

DER GROSSE GU KOMPASS

300 Fragen zum guten Benehmen

ELISABETH BONNEAU



G|U

Begrüßen, vorstellen & Co.

»Der erste Eindruck prägt« – sich dessen bei jeder Begegnung bewusst zu sein ist eine Kunst. Dabei können sich Nervosität bei der ersten Begegnung, Nachlässigkeit bei wiederholten Treffen und Unsicherheit über Rang und Namen als Stolpersteine erweisen, die den weiteren Fortgang einer Bekanntschaft unnötig erschweren. Bewusstes Vorgehen erleichtert jede Begegnung.

Grüß Gott, Salut und Guten Tag

Die Entscheidung Ihres Gegenübers, ob es Sie als »Freund« oder »Feind« einschätzt, ist in Sekundenbruchteilen gefällt. Setzen Sie die richtigen Gesten ein, damit diese Entscheidung zu Ihrem Vorteil ausfällt.

1. Reihenfolge beim Grüßen: Zwei Bekannte begegnen sich. Wer grüßt wen zuerst?

In einem geschäftlichen Umfeld wird eine höher gestellte Person von Untergebenen, ein Kunde vom Anbieter begrüßt. Dieser sendet damit das Signal: »Ich achte Sie, Sie entscheiden über den weiteren Verlauf unserer Begegnung.« So grüßt z. B. die Sachbearbeiterin den Abteilungsleiter zuerst. Wer als Gleichrangiger zu einer Gruppe hinzukommt oder einen Raum betritt, hat einen schwächeren Status als die Anwesenden, darum wird von ihm erwartet, dass er durch einen Gruß auf sich aufmerksam macht und um Aufnahme bittet (> auch \geq/\geq). Jüngere Personen grüßen ältere Personen: die 20-jährige Kollegin den 55-jährigen Kollegen, der Schüler die Lehrerin, die Enkelin den Großvater. Greifen alle diese Kriterien nicht, grüßt der Herr die Dame zuerst. Im privaten Umfeld wird jedoch meist ein partnerschaftlicher Umgang gepflegt, daher gilt im öffentlichen Raum die Regel »Wer zuerst sieht, grüßt zuerst«.

2. Begrüßung mit Hallo: Ist »Hallo« auch außerhalb des Freundeskreises akzeptabel?

Es gibt Orte und Kontexte, an denen »Hallo« zum normalen Umgangston gehört:

- im Fitness-Studio, am Skihang, im Schwimmbad,
- in der Kneipe, in der Disko,

- unter Studenten, Schülern, Auszubildenden,
- bei jüngeren Vertretern der freien Berufe und der Medien.

Die neutrale Grußformel bleibt jedoch bundesweit »Guten Tag«, mit ihr gehen Sie überall auf Nummer sicher. Klingt Ihnen der Ausdruck zu distanziert, können Sie die Förmlichkeit reduzieren, indem Sie es weich betonen und freundlich lächeln. Antwortet Ihr Gegenüber Ihnen mit »Hallo«, spricht nichts dagegen, dass Sie den Ausdruck wiederholen und bei Ihrer nächsten Begegnung mit dieser Person gleich mit »Hallo« grüßen. »Mahlzeit« ist als Tagesgruß eher ein Scherz. Auch wenn Sie auf Kollegen in der Kantine treffen, sollten Sie besser mit »Hallo« oder einem Nicken grüßen. Von einem lockeren »Hallo« z. B. einer jungen Verkäuferin gegenüber einer älteren Kundin ist abzuraten – je fremder Sie einander sind, desto sicherer ist »Guten Tag«.

Regionale Unterschiede

Im Süddeutschen hören Sie »Grüß Gott«, im Norden »Moin-moin« und in der Schweiz »Salut« oder »Hoy«. Unter Einheimischen bleiben Sie – gleichgültig in welcher Gegend – bei der unter Ihnen üblichen Grußformel. Leben Sie hingegen als Süddeutscher im Norden, mag die geografisch markierte Formulierung »Grüß Gott« auf Verwunderung stoßen. Besonders befremdlich wirkt es, wenn ein Besucher mit seinem Akzent eine lokale Vokabel ausspricht – also ein Hamburger in München mit norddeutscher Tonalität »Grüß Gott« sagt. Bleiben Sie in solchen Fällen sicherheitshalber bei der neutralen Form »Guten Tag«.

3. Abschiedsformel: Und wie steht es am Schluss mit »Tschüssi«?

»Tschüssi« ist zwar im Gegensatz zum geografisch begrenzten »Adieu«, »Tschüs« oder »Tschö« als Abschiedswort im gesamten Bundesgebiet zu hören. Viele reagieren jedoch allergisch darauf. Verzichten Sie daher auf

den Gebrauch, solange Sie Ihr Gegenüber noch nicht richtig einschätzen können. Die neutralste und damit sicherste Variante des Abschiedsgrußes bleibt »Auf Wiedersehen«.

4. Grüßen in der Öffentlichkeit: In welchen Situationen muss ich in der Öffentlichkeit grüßen?

Je anonymmer das Umfeld, desto seltener der Gruß. So ist es auf dem Dorf ein Fauxpas, den Gruß zu vermeiden, im Gang eines ICE hingegen fände ein Fahrgast es befremdlich, wenn Sie ihn grüßten. Am ehesten grüßen sich Menschen, die eine Weile miteinander auf engem Raum bleiben werden und/oder ein gemeinsames Interesse haben. Grüßen Sie daher, wenn Sie

- einen Aufzug, ein Zugabteil oder ein Amtszimmer betreten,
- in ein Geschäft eintreten,
- im Kaufhaus, an der Tankstelle, in einer Arztpraxis, an einem Bahnschalter o. Ä. an Mitarbeiter herantreten,
- sich in Bus, Bahn oder Flugzeug neben jemanden setzen,
- im Theater, Konzert, Kino usw. Ihren Platz einnehmen,
- bei Spaziergängen und Wanderungen von den entgegenkommenden Personen angeschaut werden,
- im Restaurant vom Kellner empfangen werden.

Verbringen Sie den Urlaub in einer Familienpension, grüßen Sie beim Betreten des Frühstücksraums. Hingegen geht es in einem großen oder internationalen Hotel anonymmer zu und ein Gruß wird nicht erwartet. Treffen Sie Gäste zum wiederholten Mal, grüßen Sie. Lieber zweimal zu viel als einmal zu wenig! Und: Ein Gruß ohne Blick ist nichts wert.

