

Die Knigge-Expertinnen für Lernende

«Es geht immer um Respekt»

Interview: **Peter Bader**

Susanne Schwarz und Linda Hunziker bieten Benimm-Kurse für Lernende an. Es geht ihnen dabei nicht nur um Manieren – sondern vor allem darum, dass sich die jungen Leute besser in der Berufswelt zurechtfinden.

Frau Hunziker, Frau Schwarz, welche Regeln darf ein Lernender an seinem ersten Arbeitstag auf keinen Fall verletzen?

SUSANNE SCHWARZ: Er sollte nicht zu spät kommen! Und sich informieren, welcher Dresscode gilt, ganz sicher nicht in Trainerhose erscheinen und auf einen Baseballcap verzichten – genauso wie auf Kopfhörer in den Ohren.

LINDA HUNZIKER: Er sollte die anderen Mitarbeitenden begrüßen, nicht zu verschlossen wirken. Das ist natürlich nicht so einfach, weil die Lernenden ja auch ein bisschen nervös sind.

Sie bieten vorab für Lernende im ersten Lehrjahr Benimm-Kurse nach den Knigge-Regeln an. Woran müssen Sie vor allem arbeiten?

HUNZIKER: Es geht in erster Linie um einen respektvollen Umgang mit anderen Menschen. Wichtig ist dabei die Kommunikation: Wie begrüße ich die anderen, wen darf ich duzen, wie ist meine Körperhaltung?

SCHWARZ: Viele Unternehmen wünschen, dass wir den Handy-Gebrauch thematisieren: Sie wollen keine Lernenden, die in den Pausen abseits sitzen mit Stöpseln in den Ohren. Das erschwert natürlich die Teambildung.

HUNZIKER: Der Klingelton sollte ausgeschaltet sein, das Handy während einer Sitzung ganz abgeschaltet. Erwartet man während einer Sitzung einen dringenden Anruf, sollte man dies ankündigen.

Wie reagieren die Jugendlichen auf die Kurse?

SCHWARZ: Erst sind sie skeptisch, kommen am Morgen ein bisschen lustlos daher, duzen uns. Sie grenzen sich von den Regeln der Erwachsenenwelt ab. Sie merken aber schnell, wie wichtig diese sind.

HUNZIKER: Unsere Kurse sind sehr dynamisch, wir arbeiten viel mit Rollenspielen. Zu Beginn des Kurses platzen

überraschend ein paar Schauspieler als Lernende ins Zimmer, laut, zu spät, schlampig angezogen, mit Kaugummi im Mund. Später spielen die gleichen Schauspieler einen perfekten Auftritt.

SCHWARZ: Dann merken die Jugendlichen, dass man sich mit einem souveränen Auftritt Respekt verschafft und dass sie sich so letztlich auch sicherer fühlen können.

Brauchen die Jugendlichen heute mehr gesellschaftliche «Erziehung» als noch vor zehn, zwanzig Jahren?

SCHWARZ: Nein. Vieles hängt vom Hintergrund der Jugendlichen ab: Wer die Regeln im Elternhaus nicht lernt, hat später auch mehr Mühe damit. Das war schon immer so.

HUNZIKER: Grundsätzliche Veränderungen hat sicher die zunehmend multikulturelle Gesellschaft mit sich

gebracht. Unlängst war ein Eritreer in einem unserer Kurse: Wie er erzählte, darf man sich in seinem Heimatland bei der Begrüssung nicht in die Augen sehen, bei uns ist das unhöflich. In Eritrea reicht man sich auch nicht die Hand zur Begrüssung. So etwas kann in der Schweiz natürlich Spannungen schüren.

SCHWARZ: Der Übergang in die Erwachsenen- und Berufswelt hat schon immer zu viel Verunsicherung bei jungen Leuten geführt. Deshalb ist es wichtig, dass in unseren Kursen auch immer junge Leute aus dem dritten oder vierten Lehrjahr mit dabei sind, die von ihren Erfahrungen berichten und auf die vielen Fettnäpfchen hinweisen.

