

Franziska von Au

Der kleine
Knigge

Sicher zum Erfolg
mit gutem Benehmen

Bassermann

Inhalt

Vorwort	4	Der gute Ton am Telefon	20
Umgangsformen im privaten Bereich	6	<i>Allgemeine Höflichkeitsregeln für Telefon und Anrufbeantworter.</i>	
Der gute Eindruck	6	<i>Was man beim Telefonieren mit dem Handy beachten sollte.</i>	
<i>Vom »gepflegten Äußeren« und der richtigen Kleidung über Komplimente bis zur angemessenen Entschuldigung.</i>		Anstandsregeln innerhalb der Familie	23
Raucher und Nichtraucher	13	<i>Respektbezeugung im Familienkreis.</i>	
<i>Wann darf man rauchen? Wie wehrt man sich als Nichtraucher höflich gegen den blauen Dunst? Darf ich während des Essens rauchen?</i>		<i>Wie bringe ich Kindern Manieren bei?</i>	
Ich habe ein Haustier – Was muss ich beachten?	15	Am Krankenbett	25
<i>Die wichtigsten Regeln für Tierhalter.</i>		<i>Richtiges Verhalten am Krankenbett.</i>	
Duzen und Siezen – wie ist's richtig?	16	<i>Was eignet sich als Mitbringsel?</i>	
<i>Wer bietet wem das Du an? Wann ist Duzen nicht angebracht? Siezen und Duzen im Büro.</i>		Lebensart in der Öffentlichkeit	27
Auf gute Nachbarschaft	18	Gruß und Begrüßung	27
<i>Kennenlernen der Nachbarn, Vermeiden von Unstimmigkeiten. Darf man Feste feiern, wie sie fallen?</i>		<i>Richtiges Grüßen. Umgang mit Kuss und Handkuss.</i>	
		Sich und andere vorstellen	30
		<i>Wie stellt man sich selbst und Fremde einander vor? Umgang mit Visitenkarten.</i>	
		Die Einladung zu einem offiziellen Ereignis	33
		<i>Welches Fest zu welcher Tageszeit?</i>	

*Angemessene Kleidung, Begrüßung,
Pünktlichkeit und Tischordnung.*

**Behörden, öffentliche Räume
und Veranstaltungen** 43

*Der richtige Auftritt in Ämtern und
Behörden, vor Gericht, beim Arzt
und im Krankenhaus.*

**Kino und Theater, Oper
und Konzert** 47

*Kleiderordnung, richtiges Verhalten
beim Zuspätkommen. Wie applau-
diere ich angemessen?*

Bei Tisch und im Restaurant . . 51

Fein essen zuhause 51

*Das offizielle Essen in privaten
Räumen, Menüabfolge. Wie sieht
das Gedeck für ein mehrgängiges
Menü aus? Umgang mit Besteck
und Serviette, Getränkeabfolge.*

Im Restaurant 61

*Die Auswahl des Lokals, Vorbestel-
lung, die richtigen Umgangsformen
bei Tisch.*

Was man wie richtig isst 66

*Die wichtigsten Regeln für den
Genuss z.B. von Artischocken,
Austern, Fisch, Fleisch, exotischen
Früchten, Schaltieren.*

Unterwegs und auf Reisen . . . 72

**In öffentlichen
Verkehrsmitteln** 72

*Höfliches Verhalten in Bus, Bahn
und Flugzeug.*

Der Aufenthalt im Hotel 75

*Von der Buchung über die
passende Kleidung bis zum
angemessenen Trinkgeld.*

Im Urlaub 79

*Richtiges Verhalten im Gastland,
Höflichkeitsregeln bei der Ver-
ständigung, Trinkgeld im Ausland.*

**Mit guten Manieren
zum beruflichen Erfolg** 81

Die Bewerbung 81

*Gestaltung der Bewerbungsunter-
lagen, Kleiderauswahl, Auftreten
im Vorstellungsgespräch, richtiges
Verhalten nach dem Gespräch.*

Im neuen Job 87

*Höflichkeit gegenüber Vorgesetzten
und Kollegen am neuen Arbeitsplatz.*

Impressum 94

Register 95

Vorwort

Seit Menschen zusammenleben, gibt es Regeln für den Umgang miteinander. Die Etikette – so nennt man die herkömmlichen gesellschaftlichen Umgangsformen – ist von Kulturkreis zu Kulturkreis unterschiedlich, und sie ist dem Wandel der Zeiten unterworfen. Was gestern noch »Pflicht« war, wird heute zum Teil als eher lächerlich angesehen; was vor wenigen Jahren als verpönt galt, wird heute vielleicht geduldet oder gar anerkannt.

Zwar hält sich im Alltagsleben niemand streng an ein Protokoll, wie es etwa bei Staatsempfängen Usus ist oder früher bei Hofe üblich war. Dennoch sind im Umgang mit unseren Mitmenschen Takt und Höflichkeit unerlässlich. Arthur Schopenhauer formulierte es folgendermaßen: »Höflichkeit ist Klugheit; folglich ist Unhöflichkeit Dummheit; sich mittels ihrer unnötiger- und mutwilligerweise Feinde machen ist Raserei.«

Höflichkeit im täglichen Leben hat so viele Facetten wie das Leben selbst. Am ehesten erkennen Sie, was Höflichkeit eigentlich ist, wenn sich jemand in Ihrer Umgebung unhöflich verhält. Oft sind es nur Kleinigkeiten, die störend wirken, die das Umgehen miteinander beeinträchtigen. Aber: In der Summe sind sie Beispiel für schlechtes Benehmen und damit Unhöflichkeit.

Höflichkeit dagegen ...

- ist eine Möglichkeit, durch die Wahrung gewisser Regeln und Formen Brücken zu unseren Mitmenschen zu schlagen. Durch gegenseitigen Respekt schaffen Sie einerseits Nähe, andererseits aber auch die nötige Distanz.
- zeigt sich vielfach in Dingen, die wir täglich ganz selbstverständlich tun – z. B. mit »Bitte« und »Danke«, mit dem freundlichen Gruß zu Wiedersehen und Abschied, dem Anruf oder der Karte zum Geburtstag, der Gratulation zu einer bestandenen Prüfung.

