

Gutes Benehmen – die Grundlagen



In diesem Kapitel

- ▶ Warum gute Manieren modern sind
- ▶ In welchen Situationen gutes Benehmen hilfreich ist
- ▶ Wie Menschen miteinander reden sollten
- ▶ Wer Adolph Freiherr von Knigge eigentlich war

Benimm dich! Welch globale Aufforderung, die täglich unzählige Kinder in unzähligen Sprachen und Varianten hören müssen. Gutes Benehmen gehört dazu, doch nicht nur bei Kindern.

Gerade die erwachsene Welt tut sich einen Gefallen damit, sich der Regeln des vernünftigen menschlichen Miteinanders wieder verstärkt zu nähern. Dabei kommt es nicht immer darauf an, absolut korrekt zu handeln. Doch versuchen Sie zumindest, sich richtig – also der Situation angemessen – zu verhalten.

Wenn Sie sich dabei immer bewusst sind, was Ihr Gegenüber von Ihnen erwartet – oder besser: was Sie an seiner Stelle von Ihnen erwarten würden –, so haben Sie die Grundregel der Etikette bereits verinnerlicht: Oberste Priorität hat die wechselseitige Wertschätzung.

In diesem einleitenden Kapitel gebe ich Ihnen einen Überblick, wann und wo Sie »den Knigge« zur Anwendung bringen sollten. Einige Bereiche werde ich zunächst lediglich anschnitten und ausführlicher in den nachfolgenden Kapiteln und Unterkapiteln besprechen.

Auf Ihr Interesse dürfte auch der Abschnitt über den Freiherrn von Knigge stoßen. Wer war dieser Mann, der heute synonym für gute Manieren genannt wird? Was war seine Intention und was können wir heute noch von ihm lernen?

Sie werden schon in Kapitel 1 Überraschendes feststellen, aber sich auch an vielen Stellen an Ihre gute Kinderstube erinnert fühlen. Für beide Fälle: Viel Vergnügen beim Ein- und Abtauchen in die Welt der Etikette!

Wozu gutes Benehmen?

»Was du nicht willst, das man dir tut, das füg auch keinem anderen zu!« Oder:
»Wie es in den Wald hineinruft, so schallt es heraus!«

Diese Redensarten sollten Sie sich bei der ganzen Thematik rund um Knigge, Etikette, gutes Benehmen merken. Denn letzten Endes geht es immer um das wertschätzende Verhalten der Menschen untereinander.

Regeln und Konventionen verschaffen demjenigen, der sie kennt und versteht, Halt und Sicherheit. So ist es auch bei den Knigge-Regeln. Wenden Sie sie an, so können Sie sicher sein, dass Sie sich anderen Menschen gegenüber richtig verhalten. Sie müssen nicht mehr hinterfragen, ob Sie zur Zufriedenheit aller gehandelt haben. Diese Unsicherheit verschwindet aus Ihren Gedankengängen.

Das ist erleichternd, können Sie sich doch nun auf die wesentlichen Dinge konzentrieren. Zum Beispiel auf die Hochzeitsfeier, die Diskussion mit Freunden, das Bewerbungsgespräch, den Konzertbesuch, das exquisite Essen. Mit anderen Worten: Nutzen Sie Ihre guten Manieren zunächst einmal egoistisch und schaffen Sie sich mit ihrer Hilfe die entsprechenden Freiräume zum Genießen.

Sie dürfen aber auch den Blick von sich weg und auf Ihre Umgebung werfen. Mit ausgeübter Höflichkeit sind Sie in der Lage, Ihre Mitmenschen mit höchster Wertschätzung zu behandeln. Darin liegt – wie Sie noch lesen werden – der Kerngedanke des Freiherrn von Knigge. Ein gutes Miteinander in Kommunikation und Verhalten ist die Basis für gegenseitige Wertschätzung. Schaffen Sie sich dafür die Kenntnisse.

Und nun noch einmal zurück zu Ihnen: Sie dürfen wieder egoistisch denken! Glauben Sie nicht auch, dass Sie mehr im Leben – beruflich und privat – erreichen können, wenn Sie einen höflichen Umgang pflegen?



Sie sind in einem Mittelklassehotel abgestiegen und beziehen nach anstrengender Anreise Ihr Zimmer. Dort stellen Sie fest, dass die Ausstattung des Bades zu wünschen übrig lässt. Nun können Sie sich lautstark an der Rezeption über diesen untragbaren Zustand beschweren, oder Sie sprechen den Rezeptionisten freundlich, aber bestimmt an und bitten um seine Unterstützung.

