

## 3.5 Moderne Umgangsformen als Erfolgsfaktor – Etikette als Türöffner

Eine wichtige Voraussetzung, um erfolgreich Fundraising betreiben zu können, ist die Fähigkeit, mit anderen Menschen in Kontakt zu kommen und eine gute Beziehung aufzubauen. Diese Beziehungsebene macht 80 Prozent des Erfolgs aus, die Sachebene erreicht lediglich 20 Prozent. Sichere Umgangsformen, souveränes und angemessenes Auftreten auf jedem Parkett, Freundlichkeit, die von Herzen kommt, Ehrlichkeit und Authentizität sind dabei die wesentlichen Bausteine. Das richtige Verhalten, die Etikette, ist dabei nicht nur kurzfristige Fassadenpflege, sondern zielorientiertes, wertschätzendes und selbstbewusstes Verhalten.

Schon Freiherr Knigge (1752–1796) maß in seinem berühmten Buch „Über den Umgang mit Menschen“ (1788) dem Interesse an anderen Menschen einen erheblichen Stellenwert zu: „Interessiere dich für andere Menschen, wenn du willst, dass andere Menschen sich für dich interessieren“. Echtes und aufrichtiges Interesse, zuhören können, im richtigen Moment die richtigen Fragen stellen, Respekt und Taktgefühl sind damals wie heute die Grundkompetenzen.

### 1. Die Selbstvorstellung

Am Anfang eines Kontakts steht oftmals die Selbstvorstellung, bei der Sie am besten nach der „T-N-H-H-A-Methode“ vorgehen.

T = Tagesgruß  
N = Name  
H = Haltung  
H = Höflichkeitsform  
A = Anknüpfung

Bei der Vorstellung selbst nennen Sie am besten Ihren vollständigen Namen. Und das mit gutem Grund:

- Der Vorname vervollständigt das Bild, das sich Ihr Gegenüber von Ihnen als Gesamtperson macht, und reduziert bei gängigen Nachnamen die Verwechslungsgefahr.
- Wer Ihren Vornamen hört, kann sich – kurz, aber effektiv – an Ihre Stimme gewöhnen. Er bekommt einen Eindruck von Ihrer Artikulation, kann sich auf die Lautstärke und

auf Ihre Aussprache einstellen. So kann er sich gut auf Ihren Nachnamen konzentrieren.

- Diesen Gewöhnungseffekt verstärken Sie, wenn Sie einen vollständigen Satz aus Ihrer Vorstellung machen. „Frau“ oder auch „Herr“ gehört als Anrede nicht in die Nennung des eigenen Namens hinein. „Ich bin der ...“ ist doppelt verpönt, weil Sie mit dem Wörtchen „der“ auch noch in die Umgangssprache hineinrutschen.
- International ist das Nennen des Vor- und Nachnamens üblich. Amerikaner beschränken sich häufig auf den Vornamen: „I’m Helen. Nice to meet you“. Das heißt aber längst nicht, dass Sie nun miteinander auf „Du und Du“ wären und jovial miteinander umgehen könnten.
- Diese Reihenfolge gilt übrigens auch bei der Meldeformel am Telefon: Tagesgruß – Gemeinde/Institution – (Mein Name ist) Vor- und Nachname.
- Akademische Grade und Titel werden nicht genannt.
- H = Körperhaltung: keine Hände in den Hosentaschen, aufrechter Stand.
- H = Höflichkeitsform: „Ich freue mich, Sie kennenzulernen.“
- A = Anknüpfung: Informationen zu Ihrer Person, Ihrem Projekt etc.

### 2. Grüßen – Begrüßen – Empfangen – Vorstellen – Anrede – Titel

Ihr Besucher schließt unbewusst von der Strecke, die Sie ihm entgegenkommen, auf Ihr Entgegenkommen im wörtlichen Sinne. Für die Begleitung beim Verabschieden gilt natürlich das Entsprechende. Je weiter ein Besucher fremdes Territorium an der Seite des Gastgebers durchschreitet, desto besser fühlt er sich

bei ihm aufgehoben. Je mehr er sich aber allein und möglicherweise auch noch ohne Orientierung bewegen muss, desto größer wird seine Verunsicherung.

Haben Sie nur eine kurze, überschaubare Strecke vor sich, etwa fünf Meter ohne Hindernis, lassen Sie dem Besucher den Vortritt. Sobald aber das Terrain unübersichtlich wird, Sie um Ecken, durch Menschen- oder Möbelgruppen hindurchgehen müssen, übernehmen Sie selbstverständlich die Leitung, damit Ihr Besucher weiß, wo es langgeht.

