



# Business-Benimm

Richtiges Verhalten im Berufsalltag

AOK. Die Gesundheitskasse.



## Gutes Benehmen hat viele Vorteile

Gutes Benehmen ist auch im Berufsleben wichtig. Hier gelten jedoch andere Regeln als im Privaten. Damit Sie sich angemessen verhalten und nicht in peinliche Situationen geraten, haben wir für Sie ein paar „Spielregeln“ für den Umgang mit Kunden, Arbeitskollegen und Vorgesetzten zusammengestellt. Wir zeigen Ihnen, worauf es ankommt und womit

Sie bei jedem Kunden punkten. So bleibt der erste gute Eindruck genauso hängen wie Ihre gute Arbeit. Auf geht's. Seien Sie positiv und zeigen Sie, dass Ihnen die Arbeit und gutes Benehmen Spaß machen.

**Viel Erfolg!**  
**AOK. Die Gesundheitskasse.**

Wir bemühen uns um eine geschlechtergerechte Sprache. Weil wir Ihnen den Lesefluss so angenehm wie möglich gestalten möchten, wählen wir in vielen Fällen dennoch die männliche Form. Die Inhalte beziehen sich aber immer auf alle Geschlechter. Wenn nicht, weisen wir ausdrücklich darauf hin.

# Inhalt

<b>Vorstellen und begrüßen</b>	05
<b>Distanzzenen achten</b>	12
<b>Telefonieren und ansprechen</b>	14
<b>Die richtige Kleidung im Beruf</b>	16
<b>Bei Tisch</b>	20
<b>Smalltalk</b>	24
<b>Umgang mit Missgeschicken</b>	29
<b>Gesundheit und mehr</b>	30



# Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance

## Wichtig!

Smartphone aus! Ihr privates Smartphone sollten Sie während der Arbeitszeit auf lautlos stellen oder ausschalten – sofern es hierzu keine Regelungen im Arbeitsvertrag gibt.

Man kann es gut finden oder nicht, aber wir Menschen beurteilen andere nach ihrem Aussehen und ihrem Auftreten – und zwar innerhalb von Sekundenbruchteilen. Der erste Eindruck bleibt und lässt sich auch nur schwer korrigieren. Das Erstaunliche daran ist, dass der erste Eindruck bei vielen Menschen gleich ist. Ist jemand sympathisch, ist er es in der Regel auch für andere.

Also sollten Sie alles daran setzen, dass Ihr erster Eindruck bei Kollegen, Vorgesetzten und Kunden gut ist.

## Was prägt den ersten Eindruck?

Wenn sich der erste Eindruck schon nach Millisekunden bildet, dann ist klar, was vorrangig wirkt. Zu über 55 Prozent sind das Aussehen und das Auftreten entscheidend. Rund 38 Prozent machen das Sprechen, die Mimik und Gestik aus. Und nur zu 7 Prozent hat der Inhalt unseres Sprechens Einfluss darauf, ob uns jemand sympathisch findet.

## **Das Auftreten und Aussehen**

Zur Kleidung und zum gepflegten Äußen finden Sie viele Tipps auf Seite 6. Jemanden riechen können ist nicht nur eine einfache Redewendung, sondern eine biologische Tatsache. Angenehm riechende Menschen sind uns sofort sympathischer. Achten Sie deshalb immer auf einen angenehmen, aber unaufdringlichen Duft.

## **Die Körpersprache**

Die Körpersprache sagt mehr als tausend Worte. Zur Körpersprache gehören das Lächeln, die Gestik, die Mimik, die Körperhaltung und der Handschlag. Eine dezente Gestik unterstreicht Gesagtes und wirkt positiv. Freundlicher Blick und zustimmende Mimik signalisieren Offenheit und Selbstbewusstsein. Mit einem aktiven Blickkontakt zeigt man persönliches Interesse und Aufgeschlossenheit. Ein ehrliches Lächeln wirkt sympathisch. Die Körpersprache und -haltung wirkt dabei offener und positiver. Wer andere anlächelt, wirkt aufgeschlossener und interessierter. Das gilt auch für den regelmäßigen Blickkontakt. Er wirkt höflich und drückt Interesse am anderen aus.