Natürlich ist es nachvollziehbar, dass Sie auf Ihr Recht pochen möchten. Das ist auch legitim. Ob Ihnen die zweite Variante nicht auch noch den weiteren Aufenthalt verschönt, sollte jedoch keine Frage sein, sondern kann durchaus mit einem Ausrufezeichen versehen werden.

Das gilt im Übrigen besonders im beruflichen Umfeld. Zumindest dann, wenn Sie Nachhaltigkeit dem Einsatz Ihrer Ellbogen vorziehen. Bleiben Sie zu Kollegen, Mitarbeitern und Führungskräften ebenso wie zu Kunden und Geschäftspartnern stets höflich. Sie werden den Erfolg sehen!

Adolph Freiherr von Knigge

Bevor wir uns weiter den Etikette-Konventionen zuwenden, erscheint es mir sinnvoll, ein paar Sätze zum Freiherrn von Knigge zu schreiben. Fast jeder denkt beim guten Benehmen unmittelbar an diesen berühmten Mann. Das ist jedenfalls im Wesentlichen in Deutschland der Fall. Kein Wunder, stammt Knigge doch aus unseren Landen.

Eine kurze Biografie

Adolph Franz Friedrich Ludwig Freiherr von Knigge entstammt einer wenig reichen Adelsfamilie. Geboren wurde er am 16. Oktober 1752. Sein Geburtsort ist Bredenbeck bei Hannover.

Wenngleich er keinen allzu wohlhabenden Verhältnissen entsprang, war ihm doch ein Studium vergönnt. Er entschied sich für die Juristerei. Das Jurastudium begann Knigge 1769 in Göttingen. Dort blieb er bis 1772, um dann in Kassel als Assessor eine Stelle anzutreten. Nach Hanau gelangte er durch Johann Wolfgang von Goethe. 1777 wurde Knigge dort weimarerischer Kammerherr.

Verheiratet war der Freiherr von 1773 bis zu seinem Tode mit Henriette von Baumbach. Dieser Ehe entsprang nur ein einziges Kind: Tochter Philippine erblickte im Jahr 1774 das Licht der Welt.

Das Leben des Freiherrn von Knigge war geprägt von der Aufklärung. Er selbst war ein frei denkender Mensch und trat wohl auch den Freimaurern bei. In diesem Geiste begleitete er auch – aus der Ferne – die Französische Revolution sehr positiv. Sie können sich denken, dass er damit dem deutschen Adel sehr suspekt war. Das Verhältnis entspannte sich nicht durch die Veröffentlichung diverser Werke.

Knigge bevorzugte ein bürgerliches Leben – es war ihm anderes auch nicht wirklich möglich. Seinen Lebensunterhalt verdiente er sich durch besagte Schriften, bis er schließlich 1790 nach Bremen kam. Dort lebte er im Rang eines Oberhauptmanns, der für die Verwaltung der weltlichen Güter des Bremer Doms verantwortlich war. Er brauchte sich also um sein Auskommen keine größeren Gedanken machen.

Am 6. Mai 1796 verstarb Adolph Freiherr von Knigge in Bremen. Er wurde im dortigen Dom beigesetzt.

Der Begründer der Etikette-Regeln?

Nein!

Damit könnte dieses Unterkapitel schon schließen. Jedoch: Sie haben ein Recht auf etwas mehr Hintergrund.

Der Freiherr war, wie schon gesagt, ein Zeitgenosse der Aufklärung. Ihm galten Stand und Herkunft nicht so viel wie der Mensch an sich. Zu seinem Denken gesellte sich sein Talent zu schreiben.

So entstanden unter anderem folgende Werke:

- ✓ Der Roman meines Lebens
- ✓ Sechs Predigten gegen Despotismus, Dummheit, Aberglauben, Ungerechtigkeit, Untreue und Müßiggang
- ✓ Über den Umgang mit Menschen

Einige ausgewählte Zitate des Freiherrn von Knigge

Es lohnt sich, dass Sie die Müße finden, über einige Aussprüche dieses berühmten Mannes nachzudenken:

»Achte dich selbst, wenn du willst, dass andere dich achten sollen!«

»Eine der wichtigsten Tugenden im gesellschaftlichen Leben, die täglich seltener wird, ist die Verschwiegenheit!«

»Wer die Gesellschaft nicht entbehren kann, soll sich ihren Gebräuchen unterwerfen, weil sie mächtiger sind als er!«

»Handle gut und anständig, weniger anderen zu gefallen, eher um deine eigene Achtung nicht zu verscherzen!«

»Es gibt keine Notlügen; noch nie ist eine Unwahrheit gesprochen worden, die nicht früh oder spät nachteilige Folgen für jedermann gehabt hätte!«

Weitere Aussprüche finden Sie unter www.zitate-online.de.

