



Die perfekte Gastgeberin:
Simone C. Hensch im kantonalen
Schulungszentrum auf der Au.
Dort leitet Sie den Kurs «Freut
mich, Sie kennen zu lernen!»

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance

Die ersten Sekunden einer Begegnung zwischen zwei Menschen entscheiden darüber, wie sich diese gestalten wird. Die Chance, dass sich die Begegnung positiv entwickelt, steigt, wenn man bewusst daran arbeitet, sich möglichst vorteilhaft zu präsentieren. Simone C. Hensch bietet Unterstützung an, damit dies gelingt. Beispielsweise in Kursen im Rahmen der internen Aus- und Weiterbildung. Heinz Grütter hat sich mit ihr unterhalten.

Sie bringen Leuten in Seminaren und Kursen bei, wie man sich am Arbeitsplatz oder in Gesellschaften benimmt, was die Körpersprache verrät oder auf was man bei der Kleidung achten soll. Sind Sie quasi die «Anstandsdame vom Dienst»? Nein, so sehe ich mich überhaupt nicht! Ich trete nicht als die Oberlehrerin auf und sage, was richtig und was falsch ist. Ich zeige vielmehr die Wirkung, wie sich jemand präsentiert, auf. Wenn Sie sich dieser Wirkung bewusst sind, dann haben Sie auch die Chance, etwas zu verändern. Sicher: Mit dem gesunden Menschenverstand lässt sich vieles richtig machen.

Von der Mode zum Stil

Simone C. Hensch kommt ursprünglich aus der Modebranche, wo sie in Einkauf und Produktion gearbeitet und Kollektionen gemacht hat. Der Wunsch, sich mit etwas Beständigerem zu befassen als mit Mode, die alle drei Monate wechselt, brachte sie zur Beschäftigung mit dem Stil. Sie bildete sich in den Bereichen Farb- und Stilberatung, Garderobenplanung, Menschenkenntnis und Körpersprache weiter – und entwickelte mit der Zeit eine eigene Idee, die ganze Thematik in Beratungen und Kursen zu vermitteln. Seit 1999 ist sie selbstständig und arbeitet als Imageberaterin für Menschen, bei welchen das persönliche Auftreten und die Erscheinung mitentscheidend für den Erfolg sind. Die Kurse von Simone C. Hensch, die im Rahmen der kantonalen Aus- und Weiterbildung angeboten werden, tragen den Titel «Freut mich, Sie kennen zu lernen!»
Simone C. Hensch
The Style Connection
Rebhalde 31
8903 Birmensdorf
Telefon 01 340 02 72
E-Mail: simone.hensch@styleconnection.ch

Wenn man aber über ein paar Grundregeln, gerade auch was die Umgangsformen betrifft, verfügt, dann gibt das eine zusätzliche Sicherheit: Egal, in welche Gesellschaft ich komme, ich weiss, wie ich mich zu verhalten habe. Dass ich mich darüber hinaus immer auch der entsprechenden Situation anpassen muss, ist selbstverständlich.

Wer stellt diese Regeln auf? Im Grunde genommen die Gesellschaft. So wie sich die Gesellschaft verändert, so verändern sich auch diese Regeln. Es gibt einen «Arbeitskreis Umgangsformen international», der diese gesellschaftlichen Bewegungen beobachtet und Anpassungen vornimmt.

In diesem Zusammenhang ist natürlich das Stichwort Knigge zu erwähnen. Was hat es damit auf sich? Adolf Friedrich Ludwig Freiherr von Knigge (1752–1796): Er hat 1788 eine Aufklärungsbroschüre geschrieben mit dem Titel «Über den Umgang mit Menschen». Er verfasste diese, um auch bürgerlichen Kreisen Zugang zu diesem Wissen zu verschaffen, das bis dahin ausschliesslich dem Adel vorbehalten war. Die Broschüre wurde allerdings missverstanden als Benimmwerk.

