

Der Knigge ist out – aber gutes Benehmen bleibt in

Geht's bergab mit Umgangsformen? Hauswirtschaftsschule übt Tischsitten – IHK trainiert „persönliches Auftreten von Azubis“

Von Sibylle Neumeier

Lkr. Passau. Ein freundliches „Bitte“ und „Danke“, beim Sprechen dem anderen in die Augen schauen, nicht dauernd ins Handy starren, mit nicht allzu knapper Kleidung am Arbeitsplatz erscheinen: Manieren, Anstand und Etikette machen den Umgang mit anderen Menschen leichter, das soziale Miteinander positiver. Doch immer mehr Menschen beklagen, dass sich die Umgangsformen in den letzten Jahren massiv verschlechtert haben.

Bei den über 50-Jährigen finden sogar 80 Prozent, dass schlechte Manieren auf dem Vormarsch sind. Auch wenn sich im Gegensatz zu früheren Regeln einiges in Bezug auf perfekte Umgangsformen gelockert hat, sind gutes Benehmen, Tischsitten und Manieren durchaus „in“, wie etwa die Kommunikationstrainerin Iris Huber-Ertl aus Fürstzell betont, die auch für die IHK als Trainerin tätig ist.

Denn fast alle Befragten erklärten, dass ihnen gutes Benehmen wichtig bis sehr wichtig ist. Störend finden viele, dass respektloses Verhalten und Beleidigungen immer mehr an der Tagesordnung sind. Unangenehm bewertet wird auch, wenn während eines Gesprächs der andere immer wieder aufs Handy schaut. Jeder Zweite der Befragten beklagt, dass immer seltener „Danke“ und

„Bitte“ gesagt würde. Und fast so viele beschwerten sich über lautes Telefonieren in der Öffentlichkeit und dass kaum noch begrüßt werde.

Manieren, Etikette und Tischsitten – das sind auch Inhalte an der Hauswirtschaftsschule, vor allem im Fach „Haus- und Textilpraxis“, wie Fachlehrerin Kerstin Rose vom Amt für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten (AELF) erklärt. „Wie deckt man den Tisch, welches Besteck verwendet man, wer sitzt wo und ist für was zuständig“, das sind laut Rose Themen, die sich rund um „Tischkultur“ drehen. Aber auch vor dem traditionellen VLF-Ball der Absolventen im Agrarbereich werden im Tanzkurs Grundlagen in Sachen Etikette nochmals aufgefrischt.

Seit 1991 ist Kerstin Rose an der Schule und sie findet, dass sich an den gängigen Tischmanieren wenig geändert hat. Also gerade sitzen, Ellbogen nicht auf dem Tisch beim Essen, warten, bis alle sitzen und dann erst zu essen beginnen, dabei eine gepflegte Unterhaltung führen – und natürlich nicht aufs Handy schauen. „Das bleibt bei uns sowieso draußen“, spricht sie für ihre Schülerinnen der Hauswirtschaftsschule, derzeit im Alter von 22 bis 55 Jahren, die „ganz viel von dem, was sie hier lernen, auch in ihre Familien hineinbringen.“

Denn der einsemestrige Studiengang Hauswirtschaft an der



Finden viele störend und gehört nicht zu gutem Benehmen: am Tisch mit anderen sitzend ständig ins Handy zu schauen. – Foto: Adobe Stock

Landwirtschaftsschule in Passau lehrt, einen Haushalt – insbesondere in der Landwirtschaft – fachkundig zu führen. Der nächste Kurs startet im September 2024. Und hier spiele gutes Benehmen in viele Bereiche hinein, wodurch man dem anderen Wertschätzung schenke. „Das sind lebenspraktische Hinweise“, ist Kerstin Rose

überzeugt. Das reicht von Hosentaschen ausleeren vorm Waschen über Hand vorhalten beim Gähnen oder „guten Appetit“ wünschen bei gemeinsamen Mahlzeiten. „Das ist bei unseren Schülern selbstverständlich.“ Gerade in puncto Handy glaubt Kerstin Rose an eine „Selbstregulation“. Sie weiß von privaten Run-

den, bei denen am Eingang ein „Handystapel“ aufgebaut wird, um ungestörte Gespräche ohne Ablenkung von „außen“ möglich zu machen.