Auch der Handschlag sagt viel über den ersten Eindruck aus. Weitere Tipps zum richtigen Handschlag finden Sie auf Seite 8. In Zeiten erhöhter Infektionsrisiken ist der Handschlag allerdings tabu.

## **Die Stimme und Wortwahl**

Die Stimme gehört mit zu den wichtigsten Kriterien für den ersten Eindruck. Denn die Stimme passt sich unseren Emotionen an. Wut, Ärger, Freude, Nervosität, Interesse, Selbstbewusstsein – all das hört man unserer Stimme an. Desinteresse macht unsere Stimme flach und monoton. Stress und Nervosität machen die Stimme gepresst und dünn. Dem Sprecher schnürt es sprichwörtlich die Kehle zu.



# „Darf ich bekannt machen?“

## Alles für die perfekte Begrüßung

### Wichtig!

In Zeiten erhöhter Infektionsrisiken ist der Handschlag tabu. Es ist also nicht unhöflich, wenn Sie Ihrem Gegenüber nicht die Hand reichen. Grüßen Sie mit gebührendem Abstand durch ein Kopfnicken.



- Werden Sie nervös, wenn Sie sich anderen vorstellen sollen?
- Sind Sie sich nicht ganz sicher, was die richtige Etikette ist?
- Ist es Ihnen schon einmal passiert, dass Sie zu locker oder zu förmlich bei der Begrüßung waren?
- War es Ihnen und den anderen peinlich?

Das muss künftig nicht mehr sein, wenn Sie ein paar Grundsätze beachten.

## Wer grüßt zuerst?

Im Berufsleben hat das Vorstellen und Handreichen eine eigene Hierarchie. Es gilt: Es grüßt

- der Mann zuerst die Frau
- die jüngere zuerst die ältere Person
- der Rangniedrigere den Ranghöheren, z.B. der Bewerber den Personalchef oder der Mitarbeiter den Vorgesetzten

Betreten Sie einen Raum, in dem sich bereits andere aufhalten, grüßen Sie zuerst. Das gilt unabhängig von Geschlecht und Alter. Vorgesetzte haben grundsätzlich

das Recht zu entscheiden, ob sie ihre Mitarbeiter mit Handschlag begrüßen möchten oder nicht. Bei einem Vorstellungsgespräch sollten Sie daher nicht mit der ausgestreckten Hand auf den Vorgesetzten losstürmen. Aber auch unter Mitarbeitern ist Zurückhaltung angebracht.

## Wie grüßt ich?

Höflich ist es, hinter dem Gruß den Namen zu nennen: „Guten Tag, Herr Schmitz.“ Grüßen Sie zwei oder mehrere Personen gleichzeitig, fallen die Namen weg. „Guten Tag“ oder bei Bekannten „Guten Tag zusammen“ reicht.

Tritt Ihnen eine Person entgegen, um Sie zu begrüßen, sollten Sie aufstehen. Falls Sie am Schreibtisch sitzen, stehen Sie auf und gehen um diesen herum. Dies gilt für Männer und Frauen gleichermaßen.

## Handschlag oder nicht?

Nie die Hand schütteln! Ein sanfter Druck von ein bis drei Sekunden reicht, wenn Sie jemandem die Hand geben. Sehen Sie dem anderen dabei in die Augen. Aber Vorsicht, nicht in allen Kulturreihen ist der Händedruck die gängige Begrüßungsgeste.



## Ansprechen

Akademische Titel sind Bestandteil des Namens. Besitzt Ihr Ansprechpartner mehrere akademische Titel, verwenden Sie bei der Anrede immer den höchsten Titel. Einen Professor sprechen und schreiben Sie mit „Herr Professor Schlau“ an. Dr. Ulrike Klug sprechen Sie als „Frau Doktor Klug“ an. Weglassen können Sie den Titel, wenn es Ihnen von Ihrem Gesprächspartner angeboten wird. Von sich aus sollten Sie das nicht tun.

Duzen oder siezen? Grundsätzlich wird ein nicht ausdrücklich erlaubtes Duzen als Beleidigung aufgefasst. Die Frage, wer das Du im Geschäftsleben anbietet, ist oft

mit einem Blick auf die Hierarchie entschieden.

