

assistenz/ heute

FÜR IHREN PERFEKTEN AUFTRITT IN SACHEN ORGANISATION, KOMMUNIKATION & SELBSTMANAGEMENT

TOP- THEMA

„Goal
Disengagement“:
Wann man Ziele
besser loslassen
sollte

SEITE 7

Stundenzettel waren gestern

Die Vor- und Nachteile
verschiedener
Zeiterfassungssysteme

SEITE 4

Souverän auftreten

Einfluss nehmen auf die
Außenwirkung: 5 Merkmale
einer selbstsicheren
Körpersprache

SEITE 6

Individuell formulieren

Warum Floskeln in der
E-Mail-Korrespondenz
eine so starke negative
Wirkung haben

SEITE 11

Gelassenheits-Tipp

Gegensteuern, wenn unter
Stress das Reptilienhirn
übernimmt: In 3 Schritten
zurück zur inneren Ruhe

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.

Frischer – einfacher – direkter: Schnelle, stilsichere E-Mails schreiben

Liebe Leserin, lieber Leser,

was mir immer wieder auffällt: Viele Menschen, die im direkten Gespräch und auch am Telefon einfach, klar und freundlich formulieren, klingen in ihren E-Mails viel distanzierter und antiquierter. Wenn sie sich schriftlich ausdrücken, greifen sie auf einmal auf verstaubte Wendungen und Floskeln zurück.

Wie kommt das? Es mag eine Zeitsparmaßnahme sein: Man tut es, um die Schreibarbeit möglichst schnell zu erledigen und – stilistisch – dennoch auf Nummer sicher zu gehen. „Schnell“ geht aber auch ohne Qualitätseinbußen! Auf Seite 3 lesen Sie drei einfache Faustregeln, an die Sie sich halten können, um zügig und dennoch freundlich, zugewandt und stilsicher zu schreiben. Sie werden sehen: Allein mit der Regel Nummer 1 wird Ihnen das Formulieren viel leichter von der Hand gehen.

Und auf Seite 11 geht es noch mal genauer darum, warum Floskeln in der E-Mail-Korrespondenz eine so starke negative Wirkung haben: weil sie nicht nur so klingen, als hätte sich da ein Mitarbeitender beim Formulieren keine Mühe gegeben, sondern weil das Prädikat „altbacken“ auf das Unternehmen abfährt. Wie es anders geht, wenn Sie zum Beispiel per E-Mail eine Anlage versenden, lesen Sie auch auf Seite 11.

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

Effektiver kommunizieren:
3 Stil-Tipps für Ihre E-Mails **3**

Zahl des Monats:
Mit Zielsetzungs-Apps scheitern **3**

Update:
Wechseljahre im Job: Holen Sie
das Thema aus der Tabuzone **3**

EINFACH DIGITAL

Arbeitszeit systematisch erfassen:
Stundenzettel waren gestern **4**

ERFOLGSTECHNIKEN

Souverän auftreten: Die 5 Merkmale
einer selbstsicheren Körpersprache **6**

TOP-THEMA

Ziele loslassen:
Der Klügere gibt auf **7**

SIE FRAGEN – WIR ANTWORTEN

„Muss ich Besucher die ganze Zeit
unterhalten?“ **10**

„Wie sieht die korrekte Seiten-
nummerierung bei Arbeits-
zeugnissen aus?“ **10**

AUF DEN PUNKT FORMULIERT

Warum Floskeln im E-Mail-Alltag
eine so starke negative Wirkung
haben **11**

TIPPS & IDEEN

Gelassenheits-Tipp:
Wieder mal so ein Stress-Tag?
Dann helfen diese 3 Schritte **12**

Unangenehmer Klatsch und Tratsch?:
Keine Angst vor dem Flurfunk! **12**

EFFEKTIVER KOMMUNIZIEREN

3 Stil-Tipps für Ihre E-Mails

Hier sind drei einfache Faustregeln, mit denen Sie Ihre E-Mails schnell und dennoch stilsicher formulieren:

1. Von Angesicht zu Angesicht

Die wichtigste und wirksamste Regel: Stellen Sie sich beim Schreiben vor, dass Ihr Adressat direkt vor Ihnen sitzt und Sie zu ihm sprechen. Ganz gleich, ob Sie an eine Kollegin, einen Kunden, eine Institution oder eine Behörde schreiben: Der Empfänger Ihres Briefes ist ein Mensch. Und für den ist es angenehm, wenn ihn angesichts der Flut von standardisiert formulierten Schreiben ein persönlicher Ton erreicht.



2. Konkret und leicht

Verzichten Sie auf Formulierungen, die ungelenken, beamtenhaft und veraltet klingen, wie *„Bezug nehmend auf unser Telefonat“* oder *„wie mit Ihnen besprochen“*. Diese Ausdrücke schaffen Distanz. Beziehen Sie sich stattdessen konkret auf die Situation: *„Gleich nach unserem Telefonat habe ich die Unterlagen noch mal geprüft...“*

3. Mit Verben aktiver schreiben

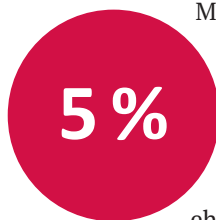
Ersetzen Sie passive Hauptwörter, indem Sie (be-)schreiben, was Sie tun werden. Ein Beispiel: *„Die Bearbeitung des Auftrags erfolgt bis zum ...“* Als Empfänger bekommt man das Gefühl, von einer Verwaltungsmaschine bedient zu werden – und nicht von Menschen, die sich für einen einsetzen. Sobald Sie dagegen Ihr Handeln durch ein Verb für den Leser „sichtbar“ machen, entsteht fast von allein ein freundlicher, persönlicher Satz: *„Wir werden Ihren Auftrag bis zum ... schnell und zuverlässig erledigen.“*

TEXT: SUSANNE ROTH ◀

ZAHL DES MONATS

Mit Zielsetzungs-Apps scheitern

„Millionen Menschen laden Finanz-, Fitness- und Wellness-Apps herunter, in der Hoffnung, ihr Leben zu verbessern – doch die meisten geben sie innerhalb weniger Wochen wieder auf“: Zu diesem Schluss kommen Forscher der Sydney Business School, der Deakin University und der TU München. Die Bindungsrate bei Finanz-, Fitness- und Bildungs-Apps falle oft nach einem Monat unter fünf Prozent – verheerend für die App-Entwickler. Hintergrund: Wenn User ohne Anleitung Ziele festlegen, wählen sie oft Ziele, die entweder zu einfach sind, um positiv herauszufordern, oder zu ehrgeizig sind, um langfristig durchgehalten zu werden. Das Ergebnis sind Frustration und Rückzug statt Fortschritt.