Bitte beachten: Befinden sich in einer Kirche Gläubige im Gebet, würde ein Gruß nur stören.

5. Handschuh ausziehen: Wer zieht bei einer Begrüßung wann den Handschuh aus?

Früher durfte eine Dame beim Handschlag einen feinen Handschuh anbehalten, ein Herr zog jeden Handschuh aus. Die geschlechtsspezifische Unterscheidung ist heute hinfällig: Beide dürfen einen Handschuh an der Hand behalten, der die Empfindung des Händedrucks nicht beeinträchtigt. Es wird jedoch weiterhin als freundliche Geste empfunden, wenn sich Mann und Frau ihres Handschuhs entledigen.

Reichen Sie sich die Hände

Wer reicht wem die Hand?

Eine **Person mit höherem Status** kann von anderen einen verbalen Gruß erwarten. Ob eine Berührung stattfindet, liegt dann in ihrer Hand.

Innerhalb eines Unternehmens reicht ohne Rücksicht auf Ort, Alter und Geschlecht der Vorgesetzte dem Mitarbeiter die Hand – oder er verzichtet darauf.

Außerhalb der firmeninternen Hierarchie gilt eine Person, die Besucher erwartet, als Gastgeber. Es obliegt ihr, die Ankommenden per Handschlag in ihr Revier einzuführen.

Eine **Person nähert sich einer Gruppe** – darf sie die Hand reichen oder nicht? Die Rolle der Person entscheidet! Gehört der Neuankömmling zur Riege der Gastgeber, streckt er die Hand aus; ist er Gast, wartet er auf die Initiative der Anwesenden. Soll eine Sekretärin einem ankommenden Geschäftsführer eines anderen Unternehmens die Hand reichen? Ihre eigene Definition ihrer Rolle wird das entscheiden: Betrachtet sie sich als würdige Gastgeberin, streckt sie dem Ankommenden die Hand entgegen; als bescheidene Zuarbeiterin tut sie das nicht. Ihr Verhalten bestimmt ihr Ansehen beim Besucher und sein späteres Verhalten.

Auf dem **neutralen Terrain** eines Theaterfoyers, auf der Straße oder im Laden um die Ecke reicht die ältere Person der jüngeren die Hand – oder sie verzichtet darauf. Ob eine gleich alte Frau gleichen Ranges dem Mann die Hand zuerst hinstreckt oder nicht, sollte in gleichberechtigten Zeiten unwichtig sein.

Die korrekte Reihenfolge

Wenn Sie **mehrere Personen** begrüßen, interpretieren diese Ihr Sortierungsmuster als Hinweis auf die Wertigkeit,

die Sie ihnen beimessen. Daher begrüßen Sie korrekter- und geschickterweise

- einen Vorgesetzten vor seinen Mitarbeitern,
- Gäste vor Kollegen,
- eine Ihnen bekannte Person vor denen, denen Sie sich J noch vorstellen müssen,
- eine ältere Person vor wesentlich jüngeren,
- wenn all diese Kriterien nicht greifen, eine Dame vor J einem Herrn.

Bei **Gruppen** gehen Sie nach erfolgter Vorzugsbehandlung praktischerweise der Reihe nach vor. Lassen Sie sich hierbei Zeit. Das hat mehrere Vorteile: Ihre Gelassenheit erhöht Ihren Status. Fremde schätzen die Gelegenheit, Sie einschätzen zu können. Sie können allen Beteiligten Augenkontakt anbieten, bevor Sie zur Tat schreiten. Sie können die Arme zu einer Willkommengeste öffnen und dabei beobachten, wer diese als Erster zu erwidern beginnt. Das ist die Person, die zuerst begrüßt werden möchte. Ob das protokollarisch korrekt ist oder nicht – weisen Sie eine Ihnen entgegengestreckte Hand niemals zurück; das käme einer Ohrfeige gleich. Dass der Fehler nicht auf Ihre Initiative hin geschah, haben die anderen Beteiligten gesehen. Wenn Sie eine Person bisher bei sich empfangen haben, sie nun **auf ihrem Terrain** besuchen, tauschen Sie die Rollen: Nun ist der andere der Gastgeber. Durch das Zurückhalten Ihrer Hand bei gleichzeitiger offener Haltung geben Sie ihm die Gelegenheit, die neue Rolle zu spielen. Erst wenn er das aus Unsicherheit nicht tut, reichen Sie ihm von sich aus die Hand.

Wie Sie Ihre Hand reichen

Art und Dauer eines Handschlags laden zu vielerlei Interpretationen ein. Zu schlaff? Kein Mumm! Zu kräftig? Keine Sensibilität! Zu lang? Aufdringlich! Zu weit entfernt?

Distanziert. Und so weiter. Dabei entscheidet jeweils der Adressat äußerst subjektiv, was ihm in der einen oder anderen Richtung als übertrieben erscheint. Am ehesten wird positiv bewertet, wenn ein Handschlag sich in einem mittleren Stärkegrad bewegt, ein bis zwei Sekunden dauert, aus circa einem bis eineinhalb Meter Abstand beginnt und nicht frontal, sondern aus einem leichten Winkel heraus erfolgt.

Über den Handschlag hinaus

Intuitiv macht sich Ihr Gegenüber nicht nur ein Bild davon, wes Geistes Kind Sie sind, es bekommt beim Handschlag im wahrsten Sinn des Wortes einen **Ein-Druck** davon. Das war schon in alten Zeiten so, als das Darbieten der bloßen – also leeren – Hand unter anderem symbolisierte, dass die aufeinander treffenden Personen nichts Böses im Schilde, sprich keine Waffe in der Hand führten.

Ähnliche **Sicherheitserwägungen** kamen zum Tragen, wenn Menschen sich umarmten und so prüfen konnten, ob der andere tatsächlich keinen »Dolch im Gewande« führte. So friedvoll ist also auch der Bruderkuss ursprünglich nicht. Niemand denkt heute bewusst an derartige Sicherheitsvorkehrungen, wenn unter Freudengeschrei »bussi-bussi« verabreicht werden. Doch ein offener Blickkontakt über den Handschlag hinaus wird weiterhin als angenehm empfunden. Eine Hand in der Hosentasche hingegen gilt als Tabu und die Absicht, Lässigkeit an den Tag zu legen, wird von der Gleichsetzung mit Nachlässigkeit und mangelnder Wertschätzung überdeckt. Machen Sie zumindest zur Begrüßung die Hände frei!

