

Министерство образования и науки Российской Федерации
Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Самарский государственный университет»
Кафедра немецкой филологии

*Деловое общение
на немецком языке:
Gutes Benehmen*

Сборник тематических текстов

Издательство «Универс-групп»
2004

*Печатается по решению редакционно-издательского совета
Самарского государственного университета*

Деловое общение на немецком языке: Gutes Benehmen. Сборник тематических текстов. Учебно-методическая разработка по курсу «Деловой немецкий» для студентов 3 курса специальности «германская филология» и для слушателей дополнительного образования «Переводчик в сфере профессиональной деятельности» /Составители: Кучумова Г.В., Соколова Е.В. Самара: Изд-во «Универс-групп», 2004, 44 с.

Учебно-методическая разработка представляет собой сборник оригинальных текстов по теме «Этика делового общения на немецком языке» (правила поведения в офисе, умение заполнять деловые бумаги, вести деловые разговоры по телефону, умение вести себя в неожиданных ситуациях и др.). Материал успешно апробирован авторами на практических занятиях по немецкому языку.

Данная разработка предназначена для практических занятий по немецкому языку в аспекте «Деловое общение на немецком языке» для студентов специальности «германская филология» и для слушателей дополнительного образования «Переводчик в сфере профессиональной деятельности».

Рецензенты: кандидат филологических наук, доцент Самарского государственного педагогического университета Строкань О.В.;
ст. преподаватель Самарской государственной экономической академии, мультипликатор в области «Немецкий язык в профессиональной сфере» Немецкий Культурный центр им. Гете
г. Москва Прокаев А.В.

© Г.В. Кучумова, Е.В. Соколова, со-
ставление, 2004

INHALT

Einheit 1.	4
Gutes Benehmen wieder gefragt?	4
Benehmen im Amt	5
Bitte recht pünktlich!	6
Im Büro. Vom richtigen Umgang mit dem Chef.....	7
Einheit 2.	8
Ein angemessenes Erscheinungsbild	8
Der erste Eindruck im Beruf.....	10
Zwischen Eleganz und Extravaganz: Mode für Individualisten.....	12
Business Outfit: eher elegant als extravagant.....	13
Business Outfit für Frauen.....	14
Einheit 3.	15
Der gute Ton am Telefon.....	15
Vom richtigen Umgang mit der Zeit	17
Fördern und fordern: vom positiven Denken	19
Du sollst nicht...: Verbote und Gebote	21
Einheit 4.	22
Erfolgreich bewerben.....	22
Die schriftliche Bewerbung	25
Briefkultur.....	26
Schwerpunkt «Die Visitenkarte»	27
Einheit 5.	29
Bekanntschaft.....	29
Die Kontaktaufnahme	30
Rund ums Kennenlernen.....	32
Flow - Der fließende Umgang mit anderen	33
Einheit 6.	34
Ansprechend ansprechen	37
Ende gut, alles gut - Rund ums Verabschieden.....	39
Grußtexte ansprechend gestalten	41
Weihnachts- und Neujahrsgrüße.....	42
Quellennachweis	44

Einheit 1.

Gutes Benehmen wieder gefragt?

Wussten Sie, dass es für einen Mann unstatthaft ist, in Gegenwart einer stehenden Frau zu sitzen? Wussten Sie, dass ein Mann eine gesellschaftliche Todsünde begeht, wenn er der Frau die Hand zum Gruß zuerst reicht? Sind Sie sich dessen bewusst, dass Rauchen auf offener Straße schon grundsätzlich unangebracht, aber für Frauen definitiv ungehörig ist?

Sie essen gerne Eis? Wenn Sie eine Frau sind, dürfen Sie das Eis in der Tüte aber nicht auf offener Straße schlecken, da müssen Sie das Eis mit einem Löffelchen herunterlöffeln (Zitat: «Nur Gassenjungen zeigen die Zunge auf offener Straße»). Wie man dann die Tüte isst, bleibt unbeantwortet.

Wissen Sie, wie man einen Besuch macht? Dazu gibt es die Visitenkarten, die man beim Besuch abgibt. In Zeiten, in denen die Kommunikation per Telefon anscheinend noch nicht üblich war, ging man zum Vormittagsbesuch (nicht länger als 15 min Aufenthalt!, nicht vor 10 Uhr, nicht später als bis 12 Uhr), wenn der Besuchte nicht zu Hause war, «wird nur die Visitenkarte abgeworfen» (auf das versilberte Tablett, das die Hausangestellte reicht, ansonsten in den Briefschlitz). Der Nachmittagsbesuch darf länger dauern, sowohl bei Vor- als auch bei Nachmittagsbesuchen muss die Dame den Hut aufbehalten, der Herr muss ihn ablegen.

Für Gegenbesuche gibt es komplizierte Regeln, es kommt auf den gesellschaftlichen Rang an, wer mit dem Besuchen beginnen muss und wie schnell man den Gegenbesuch zu absolvieren hat. Auch mit Verhaltensmaßregeln für Schönheitspflege wird nicht gespart. So ist es für die Frau Pflicht, ihre Gesichtshaut mit einer Fettcreme schön und glatt zu erhalten. Wenn das Eincremen am Abend den Mann jedoch abstößt, ist zu warten, bis er eingeschlafen ist und erst dann die Cremedose aus dem Nachtkästchen zu holen.

Wenn eine Frau bemerkt, dass ein Mann im Begriff ist, ihr beim Handreichen zuvorzukommen, muss sie sich ihrerseits bemühen, schneller zu sein als er, damit er nicht «gesellschaftlich erledigt» ist. Überhaupt - die überaus wichtigen Fragen, wer wen zuerst grüßt, wer wem vorgestellt wird.

Das Gegenstück dazu bildet das neue Benimmbuch von dem bekannten Partygirl Ariane Sommer (sie ist aber auch Diplomatenochter), in dem es um aktuellere Benimmenthemen wie die richtige Konversation per SMS und Mail geht oder um die Frage, ob die Sonnenbrille bei Begräbnissen (ja!), bei Clubbings (eher ja) oder Treffen mit Freunden (nein) aufbehalten werden darf. Ein längerer Absatz ist auch dem Tragen von Jogginganzügen auf offener Straße gewidmet, dies ist außer für das Joggen (und auch da als eher peinlich eingestuft) generell abzulehnen.

Zumindest wird in dem neuen Buch nicht so stark zwischen dem Benehmen von Männern und Frauen unterschieden, was derzeit für ein

Geschlecht gilt, gilt auch für das andere. So gesehen wurde die Forderung nach Gleichbehandlung großteils verwirklicht. Es ist ja auch ein Widerspruch, auf Gleichbehandlung zu pochen und gleichzeitig zu erwarten, dass die Männer die Türe aufhalten!

Benehmen im Amt

Gutes Benehmen ist das Schmieröl im zwischenmenschlichen Getriebe, gerade unter Unbekannten.

Der Leitsatz «Anstand heißt Abstand» gilt in besonderem Maß gegenüber Fremden und solchen, die es bleiben werden. Versuche der Abgrenzung gegenüber unbekannten Personen sind hervorragend beim Aufzugfahren oder im Wartezimmer zu beobachten, wenn Köpfe gesenkt oder Blicke an die Decke gerichtet werden. Nähe ohne Sprache ist vielen Menschen unangenehm - weil erst Sprache zur Einschätzung des Gegenübers verhilft.

Praktische Tipps

1. Es ist ein Zeichen kommunikativer Kompetenz, die Intimsphäre der andern wahren und berechtigten Anspruch auf Achtung zollen zu können. Sie arrangieren sich dennoch beim Betreten eines Amtes, in Wartezonen, auf Gängen und Treppen mit den Menschen, die Ihnen oder denen Sie entgegen treten leichter mit einem Signal des Erkennens als mit undurchdringlicher Miene. «Ein Lächeln öffnet jede Tür» - nutzen Sie zumindest eine offene Mimik und das Angebot zum Blickkontakt, um zu bedeuten: Ich habe dich registriert. Vielleicht sogar unterstrichen durch ein Nicken und bestenfalls - nicht nur als Befriedungsritual - ein Lächeln.

2. Wenn Sie ein Amtszimmer, einen Aufzug oder ein Wartezimmer betreten, wünschen Sie allen «Guten Tag». Bekommen Sie keine Antwort, interpretieren Sie Ihren Gruß als Kommunikations-Angebot, das im Moment nicht angenommen wird. Und seien Sie gewiss: Wer handelt - und Sprechen heißt Handeln - wird positiver wahrgenommen als derjenige, der sich verschließt.

Übrigens: Nicht jeder kann mit «Grüß Gott» oder «Ciao» etwas anfangen. Bei Fremden gehen Sie mit «Guten Tag» und «Auf Wiedersehen» auf Nummer Sicher. In lockerem Umfeld reichen «Hallo» und «Tschüs».

3. Vergessen Sie auch nicht, sich von Menschen, mit denen Sie einige Worte gewechselt haben, zu verabschieden. Vielleicht bringen Sie sogar ein allgemeines «Einen schönen Tag noch» oder ein persönliches «Viel Erfolg bei...» über die Lippen. Wenn Sie derartige Wünsche als Floskel betrachten sollten oder ironisch intonieren wollten, lassen Sie sie lieber bleiben: Echtheit und Höflichkeit sollten einander nicht grundsätzlich widersprechen. «In Deutschland lügt man, wenn man höflich ist.» Sollten wir Goethe nicht lieber Lügen strafen?

4. Dränger sind nirgendwo gut gelitten. Auch wenn das britische «Please, stellen Sie sich am Ende der Schlange an» bei uns selten zu lesen ist: tun Sie's. Und halten Sie sich nicht damit zurück, auf Ihr Recht zu pochen: Weisen Sie Dränger freundlich, aber in Ton und Gestik bestimmt auf Ihr Recht hin. Ironie («Ich langweile mich zu Hause sowieso, gehen Sie nur vor») und stummes Leiden sind auch hier fehl am Platz.

5. Ob Sie in einem Amt vor oder hinter dem Tresen stehen, denken Sie an die «Fledermaus»: «Es ist die gute Sitte, die Maske wird respektiert.» Wer seine Fassung verliert und Sie mürrisch oder gar wütend behandelt, hat ein Problem - mit sich, mit der Welt - und nur am Rande auch mit Ihnen. Bleiben Sie daher so ruhig wie es Ihnen eben möglich ist. Und sorgen Sie dafür, dass das Gegenüber genau wie Sie das Gesicht wahren kann. Das heißt nicht, dass Sie nicht mit Bestimmtheit auf Ihr Recht pochen - auf eine faire Behandlung. Doch gilt eben auch hier: «Der Ton macht die Musik».

Bitte recht pünktlich!

Pünktlichkeit, die Höflichkeit der Könige, wird von vielen als Zeichen der Achtung angesehen und deshalb eingefordert. Sicherlich gibt es Anlässe, zu denen mit der Uhrzeit oder dem Zeitpunkt der Erledigung einer Aufgabe locker umgegangen werden kann. Doch gilt es immer zu überlegen: Liegt hier ein fließender Beginn, eine ungefähre Abmachung vor? Oder wird erwartet, daß die Beteiligten an einen festen Zeitpunkt halten?

Praktische Tips

Pünktlichkeit als Notwendigkeit

1. Das Vorstellungsgespräch:

Der erste Eindruck ist entscheidend. Erscheinen Sie deshalb pünktlich. Planen Sie Ihre Anreise so, daß Sie nicht abgehetzt ankommen. Sorgen Sie vielmehr dafür, daß Sie einige Minuten zu früh an Ort und Stelle sind, und gehen Sie eine Runde spazieren. Das hat den zusätzlichen Effekt, daß es belebt und entspannt.

2. Der Geschäftsbesuch:

Gehen Sie vor schwierigen Unterredungen zur Entspannung an die Luft. Oder nutzen Sie die Gelegenheit, sich während Ihrer Wartezeit mit der Sekretärin zu unterhalten. Sie erhalten Hinweise für das Warming-up in Ihrer geschäftlichen Unterredung.

3. Therapie:

Auch wenn Ärzte und Psycho- oder Physiotherapeuten Sie hin und wieder warten lassen, umgekehrt geht das nicht. Beim Arzt kann Ihr Termin bis zu Ihrer verspäteten Ankunft anderweitig vergeben sein. Beim Therapeuten gilt: wenn Ihre Zeit läuft, zahlen Sie.

4. Zu einer Hochzeit, einer Taufe, Konfirmation und Beisetzungsfeier sollten Sie pünktlich, das heißt vor dem angesetzten Zeitpunkt, in der Kirche Platz genommen haben. Sie verlassen das Gotteshaus nach den Geehrten bzw. Hinterbliebenen.

5. Gäste bei einer Feier, einem Essen usw. sind pünktlich. Gastgeber sind vor der Zeit für ihre Gäste bereit. Sollten Sie als Gast eine Verspätung von mehr als zehn Minuten absehen können, rufen Sie Ihre Gastgeber an. Diese sind gut beraten, wenn sie zum Einstieg einen Aperitif im Stehen anbieten. So sind die Wartenden gut beschäftigt, und Sie können die Neuankömmlinge zwanglos in die Runde einführen.

6. Kinder und Jugendliche müssen pünktlich sein. Damit jeder weiß, daß man sich auf sie verlassen kann. Damit Eltern und Freunde sich nicht unnötig Sorgen machen, wenn sie unterwegs sind. Eine etwaige Unpünktlichkeit sollte man per Telefon ankündigen. Wenn man dann schließlich da ist, ist eine Entschuldigung nie verkehrt.

Pünktlichkeit, abgemildert

1. Nicht in allen Ländern wird unter «pünktlich» dasselbe verstanden. In Spanien und Lateinamerika kann «Pünktlichkeit» eine einstündige Verspätung bedeuten, und früher zu erscheinen kann als unverschämt gelten. Erkundigen Sie sich rechtzeitig.

2. Steht auf der Einladung «zu einer Tanznacht ab... Uhr», können Sie ohne weiteres eine Stunde später aufkreuzen.

3. Bei Cocktailparties und Veranstaltungen mit der Bemerkung «zwischen... und... Uhr» können Sie eine halbe Stunde nach angegebenem Beginn erscheinen und nach einer halben Stunde wieder gehen.

Im Büro. Vom richtigen Umgang mit dem Chef

Wie kommen Sie mit Ihrem Vorgesetzten (noch) besser klar als jetzt?