QUELLE: PRESSETEXT.DE ◀

UPDATE

Wechseljahre im Job: Holen Sie das Thema aus der Tabuzone

Viele Frauen erleben die Wechseljahre mitten im Berufsleben – und nicht selten wirkt sich das auch auf den Arbeitsalltag aus. Laut einer Befragung des Instituts für angewandte Marketing- und Kommunikationsforschung (IMK) im Auftrag der DAK-Gesundheit fühlen sich drei von zehn berufstätigen Frauen zwischen 40 und 62 Jahren durch die Wechseljahre im Job beeinträchtigt. Fast die Hälfte empfindet die Einschränkungen als stark, jede sechste befürchtet sogar Nachteile im Beruf. Trotzdem sprechen 48 Prozent ungern mit ihrem Arbeitgeber darüber.

Beschwerden wie Hitzewallungen, Schlafstörungen oder Konzentrationsprobleme können Leistungsfähigkeit und Wohlbefinden deutlich beeinträchtigen. Unterstützung durch den Arbeitgeber ist jedoch selten: Mehr als die Hälfte der Betroffenen (54 Prozent) berichtet, dass es im Unternehmen keinerlei spezielle Hilfen gibt. Vorhandene Angebote wie Bewegungs- oder Entspannungskurse gehen nicht gezielt genug auf die Bedürfnisse von Frauen in den Wechseljahren ein.

So können Mitarbeiterinnen unterstützt werden:

- bessere Temperaturregelung am Arbeitsplatz (z. B. Ventilatoren oder klimatisierte Räume)
- flexiblere Kleidungsrichtlinien und atmungsaktive Arbeitskleidung
- Ruhezonen für kurze Pausen
- Anpassung von Aufgaben bei Konzentrationsproblemen
- Austauschmöglichkeiten und Informationsangebote zum Thema Wechseljahre

Außerdem hilft eine offenerere Gesprächskultur, Tabus abzubauen.

TEXT: DR. ROBERT KAUFMANN ◀

Arbeitszeit systematisch erfassen: Stundenzettel waren gestern

► Manche stempeln am Werkseingang, andere loggen sich per App für den Tag ein – und wieder andere erledigen das noch händisch. Das Thema Zeiterfassung wird trotz Stechuhr-Urteil ganz unterschiedlich gehandhabt. Welche Richtlinien gibt es und vor allem: welche Tools?

„Bürokratie-Irrsinn aus der Steinzeit“ titelte das Digitalmagazin 2022 nach dem Grundsatzurteil des Bundesarbeitsgerichts (BAG). Es verpflichtet Arbeitgebende zur Einführung eines Systems, das die Arbeitszeit der Arbeitnehmenden erfasst. Das BAG-Urteil kam nicht überraschend, es bezog sich auf das bereits ergangene sogenannte Stechuhr-Urteil des Europäischen Gerichtshofs (EuGH).

Arbeitgebende müssen auch in Deutschland Beginn, Ende und Dauer der täglichen Arbeitszeit festhalten – ausdrücklich auch Überstunden und Arbeit an Sonn- und Feiertagen. „Seitdem wird eine Reform des Arbeitszeitgesetzes in Deutschland diskutiert“, sagt Susanne Wanger aus der Forschungseinheit MAKRO am Institut für Arbeitsmarkt und Berufsforschung (IAB) der Bundesagentur für Arbeit (BA). Die genaue Ausgestaltung einer solchen Reform steht noch aus. Die gesetzliche Pflicht zur elektronischen Zeiterfassung gilt als wahrscheinlich. Doch Fachleute raten, nicht darauf zu warten. „Die Rechtsprechung hat faktisch schon heute eine Voll-Erfassungspflicht etabliert“, erklärt Mario Breid, Mitgründer und CEO von timr.com. „Wer jetzt auf eine digitale Lösung setzt, vermeidet nicht nur Rechtsrisiken, sondern verschafft sich auch einen Effizienzvorsprung.“

Weniger Bürokratie womöglich?

Denn was nach Kontrolle und Aufwand klingt, kann nach Meinung von Fachleuten etliche Vorteile bringen. Da wäre beispielsweise das große Thema Arbeitsrecht und -schutz. „Überstunden und Arbeitszeitverstöße können über eine verpflichtende Arbeitszeiterfassung besser nachgewiesen werden“, erklärt Wanger vom IAB. Die Notwendigkeit liegt für viele Fachleute auf der Hand. Eine Befragung des DGB ergab, dass Überstunden für 44 Prozent der Beschäftigten an der Tagesordnung sind. Um eine Vorstellung von der Größenordnung zu bekommen: Berechnungen des IAB weisen für 2025 etwa 1,15 Milliarden Überstunden aus; mehr als die Hälfte davon unbezahlt. Und viele wissen aus eigener Erfahrung: Nicht jede Überstunde wird erfasst. Auch das soll sich durch das Stechuhr-Urteil ändern.

Auswirkungen auf flexible Arbeitszeitmodelle?

„Die Zeiterfassung steht flexiblen Modellen nicht entgegen, sondern sorgt für Transparenz und Rechtssicherheit“, erklärt Thomas Schibschid, Senior Director SMB Sales von Atoss Software, einem Anbieter von Workforce Management-Lösungen. Gleitzeit beispielsweise entfalte ihren Nutzen ohnehin erst richtig, wenn ein digitales System zur Zeiterfassung verwendet werde

und man damit Stundenkonten und Kernzeiten automatisch im Blick behalte, ergänzt timr-CEO Breid. Damit wird digitale Zeiterfassung also auch zum Planungstool.

Auch bei der sogenannten Vertrauensarbeitszeit müssten Höchstarbeitszeiten, Pausen und Ruhezeiten nun zwar eingehalten und dokumentiert werden. „Dies bedeutet jedoch nicht das Ende der Vertrauensarbeitszeit: Es besteht keine Pflicht, ein Arbeitszeitkonto zu führen“, erläutert Breid. Es geht hier nicht um Kontrolle durch den Arbeitgebenden, sondern um eine objektive Dokumentation zur Erfüllung der Arbeitsschutzpflicht.

Timr bietet hier eine Lösung: Mitarbeitende buchen ihre Zeiten per Start/Stop, das System prüft automatisch die Einhaltung der Schutzrechte wie Höchstarbeitszeit, Pausen und Ruhezeiten und meldet Verstöße an den Mitarbeitenden oder die Teamleitung. „Das Vertrauensprinzip bleibt erhalten: Der Teamleiter sieht nur die Verstöße, aber keine Detail-Arbeitszeiten des Mitarbeiters und kein Arbeitszeitkonto“, so Breid.

