

## Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!



### „Ich vermute, dass mein Kollege ein Alkoholproblem hat: Soll ich ihn darauf ansprechen?“

*Mein Eindruck ist, dass einer meiner Kollegen Alkoholprobleme hat, seitdem sich seine Frau von ihm getrennt hat und er aus dem gemeinsamen Haus ausgezogen ist. Die Arbeit auf seinem Schreibtisch stapelt sich. Er selbst macht manchmal einen ungepflegten Eindruck und wirkt zerstreut. Bei der letzten Firmenfeier trank er so viel Alkohol, dass wir ihm vorzeitig ein Taxi bestellen mussten. Gestern Nachmittag – so meine ich – hatte er am Arbeitsplatz eine Alkoholfahne. So geht das nicht weiter! Darf und soll ich mich einmischen? Und wie gehe ich dabei vor? Ich möchte den Kollegen nicht an den Chef verpetzen und ihm keinen Ärger bereiten, sondern ihm helfen.*

*Anonym*



### Meine Antwort: Wegsehen ist keine Option

*von Alexandra Sievers*

Ja, Sie sollten sich einmischen, denn wegsehen ist keine Option! Vieles weist darauf hin, dass Ihr Kollege ein Alkoholproblem hat oder bekommen könnte. Sie sollten ihn ansprechen, um das Problem anzugehen und ihm Handlungsmöglichkeiten aufzuzeigen.

### Suchen Sie das Vieraugengespräch

Führen Sie ein vertrauliches Vieraugengespräch mit Ihrem Kollegen. Wählen Sie dafür eine Uhrzeit, an der Sie beide nicht unter Zeitdruck stehen, und einen Ort, an dem Sie ungestört sind. Beschreiben Sie die Verhaltensveränderungen und Auffälligkeiten, die Sie in den letzten Wo-

chen bei Ihrem Kollegen bemerkt haben, genau. Je differenzierter Sie Ihre Beobachtungen darstellen, desto klarer und verständlicher kommen Ihre Botschaften an. Sagen Sie zum Beispiel:

*„Ich mache mir Gedanken darüber, was mit dir los ist. In den letzten Wochen habe ich Verhaltensweisen an dir beobachtet, die ich bisher nicht kannte. Gestern früh ist mir aufgefallen, dass du nach Alkohol gerochen hast. Letzte Woche hattest du das gleiche Hemd mehrere Tage lang an, und dein Haar sah ungewaschen aus.“*

Wichtig ist, dass Sie kollegial-fürsorgliches Interesse zeigen. Das können Sie auch ausdrücklich formulieren, indem Sie beispielsweise sagen: *„Ich möchte nicht, dass du Probleme bekommst oder womöglich sogar deinen Arbeitsplatz verlierst.“*

### **Begleiten Sie den Kollegen**

Wenn Sie Ihrem Kollegen wirklich helfen wollen, sollte Ihnen klar sein, dass Sie das allein nur bedingt können, denn Sie sind kein Suchtberater. Ihr Kollege braucht professionelle Unterstützung. Die findet er – falls vorhanden – in der betrieblichen Sozialberatung oder bei einer öffentlichen Beratungsstelle wie der Caritas beziehungsweise der Diakonie. Diesen Schritt zu gehen, fällt einem suchtgefährdeten oder -kranken Menschen sehr schwer. Bieten Sie ihm deshalb an, ihn auf dem Weg in die Beratung zu begleiten.

### **Achten Sie auf Ihre Einstellung**

So gut Sie es mit Ihrem Kollegen auch meinen: Bedenken Sie bitte, dass nicht Sie für das Ergebnis verantwortlich sind, sondern der Betroffene. Hilfreich ist zum Beispiel die Einstellung: *„Ich reiche dem Kollegen meine helfende Hand und überlasse ihm die freie Entscheidung, sie anzunehmen oder abzulehnen.“* So gehen Sie sowohl mit Ihrem Kollegen als auch mit sich selbst fürsorglich und menschenwürdig um. Diese Einstellung ist im Umgang mit suchtkranken Menschen generell besonders hilfreich.

**Wichtig:** Das Vieraugengespräch kann der erste Versuch sein. Je nachdem, wie groß die Problematik ist, sollten Sie aber auch darüber nachdenken, die übergeordnete Führungskraft einzuweihen, denn der Arbeitgeber hat eine Fürsorgepflicht. Beachten Sie grundsätzlich:

- Machen Sie keine Vorwürfe.
- Stellen Sie keine Vermutungen an.
- Bieten Sie nur Hilfe an, die Sie auch zu leisten bereit sind.



