

Gut
**BENEHMEN,
SYMPATHISCH**
rüberkommen

GABRIELA
MEYER

MODERN-LIFE ETIKETTE



**Moderne Umgangsformen,
erfolgreiche Selbstpräsentation
und digitale Etikette**

humboldt

*Für meine Eltern und für alle,
die unsere Welt freundlicher machen*

INHALT

Vorwort	8
Handy-Etikette	12
Empfehlungen für die Smartphone-Nutzung	14
Stilvoller Umgang mit WhatsApp: Wie Sie andere nicht nerven ...	21
Social-Media-Knigge	24
Ihre Online-Identität: Unauffällig seine Pflicht tun, war gestern ...	26
Ihr Profilfoto: Das Erste, was andere von Ihnen sehen	28
Ihr Online-Profil ist Ihr Fenster zur Welt: Schmücken Sie es!	29
Verhaltensempfehlungen für den digitalen Dialog	34
Welche Inhalte Sie in sozialen Netzwerken teilen können	40
Stay classy on Twitter!	43
5 Tipps: Wie Sie sich in den sozialen Netzwerken stilvoll bewegen	45
Umgang mit Online-Beleidigungen, Hassreden und Trolls	49
Instagram-Etikette: Tops und Flops	50
Modern-Life-Networking	52
Erfolgreich netzwerken: Gehen Sie freundschaftlich vor	53
Die drei Phasen beim Vernetzen	54
Die 70-20-10-Regel zum Netzwerken	56
Modernes Netzwerkmanagement bedeutet ansprechbar zu sein ..	57
Klasse statt Masse	58
Netzwerk-Knigge: So vernetzen Sie sich richtig	59
Visitenkarten modern gestalten und richtig überreichen	62
Beim Netzwerken höflich „Nein“ sagen können	64

Begrüßung 65

Betreten Sie jeden Raum mit einem Gruß	67
Die wichtigsten Umgangsregeln für die Begrüßung	69
Sich angemessen und höflich verabschieden	73
Wie Sie sich selbst vorstellen	74
Sie wollen gute Stimmung? Sprechen Sie Menschen mit Namen an	74
Namen vergessen? Keine Panik!	75
Die Kunst, Menschen miteinander bekannt zu machen	76
Du oder Sie?	79

Moderner Smalltalk 82

Deutschland hat keine Smalltalk-Kultur	84
Die richtige Einstellung zu Smalltalk	85
Smalltalk-Themen und Stimmungstöter	86
Suchen Sie im Gespräch charmant nach Gemeinsamkeiten	88
Was Sie von versierten Smalltalkern lernen können	89
Noch mehr Smalltalk-Tipps	92
Spießiger Smalltalk	95
Über den Umgang mit Vielrednern	96
Den Anfang machen mit der 5-Sekunden-Regel	98
Sprechen Sie mit Fremden	99

Kommunikation 102

Verfeinern Sie die Kunst des richtigen Zuhörens	103
So werden Sie besser verstanden	104
Extra-Tipp für Fortgeschrittene: Dialoge fließen lassen	105
Höflich widersprechen	106
Danke: Das wichtigste Wort der Welt	108
Erlauben Sie sich Variationen in Ihrer Sprache	110

„Hörn se mal!“ – Deutlich sprechen	111
Wie Ihr Körper kommuniziert	112

Gute Texte 118

Digitale Etikette – E-Mails schreiben, die gelesen werden	119
Stil-Booster, die Ihre geschäftlichen E-Mails noch besser machen ..	126
Moderne Weihnachtspost: Persönliches zum Fest	129
Die E-Mail-Abwesenheitsnotiz gekonnt formulieren	130

Büro und Coworking Spaces 132

Wertschätzender Umgang mit Mitarbeitern und Kollegen	133
Was Sie im Büro nicht tun sollten	136
Telefonieren am Arbeitsplatz	137
Freundlicher Umgang mit Kunden	139
Meeting-Etikette	141
Professioneller Umgang mit Dienstleistern	143
Mit Stil abtreten	145
Modernes Atmosphäre-Design im Büro	146
Verhalten im Coworking Space	147

Veranstaltungen 149

Ein Event organisieren	150
Empfehlungen für den Besuch von Veranstaltungen	156
Professioneller Umgang mit Rednern bei Veranstaltungen	157
WLAN gehört zur Gastfreundschaft	161
Moderner Umgang mit Veranstaltungstechnik	161
Messe-Knigge: Besucherorientiertes Verhalten führt zum Erfolg ..	163
Powerpoint-Etikette – Wie Sie Ihre Zuhörer begeistern	164

Reisen	170
Gutes Benehmen an Bord	171
Stilvoll mit der Bahn reisen	176
Gutes Benehmen im Urlaub	179
Respektvoller Umgang mit anderen Kulturen	182
Hotel und Restaurant	183
Die Top-10-Tipps einer Hoteldirektorin – So sind Sie ein gern gesehener Gast	184
Gute Manieren im Restaurant	188
Selbstpräsentation	203
Wie Sie andere für sich einnehmen	204
Bei Kritik souverän reagieren	211
„Es tut mir leid!“ – Richtig um Entschuldigung bitten	212
Haaatschi! Niesen und „Gesundheit!“ sagen	214
Brechen Sie auch mal Regeln, wenn es sein muss	214
Wie sich kultivierte Menschen präsentieren	216
Wie Sie Ihre Wirkung beeinflussen und positiv gestalten können ..	217
Elevator Pitch: Wie Sie sich kurz und prägnant vorstellen	221
Modern-Life-Dressing und Style	223
Kleidung ist ein Werkzeug: Nutzen Sie es!	224
Immer gut angezogen: Finden Sie Ihren perfekten Stil	225
Mode, Weiblichkeit und Karriere	228
Dresscodes – Anlassgerecht gekleidet sein	230
Grundregeln für ein gepflegtes Erscheinungsbild	232

Essen und Tischkultur	242
Dekorieren und eindecken	242
Die Getränke	244
Gutes Benehmen am Tisch	246
Spielregeln am Buffet	251
Gastfreundschaft	253
Ein guter Gastgeber sein	255
Abrupter Aufräumdrang bei Business-Veranstaltungen	264
Regeln für gute Gäste	265
Eine Einladung freundlich absagen: So klappt’s!	267
Gastgeschenke: Darf es noch ein bisschen Tee und Marmelade sein?	268
Filoxenia – Gastfreundschaft für Fortgeschrittene	271
Was tun, wenn ...?	273
Empfehlenswerte Bücher	280
Anmerkungen	281

VORWORT

Liebe Leserin, lieber Leser,

wir sind heute in zwei Wirklichkeiten zu Hause, in der „alten“ analogen und in der digitalen Welt. Es gibt das klassische Büro und Coworking Spaces, es gibt Sitzungen und Videokonferenzen, es gibt Visitenkarten und Plattformen wie Xing und Twitter. Von uns wird verlangt, dass wir uns in beiden Welten souverän, authentisch, höflich und angemessen zu bewegen wissen. Das ist leichter gesagt als getan. Unser Smartphone ist nicht mehr nur allein unser Telefon, sondern auch virtuelles Büro. Wie verhalte ich mich da eigentlich in den verschiedenen Situationen und Räumen, worauf sollte ich achten? Wie integriere ich das Gerät elegant in meinen Arbeitsalltag, ohne wie ein egoistischer Techniksnoob oder rückständiger Technikverweigerer zu wirken? Darf ich mein Essen im Restaurant fotografieren und wenn ja, wie? Wie gehe ich damit um, wenn meine Kontaktanfrage auf einem Karriere-Netzwerk ignoriert wird?

Auf Fragen wie diese und viele weitere möchte Ihnen dieses Buch Antworten geben. Wir leben im Zeitalter der Inszenierung und medialen Selbstdarstellung. In der Öffentlichkeit ein kompetentes, sympathisches Image zu haben, ist ein wesentlicher Bestandteil des Erfolges geworden. Wir werden nun – und das ist neu – auch anhand der Referenzen im Internet bewertet. Durch neue Medien gibt es plötzlich neue Fragen zu gutem Benehmen. Das Digitale hat in manchen Bereichen radikal die Ästhetik verändert – in vielen Fällen aber eben auch nicht. Mein Buch möchte Ihnen helfen, durch die Jetzt-Zeit zu navigieren. Es soll Ihnen zeigen, welche klassischen Benimmregeln weiterhin gelten, und Sie dabei unterstützen, sich unter den neuen Bedingungen zurechtzufinden. Wir leben in einer temporeichen Welt, arbeiten

zunehmend in freien Konstellationen, aber trotzdem gibt es Höflichkeitsstandards. Die mit der Digitalisierung einhergehende vermeintliche Lockerheit sollte uns nicht dazu verleiten, uns schlecht zu benehmen. Heute wie damals gelten weiterhin viele grundlegende Anstandsregeln. Sie werden erfahren, dass Sie einige Gewohnheiten und Verhaltensweisen neu ausrichten müssen und gleichzeitig viele klassische Höflichkeitsregeln unbedingt beibehalten sollten.

Gute Manieren und warmherzige Höflichkeit sind der schnellste Weg, um Türen zu öffnen. Dabei geht es nicht darum, an vorgegebene Umgangsformen starr festzuhalten oder Benimmregeln als Fesseln zu sehen. Vielmehr geht es um natürliches Taktgefühl und nach diesem Gefühl zu handeln, wenn es richtig erscheint. Menschlichkeit zu zeigen, Respekt vor Mitmenschen und ein Bewusstsein für gutes Benehmen zu haben, ist mehr wert, als im Autopilot-Modus Begrüßungs- oder Anstandsregeln zu folgen. Je technischer unsere Welt wird, desto mehr wird in Zukunft die Fähigkeit gefragt sein, mit dem zu überzeugen, was wir nur als Menschen liefern können: Freundlichkeit, Charme, Hilfsbereitschaft, Witz, Kreativität und ein mitfühlendes Herz. Diese Qualitäten haben nichts mit Bits, Bytes oder künstlicher Intelligenz zu tun.



Gerade in einer Zeit, in der Produkte und Dienstleistungen immer leichter miteinander verglichen werden können, gewinnt meist derjenige Anbieter, der neben entsprechender Fachkompetenz auch durch ein sicheres Auftreten in einem globalisierten Umfeld, soziale Kompetenzen und gute Umgangsformen überzeugt. Auch dabei möchte ich Ihnen helfen und werde Ihnen viele frische Ideen liefern, die Sie sofort umsetzen können. Sie werden erfahren, was Sie interessant macht, wie Sie andere mit Freundlichkeit für sich einnehmen und sympathisch wirken.

Mit gutem Benehmen, Manieren und Kommunikation beschäftige ich mich, seit ich zwölf bin. Ich wuchs in einer griechischen Taverne in der Lüneburger Heide auf und lernte dort die Grundlagen guten Benehmens von der Pike auf. Meinen Horizont erweitert und meine Beobachtungsgabe geschärft habe ich in den Jahren als Flugbegleiterin im weltweiten Einsatz bei der Deutschen Lufthansa. Die besten Hotels in aller Welt waren mein zweites Zuhause, von Hamburg, Paris, New York über Bangkok, Singapur, Delhi bis Rio de Janeiro und Sydney. Auch in dieser Zeit erfuhr ich viel über gutes und schlechtes Benehmen. Ich erlebte Tee-Zeremonien in Tokio, bediente Weltstars in der First Class, weinte in Slums und suchte auch schon mal lächelnd vor den Passagieren eine Bombe an Bord einer B747 in Bogota. Während meiner Reisen rund um den Globus habe ich mich darin geübt, mit den unterschiedlichsten Kulturen umzugehen, und ich weiß, wo die Fallstricke in der interkulturellen Begegnung liegen.

Die hohe Kunst des Protokolls lernte ich in meiner Zeit als Mitarbeiterin in der Pressestelle einer englischsprachigen, internationalen Universität. Hier betreute ich Politiker, Wissenschaftler, Künstler und Wirtschaftsgrößen, organisierte Festlichkeiten und kümmerte mich zusammen mit meinen Kollegen um Jubiläen, Pressekonferenzen und um die richtigen Tweets, Posts und Fotos.

Nicht zuletzt ist gutes Auftreten heute in meiner Eigenschaft als Unternehmerin und Inhaberin von *Modern Life Seminars* ein Thema, das mich täglich begleitet.

Meine Erfahrungen habe ich in dieses Buch einfließen lassen. Sie erhalten jede Menge Tipps, die Sie sofort anwenden können. Egal ob zu Small Talk, Gastfreundschaft, Style oder Social Media. Ich habe dieses Buch mit Leidenschaft, Liebe und ohne erhobenen Zeigefinger geschrieben. Für jeden, der freundlich, gelassen, respektvoll und empathisch auftreten möchte. Für jeden, der Inspiration sucht, nicht stehenbleiben und sich weiterentwickeln möchte. Ich finde, wir alle sollten uns menschlich und anständig verhalten, nicht wie Roboter, und ich wünsche mir, dass Sie Impulse für den fröhlichen Umgang mit anderen Menschen und für die Selbstpräsentation finden.

Ach ja, wer mich fragt, was gutes Benehmen für mich bedeutet, dem antworte ich gern mit meinem Lieblingszitat von Ralph Waldo Emerson: „Manners are the happy way of doing things.“

Und nun, herzlich willkommen und viel Spaß beim Lesen!

Gabriela Meyer

HANDY-ETIKETTE

Moderner Umgang mit dem Smartphone

„Ich nutze mein Handy nur zum Telefonieren, Frau Meyer!“ Dieses Statement hörte ich früher oft. Kennen Sie es auch noch? Ließ ich Internetaffinität und Interesse für die neuen multifunktionalen Smartphones durchblitzen, zeigten mir konservativ geprägte Telefonmenschen schon mal die kalte Schulter. Sie war irgendwie schick, diese Verweigerungshaltung. „Apps? Brauche ich nicht!“ Die Möglichkeiten des Smartphones abzuwehren, galt als Statussymbol. Seither hat sich viel verändert. Das Smartphone hat sich zu einem beeindruckenden Arbeits- und Kommunikationsgerät entwickelt. Inzwischen nutzt jeder, ob Taxifahrer, Studentin, Politiker, Verkäuferin, Schauspieler oder Professorin, die vielfältigen Möglichkeiten, die es bietet. Wir buchen mit unserem Smartphone Reisen, bearbeiten Fotos, übersetzen Texte, berechnen Fahrtrouten, scannen Dokumente, schreiben Rechnungen und manchmal wischen wir einfach nach links. Telefonieren ist inzwischen nur noch eine App unter vielen und eher uncool. Wer ruft uns denn heute noch ohne triftigen Grund an? Es zirkulieren Sprachnachrichten. Die Technik hat sich rasant weiterentwickelt. Damit änderte sich auch unser Verhalten und die Art, wie wir miteinander interagieren.