- ist ein Lebensstil, der in Fleisch und Blut übergehen sollte. Wenn Sie sich im privaten Bereich gehen lassen und auch im Kreise Ihrer Familie keinen Wert auf Anstand und gutes Benehmen legen, wird es Ihnen schwer fallen, sich in Gesellschaft anderer so zu benehmen, dass man Sie als höflich bezeichnet.

Auf den ersten Blick mag es Ihnen unlogisch erscheinen: Aber nicht immer sind exakt eingehaltene Formen und Benimmregeln das Richtige. Im Gegenteil: Man wirkt schnell besserwisserisch und übereifrig – und zudem brüskiert man andere mit dem eigenen scheinbar guten Benehmen. Selbst wenn Sie damit anzeigen, dass Sie in punkto Manieren Bescheid wissen – höflich und vor allem taktvoll sind Sie dabei nicht unbedingt. Takt ist – so meinte der französische Schriftsteller und Philosoph Chamfort – »der auf das Benehmen angewandte gute Geschmack.« Manchen Menschen ist Takt in die Wiege gelegt – sie wissen instinktiv, wie sie sich wann zu benehmen haben. Man kann Takt aber durchaus auch lernen. Gutes Benehmen besteht nämlich nicht in Formen und Regeln oder Anpassung um jeden Preis, sondern im respektvollen Umgang miteinander. Und dazu sollten Sie zwei Dinge beherzigen:

- Schlechtes Benehmen ist ein Zeichen von Rücksichtslosigkeit, weil es Mitmenschen stört.
- Höflichkeit bringt gesellschaftliche Vorteile mit sich, Unhöflichkeit im Gegenzug dafür Nachteile. Ist man also höflich, kommt man weiter: im Privatleben und auch im Beruf.

In diesem kleinen Büchlein möchte ich Ihnen »im Schnellkurs« und zum Nachschlagen für unterwegs die wichtigsten Regeln für gutes Benehmen aufzeigen. Damit sind Sie in all jenen Situationen gerüstet, in denen Sie im Alltagsleben vielleicht nicht so genau Bescheid wissen.

Franziska von Au
Im Mai 2001

Umgangsformen im privaten Bereich

Viele Menschen sind der Ansicht, Höflichkeit sei nichts anderes als Lüge und Heuchelei. Doch das ist falsch: Höflichkeit ist Respekt vor dem Mitmenschen und hat viel, sehr viel mit Rücksichtnahme zu tun – und ein wenig mit Eigeninteresse. Denn immer noch gilt das alte Sprichwort: »Wie ich in den Wald hineinrufe, so schallt es heraus!« Will heißen: Wenn ich respektvoll behandelt werden möchte, muss ich dasselbe auch meinen Mitmenschen entgegenbringen. Das fängt unter anderem damit an, dass ich sie nicht durch mein Äußeres, mein Auftreten und mein Benehmen vor den Kopf stoße. Sie müssen sich deshalb nicht um jeden Preis anpassen – Sie können trotzdem Individualist bleiben. Sie sollten nur stets diese Fragen im Hinterkopf behalten: Was will ich erreichen? Wie sollen mich die anderen sehen? Welchen Eindruck sollen sie von mir haben?

Der gute Eindruck

Der erste Eindruck, den wir hinterlassen, entscheidet darüber, ob unser Gegenüber uns zunächst als positiv oder negativ empfindet (selbst wenn er dieses Urteil später, nach längerer Bekanntschaft, revidiert). Deshalb ist es so wichtig, auf ein gepflegtes Äußeres zu achten, und natürlich auf höfliches und taktvolles Benehmen.

► Was macht ein »gepflegtes Äußeres« aus?

- Ihr Haar sollte immer frisch aussehen. Selbstverständlich sind ein guter Haarschnitt, regelmäßige Haarwäsche und die gepflegte Frisur.
- Ihre Fingernägel sind sauber und geschnitten oder gefeilt. Die Nagelhaut ist möglichst glatt und nicht eingerissen.
- Wer als Herr nicht glatt rasiert erscheint, achtet auf einen gepflegten Bart – durchaus modisch, aber bei längerem Barthaar perfekt (am besten vom Friseur) gestutzt.
- Schmuck trägt man nur da, wo er angebracht ist: tagsüber und im Beruf bitte nichts Pompöses, sondern schlichte Stücke.

- Ein Zuviel an Gerüchen stört. Das gilt für Körper- und Mundgeruch ebenso wie für Knoblauchdünste oder zu aufdringliches Parfüm und Rasierwasser.
- Passen Sie Ihre Lautstärke der Situation an – sowohl beim Reden wie beim Lachen.

► *Was tun gegen Körpergeruch?*

Unangenehmer Körpergeruch muss nicht unbedingt etwas mit Unsauberkeit zu tun haben. Weil es aber den Anschein erweckt, sollten Sie nicht nur peinlichst sauber sein, sondern außerdem vorbeugen: zum einen mit Deo, zum anderen mit täglich frischer Kleidung (vor allem Unterwäsche). Sauberkeit kann sich jeder leisten – wenn es nötig sein sollte, auch mehrmals täglich. Gegen Transpiration kann jeder etwas unternehmen. Und wer besonders darunter leidet, muss eben mehr tun. Achselschweiß lässt sich bestens mit Deodorant (gibt es auch für Allergiker!) bekämpfen. Es nützt übrigens wenig, sich mit Parfüm oder Rasierwasser einzunebeln. Beides verdeckt Körpergeruch nicht.

► *Was tun gegen Mundgeruch?*

Mundgeruch muss nichts mit mangelnder Zahnhygiene zu tun haben, er kann körperliche Ursachen haben. Gerade dann sollten Sie immer ein Pfefferminz bei sich haben und öfter als nur nach den Mahlzeiten die Zähne putzen. Mundwässer können ebenfalls hilfreich sein. Wer ein Fan von Knoblauch ist, sollte sich zurückhalten, wenn er eng mit anderen Menschen zusammen arbeitet. Dann ist dieser Genuss nur am Wochenende erlaubt.

► *Wie kleide ich mich richtig?*

Wählen Sie Ihre Kleidung entsprechend dem Anlass und der Situation – überlegen Sie, wie Sie sich dort präsentieren wollen. Außerdem soll die Kleidung natürlich zu Ihrem Typ passen. Gerade bei dem vielfältigen Angebot, das Ihnen heutzutage in der Mode gemacht wird, sollte es Ihnen möglich sein, das zu finden, was Ihre individuelle Persönlichkeit unterstreicht.

