



CATHERINE TENGER

FORMAT

Es ist erstaunlich, dass wir Menschen von Format meistens gleich intuitiv erkennen, es uns aber nicht ebenso leichtfällt, genau zu beschreiben, warum. Vielleicht deshalb, weil menschliches Format ein Gesamtpaket ist und die Einzelteile nicht – Welch Ironie – einer festgelegten Norm entsprechen, beziehungsweise weil es keine Formatvorlage gibt.

Die Liste der Einzelteile ist umfassend, facettenreich und nie abschließend. Erkennbar ist aber eine Kombination dieser Teile, die den meisten Menschen von Format gemeinsam ist und die das Fundament dafür zu sein scheint. Dabei sind gesellschaftlicher Rang, Status und Erfolg nicht von Bedeutung; es ist nämlich durchaus möglich, sehr erfolgreich zu sein, ohne auch nur das geringste Format zu haben.

Hier ist, was hingegen grundsätzlich bei der Bildung von Format Bedeutung hat:

Ein werteorientiertes Handeln

Indem man sein Auftreten in Übereinstimmung mit den inneren Werten bringt, die man sich im Lauf seines Lebens aneignet und zu denen man sich bekennt. Was sehr viel mit Authentizität zu tun hat.

Eine wohlwollende Haltung anderen gegenüber

Mit Respekt vor der Andersartigkeit, der Herkunft, den Werten und der Würde des Gegenübers zu agieren und zu kommunizieren. Bescheidenheit zu kennen und auch aus der stärkeren Position heraus andere anzuhören und zu Rate zu ziehen. Was sehr viel mit innerer Größe zu tun hat.

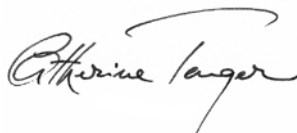
Soziale Intelligenz

Durch die Fähigkeit zur Perspektivenübernahme, mit Empathie und Herzensbildung in zwischenmenschlichen Belangen klug zu handeln. Und wenn es die Situation verlangt, den eigenen Standpunkt zu vertreten und überzeugend kommunizieren zu können. Was sehr viel mit Auftrittskompetenz zu tun hat.

Weitere Zeichen von Format sind unter anderem auch Präsenz, Charisma, Humor, Stil, Ausdrucksstärke, Leidenschaft, Profil, Engagement, Mut und Zivilcourage.

Format ist keine Lotterie, in der man gewonnen hat oder nicht. Die allermeisten Qualitäten, die Format ausmachen, kann man lernen, entwickeln und stärken. Über einige dieser Qualitäten, die vor allem in Ihrem beruflichen Alltag relevant sind, erzählt dieses Buch. Sie finden hier praktisch umsetzbare Tipps, die dazu anregen, verschiedene Aspekte Ihres Auftritts und Ihrer zwischenmenschlichen Begegnungen frisch zu betrachten, anzureichern oder sogar zu verändern.

Ich freue mich, wenn Sie sich inspiriert fühlen.

A handwritten signature in black ink, reading "Catherine Tager". The signature is written in a cursive style with a large, sweeping flourish above the name.

DIE ALLERMEISTEN
QUALITÄTEN,
DIE FORMAT
AUSMACHEN,
KANN MAN LERNEN,
ENTWICKELN
UND STÄRKEN.

INHALT

01	Vom guten Umgang miteinander	11
02	Profil und Glaubwürdigkeit	19
03	Wirkung	29
04	Nähe und Distanz	51
05	Networking	59
06	Small Talk Plus	75
07	Die Kunst des Erzählens	93
08	Andere für sich gewinnen	111
09	Statuswechsel	121
10	Die förmliche Seite der Tischkultur	131
11	Kill a stupid rule	155
12	Mut zur Größe	163

VOM GUTEN UMGANG MITEINANDER

01

VOM GUTEN UMGANG MITEINANDER

Haben Sie schon einmal gehört, wie jemand in der Öffentlichkeit den Sprachassistenten seines Smartphones benutzt? Also in sein Handy spricht und zum Beispiel sagt: »Hey Siri, rufe Peter an!« oder »Okay Google, wann fährt der nächste Zug nach Genf?« oder »Alexa, setze WC-Papier auf meine Einkaufsliste.« Nein? Dann liegt es wahrscheinlich daran, dass die wenigsten Menschen den Sprachassistenten in der Öffentlichkeit nutzen. Fragt oder liest man nach, was die Gründe dafür sind, hört man Antworten wie: »Es ist unangenehm, solch persönliche Dinge vor Fremden preiszugeben«, »Ich möchte nicht belauscht werden«, »Privates sollte privat bleiben.«

