



südwest

Taschen Christina Zacker

Knigge

Umgangsformen
für alle Situationen

Inhalt

Kapitel 1

Sicher auftreten 5

Kapitel 2

Familie und Freunde 25

Kapitel 3

Kommunikation 45

Kapitel 4

Essen gehen 61

Kapitel 5

Unterwegs und im Hotel 81

Warum der erste Eindruck so entscheidend ist
Was eine gepflegte Erscheinung ausmacht
Welche Schönheits-Tricks »öffentlich« erlaubt sind
Wie Kleider Leute machen
Was Sie über das Grüßen und Begrüßen
wissen sollten
Wann Sie grüßen
Wie Sie jemanden begrüßen
Wie Sie sich richtig vorstellen
Wie Sie andere vorstellen
Was Sie auf eine Vorstellung antworten
Wie Sie mit Visitenkarten umgehen
Wie Sie andere korrekt ansprechen
Wie Sie es am besten mit dem Duzen und
Siezen halten
Worauf Sie im Theater und im Kino achten sollten
Wie Sie Pannen souverän meistern
Wie Sie mit dem blauen Dunst umgehen

Sicher auftreten

Sicher auftreten

Sie wollen sich ohne Scheu und selbstsicher auf gesellschaftlichem Parkett bewegen? Kein Problem, wenn Sie sich an ein paar Grundsätze halten. Das wichtigste: Die erste Begegnung ist entscheidend, denn nicht selten ist sie die einzige Gelegenheit für Sie, einen positiven Eindruck zu machen.

Warum der erste Eindruck so entscheidend ist

Es mag ungerecht sein, denn wir alle wissen: Die inneren Werte sind die entscheidenden und sollten daher die äußeren überwiegen. Dennoch sind wir »optische Wesen« und entscheiden zunächst einmal nach dem Aussehen eines anderen, was wir von ihm halten. Wer da keinen guten Eindruck macht, bekommt meist keine zweite Chance. Das passiert umgekehrt natürlich auch mit Ihnen – und gerade deshalb sollten Sie sich davor hüten, Ihr Gegenüber allein nach dem äußeren Anschein zu beurteilen. Allzu oft liegen Sie damit völlig falsch, da der äußere Eindruck durchaus auch eine Form von »Politik« sein kann. Will heißen: Man präsentiert sich so, dass man möglichst gut ankommt. Mancher hat durch den richtigen Eindruck und die Art seines Auftritts Karriere im Beruf und in der Gesellschaft gemacht, obwohl er weder Talent noch Kompetenz aufweisen konnte. Anderen gelingt es, durch das richtige Auftreten Kontakt zu genau den Menschen zu bekommen, die ihnen weiterhelfen – allein aufgrund ihrer Leistungen hätten sie das niemals geschafft.

Was eine gepflegte Erscheinung ausmacht

Kleinigkeiten entscheiden darüber, ob wir einen gepflegten Eindruck machen. Damit der erste Eindruck stimmt,

- ▶ **WÄHLEN SIE IHRE KLEIDUNG** dem Anlass entsprechend;
- ▶ sollte Ihr Haar immer frisch aussehen;
- ▶ **SIND IHRE FINGERNÄGEL** und Hände sauber. Die Nägel sind weder abgeknabbert noch zu lang, die Nagelhaut ist glatt und nicht eingerissen;
- ▶ **SIE SORGEN DAFÜR**, dass Sie keinerlei unangenehme Gerüche an sich haben. Dazu zählen Knoblauch ebenso wie Zwiebeln, aber auch »schlechter Atem« und der Geruch nach Schweiß;
- ▶ **ACHTEN SIE** auf Ihre Stimme und Lautstärke beim Sprechen (und Lachen).

Welche Schönheits-Tricks »öffentlich« erlaubt sind

Zu einer gepflegten Erscheinung gehören die perfekt sitzende Frisur ebenso wie gepflegte Fingernägel und das passende Make-up. Wenn Sie morgens aus dem Haus gehen, stimmt meist alles. Aber im Laufe des Tages müssen Sie manches hin und wieder »auffrischen«. Was davon dürfen Sie »öffentlich« tun?

- ▶ **NICHT JEDER HAARSCHNITT** ist pflegeleicht. So manche Frisur fordert mehr Aufmerksamkeit – nicht jedoch vor anderen Personen. Wer ständig an seinen Haaren herumzupft oder diese immer wieder aufs Neue korrekt zu platzieren versucht, macht einen eher nervösen Eindruck.
- ▶ **IHRE HÄNDE** sollen zwar einen gepflegten Eindruck machen, das heißt aber nicht, dass Sie sich in Gesellschaft anderer die Nägel reinigen oder die Hände eincremen.

► **BEIM LIPPENSTIFT** sieht das anders aus: Die Dame darf sich heute bei Tisch dezent(!) die Lippen nachziehen. Aber Vorsicht: Lippenstift gehört nicht auf Gläser! Also wenn, dann tragen Sie ihn nach dem Ende des Menüs auf.