Warum lassen Menschen sich von Ihnen beraten? Die meisten Unternehmen haben das Bewusstsein entwickelt, dass das Auftreten ihrer Mitarbeitenden ein wichtiger Schlüsselfaktor für den Unternehmenserfolg ist. Alle, die an der Front arbeiten und dabei Kontakt mit Menschen haben, müssen

wissen, dass es für den ersten Eindruck keine zweite Chance gibt, dass die ersten Sekunden einer Begegnung entscheidend sind für Erfolge oder Misserfolg einer Geschäftsbeziehung. Ob wir wollen oder nicht: Wir ziehen, bildlich gesprochen, sofort eine Schublade und ordnen das Gegenüber ein. Das tun wir nicht zuletzt zum Selbstschutz. Wir wollen sofort erkennen, ob Freund oder Feind gegenübersteht, ob wir unsere «innere Bewaffnung» noch aufrechterhalten sollen oder sofort ablegen können.

Kann sich dieser erste Eindruck nicht verändern, wenn ich eine Person näher kennen lerne? Bis zu einem gewissen Grad schon, aber das ist sehr aufwendig, aufwendiger als sich darin zu üben, im ersten Augenblick einen möglichst positiven Eindruck zu machen. Sie müssen sich den ersten Eindruck, den Sie von einem Menschen haben, als Mosaik vorstellen, das in kürzester Zeit vor Ihrem inneren Auge entsteht und es ermöglicht, das Gegenüber einzuschätzen und sich darauf einzustellen. Gebildet wird dieses Mosaik aus den Eindrücken von Kleidung, Körperhaltung, Mimik, Gestik, Stimme und Sprechweise sowie von der gesamten äusseren Erscheinungsweise. Einzelne Teilchen dieses Mosaiks können im Verlauf der Zeit, wenn ich die betreffende Person näher kennen lerne, wohl ausgewechselt werden. Aber wenn der erste Eindruck meines Gegenübers auf mich kein positiver ist, dann bin ich kaum gewillt, es überhaupt näher kennen lernen zu wollen.

Sie befassen sich auch mit der Körpersprache. Kann man diese überhaupt trainieren? Fallen wir in entscheidenden Situationen, vielleicht gerade auch in Stresssituationen, nicht reflexartig in unsere ureigenen Muster zurück, die sich

nicht verändern lassen? Das ist richtig. In Stresssituationen hat auch jemand, der sich intensiv mit der Körpersprache auseinandersetzt, keine Chance. Es geht mir in erster Linie auch nicht darum, die eigene Körpersprache zu verändern, sondern darum, die

«Sie müssen sich den ersten Eindruck, den Sie von einem Menschen haben, als Mosaik vorstellen, das in kürzester Zeit vor Ihrem inneren Auge entsteht und es ermöglicht, das Gegenüber einzuschätzen und sich darauf einzustellen.»

Körpersprache des Gegenübers lesen zu lernen. Mit ihr zeigen wir nämlich unsere innere Einstellung zu dem, was wir in Worten ausdrücken. Wir haben gelernt, Gedanken so zu formulieren, wie es das Gegenüber gerne hören möchte. Mit der Körpersprache können wir nicht «schönreden», sie ist authentisch. Wenn ich die Körpersprache des andern lesen kann, dann kann ich das, was er sagt, besser einordnen und auch entsprechend reagieren. Die Körpersprache ist quasi der Spiegel meiner inneren Haltung. Wenn ich diese ändere, dann ändert sich auch meine Körpersprache. Vergessen Sie nicht: Wir alle sind Spezialisten auf diesem Gebiet und spüren genau, wann das Gegenüber mit antrainierten Gesten operiert. Normalerweise kommt nämlich zuerst die Geste und dann das Wort. Sind Gesten jedoch antrainiert, dann kommt zuerst das Wort und nachher die Geste dazu. Dabei geht es um Verzögerungen, die im Hundertstel-Sekunden-Bereich liegen, aber trotzdem realisieren wir das sofort und sind, unbewusst, irritiert. //



Fotos: Frederic Meyer

Professionell am Apéro: Simone C. Hensch zeigt den Teilnehmenden des Kurses «Freut mich, Sie kennen zu lernen!» im Schulungszentrum auf der Au, wies geht. Klemmen Sie die Serviette zwischen Zeig- und Mittelfinger bzw. Ring- und kleinem Finger der linken Hand ein. So schaffen Sie sich ein kleines «Tischchen», auf das Sie das Glas stellen können. Zum Trinken das Glas in die rechte Hand nehmen – und danach wieder auf dem «Tischchen» abstellen. So haben Sie die rechte Hand jederzeit frei, um jemanden zu begrüssen oder ein Happchen zu geniessen!