Umso erstaunlicher finde ich es jedoch, dass so viele Menschen beim Telefonieren in der Öffentlichkeit diesbezüglich viel weniger Hemmungen zu haben scheinen. Da hört man am Nebentisch beim Mittagessen über Liebeskummer und Eroberungsgeschichten, erlebt beim Einkaufen die eine Hälfte eines Streits, bekommt im Zug Lohnverhandlungen und geplante Entlassungen mit und erfährt, wie die Augen-OP des Mitreisenden verlaufen ist. Über Gespräche, die zwischen anwesenden Mitreisenden stattfinden, hinwegzuhören, ist da viel einfacher. Erstens werden diese meist in einer ausblendbaren Lautstärke gehalten. Zweitens ist es schwieriger, ein Gespräch, bei dem man nur eine Seite auffängt, zu ignorieren als eines, das komplett zu hören ist. Unser Gehirn versucht automatisch, die fehlende Information zu ergänzen, selbst wenn wir sie gar nicht haben wollen.

Der Geräuschpegel in der Öffentlichkeit steigt. Klingeltöne schallen oft in voller Lautstärke, obwohl alle beim Reisen ihr Handy doch eigentlich in greif- und hörbarer Nähe mit sich tragen. Manche spielen gerne ihren Freunden in der S-Bahn ein Musikstück direkt aus dem Smartphone vor oder schauen sich einen YouTube-Clip an, ohne die Kopfhörer aufzusetzen. Ich war im Restaurant gerade dabei, mich (analog) mit Kunden zu unterhalten und zu essen, als am Nebentisch stolze Großeltern live per FaceTime den ersten Triumph ihres Enkels auf dem Töpfchen mitverfolgten. Mit Jubel, Kommentar und Analyse.

Eine Ursache für diese Entwicklung ist sicherlich die stetig steigende Anzahl der Smartphone-Nutzer. Es wundert nicht, dass damit auch die Lautstärke allseitig zunimmt und sich viele davon belästigt fühlen.

Es gibt aber noch eine weitere Erklärung: Die moderne Welt macht es zunehmend schwierig, freundlich, wertschätzend, gütig und rücksichtsvoll zu sein. Wir sind mehr Menschen als je zuvor, aber wir leben mit steigender Tendenz isoliert und verlernen immer mehr, die persönlichen Grenzen anderer zu respektieren. Ein paar Beispiele: 1911 lebten 5 % der Briten alleine. Ein Jahrhundert später ist diese Zahl auf 31 % gestiegen. 1930 gab es in der Schweiz nur 2 % Single-Haushalte, heute sind es mehr als ein Drittel. Mehr als die Hälfte der Pariser und Stockholmer Bevölkerung lebt alleine und in Teilen von New York City und Los Angeles sind es sogar 90 %. Städte wachsen und Haushalte schrumpfen. Bräuche, Anlässe und Rituale, die uns regelmäßig in Kontakt und in Austausch mit anderen Menschen bringen wie Kirchengänge, Mannschaftssport oder Einkäufe im Lebensmittelladen um die Ecke, gibt es zunehmend seltener. Sie weichen Einzelaktivitäten, die wir uns zeitlich selber einteilen können oder oft übers Internet erledigen.

Wir sehen täglich mehr Menschen als je zuvor – und kennen weniger von ihnen. Und so fühlen wir uns ihnen nicht verpflichtet. Anonymität macht selbstbezogenes Verhalten sehr viel einfacher.

HÖFLICHKEIT

Weil wir so selbstbestimmt leben, wird Höflichkeit oft als Täuschung, als ein Sich-Verbiegen und als unnötige Heuchelei empfunden. Ich saß einmal bei einem Fest an einem großen Tisch mit Unbekannten, wo man sich erzählte, was man denn so beruflich mache. Ich sagte, ich sei Trainerin für Umgangsformen, worauf mein Tischnachbar meinte: »Wer braucht denn so was?!« Nach diesem Ereignis habe ich mich für einen Schlagfertigkeitkurs angemeldet.

Die Definition von Höflichkeit variiert je nach Zeitgeist und Kultur. Im Kern bleibt sie aber gleich – immer und überall geht es dabei um soziales Einfühlungsvermögen.