► **NACHBESSERUNGEN DES MAKE-UPS** hingegen (also »Nachpudern«, Wimperntusche neu auftragen, Lidschatten verbessern) sind in der Öffentlichkeit tabu, also weder bei Tisch noch überall da erlaubt, wo Sie (außer vor dem Spiegel im Waschraum) auf andere Menschen treffen.

► **TUN SIE BEIM PARFUM** des Guten nicht zuviel: Tagsüber und im Sommer sollten Sie eher leichte Düfte auflegen. Abends oder im Winter kann der Duft ruhig auch mal etwas intensiver sein. Ausnahme: bei Tisch. Hier sollten Sie kein schweres Parfum verwenden, da die Duftaromen häufig zu den Geschmacksaromen des Essens in Konkurrenz treten.

Bei einer sehr förmlichen oder offiziellen Veranstaltung verzichten Sie ganz darauf.

Wie Kleider Leute machen

Strikte Regeln gibt es inzwischen nur noch bei offiziellen Veranstaltungen, doch die meisten Menschen folgen auch im Privatleben gerne einer Kleiderordnung: Kaum jemand wird sich wohl dabei fühlen, zu einer Beerdigung im bunten Fähnchen zu erscheinen oder bei einem festlichen Schlosskonzert in Jeans und T-Shirt aufzukreuzen. Am besten machen Sie sich einfach immer bewusst, wo Sie hingehen, welche Situation Sie dort antreffen und – last, but not least – wie Sie sich dort präsentieren wollen oder müssen. Wer wirklich Stil hat und etwas auf sich

hält, wird auch im nichtöffentlichen Bereich auf sein Outfit achten und nicht ständig in Jogginganzug und Pantoffeln herumlaufen. Gepflegtes Aussehen sollte nicht davon abhängen, ob Sie vielleicht auf einen »Fremden« treffen, Sie sollten es sich selbst wert sein!

Edel, aber schlicht

Für Ihre Kleidung sollte immer der Grundsatz gelten: Je näher der Abend rückt, desto eleganter. Das kann schwierig werden, wenn Sie gleich nach dem Job auf eine Abendveranstaltung müssen. Oft gibt es dann nur die Möglichkeit, die entsprechende Garderobe mit in die Firma zu nehmen und sich nach Feierabend umzuziehen. Viele Kleidungsstücke lassen sich aber auch mit einigen Accessoires für eine festliche Veranstaltung aufpeppen. Vor allem dann, wenn Sie Ihren Kleiderschrank prinzipiell nach dem Motto »edel, aber schlicht« bestückt haben.



Welche Kleidung die richtige für Sie ist

Sie sollten nicht jede Modetorheit mitmachen, sondern sich Ihrem Typ und der Situation gemäß kleiden. Giorgio Armani sagt: »In der Mode gibt es keine letzte Wahrheit. Man kann nie sagen, das ist ›in‹ und das ist ›out‹. Es wird immer eine Mischung geben aus dem, was gerade kommt, und dem, was gerade geht.« Halten Sie sich an diese Weisheit und wählen Sie aus dem vielfältigen Angebot, das Ihnen die Mode heute bietet, das, was Ihre individuelle

Persönlichkeit unterstreicht. Indem Sie so Ihre eigene kleine »Kleiderordnung« erstellen, stärken Sie auch Ihr Selbstvertrauen. Wenn Sie sich jedoch allzu unsicher sind (oder das Gefühl haben, dass Sie falsch angezogen sind), leisten Sie sich eine Stilberatung. So teuer ist das nicht, und es ist gut angelegtes Geld. Denn künftig wissen Sie genau,

► **WELCHE FARBEN** zu Ihnen passen. Diese unterstreichen Ihre positiven Seiten, während sie gleichzeitig kleine Mängel in den Hintergrund treten lassen.

► **WAS SIE AM BESTEN KLEIDET** – und bitte entsorgen Sie alles, was in Ihrem Kleiderschrank hängt und nicht zu »Ihrem Stil« passt.

► **WIE SIE IHRE GARDEROBE** passend ergänzen und Fehlkäufe vermeiden. Angenehmer Nebeneffekt: Sie sparen dadurch eine Menge Geld.

Was Sie über das Grüßen und Begrüßen wissen sollten

Im Freundeskreis begrüßt man sich zum Beispiel sicher eher lässig als steif und formell. »Hi, wie geht's euch?« oder »Hallo, schön dich wiederzusehen!« sind normale und durchaus übliche Grußformeln. Sie liegen mit der Nachbarin im Clinch? Sie treffen eine verhasste Kollegin auf der Straße? Zeigen Sie Ihre Abneigung bitte nicht, indem Sie Ihren »Feinden« einen Gruß verweigern, sie also »schneiden«. Ganz im Gegenteil: Sie sind besonders höflich – und benutzen diese Korrektheit in Sachen Benimm sozusagen als Schutzschild. Beim Grüßen reicht ein Nicken, ein Lächeln, das Heben der Hand. Bei der Begrüßung dagegen wechselt man ein paar Worte miteinander, gibt sich unter Umständen auch die Hand.