Welche Systeme bieten sich an?

„Aktuell erfassen ungefähr 80 Prozent der Beschäftigten ihre Arbeitszeit – händisch oder über ein Zeiterfassungssystem“, weiß Susanne Wanger. Das Spektrum der genutzten Systeme reicht von Stundenzetteln oder Excel-Tabellen über elektronische Zeiterfassungssysteme wie Stechuhren bis hin zu digitalen Systemen wie Apps, Fingerabdruck oder GPS, listet Susanne Wanger auf. Wichtig bei Letzteren sei der Datenschutz: So ist es etwa nicht zulässig, Persönlichkeits- und Bewegungsprofile von Mitarbeitenden zu erstellen.

„Bei der Wahl eines passenden Zeiterfassungssystems kommt es auf die konkreten Abläufe im Betrieb an. Manuelle Lösungen wie Stundenzettel oder Excel-Dateien wirken zunächst kostengünstig“, sagt Moritz Hofmann, Mitgründer und Co-CEO von Clockodo. Sie seien jedoch fehleranfällig, leicht zu manipulieren und verursachen einen hohen Verwaltungsaufwand. Der Clockodo-Chef prognostiziert: „Sie bieten keine rechtssichere Grundlage und werden mit der geplanten gesetzlichen Pflicht zur elektronischen Zeiterfassung kaum noch tragfähig sein.“

Für Unternehmen mit festen Arbeitsplätzen und klar geregelter Zugang, etwa in der Produktion, eignen sich Hofmann zufolge stationäre Terminals. Sie ermöglichen eine verlässliche und fälschungssichere Erfassung, etwa per Chipkarte oder Fingerabdruck. Mobile oder hybride Arbeitsformen wie etwa Homeoffice ließen sich damit jedoch nicht abbilden.

Übersicht: Vor- und Nachteile verschiedener Zeiterfassungssysteme

	ANALOGUE ZEITERFASSUNG	ELEKTRONISCHE ZEITERFASSUNG	ONLINE-ZEITERFASSUNG
FUNKTIONSWEISE	manuelle bzw. handschriftliche Arbeitszeiterfassung, zum Beispiel auf Stundenzetteln	Zeiterfassung mittels Magnet-/Chipkarte oder auch per biometrischer Eingabe an stationärem Terminal	Zeiterfassung über mobile Eingabegeräte, zum Beispiel per App
VORTEILE	kostengünstig, unkompliziert, unabhängig von technischen Geräten	automatische Zeiterfassung und Übertragung reduziert Verwaltungsaufwand, zeitnahe Auswertung möglich	flexibler und mobiler Einsatz im Außendienst oder Homeoffice, einfach über Apps installierbar
NACHTEILE	fehleranfällig, etwa bei händischer Übernahme in IT-System, Auswertungen nur mit zeitlicher Verzögerung möglich, leicht manipulierbar, Zettelchaos	höhere Kosten und höherer Aufwand bei Einführung, ortsabhängig	Endgerät wird benötigt, zum Beispiel ein Mobiltelefon oder Laptop

Dafür gelten webbasierte Systeme den Fachleuten zufolge für viele Betriebe als eine zeitgemäße und praktikable Lösung. „Sie lassen sich flexibel einsetzen, im Büro ebenso wie im Homeoffice oder unterwegs“, so Hofmann. Zeiten könnten direkt über den Browser oder per App eingetragen werden. „Diese Form der Erfassung schafft Transparenz und lässt sich gut mit anderen Programmen wie Projektverwaltung oder Abrechnung kombinieren.“

Auch wegen der zunehmenden Durchmischung von Arbeits- und Privatzeit nicht nur beim mobilen oder hybriden Arbeiten empfiehlt Arbeitszeitexperte Andreas Hoff von Arbeitssysteme.com, auf eine Zeiterfassung per App zu setzen, weil die klassische elektronische Zeiterfassung diese neue Realität nicht abbilden könne. Hierin seien zum Beispiel vielfach automatische Pausenabzüge vorgesehen, die in dieser Form rechtlich unzulässig seien. „Weil damit ja nicht nachgewiesen werden kann, dass die Arbeitnehmenden genau diese Pausenzeit auch tatsächlich eingehalten haben.“ Aus Sicht von Clockin, Anbieter einer Zeiterfassungs-App „ohne Schnickschnack“, kommt man für eine effiziente Umsetzung der Zeiterfassung ohnehin nicht um eine mobilfähige, digitale Lösung herum.

Welche Kriterien sollte ein System erfüllen?

Ein gutes Zeiterfassungssystem muss den Fachleuten zufolge inzwischen mehr leisten, als nur Zeiten zu sammeln. Es sollte Beginn, Ende und Dauer der Arbeitszeit zuverlässig erfassen, Pausen klar abbilden, Berichte generieren und alle Daten sicher und nachvollziehbar speichern. „Der Export dieser Daten für Prüfungen oder Auswertungen ist ebenso unverzichtbar“, sagt Hofmann, dessen cloudbasierte Software Clockodo diese Features bietet. Außerdem klare Nutzendenrechte, die dafür sorgen, dass der Zugriff auf sensible Informationen strukturiert und datenschutzkonform erfolgt.

Mögliche Zusatzfunktionen sind: Überstunden und Zuschlagsberechnung, Reisezeiten, Bereitschaftszeiten, Ressourcenplanung, Fahrtenbuch oder Personalakte, um ein paar zu nennen,

auch Kontrollfunktionen wie GPS-Positionserfassung, Geofence, Fingerprint oder Iris Scan gegen Buddy Punching, damit Kollegen nicht untereinander das Stempeln übernehmen.

Auch die Handhabung ist wichtig. Stempeln via Chip am Terminal oder im Fahrzeug, via Webbrowser am PC, via App oder digitalem Stundenzettel, vielleicht auch für eine ganze Kolonne oder als automatische Zeiterfassung durch GPS-Positionen von Fahrzeugen, etwa bei Ankunft auf der Baustelle? „Insbesondere für Unternehmen mit mobilen Teams ist es wichtig, dass sich verschiedene Kanäle einfach kombinieren lassen“, rät Mario Horstmann, Leiter Produktentwicklung bei GeoCapture, einem Anbieter von Ortungssystemen und Telematik.

Mehrwert durch Funktionalitäten

Wer zusätzlich auf Funktionen wie Projektzeiterfassung, Abwesenheitsverwaltung, Stundenkonten oder mobile Anwendungen setzt, schafft nicht nur Komfort, sondern echten Mehrwert. Und Schnittstellen zur Lohnbuchhaltung oder zur Rechnungsstellung könnten solche Systeme zu einem wirksamen Instrument für effiziente Abläufe im gesamten Unternehmen machen.