Wie Sie sehen, waren die Gedanken stets politisch und gesellschaftlich geprägt. Vom Essen mit Messer und Gabel keine Spur!

Er verfasste Romane, politische Schriften und Texte zur Aufklärung. Von gutem Benehmen im heutigen Sinne war nie die Rede, es entsprang schlicht und ergreifend nicht seiner Absicht.

Dennoch gilt sein Buch »Über den Umgang mit Menschen« gemeinhin als Initialzündung der modernen Etikette. Doch dem ist bei Weitem nicht so! Erst ein cleverer Verlag hat zu diesem Ur-Missverständnis beigetragen. Nach einigem Umschreiben und insbesondere Hinzufügen von Tischsitten erhielt das Buch den Inhalt, der dafür verantwortlich ist, dass Knigge als Vater der guten Manieren gilt.

Wahrscheinlich ließ sich seine Schrift nach der Ergänzung in der beschriebenen Form auch besser verkaufen. Knigge selbst hatte davon aber nichts mehr.

»Über den Umgang mit Menschen«

Bevor es mit einigen Regeln und Konventionen der Etikette weitergeht, tut noch ein Blick in das bekannteste Werk des Freiherrn gut.

»Über den Umgang mit Menschen« handelt tatsächlich von dem, was die Überschrift verspricht. Adolph Knigge – das »von« ließ er, ganz im Geiste der Aufklärung, gerne weg – macht sich Gedanken darüber, wie Menschen über alle Standesgrenzen hinweg miteinander leben könnten. Dafür stellt er auch diverse Vorschläge zusammen.

Bei allem gebotenen Respekt muten aus heutiger Sicht einige Kapitel seltsam an. Doch dazu später mehr.

Das Buch beinhaltet drei Teile, die jeweils in verschiedene Kapitel unterteilt sind.

Teil 1:

1. Allgemeine Bemerkungen und Vorschriften über den Umgang mit Menschen
2. Über den Umgang mit sich selber
3. Über den Umgang mit Leuten von verschiedenen Gemütsarten, Temperamenten und Stimmungen des Geistes und des Herzens

Allein bei der Ansicht dieser Kapitel wird klar, dass es sich hier nicht um ein Werk der Tischsitten handeln kann. Vielmehr hat dieser erste Teil auch einen – sagen wir – philosophischen Charakter.

Teil 2:

1. Von dem Umgange unter Menschen von verschiedenem Alter
2. Von dem Umgange unter Eltern, Kindern und Blutsfreunden
3. Von dem Umgange unter Eheleuten
4. Über den Umgang mit und unter Verliebten
5. Über den Umgang mit Frauenzimmern
6. Über den Umgang unter Freunden
7. Über die Verhältnisse zwischen Herrn und Diener
8. Betragen gegen Haustiere, Nachbarn und solche, die mit uns in demselben Hause wohnen
9. Über das Verhältnis zwischen Wirt und Gast
10. Über die Verhältnisse unter Wohltätern und denen, welche Wohltaten empfangen, wie auch unter Lehrern und Schülern, Gläubigern und Schuldner
11. Über das Betragen gegen Leute in allerlei besonderen Verhältnissen und Lagen
12. Über das Betragen bei verschiedenen Vorfällen im menschlichen Leben

Gerade in diesem zweiten Teil spart Freiherr Knigge so gut wie keinen Bereich des menschlichen Lebens aus. Sogar über das Betragen innerhalb der Ehe hat er sich Gedanken gemacht. Dass es ein gesondertes Kapitel über »Frauenzimmer« gibt, lässt heute schmunzeln, zeigt aber den damals herrschenden Geist.