Die Regel lautet hier: Der Rang höhere bietet dem Rangniedrigeren das Du an sowie der Mitarbeiter mit der längeren Betriebszugehörigkeit demjenigen mit der kürzeren Zugehörigkeit. Heikel wird es erst, wenn Ihnen auf der Betriebsfeier bei ausgelassener Stimmung das „Schnaps-Du“ angeboten wird.

Kehren Sie am nächsten Tag souverän zum Sie zurück, es sei denn, Sie werden ausdrücklich auf das Du hingewiesen. Sie können ein Du auch freund-

lich und auf Ihre grundsätzlichen Prinzipien verweisend ablehnen. Seien Sie sich jedoch darüber im Klaren, dass Ihnen diese Person wahrscheinlich nie wieder das Du anbieten wird.

### Wie stelle ich mich vor?

Gerade im Berufsleben kommt es häufiger vor, dass Sie sich Fremden vorstellen müssen:

„Darf ich mich vorstellen, mein Name ist Meier“ oder „Darf ich mich vorstellen, ich bin Florian Meier“.

Befinden Sie sich in einer größeren Runde, genügt es, wenn Sie nur Ihren Namen nennen. Der Ange- sprochene reagiert in gleicher Weise.

### Wie stelle ich andere vor?

Vorgestellt wird

- der Mann der Frau
- die jüngere Person der älteren
- der Rangniedrigere dem Rang- höheren
- der neue Mitarbeiter dem Vorgesetzten
- eine einzelne Person einer Gruppe

Falls Sie mehrere Personen gleichzeitig untereinander bekannt machen müssen, gehen Sie nach praktischen Kriterien vor, z.B. von links nach rechts ohne Rücksicht auf Geschlecht, Alter oder Rang.

### Wichtig!

Beim Vorstellen nehmen Sie die Hände aus den Hosentaschen. Halten Sie ausreichend Abstand zu Ihrem Gegenüber. Es wirkt unhöflich, wenn Sie ihm zu nah „auf die Pelle rücken“.



Hände



Abstand

# Von Nähe etwas Abstand nehmen

## Wie weit darf ich gehen?

Sie gehen auf einen Kollegen zu, stellen ihm Ihr neues Projekt vor und während Sie die Einzelheiten erläutern, merken Sie, wie sich der Kollege immer weiter von Ihnen entfernt. Was geschieht da? Sie sind ihm zu nahe gekommen. Bei den Distanzzonen sollten Sie beachten, dass diese kulturabhängig sind. Im arabischen Raum oder in Lateinamerika dürfen Sie anderen deutlich näher kommen.



## Intime Distanz

Betreten Sie unzulässigerweise die intime Distanzzone (Abstand bis zu 50 Zentimeter), kann dies Ablehnung und Aggressionen bei Ihrem Gegenüber hervorrufen. Vermeiden Sie daher aufdringliche Gesten und flüchtige Berührungen.



## Persönliche Distanz

Die persönliche Distanz, zwischen ca. 50 und 100 Zentimetern, ist der ideale Abstand für den Handschlag, aber auch für gute Freunde und Kollegen.



## Gesellschaftliche Distanz

Abwartend sollten Sie sich in der gesellschaftlichen Distanzzone, zwischen ein und zwei Metern, z.B. gegenüber Verkäufern, Fremden oder Beamten verhalten.

## Öffentliche Distanz

Die öffentliche Distanz umfasst mehrere Meter Abstand und ist klassisch für Zuhörer eines Vortrages, spielt aber im Berufsleben nur eine untergeordnete Rolle.

### Wichtig!

Distanz wahren in Infektionszeiten. In Zeiten mit einem erhöhten Infektionsrisiko gilt grundsätzlich: Abstand halten, Begrüßung ohne Handschlag, Husten/Niesen in die Armbeuge, regelmäßige Handreinigung, Berühren des Gesichts vermeiden. Diese Maßnahmen sind nicht unhöflich, sondern werden von allen sofort akzeptiert.