„Die Pflicht zur Zeiterfassung kann für Unternehmen ein Effizienzbooster sein“, glaubt auch Frederik Neuhaus, Mitgründer und Geschäftsführer von Clockin. Die Pflicht zur Zeiterfassung zwingt Unternehmen, Prozesse neu zu denken. „Darin steckt eine riesige Chance, effizienter zu arbeiten.“

Und nicht nur das. Auch das Homeoffice bleibt nicht mehr außen vor. „Mit der digitalen Zeiterfassung haben Unternehmen erstmalig die Chance, ihre mobilen Mitarbeitenden digital ans Unternehmen anzubinden und effizient zu erreichen“, so Neuhaus. Ein durchdachtes Zeiterfassungssystem wäre damit nicht nur ein Werkzeug für die Verwaltung, sondern ein Baustein für gesunde Arbeitsverhältnisse.

TEXT: KARIN PFEIFFER ◀

Souverän auftreten: Die 5 Merkmale einer selbstsicheren Körpersprache

► *Gestik und Haltung* sind die Formen der körpersprachlichen Kommunikation, die viel Raum einnehmen und auch von Weitem gleich erfasst werden können. Die kleineren Geschwister *Lächeln, Stimmführung und Blickkontakt* sind feiner, aber in ihrer Bedeutung genauso wichtig. Was auch für alle gilt: Mit ein wenig Bewusstheit können Sie durchaus Einfluss nehmen auf Ihre Außenwirkung: Hier sind fünf Tipps, wie das geht.

1. Mit Ihrer Gestik das Gesagte unterstreichen

Wohin mit den Händen? Wenn wir uns in einer Situation befinden, in der wir uns unsicher fühlen, halten wir die Arme gern zu eng am Körper – als Bescheidenheitsgeste im Sinne von „Ich brauche nicht viel Platz!“ Das wirkt zumindest steif, wenn nicht nachgerade unsicher auf Ihr Gegenüber, und Sie nehmen sich die Möglichkeit, Ihren Worten mit Gesten mehr Ausdruck zu geben. **So wirken Ihre Gesten souveräner:**

- „Think Big“ – geben Sie sich mehr Raum.
- Wenn Sie frei vor mehreren Menschen reden, halten Sie in der einen Hand mit leicht angewinkelter Arm Ihre Stichwortkärtchen, den anderen Arm können Sie unterstützend dazulegen. Er sollte aber so frei sein, dass Sie ihn jederzeit zu einer untermalenden Geste des Gesagten hinzuziehen können.

2. Signalisieren Sie durch Ihre Haltung Offenheit und Kompetenz

- Stehen Sie fest auf beiden Beinen. Das strahlt Ruhe aus.
- Wenn Sie einen Raum betreten, öffnen Sie die Tür so weit, dass Sie bequem hindurchgehen können.
- Als Frau sollten Sie hohe Absätze vermeiden, die Sie nicht fest auftreten lassen oder die Ihren Gang unsicher machen.
- Schnelle, gehetzte Schritte wirken hektisch und unsicher („Könige schreiten langsam!“).
- Normales Tempo, Kopf erhoben, Rücken gerade, Schultern locker: So gehen Sie durch den Raum. Das signalisiert Offenheit, Sie wirken selbstsicher und kompetent.

3. Mit einer sicheren Stimmführung strahlen Sie Selbstsicherheit aus

Ein weiteres typisches Signal für Unsicherheit ist, zu leise zu reden. Was dazu führt, dass Ihre Worte tatsächlich überhört oder zumindest einfacher ignoriert werden. Sie wirken unentschlossen und unsouverän. Wenn Sie also gehört werden möchten, sollten Sie sich um eine ausreichend laute und sichere Stimme bemühen. **So verschaffen Sie sich Gehör:**

- Eine souveräne Stimme können Sie üben: mit einem Aufnahmegerät oder am besten mit einer Ihnen vertrauten Person. Bitten Sie Ihr Gegenüber, Ihnen eine Rückmeldung zu geben, wie gut Sie zu verstehen sind.

- Heben Sie Ihre Stimme am Ende des Satzes nicht fragend an, das klingt unsicher. Setzen Sie besser in Gedanken ein Ausrufezeichen. Das wirkt bestimmter.
- Und wenn Sie dazu noch darauf achten, genügend Pausen in Ihren Sätzen zu machen, haben Sie einen weiteren Schritt gemacht, selbstsicherer zu werden. Pausen sind dazu da, Ihnen zu ermöglichen, Luft zu holen und das Gesagte zu strukturieren. Ihre Zuhörer bleiben konzentrierter und können das eine oder andere überdenken.

4. Lächeln verbindet

Lächeln und Lachen haben über die verschiedenen Kulturen hinweg etwas Verbindendes: Mit einem (echten, gefühlten) Lächeln reichen Sie Ihrem Gegenüber die Hand. Freundlichkeit seinen Mitmenschen, Kunden und Kollegen entgegenzubringen, wird überall zu Recht erwartet.

5. Blickkontakt unterstreicht das Gesagte

Der Blickkontakt hat drei wichtige Funktionen: Mit Ihrem Blick ...

- unterstreichen Sie Ihre Worte,
- zeigen Sie Ihrem Gegenüber, dass er/sie beachtet wird, und
- überprüfen Sie, wie die Resonanz auf Ihre Worte ist.

Dabei geht es sowohl um die Dauer des Blickes als auch um die Blickrichtung: Mit einem richtig dosierten Blickkontakt wirken Sie selbstsicher: Das gilt besonders bei Kritik und Forderungen. Wenn Sie Ihren Blick am Ende des Satzes senken, schwächen Sie damit das Gesagte ab.

Fazit: Bewusstheit bringt Sie weiter

Machen Sie sich beispielsweise bewusst, wann Sie unsicher den Blick senken oder leiser als gewöhnlich sprechen. In welchen konkreten Situationen geschieht das und warum wohl? Sobald Sie solche Situationen identifiziert haben, können Sie an Ihrer Körpersprache arbeiten – und damit sind Sie ein ganzes Stück weiter.

Sie werden feststellen, dass Sie Ihre neuen Ausdrucksformen mit etwas Übung bald verinnerlicht haben und dass Ihre veränderte Körpersprache auch Ihr Selbstbewusstsein positiv beeinflusst.