Alle Türen, die Sie auf Ihrem Weg durchschreiten, werden von Ihnen geöffnet, egal ob Sie eine Dame oder einen Herrn begleiten. Das bedeutet logischerweise, dass Sie Ihren Besuch überholen müssen, wenn Sie ihm kurzfristig den Vortritt gelassen haben. Das tun Sie an seiner linken Seite, ohne ihm lange den Blick auf Ihren Rücken aufzudrängen. Durch die Tür geht der Besucher zuerst, Sie schließen die Tür hinter ihm.

## 2.1 Treppen und Aufzüge

Heute gilt das Beschützerprinzip. Hinauf geht die Dame zuerst, hinunter der Herr. Dann kann sie gestrost fallen. Ein umsichtiger Herr geht daher auch auf einer breiten Treppe nicht neben der Dame, sondern leicht versetzt hinter bzw. vor ihr. Auch das Verhalten beim Benutzen eines Aufzugs ist unter den Gesichtspunkten von Schutz und Komfort zu sehen: Vor dem Betreten öffnen Sie die Aufzugstür für Ihren Gast, dann überblicken Sie die Lage, lassen den Gast eintreten, blockieren dabei die Lichtschanke, folgen ihm, schließen die Tür und wenden ihm Ihre Vorderseite zu bzw. bleiben im Schulterchluss stehen. Ist beim Verlassen des Aufzugs genügend Platz vorhanden, halten Sie die Tür auf und lassen Ihren Besucher den Aufzug als Erster verlassen. Andernfalls steigen Sie zuerst aus und halten so lange wie nötig die Tür fest.

## 2.2 Wer reicht die Hand?

Auf dem europäischen Festland wird der Händedruck nach wie vor als Ausdruck von Höflichkeit verstanden, weil er ein größeres persönliches Interesse am anderen signalisiert als das distanzierte Sich-Gegenüberstehen.

Folgende Regeln gilt es also zu beachten:

- Die Hand zum Gruß wird grundsätzlich von dem/der Ranghöheren dem/der Rangniedrigeren gereicht. Innerhalb eines Unternehmens gilt also: erstens der

Rang, zweitens der Rang und drittens der Rang! Das heißt in der Praxis, dass ein 27-jähriger Geschäftsführer der 63-jährigen Sachbearbeiterin die Hand reicht und nicht umgekehrt.

- Bei gleicher Hierarchieebene reicht die Dame dem Herrn, die ältere Person der jüngeren die Hand, wobei der geschlechtsspezifische Brauch im Geschäftsleben allmählich verschwindet.
- Eine Dame ist – unabhängig von ihrem Alter – in privater Gesellschaft grundsätzlich die Ranghöhere; es ist also stets die Dame, die ihrem Gegenüber zuerst die Hand reicht – wenn sie es denn möchte!
- Der Gastgeber reicht dem Gast die Hand und nimmt ihn dabei in sein Terrain auf. In diesem Fall strecken Sie unabhängig von Ihrem Rang oder Ihrer Funktion einem Besucher die Hand zur Begrüßung entgegen. Sind Sie der Gast, dann warten Sie, bis Sie Ihr Gastgeber per Handschlag in seine Umgebung aufnimmt.
- Es ist unerlässlich, sich beim Handschlag gegenseitig in die Augen zu blicken, und nicht etwa auf das Ohr des Gegenübers oder auf dessen Krawatte oder bereits in die Richtung des nächsten zu Begrüßenden, wie es die unfeine Art mancher Politiker ist.

### Tabus:

- Die Hand des anderen mehrere Sekunden festzuhalten und kräftig zu schütteln.
- Obwohl man es häufig beobachten kann, gehört es nach wie vor in die Kategorie der peinlichen Fettnäpfchen, wenn ein Herr einer Dame die Hand zum Gruß hinstreckt oder ein Rangniedriger einem Ranghöheren.
- Selbstverständlich haben bei der Begrüßung weder die Dame noch der Herr die Hand in der Hosentasche.
- Personal wird grundsätzlich nicht mit Handschlag begrüßt.