# Der richtige Ton für jedes Medium Kommunizieren über Medien

Ihr erster Arbeitstag, das Telefon klingelt. Wie sollen Sie sich jetzt melden?  
„Hallo?“ oder „Ja?“?  
So lieber nicht. Wir zeigen Ihnen, wie es richtig geht.

## Wichtig – merke!

**E-Mail** = alles, was dokumentiert werden muss

**Chat** = interne Absprachen auf kurzem Dienstweg

## Telefonieren

Bestehen in Ihrer Firma keine einheitlichen Richtlinien, haben Sie mehrere Möglichkeiten, Telefongespräche richtig anzunehmen. Nach der klassischen Reihenfolge nennen Sie den Firmennamen, Ihren Namen, Tagesgruß (z.B. Musterfirma, Tina Muster, guten Tag). Ob Sie Ihre Abteilung nennen, hängt von betrieblichen Vorgaben ab. Achten Sie auf eine langsame und deutliche Aussprache und halten Sie den Begrüßungssatz kurz.



## Videokonferenzen und -chats

Sie sind on air. Hier gilt grundsätzlich das Gleiche wie im persönlichen Kontakt. Seien Sie (über-)pünktlich und ordentlich gekleidet. Sorgen Sie für eine ruhige und professionelle Umgebung und stellen Sie Ihr Mikrofon auf stumm, wenn Sie gerade nicht reden.

## E-Mails schreiben

Auch wenn E-Mails oft spontaner und zwangloser sind als ein Brief, sollten Sie die Umgangsformen wahren. Eine freundliche Anrede (Sehr geehrte/-r ...), die Ansprache mit Sie, ein höflicher Ton, ein netter Gruß (Freundliche Grüße) und Ihr vollständiger Name am Schluss sind das A und O. Zu der professionellen Kommunikation gehört auch eine E-Mail-Signatur. Hier gibt es meist firmeninterne Vorgaben zur Formatierung. Erkundigen Sie sich nach Richtlinien. Dies gilt auch für Schriftart, -größe und -farbe.

Warten Sie nicht zu lange mit der Beantwortung Ihrer Mails. In der Regel sollten E-Mails binnen zwei Arbeitstagen beantwortet werden. Schaffen Sie es gerade tatsächlich nicht, dann bestätigen Sie zumindest den Empfang der E-Mail und versichern Sie Ihrem Gesprächspartner, dass Sie sich um die Angelegenheit kümmern werden.

Korrekte Rechtschreibung ist wichtig. Auf Smileys und Abkürzungen, wie MfG (Mit freundlichen Grüßen), sollten Sie verzichten. Wichtig: Emojis sind tabu. Sie geben jeder Mail oder Messenger-nachricht im Geschäftsverkehr eine unprofessionelle Note.

## Messenger

In vielen Unternehmen wird zunehmend auf die interne Kommunikation via Messenger, wie Skype, MS Teams, Slack & Co., gesetzt. Dies hat den Vorteil, dass der Empfänger die Nachricht sofort sieht und reagieren kann.

Achten Sie auch beim Chat auf korrekte Rechtschreibung und verzichten Sie auf keinen Fall auf eine Anrede. Für ein „Hallo, Frau Müller“ muss Zeit sein.



# Passend oder unpassend? Die richtige Kleidung im Berufsleben

Ein gepflegtes Äußeres im Beruf ist genauso wichtig wie gute Leistungen. Nur: Was sollen Sie anziehen?

Das Outfit richtet sich nach der Stelle. In einigen Berufen wie beispielsweise im Handwerk, in der Produktion oder im Labor ist Berufs- bzw. Arbeitskleidung oder Schutzkleidung Vorschrift. Fragen Sie bei Ihrem Arbeitgeber nach!

## Kreative Berufe

In kreativen und innovativen Berufen wie beispielsweise in Werbeagenturen oder beim Friseur ist der Dresscode im Allgemeinen etwas lockerer. Hier können Hemd, Bluse und Sakko auch mal mit Jeans kombiniert werden.

## Kaufmännische Berufe

In den meisten kaufmännischen Berufen wie z.B. bei Banken oder Versicherungen ist die konservative Garderobe Pflicht.

