

Horst Hanisch

Kanzlei-Knigge

Horst Hanisch

## **Kanzlei-Knigge**

Taktvoll, sicher und gewandt im Umgang  
mit Partnern und Mandanten



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek  
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der  
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über  
<<http://dnb.d-nb.de>> abrufbar.

1. Auflage 2011

Alle Rechte vorbehalten

© Gabler Verlag | Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH 2011

Lektorat: Irene Buttkus

Gabler Verlag ist eine Marke von Springer Fachmedien.

Springer Fachmedien ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media.

[www.gabler.de](http://www.gabler.de)



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: KünkelLopka Medienentwicklung, Heidelberg

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Printed in Germany

ISBN 978-3-8349-2340-0

# VORWORT

*Höflichkeit ist Klugheit,  
folglich ist Unhöflichkeit Dummheit.*

[Arthur Schopenhauer]

Steuerberater, Anwälte, Wirtschaftsprüfer und ganz allgemein Geschäftspartner, die sich fachlich kompetent und menschlich feinfühlig verhalten, gelten als angenehme Gesprächspartner und gewinnen schnell Sympathien und Vertrauen.

Dass die praktizierenden Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Anwälte, Unternehmensberater und Berufsträger verwandter Berufsgruppen sowie deren Mitarbeiter fachlich fit sind, setzt dieses Buch voraus. Auf den folgenden Seiten geht es um die menschliche, die soziale Stärke. Seit einigen Jahren unter dem Begriff Soft Skills in den Fokus der Aufmerksamkeit gerückt, nehmen die vermeintlich „weichen“ Fähigkeiten im beruflichen und gesellschaftlichen Leben entscheidende Schlüsselfunktionen ein.

„Recht bekommt nicht, wer Recht hat“, sondern bekanntlich der, der authentisch vermitteln, überzeugen, ja „verkaufen“ kann. Soziale Kompetenz schafft Sympathie, vermittelt Integrität, befördert die eigenen Imagewerte, stärkt das Vertrauen von Mandanten und Geschäftspartnern und steigert nachhaltig den geschäftlichen Erfolg. Zwar kann gute Sozialkompetenz Rechtschaffenheit nur signalisieren, nicht ersetzen. Doch dass diese Signalwirkung bestens funktioniert, wird nicht zuletzt durch ihren Missbrauch belegt, wie beispielsweise in den bekannt gewordenen Fällen langjähriger und erfolgreicher Hochstapelen. Gerade wer seine Mandanten Tag für Tag ge-

wissenschaftlich berät, sollte sich dieser Mechanismen, der Signale und ihrer Wirkung bewusst sein und mit diesem Buch die Chance nutzen, die eigene Kompetenz im zwischenmenschlichen Umgang bestmöglich heranzubilden.

Die aufgeführten Beispiele beziehen sich - sofern nicht explizit angegeben - auf den deutschsprachigen Kulturkreis.

Sie, liebe Leserin, lieber Leser, sind eingeladen, dem Autor konstruktive Kritik, weiterführende Beispiele oder ergänzende Themen zu übermitteln.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf das geschlechtsneutrale Differenzieren, zum Beispiel „Berater/Beraterin“, weitgehend verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung für beide Geschlechter.

Ebenso werden die Berufsbezeichnungen Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Anwalt usw. vielfach mit „Berater“ zusammengefasst. Für den Kunden, den Klienten, den Rechtssuchenden, den zu Beratenden wird vorwiegend die Bezeichnung Mandant gewählt.

Nun wünsche ich Ihnen viel Freude und Gewinn bei der Lektüre dieses Buches.

Bonn, im Spätsommer 2010  
Horst Hanisch

# INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort .....	5
Inhaltsverzeichnis .....	7
§1 Grundsätzliches zur Etikette .....	17
A. „Adel verpflichtet“ .....	17
B. Pünktlichkeit - die Königsdisziplin .....	18
I. Andere Länder, andere Sitten .....	19
II. Das „akademische Viertel“ .....	19
C. Grüßen und Begrüßen .....	20
I. Die Hand reichen .....	21
II. Die Gestaltung des Händedrucks .....	22
1. Anlässe für einen Händedruck .....	23
2. Die richtige Reihenfolge bei mehreren Personen .....	25
a) Korrekt und doch nicht richtig .....	25
b) Aberglaube: Bringt Hände kreuzen wirklich Unglück? .....	26
3. Wann ein Händedruck tabu ist .....	27
III. Der Blickkontakt .....	28
IV. Lächeln .....	29

