

Erfolgsfaktor Respekt

Angemessene Umgangsformen und Wertschätzung wichtiger als steife Etikette

Auch bei den Seminaren von Kommunikationstrainerin Verena Billerbeck, die unter anderem bei der Industrie- und Handelskammer (IHK) Hannover Kurse wie „Kleiner ‚Knigge‘ für Berufsstarter und Auszubildende“ und „Stil und Etikette im Gespräch und bei Tisch“ anbietet, geht es nicht um steife Benimmregeln. Vielmehr steht der sogenannte „moderne Knigge“ im Mittelpunkt. Wobei Adolph Freiherr von Knigge ursprünglich gar nicht unbedingt Benimmregeln aufgestellt hatte. Auch ihm ging es eher darum, die Herzlichkeit und Menschlichkeit im Umgang miteinander zu fördern.

„Wer die Umgangsformen beherrscht, sichert sich klare Vorteile, auch im Geschäftsleben“, erklärt die Kommunikationstrainerin, die seit vielen Jahren regelmäßig Seminare gibt. In ihren Kursen für Berufsstarter und Auszubildende möchte Billerbeck den jungen Menschen vor allem zu einem guten Start in das Berufsleben verhelfen. Und dazu gehören nun einmal auch die Grundregeln des Benehmens.

Die jungen Menschen lernen zeitgemäße Umgangsformen kennen und auch demonstriert, wie man sich am Arbeitsplatz angemessen verhält. Man muss beispielsweise wissen, dass man sich bei der Begrüßung immer vom Stuhl erhebt. Der richtige Händedruck will ebenfalls gelernt sein. Es gelte, darauf zu achten, den Blickkontakt zu wahren. Und auch die Körpersprache habe einen maßgeblichen Einfluss darauf, wie man von anderen behandelt wird. Gemeinsam mit der Kommunikationstrainerin üben die Kursteilnehmer zum Beispiel, wie man angemessen einen Raum betritt, und können anhand von Videoaufnahmen sehen, wie sie auf andere wirken. Dadurch lernen die Auszubildenden, wie sie sich präsentieren müssen, um die bestmögliche Wirkung zu erzielen. Die Körpersprache und das Auftreten beeinflussen den Eindruck, den man bei seinem Gegenüber hinterlässt.

Der erste Eindruck ist ausschlaggebend

Doch auch die vermeintlich einfachen Benimmregeln sind nicht allen bekannt, wie Billerbeck im Laufe ihrer Arbeit als Kommunikationstrainerin und Referentin bei unterschiedlichen Firmen und Berufssparten feststellen musste: „Man sitzt gerade und lümmelt nicht im Stuhl, das Trinken aus der Flasche macht ebenfalls keinen guten Eindruck, das Essen wird zum Mund geführt, nicht umgekehrt – und der Zahnstocher hat nichts bei Tisch zu suchen“, sagt die Expertin.

Der bekannte erste Eindruck sei tatsächlich ausschlaggebend für das weitere Miteinander und nur schwer abzuändern. „Das Ziel ist im Wesentlichen, den Auszubildenden zu helfen,



Schnell den Lippenstift nachziehen, gehört sich beim gemeinsamen Essen im Restaurant nicht.

rg (7)

bei ihren ersten Schritten souverän und selbstbewusst aufzutreten“, so Billerbeck.

Bei den Seminaren zu „Stil und Etikette im Gespräch und bei Tisch“ geht die Kommunikationstrainerin mit den Teilnehmern mehr ins Detail. Wie fängt man zum Beispiel ein Gespräch an? Da rät Billerbeck zu offenen Fragen, so lange, bis ein gemeinsames Thema gefunden ist. Respekt und Wertschätzung seien wesentlich wichtiger als steife Etikette. Empathie und Wertschätzung sind der Kommunikationstrainerin zufolge entscheidende Erfolgsfaktoren. Empathischer Umgang mit dem Gesprächspartner sorgt dafür, dass weniger Konflikte erzeugt werden, und helfe, lösungsorientiert zu denken.

Auf der anderen Seite sind immer Menschen

Nicht zuletzt Punkte wie der Umgang mit Ranghöheren werden behandelt. Es gelte beispielsweise, dass der Ranghöhere grundsätzlich den Grad der Annäherung bestimme. Das heißt, dem Vorgesetzten schüttelt man nicht zwangsläufig die Hand bei der Begrüßung. Und auch Telefongespräche werden bei den Kommunikationskursen von Billerbeck einstudiert.

Man stelle sich am besten immer mit Vor- und Nachna-

men vor, so habe der Gesprächspartner genügend Zeit, den Nachnamen aufmerksamer wahrzunehmen. Bei Telefongesprächen sowie der Kommunikation im Internet und per E-Mail solle man stets im Hinterkopf behalten, dass auf der anderen Seite ein Mensch sitze. „Respektlosigkeit hat eine zerstörerische Wirkung“, betont Billerbeck.

Wertschätzung ist ein Erfolgsfaktor

Zudem sei angemessenes und wertschätzendes Verhalten anderen gegenüber auch in gehobeneren Schichten nicht immer vorhanden. „Menschen aus den unterschiedlichsten Schichten und Berufssparten kennen die Umgangsregeln nicht immer oder praktizieren sie nicht“, weiß die Kommunikationstrainerin.