Bitte beachten: Die Verbeugung gilt als Unterwerfungsgeste; die Andeutung der Verbeugung in Form eines leichten Nickens hingegen wird als Bejahung interpretiert.

Als Begleitung von Handschlag und Lächeln steht es darum Frauen wie Männern gleichermaßen gut zu Gesicht. Dass Linkshänder adressatenorientiert die Rechte reichen, sollte selbstverständlich sein.

Küsschen-Küsschen

Das doppelte Küsschen zur Begrüßung wird in manchen Kreisen als schick gewertet, es ersetzt meist den Handschlag, manchmal sehen Sie es aber auch über die gekreuzten Arme hinweg. Sie können ihm, wenn es Ihnen angeboten wird, nicht entkommen, ein Ausweichen wäre ein Affront. Deutschland hat diese Sitte den Sechzigerjahren des 20. Jahrhunderts und den ersten Schüleraustauschen mit Frankreich zu verdanken.

»**La bise**« heißt wörtlich »kühles Lüftchen« und wird niemals auf die Wange gedrückt, sondern gegenseitig **am Gesicht entlang gehaucht**. Eine »bise« kommt niemals allein, entsprechend den regionalen Gepflogenheiten wird sie zwei-, drei- oder sogar viermal verabreicht, nie unter Männern, und einfühlsame Partner nehmen dabei ihre Brille ab. Problematisch wird »la bise« im Kundenkontakt sowie bei der Begrüßung einer Gruppe von Personen, die Ihnen teils mehr, teils weniger nahe stehen. Gehen Sie hier mit ostentativen Intimitäts-Bekundungen sparsam um! Im Übrigen werden wegen der inflationären Verabreichung der lockeren Doppel-Küsschen ein einzelner Schmatz auf die Wange und eine feste Umarmung inzwischen in Deutschland als besondere Auszeichnung gewertet. Vielleicht lassen Sie sich davon anregen.

Ohne Handschlag geht's auch

Eine Berührung bei einer Begrüßung muss **nicht unbedingt** sein, wir sehen es international. Engländer halten sich im wahrsten Sinn des Wortes zurück, amerikanische Kollegen reichen sich die Hand, während

ihre Frauen sich und den Männern aus gebührendem Abstand zulächeln. Japaner verbeugen sich nach einem ausgeklügelten, die jeweiligen hierarchischen Zusammenhänge spiegelnden Ritual.

Strenggläubige männliche Moslems und orthodoxe Juden geben Frauen die Hand nicht, nehmen möglicherweise von ihnen nicht einmal Visitenkarten entgegen. In der verneigen sich über gefalteten Händen.

In Deutschland wird unter jungen Leuten der **Handschlag seltener** – sicherlich eher aus einer gewissen Nonchalance heraus als aus hygienischen Erwägungen. Diese sollten im Winter alle Personen zur erhöhten Sensibilität ermuntern. Sind Sie erkältet, verzichten Sie darauf, Ihre Bazillen weiterzugeben, und erläutern Sie Ihrem Gegenüber den Grund für Ihre Zurückhaltung; es wird sie Ihnen danken. Müssen Sie husten oder niesen, nehmen Sie bitte den linken Handrücken als Schutzschild vor das Gesicht – das ist mehr als eine nette Geste!

6. Handkuss: Wie küsse ich als Mann einer Dame korrekt die Hand?

Der Handkuss geht mit einer tiefen Verbeugung einher, mit der Sie als Mann Unterwerfung vor der Dame signalisieren. Beginnen Sie ihn deshalb in gebührendem Abstand: Der Herr ergreift mit dem Zeige- und Mittelfinger seiner rechten Hand wiederum Zeige- und Mittelfinger der ihm dargebotenen Hand, verbeugt sich, ohne die Hand hochzuziehen, und deutet einen Kuss des Handrückens an, ohne diesen zu berühren.

Wurde ein Handkuss früher nur verheirateten Damen verabreicht, gilt heute: »Eine geküsst, alle geküsst.« Immer sollte das Zeichen, dass überhaupt ein Handkuss verabreicht wird, von der Dame kommen: Sie hebt Arm und

Hand leicht mit dem Handrücken nach oben an. Bedenken Sie außerdem: Das Zeremoniell ist auf gesellschaftliche Anlässe in einem abgesteckten Rahmen wie einer Cocktailparty oder einem Opernball beschränkt. Auf der Straße ist der Handkuss tabu, bei einer Gartenparty ist er möglich, im Geschäftsleben ist er deplatziert. In Österreich ist das anders.

»Ich küsse Ihre Hand, Madame« - in oder out?

Manche Damen in konservativem Umfeld schätzen den Handkuss noch und bieten einem Herrn den Handrücken dar. Reagieren Sie als Mann entsprechend; es nicht zu tun, wäre ein Affront. Doch eine Frau, die im Beruf ihren Mann steht, emanzipiert ist und Gleichberechtigung fordert, verlangt von Männern keine Unterwerfungsgeste.

7. Damenhut aufbehalten: Ich kleide mich gern modisch und bin eine begeisterte Hutträgerin. Gibt es Situationen, in denen ich meinen Hut unbedingt abnehmen muss?

Der Hut einer Dame gilt wie das Haar als Kopfschmuck und darf darum in den meisten Situationen auf dem Kopf bleiben. In vielen Ländern Südeuropas ist es für Frauen sogar Pflicht, beim Betreten einer christlichen Kirche den Kopf zu bedecken; wer da nicht ohnehin einen Hut trägt, wählt ein Tuch.

Ob Mütze, Pillbox oder Florentinerhut – die Praktikabilität entscheidet über den Verbleib Ihrer Kopfbedeckung. Sie behalten deshalb Ihren Hut auf dem Kopf

- in der Kirche,
- beim Pferderennen,
- bei einer Hochzeit,
- bei einer Stehparty im Freien,
- bei einem Empfang in geschlossenen Räumen,

- wenn Sie z. B. in einem Café oder Restaurant eine Kleinigkeit zu sich nehmen.

