

ALLGEMEINES / SONSTIGES

Leben Sie die Kultur des Hinschauens

Ein Mensch wird bedroht, bedrängt, beraubt, angegriffen – sei es tätlich oder mit Worten. Oft genug geschieht das unter den Augen vieler, am helllichten Tag: beim Einkaufen, in einem stark frequentierten öffentlichen Verkehrsmittel, in der Schule, am Arbeitsplatz. Dann Zivilcourage zu beweisen, wird immer wichtiger. Doch die meisten wenden sich einfach ab oder schweigen. Die einen aus Desinteresse, die anderen aus Angst, manche aus Hilflosigkeit oder einer Mischung von allem.

Leben Sie die Kultur des Hinschauens, indem Sie einige Grundregeln sinnvoll eingesetzter Zivilcourage beherzigen. Oberstes Gebot: Ich helfe – jedoch ohne mich selbst in Gefahr zu bringen. Niemand ist verpflichtet, die eigene Gesundheit oder gar das Leben aufs Spiel zu setzen.

Jeder Mensch kann aber dafür sorgen, dass ein Opfer Hilfe bekommt, und sollte das als Verpflichtung empfinden. Sind andere in der Nähe, fordern Sie diese mit direkter Ansprache zur Mithilfe auf: „Sie, in dem roten Mantel, und Sie mit dem grauen Pullover, helfen Sie mir!“, oder: „Sie, die Dame mit dem weißen Hut, rufen Sie die Polizei!“ Solchen direkten Appellen können sich die wenigsten Menschen entziehen, was bei Sätzen wie: „Nun hilf doch mal einer!“, oder „Warum tut denn niemand was“, sehr stark der Fall ist.

Eine weitere Möglichkeit: Sie organisieren Hilfe, indem Sie unter dem Notruf 110 die Polizei alarmieren. Im Handy-Zeitalter ist das für die meisten ein leichtes Unterfangen. In öffentlichen Verkehrsmitteln können Sie auch die Fahrerin oder den Fahrer informieren, die einen Notruf weitergeben.

Bedenken Sie, bitte: Zivilcourage beginnt nicht erst beim Einschreiten zur Verhinderung von Straftaten und körperlicher Gewalt. Wichtig ist auch, für andere einzutreten, die gehänselt oder diskriminiert werden. Oder an der Supermarktkasse darauf hinzuweisen, dass die Jugendliche davor doch eher wie 14 statt wie 18 aussieht, wenn die sich gerade anschickt, drei Flaschen Hochprozentiges zu bezahlen und die Kassiererin ihre Pflicht vergisst, nach dem Ausweis zu fragen.

Bitte - danke - gern geschehen

Im Englischen sind die drei höflichen Wörter „please – thank you – you are welcome“ eine Selbstverständlichkeit. Ebenso beispielsweise die entsprechenden Ausdrücke in spanisch sprechenden Ländern „por favor – gracias – de nada“. In Deutschland ist diese „Dreierkette“ nicht allgemein verbreitet. Dabei ist eine Erwiderung auf „Danke“ eine kostenlose Freundlichkeit, die jeder Mensch einem andern ohne Mühe zukommen lassen kann.

Da das deutsche „Bitte“ eine doppelte Bedeutung hat, könnte es an dieser Stelle noch einmal gebraucht werden und ist sicher besser als gar nichts. Ein „gern(e)“ oder „gern geschehen“, „sehr gern“, „nichts zu danken“, „habe ich gern getan“ bietet sich aber weit mehr an. Auch regionale Gepflogenheiten – etwa „Da nicht für“, was viel im norddeutschen Raum verwendet wird – sind um Längen höflicher, als zu schweigen.

