

Carolin Lüdemann

Business mit **Stil**



Erfolg im Geschäftsleben mit
modernen Umgangsformen

FinanzBuch Verlag

Kapitel 1

Auf Spurensuche

Manieren, Etikette, Moral und Stil: Begriffsdschungel rund um das gute Benehmen

Fast wie in der Villa Kunterbunt von Astrid Lindgren fühlt sich derjenige, der sich näher mit „Umgangsformen“ beschäftigt. Beinahe so bunt wie das Treiben im Hause von Pippi Langstrumpf sind die Begrifflichkeiten, die rund um dieses Thema kreisen. Mal ist die Rede von *Manieren*, mal spricht man von der *Etikette*, mal von den *Knigge-Regeln* oder sogar von der *Moral*.

Obwohl wir diese Begriffe umgangssprachlich gern in einen Topf werfen, so bedeuten sie beileibe nicht dasselbe. Und so sei an dieser Stelle kurz erklärt, was womit gemeint ist – zumal dieses Buch den Titel *Business mit Stil* trägt.

Das Wort *Manieren* hat einen französischen Ursprung. *La manière* ist die Art und Weise, wie etwas getan wird. Manieren sind daher nicht bestimmte Verhaltensregeln, sondern eine Geisteshaltung. Die Bedeutung dieses Begriffs hat in jüngster Vergangenheit insbesondere der äthiopische Prinz Asfa-Wossen Asserate geprägt, der mit seinem Buch *Manieren* einen Bestseller landete. Darin geht es Asserate nicht um die Einhaltung

bestimmter Verhaltensregeln, sondern um das Hinterfragen von Sitten, Gebräuchen und Ethik vor dem Hintergrund einer modernen Welt.

Der Begriff *Etikette* stammt ebenfalls aus dem Französischen (*étiquette*) und beschreibt die Gesamtheit aller Umgangsformen. Ursprünglich meinte man mit dem französischen Wort *étiquette* Zettel mit Hinweisen auf das Hofzeremoniell. Diese Zettel beziehungsweise Schilder ließ Ludwig XVI. bei Hofe aufstellen. Auf ihnen waren Verhaltensregeln wie zum Beispiel die Rangfolge der am Hof zugelassenen Personen notiert. Geläufig ist der Begriff Etikette heutzutage insbesondere Golfspielern wegen der so genannten Verhaltensregeln auf einem Golfplatz. Und als Etikett bezeichnet man ein Preisschild an der Ware, was von der Begrifflichkeit her mit dem französischen Ursprung des Wortes in Verbindung gebracht werden kann.

Der Ausdruck *Moral* wird auf das Lateinische zurückgeführt, wo das Wort *mos* Sitte, Brauch, Gewohnheit und Charakter bedeutete. Als *Moral* bezeichnet man heute die in der Gesellschaft akzeptierten Normensysteme und die dementsprechende Haltung des Einzelnen. *Moral* ist daher, was die Menschen für richtig halten. Umgangssprachlich bekannt ist insbesondere die Formulierung „Und die *Moral* von der Geschichte?“, die sich auf den Lehrgehalt einer Erzählung bezieht.

Die Herkunft des Wortes *Stil* ist eine sehr amüsante, die zugleich bestens auf das Schreiben eines Buchs passt. *Stil* kommt nämlich aus dem Lateinischen: *Stilus* bedeutete Griffel und Schreibgerät ... Heute versteht man unter *Stil* vorwiegend Leistungen auf den Gebieten der Sprache sowie der Kunst und benennt mit *Stil* auch die Art und Weise des Verhaltens. Umgangssprachlich ist die Formulierung „Das ist (kein) guter *Stil*“ bekannt, womit entweder das Benehmen oder das Erscheinungsbild anderer beurteilt wird.

Als gute *Umgangsformen* bezeichnet man ein Verhalten, welches das Zusammenleben möglichst reibungs- und konfliktfrei gestaltet. Je nach kulturellem Hintergrund können die Ansichten darüber, was gute Umgangsformen sind, differieren. Auch ist die Formulierung „einen guten Umgang haben“ bekannt und umschreibt den guten Ruf von Freunden und Geschäftspartnern.

Für das *Benehmen oder Betragen* gibt es in der Schule sogar manchmal Noten. In einigen deutschen Bundesländern (so in Bremen, Saarland und Hamburg) steht das Unterrichtsfach „Umgang – Benehmen – Verhalten“ auf dem Stundenplan. Das Fach konnte sich jedoch (noch) nicht umfassend durchsetzen, da Kritiker bemängeln, dass das Betragen Bestandteil des gesamten Schulalltags und nicht Gegenstand eines einzelnen Fachs sein sollte.

