



Knigge

Hier findest du hilfreiche Informationen rund ums Thema Knigge im Beruf!

Die Umgangsformen haben sich in einer relativ kurzen Zeit stark verändert. Auch im Berufsleben hält ein anderer Ton Einzug. Daher tauchen meistens viele Fragen auf. Manche sind klassisch und alltagsbezogen, einige Fragen wiederum entstehen durch Veränderungen in der Geschäftswelt.

Wie sollte ich beim Arbeiten gekleidet sein? Wie begrüße ich meinen Chef, Kollegen oder Kunden? Wie stelle ich mich richtig vor? Wie führt man ein gutes Telefonat? Schau' dir unseren azubi-academy-Knigge an und finde Antworten zu deinen Fragen!

Freiherr Adolph Franz Friedrich Ludwig Knigge



Freiherr Adolph Franz Friedrich Ludwig Knigge, geboren am 16. Oktober 1752 in Bredenbeck bei Hannover und gestorben am 6. Mai 1796 in Bremen als Oberhauptmann. Er war ein deutscher Schriftsteller und Aufklärer. Bekannt wurde er vor allem durch seine Schrift ***Über den Umgang mit Menschen***. Sein Name steht heute für Benimmratgeber, die mit Knigges Werk allerdings nichts gemeinsam haben, denn für Knigge war sein Buch eher aus Sicht der Soziologie zu betrachten und nicht als Ratgeber des richtigen Benehmens.

1788 erschien die erste Ausgabe seines wohl bekanntesten Werkes ***Über den Umgang mit Menschen*** (heute einfach kurz als ***Knigge*** bekannt). Knigge beabsichtigte damit eine Aufklärungsschrift für Taktgefühl und Höflichkeit im Umgang mit den Generationen, Berufen, Charakteren, die einem auch Enttäuschungen ersparen sollte.

"Interessiere Dich für andere, wenn Du haben willst, dass andere sich für Dich interessieren. Respektiere Dich selbst, wenn Du willst, dass andere Dich respektieren sollen."

(Adolph Freiherr von Knigge)

Wer reicht wem die Hand?

Es gibt eine klassische Regel: Die- oder derjenige, der kommt, reicht die Hand. Solche Regeln lockern sich immer mehr im Alltag – jedoch nicht im Berufsleben.



Im Betrieb läuft die Begrüßung immer nach der **Hierarchie**. Chefinnen und Chefs dürfen prinzipiell selbst entscheiden, ob sie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Handschlag begrüßen wollen oder nicht. Ein **Azubi** ist also gut beraten, wenn er (beispielsweise beim Vorstellungsgespräch) nicht gleich mit ausgestreckter Hand auf seinen Gegenüber losstürmt. Aber auch für die anderen Kollegen ist Zurückhaltung angebracht.

Wenn wir jemandem die Hand reichen, und er oder sie lässt sie zu lange nicht los, empfinden wir das als aufdringlich und unangenehm. In Italien oder Nahost zum Beispiel, ist das nicht so. Dort wird eine solche kurze Begrüßung meist als zu kühl und abweisend betrachtet.

Es wird immer die **rechte Hand** geschüttelt. Für einen Mann gehört es sich aufzustehen, wenn er einer Person die Hand schüttelt. Personen (speziell Männer) mit schwachem Händedruck können beim Gegenüber einen unselbstbewussten Eindruck machen.



Die vier verschiedenen Distanzzonen

Damit ist der räumliche Abstand gemeint, den man zu seinem Gegenüber einnimmt!

Die kleinste Zone ist die **intime Distanz**: ganz nah, mit körperlichem Kontakt, mit einem Abstand von **höchstens fünfzig Zentimetern**. Rückt man jemandem ohne seine Einwilligung zu sehr auf die Pelle, kann das bei demjenigen Ablehnung, sogar Aggressionen hervorrufen. Im Berufsleben ist diese Zone mit Vorsicht zu genießen. Beim ersten Treffen mit einer Kundin, einem Kunden oder Geschäftspartnern ist sie bei uns in jedem Fall tabu.

Die zweite Zone ist die **persönliche Distanz**. Ihr Abstand liegt zwischen **Etwa fünfzig Zentimetern** und gut **einem Meter**. Dieser Abstand erlaubt zum Beispiel die bei uns normalste Art der Begrüßung, den Handschlag. Wenn dieser uns aber unangenehm wird, sprich er fast zu einer Umarmung wird, ist die Grenze zwischen der persönlichen und der intimen Zone erreicht.

Die dritte Zone umfasst eine Entfernung von **etwa einem bis zu zwei Metern**; das ist die so genannte **gesellschaftliche Distanz**. Hier begegnen wir uns eher flüchtig, man hält einen kurzen Smalltalk ohne viel Körperkontakt (meistens gar keiner).

