

GLEICHBERECHTIGT MITEINAND EICH D U E D U W I R

Wem gibt der Gastgeber die Hand zuerst: dem jungen Vorstand oder der älteren Abteilungsleiterin? Darf man seinen Gästen zur Forelle Rotwein servieren? Oder Bier? Und was spricht eigentlich gegen Jeans und T-Shirt im Büro? Überhaupt nichts? Oder doch eine Menge?

Wer erfahren will, was korrektes, normgerechtes Verhalten ausmacht, schlägt in einem »Knigge« nach. Weil er sich bei Begegnungen mit anderen sicher fühlt, wenn er weiß, was sich gehört. Weil er überzeugt ist, dass er zu einer guten Beziehung – einem guten Wir – beiträgt, wenn er sich als handelndes Ich den Bedürfnissen seines Gegenübers anpasst – den Bedürfnissen des Du also.

So gibt der Gastgeber laut Etikette zuerst dem Vorstand die Hand, um diesen als Nummer eins des Unternehmens zu würdigen. Und danach erst kommen die restlichen Mitarbeiter an die Reihe – auch die Abteilungsleiterin. Man serviert einen leichten

dort.« Was er sagt, hat Hand und Fuß. Darum kann er sich über eine mangelnde Zuhörerschaft nie beklagen. Er spricht deutlich, präzise und pointiert und erwartet dasselbe vom Gegenüber: »Was wollen Sie genau?« **Prägnante Formulierungen sowie Zuspitzungen bis hin zu kalkulierten Provokationen sind sein Markenzeichen: Mal sehen, wie der andere reagiert.** »Wer, wie, was?« Wer weiß, was er wissen will, stellt präzise Informationsfragen und scheut sich nicht, das Handeln anderer zu hinterfragen: »Warum empfehlen Sie zum Seeteufel den Chardonnay und nicht den Sauvignon Blanc?«

Tanz ja, Distanz nein danke: der liebenswerte Lockere

Stets entspannt und dabei ständig in Bewegung, geht der Lockere ohne Scheu auch auf unbekannte Gruppen zu, stellt sich vor, klinkt sich in Gespräche ein und ist schnell beim Du. Frisch, frank, fröhlich und frei reicht er ohne Rücksicht auf Ansehen oder Rang die Hand: »Wir kennen uns noch gar nicht, dagegen sollten wir was tun.« Bussibussi bei der Begrüßung gehört einfach dazu. Er umarmt am liebsten jeden, der ihm über den Weg läuft: »Mensch, klasse, dass wir uns hier sehen! Ist die Elke auch da?« Er erzählt mit Herzblut Anekdoten von sich und seinen vielen Bekannten

(Mimi, Strizzi und wie sie alle heißen). Da er Menschen für sich einnehmen möchte, macht er häufig Komplimente: »Genial, die Brille, die Sie da tragen. Bestimmt italienisch, oder?« Und er freut sich, welche zu hören: »Todschick, dein Tuch.« Da strahlt er übers ganze Gesicht; er kleidet sich schließlich gezielt individuell. **Coole Sprüche, knackige Sätze, witzige Wortspiele kommen ihm leicht über die Lippen. Die Gefahr, dabei jemandem auf den Schlips zu treten, federt er durch Charme ab.** Wo Sie herzhaftes Gelächter hören, ist ein lockerer Typ meist nicht weit.

Nicht hart, sondern herzlich: der Natürliche

Kann er eine Situation nicht einschätzen, hält sich der Natürliche lieber zurück: naturgemäß. **Er spricht und bewegt sich wenig. Bei genauerem Hinsehen erkennt man aber seine zugewandte Haltung:** Er schüttelt die Hand kräftig und drückt einen guten Freund fest an sich. Bussibussi, weil »man« sich von einer Party kennt, das kommt nicht in Frage. Er schätzt ein Zwiegespräch eher als die große Tischrunde und hört gut zu. Dabei nickt er aufmunternd und verständnisvoll; seine offene Mimik spiegelt sein Interesse am Gegenüber: »Wie geht es denn den Kindern? Alle

