Umgangsformen scheinen zunehmend zum Glücksfall zu werden. Klagen über den Verfall der Sitten, auch am Arbeitsplatz, werden immer lauter. FOTO DPA

Benimmregeln nicht mit Füßen treten

Maja Heinig-Lange, Dozentin für soziale Kompetenz, erläutert die Umgangsformen

DORSTEN. Pöbeleien, Beschimpfungen, Respektlosigkeit – Umgangsformen scheinen zunehmend zum Glücksfall zu werden. Herrschte früher ein Grundkonsens über Formen der Selbstdisziplinierung nach dem Motto „Das gehört sich nicht“, werden heutzutage die Klagen über den Verfall der Sitten – ob in der Schule, am Arbeitsplatz oder im täglichen Miteinander – immer lauter. Was ist passiert? Ist die heutige Jugend unhöflicher als früher oder haben sich andere Formen entwickelt?

Darüber sprach Anke Klapsing-Reich mit **Maja Heinig-Lange** (Foto, 41). Die Trainerin und Dozentin für soziale Kompetenz bei der Personalentwicklung Dittmar & Lange (Datteln) ist ausgewiesene „Benimm-Expertin“ und bereitet seit Jahren in ihren Kursen an der VHS Dorsten Jugendliche auf das angemessene Verhalten im Berufsleben vor.

Guten Tag, Frau Heinig-Lange. Umgangsformen sind Ausdruck des jeweiligen Zeitgeistes, sagt man. Bedeutet das, dass unser Zeitgeist aktuell am Boden liegt?

Die Höflichkeit von 16-Jährigen ist eine andere als von 60-Jährigen. Diese Diskrepanz im Verständnis zwischen Jung und Älter gab es schon immer, zu allen Zeiten. Jugendliche haben eine direkte Sprache, benutzen stärkere Ausdrücke, äußern sich oft spontan und unmittelbar. Ein älterer erfahrener Mensch hingegen hat gelernt, dass es oft klüger ist, noch einmal abzuwarten, kritische Punkte nicht direkt anzusprechen, nach der Devise: Erst mal eine Nacht drüber schlafen. Die Jugendsprache hat aber nichts mit Unhöflichkeit zu tun. Ich kann mich daran erinnern, dass ich früher bei „geil“ zusammengezuckt bin, und ehrlich gesagt, tue ich das noch heute. Und ich bin sicher, dass die Jugendlichen von heute in 30 Jahren ebenso bei manchen Wörtern zusammenzucken werden. Das ist ganz normal.

Was raten Sie Jugendlichen, die ins Berufsleben eintreten?

Aufmerksam und offen zu sein für die Gepflogenheiten und Rituale, die in dem jeweiligen Unternehmen herrschen. Wie begrüßen sich die Mitarbeiter, welches Verhalten wird erwartet? Bei diesen Beobachtungen kann es hilfreich sein, sich einen erfahrenen Kollegen, der es richtig macht, zum Vorbild zu nehmen, um problemlos in die neue Kultur hineinzurutschen.

Was gehört für Sie als unverzichtbares Muss zum guten Benehmen?

Was immer gilt, ist, sich nützlich zu machen. Tür aufhalten, die herunter gefallene Tasche eines Kollegen aufheben, ein Tuch holen, wenn das Wasserglas umstürzt. Ansonsten gibt es kein starres Regel-Korsett, man sollte eher situativ reagieren. Zum Beispiel bei der Begrüßung: „Hallo“ war früher nur im vertrauten Kreis erlaubt. Heute passe ich meine Grußformel meinem Gegenüber an. Duzt er mich, ist es erlaubt, zurück zu duzen. Die Begrüßungsregel muss zu dem Alter passen und authentisch sein.

Wie steht’s mit „Bitte“ und „Danke“?

Das ist wichtig und schön, entpuppt sich aber als hohle Phrase, wenn keine überzeugende Haltung dahinter steckt.

Nennen Sie mir ein typisches Verhaltensbeispiel, das Sie mit Jugendlichen in Ihren „Knigge-Kursen“ gerne üben?

