

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!

? „Mein Kollege ist aufdringlich. Wie kann ich ihm das sagen, ohne ihn vor den Kopf zu stoßen?“

Ich arbeite seit ein paar Monaten in einer neuen Firma und habe mich in das Team sehr gut integriert. Alle gehen sehr freundschaftlich miteinander um, und das gefällt mir. Doch ein Kollege kommt mir häufig näher, als mir lieb ist. Er sucht ständig Blickkontakt mit mir, stellt sich oft ganz dicht an mich heran und berührt mich immer wieder wie zufällig. Mir ist das sehr unangenehm. Wie kann ich ihm das mitteilen, ohne ihn vor den Kopf zu stoßen?

anonym

! **Meine Empfehlung: Machen Sie Ihre Grenzen deutlich – und zwar schnell!**

von: Alexandra Sievers

Es ist sehr rücksichtsvoll von Ihnen, dass Sie Ihren Kollegen nicht vor den Kopf stoßen wollen. Möglicherweise ist es ihm gar nicht bewusst, dass er Ihnen zu nahekommt. Menschen haben nun mal unterschiedliche Toleranzgrenzen, was Nähe und Distanz anbelangt. Was der eine bereits als unangenehmes Bedrängen empfindet, mag ein anderer noch nicht mal als direkte Nähe betrachten.

Stellen Sie Ihre Rücksichtnahme aber nicht über Ihre eigenen Bedürfnisse. Wenn Sie sich in Ihrem beruflichen Umfeld unwohl, bedrängt oder gar belästigt fühlen, kann sich das schnell auf Ihre Arbeitszufriedenheit und damit nicht zuletzt auch auf Ihre Arbeitsqualität auswirken. Und das kann Sie bei Ihrer Führungskraft in ein falsches Licht rücken und Ihnen schaden.

Reagieren Sie abweisend

Machen Sie Ihrem Kollegen deshalb unbedingt klar, dass Sie seine Annäherungen nicht möchten. Weichen Sie seinem Blickkontakt konsequent aus, wenn Sie ihn als unangemessen empfinden.

Normalerweise beenden wir einen freundlichen kurzen Blickkontakt mit einem wohlwollenden Lächeln. Verzichten Sie darauf, um zu verdeutlichen, dass Ihnen die Situation unangenehm ist.

Wählen Sie klare Worte

Sprechen Sie Ihren Kollegen unbedingt an, wenn er Ihnen körperlich zu nahetritt. Sagen Sie zum Beispiel:

„Wahrscheinlich hast du es gar nicht bemerkt, aber du bist gerade sehr dicht an mich herantreten. Das ist mir unangenehm, weil ich ein Mensch bin, der viel Abstand braucht. Es hat nichts mit dir persönlich zu tun.“

Ändert Ihr Kollege sein Verhalten daraufhin nicht, werden Sie direkter und sagen Sie klipp und klar:

„Bitte komm mir nicht zu nah.“

Lassen Sie auch bei seinen „zufälligen“ Berührungen keinen Zweifel daran, dass Sie das nicht möchten. Weichen Sie deutlich erkennbar zurück, und sagen Sie notfalls:

„Bitte lass das!“

Holen Sie sich Unterstützung

Reichen diese Maßnahmen nicht aus, um Ihren Kollegen auf (größerer) Distanz zu halten, hat sein Verhalten nichts mehr mit einem Annäherungsversuch zu tun. Dann handelt es sich um sexuelle Belästigung, bei der Ihre weitere Rücksichtnahme völlig unangebracht ist. In diesem Fall sollten Sie aus Selbstschutz Ihre Führungskraft informieren.

? „Wir bitten, die Unannehmlichkeiten zu entschuldigen‘: Ist dieser Satz okay?“

Es kommt leider immer mal wieder vor, dass Kundschaft sich beschwert und wir darauf antworten (müssen). Ich finde das oft sehr schwierig. Was mir jedoch vor allem immer wieder unangenehm auffällt, ist dieser Satz: „Wir bitten, die entstandenen Unannehmlichkeiten zu entschuldigen.“

Ich habe diese Formulierung von meiner Vorgängerin übernommen, finde sie aber nicht sehr gelungen. Haben Sie eine Idee, was ich stattdessen schreiben könnte?

