

assistentz/ heute

FÜR IHREN PERFEKTEN AUFTRITT IN SACHEN ORGANISATION, KOMMUNIKATION & SELBSTMANAGEMENT

Digitale Notizbücher

... verbinden analoges Schreiben und digitale Abläufe: Nutzungs-Tipps und Produktempfehlungen

SEITE 4

Erfolgstechniken

Berücksichtigen Sie das Geheimnis des „mentalen Rahmens“, um deutlich effizienter zu arbeiten

SEITE 6

Auf den Punkt gebracht

Verschanken, weglassen, präzisieren: 5 universelle Tipps, wie Sie prägnanter formulieren

SEITE 11

Prozesse vereinfachen

Stellen Sie Arbeitsabläufe und Routinen regelmäßig auf den Prüfstand: Mit diesen 7 Fragen

SEITE 12

TOP-
THEMA

Wirksame
Tipps für
den Umgang
mit schwierigen
Kollegen

SEITE 7





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.

Frühjahrsprojekt: Veränderungen angehen

Liebe Leserin, lieber Leser,

eines meiner Lieblingszitate von Albert Einstein lautet:

„Die reinste Form des Wahnsinns ist es, alles beim Alten zu lassen und gleichzeitig zu hoffen, dass sich etwas ändert.“

Mit dieser Aussage renne ich bei Ihnen sicherlich offene Türen ein. Als Leser(in) von „assistenz heute“ sind Sie ja genau dazu bereit: wach zu sein, sich weiterzuentwickeln, etwas zu verändern, nach Optimierungsoptionen Ausschau zu halten und die Energie zu investieren, sie auszuprobieren. Zumal Sie jetzt im Frühjahr, während sich alles um Sie herum erneuert, bestimmt auch diese Extraportion Energie spüren.

Meine Aufgabe ist es dann, Ihnen das „Wie“ zu erleichtern. Eine Anregung finden Sie beispielsweise in dieser Ausgabe auf Seite 12: Dort geht es unter dem Stichwort „Stellen Sie Arbeitsabläufe regelmäßig auf den Prüfstand!“ darum, wie Sie Prozesse vereinfachen und Optimierungen anstoßen können.

Außerdem steht die gesamte Themenausgabe unter dem Stichwort „Veränderungen“: Es geht um berufliche Weiterbildung, persönliche Weiterentwicklung, um Tipps und Methoden für ein effektives maßgeschneidertes Lernen. Motto: „Spaß ist essenziell!“

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

- Einfach Gelassener!
Das Robinson-Crusoe-Prinzip **3**
- Zahl des Monats:
Schlecht vorbereitet auf den Notfall? **3**
- DIN 5008 in der Praxis:
Der Vorteil von Zeitvorgaben in der Tagesordnung **3**
- Knigge-Talk:
Hinsetzen nur nach Aufforderung? **3**

EINFACH DIGITAL

- Digitale Notizbücher –
ein Überblick **4**

ERFOLGSTECHNIKEN

- Das Geheimnis des „mentalen
Rahmens“: Arbeiten Sie deutlich
effizienter **6**

TOP-THEMA

- Schwierige Kollegen kosten
Sie viel Energie: Wirksame
Umgangs-Tipps **7**

SIE FRAGEN – WIR ANTWORTEN

- „Arbeitszeugnisse verschicken:
Gibt es Vorgaben für das
Begleitschreiben?“ **10**

AUF DEN PUNKT FORMULIERT

- 5 Tipps, wie Sie prägnanter
formulieren **11**

TIPPS & IDEEN

- Prozesse vereinfachen:
Stellen Sie Arbeitsabläufe regel-
mäßig auf den Prüfstand **12**
- Die Leistung sichern:
Effektive Erholungspause für
Ihre Augen **12**

EINFACH GELASSENER!

Das Robinson-Crusoe-Prinzip

Erinnern Sie sich an Robinson Crusoe, den Schiffbrüchigen? Um auf der einsamen Insel nicht zu verzweifeln, hatte er die Taktik, die Perspektive zu wechseln – nach dem Motto: *„Es gibt nichts Schlechtes, an dem nicht auch etwas Gutes ist.“*

So schätzte er zum Beispiel seine Lage ein, als er sich auf der Insel wiederfand:

- **Was schlecht ist an der Situation:**
„Es hat mich auf eine einsame Insel verschlagen, ohne Hoffnung, je wieder fortzukommen.“
- **Was das Gute im Schlechten ist:**
„Aber ich bin am Leben und bin nicht ertrunken, wie meine Kameraden.“



So nutzen Sie das für sich persönlich: Atmen Sie bei Problemen oder in herausfordernden Situationen ein paarmal tief durch, und fragen Sie dann: *„Wie bringt mich diese Herausforderung weiter? Was kann ich eventuell daraus lernen, welche Fähigkeiten entwickeln? Welche Vorteile verschafft mir das lang- oder kurzfristig? Profitiere ich davon in irgendeiner Weise?“*

Auf diese Weise können Sie sich über den defekten Fahrstuhl freuen, weil das Treppensteigen gut für Ihre Fitness ist. Oder das neue Projekt begrüßen (das zeitlich nicht geplant war), weil Sie damit hilfreiche Kontakte knüpfen werden.

Der Effekt: Indem Sie die analytische Hälfte Ihres Gehirns auf „positiv“ schalten, zieht die emotionale Hälfte nach: Ihr Zufriedenheitsfaktor steigt sofort.

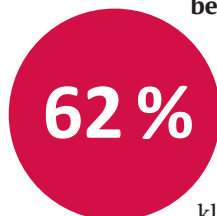
TEXT: SUSANNE ROTH ◀

ZAHL DES MONATS

Schlecht vorbereitet auf den Notfall?

Trotz des Bewusstseins für sicherheitsrelevante Krisenlagen sind viele Unternehmen in Deutschland nur unzureichend darauf vor-

bereitet. Laut der Studie „Navigating Geopolitics“ des



Wirtschaftsprüfers KPMG stufen lediglich 62 Prozent der Firmen das Thema „gesamtstaatliche Verteidigung“ als relevant für ihr Unternehmen ein; es zeigen sich deutliche strategische und organisatorische Lücken: Nur 27 Prozent verfügen über klar definierte geopolitische Krisenszenarien, 36 Prozent haben keine feste Ansprechperson oder zuständige Einheit.

QUELLE: KPMG.COM/DE/DE.HTML ◀

DIN 5008 IN DER PRAXIS

Der Vorteil von Zeitvorgaben in der Tagesordnung

Wenn sich Besprechungen in die Länge ziehen, liegt es sehr oft daran, dass sie nicht gut vorbereitet sind. Die DIN 5008 empfiehlt: Erstellen Sie für Besprechungen immer eine konkrete Tagesordnung. Geben Sie bereits dort

- das Ziel des jeweiligen TOPs,
- die Priorität und
- die Dauer pro Unterpunkt an.

So wissen die Teilnehmenden, was genau erreicht werden soll, und können sich angemessen vorbereiten. Die Angabe der Dauer führt im Meeting zu einer verbesserten Zeitdisziplin und erleichtert die Moderation.

