ich unter großen Zeitdruck.“*
„Warum haben Sie denn nicht mehr angerufen? Jetzt konnte hier nichts geklärt werden …“	*„Sie haben gestern nicht angerufen. Das hat meine Organisation durcheinandergebracht. Ich konnte meinem Chef vor seiner Abreise die Termine nicht mehr bestätigen.“*
„Bevor Sie mich weiter angreifen und meinen Arbeitsstil diskreditieren, sollten Sie erst einmal die Fakten sorgfältiger prüfen.“	*„Ich fühle mich von Ihren Äußerungen angegriffen. Aus meiner Sicht wird damit mein Arbeitsstil diskreditiert. Ich halte es für sinnvoll, wenn wir die Fakten erst (noch) mal prüfen.“*
„Unterbrechen Sie nicht ständig die anderen während der Teamsitzung. Sie sollten doch wissen, wie unhöflich das ist. Außerdem kostet es nur zusätzlich Zeit.“	*„Ich wünsche mir, dass in unseren Teamsitzungen jeder in Ruhe ausreden und seine Gedankengänge zu Ende bringen kann. Erstens, weil ich möchte, dass wir höflich miteinander umgehen, und zweitens, weil ich es für effektiver halte. Ich bitte Sie (alle), sich daran zu halten.“*
„Können Sie sich mal etwas beeilen? Es ist eine Zumutung, wenn Kunden derart lange warten müssen, bis Sie endlich die Ware geholt haben.“	*„Ich lege großen Wert auf optimale Kundenbetreuung. Dazu zählt für mich auch, dass keine langen Wartezeiten entstehen, wenn etwas aus dem Lager geholt werden muss. Ich bitte Sie deshalb, sich in solchen Fällen besonders zu beeilen.“*

Diese dreiteiligen Ich-Botschaften sind vielleicht am Anfang für Sie etwas ungewohnt, aber es lohnt sich, dass Sie die aktiv üben. Nach und nach werden sie bei Ihnen immer natürlicher klingen, und Sie erleben ganz nebenbei eine neue Kontrolle über die eigene Sprache. Weil Sie sachlich statt vorwurfsvoll kommunizieren, hört man Ihnen besser zu, und Sie werden als kompetenter wahrgenommen.

Fazit: Mit Ich-Botschaften machen Sie sich und anderen das Leben leichter

Es lohnt sich, sich damit zu beschäftigen, sich das Prinzip anzueignen – und in der Praxis einzusetzen. Probieren Sie es einfach aus!

TEXT: ALEXANDRA SIEVERS◀

„Wie bekomme ich meinen Chef dazu, mir Termine unverzüglich mitzuteilen?“

SABINE M., KÖLN Mein Chef vereinbart oft Termine, von denen ich nichts weiß. Das führt regelmäßig dazu, dass ich ihn anderweitig verplane und Termine kollidieren. Meist muss ich dann die von mir vereinbarten Termine wieder absagen, was unangenehm ist. Was kann ich tun, damit mein Chef mich besser informiert?

Dunja Schenk, Office-Expertin: Hier sind 5 Ideen, wie Sie das Problem lösen können

- Befestigen Sie auf dem Schreibtisch Ihres Chefs einen Zettel mit der Aufschrift „Termine bitte an mich – Sabine Meyer“. Kleben Sie ein Foto von sich dazu (Nachrichten mit Bild prägen sich besonders gut ein). Trauen Sie sich!
- Stellen Sie Ihrem Chef einen Ablagekasten „Termine“ ins Büro. Dort legt er einen Zettel mit dem Termin ab.
- Wenn Ihr Chef Humor hat – wie die allermeisten Menschen –, „bestrafen“ und „belohnen“ Sie ihn. Bestrafen: Für nicht weitergegebene Termine ist ein Euro ans Sparschwein fällig – für eine Pizza oder eine Hilfsorganisation. Belohnen: Wenn die Terminweitergabe funktioniert hat, bereiten Sie gleich morgens den Lieblingstee Ihres Chefs zu oder legen seine Lieblingskekse zum Kaffee dazu.
- Bestehen Sie auf einer täglichen fünfminütigen Besprechung. Am besten halten Sie die gleich vormittags ab: Sehen Sie zusammen kurz die Tagestermine durch und klären, was sonst noch zu erledigen ist. Terminprobleme fallen Ihnen dann eher auf, und Sie können die meisten noch beheben.
- Legen Sie Ihrem Chef abends als Letztes einen Ausdruck mit den Terminen des nächsten Tages hin, wenn es mit der Besprechung nicht so regelmäßig klappt wie geplant. Er kann Ihnen dann in aller Ruhe noch Kommentare, Überschneidungstermine oder Änderungen dazuschreiben, und Sie haben morgens alles auf dem Tisch.