D. Nähe und Distanz	30
I. Distanzzonen	30
II. Berührung und Belästigung	32
III. Aufzüge, U-Bahnen und Busse	32
E. Die Vorstellung	33
I. Vorstellung durch Dritte	33
II. Wie Sie sich selbst vorstellen	34
III. Aufstehen oder sitzen bleiben?	34
IV. Die Visitenkarte	35
F. Rangordnung, Titel und Anrede	37
I. Politik und Gesellschaft	37
II. Adel und Regierende	39
1. Anrede des Hochadels	39
2. Adelsrangfolge	40
3. Der titulierte Adel	41
a) Kaiser	41
b) König	41
c) Herzog	41
d) Fürst	42
e) Graf	42
f) Freiherr und Baron	42
4. Der untitulierte Adel	43
5. Hoheitstitel	44
a) Hoheitstitel	44
b) Internationale Prädikate für regierende Monarchen	45
c) Internationale Prädikate für regierende Nicht-Monarchen	45

III. Kirchliche Würdenträger	45
IV. Anrede an der Hochschule	46
V. Die richtige Reihenfolge bei mehreren Titeln	46
VI. Die schriftliche Anrede	47
§2 In der eigenen Kanzlei	49
A. Mandantenbesuch	49
I. Persönliches Abholen und Begrüßen	49
II. Empfang durch Ihre Mitarbeiter	50
III. Wer hat den Vortritt?	50
1. Die ranghöhere Person geht rechts	51
a) Türen	51
b) Treppen	53
c) Aufzüge	53
2. Unterschätzt: Der Hinweis auf die sanitären Räume	53
IV. Hilfe bei der Garderobe	54
V. Aufmerksame Bewirtung	55
1. Kaffee oder Wasser?	55
a) Getränkeassortiment	56
b) Wasser ist nicht gleich Wasser	56
2. Petits Fours und kleine Naschereien	57
VI. Sitzordnung	58
VII. Nach dem Besuch	59
B. Partner, Mitarbeiter und Mandanten	60
I. Immer „politisch korrekt“?	62
1. Don‘ ts bei der eigenen Wortwahl	62
2. Sprachgebrauch und Vorurteile	63

3.	Hätten Sie's gewusst? .....	65
a)	Gesten .....	65
b)	Kleine Geschenke erhalten die Freundschaft .....	66
II.	Menschen mit eingeschränkter Mobilität .....	66
III.	„Bitte“ und „Danke“ .....	67
1.	Das kleine Wort „Bitte“ .....	67
2.	Das große Wort „Danke“ .....	68
IV.	Siezen oder Duzen? .....	69
1.	Die alten Römer und das „Du“ .....	69
2.	Das „Du“ anbieten .....	69
a)	„Wie geht es Ihnen, Sebastian?“ .....	70
b)	Am Tag danach ... .....	70
c)	Tabus beim Duzen .....	71
V.	Um Entschuldigung bitten .....	71
1.	„Sie müssen entschuldigen ...!“ .....	71
2.	Um Verzeihung bitten .....	72
VI.	Andere ausreden lassen .....	73
VII.	Die Don'ts der Kollegialität .....	73
VIII.	Schaffen Sie eine angenehme Arbeitsatmosphäre .....	75
1.	Gutes Betriebsklima .....	75
2.	Pausen und Essen am Arbeitsplatz .....	77
3.	Nicht nur Pflanzen bereichern das Ambiente .....	78
C.	Netikette .....	78
I.	Elektronische Post .....	78
II.	Soziale Netzwerke und Web-Öffentlichkeit .....	82
D.	Telefon und Handy .....	83
I.	Allgemeine Spielregeln .....	83
II.	Telefonkonferenz .....	85
III.	Professionell per Handy .....	86

1. Telefonieren im Auto	87
2. Ungünstige Momente	87
<b>§3 Verhalten in der Öffentlichkeit</b>	<b>89</b>
A. Unverhofft kommt oft	89
B. Schirmherrschaft bei Regen	90
C. Taschen und Gepäck	91
D. In Bus und Bahn	91
E. Im Auto	93
I. Als Beifahrer	94
II. Wer sitzt wo im Taxi?	95
F. Im Flugzeug	95
G. In Kino und Theater	96
I. Die Garderobe	96
II. Der Weg zu den reservierten Plätzen	97
III. Nach der Aufführung	97
H. Auf Geschäftsreise	98
I. Im Hotel	98
1. Die leidige Drehtür	99
2. In der Hotelbar	99
II. Trinkgelder	100
<b>§4 Beim Arzt und im Krankenhaus</b>	<b>101</b>
A. Im Wartezimmer	101