Genau wie damals gibt es auch heute wieder etwas, was viele stört: *Phubbing*¹, also das Starren auf das Smartphone, während man die

Menschen um sich herum ignoriert. „Kaum einer schaut noch hoch, alle surfen. Ist ja schlimm, was für ein schreckliches Benehmen!“, schimpfen wir und rümpfen die Nase über diese schrecklichen Manieren. Doch ist unsere Empörung berechtigt? Der Journalist Dirk von Gehlen ermuntert zu einem anderen Blickwinkel und zu einer anderen Sicht: „Aber allein die Möglichkeit, dass handystarrende Zeitgenossen gerade einen trauernden Menschen trösten oder in einem Nobelpreis-Wälzer schmökern, sollte uns davon abhalten, ins wohlfeile Wehklagen über den kulturellen Niedergang durch Smartphonennutzung zu verfallen. Denn womöglich geht es dem handystarrenden Menschen gerade richtig gut, der Bildschirm ist ihm ein Fenster zur Welt und Möglichkeit zur flanierenden Entspannung. Warum sollte man jemandem diese Wohltat verwehren, nur weil man selber nicht in der Lage ist, ein gesundes Verhältnis zum Smartphone zu entwickeln?“²

Wozu uns Dirk von Gehlen anregt ist: Gucken wir doch mal anders auf die Leute, die ihr Endgerät anstarren. Sehen wir das alles mal nicht pathologisch. Das Handy ermöglicht eben auch liebevolle Gesten und trägt dazu bei, unseren Horizont zu erweitern, uns zu bilden, neue Kontakte zu knüpfen und Beziehungen schöner und menschlicher zu gestalten. Ganz egal, wo auf der Welt wir uns gerade aufhalten oder unterwegs sind, wir können die Verbindung zu lieben Menschen halten. Wir können unsere Freundschaften und beruflichen Beziehungen pflegen und uns auf dem Laufenden halten.

Fest steht: Das Smartphone ist nicht grundsätzlich gut oder schlecht. Wie bei anderen Erfindungen kommt es darauf an, was wir daraus machen und inwieweit wir bei der Nutzung auf unsere Umgebung Rücksicht nehmen. Wenn wir mit anderen Menschen zusammen sind, sind gute Manieren wichtig. Deshalb ist es ein großer Unterschied, ob ich alleine bin und telefoniere oder mich im öffentlichen Raum aufhalte.

Das Smartphone ist nicht per se „gut“ oder „schlecht“. Es kommt darauf an, was wir daraus machen.

Empfehlungen für die Smartphone-Nutzung

Es war auf dem Weg nach Frankfurt. ICE, zweite Klasse, Großraumabteil. Ich war müde und glücklich, noch ein freies Plätzchen ergattert zu haben. Hinter mir lagen zwei intensive Seminartage. Endlich nach Hause. Ich schaute mich um. Niemand schien seine Umgebung zu beachten. Jeder war mit sich selbst beschäftigt. Links neben mir saß ein Geschäftsmann, der seine Schuhe ausgezogen hatte. Er klebte am Smartphone: „Du Felix, nein, klär das bitte mit meiner Sekretärin.“ Rechts schlürfte eine junge Frau ihren Coffee to go, während sie per Face Time einen Yoga-Kurs buchte. Da schmetterte ein pummeliger Geschäftsmann in sein Schnurmikro: „In 20 Minuten bin ich da, Igel-schnäutchen. Lass schon mal das Badewasser ein!“ Ich sah all das vor mir, was ich mir eigentlich nicht vorstellen wollte, und es ergab eine skurrile Collage in meinem müden Kopf. Also, Kopfhörer auf. Da kam der Schaffner und wollte mein Ticket sehen. So zückte auch ich mein Smartphone.

Was macht uns eigentlich zu guten Mitreisenden in öffentlichen Verkehrsmitteln? Richtig, wir stören andere nicht, schon gar nicht mit unseren Telefonaten. Wir ersparen ihnen pikante Details. Wir haben es nicht nötig, unsere Wichtigkeit extra laut kundzutun. Wir sind gelassen, verhalten uns ruhig und nerven nicht.

Leider laden Handys zu Rücksichtslosigkeit ein. Unser Smartphone ist nicht mehr nur unser Telefon, sondern schon lange so eine Art virtuelles Büro. So sind wir im großstädtischen Alltag oft Gesprächen in penetranter Lautstärke ausgesetzt. Mal ist es Business-Geplapper, mal belangloses Gequassel, mal Intimes, mal Jargon. „Nice, Alter! Wo hast du den Rucksack her gegettet?“ Es scheint entweder viele nicht zu stören, unhöflich zu sein, oder aber noch immer viele Unsicherheiten zu geben, welche Verhaltensweisen richtig oder falsch sind.

Mit privaten und intimen Telefonaten im öffentlichen Raum belästigen Sie Ihre Mitmenschen.

Dies ist die vielleicht wichtigste Smartphone-Regel, um einigermaßen anständig und höflich mit den kleinen Mini-Computern umzugehen: Kompromittieren Sie Ihre Mitreisenden oder Menschen Ihrer Umgebung im öffentlichen Raum nicht mit privaten und intimen Telefonaten. Sprechen Sie leise und halten Sie Ihre Gespräche kurz. Das wirkt zivilisiert, klug und souverän. Es ist nicht nötig, Ihr Umfeld über Ihre Tagesplanung oder privaten Sorgen in Kenntnis zu setzen. Lässt sich ein Ferngespräch wirklich gerade nicht aufschieben, suchen Sie sich ein ruhiges Plätzchen, wo Sie ungestört sprechen können und niemanden stören. Ein angemessener Ort wäre zum Beispiel im Zug der Raum zwischen zwei Abteilen. Ersparen Sie Ihren Mitmenschen Ihre Verkaufserfolge, die detaillierte Nacherzählung Ihrer Sitzung in Berlin, den Namen Ihrer Affäre in Brüssel oder die Einzelheiten einer medizinischen Fußpflege. Dienstliches und Privates öffentlich kund zu tun ist wirklich uncool, Namen zu nennen aus Datenschutzgründen ein Tabu. Seien Sie sich dessen bewusst: Die Welt ist klein. Wenn Sie nicht wie ein Rüpel oder eine Rüpeline erscheinen wollen, sollten Sie wissen, wann es angebracht ist, sich zurückzunehmen.

Ich war mal privat eingeladen. Es war ein gemütlicher Abend. Bis plötzlich das Telefon klingelte. Ich ging davon aus, die Gastgeberin würde das Gespräch abkürzen und sagen: „Ich habe gerade Besuch, kann ich dich morgen zurückrufen?“ Doch nicht mal meine Hoffnung auf eine Notlüge wie „Entschuldige, die Milch kocht mir gerade über“ erfüllte sich. Auch nicht nach zehn Minuten. Im Gegenteil: Es wurde eine ausgedehnte Plauderei. Da saß ich dann, gezwungen zuzuhören und alleine Oliven zu essen.

Das Kostbarste, was wir als Menschen haben, ist Zeit. Wer in der Lage ist, Prioritäten richtig zu setzen und sich kurz zu fassen, ist guten Manieren ein großes Stück näher. Gehen Sie respektvoll um mit der Zeit anderer Menschen. Kürzen Sie nicht dringende Telefonate ab, wenn Sie Besuch haben, und widmen Sie sich Ihren Gästen. Sind Sie gerade in einem Gespräch und erhalten einen wichtigen Anruf auf Ihrem Smartphone, nehmen Sie selbstverständlich das Gespräch an. Als Zeichen der Höflichkeit entschuldigen Sie sich kurz freundlich bei

Ihrem Gesprächspartner und gehen einige Meter auf Abstand. Damit vermitteln Sie Ihrem Gesprächspartner Wertschätzung.

Setzen Sie Prioritäten

Sollte es ein ungebeter Anruf sein, der Sie gerade stört, oder sollte es gerade so gar nicht passen – Sie sitzen im Wartezimmer beim Arzt, betreten gerade ein Flugzeug oder stehen an der Supermarkt-Kasse – fragen Sie, wann Sie zurückrufen können.

Wer sich von jedem Klingeln jederzeit stören lässt, sogar an der Fleischtheke telefoniert, verwendet das Handy falsch und hat sein Gerät nicht im Griff. Es macht keinen guten Eindruck, wenn Sie sich zur Marionette von Signaltönen machen und zu jeder Zeit Ihre Rufbereitschaft signalisieren. Sollten Sie ein Baby erwarten oder kranke Angehörige haben, gilt dies natürlich nicht. Bei allen anderen Notfällen im Leben auch nicht. Und wer auf eine langersehnte Liebesbotschaft wartet, darf selbstverständlich auch im Stand-by bleiben.

„Muss nur noch kurz die Welt retten, danach flieg' ich zu dir. Noch 148 Mails checken ...“ Tim Bendzko singt hier über seine vielen Pflichten, die er erledigen möchte, bevor er Zeit hat für seine Freunde oder

Freundin. Setzen Sie Ihre Prioritäten nach Möglichkeit anders. Während eines Gesprächs mit Familie und Freunden bedienen Sie besser nicht Ihr Smartphone. Es sei denn, Sie wollen zeigen, dass Sie keinen beson-

deren Wert auf Ihr Gegenüber legen oder Sie möchten sich bewusst abschotten. E-Mails, Tweets oder andere Botschaften beantworten Sie einfach etwas später, wenn Sie Zeit und Muße dafür haben.

Versuchen Sie nach der Regel „anwesende Menschen vor Maschinen und abwesenden Menschen“ zu handeln. Ihrem Gegenüber gehört Ihre Aufmerksamkeit. Wenn Sie mit jemandem sprechen und dabei Ihr Handy in der Hand halten, geben Sie dem anderen das Gefühl, weniger wichtig zu sein.

Ihre Aufmerksamkeit sollte immer dem Menschen gelten, mit dem Sie gerade zusammen sind.

An bestimmten Orten schalten Sie Ihr Handy am besten stumm. Dazu zählen: Kino, Theater, Restaurant, Meeting, Bibliothek, Spa, Krankenhaus, Friedhof und Kirche. Es muss auch nicht sein, im Supermarkt direkt vor dem Schokoladenregal zu telefonieren und den Weg für andere Kunden zu versperren. Es sei denn, Sie sind der Marktleiter und ordern Nachschub.

Sie sind in der Lounge Ihrer Airline? Auch dort gilt: Telefonieren Sie nicht so laut! Sollten Sie an einer Bushaltestelle telefonieren, wirken Sie mit einem „Psst!“ zu den anderen um sie herum wie Ekel Alfred (kennen Sie den noch?). Rufen Sie selbst jemanden mobil an, fragen Sie nach der Begrüßung, ob der andere gerade sprechen kann und es passt. Das ist höflich.

Grundlegende Regeln für den Umgang mit dem Handy

Überall dort, wo Sie Gefahr laufen, die Arbeit, Ruhe oder Konzentration anderer Menschen durch das Klingeln Ihres Handys oder Ihr Telefongespräch zu unterbrechen bzw. zu stören, sollten Sie:

- Ihr Smartphone auf lautlos stellen,
- den Raum zum Sprechen verlassen
- oder das Gespräch ganz verschieben.

Während Sie dienstlich und privat telefonieren, vermeiden Sie Nebengeräusche wie Gangster-Rap, Essen, Kaugummikauen, Akkuschauber, Witze erzählende Kollegen, schreiende Nymphensittiche, Kochgeräusche, Geschirrspüler, Dauerhundegebell oder sonstige kuriose Geräusche. Passen Sie auf bei Freisprechanlagen im Auto, wenn Sie nicht alleine sind.

Wenn Sie jemanden erreichen wollen, halten Sie sich nach Möglichkeiten an die Anrufzeiten. Privat können Sie sich zwischen 9 und 19 Uhr melden. Bei guten Freunden hoffentlich zu jeder Zeit. Fragen Sie am besten kurz, ob Sie gerade stören. An Sonn- und Feiertagen klingeln Sie die Leute nicht vor 11 Uhr aus dem Bett. Ihr Freund oder

Ihre Freundin ruft nie zurück oder kann nur schriftlich über WhatsApp kommunizieren? Suchen Sie sich dialogfähige Freunde.

Dezenter Auftritt Ihres Handys

Erwachsene, die sich für schrille Klingeltöne, schräge Songs oder Soundeffekte entscheiden, scheinen nicht zu merken, dass sie damit nicht so gut ankommen. Selbstverständlich wählen Sie für sich aus, welcher Klingelton Ihnen gefällt, zum Beispiel der Refrain Ihres Lieblingssongs. Aber verzichten Sie vielleicht doch besser auf das Knattern einer Harley oder Refrains wie „You sexy Motherfucker“. Gerade im arbeitsbezogenen Kontext könnte das unpassend sein.

Unsere Smartphones müssen viel aushalten: Nässe, Kratzer, Schmutz. Das Telefon rutscht einem auch schon mal aus der Hand, fällt auf den Boden und ist beschädigt. Gegen all dies bieten Handyhüllen Schutz. Es gibt schicke Designs: Soft-Cases, Ledertäschchen oder Glitzer-Style. Achten Sie darauf, ein für Sie passendes Modell zu wählen. Wer Wert auf sein Smartphone legt, sollte auch Wert auf die Ästhetik der Hülle legen.

Schmutz, Risse im Glas oder Wundpflaster und Dackelbild-Sticker, die das Gerät zusammenhalten, sind nicht gerade ein Hingucker. Früher schaute man auf die Schuhe, heute auch auf Ihr Smartphone.

Auf dem Smartphone tippen im Meeting

Kennen Sie diese Sitzungen, wo einige Teilnehmer fast schon demonstrativ mit ihrem Smartphone beschäftigt sind und E-Mails beantworten? Höflich ist das nicht. Wenn wir anwesend sind, aber nicht bei der Sache, wirken wir respektlos und so, als wollten wir den Eindruck erwecken, alles andere sei wichtiger als die aktuelle Besprechung. Natürlich sind Mitarbeiter und Führungskräfte vielen Anforderungen und Erwartungen ausgesetzt. Der Druck ist groß. Und klar, viele

Wählen Sie die Hülle für Ihr Handy mit Bedacht. Sie sollte zu Ihnen und Ihrem Stil passen.