Katrin H., Hamburg

! Meine Empfehlung: Vermeiden Sie den Begriff „Unannehmlichkeiten“

von: Deborah Karsch

Mit Ihrem Gefühl, dass dieser Satz nicht gut klingt, sind Sie nicht allein. Ich finde ihn auch wenig gelungen. „Unannehmlichkeiten“ ist ein nichtssagendes Wort mit negativer Ausstrahlung. Werden Sie besser konkret:

Hier einige Alternativen, die sympathischer klingen

- *Es tut uns sehr leid, dass Sie mit unserem Service nicht zufrieden waren.*
- *Bitte entschuldigen Sie, dass bei Ihrer Bestellung nicht alles so gelaufen ist, wie Sie sich das gewünscht haben.*
- *Bitte entschuldigen Sie, dass Sie nicht den gewohnten Service erhalten haben.*
- *Es tut uns sehr leid, dass die Lieferung Ihr Unternehmen nicht in einwandfreiem Zustand erreicht hat.*
- *Es tut uns außerordentlich leid, dass Sie nicht den Service vorgefunden haben, den Sie ganz zu Recht von uns erwarten.*



DIN 5008

Der Betreff in Briefen und E-Mails

von: Redaktionsteam

Hervorheben des Betreffs

Bei Briefen war es früher üblich, den Betreff mit „Betreff:“ zu kennzeichnen – diese Zeiten sind längst vorbei! Um den Betreff hervorzuheben, empfiehlt die DIN 5008 Fettdruck. Auch eine (zusätzliche) farbliche Hervorhebung ist möglich.

Bei E-Mails ist für den Betreff ohnehin ein separates Eingabefeld vorgesehen, sodass sich das Hervorheben erübrigt.

Wichtig: Setzen Sie bei E-Mails kein Ausrufezeichen an das Ende eines Betreffs, um die Wichtigkeit oder Dringlichkeit der Nachricht zu betonen, sie landet sonst nur allzu leicht im Spam-Ordner. Wenn Sie also jemandem zum Geburtstag gratulieren, kann es gut sein, dass Ihre Glückwünsche gar nicht ankommen, wenn Sie in den Betreff „Herzlichen Glückwunsch!“ schreiben. Lassen Sie das Ausrufezeichen weg, stehen Ihre Chancen schon besser – und noch besser, wenn Sie auch noch „zum Geburtstag“ dahinter setzen. Dann ist das Risiko, dass Ihre Nachricht aufgrund des Betreffs als unerwünschte Werbe-Mail eingestuft wird, ziemlich gering.

Kein Punkt am Ende des Betreffs

Ob E-Mail oder Brief: Grundsätzlich gehört an das Ende des Betreffs nie ein Punkt – auch dann nicht, wenn es sich um einen vollständigen Satz handelt. Ein Fragezeichen können Sie jedoch in beiden Fällen setzen. Für Briefe lassen die Empfehlungen der DIN 5008 im Betreff auch ein Ausrufezeichen zu.

Die richtige Platzierung des Betreffs in Briefen

Der Betreff ist bei Briefen kein Muss. Wenn Sie ihn verwenden, sollten laut DIN 5008 danach erst mal zwei Leerzeilen folgen und dann die Anrede.

Die Länge des Betreffs

Der Betreff kann sich laut DIN 5008 bei Briefen über mehrere Zeilen erstrecken. Doch das sollten Sie wirklich nur in Ausnahmefällen nutzen, in denen es absolut nicht möglich ist, Angaben wegzulassen und sich kurz zu fassen. Halten Sie es bei Briefen am besten genauso wie bei E-Mails: Je prägnanter und aussagekräftiger der Betreff, desto besser. Er sollte den Inhalt der E-Mail in wenigen Worten auf den Punkt bringen.



Zeitmanagement

Wie Sie mit der 10-Minuten-Technik Termine ab sofort entspannt angehen

von: Susanne Roth

Was passiert, wenn Sie vor einem Termin noch „fix was erledigen“ wollen? Das Gespräch mit einer Kollegin dauert länger als gedacht, das Beantworten der E-Mails und das Ausräumen der Spülmaschine vor dem Zoom-Meeting im Homeoffice ebenso. In letzter Minute kommen Sie dann zum Termin beziehungsweise vor den Bildschirm – abgehetzt und gedanklich ungeordnet.

Die amerikanische Coaching-Expertin Talane Miedaner bezeichnet das als fatalen Fehler – und weist auf die vielen Vorteile hin, die ein „verfrühtes“ Erscheinen zu Terminen hat.

10 entspannte Minuten

Probieren Sie's doch einfach mal aus: Erscheinen Sie bei externen wie internen Terminen „pünktlich“ zehn Minuten vorher.

Testen Sie diese Technik zwei Wochen lang konsequent. Abgesehen davon, dass Sie dann garantiert nie zu spät kommen, können Sie diese Vorlaufzeit sinnvoll nutzen. Sie erlaubt es Ihnen,

- Ihre Gedanken für das bevorstehende Gespräch zu ordnen,
- vielleicht noch ein paar Punkte zu notieren,
- sich zu entspannen,
- bei externen Terminen die Umgebung auf sich wirken zu lassen und ein Gefühl für den Ort zu bekommen.
- Eventuell können Sie sich mit anderen „zu-früh-Kommenden“ schon bekannt machen oder noch kurz etwas klären.