Die **öffentliche Distanz** beträgt **mehrere Meter Abstand**, spielt aber als die weiteste im Umgang mit Kollegen, Chefs und Kunden die geringste Rolle. In dieser Zone ist es kaum möglich, sich zu begrüßen, geschweige denn einen Smalltalk zu halten.

Wie stellt man Fremde richtig vor?

Das Thema "**Vorstellen und Bekanntmachen**" ist eines der wenigen Themen bei denen es wichtige Unterschiede zwischen den privaten und den geschäftlichen Verhaltensformen gibt. Im Beruf bzw. in der Firma, ist ausschließlich die Hierarchiestufe entscheidend - unabhängig vom Geschlecht. Es wird immer demjenigen, der eine Stufe höher steht, jemand anders vorgestellt. Also ein Azubi wird der/m Chefin/Chef vorgestellt und der neue Mitarbeiter seinem neuen Vorgesetzten.

Besuch aus dem Ausland

Nicht nur im Beruf, sondern auch im Privatleben ist es sehr höflich und aufmerksam, wenn man einem Ausländer einen Inländer vorstellt. Selbst wenn diese zwei Personen keinerlei Bezug zu einander haben (weder den gleichen Beruf, noch die gleiche Herkunft) fühlt der ausländische Besuch sich respektiert und akzeptiert. Aus dem gleichen Grund können sich auch Kunden geehrt fühlen, wenn ihnen der Chef vorgestellt wird.

Vorstellen vor einer Gruppe

Eine einzelne Person, die neu zu einer Gruppe stößt, wird immer der ganzen Gruppe bekannt gemacht - das gilt für **Privat- und Berufsleben**. Wer sich selbst bekannt machen möchte (was mittlerweile ganz normal ist), hat verschiedene Formen zur Auswahl:

„**Ich bin Max Müller**“ ist genauso gut wie „**Ich heiße Max Müller**“ oder „**Mein Name is Max Müller**“.

Die kürzeste Form, „Müller“, wirkt zwar etwas kurz und vielleicht sogar ruppig, ist aber besonders vorteilhaft, wenn wir uns mehrmals hintereinander irgendwo vorstellen müssen. Männer haben in dieser Situation ausnahmsweise einmal eine Möglichkeit weniger. "Ich heiße Herr Blablabla" oder "Ich bin Herr Sowieso" war noch nie eine gute Form und ist es auch heute nicht. Mit "Ich bin/heiße" sollte ein Mann immer den Vor- und Zunamen kombinieren.

Akademische Titel solltest du als höfliche/r Nichttitelträger/in gegenüber Titelträgern immer mit aussprechen. Akademiker untereinander hingegen, nennen sich meist nur beim Nachnamen.

(Akademische Titel: Doktor – Dr.; Professor – Prof.; Diplom-Ingenieur – Dipl. Ing.)



Wollen Sie mich Duzen?

Auch die Frage des „Du“ wird im Betrieb mal wieder durch die Hierarchie entschieden. Eine Mitarbeiterin, ein Angestellter oder ein **Azubi** sollte also nicht versuchen, dem Chef das "Du" anzubieten. Ebenso wenig sollte der Chef auf das übliche "Sie" verzichten, weil das häufig als Herablassung aufgefasst wird, wenn man selbst geduzt wird, den anderen aber siezen muss. Sowohl im Privatleben als auch im beruflichen Bereich empfinden inzwischen viele die Möglichkeit, sich beim Vornamen zu nennen sich aber dennoch zu siezen, als gute Lösung. Diese Form war zwar früher kaum bei uns verbreitet, ist jetzt aber immer mehr im Kommen.

Das „Du“ am Arbeitsplatz

Im Zusammenhang mit dem Thema "Duzen am Arbeitsplatz" taucht häufig die Frage nach dem "Morgen danach" auf - nach dem Betriebsfest nämlich. Wie oft wird die allgemeine Katerstimmung am nächsten Morgen noch dadurch vergrößert, dass unbedachte "Verbrüderungsszenen" am Vorabend nun starke Zweifel aufwerfen, wie man damit im normalen Arbeitsalltag umgehen soll. Falls man das Gefühl hat, dass das neu entstandene Du-Verhältnis der Zusammenarbeit eher schadet als nützt, sollte dies auf jeden Fall sofort geklärt werden, bevor sich irgendwelche Verhältnisse ins Negative kehren.

Betriebsklima:

Partnerschaftliches Denken und Kollegialität verbessert nicht nur das Betriebsklima, sondern führt meist auch schneller zu positiven Ergebnissen. Dies muss aber nicht automatisch am „Du“ liegen.

Business-Kleidung

Wie sieht nun heute die typische Business-Kleidung für kundenorientierte Berufe und Managerberufe aus? Jeans, Shorts, Radlerhosen, Leggins oder T-Shirts, also alles, was unter "Freizeitmode" fällt, ist für beide Geschlechter ein absolutes No-Go!