Meetings sind eigentlich überflüssig. Doch wir hören grundsätzlich besser, wenn wir auch mit den Augen dabei sind.

Wie gehen Sie also mit der Situation „Tippen im Meeting“ um? Hierzu gebe ich Ihnen zwei Empfehlungen: (1) Bitten Sie den Sitzungsleiter, klare Absprachen zum Umgang mit dem Smartphone in Meetings zu treffen. Sie müssen ja nicht gleich die Geräte untersagen. (2) Entscheiden Sie für sich selbst, ob Sie einen Beitrag im Meeting leisten wollen und können. Falls nicht, überdenken Sie Ihre Teilnahme. Es gibt natürlich Ausnahmesituationen, wo es gute Gründe dafür gibt, immer wieder auf das Smartphone zu schauen. In dem Fall sagen Sie vorher kurz Bescheid.

Ihre innere Haltung beim Telefonieren

Worauf sollten Sie achten, wenn Sie am Telefon sind? Vermeiden Sie, wie ein Misanthrop zu klingen. Mit einem Lächeln in der Stimme klingen Sie freundlich und verbindlich. Versuchen Sie so oft es geht, heiter mit Anrufern umzugehen. Ihren Unternehmensnamen singen – warum denn nicht? Ein schlecht gelauntes „Sie stören mich gerade in meinen Gedanken“ ist keine gute Idee für eine Begrüßung. Schon gar nicht, wenn jemand anruft, von dem Sie eigentlich etwas wollten.

Fotografieren im Restaurant – so machen Sie es richtig

Bislang gibt es bei uns keine Restaurants mit extra ausgewiesener Smartphone- und Social-Media-Zone. Vielleicht kommt das noch. Es gilt also weiterhin: Smartphone nicht auf den Tisch legen und am besten auf lautlos stellen. Es gibt bisher auch noch keine Regel, die sagt: „Das Handy liegt links vom Teller und man darf erst beginnen, wenn alle ein Foto auf Instagram gepostet haben.“

Es ist verständlich, ein köstliches Menü in einem stilvollen Restaurant als Erinnerung an einen geselligen Abend im Bild festhalten zu wollen. Wie machen Sie Ihr Foto also am geschicktesten? Wie finden Sie den passenden Moment? Mein Tipp: Achten Sie darauf, dass Sie

andere Gäste nicht stören und Servicekräften nicht im Wege stehen. Um sicher zu gehen, fragen Sie im Lokal kurz nach, ob Sie Fotos machen dürfen. Es gibt viele Lokale, die sich aus Marketing-Gründen darüber freuen. Das Londoner „Dirty Bones“ hält für Gäste, die ihr

Es ist traurig, wenn es nur noch um das perfekt inszenierte Foto geht statt um die wahre Kunst der Köchin.

Essen knipsen möchten, eigens ein professionelles Equipment bereit. Das berühmte „Culinary Institute of America“ in New York, eine der renommiertesten Kochschulen, hat die Food-Fotografie für soziale Netz-

werke sogar in seinen Stundenplan aufgenommen.³ Andere Restaurants haben es nicht so gern, wenn Gäste fotografieren. Das gilt es als Gast zu respektieren. Tatsächlich scheint vielen der Bezug zu gutem Essen verloren gegangen zu sein, schaut man auf Hashtags wie #Foodporn. Dort geht es offenbar nur noch um das möglichst perfekt inszenierte Foto, nicht um die wahre Küchenkunst, das Handwerk und die Arbeit, die dahinterstecken.

Beim Fotografieren halten Sie sich an die Regel: „Shoot first, share later!“ Das heißt, fotografieren Sie, doch bearbeiten und teilen Sie Ihre Schnappschüsse später. Ihre Aufnahmen machen Sie diskret, ohne viel Aufheben. Dafür schalten Sie Ihr Handy auf stumm, sodass Sie beim Auslösen niemanden stören. Lassen Sie Ihre Begleitung im Kreativtausch nicht mit dem Essen warten. Am besten stellen Sie sicher, dass alle Leute auf dem Bild mit einer Veröffentlichung einverstanden sind. Sollten andere für sich selbst ein Foto machen, befahlen Sie ihnen nicht, wie sie ihr Foto aufzunehmen haben. Das könnte übergriffig wirken oder rechthaberisch.

Gute Food-Fotos sind übrigens schwer zu knipsen. Bei Erbsensuppe lassen wir das Handy besser gleich in der Tasche, davon kann ein Laie einfach keine schönen Fotos machen. Schauen Sie mal auf die Facebook-Seite: www.facebook.com/Wir-fotografieren-unser-Essen. Hier finden Sie Bilder von Gerichten, die alte Menschen, Kranke und Pflegebedürftige vorgesetzt bekommen. So lieblos zubereitet, dagegen ist Labskaus eine Augenweide. Statt Ihr Essen mehr schlecht als recht auf

Fotos zu inszenieren, machen Sie doch lieber anderen eine Freude. „Wer ein echtes Like will“, so die Kolumnistin der SZ Julia Rothaas treffend, „bringt sein hübsches Essen einmal im Monat demjenigen mit, der es wirklich gebrauchen kann. Die strahlende Oma: Ein besseres Bild dürfte es kaum geben.“⁴

DAS GEHT GAR NICHT

Smartphone am Tisch / Lautes Telefonieren in der Öffentlichkeit / Tastentöne und Benachrichtigungssignale an ruhigen Orten nicht abstellen / An der Kasse telefonieren / Display-Stalken / Smartphone-Dauerfilmen / Über die Lautsprecher reden / Reporter spielen / Gespräche auf der Toilette / Menschen in Fotos taggen und ohne Erlaubnis öffentlich hochladen / Durch fremde Fotogalerien wischen / Telefonieren und nicht merken, dass man anderen im Weg steht / Mitteilungswut / Beim Passwörter-Eingeben zuschauen / Im Konzert jedem die Sicht versperren beim Filmen und Fotografieren / Antwortverweigerung

Stilvoller Umgang mit WhatsApp: Wie Sie andere nicht nerven

WhatsApp ist aus Datenschutzgründen umstritten und doch sehr beliebt. Die App ist kostenlos und perfekt, um schnell miteinander zu kommunizieren. Doch es kann auch leicht zu Missverständnissen kommen. Haben Sie auch schon mal missglückte Chats erlebt? Paul sendet einen liebevoll gemeinten Kotz-Smiley zu einem Rosenkohlauflauf und plötzlich entwickelt sich daraus ein Riesen-Drama in der WhatsApp-Kochgruppe. Luise fand das echt nicht witzig und ist sauer. Plötzlich macht es „Plopp!“ und Luise hat die Gruppe verlassen. Durch digitale Nachrichten kommt es oft zu Konflikten, die in einem persönlichen Gespräch nie entstanden wären. Der Grund: Es fehlen uns

wichtige nonverbale Dechiffrier-Signale wie Tonlage, Mimik oder Gestik. Es lässt sich auch nicht erkennen, in welcher Situation der andere

gerade steckt. „Für dich soll's rote Rosen regnen.“ „Mit Vasen voller Wasser!“ und schon sind zwei wieder Single.

Leider wird beim Herunterladen der App kein Etikette-Handbuch mitgeliefert. Jeder navigiert

für sich alleine und hat sein eigenes Regelwerk im Kopf. Besonders bei Sprachnachrichten scheiden sich die Geister. Die einen sind Fans davon, Monologe als Audiodateien zu versenden und zu erhalten. Die anderen finden dieses Format einfach anstrengend und schrecklich zeitraubend. Nehmen Sie Rücksicht auf Ihre Mitmenschen und vermeiden Sie es, unstrukturierte, endlos ausgeschmückte Sprachnachrichten bei ihnen abzuladen. Für berufliche Angelegenheiten ist eine kurze höfliche SMS oder ein Anruf, je nach Situation, immer die bessere Wahl. Für ein gutes Miteinander auf WhatsApp beachten Sie folgende Punkte, bevor Sie in die Tasten hauen:

- In manchen Situationen ist die Verwendung einer App wie WhatsApp grob unhöflich und unsensibel. Vielleicht ist es irgendwann gesellschaftlich anerkannt, per Totenkopf-Emoji seinen Job zu kündigen, zu kondolieren oder eine Ehe zu lösen. Gott sei Dank ist es noch nicht soweit.
- In einem persönlichen Gespräch lassen sich besser Dinge klären sowie Gefühle und Zwischentöne transportieren. Genuschelte Sprachnachrichten und Todesschrei-Emojis können das nicht leisten. Auch das Spiel mit Andeutungen geht oft nach hinten los.
- Verwenden Sie immer (!) den Namen der Person, der Sie schreiben, wenn Sie ein höflicher Mensch sein wollen. Zum Geburtstag gratulieren ohne Namen? Total daneben. Als besonders unelegant outen sich Schreiber, die ihren Namen unter eine Nachricht setzen, den Namen des Adressaten aber nicht nennen.

Sollten Sie mal als Antwort auf eine Nachricht „tldr“ erhalten: Das steht für „too long, didn't read“ – „zu lang, habe ich nicht gelesen“.

- Wenn Sie eine Sprachnachricht abhören, halten Sie sich Ihr Telefon diskret an das Ohr, damit Unbeteiligte nicht in voller Lautstärke mithören können.
- Beim Aufnehmen einer Sprachnachricht sollten Sie nicht essen, trinken oder schmatzen und auch sonstige Hintergrundgeräusche vermeiden.
- Nicht höflich ist es, wenn Sie andere lange auf eine Antwort warten oder raten lassen, was eine Nachricht wohl bedeutet.

11 GRUNDLEGENDE VERHALTENSEMPFEHLUNGEN FÜR WHATSAPP

1. Verwenden Sie für den Einstieg immer eine Anrede mit Namen.
2. Schreiben Sie klare, kurze, knackige Texte.
3. Vereinfachen Sie Komplexes und vermeiden Sie Langatmigkeit.
4. Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstehen.
5. Wechseln Sie in die Empfängerperspektive.
6. Fügen Sie Kontakte nicht ungefragt in eine Gruppe hinzu.
7. Legen Sie nicht jedes Wort auf die Goldwaage.
8. Greifen Sie bei Unklarheiten zum Hörer.
9. Prüfen Sie, ob eine Sprachnachricht wirklich nötig ist.
10. Wechseln Sie nicht hin und her zwischen Kanälen.
11. Schreiben Sie LG (Liebe Grüße) und Co doch mal wieder aus!

Nahezu jedes Kind ab zwölf Jahren verfügt inzwischen über ein eigenes Handy.⁵ Mit Apps wie WhatsApp rücksichts- und verantwortungsvoll umzugehen, sollte Kindern frühzeitig gezeigt werden. Sie stimmen mir sicher zu, dass es an uns liegt, dem Nachwuchs die sozialen Umgangsformen frühzeitig nahezubringen und sie an die Hand zu nehmen.

MODERN-LIFE-NETWORKING

Mit Stil netzwerken

Netzwerken – analog und digital – ist der schnellste Weg, neue Kontakte zu knüpfen, sich einen Ruf als Experte aufzubauen, einen begehrten Job zu finden und sich bekannt zu machen. In ihrem Bestseller „Taking the Work out of Networking“ definiert die amerikanische Autorin Karen Wickre¹²: „Vernetzung bedeutet, sich darum zu bemühen, besonders viele Menschen zu treffen und zu sprechen, um so Informationen zu erhalten, die Ihnen helfen können.“ Doch nicht jeder, der sein Netzwerk erweitern will, verhält sich dabei taktvoll und stilsicher. Lassen Sie mich Ihnen dazu eine kleine Geschichte erzählen.

Eine meiner Kundinnen war zu einer eleganten Netzwerkveranstaltung eingeladen. Niemand hatte Zeit, sie zu begleiten, also ging sie allein. Als sie an ihrem Willkommens-Cocktail nippte, sah sie eine Bekannte im Gespräch mit einer anderen Frau. Sie freute sich, ein vertrautes Gesicht zu sehen, und gesellte sich zu den beiden.

Die Unbekannte ergriff direkt das Wort: „Sie tragen ein schickes Kleid! Diese Farbe steht Ihnen super!“ Das Kompliment brach sofort das Eis und dies wäre es ein gelungener

Drüstigkeit mag andere überrumpeln, führt aber nur bedingt zum Erfolg.

Einstieg in eine klassische Netzwerk-Situation, wenn nicht ... Meine Kundin erzählte, sie habe sich gerade bedanken wollen, da zog die

Frau unvermittelt einen Stapel Flyer aus ihrer Handtasche. „Ich bin Coach! Hier ist mein Flyer. Ach was, nehmen Sie am besten gleich mehrere mit, dann können Sie sie verteilen.“

Meine Kundin war sprachlos, nahm den Stapel verdattert an, steckte ihn in die Tasche und entsorgte ihn später. Die Dame sei an dem Abend mit ihren Werbematerial von Grüppchen zu Grüppchen weitergewandert, erzählte sie mir, und habe immer das gleiche abgespult: „Kompliment, Eigenwerbung und Flyer“. Irgendwie dreist, oder? Eine Schlagfertigkeits-Queen wäre meine Kundin ja gewesen, wenn sie direkt ihre eigenen Prospekte gezückt hätte: „Klar, mache ich gerne. Verteilen Sie doch bitte auch meine. Hier sind schon mal zwanzig Stück!“

Sie wollen sich lieber mit Klasse vernetzen und fragen sich, wie Sie das hinbekommen? Es ist gar nicht so schwierig. Lesen Sie weiter!

WAS BRINGT NETZWERKEN?

Netzwerken lässt sich online und offline. Ziel ist, soziale oder beruflich relevante Kontakte aufzubauen, sich mit Gleichgesinnten auszutauschen und gegenseitig bei der Karriere zu unterstützen. Es kann jeden beruflich weiterbringen. Hotspots, um leicht Kontakte zu knüpfen, sind Messen, Fachkongresse, Weiterbildungsmaßnahmen oder Branchenstammtische.

Erfolgreich netzwerken: Gehen Sie freundschaftlich vor

Hier kommt direkt die wichtigste Regel, bevor Sie sich ins Getümmel begeben: Gehen Sie es freundschaftlich an. Gehen Sie nicht hausieren wie die offensive Flyer-Dame. Bieten Sie nicht direkt nach der Begrüßung Beratungen, Bungalows oder Bernhardinerwelpen an. Sie

benötigen auch keine Werbeprospekte, um sich ein Netzwerk aufzubauen. Netzwerken ist ein bisschen so, wie neue Freunde finden – und kein Wettbewerb. Kommen Sie in den echten oder virtuellen Raum, um etwas zu lernen und etwas von sich zu geben (keine Prospekte!). Vermitteln Sie nicht den Eindruck, dass Sie dem anderen nur helfen, wenn Sie dafür eine Gegenleistung bekommen. Diese Herangehensweise ist keine Basis für stilvolles Netzwerken. Es fühlt sich für unser Gegenüber aufdringlich und berechnend an. Neue Verbindungen aufzubauen funktioniert nur, wenn andere nicht das Gefühl haben, dass wir sie ausnutzen.

