

Andreas Lassen



SOKO

UMGANGSFORMEN

soziale Kompetenz
in Alltag & Beruf

SOKO

UMGANGSFORMEN

soziale Kompetenz
in Alltag & Beruf

Impressum:

- Autor, Idee & Layout:** Andreas Lassen
www.andreaslassen.de
- Cover & Illustration:** Christina Mühlhöfer
www.christina-muehlhoefer.de
- Freies Lektorat:** Michael Schwarz
- Herstellung & Verlag:** Books on Demand GmbH, Norderstedt

© 2012 Andreas Lassen, 1. Auflage

ISBN: 9783848221585

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über dnb.d-nb.de abrufbar.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Nachdruck, auch auszugsweise, sowie Verbreitung durch Film, Funk, Fernsehen und Internet, durch Tonträger und Datenverarbeitungssysteme jeder Art nur mit schriftlicher Genehmigung des Autors. Die Inhalte des Buches wurden sorgfältig recherchiert. Abweichungen sind dennoch nicht auszuschließen. Der Autor kann für eventuelle Nachteile oder Schäden, die aus den im Buch gegebenen praktischen Tipps entstehen keine Haftung übernehmen.

Lieber Leser,

Umgangsformen rücken seit einiger Zeit wieder verstärkt auf die Bedürfnisliste unserer Gesellschaft. Viele stellen fest, dass ein allzu lockerer Umgang nicht den gewünschten Erfolg bringt.

Ein positives soziales Miteinander und eine erfolgreiche Entwicklung im beruflichen Bereich hängt von einer gut entwickelten Sozialen Kompetenz ab.

In "SoKo - Umgangsformen" habe ich die wichtigsten Grundregeln für Privat- und Berufsleben zusammengestellt. Meine Erfahrung als Umgangsformentrainer in vielen Firmenseminaren und Schulkursen hat mir dabei geholfen.

Um meinen Leser persönlich zu erreichen, habe ich für dieses Buch die Du-Form als Anrede gewählt. Ich habe großen Respekt vor dir als Menschen und glaube, dass so das Buch eine bessere Beziehung zu dir aufbaut. Es liest sich einfach flüssiger. Sollten wir uns einmal persönlich begegnen können wir immer noch klären, ob wir beim 'Du' bleiben wollen.

Viel Spaß beim Lesen wünscht

Andreas Lassen

Hey,

Ich bin Sonny Koolmann! Du wirst mich auf einigen Seiten sehen. Ich gebe dir Tipps für einen besseren Umgang. Geh' doch einfach auf Facebook und abonniere mich unter www.facebook.com/sonny.koolmann.

Dann schicke ich dir regelmäßig Umgangstipps auf deine Seite!

Also dann, bis bald

Dein Sonny



Ein paar Tipps zu diesem Buch

Jede Doppelseite ist in sich abgeschlossen. Ein Stichwortverzeichnis findest auf den letzten Seiten. So kannst du leichter etwas nachschlagen. Auf einigen Seiten findest du Quicktipps. Diese Q-Tipps geben dir einen schnellen Überblick über das behandelte Thema. Graubgesetzte Wissensrechtecke enthalten zusätzliche Informationen oder ergänzende Hinweise. Diese sind mit Symbolen gekennzeichnet:



Hier wurde etwas nachgeschlagen und ein Wort oder Begriff wird erklärt. Vielleicht wird auch etwas zitiert, das man woanders nachlesen kann.



Dieses Zeichen zeigt dir zusätzliches Wissen und ergänzende Informationen.



Achtung! Dieser Hinweis ist besonders wichtig!



Hier wird es gefährlich! Ein Hinweis auf etwas, das du besser vermeidest.



Ein Tipp, mit dem du besonders guten Eindruck machst. Etwas, das nicht jeder erwartet.

Inhalt

Moderne Umgangsformen	8	Umgang in der Familie	47
Soziale Kompetenz	10	Der öffentliche Bereich	48
Der Mensch ein Sozialtier	12	Umgang mit Fremden	49
Der erste Eindruck	14	Umgang mit Behinderten	50
Umgangsformen nichts für Individualisten?	16	In Bussen und Bahnen	52
Gewohnheiten	18	In Theater, Oper und Museum	53
Respekt	20	Der gesellschaftliche Bereich	54
Toleranz	22	Der perfekte Gast	55
Wertschätzung	24	Deine Rolle als Gastgeber	56
Zuverlässig sein	26	Der berufliche Bereich	57
Q-Tipps: Grundsätze	28	Umgang mit Mitarbeiter	58
		Umgang mit Kunden	60
Danke & Bitte	30		
Entschuldigung	32		
Zeit	34	Rangfolge	62
Raum	36	Rangfolge nicht immer gleich	64
Q-Tipps: Aufmerksamkeiten		Rangfolge im Beruf	66
Verschenken	38		
Umgangsformen in 5 Bereichen	40	Der Handschlag	68
Der private Bereich	42	Moderne Handschlagregeln	70
Umgang mit Freunden	44	Q-Tipps zum Handschlag	72
Der familiäre Bereich	46	Der richtige Abstand	74

Jedem seine Wohlfühlzone	76	E-Mail & Co.	114
Wohlfühlen in Zeit und Raum	78	Am Telefon	116
Q-Tipps: Distanzzonen	80	Im Internet	118
		Handy	120
Sich selber vorstellen	82	Q-Tipps Internet, Handy	122
Vorstellung &			
Gegenvorstellung	84	Kaugummi	124
Q-Tipps: Vorstellen	86	Körpergeräusche	126
Grüßen und Begrüßen	88	Im Restaurant	128
Vorstellen & Bekanntmachen	90	Als Gast im Restaurant	130
Vor dem		Immer noch Gast	
Vorstellungsgespräch	92	im Restaurant	132
Q-Tipps: Der erste Einstieg	94	Q-Tipps Restaurantbesuch	134
Kleider machen Leute	96	Jetzt wir der Tisch gedeckt	136
Q-Tipps: Kleidung	98	Wohin mit dem Besteck?	138
		Kleines Restaurantlexikon	140
Brief	100		
Q-Tipps: Wie sieht		Stichwortverzeichnis	142
ein Brief aus?	102		
Bewerbungsschreiben	104	Über mich	144
Beileidsschreiben	106		
Einladungen	108		
Anreden im Brief	110		
„Du“ oder „Sie“	112		

Moderne Umgangsformen

Warum brauchen wir Regeln? Was schreiben uns diese Umgangsformen vor?