TEXT: REGINA HOCKER ◀



© BazCam/AdobeStock

Ziele loslassen: Der Klügere gibt auf

- ▶ Durchhalten, dranbleiben, nicht nachlassen? Manchmal kann uns verbissenes Kämpfen eher schaden als nützen. Wann es sinnvoll ist, ein Vorhaben bewusst aufzugeben und was daraus entstehen kann, erklärt eine Expertin. Inklusive großer Checkliste mit Fragen zum Selbstcoaching.

Gute Vorsätze sind gerade in den ersten Monaten des Jahres beliebt: im neuen Job durchstarten, eine große Reise erleben, das Projekt durchziehen oder endlich jeden Tag Sport machen. Wir setzen uns Ziele, und mit einer klaren Vision, viel Disziplin und ausreichend Kraft erreichen wir sie – oder? Gerade im Assistenzalltag können hohe Erwartungen, wechselnde Prioritäten und persönlicher Anspruch aufeinanderprallen. Immer mal wieder die eigenen Ziele zu hinterfragen, kann dabei helfen, Klarheit zu gewinnen, bewusste Entscheidungen zu treffen und Raum sowie Ressourcen für Neues zu schaffen.

Doch wann ist es Zeit, ein Vorhaben loszulassen? Wie gelingt es, ohne an sich zu zweifeln? Und wie kommunizieren wir das souverän nach außen?

Warum es so schwer ist, Pläne aufzugeben

Oft geht es in Coachingprozessen darum, Ziele zu erreichen. Dennoch kommt auch die „umgekehrte“ Frage, wann wir loslassen dürfen, erstaunlich oft vor. Coachin, Trainerin und Autorin Claudia Pusch erlebt in ihrer Arbeit häufig, dass Menschen nicht daran scheitern, wie sie ein Ziel erreichen, sondern daran, ob sie es überhaupt weiterverfolgen sollten. Viele ihrer Klientinnen stehen vor einem inneren Dilemma: „Menschen

„Goal Disengagement“ als Strategie



Zielablösung (englisch *Goal Disengagement*) bezeichnet den psychologischen Prozess des bewussten Verabschiedens von einem Ziel. Hierbei werden Anstrengung und innere Bindung an ein Ziel schrittweise zurückgenommen – anstatt stur weiterzumachen, obwohl das Investment zu hoch oder die Erfolgsaussichten zu gering sind. Aufgeben ist nicht im Sinn von Schwäche zu verstehen, sondern als adaptiver, strategischer Schritt, um Stress zu reduzieren und Raum für neue, passendere Ziele zu schaffen.

spüren oft sehr klar, dass etwas nicht mehr guttut – aber sie wollen es trotzdem nicht ganz aufgeben.“

Typische Beispiele reichen vom Verbleiben in einem ungesunden Arbeitsumfeld über große berufliche oder private Entscheidungen, die nicht (mehr) zu passen scheinen, bis hin zu Lebensstilthemen. Manche haben einen ausgeklügelten Plan

7 Selbstcoaching-Fragen: Ziele überprüfen & mit einem guten Gefühl loslassen



1. KLARHEIT GEWINNEN: PASST DAS ZIEL NOCH ZU MIR?

Was genau hat mich ursprünglich an diesem Ziel angezogen – und spüre ich diese Anziehung noch?	<input type="checkbox"/>
Welche Erwartungen beziehungsweise wessen Erwartungen halte ich gerade aufrecht – eigene oder fremde?	<input type="checkbox"/>
Hat sich etwas an meinen Rahmenbedingungen geändert, das dieses Ziel weniger sinnvoll macht?	<input type="checkbox"/>
Verfolge ich das Ziel, weil ich es möchte – oder weil ich denke, ich „müsste“?	<input type="checkbox"/>

2. WARNSIGNALE ERKENNEN: WAS SAGT MEIN KÖRPER?

Welche körperlichen Symptome (zum Beispiel Schlaf, Appetit, Anspannung) zeigen mir, dass etwas nicht stimmt?	<input type="checkbox"/>
Welche Situationen rund um dieses Ziel lösen Stress, Druck oder Energielosigkeit aus?	<input type="checkbox"/>
Was würde passieren, wenn ich diese Signale ernst nehme?	<input type="checkbox"/>

3. EMOTIONEN SORTIEREN: WOVOR HABE ICH ANGST?

Welche Gefühle oder Befürchtungen halten mich am Weitermachen, obwohl es schwerfällt?	<input type="checkbox"/>
Wovor schütze ich mich, wenn ich am Ziel festhalte – vor Scham, vor Kritik, vor inneren Erwartungen?	<input type="checkbox"/>
Wenn ich meine Entscheidung einer guten Freundin erklären würde: Wäre sie hart oder verständnisvoll?	<input type="checkbox"/>
Welche Erlaubnis kann ich mir selbst geben, um einen klaren Schritt zu machen?	<input type="checkbox"/>

4. MUSTER VERSTEHEN: WAS HÄLT MICH FEST?

Welche Glaubenssätze (wie etwa „Ich darf nicht aufgeben“ oder „Ich muss durchhalten“) prägen meine Entscheidung?	<input type="checkbox"/>
Halte ich am Ziel fest, weil ich bereits so viel investiert habe (Sunk Cost Fallacy) – ob Zeit, Mühe oder Geld?	<input type="checkbox"/>
Wenn ich ganz pragmatisch abwäge: Steht der Aufwand in einem guten Verhältnis zum Nutzen?	<input type="checkbox"/>

5. ENTSCHEIDUNG PRÜFEN: WAS WÄRE, WENN ICH JETZT LOSLIESSE?

Was würde sofort leichter werden?	<input type="checkbox"/>
Welche Ressourcen (Zeit, Energie, Fokus) würden frei?	<input type="checkbox"/>
Welche Alternativen sähe ich klarer, sobald das alte Ziel nicht mehr im Weg stünde?	<input type="checkbox"/>
Wie würde es mir mit dieser neuen Möglichkeit gehen?	<input type="checkbox"/>
Wenn ich mit zeitlichem Abstand auf die Situation blickte, was würde mein älteres Selbst mir raten?	<input type="checkbox"/>

6. SELBSTFREUNDLICHKEIT STÄRKEN: WIE KANN ICH GUT MIT MIR UMGEHEN?

Welche unterstützenden Sätze helfen mir (etwa: „Ich darf meine Meinung ändern“ oder „Ich bin keine Versagerin“)?	<input type="checkbox"/>
Was habe ich auf dem bisherigen Weg gelernt – unabhängig vom Ergebnis?	<input type="checkbox"/>
Welche Stärken sind sichtbar geworden, auch wenn ich das Ziel nicht erreicht habe?	<input type="checkbox"/>
Von was verabschiede ich mich? Was lasse ich hinter mir? Was bereue ich? Was hätte ich mir anders gewünscht?	<input type="checkbox"/>

7. SCHRITT NACH AUSSEN: WIE KOMMUNIZIERE ICH MEINE ENTSCHEIDUNG?

Welche sachlichen Gründe kann ich nennen, die zeigen, dass meine Entscheidung durchdacht ist?	<input type="checkbox"/>
Welche nächsten Schritte oder Alternativen kann ich anbieten, um Sicherheit und Zuverlässigkeit zu vermitteln?	<input type="checkbox"/>
Was brauche ich, um diese Entscheidung vor anderen klar vertreten zu können?	<input type="checkbox"/>



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

für ihr Vorhaben, setzen es aber einfach nicht um, ohne genau zu ergründen, was sie daran hindert.