„Der Chef siezt, das Team duzt – wie formuliere ich stilvoll einen gemeinsamen Brief?“

REGINA S., BERLIN Unser Chef hat mich beauftragt, einen Brief mit Dank und guten Wünschen an eine Kollegin zu schreiben, die in den Mutterschutz geht. Auch unser Team will der Kollegin natürlich alles Gute wünschen. Das Problem: Unser Chef siezt die Kollegin, das Team und ich duzen sie. Wie soll ich das in einem gemeinsamen Brief vereinbaren? Ich habe mal von der Empfehlung gelesen, bei der Anrede und beim Gruß beide Formen zu verwenden, also *„Liebe Frau Müller, liebe Julia“*, und am Schluss *„Ihr Chef, deine Kollegen“* zu schreiben. Der Brieftext sollte dann ausschließlich im Sie-Stil gehalten sein. Aber gibt es keine elegantere Lösung?

Alexandra Sievers, Trainerin für Business-Etikette, empfiehlt: Besser nacheinander

Sie haben recht, diese Mischform ist nicht optimal. Es ist zwar kaum damit zu rechnen, dass sich Ihre Kollegin deshalb nicht über die guten Wünsche freuen wird, aber stilvoller ist eine andere Lösung: Formulieren Sie die Texte separat und lassen Sie Ihrem Chef dabei den „Vortritt“, indem Sie seinen Brief im reinen Sie-Stil an den Anfang setzen. Beginnen Sie dann den Du-Text mit einer erneuten Anrede wie *„Liebe Julia“*. Um eventuelle Wiederholungen im Text zu vermeiden, können Sie sich bei der Briefpassage des Teams auf die Worte Ihres Chefs beziehen. Formulieren Sie das beispielsweise folgendermaßen:

> *„Diesen Wünschen schließen wir uns von Herzen an. Alles Gute auch vom ganzen Team!“*

Impressum
Redaktionelle Leitung *assistenz heute*: Susanne Roth, Berlin (V. i. S. d. P.) • Autoren: Gregor Knipper, Susanne Roth, Dunja Schenk, Alexandra Sievers • Produktmanagement: Rebecca Zumpe, Bonn; Lektorat und Korrektorat: Dr. Eleonore Föhles, Viersen; Satz und Layout: Susanne Roth, Berlin; Druck: PFITZER GmbH & Co. KG, Benzstr. 39, 71272 Renningen • ISSN: 2627-9630 • 18 – 32 Ausgaben pro Jahr • Redaktionell Verantwortlicher: Martin Grashoff, Verlagsleiter • © 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.

Textbausteine für eine Abwesenheitsnotiz

Kein Urlaub ohne eine Abwesenheitsnotiz – denn auch während Ihres Urlaubs sollen sich Ihre Geschäftspartner gut betreut fühlen! Hier sind Details zu den essenziellen Bestandteilen und ein Mustertext für eine Abwesenheitsnotiz zu Ostern.