Dass wir Regeln oder Standards dazu haben und einhalten, hat für die meisten Menschen drei Gründe: Man möchte andere nicht vor den Kopf stoßen. Man möchte von einer bestimmten Gruppe in einem bestimmten Umfeld angenommen werden. Und man will sich, wenn möglich, nicht zum Affen machen.

Im Grunde sollte man durch höfliches Verhalten weder abfallen noch auffallen. Darum ist das Bedürfnis nach Richtlinien auch in einer individualisierten und selbstbestimmten Gesellschaft groß. Es macht alles weniger anstrengend und hilft uns dabei, zu wissen, ob man dem Kunden das Du anbieten kann, wer den Wein bestellt oder was man um Himmels Willen zur Strand-Hochzeit des Freundes anziehen soll.

FREUNDLICHKEIT

Für Freundlichkeit gibt es keine Konventionen oder Regeln. Freundlichkeit ist Einstellungssache. Man ist anderen gegenüber wohlgesinnt und gewillt, das Gute in ihnen zu sehen. Freundliche Menschen sind aufmerksam, hilfsbereit, zugewandt, ehrlich interessiert und einnehmend. Sie denken darüber nach, wie sich andere in ihrer Gegenwart oder in einer Situation fühlen könnten und beziehen das in ihr eigenes Verhalten mit ein. Bei freundlichen Menschen weiß man, woran man ist.

Manchmal kommen Opportunismus und Berechnung als Freundlichkeit verkleidet daher. Mit echter Freundlichkeit hat das nichts zu tun. Mit Format ebenso wenig.

HERZLICHKEIT

Herzlichkeit ist eine wundervolle Eigenschaft. Sie entspringt einer emotionalen Quelle und äußert sich in einem besonderen, liebenswürdigen Engagement, wie auch einer Verbundenheit, authentischer Wärme und Uneigennützigkeit. Herzliche Menschen machen anderen Menschen gerne eine Freude – und beziehen daraus ebenso viel Freude. Sie sind daran interessiert, mehr über ihren Gesprächspartner zu erfahren als das, was die Höflichkeit erlaubt und der Freundlichkeit vielleicht gelingt.

DIE MISCHUNG

Gehört ein Gesamtpaket aus Höflichkeit, Freundlichkeit und Herzlichkeit immer zu einem gelungenen Auftritt? Nicht un-

bedingt. Obwohl Herzlichkeit ganz sicher nicht falsch ist, kann sie in manchen Situationen auch zu viel des Guten sein und der Aufgabe, die man gerade zu erfüllen hat, im Weg stehen. Auch Freundlichkeit kann man ungewollt übertreiben und dann macht man zum Beispiel einer Person, die man gerade erst kennengelernt hat, ein unangebrachtes Kompliment oder man schafft es vor lauter Liebenswürdigkeit nicht, sich abzugrenzen. Konventionen und Regeln können dafür manchmal steif wirken und es wäre gelegentlich besser, nur aus dem Herzen heraus zu agieren. Und hin und wieder ist es auch völlig ausreichend, einfach nur respektvoll höflich zu sein.

Ein Gespür dafür zu haben, wie viel von jedem dieser Elemente es in einer gegebenen Situation mit den unterschiedlichsten Menschen verträglich ist, was in unseren Begegnungen den feinen Unterschied machen kann.

TISCHMANIEREN-LEXIKON

Anstandsrest

In der heutigen Zeit darf man in unserem Kulturkreis den Teller leer essen und muss keinen Anstandshappen mehr zurücklassen. Ist zudem auch angebracht und zu empfehlen, um Food Waste zu vermeiden.

Anstoßen

Nur in kleiner Runde und nur mit Wein, Champagner, Sekt und Prosecco, heute auch mit Wasser in einem Glas mit Stiel. In größeren Runden, wenn es etwas zu feiern gibt (dann aber aufstehen, um mit allen anstoßen zu können). Die Initiative zum Anstoßen übernehmen immer die Gastgeber (*siehe auch* → *Zuprosten*). Tun sie es nicht, sollten Gäste nicht eigenmächtig die Gläser klingen lassen.

Apéro (Anlass)

Gesellschaftlicher Brauch in der Schweiz und in Frankreich, fester Bestandteil der Alltagskultur – ein Get-together bei Getränk und Fingerfood. Der Apéro kann am Anfang oder am Ende der Veranstaltung (z. B. Vortrag, Vernissage, Theaterstück etc.) und auch begleitend dazu stattfinden, sowie als Einstimmung auf das eigentliche Essen. Der Apéro riche (oder Apéro dînatoire) ersetzt eine Mahlzeit, da eine ganze Menüfolge serviert wird (als Flying Dinner oder als Buffet).