Teil 3:

1. Über den Umgang mit den Großen der Erde, Fürsten, Vornehmen und Reichen
2. Über den Umgang mit Geringern
3. Über den Umgang mit Hofleuten und ihresgleichen
4. Über den Umgang mit Geistlichen
5. Über den Umgang mit Gelehrten und Künstlern
6. Über den Umgang mit Leuten von allerlei Ständen im bürgerlichen Leben
7. Über den Umgang mit Leuten von allerlei Lebensart und Gewerbe

8. Über geheime Verbindungen und den Umgang mit den Mitgliedern derselben
9. Über die Art, mit Tieren umzugehen
10. Über das Verhältnis zwischen Schriftsteller und Leser
11. Schluss

Wenn Sie nach der Lektüre des zweiten Teils schon gedacht haben, dass Knigge alle Bereiche des menschlichen Lebens erfasst hätte, so straft Sie dieser dritte Teil Lügen. Denn gerade hier geht es noch einmal sehr detailliert im Sinne der Aufklärung darum, Verhaltensregeln über die gesellschaftlichen Schichten hinweg zu diskutieren.

Nehmen Sie sich einfach mal die Zeit, sich dieses schon über zweihundert Jahre alte Werk genauer anzusehen. Es lohnt sich nicht nur wegen seiner gewöhnungsbedürftigen Sprache, sondern auch wegen seiner zum Teil zeitlosen Empfehlungen!

Knigge gilt überall

Das dürfte nach den einleitenden Worten für Sie nun selbstverständlich sein. Dennoch im Folgenden eine kleine Auflistung von Situationen beziehungsweise Umgebungen, in denen es besonders auf gute Umgangsformen ankommen könnte. Dabei sind Überschneidungen zum Buch des Freiherrn von Knigge nicht gerade zufällig. Nicht alle Themen werden in diesem Buch behandelt. Das liegt daran, dass ich mich an den am häufigsten in Seminaren hinterfragten Themen orientiert habe.

- ✓ In der Familie
- ✓ In der Schule
- ✓ Im Theater
- ✓ In der Öffentlichkeit
- ✓ In der Ehe
- ✓ Im Beruf
- ✓ Im Restaurant
- ✓ Im Hotel
- ✓ Im Ausland
- ✓ In der Kommunikation

In (fast) allen Situationen gut gerüstet

Im vorigen Abschnitt haben Sie lediglich einen Überblick bekommen, welche Themen Knigge anspricht. Jetzt sollen Sie für jeden Bereich jeweils einen wichtigen Hinweis à la Knigge erhalten. Damit sind Sie dann fürs Erste gut gerüstet. Vielleicht nicht für jede Situation, jedoch für viele.

In der Familie

Sicherlich ist die liebe Verwandtschaft nicht immer einfach. Nicht umsonst heißt es auch, dass man sich nur Freunde aussuchen könne. Dennoch soll es hier keinen Tipp dafür geben, wie Sie mit der Großtante umgehen sollten, gleich ob Sie noch ein Erbe erwarten oder nicht.

Stattdessen richtet sich unser Blick auf die Kleinen, die Kinder. Auch ihnen gegenüber ist es wichtig, wertschätzendes Verhalten zu zeigen, denn

1. als Erwachsener sollten Sie sich jederzeit als gutes Vorbild erweisen.
2. Kinder verdienen besondere Aufmerksamkeit, denn sie sind noch nicht ausgereift in ihrer Entwicklung.
3. jeder Mensch, egal wie alt, sollte mit gleichem Respekt behandelt werden.

Das klingt für den ein oder anderen vielleicht ein wenig pathetisch, ist aber bei näherem Befassen ohne Alternative.

Nun ein konkreter Hinweis: Stellen Sie sich vor, Sie sind mit Ihren Kindern zu einer Hochzeit eingeladen. Als Dresscode hat das Brautpaar für den Herrn den dunklen Anzug und für die Dame das Cocktailkleid angegeben. Was das für die Erwachsenen heißt, lesen Sie später. Doch was ziehen nun die Kinder an?

Wenig empfehlenswert ist es, Ihren Sprössling in seinen Kommunionanzug mit Fliege zu stecken und Ihrer Tochter ebenfalls ein Cocktailkleid zu kaufen. Bedenken Sie bei der richtigen Kleiderwahl zwei Komponenten:

- ✓ Die Kinder sollten aus Respekt vor dem Anlass nicht in Straßenkleidung auftauchen.
- ✓ Kinder brauchen bequeme Kleidung, denn auch bei einem Fest dieser Art benötigen sie Bewegung.

Dementsprechend kann ein elegantes (Sommer-)Kleid für die Tochter und eine dunkle Tuchhose mit einem hellen Hemd für den Sohn die optimale Ausstattung sein. Beides würde der Nachwuchs nicht wirklich in die Schule anziehen, jedoch ist beides auch kindgerecht.