Jede soziale Gemeinschaft braucht ihre Regeln. Keine Gruppe kann bestehen in der jeder tun kann, was er will. Chaos und fehlende Ordnung würden die Gemeinschaft letztlich zerstören. Vorschriften engen nicht nur ein, sie geben auch Sicherheit und Orientierung. Sie geben dir Hilfestellung für dein Verhalten innerhalb dieser Gruppe. Hältst du dich an die Vorgaben, bist du mit dabei. Hältst du dich nicht daran, musst du in Kauf nehmen von der Gruppe ausgeschlossen zu werden.

Beim Sport akzeptiert jeder Regeln

Beim Sport ist dies jedem klar. Es gibt Regeln, die die Mitspieler schützen und den Spielfluss erhalten. Diejenigen, die sich den Regeln widersetzen werden aus dem Spiel ausgeschlossen. Es gibt die Rote Karte. Nichts anderes passiert in anderen sozialen Gruppen. Egal ob Familie, die eigene Clique, Schulgemeinschaft, Firmenpersonal oder jede öffentliche Versammlung. Letztlich werden nur diejenigen geduldet, die sich an gemeinsame Vorgaben halten. Wenn du ein Teil dieser Gemeinschaft bist kannst und sollst du diese Vorgaben mitbestimmen. Ist die Gemeinschaft größer oder besteht sie schon länger, dann sind die Regeln oft schon vorgegeben. Dennoch entwickeln sie sich und du kannst deinen Teil zu dieser Entwicklung beitragen.

Regeln bestimmen unseren Alltag

Überall gibt es Regeln. Manche sind lockerer, andere enger gefasst. Aber überall geben sie dir Sicherheit, innerhalb dieser Vorgaben bist du geschützt. So kannst du dich entfalten. Du kannst selbstbewusst in die Gespräche gehen und die Kontakte zu anderen Mitgliedern der Gruppe positiv gestalten.

Einordnen statt unterordnen

Regeln beachten heißt nicht sich unterzuordnen. Es bedeutet sich in das System einzuordnen um sich und die anderen voranzubringen. Selbstverständlich sind diese Vorschriften nicht in Stein gemeißelt.

Wo es sinnvoll ist können sie sich verändern und kannst du bei dieser Entwicklung mitwirken.

Jedes Spiel eine andere Rolle

Jeder von uns ist Mitwirkender in einem Schauspiel bei dem das Set vorgegeben ist. An und für sich sind wir Mitglieder in verschiedenen Spielgruppen, ob Familie oder Freundeskreis, Schule oder Firma. Auf jeder dieser Bühnen nimmst du eine andere Rolle ein. Dein Verhalten sollte sich entsprechend der Situation und deiner Rolle anpassen. Mal bist du der Sohn oder die Tochter bei einem Familienfest, mal der Freund beim Ausflug ins Schwimmbad. Mal der Schüler auf dem Weg zum Schulleiter, mal der Auszubildende, der sich mit einem Kunden unterhält.

Nicht vorspielen, sondern mitspielen

Jede Rolle fordert eine eigene Vorbereitung und Durchführung. Bitte verstehe mich nicht falsch. Du sollst niemanden ständig etwas vorspielen. Du sollst immer deine eigene Persönlichkeit mit einbringen. Jedoch je nach Umfeld und Mitspieler auf eine andere Art und Weise. Das eigene Verhalten den Gegebenheiten anzupassen ist der Schlüssel zu Erfolg. Manches spüren wir schon intuitiv, ohne darüber nachzudenken. Wir merken, dass in bestimmten Situationen ein anderes Verhalten angebracht ist. Dieses Buch ist eine zusätzliche Gedankenstütze.

Kein erhobener Zeigefinger

Moderne Umgangsformen sind nicht der erhobene Zeigefinger, der sagt: *„Du, du, du! Das darfst du nicht!“* Moderne Umgangsformen sind die Hinweisschilder, die Richtungspfeile und die Begrenzungslinien, die den Rahmen bilden, indem du dich frei entfalten kannst.



Adolph Franz Friedrich Ludwig Freiherr von Knigge (1752-1796) hat 1788 sein Buch *„Über den Umgang mit Menschen“* geschrieben. Auch wenn das Buch eher als Aufklärungsschrift gedacht war gilt der Name *„Knigge“* heutzutage als Inbegriff der Benimmkurse.

Soziale Kompetenz

Viele Firmen beklagen bei ihren Bewerbern fehlende sozialen Kompetenz. Doch was bedeutet das eigentlich?

Soziale Kompetenz ist in den letzten Jahren immer wichtiger geworden. Sie beschreibt, wie gut jemand Kontakte zu anderen knüpfen und diese Kontakte pflegen kann. Der Mensch als Sozientier ist von Beziehungen zu anderen Menschen abhängig. Ohne einander geht es nicht. Eine Zeit lang könnte man alleine auf einer einsamen Insel überleben. Doch neben der Einbindung in ein System, das jeden mit Nahrung und Kleidung versorgt, sind zwischenmenschliche Kontakte zum seelischen Gleichgewicht unabdingbar.

Anerkennung ist der Spiegel, in dem wir uns erkennen

Jeder Mensch strebt nach Anerkennung. Jeder möchte als Mensch mit individuellen Bedürfnissen und Fähigkeiten erkannt und anerkannt werden. Fehlt uns die positive Rückmeldung unserer Umwelt, werden wir als Mensch verkümmern. Menschen, denen diese positive Anerkennung immer versagt bleibt, neigen dazu zu rebellieren. Selbst bei Kleinkindern kann man schon sehen welche Auswirkung das haben kann. Wird der Wunsch nach Aufmerksamkeit von der Umwelt ignoriert, werden ganz einfach die Signalanzahl und -stärke erhöht. Ein Kind fängt an zu schreien, stampft mit dem Fuß oder zupft bei der Mutter an der Kleidung.

Eine Verbindung entsteht aus zwei Richtungen

Können wir anderen Menschen ihre gewünschte Bestätigung geben, bauen wir eine Verbindung zu ihnen auf. Je stärker wir diese Verbindung vertiefen, umso mehr können wir sie für eine gemeinsame positive Entwicklung nutzen. ‚Sozial‘ ist alles, was der Gemeinschaft förderlich ist. Wir tun also auch etwas für uns, wenn wir für alle etwas tun. Tragen wir unseren positiven Teil zu der Gemeinschaft bei, dann wird die Gemeinschaft genauso etwas Positives für uns bereithalten.

