

magazin

AM WOCHENENDE

2. MÄRZ 2019

Hey, Alter ...

In Zeiten von E-Mail, WhatsApp und Instagram ändert sich der Umgangston. Die Jugendsprache ist für Ältere bisweilen eine Herausforderung. Doch die Knigge-Gesellschaft, die oberste Wächterin über Sitte und Anstand, bleibt erstaunlich gelassen – und verweist auf Benimmregeln, die sich nie ändern.





Menschen sind wichtiger als elektronische Helfer: Bei Treffen aller Art sollte die Aufmerksamkeit allein den Gesprächspartnern gelten – und nicht dem Handy.

Foto: imago/Westend61

„Trainieren Sie Ihr Herz, nicht das Lächeln!“

Ist Benimm noch „in“? Clemens Graf von Hoyos, Vorstandsvorsitzender der Deutsche-Knigge-Gesellschaft, hält es für eine zentrale Fähigkeit in Beziehungen, die Gefühle Anderer zu erkennen und darauf zu reagieren. *Von Diana Wieser*

Graf Hoyos, viele Menschen denken beim Begriff „Knigge“ an ein steifes Regelwerk aus Besteckabfolgen und Anreden. Trifft es zu?

Dieses falsche Bild ist weit verbreitet. Als Adolph Freiherr von Knigge 1788 sein Werk „Über den Umgang mit Menschen“ verfasste, ging es ihm um ein harmonisches Miteinander im Alltag, zum Beispiel um den respektvollen Umgang mit Alten und Kranken. Da dieses Buch nach dem Tod von Knigge neben der Bibel zum größten Bestseller wurde, ergänzten die Verlage ihre Neuauflagen um weitere Kapitel. Plötzlich wurde Knigge mit Etikette-Regeln und Essmanieren gleichgesetzt. Dabei ging es Adolph von Knigge darum, zwischenmenschliche Beziehungen manierlich zu pflegen. Ein weiteres Problem: Der Begriff Knigge ist nicht geschützt und wird daher für allerlei Themen bis hin zum „Sex-Knigge“ missbraucht.

Wer legt die Knigge-Regeln fest?

Es gibt verschiedene Interessengemeinschaften wie den „Arbeitskreis Umgangsformen international“ oder die Deutsche-Knigge-Gesellschaft. Mit mehr als 300 Mitgliedern zählt Letztere zu den Großen. Wir treffen uns regelmäßig in Regionalgruppen sowie zur Jahreshauptversammlung und diskutieren aktuelle Belange. Dabei legen wir keine Gesetze fest, sondern geben Empfehlungen.

Im November 2017 wurde das dritte Geschlecht vom Bundesverfassungsgericht bestätigt. Ein Thema, das auch die Knigge-Gesellschaft sehr beschäftigt. Wie gehen Sie damit um?

Das Thema ist so wichtig wie herausfordernd, da neue Begrifflichkeiten formuliert werden müssen. Bei einer Stellenausschreibung geht dies relativ einfach durch Kürzel wie „d“ für divers. Schwieriger wird es bei Ansprachen. Das herkömmliche „Sehr geehrte Damen und Herren“ wird der Sache nicht gerecht. Meine Empfehlung: Ergänzen oder ersetzen Sie diese Anrede durch neutrale Formulierungen. Dazu gehören „geschätztes Publikum“, „liebe Gäste“ und „verehrte Anwesende“.

Der Umgangston wird stark durch die Digitalisierung verändert, wie „Shitstorms“ zeigen. Dazu gehören aber auch harmlose Kleinigkeiten wie die Verwendung von Emoticons in Geschäftsmails. Was ist davon zu halten?

Ich rate jedem, sich schriftlich so auszudrücken, dass kein Emoticon notwendig ist. Es sollte aus Ihren Formulierungen hervorgehen, ob Sie es ironisch oder sachlich meinen. Viele verwenden diese Symbole auch als Exit-Strategie, indem sie zum Beispiel eine Forderung mit einem Smiley „abmildern“. Stehen Sie zu Ihrem Wort, das lässt Sie souveräner wirken.

Das „Duzen“ scheint sich digital ebenso rasant zu verbreiten: Immer mehr Homepages sprechen ihre User in „Du“-Form an, Kundenanfragen werden mit „Danke für dein Interesse“ beantwortet. Eine gute Entwicklung?

