

# Situation gerettet!

LIEBER CHARMANT ALS SPRACHLOS: WIR BESCHREIBEN ZEHN **PEINLICHE MOMENTE**, DIE JEDER AUS JOB UND ALLTAG KENNT, UND SAGEN, WIE SIE SOUVERÄN HALTUNG BEWAHREN. Von Wiebke Lorenz

Eine fehlgeleitete Lästler-Mail oder die unerwartete Begegnung in der Sauna – es gibt Augenblicke, da will man sich nur noch in Luft auflösen. Wir haben mit der Kommunikationsberaterin Elvira Friedrich ([www.elvira-friedrich.de](http://www.elvira-friedrich.de)) sowie den Stil-Expertinnen Susanne Helbach-Grosser und Jutta Hofmann („Business-Etikette für Frauen“, orell füssli, 24,80 Euro) zehn missliche Situationen durchgespielt und geklärt, wie man sie mit Bravour meistert.

## SZENARIO 1: WENN BEIM BOSS WAS BLITZT

Im Fahrstuhl fällt Ihr Blick auf den weit offen stehenden Hosenschlitz Ihres Chefs. Sie würden ihn gern auf das kleine Malheur hinweisen, möchten ihn aber nicht beschämen. „Machen Sie keine Witze im Stil von ‚Ihre Garage steht offen‘ oder ‚Offen gestanden gefällt mir Ihre Hose sehr gut‘“, warnen Susanne Helbach-Grosser und Jutta Hofmann.

Ansprechen sollten Sie es aber auf jeden Fall, schließlich ist jeder froh, wenn er auf so eine Panne aufmerksam gemacht wird. Oder würden Sie gern stundenlang mit offener Hose herumspazieren und sich hinterher fragen, wer Sie so gesehen hat? „Wenn Sie den Hinweis authentisch, souverän und natürlich formulieren, können Sie auf diese Weise sogar eine Prise ‚Menschlichkeit‘ in die Be-

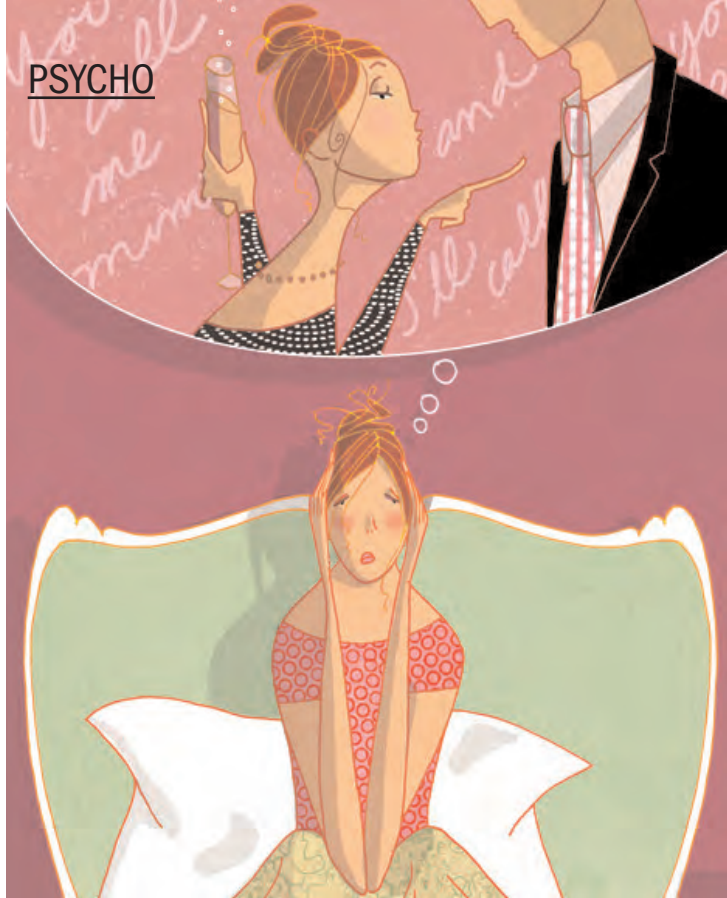
# Nach der Party kommt das böse Erwachen

ziehung zu Ihrem Chef bringen“, erklärt Elvira Friedrich. Und wie macht man das elegant? Das wissen die Stil-Expertinnen: „Ich glaube, Sie sollten kurz Ihre Kleidung kontrollieren“ – dann weiß er Bescheid.“ Das Gleiche gilt übrigens auch für Kräuter zwischen den Zähnen oder irgendwelche Flecken im Gesicht.