Weisheit 1: Jammern tut gut. Überlegen Sie sich, was Sie davon haben, dass Sie über Ihren Chef klagen können. Wenn Sie beginnen, Ihr eigenes Verhalten zu ändern, verändert er sich möglicherweise auch.

Weisheit 2: Wenn du willst, was du noch nie gehabt hast, dann tu, was du noch nie getan hast. Wollen Sie, dass Ihr Chef ein anderes Verhalten an den Tag legt, müssen Sie zuerst einmal das Ihre verändern.

Weisheit 3: Sie können - wenn überhaupt - sich selbst verändern, andere nie. Geben Sie die Hoffnung auf, dass Sie direkt Einfluss auf Ihren Chef nehmen können. Fangen Sie bei sich an. Gehen Sie in kleinen Schritten vor, loben Sie sich für die erzielten Erfolge.

Weisheit 4: Gleich und gleich gesellt sich gern. Ist Ihr Chef ein stark sachorientierter Typ, hat er kein Ohr für Ihre persönlichen Geschichten, kein Auge für Ihre Gefühlsäußerungen. Zeigen Sie sich im Alltag und vor allem in

schwierigen Situationen von Ihrer sachlichen Seite, bieten Sie ihm Fakten, Fakten, Fakten. Diese Sprache versteht er gut; wenn Sie sprechen, hört er Ihnen zu.

Weisheit 5: Gegensätze ziehen sich an. Neigt Ihr Chef zu Wutausbrüchen, nehmen Sie sich emotional betont zurück. Vermeiden Sie jedes Risiko der Eskalation, widersprechen Sie nicht. Verzichten Sie auf Demutsgesten (Augen niederschlagen, Rücken krümmen, Hände vor die Brust). Verlassen Sie - notfalls unter einem Vorwand - den Raum, kommen Sie erst zurück, wenn er sich beruhigt hat.

Weisheit 6: Keiner kann Ihnen so schaden wie Sie selbst. Hören Sie damit auf, Katastrophen-Szenarien zu konstruieren: Was kann schlimmstenfalls passieren, wenn Sie Ihrem Chef gegenüber eine konträre Meinung vertreten? Stellen Sie eine saubere Kosten-Nutzen-Rechnung für verschiedene Verhaltensformen auf.

Weisheit 7: Der Körper sagt mehr aus als die Sprache. Ob Sie eine Kritik anbringen oder aushalten (müssen), ob Sie eine Gehaltserhöhung fordern oder um einen Tag Urlaub bitten: Halten Sie sich aufrecht. Sprechen Sie deutlich und mit fester Stimme. Üben Sie ein selbstsicheres Auftreten im Vorfeld - nicht vor dem Spiegel, aber im Freundeskreis. Denn:

Weisheit 8: Sicher ist sicher.

Einheit 2.

Ein angemessenes Erscheinungsbild

Das Image eines Menschen ist das Bild, das andere Menschen sich aufgrund seines Auftretens und seines Handelns von ihm machen. Diese «anderen» nehmen als erstes eine Oberfläche wahr - die in unserer stark visuell geprägten Welt in hohem Maß die sichtbare ist - und beurteilen von dieser Wahrnehmung ausgehend die gesamte Persönlichkeit. Wie das Geschenkpapier einen ersten Eindruck vom Geschenk vermittelt, weil es automatisch zu einem Rückschluss auf den Inhalt führt. Erst im Lauf des Kontakts wird dieses Bild Schritt für Schritt mit anderen Aspekten und Qualitäten vervollständigt.

1. Ihr Outfit

«Kleider machen Leute»: ein dezentes, gepflegtes Äußeres gilt als professionell und vertrauenerweckend. Daher sollte in punkto Outfit die riskante Einstellung «Erlaubt ist, was gefällt» dem klugen Leitsatz «Erlaubt ist, was zu meinem Wunsch-Image passt» untergeordnet werden.

Passend zur Rolle, passend zum Anlass, passend zur Person - mit dieser Formel erleichtern Sie sich die Wahl Ihre Kleidung. Dem Image eines Managers mit Verantwortung für Führung und Finanzen entspricht im beruflichen Alltag der Anzug mit Hemd und Krawatte; Jeans und Gesundheitssandalen tun das

nicht. Und kaum eine Powerfrau in der Chefetage würde ihr Ansehen mit Spaghettiträgern und Miniröckchen aufs Spiel setzen wollen. Statt dessen trägt sie Kostüm oder Hosenanzug.

Wer die Symbole der Kompetenz nicht nutzt, riskiert es, Punkte zu verspielen: Krawatte, Jackett, Bügelfaltenhose für die Herren, Strumpf, ein eleganter Schuh, Verdecken erotischer Rundungen bei den Damen hingegen bringen Pluspunkte.

Wer mit seiner Gesamt-Gestaltung selbst dem kritischen Auge des geschulten Betrachters signalisiert: «Ich weiß, was man wissen sollte», kann sich dann auch einmal ein individuelles Extra leisten: einen ausgefallenen Haarschnitt, den auffallenden Ohrring, die markante Brille. Piercing und Tattoo jedoch unterminieren den Eindruck von Kompetenz auf jeden Fall.

Trotz aller Details, auf die geachtet werden sollte, kann in den Top-Etagen und beim Außendienst nicht Uniformierung das Ziel sein. Denn ein gutes Image kommt nicht aus der Retorte. Daher sollte jeder dafür sorgen, dass sein Outfit bis ins Detail stimmig ist. Denn auch hier weist der persönliche Touch auf eine selbstbewusste Persönlichkeit hin.

2. Ihre Umgangsformen

Wer das Image von hoher sozialer Kompetenz haben möchte - und wer möchte das nicht? - ist gut beraten, wenn er in seinem Umgang mit andern nicht nur auf «den Bauch» setzt. Vielmehr nimmt er bewusst unterschiedliche Bedürfnisse nach Nähe und Distanz wahr und achtet auf die angemessene Form.

Doch Vorsicht: wer die Form über den Inhalt stellt, wer vor lauter formeller Höflichkeit der Worte und Gesten das menschliche Interesse vernachlässigt oder vergisst, wird nicht akzeptiert. Ansehen genießt vielmehr, wer auf die oder den andern zugeht, ohne ihr oder ihm zu nahe zu treten, wer den andern anspricht, ohne sich ihm aufzudrängen. Genaues Beobachten, sensibles Wahrnehmen von winzigen Gesten, das Eingehen auf Veränderungen in Mimik und Tonfall helfen weiter.

Da ist es erstens wichtig, die Grundregeln des Umgangs im Spannungsfeld zwischen Gleichheitsgrundsatz und Rangabgrenzung zu kennen: Die wichtigere Person entscheidet über die Berührung beim Begrüßen; sie erhält beim Bekanntmachen alle Informationen über die noch fremden Personen zuerst; sie nimmt zuerst Platz und zwar an der für sie reservierten strategisch besten Stelle im Raum; sie bietet das Du an und beendet ein Gespräch. Und sie lässt den Anwesenden genügend Raum zur eigenen Entfaltung. Weiterhin bedeutsam: das Wissen um die Art des Spiels, das in der jeweiligen Situation gespielt wird und das über die Umsetzung der Spielregeln des Miteinanders entscheidet. Auf dem gesellschaftlichen Parkett sind die Rollen von Dame und Herr bis auf situationsbedingte Ausnahmen klar verteilt: Er öffnet ihr die Tür, er hilft ihr aus dem Mantel, er geht bei offiziellen Anlässen zu ihrer Linken beziehungsweise

am Strassenrand, er folgt ihr beim Hinaufgehen auf der Treppe und geht vor ihr hinunter, für den Fall des Falles.

Im Business-Spiel hingegen sind die Rollen geschlechts-unspezifisch geregelt: Da grüßt die ältere Sachbearbeiterin den Abteilungsleiter und wartet ab, ob dieser ihr die Hand hinstreckt; da lässt der Gastgeber dem Gast den Vortritt, übernimmt aber die Führung auf unübersichtlichem Terrain. Da betritt die junge Kundenberaterin, die zum Geschäftsessen geladen hat, als erste das Lokal, verkostet den Wein und zahlt - auch wenn fünf würdige ältere Herren ihre Gäste sind. Da unterscheidet der Anbieter, ob er als Gastgeber in der Begegnung mit dem Kunden die Regie übernimmt - oder ob er sich im Revier des Kunden dessen Anleitung unterwirft.

Ein besonderes Augenmerk legen Sie dabei zum einen auf Ihre Körpersprache unter den Aspekten:

1. Wie wirkt was auf die andern? und
2. Was sagt meine Körpersprache mir über mich aus?

Zum andern überprüfen Sie bei Gelegenheit einmal Ihre Tischmanieren:

Verzehren Sie Ihre Speisen so, dass auch Ihr Gegenüber mit Genuss essen kann? Dann: guten Appetit.

Nicht zu vergessen: Ihre Fachkompetenz, Ehrlichkeit, Zuverlässigkeit, Umsicht und Fairness sind Grundvoraussetzungen für ein positives Image. Werden fachliche Anforderungen nicht erfüllt, fehlen die grundlegenden Charaktertugenden und inneren Werte, erkennt ein Gegenüber schnell: da wird dem schönen Schein gehuldigt. Einen guten Ruf, ein positives Image behält nur der, bei dem Verpackung und Inhalt, Schein und Sein zusammenpassen.

Der erste Eindruck im Beruf

Das Image eines Unternehmens ist ein in sich schlüssiges System. Es umfaßt alle Gebiete seines Erscheinungsbildes und wird von ihnen beeinflusst: von der Gestaltung der Geschäftspapiere bis zum Auftreten der dort tätigen Menschen.

Deren Image wiederum ist das Bild, das andere Menschen sich aufgrund ihres Auftretens und ihres Handelns von ihnen machen. Und in unserer stark visuell geprägten Welt ist dies in hohem Maß der allererste sichtbare Eindruck.

Praktische Tips

1. Prägen Sie Ihren ersten Eindruck

Versuchen Sie, sich möglichst bewußt zu machen, wie Ihr Outfit zu einem bestimmten Anlaß an einem bestimmten Ort auf die anwesenden Personen wirkt. Dabei geht das beeindruckende Outfit weit über Ihre Kleidung hinaus. Die gepflegte Frisur gehört dazu: ein guter Friseur kostet Geld, bringt aber wahrscheinlich eine ansehnlichere Dauerwelle zustande als die Schwester oder

Cousine. Ein - für Damen - dezentes Make-up hebt Stärken hervor und kompensiert Schwächen; der Bart beim Herrn braucht genau so viel Investition an Zeit und Aufmerksamkeit. Schmuck sollte zusammen, zur Kleidung und zum Typ passen und in homöopathischen Dosen eingesetzt werden. Und der letzte Schrei an Kontaktlinsen oder Brillen ist in erster Linie für den Optiker von Vorteil. Prüfen Sie gut, ob zu Ihrem Gesicht tatsächlich eine Hornbrille paßt. Gehen Sie, bevor Sie sich definitiv entscheiden, in mehrere Fachgeschäfte und lassen Sie sich gut beraten.

2. Respektieren Sie das Terrain Ihres Gegenübers

Das gilt beim Protokoll auf höchster Ebene, das gilt genauso bei Tisch. Hantieren Sie nicht - furchterregend - mit Ihrem Besteck herum. Halten Sie die Ellbogen und damit sich selbst von der Tischplatte fern. Stellen Sie nichts auf den Tisch, was nicht dort schon seinen Platz gehabt hätte:

Handtaschen, Zigaretten, Brillen gehören auf den Stuhl, auf den Boden oder in Ihre Tasche. Das ist außerdem hygienischer, als wenn jeder sein Mitgebrachtes auf dem Tischtuch plazierte. Umgekehrt legen Sie Ihre Serviette auf dem Tisch ab, wenn Sie den Tisch zwischen den Gängen verlassen müssen, und nicht auf dem Stuhl. Auch das ist hygienisch.

3. Sorgen Sie dafür, daß andere sich in Ihrer Gesellschaft wohl fühlen - und angemessen benehmen

Sie können durch Ihr Verhalten und die Wahl und die Gestaltung eines Begegnungs-Ortes einen Rahmen schaffen, der dem Gegenüber signalisiert:

Hier wird Wert auf Stil gelegt. Damit erleichtern Sie auch ihm, sich gut zu benehmen. Das gilt für Kinder, die eher einsehen, daß sie sauber essen sollen, wenn sie am mit einer Stofftischdecke versehenen und liebevoll gedeckten Eßtisch sitzen. Das fällt ihnen bei einem Snack an der Spüle schwerer.

Das gilt auch für Erwachsene: Bieten Sie beispielsweise einem Gast beim Betreten Ihres Wohnzimmers einen bestimmten Stuhl an, laufen Sie nicht Gefahr, daß er sich in Ihren Lieblingssessel fallen läßt.

4. Ihre Körpersprache und Ihre Sprache

Es ist Ihnen unmöglich, nicht zu kommunizieren. In der Beurteilung von Menschen spielt deren Nutzung von Raum eine große Rolle, und in der Tat fängt Ihr gutes Image bei den Füßen an. Achten Sie also nicht nur auf eine offene Gestik und eine freundliche Mimik, sondern auch darauf, welchen «Standpunkt» Sie im Raum haben, wie Sie zu Ihrem Gegenüber «stehen», und bleiben Sie «mit beiden Beinen auf dem Boden der Tatsachen».

Wieder ist Sensibilität für die Rolle von Nöten, die Ihnen in der jeweiligen Situation obliegt: Als Gastgeber behaupten Sie zwar Ihren Platz, lassen aber

Ihrem Gast genügend Raum zur Entfaltung und zum Wohlbefinden. Ihre Gesten sind daher vorausweisend und einladend. Als Gast sind Sie zwar König, lassen sich aber führen und halten sich mit dem Maß Ihrer Gesten zurück.

Als Frau sind Sie heute mit der Rollenerwartung konfrontiert, daß Eleganz mit kleinen Bewegungen einhergeht und Sie beispielsweise darauf verzichten, im Sitzen Ihre Beine breit auseinanderzustellen. Setzen Sie sich im Kundengespräch so, daß Sie sich gerade halten können, daß Sie keine ungewollte Aussicht gewähren und es doch für Sie bequem ist. Bieten Sie Blickkontakt an und halten Sie dem Blick Ihres Gegenübers stand.

Beim Mann sind Umsicht und Rücksicht weiterhin gefragt, Impo-
niergehebe, breitbeiniges Sitzen, den Raum einnehmendes Stehen und hemd-
särmeliges Schulterklopfen weiterhin «out».

