



PLUSPUNKTE

IMPULSE FÜR POLITIK- UND POTENZIALENTWICKLUNG

Freundlich und modern kommunizieren

Eine Handreichung



*„Schreibe kurz – und sie werden es lesen.
Schreibe klar – und sie werden es verstehen.
Schreibe bildhaft – und sie werden es im Gedächtnis behalten.“
(Joseph Pulitzer)*

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Kommunikationswege	3
Telefonat	3
Brief	6
E-Mail	8
Formulierungshilfen für besondere Anlässe	10
Danksagungen	10
Glückwünsche	12
Protokoll	13
Weitere Formulierungstipps	15
Phrasen und Floskeln	15
Geschlechtergerecht formulieren	17
Abkürzungen	19

In der SPD ist es üblich, sich zu Duzen. Sehr oft telefonieren oder schreiben wir mit Kolleginnen und Kollegen, Genossinnen und Genossen oder SPD-nahen Organisationen, mit denen wir uns duzen. Darauf ist diese Handreichung ausgerichtet.

Die Pluspunkte-Extra informieren dich, wie du im Büroalltag freundlich und zeitgemäß telefonieren und schreiben kannst.

Die Vorschläge sollen dich anregen, das eine oder andere in deinen persönlichen Schreibstil aufzunehmen. Vielleicht wirken deine Briefe dann noch lebendiger, freundlicher und überzeugender.

Hast Du weitere Anregungen und eigene gute Vorschläge? Teile sie mit uns. Wir sind offen für Neues.

Redaktion: Laura Lauterbach
verantwortlich: Klaus Tovar

Parteischule im Willy-Brandt-Haus
SPD-Parteivorstand
Wilhelmstr. 141, 10963 Berlin
parteischule@spd.de

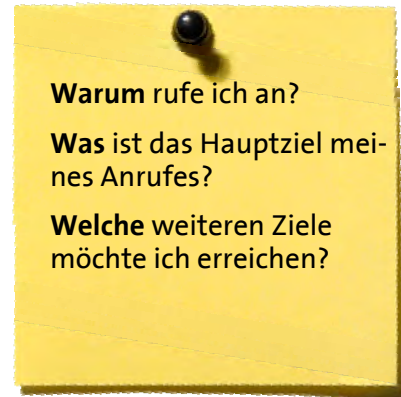
Kommunikationswege

Das Telefonat – Guter Stil lässt sich hören

Erst denken, dann telefonieren

Die Grundvoraussetzung für ein erfolgreiches Gespräch ist die Vorbereitung. Bei wichtigen Anrufen ist es ein großer Vorteil, sich schriftlich vorzubereiten. Dazu gehört auch, alle Unterlagen bereitzulegen und die Zielsetzung zu formulieren.

- Führe das Telefonat an einem ruhigen Ort
- Mache dir eine Telefonnotiz
- Notiere dir den Namen deines Gegenüber



10 Regeln für eine bessere Gesprächsführung

Regel 1: Ersetze umständliche Einleitungssätze und Füllwörter durch Freundlichkeit und Kompetenz (positive Formulierungen).

Statt ... Ich habe da einmal eine Frage. Hast du meine Unterlagen vom letzten Donnerstag erhalten?

... besser: Guten Tag. Schön, dass ich dich erreiche. Bist du mit meinen Unterlagen zufrieden, die ich dir am Donnerstag geschickt habe?

Regel 2: Formuliere positiv.

Statt ... Da muss ich erst mal nachsehen!

... besser: Ich sehe gern/sofort für dich nach und rufe dich bis ... zurück.

Statt ... Da muss ich erst mal fragen.

... besser: Ich frage sofort für dich nach. Bitte habe einen Moment Geduld.

Statt ... Da weiß ich leider nicht Bescheid.

... besser: Ich kläre gerne, wer dir diese Auskunft geben kann und rufe dich zurück. Wann bist du am besten zu erreichen?

Regel 3: Zeige Aktivität und Tatkraft.

Statt ... Ich will versuchen, dir diese Frage zu beantworten, aber vorher muss ich das erst mit der zuständigen Abteilung klären.

... besser: Ich kläre das gerne mit der zuständigen Abteilung und rufe dich bis (...) Uhr zurück.

Statt ... Ich hoffe, dass ich dir weiterhelfen konnte.

... besser: Rufe mich an, wenn du weitere Fragen hast. Ich helfe dir gerne weiter.

Regel 4: Spreche im Präsens.

