

FÜR IHREN PERFEKTEN AUFTRITT IN SACHEN ORGANISATION, KOMMUNIKATION & SELBSTMANAGEMENT

KI-gestützte Systeme

Für Unternehmen ist es höchste Zeit, Recruiting neu zu denken:
Ein Praxisbericht

SEITE 4

Team-Resilienz

Wie Sie als Team den Gummibandeffekt verhindern und gemeinsam stärker werden

SEITE 6

Expertenrat

„Ideenklau durch meinen neuen Vorgesetzten:
Was kann ich tun – und soll ich etwas tun?“

SEITE 11

Lösungen finden

Das Prinzip „100 + 1 %“:
So beenden Sie Auseinandersetzungen konstruktiv

SEITE 12

TOP-THEMA

Die Kunst der Motivation:
Wie Sie sich selbst in Schwung bringen

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.

Die eigene Motivation stärken

Liebe Leserin, lieber Leser,

haben Sie auch solche Tage, an denen nichts mit Leichtigkeit vorangeht? Ihre Motivation ist auf einem Tiefpunkt, und allein Ihre Selbstdisziplin hält Sie am Schreibtisch, sodass Sie Ihre Aufgaben mühsam und uninspiriert in Angriff nehmen?

Die gute Nachricht lautet: In der Regel schaffen wir es trotz solcher Hindernisse, alle Aufgaben pünktlich abzuschließen. Denn auch solche Durchhänger scheinen einem „Timing“ zu gehorchen: Sie finden beispielsweise in Phasen statt, wo ohnehin etwas mehr Luft ist.

Andererseits ist in solchen Situationen nicht nur das wenig effiziente Arbeiten ärgerlich, es ist auch der Eindruck fehlender Kontrolle: Der Gedanke, seinen Stimmungen sowie seinen Leistungshochs und -tiefs ausgeliefert zu sein, ist kein angenehmer.

Stellt sich also die Frage: Wie können Sie im Ernstfall die Kontrolle zurückgewinnen?

Damit beschäftigt sich das Top-Thema ab Seite 7: Hier stellen wir Ihnen zehn Strategien vor, mit deren Hilfe Sie im Arbeitsalltag Ihre Selbstmotivation auf einem guten Niveau halten – und sich im Notfall einen kleinen Booster verpassen können.

Herzlich Ihre

Dunja Schenk

Dunja Schenk
dunjaschenk@assistenzeheute.de

Das lesen Sie in dieser Ausgabe:

NEWS

Arbeitsbedingungen optimieren:
Warum Homeoffice oft zu kurz gedacht wird

3

Zahl des Monats:
Risiken auf Geschäftsreisen

3

Update:
Schnelle Hilfe nach traumatischen Erlebnissen am Arbeitsplatz

3

EINFACH DIGITAL

Warum es für Unternehmen höchste Zeit ist, Recruiting neu zu denken

4

ERFOLGSTECHNIKEN

Team-Resilienz: Gemeinsam (wieder) stark werden

6

TOP-THEMA

Die Kunst der Selbstmotivation: Sich selbst in Schwung bringen

7

SIE FRAGEN – WIR ANTWORTEN

„Ideenklau durch meinen neuen Vorgesetzten: Was kann ich tun – und soll ich etwas tun?“

11

TIPPS & IDEEN

Konstruktiv kommunizieren:
Das Prinzip „100 + 1 %“:
So beenden Sie Auseinandersetzungen lösungsorientiert

12

Kurz & effektiv:
Wann ein Anruf einfach sinnvoller ist

12

Nutzen Sie bereits Ihren Onlinebereich?

In Ihrem Onlinebereich können Sie auf alle Ausgaben und Arbeitshilfen von **assistent 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

ARBEITSBEDINGUNGEN OPTIMIEREN

Warum Homeoffice oft zu kurz gedacht wird

In vielen Organisationen wird Homeoffice noch immer sehr funktional betrachtet: Hauptsache, die Mitarbeitenden sind digital angebunden und arbeitsfähig. Was dabei zu wenig Beachtung findet, ist die emotionale und kognitive Qualität des Arbeitsumfelds, konstatiert die Wirtschaftspsychologin Sandra Gauer.



Ihre Recherchen zeigen: Viele Homeoffice-Arbeitsplätze sind nach wie vor improvisiert und bieten wenig Struktur. Erkenntnisse der Architekturpsychologie zeigen jedoch, dass Aspekte wie Licht, Akustik, Temperatur, Reizdichte und Rückzugsmöglichkeiten unmittelbaren Einfluss auf Wohlbefinden und Leistungsfähigkeit haben. Räume wirken immer. Sie prägen unser Verhalten, unser Stressempfinden, unsere Motivation und sogar unsere Wahrnehmung anderer Menschen.

Ein gutes Homeoffice benötigt keine perfekte Ausstattung, so Sandra Gauer. Wichtiger sind Tageslicht, möglichst störungsfreie Atmosphäre, visuelle Ordnung sowie klare Abgrenzung zwischen Arbeit und Privatleben.

Fazit: Unternehmen, die hybride Arbeit ernst nehmen, sollten das Homeoffice als Teil der Unternehmenskultur verstehen. Denn die räumlichen Bedingungen im häuslichen Arbeitsumfeld beeinflussen Produktivität, Zufriedenheit und Bindung unmittelbar.

QUELLE: WIRTSCHAFTSPSYCHOLOGIE-AKTUELL.DE ◀

ZAHL DES MONATS

Risiken auf Geschäftsreisen

Verkehrsunfälle und gesundheitliche Notfälle prägen das Sicherheitsgefühl Geschäftsreisender weltweit. Das zeigt eine aktuelle Umfrage von BCD Travel unter 1284 Befragten.

37 %

Demnach sehen 37 Prozent Verkehrsunfälle als größtes Risiko, gefolgt von medizinischen Notfällen mit 35 Prozent. Auch Kriminalität und Naturkatastrophen zählen für rund ein Drittel zu den zentralen Sorgen.

Trotz dieser Risiken bleibt das Vertrauen in organisierte Reiseangebote hoch: 86 Prozent fühlen sich in Hotels aus dem Geschäftsreiseprogramm sicher, mehr als 70 Prozent bewerten auch Personenbeförderung wie Taxis oder Ride-Hailing-Dienste positiv. Gleichzeitig offenbart die Studie deutliche Wissenslücken. Fast ein Drittel der Reisenden weiß nicht, wo unternehmensinterne Sicherheitsinformationen zu finden sind, und rund 30 Prozent sind unsicher, wen sie im Notfall kontaktieren sollen.