Wann Sie grüßen

Beim Gruß zeigen Sie durch Lächeln (vielleicht ein Kopfnicken und ein Grußwort) an, dass Sie jemanden gesehen und erkannt haben. Ganz allgemein gilt: Sie grüßen stets, ▶ **WENN SIE EINEN RAUM** betreten. Wobei der »Raum« auch ein Restaurant oder eine Boutique sein kann. Das Wartezimmer eines Arztes, ein fremdes Büro in der Firma oder einem Amt, sogar der Fahrstuhl zählen ebenfalls dazu. Es spielt dabei auch keine Rolle, ob Sie die Jüngste oder die Älteste sind, ob ausschließlich Frauen oder Männer anwesend sind.

▶ **WENN SIE ALS EINZELNER** auf eine Gruppe zukommen;

▶ **WENN SIE SICH IN BAHN**, Bus, Flugzeug oder einem anderen Verkehrsmittel neben jemanden setzen;

▶ **WENN SIE ANDEREN PERSONEN** auf einem Hotelflur begegnen oder in Ihrer Firma auf Besucher beziehungsweise Kunden treffen.

Als Mann grüßen Sie zuerst die Frau und als jüngere Person die ältere. In der täglichen Praxis grüßt meist aber derjenige zuerst, der den anderen zuerst sieht. Im beruflichen Kontext gibt es zwei Regeln. Die eine sagt: »Wer einen Raum betritt, grüßt zuerst.« Die andere Regel lautet: »Der Chef wird immer zuerst begrüßt.« Beides ist möglich – Sie fahren sicher am besten, wenn Sie sich so verhalten, wie es die Mehrheit der Mitarbeiter tut.

Wie Sie jemanden begrüßen

Es ist überall in der Welt bekannt, dass man sich bei uns in Deutschland die Hand zum Gruß reicht. International sind die Regeln jedoch anders. Das sollten Sie wissen und

anwenden. »Shake hands« machen Sie im Ausland nur, wenn Sie

- ▶ **JEMANDEN ZUM ERSTEN MAL** begrüßen beziehungsweise kennen lernen – also bei der Vorstellung (siehe Seite 15f.);
- ▶ **SICH FÜR LÄNGERE ZEIT** von jemandem verabschieden;
- ▶ **JEMANDEN NACH EINEM GRÖßEREN ZEITRAUM** wieder treffen.

Auch in Deutschland schüttelt man nicht immer und automatisch die Hand zur Begrüßung. Das müssen Sie je nach Situation ganz spontan entscheiden:

- ▶ **IM KOLLEGEN- UND FREUNDESKREIS** grüßt man sich nicht tagtäglich mit Handschlag. Malen Sie sich einmal die Begrüßerei in einem Großraumbüro aus! Da hätten Sie alle ganz schön zu tun, bevor Sie endlich zum Arbeiten kämen. Geht eine Kollegin jedoch für ein paar Wochen in Urlaub oder zur Kur, ist der Handschlag eher angebracht.
- ▶ **NATÜRLICH STRECKEN SIE NIEMANDEM** die Hand hin, wenn er diesen Gruß nicht erwidern kann. Etwa weil er gerade Umzugskisten schleppt oder schwer beladen aus dem Supermarkt kommt.
- ▶ **SIE KOMMEN INS RESTAURANT** und sehen Freunde beim Essen sitzen? Auch dann werden Sie lediglich grüßend die Hand heben und freundlich lächeln.
- ▶ **TREFFEN SIE EINE WESENTLICH ÄLTERE** Person oder einen Vorgesetzten, warten Sie ab. Da macht es nämlich keinen guten Eindruck, wenn Sie als Erster die Hand zum Gruß ausstrecken. Es ist die Entscheidung des Vorgesetzten gegenüber dem Mitarbeiter, des Älteren gegenüber

Als Gastgeber reichen Sie jedem Gast die Hand zum Willkommensgruß.

dem Jüngeren und der Dame gegenüber dem Herrn, ob er beziehungsweise sie die Hand anbietet oder nicht.

Auch bei der Begrüßungsreihenfolge gilt: zuerst die Dame beziehungsweise die ältere Person. Befinden Sie sich jedoch auf beruflichem Terrain, begrüßen Sie zuerst die ranghöchste Person. Die Regel »Ladies first« gilt hier nur, wenn alle der gleichen Hierarchieebene angehören. Größere Gruppen (ab zirka fünf Personen) begrüßen Sie aus praktischen Gründen einfach der Reihe nach.