Unsere offizielle Empfehlung von Knigge-Seite lautet, sich zu siezen, solange man die andere Person nicht persönlich kennt. Aber solche Regeln können sich ändern. Dies wird zum Beispiel in skandinavischen Ländern und den USA bereits anders praktiziert. Das Duzen will allerdings genau überlegt sein. Eine Knigge-Regel besagt „Einmal du – immer du“. Sie können keinen Rückzieher mehr machen. Bei alledem gilt es immer zu hinterfragen, welche Zielgruppe Sie ansprechen, welches Angebot Sie offerieren und was Sie ausdrücken wollen.

Das Stichwort, das dabei häufig fällt, lautet „anlass- und adressatenbezogenes Handeln“. Was steckt dahinter?

Als Türsteher beim Heavy-Metal-Festival in Wacken oder als Betreiber eines Skater-Ladens wäre das Siezen nicht angebracht. Überlegen Sie sich also sinngemäß, ob die Person, die vor Ihnen sitzt, eine Kappe oder eine Krawatte trägt. Gleichzeitig sollten Sie aber Ihrem eigenen

„Anstand kann man nicht im App-Store kaufen.“

Clemens Graf von Hoyos
Vorsitzender Deutsche-Knigge-Gesellschaft



FOTO: ROSA LAZIC

Unternehmens- und Markenkern treu bleiben. Nur weil sich seit Jahren zunehmend auch berühmte Rapper mit einer Rolex schmücken, brauchen die Verkäufer nicht mit halb heruntergelassenen Hosen durch das Juweliergeschäft zu laufen. *(lacht)*

Ein weiterer Streitfall ist das Smartphone, das vor allem im privaten Bereich zum ständigen Begleiter wird. Wie sieht der korrekte Umgang damit aus?

Menschen aus Fleisch und Blut sind wichtiger als elektronische Helfer. Jemandem ungeteilte Aufmerksamkeit zukommen zu lassen, signalisiert „Du bist mir wichtig“. Erwarten Sie einen wichtigen Anruf, kündigen Sie dies vorher an, stellen das Handy auf Vibrationsalarm und legen es mit dem Display nach unten auf den Tisch. Gäste können auf charmante Art aufgefordert werden, ihr Smartphone, zum Beispiel während eines Theaterstücks, auszuschalten, indem Veranstalter sagen: „Vergessen Sie nicht, später Ihr Handy wieder anzuschalten“. Damit erübrigen sich Störungen sowie das unerlaubte Fotografieren während der Vorstellung. Eine weitere Möglichkeit bei privaten Zusammenkünften: Sammeln Sie alle Handys ein. Wer zuerst nach seinem Mobiltelefon greift, muss die nächste Runde an Getränken bezahlen – das diszipliniert und ist unterhaltsam.

Insbesondere Jugendliche verbringen heute viel Zeit mit Smartphone oder Social Media. Können dadurch Defizite im „analogen“ Kommunikationsbereich entstehen?

Jugendsprache hat es schon immer gegeben. Wenn Jugendliche sich gegenseitig mit „Hey Alter“ begrüßen, ist dies

in Ordnung. Man kann allerdings von ihnen genügend Weltklugheit erwarten, um zu wissen, dass in der Arbeitswelt ein anderes Verhalten angebracht ist. Anstand kann man nicht im App-Store kaufen. Wir von der Deutsche-Knigge-Gesellschaft schicken zum Beispiel Benimm-Trainer an Schulen, um für das Thema Interesse zu wecken.

Ob rappende Rüpel oder Politiker wie der US-Präsident Donald Trump, die nicht gerade für ihre wertschätzende Kommunikation bekannt sind – wo können Jugendliche heute noch positive Vorbilder zum Thema Benimm finden?

Wenn ich an mein persönliches Vorbild denke, dann fällt mir mein Großvater ein. Es ist die Aufgabe des Elternhauses, mit gutem Beispiel voranzugehen und jugendlichen Werten im Umgang mit anderen Menschen zu vermitteln.

Sie haben erwähnt, dass Sie auch ein Zeichen gegen die Wegwerfgesellschaft setzen wollen. Wie sieht das aus?

Gerade für junge Leute ist es verlockend, den Style von Stars nachzuahmen. Wir wollen sie zur Reflexion anregen, welche Verantwortung sie gegenüber dem Planeten tragen. Also beispielsweise weg von Fast Fashion, nicht jeder Trend muss mitgemacht werden. Besser ist es, den eigenen Stil zu finden und in hochwertige Textilien zu investieren, an denen sie lange Freude haben, ohne die Umwelt zu belasten.