QUELLE: WWW.BCDTRAVEL.COM ◀

UPDATE

Schnelle Hilfe nach traumatischen Erlebnissen am Arbeitsplatz

Wenn von versicherten Arbeits- und Wegeunfällen die Rede ist, denken viele zuerst an Knochenbrüche oder Schnittverletzungen. Was oft übersehen wird: Auch seelische Verletzungen sind versichert und können genauso schwer wiegen.

Traumatische Ereignisse entstehen nicht nur bei schweren Unfällen, sondern auch, wenn Beschäftigte Erste Hilfe leisten müssen, mit belastenden Situationen wie Aggression oder Gewalt konfrontiert oder Zeugen eines tödlichen Ereignisses werden.

Die gesetzliche Unfallversicherung bietet auch bei Traumata gezielte Unterstützung. Für 2024 vermeldete die DGUV 9.550 abgeschlossene psychotherapeutische Behandlungen. Positiv für die Betroffenen: Über ein spezielles Psychotherapeutenverfahren erhalten sie in der Regel innerhalb einer Woche einen Therapieplatz. Ein bundesweites Netzwerk von rund 900 spezialisierten Therapeutinnen und Therapeuten stellt sicher, dass die Behandlung frühzeitig beginnt – ein entscheidender Faktor, um chronische Verläufe zu verhindern.

In der Praxis werden viele traumatisierende Ereignisse nicht gemeldet, etwa weil keine sichtbaren Verletzungen vorliegen oder weil Betriebe nicht um diese Möglichkeiten wissen. Genau hier liegt aber das Problem: Ohne Unfallmeldung gibt es keinen Zugang zu den Leistungen der Unfallversicherung. Verantwortliche sollten deshalb präventiv (etwa im Rahmen der ASA-Sitzungen) und in jedem Fall nach schweren Unfällen oder Gewaltvorfällen auf eine Meldung hinwirken.

TEXT: SVENJA DAMASCH ◀



© NisaSintia/AdobeStock

Warum es für Unternehmen höchste Zeit ist, Recruiting neu zu denken

- Noch wähnen sich viele Unternehmen mit klassischen Recruiting-Methoden auf der sicheren Seite. KI-gestützte Systeme ändern allerdings das Suchverhalten der Bewerbenden und die Sichtbarkeit der Arbeitgebenden. Eine Expertin berichtet aus der Praxis und gibt Tipps.

Suchanfragen im Internet enden heute in etwa 60 Prozent der Fälle ohne Klick auf ein Ergebnis, das besagt eine Studie des Beratungsunternehmens Bain & Company. Selbst eine gute Platzierung nutzt Unternehmen daher wenig, denn die KI-Zusammenfassung steht zum Beispiel bei Google an erster Stelle – noch vor den Suchergebnissen.

Jobsuche funktioniert jetzt anders

Die Beschäftigten nutzen bei der Suche nach einem neuen Arbeitsplatz inzwischen direkt KI-gestützte Systeme. Damit können sie potenzielle Arbeitgebende miteinander vergleichen. In der Vergangenheit wurden vor allem Angebote in Stellenanzeigen durchsucht und die Angaben auf Bewertungsportalen abgeglichen. Häufig hinterlassen Menschen eine Bewertung jedoch nur, wenn sie sehr begeistert oder absolut enttäuscht worden sind. Negative Eindrücke entstehen meist, wenn Unternehmen ihre Versprechen nicht einhalten.

Es gibt Fachleute, die Stellenbörsen daher ein baldiges Ableben prophezeien. Ganz so schnell wird deren Ende wohl nicht kommen. Sicher ist aber: KI verändert nicht nur Jobprofile und den

Arbeitsmarkt. KI-gestützte Systeme verändern auch die Art und Weise, wie die Jobsuche grundlegend funktioniert.

Mit der KI-Suche verlieren Unternehmen die Kontrolle über die Datenquellen

Mithilfe KI-gestützter Systeme gehört die bisherige, oftmals feinteilige Suche und individuelle Bewertung einzelner Unternehmen der Vergangenheit an. Interessenten überlassen der KI die Suchaufgabe: Diesen Systemen gelingt es ungleich besser, nicht nur die Inhalte von Stellenanzeigen und Bewertungsportalen abzufragen, sondern auch die Untiefen des Internets zu durchpflügen, um beispielsweise in sozialen Netzwerken Aussagen und Bewertungen abseits offizieller Unternehmensdarstellungen aufzufinden. Unternehmen, die weiterhin den Schwerpunkt auf das Abfassen klassischer Stellenanzeigen legen, gehen damit ein Risiko ein.

KI prüft die Plausibilität der Informationen

„Im KI-Zeitalter verschiebt sich die Aufmerksamkeit weg von der Hochglanz-Selbstdarstellung hin zur Auffindbarkeit und Plausibi-

lität von Informationen über das ganze Netz“, sagt Lisa Catena Gyger, Unternehmensberaterin und KI-Expertin. „Gerade jüngere Zielgruppen nutzen ChatGPT und Co. als Suchmaschine, auch bei der Jobsuche. Solche Systeme gewichten stark die Verständlichkeit, Kontext und Vertrauen und setzen Aussagen automatisch in Beziehung zu dem, was sie anderswo finden.“

Die klassische Stellenanzeige ist nur noch ein kleiner Baustein

Entscheidend sei am Ende, ob die Eigendarstellung der Unternehmen übereinstimmt mit den LinkedIn-Profilen der Mitarbeitenden, mit Aussagen in Team-Storys, mit Inhalten in Medienbeiträgen sowie mit Bewertungen auf Portalen wie Kununu oder Glassdoor. Damit werde die Stellenanzeige nicht obsolet, aber sie sei nur noch ein Baustein in einem Netzwerk an glaubwürdigen, gut strukturierten Informationen, die KI-Tools bevorzugt als Antworten ausspielen.

Höchste Zeit für Unternehmen, umzudenken

Das Bewusstsein für den Einzug von KI-Systemen bei der Stellensuche ist bei vielen Unternehmen noch wenig ausgeprägt. Sie setzen weiterhin auf die gewohnten klassischen Recruiting-Instrumente.