## 2.3 Andere einander vorstellen

- Sorgen Sie dafür, dass die wichtigste Person alle Informationen zuerst erhält. Die oder der Ranghöhere hat also zuerst den Namen der/des Rangniedrigeren zu erfahren, das heißt, der oder dem Ranghöheren wird die/der andere zuerst vorgestellt.
- In privater und offizieller Gesellschaft ist jede Dame höherrangig als jeder anwesende Herr.

- Im Gegensatz zum Privatleben ist im geschäftlichen Umgang ausschließlich die Hierarchiestufe entscheidend für die Reihenfolge der Namensnennung. Unabhängig von Alter und Geschlecht wird immer demjenigen, der auf der Karriereleiter eine Stufe höher steht, jemand anders vorgestellt.
- Bei zwei oder mehr gleichrangigen Herren wird der Rang von dem – augenscheinlichen – Alter bestimmt: Der ältere Herr hat gegenüber dem jüngeren den höheren Rang. Das gleiche gilt für mehrere Damen unter sich.
- Akademische Titel werden bei der Vorstellung durch andere immer genannt – zusammen mit dem Namen.
- Wollen Sie mehrere Menschen miteinander bekannt machen, gilt das gleiche Prinzip wie bei Einzelpersonen: Einen Einzelnen stellen Sie mehreren Gleich- oder Höherrangigen zuerst vor, dann erst erfährt er, wer die Gruppenmitglieder sind. Dabei beginnen Sie beim Höchstrangigen und verfahren dann der Reihe nach.

**Tabus:**

- Bei der Begrüßung sitzen bleiben.
- Begrüßungsfloskeln wie „angenehm“ oder „sehr angenehm“ gehören in die „Mottenkiste“.
- Seine Frau als „meine Gattin“ vorzustellen ebenso.

**2.4 Zusammenfassung**

**grüßen und vorstellen**

Ranghöherer	←	Rangniedrigerer
älter	←	jünger
Mann	→	Frau
Gast	→	Gastgeber

**begrüßen**

Ranghöherer	→	Rangniedrigerer
älter	→	jünger
Mann	←	Frau
Gast	←	Gastgeber

Der Gastgeber hat bei Empfangssituationen immer den Joker!

**grüßen** = ohne Körperberührung  
**begrüßen** = mit Körperberührung (Händedruck, Wangenkuss, Handkuss)

- vorstellen:** immer in beide Richtungen, außer bei VIP
- beruflich:** Rang ist ausschlaggebend, dann Altersregel (mindestens eine Generation Unterschied, sonst Fettnäpfchengefahr!), dann Geschlecht
- privat:** keine Unterscheidung nach Rang

**2.5 Die Anrede**

- Hat man den Namen bei der Vorstellung nicht richtig verstanden, so fragt man höflich noch einmal nach, etwa so: „Können Sie bitte Ihren Namen nochmals wiederholen, ich habe ihn eben nicht richtig verstanden.“ Das ist absolut korrekt und macht einen souveränen Eindruck.
- Doppelnamen werden vollständig genannt.
- Auch unverheiratete Frauen werden mit „Frau“ angeredet. Besteht jedoch eine Dame auf die Anrede „Fräulein“, tun Sie ihr den Gefallen.
- Akademische Grade werden genannt, und zwar stets im Zusammenhang mit dem Namen, Berufsbezeichnungen wie Rechtsanwalt oder Diplom-Ingenieur hingegen nicht. Bei Titelhäufungen wird in der Anrede (schriftlich und mündlich) nur der höchste Titel erwähnt, also zum Beispiel „Professor“. Der Doktorgrad wird dann nicht genannt.
- Weglassen können Sie Grade und Titel nur nach Erlaubnis durch den Träger.
- Träger politischer und religiöser Ämter und Mandate werden in der Regel mit ihrer Amtsbezeichnung angesprochen: „Herr Oberbürgermeister“, „Frau Landrätin“.
- Heutzutage ist es nicht mehr üblich, die Ehegatten von promovierten Personen ebenfalls mit „Doktor“ anzureden.

**3. Smalltalk**

Smalltalk ist ein wichtiges Instrument zur Beziehungspflege und sollte daher nicht als „leeres Geschwätz“ oder „sinnloses Blabla“ abgetan werden.

- Das Wetter ist immer ein Thema, es kommt nur darauf an, was man daraus macht! Keine banalen Sätze wie „schönes Wetter heute“, sondern spezifischer Bezug: trockene Schuhe trotz strömenden Regens etc. Das gleiche gilt für die Anreise und Unterbringung.