## „Muss der Ehrentisch in der Mitte des Raumes stehen?“

*Wir planen anlässlich unseres Firmenjubiläums ein Bankettessen und möchten gerne wissen: Muss der Ehrentisch unbedingt in der Mitte des Raumes stehen? Unserer Chefin wäre es lieber, das ganze Geschehen im Blick zu haben.*

*Marie G., Bielefeld*



## Meine Antwort: Die Ehrentisch-Regel ist veraltet

*von Alexandra Sievers*

Früher galt die unumstößliche Regel, dass der Ehrentisch, an dem die Hauptgastgeberin beziehungsweise der Hauptgastgeber und die (ranghöchsten) Ehrengäste saßen, in der Mitte der Tischanordnung stehen muss. Der Grund: Möglichst viele Tische konnten so nah am Ehrentisch platziert und somit ebenfalls als ranghoch eingestuft werden.

Heutzutage kann der Ehrentisch auch an den Rand gestellt werden. Die Vorteile: Die gastgebende Person hat nicht nur das gesamte Geschehen im Blick, sondern auch keine Gäste hinter sich. Wenn sie oder er zum Beispiel aufsteht und eine Rede hält, muss sie beziehungsweise er so auch niemandem den Rücken zukehren.



## „Wie kann ich mir Inhalte aus langen Texten schneller merken?“

*Hin und wieder muss ich lange Texte lesen, zum Beispiel wenn ich AGB durchgebe oder für meinen Chef wichtige Informationen aus Fach- und Branchentexten zusammenfasse, weil er nicht genug Zeit hat, alles selbst zu lesen. Auch bei meiner letzten Weiterbildung zur Teamassistentin musste ich viele Seiten lange Texte lesen. Wie gelingt es mir, lange Textpassagen schneller zu verstehen und mir bestimmte Inhalte besser zu merken?*

*Anna W., Saarbrücken*



## Meine Empfehlung: Bearbeiten Sie die Texte beim ersten Lesen

*von Claudia Marbach*

Wenn Sie Textpassagen beim ersten Durchlesen direkt bearbeiten und markieren, fällt Ihnen das Merken bereits beim zweiten Lesen sehr viel leichter. So geht es:

### Arbeitsmaterial parat halten

Legen Sie sich verschiedenfarbige Textmarker und einen Bleistift oder Kugelschreiber zurecht. Verwenden Sie wegen der Übersichtlichkeit maximal drei Farben, zum Beispiel

- Rot für rechtliche Stolperfallen,
- Gelb für zentrale Schlüsselwörter/wichtige Merksätze und
- Grün für markante Zwischenüberschriften.

### Sparsam markieren

Prüfen Sie, bevor Sie eine Textstelle markieren: Ist die Aussage wirklich zentral oder für das weitere Verständnis wichtig? **Vorsicht:** Wenn Sie zu viel markieren, verliert die Markierung am Ende ihren Signalcharakter!

## Erfinden Sie Symbole für weitere Hinweise

Überlegen Sie sich außerdem ein eigenes Zeichensystem, mit dem Sie zusätzlich optische Signalpunkte setzen können. Beispielsweise:

- Ausrufezeichen für Fristen, Termine und gute Ideen
- Fragezeichen für Inhalte, die recherchiert werden müssen
- Kreise für logische Zusammenhänge

## Halten Sie an Ihrem System fest

Bleiben Sie bei Ihrem einmal festgelegten individuellen Markierungssystem. Damit erfassen Sie in Zukunft alle Texte viel schneller, können sich die Inhalte besser merken und bei Bedarf die Textstellen auch schneller wiederfinden.

## Das Lernen vom Lesen trennen

Enthält der Text Informationen, die Sie (auswendig) lernen möchten? Dann koppeln Sie auf jeden Fall das Lernen vom Lesen ab. Machen Sie sich beim Lesen Notizen, deren Inhalt Sie sich dann separat einprägen. Machen Sie sich Ihre Notizen am besten handschriftlich – so fällt es Ihnen leichter, den Stoff zu behalten.

Sie haben selbst eine Frage oder brauchen dringend guten Rat?

Wir veröffentlichen Ihre Frage an dieser Stelle –  
wenn Sie wünschen, auch anonym.