Statt ... Es wäre schön, wenn du mir sagen könntest, worum es geht. Dann würde ich meinem Kollegen/ meiner Kollegin ausrichten, dass du angerufen hast.

... **besser:** Bitte sage mir, worum es geht. Ich werde meinem Kollegen/meiner Kollegin eine Telefonnotiz hinterlassen und er/sie wird dich gegen (...) Uhr zurückrufen.

Statt ... Ich würde vorschlagen, dass du dich direkt mit meiner Kollegin/meinem Kollegen in Verbindung setzt, oder soll ich dich mit ihr/ihm verbinden?

... **besser:** Auf diesem Gebiet kennt sich meine Kollegin/mein Kollege hervorragend aus. Ich verbinde dich gerne mit ihr/ihm. Einen Moment bitte.

Regel 5: Betone positiv formuliert deine Absicht.

Statt ... Ich möchte nur verhindern, dass du eine falsche Auskunft erhältst.

... **besser:** Ich möchte sicherstellen, dass du eine korrekte Auskunft erhältst.

Regel 6: Stelle konkrete Fragen.

Statt ... Es wäre doch von Vorteil, wenn wir das in einem persönlichen Gespräch klären würden.

... **besser:** Ich möchte das gern persönlich mit dir besprechen. Wann hast du Zeit?

Statt ... Meinst du, du könntest mir die Unterlagen bis ... zusenden?

... **besser:** Wann wirst du mir die Unterlagen zusenden?

Regel 7: Verzichte auf „vielleicht“, „eventuell“, „möglicherweise“.

Statt ... Kann ich dir vielleicht helfen?

... **besser:** Wie kann ich dir helfen?

Statt ... Ich verbinde dich mit meiner Kollegin/meinem Kollegen, vielleicht weiß die/der darüber Bescheid.

... **besser:** Ich verbinde dich mit meiner Kollegin/meinem Kollegen. Sie/Er ist für dieses Thema zuständig und kann dir sicher weiterhelfen.

Statt ... Es gäbe eventuell eine Möglichkeit. Ich müsste das prüfen.

... **besser:** Ich sehe eine Möglichkeit dir weiter zu helfen. Ich werde das bis morgen prüfen und rufe dich gegen (...) Uhr an. Bist du um diese Uhrzeit erreichbar?

Regel 8: Sage Danke und spende Lob.

Vielen Dank für deine Unterstützung/deine Geduld.

Vielen Dank, dass du gewartet hast.

Vielen Dank, dass du dir Zeit genommen hast.

Vielen Dank, dass du uns über ... informiert hast.

Regel 9: Telefon-Jargon wirkt unprofessionell.

Statt ... Ich lege dich grad' mal auf den Tisch.

... besser: Ich lege den Hörer kurz ab.

Statt ... Der/die ist gerade im Haus unterwegs.

... besser: Er/Sie ist momentan nicht seinem Büro.

Regel 10: Verwende das Wort „leider“ nicht als Floskel.

Statt ... Da bist du leider bei mir falsch.

... besser: Dafür ist meine Kollegin/mein Kollege die/der kompetente Ansprechpartnerin/Ansprechpartner. Ich verbinde dich mit ihr/ihm.

Statt ... Der ist leider nicht da.

... besser: Meine Kollegin/mein Kollege kommt um ca. (...) Uhr zurück. Was kann ich inzwischen für dich tun?

- ⇒ Gehe am Ende eines längeren Telefonats die wichtigsten Punkte kurz durch. Die Zusammenfassung hinterlässt bei allen Beteiligten ein gutes Gefühl und verdeutlicht die Professionalität und Sachkompetenz.
- ⇒ Rufe zum richtigen Zeitpunkt an: zwischen 9 und 12 Uhr sowie zwischen 13:30 und 15:30 Uhr liegen die üblichen Kernzeiten. Aber natürlich sind viele Beschäftigte auch davor oder danach zu erreichen.
- ⇒ Begrüße deine Gesprächspartnerin, deinen Gesprächspartner mit Namen.
- ⇒ Lasse das Telefon nicht länger als 20 Sekunden klingeln. Niemand hängt gerne in der Leitung – du doch auch nicht.

... nicht zu vergessen



**...wer mit einem Lächeln ans Telefon geht,
beginnt das Gespräch schon mit einer positiven Stimmung.**

Der Brief – Jeder Brief öffnet ein Fenster in deine Seele!

Was ist das Wichtigste für deine Briefe? Dass sie gelesen werden.