Titel/Betreff der Abwesenheitsnotiz

Im Betreff sollte sofort klar werden, dass es sich um eine Abwesenheitsnachricht handelt. Meist reicht ein einfaches *„Abwesenheitsnotiz“* im Titel. Weitere Beispiele:

- *„Leider bin ich derzeit nicht erreichbar.“*
- Auf Englisch: *„Out of Office Message”*

Die Anrede

Die Anrede lässt sich wunderbar mit einem Dank für die Nachricht verbinden. Das kann zum Beispiel so aussehen:

- *„Sehr geehrte Damen und Herren, vielen Dank für Ihre Nachricht.“*
- *„Guten Tag und herzlichen Dank für Ihre E-Mail.“*

Zeitraum der Abwesenheit/Datum der Rückkehr

Das ist die wichtigste Information in Ihrer Abwesenheitsnotiz. Geben Sie entweder den genauen Zeitraum Ihrer Abwesenheit an oder nennen Sie das genaue Datum Ihrer Rückkehr. Natürlich können Sie den Grund Ihrer Abwesenheit nennen, dazu sind Sie jedoch nicht verpflichtet. Im Fall einer Urlaubsreise kann dies auch unprofessionell wirken, ersparen Sie Ihren Kunden und Kundinnen Details.

Sind Sie allerdings für einen längeren Zeitraum nicht im Büro anzutreffen, zum Beispiel aufgrund einer Elternzeit oder eines Sabbaticals, könnte diese Information für Ihren Geschäftspartner oder -kunden von Bedeutung sein. Scheiden Mitarbeiter oder Mitarbeiterinnen aus dem Unternehmen aus, ist diese Information in der Abwesenheitsnotiz ebenfalls essenziell.

- *„Ich bin derzeit im Urlaub. Sie können mich ab Dienstag, 7. April 2026, wieder erreichen.“*
- *„Im Zeitraum vom 2. bis einschließlich 10. April habe ich keinen Zugriff auf meine E-Mails und kann deshalb leider nicht auf Ihr Anliegen reagieren.“*
- *„Ich befinde mich derzeit außer Haus, bin aber ab 7. April 2026 wieder für Sie erreichbar.“*

Weiterleitung oder keine Weiterleitung

Ihre Geschäftspartner müssen erfahren, ob ihre Nachricht automatisch weitergeleitet wird oder ob sie selbst aktiv werden müssen. Beispielformulierungen:

- *„Ihre E-Mail wird automatisch an meinen Kollegen Max Mustermann weitergeleitet.“*
- *„Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass Ihre E-Mail nicht weitergeleitet werden kann.“*
- *„Ihre E-Mail wird nicht weitergeleitet und kann deshalb erst ab dem 01.08.2021 beantwortet werden.“*

Verweis auf Vertretung durch Kollegen

Wird die Nachricht in Ihrer Abwesenheit nicht automatisch an einen Kollegen weitergeleitet, sollte Ihre Abwesenheitsnotiz auf Ihre Vertretung inklusive Kontaktdaten hinweisen. Dies kann so geschehen:

- *„In meiner Abwesenheit werde ich von meiner Kollegin Sandra Friedrichs vertreten, die Sie unter der Telefonnummer 01234/56789 und per E-Mail an s.friedrichs@wagner.de erreichen.“*
- *„Wenden Sie sich in dringenden Fällen bitte an Sandra Friedrichs, die unter der folgenden E-Mail-Adresse erreichbar ist: s.friedrichs@wagner.de.“*

Die Grußformel

Zum Schluss bleibt nur noch der Abschiedsgruß, welcher aber in einer neutralen Formulierung belassen werden sollte. Möglich sind *„Beste Grüße“* oder *„Mit freundlichen Grüßen“*.

Mustertext für eine Abwesenheitsnotiz zu Ostern: ohne Weiterleitung, mit Hinweis auf Vertretung

Guten Tag und vielen Dank für Ihre E-Mail.

Ich bin gerade im Osterurlaub. Am Montag, 13. April 2026, werde ich wieder im Büro sein und Ihr Schreiben so schnell wie möglich beantworten.

Da Ihre E-Mail nicht automatisch weitergeleitet wird, wenden Sie sich bei Bedarf bitte an meine Kollegin Iris Weber, iris.weber@thomsen.com, die Ihnen bei Wünschen und Fragen gern behilflich ist. Ihre Telefonnummer ist: 0211 6789-234.