Schreiben Sie an **redaktion@assistentinnen-handbuch**.



## Gendergerechte Korrespondenz

### 6 Muster-Schreiben, die zeigen, wie gendergerechtes Formulieren in der Praxis gehen kann *von Daniela Schmidt*

Gerade wenn es schnell gehen muss, bleibt inklusive Sprache oft auf der Strecke – oder liest sich umständlich. Damit Sie bestens gerüstet sind, zeigen wir Ihnen in den folgenden Musterschreiben, wie es ganz schnell ganz natürlich klingt.

#### Einladung zum Seminar – mit Negativbeispiel

##### So nicht!

Liebe Marketing-Mitarbeiter,

wir haben jetzt den Termin für das Online-Seminar zu unserem neuen Hochleistungsmahlwerk festgelegt:

Dienstag, der 18. Oktober 2022, 15 bis 17 Uhr

Der Referent informiert Sie in der ersten Stunde ausführlich über das Mahlwerk, seine besonderen Eigenschaften und die Lieferzeiten. Die zweite Stunde ist für Ihre Fragen reserviert.

Damit sind Sie – hoffentlich – für alle Kundenfragen gerüstet.

Die Zugangsdaten für das Seminar sende ich Ihnen nächste Woche.

##### Besser so:

Liebes Marketing-Team,

wir haben jetzt den Termin für das Online-Seminar zu unserem neuen Hochleistungsmahlwerk festgelegt:

Dienstag, 18. Oktober, 15 bis 17 Uhr  
Ort ...

In der ersten Stunde erhalten Sie ausführliche Informationen zum Mahlwerk, zu seinen besonderen Eigenschaften und zu den Lieferzeiten. Die zweite Stunde ist für Ihre Fragen reserviert.

Damit sind Sie für alle Fragen, die Ihnen in den Beratungsgesprächen gestellt werden, gerüstet.

Die Zugangsdaten für das Seminar sende ich Ihnen nächste Woche.

## Einladung zur Firmenfeier – mit Negativbeispiel

### So nicht!

Liebe Frau Hagedorn,

freuen Sie sich jetzt schon auf einen besonderen Abend bei der Guggelhupf AG: Am 11. November 2022 findet unser Firmenfest mit allen Mitarbeitern unserer Unternehmensgruppe statt. Dazu lade ich Sie und Ihren Mann herzlich ein.

Wir starten um 17:30 Uhr mit einem Empfang im Foyer, danach können sich alle Tänzer austoben – oder Sie machen es sich bei einem Plausch gemütlich.

Damit wir das Fest gut planen können, bitte ich Sie, Ihre Teilnahme bis zum 14. Oktober 2022 per E-Mail an [kirsten.regen@guggelhupf.de](mailto:kirsten.regen@guggelhupf.de) zu bestätigen.

Ich freue mich auf den gemeinsamen Abend mit Ihnen.

### Besser so:

Liebe Frau Hagedorn,

freuen Sie sich jetzt schon auf einen besonderen Abend bei der Guggelhupf AG: Am 11. November 2022 findet unser Firmenfest mit allen Mitarbeitenden unserer Unternehmensgruppe statt. Dazu lade ich Sie und Ihre Begleitung herzlich ein.

Wir starten um 17:30 Uhr mit einem Empfang im Foyer, danach können Sie sich beim Tanzen austoben – oder Sie machen es sich bei einem Plausch gemütlich.

Damit wir das Fest gut planen können, bitte ich Sie, Ihre Teilnahme bis 14. Oktober 2022 per E-Mail an [kirsten.regen@guggelhupf.de](mailto:kirsten.regen@guggelhupf.de) zu bestätigen.

Ich freue mich auf den gemeinsamen Abend mit Ihnen.

## Zwischenbescheid Bewerbung

Vielen Dank, Alex Weber,

für Ihre Bewerbungsunterlagen.

Wir werden etwa zwei Wochen brauchen, um alle Bewerbungen zu sichten.

Wenn wir uns dann bei Ihnen melden, möchten wir das natürlich gleich richtig machen – nennen Sie mir dazu bitte Ihre Pronomen und die gewünschte Anrede?

Der Name „Alex“ kann unterschiedlich verwendet werden, und ich möchte Sie gern richtig anschreiben.

## Antwort auf Anfrage

Guten Tag, Chris Henning,

und danke für Ihre Anfrage. Wir liefern auch zu Ihnen nach Zwickau – bei Bestellungen über 400 € sogar ohne Lieferkosten.