Wie machen Sie das? Signalisieren Sie echte Bereitschaft, sich auf Ihr Gegenüber einzulassen. Ohne den Gedanken an eine Gegenleistung. Netzwerken ist beziehungsorientiertes Business. Vertrauen, Sympathie und wechselseitige Relevanz sind die Grundlage. Es braucht Zeit, Vertrauen aufzubauen, deshalb überstürzen Sie bitte nichts. Bringen Sie sich selbst ein, Geschäftliches ergibt sich dann wie von selbst. Wenn Sie sich wirklich öffnen, verbinden Sie sich mit Menschen auf emotionale Weise. Teilen Sie Ihre Geschichte, Ihren Hintergrund. Tauschen Sie sich aus über Ziele, Ambitionen, Hoffnungen und Herausforderungen. Im folgenden Abschnitt schauen wir uns die drei Phasen beim Vernetzen etwas genauer an.

Die drei Phasen beim Vernetzen

Erste Phase: Beziehung aufbauen

Als ersten Schritt bauen Sie nach dem Grüßen eine Beziehung zu Ihrem Gegenüber auf. Das kann analog sein oder auch digital. Überstürzen Sie nichts. Beschnuppern Sie sich. Zeigen Sie Initiative, aber zwingen Sie anderen kein Gespräch auf.

Grüßen Sie und stellen Sie sich vor. Sie könnten eine Vorlage liefern, zum Beispiel:

„Wie ich sehe, stehen Sie etwas allein hier, darf ich mich zu Ihnen gesellen? Ich bin ...“

„Ich habe mich Ihnen noch gar nicht vorgestellt ...“

Zweite Phase: Interesse und Bereitschaft zu geben signalisieren

Sie haben sich jetzt gegenseitig begrüßt und vorgestellt. Nun geht es darum, dass Sie wie jeder Menschenfreund echtes Interesse signalisieren, ihrem Gegenüber Raum geben und es nicht bedrängen. Stellen Sie in dieser Phase offene Fragen, beispielsweise:

„Was führt Sie auf diese Veranstaltung?“

„Könnten Sie mir mehr über Ihren Job erzählen?“

Hören Sie zu, denken Sie mit und knüpfen Sie an Gesagtes an, indem Sie beispielsweise antworten: „Meine Story ... ich war mal ... heute bin ich ...“ Versuchen Sie in dieser Phase auf keinen Fall, in den Selbstvermarktungsstatus zu rutschen. Lassen Sie durchblicken, dass Sie vernetzt denken und andere gern mit Kontakten oder Informationen unterstützen. Was Sie in dieser Phase tun sollten: Geben Sie etwas von sich preis. Bieten Sie Ihrem Gegenüber Anknüpfungspunkte an, etwas, wo er oder sie ankern kann.

Dritte Phase: Vernetzen

Bei gegenseitiger Sympathie und wenn Sie festgestellt haben, dass Sie füreinander interessant sind, ist jetzt der Zeitpunkt gekommen, sich zu vernetzen. Tauschen Sie Ihre Daten aus. Einem digitalen Kontakt können Sie in dieser Phase ein Treffen vorschlagen. Vielleicht gibt es ein Ereignis, für das Sie sich verabreden. Beantworten Sie in dieser Phase schriftliche Anfragen zügig. Wenn Sie jemand um ein Treffen bittet, Sie aber erst drei Monate später antworten, ist das Eisen nicht mehr heiß.

Fragen Sie sich: „Wie kann ich der Person helfen?“ und nicht: „Was kann mir diese Person bringen?“

In dieser Phase sollten Sie Ihre Erwartungen aneinander klären und managen. Dazu könnten Sie beispielsweise folgende Fragen stellen:

- „Gibt es etwas, das ich für Sie tun kann?“
- „Wie kann ich Ihnen helfen oder Sie unterstützen?“

Es geht darum, sich auf freundschaftliche Art zu verbinden und sich gegenseitig Hilfe anzubieten. Bei einem neuen Kontakt fragen Sie sich: „Wie kann ich der Person helfen?“ Fragen Sie sich nicht: „Was kann mir diese Person bringen?“ So werden Sie nicht nur sympathisch rüberkommen, sondern auch erfolgreicher netzwerken.



KLEINE NETZWERK-AUFGABE

Verbinden Sie sich diese Woche mit zwei neuen Kontakten. Vielleicht gibt es ja zwei Menschen, die Sie schon immer mal kennenlernen wollten? Gehen Sie es jetzt an.

Die 70-20-10-Regel zum Netzwerken

Eine kluge Netzwerkregel, die ich Ihnen ans Herz legen möchte, ist die 70-20-10-Regel von Mike Sansone. Der amerikanische Social-Media-Experte gewichtet die Zeit, die man in sein Netzwerk investieren sollte, folgendermaßen:

- Nutze 70 Prozent deiner Zeit, um anderen zu helfen.
- Nutze 20 Prozent deiner Zeit, um dich selbst zu präsentieren.
- Nutze 10 Prozent deiner Zeit, um andere um Hilfe zu bitten.

Die Regel macht deutlich, dass wir erst einmal viel geben und anderen helfen müssen, wollen wir Vertrauen aufbauen. Besonders introvertierte Menschen schätzen diese Strategie, da sie erkennen, dass es beim effektiven Netzwerken gar nicht so sehr darum geht, sich selbst anzupreisen. Sondern darum, Kontakte zu vermitteln, Jobangebote

weiterzuleiten oder sonstigen Nutzen für andere zu stiften. Hat sich allmählich Vertrauen gebildet und gefestigt und haben die Netzwerkpartner ebenfalls Interesse entwickelt, lenken Sie die Aufmerksamkeit Ihrer Kontakte auf das, was Sie ausmacht. Haben andere Sie erst einmal besser kennen- und als hilfreiches Gegenüber schätzen gelernt, dürfen Sie damit rechnen, dass sie sich ihrerseits für Sie engagieren. Im Idealfall haben Sie treue Wegbegleiter gewonnen, die Sie nun in beruflichen Dingen um Rat und konkrete Hilfe bitten können. Ein tragfähiges Netzwerk aufzubauen und zu erweitern braucht Zeit. Gute Umgangsformen helfen Ihnen dabei, digitale und analoge Begegnungen so zu gestalten, dass sich für beide Seiten eine gewinnbringende und angenehme Beziehung entwickeln kann.

KLEINE NETZWERK-AUFGABE

Tun Sie etwas für zwei Menschen, ohne dafür eine Gegenleistung zu verlangen.

Modernes Netzwerkmanagement bedeutet ansprechbar zu sein

Alles dreht sich heute um Kontakte und Empfehlungen. Viele Menschen verdanken ihren Erfolg, Jobs oder Aufträge ihren Beziehungen. Gute Arbeit spricht sich herum. Auch mir hilft mein Netzwerk bei meiner Arbeit. Manchmal erhalte ich Anfragen wie diese: „Frau Meyer, meine Freundin war begeistert von Ihrem Vortrag und hat mir darüber berichtet. Sie hat mir Ihren Kontakt weitergeleitet. Gern würde ich wissen, ob Sie diesen Vortrag vielleicht auch in unserem Unternehmen halten könnten.“ Natürlich freue ich mich darüber und selbstverständlich führe auch ich Kontakte auf diese Art zusammen. Leider nutzen viele das Potenzial, das Netzwerken bietet, noch zu wenig. Besonders häufig beobachte ich die folgenden zwei „Verhaltensfehler“:

- Kontaktforderungen werden kommentarlos und uncharmant versendet, ohne sich vorzustellen, ohne eine Nachricht. Die Chance, sich mit dem anderen bekannt zu machen, bleibt ungenutzt. Wenn Sie sich nicht die Zeit nehmen, sich kurz vorzustellen, wieso sollte Ihr Gegenüber Lust haben, Ihnen zu helfen?
- Kontaktforderungen werden rigoros abgeschmettert oder ignoriert.

Was bringt ein solches Verhalten? Leider nichts. Von den Teilnehmern meiner Seminare weiß ich, dass sie oft annehmen, es sei schick und sicher, unerreichbar für andere zu sein. Früher mag es mal angesagt

gewesen zu sein, wie eine Burg mit hochgezogener Brücke aufzutreten: abgeschottet, nur schwer einzunehmen. Heute gilt das nicht mehr.

Modernes Netzwerkmanagement bedeutet, ansprechbar zu sein, konsistent aufzutreten, empathisch und transparent zu kommunizieren. Es bedeutet auch, die Komfortzone zu verlassen, um neue (Job-)Möglichkeiten zu erschließen. Seien Sie ein Link für andere Menschen, kein Endpunkt.

Sollten Sie mal absolut keine Lust auf Smalltalk haben, ist es natürlich nicht schlimm. Das ist menschlich, jeder kennt es. Gerade in Berufen, in denen wir viel mit Menschen zu tun haben, ist regelmäßiger Rückzug, Stille und Alleinsein wichtig, um die Batterien wieder aufzuladen. Sie müssen also kein schlechtes Gewissen haben. Auch müssen Sie sich nicht voreilig von bestimmten Gruppen oder Menschen einnehmen lassen, die Ihnen nicht zusagen.

Klasse statt Masse

Die Autorin und Gründerin des internationalen Netzwerks Global Digital Women, Tijen Onaran, schreibt treffend in ihrer „Netzwerkbibel“¹³, dass 1000 Kontakte bei Xing noch kein Netzwerk sind. Es gehe um Klasse, nicht um Masse. Netzwerke müssten mehr sein als nur ein

Verzeichnis. „Net Working“ habe wortwörtlich etwas mit Arbeit zu tun. Diese Arbeit und Investition zahle sich aus. Sie nennt als die drei wichtigsten Lektionen: (1) Werde Experte für dein Thema. (2) Sprich über dein Thema vor anderen Menschen. (3) Setze dabei auf gute Rhetorik und lerne, eloquent zu sein. So viele Menschen, leider gerade Frauen, denken: „Wenn ich gut bin, wird das schon irgendjemand merken.“ Doch so laufe das nicht. Am Ende wird das gesehen, was man selbst über sich erzählt. Etwas anderes zu glauben, sei naiv, so Onaran. Recht hat sie.

KENNEN SIE „WORKING OUT LOUD“?

- „Working Out Loud“ (WOL) nennt sich das Konzept, das eigene Wissen, die eigene Arbeit und Erfahrung sichtbar zu machen, sodass alle davon profitieren. Der Begriff setzte sich durch, nachdem John Stepper 2015 ein Buch über das Thema veröffentlicht hatte: „Working Out Loud: For a better career and life“. Viele namhafte Unternehmen wie Bosch, Telekom, Daimler, BMW oder Siemens unterstützen das Konzept und fördern so ihre Mitarbeiter.
- Der Kerngedanke: Effektiver und erfolgreicher ist, wer sein Wissen teilt und anderen hilft, nicht, wer sein Wissen versteckt. Anstatt zu netzwerken, um etwas zu bekommen, soll bei WOL in Beziehungen investiert werden, sodass jeder im Laufe der Zeit sichtbarer wird und individuelle Ziele erreicht. Raus aus dem eigenen begrenzten Bereich, rein in die Experten-Netzwerke, so lautet die Devise!

Netzwerk-Knigge: So vernetzen Sie sich richtig

Erst einmal geben: Wenn man seinen Job verloren hat, ehemalige Kollegen zu kontaktieren und um Hilfe zu bitten, nachdem man sich Jahre nicht gemeldet hat – das ist grottenschlechtes Benehmen. Bauen Sie sich ein belastbares Netzwerk auf, bevor Sie es brauchen. Es ist durchaus möglich, dass Sie erst Jahre später von Ihrem Netzwerk

profitieren. Der amerikanischen Unternehmensberater und Autor Simon Sinek bringt es auf den Punkt, wenn er sagt: „Don't give to get. Give to inspire others to give.“¹⁴ (Gib nicht, um zu bekommen. Gib, um andere zu inspirieren, zu geben.)

Verschenken Sie Anerkennung: Großmütige, souveräne Menschen zeichnen sich dadurch aus, dass sie anderen, auch Konkurrenten, ehrliche Anerkennung für einen Erfolg zollen. In den Augen des eigenen Netzwerks wird das positiv auffallen. Geizen Sie nicht mit Lob. Es strahlt auf sie zurück. Ein großes Netzwerk gewinnt die- oder derjenige, dessen Beiträge oft geteilt oder positiv kommentiert werden. Wenn Sie Anerkennung erwarten, müssen Sie auch bereit sein, selbst Anerkennung zu geben.

Nehmen Sie positiv Einfluss: Passen Sie sich nicht einfach nur an. Beeinflussen Sie die Energie in einem Raum aktiv und bewusst auf positive Weise. Bringen Sie Freude in ein Gespräch mit ein, sprechen Sie optimistisch und herzlich über Dinge. Das ist wie ein Geschenk. So erinnern sich Menschen an Sie.

Aufmerksamkeit ist alles: Aufmerksamkeit kann Ihnen und den Menschen, denen Sie begegnen, den Tag retten. Wann haben Sie anderen zum letzten Mal im Gespräch das Gefühl gegeben, die einzige Person auf der Welt und etwas Besonderes zu sein? Aufmerksamkeit ist so wichtig und erfrischend wie ein Glas Wasser bei 30 Grad!

Halten Sie Augenkontakt: Lassen Sie Ihren Blick auch mal schweifen und nehmen Sie mit den Augen Kontakt zu anderen auf. Kleben Sie in Networking-Situationen nicht am Smartphone oder für Stunden an nur einem Augenpaar. Seien Sie wach. Schauen Sie sich um, was im Raum so passiert und wen Sie vielleicht noch treffen möchten.

Haben Sie Ihren Elevator Pitch parat: „Und was machen Sie beruflich?“ – Wenn Sie diese Standardfrage prägnant beantworten oder sich in einer Netzwerksituation auf den Punkt präsentieren können, ist das ein großer Vorteil. Sie sollten in 60 Sekunden und zwei, drei

Wie Sie Ihren Elevator Pitch entwerfen, erfahren Sie auf Seite 221.