## SZENARIO 2: UM KOPF UND KRAGEN GEPLAPPERT

In einer fröhlichen Runde lernen Sie eine nette Frau kennen, mit der Sie schnell ins Gespräch kommen. Dabei stellen Sie fest, dass Sie gemeinsame Bekannte haben. Irgendwann sagen Sie: „Kennen Sie auch Kathrin Schmitz? Das ist ja eine blöde Kuh!“ Ihre Gesprächspartnerin erstarrt und sagt: „Kathrin ist meine beste Freundin.“ Jetzt ist nur noch Schadensbegrenzung möglich. Sabine Helbach-Grosser empfiehlt, sich hinauszulavieren: „Oh, das spricht natürlich für Kathrin! Menschen ändern sich, ich fand sie immer ziemlich anstrengend...“

Dann können Sie, ergänzt Elvira Friedrich, ein konkretes Beispiel geben, was genau die Gescholtene getan hat, weshalb Sie sie nicht mögen. Indem Sie erklären, wie Sie zu Ihrer Meinung gelangt sind, schwächen Sie den Eindruck, eine Lästerschlange zu sein, etwas ab. „Allerdings sollten Sie sich für Ihre inadäquate Bemerkung entschuldigen“, so die Kommunikationsberaterin. „Damit übernehmen Sie Verantwortung für das, was Sie gesagt haben, und stellen sich mutig dem Konflikt.“



## SZENARIO 3: KATZENJAMMER NACH DER SAUSE

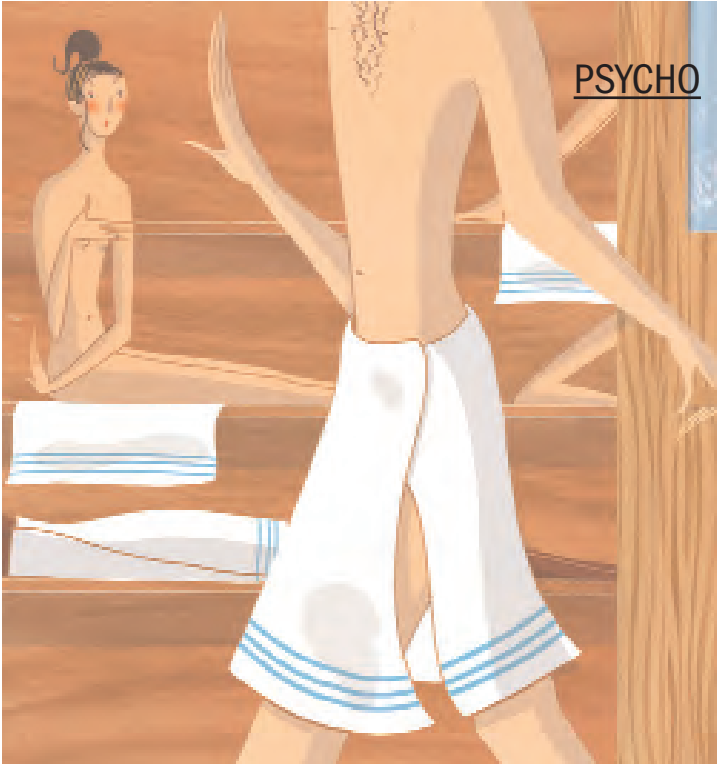
Freitagmorgen nach der Betriebsfeier: Sie erwachen mit einem leichten Kater und dem unguuten Gefühl, am Vorabend etwas zu viel getrunken zu haben. Wie war das noch, haben Sie nicht zu vorgerückter Stunde Ihrem Vorgesetzten das „Du“ angeboten? „Da Sie sich vermutlich nicht mehr an alle Details erinnern“, sagt Elvira Friedrich, „stoppen Sie zunächst das Gedankenkarussell, bevor Sie sich in etwas hineinsteigern, das am Ende vielleicht gar nicht so schlimm war.“ Außerdem geht es denjenigen Kollegen, die genauso lange gefeiert haben wie Sie, vermutlich ähnlich. „Machen Sie sich hübsch“, rät Susanne Helbach-Grosser, „und erwähnen Sie im Büro erst einmal nichts. Verhalten Sie sich ganz normal und warten ab, wie Ihr Chef Sie anredet, im Zweifel können Sie dann zurückduzen.“

Erst, wenn Sie das Gefühl haben, das Verhältnis zu Ihrem Vorgesetzten oder einem Kollegen hat sich verändert, sollten Sie es ansprechen. Jutta Hofmann: „Aber begründen Sie den Fauxpas nicht mit Alkoholkonsum, sondern mit Ihrer Feierlaune.“ Machen Sie deutlich, dass das Geschehene nichts mit Ihrer beruflichen Leistung zu tun hat.

