

# Inhalt

## Kapitel 1 „Sind gute Manieren, Etikette ... gefragt?“

Was davon ist für den Erfolg im Beruf unwichtig?	10
Finden Sie Definitionen für folgende Begriffe	11
Glauben Sie alle Benimmregeln zu kennen?	12/13
Sind alle der Punkte, die u. a. gutes Benehmen ausmachen, gleich wichtig?	14

## Kapitel 2 Der Umgang mit Menschen

### 2.1 Im Alltag 16

2.1.1 Die Menschenkenntnis	16
2.1.2 Emotionale Intelligenz und emotionale Kompetenz	17
2.1.2.1 Emotionale Kompetenz in der Familie	18
2.1.2.2 Emotionale Kompetenz – ist sie in der Schule wichtig?	18
2.1.2.3 Sind Emotionale Intelligenz und Emotionale Kompetenz im Berufsalltag wichtig	18
2.1.3 Soziale Kompetenz	19

### 2.2 Die Kommunikation 20

2.2.1 Was versteht man unter Kommunikation?	20
2.2.2 Paul Watzlawick, der Kommunikationswissenschaftler	20
2.2.3 Geschlechtsspezifische Unterschiede in der Kommunikation	21

### 2.3 Die non-verbale Kommunikation 22

2.3.1 Die Körpersprache	22
2.3.2 Was versteht man unter non-verbaler Kommunikation?	23
2.3.2.1 Gutes Benehmen als Teil guter Kommunikation	23
2.3.2.2 Das Aussenden non-verbaler Botschaften	23
2.3.3 Der erste Eindruck	24
2.3.4 Interpretationsmöglichkeiten der Körpersprache	25
2.3.4.1 Was kann Mimik – die Sprache des Gesichts – aussagen?	26
2.3.4.2 Was kann Gestik – die Sprache der Hände und der Arme – aussagen?	27
2.3.4.3 Weitere signifikante Signale der Körpersprache	28
Testen Sie Ihr dazugewonnenes Wissen	29
2.3.5 Coaching – der Blick hinter die Kulissen	31
Testen Sie Ihr dazugewonnenes Wissen	32
2.3.5.1 Beispiel einer Analyse zur Körpersprache	33

### 2.4 Die verbale Kommunikation – die Sprache 34

2.4.1 Die Stimme	34
2.4.2 Stimmbildung und Stimmtraining	34
2.4.3 Was wird wie gesagt?	35
2.4.4 Interpretationsmöglichkeiten der Sprache	36
2.4.5 Ein Gespräch führen	37
2.4.6 Die Selbstdarstellung	38
Testen Sie Ihr dazugewonnenes Wissen	39

# Inhalt

<b>2.5</b>	<b>Alltag mit Paaren, Kindern, Geschwistern, Verwandten &amp; FreundInnen</b>	<b>40</b>
2.5.1	Wie begegnet man Menschen mit Behinderungen?	34
<b>2.6</b>	<b>Alltag im Beruf und in der Gesellschaft</b>	<b>42</b>
2.6.1	Der erste Eindruck	42
2.6.2	Vorstellen	42
2.6.3	Zwei Beispiele von uns für euch	43
2.6.3.1	Grüßen, Begrüßen, Vorstellen	44
2.6.4	Das Grüßen, die Begrüßung	45
2.6.4.1	Beim Grüßen und Begrüßen sollten uns keine Fehler unterlaufen	46
2.6.4.2	Begrüßen	47
	Testen Sie Ihr dazugewonnenes Wissen	48
2.6.5	Die Anrede – „Sie“ oder „Du“?	49
<b>2.7</b>	<b>Alltägliche Konflikte in der Familie und in der Schule</b>	<b>50</b>
2.7.1	Differenzen in Ruhe austragen	50
2.7.2	Mobbing (Bullying)	51
2.7.2.1	Mobbing in der Schule	51
2.7.2.2	Mobbing im Beruf	51
2.7.3	Prävention	52
2.7.3.1	Selbstbeherrschung zum eigenen Vorteil	52
2.7.3.2	Präventionsansatz von Eltern – auch sie können einen Beitrag leisten	52
2.7.3.3	Mut und Zivilcourage sind gefragt	53
2.7.3.4.	Wie und wo bekommen Sie Hilfe bei Mobbing?	53
2.7.4	Cyber-Mobbing, ein Problem, das nicht bagatellisiert werden darf	53
2.7.4.1	Was versteht man unter Cyber-Mobbing?	54
2.7.4.2	Die besondere Effizienz des Cyber-Mobbings im Vergleich	54
2.7.4.3	Wie und wo bekommen Sie Hilfe bei Cyber-Mobbing?	54
2.7.4.4	Was können Sie selbst dazu tun, um kein Opfer zu werden?	54
2.7.4.5	Medienmeinungen und -berichte zum Cyber-Mobbing	54
<b>2.8</b>	<b>Netiquette</b>	<b>56</b>
2.8.1	Netiquette in E-Mails	57
	Testen Sie Ihr dazugewonnenes Wissen	58
	Testen Sie Ihr dazugewonnenes Wissen	59
	Testen Sie Ihr dazugewonnenes Wissen	60