Sätzen erklären können, wer Sie sind und was Sie anbieten.

Beweisen Sie Vernetzungsfähigkeit: Stellen Sie in Gesprächen Fragen. Die Antworten helfen Ihnen herauszufinden, was der andere braucht. Versuchen Sie zudem zu verstehen, welche Informationen Ihr Kontakt benötigt, um Ihre Ziele zu unterstützen. Trauen Sie sich, alleine zu Netzwerkveranstaltungen zu gehen. So lernen Sie in der Regel mehr Menschen kennen, als wenn Sie in Begleitung kommen. Es sei denn, jemand ist so nett und stellt Sie in einer neuen Runde überall seinen Kontakten vor.

Nehmen Sie Smartphone und Visitenkarten mit: Wenn Sie Ihr Handy dabei haben, können Sie sich bei Veranstaltungen mit den Menschen, die Sie kennengelernt haben, direkt auf LinkedIn, Twitter und Co. vernetzen. Ist das Umfeld weniger digital affin, tauschen Sie klassisch Visitenkarten aus.

Finden Sie Ihren Kanal: Finden Sie Ihre Plattform, Ihr Format. Sie fühlen sich auf Netzwerkveranstaltungen wohl, sind aber auf Social-Media-Kanälen noch unsicher, wenn es darum geht, neue Kontakte zu knüpfen? Kein Problem. Schauen Sie, was am besten zu Ihnen passt. Bleiben Sie neugierig und offen dafür, immer wieder neue Wege und Orte für sich zu entdecken.

Der Zufall: Sie kennen Ihre Ziele und wissen, was Sie erreichen wollen? Perfekt! Doch lassen Sie auch zufällige Begegnungen zu. Bringen Sie in typischen Alltagssituationen, zum Beispiel in der Bahn oder auf einer Konferenz, Offenheit für andere Menschen mit. So entstehen häufig ganz unverhofft sehr interessante neue Verbindungen.

DREI APPS, DIE IHR NETZWERK ERWEITERN

Sie arbeiten in einem größeren Konzern, möchten firmenintern mal mit anderen Kollegen gemeinsam essen gehen und Kontakte bei einem Lunch Date vertiefen? Hier eine Auswahl an Apps, die Ihnen helfen, sich ungezwungen mit neuen Leuten bei einem Mittagessen oder nach Feierabend auszutauschen und gleichzeitig die Zusammenarbeit zu verbessern:

- <https://lunchzeit.com/de> Die „Lunchzeit“-App verbindet Sie mit Kollegen aus unterschiedlichen Abteilungen, Standorten, Karrierestufen und Berufen.
- <https://www.donut.com> Der „Donut-Bot“ ist ein Bot, der über einen Zufallsgenerator Kollegen zusammenführt, die sich dann zum Essen oder Coffee-Date verabreden. Voraussetzung für die Installation ist die App „Slack“.
- <https://workdate.com/de> Die „Workdate“-App funktioniert wie eine digitale Lostrommel und es gilt ebenfalls das Zufallsprinzip. Sie möchte dabei helfen, den Austausch zu verbessern, und neuen Mitarbeitern den Start in einem Unternehmen erleichtern.

Visitenkarten modern gestalten und richtig überreichen

Visitenkarten sind Informationsträger und Symbol Ihrer Persönlichkeit. So manche Karte strahlt den Nostalgie-Charme der 1990er-Jahre aus: übergroßes Logo, Minischrift in kursiv und redundante Informationen. Die Wirkung: altbacken. Wenn Sie mit klassischen Visitenkarten zeitgemäß netzwerken möchten, ist es vielleicht Zeit für ein Update. Betrachten Sie Ihre Geschäftskarte mit möglichst neutralem Blick: Entspricht ihre Wirkung dem, wie Sie wirken und sich präsentieren wollen? Passen Format, Gestaltung und Papierqualität noch zu

Ihnen und zu Ihrer Branche? Ist die Faxnummer wirklich nötig? Wie wäre es alternativ mit Ihrem Twitter-Handle oder Ihren wichtigsten Social-Media-Icons? Muss es wirklich der spröde Titel „Fachkraft Einkauf“ oder ein Angebertitel wie „Change Maker“ sein? „Berater“ klingt doch auch gut. Oder wie wäre es mit einer Botschaft anstatt einem Zungenbrecher wie „Head of Business Operations“. Auf meiner Visitenkarte steht einfach „Schön, Sie kennenzulernen!“. So huscht Betrachten meistens ein Lächeln über das Gesicht und ich schaue in funkelnde Augen. Auch im Berufsleben dürfen Sie andere angenehm überraschen.

Vermeiden Sie selbst gebastelte Karten, zerknittertes und zu dünnes Papier. Gönnen Sie sich ein hübsches Etui, so bleiben die Karten in Form. Zelebrieren Sie die Übergabe. Üblicherweise ist es der Gast, der seine Karte zuerst überreicht. Auf keinen Fall sollten Sie eine Visitenkarte einfach unbeachtet annehmen und wegstecken, sondern sie stattdessen anerkennend betrachten und damit Ihr Gegenüber würdigen. Am Besprechungstisch ist es üblich, erhaltene Visitenkarten in der Reihenfolge hinzulegen, wie die jeweiligen Teilnehmer sitzen. So ist es einfacher, sich neue Namen besser zu merken.

Lassen Sie sich nicht von Titeln blenden. Seien Sie zu jedem freundlich.

MODERNE VISITENKARTEN SELBST ONLINE GESTALTEN

Im Netz finden Sie viele Anregungen für Visitenkarten mit moderner Ästhetik. Ich nutze gern www.moo.com oder etwas günstiger www.vistaprint.de. Sie haben hier jeweils die Möglichkeit, Ihre Karte selbst online zu gestalten und benötigen dafür keine Vorkenntnisse.

Beim Netzwerken höflich „Nein“ sagen können

Sie haben sich erfolgreich ein gutes Netzwerk aufgebaut? Dann wird irgendwann der Punkt kommen, an dem sich andere gern in Ihrem Glanz sonnen möchten. Plötzlich werden Sie gefragt, ob Sie bei Ihrer Akquise eine Dienstleistung mitanbieten können. Kostenlos natürlich. Wieder andere bitten Sie um etwas, das Sie gar nicht tun wollen. Für erfolgreiche Frauen ist es besonders wichtig, Nein sagen zu können. Sonst kann es schnell passieren, dass Hilfsbereitschaft, Gutmütigkeit und Freundlichkeit ausgenutzt werden.

Lernen Sie, freundlich Nein zu sagen. Kommunizieren Sie klar, kurz und unmissverständlich Ihr „Nein!“ bzw. Ihre Absage. „Es tut mir leid, aber ich kann Ihnen leider nicht weiterhelfen.“ „Vielen Dank, aber ich habe kein Interesse.“ „Hier bin ich nicht die passende Ansprechpartnerin. Vielleicht wenden Sie sich besser an den Bürgermeister.“ „Nein, ich verleihe grundsätzlich kein Geld.“ „Nein, ich fahre euch nicht nach Hause.“

Trauen Sie sich, Nein zu sagen, ohne Rechtfertigung oder lange Erklärung. Bleiben Sie freundlich im Ton und hart in der Sache, so entstehen keine Diskussionen. Wenn Sie davon überzeugt sind, ein lebenswerter Mensch zu sein, ist es eigentlich ganz leicht. Der französische Schriftsteller Nicolas Chamfort sagte: „Die Fähigkeit, das Wort

Nein auszusprechen, ist der erste Schritt zu Freiheit.“

Natürlich verdienen hilfsbereite, selbstlose Menschen, die in der Not für Sie da waren oder denen Sie helfen

möchten, ganz viele „Ja!“. Deshalb plädiere ich an dieser Stelle auch dafür, viel häufiger Ja zu sagen – an der richtigen Stelle.

Sagen Sie selbstbewusst und freundlich Nein, wenn Sie etwas nicht tun möchten.

BEGRÜSSUNG

Freundlich Kontakt aufnehmen

„Nicht mal mehr die alten Damen, die den kompletten Tag rumrentnern grüßen zurück“¹⁵, schrieb ein junger Mann flapsig auf Twitter und ich musste schmunzeln. Recht hat er, dachte ich mir. Alle nicken sich irgendwie nur noch leicht zu. Dabei ist ein freundlicher Gruß wie „Guten Tag“ oder „Guten Morgen“ eine warmherzige Geste. Beim Grüßen zeigen wir, dass wir uns wahrnehmen und mitdenken.

Ich verbrachte einige Jahre, Sommer wie Winter, an unterschiedlichsten Eingangsbereichen: an Flugzeugeinstiegen, an den Türen zu Vorlesungssälen und Seminarräumen, in den Foyers von Fest- und Konzerthallen. Auch im Restaurant, an einem Marktstand, im Fisch- und Blumenladen nahmen meine Kollegen und ich unzählige Passagiere, Gäste, Kunden in Empfang. Wie sehr wir uns an diesen Orten über Menschen freuten, die zu grüßen

wussten! Es ist traurig, wie viele das nicht tun und stattdessen mürrisch vor

Nicht zu grüßen ist unhöflich.

sich hin stierend durch die Welt laufen. Fragen Sie mal bei Taxifahrern oder im Einzelhandel nach. Scheinbar haben viele Menschen einfach keine besondere Lust auf zwischenmenschlichen Kontakt. So mancher Gruß wirkt dann auch eher einfach so dahingelassen. Ein bisschen mehr Zugewandtheit würde uns allen gut zu Gesicht stehen. Die Begrüßung stellt die Weichen für die gesamte weitere Begegnung. Ob wir grüßen oder nicht, sagt viel über uns aus.

Eine kleine Auswahl an Typen, die nicht grüßen:

- Da ist „Mister me first“, der Ihnen als Flugbegleiterin morgens in der Business Class grußlos und abgestumpft seinen bleischweren Kleidersack zuwirft. Dass Sie beim Versuch, ihn zu fangen, rückwärts in die Garderobe purzeln, interessiert ihn nicht.
- Im Konzertsaal können Sie „Frau Professor Forsch“ treffen, die Ihnen grußlos zuraunt, dass sie darauf besteht, auch dieses Mal wieder ganz vorne in der ersten Reihe bei den VIPs zu sitzen – ohne Ticket. Wehe nicht!
- Als Dozentin treffen Sie häufig „Miss-apple-a-day“, die den Seminarraum grundsätzlich apfelessend ohne einen Gruß betritt und Ihnen kauend beim Aufbau der Technik zuschaut.
- Als Joggerin treffen Sie im Wald auf eingespielte „Tandem-Teams“. Das sind Paare, wo der Mann grüßt, die Frau nicht. Er grüßt ja, dann braucht sie nicht zu grüßen. Denkt sie.
- Nicht zu vergessen ist auch die „Wandergruppe“, die sich ohne einen Gruß an Ihr Tischlein im Zug dazusetzt – um dann sogleich geschälte Möhren und Leberwurstbrote auszupacken. Warum wird den um sie herumsitzenden Reisegefährten eigentlich nie eine Stulle angeboten?
- In Ausflugslokalen mit Bierzeltgarnituren können Sie mit Gästen rechnen, die sich grußlos an Ihren Tisch dazusetzen, um dann so vertraut zu Ihrem Salz- und Pfefferstreuer zu greifen als seien Sie Verwandte.
- Und natürlich sind da noch „Herr und Frau Wichtig“, die auf Veranstaltungen alle um Sie herum grüßen, nur Sie nicht. Weil Sie (noch) nicht wichtig genug sind. Autsch!

DER UNTERSCHIED ZWISCHEN GRÜßEN UND BEGRÜßEN

- Während es sich beim Grüßen um den berührungslosen Tagesgruß handelt, gehört beim Begrüßen in der Regel der Handschlag dazu.
- Ein kurzer Gruß verbindet Sie mit fremden Menschen, mit denen Sie vorübergehend Kontakt haben. Grüßen passiert oft auch beiläufig, im Vorübergehen oder bei flüchtigen Kontakten.
- Eine Begrüßung mit Handschlag ist üblich, wenn Sie jemandem in einer offiziellen oder sehr formalen Situation begegnen, schon länger nicht gesehen haben oder Ihre Wertschätzung zeigen möchten. Der Gestus ist hier eher ein In-Empfang-Nehmen.

Betreten Sie jeden Raum mit einem Gruß

Sie schätzen einen respektvollen Umgang miteinander und wollen eine tolle Ausstrahlung haben? Nichts leichter als das: Beginnen Sie damit, sich für das Grüßen und gegen das Wegschauen zu entscheiden. Seien Sie nie zu beschäftigt, andere Menschen zu grüßen. Ob im Fahrstuhl, Wartezimmer oder Büro: Betreten Sie als Neuankömmling jeden Raum mit einem Gruß. Entdecken Sie das „Guten Tag zusammen“ als Ihre kleine Strategie, Freude und Licht in einen Raum zu bringen und auf gewinnende Weise auf sich aufmerksam zu machen. Denn vielerorts besteht ein Mangel an Freundlichkeit, gerade im öffentlichen Raum. Grüßen Sie Anwesende freundlich und hörbar (nicht murmeln) – am besten aus einem inneren, empathischen Bedürfnis heraus. Sie signalisieren damit, dass Sie kommunikationsbereit sind, und bauen Distanzen ab. Zudem wirken Sie durch Ihre Grußinitiative selbstbewusst. Weggucken, leise „Hallo“ flüstern oder andere ignorieren – damit bewirken und bewegen Sie nichts.

Ein freundlicher, ehrlich gemeinter Gruß bringt die Menschen zum Lächeln.

Sie werden erleben, dass viele sich über einen heiteren Gruß freuen und dass Sie damit Sympathien gewinnen. Es ist geradezu magisch. In dem Moment, wo Sie andere sehen und mit einem Gruß segnen, werden auch Sie gesehen. Sie bekommen sogar etwas zurück: Frohsinn! Ein offener, angstfreier Gruß macht etwas mit Ihrer Ausstrahlung. Trauen Sie sich deshalb, nicht nur auf bekannte, sondern auch auf fremde Menschen zwanglos mit einem lockeren Gruß zuzugehen. Falls Sie bisher eher zurückhaltend waren, probieren Sie es einfach mal aus. Stecken Sie positive Energie in eine Begrüßung, das wird alles ändern. Es wird so sein, als ob Sie den Lichtschalter gefunden haben.