Eine ansprechende Sprache ist ein hervorragendes Mittel, um den guten Draht zum Gegenüber zu festigen. Wenn Sie sich dazu erziehen, in Ihren Aussagen klarzulegen, wer wann was wo wie mit wem und warum zu tun hat, kann sich Ihr Gesprächspartner ein Bild von Ihren Aussagen machen. Sie erhöhen dadurch nicht nur die Wahrscheinlichkeit, daß er Sie versteht. Sie schärfen durch eine präzise Ausdrucksweise Ihre Wahrnehmungsfähigkeit.

5. Einstellungssache

Die Wirkung, die Sie auf andere haben, entsteht durch Ihr Tun, dieses wiederum entspricht Ihrem jeweiligen Befinden. Daher sollten Sie dafür sorgen, daß Ihr Verhalten mit Ihrem «Innenleben» im Einklang ist.

Fachkompetenz, Ehrlichkeit, Zuverlässigkeit, Umsicht und Fairneß sind Grundvoraussetzungen für ein positives Image.

Werden fachliche Anforderungen nicht erfüllt, fehlen die grundlegenden Charaktertugenden und inneren Werte, erkennt ein Gegenüber schnell: da wird dem schönen Schein gehuldigt. Einen guten Ruf, ein positives Image behält nur der, bei dem Schein und Sein zusammenpassen.

Zwischen Eleganz und Extravaganz: Mode für Individualisten

Der Glaube, ein gepflegtes Äußeres lasse auf ein kompetentes Innenleben schließen, ist tief in den Köpfen der Menschen verankert. Schließlich nehmen schon Kinder wahr: Bedeutende Frauen halten sich bedeckt, wichtige Männer kommen im Anzug. Und auf den ersten Eindruck reagieren Erwachsene immer noch so - auch wenn er sich immer wieder einmal als falsch erweist.

Die Wahrnehmungspsychologen setzen dem noch eins drauf: Dunkle Farben assoziieren wir mit Ernst, Kontrast mit Strenge usw. Da wundern wir uns kaum noch, daß die ungeschriebene Kleiderordnung, wenn's um Geld geht, international auf konservative, zurückhaltende, dezente Kleidung setzt.

Das sieht dann fast schon nach Uniformierung aus. Wer allerdings schon einmal «falsch angezogen» war, overdressed im Bewerbungsgespräch zitterte

oder sich beim Firmenjubiläum underdressed in die letzte Reihe drückte, wird sensibler und entwickelt das Bedürfnis, nicht durch Extravaganz aufzufallen, sondern sich anzugleichen. Um sich sicherer zu fühlen.

Praktische Tips

Was gehört zum eleganten Outfit?

Ob Sie als Werbemann mit Pferdeschwanz und Piercing oder als Bankerin im grauen Kostüm eine gute Figur machen - als Basis des souveränen Eindrucks gilt generell die gepflegte Erscheinung. Und das heißt:

- ein tadelloses Gesicht mit dezentem Makeup bzw. sauberer Rasur oder glattem Bart;
- ein perfekter Haarschnitt und schuppenfreie Schultern;
- eine dezente und wohlriechende Parfümierung;
- untadelig manikürte Hände;
- in Farbe, Material und Schnitt passende und stets makellos saubere Kleidung;
- Strümpfe - auch im Hochsommer, bei sitzenden Herren keine Sicht aufs nackte Bein;
- blitzelbke, tadellos besohlte Schuhe.

Mit all dem können Sie signalisieren: Sie gehen präzise vor und achten auf das Detail in der Sache sowie auf Adressatenorientierung.

Auf diesen Grundsätzen aufbauend erhöhen Sie Ihr Wohlbefinden, wenn Sie wissen: Ihr Outfit - auch und gerade wenn Sie sich modisch kleiden - hält dem geschulten Blick eines kritischen Betrachters stand.

Business Outfit: eher elegant als extravagant

Im internationalen Geschäftsleben hat sich eine Basis eingebürgert, an der sich auch trendy gekleidete Leute orientieren:

1. bei Herren, von Fuß bis Kopf:

- geschlossene Schuhe, abends schwarze Glattlederschnürschuhe
- Socken, die farblich den Übergang vom Schuh zur Hose herstellen
- Anzug bzw. in Deutschland auch eine nach unten dunkler werdende Kombination von Hose und Jacke - das macht dem Betrachter die Orientierung leichter: dunkel gleich schwer gleich unten
- eine Krawatte, die den Blick des Gegenübers auf das Gesicht lenkt und der Unternehmensphilosophie entspricht. Das tut sie weniger mit einer schrillbunten Mickey Mouse als einem auf Hauttyp, Hemd- und Jackettfarbe abgestimmten kleinmotivigen Muster
- ein Gürtel zu Kleidung und Schuhen passend, Gürtelschnalle abgestimmt auf das Metall von Uhr und übrigen Schmuck

2. für Damen ein dem Bild des Geschäftsmanns angeglicherer Look:

- Kostüm, nicht Kleid

- Dekolleté und Schulter bedeckt
- keine Betonung der Körperformen durch enge Hosen, Strickkleider oder kurze Röcke
- wenig und auf das Gesicht zielender Schmuck
- zurückhaltende Accessoires
- den Typ unterstreichende Farben und Formen.

Business Outfit für Frauen

Praktische Tipps

1. Ihr Aussehen sollte stets gepflegt sein.

- eine geputzte Brille;
- ein tadelloses Make-up, das gleichzeitig Ihre Stärken hervorhebt, Schwächen kompensiert und immer dezent bleibt;
- eine schuppenfreie Schulterpartie, vor allem bei dunkler Kleidung - der Blick in den Spiegel hilft;
- gut sitzende Kleidung von Kopf bis Fuß - da helfen kritische Blicke von guten Bekannten.

2. Geschäftskleidung sollte den Körper bekleiden, nicht den Blick auf bestimmte Stellen lenken.

Das heißt bei Damen u.a.:

- bedeckte Schultern, auch im Hochsommer, ein dezentes Dekolleté;
- Verzicht auf die Körperformen abbildende Strickteile, kurze Röcke mit Aussicht. Setzen Sie sich, bevor Sie sich für einen Rock entscheiden, mit diesem Rock auf einen Stuhl vor einen großen Spiegel. So sehen Sie, was andere sehen;
- bestrumpfte Beine, möglichst auch im Sommer und immer gepflegt;
- geschlossene Schuhe, notfalls Sling Pumps.

3. Sie können zusätzliche Plus-Punkte sammeln.

Wenn Sie auf Nummer Sicher gehen wollen, achten Sie auf die Kleinigkeiten, die für so manchen Betrachter Symbolcharakter haben:

Farben sollten

- zu Ihrem Teint und zu einander passen;
- Ihre Botschaft wirkungsvoll unterstreichen;
- nach unten dunkler werden;
- auf den höheren Etagen dunkler und vor allem dezenter werden, des sachlichen Ausdrucks wegen.

Schmuck sollte

- den Blick zum Gesicht, nicht weg davon leiten;
- im Material aufeinander abgestimmt sein;
- zu Ihrer Rolle passen - Piercing und Tattoo wirken alternativ und sind damit inadäquat bei allen konventionellen Jobs;
- dezent eingesetzt werden.

Accessoires sollten

- als Blickfänge zielgerichtet eingesetzt werden: keine wuchtigen Gürtel oder auffallenden, die Blicke vom Gesicht ablenkenden, Schuhe bei Präsentationen;
- richtig behandelt werden: eine Krawatte endet am Gürtel, wo denn sonst?
- aufeinander abgestimmt sein: der Gürtel soll in Material und Farbe zu den Schuhen, die Gürtelschnalle zum Schmuck passen. Und im übrigen gehört dorthin, wo eine Gürtelschlaufe ist, ein Gürtel!
- Individualität signalisieren: derzeit tun Sie dies als Herr, indem Sie Einstecktuch und Krawatte zwar farblich aufeinander abstimmen, aber nicht im gleichen Design wählen;
- ein Stofftaschentuch umfassen, außer zur Schnupfzeit.

Statussymbole sollten

- wenn überhaupt eingesetzt, dann echt sein: keine Designeruhren als Imitate, keine Pariser Seidentücher vom Straßenhändler.

Es ist nicht billig, gut gekleidet zu sein. Es kann aber auch sehr teuer werden, schlecht gekleidet zu sein. Kaufen Sie daher eher weniger, aber qualitativ hochwertigere Teile. Überlegen Sie gut, ob Sie jede Mode mitmachen wollen. Kaufen Sie Kleidungsstücke, die Sie miteinander, mit neuen Teilen, mit modischen Tüchern oder Krawatten kombinieren können, so dass Sie Abwechslung auch in bestehende Garderobe bringen. Wenn Sie sich Ihrer Sache nicht sicher sind, gönnen Sie sich eine Farb- und Typberatung.

Denn ob Sie wollen oder nicht: Sie senden auch mit Ihrem Outfit Signale.

Und eines ist klar:

Erlaubt ist, was passt. Zu Ihrer Rolle, zu Ihrer Persönlichkeit, zur Situation.

Einheit 3.

Der gute Ton am Telefon

Auch beim Telefonieren sind bestimmte Umgangsformen zu beachten, wenn man bei seinen Gesprächspartner einen guten Eindruck hinterlassen will.

Wir haben für Sie im folgenden die wichtigsten Regeln zusammengestellt.

1. Der Einstieg

a. Sie werden angerufen

Geben Sie dem Anrufer die Sicherheit, dass er an der richtigen Stelle ist:
Nennen Sie

- das Unternehmen
- die Abteilung
- Ihren Vornamen
- Ihren Nachnamen
- den Tagesgruß.
- Legen Sie firmenintern einen für alle Mitarbeiter verbindlichen Grund-Standard fest.
- Lassen Sie nach der Begrüßung den Anrufer sein Anliegen vortragen. Erst dann sind Sie an der Reihe.

b. Sie rufen an

- Machen Sie mehrere ähnliche Anrufe hintereinander.
- Identifizieren Sie sich und Ihr Anliegen klar und vollständig.
- Fragen Sie nicht, ob Sie stören, sondern positiv, ob der Anruf gerade passt / der Anrufer Zeit für Sie hat o.ä..

Wichtig:

- sich konzentrieren (kein Kaugummi, nichts trinken, nicht tippen oder Papier sortieren)
- mit freundlich-erwartungsvollem Ton beginnen
- den Gesprächspartner mit seinem Namen ansprechen, notfalls um Präzisierung ersuchen

2. Im Gespräch

- Bilden Sie kurze Sätze: viel mehr als zehn Wörter sind nicht verständlich.
- Wählen Sie konkrete Wörter; vermeiden Sie -ung, -heit, -keit!
- Machen Sie Pausen. Am Ende eines Satzes steht ein Punkt!
- Strukturieren Sie Ihre Argumentation durch Aufzählungen und Ankündigungen.
- Modulieren Sie Ihre Tonlage, das hält das Gegenüber bei seiner Aufmerksamkeit.
- Sauberes Artikulieren erhöht das Verständnis.
- Bildersprache erhöht die Merkfähigkeit.
- Zahlen und Nummern als Ziffern wiederholen!
- Wichtige Begriffe wie Namen buchstabieren (lassen)!

3. Der letzte Eindruck bleibt

- Wiederholen Sie wichtige Aussagen.
- Fassen Sie Absprachen zusammen.
- Bieten Sie einen Rückruf, erbitten Sie ihn nicht. So halten Sie das Heft in der Hand.
- Als letztes unabdingbar: Dank und Anerkennung.

Vom richtigen Umgang mit der Zeit

«Ich warte schon eine Ewigkeit auf dich.... Dass du auch NIE pünktlich sein kannst....» «Wieso? So lange kannst du doch noch gar nicht warten...»!

- Zeit zu kommen
- Zeit zu telefonieren
- Zeit zu gehen

Dass Zeit keine objektive Größe ist, hat wohl jede und jeder schon erfahren dürfen/müssen. Das gilt nicht nur über die Nationalitäten- und Geschlechts-Grenzen hinweg. Zeit ist eine höchst individuelle Angelegenheit; wer Macht ausüben will, beherrscht die Zeit des Miteinanders. Darum werden Verzögerungen, Unpünktlichkeit oder Dauerreden als extrem unhöflich empfunden.

1. Zeit zu kommen

Bewerbungs-Gespräch

Hier dürfen Sie sich keinen Fauxpas erlauben! Seien Sie daher nicht nur pünktlich, sondern rechtzeitig an Ort und Stelle, gehen Sie lieber eine Runde um den Block als abgekämpft an die Tür des Personalbüros zu klopfen. Bevor die sich öffnet, kontrollieren Sie Ihr Aussehen: Sitzt die Bluse, die Krawatte gerade? Klebt kein Petersilie zwischen den Zähnen? Dann: atmen Sie tief durch; lächeln Sie.

Besondere Anlässe

Bei geschäftlichen, kulturellen und offiziellen Anlässen ist eindeutig: Die Besucher sind rechtzeitig, das heißt pünktlich vor Ort. Bei einer kirchlichen Feier, auch Trauerfeier sitzen die Gäste wie bei einem Vortrag, in Theater und Konzert zum in der Einladung angegebenen Zeitpunkt bereits auf ihren Plätzen.

Was bedeutet c.t.?

Der Begriff «cum tempore» ist streng genommen auf akademische Veranstaltungen beschränkt und bedeutet: exakt 15 Minuten nach der angegebenen (meist vollen) Stunde. Das Gegenstück ist «s.t.", sine tempore: genau zur angegebenen Zeit. Sich willkürlich selbst «das akademische Viertel» zuzugestehen ist unhöflich.

Cum tempore

Die meisten Lehrveranstaltungen an der Universität beginnen erst ein Viertelstündchen später, weil der Professor noch sein Mittagsschläfchen hält. Dann steht die Abkürzung «c.t.» hinter der Ankündigung im Vorlesungsverzeichnis. Den Studenten kann es eigentlich egal sein, die kommen ohnehin immer zu spät und quetschen sich mit hochrotem Kopf in die letzten Bänke.

Spontanbesuche

Früher gab es bei den «feinen Leuten» Besuchszeiten, da konnte jeder Interessierte anklingeln, ohne Anmeldung und ohne Sorge, in ein Fettnäpfchen zu treten. Diese Sitte ist so gut wie ausgestorben. Unter Erwachsenen ist es immer weniger üblich «einfach so vorbeizuschauen». Ein Anruf mit gebührendem Vorlauf wird erwartet.