TEXT: JUTTA SAUER ◀

KNIGGE-TALK

Hinsetzen nur nach Aufforderung?

Als Besucher erst einmal stehen bleiben, bis man Ihnen einen Platz anbietet – gilt diese Benimmregel heute noch?

Wenn eine andere Führungskraft, beispielsweise der Chef Ihrer Chefin, Sie in sein Büro bittet, dürfen Sie sich erst dann setzen, wenn er Ihnen einen Sitzplatz anbietet. Das Gleiche gilt, wenn Sie zu einem Bewerbungsgespräch eingeladen sind. Die Regel gilt jedoch nicht für Ihre eigene Chefin, da Sie enger zusammenarbeiten und zu ihr ein Vertrauensverhältnis besteht. In ihrem Büro müssen Sie nicht jedes Mal auf eine explizite Aufforderung warten, sondern können sich einfach setzen – sobald sicher ist, dass Ihre Chefin gerade Zeit für ein Gespräch hat.

TEXT: DUNJA SCHENK ◀

Digitale Notizbücher – ein Überblick

▶ Papierloses Schreiben ist keine neue Erfindung. Dennoch hält sich gerade in Geschäftsführungs- und Vorstandsetagen Papier erstaunlich hartnäckig. Dabei vereinfachen digitale Notizbücher die Zusammenarbeit von Assistenz und Führungskraft, indem sie analoges Schreiben und digitale Abläufe verbinden.

Notizen, Sitzungsunterlagen, Entwürfe – vieles existiert weiterhin doppelt: digital im System und handschriftlich auf Papier. Wer im CEO-Office arbeitet, weiß, dass sich beides schwer voneinander trennen lässt. Die Lösung liegt vielleicht dazwischen: in digitalen Notizbüchern, die das Schreibgefühl klassischer Stifte mit den Vorteilen digitaler Abläufe verbinden und somit nicht nur Papier sparen, sondern auch für mehr Transparenz und Effizienz sorgen.

Ein papierähnliches Schreibgefühl

Im klassischen Büroalltag greifen viele CEOs noch immer gern zum Stift. Denken, Skizzieren, Strukturieren, Mindmapping: Das funktioniert auf Papier oft besser als per Tastatur. Genau hier setzen digitale Notizbücher an. Sie bieten das vertraute, papierähnliche Schreibgefühl und ermöglichen dennoch das Weiterverarbeiten, Teilen und Archivieren der Inhalte.

Im Zusammenspiel zwischen Assistenz und Geschäftsführung bedeutet das: weniger Papierstapel, Scannen oder doppelte Abläufe. Sitzungsunterlagen werden direkt auf das Gerät geladen, Anmerkungen handschriftlich ergänzt und per Cloud oder E-Mail mit der Assistenz geteilt. Kommentare, Freigaben oder Protokollnotizen landen in Sekunden wieder im digitalen Archiv – ohne Umwege über Drucker oder Scanner.

Besonders auf Geschäftsreisen zeigt sich der Vorteil deutlich: CEOs haben sämtliche Unterlagen auf einem handlichen, federleichten Gerät dabei, das sich anfühlt wie ein Notizbuch, aber Hunderte Dokumente und Tausende Seiten enthält. Die Assistenz im Büro kann zeitgleich auf dieselben Dokumente zugreifen und Kommentare einarbeiten. Fehlende Unterlagen können simultan zur Verfügung gestellt werden. Handschriftliche Ergänzungen, Notizen und Anmerkungen können dank Handschriften-OCR durchsucht und eingearbeitet werden. Das spart nicht nur Papier, sondern wertvolle Arbeits- und damit auch Lebenszeit.

Leichtgewichte statt Aktenordner

Ein Beispiel für digitale Notizbücher bietet die Marke reMarkable mit den Geräten reMarkable 2 und reMarkable Paper Pro. Beide verfolgen das Prinzip „Weniger ist mehr“: keine Apps, keine Benachrichtigungen, keine Ablenkung – nur der Stift und das Dokument. Auf Reisen ersetzen die leichten Geräte (403,5 Gramm beim reMarkable 2, 525 Gramm beim reMarkable Paper Pro) ganze Aktenordner. Sie funktionieren online wie offline. Das reMarkable Paper Pro hat eine integrierte Bildschirmbeleuchtung für die Nutzung im Flugzeug, zum Lesen im schummrigen Hotelzimmer oder sogar bei der Mittagspause im

Park – im Sonnenlicht lässt sich der Bildschirm blend- und reflexfrei lesen. Die E-Ink-Technologie der Marke sorgt für eine lange Akkuleistung von bis zu 14 Tagen bei regelmäßigem Gebrauch. Durch eine Powerbank als Ergänzung ist man nicht auf stationäre Stromquellen angewiesen. Auch gibt es die Möglichkeit, handschriftlich verfasste Texte und Notizen in Print umwandeln zu lassen – hierfür ist allerdings eine Online-Verbindung notwendig. Mit der Handschriften-Erkennung werden circa 95 Prozent des Geschriebenen erkannt, kleinere Korrekturen sind dennoch notwendig.

Weiterhin kann man auch eine Tastatur mit dem Gerät erwerben, das sogenannte „Type Folio“. Die Tastatur ist zeitsparend, wenn längere Texte geschrieben werden sollen, und kann dann, wenn sie nicht mehr benötigt wird, in der Hülle verschwinden. Das reMarkable 2 überzeugt durch Reduktion und Fokus – für alle, die konzentriert arbeiten wollen, ohne sich in den „Flugmodus“ setzen zu müssen. Das reMarkable Paper Pro mit Farboption und Beleuchtung empfiehlt sich besonders für Vielreisende oder sehr visuell orientierte Menschen.

Zusammenarbeit im CEO-Office

Synchrone Kommunikation und Austausch mit Vorgesetzten auf nationalen und internationalen Reisen stellen für Assistenzen eine knifflige Herausforderung dar. Vor- und Nachbereitung von Meetings und Dokumenten können sich bis zum nächsten möglichen Touchpoint oder im worst case bis nach Rückkehr der Führungskraft hinziehen – in unserer schnelllebigen Always-on-Welt schwierig zu bewältigen.

Unter Einbindung des reMarkable in die Systemlandschaft des Unternehmens kann massiv Zeit im Austausch von Dokumenten und Notizen, Gedanken und Entwürfen gespart werden. Durch die Einbindung der Schnittstelle zu OneDrive, Google Drive oder Dropbox lassen sich Dokumente in Sekunden ins Unternehmens-DMS bringen und stehen allen berechtigten Personen zur weiteren Verarbeitung zur Verfügung. Ebenfalls kann man über die reMarkable-App (iOS und Android) auf erstellte und bearbeitete Dokumente zugreifen und diese teilen – oder in der App Dokumente erstellen und bearbeiten, sollte das Gerät mal nicht in der Nähe sein. So entsteht ein klarer digitaler Workflow, der das Arbeitstempo beschleunigt und zugleich Transparenz schafft.