Für ein passgenaues Angebot kontaktieren Sie bitte meine Kollegin Regina Haufe (in cc).

Teilen Sie ihr dabei gleich Ihre gewünschte Anrede und das Pronomen mit, damit wir Sie korrekt ansprechen können? Wir möchten Sie nicht voreilig als „Herr“ anschreiben, ohne Sie vorher gefragt zu haben.

## Schreiben zur Aktualisierung der Adressdaten

Seien Sie begrüßt, Maxi Peters,

damit wir Sie rundum gut betreuen können, aktualisieren wir unsere Adressdaten. Von Ihnen haben wir die folgenden Kontaktinformationen hinterlegt:

Hünemann KG, Maxi Peters  
Giebelstraße 20, 33098 Paderborn

Bitte teilen Sie uns mit, ob sich etwas geändert hat, und ergänzen Sie dabei die korrekte Anrede. Sie sehen, ich habe bewusst auf „Herr“ oder „Frau“ verzichtet – denn wir wollen auch hierbei Ihre Wünsche erfüllen.

## Aushang zur gendergerechten Sprache

Liebe Angehörige der Müller KG,

wir wollen, dass sich jeder bei uns wohlfühlt: Sie als Mitarbeitende, unsere kooperierenden Geschäftskontakte, Gäste und natürlich auch die ganze Kundschaft. Daher werden wir nun auch bei uns die gendergerechte Sprache einführen.

Das ist für Sie kein Grund zur Sorge, denn wir lassen bei dieser Veränderung niemanden allein: In den nächsten Tagen erhalten Sie Informationen zu einem halbtägigen Schulungstermin sowie einen Link zu der Intranetseite, von der Sie sich unseren Leitfaden herunterladen können.

Wenn Sie noch Fragen oder Anregungen haben, melden Sie sich bitte bei Renate Schäger (r.schaeger@muellerkg.de oder 0228 223344). Wir stehen Ihnen mit Rat und Tat zur Seite.

Denn der Respekt, den wir mit dem Gebrauch der inklusiven Sprache ausdrücken wollen, schließt Sie alle mit ein.

## Warum gendergerechte Sprache so wichtig ist – und wie Sie erfahren, welche Anrede eine Person wünscht

von Daniela Schmidt

Gendergerechte Sprache mag zunächst einmal ungewohnt klingen – aber das wird sich nur dann ändern, wenn sie mehr Verwendung findet. Trauen Sie sich!

Um nachzuvollziehen, wie wichtig gendergerechte Sprache ist, hilft Ihnen die folgende Überlegung: Wie fühlen Sie sich zum Beispiel, wenn

- Sie als Frau mit „Herr“ angesprochen werden,
- sich jemand Ihren Namen nicht merken kann oder
- Sie ein Online-Formular ausfüllen und als Titel nur zwischen Doktor und Professor wählen können, weil es nicht vorgesehen ist, dass jemand ohne akademischen Grad eine Anfrage stellt?

Wahrscheinlich fühlen Sie sich ausgegrenzt – vielleicht sogar enttäuscht oder abgewertet. Ist das ein Gefühl, das Sie bei anderen Menschen, insbesondere bei denen, mit denen Sie arbeiten oder denen Sie die Leistungen Ihres Unternehmens „schmackhaft“ machen wollen, erwecken möchten? Sicher nicht!

### Drücken Sie sich nicht mit Floskeln vor der gendergerechten Sprache

Oft wird in Schreiben eine Formulierung wie *„der Lesbarkeit halber verwenden wir die männliche Form, gemeint sind jedoch alle“* verwendet. Damit sind Sie doch aus dem Schneider, oder? Es gibt drei gute Gründe, die gegen diesen Hinweis sprechen:

1. **Die Klausel klingt lieblos, so als wollten Sie sich nicht die Mühe machen, alle Menschen persönlich anzusprechen.** Das wirkt nicht nur wenig respektvoll, sondern auch so, als würde Ihr Unternehmen wenig

Wert auf die Wünsche einzelner Personen legen. Wenn Sie sich schon bei der Anrede keine Mühe geben, dann sind individuelle Lösungen wohl nicht zu erwarten.