## SZENARIO 4: LIEBESERKLÄRUNG STATT LAGEBESPRECHUNG

Ein Kollege, mit dem Sie in einem Team zusammenarbeiten, fragt Sie in der Mittagspause unverhofft, ob Sie mit ihm Samstagabend ausgehen würden. Sie mögen ihn, sind aber an ihm als Mann nicht interessiert. Im ersten Moment wissen Sie nicht, was Sie sagen sollen, denn Sie möchten ihn nicht verletzen.

Normalerweise reicht hier ein nettes „Dankeschön, aber da bin ich schon mit einem Freund verabredet.“ Nur was, wenn der Gute nicht aufgibt? „Machen Sie ihm deutlich, dass Sie ihn nicht als gesamte Person ablehnen, sondern nur als potenziellen Lebenspartner“, sagt Elvira Friedrich. Zum Beispiel, indem Sie auf eine weitere Einladung nicht sofort antworten, sondern ihm später eine E-Mail schreiben, in der Sie Ihr kollegiales Verhältnis betonen: „Hallo Kollege! Danke für deine Einladung, über welches Projekt möchtest du konkret mit mir reden? Vielleicht können wir das auch im Büro diskutieren...“ Dann hat er Zeit, Ihre Ablehnung zu verarbeiten und eine Reaktion zu finden, bei der er sein Gesicht wahrt. ➤



## Ein Meeting im Eva- statt im Business-Kostüm

### SZENARIO 5: DIE SCHULDEN-FRAGE

Vor Monaten haben Sie einer Freundin 100 Euro geliehen, was diese aber offenbar vergessen hat. Sie trauen sich nicht, danach zu fragen, weil Sie zum einen Ihre Freundin nicht bloßstellen wollen, und zum anderen fürchten, geizig oder kleinkariert zu wirken.

Stil-Expertin Susanne Helbach-Grosser schlägt vor, sich nicht so viele Gedanken zu machen – schließlich wäre man selbst auch nicht sauer, wenn jemand einen an Schulden erinnert. Im Gegenteil: Man zahlt das Geld so schnell wie möglich zurück. „Überlegen Sie die Konsequenzen, wenn Sie das Thema ansprechen“, rät Elvira Friedrich. „Glauben Sie, dass die Beziehung darunter leiden könnte? Dann stimmt etwas anderes mit der Freundschaft nicht.“ Ist alles in Ordnung, können Sie ruhig nach dem Geld fragen. Susanne Helbach-Grosser sagt, wie: „Ich habe eine tolle Bluse gesehen, die ich gern kaufen würde. Im Moment bin ich etwas knapp. Wann meinst du, kannst du mir die 100 Euro, die ich dir geliehen habe, zurückgeben?“

### SZENARIO 8: FALSCHER ADRESSE

Von Ihrem Vorgesetzten erhalten Sie eine E-Mail, über die Sie sich ärgern. Kurzerhand leiten Sie die Mail an Ihre Kollegin mit dem Kommentar „Dieser Hornochse geht mir auf die Nerven!“ weiter. Hinterher stellen Sie fest, dass Sie nicht auf „Weiterleiten“, sondern auf „Antworten“ geklickt haben. „Da hilft nur eins: Dreimal tief durchatmen, ein kleines Geschenk besorgen und es Ihrem Chef mit den Worten ‚Der Hornochse bin ich!‘ überreichen“, so Susanne Helbach-Grosser. Diesen Fauxpas kann man nicht totschweigen, hier sollte man die Verantwortung für sein Handeln übernehmen und sich der Situation stellen. Elvira Friedrich geht noch einen Schritt weiter: „Versuchen Sie, auch hier das Positive zu sehen: Wie kann ich das, was passiert ist, dazu nutzen, um eventuelle Missstimmungen zwischen mir und mei-

### SZENARIO 6: NACKTE TATSACHEN IN DER SAUNA

Sie gehen in Ihrem Fitnessclub in die Sauna, um in Ruhe zu entspannen. Nach ein paar Minuten wird die Tür von außen geöffnet, und ein neuer Kunde von Ihnen kommt herein. Offensichtlich ist er hier auch Mitglied. Am liebsten würden Sie die Flucht ergreifen, aber das kommt Ihnen ein wenig albern vor.