Mit gut gewählter Kleidung stärken Sie auch Ihre Selbstsicherheit. Wenn Sie unsicher sind: Lassen Sie sich bezüglich Stil und Farbauswahl beraten. Im Gegensatz zu früher gibt es heute keine strenge Kleiderordnung mehr. Abgesehen davon, dass Sie sich im Berufsleben natürlich an die Richtlinien halten müssen, die in Ihrer Firma gelten.

► **Wie verhalte ich mich so, dass ich »ankomme«?**

Am besten ist eine ausgewogene Mischung aus Zurückhaltung und aktiver Teilnahme.

- Seien Sie kein »graues Mäuschen«, halten Sie sich nicht zu sehr im Hintergrund: Das kann fälschlich als Duckmäuserei oder zu starkes Beobachten ausgelegt werden.
- Zeigen Sie Interesse an Ihrem Gegenüber und am Gespräch.
- Treten Sie Ihrem Gesprächspartner aber nicht zu nahe, und »quetschen« Sie ihn nicht aus.
- Hüten Sie sich vor Übertreibungen und Unwahrheiten.
- Eine selbstverständliche Pflichtübung sind Floskeln wie »Guten Tag«, »Bitte«, »Danke« und »Auf Wiedersehen«.

► **Wann ist die »ungeschminkte Wahrheit« nicht angebracht?**

Als fanatischer Verfechter der Wahrheit hat man es nicht unbedingt leicht im Alltag. Oft genug wirkt man verletzend, es kann zu peinlichen Situationen kommen. Halten Sie sich lieber an die Aussage von Arthur Schnitzler: »Toleranz heißt: Die Fehler der anderen entschuldigen. Takt heißt: sie nicht bemerken.« Damit können Sie nicht gänzlich falsch liegen. Das heißt nun aber auch nicht, dass Sie sich alles gefallen lassen müssten, um einen anderen nicht zu verletzen. Jedoch: Der Ton macht die Musik – Sie können Angriffe durchaus parieren. Aber eben höflich und nicht ausfallend. Mit klaren Worten, freundlich verpackt, erreichen Sie mehr als mit einer deutlichen, aber derben Aussage. Selbst wenn Sie sich unaufrichtig vorkommen, weil Sie Ihren Verwandten oder Vorgesetzten nicht die wahre Meinung ins Gesicht sagen »dürfen« – vergessen Sie nicht, dass Sie selbst manchmal

bestimmt ganz gerne darauf verzichten, die ungeschminkte Ansicht anderer über Ihre Person zu erfahren. Es gibt außerdem Fälle, in denen allgemein ein sehr vorsichtiger Umgang mit der reinen, unverblühten Wahrheit angebracht ist: z. B. am Krankenbett und bei Todesfällen, bei der Auseinandersetzung mit Vorgesetzten und Kollegen sowie auf Reisen.

► *Sind Komplimente nicht meist verlogen?*

»Wahrhaftige Komplimente« – das ist nicht unbedingt ein Widerspruch in sich. Es mag ein wenig Übung erfordern – aber sie lohnt sich. Denn Sie lernen, mit der Wahrheit vorsichtig und bedachtsam umzugehen. Was hat es für einen Sinn, zur Freundin, die ein paar Kilos zugelegt hat, zu sagen: »Meine Güte, bist du fett geworden!« oder »Na, an dir ist die Zeit aber auch nicht spurlos vorbeigegangen!«, wenn sie ein paar Fältchen mehr im Gesicht hat. Viel freundlicher und möglicherweise ebenso »wahr« ist die Aussage: »O, du bist nicht mehr ganz so hager wie früher. Steht dir gut!« oder »Ich mag dein gereiftes Gesicht!« Gedanken und ausgesprochenes Wort sollten nicht allzu weit auseinander liegen. Versuchen Sie, den positiven Aspekt in dem was Sie sehen, zu finden. Gelingt das nicht, oder kommen Sie um einen Kommentar nicht herum, dann suchen Sie nach einer Formulierung, die freundlich und nicht verletzend ist.

► *Wie gehe ich ehrlich, aber höflich mit anderen um?*

- Seien Sie immer aufrichtig, aber niemals verletzend.
- Verletzten Sie niemanden, indem Sie einen körperlichen Makel erwähnen oder gar herausstellen.
- Komplimente sind immer da angebracht, wo sie ehrlich gemeint sind. Oder wo Sie glauben, dass Sie einen anderen damit erfreuen und ihm weiterhelfen.
- Verkaufen Sie Gerüchte nie als Wahrheit.
- Diskretion ist auch guten Freunden gegenüber angebracht.
- Stört Sie etwas wirklich, dann reden Sie offen darüber, ohne beleidigend zu werden.

► **Wie handle ich taktvoll?**

Takt als Ausdruck natürlicher Höflichkeit heißt, in bestimmten Situationen Fingerspitzengefühl und somit Lebensart zu beweisen. Taktvolle Menschen sind in der Lage, sich in Situationen hineinzusetzen, die anderen peinlich sein könnten. Wenn es nötig ist, können sie auch schweigen. Oder mit einem Lächeln, einer humorvollen Bemerkung, einem Nicht-zur-Kennis-Nehmen über den Fauxpas eines anderen hinweg sehen. Takt setzt Feingefühl voraus, das man erlernen kann und das ständig neu geübt und gepflegt werden muss.

► **Sagt man heute noch »Gesundheit«, wenn jemand niest?**

Taktvolles Verhalten zeigt sich auch darin, dass Sie nicht jedes Mal »Gesundheit« sagen, wenn jemand niest. Stellen Sie sich doch nur einmal vor, Sie sind mit einem Allergiker im selben Raum und dieser leidet gerade unter Heuschnupfen. Spätestens beim dritten »Gesundheit« klingt Ihr gut gemeinter Wunsch ironisch, wenn nicht gar lächerlich.

Wenn Sie merken, dass einem anderen die Situation sowieso schon peinlich ist (bei Konferenzen und Tagungen, im Theater oder Kino, in der Kirche oder bei einem Begräbnis), verzichten Sie besser auf Ihre freundlich gemeinte Äußerung. Andere »Körpergeräusche« wie Husten etc. werden höflicherweise ebenfalls nicht kommentiert.