In Zeiten der Info-Flut konkurrieren Texte um Aufmerksamkeit. Es gewinnt, wer empfängerorientiert formuliert: höflich und prägnant.

Doch wie verfasse ich eine erfolgreiche Geschäftspost?

1. Inhalt: Das gehört in ein Schreiben

- ein aussagekräftiger Betreff
- eine persönliche Anrede
- ein gut formulierter Text
- eine angemessene Grußformel
- eine Unterschrift

2. Recherche

- Zitate oder Erlebnisse für den Einstieg

3. Konzipieren

- Argumente vorbereiten
- Satzsatz formulieren, der im Gedächtnis bleibt

4. Formulieren

- Entwurf verfassen

Wer viel korrespondiert, gewöhnt sich wiederkehrende Phrasen an. Aktueller Sprachstil bleibt dabei oft auf der Strecke. Ersetze Überholtes durch frische Formulierungen.

Sechs Anti-Aging-Tipps für Briefe

Tipp 1: Ersetze Bezugnahmen durch einen Dank.

Statt ... Bezugnehmend auf deinen Brief vom 14. März 2014 senden wir dir heute unser aktuelles Programm.

... besser: Vielen Dank für dein Interesse. Gerne senden wir dir unser aktuelles Programm.

Tipp 2: Verzichte auf Einleitungssätze ohne Aussagekraft.

Statt ... Deinen Brief haben wir erhalten und teilen dir mit, dass wir den Vorgang an unsere Rechnungsprüfung weitergeleitet haben. Meine Kollegin/mein Kollege wird sich mit dir in Verbindung setzen, um den Sachverhalt zu klären.

... besser: Vielen Dank für deinen Brief. Meine Kollegin/mein Kollege wird dich in den nächsten Tagen anrufen, um Details mit dir zu klären.

Tipp 3: Streiche „anbei“, „in der Anlage“, „im Anhang“.

Statt ... In der Anlage erhältst du nochmals eine Kopie der Rechnung vom 14. Februar 2014.

... besser: Wie gewünscht erhältst du eine Kopie der Rechnung vom 14. Februar 2014.

Oder: Wie besprochen/wie vereinbart, senden wir dir eine Kopie der Rechnung vom 14. Februar 2014.

Tipp 4: Verzichte auf die Ausdrücke „beiliegend“, „anliegend“, beigefügt findest du“.

Statt ... Beiliegend erhältst du zu deiner Information den Entwurf des Vertrags mit der Bitte um Überprüfung und Rücksendung bis zum 15. April.

... besser: Zu deiner Information erhältst du den Vertragsentwurf. Bitte prüfe diesen und sende ihn bis zum 15. April an uns zurück.

Statt ... Beigefügt erhältst du das Handout als PDF-Datei, die du bitte vervielfältigen lassen und vorab an die Teilnehmer zur Vorbereitung austeilst.

... besser: Du erhältst das Handout als PDF-Datei. Bitte sende je eine Kopie den Teilnehmenden zur Vorbereitung zu.

Tipp 5: Ersetze „hiermit“, „mit diesem Schreiben“, „mit dieser E-Mail“ durch „gerne“, „wie gewünscht“ oder „wie vereinbart“.

Statt ... Mit diesem Schreiben bestätigen wir, dass Herr / Frau ... am 5. März 2014 an der Weiterbildung teilgenommen hat.

... besser: Gerne bestätigen wir dir, dass Herr/Frau ... am 5. März 2014 an der Weiterbildung teilgenommen hat.

Statt ... Vielen Dank für dein Interesse an unserem Hause. Hiermit erhältst du die gewünschten Unterlagen.

...besser: Vielen Dank für dein Interesse am Willy-Brandt-Haus. Wie gewünscht erhältst du die Unterlagen.

Tipp 6: Prüfe, ob es möglich ist, einen Dank mit einem Lob zu verbinden.

Statt ... Vielen Dank für deine Antwort.

... besser: Vielen Dank für deine schnelle Antwort.

Oder: Herzlichen Dank für deine schnelle Reaktion auf unsere Anfrage.

Statt ... Danke für deinen Besuch in unserem Hause.

... besser: Danke für deinen Besuch im Willy-Brandt-Haus und das konstruktive Gespräch.

Das solltest du auch noch wissen...

Du/Sie statt Wir	⇒ wirkt persönlicher und lebendig
Der Du/Sie-Stil vermittelt das Gefühl, individuell angesprochen zu werden.	

Umgangssprache	⇒ bitte nie in der schriftlichen Kommunikation verwenden
	⇒ bitte vermeide Adjektive, die negative Empfindungen auslösen.