„Das Hauptproblem ist, dass hier ein unerwarteter Status- und Rollenwechsel stattfindet“, sagt Elvira Friedrich. „Plötzlich treffen wir jemanden, zu dem wir sonst nur beruflichen Kontakt haben, in einer sehr intimen Situation. Wir stehen im wahrsten Sinne des Wortes nackt und ungeschützt vor ihm.“ Susanne Helbach-Grosser plädiert für den eleganten Rückzug: „Erklären Sie, dass Sie schon eine Weile hier schwitzen und Ihren Saunagang nun beenden. Dann verabschieden Sie sich höflich.“ Oder Sie gehen, wenn Sie können, mit der Situation etwas lässiger um. Die Expertin für Etikette: „Grüßen Sie nickend mit schläfrigen Augen. Dann legen Sie sich zum Dösen zu recht.“ In keinem Fall ist es angebracht, mit Ihrem Kunden einen Plausch zu beginnen. Und laut aufschreien oder die Sauna hektisch zu verlassen, wäre in der Tat ein wenig albern.

### SZENARIO 7: BLACKOUT BEIM WIEDERSEHEN

Bei einem Event stürzt eine Frau auf Sie zu und begrüßt Sie mit den Worten: „Schön, dass ich Sie mal wieder treffe!“ Ganz vage meinen Sie, sich an ihr Gesicht erinnern zu können, aber sicher sind Sie sich nicht. Und der Name fällt Ihnen erst recht nicht ein.

„Am besten sagen Sie: ‚Ich weiß, dass wir uns schon begegnet sind, aber mein Gedächtnis... Könnten Sie mir bitte auf die Sprünge helfen?‘“, empfiehlt Elvira Friedrich. So hat die Frau nicht das Gefühl, dass Sie sie komplett vergessen haben. Und dass es eher an Ihrem schlechten Erinnerungsvermögen liegt und nicht daran, dass sie bei Ihnen keinen bleibenden Eindruck hinterlassen hat.

nem Vorgesetzten in einem konstruktiven Gespräch zu klären?“ Also, auch wenn es schwerfällt, sagen Sie ihm, was genau Sie so geärgert hat (dabei immer nur die Verhaltensweise und nie die Person als Ganzes kritisieren) und suchen Sie gemeinsam nach einer Lösung, wie die Zusammenarbeit besser klappen kann. Wenn Sie sich dabei souverän und professionell zeigen, kann Ihnen das sogar Respekt einbringen.

## **SZENARIO 9: KEIN ANSCHLUSS UNTER DIESER NUMMER**

Schon dreimal hat Ihnen eine Bekannte aufs Band gesprochen, aber Sie sind noch nicht zum Rückruf gekommen. Als Sie jetzt durch die Innenstadt bummeln, steht plötzlich genau diese Person vor Ihnen. Fürs Weglaufen ist es zu spät, sie hat Sie bereits gesehen.

„In dieser Situation meldet sich sofort unser schlechtes Gewissen“, sagt Elvira Friedrich. „Der Bekannten ist klar, dass sie bei uns nicht gerade Top-Priorität hat – und das ist uns unangenehm.“ Die Kommunikationsberaterin empfiehlt die Flucht nach vorn: offen zugeben, dass wir den Anruf vergessen haben und es uns leid tut. Bevor Sie Ihr allerdings einen baldigen Anruf als Wiedergutmachung versprechen, sollten Sie sich fragen, was Sie eigentlich wollen: In welcher Beziehung stehen Sie zu dieser Person? Möchten Sie eine größere Nähe zu ihr oder nur flüchtigen Kontakt? Letzteres lässt sich mit Diplomatie und per Körpersprache vermitteln. „Nur sieben Prozent der zwischenmenschlichen Kommunikation wird durch Worte übertragen“, erklärt Elvira Friedrich, „der Rest geschieht durch Betonung, Körperhaltung und Mimik.“ Also: sich freundlich für das Versäumnis entschuldigen, aber durch Stimme und Gestik eindeutig Zurückhaltung signalisieren – und keine falschen Versprechungen machen.

## **SZENARIO 10: GESCHMACKSSACHE**

Bei einem wichtigen Geschäftsessen in kleiner Runde wird ein exklusives Menü serviert. Leider mögen Sie keinen der vier Gänge. Allein bei dem Gedanken an Austern und Wildragout dreht sich Ihnen der Magen um.

„Da haben Sie leider von Anfang an einen Fehler gemacht“, sagt Susanne Helbach-Grosser. „Wenn Sie so heikel in puncto Essen sind, hätten Sie das zuvor dem Gastgeber mitteilen sollen.“ Dafür ist es nun zu spät, daher empfehlen sie und Jutta Hofmann Folgendes: Sie probieren doch von allem ein bisschen – vielleicht erleben Sie ja eine kulinarische Überraschung. Oder Sie mimen die strenge Vegetarierin und bitten den Gastgeber um einen Hinweis an den Ober, alles Tierische wegzulassen. So werden Sie ebenfalls satt. **C**

ANZEIGE 1/2 HOCH  
99 x 280 mm