

BENIMM-REGELN 2012

ODER

WIE DAS HANDY ZUR KNIGGE-FALLE WIRD

Text: Ernst Knuchel
Fotos: Barbara Kern



Das Buch von Freiherr Adolph Franz Friedrich Ludwig von Knigge über den Umgang mit Menschen ist über 200 Jahre alt und doch beeinflusst sein Werk unsere heutige Zeit noch immer. Simone Hensch, Expertin für Benimm-Regeln, erklärt im Interview, weshalb die Umgangsformen noch immer im Trend sind, wie das Handy zur Knigge-Falle werden kann und welche Benimm-Fehler einem die Karriere kosten können.

H*GM: Frau Hensch, Sie sind Expertin für Benimmregeln und Umgangsformen und führen eine eigene Firma, die sich auf Image-Beratung spezialisiert hat. Wann ist Ihnen das letzte Mal ein «Fauxpas» passiert?

Simone Hensch: Selbstverständlich kenne ich alle klaren Benimmregeln, aber die kleinen menschlichen Missgeschicke passieren mir natürlich auch. Zum Beispiel bin ich für dieses Interview etwas spät erschienen und manchmal ertappe ich mich dabei, wie ich anderen Menschen ins Wort falle. In der Kommunikation mit einer Frau wäre dies nicht so dramatisch, aber mit einem Mann ist dies viel heikler.

H*GM: Sie unterscheiden beim Ins-Wort-Fallen zwischen Mann und Frau? Ist dies in der heutigen Zeit nicht überholt?

Hensch: Männer und Frauen haben ein unterschiedliches Kommunikationsverhalten. Wer eine Gruppe von Frauen beobachtet, dem wird auffallen, dass diese sich dauernd ins Wort fallen. Hier ist dies ein Zeichen von Aufmerksamkeit und Interesse. Wenn man allerdings einem Mann ins Wort fällt, so wird dies oft als Kriegserklärung aufgefasst.

H*GM: Welche typischen Knigge-Fehler gibt es sonst noch?

Hensch: Typische Knigge-Fehler passieren oft im Bereich der Tischmanieren. Zum Beispiel beim Umgang mit dem Brötchen. Hier sieht man oft, dass dieses mit dem Messer halbiert wird und danach mit Butter bestrichen wird – fast schon so, als ob man ein Sandwich streichen würde. Dies ist ein absolutes

«No go». Aber auch die Positionierung des Besteckes wird oft falsch gemacht.

H*GM: Bleiben wir beim Brötchen, wie geht man korrekt damit um?

Hensch: Brot wird nie geschnitten, immer nur gebrochen. Zudem nimmt man die Butter aus der Schale auf den eigenen Teller und von dort auf das Brötchen.

H*GM: Und worauf muss man beim Besteck achten?

Hensch: Über das Besteck wird nonverbal kommuniziert. Wenn jemand eine Esspause macht, sollte man das Besteck überkreuzt in den Teller legen. Meist wird das Besteck aber über den Teller zurück auf das Tischtuch gelegt. Dies sieht sehr unelegant aus, zudem kann so Sauce auf das Tischtuch tropfen. Wer fertig gegessen hat, legt das Besteck in den Teller. Und zwar so als wäre der Teller eine Uhr und das Besteck die Zeiger, welche die Uhrzeit zwanzig nach vier darstellen. Dann weiss der Service, der Gast hat fertig gegessen.

H*GM: Der Begriff Knigge umfasst sehr viele unterschiedliche Themen. Von der Kommunikation, zur Kleidung, zum geschäftlichen Umgang bis hin zum Verhalten bei Hochzeiten und dem Essen bei Tisch. Welche Knigge-Regeln müssen bei solchen Anlässen unbedingt eingehalten werden?

Hensch: Das Allerwichtigste bei den Knigge-Regeln sind Toleranz, Respekt und Herzensbildung. Kurz, man soll auf sein Gegenüber Rücksicht nehmen. Deshalb ist es nicht möglich, zu sagen, ob eine Knigge-Regel wichtiger ist als eine andere. Denn es geht immer um das Gesamtbild und die entsprechende Situation. Es geht darum, dass man niemanden blossstellt, verletzt oder in irgend einer Art und Weise benachteiligt.

H*GM: Die Art des Anlasses spielt dabei keine Rolle?