► **Wann ist eine Entschuldigung angebracht?**

Ob im Beruf oder im Privatleben: Niemand gibt gerne zu, dass er sich geirrt, sich im Ton vergriffen oder falsch gehandelt hat. Es ist jedoch kein Zeichen von Schwäche, zuzugeben, dass man etwas falsch gemacht hat.

Im Gegenteil: Es ist ein Zeichen von Selbstbewusstsein und Stärke. Eine ausbleibende Entschuldigung kann eine ganze Menge anrichten, sie kann Beziehungen im Privaten wie Beruflichen erheblich belasten. Wenn Sie jedoch zugeben, sich falsch verhalten zu haben, erweisen Sie dem anderen Respekt. Und Sie zeigen ihm, dass er und vor allem ihr Verhältnis zu ihm Ihnen wichtig sind.

► *Wie entschuldige ich mich richtig?*

Die Schwere Ihres »Vergehens« bestimmt die Form: Bei einer kleinen Meinungsverschiedenheit unter guten Freunden kann der Griff zum Telefonhörer schon genügen. Ist die Situation jedoch sehr verfahren, schreiben Sie besser einen Brief. Wichtig:

- Ihre Entschuldigung sollte ehrlich gemeint sein und klingen. Ein wütend hingeworfenes »Dann entschuldige ich mich eben« ist sinnlos: Der Empfänger merkt sehr wohl, dass Ihre Aussage nicht ernst gemeint ist.
- Vermeiden Sie übertriebenes »Zu-Kreuze-Kriechen«: Diese Unehrllichkeit ist rasch zu durchschauen und kommt deshalb nicht gut an.
- Lassen Sie Ihren Ärger und Ihre Wut über den anderen erst einmal abklingen! Deshalb ist es oft nützlich, einen Brief oder ein Fax zu schicken. Denn bei der schriftlichen Entschuldigung können Sie sich Ihre Worte in Ruhe überlegen.
- Nehmen Sie sich nicht zu lange Zeit! So manche Freundschaft hat schon einen empfindlichen Knacks bekommen, weil man zu lange wartete, bis man sich zu einer Entschuldigung durchgerungen hatte.
- Ein Entschuldigungsbrief sollte mit der Hand geschrieben werden. Ausnahme: Ihre Handschrift ist wirklich unleserlich. Aber auch dann sollten Sie die Anrede und ein paar persönliche Worte von Hand schreiben.
- Mündlich entschuldigen Sie sich, wenn der Fall nicht so schwerwiegend ist: z. B. wenn Sie eine Kleinigkeit vergessen haben, wenn Sie jemanden im Bus anrempeeln oder einem anderen die Tür im Supermarkt vor der Nase zufallen lassen.
- Ein Tipp am Rande: Begleiten Sie Ihre Entschuldigung mit einem freundlichen Lächeln – das wirkt Wunder und kommt doppelt so gut an.

► *Wie entschuldige ich mich im Berufsleben?*

Vor allem bitte: möglichst schnell, sofort, wenn Sie einen Fehler bemerkt haben! Allein schon deshalb, um schlimmere Folgen zu vermeiden.

- Bei Verspätungen, die absehbar sind, entschuldigen Sie sich sozusagen »vorab« – das kann per Telefon oder Fax geschehen. Wenn Sie dann im

Betrieb eingetroffen sind, sollten Sie es aber nicht versäumen, nochmals ein paar Worte der Erklärung zu finden.

- Natürlich vermeiden Sie es bei jeder Entschuldigung, einen Fehler zwar einzugestehen, aber gleichzeitig einen anderen Sündenbock zu präsentieren («Ich habe da zwar privat telefoniert, aber die Kollegen tun dies auch immer!«).

► *Muss ich meinen Fehler erklären?*

Manchmal reicht es z. B. aus, sich für eine Vergesslichkeit zu entschuldigen und hinzuzufügen: »Du weißt doch, wie zerstreut ich bin!« Oder Sie haben sich im Ton vergriffen und sagen: »Tut mir leid, dass ich so ausgerastet bin. Aber heute geht es bei mir einfach drunter und drüber...«

- Ausführlichere Erklärungen geben Sie ab, wenn Sie wirklich etwas Schwerwiegendes »verbockt« haben. Dann ist aber unter Umständen sowieso die schriftliche Entschuldigung die bessere Lösung.
- Vergessen Sie den Hinweis nicht, dass ein Fehler dieser Art nicht mehr vorkommen wird. Allerdings: Daran müssen Sie sich halten – sonst sind Sie bald nicht mehr glaubwürdig!

► *Wie sage ich Nein, ohne unhöflich zu wirken?*

Es ist überaus wichtig, Nein sagen zu können. Viele Menschen haben es nämlich geradezu perfektioniert, einem Anderen (ob in der Freundschaft, in der Familie oder im Beruf) Verantwortung zuzuschieben. Machen Sie sich bewusst, dass Ihre Ablehnung in solchen Fällen nichts mit Egoismus zu tun hat. Auch nicht damit, dass Sie etwas (z. B. im Beruf) nicht können. Sondern damit, dass Sie sich nicht ausnutzen lassen wollen.

- Bleiben Sie höflich, lehnen Sie mit einem Lächeln ab – aber entschuldigen Sie sich nicht, und suchen Sie auch nicht fieberhaft nach einer Ausrede.
- Wenn Sie Ihr Nein begründen, tun Sie das in klaren Worten – aber ohne Ihrem Gegenüber die Schuld für Ihr bisheriges Ja-Sagen zuzuschieben.
- Ihr Nein wird man dann akzeptieren, wenn es in einem freundlichen, aber bestimmten Ton vorgebracht wird.

- Sie sind nicht schnippisch oder feindselig, nicht hart und schroff im Ton, sondern höflich.
- Natürlich versagen Sie Ihre Unterstützung niemals in einem echten Notfall. Sie reagieren auch nicht mit einem Nein, nur um jemandem zu zeigen, dass Sie es können – also um Macht auszuüben.

