

## »Bloß nicht übertreiben!«

Benimmregeln sollen *keine Fesseln* sein, sagt die Knigge-Expertin Carolin Lüdemann – sondern das Leben leichter machen

4.

### Anpassungskünstler: Die Amsel

Weil man Amseln in der Stadt zwischen Autos, Zügen und Menschenmassen kaum hören würde, singen sie einfach lauter als ihre Artgenossen auf dem Land. Und sie bauen außerdem Sirenenklänge in ihre Gesänge ein

### Frau Lüdemann, in vielen Unternehmen geht es heute lockerer zu als früher. Ist gutes Benehmen eine individuelle Entscheidung?

Das würde ich so nicht sagen. Die Frage ist doch, für wen wir uns gut benehmen. Wir benehmen uns für andere gut, denn ein höflicher und rücksichtsvoller Umgang ist ein Zeichen von Respekt. Es gibt aber noch einen zweiten Grund, der für gutes Benehmen spricht und zeitlos ist: Wir können uns damit das Leben enorm erleichtern.

### Indem man sich besser anpasst?

Nicht indem wir uns besser anpassen, sondern indem wir besser wirken! Der erste Eindruck wird beim Kennenlernen in wenigen Sekunden geprägt. Wenn ich mich in diesen ersten Sekunden des Zusammentreffens mit einem Fremden optimal und sympathisch präsentierte, profitiere ich davon. Dann wird alles Weitere leichter.

### Bloß deshalb ein Auftreten einzustudieren, um andere von sich zu überzeugen – ist das denn nicht aufgesetzt?

Niemand sollte anderen etwas vorspielen oder einfach ein einstudiertes Verhalten abspulen! Das geht schief, denn die meisten Menschen haben ein feines Gespür dafür, ob sich jemand authentisch verhält. Echt wirken wir nur, wenn wir uns die Formen des höflichen Umgangs nicht aufzwingen lassen, sondern diese auch selber wollen – und sie verinnerlicht haben.

### Kann man nicht einfach man selbst sein?

Es geht bei Benimmregeln nur um einen Rahmen. Diesen kennenzulernen und zu verinnerlichen braucht etwas Zeit. Man muss sich erst daran gewöhnen. Aber sobald das in Fleisch und Blut übergegangen ist, können Sie sich innerhalb dieses Rahmens frei und individuell entfalten.

### Und das kann man als Berufsanfänger noch lernen, wenn man es nicht schon mitbringt?

Natürlich prägt uns das Elternhaus. Welcher Brotteller im Restaurant zu mir gehört oder wie ich ein Weinglas anfasse – wenn Sie das schon als Jugendlicher gelernt haben, können Sie dieses Wissen umso natürlicher auch im Berufsleben

anwenden. Wer solche Regeln erst später lernt, braucht etwas länger für diese Natürlichkeit. Wenn ich mit Kunden zu einem Geschäftsessen gehe, dann sollte ich nicht mehr ewig darüber nachdenken müssen, welches Besteck ich wann in die Hand nehme und wo ich die Serviette hinlege. In diesem Kontext muss ich die Regeln souverän beherrschen.

### Braucht man viel Lebenserfahrung, um als Berufsanfänger souverän aufzutreten?

Das Alter spielt dabei eigentlich keine Rolle. Eher kommt es darauf an, ob Sie vorher schon einmal mit dem Berufsumfeld in Berührung gekommen sind, etwa durch ein Praktikum. Viele, die nach dem Studium einfach ins kalte Wasser springen, sind im Beruf sehr zurückhaltend, nach dem Motto: »Ich mache lieber gar nichts als etwas Falsches.« Das ist problematisch, denn so findet man sich in einen neuen Job nicht gut ein.

### Wie kann man die Phase der anfänglichen Unsicherheit überwinden?

Man sollte sich selbst und andere beobachten. Indem man sich an erfahrenen Kollegen orientiert, lernt man selbst. Das braucht aber Zeit. Wer zum ersten Mal in einem Kundengespräch sitzt, wird versuchen, dem Inhalt zu folgen – und kaum bemerken, dass sein Kaffeelöffel noch in der Tasse ist, während der von allen anderen auf der Untertasse liegt. Aber beim zweiten oder dritten Kundengespräch sind viele schon entspannter.