- 2. Solange mit solchen Formulierungen ansonsten alles beim Alten bleibt, ändert sich nichts.** Wenn ungewohnte Formulierungen mit der Zeit gewohnt klingen sollen, geht das nur, indem sie verwendet werden. Haben Sie den Mut, modern zu schreiben!
- 3. Wenn jemand „Denken Sie nicht an rosa Elefanten“ zu Ihnen sagt, dann denken Sie an rosa Elefanten.** Sie können gar nicht anders. Wenn Sie „Direktoren“ sagen, dann werden alle an Männer in Anzügen denken. Wenn Sie „Sekretärin“ sagen, denken alle an freundliche Frauen an einem Schreibtisch. Dadurch wird das Verständnis der Position geprägt. Wenn ein Direktionsposten zu besetzen ist und alle nur von „Direktoren“ reden, dann hat eine Frau eine unsichtbare Hürde zu überwinden, weil sie im allgemeinen Denken nicht vorkommt. Und ein Mann wird, wenn er sich auf eine Sekretariatsstelle bewirbt, nicht eingestellt, weil niemand glaubt, dass er das wirklich freiwillig machen will.

Prägen Sie deshalb die Sprache und das Denken in Ihrem Umfeld mit gendergerechten Formulierungen mit. Anfangs ist das sicherlich gewöhnungsbedürftig. Aber das ist Schnürsenkelbinden auch. Als kleines Kind war es für Sie kompliziert, jetzt denken Sie nicht mehr darüber nach. Mit Sprache ist das nicht anders. Sie entwickelt sich. Entwickeln Sie sich mit!

### **Bei der Anrede zählt das, was die Person wünscht**

Wenn Sie eine Ihnen unbekannte Person anschreiben, können Sie natürlich nicht wissen, welche Geschlechtsidentität sie besitzt. Und auch im persönlichen Gespräch ist es nicht immer leicht, da Sie Ihrem Gegenüber seine Geschlechtsidentität nicht ansehen können – und auch nicht immer wissen, wie offen die Person zu dieser Identität steht. In den meisten Fällen können Sie also nur spekulieren – und damit leicht in einem Fettnäpfchen landen.

Um jemanden korrekt ansprechen beziehungsweise anschreiben zu können, müssen Sie daher genau wissen, wie dieser Mensch angesprochen werden will.

Der einfachste Weg, das zu erfahren: Fragen Sie die Person einfach direkt, indem Sie zum Beispiel sagen: „*Wie darf ich Sie ansprechen?*“ Das geht nicht nur im Vieraugengespräch, sondern auch in Schriftform.

**Doch Vorsicht!** Nicht alle Menschen wollen oder können ihre Geschlechtsidentität öffentlich machen. Dadurch kann es im Umgang miteinander zu kniffligen Situationen kommen – insbesondere wenn Dritte dabei sind.

**Beispiel:** Angenommen, Sie sind mit einer Person aus Ihrem Team so gut bekannt, dass sie Ihnen anvertraut hat, dass sie sich zwar als Mann präsentiert, jedoch eine weibliche Geschlechtsidentität besitzt. Sprechen Sie diese Person unbedingt mit der männlichen Anrede an, solange sie Ihnen nicht ausdrücklich gesagt hat, dass sie – auch vor Fremden! – etwas anderes wünscht. Selbst wenn Sie es gut meinen: Es steht Ihnen nicht zu, jemanden zu outen. Folgen Sie also ohne Wenn und Aber dem, was Ihnen die Person vorgibt.



## Umgangsformen

### Schnell-Check „Wer geht voran?“

*von Alexandra Sievers*

Sie wollen gemeinsam mit Ihrer Führungskraft einen Raum betreten? Sie führen eine Geschäftspartnerin oder einen Geschäftspartner zum Besprechungszimmer? Sie sind mit einer Kundin oder einem Kunden auf dem Weg ins Restaurant? Es gibt viele Situationen, in denen sich die Frage stellt: Wer geht voran? Unser „Schnell-Check“ schafft Klarheit!

### 1. Die ranghöhere Person

Beim Betreten des Besprechungsraums oder des Büros ist es üblich, der Führungskraft den Vortritt zu lassen. Falls sie oder er Sie als Mitarbeiterin vorlässt, können Sie das natürlich gern annehmen.