*Wenn Sie unsicher sind, was in Ihrem Job angemessen ist, kleiden Sie sich lieber etwas zu förmlich als zu leger. Orientieren Sie sich dann in den ersten Tagen im Beruf an den Outfits Ihrer Kollegen.*

## Der Businessmann

Im Arbeitsalltag sollte der Mann dunkelgraue, anthrazitfarbene, dunkelblau uni oder mit Nadelstreifen versehene Anzüge tragen, dazu ein pastellfarbenes oder weißes langärmeliges Hemd, eine dezente Krawatte und schwarze oder braune Lederschuhe. Es gilt: dunkel und dezent.

## Die Businessfrau

Geeignete Kleidung ist das klassische Kostüm, der Hosenanzug oder die Kombination aus Blazer und knielangem Rock, dazu flache Absatzschuhe. Frauen dürfen mehr Farbe verwenden als die männlichen Kollegen.

*Ein Tipp: Der unterste Knopf des Jacketts wird niemals geschlossen.*





## Was geht und was geht gar nicht?

Egal ob Handwerk oder Bank –  
Dos and Don'ts beim Outfit

- Beurteilen Sie Ihr Outfit kritisch und fragen Sie gegebenenfalls gute Freunde.
- Die Kleidung sollte immer ordentlich und sauber sein. Flecken, Falten oder Zigaretten-
- geruch machen keinen guten Eindruck. Wählen Sie Ihre Kleidung passend zu Ihrem Typ aus. Sie sollen sich nicht verkleidet fühlen.
- Achten Sie auf saubere Schuhe.



- Ein guter Sitz Ihrer Kleidung ist wichtig. Zu enge oder schlecht sitzende Kleidung wirkt wenig professionell.
- Achten Sie auf gepflegte Haare und Hände.
- Vermeiden Sie schiefe und abgelaufene Absätze.
- Vermeiden Sie als Mann einen ungepflegten Dreitagebart.
- Schminken Sie sich als Frau nicht zu grell.
- Kurze Miniröcke, tief ausgeschnittene Dekolletés, bauchfreie oder durchsichtige Kleidung, sehr hohe Absätze sowie nackte Beine sollten vermieden werden.
- Bei Parfum oder Aftershave gilt: Weniger ist mehr.
- Vermeiden Sie auffälligen Schmuck. Neben einer Armbanduhr sind dezente Ringe, eine Kette oder einfache Ohrringe in Ordnung.
- Achten Sie auch auf die Socken, die beim Sitzen sichtbar werden. Weiße, stark gemusterte und Sportsocken sollten Sie vermeiden.

# Mit der Hand in den Mund? Über gutes Benehmen bei Tisch

## Bei Tisch

Die Missachtung von Tischmanieren kann im Beruf sehr peinlich sein, vor allem, wenn der Betroffene gar nicht merkt, was er falsch macht. Gemäß dem Motto „Lieber Tischmanieren als sich blamieren“ stellen wir Ihnen einige Regeln zum Verhalten bei Tisch vor.

## Besteckreihenfolge

Welches Besteck zu welchem Gang genommen wird, ist einfach: immer von außen nach innen, und zwar jeweils ein Set. Essen Sie einen Gang nur mit der Gabel, legen Sie das unbenutzte Messer ebenfalls auf den Teller. Der Suppenlöffel ist ganz rechts eingedeckt oder wird mit der Suppe serviert. Oberhalb des Tellers liegt das Dessertbesteck. Der kleine Teller mit einem Messer zu Ihrer Linken ist für Brot.







## Bestecksprache

Besteck hat auch eine kommunikative Funktion. Die Art, wie Sie Ihr Besteck ablegen, verrät, ob Sie mit dem Essen fertig sind, eine Pause machen oder einen Nachschlag wünschen.



Ich mache eine Pause.



Ich möchte einen Nachschlag.



Ich bin fertig.

## Besteck-Dos-and-Don'ts

- Haben Sie Ihre Suppe ausgelöffelt, legen Sie den Löffel nicht in die Suppentasse, sondern rechts auf den Unterteller.
- Streifen Sie Ihr Messer nirgendwo ab, weder am abgeschnittenen Fleischstück, bevor Sie es zum Mund führen, noch an der Gabel.
- Ein besonderer Fauxpas ist das Abschlecken des Messers oder sein Umfunktionieren zur Gabel.
- Einmal in Gebrauch genommene Besteckteile sollen nicht wieder mit dem Tisch(-Tuch) in Berührung kommen.