Hensch: Der Anlass bestimmt die Form, aber die Regeln sind immer dieselben. Zumindest, wenn wir uns in unserem Kulturkreis bewegen. Knigge-Regeln sind immer auf einen bestimmten Kulturbereich ausgerichtet. Wenn wir von unseren Knigge-Regeln sprechen, so gelten diese für Deutschland, Österreich und die Schweiz. Der deutschsprachige Raum ist ein Kniggegebiet.

H*GM: Wer mit Gästen aus anderen Kulturen zu tun hat, braucht also unterschiedliche Knigge-Regeln?

Hensch: Ja, absolut. Es ist deshalb sehr wichtig, dass man sich ganz bewusst mit fremden Ländern auseinandersetzt. So gibt es zum Beispiel Kulturen, wo man sehr viel Körperkontakt hat. In anderen dagegen gar keine. Ich war kürzlich im Ausland, einem Emirat. Dort dürfen Männer keine Frauen direkt ansprechen. Der männliche Begleiter muss das Okay dafür geben. Wenn ich jetzt in der Gastronomie die Frau direkt ansprechen würde, entsteht für alle eine unangenehme Situation. Wenn ich dies aber weiss, kann man über den Mann kommunizieren und alle fühlen sich wohl.

H*GM: 1788 erschien das erste Buch über den Umgang mit Menschen. Sind solche Regeln in der heutigen Zeit überhaupt noch im Trend?

Hensch: Das ist eine Frage, die ich in meinen Seminaren auch oft stelle. Die Antwort darauf ist aber einfach: Ja. Knigge ist nichts anderes, als das man versucht, das Zusammenleben einfach und besser zu gestalten. Allerdings muss man dazu auch sagen, dass Knigge-Regeln dynamisch sind. Das heisst, sie ändern sich immer wieder. Zudem muss

man wissen, dass der Freiherr Adolph Franz Friedrich Ludwig von Knigge nicht der Erste war, der ein solches Benimm-Buch veröffentlicht hatte. Zudem wurde sein Werk über den Umgang mit Menschen teilweise auch falsch verstanden. Für ihn war das Buch eine Aufklärungsbroschüre. Alles, was

Knigge wollte, war, dass die Benimm-Regeln der Adligen, die bis zu diesem Zeitpunkt nur ihnen bekannt waren, auch den Bürgerlichen zugänglich gemacht wird.

H*GM: Sie sagten, die Knigge-Regeln seien dynamisch. Können Sie uns ein paar aufzählen, die im Jahr 2012 neu sind?

Hensch: Erneuert werden solche Regeln nicht pro Jahr, sondern fliessend pro Generation. Es braucht meist eine gewisse Zeit, bis sich neue Benimm-Regeln etabliert haben. Ein Beispiel ist das Handy. So brauchte es früher keinen «Handy-Knigge», doch in den letzten Jahren ist dies durchaus zum Thema geworden. Aber auch dass man nicht mehr «Gesundheit» sagt, ist neu. Früher war das Niesen ein Zeichen für Pest, doch heute ist Niesen kein Zeichen mehr dafür, dass jemand krank ist. Zudem kommentieren wir andere unkontrollierte Körperhandlungen auch nicht. **weiter**



Deshalb braucht es das «Gesundheit» nicht mehr. Im Moment hat sich diese Knigge-Regel aber noch nicht ganz durchgesetzt. Es wird also spannend sein zu beobachten, ob sich das Weglassen von «Gesundheit» in den nächsten Jahren wirklich durchsetzen wird.

H*GM: Worauf muss man beim Handy-Knigge achten?

Hensch: Früher war es ein Privileg, wenn man ein Mobiltelefon hatte. Heute ist es ein Privileg, einmal ohne Handy zu sein. Das Gegenüber sollte immer wichtiger sein als das Handy. Ein Mobiltelefon soll unsichtbar getragen werden und nach Möglichkeit auf lautlos gestellt sein.

H*GM: Wie gravierend könnte denn ein solcher Benimmfehler sein, zum Beispiel, wenn jemand noch schnell im Internet surft, während eines Gesprächs mit seinem Chef?

Hensch: Ich bin überzeugt davon, dass dies grosse Nachteile haben kann. Mit dem Surfen zeigt man, dass man seinem Gegenüber keinen Respekt zollt. Die sogenannten Softskills werden heute immer wichtiger. Es reicht nicht mehr, nur fachlich top zu sein, man muss dies auch im zwischenmenschlichen Bereich sein.