Vor einer ausgiebigen Mahlzeit nehmen Sie Ihren Hut ab, im Restaurant wie in einem privaten Haushalt, ob Sie im Stehen an einem Bistrotisch essen oder ob Sie an einem gedeckten Tisch Platz nehmen.

Laufen Sie Gefahr, dass Ihre Kopfbedeckung anderen die freie Sicht nehmen könnte – im Theater, im Kino, im Konzert, beim Kirchgang –, wählen Sie einen äußerst kleinen Hut. Oder Sie nehmen Ihren Hut ab.

8. Hut ziehen: Wann ziehe ich als Mann heute noch meinen Hut?

Wie in grauer Vorzeit der Ritter sein Visier hob, nimmt heute der Motorradfahrer bei einer Begrüßung seinen Helm ab, um dem Gegenüber freie Sicht auf sein Gesicht zu geben.

Ähnlich gehen Sie als Mann mit dem Hut vor: Ziehen Sie ihn immer, wenn Sie einer anderen Person auf der Straße begegnen und eine Ehrerbietung zukommen lassen wollen. Der Mann zieht generell den Hut vor einer Dame und vor einem ihm in Rang oder Alter ebenbürtigen oder höher gestellten Herrn. Mützen gelten nicht als Hüte und können als Schutz vor Kälte auf dem Kopf bleiben. Der Mann entblößt seinen Kopf selbstverständlich in christlichen Kirchen und Andachtsräumen sowie grundsätzlich, wenn er Verkaufs-, Amts- und Beratungsräume sowie Cafés und Restaurants betritt. Erst beim Verlassen des Gebäudes kann er seinen Hut wieder aufsetzen. In halb offenen Bereichen wie Einkaufszentren und Passagen darf der Hut auf dem Kopf bleiben.

Den Hut richtig ziehen und aufsetzen

Passieren Sie als Mann eine Person, ohne stehen zu bleiben, heben Sie den Hut mit einer leichten Geste vom Kopf und setzen ihn wieder auf. Lassen Sie

sich auf ein Gespräch ein, nehmen Sie Ihren Hut ganz vom Kopf und zwar so, dass er stets seitlich vom Körper bleibt, damit der Augenkontakt zum Gegenüber nicht unterbrochen wird. Während Sie ihn in der Hand halten, achten Sie darauf, dass niemand einen Blick in das Innere des Hutes werfen kann. Erst nach der Verabschiedung können Sie den Hut wieder aufsetzen.

9. Zur Begrüßung aufstehen: Ich beobachte immer wieder, dass Frauen heutzutage zur Begrüßung aufstehen. Ist das ratsam?

Wer sich die Mühe macht, für eine andere Person aufzustehen, erhöht den Status dieser Person. Deshalb lautet die alte gesellschaftliche Regel: Männer stehen zur Begrüßung immer auf und bleiben nur vor jüngeren Männern oder Untergebenen sitzen.

Damen können sitzen bleiben, es sei denn, eine höherrangige oder erheblich ältere Dame reichte ihnen die Hand. Sind Sie eine emanzipierte Frau, die sich ihrer Rechte und Pflichten gleichermaßen bewusst ist? Erweisen Sie jeder Person, die auf Sie zukommt, die Ehre, sich für sie zu erheben. Gleichzeitig stellen Sie dadurch auf partnerschaftliche Weise die gleiche Augenhöhe mit Ihrem Gegenüber her.

Bitte beachten: Stehen Sie rechtzeitig auf, wenn sich Ihnen eine Person nähert, die Sie begrüßen möchten. Dann können Sie sich sogar an einem Tisch ausreichend Bewegungsfreiheit verschaffen und vermeiden damit den Eindruck von Hast oder Unterwürfigkeit. Das gilt auch für die Verabschiedung.

10. Gruß nicht erwidert: Immer wieder passiert es, dass ich meinen Chef grüße, er aber den Gruß nicht erwidert. Wie soll ich mich verhalten?

Schauen Sie genau hin: Was macht Ihr Chef, während Sie grüßen? Ist er in Gedanken oder im Gespräch mit Besuchern

oder Kollegen? Dann will er wahrscheinlich durch eine Antwort den Faden nicht verlieren, registriert Ihre Geste aber sehr wohl. Vielleicht sehen Sie das an seinem offenen Blick. Spricht er, wenn Sie sein Zimmer betreten? Dann darf er entscheiden, ob Sie an dem Gespräch teilhaben sollen oder nicht; vielleicht bieten Sie ihm den heiß ersehnten Vorwand, es zu beenden. Assistieren Sie ihm bei einer Veranstaltung? Dann ist er wahrscheinlich nicht nur anderweitig konzentriert, sondern hält Ihre Anwesenheit für so selbstverständlich, dass er sie nicht gesondert quittiert. Grüßen Sie ihn also munter weiter. Fühlen Sie sich schlecht dabei, fragen Sie Ihren Chef am besten in einer ruhigen Minute, welches Verhalten er sich von Ihnen wünscht.

11. Nicht begrüßt: Die Kinder unserer Nachbarn grüßen uns einfach nicht, sollen wir sie oder die Eltern darauf ansprechen?

Entsprechend der Regel »Wer zuerst sieht, grüßt« vergeben Sie sich nichts, wenn Sie als Erwachsene ein Kind zuerst grüßen. Sie dürfen hoffen, dass die Kinder von Ihrem guten Beispiel lernen und mit der Zeit von sich aus grüßen. Sollte das nicht der Fall sein, sprechen Sie sie einmal darauf an, dass Sie es schön fänden, wenn Sie miteinander verbal in Kontakt träten, sobald Sie einander sehen. Nur wenn Sie ein Exempel statuieren wollen, beziehen Sie die Eltern in die Sache ein. Vermeiden Sie dabei jedoch einen tadelnden Ton. Vielleicht wissen die Eltern gar nicht, wie ihre Kinder sich verhalten. »Ich fände schön, wenn Ihre Kinder auch von sich aus hin und wieder ›guten Tag‹ sagen würden« – der Satz sollte reichen. Haben Sie ein gutes Verhältnis zu den Eltern, brauchen Sie den Kindern keinen bösen Willen zu unterstellen.

Das richtige Wort

Ein höflicher Umgang und Professionalität gehören eng zusammen. Gerade in der Wahl der ersten Worte verhilft das »Gewusst wie« zu gutem Ruf und gutem Draht.