Wirklich Bestätigung finden wir bei Menschen, die auf einer gleichen Ebene zu uns sind. Daher kann es für dich nicht das Ziel sein dich unterzuordnen.

Dennoch finden wir eine gemeinsame Ebene nur dort, wo wir gemeinsame Regeln haben.

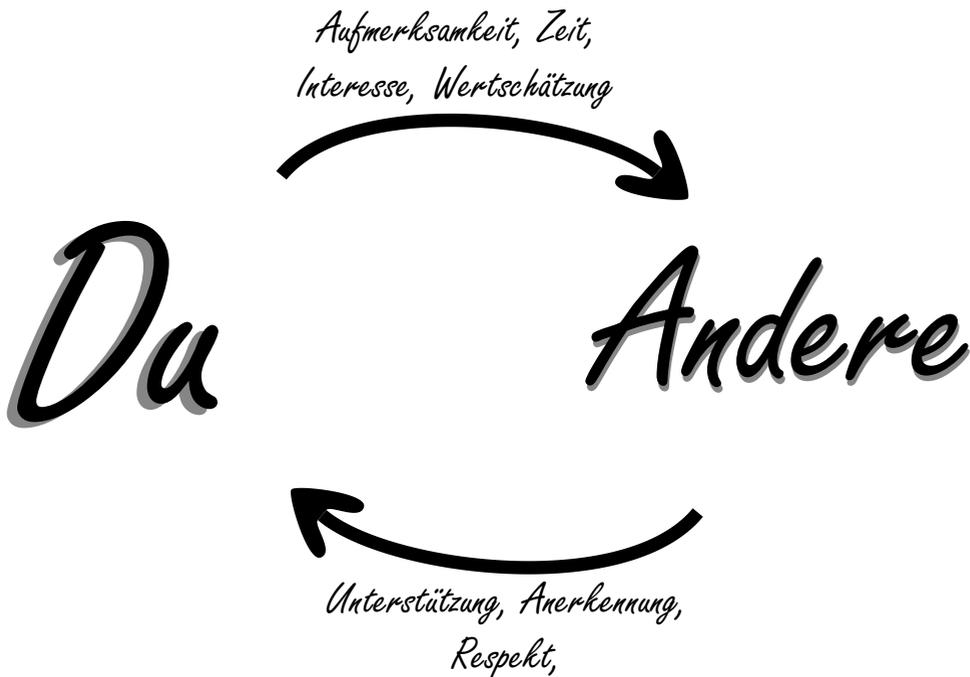
Die Kenntnis dieser Regeln bringt uns in die Lage, uns in jedem Bereich frei zu bewegen. Und das eben auf einer gemeinsamen Ebene, unabhängig von der beruflichen oder sozialen Position.

Jeder kann es lernen, wenn er es will.

Soziale Kompetenz ist erlernbar. Die Fähigkeit auf Menschen einzugehen ist nicht unbedingt angeboren. Wichtig ist ein hohes Maß an Aufmerksamkeit. Andere Menschen wahrzunehmen, ihre Bedürfnisse zu erkennen und zu berücksichtigen, sind der Schlüssel zum Erfolg.

Aufmerksamkeit ist Wertschätzung

Wenn du deine Mitmenschen nicht aus den Augen verlierst und dich in Gesprächen auf deinen Gegenüber konzentrierst ist schon viel gewonnen. Es zeigt deine Wertschätzung, wenn du deine Zeit und dein Interesse auf eine andere Person lenkst.



Umgangsformen in 5 Bereichen

Wir können die Regeln der Umgangsformen vereinfacht in 5 Bereiche aufteilen

1. **Privat** - hier bestimmt jeder selber welche Regeln für ihn wichtig sind. Und wenn dieser Bereich keine Schnittpunkte mit anderen Bereichen hat ist dies vollkommen in Ordnung.

2. **Familiär** - dieser Bereich umfasst das Miteinander im engen Familien- und Freundeskreis. Dadurch ist dieser Bereich schon umfangreicher. Zwischen dem Verhalten gegenüber Familie oder Freunde gibt es Unterschiede, die sich in den Umgangsformen widerspiegeln.

3. **Öffentlich** - der öffentliche Bereich ist Allgemeingut. Dazu gehören neben Strassen und Wege auch öffentliche Gebäude, Verkehrsmittel, Sport- und Freizeiteinrichtungen, Parkanlagen, Plätze, und so weiter. Eben alles was für alle zugänglich und nutzbar ist.

4. **Gesellschaftlich** - Hierzu zählen Bereiche in denen Personen kurzzeitig zusammen sind und die Situation offizielleren Charakter hat. Also Kino, Theater, Oper oder Ball. Aber auch die Hochzeitsfeier, Beerdigung, Taufe oder dergleichen gehören dazu.

5. **Beruflich oder schulisch** - für diesen Bereich gelten besondere Regeln der Umgangsformen. Er ist stark formell geprägt. Die Vorgaben sind daher umfangreicher.

Das Ganze bewegt sich zwischen Form und Freiheit. Einerseits geben uns Gesellschaft und Tradition gewisse Richtlinien vor, andererseits strebt jeder Mensch nach Selbstverwirklichung. Gerade Jugendliche haben ein Bedürfnis danach aus vorgegebenen Verhaltensnormen auszubrechen. Sie wollen sich beweisen. Grenzen wirken da nur hinderlich. Dennoch brauchen wir alle die Gemeinschaft und eine Gemeinschaft braucht Regeln.

Die Vorgaben steigern sich je nach Bereich

Die Reihenfolge von 1 bis 5 spiegelt gleichzeitig die Abstufung wieder von Freiheit zu Form. Was im privaten Bereich vielleicht

möglich ist, kann in den anderen Bereichen zu großen Schwierigkeiten führen. Dabei geht es grundsätzlich darum in welchen Bereichen ich Teil der Gemeinschaft sein möchte. Will ich eine Ausbildungsstelle oder einen Arbeitsplatz, dann muss ich die dort herrschenden Regeln kennen und beachten. Will ich Teil einer Sportmannschaft sein, muss ich die Regeln des Spiels akzeptieren. Mache ich das nicht, so sind die Konsequenzen vorgezeichnet. Ich darf einfach nicht mitspielen. Das muss ich in Kauf nehmen, wenn für mich die Regeln keine Bedeutung haben.