Einladung zum Essen

Ein Gastgeber sollte damit rechnen dürfen, dass seine Gäste ihm genügend Wertschätzung entgegenbringen, um pünktlich bei ihm einzutreffen: maximal zehn Minuten nach der angegebenen Zeit, niemals vor der Zeit. Als Gastgeber im Restaurant treffen Sie vor Ihren Gästen ein, damit Sie sie in aller Form willkommen heißen können. Bei einem Essen zu viert oder zu sechst sind zehn bis fünfzehn Minuten Vorsprung ausreichend. Je größer jedoch die Veranstaltung, desto mehr haben Sie vorbereiten lassen, desto früher sollten Sie prüfen, ob alle Anweisungen nach Ihren Vorstellungen umgesetzt wurden.

Verspätung

Stellen Sie als Gast fest, dass Sie mehr als zehn Minuten verspätet sein werden, teilen Sie dies von unterwegs rechtzeitig mit. Wie gut, dass es das Handy gibt. Als Gastgeber dürfen Sie auch ohne die Zuspätkommenden mit dem Essen beginnen, wenn Ihre Speisen bei längerem Warten in Mitleidenschaft gezogen würden. Bauen Sie zur Sicherheit - vor allem wenn Ihre Gäste in größeren Städten und/oder längere Strecken fahren müssen - eine Aperitif-Phase von mindestens einer halben Stunde als Puffer ein. Wurde auf Zuspätkommende gewartet, müssen diese coram publico um Verzeihung bitten und den Grund für die Verspätung nennen. Andernfalls fädeln sie sich ohne Aufhebens in die Veranstaltung ein - ob es sich um ein Essen, eine Präsentation oder eine Konferenz handelt.

2. Zeit zu telefonieren

Früher galt: Nicht vor dem Frühstück, nicht in der Mittagspause, nur bis zur Tagesschau. Nach diesen Zeitregeln ist aber kaum noch ein Haushalt organisiert. Bei einem Handwerker können Sie an einem Arbeitstag morgens um sieben Uhr anrufen, um 8 Uhr ist er längst aus dem Haus. Ist der Adressat

politisch engagiert und zu Abendveranstaltungen außer Haus? Rufen Sie am späten Nachmittag an. In einen Haushalt mit kleinen Kindern klingeln Sie möglichst nicht zwischen sechs und acht hinein.

3. Zeit zu gehen

Der höfliche Gast in bester Gesellschaft verlässt eine Feier nicht vor dem Ehrengast. Bei Empfängen gilt eine zwischen - und - Regel; im gestreckten Rahmen sollten Sie eine Stunde bleiben. Unter Freunden und Bekannten gilt diese Regel nicht. Schauen Sie sich an, was Ihre Gastgeber brauchen. Schenken sie wiederholt nach, binden sie Sie in ein interessantes Gespräch ein? Das heißt für Sie: Bitte bleiben. Ansonsten sollten Sie sich eine halbe Stunde nach dem Kaffee verabschieden. Sie wollen ja sicherlich wieder eingeladen werden: Nach dem Spiel ist vor dem Spiel.

Fördern und fordern: vom positiven Denken

Vom positiven Denken ist schon soviel geredet und geschrieben worden, dass hier darauf verzichtet werden soll. Eine Anmerkung soll aber dennoch sein: So wie Sie mit sich selbst sprechen, werden Sie von sich denken, so wie Sie denken, werden Sie handeln. So wie Sie handeln, werden andere von Ihnen denken. Positiv oder negativ - Sie haben die Wahl.

Praktische Ratschläge

1. Sich selbst motivieren durch innere Botschaften

Kennen Sie Aussprüche wie «Das schaffe ich nie»? Sie kommen von Herzen und sind doch nicht leichten Herzens gesagt. Wirksam sind sie aber wahrscheinlich. Vor allem wenn irgendjemand in Ihrer Kindheit Ihnen irgendwann einmal bei irgendeiner Schwierigkeit - womöglich wohlmeinend - den Rat gab: «Lass das doch, das schaffst du sowieso nicht.» Damals stimmte diese Feststellung möglicherweise. Für einen Erwachsenen aber handelt es sich bei solchen Äußerungen um den klassischen Fall einer Prophezeiung, die sich selbst erfüllt: Wenn Sie denken, dass Sie etwas nicht können, werden Sie es nicht können. Versuchen Sie darum, sich beim nächsten «Das schaffe ich nie» selbst zu entgegnen: «Nun, mal sehen. Einen Versuch wage ich auf jeden Fall.» Wenn Sie sich eine Chance geben, haben Sie sie. Geben Sie sich diese Chance.

2. Veränderungen am eigenen Verhalten herbeiführen

Wenn Sie sich zur Veränderung von Verhalten motivieren wollen, sollten Sie sich mehrere kleine Schritte vornehmen, nicht einen einzigen großen Ihr gewünschtes Verhalten für bestimmte Situationen klar und konkret umreißen - und nicht das formulieren, was Sie bleibenlassen wollen: Sie lenken sonst Ihr

Gehirn ständig in die Richtung dessen, was es nun nicht mehr bewirken soll - und damit lenken Sie es von seinem - Ihrem! - Ziel ab.

- sich bei der Zielerfüllung auf Ihre eigenen Handlungen konzentrieren -und sich nicht abhängig von anderen Menschen machen
- sich Zeichen setzen, die Sie an Ihr erwünschtes Verhalten erinnern. Da und dann ein Smilie auf dem Telefonhörer sein, der Sie beim Abheben daran erinnert, dass Sie lächeln wollen, auch wenn eine - nervige? - Kollegin am anderen Ende der Leitung ist. Das kann ein Foto auf Ihrem Schreibtisch sein, das Ihnen zeigt, wie aufrecht Sie auf Ihrem Stuhl sitzen können.
- sich für erfolgte Veränderungen belohnen - mit einem Kino- oder einem Kneipenbesuch, einem Sonntag in der Badelandschaft oder einem eleganten Diner. Sie haben es - sich - verdient. «Hilf dir selbst, sonst hilft dir keiner», sagte kürzlich ein Graffito.

Viel Erfolg - und viel Spaß bei der Selbsthilfe.

3. Anderen Motivationshilfe geben

Ob Sie Geschäftsführerin eines mittelständischen Unternehmens sind oder Vater eines pubertierenden Sohnes: Sie tragen an erster Stelle die Verantwortung für das Funktionieren Ihres Systems. Und das in wechselnden Rollen, die alle in sich ihre Schwierigkeiten - und ihre Chancen bergen: Mal sind Sie Spielleiter, mal Team-Trainer, mal individueller Coach, mal Schiedsrichter - immer sind Sie Vorbild - ob Sie dies wollen oder nicht. Und Sie wissen - mit dem Appell «Seid nett zueinander!» ist es nicht getan, weder in der Familie noch in der Arbeitswelt.

Wenn Sie das Motto «Der Mensch ist Mittelpunkt» verinnerlichen, können Sie Ihre Führungsaufgabe im Privat - wie im Geschäftsleben bewusst gestalten und:

- Ziele vorgeben;
- Arbeitsvolumen und Zeitrahmen bestimmen;
- Aufgaben klar umreißen;
- klare ergebnis- und aufgabenbezogene Informationen geben;
- offen kommunizieren;
- Unterstützung bieten (nicht nur anbieten);
- Ergebnisse kontrollieren, entsprechend loben oder kritisieren;
- den Familienmitgliedern wie den Mitarbeitern Eigenverantwortung übertragen;
- beispielhaft vorleben, was Sie von den Ihnen anvertrauten Personen verlangen.

Spielen Sie also nicht den Richter und Henker, wenn Ihnen eine Handlung missfällt. Bleiben Sie fair, auch wenn Sie am liebsten aus der Haut fahren würden. Vermeiden Sie, Ihrem Ärger unmittelbar Luft zu machen unter Zeitdruck einem vermeintlichen Übeltäter pauschale Vorwürfe an den Kopf zu

werfen Kritikgespräche zu delegieren und einen anderen für Sie die Kastanien aus dem Feuer holen zu lassen (Vater - Mutter!) Kritikgespräche aufzuschieben nach dem Motto «Kommt Zeit, kommt Rat». Sprechen Sie lieber ein offenes Wort. Geben Sie die nächsten Schritte vor. Und vergessen Sie nicht, zu loben, wenn Ihre Verbesserungswünsche erfüllt wurden.

Du sollst nicht...: Verbote und Gebote

«Strafe muß sein», sagt eine Volksweisheit, «Strafe führt zu nichts» sagt die Erfahrung. Motivieren ist angesagt und mit gutem Beispiel vorangehen, in der Erziehung, in der Partnerschaft, in der Mitarbeiterführung überall. Wie im Straßenverkehr, wo die Richtgeschwindigkeit vorgibt, wie schnell gefahren werden sollte, aber kein Radargerät eine Überschreitung festhält. Die Strafe für eine massive Übertretung folgt entweder gar nicht oder indirekt wie im zwischenmenschlichen Miteinander. Auch dort werden Grenzüberschreitungen häufig erst längerfristig geahndet - und dies an Stellen und zu Zeiten, an denen der Grenzverletzer gar keinen Zusammenhang zwischen einer Handlung und ihrer Folgen erkennen kann. Eine Bitte wird nicht erfüllt, eine Einladung nicht ausgesprochen, eine Gehaltserhöhung abgelehnt: Er weiß nicht warum, die Person, die Vorteile zurückhält, weiß dies umso besser.

Praktische Ratschläge

Gebote zu Hause

1. Raucher sehen sich in vielen Nichtraucher-Haushalten der Erwartung gegenüber, auf das Rauchen zu verzichten. Können sie nicht über Stunden auf ihren Tabak verzichten, sollten sie wenigstens auf dem Balkon oder am offenen Fenster ihren blauen Dunst verbreiten. Und immer fragen, ob Rauchen überhaupt toleriert wird.

2. Viele Männer reagieren unwillig auf das Schild «Pinkeln im Stehen verboten». Im eigenen Haushalt sollten Sie, verehrte Herren, der Bitte der Person, die für das Saubermachen zuständig ist, stattgeben und jede Art von Geschäft im Sitzen tätigen. Wenn Sie selbst einmal eine Toilette putzen, wissen Sie warum. Auch als Gast sollten Sie sich dieser hygienischen Maßnahme befleißigen. Auf Verbotsschilder, möglicherweise noch mit Drohgebärden, würde ich verzichten.

Gebote unterwegs

1. Wenn Sie jemanden dabei erwischen, daß er ein Gesetz überschreitet, gehen Sie nach der Verhältnismäßigkeit vor: Wer kommt zu Schaden, wenn ein Schüler sich beispielsweise auf den städtischen Rasen legt? Müssen Sie da wirklich mit der Polizei drohen? Beobachten Sie den gleichen Schüler jedoch,

wie er einen Kratzer in ein parkendes Auto macht, sollten Sie eingreifen: Ertappen Sie ihn vor Beginn der Aktion, halten Sie ihn verbal davon ab, lesen ihm die Leviten und lassen ihn laufen. Ist die Tat schon geschehen, halten Sie ihn an und lassen durch andere Passanten die Polizei rufen: Jetzt ist Schadenersatz angesagt.

2. Journalisten und leider auch andere Mitbürger nehmen sich heraus, promovierte Akademiker ohne Doktorgrad anzusprechen. Das ist nicht korrekt. Korrekt ist:

- a) sich selbst ohne Doktorgrad vorzustellen;
- b) in der Autorenzeile den Grad wegzulassen;
- c) in der Anrede, Vorstellung und Berichterstattung den Grad zu nennen: Er ist schließlich Bestandteil des Namens und kann als solcher sogar im Ausweis vermerkt werden. Erst wenn ein Titelträger Sie darum bitten, den Titel, Grad o.ä. wegzulassen, dürfen Sie dies tun. Das gleiche gilt für Doppelnamen: Sie haben nicht zu entscheiden, ob Sie es gut finden oder schlecht, wenn eine Frau einen Doppelnamen trägt

3. Anrufe bei Privatpersonen tätigen Sie außerhalb der Essens- und Ruhezeiten. Da die heutzutage sehr flexibel gehandhabt werden, versuchen Sie am besten, die Gewohnheiten der anzurufenden Person zu eruieren und entsprechend anzurufen. Einen Handwerker rufen Sie daher ruhig vor acht Uhr an, sonst ist er unterwegs, einen vielbeschäftigten Vater nach acht Uhr, wenn er die Kinder ins Bett gebracht hat, eine Lokalpolitikerin nicht kurz vor Beginn der Gemeinderatssitzung usw.

Einheit 4.

Erfolgreich bewerben

Ihre Bewerbung ist Ihre Visitenkarte. Gestalten Sie diese also vom ersten Schritt an ansprechend und informativ. Wählen Sie für das Begleitschreiben weißes, unliniertes Papier im DIN A 4 Format. Auch der Umschlag sollte DIN A 4 und weiß sein.

Tipps:

- Skizzieren Sie in dem Schreiben, warum das spezielle Job-Angebot, auf das Sie antworten, Sie interessiert, und warum Sie die richtige Person an der ausgeschriebenen Stelle sind.
- Drücken Sie sich klar, natürlich und sachlich aus.
- Die Bewerbungsmappe: Ihr Lebenslauf mit Ausbildung, Weiterbildung, bisherigen Positionen;
- ein Foto, nicht aus der Freizeit, am besten von einem guten Fotografen;
- für die Stelle relevante Zeugnisse;

- ein Blatt, das persönliche Vorlieben im Beruf, Gründe für Lücken im Lebenslauf usw. erklärt.

Das Bewerbungsgespräch

- Wählen Sie bewusst die Kleidung, in der Sie sich präsentieren wollen: Keine neuen Schuhe, in denen Sie kaum gehen können, kein kurzer Rock, an dem Sie zerran müssten. Als Sekretärin oder Führungskraft kommen Sie in dem Outfit, in dem Sie dort im Alltag auftreten würden. Als Handwerker ruhig in einem dezenten Anzug.
- Seien Sie pünktlich an Ort und Stelle.
- Versuchen Sie nicht, Ihre Nervosität zu unterdrücken. Akzeptieren Sie sie. Sie ist normal und sinnvoll.
- Kontrollieren Sie Ihr Aussehen.
- Konzentrieren Sie sich auf die Menschen, die auf Sie zukommen.
- Atmen Sie tief durch.
- Lächeln Sie.