H*GM: Knigge-Regeln sind also ständige Begleiter in unserem Leben. Gibt es Regeln, die speziell das Verhältnis zwischen Chef und Mitarbeiter regeln?

Hensch: Für beide gilt, dass man Respekt voreinander hat. Als Vorgesetzter würde ich zudem sagen, dass die Gleichbehandlung aller Mitarbeiter ein wichtiges Ziel sein sollte, wobei dies eher unter die Kategorie «gesunder Menschenverstand» fällt als unter Knigge.

H*GM: Wie sieht es denn mit Knigge-Regeln zwischen Mann und Frau aus? Auf was muss geachtet werden?

Hensch: Im privaten Bereich ist die Frau nach wie vor die Ranghöhere – die Begründung ist, dass sie die «Trägerin des Lebens» ist. Wichtiger als das Geschlecht ist aber das Alter. Hier gilt, dass der ältere Mensch als «Träger der Weisheit» ranghöher ist. Im geschäftlichen Bereich spielen dann aber Geschlecht und Alter eine untergeordnete Rolle. Hier entscheidet die Position, respektive der Rang. Die Begründung: Er ist Träger der Verantwortung. Jede Knigge-Regel ist derselben Reihenfolge unterworfen: Rang, Alter, Geschlecht.

H*GM: Haben Sie einen Tipp, wie man sich verhalten soll, wenn zum Beispiel der Chef sich nicht an Umgangsformen hält?

Hensch: Wichtig ist, dass man Stimmungen oder Unarten seines Gegenübers nicht übernimmt. Wenn eine Situation aber sehr unangenehm wird, so darf man diese durchaus ansprechen. Zum Beispiel, indem man fragt, weshalb sich jemand so verhält, wie er es tut.

H*GM: Gerade in der Gastronomie gibt es viele Verhaltensregeln. Welche würden Sie denn sowohl für den Gast aber auch für den Gastro-Mitarbeiter als die relevantesten bezeichnen?

Hensch: Auch hier gilt, dass sich jeder so verhält, wie er selbst auch behandelt werden möchte. Wichtig ist aber auch zu wissen, dass ich mir als Mitarbeiter nicht alles gefallen lassen muss. Klar ist aber auch, dass jemand, der in der Dienstleistungsbranche tätig ist, ein etwas dickeres Fell haben sollte. Wenn der Gast gar ausfällig wird, darf man sich entweder an



seinen Vorgesetzten wenden oder auf anständige Art und Weise den Gast selbst in die Schranken weisen.

H*GM: Was empfehlen Sie einem Gastromitarbeiter, wenn dieser einen Gast bedient, der sich an überhaupt keine Umgangsformen hält?

Hensch: Dass er versucht, selber nie ausfällig zu werden und dass er nicht auf die Stimmung des Gastes eingeht. Ein Gedanke dazu könnte sein, dass man sich sagt: «Ich muss mit dieser Stimmung zehn Minuten leben, der Gast aber sein ganzes Leben.»

H*GM: Wenn Erwachsene sich nicht an Knigge-Regeln halten, ist dies eines, aber wie geht man mit Kindern im Restaurant

«Beim Thema Knigge geht es vorwiegend darum, das Zusammenleben zu erleichtern.»

oder Hotel um?

Hensch: Sehr hilfreich ist es natürlich, wenn man den Kindern immer wieder solche Knigge-Informationen in der Entwicklung mitgibt. Kinder sind sehr neugierig und lernen gerne. Wenn Kinder die Knigge-Regeln dann beherzigen,

haben Sie meist Freude, wenn sie diese Regeln umsetzen dürfen.

H*GM: Darf ich als Servicemitarbeiter ein fremdes Kind, das im Restaurant sich ungebührlich verhält, darauf aufmerksam machen?

Hensch: Ja absolut, denn ich muss mich ja auch noch um andere Gäste kümmern. Entweder man spricht das Kind direkt an, oder man kann den Weg über die Erziehungsverantwortlichen suchen.

H*GM: Knigge und Emanzipation – vermutlich ein heikles Thema: Ist es noch erlaubt, einer Frau in den Mantel zu helfen oder ihr die Tür aufzuhalten?

Hensch: Dies widerspricht dem Knigge

nicht. Viele Frauen schätzen es, wenn ihnen ein Mann in den Mantel hilft oder die Tür aufhält.