Raucher und Nichtraucher

Nur wenige andere Themen werden heute so heftig diskutiert wie der berühmte »blaue Dunst«. Für die einen ist Pfeifen-, Zigarren- und Zigarettenqualm der Inbegriff von Gemütlichkeit und Entspannung, für die anderen hingegen eine nicht hinnehmbare Belästigung, ja sogar eine ernsthafte Gesundheitsgefährdung. Die wichtigste Grundregel für alle Raucher sollte schon deshalb lauten: Rücksichtnahme auf Nichtraucher auch da, wo kein offizielles Rauchverbot besteht!

► ***Darf man stets rauchen, wenn ein Aschenbecher dasteht?***

Grundsätzlich gilt zwar die Regel: Wo ein Aschenbecher steht, darf geraucht werden. Ein höflicher Raucher wird dennoch immer erst seine Mitmenschen fragen, ob der Qualm sie stört. Ist dies der Fall, dann bleibt die Zigarette bitte in der Schachtel! Auch wenn das Rauchen gestattet ist, bläst man seinen Qualm anderen nicht direkt ins Gesicht. Im dichten Gedränge, z. B. in der überfüllten Fußgängerzone, sollten Sie als Raucher Vorsicht walten lassen: Wie schnell hat man versehentlich ein Loch in einen teuren und fremden Mantel gebrannt!

► ***Wie wehre ich mich als Nichtraucher gegen den blauen Dunst?***

Reagieren Sie mit Höflichkeit, wenn ein Raucher Sie fragt, ob er sich eine Zigarette anstecken darf. Wenn Sie ablehnen: Tun Sie dies bitte in höflicher Form. Bissige Bemerkungen und ein unangemessen barscher Ton sind eindeutig fehl am Platze. Sie sollten niemals so weit gehen, dass Sie jeden, der seine Zigarette genießen will und dabei niemanden belästigt, aggressiv behandeln oder wie einen Aussätzigen meiden. Friedliche Koexistenz ist das

Ziel – und wenn Sie sich das »Mitrauchen« mit einem Lächeln und höflichen Worten verbitten, wird selbst der stärkste Raucher Rücksicht walten lassen.

► *Muss ich als Nichtraucher Raucher dulden?*

In kleiner, zwangloser Runde wird man sich rasch einigen: Entweder ist Rauchen erlaubt, oder die Raucher begeben sich auf den Balkon oder vor die Tür, wenn sie sich eine Zigarette anstecken wollen. Laden Sie zu einem größeren Fest, ist ein absolutes Rauchverbot kaum durchzuführen. Im Büro werden Sie sich am besten ebenfalls mit Ihren Kollegen einigen: Im Normalfall und wenn beide Toleranz walten lassen, wird das problemlos möglich sein. Auf die Frage »Darf ich rauchen?« können Sie zwar mit »Nein!« antworten. Sie können aber auch ein Stück Toleranz zurückgeben und den Nikotingenuss wenigstens in eingeschränktem Maße zulassen.

► *Wie benehme ich mich als ehemaliger Raucher?*

Bedenken Sie bitte: Sie kennen das Suchtproblem aus eigener Erfahrung. Sie sollten ein wenig Rücksicht nehmen und nicht zum Anti-Raucher-Fanatiker werden! Jeder hat Verständnis dafür, dass Sie besonders »allergisch« auf Nikotingeruch reagieren. Dennoch gilt gerade für »bekehrte Raucher«: Sie haben früher Toleranz erwartet – zeigen Sie sich jetzt ebenso duldsam.

► *Darf ich während des Essens rauchen?*

Rauchen während des Essens ist ein absoluter Verstoß gegen die Etikette. Wohl kaum jemand mag während eines köstlichen Mahles mit Nikotingeruch konfrontiert werden. Nach dem Aperitif und bis zum Digestif gilt deshalb generell Rauchverbot! Auch zwischen den Gängen eines Menüs ist das Rauchen tabu. Auf die Zigarette »danach« freuen sich Raucher jedoch ganz besonders – da ist es auch wieder erlaubt, sofern die Gesellschaft nichts dagegen hat.

► *Welche rauchfreien Zonen muss ich beachten?*

Auch ohne Hinweisschilder ist Rauchen an folgenden Orten verboten:

- Im Wartezimmer einer Arztpraxis.
- Im Krankenhaus (Ausnahme: spezielle Raucherzimmer).
- Im Krankenzimmer (zu Hause wie in der Klinik).
- Im Kinderzimmer.
- Im Fahrstuhl.
- In einem fremden Auto (Ausnahme: Der Fahrer hat nichts dagegen).
- In einem fremden Büro.
- In der Wohnung von Nichtrauchern (Ausnahme: Sie haben um Erlaubnis gefragt).
- Auf der Tanzfläche.

Ich habe ein Haustier – was muss ich beachten?

Nicht alle Menschen sind tierlieb. Das müssen Sie akzeptieren, auch wenn Sie selbst ein Tier besitzen und es Ihnen über alles geht. Nehmen Sie Rücksicht auf Ihre Mitmenschen – in der Familie, in der Hausgemeinschaft und unterwegs.

► **Die wichtigsten Regeln für Tierhalter**

- Katzen halten Sie bitte von allen Personen fern, die unter einer Katzenhaar-Allergie leiden.
- Nicht nur Kinder haben Angst vor Hunden: Halten Sie Ihren bellenden Vierbeiner immer auf Distanz und selbstverständlich an der Leine, wenn Sie jemand Fremden begegnen. Gesetzliche Vorschriften wie Maulkorb- und Leinenzwang nehmen Sie bitte ernst.
- Achten Sie darauf, wo Ihr Hund seine »Geschäfte« erledigt: Man kann jedes Tier zur Sauberkeit erziehen. Ganz gewiss hat Hundekot nichts auf dem Kinderspielplatz, auf der Liegewiese oder dem Gehweg zu suchen. Hat Ihr Hund dennoch seine Notdurft an einem solchen Ort verrichtet, sollte es Ihnen eine Selbstverständlichkeit sein, die »Tretmine« zu entfernen. Sie sollten für solche Fälle ein »Notschäufelchen« bei sich tragen.
- Ruhestörung durch ständiges Gebell, lautstarkes Gemaunze oder einen stimmungswaltigen Papagei – es gibt unzählige Gerichtsverfahren zu die-

sem Thema. Erziehen Sie Ihre Tiere so, dass zumindest die Nachtruhe Ihrer Mitmenschen nicht gestört wird.