Wenn Sie nicht begrüßt werden

Hand aufs Herz: Jeder von uns hat mal einen schlechten Tag, ist vielleicht in Gedanken, aufgeregt, im Stress oder unsicher. Es ist menschlich und kein Drama. Darum seien Sie um Himmels willen nicht böse, wenn Sie ausnahmsweise nicht begrüßt werden oder Ihr Gruß nicht erwidert wird. Es muss nicht immer Achtlosigkeit oder Ablehnung bedeuten. Sie sind sich aber sicher, dass jemand Sie bewusst ignoriert? Übersehen Sie es einfach. Werden Sie nicht schnippisch oder verbittert. Stehen Sie drüber. Taktlosigkeit eines anderen schadet in der Regel nicht Ihnen, sondern der Person selbst. „Wenn Sie dazu neigen, schnell beleidigt zu sein, machen Sie Yoga, gehen Sie Bogenschießen, lernen Sie eine Kampfsportart, töpfern Sie sich ins seelische Gleichgewicht oder kaufen Sie sich einen Hund, damit Sie jemanden haben, dem Sie trauen können“, rät Hans R. Raeth in seinem Buch „Die Kunst der Beleidigung“.¹⁶

Bewahren Sie sich Ihren inneren Sonnenschein und Stolz. Grüßen Sie hartnäckig auch Personen, die Sie nicht grüßen. Grußprofis machen das und hoffen auf einen Ansteckungseffekt. Falls Ihnen das schwerfällt, dann lassen Sie es einfach bleiben.

KLEINE BEGRÜSSUNGSAUFGABE



Beobachten Sie mal ganz bewusst und aufmerksam, wie Menschen darauf reagieren, wenn Sie sie mit einem heiteren „Guten Tag!“ begrüßen.

Die wichtigsten Umgangsregeln für die Begrüßung

Wen grüßen?

Natürlich grüßen Sie Menschen, die Sie kennen. Personen, die Sie nicht kennen (und meistens auch nicht kennenlernen werden), grüßen Sie in Situationen, in denen Sie sich mit ihnen über längere Zeit auf engem Raum aufhalten: im Flugzeug die Sitznachbarn und Crew, Menschen im Zugabteil, im Aufzug, im Theater, im Wartezimmer usw. Diese flüchtigen Bekanntschaften werden mit einem Grußwort begrüßt.

Beim Betreten von Büros oder Geschäften: Grüßen Sie, anstatt wegzugucken. Wenn Sie auf der Terrasse von Freunden sitzen und deren Nachbarn sehen, ebenso. Auch wenn Sie all diese Leute nicht kennen. Es ist freundlich und so liegen Sie kniggemäßig ganz weit vorne.

Wie grüßen?

Als Grußformel ist in Deutschland zur jeder Tageszeit „Guten Tag!“ richtig und angebracht. Am Abend „Guten Abend!“ Das lässige, eher unverbindliche „Hallo!“ oder „Hi!“ passt unter Freunden oder in einem vertrauten, lockeren Kreis. Darüber hinaus gibt es regionale Besonderheiten wie „Grüß Gott!“ oder „Moin!“. Begrüßt Sie jemand mit „Guten Tag!“, grüßen Sie mit der gleichen Grußformel zurück, nicht mit „Tach!“ oder Mahlzeit!“ – es könnte unpassend wirken. Wenn Sie zu Ostern nach dem Gruß auch noch „Frohe Ostern“ und

zu Weihnachten „Fröhliche Weihnachten“ sagen, perfekt! Rattern Sie eine Begrüßung nicht effizient herunter, so dass es automatisiert und unpersönlich klingt wie „Hallo, Ihr Fahrschein bitte!“. Schauen Sie Ihr Gegenüber an und lächeln Sie. Wer mit versteinierter Miene grüßt, wirkt nicht besonders freundlich.

Achten Sie darauf, dass Ihre Begrüßung kraftvoll genug und deutlich ist. Betreten Sie zaghaft grüßend das Wartezimmer Ihres Hausarztes, wird Ihnen niemand antworten. Diese Energie auf Sparflamme erreicht und überzeugt die Leute nicht. Gehen Sie hingegen vernehmlich grüßend in einem Raum, werden die Menschen aufmerksam. Und grüßen Sie zurück!

Persönliche Verbindungen

Knüpfen Sie über den Gruß persönliche Verbindungen zu Personen, an denen Sie normalerweise vorbeigehen oder die Sie für selbstverständlich halten. Unterhalten Sie sich beispielsweise mit dem alten Mann, der immer mit seinem Hund in Ihrer Nachbarschaft spazieren geht. Oder mit der lieben Kollegin aus der Personalabteilung. Oder mit dem Hausmeister. Nehmen Sie sich Zeit, mehr zu sagen als nur „Hallo!“. Verbinden Sie den Gruß mit einer Frage, zum Beispiel: „Guten Tag. Wie geht es Ihnen?“ oder „Geht es Ihnen gut?“. Wird diese Frage aller-

dings mit „Nein, mir geht es sehr gut!“ beantwortet, ist das wiederum nicht besonders galant.

Wer seine Begrüßung erweitert, stärkt nicht nur Beziehungen, sondern

erfährt auch Neues. Sprechen Sie Menschen mit ihrem Namen an, wenn Ihnen der Name bekannt ist.

Stehen Sie zur Begrüßung auf

Es gibt zwei Gruppen von Menschen: Die einen stehen zur Begrüßung von Gästen auf, die anderen nicht. Gehören Sie zur ersten Gruppe! Sie

zeigen damit Stil und Respekt vor Ihrem Gesprächspartner. Dies gilt für Herren wie für Damen. Dass eine Frau zur Begrüßung sitzen bleibt, ist veraltet. Sie steht auf, sowohl im offiziellen als auch im privaten Kontext.

Auf Augenhöhe spricht es sich doch auch viel besser miteinander. Sitzenbleiben ist kein Aktivitätsversprechen. Asfa-Wossen Assefate schreibt in seinem Buch „Manieren“¹⁷: „An der Haltung zum Aufstehen entscheidet sich, welches Verhältnis ein Mensch zu Manieren hat.“ Bei einer offiziellen Begrüßung nehmen Sie natürlich auch Ihre Hände aus der Tasche und stellen Ihr Glas zur Seite.

Wer zuerst sieht, grüßt zuerst

Der Umgang mit dem Grüßen im Berufs- und Privatleben ist heute etwas lockerer als früher. Grundsätzlich grüßt heute die Person zuerst, die einen Raum betritt. Dies gilt im täglichen privaten Umgang wie auch im Geschäftsleben. Beispiele sind: Fahrstuhl, Wartezimmer, Besprechungsräume oder Fitnessstudio.

Im Berufsleben gilt: Begrüßen sich zwei Personen mit unterschiedlichen Positionen innerhalb einer Hierarchie, grüßt die rangniedere Person zuerst. Geschlecht und Alter spielen keine Rolle. Treffen sich also der Geschäftsführer und die Auszubildende auf dem Flur, grüßt die Auszubildende den Geschäftsführer zuerst. Dieser modernen Etikette folgend wird nicht die Frau zuerst begrüßt, sondern die ranghöchste Person im Raum. Ist die Frau die ranghöchste Person im Raum, wird sie zuerst begrüßt.

Im Zweifel gilt: Wer zuerst sieht, grüßt zuerst. Wer in einer Runde keine Rangordnung feststellen kann oder es einfach weniger starr handhaben möchte, begrüßt alle der Reihe nach.

Sind mehrere Personen im Raum, grüßen Sie zunächst den Gastgeber oder die Kontaktperson, die Sie kennen. Im Idealfall stellt diese Person Sie dann den anderen Ihnen unbekannten Personen vor. Wenn Sie eine Gruppe begrüßen, reichen Sie jedem reihum die Hand (zuerst den Gastgeber oder Ehrengast) oder niemandem. Bei

Sofern Sie den Namen Ihres Gegenübers kennen, nennen Sie ihn!

gesellschaftlichen Anlässen am Abend spielen Titel und Ränge keine entscheidende Rolle, hier begrüßt der Herr die Dame zuerst.

Unabhängig von der Konstellation gilt immer: Blicken Sie den anderen beim Begrüßen in die Augen.

Der richtige Handschlag

Der Handschlag ist eine Geste des Vertrauens und Willkommens, und diese Attitüde sollte auch physisch zu spüren sein. Wird die Hand gereicht, so sollte der Händedruck angemessen kräftig sein. So fühlt es

Geben Sie Ihre Hand nicht mit einem steifen Arm, das wirkt so, als wollten Sie Ihr Gegenüber auf Abstand halten.

sich an wie eine Hand, die von Herzen kommt. Eine schlaffe, kalte, feuchte Hand ist eher unangenehm. Quetschen Sie eine Hand nicht wie in einem Schraubstock. Das macht einen eher aggressiven Eindruck

und tut zudem weh, wenn Ihr Gegenüber einen Ring trägt. Greifen Sie versehentlich nur die Fingerspitzen und verpassen die Handflächen, könnten Sie sagen: „Versuchen wir es noch mal.“ Sollten Sie erkältet sein, dürfen Sie sagen: „Ich möchte Ihnen heute lieber nicht die Hand geben, denn ich bin erkältet.“

Beim Begrüßen entscheidet über den Handschlag:

- im privaten Bereich der Ältere bzw. die Dame
- im Business der Ranghöhere
- der Gastgeber, die Gastgeberin

Wird Ihnen eine Hand zur Begrüßung entgegengestreckt, sollten Sie sie nicht in der Luft hängen lassen mit Worten wie „Ich gebe im Winter nie die Hand, ich bekomme sonst immer einen elektrischen Schlag“. Diese Reaktion stößt Menschen vor den Kopf. Wenden Sie sich nie schon der nächsten Person zu, während Sie jemandem noch die Hand schütteln. Das wirkt unhöflich. Auch von Dominanzgesten während des Händedrucks, wie von oben die Schulter zu packen oder auf den Rücken zu klopfen, ist abzuraten.

Manchmal geht's auch ganz ohne Handschlag. Gerade im Umgang mit Kulturkreisen, in denen das Händeschütteln traditionell oder aus religiösen Gründen unüblich ist, sollten wir Respekt zeigen vor Verhalten, das von unserer Norm abweicht. Sie können hier alternativ die Hand aufs Herz legen oder sich verbeugen, um Ihre Wertschätzung zu zeigen. Wenn Sie sich unsicher sind, warten Sie kurz ab und schauen, wie Ihr Gegenüber Sie begrüßt.

Sich angemessen und höflich verabschieden

Ein chinesisches Sprichwort sagt: „Der letzte Eindruck legt den Samen für die Erinnerung.“ Legen Sie immer Wert auf eine nette, herzliche Verabschiedung. Schleichen Sie sich nicht einfach so weg, wenn Sie irgendwo länger waren, zum Beispiel in einem Seminar oder bei einer Feier, oder wenn Sie intensive Unterhaltungen geführt haben. Am besten verabschieden Sie sich mit Handschlag von Ihren letzten zwei oder drei Gesprächspartnern. Höflich ist es, sich in der Drei-Zeiten-Form mit Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft sowie mit Namensanrede zu verabschieden. Etwa „Auf Wiedersehen, Frau Bäuerle, es war nett, Sie kennenzulernen. Ich freue mich auf unser Wiedersehen!“

Beim Verabschieden geht der Handschlag im Allgemeinen aus:

- vom Älteren bzw. der Dame
- vom Ranghöheren
- vom Gastgeber, von der Gastgeberin

Um keine Umstände zu machen, verzichten Sie auf den Handschlag, wenn andere Gäste noch essen. Achten Sie auf ein gutes Timing, unterbrechen Sie keine Gespräche. Sollte es eine größere lockere Runde mit mehr als zehn Personen sein, verabschieden Sie sich nur vom Gastgeber und winken Sie in die Runde. Vergessen Sie nicht: Gruß und Verabschiedung sind Formen menschlicher Beziehungen, die nicht in ein Korsett gezwängt werden sollten.

Wie Sie sich selbst vorstellen

Bei einigen Anlässen, zum Beispiel Konferenzen, Meetings oder Firmenfeiern, ist es erforderlich, dass wir uns selbst vorstellen. Mit der Frage „Darf ich mich vorstellen?“ leiten Sie eine Vorstellung höflich ein. Dabei geben Sie Ihren Vor- und Nachnamen bekannt. Also: „Guten Abend, darf ich mich vorstellen, ich bin Vera Weckruf.“ Oder: „Wir kennen uns noch gar nicht, es freut mich, Sie zu treffen. Ich bin ...“ Oder: „Nett, Sie kennenzulernen, ich bin ...“ Dabei halten Sie Blickkontakt und schauen nicht schon zum Buffet.

Titel lassen Sie bei der eigenen Vorstellung weg. Machen Sie aber einen Titelträger mit anderen bekannt, nennen Sie den Titel oder Grad. Sollten Sie einen schwierigen oder seltenen Namen haben, können Sie Ihren Namen buchstabieren oder den Hintergrund erklären. Zur besseren Orientierung Ihres Konversationspartners und als Gesprächsaufhänger geben Sie weitere Informationen über sich: „Ich bin eine der Referentinnen heute Abend.“ In eher lockeren Umgebungen, wo sich alle duzen, zum Beispiel auf einer Party, sagen Sie: „Hallo, ich bin Heleni! Ich bin eine Freundin von Lena. Und wer bist du?“

Tipp: Wer vor Gruppen seine eigene Wichtigkeit zu beweisen versucht, indem er bei der Selbstvorstellung akribisch all seine bisherigen Positionen mit Titel aufzählt und dabei in einen längeren Monolog verfällt, langweilt seine Zuhörer. Diese Form der Selbstpräsentation ohne Unterhaltungswert wählen Sie bitte nicht! Sie ist angestaubt und passé. Und macht unsympathisch.

Sie wollen gute Stimmung? Sprechen Sie Menschen mit Namen an

Wenn Sie Menschen mit ihrem Namen ansprechen, kommt gleich eine viel persönlichere Stimmung auf. Frau Kreisel freut sich, wenn Sie ihr einen schönen Feierabend wünschen. Manfred findet es gut, wenn Sie ihn mit seinem Namen danken. Guiseppa schätzt es, wenn Sie ihn

grüßen. Warum? Wir alle hören es gerne, wenn wir mit unserem Namen angedredet werden. Mit ihm verknüpfen wir positive Assoziationen. „Für jeden Menschen ist sein Name das schönste und bedeutungsvollste Wort in seinem Sprachschatz“, schrieb der amerikanische Psychologe Dale Carnegie. Sogar Hunde reagieren, wenn man sie mit ihrem Namen anspricht.