Du kannst entscheiden, ob du mitspielst oder nicht

Jeder Mensch hat Ziele. Für diese Ziele brauche ich die Unterstützung anderer Personen und Gruppen. Nur wenn ich mich auf gleicher Ebene mit den Anderen treffe kann ich meine Forderungen, Wünsche und Anliegen einbringen und die Gemeinschaft für mich nutzen. So haben letztlich alle etwas davon. Schließlich biete ich im Gegenzug etwas an. Mein Wissen, mein Engagement, meine Kreativität, meine Erfahrung, mein Interesse, meine Arbeitsleistung und vieles mehr.

Respekt, Toleranz und Wertschätzung gelten überall

Diese Grundregeln haben wir in allen Bereichen. Schließlich sind sie die Basis unserer sozialen Gemeinschaft. Vor allem sind sie unabhängig von einer gesellschaftlichen oder beruflichen Position. Ich habe also nicht mehr Wertschätzung für jemanden, nur weil er mein Vorgesetzter ist. Auch die Beachtung der Distanzzonen nimmst du in alle Bereiche mit. Zwar werde diese Abstandshalter je nach Situation anders ausgelegt. Das Grundprinzip bleibt jedoch immer gleich.

Ich nehme dich wahr

Andere als eigenständige Persönlichkeiten wahrzunehmen ist ein weiteres Grundprinzip, das du verinnerlichen kannst. Wenn du andere ernst nimmst, kannst du auch ernst genommen werden.

Dir muss klar sein, wenn du die Regeln nicht beachten willst, dann musst du andererseits die Konsequenzen akzeptieren. Es kann sein, dass du von einzelnen Bereichen ausgeschlossen wirst. Hast du Ziele kann es sein, dass du diese dann nicht mehr erreichen kannst. Das muss dir bewusst sein!



Der Handschlag

Es ist eine der gebräuchlichsten Arten der Begrüßung. Dennoch gibt es einiges zu beachten.

Als Begrüßungsform ist das Händeschütteln weit verbreitet. Es ist einerseits persönlich, da wir Körperkontakt herstellen und unsere Aufmerksamkeit auf diese eine Person richten. Andererseits förmlich genug, da es gesellschaftlich anerkannt ist und wir immer noch die wichtigen Regeln der Distanzzonen beachten. Dennoch besteht eine Begrüßung nicht einfach nur aus Hand geben. Es ist wichtig nur jemanden die Hand zu reichen, dem wir und zuvor namentlich vorgestellt haben oder der uns schon kennt. Man kann nicht einfach mit ausgestreckter Hand auf jemanden zugehen! Das sieht dann eher aus wie bei den Ritterkämpfen, wenn die Gegner mit gezogener Lanze aufeinander zu reiten. Also bitte erst vorstellen!

Wer reicht die Hand zuerst?

Was gibt es noch beim Handschlag zu beachten? Wie gesagt, wir stellen Körperkontakt her, das muss mir bewusst sein! Als erstes solltest du dich daher fragen in welcher Situation du bist. Gilt eine Rangordnung, zum Beispiel im Beruf oder bei einem offiziellen Anlass, dann gilt es diese zu beachten. Wer in der Rangliste weiter oben ist, hat das Recht zu entscheiden, ob und wann die Hand gereicht wird. Im privaten Umfeld werden wir meistens aufeinander zugehen und als gleichwertige Partner uns gemeinsam die Hände reichen.



Manchmal entsteht beim Händeschütteln ein kleiner Machtkampf. Wer kann den anderen besser in den Griff bekommen. Für ein gutes Gespräch ist ein ausgeglichener Einstieg sinnvoller. Jeder kommt den anderen gleich weit entgegen.

Privat keine Rangfolge?

Nicht unbedingt! Sicherlich kannst du dich bei der Begrüßung von 2 oder 3 Personen zuerst den Damen zuwenden. Doch nur, wenn du dadurch nicht Herren übergehst, die dir räumlich näher stehen. Ansonsten haben privat nur Ehrenpersonen Vorrang. Jubilare bei einer Feier oder Gastgeber bei einer Einladung zum Beispiel. Beruflich gilt die Reihenfolge viel mehr.

Der richtige Abstand ist wichtig!

Gerade beim Handschlag kommen die Regeln der Distanzzonen zum Tragen. Wir nähern uns an. Jedoch halten wir den entsprechenden Abstand, der uns nicht in die intime Distanzzone des anderen eindringen lässt.

Die Hände sollten dabei einen gemeinsamen Punkt in der Mitte beider Personen finden.

Der Abstand der gefassten Hände ist dann beiderseits gleich. Wir greifen die Hände etwa auf Bauchnabelhöhe. Bei unterschiedlich großen Personen trifft man sich auf einer Höhe zwischen beiden Körpermitten. Beide Hände stehen dabei am besten vertikal zum Boden.

Nicht lange festhalten! Eine Hand ist kein Rettungsring!

Du schüttelst die Hände nur für einen ‚Augenblick‘, das sind in etwa drei Sekunden. Dabei schauen wir uns natürlich an.

Nun ja, so natürlich ist es nicht unbedingt... Nicht jedem fällt es leicht anderen Personen direkt in die Augen zu schauen. Das hat viel mit Selbstbewusstsein zu tun. Und das ist bei manchen nicht genügend ausgeprägt. Geht es bei der Begrüßung jedoch darum für die eigene Person einen Vorteil zu erzielen ist dies wichtig!

*Im Durchschnitt
geben wir 15000
mal im Leben die
Hand!*

*Andererseits küs-
sen wir ca.
100000 mal!*

Nur so im Vorbeigehen

Ganz schlimm ist es jemanden nur so im Vorbeigehen die Hand hinzuhalten. Für diese 2 - 3 Sekunden ist die Person, die du begrüßt, die Wichtigste. Mit den Gedanken und den Füßen schon einen Schritt weiter zu sein, zeigt wie wenig dir der andere wert ist. Nimm dir die Zeit! Jeder Mensch hat es verdient beachtet zu werden.

Nicht zu fest, nicht zu lasch

Ein zu fester Händedruck ist nicht gut, ein zu lascher noch weniger. Ein Schraubstock zeigt keine Stärke, sondern nur Machtgehebe. Und einem glibberigen Fisch gibt keiner gern die Flosse! Vor allem, wenn er auch noch nass ist. Niemand hat gerne eine feuchte Hand in der eigenen. Achte im Vorfeld vor wichtigen Zusammentreffen darauf. Lieber rechtzeitig die Hand abwischen, als sich dann vielleicht entschuldigen zu müssen.