„Unternehmen orientieren sich noch an alten Erfolgsmodellen und messen Wirkung vor allem an Klicks und Bewerbungen aus Online-Jobbörsen. Nicht daran, wie KI ihre Arbeitgeberinfos zusammenfasst und bewertet“, erklärt Lisa Catena Gyger. Hinzu komme eine falsche Annahme: KI betreffe nur große Tech-Firmen. Dabei nutzen Arbeitssuchende sie längst im Alltag.

Oft fehle auch in den Unternehmen das interne Wissen und die klare Ansage, Inhalte KI-tauglich zu machen. „Viele unterschätzen, wie stark inkonsistente Aussagen zwischen Website, LinkedIn und Bewertungsportalen Vertrauen kosten, wenn KI diese Quellen vergleicht“, so die Expertin. „Und weil der Druck kurzfristig noch nicht überall spürbar ist, wird das Thema gern zurückgestellt und als wichtiger Wettbewerbsfaktor unterschätzt.“

Employer Branding dringend erforderlich

Um sichtbar zu bleiben, müssen Unternehmen ihre Recruiting-Prozesse dringend an die neuen Gegebenheiten anpassen. Lisa Catena Gyger mahnt daher zum Handeln: Selbst 60-Jährige informieren sich im Netz über einen potenziellen Arbeitgeber, die jüngere Generation fast ausschließlich.

„Employer Branding ist kein ‚nice to have‘ mehr, sondern ein ‚must have‘. Eine starke Arbeitgebermarke, untermauert mit echtem ‚Trust‘ im Netz, ist heute nötiger denn je.“

TEXT: NILS GRÜNDEL ◀

2 Chancen für kleine Unternehmen

Lisa Catena Gyger ist Unternehmensberaterin und KI-Expertin und benennt die möglichen Chancen für KI-gestütztes Recruiting und Employer Branding – gerade auch für kleinere Unternehmen.



Chance #1: Sichtbarkeit erhöhen

KI-Suchsysteme bauen sich ein Gesamtbild aus vielen Quellen: Sie lesen Stellenanzeigen, Karriereseiten, Medienbeiträge, Social-Media-Inhalte, Profile echter Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sowie Bewertungen auf Plattformen und erkennen, wie glaubwürdig und konsistent ein Arbeitgeber auftritt. Gute Arbeitgeber haben die Chance, sichtbar zu werden, weil ihre Informationen klar, aktuell und über verschiedene Kanäle hinweg stimmig sind. Sehr wertvoll sind echte Stimmen und Bewertungen der Mitarbeitenden.

Chance #2: Vertrauen zählt

Für bisher wenig bekannte Arbeitgeber ist das eine große Chance: Wer saubere Grundlagen liefert, kann von KI sehr gut gefunden und empfohlen werden, auch ohne riesiges Werbebudget. So können „Hidden Champions“ oder spezialisierte Nischenanbieter in passenden Suchanfragen nach oben rutschen, weil Relevanz stärker zählt als Bekanntheit.

So geht's: Stellensuche mit KI



Der Suchmaschinenanbieter Google hat die Möglichkeit eingeführt, eine KI-geführte Suche mit Gemini als eigenständige Suche durchzuführen: „Meet AI Mode“. So muss niemand mehr zu einem speziellen KI-Anbieter wechseln.

Die KI-Suche kann gezielt nach Berufsbildern unter Berücksichtigung bestimmter Eckdaten suchen: Gehalt, Arbeitszeit und räumliche Verortung. Hochgeladen werden kann sogar der eigene Lebenslauf, sodass die eigenen Stärken direkt mit den Angeboten abgeglichen werden.

Die KI-Suche bietet in ihren Treffern dann eine Zusammenfassung der infrage kommenden Treffer zusammen mit den Links auf die Angebote. Selbst muss man sich so keine großen Gedanken mehr über den Aufbau der einzelnen Internetseiten und Plattformen machen. Und am Ende bietet die KI sogar an: „Soll ich für Sie eine kurze E-Mail-Vorlage für eine Bewerbung [...] erstellen?“

Team-Resilienz: Gemeinsam (wieder) stark werden

► Nicht nur jeder einzelne Mensch, sondern auch Teams können mehr oder weniger widerstandsfähig sein. Experten sprechen von Team-Resilienz, die wie ein elastisches Band als zusammenhaltende Kraft wirkt. Wie trainiert man dieses Band und was tun, wenn der Gummibandeffekt in Form erschöpfter und kranker Teammitglieder auftritt? Eine Expertin gibt Tipps.

Bei Überlastung wird oft versucht, auf die Schnelle die Arbeitsprozesse zu optimieren. Ein nachhaltigerer Ansatz ist jedoch, proaktiv die Team-Resilienz zu stärken, denn: Die Belastungsfähigkeit eines Teams steht und fällt mit seiner Resilienz. Ein resilientes Team kann sich schneller von Rückschlägen erholen und gestärkt aus schwierigen Zeiten hervorgehen.

Resilienz muss durch die Bereitschaft zu konstruktiver Kommunikation und Flexibilität auf allen Seiten gebildet und aufrechterhalten werden. Durch eine gute Zusammenarbeit und gegenseitige Unterstützung entsteht eine Atmosphäre von Vertrauen und Offenheit, in der Lösungen gefunden und aus Fehlern gelernt werden kann. Folgende Schritte stärken die Team-Resilienz:

Frühzeitiges Wahrnehmen und Erkennen des Gummibandeffekts

Der Gummibandeffekt beschreibt die Gefahr, die besteht, wenn ein Team in einem permanenten Zustand der Anspannung und Belastung verharret. Teammitglieder setzen sich über ihre eigenen Grenzen hinweg, vernachlässigen ihre Bedürfnisse und arbeiten unermüdlich weiter, ohne sich ausreichend zu erholen. Dadurch können Erschöpfung und Burn-out entstehen, die zu einer schlechteren Leistungsfähigkeit und einem Bruch im Teamzusammenhalt führen.