Schreitet die Digitalisierung weiter fort, könnte der „Umgang mit Menschen“ bald überflüssig sein, da wir es überwiegend mit Maschinen zu tun haben. Welche Folgen hat diese Entwicklung?

Solche Entwicklungen bergen viele Chancen, aber auch Risiken. Zu einer Maschine brauchen Sie nicht höflich zu sein. Inwieweit sich das auf den zwischenmenschlichen Umgangston auswirkt, ist noch nicht abzuschätzen.



Unpassend: Emoticons in Geschäftsmails. Grafik: © cougarsan/Shutterstock.com

> Die Idee, elektronische Helfer wie Alexa oder Siri so zu programmieren, dass sie nur bei freundlicher Ansprache reagieren, halte ich für sehr sinnvoll.

Die zwischenmenschliche Knigge sehen Sie aber nicht in Gefahr?

Künstliche Intelligenz kann Standardfragen lösen, den Rest macht immer noch der Mensch. Empathie ist das Schlagwort aller Beziehungen, also die Fähigkeit, die Gefühlslage seines Gegenüber zu erkennen und entsprechend darauf zu reagieren. Verschiedene Programme versuchen momentan, anhand der Stimme, der Satzkonstruktion oder der Handschrift etwas über die Gemütslage des Kunden herauszufinden, um entsprechend darauf zu reagieren. Es darf allerdings bezweifelt werden, dass dies jemals vollständig gelingen wird.

Viele Menschen verhalten sich aus Angst, et was falsch zu machen, eher zurückhaltend auf dem gesellschaftlichen Parkett. Was raten Sie ihnen?

Selbst kleine Fauxpas können mit Charme gelöst werden. Dabei eignet sich der Kunstgriff des angekündigten Fehlers. Sie sagen zum Beispiel „Ich bin so frei und...

bediene mich.“ oder „Ich weiß, man tut es nicht... aber...“ Damit zeigen Sie, dass Sie die Regeln zwar kennen, aber gerade bewusst davon abweichen und indirekt um Nachsicht bitten. Vor Knigge muss sich niemand fürchten. Im Grunde genommen genügen es, drei einfache Regeln zu beherzigen.

Was beinhalten sie?

Erstens: Gehen Sie aufrecht und mit einem Lächeln auf andere Menschen zu. Ihre innere Haltung wirkt sich auf die

Anrede und Stil

Wie werden Politiker, Akademiker, Adelige oder bestimmte Berufsgruppen korrekt angesprochen? Den offiziellen Ratgeber für Anreden und Anschriften der Bundesregierung gibt es unter www.protokoll-inland.de

Welches Nachschlagewerk gilt als seriös und aktuell? Clemens Graf von Hoyos empfiehlt „Der große Knigge“. Tipps zu Begrüßung, Dresscode und Tischsitten gibt es unter www.stil.de

äußere Haltung aus und umgekehrt. Damit machen Sie gleich einen guten ersten Eindruck. Zweitens: Verhalten Sie sich anlass- und adressatbezogen. Drittens: Seit unserer Geburt wetteifern wir alle um Aufmerksamkeit. Jeder Mensch hat das Bedürfnis, gesehen, gehört und verstanden zu werden. Hören Sie Ihrem Gegenüber gut zu, lassen Sie andere aussprechen, stellen Sie Fragen, zeigen Sie ehrliches Interesse am Gesprächspartner, lassen Sie auch gegensätzliche Meinungen gelten. Damit haben Sie bereits vier Fünftel auf dem Weg zum Knigge-Olymp gemeistert.

Das klingt gar nicht so schwer.

Den wichtigsten Tipp bringe ich gerne am Ende meiner Seminare. Wertschätzung, Empathie und Achtung sollten von innen herauskommen, um glaubwürdig zu sein. Trainieren Sie nicht Ihr Lächeln. Trainieren Sie Ihr Herz!

Clemens Graf von Hoyos (30) ist Vorstandsvorsitzender der Deutschen-Knigge-Gesellschaft und Geschäftsführer einer Beratungsgesellschaft zum Thema Etikette, Hospitality Skills und Service Excellence.

Zeitloses Vergnügen

Mehr als 230 Jahre alt und aktueller denn je: Den Titel „Über den Umgang mit Menschen“ von Adolph Freiherr von Knigge aus dem Jahr 1788 gibt es jetzt als Hörbuchfassung, gelesen von Christoph Maria Herbst. Die langen Original-Schachtelsätze, die beim Lesen Konzentration abverlangen, haben in der Audioversion dank ihres charismatischen Sprechers hohen Unterhaltungswert. Dieser Knigge ähnelt einem literarischen Konzert, das der mehrfach ausgezeichnete Comedian und Schauspieler genussvoll auslotet. „Ich habe mich selbst dirigiert“, sagt Herbst.