Zur Begrüßung aufstehen

Geht es konservativ zu, gilt nach wie vor, dass der Mann immer aufsteht. Einzige Ausnahme: er begrüßt einen jüngeren Mann. Frauen hingegen bleiben bei der Begrüßung sitzen, es sei denn, eine ranghöhere oder erheblich ältere Frau reicht ihnen die Hand. Im Geschäftsleben hat es sich als Zeichen der Wertschätzung jedoch eingebürgert, dass jeder für jeden aufsteht, unabhängig von hierarchischer Position und Geschlecht.



Warum Sie einem Handkuss manchmal kaum entgehen können

Neben dem Handschlag gibt es in Europa immer noch eine eher altmodische Art der Begrüßung: den Handkuss. Er kann Ihnen nicht nur in Österreich begegnen, sondern auch noch in den baltischen Staaten (Litauen, Estland, Lettland)

und in Polen. Wer als Geschäftsfrau dorthin reist, sollte also gewappnet sein. Und selbst wenn Sie diese Art der Begrüßung nicht leiden können: Dulden Sie sie! Sie können einem Handkuss kaum entgehen – und lassen Sie es bitte nicht auf eine Rängelei ankommen. Nichts wirkt peinlicher als eine Dame, die sich energisch gegen einen Handkuss zu wehren versucht. Und machen Sie bitte auch keine herabsetzenden Bemerkungen. Im Normalfall will der Herr Sie damit ja nicht demütigen, sondern – ganz im Gegenteil – besonders ehren.

Wie Sie mit dem »Begrüßungsbussi« umgehen

So wird's richtig gemacht: Man küsst normalerweise zweimal, erst links dann rechts. Das Begrüßungsbussi ist meist mit einer leichten Umarmung verbunden und wird nur angedeutet. Nur wirklich innig miteinander verbundene Menschen küssen dabei tatsächlich die Wangen. Was aber tun, wenn Sie sich partout nicht küssen lassen wollen? Ob ein Küsschen droht, sehen Sie oft schon an der Mimik und Gestik Ihres Partners. Ignorieren oder Weglaufen ist allerdings keine Lösung. Wenn Ihnen ein Händedruck zur Begrüßung völlig ausreicht, gehen Sie am besten folgendermaßen vor: Strecken Sie Ihrem Gegenüber demonstrativ die Hand entgegen. Hilft das nicht, bleibt Ihnen nichts anderes übrig, als Ihrem Gegenüber direkt zu sagen, dass Ihnen diese Form der Begrüßung unangenehm ist. Formulieren Sie die Gründe dafür immer in der Ich-Form, zum Beispiel so: »Ich fühle mich einfach wohler, wenn wir beim Händedruck bleiben.« Auf diese Weise haben Sie Ihre Meinung gesagt und brauchen sich in Zukunft nicht mehr zu rechtfertigen.

Wie Sie sich richtig vorstellen

»Hi, ich bin Christina. Und wer sind Sie?« So kann man es machen – wenn die Situation dazu passt, zum Beispiel eine private Feier. In der Öffentlichkeit jedoch, beispielsweise bei einem Empfang, im Job oder bei einem beruflichen Seminar haben Sie mit dieser »Spontanvorstellung« eher schlechte Karten. Wie aber macht man es richtig?

► **VÖLLIG VERALTET** sind Floskeln wie »Gestatten Sie, dass ich mich vorstelle« oder die Entgegnung »Sehr erfreut«. Und sagen Sie bitte auch nicht: »Ich bin Frau ...«! Dass Sie eine Frau sind, sieht man. Mit diesem Zusatz beweisen Sie nur eines: Dass Sie meinen, Ihr Name (und eventuell Ihre Funktion – siehe unten) sei nicht aussagekräftig genug.

► **AM BESTEN** gehen Sie folgendermaßen vor: Blicken Sie Ihr Gegenüber offen und freundlich lächelnd an. Sagen Sie eine Begrüßungsformel wie »Guten Morgen«, Guten Tag« oder »Guten Abend«. Danach nennen Sie deutlich Ihren Namen: »Ich heiße ...« oder »Mein Name ist ...«. Es ist durchaus üblich, den ganzen Namen – also Vor- und Familiennamen – zu nennen. Darüber hinaus können Sie Ihrem Gegenüber auch noch verraten, welche »Funktion« Sie haben. Im Job sagen Sie dann vielleicht: »Ich bin die Stellvertreterin von Herrn ...«. Privat teilen Sie zum Beispiel mit: »Ich bin eine alte Freundin der Gastgeberin.«

► **ES IST** – selbst wenn Sie ihn sich hart erarbeitet haben und stolz darauf sind – nicht sehr stilvoll, bei der Selbstvorstellung einen akademischen Titel wie Doktor oder Professor zu nennen. Wenn Sie wirklich Wert darauf legen, lassen

Wenn Sie nur Ihren Vornamen nennen, geben Sie Ihrem Gegenüber damit stillschweigend zu erkennen: »Sie dürfen mich ruhig duzen.«

Sie sich von einem Bekannten vorstellen. Der darf nämlich tun, was Sie vermeiden sollten.