Beim Apéro muss nicht mit dem Trinken gewartet werden, bis es vom Gastgeber initiiert wird. Jeder beginnt zu seiner Zeit und kann denjenigen zuprosten oder mit ihnen anstoßen, mit denen er im Gespräch ist.

Nüsschen nur mit einem Löffel nehmen und in die Hand legen. Nie mit der Hand ins Schälchen greifen.

Spieße und Olivensteine auf Tellerchen oder kleine Papierservietten legen, nie auf die Platte zurück.

Gemüse-Sticks etc. nur in den Dip auf dem eigenen Teller tauchen. Bei allgemeiner Dip-Schale nie zweimal dippen.

Apéro/Aperitif (Getränk)

Appetitanregende Getränke, die vor dem Essen eingenommen werden, z. B. Champagner, Prosecco, trockene Weißweine, Pastis, Sherry, Kir, Campari-Variationen, Aperol, Pre-Dinner-Cocktails, Sanbittèr, Crodino etc.

Bier ist per Definition kein Aperitif, heißt aber nicht, dass man es nicht vor dem Essen trinken darf. Korrekterweise bestellt man aber ein Bier *statt* eines Aperitifs.

Wenn bei einer Veranstaltung der Apéro in einem anderen Raum als das Essen stattfindet, wird das Aperitif-Glas nicht mitgenommen, wenn man sich an den Tisch setzt. Ausgenommen, man wird von den Gastgebern dazu aufgefordert.

Besteck (Gedeck)

Wird von innen nach außen aufgedeckt. Benutzt wird es von außen nach innen.

Die Gabel und das Messer der Hauptspeise liegen ganz innen, am nächsten beim Teller; das Besteck für die erste Vorspeise ganz außen.

Rechts werden maximal vier Besteckteile (inklusive Suppenlöffel), links maximal drei eingedeckt. Gibt es mehr als vier Gänge vor dem Dessert, wird zusätzliches Besteck mit dem jeweiligen Gang serviert. Ist dies der Fall, benutzt man nur das mitgereichte Besteck.



Catherine Tenger setzt sich seit mehr als 20 Jahren beruflich damit auseinander, wie das Zusammenspiel verschiedener Faktoren die Qualität zwischenmenschlicher Begegnungen beeinflusst und was Persönlichkeit ausmacht. Als lebhaftes Vortragsrednerin und Seminarleiterin schafft sie es immer wieder, ihre Kundinnen und Kunden zu mehr Auftritts- und Kommunikationskompetenz zu inspirieren.

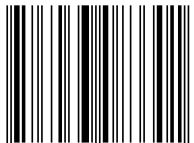
Die in Zürich wohnende, zweisprachige (D/E) Schweizerin lebte in den U.S.A., Pakistan und Deutschland. Bevor sie sich mit ihrer Seminar- und Beratungsfirma CLT Training selbständig machte, war sie in der Hotellerie und Flugbranche in Sales und Marketing tätig.

FORMAT ist ihr zweites Buch. Der erste Ratgeber, IMAGEFAKTOR, der in deutsch und englisch erschien, hat über Vorträge, Seminare und den Buchhandel mehr als 10 000 Leser gefunden.

Falls Sie dieses Buch in der Hand haben, weil Sie Informationen zu genormten Größenverhältnissen verschiedener Druckerzeugnisse, Dateien oder zu TV-Formaten suchen, werden Sie enttäuscht sein; dazu werden Sie hier nicht fündig. Wenn Sie hingegen beim Wort »Format« sofort das Bild eines Menschen vor Augen haben, dann sind Sie hier genau richtig.

Die Autorin geht der Frage nach, was Menschen von Format ausmacht und beleuchtet Aspekte, die vor allem (aber nicht nur) in einem beruflichen Umfeld relevant sind, um solche Qualitäten zu entwickeln und für andere erlebbar zu machen. So, wie Catherine Tenger Vorträge und Seminare hält, ist auch dieses Buch geschrieben – mit fachkundigem Wissen, praktisch umsetzbaren Tipps und einer erfrischenden Prise Humor.

ISBN 978-3-033-08330-1



9 783033 083301 >