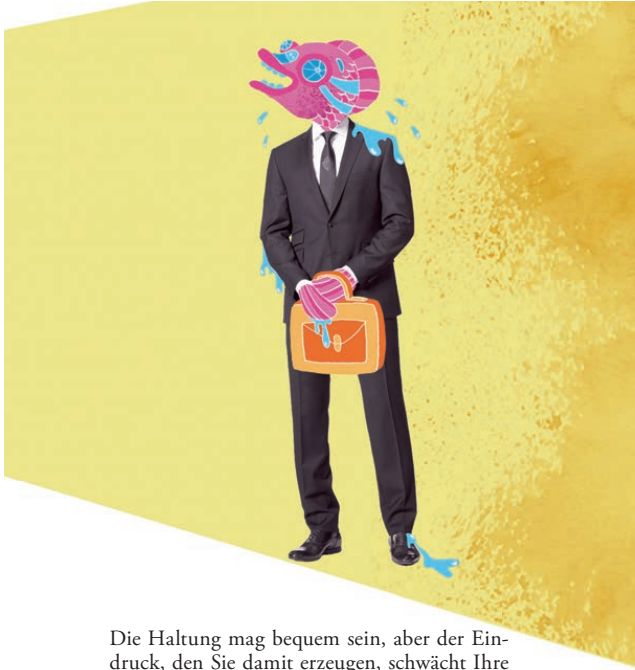
### Worauf sollte man dann achten?

Darauf, dass Sie bloß nicht übertreiben. Die einen sind nach der Eingewöhnungsphase überambitioniert und verhalten sich überzogen förmlich. Andere geben sich zu lässig. Ich habe junge Mitarbeiter erlebt, die so breitbeinig im Besprechungssessel sitzen, dass man glaubt, ihre Knie lägen in verschiedenen Stadtteilen.

### Darf man es sich in einem Meeting denn nicht bequem machen?

Das Problem ist: Wenn Sie sich so hinsetzen, vermitteln Sie dem Gegenüber ein Gefühl von Überheblichkeit und übertriebener Lässigkeit.





Die Haltung mag bequem sein, aber der Eindruck, den Sie damit erzeugen, schwächt Ihre Verhandlungsposition. Jeder von uns hat viel zu bieten; ist man aber erst mal negativ aufgefallen, wird es sehr viel schwerer, andere noch zu überzeugen. Denn das ist die Faustregel: Zuerst überzeugt eine Person, dann können die Inhalte der Person überzeugen.

**Indem man sich an Regeln hält, überzeugt man als Person?**

Umgangsformen und Benimmregeln sollten Sie nicht als Fesseln verstehen, sondern als eine Bühne – sie bilden die Plattform, auf der wir uns optimal präsentieren können. Und die richtet sich natürlich auch nach dem Umfeld.

**Das heißt in einigen Branchen aber, dass die strenge Anpassung an klassische Benimmregeln eben nicht mehr gefragt ist.**

Klar, in manchen Branchen kann man lockerer auftreten als anderswo. In einer Werbeagentur etwa zählen Individualität und Einfallsreichtum: Von den Mitarbeitern wird erwartet, dass sie diese Werte für sich annehmen und auch in ihrer Kleidung widerspiegeln. Dort würden Sie eher schief angesehen, wenn Sie in einem klassisch geschnittenen Anzug zur Arbeit kommen.

**Na also!**

Ja, aber es gibt auch Branchen, in denen nach wie vor konservatives Auftreten gefragt ist – weil sich an den konservativen Werten dieser Branchen nämlich nichts geändert hat. Von einer Bank, zum Beispiel, erwarte ich Verlässlichkeit und Seriosität. Diese Werte müssen die Mitarbeiter verkörpern, denn sie sind es, die mir als Kundin einen ersten Eindruck der Bank vermitteln. Ein Bankberater mit Turnschuhen und löchriger Jeans mag individuell und unangepasst wirken – aber mein Geld würde ich der Bank, für die er steht, trotzdem nicht anvertrauen.



**Carolin Lüdemann, 33**, ist Business-Coach und Knigge-Expertin. Sie trainiert Mitarbeiter großer Unternehmen im richtigen Umgang

# Greif Dir Deine Zukunft!

„Wirtschaft ist nicht alles – aber ohne Wirtschaft ist alles nichts“ (Ludwig Erhard)

Aber auch ohne gut ausgebildete Absolventen geht in der Wirtschaft nichts. Absolventen, wie sie bei uns, einer der führenden Fachhochschulen in NRW, ausgebildet werden. Als Absolvent einer unserer wirtschaftswissenschaftlichen Masterstudiengänge wirst Du auf dem Arbeitsmarkt besonders umworben sein und Deine berufliche Zukunft fest im Griff haben.

- // Management (Master of Business Administration)
- // Auditing (Master of Arts)
- // Taxation (Master of Arts)
- // Wirtschaftsrecht, Verbundstudiengang (Master of Laws)

Standort: Mönchengladbach



[www.hs-niederrhein.de](http://www.hs-niederrhein.de)



**Hochschule Niederrhein**  
University of Applied Sciences