So setzen Sie die 10-Minuten-Technik um

- **Bei externen Terminen:** Tragen Sie Termine in Ihrem Kalender für die Zeit ein, zu der Sie aufbrechen müssen, um zehn Minuten eher am vereinbarten Ort anzukommen. Die eigentliche Terminzeit setzen Sie lediglich als Information in Klammern dahinter, beispielsweise so: „11:20 Uhr: Termin XY (12 bis 13 Uhr)“.
- **Im (Home-)Office:** Halten Sie die „zehn Minuten vor der Zeit“ auch hier strikt ein. Widerstehen Sie der Versuchung, noch mal ans Telefon zu gehen, wenn es klingelt, eine Internetsuche zu starten, die Blumen zu gießen oder sich in ein Gespräch verwickeln zu lassen.
- **Bei Ad-hoc-Zusagen:** Räumen Sie sich auch hier einen Zeitpuffer ein. Also nicht „Ich bin in 20 Minuten da“, sondern: *„Ich komme in einer halben Stunde.“*

Wichtig: Jeder Mensch hat ein individuelles Zeitgefühl. Wenn Sie in der Testphase feststellen, dass Ihnen die zehn Minuten unendlich lang werden, reduzieren Sie den Zeitraum – beispielsweise auf sieben Minuten. Das ist besser, als das Prinzip ganz über Bord zu werfen.



Effizienter arbeiten

Cleveres E-Mail-Management: Dieser eine Schritt macht den Unterschied

von: Susanne Roth

Bei der Bearbeitung von E-Mails ist das „Anlese-Syndrom“ eine enorme Zeitverschwendung. Das können Sie vermeiden, indem Sie Ihr E-Mail-Management mit einer einfachen Regel beschleunigen:

Nach Lektüre immer einen Schritt voranbringen

Typisches Verhalten im Umgang mit E-Mails: Der Posteingang wird in regelmäßigen Abständen gesichtet, sicherheitshalber, falls eine wichtige Nachricht eingegangen ist. Oder es geschieht auch nur deshalb, um sich eine kleine Atempause zu verschaffen. Weil man aber eigentlich in einer anderen Aufgabe steckt, bleibt es weitestgehend beim „Sichten“ – außer dem Löschen von ein paar offensichtlich nutzlosen Werbe-E-Mails passiert nichts.

Falls Ihnen das auch bisweilen so geht, gibt es ein ganz einfaches Gegenmittel: Machen Sie es sich zur Gewohnheit, jeden Vorgang, mit dem Sie sich beschäftigen und dem Sie kostbare Lesezeit widmen, einen Schritt voranzubringen. Das sieht dann so aus:

- Entweder bearbeiten Sie eine E-Mail direkt abschließend.
- Oder Sie bringen sie zumindest einen Schritt in Richtung endgültiger Erledigung weiter: beispielsweise, indem Sie sie weiterleiten, den Eingang bestätigen, sie in einen „To-do-Ordner“ verschieben oder sie in einem „Lektüre-Ordner“ ablegen.

Fazit: Sie profitieren doppelt, denn zum einen haben Sie das gute Gefühl, etwas erledigt zu haben, und zum anderen müssen Sie später nicht noch einmal von vorne beginnen.



Digitaler Tipp

Schneller ans Ziel: „Speichern unter“ und der Backstage-Bereich

von: Claudia von Wilmsdorff

Mit den richtigen Befehlen holen Sie aus Windows und Office das Optimum an Arbeitserleichterung heraus und sparen zudem noch viel Zeit. Denn in wohl fast jeder Anwendung schlummern Werkzeuge, die eine echte Alternative zu den täglich genutzten Befehlen darstellen.

Am Vorgang des Speicherns wird deutlich, was sich alles unter der Haube von Windows beziehungsweise Office verbirgt: Mit DATEI > SPEICHERN unter öffnet sich in den Office-Programmen der Backstage-Bereich. Hier wählen Sie den Dateinamen und -typ sowie den Ablageort aus. Es gibt reichlich Einstellungen, zum Beispiel können Sie die Datei in der Cloud ablegen, einen anderen Ort wählen oder einen neuen Ordner erstellen. In der Eile kann es leider vorkommen, dass Sie das Falsche anklicken.

Versuchen Sie es alternativ mal so

1. Drücken Sie die Funktionstaste F 12 in der oberen Tastaturreihe.
2. Es öffnet sich der bekannte und übersichtliche Dialog zum SPEICHERN UNTER. Das geht fix und funktioniert außerdem in nahezu allen Programmen, oft auch abseits des Office-Pakets.

Ganz nebenbei: Der Dialog zum Speichern oder Öffnen ist mit der vollen Explorer-Funktionalität ausgestattet. Klicken Sie mit der rechten Maustaste dort in die Dateiliste hinein, gelingt das Anlegen eines neuen Ordners über das aufklappende Kontextmenü. Verschieben erfolgt per Maus oder Tastenkürzel, ebenso das Ausschneiden, Kopieren oder Umbenennen. Es ist also eine echte Alternative zum Backstage-Bereich mit zahlreichen Schaltflächen und Eingabefeldern.