- Keine vorschnelle Bezugnahme auf Persönliches. Solange Sie also die Reaktionen Ihres Gegenübers noch nicht einschätzen können, keine Fragen über Beziehungen und Familienstand. Werden Sie mit derartigen Fragen konfrontiert, halten Sie es mit der Devise „Wehret den Anfängen“ – und die anderen auf Distanz.
- Wenn Sie ein Kompliment machen, dann gestalten Sie es so spezifisch und konkret, dass es dem Adressaten leicht fällt, es bei einem lächelnden „Danke“ zu belassen oder sich ihr/ihm die Möglichkeit eröffnet, Ihnen einen weiteren Einstieg in die Thematik zu bieten.
- Die Frage nach den Kindern kann je nach Verhalten und Alter der guten Stimmung zu- oder abträglich sein. Fragen nach kleineren Kindern sind unverfänglich und ein guter Einstieg, da hier im Familienalltag meist Freude angesagt ist. Werden die Kinder größer, ist das dann nicht mehr so eindeutig. Gehen Sie also behutsam vor. Wird Ihnen dagegen ein Thema wie das Abitur der Tochter angeboten, gehen Sie ruhig darauf ein.
- Politik, Religion und Wertvorstellungen sind keine Themen für die Aufwärmphase. Hingegen später, und wenn es sich ergibt und es passt, kann man durchaus in eine interessante und für beide Seiten spannende und oft auch gewinnbringende Diskussion einsteigen.
- Finger weg von Klatsch und Tratsch! Nicht nur, weil Sie niemals sichergehen können, wer wem was von dem, was Sie ausgesprochen haben, wiederholen wird, sondern vor allem, weil sich beim Zuhörer im Laufe der Zeit die Erinnerung an den Gehalt des Gesagten mit der an den Sprecher vermischt: Das Negative, das Sie sagen, färbt letztendlich auf Sie ab.
- Finger weg auch vom lieben Geld, besonders bei uns in Deutschland, wo viele den Zurschaustellungen von Reichtum und Luxus mit Misstrauen begegnen.
- Krankheiten sind an sich kein Smalltalk-Tabu, aber gerade wenn Sie es mit älteren Spendern oder Gemeindemitgliedern zu tun haben, sollten Sie hier teilnahmsvoll zuhören.
- Sport und Hobbys, Reisen, Essen und Trinken, Musik, Kunst, Literatur, darüber redet fast jeder gern.
- Nutzen Sie aktuelle und gerade auch regionale Themen und halten Sie sich mit Zeitungen,

Magazinen, Zeitschriften und Fernsehen auf dem Laufenden.

Auch beim Smalltalk ist Einfühlungsvermögen gefragt. Geben Sie Ihren Gemeindemitgliedern und Spendern das Gefühl, dass Sie ehrlich an ihnen interessiert sind, sie wertschätzen, dankbar sind und sich persönlich um sie kümmern. Eine handgeschriebene Dankeskarte, ein Glückwunsch zum Geburtstag, Informationen über laufende Projekte oder Aktionen gehören selbstverständlich dazu. Wenn Sie immer den Menschen als Erstes im Blick haben und nicht nur sein Bankkonto, werden Ihre Engagementberatung und Ihre ehrenamtliche Tätigkeit zum dauerhaften Erfolg.

### Weiterführende Literatur:

---

Asfa-Wossen Assefate, Manieren, 2005

Elisabeth Binder, Wer sich in Gesellschaft begibt.  
Kleines Regelwerk für Individualisten, 2003

Elisabeth Bonneau, Stilvoll zum Erfolg, 2004

Lis Droste/Monika Hillemacher, Stil und Etikette in  
unserer Zeit, 2005

Stefan Einhorn, Die Kunst, ein freundlicher Mensch  
zu sein, 2007

Alexander Freiherr von Fircks, Anreden und An-  
schriften, 1997

Freiherr Adolph von Knigge, Über den Umgang mit  
Menschen, 2001

Doris Märtin, Smart Talk – Sag es richtig!, 2006

Nandine Meyden, Lexikon der Benimm-Irrtümer,  
2009

Frank Naumann, Die Kunst der Sympathie, 2007

Andreas Odenwald/Günter Schöneis, Lexikon der  
Lebensart, 2006

Salka Schwarz, Renaissance der Höflichkeit. Fragen  
zur Etikette im 21. Jahrhundert, 2008

Stefan Spies, Authentische Körpersprache, 2004