B. Am Krankenbett .....	102
C. Der letzte Weg .....	104
I. Kondolieren .....	104
II. Die Trauerfeier .....	105
§5 Business Dress .....	109
A. Der erste Eindruck .....	109
B. Businesskleidung für Frauen .....	111
I. Dos und Don'ts .....	111
II. Schuhwerk und Strümpfe .....	113
III. Schmuck und Accessoires .....	113
IV. Frisur .....	114
V. Make-up und ungeschriebene Stylingregeln .....	114
VI. Die richtige Kleidung für jede Figur .....	115
1. Große Frauen .....	116
2. Kleine Frauen .....	116
3. Kräftige Frauen .....	116
4. Schmale Frauen .....	117
5. Langer oder kurzer Hals .....	118
6. Kleine oder große Brust .....	119
VII. Tipps für die Geschäftsreise .....	119
C. Businesskleidung für Herren .....	120
I. Das Hemd .....	120
1. Krawatte oder Fliege? .....	122
2. So sitzt das Hemd richtig .....	124
II. Das Jackett .....	125

III. Die Krawatte .....	126
IV. Der Krawattenknoten .....	126
V. Die Fliege .....	133
VI. Der Plastron .....	134
VII. Das Einstecktuch .....	135
VIII. Die Brille .....	136
IX. Der Gürtel .....	136
X. Schuhe und Socken .....	137
XI. Die richtige Kleidung für jede Figur .....	138
1. Große Männer .....	138
2. Kleine Männer .....	138
3. Kräftige Männer .....	138
4. Schmale, zierliche Männer .....	139
XII. Gepflegte Erscheinung auch unterwegs .....	139
1. Knitterfreies Jackett .....	139
2. Hemden richtig zusammenlegen .....	140
3. Last not least: Der richtige Riecher ... ..	140
D. „Was ziehe ich denn dazu an?“ .....	142
1. Offizielle Anlässe .....	144
a) Der Stresemann .....	144
b) Der Cut oder Cutaway .....	144
c) Großer Gesellschaftsanzug .....	145
d) Kleiner Gesellschaftsanzug (Smoking) .....	146
e) Was die Dame dazu trägt .....	147
f) Exkurs: Interview im TV-Studio .....	148
2. Business Casual .....	148

§6 Small Talk .....	151
A. Einstieg in den Small Talk .....	152
B. Die häufigsten Fehler .....	154
C. Small Talk während des Aperitifs .....	156
I. Zugehen auf eine Gruppe .....	157
II. Die Gruppe wechseln .....	158
III. Vom Smalltalk zum Bigtalk .....	159
§7 Das Geschäftsessen .....	161
A. Vor der Mahlzeit .....	162
I. Bitte nehmen Sie Platz! .....	163
II. Wohin mit der Handtasche? .....	164
III. Das Gedeck .....	165
IV. Menagen und Gewürze .....	166
V. Die Sprache des Bestecks .....	166
VI. Kleinkunstwerk Serviette .....	168
VII. Die Wahl der Speisen .....	169
B. Die Getränke .....	170
I. Der Wein .....	171
1. Güteklassen beim deutschen Wein .....	171
2. Die Weinprobe .....	172
a) Der Korken .....	172
b) Der Probeschluck .....	173
3. Weiß- oder Rotwein? .....	174
4. Halten des Glases und Zuprosten .....	174

II.	Champagner	176
III.	Bier	176
C.	Verhalten bei Tisch	177
I.	Aufstehen während des Essens	178
II.	Störfälle	179
1.	Niesen, Husten, Gähnen, Schnäuzen	179
2.	Make-up und Zahnpflege	180
3.	Pannen und Malheurs	181
a)	Flecken	181
b)	Ungeschicklichkeiten	182
4.	Rauchen	182
III.	Reklamation	183
IV.	Tischgespräche	185
D.	Nach der Mahlzeit	186
I.	Kaffee und Digestif	186
II.	Die Rechnung	187
III.	Das Trinkgeld	189
§8	Empfänge, Betriebsfeiern und andere Anlässe	191
A.	Die offizielle Einladung	191
I.	Die Einladungskarte	191
II.	Wählen Sie ein Motto	193
III.	Der Aperitif	194
B.	Das Buffet	196
I.	Der Gang zum Buffet	197
II.	Der beste Standort	198

