



Ein Plädoyer an die Freundlichkeit

Hamburg, 16. Januar 2020. Haben Sie schon einmal gehört, wie jemand in der Öffentlichkeit den Sprachassistenten seines Smartphones benutzt? D. h. in sein Handy spricht und z. B. sagt: „Hey Siri, ruf Horst an“ oder „OK Google, wann fährt die nächste Bahn nach München?“ oder „Alexa, setze Butter auf meine Einkaufsliste“. Nein? Dann liegt es wahrscheinlich daran, dass die wenigsten Menschen den Sprachassistenten in der Öffentlichkeit nutzen. Laut einer Umfrage aus den USA sind es nur 6% (verglichen mit 39%, die ihn daheim gebrauchen). Fragt oder liest man nach, was die Gründe dafür sind, erhält man Antworten wie: „Es ist unangenehm, solch persönliche Dinge vor Fremden preiszugeben“. „Ich möchte nicht belauscht werden“. „Es ist zu privat“.

Umso erstaunlicher ist es, dass so viele Menschen jedoch kein Problem damit haben, auf kleinstem Raum wie in der Bahn in einer Lautstärke zu telefonieren, die es anderen Anwesenden unmöglich macht, ihre Gespräche zu ignorieren. Da hört man über Liebeskummer, schnappt Flirtgespräche auf, erlebt Streitereien, Lohnverhandlungen und bekommt mit, wie die Hämorrhoiden-OP des Mitreisenden verlaufen ist.

Über Gespräche, die zwischen anwesenden Mitreisenden stattfinden, hinwegzuhören, ist einfacher. Erstens finden diese meist in einer angemessenen Lautstärke statt. (Eigenartig, dass viele Menschen denken, sie müssten besonders laut ins Telefon sprechen, damit sie verstanden werden). Zweitens ist es schwieriger, ein Gespräch, bei dem man nur einen Teil hört, nicht zu beachten als eines, das komplett zu hören ist. Denn das Gehirn versucht unweigerlich, die fehlende Information zu ergänzen.

Manche spielen ihren Begleitern auch gern ein Musikstück direkt aus dem Smartphone vor oder schauen sich einen YouTube Clip an, ohne die Kopfhörer aufzusetzen. Klingeltöne schallen oft in voller Lautstärke, obwohl alle beim Reisen ihr Handy in greif- und hörbarer Nähe mit sich tragen.



Etikette Trainer International

Eine Ursache dieses Verhaltens ist sicherlich die stetig steigende Anzahl der Smartphone Nutzer. In Deutschland waren es 2018 rund 57 Millionen – 3 Millionen mehr als im Vorjahr. Da wundert es nicht, dass das auch mehr elektronische Belästigung in der Öffentlichkeit mit sich bringt.

Es gibt allerdings noch eine weitere Erklärung: Die moderne Welt macht es zunehmend schwer, freundlich, wertschätzend und rücksichtsvoll zu sein. Wir sind mehr Menschen als je zuvor aber wir leben zunehmend isoliert und verlernen, die persönlichen Grenzen anderer zu respektieren. Ein Beispiel: 1911 lebten 5% der Briten alleine. Ein Jahrhundert später ist diese Zahl auf 31% gestiegen. Mehr als die Hälfte der Pariser und Stockholmer Bevölkerung lebt allein und in Teilen von Manhattan und L.A. sind es sogar 90%. Städte wachsen und Haushalte schrumpfen. Bräuche, Anlässe und Rituale, die uns regelmäßig in Kontakt und in Austausch mit anderen Menschen bringen wie Clubbesuche, Kirchengänge, Mannschaftssport oder Einkäufe im Lebensmittelladen um die Ecke, gibt es zunehmend seltener. Sie weichen Einzelaktivitäten, die wir uns zeitlich selber einteilen können oder oft übers Internet erledigen.

Wir sehen täglich mehr Menschen als je zuvor, und kennen weniger von ihnen. Wir fühlen uns ihnen nicht verpflichtet. Durch Anonymität wird selbstbezogenes Verhalten einfach. Machen Sie es also persönlich und probieren Sie dies: Sollten Sie sich durch das Telefonieren oder die Nutzung des Smartphones eines Mitreisenden gestört fühlen, stauen Sie Ihre Wut nicht auf. Lächeln Sie ihn freundlich an, schauen sie ihm in die Augen und bitten Sie ihn, etwas leiser zu sprechen oder den Kopfhörer aufzusetzen. Ohne Sarkasmus, ohne Enervierung. Denn auf ein genervtes Zurechtweisen folgt meistens eine patzige Antwort. Und nicht immer, aber oft, wird Freundlichkeit mit Entgegenkommen erwidert.

Der ganze Tag ist voll von Gelegenheiten freundlich zu sein – man muss sie nur ergreifen.

Zeichen: 3.856 Zeichen inklusive Leerzeichen



Etikette Trainer International

Redaktion: Catherine Tenger, CLT Training, Imme Vogelsang, iv-imagetraining

ETI: Etikette Trainer International

ETI ist ein Zusammenschluss von internationalen Etikette Trainern, die gesellschaftliche Entwicklungen diskutieren, mit traditionellen Formen vergleichen und gegebenenfalls neue Standards setzen. Diese Empfehlungen werden in Seminaren, Pressegesprächen und Veröffentlichungen transportiert. Alle Mitglieder haben eine qualifizierte Ausbildung im Bereich Umgangsformen, Hotellerie, Gastronomie oder Protokoll und bilden sich ständig weiter. Dieses Netzwerk von Spezialisten steht für Aktualität, Kompetenz und Qualität.