Die Überschreitung angemessener Leistungsgrenzen kann kurzfristig erfolgreich sein, doch langfristig besteht die Gefahr, dass wichtige Aspekte der Zusammenarbeit vernachlässigt werden. Deshalb ist das frühzeitige Erkennen von Überlastungserscheinungen ein entscheidender Punkt, wenn Team-Resilienz gestärkt werden soll. Klassische Anzeichen für Überlastung sind zum Beispiel:

- mangelnde Motivation,
- Kommunikationsprobleme,
- mehr Fehler,
- gesundheitliche Ausfälle.

Arbeiten mit dem Team-Resilienz-Rad

Das afrikanische Sprichwort „Wenn du schnell gehen willst, geh alleine. Wenn du weit gehen willst, gehe zusammen“ verdeutlicht, dass individuelle Stärke allein nicht ausreicht, um ein wirklich widerstandsfähiges Team zu schaffen. Team-Resilienz erfor-

dert Zusammenarbeit, Vertrauen und die Fähigkeit zur gemeinsamen Weiterentwicklung. Es ist ein kontinuierlicher Prozess, der Herausforderungen bietet, aber auch Chancen eröffnet.

Die Resilienz eines Teams basiert auf einer Reihe von Resilienz-Kompetenzen, die sich gegenseitig beeinflussen. Durch eine individuelle Bewertung der Resilienz-Kompetenzen der Teammitglieder erhalten Teammitglieder und Führungskraft einen umfassenden Überblick über den Stand der Team-Resilienz.

Beispiel: Ein Weg zu mehr Team-Resilienz

Ein Team hat festgestellt, dass sie die Kompetenz „Attraktives Bild der Zukunft“ verbessern wollen, da sie niedrig bewertet wurde. Das Team erkennt, dass sie kein gemeinsames Verständnis und keine gemeinsame Vorstellung von erfolgreicher Zusammenarbeit haben.

Um den Prozess der Verbesserung der Zusammenarbeit in Gang zu bringen, kann das Team über frühere Erfahrungen mit erfolgreicher Zusammenarbeit nachdenken. Eine spielerische Übung wie Lego® Serious Play® kann dabei helfen, persönliche Erfahrungen mit Zusammenarbeit darzustellen. Die Teammitglieder hören aktiv zu und identifizieren gemeinsame Werte, die für eine gelungene Zusammenarbeit wichtig sind. Diese Werte werden priorisiert und mit Erfüllungskriterien versehen.

Durch regelmäßige Reviews wird überprüft, wie gut das Team darin ist, die Werte im Alltag umzusetzen.

Fazit: Für Team-Resilienz braucht es eine proaktive Führungskraft

Die Entwicklung der Team-Resilienz erfordert eine proaktive Führungskraft, die auf Anzeichen des Gummibandeffekts achtet. Regelmäßige Workshops zur Reflexion und Entwicklung der Team-Resilienz sind dafür notwendig. Führungskräfte sollten ein unterstützendes Umfeld schaffen, in dem Mitarbeitende offen über ihre Herausforderungen sprechen können, und sicherstellen, dass alle Teammitglieder aktiv am Transformationsprozess beteiligt sind.

TEXT: BRIGITTE HETTENKOFER ◀



© tostopphoto/AdobeStock

Die Kunst der Selbstmotivation: Sich selbst in Schwung bringen

► Bestimmt kennen Sie das Gefühl, dass an manchen Tagen einfach nichts voranzugehen scheint. Manchmal sind es sogar längere Phasen, in denen uns der nötige Elan fehlt und wir bei unseren Vorhaben auf der Stelle treten oder uns nur mit Mühe disziplinieren, komplexere Aufgaben anzugehen oder auch nur langweiligen Kleinkram zu erledigen. Lernen Sie hier die zehn besten Strategien kennen, wie Sie sich neuen Schwung verschaffen können und so zu Ihrer eigenen „Antriebsmaschine“ werden.

1. Das Ziel klar definieren

Erst wenn Sie Ihr jeweiliges Ziel kennen, können Sie es auch konstruktiv angehen. Setzen Sie sich deshalb klare Ziele. Formulieren Sie Ihre Ziele ganz konkret und halten Sie sie schriftlich fest. Anschließend setzen Sie sich realistische Teil- und Etappenziele, die Sie ebenfalls so genau wie möglich aufschreiben.

Beispiel: Die Karriere vorantreiben

Angenommen, Ihr Hauptziel ist es, Ihre Karriere voranzutreiben. Um Ihre Aufstiegschancen zu verbessern, möchten Sie einen Business-Englisch-Kurs machen. Wie würden Sie dieses Ziel umschreiben?

Schreiben Sie nicht: „Ich will einen Fremdsprachenkurs belegen.“ Notieren Sie sich besser: „Meine Englischkenntnisse sind gut, aber ich möchte mein Business-Englisch perfektionieren, indem ich bis spätestens Ende März 2027 erfolgreich

einen Kurs absolviert habe. Danach werde ich mit meiner Führungskraft sprechen und ihr sagen, dass ich jetzt für das internationale Geschäft gewappnet bin. Ich werde sie bitten, meinen Aufgabenbereich für 2027 zu erweitern.“

2. Wissen und Rat von außen holen

Erfolgsmenschen haben eines gemeinsam: Sie wissen, dass auch das größte Genie nicht in allem perfekt ist, und greifen deshalb auf die Erfahrungen anderer zurück. Sie lassen sich helfen und sind bereit, von Experten zu lernen. Um ihren Wissensdurst zu stillen, stellen sie immer wieder Fragen. Motivieren auch Sie sich zum Fragenstellen, indem Sie sich sagen: „Mit jeder Antwort, die ich bekomme, werde ich ein wenig klüger. Das hilft mir, meinen Zielen näher zu kommen.“

Wenn Sie also nicht wissen, wie Sie bei einem Vorhaben die nächste Hürde am besten nehmen: Fragen Sie einfach jemanden, der sich auskennt.

3. Fehler als Wegweiser betrachten

Viele Menschen denken, Fehler zu machen sei ein Zeichen von Schwäche, und investieren ihre Energie in den Versuch, die Fehler vor anderen (oft auch vor sich selbst) zu verbergen. Oder verschwenden viel Zeit damit, sich darüber zu ärgern.

Besser: Betrachten Sie Fehler und Misserfolge als Lernchancen. Trauen Sie sich, genauer hinzusehen: Gehen Sie auf die Suche nach den Gründen, warum etwas nicht funktioniert hat, und lernen Sie daraus.