Adolph Freiherr Knigge: Sinnbild für gutes Benehmen

„Handle gut und anständig, weniger anderen zu gefallen, eher um deine eigene Achtung nicht zu verscherzen.“

– Adolph Freiherr Knigge (1752 – 1796)

Der mit am häufigsten verwendete Ausdruck im Zusammenhang mit dem Thema Umgangsformen ist der des *Knigge*. Es existieren mittlerweile zahlreiche Ratgeber unter Verwendung dieses geflügelten Wortes, zum Beispiel der Reise-, Flirt- oder Karriere-Knigge. Und so mancher Apotheker scheut nicht davor zurück, einen Schnupfen-Knigge zu empfehlen, auch wenn er darunter nicht mehr als das Händewaschen nach dem Naseputzen versteht.

Genau betrachtet bezieht sich *Knigge* auf seinen Namensgeber Adolph Franz Friedrich Ludwig Freiherr Knigge, der am 16. Oktober 1752 bei Hannover geboren wurde. Dass sein Name heutzutage in aller Munde ist und mit gutem Benehmen in einem Atemzug genannt wird, ist in erster Linie darauf zurückzuführen, dass der Freiherr im März 1788 sein Buch *Über den Umgang mit Menschen* veröffentlichte. Wie sich aus dem Titel schon erahnen lässt, beschäftigte sich Knigge in seinem Werk weniger mit Benimmregeln als vielmehr mit Tugenden wie Gastfreundschaft, Verlässlichkeit, Pünktlichkeit, Freundschaft, Verantwortung oder Diskretion. Gerade in dieser Vielfalt der Knigge-Publikation sehen viele Kritiker die eigentliche Bedeutung: Im ersten Kapitel macht der Freiherr „allgemeine Bemerkungen und Vorschriften über den Umgang mit Menschen“, im zweiten Kapitel gibt er Rat zum „Umgang mit sich selber“ und im erst später hinzugefügten dritten Kapitel erfährt der Leser den passenden „Umgang mit Leuten von verschiedenen Gemütsarten, Temperamenten und Stimmun-

gen des Geistes und Herzens“, so zum Beispiel mit „Eigensinnigen, Zank-süchtigen, Trunkenbolden oder Windbeuteln“.

Zu den Vorbildern des *Umgangs* gehörte Lessing mit der „Erziehung des Menschengeschlechts“ sowie der Knigge ebenfalls persönlich bekannte Friedrich Schiller mit „Briefen über die ästhetische Erziehung des Menschengeschlechts“. In Knigges Werk sind außerdem weiter zurückreichende Wurzeln in die griechische Antike, in der das Leitbild des Schönen und Guten geprägt wurde, zu erkennen. Daneben darf man annehmen, dass Knigge von zu seiner Zeit modernen Wochenschriften mit den schönen Titeln „Der Redliche“, „Der Rechtschaffene“ oder „Der Biedermann“ beeinflusst wurde. Knigges *Umgang mit den Menschen* wurde von ihm selbst als Neuerung bezeichnet: „Der Gegenstand dieses Buchs kommt mir groß und wichtig vor, und irre ich nicht, so ist der Gedanke, in einem eignen Werke Vorschriften für den Umgang mit allen Klassen von Menschen zu geben, noch neu.“¹

Seit der Veröffentlichung von Knigges Werk ist reichlich Zeit ins Land gezogen. Daher werden einige seiner Auffassungen heute logischerweise als antiquiert und amüsan zugleich angesehen. Beispielsweise gehörte nach Knigges Meinung zu einer „natürlichen Ordnung“ die „Herrschaft des Mannes über die Frau, weshalb der Mann auch mehr Geheimnisse für sich bewahren darf als die Frau. Schöngestei und Gelehrsamkeit sind gegen die Bestimmung der weiblichen Natur und behindern nur die treue Erfüllung ihres Berufes.“ Den Freiherrn überfiel der „Fieberfrost“, wenn er eine Dame traf, die „große Ansprüche auf Schöngestei, oder gar auf Gelehrsamkeit macht.“ Denn dann „geht alles verkehrt im Hause, die Speisen kommen kalt oder angebrannt auf den Tisch; es werden Schulden auf Schulden gehäuft; der arme Mann muss mit durchlöchernten Strümpfen einherwandeln; wenn er nach häuslichen Freuden seufzt, unterhält ihn die gelehrte Frau mit Journalsnachrichten oder rennt ihm mit einem Musesalmanach entgegen, in welchem ihre platten Verse stehen, und wirft ihm höhnisch vor, wie wenig der Unwürdige, Gefühllose den Wert des Schatzes erkennt, den er zu seinem Jammer besitzt.“²

-
- 1) Knigge, Adolph Freiherr: *Über den Umgang mit Menschen*. Vorrede zu den ersten beiden Auflagen, S. 444.
 - 2) Knigge, Adolph Freiherr: *Über den Umgang mit Menschen*. S. 205f.

