

# STIL IST KEIN ZUFALL

Die Zeiten der Hof-Etikette sind vorbei, ein Glück. Aber müssen deshalb die Gesetze der freien Wildbahn gelten? Eine Hommage an die guten Umgangsformen – weil sie das Leben leichter machen. Privat und im Job

**Das Flieger-1-x-1:** Wenn man eng aufeinander sitzt, ist Rücksicht obligatorisch. Der Alltag sieht leider anders aus, weiß Stil-Trainerin Susanne Helbach-Grosser. Die meisten Leute sind aber eher gedankenlos als bewusst unhöflich. Ihr Rat: Die Sitznachbarn immer kurz begrüßen. Das lästige Problem mit der Sessellehne humorvoll ansprechen – man kann die Lehne ja auch teilen, einer nutzt die vordere Hälfte, der andere die hintere. Und nicht vergessen: Warnen Sie Ihren Hintermann, bevor Sie ruckartig die Sessellehne verstellen





**Grenzgänger unerwünscht: Wenn Kollegen hinterm Stuhl herum-schleichen oder ihr Püschchen auf fremden Schreibtischen abhalten, ist das nicht unbedingt ein Spionageakt – aber ziemlich unhöflich**

natürlich muss man nicht wissen, wie ein Hummer richtig gegessen wird. Man muss auch die Regeln von Monopoly nicht kennen. Es sei denn, man will mitspielen. Dann ist es lästig, ständig in der Anleitung nachzublättern. In Sachen Etikette gilt das genauso: Wer sie beherrscht, ist souveräner. Weil er den Kopf frei hat fürs Wesentliche. Turnschuhe zum Anzug können in Ordnung sein; beim Gespräch die Hände lässig in den Hosentaschen vergraben geht schon nicht mehr. Die Grenze zwischen eigenem Stil und keinem Stil ist manchmal hauchdünn. „Je weiter man aufsteigen will, desto wichtiger ist es, dass man seine Benimmregeln gelernt hat“, weiß Psychologin Claudia Enkelmann, die Führungskräfte berät und über Höflichkeit promoviert. „Wer gute Manieren an den Tag legt, beweist Respekt vor seinem Gegenüber. Das ist ein Zeichen von Niveau, man signalisiert damit soziale und fachliche Kompetenz.“ Das Wunderbare an höflichen Menschen: Sie sind

berechenbar, keine emotionalen Zeitbomben. Weil sie nicht jede schlechte Laune sofort nach außen tragen. Höfliche Umgangsformen schaffen ein Fundament, auf dem sich auch Fremde miteinander unterhalten können. Ganz egal, ob sie sich sympathisch sind oder nicht. Verbindungen lassen sich leichter anbahnen und halten.

### BITTE ABSTAND HALTEN

„Höflichkeit bedeutet, die richtige Mischung aus Distanz und Nähe zu wahren“, sagt Claudia Enkelmann. „Das dient dem Schutz des eigenen und des fremden Selbstwertgefühls.“ Ganz konkret heißt das: Etwa eine Armlänge Abstand zu den anderen halten, näher ist Intimbereich. Im übertragenen Sinn gilt das genauso. Wenn der Kantinenwirt die Chefin duzt, entsteht eine Pseudo-Nähe, die Konflikte mit sich bringen kann. Für alle, die Karriere machen wollen, gilt deshalb auch: Privates ist tabu. Freunde sucht man sich besser außerhalb des Jobs. Dann muss man bei der Beförderung auch nicht mit der besten Freundin um den Chefsessel streiten. →



**Kommunikationsfehler:** Dass das Mobiltelefon bei Verabredungen ausgeschaltet sein sollte – eigentlich klar. Schließlich gibt es eine Mailbox. Wenn man sich in Restaurants umschauf, scheint es allerdings so, als hätte sich das noch nicht rumgesprochen. Wichtige Regel für Anrufer: Zu Beginn des Gesprächs fragen, ob man gerade stört

### **GUTEN TAG, MEIN NAME IST HASE**

Alltägliche Situation. Fünf Menschen stehen zusammen und unterhalten sich prima, einer kommt dazu und kennt niemanden. Wird er gleich bekannt gemacht, fühlt er sich im Nu bedeutend wohler. Deshalb sollte Vorstellen selbstverständlich sein. Wenn Kunden und Mitarbeiter im Büro aufeinander treffen, eine Konferenz mit Kollegen aus verschiedenen Abteilungen stattfindet oder auch auf einer Party. Niemand wird es krumm nehmen, wenn die Leute einfach der Reihe nach vorgestellt werden. Korrekt ist, sich von unten nach oben vorzutasten, den Herrn der Dame, den Jüngeren dem Älteren, den Rangniedrigeren dem Ranghöheren zu präsentieren. Beim Grüßen gilt die gleiche Reihenfolge: Bube grüßt Dame, Dame grüßt

König. Beim Händeschütteln gibt der Höherstehende das Okay zum Shakehands. Und wenn der Azubi mit erhobener Hand dem Chef entgegenkommt? Trotzdem zugreifen. Es ist weder nett noch höflich, andere ihren Fauxpas spüren zu lassen.