12. Sich vorstellen: Wie stelle ich mich im Berufsleben richtig vor?

Es ist heute international üblich, sich mit Vor- und Nachnamen zu identifizieren. So kann Ihr Gegenüber sich an Ihre Aussprache gewöhnen und Ihren Nachnamen später korrekt nennen. Wenn Ihre Funktion im Unternehmen für Ihr Gegenüber relevant ist, fügen Sie sie hinzu. Verzichten Sie dabei auf komplizierte und/oder fremdsprachige Stellenbezeichnungen. Erläutern Sie lieber konkret, was Ihre Aufgabe im Unternehmen ist.

13. Andere vorstellen: Ich muss oft privat und beruflich Menschen zusammenführen. Wie mache ich sie korrekt miteinander bekannt?

Je zielorientierter Sie die Personen identifizieren, desto leichter kommen diese miteinander ins Gespräch. Nennen Sie die Vor- und Nachnamen. Das reicht aber noch nicht; Menschen mögen sehr, wenn sie vor anderen und durch neue Bekanntschaften selbst aufgewertet werden. Nennen Sie daher die Besonderheiten der Personen. Das kann je nach Umfeld der Herkunftsort, die berufliche Tätigkeit oder der Verwandtschaftsgrad sein. Neue Bekannte freuen sich über direkte Anknüpfungspunkte: »Carola hat in Köln an der Hopper-Ausstellung mitgewirkt, da waren Sie doch auch?« Oder: »Auch Constantin Meier hat seinen MBA in Zürich gemacht.«

Bitte beachten: Der Ausdruck »bekannt machen« wirkt weniger hierarchisch als »vorstellen«. Selten verläuft das

Bekanntmachen komplett nach Plan. Fangen Sie korrekt an und lassen Sie dem Schicksal seinen Lauf, sobald ein anderer Ihren Plan durchkreuzt. Nicht tadeln! Nicht hektisch lachen!

Die richtige Reihenfolge beim Vorstellen	
Wer trifft auf wen?	Wen stellen Sie wann vor?
Sie bringen Personen unterschiedlicher Rangstufen zusammen?	Informieren Sie zuerst den oder die Höherrangigen.
Sie führen eine Person an eine Gruppe Gleichrangiger heran?	Identifizieren Sie zuerst den Einzelnen, dann die Gruppenmitglieder.
Sie führen einen Kunden und eine Kollegin zusammen?	Der Kunde zahlt und hat damit einen höheren Status; informieren Sie ihn zuerst über die Kollegin, dann die Kollegin über ihn.
Sie müssen sich selbst und Ihre Begleitperson vorstellen?	Identifizieren Sie zuerst sich als Person mit dem direkten Draht zum Umfeld, dann die Begleitung. Danach wird Ihre Begleitperson informiert.
Sie bringen Ihre Ehefrau/ Ihren Ehemann mit Geschäftspartnern, Kunden, Kollegen zusammen?	Informieren Sie die Externen zuerst, dann Ihre Ehefrau/Ihren Ehemann.
Sie treffen mit Ihrer Frau auf eine Kollegin mit Mann, die jeweiligen Partner kennen sich nicht?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sie begrüßen die Kollegin per Handschlag. 2. Sie stellen mit Blick auf beide gegenüberstehenden Personen Ihre Frau vor. 3. Sie sagen Ihrer Frau, wer die Kollegin ist, und übergeben im Lauf des Satzes an diese. 4. Die Kollegin stellt ihren Mann vor. 5. Sie stellt ihrem Mann Sie und Ihre Frau vor. 6. Alle, die sich noch nicht die Hände geschüttelt haben, tun dies jetzt.

14. Floskel »Angenehm«: Sage ich, nachdem sich mir jemand vorgestellt hat, eigentlich noch »Angenehm«?

Es erfreut jeden, wenn ein anderer sich die Mühe macht, sich auf ihn einzulassen, und jeder hört eine Wertschätzung gern. Die Floskel »Angenehm« wird nicht als solche empfunden, verzichten Sie lieber darauf und stellen Sie einen direkten Bezug her. Der ist oft leichter als gedacht und kann beispielsweise so klingen: »Haben wir nicht letzte Woche E-Mails ausgetauscht? Schön, dass wir uns persönlich kennen lernen.« Oder so: »Das ist also das Gesicht zur Telefonstimme! Ich freue mich, Sie jetzt auch zu sehen.« Gibt es tatsächlich keine Anknüpfungspunkte, beschränken Sie sich auf den Tagesgruß. Nennen Sie dabei den Namen der Person, können Sie ihn später leichter abrufen. Fällt Ihnen nicht einmal das ein, beschränken Sie sich auf die Floskel »Angenehm«. Wundern Sie sich nicht, wenn man Ihnen danach mangelndes Interesse unterstellt.

15. Visitenkarten überreichen: Wann und wie überreiche ich Visitenkarten stilvoll?

Überreichen Sie immer nur eine tadellos saubere Karte und zwar zu Beginn einer geschäftlichen Begegnung. Drehen Sie im internationalen Kontakt die fremdsprachige Seite nach oben. Richten Sie die Schrift so aus, dass Ihr Gegenüber die Angaben ohne Umstände lesen kann. Bieten Sie dabei Blickkontakt an.

16. Private und Geschäftskarten: Darf ich private und geschäftliche Visitenkarten kombinieren?

In manchen Unternehmen ist das als Signal »Ich bin immer für Sie da« erwünscht. In anderen wiederum ist das verboten, um die Mitarbeiter vor Belästigungen zu schützen. Schreiben Sie im Einzelfall Ihre private Telefonnummer von Hand auf Ihre Geschäftskarte, empfindet Ihr Gesprächspartner dies als Vorzugsbehandlung.

Adel verpflichtet ...

...zur richtige Anrede

Seit der **Weimarer Verfassung von 1919** gelten Adelsbezeichnungen als Bestandteile des Namens. Anreden wie »Königliche Hoheit« sind offiziell abgeschafft – gebräuchlich sind sie dennoch. Deshalb ist es klug, sich im Umfeld eines Adligen zu erkundigen, welche Anredeform er favorisiert.

Prinzipiell haben Bürgerliche die Wahl: Sie verwenden einen Adelstitel namensrechtlich korrekt, oder sie wählen die auch adelsintern gebräuchliche traditionelle Anredeform.

