

# Kommunikationsleitfaden: Höflich, aber bestimmt im Office

Für Executive Assistants, Managementassistenten & Office-Profis

## 1. Grundprinzipien

Professionelle Kommunikation bedeutet:

- klar, respektvoll und lösungsorientiert zu sprechen
- Ich-Botschaften, statt Vorwürfe zu nutzen

## 2. Typische Situationen & passende Formulierungen

### ◇ Wenn zu viele Aufgaben gleichzeitig kommen

„Ich kann das gern übernehmen – was soll dafür zurückgestellt werden?“

„Damit ich das in guter Qualität erledigen kann, brauche ich etwas mehr Zeit. Ist das möglich?“

„Ich priorisiere gerade Aufgabe X. Soll ich diese neue Aufgabe vorziehen?“

**Wirkung:** zeigt Verantwortungsbewusstsein und Professionalität, ohne Widerstand.

### ◇ Wenn spontane Zusatzaufgaben auftauchen

„Ich bin gerade mitten in einer anderen Aufgabe – ich melde mich, sobald ich Kapazität habe.“

„Ich notiere das und plane es für später ein.“

„Ich kann das übernehmen, wenn wir die Deadline für X anpassen.“

**Wirkung:** signalisiert Struktur und Selbstmanagement.

### ◇ Wenn jemand deine Zeit beansprucht

„Ich bin gerade in einer Fokusphase – können wir das später besprechen?“

„Ich habe jetzt 15 Minuten, danach brauche ich Zeit für meine Vorbereitung.“

„Ich möchte das Thema gern konzentriert besprechen – passt Ihnen später besser?“

**Wirkung:** wahrt Höflichkeit und schützt Konzentration.

### ◇ Wenn du emotionale Grenzen setzen musst

„Ich verstehe, dass das belastend ist – ich kann das gern organisatorisch unterstützen, aber nicht persönlich lösen.“

„Ich merke, dass das Thema emotional ist – lassen Sie uns sachlich bleiben, damit wir eine Lösung finden.“

„Ich bin nicht die richtige Ansprechpartnerin für dieses Thema, aber ich helfe gern bei der Weiterleitung.“

**Wirkung:** wahrt Empathie, ohne Verantwortung zu übernehmen.



# Kommunikationsleitfaden: Höflich, aber bestimmt im Office

*Für Executive Assistants, Managementassistenten & Office-Profis*

## ◇ Wenn du dich gegen unklare Erwartungen abgrenzt

„Damit ich das richtig einschätze: Was genau erwarten Sie von mir in diesem Punkt?“

„Ich möchte sicherstellen, dass wir dieselben Ziele verfolgen – können Sie das bitte kurz konkretisieren?“

„Ich übernehme gern Verantwortung, wenn die Rahmenbedingungen klar sind.“

**Wirkung:** schafft Transparenz und verhindert Überforderung.

## ◇ Wenn du dich gegen unangemessene Tonlage oder Druck wehrst

„Ich möchte das Thema sachlich besprechen – bitte bleiben wir respektvoll.“

„Ich nehme Ihre Dringlichkeit wahr, aber ich brauche einen Moment, um das sauber vorzubereiten.“

„Ich arbeite konzentriert an einer Lösung – Druck hilft hier nicht weiter.“

**Wirkung:** wahrt Würde und Professionalität.

## 3. Kalender & Prioritätensteuerung

Für klare Tages- und Wochenplanung.

- **Outlook Kalender** – Standard im Office, ideal für Fokuszeiten, Kategorien, Prioritäten
- **Google Calendar** – sehr übersichtlich, gut für private/berufliche Trennung
- **Motion** – KI-gestützte automatische Tagesplanung (sehr entlastend!)

**Nutzen:** → klare Prioritäten, weniger Überraschungen, weniger Stress

## 4. Körpersprache & Tonfall

- ruhige Stimme, klare Betonung
- aufrechte Haltung, offener Blick
- kurze, präzise Sätze
- Pausen zulassen – sie wirken souverän

## 5. Fazit

Höflichkeit ist kein Widerspruch zu Klarheit.

Wer professionell Grenzen setzt, kommuniziert **respektvoll, selbstbewusst und lösungsorientiert** – und schafft damit Vertrauen und Effizienz im Office.