Machen Kleider wirklich Leute?

«Kleider machen Leute in dem Sinne, dass sie Teil des ersten Eindrucks sind. Wir alle haben beispielsweise ein ungefähres Bild davon gespeichert, wie jemand in einer bestimmten Position angezogen sein sollte. Wer diesem Bild nicht entspricht, erhält das notwendige Vertrauen nicht. Wenn ich die Wahl habe, meine Bankgeschäfte mit einem Mitarbeitenden in Anzug und Krawatte zu besprechen oder mit jemandem, der ein Hawaii-Hemd

trägt, aus dessen weit geöffnetem Ausschnitt eine Goldkette hervorblitzt, so ist meine Wahl wohl schnell getroffen», sagt Simone C. Hensch und erläutert weiter: «Leute, die eine zweiteilige Garderobe tragen, also Hose oder Jupe sowie Hemd oder T-Shirt, vermitteln den Eindruck, dass sie konkrete, körperliche Arbeiten ausführen. Wenn das tatsächlich der Fall ist, oder wenn man beispielsweise in einem Team mit der Realisierung eines Projektes beschäftigt ist oder den ganzen Tag über im Büro arbeitet ohne Kundenkontakt, dann ist das vollkommen genügend. Wenn Sie aber mehr Autorität ausstrahlen möchten, wenn Sie die Person sind, die am Schluss entscheidet, oder wenn Sie einen Kunden kompetent und vertrauensvoll beraten möchten, dann ist es zwingend, mindestens eine dreiteilige Garderobe zu tragen. Dieser dritte Teil kann ein Veston sein oder eine Krawatte, ein Foulard, ein Pulli oder Blazer. So kann ein Mitarbeitender den Veston ausziehen, und er ist mit der Krawatte immer noch korrekt gekleidet. Kurze Hosen bei Männern und bauchfreie Kleidung bei Damen gehören definitiv an den Strand und nicht ins Büro – und im Nachleben mag auch ein ganz kurzer Rock professionell wirken, im Tagesgeschäft tut er das nicht. Je stärker das gesprochene Wort mit der Kleidung unterstützt werden soll, desto weniger nackte Haut soll gezeigt werden: Das ist meine Empfehlung. Sympathie hängt nicht von der Länge – oder vielmehr von der Kürze – des Rocks ab, wichtiger ist beispielsweise ein Lachen in den Augen, ein sympathischer Gesichtsausdruck.»

Die Frau ist ranghöher als der Mann

Die Frau ist in der Gesellschaft nach wie vor die Ranghöhere, das heisst: Immer noch grüsst der Herr zuerst die Dame. Ausnahme ist ein sichtbarer Altersunterschied, etwa 15 bis 20 Jahre: In diesem Fall ist das Alter wichtiger als das Geschlecht. Sobald man aber in den Geschäftsbereich kommt, spielen Geschlecht und Alter keine Rolle mehr: Da geht es nur noch um den Rang. Musste früher der Herr sich das Du bei der Dame erbitten, so kann heute die Dame, als die Ranghöhere, dem Herrn das Du anbieten. Noch in den Fünfzigerjahren des letzten Jahrhunderts galt es als unschicklich für eine Frau, einen Mann anzusprechen. Das Einzige, was eine Frau tun konnte, wenn sie mit einem Mann in Kontakt kommen wollte, war, ein Taschentuch fallen lassen... Wenn das eine Frau heute tut, passiert nichts mehr!

10 Tipps für den erfolgreichen Apéro

- Gehen Sie niemals hungrig zu einem Apéro.
- Wie Sie sich Gedanken über Ihr Outfit machen, sollten Sie auch mögliche Gesprächsthemen vorbereiten.
- Wagen Sie sich in die Mitte des Raumes. Lehnen Sie nicht lässig an der Wand oder an den Stehtischen, sondern bewegen Sie sich frei im Raum.
- Schauen Sie den Anwesenden in die Augen, statt ihren Blicken auszuweichen und das Muster des Bodens zu studieren.
- Das Jackett des Herrn bleibt beim (Geschäfts-)Apéro geschlossen.
- Halten Sie das Glas in der linken Hand, aber trinken Sie mit der rechten.
- Die Serviette wird in der linken Hand als Tischtuch platziert.
- Olivensteine und Zahnstocher gehören nicht in den Aschenbecher, sondern werden auf einem separaten Teller oder in der Serviette deponiert.
- Verkrampfen Sie sich nicht. Sie müssen nicht sofort mit jemandem ins Gespräch kommen.
- Sie denken, alle würden Sie beobachten? Keine Sorge, die meisten Leute sind viel zu sehr mit sich selber beschäftigt.