Nutzen Sie Misserfolge wie Verkehrsschilder, die Ihnen zeigen: Stopp! Das ist der falsche Weg, nimm einen anderen. Fehler und Misserfolge sind nichts anderes als Erfahrungen, die Ihnen dabei helfen, sich zu verbessern.

4. Sich selbst auf die Schulter klopfen

Am schlimmsten für Ihre Eigenmotivation ist es, wenn Sie sich ständig selbst kritisieren. Sagen Sie sich: *„Ich bin stolz auf das, was ich geleistet habe. Ich war gut und werde es auch in Zukunft sein.“*

Fertigen Sie eine Liste Ihrer positiven Eigenschaften und Fähigkeiten an. Loben Sie sich, wenn Ihnen etwas gut gelungen ist. Und vergleichen Sie sich nicht fortwährend mit Menschen, die Ihrer Meinung nach besser, attraktiver oder interessanter sind als Sie. Nehmen Sie sich Menschen, von denen Sie lernen können, zum Vorbild, und eignen Sie sich nachahmenswerte Fähigkeiten an, ohne Ihre Authentizität zu verlieren.

Beispiel: Den Blick für das Positive schärfen

Angenommen, Sie haben an einem Tag Ihr geplantes Arbeitspensum nicht geschafft, weil Sie ständig unterbrochen wurden. Vermeiden Sie demotivierende Gedanken wie *„Ich habe schon wieder nicht alles geschafft. Ich bin einfach zu unkonzentriert und zu langsam.“*

Loben Sie sich stattdessen: *„Trotz der vielen Störungen und Unterbrechungen habe ich einen großen Teil meines Arbeitspensums erledigt. Ich kann stolz darauf sein, dass ich mich nicht total aus dem Tritt habe bringen lassen und mich trotz allem so gut konzentriert habe.“*

Bleiben Sie am Ball, wenn Ihnen etwas nicht auf Anhieb gelingt. Haben Sie mit sich Geduld und seien Sie nett zu sich. Feuern Sie sich an, Ihrem Ziel treu zu bleiben und weiterzumachen. Geben Sie sich eine Chance, sich weiterzuentwickeln und zu verbessern.



5. Belohnungen in Aussicht stellen

Sie haben eine besonders unangenehme oder schwierige Aufgabe vor sich? Ein vollgepackter Arbeitstag wartet auf Sie? Nach einer anstrengenden Woche gibt es keine Entwarnung – auch die nächste Woche sieht danach aus, dass Sie wenig Zeit zum Durchatmen haben werden?

Motivieren Sie sich, indem Sie sich eine Belohnung versprechen: *„Wenn ich das hinter mir habe, werde ich ...“* Wichtig ist

nur, dass Ihnen die Belohnung nicht erst nach Wochen, sondern in nächster Zukunft winkt.

6. Unlust weglächeln

Miese Stimmung, Unlust, kaum geschlafen – zum Lächeln gibt es weder einen Anlass, noch haben Sie Lust dazu? Tun Sie's trotzdem!

Es gibt eine verhaltenspsychologisch belegte Besonderheit, die mit dem Ausdruck „Schauspieler-Phänomen“ treffend beschrieben ist: Verleihen Sie einem nicht oder kaum vorhandenen Gefühl Ausdruck – schauspielern Sie es also –, stellt sich dieses Gefühl über kurz oder lang tatsächlich ein beziehungsweise es wird verstärkt.

Lächeln Sie deshalb, auch wenn es dafür keinen konkreten Grund gibt. Das dazugehörige positive Gefühl wird sich bald einstellen. Und versuchen Sie, sich auch in misslichen Situationen Ihren Humor zu bewahren – das darf auch Galgenhumor sein. Wenn Sie sich vorstellen, wie eine schwierige Situation oder ein chaotischer Tag im Nachhinein gutes Material für eine lustige Anekdote liefert, produziert das Bilder in Ihrem Kopf, die Ihnen dabei helfen, sich zu entspannen und das Nötige mit mehr Elan anzugehen.

7. Wohlfühl-Kleidung tragen

Sie fühlen sich lustlos, übermüdet, müde oder kränklich? In einer typischen Mir-ist-alles-egal-Stimmung greifen Sie zum nächstbesten Kleidungsstück – und sind damit so trist gekleidet, wie es Ihrer Gemütslage entspricht. *„Na, passt ja“*, denken Sie und geben sich Ihrem Selbstmitleid hin. Stopp!

Gerade wenn Sie sich unfit, blass und müde fühlen, sollten Sie Ihre Kleidung mit besonderer Sorgfalt auswählen. Entscheiden Sie sich für frische Farben, die Ihrem Hautton schmeicheln. Seien Sie jedoch vorsichtig mit allzu knallig Buntem. Das kann vorhandene Blässe noch mehr betonen.

Wählen Sie zudem Kleidungsstücke, in denen Sie sich wohlfühlen. Auch das hilft Ihnen, Ihre Laune positiv zu beeinflussen.

8. Probleme bewusst „in die Ecke“ stellen

Ihr Denken kreist unaufhörlich um das gleiche Problem? „Grübeln“ ist nie produktiv: Es bindet wertvolle Energie, verhindert die Konzentration auf andere wichtige Dinge, schränkt den Gesichtskreis ein und trübt so den Blick für Lösungen, die nicht auf der Hand liegen.

Lernen Sie deshalb, Sorgen und ernsthafte Probleme für eine bestimmte Zeit „in die Ecke“ zu stellen.



Entwickeln Sie ein positives Verhältnis zu Ihren Ängsten. Verdrängen Sie Angstgefühle nicht, sondern nehmen Sie sie bewusst wahr. Bereiten Sie sich auf furchteinflößende Situationen besonders gut vor. Entspannen Sie sich vorher so intensiv wie möglich und sehen Sie der Angst mutig ins Auge.

10. Ärger mit Gelassenheit begegnen

Vermutlich kennen Sie auch Menschen, die sich pausenlos ärgern – die buchstäblich nach Gründen suchen, um sich so richtig aufregen zu können. In der Regel ist es wenig angenehm, mit diesen Zeitgenossen umgehen zu müssen. Sie sind unleidlich, unfreundlich und/oder unhöflich, manchmal sogar aggressiv.