Die wichtigsten Vorstellungstipps

Hier noch einmal ein kleine Übersicht der wichtigsten Tipps für eine erfolgreiche Selbstvorstellung



Die Grundformel heißt:
Gruß, Übergang, Vorname
(und Nachname), Erklärung.



Je offizieller die Bühne ist umso mehr kannst du dich an den Grundregeln orientieren. Privat genügt: ‚Hallo, ich bin Sonny.‘

Dieses Material ist urheberrechtlich geschützt!
© 2012 Andreas

Nennst du nur deinen Vornamen, willst du geduzt werden. Das ist privat o.k.! Im Beruf immer Vor- und Nachnamen nennen!



Privat kannst du jedem nach der Begrüßung die Hand reichen. Beruflich musst du aufpassen. Hier gilt eher eine Rangfolge!



Auch privat macht es sich gut, wenn man eine Erklärung dranhängt. Zum Beispiel: ‚Hallo, ich bin Sonny, ein Klassenkamerad ihrer Tochter.‘



Beim Erstkontakt im Beruf die Erklärung nicht vergessen! Dein Gesprächspartner darf ruhig erfahren, was du willst.

Dieses Mate
Herrech
Schütz
2012 Andreas

Positive Gedanken sind gut für dein Selbstvertrauen!
Denk an deine Stärken!



Bitte nicht nach 10 Uhr noch ‚Guten Morgen‘ sagen!

*Guten Tag, ich bin
Sonny Koolmann.
Ich habe bei ihnen ein Termin für ein
Bewerbungsgespräch.*

*Kleider machen Leute! Achte darauf
und wähle das Passende zum Anlass!*



‚Ich bin...‘ strahlt Selbstbewusstsein aus.
‚Ich heiße...‘ oder
‚Mein Name ist...‘ geht auch!



Eine aufrechte offene Haltung ist die Grundlage.
Das Lächeln sorgt für Entspannung.
Bei dir und den Anderen.



Bitte die Hände aus der Tasche! Du hast nichts zu verstecken!



Grüßen und Begrüßen

Die erste Kontaktaufnahme ist der wichtige Einstieg in ein Gespräch. Hier kannst du punkten, wenn du weißt wie.

Warum mache ich hier einen Unterschied? So können wir leichter sehen, was anders und was gleich ist. Denn die Vorgaben beim Grüßen sind andere als beim Begrüßen. So ist schon die Reihenfolge wer wenn zuerst grüßt oder begrüßt eine andere.

Wer zuerst grüßt, wartet beim begrüßen

Wie schon gesagt beim Grüßen haben wir keinen Körperkontakt. Blickkontakt, ein leichtes Kopfnicken, ein Tagesgruß oder winken gehören dazu. Generell grüßen wir beim ersten Blickkontakt. Dabei ist der in der Rangliste niedrigere bemüht zuerst zu grüßen. Besonders im beruflichen Bereich ist das wichtig. Der Auszubildende und der Angestellte grüßen den Chef als Erste. Nun muss man sich nicht bei jedem Kontakt grüßen. Begegnet man sich in der Firma mehrmals am Tag so genügt ein Tagesgruß beim ersten Aufeinandertreffen. Nichtsdestotrotz kannst du mit einem Lächeln und einem leichten Kopfnicken bei weiteren Begegnungen durchaus punkten. Geht es darum ein Gespräch zu beginnen ist es immer gut mit einem Gruß zu starten. Unabhängig davon, ob man sich schon vorher begrüßt hatte oder nicht. ‚Guten Tag‘ oder bei einem persönlicheren Verhältnis ‚Hallo‘ und vor allem den Namen solltest du beim Grüßen verwenden. Dabei meine ich jetzt nicht deinen Namen, sondern den Namen des Angesprochenen. Jeder wird gerne bei seinem Namen genannt. Es ist die ‚kleine Wertschätzung für zwischendurch‘. Wenn dein Gesprächspartner dich nicht kennt, stellst du dich namentlich vor. Danach gibst du ihm idealerweise die Gelegenheit deinen Gruß zu erwidern bevor du dein Anliegen vorträgst.

Spreche die Menschen mit ihrem Namen an.

Handschlag, der Klassiker der Begrüßung

Begrüßung findet immer mit Körperkontakt statt. Der Klassiker ist der Handschlag. Aber auch eine Umarmung oder ein Küsschen auf die Wange können dazu gehören. Hierbei kommen wir der anderen Person deutlich näher. Wir dringen in die intime Distanzzone ein! Das geht nur mit Menschen, die uns vertraut sind.

Bestimmte Begrüßungsrituale haben wir daher nur mit ausgewählten Personen. Wir zeigen dadurch wie nahe uns manche Menschen stehen. Bei anderen ist der persönliche Abstand größer und wir wählen eine offiziellere Variante zur Begrüßung.

Handschlag, bitte warten

Aber auch beim Handschlag kommt es zu einer Berührung. Daher entscheidet die in der in Rangliste weiter oben angesiedelten Person ob oder ob nicht. Konkret gesagt hat zwar der Auszubildende oder Angestellte den Chef zuerst begrüßt, beim Handschlag wartet er aber ob ihm die Hand gereicht wird. Dennoch wird niemand - und hoffentlich du auch nicht - eine entgegengestreckte Hand ignorieren.

Privat, auch abwarten?

Privat ist es anders. Du kannst Personen nach dem Grüßen direkt die Hand anbieten. Die Rangliste kann in dem Fall als Reihenfolge dienen, damit du weißt wer nacheinander dran ist. Also erst Ältere dann Jüngere und erst Damen, dann Herren. Denke dennoch daran zuerst zu grüßen und bei unbekanntem Menschen deinen Namen zu nennen. Die Grußformel kennst du ja bereits oder kannst sie noch einmal nachlesen.

Die Rolle bestimmt die Reihenfolge

Eine andere Rollenverteilung ergibt sich, wenn Gäste oder Kunden begrüßt werden. Der Gastgeber kann von sich aus entscheiden, ob er die Hand reicht. Im Normalfall macht er dies, um den Kunden oder Gast in seinem Bereich willkommen zu heißen. Also auch, wenn ein Kunde in dein Büro kommt kannst du als Erster die Hand reichen. Egal ob Angestellter oder Auszubildender. In einem großen Kaufhaus wird sicherlich nicht jeder Kunde mit Handschlag begrüßt. Steht aber ein persönliches Beratungsgespräch an, ist dies ein guter Einstieg. Und bei allem nicht den Blickkontakt und das Lächeln vergessen. Das ist das A und O.



