

Birte Steinkamp | Clemens Graf von Hoyos

ANSTAND
statt
ELLBOGEN

Anstand *statt* Ellbogen

Wie Sie zu dem Menschen werden, dem Sie selbst gern begegnen möchten

Copyright © 2023

StudyHelp GmbH, ForwardVerlag, Paderborn

www.forwardverlag.de

1. Auflage

Autoren: Birte Steinkamp | Clemens Graf von Hoyos

Redaktion & Satz: Daniel Weiner

Lektorat: Isabelle Romann

Korrekturat: StudyHelp

Kontakt: info@forwardverlag.de

Umschlaggestaltung, Illustration: Birte Steinkamp

Buchsatz: Max Fleitmann

Titelfoto: Rosa Lazić

Foto Atze Schröder: Boris Breuer

Druck: mediaprint solutions GmbH

Disclaimer / Haftungsausschluss

Die Erstellung dieses Dokumentes erfolgte mit höchster Sorgfalt, dennoch behalten wir uns ausdrücklich Änderungen, Irrtümer, Auslassungen und Fehler vor.

E-Book

INHALT

EINLEITUNG

1. Wir haben die Schnauze voll ...	8
2. Knigge ist eine Geisteshaltung	14
3. Unser 4i-Modell	28

I | IDEALE

4. Was ist eine Kultur?	38
5. Jeder braucht Ideale	44
6. Die eigenen Ideale finden	50
7. Der Tempel der Moral	58
8. Moralische Klarheit	70

II | IMAGE

9. Das Zusammenspiel von Idealen und Image	76
10. Markenbotschafter aus Überzeugung	82
11. Es ist nicht egal, was andere über Sie denken!	90
12. Der erste Eindruck	98
13. Ein Image aufrechterhalten	108
14. Vom Betrachteten zum Betrachtenden	124

III | INTERAKTION

15. Das Zusammenspiel von Image und Interaktion	136
16. Wo, als wer, mit wem und wofür?	154
17. Über Rücksichtnahme und Wertschätzung	170
18. Über Rang- und Reihenfolgen	186
19. Business ist auch nur Theater	200
20. Über den Umgang mit unhöflichen Menschen	214

IV | INSTRUMENTE

21. Das 4i-Modell in der Praxis	240
22. Handschlag, Handkuss, Höflichkeit	250
23. Das kannst Du machen, wie Sie wollen!	264
24. Zwischen peinlicher Stille und Plaudertasche	274
25. Wer höflich schreibt, der bleibt!	292
26. Appetit auf gute Tischmanieren	302
27. Das Gespür für gute Garderobe	322

Epilog	341
Glossar	347
Quellenverzeichnis	353
Über die Autoren	357

TUNG

EINLEITUNG

FINI FIT

WIR HABEN
DIE SCHNAUZE
VOLL

UNSERE MOTIVATION ZU DIESEM BUCH

Wir haben die Schnauze voll! Davon, dass uns von allen Seiten, von unseren Eltern, von der Unternehmensseite, von Freunden, Kollegen oder auch einfach nur von jemandem hinter uns in der Schlange an der Supermarktkasse erzählt wird, wie wir uns zu verhalten und benehmen haben – ganz gleich, ob das einer überzogenen Erwartungshaltung oder persönlichen Glaubenssätzen entspringt. Zugegeben: Mit unseren ersten fünf Worten treten wir Ihnen – vor allem als Knigge-Trainerin und -Trainer – nicht wirklich höflich entgegen. Wir nutzen diese deutlichen Worte jedoch als Ausdruck unseres Unmuts über die unzähligen Knigge-Missverständnisse und denken uns: Wenn wir starten, wie es niemand von uns erwartet, können wir mit dem ersten Vorurteil schon mal brechen: Knigge ist nämlich gar nicht steif und antiquiert. Wobei – ein gewisses Niveau gilt es dennoch zu wahren.