# Inhalt

## Kapitel 3 Ladies and Gentlemen

<b>3.1</b>	<b>Die Lady – die Dame</b>	<b>62</b>
3.1.1	Der Gentleman – der Herr	63
3.1.2	Ladylike – damenhaft	64
3.1.3	Gentlemanlike	64
3.1.4	Der Handkuss	65
<b>3.2</b>	<b>Emanzipiert und Dame – ein Widerspruch?</b>	<b>66</b>
<b>3.3</b>	<b>Chef und Gentleman, Chefin und Lady – ein Widerspruch?</b>	<b>67</b>
<b>3.4</b>	<b>Gesellschaftliche Verpflichtungen</b>	<b>68</b>
<b>3.5</b>	<b>in der Tanzschule</b>	<b>69</b>
<b>3.6</b>	<b>Auf Bällen</b>	<b>70</b>
3.6.1	Der Wiener Ball	70
	Testen Sie Ihr dazugewonnenes Wissen	71
	Testen Sie Ihr dazugewonnenes Wissen	72

## Kapitel 4 Passende Kleidung ist vorteilhaft

<b>4.1</b>	<b>Passend gekleidet im Alltag</b>	<b>74</b>
4.1.1	Accessoires, die wichtigen Begleiter	75
4.1.2	Kleidung für Damen	76
4.1.3	Kleidung für Herren	77
4.1.3.1	Die Krawatte und ihre „Tücken“: der Knoten	78
<b>4.2</b>	<b>Passend gekleidet im Ausland – andere Länder, andere Sitten</b>	<b>79/80</b>
	Testen Sie Ihr dazugewonnenes Wissen	81
	Testen Sie Ihr dazugewonnenes Wissen	82

## Kapitel 5 Hunger stillen – stilvoll speisen

<b>5.1</b>	<b>Tafelfreuden bei FreundInnen, Veranstaltungen und Firmenfeiern</b>	<b>84</b>
5.1.1	Unfallfreies Essen mit Messer und Gabel	84
5.1.2	Einladungen	85
5.1.3	Welche Möglichkeiten gibt es, Einladungen „auszusprechen“?	85
5.1.4	Wohin, wann und wozu wird eingeladen?	85
5.1.5	Einladung zu einem festlichen Abendessen und zu Empfängen	86
5.1.6	Small Talk, der unentbehrliche Einstieg in einen unterhaltsamen Abend	86

# Inhalt

<b>5.2</b>	<b>Private Feiern als GastgeberInnen</b>	<b>87</b>
5.2.1	Eine Feier mit einem festlichen Abendessen ausrichten	87
5.2.2	Partys, Grillabende – lockere Abendeinladungen	88
5.2.3	Menükarten selbst gemacht	88
5.2.4	Als Gast hat man einige Benimmregeln zu beachten	89

<b>5.3</b>	<b>Eingeladen in ein Restaurant</b>	<b>90</b>
5.3.1	Untadeliges Benehmen in einem Restaurant	90
5.3.2	In Damenbegleitung in ein Restaurant eingeladen	90
5.3.3	Ein Herr und eine Dame betreten ein Restaurant	91
	Testen Sie Ihr dazugewonnenes Wissen	92

## Kapitel 6 Absolute No-Gos

<b>6.1</b>	<b>Allgemeine No-Gos</b>	<b>94</b>
6.1.1	Korrektes Benehmen hat entscheidenden Einfluss	95

<b>6.2</b>	<b>No-Gos in der Familie</b>	<b>96</b>
------------	------------------------------	-----------

<b>6.3</b>	<b>Elektronische No-Gos</b>	<b>97</b>
6.3.1	@@@	97
6.3.2	Per SMS ... – ist einfach alles erlaubt?	98
6.3.2.1	Beziehungen per SMS beenden – Menschen elektronisch abbestellen?	98

<b>6.4</b>	<b>Abkürzungen – super oder abzulehnen?</b>	<b>99</b>
6.4.1	Ist für Sie auch ein Tag ohne „LOL“ ein verlorener Tag?	99
6.4.2	Beispiele von einigen abk. und ihre Bedeutung	99
6.4.3	Die Chatsprache	100
	Testen Sie Ihr dazugewonnenes Wissen	101

<b>6.5</b>	<b>No-Gos im Berufsleben</b>	<b>102</b>
6.5.1	Schlechtes Benehmen	102
6.5.2	Der Boom	102
6.5.3	Das Outfit und die Bewerbung	102
6.5.4	Minuspunkte im Berufsleben	102

<b>Fragebogen</b>	<b>103</b>
-------------------	------------

<b>Lösungen</b>	<b>109–132</b>
-----------------	----------------