### **NEIN SAGEN – AUF DIE NETTE TOUR**

Alle sind forsch bis frech, bis auf einen. Zieht der nicht automatisch den Kürzeren? „Nein. Höflich zu sein bedeutet nicht, zu allem Ja und Amen zu sagen“, so Susanne Helbach-Grosser, die Benimmkurse gibt und das Institut Takt und Stil leitet. „Im Gegenteil. Wer höflich ist, setzt sich sogar leichter durch. Weil das Gegenüber ein freundliches Nein besser akzeptieren kann als ein hingemuffeltes.“ →



**Aufmerksamkeit öffnet Türen: Kleine Gesten sind wie Öl im Getriebe der Gesellschaft. Sie schmeicheln den Mitmenschen, man selbst kommt schneller ans Ziel**

Klarer Fall von Flurmanagement: Kollege X bittet Kollegin Y, mal schnell für ihn eine Präsentation vorzubereiten. Sie ist sprachlos ob so viel Dreistigkeit. Schließlich weiß er, dass sie ohnehin überlastet ist. Am besten, sie vertröstet ihn: „Ich muss sehen, ob das in meinen Terminplan passt. Ich rufe Sie gleich an.“ So bleibt Zeit, gute Argumente vorzubereiten.

### DIE KUNST DER KLEINEN GESTEN

Ab einer gewissen Schreibtischgröße werden die Rüpel im Büro zum Glück seltener. „Was dennoch fehlt, ist das Gespür für kleine Gesten“, so Susanne Helbach-Grosser. Den Menschen ins Gesicht sehen, sie beim Namen nennen. Damit signalisiert man nämlich: Ich interessiere mich für dich. Sich beim Reden gerade zu halten wirkt auch freundlicher und gibt der Stimme mehr Volumen. „Viele Dinge scheinen klar und werden trotzdem ständig falsch gemacht.“ Ein Beispiel: Egal wie eilig man es hat, ein Danke muss immer drin sein. Auch kleine Aufmerksamkeiten zwischendurch tun dem Betriebsklima gut: Die Tür aufhalten, mal ein Grußkärtchen schreiben, das bekundet Respekt, der andere wird im Gegenzug ebenfalls höflich sein.

### NETIKETTE

- Auch wenn man sich in Newsgroups noch immer duzt, für den Schriftverkehr im Job gilt: Eine E-mail ist ein Geschäftsbrief, Anrede und Grußformel dürfen nicht fehlen.
- Den elektronischen Briefkasten sollte man wenigstens einmal pro Tag sichten und Anfragen innerhalb von 24 Stunden beantworten.
- Wenn Sie mit dem Ausland kommunizieren: Schreiben Sie Umlaute aus, sonst kriegt der andere Buchstabensalat auf den Monitor. Tippfehler sind ebenfalls extrem unhöflich, lesen Sie Ihre Mail vor dem Abschicken noch einmal durch.
- Ein Klick, und alles ist gesagt? Auch wenn es verführerisch schnell geht: Belasten Sie andere Leute nicht mit Nichtigkeiten.
- Da sich der vermeintlich sichere Code knacken lässt, haben Vertraulichkeiten im www nichts verloren.

### DER KNIGGE IST TOT? DER KNIGGE LEBT!

Es gibt zwei Möglichkeiten: Entweder man benimmt sich so, wie es in der Branche üblich ist – oder man sucht sich eine, die zu den eigenen Manieren passt. Lieber Deutsche Bank oder Dotcom? „Noch nie waren Etikette-Regeln so vielschichtig wie heute“, meint Susanne Helbach-Grosser. „Zu steif kann genauso unhöflich wirken wie eine zu lockere Auslegung des Business-Codes.“ Tipp der Benimm-Lehrerin: „Gucken Sie, was üblich ist, fragen Sie nach, wie was gehandhabt wird. Bleiben Sie natürlich, und erhalten Sie sich Ihren Humor.“ Wer sich selbst nicht so ernst nimmt, kann besser auf andere eingehen.

### ▶ EXPERTENKASTEN

Claudia Enkelmann, 34, Psychologin, promoviert über Höflichkeit in postmodernen Gesellschaften. Sie hält zahlreiche Seminare, z. B. „Erfolgsstrategien für Frauen“. Informationen unter Tel: 06174-39 80. Susanne Helbach-Grosser, 55, führt seit 1993 das Institut Takt & Stil. Mit mittlerweile zehn Trainern bietet sie Seminare zum Thema Karriere mit Stil an. Informationen unter Tel: 07171-862 51.