C. Die Tisch- und Sitzordnung	199
I. Das Tischkärtchen	200
II. Gemeinsam Platz nehmen	200
D. Die Tischrede	201
E. Rauchen - Genuss oder Sucht?	203
I. Rauchen bei Tisch?	204
II. Die Zigarre	204
F. Präsente und Blumen	206
I. Richtig schenken	206
1. „Originelle“ Geschenke	206
2. Gemeinsames Geburtstagsgeschenk im Kollegium	207
II. Blumen	208
G. Das Tanzbein schwingen	209
H. Am Tag danach	210
Nachwort	211
Stichwortverzeichnis	213

# §1 GRUNDSÄTZLICHES ZUR ETIKETTE

*Noblesse oblige - Adel verpflichtet!*

[Pierre Marc Gaston Duc de Lévis]

## A. „Adel verpflichtet!“

Die Redensart „Adel verpflichtet!“ bedeutet, dass eine angesehene gesellschaftliche Position zu entsprechenden Verhaltensweisen verpflichtet und ist die wörtliche Übersetzung der französischen Maxime „*noblesse oblige*“ aus dem 1808 erschienenem Buch von Pierre Marc Gaston Duc de Lévis, *Maximes et réflexions sur différents sujets de morale et de politique*. Auch wenn der Adelsstand heute nicht mehr dieselbe Rolle spielt wie noch vor 150 Jahren, hat das Prinzip nichts von seiner Gültigkeit verloren und wird heute auf angesehene Personen und Berufsgruppen übertragen. Zu den angesehensten zeitgenössischen Berufsständen in Recht und Wirtschaft gehören insbesondere Steuerberater, Wirtschaftsprüfer und Anwälte.

Abgesehen davon pflegen die meisten Menschen von Natur aus lieber Umgang mit freundlichen und vertrauenswürdigen Anwälten, Beratern, Prüfern, Geschäftspartnern - und natürlich auch Mandanten. Dabei ist hier nicht von aufgesetzter Höflichkeit und einer maskenhaften Freundlichkeit die Rede, sondern es geht um souveränes, über-

„ADEL VERPFLICHTET!“ | 17

zeugendes und authentisches Auftreten. Authentizität steht dabei für ein gesundes Selbstbewusstsein - das keineswegs mit einer egoistischen Ellenbogen-Mentalität zu verwechseln ist -, dazu die Fähigkeit, freundlich und empathisch auf den jeweiligen Gesprächspartner einzugehen. Dabei es ist unerheblich, in welcher Rolle (Berater oder Mandant) der Einzelne sich befindet, immer sind gegenseitiger Respekt und gegenseitige Wertschätzung die Basis für ein zeitgemäßes und Erfolg versprechendes Zusammenarbeiten.

## B. Pünktlichkeit - die Königsdisziplin

Pünktlichkeit ist die erste Königsdisziplin. Das gilt für alle Lebensbereiche, insbesondere jedoch in einer Arbeitswelt, in der Terminvereinbarungen eine zentrale Rolle spielen und es häufig um einzuhaltenen Fristen geht.

Es ist nicht nur schlechter Stil, einen anderen warten zu lassen, sondern wird auch als Unzuverlässigkeit oder gar Missachtung ausgelegt und ist damit kein Vertrauen bildendes Verhalten. Denn letztlich signalisiert der Unpünktliche, dass er den Wartenden und sein Anliegen nicht gerade wichtig nimmt - gar kein guter Start für eine geschäftliche Beziehung. Im Ausnahmefall können zwar fünf bis zehn Minuten entschuldigt werden, doch insbesondere beim ersten Treffen wird von beiden Seiten erwartet, dass der vereinbarte Zeitpunkt auch eingehalten wird. Sollten Sie sich dennoch umständehalber verspäten, greifen Sie unbedingt zum **Telefon**: Informieren Sie Ihren Gesprächspartner, sobald die Verspätung absehbar wird.

Allerdings ist es ebenso ungünstig, bei Besuchen bereits deutlich vor dem angegebenen Zeitpunkt zu erscheinen, da der Gesprächspartner

ner mit Sicherheit beschäftigt ist und anderen Verpflichtungen nachgeht. Immer ein paar Minuten vor der Zeit einzutreffen ist jedoch ratsam, damit Sie sich orientieren oder noch kurz den Reisetraub abschütteln können.