Motivieren Sie sich deshalb zur Gelassenheit. Bedenken Sie dabei: Ärger tut Ihrem Körper nicht gut. Es werden Stresshormone freigesetzt, die den Blutdruck erhöhen und Magengeschwüre oder gar einen Herzinfarkt entstehen lassen können.

Wenn es sich nicht verhindern lässt, dass Sie verärgert oder wütend reagieren: Begehen Sie nicht den Fehler, andere dafür verantwortlich zu machen. Sie haben es selbst in der Hand, ob Sie sich ärgern lassen oder nicht. Nutzen Sie diese Tatsache! Sagen Sie sich: *„Es sind meine Nerven und es ist meine Gesundheit, der ich schade, wenn ich mich ärgere.“*

Denken Sie daran, wie nichtig und klein ein ärgerlicher Anlass im Vergleich zu den wirklich schlimmen Dingen des Lebens ist, etwa einer schweren Krankheit, Hunger, Armut und ähnlichem Leid. Fragen Sie sich daher bei jedem Alltagsärger: *„Ist der Anlass es überhaupt wert, dass ich mich darüber aufrege?“*

Beispiel: Ärgerlicher Verkehrsrowdy

Stellen Sie sich vor, Sie fahren mit Ihrem Wagen zu einer Geschäftsbesprechung. Auf der Autobahn begegnen Sie einem Verkehrsrowdy, der sie auf gefährliche Weise überholt und über den Sie sich während der ganzen weiteren Fahrt aufregen.

Der Rowdy wird – im Gegensatz zu Ihnen – mit ziemlicher Sicherheit gut drauf sein und sich pudelwohl fühlen. Hat Ihr Ärger also irgendeinen Nutzeffekt?

Nein. Er hat nur die negative Begleiterscheinung, dass Sie wenig gelassen in Ihre Besprechung gehen.

Wichtig: Gelassen zu sein, bedeutet nicht, dass Sie Ihren Ärger unterdrücken sollen. Das kann für Ihre Gesundheit genauso schädlich sein wie sich immer wieder mehr oder weniger grundlos aufzuregen. Es geht vielmehr darum, überflüssigen und unnötigen Ärger gar nicht erst aufkommen zu lassen.

In den Situationen, in denen es trotz allen Bemühens um Gelassenheit nicht zu umgehen ist, dass Ärger aufkommt, sollten Sie sich eine „Auszeit“ nehmen, um wieder „runterzukommen“. Der Grund: Die Gefahr, seine Wut an Unschuldigen auszulassen, ist groß.

So gelingt es Ihnen, Probleme „wegzupacken“

Stopfen Sie Ihr Problem sinnbildlich in ein Paket, das Sie fest verschnüren. Dieses imaginäre Paket lagern Sie an einem visionären Ort zwischen und verlassen ihn anschließend: also beispielsweise zu Hause in der Kellerecke, bevor Sie zur Arbeit gehen, oder unter dem Schreibtisch, ehe Sie nach Hause zurückkehren.

Zum passenden Zeitpunkt holen Sie Ihr „Paket“ wieder „aus der Versenkung“ und „schnüren es auf“. Das ist wichtig, damit aus dem vorübergehenden Vergessen eines Problems kein ungesunder Verdrängungsprozess wird.

9. „Aufschieberitis“ bekämpfen

Es ist zu verlockend, Arbeiten auf die lange Bank zu schieben, weil sie unangenehm, unbekannt oder kompliziert sind. *„Mir fehlt die Motivation“* wird dann oft als Begründung herangezogen. Doch wer etwas erst anpackt, wenn er sich dazu motiviert fühlt, wird viele Dinge sein Leben lang nicht tun.

In den meisten Fällen kommt die Motivation, wenn mit dem Handeln begonnen wird. Tun Sie deshalb, auch wenn es schwerfällt, den ersten Schritt immer so schnell wie möglich.

So vereinfachen Sie sich den 1. Schritt

Oft beruht Aufschieberitis auf der Vorstellung, eine Aufgabe sei zu schwierig oder zu anstrengend, um sie sofort zu erledigen. Signalisieren Sie Ihrem Unterbewusstsein deshalb das Gegenteil. Es hat es nämlich am liebsten, wenn es seine gewohnte Routine, bekannte und vertraute Aufgaben hinter sich zu bringen, beibehalten kann.

Zerlegen Sie Vorhaben, die Sie vor sich herschieben (wollen), daher in möglichst viele kleine Teilschritte. Suchen Sie sich diejenigen heraus, deren Erledigung Ihnen beziehungsweise Ihrem Unterbewusstsein vertraut ist. Dadurch motivieren Sie sich, anzufangen, und lösen die Selbstmotivationskette zum Weitermachen aus.

Sie befürchten, der Aufgabe nicht gewachsen zu sein? Ängste gehören zum Leben wie Lachen, Weinen, Atmen und Essen. Lassen Sie sich von Ihren Ängsten nicht blockieren, sondern erkennen Sie, dass Angst zu außergewöhnlichen Leistungen befähigt und ungeahnte Kräfte freisetzen kann.

Beispiel: Unerfreuliches Telefongespräch

Sie haben sich gerade über den Verlauf eines Telefonats geärgert. Kaum haben Sie aufgelegt, klingelt es schon wieder. Sie wollen zum Hörer greifen ... Aber schaffen Sie es auch, sofort umzuschalten, um Ihren Frust nicht auf Ihren nächsten Gesprächspartner zu übertragen?

Kommen Sie zu dem Schluss, dass das schwer wird, nehmen Sie sich lieber eine Auszeit. Wenn die Nummer angezeigt wird, lassen Sie es klingeln (und Ihre Mailbox das Gespräch annehmen) und rufen Sie zurück, sobald Sie wieder zur gewohnten Ausgeglichenheit zurückgefunden haben.

Oder Sie reißen sich kurzzeitig zusammen, nehmen das Gespräch an und kündigen Ihren Rückruf an. Als Begründung können Sie angeben: „*Ich bin gerade noch mit einer Sache beschäftigt, die ich dringend abschließen muss. Kann ich in zehn Minuten zurückrufen?*“ Diese Begründung ist nicht mal gelogen.

Stellen Sie sich in dieser Zwischenzeit wieder „auf die Füße“, und zwar im wahrsten Sinne des Wortes. Stehen Sie auf, gehen Sie einige Schritte hin und her oder auch zum Fenster. Tanken Sie frische Luft. Sorgen Sie dafür, dass sich Ihr Frust durch ruhiges Atmen und etwas Bewegung in Wohlgefallen auflöst.