Da nehme ich gerne den ersten Besuch in der Familie der neuen Freundin. Wie verhalte ich mich da? Natürlich sage ich meinen Namen und „Guten Tag“. Doch dann lieber einen Moment abwarten und nicht sofort die Hand geben. Manche mögen das nicht. Dann kann es nicht schade, etwas Positives zu bemerken.

Was denn? Etwa „Gnädige Frau, Sie sehen heute entzückend aus“?

(lacht) Nein, eher mehr authentisch, wie: „Hier riecht es ja gut, was haben Sie heute denn Leckeres gekocht?“ Und dann im weiteren Verlauf des Gesprächs offen zeigen und bloß nicht die Würmer aus der Nase ziehen lassen.

Inwieweit hat die Digitalisierung Ihrer Meinung nach die Kommunikation verändert?

Das persönliche Gespräch tritt in den Hintergrund. Das kann zu kritischen Situationen und Missverständnissen führen. Denn der schnelle Schriftverkehr bietet nicht die Möglichkeit, auf die Stimmung des Gegenübers einzugehen und auf Gestik und Mimik zu reagieren.

Und im Privaten?

Neue Medien machen es Jugendlichen leicht, respektloser und unhöflicher miteinander umzugehen. Grenzen zu überschreiten. Auch ist es selbstverständlich, parallel zum Gespräch ein Smartphone zu benutzen. Das zerstört ein Stück weit Gesprächskultur und auch Beziehung untereinander.

Was raten Sie in diesem Fall?

Bei ersten Dates rate ich dazu, das Smartphone zu Hause lassen und einfach nur mal in die Augen schauen. Aber ich möchte nicht den Eindruck erwecken, das Smartphone komplett zu verteufeln. Es ist auch ein schönes Medium.

Haben Manieren à la Knigge im digitalen Zeitalter überhaupt noch einen Platz?

Ja. Vielleicht sogar mehr denn je. Ich habe erfahren, dass Jugendliche, die zu mir kommen, unabhängig von der Schulform, die sie besuchen, für diese Thematik durchaus zu sensibilisieren sind. Beispiel Smalltalk-Training: Wir sitzen, essen und reden miteinander, dann höre ich oft von den jugendlichen Teilnehmern des Knigge-Kurses: „Das ist ja schön. Bei uns zu Hause isst jeder für sich und meist vor dem Fernseher.“ Auch das sorgfältige Decken des Tisches kommt gut an. Kleinigkeiten, wie den Joghurt nicht im Plastikbecher zu servieren, sondern in ein Schälchen zu füllen und mit Schokostreusel zu berieseln, finden die jungen Menschen toll. Der Wert, der hinter dieser Tischkultur steckt, ist für sie durchaus erkennbar.

Sie haben bereits erwähnt, dass es keine starren Benimm-Regeln mehr gibt und man eher situativ reagieren sollte. Was ist, wenn die dafür erforderliche Empathie fehlt? Gibt es noch Grundregeln?

Ja. Die Grundhaltung muss offen und interessiert sein, das erleichtert die Kommunikation. Und das kann man trainieren. Zum Beispiel beim Smalltalk, da sind wir schnell am Punkt, wo Empathie greifbar ist und man erlebt: Was ist reine Technik und was kommt aus mir heraus?

Zum Abschluss nennen Sie mir doch bitte die Säulen, die Ihrer Meinung nach gelungene Kommunikation tragen.

Offenheit, Interesse, Wertschätzung dem anderen gegenüber und Souveränität. Sicheres Auftreten ist wichtig, dabei muss man aber die richtige Balance zwischen dem verhuschten Mäuschen und dem breitbeinig sitzenden Checker finden. Wissen Sie, ich vergleiche die Kommunikation immer mit einem Tanz: Einer macht einen Schritt auf mich zu und führt mich dadurch in eine andere Richtung.

Dann möchte ich mich jetzt so von Ihnen verabschieden, wie ich es noch gelernt habe: Herzlichen Dank für das interessante Gespräch, Frau Heinig-Lange. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag.

Grafik: Zielonka, shutterstock