Was hindert uns daran, loszulassen?

Besonders wirksam seien deshalb Methoden, um die inneren Konflikte sichtbar zu machen, etwa durch Gewinn-Verlust-Abwägungen oder das Arbeiten mit Dilemmata. Denn häufig verhindern Denkfallen, Glaubenssätze und negative Gefühle rund um Durchhaltevermögen und Pflichtgefühl das Loslassen: zum Beispiel der Anspruch, verlässlich zu sein oder Erwartungen von außen erfüllen zu müssen, Scham- und Schuldgefühle oder Versagensängste. Und nicht zuletzt die bekannte Sunk Cost Fallacy: die (falsche) Überzeugung, zu viel investiert zu haben, um jetzt aufzugeben. *„Dass man schon viel investiert hat, heißt nicht, dass man weitermachen muss“*, erklärt Claudia Pusch.

Woran wir erkennen, dass wir ein sinnlos gewordenen Ziel verfolgen

Ein wichtiger Indikator, um zu erkennen, dass wir in puncto Zielerreichung auf dem Holzweg sind, ist der körperliche Zustand. Wenn anhaltende Stresssymptome auftreten – Schlafprobleme, Kopfschmerzen, Appetitlosigkeit –, sei das ein ernstes Warnsignal, so Claudia Pusch.

Auch die emotionale Verbindung zum Ziel spielt eine zentrale Rolle. *„Wir brauchen Emotionen, um Ziele zu verfolgen. Wenn nichts in uns in Bewegung kommt, bewegen wir uns selbst auch nicht“*, sagt die Coachin. Fehlt die innere Anziehung völlig, wird jede weitere Anstrengung schwer, zäh oder frustrierend. Gerade im Arbeitsalltag kann das passieren, zum Beispiel, wenn Projekte nur noch „abgearbeitet“ werden, ohne dass wir den Sinn spüren. Das bedeutet zwar nicht, sofort alles fallen lassen zu müssen, aber unbedingt innezuhalten und zu prüfen, ob und wie es weitergehen kann. Denn auch eine Anpassung des Ziels kann sinnvoll sein: Erwartungen lockern, den Umfang ändern oder es situativ neu justieren.

Ganz normal: Wenn das Loslassen erst einmal unangenehme Gefühle produziert

Wer erwägt, ein Ziel aufzugeben, erlebt häufig unangenehme Gefühle: Versagensangst, Scham oder die Befürchtung, ausgeschlossen zu werden. Diese Emotionen seien normal und Teil jeder Veränderung, so Claudia Pusch. *„Das schlechte Gewissen ist oft nur ein Zeichen dafür, dass wir gerade unsere Muster verlassen.“* Im Coaching werde daher zuerst benannt, was eigentlich befürchtet wird: Das An- und Aussprechen der Ängste und Emotionen wirkt bereits regulierend. Entscheidend ist anschließend eine selbstfreundliche Haltung, das heißt, Selbstkritik so wenig Raum wie möglich zu geben und die eigene Entscheidung bewusst zu würdigen.

Ein Realitätscheck hilft ebenfalls: Ist es angemessen, sich als Versagerin zu bezeichnen, nur weil wir vom ursprünglichen Plan abweichen? Wichtig ist außerdem, dass die Entscheidung gut durchdacht wird, denn dann können wir sie innerlich tragen, statt weiter zu grübeln.

„Auch ein abgebrochenes Ziel hinterlässt Kompetenzen und Erkenntnisse.“



© Andrea Muehleck

Claudia Pusch hat Pädagogik, Psychologie und Sprachwissenschaften studiert und ist Coachin, Trainerin und Autorin. Mit Coachings und Trainings rund um die Themen Resilienz und gesunde Selbstführung begleitet sie seit 2010 Privatpersonen und Unternehmen.

Sie ist Gründungsmitglied der Kitchen2Soul-Akademie. Außerdem ist sie Co-Autorin der Bücher *„Resilienz-Coaching“* und *„Selbstbestimmt – wie wir mit Erwartungen umgehen und ein authentisches Leben führen“*.

Mehr unter www.claudia-pusch.de und www.kitchen2soul.com

Was an Positivem entsteht, wenn wir loslassen

Wer bewusst loslässt, schafft Klarheit, Raum für Alternativen und macht Ressourcen frei. Entscheidend ist die Frage: *„Wie wird es mir mit dieser neuen Möglichkeit gehen?“*

„Oft entsteht neue Anziehung erst, wenn wir ein altes Bild loslassen und ein neues bewusst aufladen“, sagt Claudia Pusch. Auch Erlaubnissätze unterstützen den Prozess: *„Ich darf Nein sagen“*, *„Ich darf zu mir stehen“* oder *„Ich habe viel gelernt, auch wenn ich das Ziel nicht erreicht habe“*. Dadurch rückt nicht der Verlust in den Fokus, sondern das, was bleibt und was sich entwickelt hat. Lösungsorientierte Fragen stärken zudem Ressourcen: *„Welche Fähigkeiten habe ich auf dem Weg aufgebaut? Wer hat mich unterstützt? Welche Kompetenzen sind jetzt sichtbar?“* *„Nicht alles war vergeblich – auch ein abgebrochenes Ziel hinterlässt Kompetenzen und Erkenntnisse“*, so die Coachin.

Eine bewusste Entscheidung lässt sich anderen gut vermitteln

Wir können transparent machen, welche Überlegungen dahinterstehen, welche Warnsignale wir ernst genommen haben und wie wir uns neu ausrichten. Das gilt auch im Arbeitsleben: Im Gespräch mit Führungskräften oder mit dem Team ist Klarheit entscheidend. Wer zeigen kann, dass ein Zielwechsel nicht impulsiv, sondern reflektiert erfolgt, wirkt nicht unzuverlässig, sondern verantwortungsbewusst.

