

Kontakt-Knigge

Angemessene Umgangsformen

Während eurer Projektarbeit werdet ihr auf die Hilfe vieler Menschen angewiesen sein. Neben euren Mitschülerinnen, Mitschülern, Lehrerinnen, Lehrern und Eltern werden vielleicht auch Menschen eingebunden, die nicht täglich in der Schule anzutreffen sind. Zum Beispiel Expertinnen und Experten, die ihr zur Unterstützung eures Vorhabens eingeladen habt, Vertreterinnen und Vertreter aus eurer Kommune oder andere Persönlichkeiten des gesellschaftlichen, wirtschaftlichen oder politischen Lebens.

Viele werden bereit sein, euch mit Rat und Tat zu unterstützen. Sie werden das freiwillig und gern tun, obwohl viele von ihnen nur wenig Zeit haben. Um diese Menschen zur Unterstützung eures Vorhabens zu gewinnen, um deren Einsatz anzuerkennen und wertzuschätzen, gibt es einige Regeln zu beachten. Die goldene unter diesen Regeln: Behandle andere Menschen so, wie du auch von ihnen behandelt werden möchtest.

Schriftlicher Kontakt

Die Kontaktaufnahme per Brief ist noch immer der klassische Weg. Beachtet dabei diese Hinweise:

- Benutzt übliche Anrede- und Schlussformeln:
 - Anrede: z. B. Sehr geehrter / Sehr geehrte Frau Y / Herr X
 - Schlussformel: z. B. „Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldung“, zusätzlich immer: „Mit freundlichen Grüßen“
- Stellt euch selbst und euer Vorhaben knapp vor (z. B. „Wir sind die Klasse ... der Schule ... engagieren uns in einem Projekt für ...“).
- Beschreibt kurz, welche Rolle die von euch kontaktierte Person in dem Projekt spielen soll (z. B. „Wir würden uns sehr freuen, wenn Sie uns bei der Durchführung unseres Projektes mit Ihrem Fachwissen unterstützen könnten...“).
- Teilt der Person mit, wie und wann sie euch erreichen kann (z. B. Postadresse, evtl. Telefonnummer).
- Achtet auf eine höfliche und respektvolle Sprache und auf korrekte Rechtschreibung.
- Wenn ihr in die Suchmaske einer Internetsuchmaschine (z. B. Forestle, Google, Bing) „Musterbrief Anschreiben“ eingibt, findet ihr zahlreiche Vorlagen. Anhand solcher Musterbriefe könnt ihr euch über die gängigen Formatierungen (Schriftart und -größe, Absätze, Zeilenabstände) informieren.

Die Kommunikation per E-Mail ist häufig deutlich unkomplizierter. Im E-Mail-Verkehr gelten die gleichen Grundsätze wie beim klassischen Briefkontakt.



Foto: Renee Lee/iStockphoto

Mündlicher Kontakt

In einigen Fällen bietet sich die mündliche Kontaktaufnahme per Telefon an, etwa wenn es um konkrete Rückfragen geht. Wählt eine Person aus, die das Telefonat führt. Hier gelten ähnliche Höflichkeitsformen wie beim schriftlichen Verkehr:

- Meldet euch mit eurem vollen Namen (z. B. „Guten Tag, hier spricht...“).
- An die kleinen „Zauberwörter“ „bitte“ und „danke“ denken (z. B. „Könnte ich bitte ... sprechen? ... Vielen Dank“).
- Sagt kurz, worum es geht (z. B. „Ich rufe wegen ... an“).
- Sprecht deutlich, hört eurem Gegenüber aufmerksam zu und lasst sie oder ihn aussprechen.
- Legt vor dem Telefonat Stift und Zettel bereit, damit ihr euch während des Gesprächs gegebenenfalls Notizen machen könnt.
- Bedankt euch am Ende für das Gespräch und vergesst die Verabschiedung nicht (z. B. „Vielen Dank für ihre Auskünfte, Frau/Herr XY. Einen schönen Tag und auf Wiederhören“).

Ähnliches gilt, wenn ihr eine Person persönlich anspricht, z. B. in ihrem Büro.

Persönlicher Kontakt

Wenn ihr eine Kooperationspartnerin oder einen Kooperationspartner (z. B. eine Expertin oder einen Experten, Arbeitshilfe 5) für euer Projekt gewinnen konntet, sind ebenfalls einige Hinweise zu beachten. Wenn ihr die Person beispielsweise zu einem Gespräch trefft, gelten die üblichen Höflichkeitsformen:

- Schafft eine angenehme Gesprächsatmosphäre (z. B. angemessene Sitzordnung herstellen, den Ort des Gespräches aufräumen, Trinkwasser für die Sprechenden bereitstellen)
- Pünktlichkeit ist eine der wichtigsten Höflichkeitsregeln! Alle Beteiligten erscheinen rechtzeitig am vereinbarten Ort.
- Begrüßt die Person und bedankt euch für ihr Kommen (z. B. „Sehr geehrte/r Frau/Herr ... Wir freuen uns sehr, dass Sie heute Zeit für uns gefunden haben“).
- Stellt euch und euer Vorhaben sowie den Ablauf des Treffens noch einmal kurz vor.

Zu einem höflichen und respektvollen Umgang gehört auch, dass

- während des Gespräches keine Einzelgespräche geführt werden,
- Mobiltelefone ausgeschaltet bleiben,
- ihr keinen Kaugummi kaut,
- ihr eurer Gesprächspartnerin oder eurem Gesprächspartner ein Glas Wasser oder eine Tasse Kaffee anbietet.

Tipp:

Wenn ihr euch in manchen Gesprächssituationen unsicher fühlt, könnt ihr z. B. ein Telefonat vorher auch gut im Rollenspiel mit euren Klassenkameradinnen und Klassenkameraden trainieren. Das schafft Sicherheit und lässt euch die realen Gesprächssituationen anschließend gut meistern.