Vermeiden Sie ausladende Gesten mit Besteckteilen in der Hand. Diese können leicht als „Drohgebärde“ gegen Ihren Tischnachbarn missverstanden werden.

## Tabus bei Tisch

Das Verhalten bei Tisch betrachten viele Menschen immer noch als Gradmesser für die „gute Kinderstube“. Deshalb sollten Sie folgende Tabus vermeiden:

- vor dem Gastgeber mit dem Essen beginnen
- ohne triftigen Grund (bitte für sich behalten) während des Essens den Tisch verlassen
- als Erster und hemmungslos zugreifen
- vor dem Probieren bereits nachwürzen
- mit vollem Mund trinken oder sprechen
- trinken, ohne vorher den Mund mit der Serviette abgewischt zu haben
- Kaffee- oder Teetasse mit beiden Händen halten
- Gläser mit Stiel am Kelch anfassen
- Serviette in den Kragen stecken oder um den Hals binden. Die Serviette gehört auf den Schoß.
- Serviette nach dem Essen auf den Teller legen. Platzieren Sie sie locker zusammengelegt links neben den Teller.
- Suppen oder andere Gerichte „kalt pusten“
- mit dem Mund zum Besteck gehen. Gabel und Löffel werden zum Mund geführt.
- bereitgestellte Zahnstocher am Tisch benutzen
- Ellenbogen auf den Tisch legen

*Verzichten Sie mittags auf Alkohol! Am Abend dürfen Sie einen Wein oder, bei rustikalem Essen, ein Bier trinken, auch wenn der Gastgeber dies nicht tut.*



## Reden ist Silber, aber Schweigen nicht immer Gold

Der Smalltalk hat als gesellschaftliches Ritual eine große Bedeutung. Er vermeidet peinliches Schweigen und dient der Auflöckerung der Atmosphäre. Doch worüber sollen Sie während des Geschäftssessens

oder mit dem Chef auf dem Büroflur sprechen?

Finden Sie zunächst über oberflächliche Themen eine Gemeinsamkeit mit Ihrem Gesprächs-



## Negatives

Vermeiden Sie Negatives über gemeinsame Bekannte zu berichten, denn: „Was Paul über Peter sagt, sagt mehr über Paul aus als über Peter.“

partner. Hierfür eignet sich das Wetter, aber auch Ihre direkte Umgebung, wie die Einrichtung des Raumes, die Lage der Lokalität oder die Region.

Spitze Bemerkungen wie „Haben Sie zugenommen?“ oder verletzende Themen sowie Eheprobleme sind für einen Smalltalk unpassend. Die Frage „Woher kenne ich Ihren Namen nochmal?“ sollten Sie sich ebenfalls verkneifen. Begegnen Sie Ihrem Gesprächspartner mit einer

positiven Einstellung und halten Sie keine Monologe.

Gestalten Sie die Veranstaltung abwechslungsreich, indem Sie sich mehrere Gesprächspartner suchen. Ein Gespräch nach fünf Minuten zu beenden ist nicht unhöflich. Verabschieden Sie sich freundlich und danken Sie für die nette Unterhaltung.



## Welche Themen gehen beim Smalltalk?

- Wetter
- Social Media
- Infos zum „Hier und Jetzt“
- Gemeinsame Freunde/Bekannte
- Partys und Events
- Sportliche Highlights
- Urlaub, Hobby, Freizeit
- Gutes Essen und Trinken

## Weitere Themen

- Beruf
- Sport
- Filme, Kunst und Theater

Alle Themen sollten allgemein gehalten werden.