Freundliche Grüße

Lilli Schütte

((vollständige Signatur))

Den Mustertext können Sie hier herunterladen: **www.onlinebereich.workingoffice.de**

TEXT: REDAKTIONSTEAM

WOHLFÜHL-ATMOSPHÄRE

Duft-Marketing am Arbeitsplatz

Unternehmen setzen schon seit Jahren auf die Wirkung von Duftstoffen, woraus sich ein eigener Wirtschaftszweig entwickelt hat: das Duft-Marketing. Das Prinzip des Duft-Marketings können Sie sich auch in Ihrem Büro, im Besprechungszimmer oder in den Toilettenräumen Ihres Unternehmens zunutze machen. Denn der Raumduft beeinflusst auch dort die Stimmung – und färbt darauf ab, wie gelebt, gearbeitet und miteinander umgegangen wird.

Den Raumduft nach seiner Wirkung auswählen

Dosieren Sie Raumdüfte grundsätzlich sparsam und darauf abgestimmt, welche Atmosphäre Sie erzeugen wollen.

- Steht ein konfliktreiches Treffen bevor, eignen sich zum Beispiel beruhigende Aromen.
- Sollen neue Ideen entwickelt werden, sind Essenzen empfehlenswert, die die Kreativität steigern.
- Sitzen Sie an einer kniffligen Aufgabe, unterstützen konzentrationsfördernde Düfte Sie bei der Lösungsfindung.
- Ihre Laune ist nach einem Streit oder Ärgernis im Keller: Dann ist ein stimmungsaufhellender Duft angesagt.

Denken Sie auch an die Waschräume

Manchmal wollen sich Geschäftsbesucher nur kurz die Hände waschen und suchen deshalb die Toilettenräume auf. Sauberkeit und ein frischer Duft sind dort besonders wichtig, um zu unterstreichen, dass es in Ihrem Unternehmen rundum gepflegt zugeht. Scharfe Reinigungsmittel mögen zwar wirksam sein, haben aber meist einen beißenden Geruch.

Übersicht: Welche Düfte welche Wirkung haben

DUFT VON …	WIRKUNG
Kamille, Lavendel, Patschuli, Rose, Vanille, Zeder	beruhigend, entspannend
Anis, Geranie, Jasmin, Melisse, Orange, Rosmarin	stressabbauend, belebend
Bergamotte, grüner Tee, Johanniskraut, Limette, Orangenblüte, Osmanthus, Vanille, Zitronengras	stimmungsaufhellend
Kardamom, Kiefernnadel, Nelke, Minze, Salbei, Thymian, Wacholder	anregend
Eukalyptus, Grapefruit, Ingwer, Limone, Mandarine, Minze, Myrte	konzentrationsfördernd
Frangipani, Rosenholz, Sandelholz, Zimt	kreativitätssteigernd

Die Übersicht können Sie hier herunterladen:
www.onlinebereich.workingoffice.de

TEXT: ALEXANDRA SIEVERS ◀

SELBSTMANAGEMENT

Per „Download“ den Tag abschließen

Fällt es Ihnen bisweilen schwer, abends den Büroalltag hinter sich zu lassen und zu Hause wirklich abzuschalten?

Dann kann Ihnen ein täglicher „Download“ kurz vor Feierabend helfen. Nehmen Sie sich fünf bis zehn Minuten Zeit, um

- das an diesem Tag Erledigte abzuhaken (und so auch gleich festzustellen, dass Sie tatsächlich viel erreicht haben!),
- das Nichterreichte zu notieren (damit es Ihnen nach Feierabend nicht mehr im Kopf herumspukt)
- und die wichtigsten Aufgaben des nächsten Tages zu planen.

Am besten machen Sie daraus ein bewusstes Ritual! Auf diese Weise ziehen Sie einen Strich unter den Tag und machen den Weg frei, Ihre Batterien wieder aufzuladen.

TEXT: SUSANNE ROTH ◀

„Gib jedem Tag die Chance, der schönste deines Lebens zu werden.“

Mark Twain
(US-amerikanischer Schriftsteller, 1835–1919)