Verben statt Substantive	⇒ Substantive wirken unpersönlich und bürokratisch, Verben lebendig
Indikativ statt Konjunktiv	⇒ Konjunktiv drückt Unsicherheit und Unklarheit aus
Präsens statt Futur	⇒ Präsens spornt an und klingt verbindlich

Die E-Mail – Deine elektronische Visitenkarte

Senden	An: vorname.name@spd.de
	CC: funktionspostfach@spd.de
	Bcc:
	Betreff: Fünf Korrespondenzregeln für E-Mails

Bei der Korrespondenz per E-Mail sind es meist kleine Selbstverständlichkeiten, die unbeachtet bleiben. Vielleicht weil es manchmal so schnell gehen muss.
Diese fünf Korrespondenzregeln erleichtern dir das E-Mail schreiben:

- 1. Eine E-Mail ist ein elektronischer Brief**
 - Schreibe vollständige, kurze Sätze
 - Achte auf korrekte Rechtschreibung und Grammatik
- 2. Der Betreff ist aussagekräftig und konkret**
 - Ein gezielter Hinweis auf den Inhalt
- 3. Sprache den Empfänger korrekt an**
 - „Schönen guten Tag, liebe/lieber *Vorname*“
- 4. Formuliere ohne Kürzel und Akronyme**
 - Abkürzungen stören den Lesefluss und die Verständlichkeit
- 5. Aktiviere den Abwesenheitsassistenten, wenn du nicht erreichbar bist.**
 - Formuliere positiv, wann du wieder erreichbar bist

Durch das tägliche Schreiben von E-Mails etablieren sich schnell Standardformulierungen, die gut und gern eine „Renovierung“ vertragen können.

Statt ... Wir freuen uns, wenn wir dir weiterhelfen konnten.

... **besser:** Gerne beantworte ich deine weiteren Fragen. Du erreichst mich unter der Telefonnummer ...

Statt ... Wir würden uns freuen, dich persönlich kennenzulernen.

... **besser:** Wir freuen uns sehr darauf, dich am 14. August persönlich im Willy-Brandt-Haus begrüßen zu können.

Statt ... Wir wären dir dankbar, wenn du uns bald antworten könntest.

... **besser:** Bitte antworte uns bis Freitag. Das hilft uns sehr. Vielen Dank.

Statt ... Es wäre schön, wenn du bei weiterem Bedarf wieder auf uns zukommen würdest.

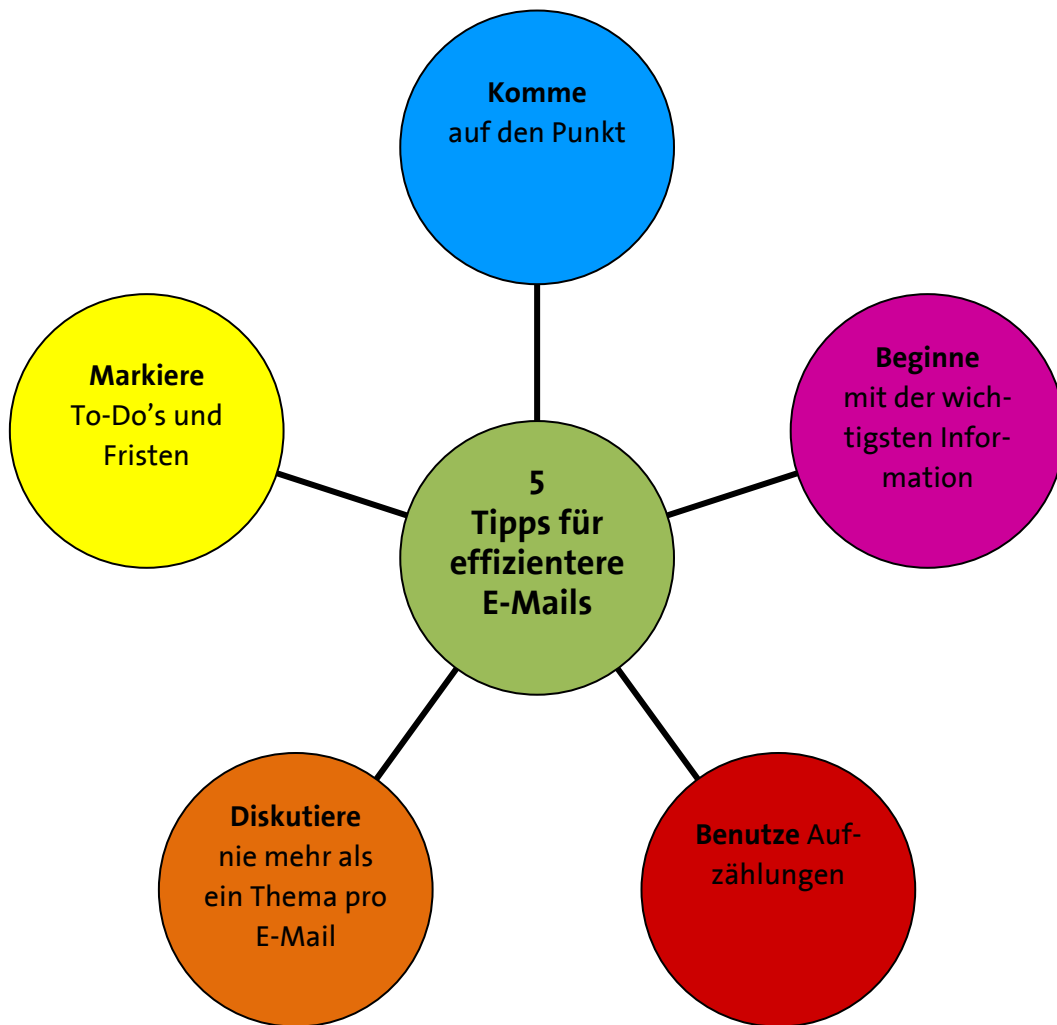
... **besser:** Wir freuen uns auf die weitere gute Zusammenarbeit mit dir.