In der Schule

Dass Sie sich einem Lehrer Ihrer Kinder gegenüber hoffentlich respektvoll verhalten, soll hier nicht weiter diskutiert werden. Schließlich ist das eine Selbstverständlichkeit.

Doch was können Sie Ihrem Kind mitgeben? Eine typische Situation in der Schule ist, dass ein Lehrer (oder auch eine Lehrerin) unwirsch reagiert, wenn ein Schüler durch zum Beispiel »Quatschen« auffällt. In der Regel spielt sich das so ab, dass die Lehrkraft ein strenges Wort spricht, um die Ruhe wiederherzustellen.

In den allermeisten Fällen wird das Kind hierauf nichts sagen oder ebenso unwirsch reagieren und vielleicht ein Widerwort geben. Das ist alles kontraproduktiv. Letztlich ist die Atmosphäre gestört, und es dauert einige Zeit, bis sich das Verhältnis von Lehrer zu Schüler wieder normalisiert hat.

Das ist Zeitverschwendung: Als Verhaltensregel können Sie Ihren Kindern mitgeben, dass sie sich optimalerweise direkt entschuldigen. Damit ist die Situation bereinigt.

Im Theater

Ins Theater werden Sie in der Regel nicht jeden Abend gehen. Mit anderen Worten: Der Besuch eines Theaterstücks oder einer Oper, einer Operette, eines Konzerts ist ein besonderer Anlass, der entsprechend gewürdigt werden sollte.

Dass Sie elegante Kleidung auswählen, sich gegebenenfalls auf den zu erwartenden Inhalt vorbereiten, ist schon fast selbstredend. Darüber lesen Sie in Kapitel 10 noch Ausführlicheres.

Für den Moment stellen Sie sich bitte vor, dass die Aufführung in wenigen Augenblicken beginnt. Trotz intensiven Bemühens haben Sie es fast nicht rechtzeitig ins Theater geschafft. Nun stehen Sie vor der Herausforderung, dass Sie in der Mitte einer Sitzreihe Ihre Plätze entdeckt haben, die anderen Besucher ihre Sitze bereits eingenommen haben.

Sie kommen nun nicht umhin, an der Menschenreihe vorbeizulaufen. Dabei drehen Sie den Sitzenden unbedingt Ihre Front zu! Den Rücken zuzuwenden ist eine gerade in dieser Situation nicht entschuld bare Despektierlichkeit.



In der Kirche ist das übrigens genau andersherum! Hier wenden Sie beim Schlingeln durch eine Bankreihe dem Altar Ihre Frontseite zu. Denn schließlich symbolisiert dieser eine höhere Macht als die bereits sitzenden Gläubigen!

In der Öffentlichkeit

Ob ich mir einen besonderen Gefallen damit getan habe, diese eher wenig spezielle Umgebung in die Aufzählung mit aufzunehmen, ist fraglich. Denn dafür könnten unzählige Situationen kreiert werden.

Selbstverständlich sollte sein, dass Sie einer schwangeren Frau im Bus Ihren Platz anbieten, dass Sie einen älteren Herrn über die Straße lassen, dass Sie sich entschuldigen, wenn Sie sich unabsichtlich in einer Warteschlange vorgedrängt haben. Eine gute – oder besser: normale – Kinderstube hat da schon genug geleistet.

Doch wie halten Sie es, wenn Ihr Sitznachbar im Zugabteil ein Niesen nicht mehr unterdrücken kann? Wünschen Sie direkt »Gesundheit« und warten auf eine Reaktion? Sagen Sie erst einmal gar nichts und warten auf eine Entschuldigung des Niesenden? Oder sagen Sie gar nichts und freuen sich, dass der andere auch nichts spricht, damit Sie nicht weiter auf dieses Körpergeräusch eingehen müssen?

»Gesundheit« zu wünschen ist die intuitivste Reaktion vieler. Das hat man so mit der Muttermilch aufgesogen. Das bewahrt dieses Verhalten aber nicht davor, falsch zu sein. Sie sollten nicht näher auf die körperlichen Beschwerden einer anderen Person eingehen. Stattdessen tun Sie einfach so, als sei nichts passiert.

Das können Sie noch besser tun, wenn der Niesende nicht mit überschwänglichem Entschuldigen daherkommt. Das sollte er auch nicht. Denn auch ihm kommt es nicht zu, seiner mangelnden Gesundheit unnötige Aufmerksamkeit zukommen zu lassen.