FOTO: DER AUDIO VERLAG

Ob im Umgang mit Eheleuten, Freunden, Feinden, den Oberen, den Niederen, Künstlern, Gästen, Tieren oder auch

mit sich selbst – Knigges Ansichten sind zurecht als visionär zu betrachten. Warum man schlechte Leute mit

Ignoranz am meisten bestraft und den Blöden Mut machen soll, packt Knigge in treffsichere Pointen. Sein Rat, sich nicht zum Sklaven der Meinung anderer zu machen, mutet im Zeitalter des Selbstdarstellungswahns revolutionär an. Heutige Paartherapeuten würden Knigges Forderung, sich in einer Ehe „nicht gegenseitig auswendig zu lernen“ jederzeit unterschreiben. Dabei findet der Autor zu Themen wie „narrische Eifersucht“ herrliche Umschreibungen. Ein lehrreiches, zeitloses und akustisches Vergnügen. *dw*

2 CDs, Spielzeit 156 Minuten, Der Audio Verlag, 14,99 Euro.

Hartnäckige Fehlgriffe

Gesundheit wünschen, mit Gläsern anstoßen: Viele Umgangsformen wurden in früheren Zeiten in einem anderen gesellschaftlichen Kontext angewandt und sind aus heutiger Sicht purer Unsinn.

Wird **Elke Stadler** mal wieder erstaunt von ihrem Gegenüber gefragt „Macht man das heute nicht mehr?“, muss sie schmunzeln. Dann antwortet die Knigge-Traineein aus Ulm: „Das wurde noch nie so gemacht!“ Zumindest nicht in der heutigen, falsch eingebürgerten Version. Zwischen Mittelalter und Neuzeit bedrohten Pest und Cholera, Hungersnöte sowie kriegerische Fehden permanent das kurze Dasein der Erdenbürger. So wurden etliche, heute als höflich geltende Aussagen oder Gesten aus völlig anderem Grunde gemacht: aus eigennützigem Selbstschutz.

Dies fängt bei dem harmlos anmutenden „Guten Appetit“ an. In früheren Zeiten wäre es ein schwerer Fauxpas gewesen, dem Adel zu Tische selbigen zu wünschen. „Damit hätten Sie die Kochkünste des von den Herrschaften eingestellten Personals in Zweifel gezogen“, weiß die Knigge-Expertin. Denn: Sind die Qualität der Speisen und deren Zubereitung exquisit, kommt der Appetit selbstredend von ganz alleine. Der sich selbst Mut machende „Gute-Appetit-Wunsch“ blieb den Armen vorbehalten, die sich mit kärglichen, oft verdorbenen Essensresten begnügen mussten. Wird dieser ursprüngliche Kontext ins Heute übersetzt, eignet er sich höchstens als ironischer Einwurf, um die mangelnde Qualität mancher Kantinen oder Restaurants zu kritisieren.

Auch das in der Geschäftswelt obligatorisch angewandte „Mahlzeit“ entspricht nicht dem Sinn der Sache. Ursprünglich stammt der Begriff aus dem Kloster. Dieser Ruf verkündete den Mönchen und Nonnen, dass die Essenszeit angebrochen ist, ebenso wie morgendliche Andachten oder die Nachtruhe ausgerufen wurden. Im Zeitalter digitalisierter Multifunktions-Uhren ist diese Erinnerung natürlich Nonsense. Außerdem: Was ist mit all den Kollegen, die zur Mittagszeit lieber Sport machen, Power-nappen oder Intervallfasten? Dennoch hält sich der sprachliche Fehlgriff hartnäckig, zumal er längst als allgemeine Begrüßungsfloskel dient, sobald sich Mitarbeiter zwischen 11 und 14 Uhr über den Weg laufen. Das Problem: Im Gegensatz zu „Guten Morgen“ konnte sich bislang weder der wesentlich sinnigere „Guten Mittag“ noch eine andere adäquate Begrüßung im deutschen Sprachgebrauch etablieren. Elke Stadler rät je nach Branche zu smarteren Alternativen wie „Schönen Mittag“ oder „Angenehme Mittagspause“.