Bewerben unter erschwerten Bedingungen

«Verfassen Sie Ihre Bewerbung wie einen Verkaufsprospekt.» Diese Empfehlung klingt für den Bewerber, dessen Selbstbewusstsein durch schlechte Noten, Mobbing am Arbeitsplatz oder lange Arbeitslosigkeit angeschlagen ist, zynisch: Wie soll er ein «Produkt» preisen, das andere - und vielleicht er selbst - in letzter Zeit vorwiegend negativ eingeschätzt haben. Schlimm genug, dass von Menschen wie von Waren gesprochen wird. Und doch: Wenn es Ihnen gelingt, Ihre Arbeitskraft als Gut einzuschätzen, für das irgendjemand irgendwo Verwendung hat, gelingt es Ihnen auch eher, sich selbst gegenüber zu argumentieren: «Dann präsentieren wir dieses Gut eben so, dass es in seinem besten Licht dasteht».

1. Das Begleitschreiben

Das Begleitschreiben ist der erste Sympathieträger, mit dem Sie den Personalchef oder Geschäftsführer, bei dem Sie für einen Job kandidieren, konfrontieren.

* Wählen Sie weißes - unliniertes - Papier im DIN A 4 Format, das Gleiche gilt für den Umschlag.

* Schreiben Sie nicht an «Sehr geehrte Damen und Herren». Lesen Sie aufmerksam die Stellenanzeige, schreiben Sie persönlich an den dort genannten Ansprechpartner. Ist keiner genannt, rufen Sie im Unternehmen an und erfragen Sie den Namen: ein persönlicher Bezug ist Gold wert. Ganz davon abgesehen, dass ein Telefonat im Vorfeld Ihnen schon die Richtung für Ihre Darstellung konkretisieren hilft.

* Skizzieren Sie in dem Schreiben, warum das Job-Angebot Sie interessiert. Seien Sie konkret.

* Drücken Sie sich klar, natürlich, ohne Umschweife und mit positivem Unterton aus.

* Eine Fünf in Mathe? Nun gut, Sie werden sich nicht gerade für eine Stelle als Controller bewerben wollen. Sie können aber in Ihrer Bewerbung für den Einzelhandel erwähnen, dass die Höhere Mathematik Ihnen zwar verschlossen blieb, Sie aber im Kopfrechnen immer zu den Klassenbesten zählten.

* Sie waren drei Jahre arbeitslos? In dieser Zeit haben Sie aber sicherlich etwas getan. Schreiben Sie nicht, dass Sie sich vierhundert mal vergeblich beworben haben. Antworten Sie auf die Ausschreibung einer Hausmeisterstelle, ist es von Interesse, dass Sie Ihren Verwandten beim Hausbau bei Maurer-, Klempner- und Schreiner-Tätigkeiten zur Hand gegangen sind. Wollen Sie einen Bürojob, berichten Sie vom EDV-Kurs bei der Volkshochschule, vom Sprachurlaub in England usw.

* Stimmen sollten Ihre Angaben übrigens zu hundert Prozent.

* Schreiben Sie nicht schlecht über Ihre derzeitigen bzw. früheren Arbeitgeber, Lehrer, Vorgesetzten oder Kollegen: das fiel auf Sie zurück.

* Und lassen Sie sich in der heiklen Gehaltsfrage nicht festnageln. Geben Sie, nur wenn dies in der Stellenanzeige gefordert wird, einen Wunsch an. Der sollte Ihr letztes Gehalt nicht um über 20 % übersteigen.

2. Die Bewerbungsmappe

In eine Bewerbungsmappe gehören, locker gebunden und so gekennzeichnet, dass die Seiten auch lose als Ihren Unterlagen zugehörig erkennbar sind:

* Ihr Lebenslauf mit Ausbildung, Fort- und Weiterbildung, bisherigen Positionen - traditionell chronologisch, immer häufiger entgegen der Chronologie, wenn verlangt, handschriftlich und als Text, meist tabellarisch und maschinengeschrieben. Verfassen Sie Ihren Lebenslauf immer wieder neu. Heben Sie jeweils für die gewünschte Stelle relevante Erfahrungen und Leistungen hervor;

* ein Foto, nicht aus der Freizeit, nicht aus dem Automaten, sondern von einem Profi-Fotografen, der Sie ins rechte Licht setzt, eher schwarz-weiß als bunt und etwas größer als ein Passfoto; mit einem einladenden Lächeln, bei dem Sie aber nicht die Zähne blecken; in einer Kleidung, die den Business-Anforderungen entspricht; das Sie mit einem Klebepunkt befestigen und auf der Rückseite mit Ihrem Namen versehen;

* ein zusätzliches Blatt, auf dem Sie Ihre beruflichen Vorlieben, Gründe für Lücken im Lebenslauf usw. erklären;

* für die anvisierte Stelle relevante Zeugnisse.

3. Nachhaken

Zeigen Sie Ihr - berechtigtes - Interesse, aber drängeln Sie nicht. Rufen Sie circa zwei Wochen nach Ablauf der in der Ausschreibung festgelegten Einsendefrist bzw. nach Ihrer Einsendung an. Fragen Sie nicht, ob Sie eine Chance haben. Fragen Sie, ob die Unterlagen angekommen und ausreichend sind. Werden beide Fragen bejaht, fragen Sie weiter, bis wann Sie die Antwort erfragen können.

Die schriftliche Bewerbung

Von zehn Bewerbungsunterlagen werden acht aussortiert, ohne daß der Adressat sie je geöffnet hätte. Daher ist es sinnvoll, sich über einen positiven ersten Eindruck Gedanken zu machen. Schließlich ist Ihr Bewerbungsschreiben Ihre Visitenkarte. Gestalten Sie sie also - nicht aufdringlich, aber ansprechend und informativ - wie einen Verkaufsprospekt. Schließlich bieten Sie in einem Bewerbungsverfahren Ihre individuellen Leistungen an.

Praktische Ratschläge

1. Das Begleitschreiben

- Das Begleitschreiben ist der erste Sympathieträger. Wählen Sie stets weißes - unliniertes - Papier im DIN A 4 Format. Auch der Umschlag sollte DIN A 4 und weiß sein.
- Die Anrede «Guten Tag, Herr XYZ», ist die modernste, die Schlußformel «Viele Grüße nach ABC» ebenfalls. «Verehrte...» und «Hochachtungsvoll» sind definitiv out.
- Skizzieren Sie in dem Schreiben, warum das spezielle Job-Angebot, auf das Sie antworten, Sie interessiert.
- Drücken Sie sich klar, natürlich und sachlich aus.

2. Die Bewerbungsmappe

- Zu Ihren Unterlagen gehören: Ihr Lebenslauf mit Ausbildung, Weiterbildung, bisherigen Positionen, ein Foto, nicht aus der Freizeit, nicht unbedingt aus dem Automaten, am besten von einem guten Fotografen (Lassen Sie eine ganze Reihe machen, dann haben Sie gleich ein schönes Geschenk für den nächsten Familien-Anlaß), für die anvisierte Stelle relevante Zeugnisse.
- Immer häufiger wird dieser Mappe auch ein Blatt hinzugefügt, das persönliche Vorlieben, Gründe für Lücken im Lebenslauf usw. erklärt. Schwachstellen sollten in jedem Fall positiv erläutert werden: wegen Schließung der Firma Job verloren, aber sich weitergebildet zum Beispiel. Auch schlechte Noten können Sie hier so begründen, daß sie kein Problem für Ihre Bewerbung sind. Schieben Sie Ihre Fünf in Mathe aber nicht auf

Ihren Lehrer. Sagen Sie lieber, daß Sie damals eine schlechte Phase hatten und nun aufgeholt haben.

3. Besonderheiten

- Lassen Sie sich in der heiklen Gehaltsfrage nicht im Vorfeld festnageln. Geben Sie Ihr derzeitiges Gehalt als Bezugsgröße an und teilen Sie mit, in welchem Rahmen Sie sich verbessern wollen.
- Wünscht man von Ihnen eine Handschriftprobe, kann ein Graphologe im Spiel sein. Wert und Bedeutung graphologischer Gutachten sind umstritten. Üben Sie, in Ihrer aktuellen Handschrift leserlich und sauber zu schreiben, bevor Sie Ihre Schriftprobe abgeben.
- Schreiben Sie nicht schlecht über Ihren derzeitigen Arbeitgeber, Ihre Vorgesetzten oder Kollegen: das würde auf Sie zurückfallen.

Briefkultur

Ein Brief ist oft der erste Schritt in einer Beziehung. Selbst wenn das nicht der Fall ist, sollte der erste schriftliche Eindruck so gestaltet sein, daß er den Leser für den Verfassen einnimmt. Denn «Der erste Eindruck zählt, der letzte bleibt», gilt auch hier.

Praktische Ratschläge

Die Rechtschreibung

- Sorgen Sie für eine korrekte Rechtschreibung. Überprüfen Sie lieber einmal zu oft als einmal zu wenig im Duden, wenn ein Wort Ihnen zweifelhaft erscheint.
- Ob Sie sich für die Anwendung der neuen Rechtschreibregeln entscheiden, sollte eher von Ihrer Zielgruppe als von Ihrem Alter oder Ihrem Komfortbedürfnis abhängen. Wer «neu» lesen muß, wird nicht gern noch mit der alten Form konfrontiert. Müssen Sie allerdings nicht häufig zum Stift greifen, bleiben Sie bei der Rechtschreibung, die Sie gelernt haben.
- Damit Sie nicht verwundert sind: Nach der neuen Variante bleibt «Sie» in der schriftlichen Anrede groß, «Du» hingegen wird zukünftig klein geschrieben. Fragen Sie nicht nach der Logik.

Der Schreibstil

- Schreib, wie du sprichst auf Ämtern scheint sich diese Anregung nicht durchgesetzt zu haben. Bitten Sie daher um Erläuterung, wenn Amtsdeutsch Ihnen spanisch vorkommt. Und vermeiden Sie konsequent Worthülsen wie «Unter Bezugnahme auf Ihr in der Anlage als Kopie beigefügtes Schreiben erlaube ich mir, Sie zu bitten, für eine Klärung der Sachlage Sorge zu

tragen.» Schreiben Sie lieber: «In Ihrem Schreiben vom... habe ich Ihre Erklärung zu... nicht verstanden. Würden Sie sie bitte konkret erläutern.» Aber das erledigen Sie ohnehin besser am Telefon, dann können Sie nachhaken.

- Schreiben Sie selbst also in Geschäftsbeziehungen immer kurz und sachlich. Wie sagte doch Oscar Wilde (Оскар Уайльд): Wer kompetent ist, kann es sich leisten, die Wahrheit zu sagen.
- Bleiben Sie dabei aber verständlich und freundlich. Selbst wenn Sie verärgert sind, sollten Sie auch in Ihrem eigenen Interesse dem Leser mit Offenheit begegnen.
- Ein persönlicher Gruß, eine kurze individuelle Anmerkung bei Menschen, die Sie kennen, trägt zum guten Klima bei.
- Müssen Sie aus geschäftlichen oder Repräsentations-Gründen eine Person schriftlich siezen, die Sie mündlich duzen, fügen Sie ein Post-it bei mit der Bemerkung: Lieber Heini, hier die offizielle Version. Herzliche Grüße Dein Otto.
- Auch hier gilt. Je mehr von Hand, desto persönlicher. Bei Sendungen ohne Begleitschreiben ist die Schlußformel das einzige, das überhaupt einen persönlichen Kontakt herstellt. Vergessen Sie sie nicht. Und bitte immer ohne Abkürzung: «Mfg» statt «Mit freundlichen Grüßen» heißt immer auch: Zeit habe ich für Sie zumindest nicht.

Schwerpunkt «Die Visitenkarte»

Seine Stärken bewußt nutzen und dabei stets die Bedürfnisse des Gegenübers respektieren - diese Definition von überzeugendem Auftreten gefällt Ihnen vielleicht auch. Weil die Verbindung von Selbstbewußtsein und sozialer Kompetenz hilft, Kontakte zu knüpfen, zu vertiefen und zu pflegen - zu Kunden, Vorgesetzten und Kollegen, zu Gästen zu Hause und warum nicht auch bei flüchtigen Begegnungen unterwegs. Ein wichtiges Stilmittel stellt hierbei die Visitenkarte dar.

Praktische Ratschläge

1. Gestaltung der Visitenkarte

Ihre Visitenkarte gestalten Sie so, daß sie auch im übertragenen Sinn eine gute Visitenkarte für Sie ist: Sie sollte zu Ihrem Unternehmen, zu Ihrer Rolle und - für den privaten Gebrauch - zu Ihrer Person passen. Bei häufigen Auslandskontakten sollte sie über Ihren Namen hinaus gehende Informationen wie Berufs- oder Funktionsbezeichnungen in der Landessprache - oder zumindest in Englisch - enthalten. Und vergessen Sie nicht, Ihre Telefon- und Fax-Vorwahl vom Ausland aus anzugeben, um dem Gegenüber langes Suchen zu ersparen.

Vorsicht: Bei rein privaten oder gesellschaftlichen Anlässen wird auf das Überreichen der Karte verzichtet. Da wählen Sie zum Kontaktieren eines interessanten Gesprächspartners den Weg über die Person, die Sie zusammengebracht hat.

Im Einzelhandel ist das Austauschen von Visitenkarten nur bei der Anbahnung großer Geschäftsabschlüsse üblich. Wie Sie da an den Namen Ihrer Stammkunden kommen? Fragen! Ganz einfach fragen.

2. Umgang mit der Visitenkarte

Wenn Sie den Namen einer Person erfahren und ihn richtig anwenden wollen, ist die Visitenkarte das eleganteste Mittel.

Wie kommen Sie an die Karte einer anderen Person? Durch Imitation:

Reichen Sie Ihrem Gesprächspartner Ihre Karte, dann wird er Ihnen mit größter Wahrscheinlichkeit seine geben.

Die schauen Sie sich umgehend gut an: Dort finden Sie nämlich außer den Namens-Informationen auch Anknüpfungspunkte für ein Gespräch wie z.B. «Oh, in München habe ich als Kind meine Sommerferien verbracht.» Hier stellen Sie dann auch schnell fest, wenn Sie dem Namen, mit dem sich Ihr Gegenüber vorgestellt hat, einen Titel voranstellen müssen. Behandeln Sie die Karte würdig: Nehmen Sie sie in die Hand, halten Sie sie fest, legen Sie sie beim Beratungs- oder Verkaufsgespräch vor sich auf den Tisch. Lassen Sie sie nicht fallen, schreiben Sie nicht darauf herum. Anschließend können Sie sich immer noch Notizen auf der Rückseite der Karte machen - damit die nächste Begegnung ganz automatisch eine persönliche Note erhält.