Nicht nur in der Schule lege man Wert auf gepflegte Kommunikation, den anderen anzuschauen, wenn man mit ihm spricht, ihn ausreden zu lassen,

zuzuhören. „Das zeigt demjenigen, ich bin bei dir.“ Zudem versuche man im Unterricht, darauf zu achten, dass „jeder mal dran kommt“ und integriert wird. „Wir leben das vor“, glaubt auch Kerstin Rose an das „gute Vorbild“, das nachgeahmt werde. Denn beigebracht werden Umgangsformen schon früh. Eltern hätten dabei eine wichtige Rolle, Werte zu vermitteln, positive Verhaltensweisen zu fördern und auch zu zeigen, was geht und was nicht. „Verkehrt sind die jungen Leute ja nicht“, bricht Iris Huber-Ertl eine Lanze für die Generation Z. „Vieles wird aber einfach im Elternhaus nicht mehr mitgegeben“, so ihre Erfahrung aus der langjährigen Praxis. Und Erziehung könne man nicht nachholen.

Das zeige sich in der Schule, im Privatleben und vor allem im Berufsalltag. Bei der IHK gibt es Kurse, die Grundlagen vermitteln, auch wenn sie nicht mehr „Benimm-Knigge“ genannt werden, sondern etwa unter dem Titel „persönliches Auftreten für Azubis – offline“ Tipps für einen guten Eindruck bei anderen vermitteln. Denn soziale Fähigkeiten wie etwa einen Dialog führen oder überhaupt beginnen sind laut Kommunikationstrainerin Iris Huber-Ertl „heutzutage oft weniger ausgeprägt. Das hat leider mit unseren digitalen Welten zu tun.“

KOMMUNIKATIONSTRAINERIN IRIS HUBER-ERTL: SOZIALES MITEINANDER ANSTATT PLANET „ICH“

Umgangsformen haben sich laut Umfragen massiv verschlechtert. Ist gutes Benehmen aus Ihrer Sicht überhaupt noch in?

Huber-Ertl: Gutes Benehmen ist aus meiner Sicht nicht nur „in“, sondern vor allem im Beruf der Schlüssel zum Erfolg. Gerade in einer Zeit mit vielen Veränderungen suchen Menschen nach Verlässlichkeit. Unser tägliches Miteinander – auch im Beruf – ist ein großer Faktor, was Zufriedenheit, Laune und Motivation betrifft. Nur ist der Begriff „Benehmen“ nicht mehr besonders modern. Meine Seminare heißen zum Beispiel „persönliche Wirkung auf andere“ oder auch „positive Kontakte gestalten“.

Sie sind als Kommunikationstrainerin hautnah an den Menschen. Was sind Ihre Erfahrungen?

Huber-Ertl: Meine Erfahrungen in Bildungsarbeit seit 13 Jahren sind vielfältig. Der Trend geht in Richtung „Soft Skills“ ausprägen sowie Werte-Konflikte lösen, das heißt, dass es immer anspruchsvoller für viele Beteiligte wird, andere Haltungen, Ansichten, Einstellungen, Überzeugungen oder Motive zu verstehen.

Was hat sich geändert in Sachen Etikette, ist heute etwas möglich, was früher undenkbar war?

Huber-Ertl: Azubis verhandeln teils mit ihrem potenziellen Ausbildungsbetrieb und haben oft eine viel größere Erwartungshaltung als das in früheren Generationen der Fall war. Die jungen Menschen wissen um den demografischen Wandel und wachsen völlig anders auf als früher. Das erzeugt ein verändertes Verhalten beim Eintritt ins Berufsleben. Damit können nicht alle Ausbilder, Führungskräfte und Mitarbeiter sofort etwas anfangen, dadurch entstehen Konflikte.

Die Top drei der häufigsten Fehler, die man aus Ihrer Sicht machen kann in Sachen Benehmen?

Huber-Ertl: Wie gesagt, „Benehmen“ wird dem aktuellen Ausbildungsmarkt insofern nicht mehr gerecht, weil wir von einer veränderten Angebot-Nachfrage-Situation sprechen. Der junge Mensch muss sich nicht „benehmen“, sondern einen respektvollen und interessierten Umgang mit anderen auf Augenhöhe anbieten. Junge Menschen sollten sich trauen auf Ausbilder und Betriebe zuzugehen, Fragen zu stellen und zu

antworten – das wäre schon mal ein wichtiger erster Schritt. Es geht um eine offene und lernbereite Haltung, die gezeitigt werden soll, da ist das perfekte Benehmen noch nicht entscheidend. Allerdings den Kaugummi bitte weglassen und Blickkontakt suchen, freundlich und aufmerksam sein.

