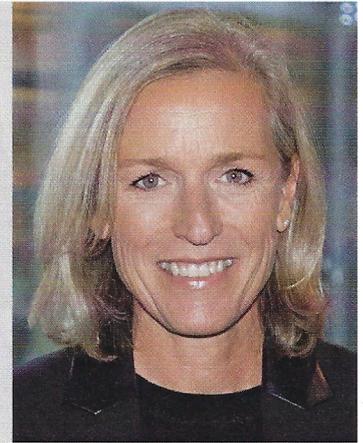


Gastkommentar

Catherine Tenger



# Persönliche Begegnungen – wie ging das noch?

Die direkte Begegnung mit anderen Menschen ist eine echte Chance, Beziehungen wachsen zu lassen oder zu erhalten, in Erinnerung zu bleiben, etwas zu bewegen und andere für sich zu gewinnen. Nach zwei Coronajahren fragen sich viele: Wie ging das nochmal mit dem guten Umgang und der sozialen Intelligenz? Hier ein paar Denkanstöße:

## „Höflichkeit hilft, von anderen Menschen angenommen zu werden.“

### 1. Freundlichkeit

Freundlichkeit ist Einstellungssache. Man ist anderen gegenüber wohlgesinnt und gewillt, das Gute in ihnen zu sehen. Freundliche Menschen sind aufmerksam, hilfsbereit, zugewandt, ehrlich interessiert und einnehmend. Sie denken darüber nach, wie sich andere in ihrer Gegenwart oder in einer Situation fühlen könnten und beziehen das in ihr eigenes Verhalten mit ein. Bei freundlichen Menschen weiß man, woran man ist. Aber: Manchmal kommen Opportunismus und Berechnung als Freundlichkeit verkleidet daher.

### 2. Herzlichkeit

Herzlichkeit entspringt einer emotionalen Quelle und äußert sich in einem besonderen, liebenswürdigen Engagement wie auch einer Verbundenheit, authentischer Wärme und Uneigennützigkeit. Herzliche Menschen machen anderen Menschen gerne eine Freude – und beziehen daraus für sich selbst ebenso viel Freude. Sie sind daran interessiert, mehr über ihren Gesprächspartner zu erfahren als das, was der Freundlichkeit gelingt.

### 3. Höflichkeit

Weil wir so selbstbestimmt leben, wird Höflichkeit oft als Täuschung, als ein Sich-Verbiegen und als unnötige Heuchelei empfunden. Ich saß einmal bei einem Fest an einem großen Tisch mit Unbe-

kannten, wo man sich erzählte, was man denn so beruflich mache. Ich sagte, ich sei Trainerin für Umgangsformen, worauf mein Tischnachbar meinte: „Wer braucht denn so was?!“ Nach diesem Ereignis habe ich mich für einen Schlagfertigkeitkurs angemeldet. Die Definition von Höflichkeit variiert je nach Zeitgeist und Kultur. Im Kern bleibt sie aber gleich – immer und überall geht es dabei um soziales Einfühlungsvermögen. Dass wir Regeln oder Standards dazu haben und einhalten, hat für die meisten Menschen drei Gründe: Man möchte

andere nicht vor den Kopf stoßen. Man möchte von einer bestimmten Gruppe in einem bestimmten Umfeld angenommen werden. Und man will sich, wenn möglich, nicht zum Affen machen. Im Grunde sollte man durch höfliches Verhalten weder abfallen noch auffallen. Darum ist das Bedürfnis nach Richtlinien auch in einer individualisierten und selbstbestimmten Gesellschaft groß.

### 4. Die Mischung macht's

Gehört ein Gesamtpaket aus Höflichkeit, Freundlichkeit und Herzlichkeit immer zu einem gelungenen Miteinander? Nicht unbedingt. Obwohl Herzlichkeit nicht falsch ist, kann sie in manchen Situationen auch zu viel des Guten sein und der Aufgabe, die man gerade zu erfüllen hat, im Weg stehen. Auch Freundlichkeit kann man ungewollt übertreiben und dann macht man zum Beispiel einer Person, die man gerade erst kennengelernt hat, ein unangebrachtes Kompliment oder man schafft es vor lauter Liebenswürdigkeit nicht, sich abzugrenzen.

Konventionen und Regeln können dafür manchmal steif wirken und es wäre gelegentlich besser, nur aus dem Herzen heraus zu handeln. Und hin und wieder ist es auch völlig okay, einfach nur respektvoll höflich zu sein – auch ohne sich mit der ganz großen Liebenswürdigkeit ins Zeug zu legen.

Catherine Tenger ist Mitglied der „Etikette Trainer International“ in Hamburg (<https://etikette-trainer.de>). Das ist ein Zusammenschluss von internationalen Etikette-Trainerinnen, die gesellschaftliche Entwicklungen diskutieren, mit traditionellen Formen vergleichen und gegebenenfalls neue Standards setzen.