H*GM: Und wie ist es mit einem Kuss auf die Hand?

Hensch: Eigentlich gibt es diesen Kuss auf die Hand nicht mehr. Zwar wird dies in Österreich noch gehandhabt, aber es gibt nur noch ganz wenige Situationen, wo dies angebracht ist. Wenn Handkuss, dann muss es absolut professionell sein.

H*GM: Apropos Kuss – wann darf Mann und Frau sich denn mit «Küsschen» begrüßen oder verabschieden?

Hensch: Das Thema Begrüssungsküsschen ist vor allem auf den Privatbereich fokussiert. Grundsätzlich wird einfach dann geküsst, wenn man jemanden sehr, sehr gut mag. Das heisst auch, dass man nur, weil man eine Person küsst, danach nicht auch noch alle anderen küssen muss, die anwesend sind.

H*GM: Zweimal oder dreimal küssen?

Hensch: Wenn man in der Deutschschweiz küsst, dann dreimal.

H*GM: Ein mögliches Fettnäpfchen, dürfte das «Du anbieten» sein – wann und in welchem Umfeld darf man dies?

Hensch: Die Regel ist einfach, der Ranghöhere bietet es dem Rangniedrigeren an.

H*GM: Was, wenn mein Chef mir das «Du» anbietet, ich es aber lieber ablehnen möchte?

Hensch: Ein «Du» darf man ohne Begründung ablehnen, ja sogar nachträglich rückgängig machen. Wobei man sich bewusst sein muss, dass eine Ablehnung heikel sein könnte. Wer ein «Du» anbietet, der sollte dies als Frage formulieren. Wollen wir uns «Du» sagen?

H*GM: Welches ist für Sie die überflüssigste Knigge-Regel überhaupt?

Hensch: Natürlich gibt es wichtigere Knigge-Regeln und weniger wichtige. Überflüssig ist aber für mich keine. Denn beim Thema Knigge geht es vorwiegend darum, das Zusammenleben zu erleichtern. Nehmen wir das Thema Apéro. Hier geben uns die Knigge-Regeln Sicherheit. Dies ermöglicht uns, entspannte Small-Talk-Gespräche zu führen. Es geht nicht darum, Probleme zu lösen oder

Informationen auszutauschen, sondern darum, Verbindungen zu schaffen.

H*GM: Was muss man sonst noch an einem Apéro beachten?

Hensch: Zum Beispiel, dass Small Talk nie negativ ist. Dass man über allgemeine Themen spricht, die kein Konfliktpotenzial beinhalten. Deshalb keine Politik, Religion oder persönliche Probleme. Small Talk ist ein

Ping-Pong-Spiel. Wenn mein Gegenüber mich aber dreimal ins Leere laufen lässt, muss man sich halt einen «neuen» Spielkameraden suchen.

H*GM: Und zum Schluss – gibt es eine Situation, in der Sie am liebsten alle Knigge-Regeln vergessen würden?

Hensch: Knigge-Regeln sollen nicht belastend sein. Mein Tipp: Immer mit Freude in eine Situation hineingehen. Zudem gibt es Situationen, wo der gesunde Menschenverstand entscheidet, eine Knigge-Regel zu übergehen. Das ist absolut okay. Peinlich ist es nur, wenn man von einem Fettnäpfchen ins andere tritt, ohne es selber zu bemerken. X



ANZEIGE

GastroSocial Pensionskasse Vorsorge und Schutz für Ihr ganzes Leben



Vertrauen und Sicherheit

Mit Kompetenz und Erfahrung von mehreren Jahrzehnten betreuen wir über 160'000 Personen aus über 21'000 Betrieben. Und auch immer mehr branchenaffine oder branchenfremde Firmen schliessen sich unserer Pensionskasse an. GastroSocial ist Ihr ständiger Begleiter. Profitieren auch Sie von einfacher Administration, hoher Sicherheit und bestmöglichen Leistungen.

Qualität

Mit sehr tiefen Verwaltungskosten und geringem Aufwand für die Administration bewältigen wir die komplexe Materie der Sozialversicherungen – sicher und transparent. Als erste Pensionskasse hat GastroSocial dafür Qualitäts-Zertifikate erhalten.

Auf www.gastrosocial.ch finden Sie alles Wissenswerte über die Sozialversicherungen.