Für viele Assistenzen ein echter Gewinn: weniger operative Kleinarbeit, mehr Überblick und die Gewissheit, mit der aktuellen Version eines Dokumentes zu arbeiten. Das reMarkable kann auch den Laptop in Meetings, bei Personalgesprächen und Verhandlungen ersetzen. Sobald es sich mit dem Präsentations-

Übersicht: Ausgewählte digitale Notizbücher

GERÄT	DISPLAY/ LICHT/ BESONDERES	SPEICHER/ RAM/ HARDWARE	EINGABE/ STYLUS	SCHNITTSTELLEN/ KONNEKTIVITÄT/ INTEGRATIONEN	ERWÄHNENSWERTE MERKMALE/ EINSCHRÄNKUNGEN
reMarkable 2	Monochrom E-Ink, kein Frontlicht	ca. 8 GB intern, 1 GB RAM	Marker/Marker Plus, drucksensitiv, Wacom-ähnlich	WiFi (2,4 / 5 GHz), USB-C, reMarkable Cloud/Connect, Entwicklerzugang (SDK, SSH)	Fokus auf Ablenkungsfreiheit, geschlossenes System, relativ einfache Integration zu Cloud-Diensten
reMarkable Paper Pro	Farb-E-Ink („Canvas Color“) + Frontlicht	64 GB intern, 2 GB RAM, Hardware ggü. reMarkable 2 optimiert	Marker Plus mit Radierfunktion, guter Linearity bei Farbanmerkungen	WiFi, USB-C, Clouddienst/Sync über reMarkable Connect, SDK-Support	Vorteil bei farbiger Annotation, leistungsfähigerer Umgang mit großen Dateien
Onyx Boox (Note, Note Air, Android-Modelle)	E-Ink (teils farbig/ Kaleido), meist mit Front-/Hintergrundbeleuchtung	z. B. 64 GB, mehrere GB RAM, Octa-Core-CPU (je nach Modell)	Stylus (Druckstufen), Multi-Touch, Android-Apps möglich	WiFi (2,4 + 5 GHz), Bluetooth, USB-C mit OTG, Zugriff auf Cloud-Apps (OneDrive, Google Drive, Office, DMS-Apps etc.)	Höchste Flexibilität dank Android-Ökosystem, App-Integration, breites Formate-Handling; etwas mehr Komplexität
Kindle Scribe	10,2“ E-Ink (Paperwhite, 300 ppi), Frontlicht + Warmlicht	Varianten: 16 GB/ 32 GB/64 GB, ca. 1 GB RAM	Premium Pen/ Basic Pen, druckempfindlich, Soft-Radierer (bei Premium Pen)	WiFi, USB-C; Dokumentimport via „Send to Kindle“; Integration mit Amazon-Ökosystem, Exportfunktionen	Fokus auf Lesen + Notizen, kein allgemeines App-Ökosystem, PDF-Annotation eingeschränkt, eingeschränkte Drittanbieterintegration



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

tionsgerät (z. B. mobiler Bildschirm) im gleichen Netzwerk befindet, lässt sich der Bildschirm des reMarkable wie ein Whiteboard teilen und ermöglicht hier ebenfalls Brainstorming und Mindmapping mit dem Team.

Der Teufel steckt im Detail

Diese Arbeitsweise verlangt eine gewisse Disziplin auf allen Seiten. Post-it-Blöcke auf den Schreibtischen dürfen nur noch Dekoration sein, denn alle Notizen sollten nun im Gerät erfasst werden. Auch muss man sich mit einer einheitlich sprechenden Ablage- und Ordner-Logik auseinandersetzen, denn mit steigender Anzahl von Themen und Dokumenten verliert man sonst schnell den Überblick und verschwendet wertvolle Zeit mit Suchen. Die integrierte Suchfunktion ist zwar mittlerweile in der Lage, auch handschriftliche Notizen per OCR-Erkennung zu durchsuchen, doch muss hierfür die Handschrift nicht nur für den Verfasser erkennbar und lesbar sein. Idealerweise macht man sich bereits bei Einrichtung des Gerätes Gedanken darüber, welche Themen es geben wird und welche Struktur man darunter verwenden möchte.

Rechtliche Grenzen

Trotz aller Fortschritte in der Digitalisierung der Arbeitswelt gibt es immer noch (rechtliche) Grenzen. Für viele Verträge, Urkunden und behördliche Schriftstücke ist in Deutschland weiterhin eine Originalunterschrift erforderlich. Digitale Notizbücher, die die handschriftliche Bearbeitung von PDF- und ePUB-Dateien ermöglichen, können eine Originalunterschrift

auf offiziellen Dokumenten nicht ersetzen. Rechtsgrundlage hierfür ist die eIDAS-Verordnung der EU, die elektronische Signaturen zwar zulässt, aber nur die sogenannte qualifizierte elektronische Signatur (QES) der handschriftlichen Unterschrift rechtlich gleichstellt. Eine einfache digitale Unterschrift auf einem Tablet genügt also nicht – es sei denn, sie wird über einen zertifizierten Signaturdienst erstellt.

Das bedeutet: Für Verträge oder Dokumente mit Rechtswirkung bleibt in der Praxis oft ein hybrider Prozess nötig – also digitales Arbeiten mit anschließender physischer Unterschrift oder qualifizierter e-Signatur. In internationalen Unternehmen muss zudem geprüft werden, ob ausländische Partner die digitale Signatur anerkennen.

Fazit: Digitales Notizbuch – ja oder nein?

Digitale Notizbücher sind weit mehr als ein Gadget – sie sind ein echter Produktivitätstreiber für moderne Führungsetagen. Besonders in der engen Zusammenarbeit zwischen Assistenz und CEO eröffnen sie neue Möglichkeiten: klare Strukturen, weniger Papier, schnellere Workflows und eine Kultur der digitalen Souveränität. Ganz ohne Papier wird es absehbar nicht gehen. Doch rückt das papierlose Office greifbar nahe – und für viele Assistenzen bedeutet es: mehr Überblick, weniger Aufwand und eine Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung auf Augenhöhe – digital, präzise und zukunftsfähig.

TEXT: INGA BERRENATH, STELLV. VORSTANDSVORSITZENDE BSB E.V. ◀

Das Geheimnis des „mentalen Rahmens“: Arbeiten Sie deutlich effizienter

► Woher wissen Sie, wie lange Sie für die Bearbeitung einer Aufgabe brauchen? Tatsächlich lassen wir uns bei der Zeit, die wir uns zur Bewältigung einer Aufgabe zugestehen, von bisherigen Erfahrungen und der Macht der Gewohnheit leiten. Das hat erhebliche Auswirkungen auf unsere Effizienz. Denn die Zeit, die wir uns zubilligen, nehmen wir uns in der Regel auch – ganz gleich ob wir sie brauchen oder nicht.