Viele Menschen wüssten beispielsweise auch nicht, wie man sich in der Abendgesellschaft zu verhalten habe, sei es als Gast oder als Gastgeber. Angefangen mit der Einladung bis hin zum Bedanken – und zwar einmal, wenn man die Einladung erhalten hat sowie beim Eintreffen bei der Feierlichkeit und zusätzlich am nächsten Tag. Bei der Ansprache in dem Einladungstext sollten grundsätzlich alle Personen einzeln nament-

lich angesprochen werden. Formulierungen wie „Sehr geehrte Damen und Herren“ sind nicht angebracht. Wenn eine Frau in der Rolle des Gastgebers ist, hält sie den Gästen, auch wenn es sich dabei um Männer handeln sollte, die Tür auf und führt „Regie“ bei Tisch. „Der Mann geht vor, ist nicht mehr zeitgemäß, wir wollen doch emanzipiert sein“, erläutert Billerbeck.

Gegessen wird stets gemeinsam, wobei man warten sollte, bis der Gastgeber das Besteck aufnimmt. Auch beim gegenseitigen Zutrosten und Anstoßen mit den Gläsern schickt sich ein „Stößchen“ nicht. Ein dezentes Nicken reiche da aus. Für die Frauen gilt: Schminken am Tisch gehört sich nicht.

Ein Element ist für Billerbeck besonders wichtig: „All die Dinge, die einen guten und wertschätzenden Umgang ausmachen, sind nicht in Stein gemeißelt.“ Grundsätzlich sollte man stets authentisch und beweglich bleiben. Daher müsse jede Form des Verhaltens und der Kommunikation immer der eigenen Persönlichkeit entsprechen und der Situation angepasst werden.

„Die Grundregeln sollte jeder beherrschen“, dieser Meinung ist auch Susanne Wittkugel. Die Leiterin der Kochschule im Gerberhof in Stadthagen hat gemeinsam mit Kommunikationstrainerin Simone Becker

für die Landfrauen in Stadthagen einen „Frauen-Knigge-Abend“ organisiert. Das Thema Knigge ist aus Sicht der Kochschulleiterin für Frauen besonders interessant, da sie sich auch heutzutage vor allem in der Geschäftswelt behaupten müssten und „immer noch nicht hundertprozentig ernst genommen werden“.

Grundregeln sollte jeder beherrschen

Die Kleidung sollte zum Beispiel nicht zu aufdringlich sein, erklärt Wittkugel. Besonders wichtig sei aber auch, dass sie zu einem passe: „Wer sich verkleidet vorkommt, kann sich auch nicht wohlfühlen.“ Das Gleiche gelte für die Schminke. Lippenstiftträger auf dem Glas sollten ebenfalls vermieden werden, auch das Parfüm sollte nur dezentes Duft verströmen. Hohe Schuhe können einer Frau ebenfalls zum Verhängnis werden. Einerseits heben hohe Absätze und erzeugen dadurch ein ganz anderes Auftreten, andererseits kann es einen schnell ins Wanken bringen. Man muss sich eben auch sicher fühlen. Schließlich verrate schon die Körperhaltung, wie man sich fühle. Sichereres und souveränes Auftreten sind Wittkugel zufolge nur möglich, wenn man sich auch wohlfühlt.

FAKTEN

Viel Verwirrung in der großen Etikette-Frage

► **Dauerbrenner Niesen:** Sagt man nun wieder „Gesundheit“, wenn jemand niest, oder muss sich derjenige sogar dafür entschuldigen? Diese Frage wird immer noch kontrovers diskutiert. „Gesundheit“ wünschen galt noch nie als höflich, schreibt Benimm-Expertin Nandine Meyden in ihrem Buch. Im 17. Jahrhundert flehte man mit der Formel „Gott schenke mir Gesundheit“ um die eigene Gesundheit, wenn jemand nieste – kein Wunder, zu jener Zeit herrschte die Lungenpest. Entschuldigen muss er sich dafür nur, wenn er mitten im Gespräch niest, sagt sie. Allerdings reiche ein kurzes „Verzeihung“.

► **Ein schöner Rücken kann entzücken?** Irrtum. Beim Reihedurchqueren in Kino oder Theater ist es nicht am wichtigsten, möglichst schnell durch die Reihen zu wandern, meint Meyden. Beim Durchqueren der besetzten Stuhlreihen soll man den bereits Sitzenden nicht den Rücken zukehren, vor allem nicht, wenn diese extra aufstehen.

► **Telefonieren überall?** Das Mobiltelefon ist für viele Menschen zum ständigen Begleiter geworden. Doch bei einem Besuch im Theater oder im Kino oder gar beim Gottesdienst und auf Beerdigungen ist das Telefonieren nicht angebracht. Wenn man einen dringenden Anruf erwartet und sich gerade in einem Restaurant befindet oder eine Besprechung hat, sollte das Telefon lautlos gestellt werden. Außerdem ist es für alle Beteiligten angenehmer, wenn Telefongespräche an einen ungestörten Ort verlagert werden. Zudem gilt aus Knigge-Sicht grundsätzlich: Schreiben verboten. Auch in einer lauten Umgebung kann der Gesprächspartner einen dank moderner Mikrofone gut verstehen, ohne, dass man ins Telefon brüllt.

► **Andere Länder andere Sitten?** Das muss nicht unbedingt immer zutreffen. Zwar können die Tischsitten in einigen Ländern von den hiesigen Gepflogenheiten abweichen, doch zumindest im europäischen Raum gilt häufig ein gemeinsamer Nenner. Zumindest die Grundzüge dürften sowohl für deutsche Restaurants als auch für Gaststätten in Frankreich und beispielsweise Italien gleich sein. Man spricht zum Beispiel nicht mit vollem Mund. Auch wenn eine gepflegte Unterhaltung bei Tisch durchaus üblich ist, so präsentiert man dem Gesprächspartner dabei auf keinen Fall zerkaute Essensreste.

► **Weitere nützliche Tipps** gibt es im Internet unter www.knigge.de. Auf dem Internetportal gibt unter anderem auch Alexander Freiherr von Knigge, ein Nachfahre des bekannten Adolph Freiherr von Knigge, Benimmleitungen.