Wie Sie andere vorstellen

Halten Sie sich dabei an zwei Grundregeln: Der Name eines Herrn wird vor dem der Dame genannt. Und: Die offensichtlich jüngere Person wird der älteren vorgestellt. Am besten übernimmt das übrigens derjenige, der die anderen Personen der Gruppe kennt. Und das kann – im Gegensatz zu früher – auch die Dame sein! Machen Sie andere miteinander bekannt, tun Sie dies ebenfalls in schlichten Worten. Vergessen Sie Sätze wie »Gestatten Sie, dass ich bekannt mache?« oder »Erlauben Sie mir, Ihnen ... vorzustellen?« Diese sind hoffnungslos veraltet – ebenso wie die Begriffe »Gattin« oder »Gemahlin« beziehungsweise »Gatte« und »Gemahl«. Modern und zeitgemäß sind die Bezeichnungen »Mann« und »Frau« beziehungsweise »Lebensgefährte« und »Lebensgefährtin«.

Was Sie auf eine Vorstellung antworten

Floskeln wie »Sehr erfreut«, »Angenehm« oder gar »Habe die Ehre« sind wirklich nicht mehr up to date. Sagen Sie lieber schlicht und einfach: »Ich freue mich, Sie (endlich) kennen zu lernen« oder »Wie schön, dass wir uns treffen!«

Wie Sie mit Visitenkarten umgehen

Ob Sie sich selbst vorstellen oder von einer anderen Person vorgestellt werden: Stets überreichen Sie Ihre Karte nach dem Händedruck. Geben Sie sie von Hand zu Hand und

Wenn Sie einen Namen nicht verstehen



Peinlich, aber gar nicht so selten ist die Situation, dass Sie einen Namen nicht verstehen. Entweder, weil er nur gemurmelt wurde, weil es im Raum sehr laut ist oder weil Sie vielleicht nicht genau hingehört haben. Haben Sie keine Scheu, gleich nachzufragen. Am besten mit den Worten: »Verzeihung, ich habe Ihren Namen nicht verstanden.«

blicken Sie Ihrem Gegenüber dabei in die Augen. Stecken Sie die Visitenkarte, die Sie von ihm erhalten, nicht einfach weg, sondern lesen Sie sie aufmerksam und signalisieren Sie so Ihr Interesse an der Person. Selbstverständlich sollten Ihre Visitenkarten immer »wie neu« aussehen – also weder geknickt noch angeschmutzt sein. Verzichten Sie bitte auf eine auffällige Gestaltung Ihrer Karte (außer Sie arbeiten in einer Branche, in der dies unumgänglich ist oder in der Sie durch Gestaltung und Design auffallen möchten und müssen!). Auch handschriftliche Ergänzungen sind eigentlich nicht erlaubt. Die einzige Ausnahme: Sie sind gerade umgezogen oder Ihre Telefonnummer hat sich kürzlich geändert und Sie hatten noch keinerlei Gelegenheit, sich neue Karten drucken zu lassen. Dann weisen Sie Ihr Gegenüber bitte auf diese Situation hin.

Verzichten Sie bei gesellschaftlichen Anlässen auf den Austausch von Visitenkarten.

Wie Sie andere korrekt ansprechen

»Was für eine Frage«, werden Sie jetzt vielleicht denken, »mit seinem Namen natürlich!« Doch wie sieht das Ganze aus, wenn akademische Grade, Adelsprädikate oder Amts- und Funktionsbezeichnungen mit im Spiel sind?

► **AKADEMISCHE GRADE** werden in Verbindung mit »Herr/Frau« und dem Namen genannt. Hat jemand mehrere solcher Titel inne, verwenden Sie den höchsten. Nicht genannt werden die Zusätze e.h./h.c. (ehrenhalber) sowie akademische Diplome wie M.B.A. oder Dipl.-Ing. Ausnahme: In Österreich ist die Verwendung von »Frau Magistra/Herr Magister« üblich.

► **BEI ADELSTITELN** fallen in der Anrede sowohl das »Herr/Frau« als auch Präpositionen wie »von« weg. Nach dieser Faustregel sprechen Sie Max Graf von Mustermann mit »Graf Mustermann« an. Weniger traditionell aber ebenso richtig ist die Anrede »Herr Graf von Mustermann«. Vermeiden sollten Sie dagegen die Anrede »Herr Graf«, sie ist, wenn überhaupt, seinem Personal vorbehalten – und dazu zählen Sie doch in der Regel nicht, oder? Ein akademischer Grad (siehe oben) wird dabei einfach vor den Adelstitel gestellt. Eine Ausnahme bildet die Bezeichnung »Freifrau/Freiherr von ...«. Hier lautet die korrekte Anrede »Frau von .../Herr von ...« und nicht »Freifrau .../Freiherr ...«. Anreden wie »Hoheit« oder »Durchlaucht« sind seit 1919 zwar offiziell abgeschafft, im gesellschaftlichen Umgang aber immer noch gebräuchlich – und es gibt nach wie vor Menschen, die großen Wert darauf legen. Wenn Sie also absolut sicher gehen und niemanden verärgern