Die häufigsten Adels-Anredeformen

Bezeichnung auf Visitenkarte	Namensrechtlich korrekte Anrede	Traditionelle Anrede
Otto Freiherr von Roth	Herr Freiherr von Roth oder Herr von Roth	Herr von Roth
Carola Baronin zu Pahlmann	Frau Baronin zu Pahlmann	Baronin Pahlmann oder: Frau zu Pahlmann (da Freifrau und Baronin ungefähr gleichwertig sind)
Dr. Constanze Gräfin zu Szolni	Herr Graf von Kolbe	Graf Kolbe
Dietrich Graf von Kolbe	Frau Dr. Gräfin zu Szolni	Dr. Gräfin Szolni

So klappt die Anrede

1. Die aus Operetten geläufigen Anreden »Frau Baronin« oder »Herr Graf« sind deren Personal vorbehalten.

2. Verwenden Sie einen Adelstitel, fallen die bürgerlichen Anredewörter und die Präpositionen »von« und »zu« weg.
3. Ein akademischer Grad tritt nicht in Konkurrenz zur Adelsbezeichnung, sondern wird vor den Adelstitel gestellt.

17. Adelstitel: Kann ich heutzutage bei der Anrede eines Adligen noch etwas falsch machen?

Ja, denn oft unterscheiden sich die gewünschten Anreden nach der Position der Namensträger innerhalb ihres Adelsgeschlechts und sogar nach persönlichen Vorlieben. Sicherheit bietet Ihnen das Adelslexikon des Genealogischen Handbuchs des Adels (GhdA) oder die Adelsdatenbank im Internet www.adelsdatenbank.de.

18. Geistliche Würdenträger: »Herr Pfarrer«, »Pfarrer Meier« oder »Herr Meier« - wie lautet die Anrede unseres Pfarrers richtig?

Die Anrede von Würdenträgern in der evangelischen Kirche ist immer leicht gewesen, da wird das Anredewort »Frau« oder »Herr« mit der Amtsbezeichnung verknüpft: »Frau Bischöfin, Herr Präses, Herr Pfarrer, Frau Pastorin«. Bei den Gemeindepfarrern können Sie die bürgerlichen Namen verwenden: »Herr Meier«, »Frau Dr. Müller«. In der katholischen Kirche sind teilweise noch die alten Anreden zu hören wie »Hochwürden« für einen Gemeindepfarrer, »Exzellenz« für einen Bischof und »Eminenz« für einen Kardinal. Als zeitgemäßer wird auch von Katholiken die schlankere Version empfunden: »Herr Pfarrer« statt »Hochwürden«, »Herr Bischof« statt »Exzellenz« und »Herr Kardinal« statt »Eminenz«. Die jüdische Religionsgemeinschaft geht entsprechend vor: einen Rabbiner sprechen Sie mit »Herr Rabbiner« an. In jeder

Konfession fallen etwaige akademische Grade dem Würden-Titel zum Opfer.

19. Akademiker: Was muss ich bei der Anrede von Akademikern beachten?

Entgegen der landläufigen Meinung ist ein akademischer Grad nicht Bestandteil des Namens; sonst müssten Sie alle Doktoren im Telefonbuch unter »D« suchen. Dennoch will das Gesetz der Höflichkeit, dass Sie bestimmte Titel und Grade in der Anrede nennen. Das ist für den »Doktor« und für den »Professor« der Fall (>Tabelle [≥](#)).

Akademiker im Überblick		
Ist die Person nennen Sie den Grad nicht	... nennen Sie den Grad
Bachelor, Magister (M. A.) oder Master of Business Administration (M. B. A.) und in Deutschland oder der Schweiz	Ausnahme: in Österreich »Frau Magistra/ Herr Magister«	
Diplom-Ingenieurin, Kaufmann, Betriebswirtin usw.	keine Nennung	
Diplom-Mediziner	häufig wird aber der Doktorgrad als Berufsbezeichnung verwendet: »Frau (Dr.) Kramer«	
Doktor gleich welcher Fachrichtung (Dr. med., Dr. jur.)		»Herr Dr. Kraus«
Doktor mehrerer Fächer (Dr. med. Dr. phil. oder gar Dr. mult.)		einen Grad nennen: »Frau Dr. Lang«

Doktor ehrenhalber (Dr. h. c.)		»Herr Dr. Kurz«
Privatdozent	Voraussetzung ist der Doktorgrad, deshalb: »Herr Dr. Schneider«	
Professor		Doktorgrad entfällt, da ursprünglich Voraussetzung der Professur: »Frau Professorin Schmied«, »Frau Professorin«/ »Frau Professor«
im gleichen Fach wie Sie promoviert oder habilitiert	keine Nennung	
in anderer Fachrichtung als Sie promoviert oder habilitiert		»Herr Dr. Müller«; »Frau Prof. Kattler«
habilitiert oder promoviert und bietet Ihnen an, Titel oder Grad wegzulassen	keine Nennung	

20. Angeheiratet: Kann eine Arztfrau verlangen, dass ich »Frau Doktor« zu ihr sage?

Natürlich kann sie das! Sie muss nur selbst den Doktorgrad an einer Universität erworben haben; am Standesamt wird man in Deutschland nicht promoviert. Bezieht eine nicht promovierte Frau ihre Identität jedoch aus dem Beruf ihres Mannes, wird es ihr Freude machen, wenn Sie sie mit der Anrede »Frau Doktor« würdigen.

21. Selbstvorstellung Akademiker: Wenn es stimmt, dass sich Promovierte nicht mit »Doktor« vorstellen

dürfen - warum tun es manche dann doch?

Es ist korrekt, dass akademische Grade – und auch Titel wie »Professor« – von den Trägern, wenn sie sich selbst vorstellen, nicht verwendet werden sollten: Bescheidenheit ist eine Zier. Diese Einschränkung gilt darüber hinaus für die handschriftliche Unterschrift sowie für die Erwähnung der Ehepartner. So wird Frau Dr. Isolde Schulze von ihrem Mann als »Isolde Schulze« präsentiert.

Es kann jedoch für die betreffende Person von Vorteil sein, wenn allseits und umgehend bekannt wird, dass sie promoviert ist: So mancher Nicht-Promovierte ist beeindruckt und arbeitet einem »geouteten« Studierenden gegenüber schneller, zuvorkommender oder präziser zu. Die Damen und Herren Akademiker wissen den kleinen Vorteil zu nutzen. Dass Nicht-Promovierte daraus eine Kombination von Minderwertigkeitsgefühl (»der hat's nötig«) und Arroganz (»eingebildeter Fatzke«) ableiten, müssen sie dafür in Kauf nehmen.