- Wenn Sie Leute zum Essen oder zum gemütlichen Beisammensein einladen, fragen Sie sich, ob Ihr Tier stört oder nicht. Vielleicht haben Sie einen oder mehrere Gäste, die Ihre Tierliebe nicht nachvollziehen können.
- Selbstverständlich haben Tiere nichts auf dem Esstisch zu suchen. Das sollte immer gelten – nicht nur wenn Sie Gäste haben.
- Wenn Sie eingeladen sind, erkundigen Sie sich vorher, ob Ihr Hund ebenfalls erwünscht ist. Akzeptieren Sie aber ohne Murren, wenn die Frage höflich mit Nein beantwortet wird.

Duzen und Siezen – wie ist's richtig?

Siezen ist die Regel all jenen Menschen gegenüber, die nicht zum Familien- oder Freundeskreis gehören. Es schafft höfliche Distanz und verhindert, dass sofort allzu große Vertraulichkeit aufkommt. Unter Erwachsenen ist es, wenn auch derzeit in abnehmendem Maße, üblich, sich mit Sie anzusprechen. Das Du ist keine Selbstverständlichkeit, sondern wird erst nach einer höflichen Anfrage erlaubt.

► **Wer bietet wem das »Du« an?**

Hier gilt eine ganz einfache Grundregel: Der ältere Mensch bietet dem jüngeren das Du an, außerdem der Ranghöhere dem Rangniedereren.

► **Darf ich als Herr einer Dame das Du anbieten?**

Selbstverständlich – auch wenn das früher verpönt war. Das sieht man heute nicht mehr so eng. Als Mann dürfen Sie also durchaus von sich aus einer Kollegin oder guten Bekannten das Du anbieten.

► **Wann ist Duzen nicht angebracht?**

Duzen zeugt von mangelndem Respekt, wenn man beispielsweise

- ältere Menschen duzt, ohne sie zu kennen. Das gilt auch für Personal in Kliniken oder Pflegeheimen, das einfach »Oma« und »Opa« sagt.

- ausländische Mitbürger mit Du titulierte, weil man glaubt, sie kämen mit dem deutschen Sie nicht klar. (»Na, du verstehen?«)
- einen Untergebenen mit Du anspricht, um zu demonstrieren, dass man der Boss ist.
- Auszubildende duzt, weil sie jung sind und noch nicht ausgelernt haben.

► *Kann man ein Duzangebot ablehnen?*

Das angebotene Du ist eine Ehre, die wir demjenigen zukommen lassen, den wir besser kennen als andere. Deshalb ist es nicht leicht, ein Duzangebot abzulehnen. Aber: Man darf es durchaus! Wenn Sie jemanden nicht duzen möchten, sollten Sie in jedem Fall einen guten Grund angeben. Sonst ist Ihr Gegenüber mit Recht brüskiert. Am besten formulieren Sie die Ablehnung also so, dass Sie einerseits Ihre Freude über den Vertrauensbeweis ausdrücken, im zweiten Satz dann aber erklären, aus welchem Grund Sie trotzdem ablehnen möchten. Gründe dafür sind z. B., dass Sie im Beruf keinen Präzedenzfall schaffen möchten oder sich im privaten Bereich nach einer kurzen Bekanntschaft noch nicht vertraut genug sind.

► *Muss ich Kollegen duzen, wenn es in der Firma üblich ist?*

Um das Du kommen Sie nicht herum, wenn es in Ihrer Firma Geschäftspolitik ist. Vor allem bei skandinavischen Firmen ist dies üblich, denn im jeweiligen Heimatland sieht man diese Anrede nicht so persönlich. In allen anderen Fällen müssen Sie abwägen: Schließen Sie sich aus der Bürogemeinschaft aus, wenn Sie strikt beim »Sie« bleiben? Oder erkennt man es im Kollegenkreis an, dass Sie auf Distanz bedacht sind? Das können Sie nur für sich selbst in der jeweiligen Situation klären.

► *Soll ich einen Duzfreund immer mit Du ansprechen?*

Manchmal kann es von Vorteil sein, das übliche Du kurzfristig zu »vergesen« – vor allem im Berufsleben und in den Medien. Es macht keinen guten Eindruck, wenn sich z. B. die Kontrahenten in einer Podiumsdiskussion (die privat befreundet sind) bei ihrer öffentlichen Debatte duzen. Im Geschäfts-

leben kann das Duzen vor Kunden unangebracht sein. Wer in der Öffentlichkeit auftritt – also in Rundfunk und Fernsehen – sollte sich mit einem eventuellen Duzpartner vorher einigen, wie man sich nun anspricht. Es kann auf Zuhörer und Zuschauer befremdlich wirken, wenn ein Moderator einen Gast (vor allem wenn es sich um einen Prominenten handelt) einfach duzt.

Auf gute Nachbarschaft

Fast jeder von uns hat Nachbarn – Menschen, die direkt in der Wohnung unter uns oder im Haus nebenan wohnen. Gute Nachbarschaft muss gepflegt und aufgebaut werden – und leider ist sie heute seltener geworden. Viel öfter hört und liest man von Streitigkeiten unter Nachbarn. Und fast jeder weiß von einem »bösen Nachbarn« zu erzählen, der einem unfreundlich begegnet und nur darauf zu lauern scheint, dass er einem das Leben schwer machen kann. Doch gerade in der Nachbarschaft gilt: Mit einem höflichen Gruß, einem Lächeln und ein paar freundlichen Worten kann man viel erreichen.

► Wie lerne ich meine neuen Nachbarn kennen?

Sie können sich – zumindest in der unmittelbaren Nachbarschaft – bei jedem einzelnen vorstellen. Manchmal ist es auch besser zu warten, bis Wohnung oder Haus fertig eingerichtet sind, und die Nachbarn dann zu einem kleinen Umtrunk und damit verbundenen Kennenlernen einzuladen.

► Wie vermeide ich nachbarschaftliche Unstimmigkeiten?