Statt ... Vielen Dank für deine o. g. Anfrage und dein Interesse an unserem Haus.

... **besser:** Vielen Dank für dein Interesse am Willy-Brandt-Haus.

Statt ... Bitte teile uns diesbezüglich mit, ob du einverstanden bist.

... **besser:** Bist du mit unserem Vorschlag einverstanden?



Einfach komfortabel: Immer mit Signatur

Wer einmal im Outlook-E-Mail-Format die Signatur einrichtet, spart sich und anderen viel Zeit und Mühe.



Name
Tätigkeit
Abteilung
 SPD-Partei Vorstand
 Willy-Brandt-Haus
 Wilhelmstraße 141
 10963 Berlin

Fon +49 (0)30 25991-xxx
 Fax +49 (0)30 25991-xxx
 E-Mail:
www.spd.de



Signaturen am Ende einer E-Mail erleichtern die Kontaktaufnahme, zum Beispiel für eine telefonische Rückfrage. Die Empfängerin, der Empfänger weiß sofort von wem die E-Mail stammt.

Formulierungshilfen für besondere Anlässe

Danksagungen

„Verschiebe die Dankbarkeit nie“, hat Albert Schweizer einmal gesagt. Mit einem gelungenen Dankeschreiben für eine gute Zusammenarbeit setzt du positive Zeichen und bleibst positiv in Erinnerung.

3 Wege der Danksagung

1. Danke auf dem Postweg

- eine handgeschriebene Dankeskarte wirkt persönlicher und wertvoller
- Dankeskarten können aufbewahrt werden

2. Danke per E-Mail

- kostengünstiger als der Postweg
- ermöglicht schnelle und leichte Antwort

3. Danke telefonisch

- persönlich auf sein Gegenüber eingehen
- es können Wünsche und Kritik geäußert werden

Sich für eine Einladung bedanken

Liebe Vorname/ Lieber Vorname,

wie schön, wieder einmal von Dir zu hören. Über deine Einladung habe ich mich sehr gefreut. Ich komme gern!

Liebe/Beste/Freundliche Grüße aus dem Willy-Brandt-Haus

Oder:

Liebe Frau..., Lieber Herr...,

vielen Dank für die freundliche Einladung, die ich gern annehme. Ich freue mich auf anregende und unterhaltsame Stunden.

Bis dahin und herzliche Grüße

Ihre...