### 2. Gäste und Besucher

Generell haben Gäste Vortritt. **Doch Achtung!** Es ist oft weder praktisch noch stilvoll, einer Person, die nicht ortskundig ist, von hinten Richtungsanweisungen zu geben. Wählen Sie stattdessen eine pragmatische Lösung, und übernehmen Sie in einer solchen Situation die Führung. Doch kündigen Sie Ihr Vorhaben an. Sagen Sie beispielsweise *„Wenn Sie einverstanden sind, gehe ich bis zum Besprechungsraum vor“*, und weisen Sie der Besucherin beziehungsweise dem Besucher so den Weg. Am Besprechungsraum angelangt, öffnen Sie die Tür und gewähren Ihrem Gast nun den Vortritt.

### 3. Die Frau

„Ladies first“ lautet eine alte Benimmregel, und zumindest auf dem privaten und gesellschaftlichen Parkett wissen es viele Frauen heutzutage immer noch zu schätzen, wenn Männer sie vorgehen lassen.

Im Geschäftsleben gilt „Ladies first“ jedoch nur noch eingeschränkt – beispielsweise bei Ranggleichheit. Wenn Sie allerdings als Frau die Gastgeberin sind, gebührt sowohl Ihren männlichen wie auch Ihren weiblichen Gästen der Vortritt.

### 4. Die ältere Person

Ältere Menschen sind mit den traditionellen Umgangsformen groß geworden und schätzen es meist immer noch sehr, wenn Sie das Alter zu würdigen wissen und ihnen den Vortritt gewähren.

Im Geschäftsleben gilt diese traditionelle Regel der Höflichkeit allerdings nur noch eingeschränkt – zum Beispiel bei Ranggleichheit.

## **„Kann ich Ihnen zur Hand gehen?“ Über den Umgang mit Menschen mit Behinderung**

*von Alexandra Sievers*

### **Der Grundgedanke der Inklusion**

Inklusion ist ein Menschenrecht, das in der UN-Behindertenrechtskonvention festgeschrieben ist, und bedeutet, dass jeder Mensch mit seinen individuellen Eigenheiten in der Gesellschaft akzeptiert wird und an ihr teilhaben kann. In einer inklusiven Gesellschaft ist jeder willkommen – Unterschiede sind ganz normal. Inklusion heißt Zugehörigkeit – also das Gegenteil von Ausgrenzung. Grundlagen der Inklusion sind Offenheit und Toleranz für ein harmonisches Miteinander.

### **Mit Respekt Hürden überwinden**

Um ein solches Miteinander zu ermöglichen, müssen Hürden abgebaut werden. Damit sind jedoch nicht nur barrierefreie Zugänge zu Einrichtungen gemeint, sondern insbesondere auch die Barrieren in den Köpfen. Ob mit oder ohne Handicap: Was zählt, ist die Person. An dem Respekt vor jedem einzelnen Menschen mangelt es aber durch Bezeichnungen wie „Zwerg“ für einen kleinwüchsigen Menschen oder „Mongoloide“ für Menschen mit einem Down-Syndrom. Auch wenn Sie diese Bezeichnungen, die auf eine Behinderung hindeuten, unbedacht verwenden: Sie wirken herablassend und verletzend. Das gilt ebenfalls für die Sammelbezeichnung „Behinderte“. Sprechen Sie stattdessen von Menschen mit einer Behinderung. Vermeiden Sie Formulierungen wie „Jemand ist an den Rollstuhl gefesselt“. Ist der Mensch wirklich „gefesselt“? Rollstühle sind vielmehr Hilfsmittel, die Menschen mit einer Behinderung mehr Bewegungsfreiheit verschaffen. Diese Personen sind auch keine „Sorgenkinder“. Ihre größte Organisation nennt sich deshalb schon seit Jahren nicht mehr „Aktion Sorgenkind“, sondern „Aktion Mensch“.

### **Je unverkrampfter der Umgang miteinander, desto besser**

Gehen Sie mit Menschen mit Behinderung so „normal“ wie möglich um und lassen Sie körperliche oder geistige Defizite unkommentiert. Sie

sprechen ja auch Personen ohne Behinderung nicht einfach so auf eventuell vorhandene Defizite an. Katja Lücke, Diplom-Sozialpädagogin, Diplom-Sozialarbeiterin und Referentin für Inklusion im und durch Sport beim Deutschen Olympischen Sportbund (DOSB), ist selbst Rollstuhlfahrerin. Sie stellt klar: *„Sagen Sie ruhig ‚Auf Wiedersehen‘ zu einem blinden Menschen und fragen Sie die Rollstuhlfahrerin, ob sie mit Ihnen ‚spazieren gehen‘ will. An diesen gängigen Formulierungen stören sich Menschen mit Behinderungen in der Regel nicht.“*