## Welche Themen gehen beim Smalltalk nicht?

- Kritik an anderen, Lästerei
- Eigene schlechte Laune und Probleme
- Schlechte Erfahrungen mit der Lokalität
- Unwohlsein, Krankheiten
- Typische Streithemen

## Weitere No-go-Themen

- Religion
- Geld
- Tod
- Politik
- Ethnische Herkunft
- Sexualität, Beziehungsprobleme



# Ohne Fehler fehlt was

## Wenn doch mal etwas schiefläuft ...

Sie trinken morgens einen Schluck Kaffee und da ist es auch schon passiert – ein Kaffeeleck auf dem weißen Hemd. Und das auch noch kurz vor einem Gespräch mit Ihrem Vorgesetzten. Wie bekommen Sie nun schnell den Fleck wieder aus dem Hemd? Gar nicht. Wir zeigen Ihnen, wie Sie die Situation dennoch souverän meistern.

Treten Sie die Flucht nach vorn an. Bei der Begrüßung weisen Sie unmittelbar auf Ihren Fauxpas hin: „Verzeihen Sie meinen Aufzug, aber mir ist kurz vor der Besprechung der Kaffee über mein Hemd gelaufen.“ Sie können die Situation mit einem kleinen Witz etwas auflockern: „Soweit ich weiß, ist das kein neuer Trend.“

Ihr Gegenüber hat Mundgeruch, Essensreste zwischen den Zähnen oder wird von anderen Peinlichkeiten heimgesucht, ohne es zu merken? Nehmen Sie ihn diskret zur

Seite und weisen Sie ihn freundlich unter vier Augen auf sein Missgeschick hin. Häufig hilft auch ein wenig Humor. Jeder ist für solch einen Hinweis dankbar.

Neben Humor hilft manchmal auch die Fähigkeit, über Dinge hinwegzusehen. Ist Ihr Gegenüber falsch gekleidet, knurrt sein Magen oder trünt das Auge, ignorieren Sie dies.

## Ich-Botschaften wirken weniger verletzend

Sprechen Sie Ihr Gegenüber auf den Vorfall oder das Malheur mit einer Ich-Botschaft an. Sagen Sie nicht: „Sie sind ...“ oder „Alle sagen, dass ...“, sondern: „Ich finde, dass ...“.

# Die AOK bildet aus

## aok.de/karriere

### Ausbildungsberufe bei der AOK:

- Ausbildung zum Sozialversicherungsfachangestellten (m/w/d)
- Ausbildung zum Kaufmann im Gesundheitswesen (m/w/d)
- Ausbildung zum Kaufmann für Bürokommunikation (m/w/d)
- Ausbildung zum Fachinformatiker Systemintegration bzw. Fachrichtung Anwendungsentwicklung (m/w/d)

### Einige AOKs bieten zusätzliche Ausbildungsberufe an, wie:

- Kaufmann für Marketingkommunikation (m/w/d)
- Kaufmann für Dialogmarketing (m/w/d)
- Zahnmedizinischer Fachangestellter (m/w/d)

### AOK-Apps

Holen Sie sich jede Menge Gesundheit auf Ihr Smartphone. Die kostenfreien Apps und Online-Anwendungen der AOK sind hilfreiche Begleiter auf Ihrem Weg durch ein gesundes Leben.



**Ihre AOK hält weitere  
Angebote rund um Ihre  
Gesundheit für Sie bereit.  
Ausführliche Informationen  
finden Sie unter [aok.de](http://aok.de)  
oder bei Ihrer AOK vor Ort.**

## Impressum

**Herausgeber**

AOK. Die Gesundheitskasse.

**Art.-Nr.**

9370625

**Konzeption, Redaktion, Gestaltung**

AOK Medien GmbH (Verlag)

Nina Heinz-Hertel (V.i.S.d.P.)

Lilienthalstr. 1-3

53424 Remagen

Telefon: 02642 931-0

**Stand**

Januar 2026

**Fotos**

Getty Images, freepik.com

Niederlassung Berlin

Rosenthaler Straße 31

10178 Berlin

Telefon: 030 22011-0

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck sowie Verbreitung jeglicher Art, auch auszugsweise, nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung.

mailto: [info@aok-medien.de](mailto:info@aok-medien.de)

Internet: [aok-medien.de](http://aok-medien.de)

**Geschäftsführer**

Frank Schmidt, Thomas Reiner

AG Koblenz HRB 13100

W-IdNr.: DE122263947-00001

Weitere Informationen finden Sie unter [aok.de](http://aok.de) oder bei Ihrer AOK vor Ort.