Sich für gute Zusammenarbeit bedanken

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

*ein herzliches Dankeschön für Eure Unterstützung.
Durch euren Beitrag entstand das Programm*

*Es war mir eine Freude, mit Euch das Projekt verwirklichen zu können.
Liebe Grüße*

Weitere Möglichkeiten sich zu Bedanken

„Besten Dank für dein Vertrauen und die gute Zusammenarbeit. Ich wünsche dir und deiner Familie Gesundheit, Glück und Erfolg im neuen Jahr.“

„Herzlichen Dank für dein Vertrauen in die gelungene Zusammenarbeit / das angenehme Gespräch / deine Zeit / deine Mühe ...“

„Besonders gut hat mir an unserer Zusammenarbeit [...] gefallen. Das ist heutzutage nicht selbstverständlich!“

„Natürlich würde es mich freuen, in Zukunft wieder mit dir zusammenzuarbeiten / dich auch bei der nächsten Veranstaltung begrüßen zu dürfen ...“

„Ich weiß die gute Zusammenarbeit mit dir / dein Vertrauen / dein Engagement / unseren guten Kontakt sehr zu schätzen.“

Adjektive, die eine Danksagung unterstreichen

hervorragend, sehr gelungen, außerordentlich, bedeutend, bestens, erfolgreich, eindrucksvoll, beeindruckend, entscheidend, ausgezeichnet, herausragend, begeistert

Weitere Tipps, die ein gelungenes Dankeschreiben ausmachen

Die formalen Anforderungen

- Dankeschreiben sollte nicht länger als eine halbe Seite sein
- Elegantes, zurückhaltendes Design
- SPD Logo auf dem Schreiben

Der Inhalt

- Auf dem ersten Blick soll erkennbar sein, dass es ein Dankeschreiben ist
- Grund oder Auslöser deines Schreibens nennen
- Gemeinsame Erfahrungen mit einbinden = Schreiben wirkt persönlicher

Je besser du die Person kennst, mit der du kommunizierst, desto persönlicher kannst du dich ausdrücken. Die angemessene persönliche Note spielt bei der Geschäftskorrespondenz eine besonders wichtige Rolle.

Glückwünsche

Persönliche Zeilen stechen hervor. Deine Gratulation soll etwas besonderes sein und auf den ersten Blick zeigen, dass dir das Schreiben wichtig ist. Kontakte können nachhaltig gestärkt werden und man selbst bleibt in positiver Erinnerung.

Um diese Ziele zu erreichen, nutze deine Handschrift.

Schreibe besondere Glückwünsche per Hand. Das wirkt persönlicher.

9 Varianten, wie deine persönliche Note entsteht

- Erwähne an eine persönliche Begegnung
- Meide Standards und Floskeln
- Knüpfe an gemeinsame Erfahrungen an
- Nenne den aktuellen Anlass und seine Bedeutung für dich
- Nimm Anteil am Erfolg oder anerkenne die persönliche Beziehung
- Reize nicht Superlativ an Superlativ. Einer reicht und ehrlich muss er sein ...
- Stelle auch mal ein Zitat voran
- Variiere die guten Wünsche für die Zukunft
- Würdige die Verdienste und Leistungen der Empfängerin/des Empfängers

Wer absolut nicht leserlich schreiben kann, darf als Notlösung die Glückwünsche mit dem Computer schreiben. Aber schreibe immer Anrede, Abschiedsgruß und Unterschrift per Hand.

Gliederung eines Gratulationsschreibens

- 1. Einstieg**
- 2. Gratulation**
- 3. etwas Anerkennendes**
- 4. Gute Wünsche zum Schluss**

Das kommt gut an:

- Liebe/Lieber anstelle von Sehr geehrte/Sehr geehrter
- „Ich grüße dich herzlich“ anstelle von „freundlichen Grüßen“
- Ein Satz zur Beziehung
- Klare, einfache Worte und kurze Sätze
- Brief statt E-Mail

Je persönlicher du Glückwünsche formulierst, desto besser kommen sie beim Empfänger an. Dabei können schon kleine Nuancen im Tonfall viel ausmachen. Das beginnt bei der Anrede und endet mit der Grußformel.

Protokoll

Das Erstellen eines Protokolls ist bisweilen eine unbeliebte Aufgabe. Wer jedoch beim Protokollieren systematisch vorgeht, erledigt die Aufgabe schnell und gut.
Worauf muss man beim Protokollieren achten?

Protokollarten

Ergebnisprotokoll = Nur das Ergebnis ist wichtig, nicht die Diskussion.
Entscheidungen und Maßnahmen werden festgehalten

Verlaufsprotokoll = Enthält Entscheidungen und Maßnahmen.
Protokollieren der Inhalte, der Diskussion, der gestellten Fragen.
Nachvollziehen, wie es zur Entscheidung gekommen ist.