Hierzu ist sinnvoll, daß Sie immer wieder einmal Ihre Visitenkartenkartei - durchgehen. Diese Art des Erinnerns lohnt sich - die nächste Begegnung kommt bestimmt.

3. Namen merken

«Ich kann mir wunderbar Telefonnummern, Bankkonten und Bilanzen merken - aber bei Namen habe ich ein Blackout!» Haben Sie Schwierigkeiten, sich Namen zu merken, helfen Eselsbrücken beim ersten Kontakt und die Wiederholung per Durchblättern der Kartei.

Im Ernstfall hilft die Flucht nach vorn: «Ich kenne Sie von der Frühjahrsmesse, wir haben uns über Segeln unterhalten, ich erinnere mich gern daran - aber Ihr Name... Wissen Sie, da habe ich generell ein Problem».

Diese Selbstbezeichnung ist nicht ideal, aber immerhin besser als der Tritt ins Fettnäpfchen: Stammeln ist unwürdig, das verallgemeinernde «Man...» unpersönlich, und die «Gnädige Frau» ist ausgestorben. Einen Satz dürfen Sie auf jeden Fall aus Ihrem Wortschatz streichen: «Wie war nochmal Ihr Name?» Schließlich wollen Sie den aktuellen Namen wissen - und den auf möglichst

würdige Weise. Das ist zum Beispiel: «Helfen Sie mir bitte auf die Sprünge und sagen Sie mir noch einmal Ihren Namen?»

Einheit 5.

Bekanntschaft

Nähe und Distanz

Dürfen Zuschauer Prominente und Moderatoren duzen? Die Antwort haben sie in der Regel auch schon parat: Nein, das sollten sie nicht tun. Natürlich wird aber kein prominenter Hier-ab-vier-Gast einen Anrufer wegen eines Fehlers tadeln, und dennoch wäre es schön, wenn sich jeder an die in Deutschland immer noch geltende Regel hielte: Erwachsene Menschen bleiben so lange beim Sie, bis sie sich gemeinschaftlich für das Duzen entschieden haben.

Die Frage ist eher: Wie kommen Zuschauer überhaupt dazu, wildfremde Menschen mit dem Vornamen anzusprechen? Wahrscheinlich ist es das «Prinzip Hier ab vier», das sie dazu ermuntert: Jeden Wochentag zwei Stunden lang sozusagen von Wohnzimmer zu Wohnzimmer miteinander verbunden zu sein - das führt zu einer gewissen Nähe. Und die wird schließlich durch die sympathische Ausstrahlung der Moderatoren noch unterstützt. Mit Katrin Huß, Frank Liehr und Oliver Nix auf Du zu Du sein zu wollen - wem wollen wir das vorwerfen? Bleiben wir beim Thema Nähe und Distanz.

Praktische Tipps

Du und Sie

«Du, Frau Meier...»: Die Verknüpfung des Nachnamens mit dem Du hören wir nicht nur auf dem Münchner Viktualienmarkt.

Anders wird die umgekehrte Mischform eingestuft, das Hamburger Sie: «Jan, würden Sie mir mal bitte...». Die Verbindung von Vornamen und Sie ist in Frankreich gang und gäbe und entspricht der ersten leichten Vertrautheit der Amerikaner, die sich mit «Hi, I'm John» vorstellen. Im deutschsprachigen Raum gewinnt sie schnell an Boden, weil sie elegant auf dem Grat zwischen Nähe und Distanz balanciert.

Der Handschlag

Wer zuerst sieht, grüßt zuerst. Doch die Entscheidung darüber, wieweit die Nähe in der Begegnung gehen darf - ob also eine Berührung stattfindet oder nicht -, sollte dem «Mächtigeren» überlassen bleiben. Genau wie bei der verbalen Annäherung des Duzens. Innerhalb eines Unternehmens gilt: erstens

der Rang, zweitens der Rang, drittens der Rang. Ohne Ausnahme entscheidet der Ranghöhere.

Der Gastgeber reicht dem Gast die Hand und nimmt ihn damit in sein Terrain auf.

Ansonsten reicht die ältere Person der jüngeren die Hand, die Dame dem Herrn - wobei der geschlechts-spezifische Brauch im Geschäftsleben allmählich verschwindet.

Handkuss und Bussibussi gehören nicht ins Geschäftsleben, sie sind auf den gesellschaftlichen bzw. privaten Kontakt beschränkt.

Und: Reichen Sie die Hand möglichst nicht über die Barriere eines Tisches oder Tresens hinweg.

Aufstehen

In partnerschaftlichen Zeiten steht zur Begrüßung jeder für jeden auf. Weil das auf anschauliche Weise signalisiert: «Sie sind es mir wert, dass ich mich für Sie mobilisiere». Außerdem stellen Sie dadurch eine gemeinsame Kommunikationsebene her.

Wenn Sie beim Aufstehen für die Begrüßung Ihre Kostümjacke oder Ihr Jackett schließen, drücken Sie damit aus, dass Sie sich für den Gast bereit machen. Das wird er positiv bewerten. Aus dem gleichen Grund hat Ihre linke Hand in der Hosentasche nichts zu suchen.

Bieten Sie einem Besucher einen Platz an - und zwar einen bestimmten: als Gastgeber sind Sie der Regisseur.

Sich selbst vorstellen

Nennen Sie Ihren Vornamen vor dem Nachnamen: Ihr Vorname vervollständigt das Bild, das Ihr Gegenüber sich von Ihnen als Gesamtperson macht, reduziert bei gängigen Nachnamen die Verwechslungsgefahr und ist international üblich. «Herr» und «Frau» gehören als Anrede-Wörter nicht in die Nennung des eigenen Namens hinein.

Reichen Sie Ihrem Gesprächspartner bei der ersten Gelegenheit Ihre Visitenkarte - als Merkhilfe und um an seine zu kommen.

Die Kontaktaufnahme

Der erste Eindruck, die ersten sieben Sekunden einer Begegnung, entscheiden über Sympathie oder Antipathie. Wenn Sie also die Chance nutzen wollen, einen guten ersten Eindruck zu hinterlassen - was können Sie dann in verschiedenen Umfeldern und zu verschiedenen Anlässen tun?

Praktische Tipps

Im Beruf

- Grüßen, begrüßen, willkommen heißen, begleiten, Wünsche erfragen und bestenfalls erfüllen - der gute Ton gilt natürlich für den Umgang mit Kunden. Doch nicht nur König Kunde weiß Ihr respektvolles und sicheres Auftreten zu schätzen: vergessen Sie die Kollegen und die Mitarbeiter nicht. Gerade hier zählt es sich im Sinne eines harmonischen Miteinanders aus, die Zauberwörtchen «bitte», «danke» und «Entschuldigung» anzuwenden.
- Sagen Sie niemals von sich aus «Du» zu einem Vorgesetzten, das könnte dieser als einen Übergriff auffassen. Das «Du» wird angeboten, nicht erbeten und niemals «einfach so» eingeführt. Sie dürfen ein «Duz»-Angebot auch ablehnen. Achten Sie aber darauf, dass Sie den anderen nicht verletzen.
- Respektieren Sie das Revier Ihrer Kollegen. Und weisen sie die anderen freundlich, aber bestimmt darauf hin, dass auch das Ihre zu respektieren ist: Gestatten Sie keinen ungebetenen Zugang zu Ihrem Schreibtisch, Schrank o.ä.
- Vor dem Betreten eines Besprechungszimmers klopfen Sie an, es sei denn, man hätte Sie - als Sekretärin zum Beispiel - gerufen. Bei jeder Störung, die Sie hervorrufen, bitten Sie erstens um Entschuldigung und danken zweitens für das Verständnis, das Ihnen die anderen entgegenbringen.

In Gesellschaft

- Grüßen, begrüßen, sich vorstellen, andere miteinander vernetzen - das gilt auch hier. Was hindert Sie, beim Betreten eines Zugabteils «Guten Tag» zu sagen und sich beim Platznehmen an einem feierlich gedeckten Tisch, z.B. bei einer Gala, vorzustellen? Nach einem ansprechenden Start kommen Sie viel leichter ins Gespräch, als wenn Sie sich aus Scheu anfangs nur mit Ihrem Partner / Ihrer Partnerin beschäftigen.
- Einer anderen Person die Tür aufhalten, sie hinter ihr schließen, den Mantel abnehmen oder Feuer geben - das alles sind Sprechanlässe, die zu einer Fortsetzung geradezu einladen: Plaudern bricht das Eis, Lächeln wirkt sympathisch - und kompetent.

In der Nachbarschaft

- Sie sind umgezogen: an wem ist es nun, den Erstkontakt in der Nachbarschaft herzustellen? Die Zeiten des Anstandsbesuchs sind vorbei, nicht nur weil es vorbei ist mit festen Besuchszeiten. Sorgen Sie dennoch möglichst schnell für eine Gelegenheit, sich vorzustellen: im Treppenhaus, vor der Tür oder auch mit einem Kurzbesuch an der Etagentür. Es reicht völlig, wenn Sie Ihren Namen sagen und die Personen nennen, die mit Ihnen

unter das gleiche Dach gezogen sind. Es gibt den anderen jedoch ein Gefühl von Sicherheit und Anerkennung, wenn Sie erläutern, woher Sie kommen und was Sie im Leben so tun.

- Natürlich ist es umgekehrt eine nette Geste, wenn die Nachbarn von sich aus auf die «Neuen» zugehen und Ihnen somit signalisieren: Sie sind uns willkommen! Es muss ja nicht gleich ein Päckchen mit Brot und Salz dabei sein. Obwohl... klimatisch gesehen macht sich das recht gut.

Rund ums Kennenlernen

«Wie geht's, schöne Frau?» Dem Mann, der auf so plumpe Anmache verfällt, geht es sicherlich bald nicht mehr so gut, und er hat sich die Abfuhr redlich verdient.

1. Ansprechen

Der verkrampfte Versuch, bei der Kontaktaufnahme ein Feuerwerk zu zünden, misslingt meist ebenfalls. Außerdem setzt er die Angesprochene unter Druck: Wie soll sie ohne Vorwarnung geistreich parieren? Entscheiden Sie sich lieber für einen sanften Einstieg. Konzentrieren Sie sich weniger auf die Person und die erwünschte Beziehung, motivieren Sie sie vielmehr, gemeinsam einen Bezug zu einem Thema aufzubauen. Beschreiben Sie, was Sie gerade miteinander erleben: «Diese Band habe ich in Zwickau schon gehört», und geben Sie etwas von sich preis: «Ich wohne dort».

Sie bekommen eine inhaltliche Antwort? Das Eis ist gebrochen! Sie bekommen keine? Lassen Sie noch einen Versuchsballon steigen; vielleicht braucht die Dame etwas mehr Anregung, um sich Ihnen zu öffnen. Noch eine Aussage zum Thema, dann schließen Sie eine offene Frage an, die sich vom direkten Umfeld ableitet: Wie schmeckt der Cocktail? Welche Musik-Vorlieben? Hier noch nie gesehen: Wo sonst unterwegs? «Bist du nicht von hier?» oder «Warum tanzst du eigentlich nicht? Bist du schüchtern?» könnte sich jetzt als kontraproduktiv erweisen.

Ein Flirt ist ein spielerischer, leichter und kreativer Kontakt mit unbestimmtem Ausgang zwischen zwei Menschen meist unterschiedlichen Geschlechts. Verwechseln Sie ihn nicht mit einem zielstrebigem Verkaufsgespräch.

2. Unsicherheit überwinden

Empfinden Sie sich als unsicher, sollten Sie sich vergegenwärtigen:

1. Das Fremdbild unterscheidet sich vom Selbstbild oft erheblich (deshalb wirken Menschen, die sich für unwiderstehlich halten, so lächerlich). Andere spüren möglicherweise nicht einmal einen Bruchteil Ihrer Nöte.

2. Perfektion weckt Aggression: Merkt man Ihnen an, dass Ihnen nicht alles locker von der Hand geht, wirken Sie sympathischer als jemand, der das Ansprechen in vollendeter Meisterschaft - und Glätte - beherrscht.

Sie gewinnen Sicherheit vor allem dadurch, dass Sie die Person, die Sie ansprechen wollen, gut beobachten, warten, bis sie allein ist, zuerst Blickkontakt aufbauen und beim Sprechen echtes und individuelles Interesse zeigen. Bei soviel Konzentration auf Ihr Gegenüber verschwinden die Feuchtigkeit der Hände und der Kloß im Hals ganz schnell. Und wer sagt, dass immer der Mann die Frau anspricht?

3. Aufforderung zum Tanz

Handeln Sie, anstatt herumzustehen: «Ein Tänzer ist besser als eine Statue», sagen die Psychologen. Sie meinen es im übertragenen Sinn, im konkreten gilt es erst recht. Begutachten Sie bei der Privatparty die Bücherwand, bieten Sie an der Bar an, weitere Eiswürfel zu besorgen, fordern Sie zum Tanz auf.

Bei klassischen Tanzveranstaltungen ist das - außer bei Damenwahl - die Aufgabe des Mannes. Ist die Dame in Begleitung eines Herrn, wird er nach traditioneller Sitte um die Erlaubnis gefragt. Sträubt sich Ihr Inneres dagegen, kündigen Sie Ihre Absicht, ein Paar kurzzeitig zu trennen, zumindest an. In Diskos und auf lockeren Partys kann jeder auf jeden zugehen. Da erübrigt es sich auch, dass der Mann die Frau an ihren Platz zurück bringt. Oft genug muss sie sogar auf einen Dank am Rand der Tanzfläche verzichten. Der sollte nun aber das Minimum an Anerkennung sein.

Flow - Der fließende Umgang mit anderen

Jetzt hat es auch die psychologische Wissenschaft belegt: die angenehmsten Erfahrungen machen die meisten Menschen beim sozialen Miteinander. «Flow», das Fließerlebnis einer Person, die ganz in einer Tätigkeit aufgeht und sich und die Welt um sich herum vergißt, tritt häufig beim Zusammensein mit Freunden ein. Schließlich sind da die Bedingungen für die Interaktion ideal, sind Respekt und Akzeptanz, Vertrauen und Rücksicht, Rückhalt und Entwicklungsmöglichkeiten gegeben. Solange die Partner sich an die meist unausgesprochenen Bedingungen, die Spielregeln, halten.

