

4.1.3.1 Verständliche und adressatengerechte Aussagen formulieren

- Teilkriterien für ALS
- Mündliche Aussagen sind verständlich und adressatengerecht formuliert
 - Schriftliche Aussagen sind verständlich und adressatengerecht formuliert
 - Alle Aussagen berücksichtigen die internen Vorgaben

Je nachdem wie wir unsere Aussagen formulieren, können wir verschiedene Reaktionen auslösen. Daher sollten wir uns im Allgemeinen immer zuerst fragen, was wir uns aus einem Gespräch erhoffen und was dabei unser Ziel sein soll. Dementsprechend muss man darauf achten, wie man seine Aussage am erfolgreichsten formuliert. Falls eine Aussage für einen unverständlich ist, ist es wichtig, dass man nachfragt.

Mündliche Aussagen Schriftliche Aussagen	Mündliche Aussagen Schriftliche Aussagen
Geschäftspartner	Kollegen / Bekanntenkreis / Privat
Höflichkeitsform verwenden „Siezen“	Persönliche Form kann verwendet werden. „Duzen“
Fachsprache anwenden.	Einfache Ausdrücke reichen aus.
Wortwahl dem Gegenüber anpassen.	Eigene Wortwahl kann verwendet werden.
Nicht vom Hauptthema abweichen.	Kann über etwas anderes erzählen.
Nicht zu negativ sprechen. Bsp. Das Projekt klappt so oder so nicht.	Kann offener über Gefühle sprechen. Bsp. Ich glaube, dass es nicht klappen wird.
Höfliche Anrede benutzen, mit Nachnamen ansprechen. Bsp. Sehr geehrter Herr Sternemann Wir freuen uns auf Sie!	Kann in Du-Form geschrieben werden, Nachname muss nicht erwähnt werden. Bsp. Hallo Sandro Wir freuen uns auf dich!
Sich auf Geschäftsinteresse beziehen.	Kann sich auf etwas Persönliches beziehen.
Floskeln vermeiden.	Floskeln können verwendet werden.
Neutrale Verabschiedung. Bsp. Freundliche Grüsse Celine Sanderson	Kann persönliche Schlussworte schreiben. Bsp. Ich vermisse dich Deine Celine