Akademiker lassen den Doktorgrad untereinander üblicherweise kollegial unter den Tisch fallen und reden sich direkt mit Namen an.

wollen, erkundigen Sie sich, möglichst schon im Vorfeld, welche Anredeform der- oder diejenige bevorzugt. Detailinformationen zur richtigen Anrede finden Sie im »Genealogischen Handbuch des Adels«.

► **AMTS- UND FUNKTIONSBEZEICHNUNGEN** wie beispielsweise Bundeskanzler, Präsident, Minister, Landrat, (Ober-) Bürgermeister verwenden Sie, wenn die betreffende Person auch in dieser Funktion auftritt. Dann lautet die korrekte Anrede je nach Geschlecht zum Beispiel »Frau Bundeskanzlerin«, »Herr Minister« etc. Das gilt auch bei Gericht. Hier heißt es »Frau Richter/Herr Richter«, »Frau Staatsanwältin/Herr Staatsanwalt« und »Frau Rechtsanwältin/Herr Rechtsanwalt« beziehungsweise »Frau Verteidigerin/Herr Verteidiger«. Kardinäle und Bischöfe sprechen Sie traditionell mit »Eure Eminenz« beziehungsweise »Eure Exzellenz an«. Ein Muss ist das heute jedoch nicht mehr, Sie können auch genauso »Herr Kardinal« oder »Herr Bischof« sagen.

Wie Sie es am besten mit dem Duzen und Siezen halten

Nach alter Tradition bietet stets die ältere Person der jüngeren das Du an. Im Berufsleben ist das anders, da entscheidet die Hierarchie: Es bleibt dem Chef oder der Chefin überlassen, ob er oder sie den Mitarbeitern das Du anbietet. Im Kollegenkreis halten Sie sich anfangs am besten zurück. Es gibt allerdings Firmen, in denen das Du Geschäftspolitik ist – dann können und dürfen Sie sich nicht ausschließen. In allen anderen Fällen gilt: Bieten Sie jemandem das Du

Auf gleicher Hierarchieebene entscheidet das Dienstalter darüber, wer wem das Du anbietet. Bei gleichem Dienstalter das Lebensalter.

an, zwingen Sie es ihm nicht auf, sondern halten Sie Ihrem Gegenüber ein Schlupfloch offen – etwa so: »Wenn Sie das nicht möchten, können wir auch gern beim Sie bleiben.« Damit kann der andere das Angebot ablehnen und ist sicher, Sie damit nicht zu verletzen. Auch umgekehrt können Sie ein Duzangebot ablehnen. Zum Beispiel mit den höflichen Worten: »Ich freue mich, dass Sie mir das Du anbieten. Haben Sie aber bitte Verständnis: Im Beruf duze ich grundsätzlich nicht, und ich möchte da keine Ausnahme machen.«

Worauf Sie im Theater und im Kino achten sollten

- ▶ **IM THEATER** und in der Oper kennen Sie Ihren Sitzplatz in der Regel schon vor Beginn der Vorstellung. Wenn Sie einen der Mittelplätze haben, gehen Sie bitte ein paar Minuten vor Beginn beziehungsweise dem letzten Aufruf an Ihren Platz. Dann muss niemand Ihretwegen aufstehen.
- ▶ **SIE SITZEN BEREITS**, und ein Nachzügler möchte seinen Platz einnehmen? Das mag Ihnen lästig sein – aber es ist in jedem Fall besser und höflicher, kurz aufzustehen, um den ohnehin schon sehr schmalen Durchgang zwischen den einzelnen Sitzreihen frei zu machen.
- ▶ **SIE GEHEN** stets mit dem Rücken zur Leinwand/Bühne. Niemand legt Wert darauf, Ihren verlängerten Rücken zu sehen. Vor allem nicht auf Gesichtshöhe.
- ▶ **APPLAUS** spenden Sie im Theater üblicherweise nach jedem Akt. Beim klassischen Konzert warten Sie bis zum Ende des ganzen Musikstücks (bitte klatschen Sie nicht zwischen den einzelnen Sätzen einer Sinfonie). Wenn Sie ein Musikstück nicht kennen, achten Sie auf den Dirigenten:

Bleibt er mit dem Rücken zum Publikum stehen, ist das Stück noch nicht zu Ende. Erst am Schluss der Vorführung wendet er sich dem Publikum zu – dann dürfen Sie Beifall spenden.