Wo hakt es am meisten?

Huber-Ertl: Es hakt sehr oft am nicht funktionierenden „Realitätsabgleich“. Viele junge Menschen haben gar keine oder unrealistische Vorstellungen oder Erwartungen von möglichen Ausbildungsberufen beziehungsweise wollen sich eigentlich gar nicht festlegen. Oftmals fehlt es an Berufsorientierung, Betriebe und Azubis finden leider immer noch nicht jedes Mal zueinander. Und selbst wenn, dann wissen manche Azubis der Generation Z nicht, wie ihnen in dieser auch „analogen“ Arbeitswelt geschieht. Gleichzeitig kommen auch manche Ausbilder mit dem Verhalten junger Menschen nicht mehr zurecht, die sich in

ihrer Freizeit sehr viel in der virtuellen Welt aufhalten.

Sind es nur die jungen Leute, bei denen es an Anstand und Etikette fehlt? Oder ist die Jugend besser als ihr Ruf?

Huber-Ertl: Meine persönliche Erfahrung ist tatsächlich, dass schlechte Manieren in allen Altersgruppen vorkommen können. Glücklicherweise mache ich jedoch überwiegend positive Erfahrungen.

Ich finde sogar, dass – wenn der richtige Anreiz gesetzt wird – die jungen Menschen heutzutage in den meisten Fällen bestens zu motivieren und zu begeistern sind. Und wenn es eine andere Umgangsform braucht, dann wird der Hinweis darauf offen und positiv aufgenommen. Die Art und Weise, wie Kritik transportiert wird, macht den Unterschied.

Worauf legen Sie in Ihren Kursen besonders Wert? Welche Regeln sind besonders wichtig, um gerade im Berufsleben einen guten Eindruck zu hinterlassen?



Iris Huber-Ertl, Trainerin (IHK).

– Foto: privat

Huber-Ertl: Die positive Wahrnehmung des Gegenübers im Berufsleben ist ein sehr wichtiges Basic, das nicht nur sprachliche Techniken erfordert, sondern auch eine wertschätzende innere Haltung. Hier probiere ich mit meinen Teilnehmern ganz viel aus, weil Körpersprache vielen immer weniger bewusst ist. Und dann ist es noch wichtig, richtig zuhören zu können.

Stichwort Handy: Welche Regeln halten Sie hier für sinnvoll und praktikabel?

Huber-Ertl: Sobald wir im persönlichen Kontakt mit anderen während des Gesprächs aufs Handy schauen, wirken wir desinteressiert und das ist unhöflich. Wenn schon das Handy benutzt wird, dann nur aus nachvollziehbaren Gründen, beispielsweise, wenn man etwas nachschauen muss, was dem Gespräch dient. Das Smartphone komplett aus dem beruflichen Miteinander zu tilgen, ist jedoch unrealistisch. Je mehr ein Unternehmen individuelle Normen und Regeln kommuniziert – etwa Smartphone leise stellen während eines Gesprächs oder einer Besprechung –, umso mehr werden soziale Fähigkeiten

gefördert, weil die Menschen sich wieder unterhalten.

Welche Anstandsregeln sind Ihrer Ansicht nach veraltet (zum Beispiel Herrn lassen den Damen den Vortritt an der Tür), welche zeitlos, was unverzichtbar?

Huber-Ertl: Viele Höflichkeitsgesten der „alten Schule“ – wir halten die Tür für die Person nach uns auf, wir räumen den Tisch ab in der Kantine nach dem Essen, wir reden jemand mit seinem Namen an, wir kommunizieren mit bitte und danke, wir unterbrechen unser Gegenüber nicht, sondern hören aufmerksam zu, wir achten auf mögliche Hilfe für andere (zum Beispiel im Bus den Platz einem älteren Menschen anbieten) – zeichnen eine Gesellschaft in ihrem Charakter aus. Keine dieser Regeln ist veraltet, im Gegenteil. Bevor Menschen aber, egal wie alt sie sind, sich gut benehmen können, braucht es eine innere Haltung zum Miteinander anstatt des Planeten „Ich“. Soziale Werte, die sich im Verhalten einer Person ausdrücken, sind auf jeden Fall zeitlos und unverzichtbar.

Fragen: Sibylle Neumeier