Die meisten Streitigkeiten entstehen wohl durch Lärmbelästigung. Dem können Sie vorbeugen – etwa indem Sie vorher mitteilen, dass es in Ihrer Wohnung heute etwas lauter wird: weil Sie Renovierungsarbeiten durchführen, weil Sie Möbel aufbauen, weil Sie ein Fest feiern. Trotzdem sollten Sie sich beim Renovieren an die »offiziellen« Zeiten der Hausordnung halten. Nach 22 Uhr sollten Sie die Bohrmaschine auf keinen Fall mehr betätigen und vor 8 Uhr morgens auch nicht. Rücksichtsvoll handeln Sie z. B. auch, wenn Sie beim frühmorgendlichen Start in den Urlaub den Koffer-

raum schon am Abend vorher beladen, um so den Lärm im Treppenhaus und vom Zuschlagen der Türen möglichst gering zu halten.

► ***Darf ich Feste feiern, wann und wie ich will?***

Überlaute Musik – ob bei einer Party in der Wohnung oder bei einem Gartenfest – muss nicht sein. In der Wohnung hält man höflicherweise Zimmerlautstärke ein, und wenn Sie eine Party feiern, sollten Sie sich vorher bei der Nachbarschaft wegen der eventuellen Lärmbelästigung entschuldigen. Aber auch dann halten Sie sich nach 22 Uhr besser zurück – sonst kann sich der Nachbar über Störung der Nachtruhe beschweren. Aber es geht auch anders: Laden Sie Ihren Nachbarn zur nächsten Party einfach mit ein. Allerdings können Sie nicht erwarten, dass er ebenso gerne feiert wie Sie. Spätestens einen Tag vor der geplanten Feier sollten Sie daher einen Rundgang machen und alle, die sich belästigt fühlen könnten, informieren. Diese höfliche Vorankündigung, verbunden mit einer kleinen Entschädigung in Form eines Blumenstraußes oder eines Fläschchens Sekt oder Wein hat schon manchen Partymuffel besänftigt.

► ***Wie viel Trinkgeld gibt man Postboten und Müllmann?***

Jedes Jahr aufs Neue stellt sich um die Weihnachtszeit oder den Jahreswechsel diese Frage. Deshalb diese Richtwerte:

- Etwa 5 Euro bzw. 10 Mark bekommen Postboten und Zeitungszusteller. Kennen Sie beide gut und leisten sie hin und wieder »Extradienste« (etwa Päckchen oder Zeitung aufheben, wenn Sie verreist sind), dann ist auch das Doppelte angebracht.
- Etwa 5 Euro bzw. 10 Mark pro Person bekommen Müllmänner sowie Zivildienstleistende im Alten- oder Pflegeheim.
- Etwa 10 Euro bzw. 20 Mark bekommen Ausfahrer, die Ihnen regelmäßig Waren oder Lebensmittel ins Haus bringen.
- Etwa 15 Euro bzw. 30 Mark bekommt der Babysitter, der zuverlässig ist und regelmäßig zu Ihnen kommt.
- Bis zu 50 Euro bzw. 100 Mark erhält eine gute Putzfrau.

Der gute Ton am Telefon

Wohl kein Mensch kann sich in unseren Breiten heute vorstellen, ohne Telefon auszukommen. Selbst Mobiltelefone sind aus dem täglichen Leben kaum mehr wegzudenken. Auch wenn die »fernmündliche« Kommunikation selbstverständlich geworden ist – einige Regeln der Höflichkeit gilt es dennoch zu beachten.

► **Gibt es heute noch »Telefonzeiten«?**

In fremden Privathaushalten sollte man nicht unbedingt später als 20 Uhr anrufen (das gilt selbstverständlich nicht unter guten Freunden, vor allem, wenn Sie denen die »Erlaubnis eines späten Anrufs« erteilt haben!). Wer besonderen Wert auf Höflichkeit legt, hält sich am besten an diese Kernzeiten:

- Rufen Sie werktags nicht vor 9.30 Uhr und nicht nach 20 Uhr an.
- Halten Sie die Mittagspause von 12.30 bis 14 Uhr ein.
- An Feiertagen und am Wochenende rufen Sie nicht vor 11 Uhr vormittags an.
- Ausnahmen: Notfälle und wenn Sie andere Vereinbarungen getroffen haben.

► **Wie meldet man sich am Telefon?**

Es scheint eine unausrottbare Sitte zu sein, das »Ja« oder »Hallo«, das einem Anrufer oft entgegenschallt. Bitte merken Sie sich: Es ist unhöflich, einen Anruf in dieser Form entgegenzunehmen, und dies gilt für private Telefonate ebenso wie für geschäftliche Gespräche. Nur wenn Sie eine Geheimnummer haben, dürfen Sie sich am Telefon mit »Hallo«, »Ja« oder »Bitte?« melden.

In allen anderen Fällen gilt: Sie melden sich mit Namen (unter Umständen auch dem Vornamen) sowie am besten mit einem »guten Tag«, »guten Morgen« oder »guten Abend«. In Familien oder Wohngemeinschaften sollte es selbstverständlich sein, sich mit Vor- und Zunamen zu melden. Dann ist dem Anrufer völlig klar, ob er mit Vater oder Sohn, Mutter oder Tochter spricht.

► ***Was muss ich als Anrufer beachten?***

Fragen Sie höflich, ob der Zeitpunkt für Ihren Anruf gerade passend ist oder ob Sie stören. Geben Sie Ihrem Telefonpartner stets Gelegenheit, sich auf das von Ihnen gewünschte Thema einzustellen. Im Geschäftsleben bereiten Sie sich sicher auf ein Telefonat vor – und auch privat kann dies manchmal nötig und hilfreich sein. Und wenn Sie sich einmal verwählt haben, dann legen Sie nicht einfach auf, sondern entschuldigen Sie sich für die versehentliche Störung.

► ***Wie beende ich ein Telefonat?***

Sie verabschieden sich höflich. Auf keinen Fall legen Sie den Hörer einfach auf, vielleicht sogar noch mitten im Satz. Selbst wenn Sie am Telefon eine Auseinandersetzung haben: So viel Zeit und Höflichkeit sollte sein, dass Sie sich verabschieden. Wenn Sie ein Gespräch abbrechen wollen (oder müssen), teilen Sie dies dem Anrufer mit, z. B. mit den Worten »Ich möchte dieses Gespräch jetzt beenden« oder »Ich muss jetzt Schluss machen«. Wenn möglich oder nötig, vereinbaren Sie dann einen anderen Zeitpunkt, an dem Sie das Telefonat fortsetzen.

