

Gutes Benehmen als Erfolgsfaktor

18 Auszubildende lernten bei einem Seminar der IHK moderne Umgangsformen

Von **Andreas Ungermann**

FULDA „Benimm ist wieder in“, glaubt Erfolgstrainerin Ortrud Tornow von der Firma Tornow & Partner in Fulda. Für 18 Auszubildende hielt sie gestern ein Seminar zu Etikette bei der Industrie- und Handelskammer (IHK) in Fulda. Wert legte die Referentin darauf; moderne Umgangsformen zu vermitteln. „Manche Menschen hängen noch sehr antiquierten Vorstellungen von Benehmen an. Die sind genauso unpassend, wie gar kein Benimm“, berichtet sie. Mittlerweile hätten viele Mittzwanziger erkannt, dass Umgangsformen und bestimmte Verhaltensweisen nötig sind, um Mitmenschen höflich gegenüberzutreten.

Für die Umgangsformen gilt besonders: Der Teufel steckt oft im Detail. An der Tür, im Restaurant oder Aufzug fast überall können im Alltag oder Geschäftsleben kleine Äußerungen oder Gesten schnell zu Fehlern werden und viel über Menschen aussagen. Den Anfang kann die Blamage dann auch schon vor dem Kleiderschrank nehmen. Dresscode, Auftreten oder die Begrüßung: Schief gehen kann so einiges und der erste Eindruck kann bekanntlich schon entscheidend sein.

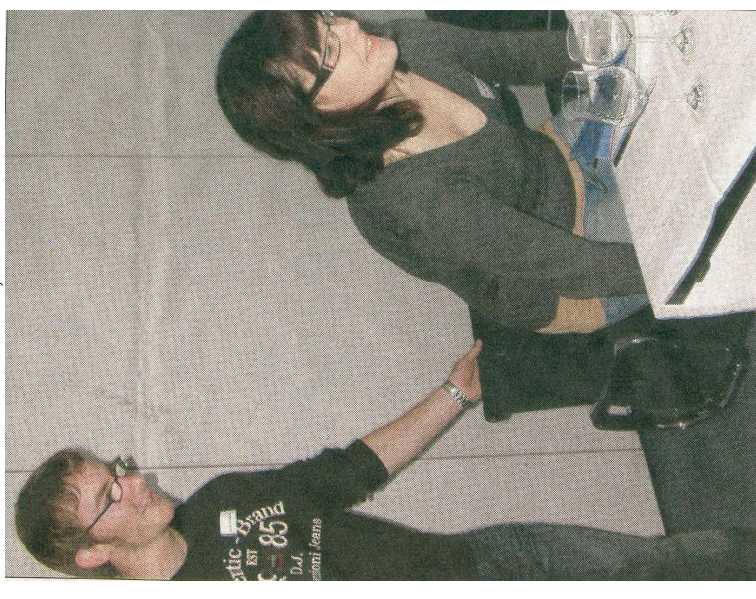
Um solche Fehler aufzuzeigen und den Auszubildenden deutlich zu machen, wie man sie vermeidet, bot die IHK zum sechsten Mal den Benimmkurs an. Er war Abschluss einer sechstägigen Seminarreihe über Werte, Kommunikation und Benehmen für Azubis, erzählte Viola Brähler von der IHK. Die Seminarteilnehmer sollen Grundregeln für Teamwork und den selbstbewussten Umgang mit

Menschen lernen. Tornows Credo dafür sind drei Grundfragen: „Wo bin ich? Wem stehe ich gegenüber? Und welche Rolle nehme ich ein?“ Wenn man sich daran halte, könne man Einfluss auf den eigenen Erfolg nehmen. Zu dem trage nämlich das eigene Auftreten bei.

Die Trainerin setzt bei ihren Methoden nicht auf langweiligen Frontalunterricht. Für die Auszubildenden gilt es selbst Werte und Regeln rund um soziale und persönliche Kompetenzen zu erarbeiten, die neben fachlichen und methodischen Fähigkeiten zum erfolgreichen Alltags- und Berufslebens dazugehören. Die Teilnehmer mussten dabei nicht die ganze Zeit still auf den Stühlen sitzen. Eigeninitiative war gefragt. In einem Spiel mussten sie eine Kugel über mehrere Meter und eine Treppe weiterreichen. Die Schwierigkeit war, dass sie in zwei halben Röhren balanciert werden musste. Team- und Kritikfähigkeit sollen so geschult werden. Und anschließend hieß es für die Azubis dann, Probleme, Möglichkeiten und Erfolg oder Misserfolg in der Gruppe zu analysieren.

Praktisch ging es auch bei der Übung am Tisch zu. Wer betritt das Restaurant zu erst? Wie stellt man sich und andere vor und rückt der Dame den Stuhl zurecht, ohne dass sie dabei unfreiwillig auf dem Boden Platz nimmt? Welches Glas ist für welches Getränk, welches Besteck passt zu welchem Essen und wohin mit der Serviette? Überall lauern Fettnäpfchen. Wie man diese umgeht, zeigte Tornow auch in ihrem Seminar. Den Abschluss bildete ein Telefontraining, denn auch hier werden oft Unhöflichkeiten festgestellt.

Die Auszubildende zur technischen Zeichnerin, Lisa-Marie Bleuel, und Julia Piszczek, die IT-System-Kauffrau lernt, hielten das Seminar für sinnvoll und waren begeistert. „Unsere Erwartungen wurden übertroffen. Gerade was Stil und Klasse angeht, konnten wir uns bei Frau Tornow viel anschauen!“, schwärmten sie.



Die Azubis waren gefordert: Der Tisch ist gedeckt, man im Lokal einer Dame den Stuhl richtig an? Mik« Lisa-Marie Bleuel lernten, wie es geht.
Foto: Andreas Ungermann