Praktische Ratschläge

- Bei oberflächlicheren Formen des Miteinanders - Restaurantbesuch, Party, Kaffeeklatsch, Vereinstreffen - ist das nicht anders. Auch hier kommen die Beteiligten nicht ohne die Einhaltung gewisser Formen des Umgangs aus. Es sei denn, sie wollten einen Eklat oder den Ausschluß aus der Gruppe riskieren. Denn wer sagt, daß ein zivilisiertes Miteinander auf das glatte

Parkett der internationalen Diplomatie und hochkarätigen Gala-Besuche beschränkt ist?

- Wen freut es, wenn ihm sein Nachbar am Tresen den Ellbogen in die Rippen rammt? Wer läßt sich gern beim Witze-Erzählen ins Wort fallen? Wer ißt genußvoll seinen Döner, wenn das Gegenüber ihm beim Reden den Anblick seines Speisebreis zumutet? Der bewußte Umgang mit dem Anderen ist, das haben zum Glück inzwischen nicht nur die Psychologen verstanden, kein Fall für die Mottenkiste, sondern Grundbedingung für erfolgreiches zwischenmenschliches Miteinander. Bewußt erlebt machen die Wanderung auf dem schmalen Grat zwischen Nähe und Distanz und das Spiel mit Grenzen sogar Spaß.
- Eine Portion Wissen um das Zusammenspiel von Ursache und Wirkung der Kommunikation ist die Grundbedingung dafür, Feingefühl für die Dosierung erhöht das Vergnügen. Und von dort zum Flow ist der Weg nicht weit.
- Mehr noch: Ein zufriedenstellendes soziales Miteinander ist gut fürs Herz, im doppelten Sinn des Wortes. Daß eine feindselige Einstellung der Umwelt gegenüber die Blutfette erhöht, weiß man schon länger. Jetzt belegt eine Studie aus den USA, daß Menschen, die sich ärgern, ihre Wut aber nicht an anderen auslassen, keine erhöhten Blutfette haben. Personen hingegen, die sich feindselig verhielten, waren stark gefährdet.
- Die Wissenschaftler schließen: Also schadet nicht der Zorn als solcher die Gesundheit, sondern der Ausdruck des Zorns gegenüber anderen. Andererseits kann auch unterdrückte Aggression gefährlich werden. Untersuchungen ergaben, daß Personen, die ihren Ärger unterdrückten und sich in Gegenwart anderer unsicher fühlten, verdickte Halsschlagadern aufweisen, was als Vorbote einer Arterienverkalkung im gesamten Körper gilt.
- Fazit: Wenn der Ärger aufkommt, lassen Sie ihn zu. Lassen Sie ihn aber nicht an anderen aus, machen Sie lieber einen schnellen Spaziergang durch den Wald oder treiben Sie Sport.

Einheit 6.

Das richtige Wort

Ratgeber wie «Du kannst mich einfach nicht verstehen», «Power Talk» oder «Brave Mädchen kommen in den Himmel, freche überall hin» machen Furore. Immer mehr Menschen haben den Eindruck, sich sprachlich nicht ausreichend durchsetzen zu können. Bei allen Titeln geht es darum, den Informationsgehalt einer Aussage zu erhöhen, Verstehen und damit Verständnis zu erleichtern, Inhalte durch eine entsprechende Form zu verdeutlichen und damit erfolgreicher an die Frau bzw. den Mann zu bringen. Wie können Sie Ihre Sprache ansprechender gestalten?

Praktische Tips

1. Sie sollten reden - und im übrigen auch schreiben - wie Ihnen der Schnabel gewachsen ist. Verzichten Sie also auf Amtsdeutsch, auf Verallgemeinerungen und Anhäufungen von Substantiven. Machen Sie kurze Sätze - zehn bis fünfzehn Wörter genügen. Verzichten Sie auf verschränkte Nebensatz-Konstruktionen.

2. Modewörter helfen nicht weiter, sie bedeuten meist so gut wie nichts, und keiner kann ahnen, was sie für Sie bedeuten. Verzichten Sie darauf. Und helfen Sie Ihren Kindern, die Schnellebigkeit von Ausdrücken wie «cool, geil, fett» usw. einzusehen.

3. Üben Sie, Ihre Sprache bunt zu färben. Sie können:

- Gegenstände mit Adjektiven ausschmücken. Statt zu sagen: «Gestern war ich in einem Film» können Sie die Qualitäten des Films darlegen. Waren Sie in einem aufregenden / spannenden / packenden / mitreißenden Film? Oder war er «traurig / zum Heulen / witzig / komisch»?
- mit Beispielen auf Bekanntes verweisen: «Dieser Film ist so einschläfernd wie ein Schlafmittel.» Oder, im Gegenteil: «Ich war gespannt wie ein Flitzebogen.»
- mit Sprachbildern Welten eröffnen: «Dieser Film hat mich nicht vom Hocker gerissen.»
- statt Allgemeinplätzen konkrete Handlungen erwähnen: «Die Arbeitsplatzfindung wird schwierig für mich werden» klingt trocken. «Ich finde keinen Job und habe schon schlaflose Nächte hinter mir.»

4. Fremdwörter - und auch «Job» gehört dazu - verwenden Sie mit Bedacht: passen sie zu Ihrem Gegenüber? Kann er sie verstehen? Was denkt er von Ihnen, wenn Sie sich vorwiegend auf Halblatein ausdrücken?

5. Wenn Sie zu Wiederholungen von «äh» oder Füllwörtern wie «eigentlich, auch, vielleicht mal, einfach, kurz mal eben, echt» neigen, ärgern Sie sich nicht. Unterbrechen Sie sich, sobald Sie das Wort, das Sie ausmerzen wollen, ausgesprochen haben, und beginnen Sie den Satz bewußt und nun ohne das Wort von neuem. Ihr Gegenüber weiß nicht, daß Sie gerade eine Sprechübung machen, und Sie erziehen sich auf pädagogische Weise zu Ihrem erwünschten Sprechverhalten - «eigentlich ganz einfach mal eben».

Verhalten im Freundeskreis

Die klassische Etikette gilt in freundschaftlichen Beziehungen nicht buchstabengetreu. Sind im formellen Miteinander schon genügend Spielregeln individuell zu bestimmen, ist im Freundes- wie im Familienkreis das Verhandeln von Normen und Gebräuchen erst recht notwendig und möglich. Kommunizieren ist wie Segeln: Es ist sinnvoll und notwendig, sich auf die Gegebenheiten einzustellen, um das Steuer in der Hand zu behalten. Es ist

gerade bei größerer Nähe wichtig, auf kleine Anzeichen von Unstimmigkeiten zu achten. Denn Grenzen setzen ist bei vermeintlichem Einvernehmen noch schwerer als unter Fremden. Den guten alten Kommunikationsleitsatz «Anstand heißt Abstand» nicht völlig über Bord zu werfen - das ist gerade in freundschaftlichen, nachbarschaftlichen und familiären Beziehungen wichtig.

Praktische Tipps

1. Nähe

Nicht jede Freundschaft muss eine Duzbrüderschaft sein - und schon gar nicht umgekehrt. Achten Sie, wenn Sie beim Du gelandet sind, darauf, ob tatsächlich alle Familienmitglieder in das Du-Verhältnis einbezogen werden wollen und sollen. In jedem Fall kann das Du nur die oder der Ranghöhere gewähren, der Rangniedere kann es nicht erbitten. Wenn Sie ein Duzangebot ablehnen möchten, tun Sie es. Lassen Sie sich nicht dazu verführen, falsche Signale zu setzen. Wenn Sie ablehnen, dürfen Sie nicht

- den Antragsteller bloßstellen
- ihm mit Ausflüchten begegnen und ihn im Unklaren lassen.

Sagen Sie lieber: «Ich freue mich / Ich fühle mich geehrt / Ich nehme Ihr Angebot gern zur Kenntnis. Gleichzeitig möchte ich das Du zwischen uns jetzt noch nicht. Ich schlage vor, wir warten damit.» Lassen Sie das Wort «Freundschaft» aus dem Spiel.

2. Entfernung

Ein Freund, der mir den Spiegel zeigt... Wer soll offene negative Rückmeldungen geben, wenn nicht ein Freund. Doch Vorsicht: verletzen Sie auch da die Gebote des Anstands nicht. Bei Kritik gilt wie bei Streit: werden Sie möglichst nicht persönlich.

Sprechen Sie von wahrnehmbarem, zeitlich und räumlich nachvollziehbarem Verhalten und nicht von generellem Fehlverhalten und schon gar nicht von Eigenschaften.

Setzen Sie alles daran, Möglichkeiten und Vorteile für beide Konfliktpartner zu entwickeln. Damit Sie später einmal, wenn Sie wollen, die Chance haben, wieder zu einander zu finden.

Missstimmungen treffen innerhalb einer Freundschaft besonders. Anstatt dem andern die Schuld dafür zu geben, fragen Sie sich:

- Was im Verhalten des andern trifft mich konkret?
- Wo trifft es mich?
- Woher kenne ich dieses Gefühl von Verletzung, Ärger, Zorn?
- Was hat mir in entsprechenden Situationen bereits einmal geholfen?

Ist das Vertrauensverhältnis noch intakt, können Sie die Ergebnisse miteinander erörtern. Ist das nicht der Fall, ziehen Sie den Gewinn allein aus der

Reflexion. Akzeptieren Sie, dass es Verletzungen gibt, die vielleicht heilen, aber doch Narben hinterlassen: Man kann nicht zuerst eine Tasse zerschlagen und dann aus ihr trinken. Vielleicht finden Sie aber im Lauf der Zeit Formen des Umgangs - mit Anstand und Abstand - die zumindest Begegnungen ohne Ranküne ermöglichen.

Ansprechend ansprechen

Kein Wort, behauptet Dale Carnegie (Дейл Карнеги), hört ein Mensch so gern wie seinen eigenen Namen. Ob er recht hat? Gute Verkäufer gehen davon aus. Beobachten Sie einmal, wie häufig ein gut trainierter Aussendienstler Sie mit Ihrem Namen anspricht und dabei mit freundlicher Miene Blickkontakt zu Ihnen aufbaut. Und vielleicht kennen Sie auch dies: Ein Arzt, ein Vorgesetzter, ein Beamter - eine Person also, von der Sie abhängig sind, schaut beim Gespräch mit Ihnen in seine Unterlagen, glänzt durch eine anonyme Wortwahl und muss Ihren Namen nachschlagen: Da bleibt das Gefühl, eine Nummer zu sein oder eine Akte, jedoch kein Individuum, nicht aus. Tun Sie das anderen nicht an. Sorgen Sie dafür, dass Sie sich von Ihnen erkannt, wiedererkannt und wertgeschätzt fühlen. Der erste Schritt dazu ist die ansprechende Anrede.

Praktische Tipps

Akademische Grade

Eine Ärztin stellt sich mit «Meier» vor. Sprechen Sie sie dann auch nur mit «Frau Meier» an? Lieber nicht. Promovierte Menschen üben sich, so will es der gute Ton, in Bescheidenheit, und nennen selbst ihren akademischen Grad nicht. Daher sollten Sie die Anrede «Frau Doktor» oder «Frau Doktor Meier» wählen. Möglicherweise wünscht die Dame dies aber gar nicht. Weil sie keinen Wert auf die Anrede legt. Oder weil sie zwar diplomierte, aber nicht promovierte Medizinerin ist. Dann entsprechen Sie freundlich ihrer Bitte. Die schriftliche Anrede entspricht hier der mündlichen: «Sehr geehrte Frau Doktor» / «Frau Doktor Müller». Fast wie bei anderen Titelträgern. Anwalt Dr. Schulze zum Beispiel ist nämlich, im Brief wie im Gespräch, nie «Herr Doktor» sondern immer «Herr Doktor Schulze». Trägt er ausser dem Doktor- noch den Professorentitel, ist er für Sie «Herr Professor Schulze». Denn es gilt: Bei Häufungen wird der höhere Grad erwähnt, alle andere fallen in der Anrede - ausser im Adressfeld eines Briefes - unter den Tisch.

Adelstitel

Steht auf der Visitenkarte ein höherer akademischer Grad wie z.B. «Gräfin», ersetzt der die Anrede «Frau» bzw. «Herr», und die Nennung des Familiennamens ist freiwillig: Bei der Begrüßung von «Veruschka Gräfin von

und zu der Heide» sagen Sie entweder «Guten Tag, Gräfin» oder «Guten Tag, Gräfin Heide». Wie «Guten Tag, Graf Lambsdorf.»

Sonderfälle

Doppelnamen und völlig unterschiedliche Nachnamen bei Ehepartnern sind heute gang und gäbe. Entsprechen Sie dem Wunsch der jeweiligen Person. Ihre Meinung zu Doppelnamen ist bei der Anrede völlig unerheblich: die Person heißt, wie sie heißt.

Namen merken

Wenn Sie Probleme haben, sich die Namen neuer Bekannter oder auch alter Kunden zu merken, haben Sie verschiedene Möglichkeiten:

1. Sie machen gezieltes Gedächtnistraining. Machen Sie sich ein Bild von dem Namen der Person im Zusammenhang mit der Person: Herr Bäumler sitzt baumelnd auf einem Baum und hält ein «ä» in der einen und einen Schlittschuh in der anderen Hand (Den Partner der Eisläuferin Marika Kilius kennen Sie doch noch, oder? Schon vergessen?) Sprechen Sie bei der Vorstellung und der ersten Begegnung den Namen der Person mehrfach aus. Wenn Sie ein Hörtyp sind, machen Sie sich einen Reim darauf.

2. Sie legen sich auf die Psychotherapeuten-Couch und überlegen sich, warum manche Menschen Sie nicht einmal so interessieren, dass Sie sich deren Identität merken können. Haben Sie den Grund gefunden, können Sie etwas dagegen tun. Wenn Sie es dann noch wollen.

3. Lassen Sie alles, wie es ist. Und fragen Sie die Personen bei wiederholten Begegnungen wieder nach ihrem Namen. Mit einem charmanten Lächeln können Sie sich diese Blöße vielleicht tatsächlich geben.

Die Verbeugung - altmodisch?