Kurz gefasst: Im optimalen, korrekten Verhalten sagt keiner der beteiligten irgendetwas zu der Störung. Das klingt vielleicht gewöhnungsbedürftig, ist aber rein pragmatisch. Denken Sie nur an den schier unendlichen Wortwechsel, der entstehen würde, wenn sich zwei Heuschnupfen-Allergiker treffen!

In der Ehe

Halten wir es hier zunächst sehr kurz: Verhalten Sie sich untereinander immer mit dem Respekt, mit dem Sie auch fremden Personen begegnen würden. Das heißt nicht, dass ein Streit nicht erlaubt wäre. Doch auch das kann unter der Prämisse der gegenseitigen Wertschätzung erfolgen. Da ich aber kein Eheberater oder gar Paartherapeut bin, soll das genügen.

Ein Hinweis sei noch erlaubt: In der Ehe ist die Frau in den allermeisten Fällen die beschützenswerte Person. Was das konkret heißt, lesen Sie in Kapitel 3. Für den Moment sollte Er sich nur merken, dass Er immer links von Ihr gehen sollte.

Im Beruf

Gerade im professionellen Umfeld wird heutzutage immer mehr Wert auf gutes Benehmen gelegt. Denn gerade in der Entscheidung darüber, ob zum Beispiel ein Bewerber für weitergehende Aufgaben entsprechendes Potenzial mitbringt, werden zunehmend auch soziale Kompetenzen berücksichtigt. Dazu gehören auch und insbesondere gute Manieren.

Einige Personalabteilungen gehen mittlerweile sogar so weit, dass sie den Führungskräften im Unternehmen empfehlen, mit potenziellen Kandidaten zu einem Geschäftsessen zu gehen. Dabei wird der Bewerber mehr oder weniger subtil bei folgenden Kriterien auf die Probe gestellt:

- ✓ angemessene (Business-) Kleidung
- ✓ Small Talk
- ✓ Tischmanieren
- ✓ Verhalten als Gast

Zu einigen Punkten werden Sie noch Ausführlicheres lesen. Für den Beobachter kommt es darauf an, entscheiden zu können, ob Sie sorgfältig arbeiten können (Tischmanieren), Sie sich als Repräsentant des Unternehmens eignen (Kleidung und Small Talk), sich hierarchisch eingliedern können (Verhalten als Gast). Inwieweit die Ergebnisse der Beobachtungen einer an objektiven Kriterien ausgerichteten Überprüfung standhalten können, ist sicherlich fraglich. Dennoch lohnt sich hier Ihr besonderes Augenmerk.

Noch ein konkreter Tipp beziehungsweise eine Regel für den Berufsalltag: »Rang vor Alter vor Geschlecht«. Was heißt das?

Im beruflichen Umfeld entscheidet in vielen, eigentlich allen Situationen (zum Beispiel bei der Frage, wer wem das »Du« anbieten darf) der hierarchische Rang über das Verhalten. Erst wenn Gleichrangigkeit herrscht, wird das Alter als Unterscheidungsmerkmal herangezogen. Hierbei ist auch das Dienstalter nicht unwichtig. Erst wenn auch hier kein Unterschied gemacht werden kann, darf die Frau sich höherrangig fühlen als jeder Mann.

Für das Beispiel folgt dementsprechend:

- ✓ Der Ranghöhere bietet dem Rangniedereren das Du an.
- ✓ Gilt das nicht, bietet der Ältere dem Jüngeren das Du an.
- ✓ Gilt das auch nicht, bietet die Frau dem Mann das Du an.



In der Arbeitswelt ist der Begriff »Dame« eher unüblich. Das folgt aus der Tatsache, dass kein geschlechtsspezifischer Unterschied gemacht werden soll. »Dame« wäre eine unnötige Ehrerbietung. Deshalb bleibt es meistens bei »Frau«, was auch der Emanzipationsbewegung gefällt.

Im Restaurant

Viele verbinden als erste Assoziation mit Etikette-Regeln einen Besuch im Sternerestaurant. Das ist zwar nicht weit hergeholt, jedoch lediglich eine Facette des viel umfangreicheren Themas.

Bevor Sie in den weiteren Kapiteln noch einiges dazu lesen werden, wie Sie diversen Speisen zu Leibe rücken, was Sie bei einem Wein beachten sollten und warum sich als Abschlussgetränk der Espresso empfiehlt und nicht der Cappuccino, wird hier eine andere Situation diskutiert.