Vielleicht kennen Sie das bekannteste von „Parkinsons Gesetzen“, es lautet: „Arbeit lässt sich wie Gummi dehnen, um die Zeit auszufüllen, die für sie zur Verfügung steht.“ C. Northcote Parkinson erzählt dazu die Geschichte von der alten Gräfin, die einen Brief schreibt:

Beispiel: Der gut gefüllte Arbeitstag der Gräfin

Den Vormittag verbringt die alte Gräfin damit, Papier zu kaufen, eine Rohfassung zu entwerfen und diese zu korrigieren. Nach einem leichten Lunch ändert sie noch einmal die Rohfassung. Als sie den Brief schließlich ins Reine schreibt, stellt sie fest, dass sie sich beeilen muss – das Postamt schließt um 17 Uhr. Eine Minute vor 17 Uhr steht sie vor dem Schalter und gibt den Brief auf. Erschöpft, aber befriedigt kehrt sie dann nach Hause zurück. Sie hat ihr heutiges Pensum geschafft.

Warum arbeiten wir unter Zeitdruck anders?

Sie wissen, worum es geht: Die alte Gräfin benötigte nur deshalb einen ganzen Tag für den Brief, weil sie den ganzen Tag dafür zur Verfügung hatte. Und einen Teil der Geschichte kennen Sie sicherlich aus eigener Praxis:

- Beispielsweise die Tatsache, dass Sie normalerweise auch dann, wenn es zeitlich unmöglich scheint, eine Arbeit pünktlich zu Ende bringen. Haben Sie nicht auch oft Aufgaben buchstäblich „in der letzten Sekunde“ beendet?
- Oder wie Sie unter Zeitdruck kreative Abkürzungen entdecken. Sich auf das Wesentliche konzentrieren. Auf Perfektionismus verzichten. Und so Überraschendes leisten.

Die interessante Frage ist damit: Wie schätzen Sie bei anstehenden Aufgaben den Zeitaufwand ein? Wahrscheinlich zumeist auf der Basis bisheriger Erfahrungen. Sie denken, dass Sie drei Stunden für den Quartalsbericht brauchen, weil Sie diese Art von Bericht schon immer in drei Stunden erledigt haben. Hier geht es um die Macht der Gewohnheit oder, präziser gesagt, um Ihren „mentalen Rahmen“, der für diese Festlegung sorgt. Dass die Festlegung zumeist unbewusst geschieht, gibt ihr noch mehr Gewicht. Jedoch: Wer sagt, dass Sie tatsächlich drei Stunden brauchen, um den Bericht zu schreiben?

Verändern Sie Ihren mentalen Rahmen: Die 50-Prozent-Übung

Folgende Übung hilft dabei, den mentalen Rahmen flexibler zu machen. Fragen Sie sich: „Was würde geschehen, wenn ich nur

noch die Hälfte meiner jetzigen Arbeitszeit zur Verfügung hätte?“ Mit folgenden Maßnahmen könnten Sie darauf reagieren:

- Sie bewerten die Wichtigkeit jeder Einzelaufgabe neu, und zwar nach dem Prinzip: „Alles, was nicht unerlässlich ist, ist unnötig.“ Zögern Sie nicht, alles Unnötige zu streichen. Ihnen wird an dieser Stelle auch bewusst werden, dass einige nebensächliche (und damit genau genommen unnötige) Arbeiten ausgesprochene Zeitfresser sind.
- Berechnen Sie für jede Aufgabe neu, wie viel Zeit Sie tatsächlich dafür benötigen. Überwinden Sie dabei die Automatismen Ihres mentalen Rahmens, und nutzen Sie die Erfahrungen aus Zeitdruck-Situationen.
- Seien Sie kreativ und offen. Wie können Sie Aufgaben anders angehen? Wie machen es Kollegen, die anders „ticken“ als Sie? Wie gehen deutlich jüngere/ältere Kollegen vor?
- Sparen Sie durch einmalige Zeitinvestitionen in Zukunft regelmäßig Zeit ein, beispielsweise, indem Sie Vorlagen erstellen für wiederkehrende Aufgaben. Oder einen Mitarbeiter einarbeiten, um an ihn delegieren zu können. Oder sich einen externen Zuarbeiter suchen, der Ihnen bestimmte Aufgaben abnimmt.
- Gehen Sie mit Ihren Vorstellungen an die äußerste Grenze. Was würden Sie tun, wenn Ihnen nicht einmal mehr die Hälfte, sondern nur noch ein Drittel der bisherigen Zeit zur Verfügung stünde?

Setzen Sie die reale gegen die mentale Zeit: 3 Tipps

1. Wenn Sie Ihre Zeitvorgaben so stark beschränken, dass Sie in eine Art Dauerstress geraten, sind Sie zu weit gegangen. Das braucht Sie aber nicht zu beunruhigen. Am Anfang steht immer eine Phase der Anpassung.
2. Betrachten Sie die Fristenverkürzung als ein Spiel. Der Spielaspekt ermöglicht es Ihnen, zu Ihrer Arbeit eine gewisse Distanz zu wahren. Und diese Distanz ist eines der Geheimnisse der Ausgeglichenheit ... und des Erfolgs.
3. Je konzentrierter Sie arbeiten, umso wichtiger sind regelmäßige Pausen. Oftmals werden wir nur deshalb langsamer, weil wir eigentlich eine kurze Auszeit benötigen. Diese Art von „inoffizieller Entspannung“ ist dann weder als Pausen noch als Arbeitszeit effektiv. Nehmen Sie sich regelmäßig bewusste Auszeiten!

TEXT: SUSANNE ROTH ◀



Schwierige Kollegen kosten Sie viel Energie: Wirksame Umgangs-Tipps

- ▶ Schwierige Kolleginnen und Kollegen können das Arbeitsklima belasten – egal ob sie laut, unzuverlässig, zeitraubend redselig oder cholerisch sind. Mit unseren Tipps verbessern Sie die Zusammenarbeit nachhaltig.

Diese 10 Typen gibt es

Kollegen können das Arbeitsleben ein Stück weit verschönern: Sie verbringen die Mittagspause mit Ihnen und stehen, im Idealfall fast wie Freunde, mit Rat und Tat zur Seite. Nichtsdestotrotz kann es passieren, dass Teammitglieder ärgerliche Verhaltensweisen an den Tag legen. Welche Typen schwieriger Kollegen Ihnen am Arbeitsplatz begegnen können und wie Sie damit umgehen, lesen Sie hier.

Je größer ein Team ist, desto mehr Einstellungen, Persönlichkeiten und Gewohnheiten verschiedener Menschen treffen aufeinander. Am Arbeitsplatz können Sie daher mit zahlreichen verschiedenen Typen schwieriger Kollegen konfrontiert sein. Folgende zehn Fälle finden sich in fast jedem Büro.

1. Der Kollege, der immer den Kaffee wegtrinkt

Sie kennen ihn vermutlich alle: Zum Leben in fast jedem Office gehört ein Mitarbeiter, der sich in der Kaffeeküche großzügig

bedient – ohne für den entsprechenden Nachschub zu sorgen. Dieses Verhalten verletzt zwar keine Gefühle, kann aber dennoch frustrierend sein. Häuft es sich überdeutlich, so kann selbst diese vermeintlich unbedeutende Schwäche das Verhältnis zwischen Arbeitskollegen stark belasten.