Umsetzungs-Tool: Die „7 Selbstcoaching-Fragen“ auf Seite 8 begleiten den Prozess des Loslassens von Plänen, Ideen, Wünschen und Vorhaben und helfen dabei, die entsprechende Klarheit zu finden.

TEXT: KATI SPRUNG ◀

„Muss ich Besucher die ganze Zeit unterhalten?“

- **MIRA S., NÜRNBERG** Besucher, die eigentlich zu meiner Chefin wollen, kommen zunächst in meinem Büro an und verbringen dann dort die Zeit, bis sie von meiner Chefin übernommen werden. Ist es meine Aufgabe, sie zu unterhalten? Wäre es unfreundlich, mich einfach wieder in meine Arbeit zu vertiefen?

Dunja Schenk, Office-Expertin: Integrieren Sie die Gästebetreuung effektiv in Ihren Arbeitsalltag

Einerseits gehört die Betreuung der Besucher zu Ihrem Job, unabhängig davon, ob diese Sie bisweilen zu sehr von Ihrer Arbeit abhalten. Andererseits heißt „Betreuung“ nicht, dass Sie sich die ganze Zeit mit den Besuchern unterhalten müssen. Meine drei Tipps:

1. Finden Sie einen Ort außerhalb Ihres Büros

So, wie Sie die Situation beschreiben, haben Sie in Ihrem Büro eine Sitzgelegenheit für Besucher. Ich würde Ihnen empfehlen, diese abzuschaffen. Denn: Sobald ein Gast einmal sitzt, wird er leicht gesprächig und hält Sie so von Ihrer Arbeit ab. Zudem erfährt er vielleicht Dinge aus Ihrem Unternehmen, die nicht für seine Ohren bestimmt sind.

Idealerweise richten Sie eine Sitzgelegenheit direkt vor Ihrem Büro ein, oder Sie bringen den Gast in die Cafeteria. Möglicherweise ist es für Ihren Gast ohnehin angenehmer,

an einem neutralen Ort zu warten, als direkt neben Ihnen in einem kleinen Büro zu sitzen.

2. Geben Sie Ihrem Gast Lesematerial

„Beschäftigen“ Sie Besucher zum Beispiel mit Unterlagen (Flyer, Prospekte ...), die Sie für solche Fälle bereithalten. Dann fühlen sie sich nicht abgeschoben, wenn Sie sie in die Besucherecke führen, und Sie machen ein bisschen Werbung für Ihre Firma.

3. Fühlen Sie sich nicht zum Dauer-Smalltalk gezwungen

Wenn Sie keine Möglichkeit haben, Ihren Gast außerhalb Ihres Büros warten zu lassen, müssen Sie sich nicht gezwungen fühlen, ihn die ganze Zeit zu unterhalten. Schließlich kann die Wartezeit auch mal länger dauern. Wechseln Sie zu Beginn ein paar freundliche Worte, und schenken Sie ihm zwischendurch mal ein Lächeln. Ein Dauer-Smalltalk ist nicht erforderlich.

„Wie sieht die korrekte Seitennummerierung bei Arbeitszeugnissen aus?“

- **ANNA B., MÜNCHEN** Unser „Problemkind“ ist die formale Gestaltung eines Mitarbeiterzeugnisses. Die Frage: In unseren Zeugnissen steht am unteren Rand linksbündig das Ausstellungsdatum und rechtsbündig mit „Seite 1“ der Verweis auf die nachfolgende Seite 2. Ist dieses Vorgehen bei Arbeitszeugnissen formal korrekt?

Uwe Freund, DIN-5008-Experte: Die Seitenangabe steht oben

Die folgenden Empfehlungen entsprechen der DIN 5008 und gelten unabhängig davon, ob es sich um ein Mitarbeiterzeugnis oder um ein anderes Dokument handelt:

- Platzieren Sie die Seitenangabe am oberen Rand – ab Seite 2, auf der ersten Seite entfällt die Paginierung.
- Am Ende einer jeden Seite wird durch drei Punkte am rechten Rand auf Folgeseiten hingewiesen. Die drei Punkte entfallen auf der letzten Seite.

Impressum

Redaktionelle Leitung *assistenz heute*: Susanne Roth, Berlin (V. i. S. d. P.) • Autoren: Uwe Freund, Regina Hocker, Dr. Robert Kaufmann, Werner Tiki Küstenmacher, Torsten Niermann, Karin Pfeiffer, Susanne Roth, Dunja Schenk, Kati Sprung • 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.

Warum Floskeln im E-Mail-Alltag eine so starke negative Wirkung haben

► Viele unterschiedliche Faktoren sind dafür verantwortlich, ein Unternehmen nach außen hin modern und zeitgemäß wirken zu lassen. Ein essenzielles Kriterium ist ohne Frage die Art und Weise der Korrespondenz. Deshalb sind Floskeln wie „Zu Ihrer freundlichen Kenntnisnahme“ ein No-Go: Sie demonstrieren nicht nur, dass sich da jemand beim Formulieren keine Mühe gegeben hat, sie lassen Ihr Unternehmen auch altbacken und wenig innovativ erscheinen.

Die versteckten Botschaften in Ihren E-Mails

Viele Einleitungssätze und Grußformeln von E-Mails wirken mittlerweile so verstaubt und klingen so uninspiriert, dass sie an die Empfänger unbewusst eine Nachricht senden wie: „Hier hat sich jemand keine Mühe gegeben“, „Hier wollte jemand Zeit sparen“ oder – noch schlimmer: „Hier konnte es jemand einfach nicht besser.“

Versatzstücke wie „Ihrem Angebot sehen wir erwartungsvoll entgegen“ oder „... zu Ihrer freundlichen Kenntnisnahme“ gehören schon lange nicht mehr in das sprachliche Repertoire moderner Assistenzkräfte. Ich fühle mich in die 1980er-Jahre zurückversetzt, wenn ich das Angebot eines Unternehmens prüfe und im Begleittext derartige Floskeln verwendet werden.

Auf den E-Mail-Anhang verweisen: Musterformulierungen

Erhöhte Floskelgefahr droht erfahrungsgemäß auch bei Formulierungen, die darüber informieren, dass eine E-Mail mit Anlage kommt. Sätze wie „Im Anhang finden Sie ...“ oder auch „Beigefügt/Anbei erhalten Sie ...“ sind zwar nicht falsch, klingen aber nach lieblosem Standardtext. Hier eine Reihe alternativer Formulierungen:

- Die Dokumente im Anhang informieren über ...
- Im Anhang erhalten Sie das Protokoll unserer gestrigen Besprechung zur weiteren Überprüfung.
- Wie bereits am Telefon angekündigt, schicke ich Ihnen im Anhang die gewünschte Broschüre als Datei.
- Das Informationsmaterial liegt im Anhang für Sie bereit.
- Ich freue mich, Ihnen den angehängten Bericht zusenden zu können.
- Ich habe den Entwurf des Projektplans als Anhang beigefügt und freue mich auf Ihre Ergänzungen.
- Bitte informieren Sie sich über unser Angebot über die Datei im Anhang.
- Bitte beachten Sie die Datei im Anhang.
- Bitte entnehmen Sie den beigefügten Materialien die gewünschten Informationen.
- Die genauen Details können Sie im Anhang nachlesen.