Stellen Sie sich bitte vor, dass eine Kundenberaterin eines Bankhauses ihren männlichen Kunden zu einem Business-Lunch eingeladen hat. Nun stehen beide vor dem Lokal und wollen es betreten. Die Frage ist, wer geht voran und warum?

Im beruflichen Kontext ist das Geschlecht ein nachrangiges Kriterium. In diesem Beispiel gibt es also nur die Rollen Gastgeberin und Gast. Dabei ist der Gast immer der Höherrangige.

Konkret wird nun Folgendes passieren: Zunächst wird die Kundenberaterin dem Kunden die Tür aufhalten, sodass er das Restaurant betreten kann. Unmittelbar nach Überqueren der Türschwelle wird der Gast aber stehen bleiben und seiner Beraterin wieder den Vortritt lassen.

Das hat zwei Gründe:

1. Ein Restaurant gilt als »unsicheres Terrain«. Als Gastgeber – also auch als Gastgeberin – haben Sie die Verpflichtung, Ihre Gäste vor Unwägbarkeiten zu beschützen. Etwas weniger konstruiert kann man sagen, der Gastgeber übernimmt wieder die Führung, weil er sich im Zweifel am besten auskennt.
2. In der Regel hat die Gastgeberin einen Tisch auf ihren Namen bestellt. Das heißt, sie sollte als Erstes auf ein Mitglied des Servicepersonals stoßen, um dort ihre Reservierung zu nennen.

Nachdem der Kellner erfahren hat, wer die neuen Besucher sind, wird er die beiden zum reservierten Tisch begleiten. Dabei geht er voran, gefolgt vom Gast. Die Beraterin beschließt diese kleine Karawane, sodass der Gast in der Mitte von allen Seiten geschützt ist.

Beim Tisch angekommen werden sich Kunde und Kundenberaterin dann gemeinsam setzen. Nach dem Essen verlassen die beiden das Restaurant in der Reihenfolge, dass er als Gast vorangehen darf. Schließlich ist die Lokalität ihm nicht mehr fremd. Selbstverständlich wird die Beraterin erneut die Tür aufhalten.

Die genannten Abläufe gelten natürlich auch dann, wenn ein Gastgeber mehrere Gäste in ein Restaurant einlädt.



In Frankreich wird es niemandem einfallen, ein Restaurant als »unsicher« zu empfinden. Dort geht der Gast immer voran!

Im Hotel

Bleiben Sie höflich, aber bestimmt! Diese Empfehlung kennen Sie bereits. Sie gilt insbesondere gegenüber dem Servicepersonal. Doch Ihre Freundlichkeit und Höflichkeit sollte sich auch gegenüber anderen Gästen zeigen.

Nehmen Sie bitte konkret an, dass Sie den Frühstücksraum eines Hotels betreten. Nun stellt sich die Frage, wie Sie sich etikettekonform auf dem Weg zu Ihrem Platz – egal ob Sie ihn selbst aussuchen können oder aber dorthin geleitet werden – verhalten. Ich gebe Ihnen drei Alternativen zur Auswahl:

1. Sie schreiten so schnell wie möglich und vor allem wortlos zu Ihrem Tisch.
2. Sie grüßen in lautem Ton in den Raum, um alle Anwesenden an Ihrer – hoffentlich – guten Laune teilhaben zu lassen.
3. Sie gehen wortlos zu Ihrem Platz und begegnen Blickkontakten mit einem freundlichen Kopfnicken.

Zugegeben: Die Art und Weise, wie ich Ihnen die verschiedenen Varianten anbiete, lässt schon erahnen, dass die dritte Möglichkeit die korrekte ist.

In der Tat sollten Sie die anderen Gäste nicht mit einem lauten »Guten Morgen!« stören. Stattdessen lassen Sie die Anwesenden ihr Frühstück genießen und reagieren lediglich mit einem Lächeln und einem leisen Kopfnicken, wenn Sie angesehen werden.

Was vielleicht auf den ersten Blick seltsam erscheint, nämlich keinen verbalen Gruß zu äußern, wird bei näherer Betrachtung pragmatisch. Stellen Sie sich bitte vor, Sie sind der erste Gast im Raum, der sich nach und nach in immer höherer Frequenz füllt. Sie wären gezwungen, so viele Grüße zu erwidern, dass an ein ruhiges Frühstück, das Sie mit Recht genießen wollen, nicht mehr zu denken sein kann.



Im Übrigen gilt diese Verhaltensweise nicht nur beim Frühstück, sondern auch bei allen anderen Mahlzeiten und natürlich insbesondere bei dem Besuch des Wellnessbereichs. Überall dort, wo Menschen sich selbst einen Genuss gönnen, ist ein aufgezwungener Wortwechsel nicht angezeigt.