► **DRESSCODE** für Theater, Konzert und Oper: Selbst wenn es »offiziell« keine Vorschriften mehr gibt, ist formelle Kleidung angesagt. Bei Opernpremierern sogar ein festliches Cocktail- oder Abendkleid.

Darüber hinaus gilt für kulturelle Veranstaltungen

► **SIE GRÜSSEN** Ihren Sitznachbarn mit einem kurzen Nicken.

► **SIE ARRANGIEREN SICH** mit Ihrem Nachbarn, wenn es nur eine gemeinsame Armlehne gibt.

► **SIE ENTSCHULDIGEN SICH**, wenn Sie zu spät kommen und deshalb Unruhe entsteht. Im Kino wird man Sie zwar im Normalfall noch hineinlassen, dennoch ist es für alle anderen störend. Im Theater und in der Oper beziehungsweise bei einem Konzert herrschen dagegen strengere Regelungen: Wer nicht absolut pünktlich erscheint, hat Pech gehabt. Es ist nämlich durchaus üblich, nach Beginn der Vorstellung niemanden mehr einzulassen – und gegen den Platzanweiser haben Sie keine Chance. Hier öffnen sich die Türen für Sie erst wieder zum zweiten Akt, manchmal sogar erst nach der Pause.

Wie Sie Pannen souverän meistern

Niemand ist davor gefeit, mal ins Fettnäpfchen zu treten. Am besten versuchen Sie, eine solche Situation mit Humor zu meistern. Sind Sie jemandem zu nahe getreten, so entschuldigen Sie sich – einmal, vielleicht auch zweimal. Öfter

ist nicht notwendig, vor allem wenn Sie anbieten, einen eventuell entstandenen Schaden zu ersetzen (etwa wenn Sie der Gastgeberin das Rotweinglas über das Damasttisch Tuch gekippt haben). Was aber tun Sie bei anderen Peinlichkeiten wie zum Beispiel

► **DER OFFENEN HOSE** Ihres Tischnachbarn, dem Spinat im Mundwinkel des Gegenübers, den Lippenstiftresten an den Zähnen Ihrer Chefin? Bleiben Sie in jedem Fall gelassen und versuchen Sie unauffällig, die Aufmerksamkeit der betroffenen Person zu erlangen. Gelingt Ihnen das nicht, bitten Sie denjenigen kurz »auf ein Wort« zur Seite und weisen höflich auf das kleine Missgeschick hin. Sie sagen bitte nicht: »Herr Müller, Ihr Hosenstall ist offen« oder »Frau Meier, Sie haben heute Mittag mal wieder kräftig zugelangt!«, sondern finden eine schlichte Formulierung wie: »Herr Müller, es ist mir zwar peinlich Sie darauf anzusprechen, aber Ihr Reißverschluss ist offen.« oder »Frau Meier, darf ich Ihnen ein Kleenex geben? Sie haben da einen kleinen Speiserest im Mundwinkel.« Sie können sicher sein: Jeder wird Ihnen dankbar sein – selbst wenn Ihnen die Situation zunächst fast peinlicher ist als dem Betroffenen. Sind Sie der Betroffene, bedanken Sie sich höflich und bringen sich möglichst schnell und unauffällig wieder in Ordnung.

► **EINEM FLECK** auf Bluse oder Hemd? Egal, ob Tomatensoße, Rotwein oder Schokoladenkuchen – die Frage ist: Wie geht er möglichst schnell wieder weg? Geraten Sie nicht in Panik und fangen Sie nicht an, mit einer Papierserviette daran herumzureiben. Die gibt nämlich schnell Fusseln ab, eine bunte oft sogar Farbe. Stattdessen verwenden Sie eine saubere Stoffserviette und nehmen damit erst einmal das Größte auf – nicht reiben oder rubbeln. Danach ver-

schwinden Sie dezent auf die Toilette, die beste Erste-Hilfe-Maßnahme ist nämlich kaltes Wasser. Verwenden Sie auf keinen Fall heißes, denn es gibt Flecken, die dadurch fixiert werden (das gilt für alles, worin Eiweiß enthalten ist, also zum Beispiel Milchkaffee, Soßen aber auch Blut.) Viel besser als normales Leitungswasser hilft übrigens Mineralwasser, besonders bei empfindlichem Gewebe wie Wolle und Seide, weil es durch die Kohlensäure die Flecken besser löst. Auch hier gilt: Nicht reiben, nur spülen und abtupfen. Danach können Sie Seife verwenden. Bei Fettflecken ist Gallseife das Mittel der Wahl (die Sie in kleinen Notfallstücken auch in der Handtasche mitnehmen können). Make-up-Flecken lassen sich gut mit normaler Seife entfernen, während Sie Obstflecken am besten mit reinem Alkohol oder Zitronensaft zu Leibe rücken falls nötig. Ist ein Stückchen Schokoladenkuchen auf Ihrer hellen Hose gelandet, kratzen Sie erst einmal so viel wie möglich mit einem sauberen Messer ab.