- Die gewünschten Informationen über den Abschluss der Verhandlungen entnehmen Sie bitte dem Anhang.
- Die Dateien ‚Projektvorschlag.pdf‘ und ‚Budgetplan.xlsx‘ erhalten Sie als Anhang.
- Sie erhalten heute die aktuelle Broschüre unserer Werbegemeinschaft. Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen!
- Die Endfassung des Vertrags schicke ich Ihnen mit diesem Schreiben zur Unterzeichnung.
- Enthalten ist die aktualisierte Preisliste für das kommende Quartal.
- Die Angaben zu den jeweiligen Preisen stehen im Hauptteil des Vertragsabschnitts, den wir Ihnen heute zusenden.
- Ich schicke Ihnen eine Kopie des Vertrags, die ...
- Angehängt ist die Liste der Teilnehmer für die Konferenz.
- Mit diesem Schreiben erhalten Sie unsere aktuelle Preisliste.
- Sie erhalten heute die aktualisierte Version des Vertrages.
- Beachten Sie bitte ebenfalls das Anhangsverzeichnis, insbesondere die verschiedenen Gliederungspunkte.



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

Fazit: Ein paar individuell formulierte Sätze machen einen großen Unterschied

Eine positive, vor allem aber eine individuelle Ansprache in einer E-Mail macht es Kunden und Geschäftspartnern leichter, sich mit der Marke beziehungsweise mit dem Unternehmen zu verbinden. Als Kunde kaufe ich gern bei Unternehmen, die mir zeigen, dass ich wichtig bin und dass meine Bedürfnisse gesehen werden.

Wer ein Angebot per E-Mail als Anlage erhält und merkt, dass sich der Verfasser auf seine Bedürfnisse und Präferenzen konzentriert hat, wird unterbewusst eine viel stärkere emotionale Verbindung aufbauen als jemand, der eine Standard-E-Mail erhält. Zwei oder drei durchdachte, individualisierte Sätze reichen in der Regel schon, um beim Empfänger einen wirklichen Unterschied zu machen.

TEXT: TORSTEN NIERMANN ◀

GELASSENHEITS-TIPP

Wieder mal so ein Stress-Tag? Dann helfen diese 3 Schritte

Stress versetzt uns häufig in eine Art Angststarre: Wir fühlen uns von einem Knäuel unerledigter Aufgaben wie gefesselt. Das lässt sich wissenschaftlich erklären: In Stresssituationen schaltet sich nämlich das Reptilienhirn (der archaische älteste Teil unseres Gehirns) ein – und das setzt die Denkvorgänge anderer Gehirnbereiche außer Kraft. Der Effekt: Sie „verlieren“ sozusagen „den Kopf“. Da hilft nur eins: eine bewusste Aufgabenerledigung mit kühlem Kopf! So funktioniert das:

1. Schritt: Alle anstehenden To-dos notieren

Schließen Sie die Tür, und machen Sie ein Brainstorming: Welche Aufgaben warten auf Erledigung? Listen Sie alles auf:

- diverse Telefonate
- zwei Angebote an potenzielle Kunden
- weitere Korrespondenz
- die Feinplanung für das neue Projekt
- Hotel und Zug buchen für die Geschäftsreise Ihrer Chefin kommende Woche ...

Das Ziel ist ja, den Kopf freizubekommen. Notieren Sie deshalb auch private Erledigungen:

- endlich einen Zahnarzttermin ausmachen
- den Wagen zur Inspektion bringen ...

An diesem Punkt werden Sie bereits feststellen, dass alles halb so schlimm ist: Niedergeschrieben verlieren die Aufgaben ihre Bedrohlichkeit.

2. Schritt: Kleinkram direkt erledigen

Nehmen Sie sich dann etwas Zeit für einen Schnelldurchlauf mithilfe des Direkt-Prinzips: Erledigen Sie alles, was sich an „Kleinkram“ auf Ihrer Liste findet und sich in jeweils maximal fünf Minuten bearbeiten lässt. Nach maximal 40 Minuten haben Sie auf diese Weise ...

- diverse E-Mails geschrieben,
- die Angebote vorbereitet,
- die Buchungen erledigt und
- den Zahnarzt- und Inspektionstermin ausgemacht.

3. Schritt: Größere Aufgaben terminieren

Für alle anderen Aufgaben legen Sie – entsprechend der Priorität – einen Erledigungstermin fest und blocken dafür Zeit in Ihrem Kalender.

Sie werden sehen: Sobald Sie das Knäuel entwirrt haben, kehrt Ihre innere Ruhe zurück. Und somit können Sie sich nun konzentriert Ihren nächsten Aufgaben zuwenden.

TEXT: SUSANNE ROTH ◀

UNANGENEHMER KLATSCH UND TRATSCH?

Keine Angst vor dem Flurfunk!

Der Gedanke, Gesprächsthema zu sein, ist Ihnen unangenehm? Der Arbeitspsychologe Tim Hagemann hält die Sorge für unbegründet. Denn Gerede über eine abwesende Person zeige, dass sie von den anderen als wichtiges Mitglied der Gruppe wahrgenommen wird. Außerdem ist, was im „Wusstest du, dass“-Flüsterton rüberkommt, überwiegend echte Anteilnahme. Nur 15 Prozent vom Bürotratsch sind wirklich negativ, ergaben die Studien der Riverside-Uni.

Man kann Klatsch sogar ganz positiv als Schutzmaßnahme betrachten. Der US-Sozialpsychologe Matthew Feinberg hat in vielen Experimenten nachgewiesen: Blender, Schummler und Betrüger haben in Gruppen keine Chancen, wenn es genügend Möglichkeiten zum vermeintlich belanglosen Austausch gibt. Das funktioniert sogar schon bei Kindern. Sobald sie eine Ungerechtigkeit beobachten, weihen sie andere ein – selbst wenn sie dadurch Nachteile haben.

TEXT: WERNER TIKI KÜSTENMACHER ◀



„Meistens belehrt erst der Verlust uns über den Wert der Dinge.“

Arthur Schopenhauer
(deutscher Philosoph,
1788–1860)