Niveau. Provokant ließe sich an dieser Stelle fragen: Wo gibt es das denn heutzutage noch? Grandezza, Eleganz, charakterliche Größe, Stil, Geschmack und Anstand – all diese Schlagworte wirken wie aus der Zeit gefallen. Das Gespür fürs Peinliche und Unanständige scheint abhandengekommen zu sein. Besonders augenfällig wird dies bei Personen, die im Blickpunkt der Öffentlichkeit stehen (natürlich nicht bei allen) und uns als Vorbild dienen sollten: Politiker bereichern sich bei jeder sich bietenden Möglichkeit, Schauspieler lassen sich zu Galionsfiguren von Verschwörungsanhängern hochstilisieren, und Rapper scheffeln Millionen mit der Verherrlichung von sexualisierter Gewalt. *Money flows where attention goes*. Trommeln gehört zum Geschäft. Aber geht das nicht auch leiser? Vornehmer? Mit ein wenig mehr Taktgefühl? Quasi mit *Manieren* zu Millionen! Dabei spielt es

keine Rolle, ob es die Millionen auf dem Konto sind, die Millionen Likes oder Erfolge, Follower oder Hörer, Fans oder Freunde ...

Bedauernswerterweise schlägt ein Großteil der Knigge-Literatur und -Ratgeber immer in dieselbe Kerbe und präsentiert sich als Besserwisser-Literatur: einseitig, einfältig und langweilig, meist ohne intellektuelles Niveau. Bestimmte Verhaltensweisen werden als pauschal fehlerhaft abgestempelt – die Hintergründe dafür kaum nachvollziehbar – und andere wiederum als Königsweg definiert. Somit entsteht eine Art Musterverhaltensweise für jegliche Situationen, die Ihnen ungeachtet Ihrer Persönlichkeit und der Umgebung, in der Sie sich befinden, übergestülpt wird. Wenn Sie sich streng an die Vorgaben der Literatur halten („Tue ab nun immer dieses“ und „Lasse auf jeden Fall jenes“), dann können Sie sich schon einmal getrost von Ihrer Individualität verabschieden. Das fänden wir äußerst schade. Deswegen stehen wir für Etikette ohne etepetete!

„Zwang tötet alle edle, freiwillige Hingebung.“

Adolph Freiherr Knigge

Was unserem Herzensthema Knigge nämlich keineswegs gerecht wird, ist die Reduzierung auf Schwarz oder Weiß, auf Richtig oder Falsch, auf Gut oder Schlecht. Wir sind davon überzeugt, dass wir alle auf viele verschiedene Arten Respekt ausdrücken, höflich und kleine Weltverbesserer sein können. Dafür ist es gegebenenfalls nötig, einige alte Muster zu durchbrechen, in jedem Fall unsere Augen, Ohren und Herzen zu öffnen. Hüten Sie sich vor Menschen und Büchern, die Ihnen weismachen, es gäbe nur zwei Arten von Meinungen: die eigene und die falsche.

„Bei der Menge unnützer Schriften tut man übrigens wohl, ebenso vorsichtig im Umgange mit Büchern wie mit Menschen zu sein.“

Adolph Freiherr Knigge

Viel zu schnell und zu oft wird kaum differenziert, und die feinen Zwischentöne des guten Miteinanders werden – entweder aus Unwissenheit, Stress oder Bequemlichkeit – missachtet. Dies hat unter Umständen schwerwiegende Folgen: Nehmen wir zum Beispiel die E-Mail-Etikette. Während sich die ältere Generation in fast romantischer Erinnerung an Briefe auf Papier mit Füller und Tinte noch einer korrekten Anrede, vollständiger Sätze und einer ausformulierten Grußformel jenseits von *MfG* und *fyi* bedient, bestehen E-Mails in Start-ups häufig aus ungefragtem Duzen, Abkürzungen und aneinandergereihten Rechtschreibfehlern. Die Folge: Empfänger fühlen sich despektierlich behandelt, Antworten bleiben aus, und die jungen Wilden haben keinen Schimmer, warum. So werden Unwissenheit, Bequemlichkeit und vielleicht auch eine künstliche und um jeden Preis erzwungene Coolness zum sprichwörtlichen Eigentor.