Grüßen und Begrüßen, ein Unterschied? Grüßen ist ohne, Begrüßen mit Körperkontakt. So können wir leichter einige Regeln betrachten. Schließlich macht es einen Unterschied, ob ich jemanden nur zuwinke oder ihn gleich in den Arm nehme...

Vorstellen und Bekanntmachen

Gegrüßt: o.k.! Selber vorgestellt: auch gut!
Wie soll ich nun Fremde miteinander verbinden?

Drei Menschen treffen aufeinander, nur einer kennt beide anderen. Scheinbar eine einfache Situation. Doch wie geht es weiter? Beim Vorstellen geht es nur um den Austausch von Namen und Grundinformationen. Damit kennen sich die Personen noch nicht. Das ist beim Bekanntmachen eher mein Ziel, denn da verknüpfe ich die Gesprächspartner zusätzlich miteinander. Ich gebe gemeinsame Themen vor, zum Beispiel gleiche Hobbys oder Interessen oder ähnliche Ansichten zu bestimmten Sachen.

Erst bekanntmachen, dann reden

Kommt jemand, den nur du kennst, zu deiner Gruppe dazu wirst du normalerweise ihn zuerst begrüßen. Es ist gut, wenn du dann nicht erst ein längeres Gespräch anfängst, sondern dich zuallererst um die Vorstellung kümmerst. Sind alle miteinander bekannt, kannst du immer noch ein Gespräch anfangen. Hast du eine Unterhaltung unterbrochen, als die neue Person dazugekommen ist, führst du am

besten nach dem Austausch der Namen das erste Gespräch weiter. Möchtest du es beenden und dich dem neuen Gesprächspartner zuwenden, dann zeige deinen Respekt indem du dich bei deinem ersten Gesprächspartner dafür entschuldigst und ihm eine kurze Erklärung lieferst.



Beim Bekanntmachen ist das Ziel Menschen zu verbinden. Denke daran und gebe

Anknüpfungspunkte. Gemeinsame Hobbys oder Interessen oder eine ähnliche Herkunft könnten Themen sein.

Je offizieller der Anlass, umso mehr gilt die Rangliste

Beim Vorstellen kommt es zuerst auf die Reihenfolge an, also wer den Namen der anderen zuerst erfahren darf. Allgemein soll der Ranghöhere immer den Wissensvorsprung haben. Ihm wird die andere Person mit Namen vorgestellt und er darf zuerst wissen mit wem er es zu tun hat. Die Situation gibt vor, wie stark ich mich an

die Rangliste halte. Bei offizielleren Anlässen und im beruflichen Bereich gilt ‚unten vor oben‘ beim Nennen der Namen. Privat kann ich meine Reihenfolge frei wählen oder ich regele es mit Dame vor Herr und älter vor jünger. Wichtig ist es alle Namen zu nennen! Vorstellen ist keine Einbahnstraße! Habe ich der ‚wichtigeren‘ Person die Namen genannt ist meine Aufgabe noch nicht erledigt. Alle erfahren alle Namen.

Wie sag ich es überhaupt?

Bei der Vorstellung von Personen wähle ich die Variante: ‚Herr‘ oder ‚Frau‘ und Nachname. Bei einer persönlicheren Situation kann ich auch nur den Vornamen nennen. Mir muss nur klar sein, ob sich die Gesprächspartner duzen wollen. Weil Vorname bedeutet ‚du‘! Es gibt auch Firmen in denen das ‚Du‘ üblich ist. Erkundige dich jedoch, ob Geschäftspartner und Kunden dementsprechend nur mit dem Vornamen vorgestellt werden. Also offiziell: ‚Das ist Herr Koolmann‘ oder persönlicher ‚Das ist Sonny‘. Die Version ‚Das ist Sonny Koolmann‘ ist eine elegante Zwischenlösung und meiner Meinung nach die Beste.

Kurze Unterbrechung

Wenn du jemanden vorstellen möchtest musst du nicht um Erlaubnis fragen. Einstiegsfloskeln wie ‚Darf ich ihnen vorstellen?‘ kannst du weglassen. Grüße die Personen freundlich und stelle den Neuen oder die Neue einfach vor. Nur wenn du eine offensichtlich private Unterhaltung unterbrechen musst, kannst du dich kurz entschuldigen und nachfragen ob eine Vorstellung jetzt o.k. ist.

Titelträger

Titel werden normalerweise mitgenannt. Außer du weißt, dass der Titelträger keinen Wert darauf legt. Es heißt dann: ‚Das ist Doktor Koolmann‘. ‚Herr Doktor...‘ und ‚Frau Doktor...‘ mit dem Nachnamen als Anhang ist genauso gut. Das gleiche gilt für den Professor oder die Professorin. Adelstitel sind ein eigenes Thema. Hast du in deinem Bekanntenkreis eine adlige Person? Dann frage am besten direkt sie, wie du sie am besten vorstellst. Die Titelvielfalt in Europa ist sehr groß. Dennoch hat man nur selten mit einer Person aus einer Adelsfamilie zu tun.

Wie sieht ein Brief aus?

Im geschäftlichen Bereich gibt es einfache Vorgaben für den Briefaufbau.



Das Briefpapier dient der Eigendarstellung. Einfaches, dünnes Kopierpapier macht keinen besonderen Eindruck. Bei wichtigen Geschäftskontakten darauf achten!



Die Anschrift besteht aus:

1. Firma
 2. Anredeform Herr/Frau
 3. Falls vorhanden Titel
 4. Vorname, Name der Ansprechperson
 5. Straße oder Postfach
 6. Postleitzahl und Ort
- Der Firmenname kann auch unter dem Namen stehen. Weglassen kannst du ‚z. Hd.‘ und ähnliches. Persönlich kommen nur Sendungen mit dem Vermerk ‚persönlich‘ an.



Die ‚Überschrift‘: einfach und aussagekräftig. ‚Betreff:‘ kannst du weglassen.



Keine Emoticons (Smileys) oder andere spaßige Bilder in geschäftlichen Briefen! Eine einfache klare Sprache hilft dem Verständnis. Nur soviel wie nötig schreiben. Oft ist weniger mehr...



Die Anrede ist ein wichtiger Einstieg. Bitte den Namen richtig schreiben und vorhandene Titel nicht vergessen.

Wenn du eine leserliche Handschrift hast, kannst du den Umschlag handschriftlich adressieren.



Vergesse bei deiner Adresse nicht wichtige Angaben, wie Telefon und Email. Nicht immer kommt die Einladung zum Bewerbungsgespräch per Post.