Keineswegs lobt Knigge in seinem Buch nur die Oberschicht der damaligen Gesellschaft: Anstand und Würde lassen ihn insbesondere diejenigen vermissen, die es als „gnädige Herrschaft wagen, samt Kindern und Bediensteten auf die herabzublicken, die eigentlich Garanten einer zivilisierten Zukunft sind.“

Vielfach wurde Knigges Werk kritisiert und als Ansammlung der unterschiedlichsten Gebote bezeichnet. Heute weiß man jedoch, dass die Kritiker höchstwahrscheinlich nie das Originalbuch von Knigge in den Händen gehalten haben, sondern nur eine der zahlreichen überarbeiteten Fassungen anderer Autoren. Zum damaligen Zeitpunkt war das Urheberrecht noch ein unbekanntes Phänomen.³

Infolgedessen wird Knigge heute als ein Autor eingeschätzt, der ein bedeutendes Lebenswerk geschrieben hat, das unglücklich verändert, dadurch missverstanden und falsch interpretiert wurde. Als sich Knigge selbst in der Vorrede zur dritten Auflage gegen Kritiken verteidigt, bringt er zum Ausdruck, dass er es für „prahlerisch“ gehalten habe, seinem Werk einen Titel zu geben wie „Vorschriften, wie der Mensch sich zu verhalten hat, um in dieser Welt und in Gesellschaft mit andern Menschen glücklich und vergnügt zu leben und seine Nebenmenschen glücklich und froh zu machen.“⁴ Und Prahlerei gehörte natürlich zu den unerwünschten Verhaltensweisen, die der Freiherr in seinem Buch anprangerte und verurteilte.

Knigges Erben

Eines steht unumstößlich fest: Freiherr Knigge hat viele Erben. So publizierte sein direkter Nachfahre Moritz Freiherr Knigge seine moderne (Auf-) Fassung zum Thema „Spielregeln. Wie wir miteinander umgehen sollten“. In Österreich wacht der Benimmpapst Thomas Schäfer-Elmayer über Moral und Sitte beim traditionsreichen Wiener Opernball. In Deutschland war insbesondere eine Frau im politischen Dienst meinungsbildend zum Thema Manieren und Etikette: Erica Pappritz (1893 – 1972) galt in der Nachkriegszeit als die Benimmpäpstin in Deutschland. 1949 wurde sie Referentin und persönliche Stellvertreterin von Hans Herwarth von Bitten-

3) Vgl. Hermann, Ingo: *Knigge: Die Biografie*, S. 167 und 314f.

4) Knigge, Adolph Freiherr: *Über den Umgang mit Menschen*, S. 443.

feld, dem damaligen Protokollchef des Bundeskanzleramts, und war nach ihrem Wechsel in das Auswärtige Amt unter anderem für die Ausbildung des Diplomatennachwuchses auf dem Gebiet des Protokollwesens verantwortlich. Noch während ihrer Amtszeit schrieb sie als Mitautorin den Bestseller „Buch der Etikette“, der detailliert Verhaltensregeln vorgab und zur Benimmbibel der 50er-Jahre wurde. Es finden sich in dem Werk Hinweise darauf, wie eine Wohnung eingerichtet wird („Es hängt an der Wand und ist – kein Bild.“), wie man mit Bediensteten umgeht („Eine Hausangestellte erzählt“), sich kleidet („Bezaubernde Eva/Korrektur Adam“), was sich in der Öffentlichkeit und insbesondere im Straßenverkehr geziemt („Kavalier am Steuer des geliebten Autos“) oder wie man sich auf spiegelndem Parkett bewegt („Wir bitten zum Tanz“) – um nur einige Beispiele zu nennen.

Auch Elisabeth Gräfin von Werthern, die 33 Jahre lang Vorsitzende der Deutschen Parlamentarischen Gesellschaft war, setzte sich in den 50-er Jahren für den Erhalt der guten Sitten ein. Der Öffentlichkeit bekannt wurde Elisabeth Gräfin von Werthern insbesondere als Benimmkolumnistin des Magazins „Jasmin – Die Zeitschrift für ein Leben zu zweit“. Die Parlamentarische Gesellschaft galt damals schon als eine Art Club für Politiker. Daher wundert es nicht, dass die Gräfin mit allen Großen der Politik gut bekannt gewesen ist – so auch mit Konrad Adenauer. Der Bundeskanzler weigerte sich jedoch beharrlich, die Gräfin adelsrechtlich anzusprechen und redete sie immerzu mit „Frau Werthern“ an. Offensichtlich hatte diese aber irgendwann genug davon – Bundeskanzler hin oder her. Als der frisch gebackene britische Botschafter nach Bonn und zu Besuch bei der Parlamentarischen Gesellschaft war, hatte die Gräfin die Gelegenheit, die beiden Herren miteinander bekannt zu machen und stellte Adenauer als „Bundeskanzler Auer“ vor. Als Adenauer die Gräfin später fragte, warum sie denn seinen Namen so seltsam ausgesprochen habe, lautete ihre Erklärung: „Ich habe ihn nicht komisch ausgesprochen, Herr Bundeskanzler, ich habe ihn nur abgekürzt, so wie Sie es mit meinem Namen auch immer machen.“⁵

5) Vgl. Borghese, Alessandra und Thurn und Taxis, Gloria von: *Unsere Umgangsformen*, S. 32.