Rituale - Umgangsformen der besonderen Art

Wie wertvoll Rituale für das Zusammenleben und den angenehmen Alltagsverlauf sind, haben viele Menschen in der jüngsten Zeit wieder entdeckt. Nachdem in den letzten Jahrzehnten Rituale oft als „altmodisch“, „beschränkend“, „überflüssig“ oder „unsinnig“ abgestempelt und abgeschafft wurden, hat sich inzwischen die Erkenntnis verbreitet: Feststehende, wiederkehrende Zeremonien fördern den Zusammenhalt von Gruppen, bieten Orientierung und Halt – gerade auch bei der Kindererziehung – und bewirken ein Wohlgefühl durch Vertrautheit. So ist vieles, was im Allgemeinen mit „Höflichkeitsregel“ bezeichnet wird, ein Ritual – zum Beispiel Begrüßungs- und Abschiedsformen. Jede Gruppe von Menschen kann sich Rituale schaffen und deren positive Wirkung nutzen. Einige Beispiele: Das kann in der Familie die Zu-Bett-geh- Geschichte und die regelmäßige gemeinsame Mahlzeit am gedeckten Tisch sein. Ein Büroteam trifft sich alle zwei Wochen zwanglos nach der Arbeit. Zwei Kolleginnen gehen jeden Montag gemeinsam in die Kantine, um sich zum Wochenstart auszutauschen. Zwischen Freundinnen oder Verwandten wird ein feststehender, monatlicher telefonischer „Klönetermin“ vereinbart. Außerdem gibt es persönliche Rituale, bei denen individuelle, lieb gewordene Gewohnheiten das Wohlgefühl eines Menschen steigern und sich dadurch positiv auf die Kommunikation mit anderen auswirken. Darüber hinaus sind natürlich auch die seltenen Festtagsriten – etwa zu Ostern und Weihnachten, am Muttertag oder an Geburtstagen – von großem Wert. Die kleinen Alltagsrituale jedoch sind für die angenehme Kommunikation und den unkomplizierten Umgang miteinander mindestens genauso wichtig.

Freundlicher Service oder Indiskretion

„Die liebste Vokabel eines Menschen ist sein eigener Name.“ Diese Aussage ist sehr bekannt und birgt sicher auch eine gewisse Wahrheit. Wie wohlthuend ist es doch, nicht als Nummer – „Nein, nein, nicht Ihren Namen, Ihre Kundennummer brauche ich für den Vorgang“ – sondern als Individuum wahrgenommen zu werden. Diese Erkenntnis wird vielfach genutzt, um die verschriene „Service-Wüste-Deutschland“ zu verbessern. So verbreitet es sich immer mehr, Kundinnen und Kunden, wenn eben möglich, mit dem Namen anzusprechen. Sicher ein guter Gedanke – doch nicht in jeder Situation. Beispiel: Frau Muster hat im Supermarkt mit der EC-Karte bezahlt. Die Kassiererin liest den Namen von der Karte ab und schmettert dann „Vielen Dank für Ihren Einkauf, Frau Muster“, in voller Lautstärke über die Schlange der Wartenden. Frau Muster – und mit ihr viele Deutsche – fühlt sich dadurch keineswegs gehört. Sie ist brüskiert über diese Indiskretion. Was geht all die Fremden hinter ihr Name an? Gar nichts. Deshalb gilt: Kundenansprache mit Namen: ja, bei persönlicher Bekanntschaft – Indiskretion: nein.

Die Rückkehr des Tankwarts - ein typischer Trinkgeldberuf

Ein seit Langem in Deutschland fast ausgestorbener Service an Tankstellen wird in jüngster Zeit von einigen Unternehmen wieder ins Leben gerufen. So kann es passieren, dass Ihnen angeboten wird, nicht nur das Tanken für Sie zu erledigen, sondern auch die Autoscheiben zu putzen, nach der Füllung der Scheibenwaschanlage oder dem Ölstand zu sehen und mehr. Selbstverständlich können Sie derartige Offerten ablehnen, ohne unhöflich zu sein. Nehmen Sie eine solche Dienstleistung jedoch in Anspruch und sind Sie zufrieden, denken Sie, bitte, an ein Trinkgeld – etwa ein bis zwei Euro je nach Aufwand.