Je dunkler, desto autoritärer

Ich habe eine Sitzung, an der ich einen Projektvorschlag präsentieren muss. Mir liegt sehr viel daran, dass dieser Vorschlag auch durchkommt. Kann ich dem Erfolg mit entsprechender Kleidung zum Durchbruch verhelfen? Dazu Simone C. Hensch: «Grundsätzlich ist es so: Je dunkler eine Farbe, desto autoritärer wirkt man. Für den geschilderten Fall würde ich eine dunkle, gedeckte Farbe wählen. Hochklassisch sind dunkelblau und dunkelgrau, schwarz ist schon fast ein wenig dramatisch. Dazu empfehle ich ein helles Hemd, denn Helligkeit zieht das menschliche Auge an. Wenn man ein helles Hemd trägt, schaut man darauf – und damit

dem Referenten ins Gesicht – und hört auf seine Ausführungen. Unterstützen kann man diese Wirkung dadurch, dass alles möglichst schlicht gehalten wird. Es sollte auf Blickfänge wie auffällige Krawatte oder grosse Muster auf der Kleidung verzichtet werden. Schwarz ist auf der einen Seite elegant, kann aber auch langweilig oder traurig wirken, je nachdem. Häufig findet man schwarze Kleidung bei Leuten aus dem kreativen Bereich. Da geht es darum, die eigenen Körperenergien zusammenzu-

>> von Seite 15

halten, eine Konzentration auf das Wesentliche zu erreichen. Mit Schwarz verbindet sich aber auch Illegales wie Schwarzarbeit, Schwarzhandel usw. Genau darum ist es nicht hoch klassisch, sondern hat eine etwas dramatisch gefärbte Note!»

Der Smalltalk

Smalltalk ist das Zauberwort bei Apéros. Was versteht man darunter, was nicht? «Themen, die man auf keinen Fall anspricht», so Simone C. Hensch, «sind Politik und Religion oder Belastendes wie

Krankheit, Tod. Ebenfalls ungeeignet sind Witze (man kennt den Humor des Gegenübers nicht) oder das Militär, ein Thema, bei dem sich insbesondere Damen schnell mal langweilen.»

Geeignete Themen sind das Wetter – ein Thema, das allerdings meist rasch erschöpft ist, das aktuelle Tagesgeschehen, Kunst, Literatur, Filme, aber auch das Verhältnis zum Gastgeber oder die Räumlichkeiten, in denen sich die Veranstaltung abspielt, oder Themen, die schöne Gefühle auslösen wie Ferien, Reisen oder Kulinarisches. Simone C. Hensch: «Beim Smalltalk geht es darum, über eine eher oberflächliche Unterhaltung Themen zu suchen, die interessieren und die man in der Folge vertiefen kann. Es hat auch mit Respekt vor dem Gegenüber zu tun, wenn ich mich langsam annähere und nicht gleich mit der Tür ins Haus falle.»

Der Nattel-Knigge

Es gibt auch einen Nattel-Knigge. Hier ein paar Empfehlungen:

- Vertrauensvolle Gespräche nach wie vor möglichst auf dem Festnetzanschluss machen, weil das Gegenüber nicht weiss, wer mithört.
- Viele Sitzungen würden weniger lange dauern und weniger aggressiv ablaufen, wenn nicht ständig irgendwo ein Nattel klingeln würde. Abhilfe schafft eine Telefonierpause, ähnlich der Kaffeepause. Während der Sitzung sollte das Nattel aus- oder auf lautlos geschaltet werden.
- Das Nattel am Tisch im Restaurant abnehmen: Das geht nicht, ausser in einem Notfall. Am Tisch telefonieren und die Begleitung sitzen lassen ist höchst unhöflich und zeugt auch von geringer Wertschätzung dieser Person gegenüber. //