2. Die Person, die andauernd Lärm macht

Auch sie gibt es in jedem Office: Die Person, die Lärm macht, wo sie geht und steht. Sei es beim Telefonieren, beim Tippen auf der Tastatur oder bei energischen Ausrufen des Ärgers. Dieser schwierige Kollege mit cholerischen Tendenzen hält alle am gleichen Arbeitsplatz vom konzentrierten Arbeiten ab. Da es sich mitunter um einen ureigenen Charakterzug handelt, ist es insbesondere für laute Menschen schwierig, ihr Verhalten im Umgang mit anderen anzupassen.

3. Die Mitarbeiterin, die immer lüften möchte

Gerade im Winter kommt es in vielen Büros zu Streitigkeiten in Bezug auf das Lüften. Während die eine Kollegin gerne minu-

tenlang stoßlüftet, ist der Tischnachbar eine Frostbeule und kann gerne auf die Frischluftzufuhr verzichten. Hier ist es meist schwer, einen Kompromiss zu finden, der für alle ein angenehmes Raum- und Arbeitsklima herstellt.

4. Das Teammitglied, das in einem Projektteam kein Engagement zeigt

Dieser Fall eines schwierigen Mitarbeiters kann die Nerven seiner Kollegen sehr strapazieren: Der Trittbrettfahrer, der in einem Projektteam alle anderen die Arbeit erledigen lässt. Seine Körpersprache im Büro ist nicht schwer zu deuten: Er lehnt sich bequem zurück und dreht Däumchen, während andere seine Aufgaben übernehmen. Mit Zusammenarbeit hat das nichts zu tun.

5. Die unzuverlässige Kollegin

Auch dieser Typ Kollegin kann Ihnen im Büroalltag begegnen. Die unzuverlässige Mitarbeiterin zeichnet sich insbesondere dadurch aus, dass sie E-Mails oder Anrufe zu spät beantwortet und Fristen versäumt. Ihre Zusagen, sich um eine Aufgabe zu kümmern, erwischen Teammitglieder oft kalt: Sie liefert keine entsprechenden Ergebnisse.

In der Zusammenarbeit bedeutet das für Sie einen merklichen Mehraufwand und Überstunden, weil Sie sich neben Ihren eigenen Aufgaben auch noch um die des unzuverlässigen Kollegen kümmern müssen. Auch das beste Office-Management gerät angesichts solcher Mitarbeiter an seine Grenzen.

6. Die Person, die sich ständig bei der Führungskraft einschleimt

Sie kommen in verschiedenen Varianten, haben aber meist nur ein Ziel. Diese Art schwieriger Arbeitskollegen macht alles, um vor dem Chef oder der Chefin möglichst positiv dazustehen. Eine beliebte Strategie solcher „Schleimer“ ist es, der Führungskraft Komplimente zu machen.

Eine andere Methode, gut Wetter zu machen, besteht darin, Gruppen- oder Fremdleistungen als die eigenen zu verkaufen. Diese Mitarbeiter gehen ohne Rücksicht auf Verluste vor, um sich einen Karriere-Vorteil zu verschaffen. Solche Machtspiele im Büro sind für Sie mitunter sehr anstrengend und können Ihre Gefühle strapazieren. Ärger und Konflikte sind vorprogrammiert.

7. Das Teammitglied, das immer nörgelt

Konstruktive Kritik ist gut – sie hilft allen dabei, Fehlerquellen abuschaffen und sich persönlich weiterzuentwickeln. Konstruktive Kritik zeichnet sich durch konkrete Verbesserungsvorschläge aus und ist respektvoll formuliert.

Allerdings können nicht alle Kollegen ihre Kritik am Arbeitsplatz konstruktiv vorbringen. Es gibt immer wieder Teammitglieder, die im Nachhinein alles besser wissen und die Arbeit der anderen schlechtmachen. Als ewige Nörgler hängen sie sich an jedem Detail auf und reiten auf Fehlern in der Vergangen-

heit herum, anstatt sich den aktuellen Problemen und deren Lösung zu widmen. Das erschwert das Vorankommen in einem Projekt – und das dauernde Nörgeln nimmt allen die Freude am Arbeitsleben.

8. Die Mitarbeiterin, die keine Verantwortung für ihre Fehler übernimmt

Manchmal begegnen Sie einer Mitarbeiterin, die bei Problemen keine Verantwortung übernimmt – obwohl sich diese auf einen Fehler ihrerseits zurückführen lassen. Stattdessen erhebt sie Vorwürfe und beschuldigt andere. Auch das kann die Teammitglieder emotional beanspruchen, zu Konflikten zwischen Mitarbeitenden führen und Beziehungen belasten.

Insbesondere in Teams mit neuen Mitgliedern gestaltet sich der Umgang mit solchen Kollegen schwierig: Im schlimmsten Fall werden Fehler auf die „Neuen“ abgewälzt, was dazu führen kann, dass diese noch in der Probezeit wieder gehen müssen.

9. Die Kollegin, die ständig auf der Lauer liegt, um langatmige Geschichten aus ihrem Privatleben zu erzählen

Sie hat immer Zeit für einen kleinen Plausch und schafft es irgendwie, immer genau dann in der Kaffeeküche herumzustehen, wenn Sie sich dort nur eben einen Kaffee holen wollen. Auch im Aufzug treffen Sie sie morgens häufig, oder im Treppenhaus. Ihr Modus operandi:

- Die Kollegin setzt sofort zu Beginn des Zusammentreffens zu einer umfangreichen Erzählung an, was sie am Wochenende getan hat, was sie gestern in der Kassenschlange im Supermarkt beobachtet hat oder was ihr heute Morgen auf dem Weg zur Arbeit im Bus/in der S-Bahn/im Zug/auf dem Fahrrad passiert ist.
- Wenn Ihr Kaffee dann gezapft ist, Sie aus dem Aufzug ausgestiegen oder Sie im richtigen Stockwerk angekommen sind, steckt die Kollegin noch mitten im Erzählen. Der Clou fehlt noch! Ihre Kollegin weiß dann (und Sie wissen es auch): Es wäre unhöflich, sie einfach stehen zu lassen

10. Der Kollege, der ständig lästert

Mindestens genauso ärgerlich und verletzend ist es, wenn über Sie oder andere Kollegen gelästert wird. Es gibt Arbeitskollegen, die andere Teammitglieder haltlos und geschmacklos kritisieren und Tratsch verbreiten, anstatt ihre Probleme unter vier Augen zu klären. Darunter leidet nicht nur das Betriebsklima: Für Betroffene überschreitet das oft die Grenze zum Mobbing.

Sind Gefühle erst einmal verletzt, ist eine sachliche Reaktion sehr erschwert. Führungskräfte bringen für solche Lästereien unter Kollegen aber oft wenig Verständnis auf, weshalb ein Angriff hier keinesfalls die beste Verteidigung ist.

Wie sollten Sie also reagieren, wenn Sie am Arbeitsplatz auf schwierige Kollegen treffen?