Rücksichtsvolles Verhalten in der Erkältungszeit

Wer von Schnupfen oder Husten geplagt wird, kann kaum jeden Kontakt mit anderen Menschen in der Öffentlichkeit vermeiden. Ihnen unliebsame Störungen zu ersparen sowie die Ansteckungsgefahr zu verringern, ist dann ein Höflichkeitsgebot. So ist es rücksichtsvoll, auf das Handreichen zur Begrüßung zu verzichten. Ein kurzer Hinweis wie: „Ich möchte Ihnen heute lieber nicht die Hand geben, weil ich so erkältet bin“, beugt Missverständnissen vor. Frei wählbare Termine werden am besten verschoben – etwa ein Besuch im Fitness-Studio. Wer Rücksicht auf seine Mitmenschen nehmen und sie vor möglicherweise gefährlicher Ansteckung bewahren will, verzichtet lieber auf das Training, bis die Erkältung abgeklungen ist. Ähnliches gilt für Tanzstunden. Wer einen Ausweichtermin wahrnehmen kann, der in den meisten Fällen seitens der Tanzschulen angeboten wird, sollte diese Möglichkeit nutzen. Bei Theater- und Konzertbesuchen ist Rücksichtnahme ebenfalls gefragt, damit der Kunstgenuss nicht empfindlich gestört wird. Auch hier gilt: Was sich auf einen späteren Zeitpunkt verlegen lässt, unterbleibt besser während der akuten Phase einer Erkältung. Falls Sie an einer Veranstaltung teilnehmen müssen, zeigen Sie Ihre Rücksichtnahme so: rechtzeitig Medikamente gegen Erkältung einnehmen, notfalls bei einem akuten Anfall den Raum verlassen.

Neue Small-Talk-Tabus unter Fremden

Als Gesprächseinstieg beim Small Talk unter Fremden gehören Tod, Krankheit sowie strittige und heikle Themen aus Politik und Gesellschaft (etwa Religion, Sex, Einkommen) zu den Tabus. Dies ist lange bekannt. Ebenso, dass es verpönt ist, sich bei einer Dame nach ihrem Alter zu erkundigen. Nach aktuellen Empfehlungen gilt dies auch unter relativ fremden Männern. Ein weiteres neues Small-Talk-Tabu ist die Frage nach dem Familienstand. Ebenso wie die nach dem Alter, berührt sie einen intimen und oft emotional belasteten Bereich. Rücksichtnahme bedeutet in diesem Fall, andere nicht durch eine solche Frage in Erklärungsnot zu bringen, die als unangenehm, aufdringlich oder gar bloßstellend empfunden werden kann. Problemlose Gesprächseinstiege bieten Themen wie Urlaub, Sport, Kultur, Fernsehen, lokale oder aktuelle Ereignisse.

Pünktlichkeit - im Handy-Zeitalter eine überflüssige Tugend?

Immer mehr Menschen meinen: "Ich habe ja mein Handy dabei. Somit kann ich jederzeit Bescheid geben, wenn ich später als verabredet erscheinen werde. Also brauche ich mich um Pünktlichkeit nicht mehr zu bemühen." Eine solche Einstellung ist mehr als unhöflich. Wer nachlässig mit der Zeit anderer umgeht, verhält sich rücksichtslos. Die telefonische Info über eine Verspätung ist und bleibt die Notlösung, wenn trotz sorgfältig geplanter Weg- und Pufferzeiten Unvorhersehbares passiert.

"Europa-Norm" bei Umgangsformen in Sicht?

Vom 1. Mai 2004 an ist die EU der größte Wirtschaftsraum der Welt. 25 Staaten arbeiten verstärkt daran, Gemeinsamkeiten zu entwickeln, mehr und mehr zusammenzuwachsen. Das bedeutet gleichzeitig: Über 450 Millionen Menschen sind beteiligt, 21 Sprachen vertreten. Wird es deshalb für das tägliche Miteinander "EU-genormte" Umgangsformen geben? Nein - zumindest nicht in absehbarer Zeit. Unterschiedliche Verhaltensformen, die teils tief verwurzelt sind, werden bestehen bleiben. Um das Zusammenwachsen Europas zu erleichtern ist dies wichtig: die jeweiligen Eigenarten, Traditionen und überlieferten Umgangsformen der Menschen in einem Land zu kennen und zu respektieren - und zwar auf Gegenseitigkeit. Eine fremde Sitte ist nicht schlechter als die in der Heimat gepflegte. Sie ist einfach nur anders.