Wir sind absolute Fans davon, ab und an fünf gerade sein zu lassen, sich dennoch gegenseitig klar Feedback zu geben, Bedürfnisse zu kommunizieren, Meinungen auszutauschen, Erwartungsmanagement zu betreiben, und wir halten gleichzeitig auch viel von Kritikfähigkeit. Wir geben uns selbst größte Mühe, dies zu leben und mit gutem Beispiel voranzugehen. An dieser Stelle sei selbstkritisch angemerkt, dass uns das selbstredend auch nicht immer gelingt.

Was wir im Alltag – beruflich wie privat – beobachten, ist, dass zwar gerne, aber oft nicht konstruktiv kritisiert wird und die Kommentare eher ins „Klugscheißen“ abdriften. Mit „Das macht man nicht!“ und „Was tust du da?“ bringen Zeugen eines eben nicht ganz ihren Vorstellungen entsprechenden Verhaltens ihre Missbilligung zum Ausdruck. Für eine funktionierende Gesellschaft wäre es wünschenswert, wenn Menschen eben nicht nur das als schlecht wahrgenommene Verhalten infrage stellten, sondern erst mal vor ihrer eigenen Türe kehrten. Dabei ist es ganz gleich, ob das nach ihrer Überzeugung bessere Verhalten der Erziehung, dem persönlichen Gusto oder einem vermeintlichen Regelwerk entspricht.

Vielleicht sind auch Sie davon überzeugt, dass es ein solches Regelwerk gibt: die berühmten Knigge-Regeln oder auch einen umfassenden Etikette-Kanon, also Quellen, in denen akkurat niedergeschrieben ist, was sich schickt, was erlaubt ist und was nicht. Dies ist allerdings ein Missverständnis.

Von Adolph Freiherr Knigge – also dem Aristokraten, auf den man sich gerne in Benimmfragen beruft – gibt es keine Liste konkreter Verhaltensnormen, an die man sich halten kann. Wenn Sie an die Existenz einer entsprechend umfangreichen Regelsammlung glauben, an die man sich hält, um ein guter und stilvoller Mensch zu werden, gehören Sie vermutlich zu den Regelfanatikern. Für Sie sind Rezepte (Schritt 1, Schritt 2, Schritt 3 ... dann wird's gelingen!) der Goldstandard. Vielleicht lassen Sie sich im Laufe dieses Buches von uns dazu hinreißen, sich selbst und Ihren vorhandenen Fähigkeiten mehr zu vertrauen.

Die größte Freude für uns wäre es, wenn wir speziell diejenigen unter Ihnen packen, die grundsätzlich alle Empfehlungen eines guten Miteinanders ablehnen und sich unter dem Deckmantel der Authentizität einen Freifahrtschein für fragwürdiges Benehmen

herausnehmen. Die Motivation für diese Denkweise ist für uns durchaus nachvollziehbar: Trotz, Gleichgültigkeit, mangelnde Empathie und Interesselosigkeit an seinen Mitmenschen.

Beiden Leserfraktionen, den Regelfanatikern und den Skeptikerinnen, sei jedoch versichert: Es gibt weder eine Liste mit Verhaltensnormen, noch lässt sich schlechtes Benehmen mit Authentizität entschuldigen. Ein gutes Miteinander entspringt zunächst einer menschenfreundlichen Geisteshaltung. Genau das möchten wir in diesem Buch Schritt für Schritt mit Ihnen erarbeiten. Individuell und persönlich. Nur wenn Sie sich Ihrer selbst bewusst, ehrlich, integer und zu guter Letzt authentisch sind, gelingt Ihnen ein höflicher und respektvoller Umgang mit Ihren Mitmenschen. In jedem Fall sind Sie frei, zu tun und zu lassen, was auch immer Sie mögen, solange Sie sich bewusst sind, dass Sie selbst die Konsequenzen Ihres Handelns tragen „müssen“.