

Freitag, 24.06.2011

Kanzlei-Knigge

Sicher auf dem gesellschaftlichen Parkett

von:
Constantin Körner

23.06.2011



© endostock - Fotolia.com

Gerade Anwälte müssen als Vertrauenspersonen seriöses Auftreten beherrschen. Aber wie verhält man sich eigentlich "richtig"? Schließlich sind die Situationen im Beratungsalltag vielseitig und die Gesellschaft ist zunehmend international geprägt. Neben dem Problembewusstsein kommt es aber vor allem auf Authentizität an, meint Knigge-Coach und Buchautor Horst Hanisch.

"Souverän auftreten im Geschäftsleben" lautet der Titel der Fortbildung in der Kanzlei. In einem der Unterrichtsblöcke steht ein Rollenspiel auf dem Programm: Ein Paar soll sich einem anderen Paar vorstellen und dieses per Handschlag begrüßen. Als die teilnehmenden Anwältinnen und Anwälte sich von ihren Stühlen erheben, geben sie sich selbstbewusst, scherzend laufen sie aufeinander zu.

Als die Teilnehmenden sich dann gegenüberstehen, entsteht aber plötzlich Unsicherheit. "Ein Arm wird vorgestreckt, ein anderer kommt quer, der erste wird wieder zurückgezogen. Die Teilnehmer lachen und erinnern sich sofort an bereits erlebte Situationen ähnlicher Art. Schon sind wir mitten in der Diskussion", berichtet Horst Hanisch aus einem seiner Seminare.

Ursprünglich kommt Hanisch aus der Hotellerie und ist dadurch auf das Thema gekommen: "Auf der Hotelfachschule hatte ich das Fach Umgangsformen. Das gibt es heute wohl gar nicht mehr. Jedenfalls hat dieser Unterricht aber ein Feuer in mir entzündet, obwohl wir einen strengen Dozenten alter Schule hatten".

Er selbst nennt sich auch nicht unbedingt "Knigge-Coach": "Die Bezeichnung 'Knigge' klingt doch etwas angestaubt. Man erwartet dann auch immer einen zugeknöpften und strengen Typen. Schon im Vorgespräch bin ich bemüht, diese Erwartungshaltung zu widerlegen. Schließlich möchte ich geschicktes Auftreten quasi als eine ungeschriebene Sprache für gegenseitiges Verständnis der Menschen vermitteln". Gerade durch das globale Denken und Handeln der Unternehmen sei der interkulturelle Bereich heute auch fester Bestandteil oder sogar das eigentliche Thema seiner Seminare.

Zigeunerschnitzel eigentlich noch zeitgemäß?

Grundsätzlich konstatiert Hanisch einen stetigen Wandel: "Was vor 10 Jahren noch galt, muss heute lange nicht mehr gelten. Was man einst ganz üblich als Negerkuss bezeichnete, nennt man heute Schaumgebäck auf Waffel. Und ist das Zigeunerschnitzel eigentlich noch zeitgemäß?"

Als anschauliches Beispiel für diesen Wandel nennt er auch die Erwiderung "Gesundheit!" auf das Niesen eines anderen: "Früher hat man das völlig selbstverständlich gesagt. Dahinter steckte der Gedanke, dass ich Gesundheit wünsche, weil derjenige diese nicht hat. Dies wurde zunehmend problematisch, je mehr unsere Gesellschaft Stärke und beruflichen Erfolg in den Vordergrund stellt. Dass jemand Defizite in seiner Gesundheit hat, passt nämlich nicht in dieses Bild". Trotzdem sei es in Ordnung, auch heutzutage Gesundheit zu wünschen, wenn ein Allergiker laufend niest: "Weil der Allergiker laufend niest, ist die Situation so eindeutig, dass man sie überhaupt nicht übersehen kann. Da ist es auch noch heute gesellschaftlicher Konsens, dass man dem Betroffenen Gesundheit wünscht".