## **I. Andere Länder, andere Sitten**

Diese Termingebundenheit gilt nicht nur ganz besonders in Deutschland, in der Schweiz und in Österreich, sondern auch in den angrenzenden nördlichen Ländern.

Hingegen herrschen an anderen Orten der Welt teilweise extrem von den europäischen Gepflogenheiten abweichende Zeitvorstellungen. So ist es beispielsweise in einigen afrikanischen und südamerikanischen Ländern üblich und auch korrekt, erst eine volle Stunde oder noch später nach dem angegebenen Zeitpunkt zu erscheinen. Wenn alle Teilnehmer um dieses andere Zeitgefühl wissen, lässt sich ebenso gut damit leben. 9 Uhr entspricht dann beispielsweise einfach 11 Uhr.

## **II. Das „akademische Viertel“**

Das „akademische Viertel“ stammt aus vergangenen Zeiten, als die einzige Uhr in der Stadt noch am Kirchturm hing. Beim Schlag der vollen Stunde hieß es: Auf zum Unterricht bzw. zur Universität! Im Zeitalter der digitalen Armbanduhren darf man es getrost als überholt betrachten.

Bei geschäftlichen Terminen und Einladungen mit überschaubarer Gästezahl gilt die angegebene Uhrzeit als verbindlich. Ist 19:00 Uhr vereinbart, bedeutet das auch 19:00 Uhr. Es gilt als unhöflich, später einzutreffen – es sei denn, es liegen triftige Gründe vor und Sie

haben den Gastgeber darüber informiert. Bei größerer Gästezahl wird eine gewisse Zeitspanne - die dann auch als Aperitif-Zeit genutzt werden kann - eingeplant. Auf der Einladung könnte dann zum Beispiel stehen: Aperitif von 19:00 Uhr bis 19:30 Uhr. Dann gilt 19:30 Uhr als spätester Zeitpunkt des Eintreffens.

Sollten Sie folgende Abkürzungen vorfinden, stehen diese für:

▶ **c.t. = cum tempore**

„mit Zeit“: Sie können 15 Minuten später eintreffen, also bei der Zeitangabe 19:00 Uhr erst um 19:15 Uhr.

▶ **s.t. sine tempore**

„ohne Zeit“: Bei der Zeitangabe 19:00 Uhr beginnt die Veranstaltung auch pünktlich um 19:00 Uhr.

## C. Grüßen und Begrüßen

Menschen **grüßen** einander beim Betreten und Verlassen eines Zugabteils oder eines Wartezimmers, beim Platznehmen und Aufstehen in einer Gaststätte, falls bereits Fremde am selben Tisch sitzen. Auch im Theater oder Konzertsaal werden die Nachbarn links und rechts begrüßt.

Ein **Begrüßen** liegt vor, wenn einer der Geschäftspartner eine Art Hausrecht besitzt. Wenn Sie als Anwalt einen Mandanten in Ihrer Kanzlei empfangen, begrüßen Sie ihn.

Bitten Sie, sofern der Erstkontakt nicht von den Beschäftigten am Empfang übernommen wird, Ihren Mandanten zuerst in die Geschäftsräume, um ihn anschließend freundlich willkommen zu heißen. Vergessen Sie nicht, sich dafür zu bedanken (!), dass der Mandant Ihrer Einladung Folge leisten konnte:

„Herzlich willkommen. Ich freue mich sehr, dass Sie die Zeit gefunden haben, hier nach ... zu kommen. Bitte treten Sie ein.“

## I. Die Hand reichen

Hände sind sehr beredte Instrumente der Körpersprache. Sie können unterstützend bestätigen oder abwehrend blockieren. Gegen häufiges Händeschütteln gibt es durchaus Vorbehalte vor allem hygienischer Natur, denn bei jedem Händedruck können Millionen von Bakterien übertragen werden. Manchen Menschen ist auch die damit verbundene physische Nähe grundsätzlich unangenehm.

Doch durch einen Händedruck signalisieren wir, dass wir unser Gegenüber wahrnehmen und annehmen. Das schafft Nähe und Vertrauen. Durch den Händedruck wird gewissermaßen Beziehung gestiftet und im weitesten Sinne Intimität erzeugt. Und diese Form der Intimität ist hilfreich, um sich positiv auf das aufzubauende Geschäft einzustimmen.