► ***Wie melde ich mich per Anrufbeantworter?***

Achten Sie beim Ansagetext darauf, dass Sie nicht nur laut und deutlich sprechen, sondern sich außerdem kurz halten. Immerhin zahlt der Anrufer die Gebühren. Eigentlich genügen der Name des Anschlussinhabers, ein kurzer Hinweis darauf, dass nicht er selbst, sondern eben der Apparat spricht, und unter Umständen die Telefonnummer. Selbst das übliche »Sprechen Sie bitte nach dem Piepstön« muss heute nicht mehr zwingend mit aufs Band – jeder Fernsprechteilnehmer sollte inzwischen wissen, wann er seine Nachricht aufsprechen kann.

► ***Muss ich mit einem Anrufbeantworter sprechen?***

Zumindest Ihren Namen sollten Sie auf dem Band hinterlassen. Als Anrufer sprechen Sie laut, langsam und deutlich aufs Band. Die Angabe des Da-

tums und der Zeit ist dabei besonders höflich – und unerlässlich, wenn Sie zurückgerufen werden wollen. Selbst wenn Sie ungern »mit einer Maschine« sprechen und unsicher sind: Da heutzutage nicht nur Geschäftsleute, sondern auch die meisten Privatpersonen solch ein Gerät haben, sollten Sie damit umgehen lernen.

Mobil telefonieren

Vor wenigen Jahren noch ein seltenes Statussymbol, heute eine Selbstverständlichkeit: das Mobiltelefon, bei uns auch Handy genannt. Eben weil fast jeder solch ein Gerät sein Eigen nennt, hat sich so manche Unsitte im Gebrauch eingeschlichen.

► Wann und wo darf ich das Handy benutzen?

- Erlaubt und unbedenklich: auf der Straße und auf öffentlichen Plätzen sowie im Hotelzimmer.
- Wenn man niemanden stört: im Zug, auf dem Flughafen, im Bahnhof und in der Hotelhalle. Im Auto ist das Telefonieren mit Handy nur mit Freisprecheinrichtung erlaubt.
- Nicht zu empfehlen: bei einem Empfang, im Restaurant, überhaupt bei gesellschaftlichen Anlässen, bei Geschäftsbesprechungen und Konferenzen.
- Ausnahme Nr. 1: das mittägliche Essen mit Kollegen im Biergarten oder dem Stammlokal, wo viele Geschäftsleute verkehren. Hier kann man das Handy eingeschaltet lassen, aber bitte: auf »leise« gestellt!
- Stillos: im Theater, Konzert, Kino oder bei einem Vortrag.
- Ausnahme Nr. 2: Es gibt sicher Berufe, bei deren Ausübung ein angeschaltetes Handy unerlässlich ist. Dazu zählen Ärzte, Börsenmakler u. Ä. Aber auch in solchen Fällen muss man das Telefon nicht laut schrillen lassen, sondern kann es stets auf »leise« oder auf Vibrationsalarm schalten.
- Absolute Tabuzonen: im Krankenzimmer, in Arztpraxen, bei Beerdigungen, in der Kirche und schon gar nicht beim Bewerbungsgespräch.
- Verboten: im Flugzeug, an Tankstellen und im Krankenhaus.

Anstandsregeln innerhalb der Familie

Die Benimmregeln, die man in der Öffentlichkeit befolgt, sollten auch zu Hause gelten. Es gibt keinen Grund, Familienmitglieder weniger zu achten oder aggressiver zu behandeln als andere Menschen. Wichtige Regeln sind:

- *Jedes Familienmitglied hat seine Intimsphäre – und die ist von allen zu respektieren.*
- *Das »stille Örtchen« wird auch als solches betrachtet.*
- *Dinge, die zur Körperhygiene gehören, verrichtet man nicht in Gegenwart anderer, sondern am besten im Badezimmer. Dazu gehört z. B. die Pflege von Finger- und Fußnägeln.*
- *Der Ton macht die Musik – dieser Satz sollte auch in der Familie gelten.*
- *Jedes Familienmitglied wird so behandelt, wie man selbst gern behandelt werden möchte.*

► *Wie zeige ich dem anderen Respekt?*

Sie verhalten sich dem Ehe- oder Lebenspartner gegenüber wie anderen Familienmitgliedern höflich und zuvorkommend. Selbst wenn es Ihnen manchmal schwer fällt. Auch nach langen Jahren des Zusammenlebens sollten Sie Unsitten wie schlampige Kleidung oder ungepflegte Erscheinung nicht einreißen und zur Regel werden lassen.

Zu den Anstandsregeln unter Ehe- bzw. Lebenspartnern und innerhalb der Familie gehört es auch, dass Sie

- selbstverständlich immer »Bitte« und »Danke« sagen.
- Ihrem Partner bzw. Ihrer Partnerin gegenüber zuvorkommend und hilfsbereit sind.
- anrufen, wenn Sie später nach Hause kommen – nicht, damit Sie sich unter »Kontrolle« begeben, sondern um zu verhindern, dass der andere sich Sorgen macht.
- es als selbstverständlich ansehen, dass Ihr/e Partner/in weiß, wo Sie sich aufhalten.
- eine kurze Nachricht hinterlassen, wenn Sie unvorhergesehen aus dem Haus müssen.



Franziska von Au

Der kleine Knigge

Sicher zum Erfolg mit gutem Benehmen

Gebundenes Buch, Pappband, 96 Seiten, 10,5x14,0

ISBN: 978-3-8094-2710-0

Bassermann

Erscheinungstermin: August 2010

Gutes Benehmen macht das Leben leichter!

Gutes Benehmen ist gehört zu den Grundvoraussetzungen für ein friedliches Miteinander - aber was ist gutes Benehmen? Was im Familien- und Freundeskreis möglicherweise toleriert wird, kann im Berufsleben oder im Ausland völlig unangemessen sein. Dieses kompakte Büchlein verrät, wie man sich in bestimmten Situationen in Beruf und Gesellschaft verhält, was korrekt ist und was nicht, damit gutes Benehmen keine Glückssache bleibt.



[Der Titel im Katalog](#)