Vor allem in Fällen, in denen der gesellschaftliche Konsens nicht so eindeutig ist oder aber, wenn man sein Gegenüber nicht einschätzen kann, lautet seine goldene Regel: "Man sollte seine Schwäche zur Stärke machen". Trifft man etwa auf eine Gruppe von Menschen, zu der nicht nur die Auszubildende, sondern auch der Seniorpartner gehören, kann schnell Unsicherheit entstehen. Wen soll man bloß zuerst begrüßen? Schließlich heißt es einerseits "ladies first". Andererseits will man den Seniorpartner auch nicht brüskieren, indem man ihn trotz gehobener Stellung erst zuletzt begrüßt.

Hanisch empfiehlt, mit dieser Unsicherheit offen umzugehen ("Ich weiß gerade nicht, wen ich zuerst begrüßen soll"), um dann einfach von außen im oder gegen den Uhrzeigersinn der Reihe nach zu gehen ("Ich darf eben mal der Reihe nach gehen"). Schließlich ist er überzeugt: "Mein Gegenüber spürt meine Unsicherheit bei der Bewältigung dieser zwischenmenschlichen Situation. Gleichzeitig neigen wir dazu, diese Unsicherheit im Zwischenmenschlichen auf das Fachliche zu projizieren. Gehe ich aber offensiv mit dieser Unsicherheit um, wird man das Authentische und mein Selbstbewusstsein zu schätzen wissen, statt sich an einem möglichen Fehler zu stoßen".

Authentizität statt Etikette: "Der Mensch wirkt"

Unsicherheit braucht auch niemandem peinlich zu sein: "Nicht umsonst gibt es in diplomatischen Kreisen ganze Protokollabteilungen". Begleitet man einen Mandanten zu einem Raum, rät der Experte zu folgender Faustregel: "Die ranghöhere Person geht immer rechts, also auf der Ehrenseite. Dies gilt unabhängig vom Geschlecht. Bei gleichwertigem Rang gilt die Dame als ranghöhere Person. Gehen zwei Damen oder zwei Herren nebeneinander, so gehört die ältere Person an die rechte Seite".

Ist der Raum schließlich erreicht und die Tür verschlossen, dann soll man die Tür öffnen, aufhalten und den Mandanten mit einer Geste ("Treten Sie ein") zuerst eintreten lassen. Öffnet sich die Tür nach innen, sollte der Berater zuerst eintreten und dann den Mandanten herein bitten. Für die Sitzordnung rät Hanisch von einem Sitzen direkt gegenüber ab: "Zwar ist der optimale Blickkontakt gewährleistet. Aber dieses Sitzarrangement wirkt gleichzeitig frontal und streng." Stattdessen empfiehlt er, dass die Gesprächspartner über Eck sitzen: "Der direkte Blickkontakt ist weiterhin möglich, wird aber nicht mehr erzwungen. Auch bilden Unterlagen, die vor einem liegen, keine Barriere mehr. Theoretisch kann der Gesprächspartner diese sogar einsehen. Das signalisiert Vertrauen und Offenheit."

Weil es besonders auf das Vertrauensverhältnis ankommt, sei fehlendes Bewusstsein für geschicktes Auftreten gerade in Kanzlei-Berufen ein fataler Fehler: "Durch das seriöse Auftreten des Beraters wird unterstellt, dass er auch inhaltlich sauber arbeitet. Wenn diese Erwartungshaltung von Anfang an erfüllt wird, erweckt man Vertrauen bei seinen Mandanten. Ansonsten verunsichert man nur und schafft Zweifel, die mittelbar auch das Geschäft schädigen. Schließlich gilt: Der Mensch wirkt. Und Menschen haben Bilder, die wir in uns tragen". Und so ist es Hanisch wichtiger, Bewusstsein zu schaffen, als irgendwelche Regeln zu pauken.

Ausführliche Hinweise gibt sein Buch ["Kanzlei-Knigge – Taktvoll, sicher und gewandt im Umgang mit Partnern und Mandanten"](#).