HUNZIKER: Die älteren Lernenden werden dann mit Fragen nur so gelöchert. Daran erkennen wir, wie gross das Interesse der Jugendlichen ist.

Haben Firmen je nach Branche unterschiedliche Ansprüche an Ihre Kurse?

SCHWARZ: Ja. Lernenden mit Kundenkontakt müssen wir bewusst machen, dass Kundinnen und Kunden in einem Geschäft auch Wert darauf legen, respektvoll behandelt zu werden. Und die Regeln für die Kommunikation können grundsätzlich unterschiedlich sein: Auf einer Baustelle ist der Gesprächston beispielsweise oft rauer als in einem Büro.

«Der Übergang in die Berufs- und Erwachsenenwelt löst Verunsicherung aus.»

Susanne Schwarz



↑ «Unsere Kurse sind sehr dynamisch, wir arbeiten mit Rollenspielen und Schauspielern»: Susanne Schwarz und Linda Hunziker (rechts).

Geht es in Ihren Kursen auch darum, den Jugendlichen aufzuzeigen, wie sie sich im rauen Klima der Arbeitswelt behaupten können?

SCHWARZ: Ja. Wenn in der Küche in der hektischen Mittagszeit harte Worte fallen, dürfen sie nicht alles wörtlich und persönlich nehmen.

HUNZIKER: Sie dürfen sich aber auch wehren oder mal sagen, dass sie etwas persönlich getroffen hat. Ich-Botschaften sind im Konflikt- und Kritikmanagement entscheidend. Bei Reklamationen oder Kritik ist es manchmal aber auch wichtig, erst einmal gar nichts zu erwidern und zu signalisieren, dass man wahrnimmt, was beim anderen los ist.

«Ich-Botschaften sind im Konfliktmanagement entscheidend.»

Linda Hunziker

Der deutsche Schriftsteller Adolph Knigge formulierte seine Regeln im 18. Jahrhundert. Wie machen Sie den jungen Leuten klar, dass diese nicht aus der Zeit gefallen sind?

HUNZIKER: Die Regeln werden natürlich laufend aktualisiert. Von der deutschen Knigge-Gesellschaft erhalten wir alle zwei Wochen ein Update.

SCHWARZ: Zu Beginn der Kurse machen sich die Jugendlichen über die altmodischen Regeln lustig. Aber schon beim Mittagessen wollen sie, dass wir ihnen genau auf die Finger schauen. Die Regeln machen ja Sinn: Indem man etwa die Serviette speziell faltet, verhindert man,

dass der Kellner die verdreckte Seite mit den Händen berührt. Es geht immer um respektvolles Verhalten.

Sind Sie bei privaten Essen eigentlich auch streng?

HUNZIKER: Nein. Zum Beispiel sollte man heute mit Stielgläsern nur zuprosten und nicht anstossen, es sollte also nicht klingen. Beim ursprünglich kräftigen Anstossen schwappte das Getränk in das jeweils andere Gefäss über. Das stammt aus einer Zeit, als man sich so versichern wollte, nichts Vergiftetes zu trinken. Aber ich finde das geräuschvolle Anstossen trotzdem etwas Schönes!

▪ Peter Bader, freier Mitarbeiter, Kommunikation EHB

► www.hsknigge.ch

Das Benimm-Duo

Susanne Schwarz (57) und Linda Hunziker (35) bieten für Jugendliche und Erwachsene Knigge-Kurse in verschiedenen Bereichen an, so unter anderem in Korrespondenz, Social Media, Tischkultur und Körpersprache. Hunziker ist Psychologin und Berufs- und Laufbahnberaterin mit einer Weiterbildung zur Knigge-Trainerin. Letzteres ist auch Susanne Schwarz. Sie arbeitete zudem als Pflegefachfrau und Helikopterpilotin. Gemeinsam betreiben die beiden Frauen das Unternehmen h+s Knigge in Bern.