Übertreiben Sie nicht. Es genügt, wenn Sie den Namen zur Begrüßung, einmal im Verlauf des Gesprächs und bei der Verabschiedung erwähnen.

Höchstwahrscheinlich werden uns unsere Bankerin Frau Kreisel, unser Kfz-Mechaniker Manfred und unser Lieblingseisverkäufer Guiseppa beim nächsten Mal wiedererkennen und herzlich empfangen. Wer freundlich mit anderen umgeht, kann erwarten, ebenfalls nett behandelt zu werden. Ein „Hallo!“ allein schafft keine Bindung. Die hilfsbereite Apothekerin, die nette Kassiererin oder die geduldige Sprechstundenhilfe – alle leisten wertvolle Dienste. Beachten Sie immer die Namensschilder von Menschen!

Namen vergessen? Keine Panik!

Sie müssen nicht gleich ein Gedächtnistraining buchen, wenn Sie den Namen Ihres Gegenübers vergessen haben. Es ist kein Beinbruch und passiert vielen von uns immer wieder. Fragen Sie einfach ehrlich nach. Es bestärkt die Person, dass sie für Sie wichtig ist. Sagen Sie frei heraus: „Entschuldigen Sie, sagen Sie mir bitte Ihren Namen noch mal?“ Wenn er kompliziert ist, könnten Sie nachhaken mit: „Könnten Sie mir das buchstabieren?“

Alternativ arbeiten Sie mit Merktricks. Unser Gehirn speichert Visuelles besser, darum hilft es, sich ein Bild zu einem Namen zu bauen. Heißt jemand Zweig, dann stellen Sie sich vor, wie er auf einem Zweig sitzt und mit den Beinen baumelt. Prägen Sie sich Bilder zu Namen ein und schon klappt es besser. Interessieren wir uns für Menschen, geht es besonders leicht.

DER UNTERSCHIED ZWISCHEN „VORSTELLEN“ UND „BEKANNT MACHEN“

Es ist zeitgemäß, wenn Sie im privaten und geschäftlichen Bereich „einander bekannt machen“ und nicht „einander vorstellen“, also die entsprechende Formulierung wählen. Das Vorstellen impliziert einen hierarchischen Unterschied, das Bekanntmachen beruht auf dem Prinzip der Gegenseitigkeit.

Die Kunst, Menschen miteinander bekannt zu machen

Menschen miteinander bekannt zu machen, ist eine Kunst: Damit lösen Sie Unbehagen auf, das leicht entstehen kann, wenn sich Menschen zum ersten Mal treffen. Geschickte Gastgeber machen es allen so einfach wie möglich, miteinander ins Gespräch zu kommen. Wenn Sie diese Kunst beherrschen, wirken Sie parkettsicher und souverän. Stellen Sie deshalb jeden neuen Gast oder Neuankömmling bei den anderen vor.

Beispielsweise stehen Sie in einer Veranstaltungspause gerade mit einem langjährigen Geschäftsfreund zusammen. Ihre Kollegin kommt dazu, und Sie sagen: „Herr Altbier, ich möchte Sie mit meiner lieben Kollegin Andrea Frisch bekannt machen. Sie baut Webseiten wie eine Weltmeisterin.“ Bei einem nicht geschäftlichen Anlass, zum Beispiel Ihrer Geburtstagsparty, können Sie zwei Personen locker und zwanglos einander vorstellen. „Ich wollte schon immer, dass ihr zwei euch mal kennenlernt.“

Wichtig: Überlegen Sie, was die Personen auszeichnet, die Sie miteinander bekannt machen. So haben beide direkt ein Gesprächsthema. Es sollte aber etwas Positives sein. „Das ist Herr Böttcher, er ist nie pünktlich“ wäre nicht besonders witzig für den guten Mann.

Bei Paaren nennen Sie beide Anwesenden mit Vor- und Nachnamen. Also nicht: „Das sind Herr und Frau Gurke.“ Sondern: „Ich möchte dich mit Gustav Gurke und Ela Gurke bekannt machen.“ Oder: „Das ist Gisela Erbse mit ihrer Partnerin Beate Ton.“

Sie zeigen Taktgefühl, wenn Sie auf das richtige Timing achten. Unterbrechen Sie nach Möglichkeit Gespräche nicht abrupt. Wenn sich eine der beiden Personen, die Sie miteinander bekannt machen wollen, gerade angeregt unterhält, warten Sie, bis es besser passt.

Die wichtigsten Regeln zur Rangfolge beim Vorstellen

- Die ranghöhere Person erfährt den Namen des anderen zuerst, das heißt, die Juniorchefin würde beim Vorstellen zuerst erfahren, wie die neue 50-jährige Buchhalterin heißt.
- Im Privaten spielt die Rangfolge keine Rolle. Ausnahme: Jemand ist deutlich älter als der andere.
- Gastgeber haben das Recht, als Erste zu erfahren, wer sie besucht. Wenn Sie jemanden mitbringen, nennen Sie nicht nur die Namen, sondern finden Sie auch einige nette Worte über die Personen.
- Manchmal kennen wir den Status anderer nicht und können das Alter nicht einschätzen: in dem Fall einfach der Reihe nach vorgehen.

Tipp: Sie möchten zwei Menschen auf digitalem Weg miteinander bekannt machen, beispielsweise über E-Mail? Dann fragen Sie bitte beide Personen vorher, ob es für sie okay ist, dass Sie die Kontaktdaten weitergeben.

Interkulturelle Kompetenz

Interkulturelle Kompetenz gilt in unserer globalisierten Gesellschaft als die Schlüsselkompetenz schlechthin. Wir alle sind dadurch geprägt, wo und wie wir aufgewachsen sind, und sehen die Welt durch diese kulturelle Brille. Wer interkulturell kompetent ist, ist in der

Lage, Menschen anderer Kulturkreise nicht nur durch seine eigene kulturelle Brille anzuschauen, sondern das für ihn Fremde in diesem Menschen wirklich anzuerkennen. Es ist mehr, als etwas Unbekanntes oder Fremdes gönnerhaft zu tolerieren. Interkulturelle Kompetenz ist vielmehr die Fähigkeit, sich auf eine andere Kultur einzulassen. Dies erfordert Reflexionsfähigkeit und Lernbereitschaft. Nicht jeder ist dazu bereit.

Wenn wir Menschen miteinander bekannt machen, spielt interkulturelle Kompetenz eine wichtige Rolle. Ich wurde schon häufig als „temperamentvolle Griechin, die die Hitze und Sonne liebt“ vorgestellt. Wenn ich entgegne, dass ich auch gut mit Geld umgehen kann, habe ich meistens die Lacher auf meiner Seite.

Mir persönlich macht diese Art der klischeehaften Vorstellung nichts aus. Vielleicht, weil ich es so oft erlebt habe und mich inzwischen daran gewöhnt habe. Doch machen Sie sich bitte Gedanken darüber, ob Ihr nett gemeintes Statement zu den Wurzeln oder der Herkunft einer Person vielleicht zu persönlich ist und den Rahmen einer ersten Vorstellung sprengt.

Wie würden Sie reagieren, wenn Sie zu einer Geburtstagsfeier kommen und fremden Menschen vorgestellt werden als „ordnungsliebende Deutsche“ oder „witzige Engländerin, die die Kälte und den Mond liebt“? Oder als „feurige Mexikanerin, die gerne scharf isst“? Heben Sie beim Vorstellen Gemeinsamkeiten hervor anstatt Unterschiede zu betonen.

Beachten Sie außerdem, dass jedes Land seine ganz eigene Begrüßungskultur pflegt. In Deutschland, Österreich und der Schweiz stehen wir uns beim Begrüßen im Business-Kontext mit etwa einer Armlänge direkt gegenüber. Im Mittelmeerraum ist der Abstand geringer. Die jeweilige Landeskultur gilt es zu beachten und respektieren.

Stellen Sie Gemeinsamkeiten heraus, statt Unterschiede zu betonen und Klischees zu bedienen.

Du oder Sie?

Das Du setzt sich in der Berufswelt immer mehr durch. Die digitale Kommunikation hat dazu beigetragen, dass der persönliche, Nähe bekundende Umgangston immer populärer geworden ist. Insbesondere in der Kreativbranche und Start-up-Szene ist es längst üblich, sich über alle Hierarchien und Altersunterschiede hinweg zu duzen. Gleichaltrige duzen sich im Job sowieso, ohne zu fragen. Unter Akademikern, Handwerkern und Künstlern ist es schon lange Tradition, sich zu duzen. Tatsächlich finden es inzwischen so manche locker-lässige Dreißigjährige merkwürdig, gesiezt zu werden. Sie hätten das Du am liebsten überall.

Verständlicherweise fühlt sich aber nicht jeder wohl damit, keine Zeit mehr zu bekommen, aneinander Gefallen zu finden oder sich sozial anzunähern, bevor man zum Du übergeht. Besonders ältere Menschen können sich überfahren fühlen, wenn sie ungefragt geduzt und direkt alle Distanzen beseitigt werden, ohne dass vorher ein Verhältnis aufgebaut wurde. Vielleicht geht es einigen von Ihnen wie mir: Ich bin in der deutschen Sprache gern förmlich. Ich fühle mich trotzdem modern und nicht spießig, steif, als Streberin oder scheintot, wenn ich mein Gegenüber sieze, so lange wir uns noch nicht kennen.

Das formelle Sie passt immer

Doch manchmal ist es gar nicht so leicht zu entscheiden: Sieze ich jetzt mein Gegenüber oder duze ich ihn vielleicht doch besser? Zwar gibt es Orte, wo die Anredeform für alle einheitlich geregelt ist, aber das ist nicht immer so. In meinen Seminaren beginne ich aus Respekt stets mit dem höflichen Sie. Damit fühlen sich für den Anfang immer alle wohl. Meistens gewinne ich schnell den Eindruck, ein Workshop-Du könnte in die Runde passen, dann biete ich es an und wechsle

Zum Thema „Duzen oder Siezen“ sowie zu vielen anderen Themen, die das Miteinander betreffen, finden Sie hier zahlreiche Tipps: freiherr-knigge.de/az.

zum Du. Nur bei eher förmlichen Veranstaltungen mit konservativem oder älterem Publikum bleibe ich beim Sie.

Die Statistiken belegen, dass Siezen bei vielen immer noch zum guten Ton gehört, es ist eben nicht antiquiert. Eine Umfrage der Marktforschungsplattform Appinio im April 2019 unter rund 5000 Teilnehmern zwischen 16 und 54 Jahren ergab, dass für 61 Prozent der Befragten das Siezen ein Zeichen von Respekt, Höflichkeit und Zurückhaltung ist. „Nur 15 Prozent empfinden die formelle Anrede als verstaubt. Ungefragtes Duzen findet übrigens nur ein Fünftel der Befragten generell positiv, 12 Prozent negativ.“¹⁸

Halten wir fest: Mit einem Sie können Sie nichts falsch machen. Bei neuen Kontakten und im Geschäftsleben ist es die richtige Ansprache. Sie sollten auf diese Anrede konsequent zurückgreifen, wenn Sie sich unsicher sind, noch keine Nähe zulassen möchten und den Schutz der höflichen Distanz bevorzugen. Gerade im Berufsleben sollten Sie niemanden ungefragt mit Du anreden. Insbesondere wenn Sie Jüngere oder bestimmte Berufsgruppen einseitig duzen, zeigen Sie damit kein gutes Benehmen. Es könnte respektlos wirken.

Wer bietet das Du an?

Nach alter Schule gilt: Die Initiative geht vom Älteren, Ranghöheren oder Vorgesetzten aus. Die Chefin bietet es ihren Mitarbeitern an, der ältere Mitarbeiter der jungen Kollegin. Ihre Offerte könnten Sie so formulieren: „Wir zwei arbeiten jetzt schon lange zusammen. Wollen wir uns nicht einfach duzen?“ Sie könnten noch hinzufügen: „Sollte Ihnen das irgendwie unangenehm sein, ist es für mich kein Problem.“ Denken Sie daran: Sind Sie einmal beim Du, ist es schwer, dies wieder rückgängig zu machen, ohne dass der andere es als persönliche Zurückweisung empfindet.

Ein Du ablehnen

Ich war einmal in einer eigens dafür einberufenen Sitzung, wo uns mein damaliger Vorgesetzter nach langjähriger Zusammenarbeit das Du anbot – aber nicht auf eigene Initiative. Die Direktoren hatten die Anweisung erhalten, sich ab sofort mit ihren Teams zu duzen. Ein bisschen tat mir mein damaliger Chef leid, der sicher gern beim Sie geblieben wäre. Als Einzige in der Runde lehnte ich das Angebot höflich ab und blieb beim Sie. Es fühlte sich für mich nicht stimmig an, dem „Anrede-Befehl“ eines Dritten, der ganz neu am Steuer war und der mit mir noch keine zwei Sätze gewechselt hatte, Folge zu leisten. Wer eine neue Anrede-Kultur einführen möchte, der sollte Fingerspitzengefühl und vor allem persönliches Engagement mitbringen. Zwang oder sozialer Druck sind keine guten Berater. Sonst wirkt das Angebot zum Du plump.

Möchten Sie ein Ihnen angebotenes Du höflich ablehnen, weil Sie Distanz wahren wollen oder Sie anderen Ihren Respekt besser zeigen können, antworten Sie so wenig beleidigend wie möglich. Sie könnten sagen: „Vielen Dank für Ihr Angebot. Es wäre mir lieb, wenn wir im Moment beim Sie bleiben, damit fühle ich mich wohler.“ Sie könnten ergänzen: „Bitte lassen Sie mir noch ein wenig Zeit für die neue Anrede.“

Sicherlich finden Sie auch, dass grundsätzlich über die Art und Weise, wie wir miteinander sprechen, Respekt gezeigt wird, nicht unbedingt über die Anrede. Doch ich gebe zu: Werden in einer Bar oder Boutique alle geduzt und ich werde als einzige gesiezt, fühle ich mich ganz schön alt. Aber das nehme ich sportlich.

Sie dürfen ein angebotenes Du ablehnen. Höflich und mit Fingerspitzengefühl.