Inhalt

- **Art der Besprechung:**
Vorstandssitzung, MitarbeiterInnenbesprechung, Tagung
- **Datum:** Wann wurde getagt?
- **Ort:** Wo wurde getagt?
- **TeilnehmerInnen:** Wer war anwesend, wer entschuldigt?
- **Inhalte des Protokolls:** die Ergebnisse werden unter verschiedenen fortlaufenden Tagesordnungspunkten (Tops) festgehalten
- **Unterschrift:** wer protokolliert, unterzeichnet unter Angabe von Ort und Datum das Protokoll. Gegebenenfalls unterzeichnet zusätzlich die Sitzungsleitung.

Allgemeine Tipps

- ein Protokoll wird stets im Präsens verfasst
- Begründungen werden im Konjunktiv geschrieben
- objektiv, neutral und sachlich formulieren
- während der Besprechung eignet sich eine Mitschrift, danach folgt eine Reinschrift

Nach der Mitschrift ist vor der Reinschrift

- endgültige Version so bald wie möglich nach der Besprechung anfertigen
- Prüfe die Rechtschreibung, den Satzbau und die Schreibweise der Namen
- Protokoll immer elektronisch erfassen
- auf einem zentralen Laufwerk speichern, damit sich jede/jeder informieren kann

Beispiel eines Protokolls

Ergebnisprotokoll

Thema der Besprechung:

Datum:

Zeit:

Ort:

Teilnehmende:

Leitung:

ProtokollantIn:

Tagesordnung: 1.
 2.
 3.
 ...

TOP 1:	
Ergebnis:	
Aufgaben:	
	Verantwortliche:
	Termin:

Weitere Formulierungstipps

Phrasen und Floskeln

Für einen Brief oder eine E-Mail fehlen uns manchmal die passenden Worte. Meist kommen dann die alt eingesessenen Phrasen und Floskeln zum Einsatz. Sie erschweren aber nur die Lesbarkeit und geben deinem Schreiben einen unpersönlichen und bürokratischen Eindruck. Der Brief oder die E-Mail verliert an Prägnanz und Relevanz.

Phrasen = feststehende Wortgruppen, die nur als Ganzes im Satz verschoben werden können, inhaltslose Worthülsen, vermitteln nichts

Floskeln = nichtssagende, abgenutzte Wörter, über deren Sinn nicht mehr nachgedacht wird

Phrasen adé

Nicht so:	Besser so:
Bezugnehmend auf unser Telefonat	Vielen Dank für das informative Telefonat
Senden wir dir ...	Du erhältst ...
In der Anlage ...	Wir übersenden dir ...
Hiermit laden wir dich ein	Wir laden dich ein
Deine Anmeldung erwarten wir	Über deine Anmeldung freuen wir uns bis ...
Wir würden uns sehr freuen	Wir freuen uns
Gemäß deines Schreibens	Wir haben deine Unterlagen erhalten

Wer Phrasen vermeidet, erzeugt bei den Empfängerinnen und Empfängern ein positives Gefühl, weil sie sich individuell angesprochen fühlen.

Floskeln adé. Kleine Änderung – große Wirkung

überflüssige Floskel	persönliche Form
alsbald	bald
mittels	mit
sämtlich	alle
lediglich	nur
auf Grund von	wegen
unter Zuhilfenahme	mit
Benachrichtigung	Nachricht
Rückantwort	Antwort
Telefonanruf	Anruf
Unkosten	Kosten
übersenden	senden
mit Ausnahme von	ausgenommen
beginnen	starten
unverzüglich	schnell
in Höhe von	für
in Auftrag geben	bestellen
den Beschluss fassen	beschließen
postwendend	sofort
mit Ausnahmen von	außer, meistens
am heutigen Tag	heute
in Rechnung stellen	berechnen
zwischenzeitlich	inzwischen
ungeachtet	trotz
beihilflich sein	helfen
davon ausgehend, dass	wenn
nachdem wir fertig gestellt haben	dann
zu einem Ende führen	beenden
während dieser Zeit	während
anstatt	statt
aus diesem Grund	weil
Rückäußerung	Äußerung
dergestalt	so

Freundlich formulieren - Floskeln vermeiden

- Ein freundlich verfasster Brief wirkt besser als ein sachlich formuliertes, unpersönliches Schreiben
- Auf Wünsche eingehen und Verständnis zeigen
- Negative Inhalte positiv ausdrücken, Alternativen vorschlagen, auf Belehrungen verzichten
- Klar und deutlich ausdrücken, damit keine Missverständnisse entstehen

Wer Phrasen und Floskeln vermeidet, macht den Text interessanter zu lesen und beweist, versiert und zeitgemäß zu sein.