Unser Kleidungsstil hat sich in den letzten zweihundert Jahren stark gelockert. Kleiderordnungen existieren in den meisten Lebensbereichen nicht mehr (Ausnahme z.B.: Zwang zu Badebekleidung in Schwimmbädern oder Zwang zu Nacktheit an FKK-Stränden, Dresscodes in Clubs und deren Kontrolle durch Türsteher).

Es gibt auch so genannte Rollenerwartungen im Berufsleben, bei gesellschaftlichen Anlässen und im Alltag, in denen ein passendes Aussehen erwartet wird. Dazu gehört **Businesskleidung bei Bankangestellten** oder **hygienische Kleidung bei Ärzten**, aber auch beispielsweise die Anforderung, nicht mit Bademantel und Hausschuhen auf der Straße herumzulaufen.



Natürlich muss ein Bauarbeiter nicht im stylischen Anzug zur Arbeit kommen und ein Lehrer nicht im Jogginganzug in die Schule. Jeder sollte so zur Arbeit erscheinen, wie es die Art und die Umgebung der Tätigkeit erfordern.



Beispiele für die richtige Kleidung:

Du arbeitest in einer Bank



gut



nicht gut

Du arbeitest im Industriebereich



gut



nicht gut

Du arbeitest im Hotel- oder Gastgewerbe



gut



nicht gut



gar nicht gut

Accessoires und Körperpflege

Zum passenden Outfit neben der Kleidung gehören natürlich auch Accessoires, Schmuck und eine gepflegte Erscheinung an sich. Selbst im edelsten Dolce & Gabbana-Anzug wird man nicht beliebter, wenn Körper- oder Mundgeruch heftig sind. Strähnige Haare, dreckige Fingernägel, ein Dreitagebart oder ein Gesicht, geschminkt wie ein Indianer, können das positive Gesamtbild zunichte machen.

Vor allem vor Vorstellungsgesprächen oder Prüfungen, sollte man immer frisch geduscht und mit sauberen Klamotten antanzen. Dies macht einfach einen besseren Eindruck und ist für den Gesprächspartner angenehmer, als mit einem Stinktief zu reden.

Wichtig für Frauen ist es, sich feminin und gepflegt zu präsentieren, ohne dabei in ein „schlampiges“ Bild zu fallen. Rock und T-Shirt sind okay, wenn der Rock länger ist als ein Gürtel breit und der Ausschnitt des T-Shirts nicht bis zum Bauchnabel geht.

Auch das richtige Make-up ist wichtig. Verständlicherweise ist Natürlichkeit das beste Mittel, um sich so zu zeigen wie man ist. Doch gegen ein bisschen (!) Make-up ist nichts einzuwenden. Hierbei muss zwischen Privatleben und Beruf unterschieden werden. Privat kann jede Frau sich schminken wie ein Indianer, ohne dass es andere Leute zu interessieren hat. Im Beruf allerdings, sollte man darauf achten, nicht mit einem Zirkusclown verwechselt zu werden.

Die richtigen Worte finden

Wenn in einer Firma keine einheitlichen Richtlinien bestehen, hast du mehrere Möglichkeiten, dich richtig am Telefon zu melden. Die übliche Reihenfolge ist:



Firmenname, Name der Firma oder des Annehmenden und die Begrüßung (also beispielsweise: „Klamottenladen „Stylewear“, Schneider, guten Tag“). Ob zusätzlich noch die Abteilung genannt wird, hängt von jedem einzelnen Betrieb ab. Beachte auf jeden Fall, dass der Begrüßungssatz nicht zu lang wird. Das irritiert den Anrufer und erschwert ihm das Heraushören deines Namens.

Anrufbeantworter

Wichtige Informationen, die du hinterlassen solltest, wenn du jemandem geschäftlich auf das Band redest, sind: Name und/oder Telefonnummer und ein Gruß.

Ob du zuerst grüßt und dann deinen Namen nennst oder umgekehrt spielt dabei keine große Rolle. Hauptsache alle wichtigen Informationen sind vorhanden.

Hilfreiche Angaben

Für Kunden und Geschäftspartner sehr hilfreich sind zum Beispiel die Angabe weiterer Nummern (Handy oder Faxnummer) oder die Nennung eines Stellvertreters, an den sich Anrufer in dringenden Fällen wenden können. Dabei aber darauf achten, dass du nicht nur den Namen deines Stellvertreters nennst, sondern auch zusätzlich seine Telefonnummer oder E-Mail-Adresse. Achte auch besonders auf eine langsame und deutliche Ansage, weil gerade unbekanntere Zahlenkombinationen von Anrufenden schwer zu verstehen sind.