Knicks und Handkuss, früher die Demonstration der Unterwürfigkeit, werden heute nur in gesellschaftlich klar definierten Räumen eingesetzt. Dabei nimmt das Rückgrat eines modernen Menschen keinen Schaden, wenn er zum Zeichen des Erkennens und des Anerkennens bei einer Begegnung per Kopfnicken eine kleine Verbeugung andeutet.

Hut und Handschuh und so weiter

Heute braucht der Herr seinen Hut nicht mehr zu ziehen. Und seinen Handschuh anbehalten, wie früher es nur Damen durften. Schade, schade. Wo doch der direkte Händedruck einen erheblich besseren Eindruck vom anderen ermöglicht als der durch einen Handschuh gebremste.

Der Kavalier an der Tür

Altbacken oder zeitgemäß? In Großbritannien stellt sich die Frage nicht: da hält jeder jedem die Tür auf, ob männlich oder weiblich, jung oder alt. Zumindest dann wenn er ein Quentchen mitdenkt mit den möglichen Absichten seiner Mitmenschen.

Treppe rauf und runter

Früher ging der Herr nach der Dame die Treppe hinauf, um ihr nicht den Eindruck zu geben, er wolle einen Blick auf ihre Beine riskieren. Heute geht die stärkere Person hinter der schwächeren die Treppe hinauf und vor ihr hinunter - für den Fall des Falles. Überhaupt lassen sich die alten Kategorien «Dame» und «Herr» heute beim Verständnis für die Intentionen leicht übersetzen: Heute kommt die Person in den Genuß der Behandlung, die früher der «Dame» zuteil wurde, die innerhalb einer Gruppe als schützenswert anzusehen ist: der Kunde, die Geschäftspartnerin, die ältere Person, das Kind mit dem gebrochenen Arm. Die Pflichten des «Herrn» obliegen dem, der Schutz gewährt und Regie führt. Diese Kategorien überleben die Zeiten und sind heute moderner, weil notwendiger denn je.

Ende gut, alles gut - Rund ums Verabschieden

Der erste Eindruck zählt, sagt das Sprichwort. Dem ist - gerade in unserer schnellen, visuellen Zeit, nichts hinzuzufügen. Doch. Denn der letzte Eindruck ist der, der bleibt. Daher sollte sich jeder, der auf eine gute Wirkung seines Auftretens bedacht ist, bei jeder Gelegenheit an jedem Ort zu jeder Zeit überlegen: Welchen Eindruck möchte ich hinterlassen? Was kann ich tun, damit meiner (guten) Absicht eine (gute) Wirkung entspricht?

Praktische Tips

1. Das Trinkgeld im Restaurant

«Stimmt so!» mag in Deutschland ein angemessenes Angebot an den Kellner sein, das Restgeld zu behalten. Im Ausland hingegen nehmen Sie Ihr Rückgeld an und hinterlassen einen Obulus auf dem Teller, auf dem die Rechnung kam bzw. direkt auf dem Tisch.

Trinkgeld ist eine freiwillige Belohnung für gute Leistungen und kann je nach Ihrer Zufriedenheit in Deutschland zwischen drei und zehn Prozent der Rechnung betragen. In den USA und in vielen anderen Ländern ist das Service-Geld für das Bedienungspersonal häufig nicht ein zusätzliches Trinkgeld, sondern der einzige Lohn. Geben Sie dort 15 bis 20 % zum Rechnungsbetrag hinzu. Sehen Sie sich die Rechnung zuvor gut an: Wo man schlechte Erfahrungen mit Touristen gemacht hat, wird der «Service» - oft von Hand - auf

die Rechnung geschrieben. Dann brauchen Sie nur noch ein paar Prozent «tip», zu geben. Im Zweifelsfall fragen Sie: «Service included?»

Und auch in südlichen Ländern ist man großzügiger als bei uns: 10 bis 15% werden in Frankreich und anderen Mittelmeer-Anrainerländern schon erwartet.

2. Adieu und bye-bye

Sich verabschieden, ohne sich zu verabschieden, in Deutschland sagen wir hierzu «sich auf französisch verabschieden», die Franzosen gebrauchen dafür den Ausdruck «sich auf englisch aus dem Staub machen, filer à l'anglaise».

Müssen Sie - weil der Babysitter wartet, weil am nächsten Tag der Wecker sehr früh klingelt - früher aufbrechen, gilt:

- Kündigen Sie dem Gastgeber bei Ihrer Ankunft oder bei der Annahme der Einladung bereits an, daß Sie die Veranstaltung vorzeitig verlassen werden, teilen Sie ihm den unumstößlichen Grund mit.
- Warten Sie mindestens ab, bis das Dessert gegessen und das entsprechende Geschirr abgedeckt ist.
- Gehen Sie möglichst nicht vor dem Ehrengast.
- Gehen Sie niemals, ohne dem Gastgeber Auf Wiedersehen gesagt und Ihren Dank übermittelt zu haben - für das köstliche Essen, für die anregenden Gespräche, die freundschaftliche Gastlichkeit usw. Hat es Ihnen nicht geschmeckt, legen Sie die Betonung auf andere Aspekte des Zusammenseins.
- Nur bei Mammutfesten, bei denen der Gastgeber sich nicht um einzelne Gäste kümmern kann, können Sie wortlos verschwinden.
- Bei kleineren Veranstaltungen wäre der Gastgeber jedoch irritiert, wenn er plötzlich Ihr Fehlen bemerken würde, ohne dessen Grund zu kennen. Suchen Sie eine günstige Gelegenheit, damit den anderen Gästen nicht auffällt, daß Sie gehen. Machen Sie kein Aufhebens.

Bei kleinen Feiern warten Sie möglichst, bis mehrere Gäste zum Aufbruch blasen oder der Gastgeber ein dezentes Zeichen gegeben hat: Jetzt geht's ins Bett.

3. Der Ausstand

Eine Kollegin, ein Kollege verläßt Ihre Abteilung, Ihr Unternehmen. Ob ein Mensch freiwillig geht oder unfreiwillig, ob er sich neuen Ufern zuwendet, sich in den Ruhestand verabschiedet oder gar in die Arbeitslosigkeit - dieser Augenblick bringt einen Schnitt in sein Leben, und der ist am besten zu verarbeiten, wenn er würdig begangen wird.

Wenn die Kollegin / der Kollege nicht von sich aus einen Ausstand gibt, organisieren Sie einen kleinen Umtrunk. Das kann ein Glas Sekt bei Dienstschluß sein oder eine Kaffeerunde in der vormittäglichen Pause. Trommeln Sie alle Kollegen zusammen. Sprechen Sie ein paar Sätze der Würdigung - bzw. fordern Sie den Vorgesetzten auf, dies zu tun. Jeder Mensch hat Vorzüge,

suchen Sie die bei dem scheidenden Kollegen, erwähnen Sie die eine oder andere lustige Begebenheit, lassen Sie einen Wermutstropfen nicht aus, wünschen Sie alles Gute für die kommende Zeit. Und je ehrlicher und je herzlicher Sie Ihre Worte setzen, desto hilfreicher ist die Veranstaltung - für die Person, die geht, und für die, die bleiben.

Grußtexte ansprechend gestalten

Ob runder Geburtstag oder bestandenes Examen, ob Goldene Hochzeit oder Firmenjubiläum - jedes bedeutende Ereignis sollte auch durch das Umfeld der Jubilare gewürdigt werden. Ob Sie Nachbarin sind oder Kunde, ob Schüler oder ehemalige Kollegin: schreiben Sie ein Kärtchen, nehmen Sie wenn eben möglich eine Einladung zum Feiern an, würdigen Sie, so gut Sie können, die zu ehrende Person. Und vielleicht ist ein solcher Anlass ja sogar die ideale Gelegenheit, um alte Streitereien zu begraben.

Praktische Tipps

1. Brief, Karte, E-Mail, Fax und Telefon

Trotz aller Hektik, die unsere Zeit uns auferlegt: die moderne Technik bietet nur wenige Mittel für stilvolles Gratulieren. Ein Fax, eine E-Mail, eine Botschaft auf dem Anrufbeantworter sind unter jungen Leuten, die einen locker-freundschaftlichen Umgang pflegen, akzeptabel. Sonst nicht. Kaufen Sie eine hübsche, zum Anlass passende Karte, verzichten auf Witz-Motive, schreiben Sie in Ihrer schönsten Schönschrift persönliche Worte. Ein seitenlanger Brief mit eigenen Geschichten ist genauso unpassend wie ein mit Kugelschreiber achtlos dahingeworfenes «Gratuliere. Emma Meier».

2. Gratulieren mit Seele

Heben Sie alle Glückwunschkarten auf? Mit Sicherheit nicht: die lieblos dahin geworfenen Grüße auf belanglosem Kartenmaterial werfen Sie sicherlich spätestens ein paar Tage nach dem Fest in den Papierkorb. Die persönlich formulierten Wünsche auf einer anlassbezogenen Karte heben Sie zur guten Erinnerung an Menschen und Fest gern auf.

Und besonders viel Freude machen Ihnen wahrscheinlich die Grüße, die zu außergewöhnlichen Terminen bei Ihnen eintreffen. Beschränken Sie sich also nicht auf ein lockeres «Herzlichen Glückwunsch» auf einer Goldrandkarte.

Wählen Sie im Schreibwarengeschäft ein Motiv, das exakt zum Anlass passt und schreiben Sie, was Sie mündlich ausdrücken würden, ohne Pathos, doch von Herzen.

Als denkwürdige Anlässe kommen die Verleihung eines Preises, von der sie in der Zeitung gelesen haben, genauso in Frage wie ein Sieg im sportlichen Wettkampf oder eine außerordentliche soziale Tat.

Natürlich können Sie eine Gratulation auch mit Ihrem persönlichen Dank verbinden, zum Beispiel zum Dienstjubiläum eines ehemaligen Lehrers.

Beschreiben Sie Ihre Beziehung zum Jubilar, kramen Sie in Ihren Erinnerungen nach einer aussagekräftigen Anekdote, teilen Sie mit, was Sie an persönlichen Dingen (noch) wissen. Und wenn individuelle Formulierungen Ihre Sache nicht sind: Sammeln Sie in Ihrer Tageszeitung, von Kalendern, aus Werbesprüchen Zitate: irgendwann können Sie immer eines anbringen.

Weihnachts- und Neujahrsgrüße

Die Briten und die Amerikaner stellen sie auf den Kamin, die Franzosen schicken sie erst im Lauf des Januar. Geschäftsleute nutzen sie zur Kundenbindung, im Privatleben helfen sie, Beziehungen zu festigen und abgekühlte Kontakte aufzuwärmen: Grüße zum Jahreswechsel sind «in».

Praktische Tipps

Wählen Sie, damit Ihre Grüße ihren Zweck erfüllen, die Karten sorgfältig und auf den Adressaten bezogen aus: Nicht jeder findet witzig, was Ihnen am Kartenstand als Gag erscheint. Und muss ein Gag zu Weihnachten wirklich sein?

Verfassen Sie in Ihrer schönsten Handschrift, ansprechend auf der Karte verteilt, wenige, jedoch persönliche Zeilen: Die kommen am besten an. Eine nur flüchtig dahin geworfene Unterschrift erweckt den Eindruck, Sie entledigten sich einer unangenehmen Pflicht. Und wer soll diesen Eindruck schon bekommen?

Jeder weiß es, alle tun so, als wüssten sie es nicht: Mit diesem Jahr 1999 geht das Jahrtausend noch lange nicht zu Ende. Die Zahl 2000 zieht uns zu magisch an, als dass wir die Besonderheit ignorieren könnten. Nutzen Sie die Gelegenheit, in diesem Jahr ihre Weihnachts-Kartengrüße ausdrücklich auf das neue Jahr auszuweiten.

Wie Sie sich auch entscheiden: Der Leser schließt aus der Karte, Ihrer Gestaltung und Ihren Worten auf die Aufmerksamkeit, die Sie ihm widmen. Sorgen Sie also dafür, dass er einen guten Eindruck von Ihrer guten Absicht erhält.

Nur wenn Sie - objektiv betrachtet - manuell äußerst geschickt sind, basteln Sie Ihre Grußkarten selbst. Ausnahme: Kinder werden natürlich nicht an der Umsetzung ihrer Kreativität gehindert.

Für eine Karte brauchen Sie sich nicht schriftlich zu bedanken. Anstatt auf den letzten Drücker noch eine zu schreiben, sagen Sie lieber dem Absender bei der nächsten Begegnung ein herzliches Dankeschön.

Wem ein Kartengruß zu geringfügig erscheint, entscheidet sich für ein Präsent - für den Arzt und die Helferinnen, für den Briefträger, für die Zeitungsbotin. Und natürlich für Freunde, Nachbarn und Verwandte. Schenken Sie nur Dinge, mit denen Sie sich identifizieren können. Ihr Geschenk ist Ihre individuelle Visitenkarte.

Sagen Sie beim Überreichen des Präsensts ein begleitendes Wort - auch wenn ein Kärtchen hinzugefügt ist. Halten Sie dabei Blickkontakt mit dem Beschenkten.

Reichen Sie Geschenke nicht weiter: Sie könnten eines Tages wie ein Bumerang zu Ihnen zurückkommen.

Wenn Sie «pädagogische» Geschenke mit Aufforderungscharakter machen wollen - wie einen Rechtschreibduden oder ein Stück Seife - bedenken Sie, ob Sie selbst sich über diese Wahl freuen würden.

Wenn Sie beschenkt werden, danken Sie - grundsätzlich. Werten Sie ein Präsent niemals ab. Der Schenkende hat es - vielleicht nicht immer auf eine glückliche Weise - gut mit Ihnen gemeint.

Quellennachweis

1. Stufen. Kolleg Deutsch als Fremdsprache. Bd. 3. Informationsaustausch. Verlag Klett Edition Deutsch GmbH, München 1991.
2. Stufen. Kolleg Deutsch als Fremdsprache. Bd.4. Information und Diskussion. Verlag Klett Edition Deutsch GmbH, München 1991.
3. Berthold Kuhne. Grundwissen Deutschland. Kurze Texte und Übungen. – München: iudicium, 2000.

Печатается в авторской редакции
Компьютерная верстка, макет В.И. Никонов

Подписано в печать 19.08.04
Гарнитура Times New Roman. Формат 60х84/16. Бумага офсетная. Печать оперативная.
Усл.-печ. л. 2,75. Уч.-изд. л. 2,36. Тираж 150 экз. Заказ № 199
Издательство «Универс-групп», 443011, Самара, ул. Академика Павлова, 1

Отпечатано ООО «Универс-групп»