22. Falsche Anrede: Was tue ich, wenn ich eine promovierte Person falsch angesprochen habe?

Sie sprechen sie von dem Moment, zu dem Sie wissen, dass die Person promoviert ist, mit ihrem akademischen Grad an. Verzichten Sie auf Demutsgesten wie »Das tut mir so leid, bitte verzeihen Sie« und Rechtfertigungen: »Ich konnte es doch nicht wissen, weil es mir niemand gesagt hat.«

23. Amtstitel: Ich finde Amtstitel altmodisch, kann ich sie einfach weglassen?

Die Medien ersetzen meist Mandatsbezeichnungen wie »Herr Bundespräsident«, »Frau Bundestagspräsidentin«, »Herr Bundeskanzler« durch die Nennung des Namens. Orientieren Sie sich nicht daran. Es ist durchaus zeitgemäß,

gewählte und ernannte Vertreter des Volks zumindest im Umfeld ihrer Tätigkeit von Privatpersonen zu unterscheiden, indem Sie sie mit ihrem Amtstitel ansprechen. Korrekt sind auf politischer Landes- und lokaler Ebene und vor Gericht:

- Frau Ministerpräsidentin,
- Herr Minister,
- Frau Abgeordnete,
- Herr Landrat,
- Frau Oberbürgermeisterin,
- Frau Richterin,
- Herr Staatsanwalt und
- Frau Verteidigerin/Frau Rechtsanwältin.

Hat die Person ihr Mandat bzw. Amt nicht mehr inne, verliert sie ihren Anspruch auf Nennung. Ausnahmen sind die obersten Repräsentanten des Staates.

24. Einfach duzen: Ich bin ein lockerer Typ und duze andere einfach. Kann das andere Menschen stören?

Geduzt wird meist unter Studenten oder auch an Orten, an denen es locker zugeht – im Fitnessclub oder in der Bier-Kneipe. In Berufen, die auf Zuruf arbeiten – auf dem Bau, im Transportwesen –, in kreativen Berufen wie Werbung und Medienbranche sowie unter den Repräsentanten von helfenden Berufen ist das »Du« häufig. In Branchen mit häufigen Kontakten zum angelsächsischen Sprachraum, in denen das »you« als einzige Anredeform selbst in Kombination mit dem Vornamen nicht unbedingt persönliche Nähe symbolisiert, wird das »Du« auch im Deutschen gern verwendet. Ansonsten ist im Deutschen die übliche Anredeform unter Erwachsenen, die nicht miteinander vertraut sind, das »Sie«.

25. Das Du anbieten: Wir haben eine neue Kollegin in der Abteilung; darf ich ihr das Du anbieten?

Sind Sie z. B. in der Medienbranche tätig und alle gleichrangigen Kollegen duzen einander, weihen Sie die neue Kollegin in die herrschenden Spielregeln ein. Das ist nicht mehr als fair. Das können Sie als Sprecher der Gruppe vornehmen oder aber bei einer Kaffeepause im Kollegenkreis thematisieren. Ist das Duzen jedoch nicht generalisiert, warten Sie bis zum nächsten geselligen Anlass. Nicht dass Sie sie dort einfach so duzen könnten. Aber Sie können erzählen, welche komplizierte Aktionen es in Ihrer Abteilung schon beim Übergang vom Sie zum Du gegeben hat. Sie wird Ihre Anspielung zwischen den Worten zu hören wissen. Ob sie Ihnen daraufhin ihre generelle Einstellung zum Du/Sie kundtut, ob sie den Bezug ignoriert oder Ihnen »wo wir schon beim Thema sind« das Du anbietet – Klarheit haben Sie so oder so. Ist die Dame Ihnen jedoch hierarchisch übergeordnet, haben Sie keine Chance. Das Du gilt als verbale Annäherung und kann darum nicht erbeten oder gar erpresst, es muss angeboten werden. Diese Regeln helfen:

- Der Ranghöhere bietet es dem Rangniederen an,
- in einem nicht hierarchischen Kontext die Gruppe dem Einzelnen,
- der Ältere dem Jüngeren,
- Mann und Frau verhandeln.

Wenn Kinder erwachsen werden

Es war lange üblich, Schüler ab der 10. Klasse mit Vornamen und »Sie« anzusprechen. Heute bitten die meisten Schüler ihre Lehrer, beim »Du« zu bleiben. Sie erwarten dabei nicht, dass die Lehrer ihnen ebenfalls das »Du« anbieten, denn sie stehen in der Schulhierarchie über den Schülern. Im Bekanntenkreis und in der Nachbarschaft fragen Erwachsene am besten junge Leute ab 16, welche Anrede sie sich wünschen.

26. Duzangebot ablehnen: Manchmal erhalte ich von Kunden ein Duzangebot. Darf ich es ablehnen? Wie verhalte ich mich richtig?

Ein Angebot ist keine Anordnung, deshalb dürfen Sie das Angebot zu duzen ablehnen. Vor- und Nachteile sollten Ihnen bewusst und im Idealfall mit Kollegen und Vorgesetzten im Rahmen Ihrer Unternehmensphilosophie abgesprochen sein. Wird der Kunde Sie weiterhin mit Aufträgen bedenken oder haben Sie Sorge, dass er ein Duz-Verhältnis nutzen will, um bessere Konditionen bei Ihnen zu bekommen? Lehnen Sie ab. Müssen Sie fürchten, dass das Du die Vorbereitung zu einer körperlichen Annäherung ist? Lehnen Sie ab. Selbst im privaten Umfeld ist es nicht leicht, eine Person in ihre verbalen Schranken zu verweisen. Gehen Sie so vor: Danken Sie für das Angebot »Es freut mich sehr...« oder »Es ist mir eine Ehre...«. Sprechen Sie in der Ich-Form: »Ich möchte jedoch Ihr Angebot nicht annehmen.« Sie können den Grund erläutern, müssen es aber nicht. Denn je mehr Sie sagen, desto mehr Ansatzpunkte für eine Diskussion geben Sie Ihrem Gegenüber. Gehen Sie lieber zügig zu einem anderen Thema über.