Im Ausland

»When in Rome, do as the Romans do!« Übersetzt heißt das: »Wenn Sie Rom besuchen, dann verhalten Sie sich wie ein Römer!« Damit ist schon viel gesagt.

Zwar ist nahezu überall auf der Welt der Gast auch König. Jedoch sollten Sie nicht mit dieser Einstellung ins Ausland reisen. Sie werden das entsprechende Land erst dann richtig kennenlernen können, wenn Sie sich den lokalen Gegebenheiten und Verhaltensweisen so weit wie möglich anpassen. Das Vorabstudium eines ausführlichen Reiseführers ist sehr empfehlenswert. Und darauf sollten Sie sich vorbereiten:

- ✓ Kultur
- ✓ Geschichte
- ✓ Religion
- ✓ Small-Talk-Themen
- ✓ Besonderheiten bei Speisen und Getränken
- ✓ Was Sie auf keinen Fall tun dürfen

- ✓ Die notwendigsten Begriffe in der Landessprache (Gruß, Danke, Bitte, die Zahlen)
- ✓ Wie das allgemeine Verhältnis zu Deutschen ist

Damit sind Sie gut präpariert für einen gelungenen, ereignisreichen Besuch, ohne dass Sie als typisch deutscher Tourist – das ist in der Regel kein Kompliment – bezeichnet werden.

In der Kommunikation

Wie Sie noch intensiver lesen können, ist Kommunikation eine äußerst vielschichtige Angelegenheit. Dabei ist besonders erschwerend, dass Sie die emotionale Ebene nie ganz ausschalten können. Jedoch können und sollten Sie sie kontrollieren lernen.

Es existiert das Schlagwort der »offenen und ehrlichen Kommunikation«. Vorsicht: Oft ist derjenige, der das lautstark fordert – zum Beispiel eine hochrangige Führungskraft in einem Unternehmen –, an nichts weniger als daran interessiert. Doch gehen wir davon aus, dass Sie dieses politische Spielchen nicht spielen müssen.

Was heißt dann »offen« und »ehrlich«? In der Etikette werden diese Begriffe ersetzt durch »wertschätzend« und »konkret«. Das bedeutet, dass Sie in Ihrer Kommunikation alles vermeiden sollten, was Ihr Gegenüber als verletzend empfinden könnte. Sprechen Sie klar und verständlich, um Interpretationsspielräume so weit wie möglich einzugrenzen.

Manchmal ähneln diese beiden Anforderungen der Quadratur des Kreises. Doch möglich ist es schon! Verabschieden Sie sich von unnötigen Konjunktionen, wie zum Beispiel: »Ich würde Sie gerne einladen!« Stattdessen sagen Sie: »Ich lade Sie gerne ein!« Das schafft Verbindlichkeit und ist nicht minder höflich!

Auch Kritik können Sie in Form des Feedbacks, ohne Ihren Gesprächspartner zu verletzen, äußern: Sie beschreiben neutral das Verhalten des anderen, Sie erläutern die Wirkung des Verhaltens auf Sie, Sie äußern einen Wunsch für die Zukunft.

Natürlich können Sie nicht jedes Missverständnis vermeiden, das ist sicherlich zu viel verlangt. Aber seien Sie aufmerksam, an welcher Stelle einer Konversation die Gefahren lauern!



Natürlich gehört zur Kommunikation nicht nur die verbale, sondern auch und vor allem die nonverbale Kommunikation. Die nonverbale – also Gestik, Mimik, Körperhaltung – ist dabei häufig aussagekräftiger und leider schwerer zu kontrollieren. Authentizität strahlen Sie dann aus, wenn beide Formen der Kommunikation kongruent sind. Sie ergänzen sich also und widersprechen sich nicht. Lassen Sie Ihre nonverbale Kommunikation von einer Person Ihres Vertrauens beobachten und die Wirkung danach rückmelden. So können Sie sich eine eigene Lernschleife schaffen, die Ihre kommunikativen Fähigkeiten verbessern wird.

Nun haben Sie einen ersten Ansatz für diverse Umgebungen erhalten. Damit soll auch dieses einleitende Kapitel schließen. Ab jetzt wird es noch konkreter und auch detaillierter. Sie sind hoffentlich neugierig geworden auf das, was Sie in den nachfolgenden Teilen und Kapiteln lesen und lernen können.