### **Übertreiben Sie es nicht mit Ihrer Hilfsbereitschaft**

Die meisten Menschen sind im Umgang mit Menschen mit Behinderungen nicht geübt und wissen nicht so recht, wie man ihnen am besten hilft. Das ist keine Schande. Menschen mit Handicap wollen weder Mitleid noch übertriebene Hilfsbereitschaft. Es ist für sie anstrengend, wenn Helfende sich aufdrängen, ihnen vorschnell zur Hand gehen oder nicht zuhören, wie sie bei ihrer Unterstützung konkret vorgehen sollen. Sie kommen oft sehr gut allein zurecht. Ihre Fähigkeit zur Selbstständigkeit zu ignorieren, wäre diskriminierend und beleidigend – selbst wenn es aus einer guten Absicht heraus geschieht. Zudem wirkt eigenmächtiges Eingreifen, selbst wenn es wohlwollend gemeint ist, entmündigend. Wenn Sie also nicht wissen, ob Ihre Unterstützung erwünscht ist, fragen Sie nach: *„Kann/Darf ich Ihnen zur Hand gehen?“* Das hört sich noch respektvoller an als: *„Brauchen Sie Hilfe?“* Lassen Sie die betroffene Person selbst entscheiden, ob sie Ihre Hilfe annehmen möchte oder nicht.

Halten Sie sich an die Distanzbedürfnisse, die jeder Mensch hat. Vor allem in die intime Zone, die bei etwa 50 Zentimetern liegt, sollten Sie nicht ungefragt eindringen. Nähern Sie sich möglichst von vorn, um die Person, der Sie helfen möchten, nicht zu erschrecken. Befolgen Sie die Anweisungen, die Ihnen ein Mensch mit Handicap in puncto Hilfestellung gibt, genau, oder bitten Sie von sich aus um eine „Anleitung“. Akzeptieren Sie freundlich, wenn jemand Ihre Hilfe nicht in Anspruch nehmen möchte.

Menschen mit Behinderungen erleben es auch oft, dass sie nicht direkt angesprochen werden. Stattdessen wird ihre Begleitperson gefragt, zum Beispiel: „Möchte Ihr Mann noch etwas trinken?“ Auch das wirkt wie eine Entmündigung. Wenden Sie sich deshalb immer direkt an die betroffene Person und halten Sie sich vor Augen, wie Sie sich fühlen würden, wenn andere einfach über Ihren Kopf hinweg über Sie reden würden. Sollte die Person Sie tatsächlich nicht verstehen oder Ihnen nicht antworten können, wird die Begleitperson schon einspringen. **Bedenken Sie:** Gehörlose Menschen sind nicht taubstumm, sondern kommunizieren über die Gebärdensprache – sie sind gehörlos, aber nicht stumm. Für gehörlose und schwerhörige Menschen ist es wichtig, dass Sie sie, wenn Sie mit ihnen sprechen, ansehen, da die Mimik und die Gestik beim Verstehen behilflich sind.

### Keine plumpe Neugier

Fragen Sie einen Menschen mit Handicap nicht unvermittelt, warum oder seit wann er behindert ist. Wenn er darüber sprechen möchte, wird er es Ihnen von selbst erzählen. Stehen Sie über längere Zeit miteinander in Kontakt und hat sich ein Vertrauensverhältnis entwickelt, können Sie das Thema auch von sich aus ansprechen. Bohren Sie aber nicht nach, wenn Sie merken, dass die behinderte Person nicht antworten möchte. Vielleicht ist es genau das, was Ihre Beziehung für sie so wertvoll macht: dass Sie die Behinderung als Selbstverständlichkeit betrachten und sie zwischen Ihnen beiden keiner Erklärung bedarf.



### Digitaler Tipp

## Ihre neue 1-Klick-Lösung: So verlieren Sie ungelesene Nachrichten nie mehr aus den Augen *von Ute Samenfink*


Zugegeben, wenn an hektischen Tagen viele Meldungen in meinem elektronischen Briefkasten eintrudeln, verschiebe ich ab und zu eine E-Mail

ungelesen in einen Ordner. Danach muss ich allerdings arg aufpassen, dass ich sie nicht ganz vergesse. Ärgerlich wird es vor allem, wenn es sich hierbei um eine wichtige Nachricht handelt. Darum habe ich mir jetzt einen Suchordner erstellt, mit dessen Hilfe ich blitzschnell alle ungelesenen E-Mails aufliste – egal in welchem Ordner sie versteckt sind. Wie auch Sie ungelesene Nachrichten nie mehr aus den Augen verlieren, verrate ich Ihnen jetzt.

