

» Interview «

Rücksicht und Respekt: So geht's

Respektvoller Umgang in Bus und Bahn lässt sich herstellen – davon ist Michael Kugel, Kasseler Knigge-Trainer, überzeugt. Im Interview gibt er Tipps für den Umgang mit Stören-Frieda und Stören-Fred.

Fakt: Klingeltöne in allen Variationen, Basstöne aus dem Kopfhörer meines Sitznachbarn: Was kann ich tun, außer genervt an der nächsten Haltestelle auszusteigen?

Michael Kugel: Der Klingelton nervt viele Menschen und bedeutet immer eine ärgerliche Störung. Wer mit Kopfhörern durch die Welt läuft, will keinen „Außenkontakt“. Doch gehen Sie davon aus, dass der andere nicht mit Absicht handelt. Zum Mithören müssen Sie sich dennoch nicht zwingen lassen. Versuchen Sie, mit einem Handzeichen für ein „bitte leiser“ zu sorgen. Die meisten werden ihr Gerät leiser schalten.

Ist die Scheu berechtigt, die viele davon abhält, Stören-Frieda oder Stören-Fred anzusprechen?

Ja, wenn Unsicherheit herrscht, ist es schwer, fremde Menschen anzusprechen. Die Unsicherheit entsteht, weil man zum Mitmenschen zunächst keinen Zugang hat. Ein Blickkontakt, ein Gruß, ein Lächeln, Höflichkeiten können das ändern. Wer diese Gesten einsetzt, spürt schnell, wie sich die angespannte Haltung um ihn herum zu lösen beginnt. Beim Ansprechen von Störenfriede macht der Ton die Musik. Hier kommen Sie mit Freundlichkeit am weitesten.

Manchen Störenfriede ist es völlig egal, wie sie auf Mitfahrende wirken. Wie kann ich die überzeugen, dass Respekt „echt angesagt“ ist?

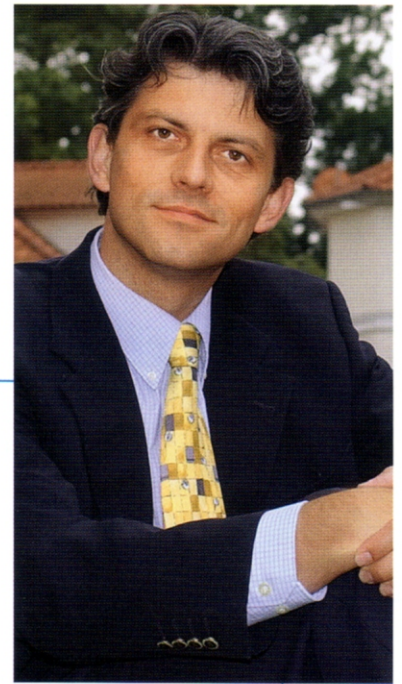
In der Bahn ist nicht die Zeit für Überzeugungsarbeit. Ein Schlagabtausch würde auch zu nichts führen. Wenn sich jeder so verhält, dass er den anderen Fahrgästen als gutes Beispiel dient, kann sich der Umgang im Laufe der Zeit verbessern. Die Störenfriede merken von selber, dass sie ins Fettnäpfchen treten.

Kann ein Bus- oder Tramfahrer etwas tun, damit das Klima unter den Fahrgästen in seinem Fahrzeug stimmt?

Erst einmal muss der Fahrer fahren, das ist anspruchsvoll und verlangt hohe Konzentration. Es trägt aber bereits zum guten Klima bei, wenn Fahrgäste das Gefühl haben, vom Personal wahrgenommen zu werden. Das erreicht ein Fahrer schon, indem er signalisiert, „im Rückspiegel hab ich alles im Blick“ oder bei Bedarf auch einmal darum bittet, für den Kinderwagen Platz zu machen.

Benutzen Sie eigentlich selbst gern öffentliche Verkehrsmittel?

Ich wohne im KVG-Bereich, gehe aber viel zu Fuß oder nehme das Fahrrad. Meine Familie nutzt die Tram für Fahrten in die City zu Einkäufen oder Veranstaltungen. Geschäftlich nehme ich gern den ICE.



Michael Kugel (44) arbeitet heute als freiberuflicher Berater in Sachen „Guter Geschmack“. Seit 2007 ist er lizenzierter Knigge-Trainer. Ursprünglich war Kugel in der Gastronomie und im Weinhandel tätig. www.michaelkugel.com



MICHAEL KUGELS TIPP

Betreten Sie die Bahn mit einem Tagesgruß und einem Lächeln. Das schafft eine angenehme Atmosphäre. Wagen Sie auch mal einen kurzen Blickkontakt! Wer schon in der Bahn drin ist, lächelt zurück und darf sich ruhig mal anbieten, beim Koffer oder Kinderwagen mit anzufassen. Kleine Gesten mit unglaublicher Wirkung. Der Wohlfühlfaktor steigt für alle. Da hat es der Miesepeter schwer.