Auch das Anstoßen mit Gläsern hat einen wenig geselligen Hintergrund. „Man stößt nicht mit Gläsern an. Es sei denn, Sie unterstellen Ihrem Gegenüber, dass er Sie umbringen will.“ Im Mittelalter standen sich benachbarte Rittersleute oft feindselig gegenüber. Man trachtete nach dem Besitz des anderen, manchmal sogar nach seinem Leben. Stießen zwei Burgherren mit ihren Krügen an, so schwappte das Getränk des Einen bisweilen auch in das Glas des Anderen. Das Anstoßen war also eine Absicherung, dass das Getränk nicht vergiftet war. Au-



„Ich habe eine Geschlechtskrankheit“: Der abgespreizte Finger ist ursprünglich keine Geste der Eleganz.

Foto: Getty Images



Damit hätten Sie die Kochkünste des Personals in Zweifel gezogen.

Elke Stadler, Knigge-Traineein, zur früheren Bedeutung von „Guten Appetit“

ßerdem gibt die Knigge-Expertin zu bedenken, dass unsere Vorfahren aus robusten Tonkrügen oder Blechbechern tranken. Bei heutigen Materialien wie feinem Porzellan oder geschliffenen Gläsern kann das Trinkgefäß schnell Schaden nehmen. Stadler empfiehlt daher: „Heben Sie das Glas, schauen Sie in die Gesichter der Tischrunde, schweigen oder wünschen Sie maximal ‚Zum Wohl!‘“ Grundsätzlich gibt Stadler zu verstehen, dass dies für den Geschäftsbereich gilt. Im privaten Umfeld könne es etwas lockerer zugehen.

Die richtige Version vorleben

Ein besonders schönes Fundstück entgleister Benimmregeln stellt der abgespreizte kleine Finger dar. Er war keineswegs ein Zeichen für Eleganz, in Zeiten dekadenter Feudalherrschaft signalisierte diese Geste auf Freudenfesten der besseren Gesellschaft vielmehr: „Ich habe eine Geschlechtskrankheit!“ – damals ein weit verbreitetes Problem. Der abgespreizte Finger signalisierte also, mit wem man sich nach dem offiziellen Teil der Tisch- und Tanzgesellschaft besser nicht zum Stelldichein einfinden und schützen sollte vor Anstechung.

Völlig verpönt ist das vermeintlich gut gemeinte „Gesundheit“. Hier vertrat Freiherr Adolph von Knigge eine ganz klare Linie: „Enthülle niemals auf unedle Art die Schwächen deiner Nebenmenschen“. Leidigeplagte Allergiker können davon ein Lied singen. Ist es nicht unangenehm, wenn jedes Niesen beim Meeting nacheinander vom zwölfköpfigen Kollegen-

team mit „Gesundheit“ kommentiert wird? „Dies lenkt unnötig Aufmerksamkeit auf einen unkontrollierbaren Reflex, dessen sich der Betroffene durchaus bewusst ist“, so Stadler.

Anders verhält es sich mit Peinlichkeiten, die sich der Wahrnehmung des Anderen entziehen. Ob Essensreste zwischen den Zähnen, verschmierte Wimperntusche oder gar ein offener Hosenschlitz: Derartige Malheure sollten schnell geklärt werden. Aber nicht vor versammelter Runde. „Nehmen Sie die Person zur Seite und weisen Sie sie diskret auf das Missgeschick hin.“ Im Übrigen stand hinter dem ursprünglichen Gebrauch von „Gesundheit“ gar nicht die Sorge um das Wohlergehen der Mitmenschen. Verließ zum Beispiel eine Kaufmannsfrau ihr Haus, um auf einer mit verlausten Bettlern und Aussätzigen bevölkerten Straße zum Marktplatz zu gelangen, bekreuzigte sie sich dreimal und wünschte sich selbst Gesundheit.

Trotz ihrer heutigen Sinnlosigkeit, haben sich viele Floskeln hartnäckig in der Gesellschaft eingepreßt. Hier rät die Knigge-Traineein, die richtige Version vorzuleben. Andere zu belehren sollte jedoch unterlassen werden, sofern kein Bildungsauftrag vorliege. Zudem wäre es sowohl unhöflich, auf ein „Gesundheit“ kein „Danke“ zu erwidern oder eine angebotene Hand oder ein dargebotenes Glas abzuweisen. An einer Maxime hält sie allerdings fest: „Schlage alle Etikette in den Wind, wenn du einer anderen Person eine Peinlichkeit ersparen kannst.“

Diana Wieser