Schwierige Kollegen: So reagieren Sie optimal

Treten Probleme oder gar Konflikte mit anderen Teammitgliedern auf, gibt es einige Tipps und klare Handlungsempfehlungen. Hauptansatzpunkt sind dabei zunächst Sie selbst, genauer: Ihre Gedanken und Gefühle. Der zweite Ansatzpunkt ist das Verhältnis und die Zusammenarbeit mit dem problematischen Kollegen. Das Einbeziehen der Führungskraft sollten Sie nur im Ernstfall erwägen.

Zunächst gilt immer die Unschuldsvermutung: Nehmen Sie nichts persönlich

Auch wenn es schwerfällt: Versuchen Sie, die nervigen Verhaltensweisen, die der schwierige Arbeitskollege an den Tag legt, nicht persönlich zu nehmen. Solange es nur um den ausgetrunkenen Kaffee, die Unzuverlässigkeit oder das Einschleimen geht – unterstellen Sie keine böse Absicht.

Wenn Sie das Verhalten eines Kollegen als persönlichen Angriff deuten, betrachten Sie die Situation einmal aus der Distanz und hinterfragen Sie Ihre Perspektive. Möglicherweise liegt ein Missverständnis vor. In den seltensten Fällen hat eine Kollegin oder ein Kollege wirklich ein persönliches Problem mit Ihnen und möchte Sie gezielt aus der Ruhe bringen.

Sprechen Sie das Problem unter 4 Augen an

Kommunikation ist im Leben das A und O. Das gilt nicht nur für Freunde und andere Menschen im privaten Umfeld. Auch im Arbeitsleben steht und fällt viel mit offener und transparenter Kommunikation. Suchen Sie also das persönliche Gespräch mit dem problematischen Teammitglied.

- Schaffen Sie dabei einen entspannten Rahmen: Sie sollten Zeit mitbringen und ungestört sein.
- Außerdem tut etwas Abstand von Gefühlen gut, weshalb das Gespräch idealerweise nicht direkt nach einer konfliktiven Begebenheit stattfindet.
- Beginnen Sie das Gespräch am besten mit etwas Positivem und arbeiten Sie sich zu den bestehenden Problemen vor. Äußern Sie Ihre Kritik dabei möglichst konstruktiv: mit Respekt und ohne Anschuldigungen mithilfe von Ich-Botschaften. Andernfalls können Ihre Aussagen als Angriff gedeutet werden und Ihr Gegenüber verschließt sich einer konstruktiven Lösung.
- Fragen Sie anschließend nach, wie das Feedback ankommt. Zeigt sich die Person einsichtig, so versuchen Sie gemeinsam eine Lösung abzuleiten.

Falls das Gespräch keine Veränderung hervorgebracht hat oder gute Vorsätze schnell wieder in Vergessenheit geraten, gilt: unbedingt noch einmal das Gespräch suchen! Bleiben Sie beharrlich und geduldig. Am Anfang ist schwer und manchmal dauert es auch einfach ein wenig, bis der Betreffende zur Einsicht in Bezug sein Verhalten gelangt.

Falls keine Verbesserung zu sehen ist: Begrenzen Sie die Zusammenarbeit

Wenn trotz Geduld und Ausdauer keine Verbesserung der Situation möglich war, so bleibt Ihnen die Option, den Kontakt zum problematischen Teammitglied zu reduzieren. Sie umgehen die Schwierigkeit zwar nur, treffen aber immerhin eine Entscheidung, finden aber Ihren Seelenfrieden wieder und können sich auf Ihre Arbeit konzentrieren.

Selbstverständlich ist das nur möglich, wenn Sie dem schwierigen Kollegen am Arbeitsplatz nicht ständig begegnen oder gar zusammen an Projekten sitzen. Falls eine Zusammenarbeit aus Unternehmenssicht doch nötig wird, bleiben Sie nach Möglichkeit höflich und sachlich.

Letzte Maßnahme: Holen Sie die Führungskraft ins Boot

Wenn alle Versuche einer Lösungsfindung scheitern und das Verhalten des schwierigen Kollegen oder der Kollegin Ihr Arbeitsleben weiterhin substanziell beeinträchtigt, sollten Sie die Führungskraft informieren. Dabei ist es egal, ob Sie psychisch oder körperlich unter der Situation leiden: Meist handelt es sich um ernst zu nehmendes Mobbing, das in Burn-out oder Depression enden kann.

Ihre Führungskraft kann Ihren Vorstoß auch zum Anlass nehmen, einen externen Mediator hinzuzuholen und/oder entsprechende Probleme unternehmensweit anzugehen. Workshops zu gewaltfreier Kommunikation gehören dabei ebenso zum Maßnahmenkatalog, wie Teambuilding-Events oder Optimierungen des Office-Managements. Es lohnt sich also, sich im Ernstfall an die Chefin oder den Chef zu wenden. Meist profitieren alle davon.

Fazit: Schwierige Kollegen am Arbeitsplatz lassen sich nicht vermeiden, aber meistern

Sie und Ihre Teammitglieder unterscheiden sich im Hinblick auf zahlreiche Dinge. Da ist es klar, dass Sie es am Arbeitsplatz immer wieder mit schwierigen Situationen und Kollegen zu tun haben. Lästerei oder Mobbing ausgenommen, denkt Ihr Gegenüber in den seltensten Fällen daran, Ihnen ernsthaft zu schaden. Selbst wenn Sie Tratsch oder unwahre Aussagen über sich hören, steckt dahinter oft eher ein Missverständnis als tiefergehende Gründe.

Dennoch reibt es die Nerven auf, wenn ein Teammitglied ständig laut ist oder Sie ununterbrochen kritisiert. Indem Sie sich ermahnen, selbst respektvoll und sachlich zu bleiben, tun Sie bereits den ersten Schritt in Richtung einer Lösung. In einem zweiten Schritt führen Sie ein Gespräch unter vier Augen und bemühen Sie sich um einen Kompromiss. Alternativ reduzieren Sie die Zusammenarbeit schlichtweg und gehen einer Konfrontation aus dem Weg. Als Ultima Ratio können Sie schließlich die Führungskraft einschalten.

TEXT: JOHANNA WIRSING-SCHNEIDER ◀

„Arbeitszeugnisse verschicken: Gibt es Vorgaben für das Begleitschreiben?“

TERESA G., ESSEN Ich muss ein Arbeitszeugnis per Post versenden und grübele nun, was ich in den Begleitbrief schreiben soll. Mir will nicht sehr viel mehr Text einfallen als „Hier kommt Ihr Zeugnis“. Gibt es offizielle Vorgaben? Oder haben Sie sonst einen Tipp für mich?

Das Redaktionsteam empfiehlt: Formulieren Sie immer wohlwollend

Für Arbeitszeugnisse gilt das Prinzip des „verständigen Wohlwollens“, das heißt: Das Zeugnis soll der Person, für die es ausgestellt ist, ihr berufliches Fortkommen erleichtern (beziehungsweise nicht erschweren) und sollte daher wahrheitsgemäß, aber stets wohlwollend formuliert sein.