gesund? Auch der Hund?« Seine Stimme klingt weich, seine Wortwahl ist konstruktiv, selbst bei Kritik im Lokal: »Die Vorspeise war hervorragend, der Hauptgang würde mir vielleicht würziger abgeschmeckt noch besser gefallen.« Nur nicht weh tun! Auf Eleganz legt er wenig Wert. Er kleidet sich bequem und praktisch: Ein Pullover gegen die Kälte, feste Schuhe für einen sicheren Stand, ein Rucksack für den Laptop, das tut's allemal. Für einen Vater mit Kleinkind auf dem Arm steht eine Vertreterin dieses Stils im Bus natürlich auf: »Bitte.« Bleibt aber der Dank aus, ist ein Schmollmund zu erwarten.

Höflich wie bei Hofe: der Traditionelle »alter Schule«

Wer den traditionellen Stil bevorzugt, wahrt die Distanz und verzichtet auf große, ausladende Gesten. Als Herr verabreicht er einer Dame zur Begrüßung einen Handkuss, gegenüber Höhergestellten ist eine leichte Verbeugung selbstverständlich, im voll besetzten Zug bietet er Damen seinen Platz an. Die Mimik ist verhalten, man gibt sich bedeckt. Der Traditionelle bevorzugt kleine Gruppen, er spricht wenig und leise – bis sein Lieblingsthema aufkommt. Ihm vertraute Sachverhalte werden detailliert dargestellt: »Dazu sollte man Folgendes in Betracht ziehen ...« Die

Kleidung ist gepflegt und konservativ und entspricht den tradierten Rollenmustern: Der Herr trägt stets Jackett, die Dame eher ein elegantes Kleid als einen burschikosen Hosenanzug. Die Sprache ist gewandt und korrekt. Sie enthält viele Passivsätze und substantivierte Verben und klingt z. B. so: »Es ist im Allgemeinen als passend anzusehen, wenn der Empfehlung Folge geleistet wird.« Über die Gefühlslage kein Wort.



DIE KNIGGE-ST KLEINHEUSCHULE

Sie kennen jetzt die vier Grundtypen. Aber erkennen Sie sie in freier Wildbahn? Trainieren geht über Studieren, auch beim Sehen und Hören. Beginnen Sie Ihre Beobachtungs-Übungen aber bitte nicht mit Ihrem Lebenspartner. Der würde sonst bald misstrauisch fragen: »Hörst du mir überhaupt zu?« Je weniger Sie emotional beteiligt sind, desto besser. Achten Sie im Taxi weniger auf die Fahr- als auf die Verhaltensweise des Chauffeurs. Schauen Sie im Zug den Reisenden bei ihren Interaktionen zu. Verfolgen Sie das Verhalten einer Kundin an der Kaufhauskasse oder das eines Gasts bei einem Fest.

- Betrachten Sie die Körpersprache: Wie konzentriert oder entspannt ist die Mimik? Wie offen oder gezielt sind die Gesten, wie schnell oder bedacht wird agiert? Wie viel Nähe lässt jemand zu, wie viel Distanz hält er zu anderen?
- Nehmen Sie die Wörter und den Satzbau eines Sprechers wahr. Sagt er eher: »Guten Tag« oder »Hallöchen«? Eher »Sie dürfen dort Platz nehmen«, oder »Setzen Sie sich nur«? »Auf Wiedersehen« oder »Tschüssi«? Sind die gewählten Begriffe eher weich und vorsichtig oder kernig und präzise?
- Hören Sie Zwischentöne heraus: Wie schnell oder bedächtig spricht da jemand, wie lautstark oder verhalten? Sind die Fragen in Bitten gekleidet »Dürfte ich kurz anfragen ...?«, oder direkt formuliert: »Wozu das Ganze?«

Seien Sie erst einmal vorsichtig in Ihrer Einschätzung. Denn jeder kann seinen Stil wechseln, z. B. wenn er unter Stress gerät. Das tun Sie selbst vermutlich auch. Vorsicht mit vorschnellen Urteilen. Beobachten Sie Verhalten immer in seinem Verlauf. Und betrachten