Geschlechtergerecht formulieren

Gendergerechte Kommunikation bedeutet, Frauen und Männer auch in der Sprache sichtbar zu machen. Wenn Frauen und Männer angesprochen werden sollen, müssen sie beide explizit genannt werden.

Acht Regeln für eine geschlechtergerechte Sprache

Regel 1: Verwende immer beide Formen, wenn Männer und Frauen gemeint sind
die Mitarbeiterin, der Mitarbeiter
die Bewerberin, der Bewerber
die Kollegin, der Kollege

Regel 2: Nenne beide Geschlechter sorgfältig und symmetrisch

Regel 3: Vereinfache mit dem Plural
die Interessierten
die Ehrenamtlichen
die Beschäftigten

Regel 4: Verwende Kurzformen „xxx/in“ nur bei knappen Texten

Regel 5: Verwende auch neutrale Formen
die Person
das Mitglied

Regel 6: Nutze die direkte Rede

Regel 7: Vermeide weibliche und männlichen Formen in zusammengesetzten Formen
Jedermann *besser: alle*
Keiner *besser: niemand*
Ansprechpartner *besser: Ansprechperson/ Kontakt*

Regel 7: Formuliere kreativ um

Regel 8: Vermeide Klischees

**Wer die Regeln berücksichtigt, vermeidet Missverständnisse.
Klarheit und Eindeutigkeit stehen im Vordergrund.
Das Rätsel, wer gemeint ist, wird gelöst.**

Weitere leichte Möglichkeiten, geschlechterorientiert zu formulieren

Statt

Absender
Anbieter
Arbeitsnehmer
Bearbeiter
Berater
Empfänger
Evaluatoren
Fachmann
Hersteller
Herausgeber
Kunde
Leiter
Mitarbeiter
Projektleiter
Referenten
Sachbearbeiter
Teilnehmer
Teilnehmerliste
Vertreter

Besser so

abgesendet von...
anbietende Organisation
Arbeitnehmende, Belegschaft
bearbeitet von...
Beraterinnen und Berater
Verteiler
Evaluierungsteam
Fachleute
der herstellende Betrieb
herausgegeben von...
die Kundschaft
Führungsperson
die Beschäftigten
Projektleitung
Referierende
Sachbearbeitung
Teilnehmende, Anwesende
Teilnahmeliste, Anwesenheitsliste
Vertretung

Die geschlechtergerechte Sprache erweitert und belebt den Wortschatz.

Diese sprachlichen Veränderungen tragen dazu bei, die bestehenden Rollenklischees aufzubrechen.

Die Geschlechtergerechtigkeit soll im 21. Jahrhundert auch in Sprache und Schrift einkehren.

Abkürzungen

Manchmal werden Abkürzungen verwendet, die nicht für alle eindeutig sind. Außerdem hindern sie den Lesefluss. Wenn in einem Text eine Abkürzung verwendet wird, deren allgemeine Bekanntheit nicht vorausgesetzt werden kann, ist bei der erstmaligen Verwendung der gesamte Begriff auszuschreiben.

Richtig Abkürzen: 4 Regeln

1. Abkürzungen mit Punkt

Wird eine Abkürzung im vollen Wortlaut ausgesprochen, wird nach der Abkürzung ein Punkt gesetzt.

beziehungsweise : bzw.

eventuell: evtl.

vergleiche: vgl.

dergleichen: dgl.

2. Abkürzungen ohne Punkt

Wird eine Abkürzung in der Kurzform ausgesprochen, steht kein Punkt danach.

Personenkraftwagen: Pkw (oder PKW)

Kraftfahrzeug: Kfz

Bürgerliches Gesetzbuch: BGB

Arbeitsgemeinschaft: AG

3. Abkürzungen von Wortgruppen

Abkürzungen von Wortgruppen werden mit einem Leerzeichen geschrieben.

zum Beispiel: z. B.

oben genannt: o. g.

zum Teil: z. T.

unseres Erachtens: u. E.

unter Umständen: u. U.

4. Besonderheiten

Ohne Punkt werden Abkürzungen für Maße, Gewichte, Währungen, Himmelsrichtungen, Bundesländer sowie Einheiten aus der Naturwissenschaft und Technik geschrieben.

Kilometer: km

Euro: €

Tonne: t

Süden: S

Natrium: Na

Je weniger Abkürzungen verwendet werden, desto leichter liest sich ein Text.



Foto: Elfi Heusinger von Waldegge