EMPFEHLENSWERTE BÜCHER

de Bark, Yvonne: Wirke, wie du willst. Wie du deine Körpersprache gezielt einsetzt. Sicheres Auftreten, wenn es darauf ankommt. humboldt 2019

de Boton, Alain: Freundlichkeit. Eine vergessene Tugend. The School of Life. Süddeutsche Zeitung Edition 2018

Kleon, Austin: Show your work! 10 Wege, auf sich aufmerksam zu machen – Zeig, was du kannst! Mosaik 2016

Märting, Doris: Habitus. Sind Sie bereit für den Sprung nach ganz oben? Campus 2019

Matschnig, Monika: Körpersprache. Macht. Wirkung: Wie Sie andere im Beruf überzeugen und begeistern. Gabal 2019

Nuthmann, Silke: Smalltalk für Introvertierte. humboldt Verlag 2017

Onaran, Tijen: Die Netzwerkbiibel. Zehn Gebote für erfolgreiches Netzwerken. Springer 2019

Parka, Priya: The art of gathering. How we meet and why it matters. Penguin Random House 2018

Postrel, Virginia: The power of glamour. Longing and the art of visual persuasion. Simon & Schuster 2017

Roetzel, Bernhard: Gentleman Lookbook. h.f.ullmann publishing 2017

Scharnigg, Max: Herrn Knigge gefällt das. Das Handbuch für gute Manieren im Netz. Atlantik 2016

Sørensen, Marlene: Stilvoll: Inspiration von Frauen, die Mode lieben. Callwey 2017

Starlay, Katharina: Der Stilcoach für Männer. Frankfurter Allgemeine Buch 2019

Steinhauer, Anja, Diewald, Gabriele: Richtig gendern: Wie Sie angemessen und verständlich schreiben. Duden 2017

Wala, Hermann H.: Ich. Endlich einzigartig. Authentisch. Persönlich. Echt. Wie du zur Marke wirst und im Gedächtnis bleibst. Redline 2018

Walker, Rob: The art of noticing. 131 ways to spark creativity, find inspiration, and discover joy in the everyday. Alfred A. Knopf 2019

Wickre, Karen: Taking the work out of networking. An introverts guide to making connections that count. Gallery Books 2018

ANMERKUNGEN

- 1 de.wikipedia.org/wiki/Phubbing. Ein aktueller Beitrag über Phubbing erschien im Juli 2019 im Handelsblatt:
<https://www.handelsblatt.com/technik/digitale-revolution/digitaldictionary-phubbing-wenn-die-technik-beziehungen-stoert/24685548.html>
- 2 www.dirkvongehlen.de/netz/mehr-aufs-handy-starren
- 3 www.sueddeutsche.de/digital/essen-instagram-posten-1.4402134
- 4 www.sueddeutsche.de/digital/essen-instagram-posten-1.4402134
- 5 www.horizont.net/tech/nachrichten/bitkom-jeder-zweite-siebenjaehrige-hat-ein-eigenes-smartphone-175167
- 6 <https://blog.hootsuite.com/de/social-media-statistiken-2019-in-deutschland>
- 7 Tweet vom 10.1.2017 von @rheinbahn_intim
- 8 Sehr guter Artikel zu „Was ist Hate Speech?“ der Bundeszentrale für politische Bildung: www.bpb.de/252396/was-ist-hate-speech. Viel gelobter Vortrag der Moderatorin und Journalistin Dunja Hayali „Das dreckige Dutzend – 12 Regeln im Umgang mit Hasskommentaren!“: www.facebook.com/DunjaHayali/photos/das-dreckige-dutzend-12-regeln-im-umgang-mit-hass-kommentarenich-habe-in-dieser-w/1859118430809315/
- 9 Virginia Postrel: The Power of Glamour: Longing and the Art of Visual Persuasion, Simon & Schuster 2017
- 10 www.neuemedienmacher.de/wp-content/uploads/2018/03/20180321_no_hate_speech_flyer_rz-1.pdf
- 11 datareportal.com/reports/digital-2019-germany
- 12 Im Original: Networking „is to make an effort to meet and talk to a lot of people, especially in order to get information that can help you“.
- 13 Tijen Onaran: Die Netzwerkbiibel. 10 Gebote für erfolgreiches Netzwerken. Springer Verlag 2019
- 14 Simon Sinek, Facebook, 15. Februar 2013. Simon Sinek hat den Bestseller „Start with a Why“ geschrieben und wurde durch den gleichnamigen TED-Talk bekannt.
- 15 Tweet vom 16.2.2016 von @Lenxo_
- 16 Hans G. Raeth: Die Kunst der Beleidigung. Fackelträger Verlag 2007, Seite 200
- 17 Asfa-Wossen Asserate: Manieren. Eichborn 2003. (Ich durfte Herrn Asserate bei einer Veranstaltung persönlich betreuen und kennenlernen. Er ist einer der höflichsten, nettesten, charmantesten Menschen der Welt. ☺)
- 18 Weitere Ergebnisse der Umfrage finden Sie hier: www.marktforschung.de/aktuelles/marktforschung/siezen-oder-duzen/
- 19 www.sueddeutsche.de/politik/herkunft-diskriminierung-bohlen-1.4350327

- 20 www.sueddeutsche.de/leben/kolumne-marinic-herkunft-migration-rassismus-1.4449281
- 21 Kio Stark hielt 2016 den TED-Talk „Warum wir mit Fremden sprechen sollten“ und schrieb auch ein Buch über das Thema: *When Strangers Meet. Über Begegnungen, die unser Leben bereichern*. Fischer 2017
- 22 www.sueddeutsche.de/wirtschaft/studie-nett-seinlohnt-sich-1.3629204
- 23 de.wikipedia.org/wiki/Konversationsmaximen
- 24 Mikael Krogerus und Roman Tschäppeler: *Das Kommunikationsbuch. Wie man sich besser verständigt*. Kein und Aber 2017, Seite 77
- 25 de.wikipedia.org/wiki/Konversationsmaximen
- 26 de.wikipedia.org/wiki/Dialog
- 27 Siehe Nikola Karnick Blogbeitrag vom 1.2.2019 über „Verblühte Wörter“: <https://textundposition.de/verbluehte-woerter>
- 28 www.basichthinking.de/blog/2019/04/03/apple-knigge-wortwahl/vom-3.4.19
- 29 Samy Molcho: *Alles über Körpersprache*. Goldmann 2001
- 30 Asfa-Wossen Asserate: *Manieren*. Eichborn 2003
- 31 Dolly Parton in der Rolle von Truvy Jones in dem Film „Magnolien aus Stahl“ (1989). Im Original lautet das Zitat: „Smile, it increases your face value.“
- 32 Hierzu gibt es diverse Videos auf Youtube, u. a. „The artist is present“: www.youtube.com/watch?v=OS0Tg0IjCp4
- 33 www.nonverbale-kommunikation.ch/distanzzonen-raeumliche-koerper-sprache
- 34 newsroom.gmx.net/2019/02/28/neuer-rekord-deutsches-e-mail-volumen-steigt-auf-848-milliarden-mails/
- 35 Tweet vom 2.10.2018 von @swissmiss: “About to teach my daughter that half of career success is this: Learn to be really good at email! Be concise. To the point. Clear in your ask. Warm. Friendly. Respectful. And, never forget to add a little delight (GIFs, adorable sign-offs).“
- 36 Protokoll Inland der Bundesregierung, Ratgeber für Anschriften und Anreden, Stand: Dezember 2016. www.protokoll-inland.de
- 37 www.brandeins.de/magazine/brand-eins-wirtschaftsmagazin/2019/gefuehle/emojis-fuehlen-sie-sich-auch-so-u-1f602?utm_source=twitterundutm_medium=postundutm_campaign=post_emoji1
- 38 www.frankfurt-main.ihk.de/branchen/mediacity/medienpolitik/ehrenkodex/#1,2
- 39 Priya Parker: *The Art of Gathering. How We Meet and Why It Matters*. Penguin 2019
- 40 fashionunited.de/nachrichten/mode/haute-couture-und-know-how-1-die-kalligrafie-von-nicolas-ouchenir/2018011223965
- 41 Dies beschreibt Priya Parker in ihrem Buch „The Art of Gathering“.

- 42 Kai Oppel: *Die Knigge-Kur. So befreien Sie sich von unsinnigen Benimmregeln und falschen Karrierehelfern*. C.H. Beck 2015
- 43 So das Ergebnis einer Studie der Mercer Group Inc., <http://www.mercergroupinc.com>
- 44 www.omnisophie.com/dd336-bulimie-praesentieren-oder-powerpoint-bulimie/
- 45 Bergmann, Klaus: *Spaziergang in die Tiefen der Gesellschaft*. In: Bergmann, Klaus und Ockenfuß, Solveig. *Neue Horizonte. Eine Reise durch die Reisen*, Frankfurt 1980, Seite 208 ff.
- 46 Die große Airbnb-Reisestudie: press.airbnb.com/de/die-grosse-airbnb-reisestudie-so-macht-deutschland-urlaub/
- 47 Tweet vom 10.3.2019 von @whitemoosecafe: “We have a new complaints Manager, she is from the far east and her name is Wee Don Givafukk.”
- 48 Tweet vom 21.2.2019 von @YingYue89
- 49 www.hogapage.at/nachrichten/panorama/gesellschaft/zwei-millionen-deutsche-geben-kein-trinkgeld
- 50 Parts Unknown, Season 5 Episode 2: www.youtube.com/watch?v=rHnNljPe7M
- 51 Wenn Sie sich näher mit Komplimenten befassen möchten, empfehle ich Ihnen dieses Buch von Gloria Beck: *Komplimente. Eine Gebrauchsanleitung*. Eichborn 2009
- 52 TV-Sendung „Guidos Masterclass“ auf VOX, Folge vom 6.5.2019
- 53 fisher.osu.edu/news/how-apologize-according-science. Ergebnisse auf Deutsch: www.zentrum-der-gesundheit.de/wie-entschuldige-ich-mich-richtig-ia.html
- 54 Seth Godin: *Das ist Marketing! So wird man wirklich sichtbar*. Redline 2019
- 55 www.nytimes.com/2018/11/15/fashion/michelle-obama-stylist-meredith-koop.html
- 56 www.mulberry.com/de-en/about-us/modern-heritage
- 57 www.radiobremen.de/bremenzwei/rubriken/kolumnen/stilfaeltig/stilfaeltig100.html
- 58 Katharina Starlay: *Der Stilcoach für Männer*. Frankfurter Allgemeine Buch 2019
- 59 www.thecut.com/2019/07/if-men-carried-purses-would-they-clean-up-messes.html
- 60 Otto Hiltbrunner: *Gastfreundschaft in der Antike und im frühen Christentum*. Wissenschaftliche Buchgesellschaft Darmstadt 2005 Über die Quelle: www.deutschlandfunkkultur.de/willkommen.950.de.html?dram:article_id=132963
- 61 unternehmer.de/it-technik/119914-10-todsunden-bei-einer-powerpoint-prasentation

Der perfekte Auftritt: sicher, überzeugend, authentisch

Stand 2019. Änderungen vorbehalten.



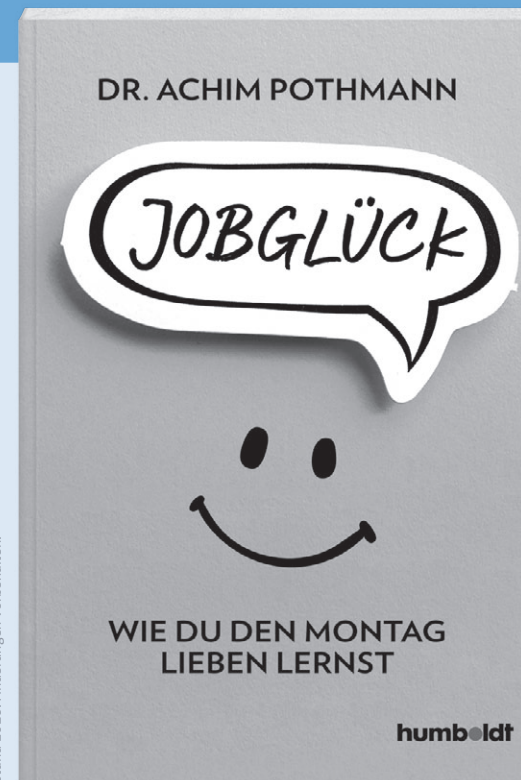
Yvonne de Bark
Wirke, wie du willst
208 Seiten
14,5 x 21,5 cm, Softcover
ISBN 978-3-8426-4206-5
€ 19,99 [D] / € 20,60 [A]

Der Ratgeber ist auch als eBook erhältlich.

- Schauspielerin und Körpersprache-Expertin Yvonne de Bark verrät, wie man mit seinem Auftreten punktet, ohne sich zu verstellen
- Mit praktischen Tipps und bebilderten Übungen für Beruf und Privatleben
- Für jede Gelegenheit: souverän Gespräche führen, gekonnt präsentieren, Körpersprache richtig deuten und einsetzen u. v. m.

Endlich wieder Montag!

Stand 2019. Änderungen vorbehalten.



Dr. Achim Pothmann
Jobglück
224 Seiten
14,5 x 21,5 cm, Softcover
ISBN 978-3-86910-114-9
€ 12,99 (D) / € 13,40 (A)

Der Ratgeber ist auch als eBook erhältlich.

- 50 % der angestellten Mitarbeiter in Deutschland sind mit ihrem Arbeitsplatz unzufrieden
- Für eine neue Arbeitswelt: Dr. Achim Pothmann hilft Menschen dabei, ihr Jobglück zu steigern
- Mit erprobtem Jobglück-Trainingsprogramm

Erste Hilfe, wenn es kracht!



Stand 2019. Änderungen vorbehalten.

Silke Weinig
Mit schwierigen Menschen klarkommen

184 Seiten
14,5 x 21,5 cm, Softcover
ISBN 978-3-86910-111-8
€ 19,99 [D] / € 20,60 [A]

Der Ratgeber ist auch als eBook erhältlich.

- Top Autorin: Silke Weinig arbeitet erfolgreich als Coach, Trainerin und Bloggerin für Selbstmanagement
- Mit konkreten Lösungsvorschlägen, um schwierige Situationen zu entschärfen und Konflikte zu vermeiden
- Für ein gutes Selbstmanagement und einen gelassenen Umgang mit schwierigen Menschen

Neinsagen für Anfänger



Stand 2019. Änderungen vorbehalten.

Nele Süß
Wege aus der Nettigkeitsfalle

192 Seiten
14,5 x 21,5 cm, Softcover
ISBN 978-3-86910-680-9
€ 19,99 [D] / € 20,60 [A]

Der Ratgeber ist auch als eBook erhältlich.

- Kritischer und humorvoller Blick auf unser Harmoniebedürfnis und die Angst vor Kritik
- Für mehr Selbstbewusstsein und einen gelassenen Umgang mit Ablehnung und schwierigen Situationen
- Pragmatischer Ratgeber für Menschen, die nicht immer allen gefallen müssen