27. Duzen nach dem Fest: Ich habe mich beim Betriebsfest mit einer Kollegin geduzt, hätte ich sie am Morgen danach siezen müssen?

Generell ist der Übergang vom Sie zum Du gültig, wenn er einmal beschlossen wurde. Deshalb schätzen es Kollegen auch nicht, wenn einer von ihnen befördert wird und nun auf der höheren Rangstufe gesiezt werden möchte. Alkohol jedoch kann ein schlechter Ratgeber sein. Erinnerst sich Ihre Kollegin am nächsten Tag noch an Ihre Verabredung und ist sie ihr angenehm? Das sollten Sie mit einer offenen Frage bei Ihrer ersten Begegnung nach dem

Fest klären: »Ich fand unser Gespräch beim Betriebsfest ausgesprochen angenehm. Wir haben uns ja dort geduzt. Wie sollen wir es jetzt im Alltag halten?« Nun kann sie entscheiden: Bleibt sie konsequent oder nutzt sie Ihre Frage zum strategischen Rückzug?

Nicht Schall und Rauch!

Wie Sie sich Namen leicht merken können

Wenn Sie im Alltag nicht sicher sind, ob Sie einen Namen korrekt verstanden haben, bitten Sie logischerweise den Namensträger um **Wiederholung** und gegebenenfalls **Erläuterung**: »Hasemann – wie Hase und Mann?«
»Genau!« Wenn Sie sich – wie so viele Menschen – Namen nicht leicht merken können, wenden Sie einfach dieses Prinzip auch bei Begegnungen an, bei denen Sie den Namen verstanden zu haben glauben. So gehen Sie sicher, dass Sie den Namen wirklich korrekt aussprechen, bieten sich selbst durch die Wiederholung eine zusätzliche Merkhilfe und Ihr Gegenüber interpretiert Ihr Interesse als Wertschätzung. Somit ist beiden geholfen.

Sie können dieses Prinzip selbst initiieren. Liefern Sie von sich aus bei der Vorstellung eine **Merkhilfe** für Ihren Namen. Damit erhöhen Sie die Wahrscheinlichkeit, dass Ihr Gegenüber Ihnen ebenfalls eine Merkhilfe nennt. Das bietet sich nicht nur bei fremdsprachigen und komplizierten Namen an: »Maier mit ai« oder »Schmidt mit dt« sind Beispiele, die längst Schule gemacht haben. Schlimmstenfalls nuschelt Ihr Gegenüber seinen Namen so sehr, dass Sie ihn auch beim dritten Mal nicht verstehen. Bei Ihrer vierten Nachfrage ginge die Wertschätzung mit Sicherheit verloren. Nehmen Sie die Schuld auf sich, ohne sich übermäßig zu rechtfertigen, und schreiten Sie zur Tat: »Ich habe immer noch nicht verstanden. Würden Sie mir Ihren Namen bitte **aufschreiben**?« Oder Sie machen es wie die Briten, die bei Verständnisschwierigkeiten bitten: »Würden Sie Ihren Namen bitte **buchstabieren**?«

Wie sich Profis Namen merken

Gedächtniskünstler arbeiten mit **Bildern**. So wird Herr Hasemann mit langen Hasenohren ausgestattet. Oder Sie

hängen beispielsweise nach dem **loci-System** (Raum-System) vor Ihrem inneren Auge die Namen an bestimmten Stellen im Raum auf – an Lampen, Gardinenstangen usw. – und stricken sich eine Geschichte daraus. Dann schaut beispielsweise Herr Hasemann vom Regal aus auf Frau Feldbusch, die auf dem Feld hinter einem Busch auf dem Bilderrahmen sitzt. Dieses Verfahren ist effektiv, aber leider zeitaufwändig.

Andere Namen bieten sich eher für **Reime** an: »Frau Giese – auf der Wiese«. Vielleicht können Sie sich zusätzlich Frau Giese auf einer Wiese vorstellen. Ebenfalls visuell und kreativ: Sie schreiben den Namen der Person – natürlich nur imaginär – auf deren Stirn.

Lassen Sie sich Zeit, wenn Sie eine **Visitenkarte** entgegennehmen. Schauen Sie sie genau an und stellen Sie von Name, Position, Ort ausgehend etwaige Gemeinsamkeiten her.

Sicher ist: Je mehr Zeit und Kraft Sie in den Vorgang des Einspeicherns eines neuen Namens investieren, desto leichter wird Ihr Gedächtnis beim nächsten Mal Zugriff auf diesen Namen haben.

Name vergessen – was nun?

Sie erinnern sich, wo Sie die Person getroffen haben oder worüber Sie mit ihr gesprochen haben. Doch der Name ist Ihnen entfallen! Wahrscheinlich ist Ihnen das peinlich – und genau dieser Vorgang blockiert Ihr Gehirn noch mehr. Lösen Sie sich aus dieser Situation, handeln Sie. **Sagen Sie, was Sie wissen oder ahnen:** »Wir haben uns doch beim Tag der Offenen Tür im Kepler-Gymnasium kennen gelernt.«

Oder: »Kann es sein, dass wir auf der Mode-Messe in Düsseldorf ...?« So beweisen Sie der Person, dass sie Ihnen in Erinnerung geblieben, also wertvoll erschienen ist.

Identifizieren Sie sich dann: »Ich bin ...« Nur wenn die Person jetzt nicht ihren Namen nennt, bitten Sie sie darum: »Würden Sie mir Ihren Namen auch noch einmal sagen?«

Ein entwaffnendes Lächeln unterstützt Ihr Anliegen. Sprechen Sie nun den Namen der Person mehrmals aus, damit Sie sie beim nächsten Mal nicht wieder fragen müssen. Profis legen sich eine Namenskartei an und machen z. B. vor einer Veranstaltung Hausaufgaben, indem sie ihre Kartei durchgehen – gegebenenfalls gemeinsam mit Kollegen.

Kleider machen Leute

Jenseits aller Scherze über das Drama, dass Frauen nie genug zum Anziehen haben, stehen Sie doch auch sicherlich hin und wieder ratlos vor dem Schrank und fragen sich: Was um Himmels willen ziehe ich da an? Einerseits wollen Sie sich in Ihrer Haut wohl fühlen, andererseits denken Sie an die Außensicht: Wer sieht Sie? Wer soll was denken? Wer soll was sehen?