Genau genommen gibt es nichts Intimeres, als einen anderen Menschen von Haut zu Haut zu berühren. Menschen, die Sie überhaupt nicht ausstehen können, werden Sie auch kaum freundlich berühren wollen. Deshalb mögen Sie in solchen Fällen sehr wahrscheinlich auch nicht die Hand geben. Dagegen reichen Sie Menschen, mit denen Sie sich gut verstehen, gerne mal die Hand. Auch wenn Sie sich mit einer anderen Person versöhnen wollen (oder sollen), besiegelt erst die Geste des Händereichens die vollständige Versöhnung, sonst scheint etwas zu fehlen oder der Versöhnungsversuch nicht ernst gemeint. Deshalb halten wir fest, dass es unter normalen Bedingungen (wenn nicht gerade Grippe-Epidemien grassieren) aufgrund der beziehungsstiftenden Wirkung in unserem Kulturbereich deutlich von Vorteil ist, einem Gesprächspartner die Hand zu reichen.

Ursprünglich wurde das Händeschütteln mit der rechten Hand ausgeführt (so wie heute auch noch üblich), um zu zeigen, dass in dieser Hand keine Waffe getragen wurde. Es signalisierte demnach ein friedliches, freundliches Zusammentreffen und ein einträchtiges Miteinander.

Auch heute ist es sehr üblich, dass Politiker unterschiedlicher Lager nach einer Verhandlung aufeinander zugehen und zumindest vor der Presse deutlich einen Händedruck darstellen.

Schon im Mittelalter wurden Vertragsabschlüsse, zum Beispiel Verkäufe, per Handschlag besiegelt. Eine schriftliche Form war nicht unbedingt notwendig. Die Geste hat sich erhalten, wenn heute auch nicht mehr auf die Schriftform verzichtet werden kann, um im Falle von Rechtsstreitigkeiten Belege vorzuweisen.

## II. Die Gestaltung des Händedrucks

Wenn Sie einer anderen Person die Hand geben, stehen Sie einander gegenüber. Sie befinden sich sozusagen auf gleicher Höhe mit Ihrem Gesprächspartner. Ihre Handflächen berühren sich.

Manche geben eine Hand deutlich von weit oben und zeigen damit, dass sie sich auf einer Ebene über dem Gesprächspartner fühlen. Das zeugt nicht nur von Arroganz, sondern hinterlässt beim Gegenüber ein ungutes Gefühl.

Auch ist es eher unangenehm, wenn jemand die Handfläche nicht wie üblich auflegt, sondern den Handrücken wölbt. Es entsteht dadurch eine Hohlfläche zwischen beiden Händen. Das signalisiert dem anderen: „Ich mag dich eigentlich nicht berühren.“

Hin und wieder begegnen Sie auch weitläufigen Verwandten des Terminators: Diese fühlen den Zwang zu zeigen, wie gut durchtrainiert ihre Handmuskeln sind und sie nehmen dabei keine Rücksicht

auf die Knochen des Gegenübers. Auch das wird als unhöfliche Dominanzgebärde empfunden und sollte unbedingt unterbleiben.

Andererseits ist es nicht für jeden angenehm, eine schlaffe Hand zu ergreifen. Auch wenn es nicht stimmen muss, wird ein allzu lascher Händedruck gerne als Schwäche oder mangelndes Selbstbewusstsein gewertet und diesen Menschen oft nachgesagt, dass sie einen schwachen Charakter haben. Auch das bietet keine gute Ausgangsbasis für die künftige Zusammenarbeit.

---

Gestalten Sie den **Händedruck** also weder zu fest noch zu weich, bleiben Sie auf gleicher Höhe mit dem Gegenüber. Schauen Sie Ihren Gesprächspartner an, lächeln Sie ihn an und umfassen Sie vollständig, kräftig, aber nicht aggressiv die Grußhand Ihres Gegenübers. Nehmen Sie dabei Ihre andere Hand aus der Hosentasche!

---

## 1. Anlässe für einen Händedruck

Heute wird üblicherweise die Hand gereicht, wenn Sie

- ▶ jemanden begrüßen,
- ▶ jemanden verabschieden,
- ▶ jemandem gratulieren,
- ▶ jemandem kondolieren,
- ▶ jemandem vorgestellt werden,
- ▶ ein Verkaufsgespräch (auch ein Bewerbungsgespräch) führen,
- ▶ ein Gespräch führen, das deutliche soziale Bindung fordert (zum Beispiel beim Steuerberater oder Anwalt).

In folgenden Fällen ist individuell zu entscheiden:

- ▶ beim Arzt (Hausarzt),
- ▶ unter Kollegen und Kolleginnen am Arbeitsplatz,
- ▶ zwischen Chef/Chefin und Mitarbeitern.