Fazit: Stellen Sie sich Ihr persönliches „Strategie-Set“ zusammen

Wenn Sie bei einem Vorhaben einfach nicht vorankommen, liegt das oft nicht an offensichtlichen Hindernissen und Außeneinflüssen, sondern an unserer momentanen eigenen Antriebslosigkeit. In solchen Situationen hilft nur eines, um nicht weiter auf der Stelle zu treten: Motivieren Sie sich selbst!

Warum sollten Sie darauf warten, dass andere zum Motor Ihrer Motivation werden? Damit machen Sie sich nur abhängig und verlieren weiter an Eigeninitiative. Für gute Laune, Gelassenheit und Elan können Sie selbst viel tun.

Im Anschluss finden Sie die zehn Strategien aus diesem Beitrag noch mal in einer Checkliste: Betrachten Sie diese als Ihr „Strategie-Set“ für Momente, in denen Sie eine Motivationsspritze gebrauchen können. Suchen Sie sich dann die Strategie aus, die Ihnen am meisten liegt beziehungsweise die in dieser Situation am besten passt.

TEXT: ALEXANDRA SIEVERS ◀

Checkliste: Sich selbst motivieren – 10 erfolgreiche Strategien

1. Das Ziel klar definieren: Was genau wollen Sie erreichen, und wie gehen Sie das am besten an? Setzen Sie sich realistische Teil- und Etappenziele.

☐

2. Wissen und Rat von außen holen: Fragen Sie nach, lassen Sie sich helfen und seien Sie bereit, von Experten zu lernen.

☐

3. Fehler als Wegweiser betrachten: Trauen Sie sich, genauer hinzusehen, warum etwas nicht funktioniert hat, und lernen Sie daraus für die Zukunft.

☐

4. Sich selbst auf die Schulter klopfen: Loben Sie sich, wenn Ihnen etwas gut gelungen ist. Und vergleichen Sie sich nicht fortwährend mit Menschen, die Ihrer Meinung nach besser, attraktiver oder interessanter sind als Sie.

☐

5. Belohnungen in Aussicht stellen: Motivieren Sie sich bei besonderen Kraftanstrengungen, indem Sie sich bei Erreichen des Ziels eine Belohnung versprechen.

☐

6. Unlust weglächeln: Kein Grund zu lächeln? Tun Sie's trotzdem! Und versuchen Sie, auch in misslichen Situationen Ihren Humor zu bewahren.

☐

7. Wohlfühl-Kleidung tragen: Gerade wenn Sie sich lustlos, blass und müde fühlen, sollten Sie Ihre Kleidung mit besonderer Sorgfalt wählen.

☐

8. Probleme bewusst „in die Ecke“ stellen: Grübeln ist nie produktiv, weil es Sie lähmt und für Optionen blind macht. Lernen Sie, Probleme temporär „weg-zupacken“.

☐

9. „Aufschieberitis“ bekämpfen: Die Motivation kommt fast immer, sobald mit dem Handeln begonnen wird. Tun Sie deshalb den ersten Schritt immer so schnell wie möglich.

☐

10. Ärger mit Gelassenheit begegnen: Ärger tut weder Ihrem Körper noch Ihrer Psyche gut. Arbeiten Sie systematisch an Ihrer Gelassenheit und daran, überflüssigen und unnötigen Ärger gar nicht erst aufkommen zu lassen.

☐


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

Impressum

Redaktionelle Leitung *assistenz heute*: Susanne Roth, Berlin (V. i. S. d. P.) • Autoren: Svenja Damasch, Nils Gründel, Brigitte Hettenkofer, Susanne Roth, 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, Michael Schrader, 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.

„Ideenklau durch meinen neuen Vorgesetzten: Was kann ich tun – und soll ich etwas tun?“

► **ANNA W., DÜSSELDORF** Ich arbeite seit einigen Jahren als Assistentin in einem mittelständischen Unternehmen. Vor einigen Monaten habe ich einen neuen Chef bekommen, der nicht nur aus einem anderen Unternehmen, sondern auch aus einer völlig anderen Branche kommt. Die direkte Zusammenarbeit mit ihm läuft sehr gut. Er bezieht mich in viele Überlegungen ein, fragt mich nach meiner Meinung, lässt mich eigenverantwortlich Aufgaben erledigen, die mein früherer Chef nie aus der Hand gegeben hätte. Er signalisiert mir deutlich, dass er meinen Input schätzt und für wertvoll hält. Das motiviert mich sehr.

Allerdings beobachte ich, dass er nach außen – etwa in Meetings mit der Geschäftsführung oder gegenüber anderen Abteilungen – Ideen und Vorschläge, die wir gemeinsam entwickelt haben oder die maßgeblich von mir angestoßen wurden, so darstellt, als stammten sie allein von ihm. Mein Name fällt dabei nicht.

Ich frage mich nun: Bin ich zu empfindlich? Beziehungsweise: Ist das, was mein Chef macht, ganz normal, und muss ich es als Teil meiner Rolle hinnehmen? Oder sollte ich etwas unternehmen – und falls ja: Was kann ich tun, ohne das gute Arbeitsverhältnis zu gefährden?

Das Redaktionsteam empfiehlt:

Sie können das so akzeptieren, Sie können aber auch aktiv werden

Zunächst einmal: Es ist ein gutes Zeichen, dass Ihr neuer Vorgesetzter Ihre Kompetenz erkennt und in so großem Umfang nutzt. Gerade wenn Führungskräfte aus einer anderen Branche kommen, sind sie oft auf internes Know-how angewiesen – und Sie scheinen hier für Ihren Vorgesetzten eine wichtige Rolle zu spielen. Der Grad an Verantwortung, den er Ihnen überträgt, zeigt: Er vertraut Ihnen und Ihrer Arbeit.

Es geht um Ihre Sichtbarkeit – und damit auch um Ihre Karriere

Gleichzeitig ist Ihr Unbehagen absolut nachvollziehbar. Sichtbarkeit ist ein zentraler Faktor für berufliche Entwicklung und Erfolg. Wenn Ihre Leistungen dauerhaft unsichtbar bleiben, kann das langfristig Ihre Karrierechancen schmälern.