► **DEM AUSSTEIGEN** aus einem Auto in einem engen und/oder kurzen Rock? Zwei Dinge passen nämlich gar nicht gut zusammen – Röcke und schnelle Autos. Falls Sie die Wahl haben: Meiden Sie Sportwagen, denn die sind wirklich ein Problem, weil man sich beim Aussteigen von ganz unten hoch hangeln muss. Eigentlich kann man nur mit Unterstützung wirklich elegant im Rock aus dem Auto steigen. Am besten, Sie warten, bis der Fahrer ums Auto herumgegangen ist, Ihnen die Tür öffnet und die Hand reicht. Die eleganteste Methode: Füße parallel stellen und die Knie zusammenpressen – das sieht graziös aus, ist aber

Führen Sie stets ein Notfallset mit sich: Sicherheitsnadeln, eine Ersatzstrumpfhose und klarer Nagellack sowie Nadel und Fadenhelfen oft aus der Patsche.

leider total instabil. Wollen Sie im Abendkleid aus dem Wagen herauskommen, raffen Sie den Rock mit der linken Hand, heben ihn leicht an und lassen sich mit der rechten Hand aus dem Sitz ziehen. Das sollten Sie vor einem großen Auftritt ruhig ein paar Mal üben ...

Wie Sie mit dem blauen Dunst umgehen

Nehmen Sie Rücksicht – sowohl als Raucher als auch als Nichtraucher.

► **REAGIEREN SIE HÖFLICH**, wenn ein Raucher Sie fragt, ob er sich eine Zigarette anzünden darf. Wenn Sie ablehnen, tun Sie es mit einem Lächeln – so sieht Ihre Ablehnung viel freundlicher aus und ist mit Sicherheit auch von mehr Erfolg gekrönt als ein barsches Nein. Auch haben Sie es nicht nötig, andere zum Nichtrauchen zu bekehren oder dieses Laster zu kommentieren.

► **RAUCHER** qualmen bitte niemals dort, wo es verboten ist. Und Sie stecken sich auch keine an, wenn Sie merken, dass nur Nichtraucher anwesend sind. Grundsätzlich gilt zwar die Regel »Wo ein Aschenbecher steht, darf geraucht werden«, dennoch ist es höflicher, erst einmal zu fragen, ob es andere stört. Ist dies der Fall, verzichten Sie auf den Rauchgenuss. Keinesfalls rauchen Sie, solange andere an Ihrem Tisch noch essen.

► **IN SO GENANTEN** rauchfreien Zonen ist der Nikotingenuss auch ohne Hinweisschild verboten, etwa in der Arztpraxis, im Krankenhaus, im Kinderzimmer, im Lift, in einem fremden Auto, in einem fremden Büro, in der Wohnung von Nichtrauchern und in der Disko auf der Tanzfläche.

Was Respekt gegenüber anderen bedeutet

Was zu den Anstandsregeln in der Familie gehört

Wann gutes Benehmen nichts mit Benimmregeln zu tun hat

Warum Freunde lebenswichtig sind

Wie Sie ein Fest organisieren

Wen Sie auf die Gästeliste setzen

Welcher Wochentag für private Partys der beste ist

Welche Uhrzeit für Ihr Fest die richtige ist

Was Ihnen Dresscodes sagen

Wie und wann Sie einladen

Wie Sie um Rückmeldung bitten

Was Sie bei der Tischordnung beachten müssen

Wie Sie auf eine Einladung reagieren

Wie Sie sich als Gast verhalten

Familie und Freunde



Christina Zacker

Taschen-Knigge

Umgangsformen für alle Situationen

Paperback, Flexobroschur, 96 Seiten, 10,0 x 15,5 cm

ISBN: 978-3-517-08224-0

Südwest

Erscheinungstermin: August 2006

Der Klassiker im Unterwegs-Format

Nicht nur Fernsehmacher, Journalisten und Online-Redakteure haben es mitbekommen: Gute Manieren sind heutzutage in jeder Lebenslage ein Muss und keinesfalls antiquiert. Denn ohne fällt man nicht nur im Job oder im privaten Bereich unangenehm auf, sondern verbaut sich auch so manche Chance, um ein gestecktes Ziel zu erreichen, sei es im Umgang mit Freunden, beim Flirten oder beim Verhandeln mit Geschäftspartnern. Dieser kompetente Klassiker im Taschenformat hilft unter anderem schnell und kompetent bei der Kleiderfrage, in Sachen Tischordnung, im Restaurant, beim Vorstellungsgespräch oder auf Reisen.

Die Journalistin Christina Zacker war gut 15 Jahre als Redakteurin im Ratgeberteil verschiedener Zeitschriften tätig und arbeitet seit vielen Jahren als freie Buchautorin. Unter dem Namen Franziska von Au hat sie bereits einen sehr erfolgreichen Knigge bei Südwest veröffentlicht.