

Kontakt-Knigge

Angemessene Umgangsformen

In eurer Projektarbeit werdet ihr neben Mitschülerinnen und Mitschülern, Lehrkräften und Eltern wahrscheinlich auch mit schulfremden Personen in Kontakt treten. Dabei solltet ihr daran denken, dass ihr gegenüber diesen Menschen eure Schule repräsentiert. Seid zuvorkommend und höflich und überlegt, wie ihr gegebenenfalls euren Dank für die Unterstützung ausdrücken könnt, die euch von diesen Menschen entgegengebracht wird. Schließlich ist es nicht selbstverständlich, wenn euch freiwillig Engagierte, die Bürgermeisterin oder der Bürgermeister, eine Unternehmerin oder ein Unternehmer oder andere Menschen einen Teil ihrer knapp bemessenen Zeit widmen. Im Folgenden findet ihr grundlegende Verhaltensregeln, durch deren Beachtung ihr gegenüber euren Gesprächspartnerinnen und -partnern Höflichkeit und Wertschätzung zeigen könnt.

Briefe

- Benutzt übliche Anrede- und Schlussformeln (z. B. „Sehr geehrte Frau X“ / „Sehr geehrter Herr Y“; „Mit freundlichen Grüßen“).
- Stellt euch selbst und euer Vorhaben kurz vor und erklärt, warum ihr euch an die kontaktierte Person wendet.
- Teilt der Person mit, wie sie euch erreichen kann.
- Achtet auf eine höfliche und respektvolle Sprache sowie korrekte Rechtschreibung.

E-Mails

Die Kommunikation per E-Mail ist oft deutlich unkomplizierter. Grundsätzlich gelten dabei die gleichen Regeln wie beim klassischen Briefkontakt.

Denkt außerdem unbedingt daran, eine seriöse E-Mail-Adresse zu benutzen (z. B.: Vor- und Nachname oder Arbeitsgemeinschaft bzw. Klasse und Schule vor dem @). Adressen vom Typ bunny95@xyz.com solltet ihr bei der Kommunikation mit euren außerschulischen Kontaktpersonen unbedingt vermeiden.



Foto: Renee Lee/iStockphoto

Telefongespräche

- Am Telefon gelten ähnliche Höflichkeitsformeln wie im Schriftverkehr.
- Beachtet ggf. Sprech- oder Mittagszeiten.
- Meldet euch mit vollem Namen und erläutert knapp euer Anliegen.
- Vergewissert euch, dass euer Gegenüber gesprächsbereit ist (z. B.: „Haben Sie einen Augenblick Zeit?“).
- Hinterlasst eine Kontaktadresse für Rückrufe und Nachfragen.
- Bedankt euch für das Gespräch.

Persönliches Gespräch

- Seid unbedingt pünktlich, wenn ihr einen Gesprächstermin verabredet habt.
- Wenn die Gesprächspartnerin oder der Gesprächspartner euer Gast ist: Sorgt für einen angemessenen Rahmen (Kaffee, Mineralwasser, Kekse).
- Seid freundlich und zuvorkommend.
- Kaugummis, Mobiltelefone und MP3-Player sind tabu.
- Für ein Expertinnen- oder Expertengespräch oder eine Diskussionsrunde beachtet außerdem die Hinweise in Arbeitshilfe 5.



Präsentation und Öffentlichkeitsarbeit

Ein gutes Projekt braucht eine angemessene Außendarstellung:

- Wenn ihr euer Projekt einer Öffentlichkeit vorstellt, solltet ihr vor allem die Hinweise unter „persönliches Gespräch“ beachten.
- Ein gut organisiertes Erscheinungsbild überzeugt mit Sicherheit mehr Menschen als z. B. ein chaotisch wirkender Infostand.
- Für Präsentationen und Öffentlichkeitsarbeit beachtet auch die Arbeitshilfen 7 und 8.



Foto: Lise Gagne/iStockphoto