Sonny Koolmann, Hauptstr. 7, 00007 Heim

Herrn Heinz Muster
Computer Solutions GmbH
Heinzer Landstr. 15
00008 Dort

Sonny Koolmann

Hauptstr. 7
00007 Heim
T.: 1234321
@: sonny.koolmann@gmx.de

Heim, 11.01.2013

Das Datum darf nicht fehlen und sollte nicht zu lange zurückliegen.

Bewerbung um einen Ausbildungsplatz zum Systeminformatiker

Sehr geehrter Herr Muster,

durch eine persönliche Recherche habe ich von einer ungelernten Ausbildung zum Systeminformatiker in Ihrem Unternehmen erfahren. Aus diesem Grund sende ich Ihnen meine Bewerbungsunterlagen zu.

Ich besuche zurzeit noch die Einstiegschule in Heim, die ich im Juli dieses Jahres mit der Mittelschule abschließen werde.

Während eines vierwöchigen Betriebspraktikums in November 2012 bei der Te mobil & Software GmbH habe ich einen ersten Einblick in die Arbeit des Systeminformatikers gewonnen. Zu meinem Aufgabenbereich gehörte die einfache Vernetzung von Computeranlagen, Kundenbetreuung am Empfang und die Assistenz bei der Softwareentwicklung. Nach diesem Praktikum stand mein Entschluss für eine Ausbildung zum Systeminformatiker fest, so dass ich mich im Berufsinformationszentrum ausführlicher über diesen Beruf informiert habe.

Gern möchte ich Sie in einem Vorstellungsgespräch persönlich von meinen Stärken überzeugen. Über eine Einladung von Ihnen freue ich mich daher ganz besonders.

Freundliche Grüße aus Heim sendet Ihnen

Sonny Koolmann

Sonny Koolmann



Die Unterschrift nicht vergessen. Nimm am besten einen blauen Stift. Das hebt sich besser ab und man sieht sofort, es wurde per Hand erstellt und nicht gedruckt.

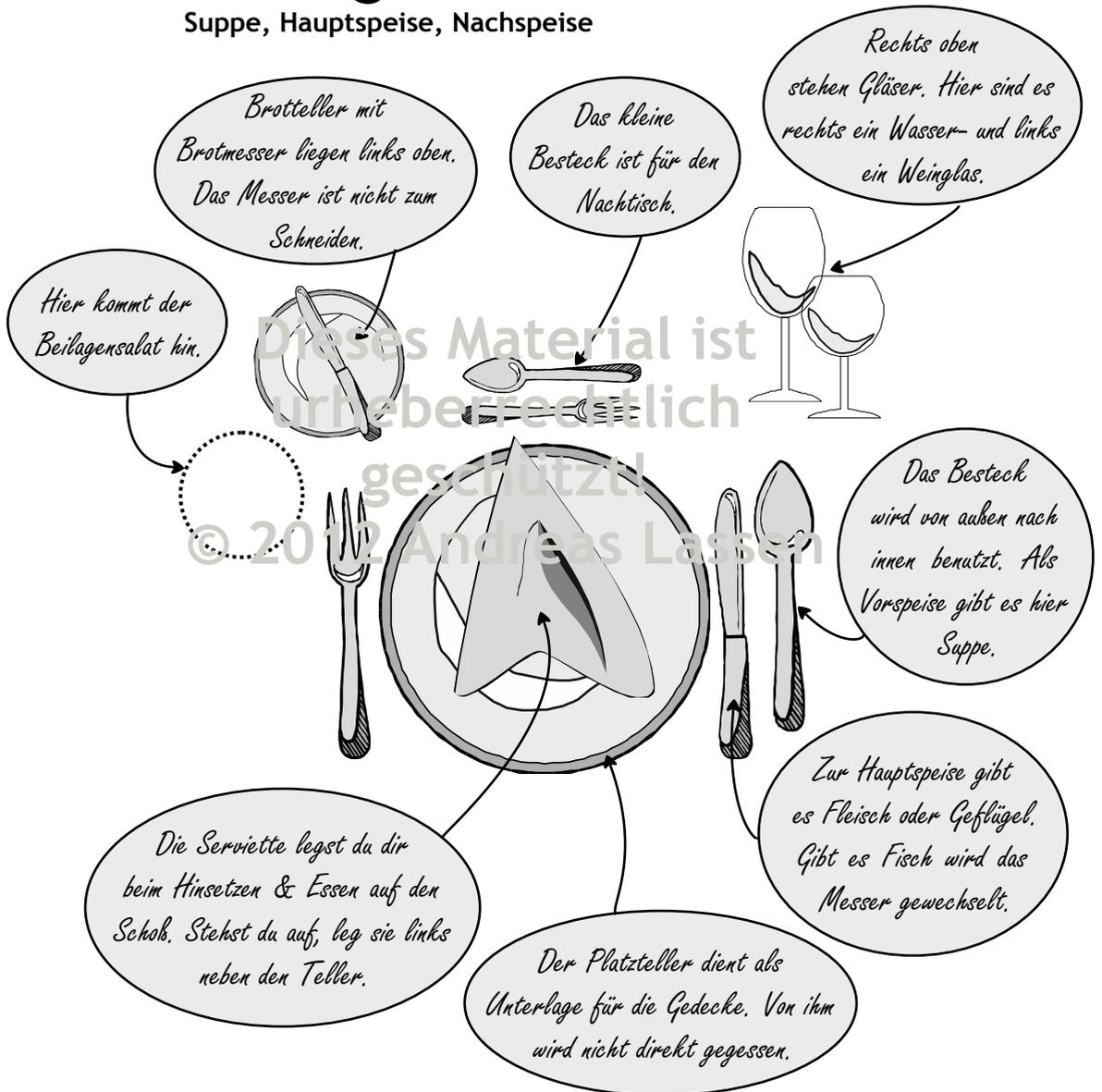
Dieses Material ist urheberrechtlich geschützt!
© 2012 Andros-Lassen

Jetzt wird der Tisch gedeckt

Wie sieht ein Gedeck in einem guten Restaurant aus? Und bei einem Festmenü? Wo liegt das Besteck? Und was sind das für Gläser?