Dieses Prinzip sollten Sie auch bei Ihrem Begleitschreiben berücksichtigen. Nutzen Sie das Schreiben deshalb auf keinen Fall für negative Aussagen oder Kommentare, selbst wenn Sie beziehungsweise Ihre Führungskraft heilfroh sind, die betreffende Person aus dem Unternehmen verabschieden zu können.

Wichtig: Nicht nur das Arbeitszeugnis, auch das Begleitschreiben ist ein offizielles Dokument Ihres Unternehmens: Der Inhalt des Schreibens kann vor dem Arbeitsgericht eine Rolle spielen. Deshalb muss das Begleitschreiben sowohl in seiner äußeren Form als auch in seinem Sprachstil zum Arbeitszeugnis passen.

Das sollte in Ihrem Schreiben stehen

Das Mindeste, was Ihr Begleitschreiben enthalten sollte, sind der Dank für die Zusammenarbeit und gute Wünsche für die Zukunft, zum Beispiel:

Wir haben Ihr Arbeitszeugnis umgehend angefertigt und bedanken uns herzlich für Ihre Mitarbeit in unserem Unternehmen.

Alles Gute und viel Erfolg für Ihre beruflichen und privaten Pläne!

Welche Inhalte Sie mit Vorsicht behandeln sollten

Überlegen Sie sich zusammen mit Ihrer Führungskraft gut, ob Sie dem Zeugnisempfänger anbieten, Änderungswün-

sche äußern zu dürfen, wenn er sich nicht korrekt beurteilt fühlt. Wenn man im Guten auseinandergeht, könnte diese Idee auftauchen.

Empfehlung: Vermeiden Sie es, einen „Zeugnisbasar“ zu eröffnen! Die Bewertung muss gut durchdacht und fundiert sein. Ein Angebot, alles noch einmal zu diskutieren, kann als Unsicherheit interpretiert werden. Außerdem: Fühlt sich jemand ungerecht behandelt, wird er sich ohnehin bei Ihnen melden. Eine Aufforderung und Ermutigung hierzu ist nicht erforderlich.

Ein weiterer typischer Bestandteil von Zeugnisbegleitschreiben ist die Einladung, die ehemaligen Kolleginnen und Kollegen später doch einmal zu besuchen. Diese Aufforderung sollte nicht standardmäßig als „nette Geste“ angefügt werden, sondern nur dann formuliert werden, wenn es ernst gemeint ist.

Wer unterschreibt?

Anders als das Arbeitszeugnis, das Sie als Assistentkraft nicht unterschreiben dürfen, können Sie das Begleitschreiben – in Absprache mit Ihrer Führungskraft – auch in Ihrem Namen verfassen und unterschreiben. Doch im Normalfall signiert den Begleitbrief die Person, die auch das Zeugnis unterschreibt. Ausgedruckt wird das Begleitschreiben auf dem „normalen“ Briefbogen Ihres Unternehmens oder auf dem Repräsentationsbogen.

An welche Anschrift senden Sie das Arbeitszeugnis?

Ist der Mitarbeitende noch in Ihrem Unternehmen beschäftigt, überreichen Sie oder die Führungskraft dieses Dokument persönlich. Wenn das nicht möglich ist, senden Sie es an die Privatanschrift – und zwar mit dem Vermerk „Persönlich“ oder „Vertraulich“. Auf keinen Fall sollte dieses vertrauliche Dokument an die Anschrift des neuen Arbeitsplatzes der betreffenden Person geschickt werden.

Impressum

Redaktionelle Leitung *assistentz heute*: Susanne Roth, Berlin (V. i. S. d. P.) • Autoren: Inga Berrenrath, Susanne Roth, Jutta Sauer, Dunja Schenk, Alexandra Sievers, Johanna Wirsing-Schneider • 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@assistentzheute.de. Selbstverständlich behandle ich Ihre Fragen vertraulich. Ihre Dunja Schenk, Chefredakteurin.

5 Tipps, wie Sie prägnanter formulieren

- **Überprüfen** Sie Ihre Rechnungen, bevor Sie sie bezahlen? Das ist grundsätzlich natürlich richtig. Aber würde es nicht auch reichen, wenn Sie die Belege *prüfen*? Oft heißt es auch, dass ein Büro *angemietet* wird. Warum wird es nicht nur gemietet?

1. Überflüssige Vorsilben weglassen

Es gibt etliche Wörter, deren Vorsilben Sie weglassen können, ohne dass sich dadurch ihr Sinn verändert. Der positive Nebeneffekt: Ihre Sprache klingt zeitgemäßer. Weitere Beispiele sind „ab-ändern“, „durch-lesen“, „auf-zeigen“, „ab-drucken“, „aus-reichen“, „an-ordnen“, „zurück-erstatten“, „zurück-behalten“, „vor-reservieren“, „Un-menge“ oder „Un-kosten“.

Beispiel: Sie sind gespannt, wie sich die neue Verpackungsgestaltung auf die Kaufbereitschaft Ihrer Kunden auswirkt? Streichen Sie das „aus“ und bleiben Sie neugierig, wie das veränderte Design auf Ihre Kunden wirkt.

2. Bürokratisch wirkende Nachsilben meiden

Sie sind zu einer Veranstaltung eingeladen und fragen sich, was kleidungstechnisch gefragt ist? Verständlicherweise wollen Sie einen guten Eindruck hinterlassen. Außerdem hoffen Sie, dass verkehrsmäßig nicht so viel los ist, sodass Sie pünktlich sind?

Nachsilben wie „-weise“, „-mäßig“ und „-technisch“ klingen bürokratisch und gestelzt. Wenn Sie „stimmungstechnisch“ schlecht drauf sind und Ihrem Gesprächspartner das mitteilen, wird zwar Ihre Laune nicht besser, aber Ihre Sprache, wenn Sie einfach „Ich bin schlecht gelaunt“ sagen.

3. Füllwörter streichen, die Ihre Aussagen abschwächen

Füllwörter wie „vielleicht“, „eventuell“, „eigentlich“, „irgendwie“, „einfach“, „halt“ und „ziemlich“ rutschen uns schon mal heraus.

Beispiel: Nach einem anstrengenden Arbeitstag sagen wir: „Das war heute echt ziemlich anstrengend. Ich bin irgendwie total geschafft. Lass uns den Kinobesuch besser auf morgen verschieben.“ Der gleiche Satz, ohne Füllwörter, klingt verbindlicher: „Das war heute anstrengend, und ich bin geschafft. Ich möchte lieber morgen ins Kino gehen.“

Füllwörter sind also nicht nur entbehrlich, sondern bringen einen Nachteil mit sich: Ihre Aussage verliert damit an Gewicht. Beispiele:

- Mit einem „Haben Sie vielleicht morgen Zeit für mich?“ machen Sie sich klein. Lassen Sie das „vielleicht“ weg: Damit klingt Ihre Frage höflich, aber selbstbewusst.
- „Es ist halt so“ hört sich resigniert an. Dagegen klingt „Es ist so“ selbstbewusster.