Ob Sie das „hinnehmen müssen“, hängt stark von Ihrer Rolle und der Unternehmenskultur ab. In vielen Assistenzpositionen gehört es tatsächlich dazu, dass Vorarbeit im Hintergrund geleistet wird. Führungskräfte tragen nach außen die Verantwortung – und präsentieren Ergebnisse als Gesamtleistung ihres Bereichs.

Reflektieren Sie Ihr Ziel

Dennoch gilt: Wertschätzung sollte nicht nur intern, sondern zumindest gelegentlich auch öffentlich sichtbar sein. Unser Rat: Werden Sie sich darüber klar, was genau Sie an Ihrer Situation stört.

Geht es Ihnen um persönliche Anerkennung? Um Karriereperspektiven? Oder um Fairness? Je genauer Sie Ihre Motivation und Ihr Ziel kennen, desto überzeugender können Sie Ihr Anliegen vertreten.

Sprechen Sie Ihre Führungskraft darauf an

Bitten Sie Ihre Führungskraft um ein Gespräch und führen Sie dieses Gespräch wertschätzend und sachlich. Bleiben Sie bei Ihrer Wahrnehmung. Zum Beispiel: *„Mir ist aufgefallen, dass unsere gemeinsam erarbeiteten Vorschläge von außen häufig als Ihre Ideen wahrgenommen werden. Für meine berufliche Entwicklung wäre es hilfreich, wenn mein Beitrag gelegentlich sichtbar würde.“*

Wichtig ist dabei der Ton: Formulieren Sie keinen Vorwurf, sondern ein Entwicklungsanliegen.

Schlagen Sie konkrete Lösungen vor

Eine mögliche Lösung könnte sein, dass Sie bestimmte Themen selbst präsentieren dürfen, in Meetings als Ansprechpartnerin genannt werden oder bei Projekten offiziell mitverantwortlich zeichnen.

Gehen Sie strategisch vor

Kurzum: Sie müssen es nicht einfach hinnehmen – aber gehen Sie klug, strategisch und dialogorientiert vor. Gute Zusammenarbeit und faire Sichtbarkeit schließen sich nicht aus.

Oft ist Führungskräften gar nicht bewusst, welche Signalwirkung ihre Außendarstellung hat. Wenn Ihr Chef Ihre Arbeit intern schätzt, stehen die Chancen gut, dass er für ein solches Gespräch offen ist.

KONSTRUKTIV KOMMUNIZIEREN

Das Prinzip „100 + 1 %“: So beenden Sie Auseinander- setzungen lösungsorientiert

Das Prinzip „100 + 1 %“ ist eine der beliebtesten Strategien, wenn die Kontrahenten in einer Auseinandersetzung oder harten Verhandlung allein auf Sieg spielen. Unbewusst haben Sie sich dieser Strategie vielleicht auch schon mal bedient.

Das Prinzip „100 + 1 %“ funktioniert folgendermaßen:

- Sie picken irgendein Detail aus der „Anklage“ (Erklärung/ Beweisführung ...) Ihres Gegenübers heraus, dem Sie mühe-los widersprechen können.
- Diesem „1 Prozent“ widmen Sie dann 100 Prozent Ihrer Aufmerksamkeit. Im Sinne von: Wenn sich dieses 1 Prozent so einfach widerlegen lässt, kann an den übrigen 99 Prozent nicht viel Gutes dran sein.
- Ziel ist es, den anderen eines Besseren zu belehren, ihm das Gegenteil zu beweisen, ihm sein Unrecht (oder gar seine Blödsinnigkeit) vor Augen zu führen ...

Lösungsorientiert streiten: Das Prinzip umkehren

Das ist zugegebenermaßen befriedigend, aber langfristig eher hinderlich auf der Suche nach einer gemeinsamen Lösung. Versuchen Sie daher, das Prinzip „100 + 1 %“ bewusst umgekehrt anzuwenden:

- Suchen Sie das 1 Prozent in der Argumentation Ihres Gesprächspartners, das Sie verstehen, nachvollziehen oder akzeptieren können.
- Diesem Aspekt stimmen Sie dann 100-prozentig zu.

Das Brückenbauen in den Fokus nehmen

Sie richten also Ihren Blickwinkel neu aus: Nicht mehr das Unversöhnliche steht im Mittelpunkt, sondern die Aspekte, mit denen Sie Brücken bauen können. Täuschen Sie hierbei jedoch nichts vor, das heißt, beschwichtigen Sie den anderen nicht, um anschließend wieder vehement alles zu widerlegen.

Seien Sie versichert: Es gibt immer 1 Prozent (oftmals auch mehr), dem Sie zustimmen können. Und: Zustimmung heißt nicht, Ihren eigenen Standpunkt aufzugeben und sich nun in allen Punkten auf die Seite des anderen zu stellen. Sie stimmen nur 1 Prozent seiner Argumente zu – nicht dem Rest.

TEXT: SUSANNE ROTH ◀

KURZ & EFFEKTIV

Wann ein Anruf einfach sinnvoller ist

Kommunizieren Sie inzwischen überwiegend per E-Mail oder Textnachricht? Bisweilen ist ein Anruf jedoch viel effektiver! 5 typische Situationen, in denen Sie besser zum Hörer greifen:

1. Wenn die Punkte B und C eines Themas davon beeinflusst werden, was der Adressat zu Punkt A erwidert.
2. Wenn es sich um eine etwas komplexere Angelegenheit handelt, die nicht so einfach zu beschreiben ist – sodass Sie mühsam an den Formulierungen feilen müssten, damit der Adressat Ihre Anfrage überhaupt verstehen kann.
3. Wenn Sie den Informationsstand des Adressaten in der Sache nicht genau kennen.
4. Wenn die Angelegenheit emotional etwas delikat ist, sodass es für Sie von Vorteil ist, auf Zwischenreaktionen flexibel reagieren zu können – wie etwa bei der Beschwerde eines Kunden.
5. Wenn Sie im Sprechen wendiger sind als im Schreiben.

TEXT: SUSANNE ROTH ◀



*„Nicht auf Wissen
kommt es im Leben an,
sondern auf Taten.“*

Thomas Henry Huxley
(1825–1895, führender Biologe,
Wissenschaftspublizist und Bildungs-
reformer des viktorianischen Zeitalters)