3-Gang Menü

Suppe, Hauptspeise, Nachspeise



Gala-Menü

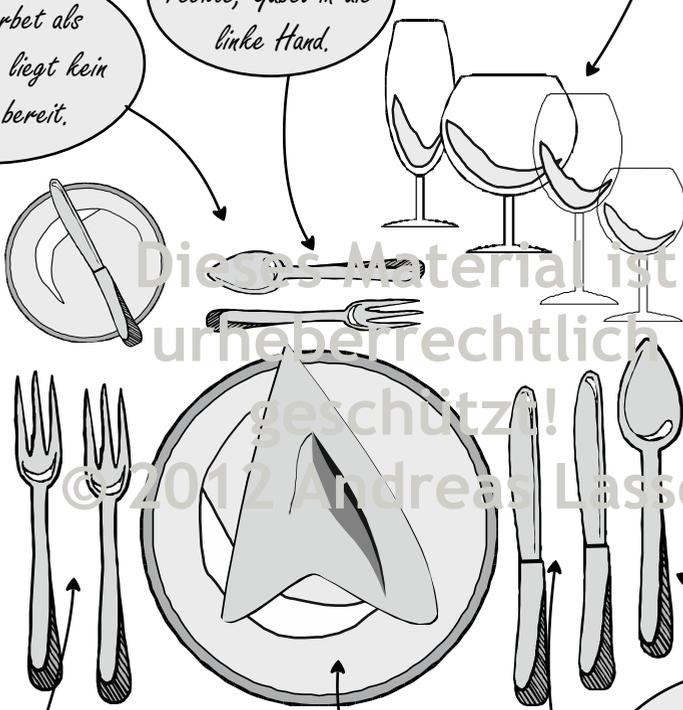
Kalte Vorspeise, Suppe, warme Vorspeise, eventuell Fisch und Sorbet, Hauptspeise, Nachspeise, Käse, Kaffee

Jetzt stehen hier schon mehr Gläser. Von rechts: Wasser, Weisswein, Rotwein, Sekt. Was nicht gebraucht wird wird abgeräumt.

Löffel in die rechte, Gabel in die linke Hand.

Für ein Sorbet als Zwischengang liegt kein Besteck bereit.

Gibt es vor der Suppe noch eine Vorspeise wird das Besteck mitgeliefert oder liegt schon da.



Dieses Material ist urheberrechtlich geschützt!
© 2012 Andreas Lassen

Benutztes Besteck landet auf den benutzten Tellern. Brauchst du noch was kannst du es ordern.

Der Platzteller wird meistens vor der Nachspeise abgeräumt.

Mehr als drei Bestecke liegen selten da. Wird mehr gebraucht kommt es extra. Bei Fischgerichten liegt als zweites ein Fischmesser.

Stichwortverzeichnis

Abstand	36, 69, 74	Familiärer Bereich	46
Anerkennung	10	Umgang in der Familie	47
Anrede im Brief	101, 110	Umgang mit Fremden	49
Anschrift	102	Umgang mit Freunden	44
Anzug	99		
Aufmerksamkeit	25, 38		
In der Bahn	52	Gast	55, 130, 132
Begrüßen	88	Gastgeber	56
Umgang mit Behinderten	50	Gedeck	136, 137
Beileidsschreiben	106	Gesellschaftlicher Bereich	54
Bekannt machen	90	Gesundheit wünschen	127
Beruflicher Bereich	58	Gewohnheiten	18, 29
Besteck		Grüßen	88
Bewerbungsschreiben	104	Grußformel	82, 86
Bezahlen im Restaurant	133		
Bitte	30, 39	Handschlag	68, 70, 72, 85
Brief	100, 102	Handy	120, 122
Buffet	129	Husten	126
Im Bus	52		
		Individualismus	16
Danke	30, 39	Internet	118
Distanzzonen	74, 76, 80		
Du	112		
		Kaugummi	122
Schriftliche Einladung	108	Kleidung	96, 98
E-Mail	114	Knigge	9
Entschuldigung	32, 39	Körpergeräusche	126
Erster Eindruck	14	Krawatte binden	99
Essenspause	138	Umgang mit Kunden	60
		Lächeln	72, 116

Menü 136, 137
Umgang mit Mitarbeiter 59
Museum 53

Niesen 126

Öffentlicher Bereich 48
Oper 53

Privater Bereich 42
Pünktlichkeit 35

Rangfolge 62, 64, 66
Raum 36, 78
Respekt 20
Restaurant 128, 130, 132,
134
Restaurantlexikon 132

Selbstbedienungslokal 124
Serviette 128, 131
Sie 112
Soziale Gemeinschaft 12
Soziale Kompetenz 10
Soziale Netzwerke 119
Suppe 128, 131

Am Telefon 116
Theater 53
Titel 110
Toleranz 22, 28
Trinkgeld 129

Umgangsformen 8, 28, 40

Vertrauen 42
andere vorstellen 90
sich vorstellen 82, 84, 86
Vorstellungsgespräch 92, 94

Wertschätzung 24, 29

Zeit 34, 78
Zuverlässigkeit 26, 29

Andreas Lassen...

...ist "IHK-Trainer für Umgangsformen im Beruf" und gibt bereits seit mehr als 10 Jahren seine Erfahrungen an interessierte Jugendliche und Erwachsene weiter. Angefangen hat es in der eigenen ADTV-Tanzschule in Oberasbach bei Nürnberg.

Er hatte festgestellt, dass die moderne Tanzschule sich in mancher Hinsicht an Traditionen orientieren muss. Tanzschule war früher der Platz an dem Jugendliche auf ihrem Weg in die Berufswelt die entscheidende Entwicklung erfahren haben.

Kurse für ‚Benimm‘ waren ein fester Bestandteil eines Tanzkurses. Der Erfolg gab ihm von Anfang an Recht. Schnell kamen Anfragen von regionalen Schulen und Firmen. Die Bildungsmesse vom Staatsministerium und DIDACTA sind weitere Stationen und sein Wirkungsbereich hat sich immer mehr erweitert. Fernsehberichte im ‚Franken Fernsehen‘ und ‚RTL‘ kamen dazu.

Mit diesem Buch bringt er ein wirklich einfach zu lesendes, übersichtliches Nachschlagewerk auf den Markt.

Weitere Informationen zu seiner Arbeit unter:

www.andreaslassen.de

Anfragen bitte an:

mail@andreaslassen.de





Täglich haben wir auf unterschiedlichen Feldern mit Menschen zu tun. Hier ist es wichtig den Umgang miteinander für alle Seiten angenehm zu gestalten. **Moderne Umgangsformen** sind die zentrale ‚Soziale Kompetenz‘ die es dir erleichtert. So kannst du in allen Bereichen punkten: **beruflich und privat!**



9 783848 221585