## Erstellen Sie einen Sammelordner für alle ungelesenen Nachrichten

Ein Suchordner ist ein sogenannter virtueller Ordner, der eine Auflistung sämtlicher E-Mail-Elemente enthält, die bestimmten Suchkriterien entsprechen. „Virtuell“ deshalb, da die Nachrichten nicht in diesem Ordner gespeichert sind; der Ordner enthält lediglich Einträge beziehungsweise Verweise auf die entsprechenden Nachrichten.

### Mit der folgenden Schritt-für-Schritt-Anleitung legen Sie blitzschnell einen Suchordner an:

1. Wechseln Sie zuerst in den E-Mail-Bereich. Klicken Sie hierzu links unten auf das E-MAIL-SYMBOL. 
2. Aktivieren Sie die Registerkarte ORDNER.
3. Klicken Sie in der Befehlsgruppe NEU auf den Befehl *Per Mausklick aktivieren Sie den NEUER SUCHORDNER.* *E-Mail-Bereich.*
4. Es öffnet sich das Dialogfeld NEUER SUCHORDNER (BILD C). Sie finden die wichtigsten Suchkriterien bereits als Standardauswahl in Gruppen angeordnet vor. Markieren Sie in der Gruppe NACHRICHTEN LESEN per Klick mit der linken Maustaste den Eintrag UNGELESENE NACHRICHTEN. Anschließend legen Sie am unteren Ende des Dialogfeldes im Listenfeld SUCHEN IN das Postfach fest, für dessen E-Mails der Suchvorgang ausgeführt werden soll.



*Mit nur zwei Mausklicks wählen Sie den Befehl NEUER SUCHORDNER aus.*

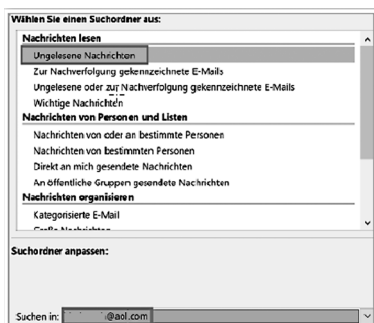
**Hinweis:** Die Einstellung in diesem Listenfeld ändern Sie nur, wenn Sie mehrere E-Mail-Adressen (Postfächer) über Outlook verwalten. Andernfalls gibt Outlook hier automatisch Ihr Standard-Postfach an – und Sie brauchen nichts zu ändern.

- Bestätigen Sie Ihre Einstellungen für den neuen Suchordner, indem Sie auf die Schaltfläche **Ok** klicken.

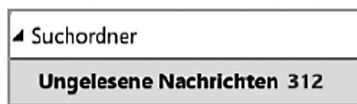
Das war schon alles: Outlook richtet sofort in dem entsprechenden Postfach einen Suchordner **UNGELESENE NACHRICHTEN** ein. Sie finden ihn links in der Navigationsleiste Ihres Outlook-Fensters unterhalb des Ordners **SUCHORDNER**. Effizient und sehr zeitsparend: Klicken Sie mit der linken Maustaste auf den Ordner **UNGELESENE NACHRICHTEN**. Outlook listet jetzt sämtliche ungelesenen E-Mails auf – unabhängig davon, in welchem Ordner sie sich tatsächlich befinden.

**Beachten Sie:** Wie eingangs gesagt, ist ein Suchordner ein virtueller Ordner. Beim Löschen eines Suchordners aus der Ordnerliste werden die im Ordner angezeigten Nachrichten nicht gelöscht. Sie können jedoch ausgewählte E-Mails über den Suchordner löschen: Wenn Sie Nachrichten im Suchordner markieren und die **ENTF-TASTE** drücken, werden die E-Mails gelöscht, auch wenn sie nicht explizit im Suchordner gespeichert sind.

**Fazit:** Mit dem Suchordner haben Sie sofort alle ungelesenen E-Mails auf einen Klick im Blick – ganz egal in welchem Ordner sie sich jeweils befinden.



*Mit der Auswahl dieses Suchkriteriums erstellen Sie blitzschnell einen Suchordner für ungelesene Nachrichten.*



*Hinter dem Suchordner gibt Outlook die Anzahl der ungelesenen E-Mails an.*