- „Konkret“ oder „gezielt“ sind meist überflüssig. Hilfe, die nicht konkret oder gezielt ist, ist keine Hilfe.
- „Aktiv“, wenn es im Zusammenhang mit Verben gebraucht wird, sollte wegfallen. Aktives Tun ist doppelt gemoppelt.
- „Nicht wenige“ – sind viele. „Nicht schlecht“ – ist gut. Oft ist zu hören, dass jemand „nicht schlecht“ staunte. Ob er wohl gut staunte?
- Häufig gebraucht wird auch: „Ich habe jetzt nur wenig Zeit.“ Sagen Sie besser: „Ich habe jetzt nur fünf Minuten Zeit.“ Sie wissen schließlich nicht, was Ihr Gegenüber unter „wenig“ versteht.
- „Ganz ehrlich“: Wenn Sie einem Satz „ganz ehrlich“ voranstellen, suggerieren Sie, dass der Rest Ihrer Ausführungen nicht ganz ehrlich ist.
- „Ganz herzlich“: Wenn ich mich „ganz herzlich“ für etwas bedanke, bedeutet das theoretisch, dass ich mich auch nur halb herzlich bedanken könnte. Das gilt analog auch, wenn Sie jemanden „ganz herzlich“ begrüßen.

4. Nicht überflüssig, sondern wichtig: Ganze Sätze

„Tütchen?“, fragt die Verkäuferin, um zu erfahren, ob sie die Ware in eine Tüte packen soll. „Kein Problem!“, „Kein Thema!“ oder „Alles gut!“ lautet immer öfter die Antwort auf „Danke für Ihre Hilfe“. Dabei würde „Das tue ich gern für Sie“ doch viel höflicher und freundlicher klingen.

Bei aller Liebe zu knappen, prägnanten Formulierungen und bei allem Verständnis für die allgegenwärtige Zeitnot: Was zu viel ist, ist zu viel – oder, besser gesagt, zu wenig. Diese Art von Mundfaulheit hat mit gehobenem Sprachstil nichts zu tun.

5. Den Konjunktiv richtig verwenden

Sehr beliebt: Aussagen, die mit „Ich würde sagen/meinen/vorschlagen/behaupten etc. ...“ beginnen. Aus psychologischer Sicht ist dieser schwammige Konjunktiv eng mit dem Man-Stil verwandt und entspringt dem Wunsch, sich nicht festzulegen – oder der Sorge, etwas Falsches zu sagen.

Der Konjunktiv drückt die Irrealität, das nur Vorgestellte aus. Streng genommen, müssten (und das ist ein richtig angewendeter Konjunktiv!) alle, die ihre Aussage auf diese Weise beginnen, danach schweigen. Denn wenn ich etwas nur sagen würde, tue ich es ja nicht. Stattdessen wird aber weitergeredet. Also führe ich das, was ich sagen will, obwohl ich es eigentlich nur gesagt hätte, von Anfang an ad absurdum.

TEXT: ALEXANDRA SIEVERS ◀

PROZESSE VEREINFACHEN

Stellen Sie Arbeitsabläufe regelmäßig auf den Prüfstand

„Das haben wir schon immer so gemacht“, „Das hat doch bislang prima funktioniert“ oder auch „Das hat sich so eingespielt“: Wenn Sie solche Sätze hören, sollten Sie wachsam werden. Es gibt keinen Vorgang, der nicht der Veränderung unterliegt.

Sicherlich gab es in der Vergangenheit einen Grund dafür, warum der Arbeitsablauf so und nicht anders war, aber ist der heute noch zeitgemäß? Ganz zu schweigen von „natürlich gewachsenen“ Routinen, die nie von jemandem geplant und entsprechend auch noch nie kritisch durchleuchtet wurden.

Nutzen Sie diese 7 Fragen, um Routinen zu prüfen:

- Funktioniert die Verteilung der eingehenden Informationen fehlerfrei?
- Gibt es Reibungsverluste und Verzögerungen durch eine mangelhafte interne Kommunikation oder durch das Zurückhalten von Informationen?
- Werden Arbeiten und Vorgänge erledigt, die bei kritischer Betrachtung für die Primärziele überflüssig sind?
- Bestehen bestimmte Vorgänge aus zu vielen Einzelschritten, die ausgedünnt und zusammengefasst werden können?
- Welche Abläufe können anders organisiert werden, weil es inzwischen ganz andere technische Voraussetzungen gibt?
- Berücksichtigen die Zeitvorgaben bei Ablaufplänen heutige Kommunikationswege (fallen beispielsweise Postlaufzeiten weg durch den Versand per E-Mail)?
- Welche Vorgänge können digitalisiert werden?

Wichtig beim Thema „Digitalisierung“: Darüber nachzudenken ist erst dann sinnvoll, wenn ein Ablauf oder eine Vorgabe sich als sinnvoll erwiesen hat. Das heißt: Wenn ein monatlich stattfindendes Präsenzmeeting zu einem bestimmten Thema sich als überholt herausgestellt hat, sollte es abgeschafft werden – und nicht als digitales Meeting weitergeführt werden. Letzteres würde zwar alle Beteiligten weniger Zeit kosten, wäre aber immer noch verschwendete Zeit.

Umsetzungstipp: Ihre Führungskraft ist erfahrungsgemäß gegenüber Veränderungen wenig aufgeschlossen? Stellen Sie eine Liste mit Optimierungsmaßnahmen zusammen, auf der Sie jeweils auch die Vorteile der Maßnahme nennen und, um die Phantasie anzuregen, konkrete Wege für die Umsetzung.

TEXT: SUSANNE ROTH ◀

DIE LEISTUNG SICHERN

Effektive Erholungspause für Ihre Augen

Wenn Sie viel am PC arbeiten, sollten Sie Ihren Augen öfter mal eine kleine Pause gönnen. Drei Minuten reichen dafür völlig aus, wenn Sie die folgenden Übungen nutzen!

- 1. Wohltuende Wärme.** Reiben Sie die Hände gegeneinander, bis sie warm sind, und legen Sie sich die Handballen sanft auf die Augen. Sowohl die Wärme als auch die Dunkelheit wirken wunderbar entspannend.
- 2. Ein Luftbad nehmen.** An Tagen, an denen sich die Frühlingssonne zeigt, können Sie auch ein erfrischendes Luftbad nehmen: Stellen Sie sich ans geöffnete Fenster und wenden Sie das Gesicht mit geschlossenen Augen der Sonne zu. Drehen Sie dann den Kopf (den Sie dabei gerade halten) langsam von einer Seite zur anderen. Positiver Nebeneffekt: Sie tanken dabei eine Portion Sauerstoff.
- 3. Schnellmassage.** Und bevor Sie dann weiterarbeiten, massieren Sie noch leicht die Nasenwurzel mit Daumen und Mittelfinger. Sie spüren die entspannende Wirkung sofort!

TEXT: SUSANNE ROTH ◀



„Das Leben beginnt am Ende deiner Komfortzone.“

Neale Donald Walsch
(US-amerikanischer Autor, *1943)