

Gute Manieren an Bord

# Seid freundlicher!

Wem gehört die Armlehne? Und wo bleibt mein Getränk? Manierliches Verhalten im Flieger ist keine Selbstverständlichkeit. Dabei könnte Harmonie so einfach sein.

TEXT: BORIS GRAUE

**A**bgehetzt betritt Ralf Achtermann, Manager eines Baubetriebs, die Abfertigungshalle im Düsseldorfer Airport. Dort lassen fröhlich singende Menschen auf ihren T-Shirts wissen, dass sie mit dem „Kegelclub Alle Neune“ auf Vereinsausflug sind. Aber auch Familien mit Kleinkindern stehen an. Achtermann schwant Übles: Seine Sekretärin hatte für ihn einen günstigen Flug zu wichtigen Gesprächen in London ergattert, doch der wird auch von Gelegenheitsfliegern jeder Couleur genutzt.

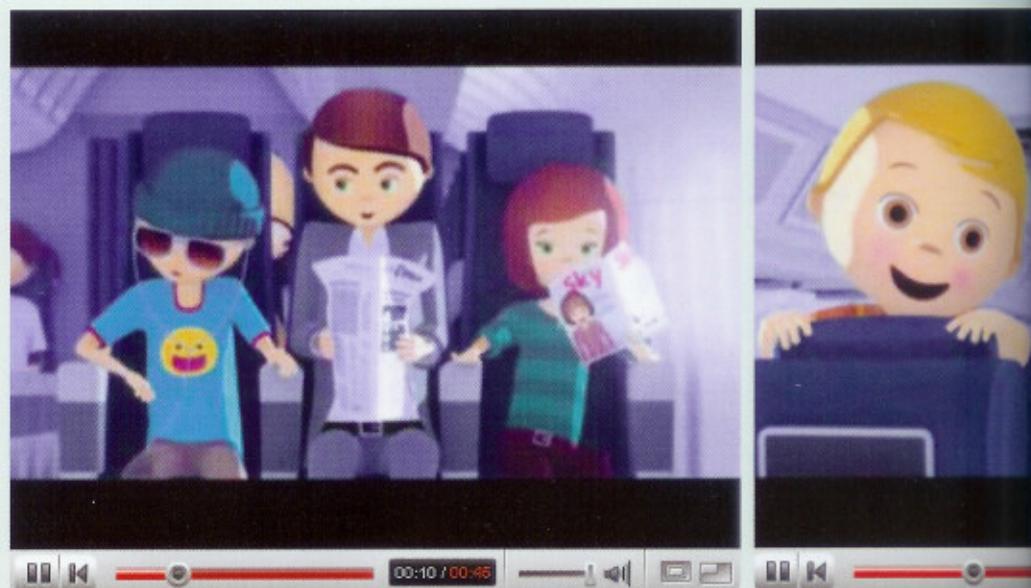
Kalt lächelnd überholt Achtermann die Flugneulinge. Mit etwas Ellenbogeneinsatz gehört er zu den ersten im Flieger und lässt sich nun viel Zeit, sein Gepäck im Staufach unterzubringen. Auch das neben ihm platzierte Paar mit Kind, das beim Start freudig aus dem Fenster schaut, lässt ihn kalt. Er zieht die Sonnenjalouse des kleinen Bullauges herunter.

## Drängeln ist überflüssig

Gute Manieren an Bord sind nicht selbstverständlich. Mitarbeiter der US-Fluggesellschaft Delta Air Lines lauschten dem Ärger ihrer Fluggäste über Mitreisende. Es entstand die Idee zu „Planeguage“, einer Reihe bunter Comicfilme, die typisches Fehlverhalten von Passagieren auf witzige Art zeigen und zu guten Manieren animieren sollen. Die 25 Clips werden auf den Flügen und im Internet gezeigt.

Wie aber verhält man sich als Fluggast, damit das Klima an Bord harmonisch bleibt? „Alles gar nicht so schwer“, beruhigt Andrea Sydow, Redakteurin des Internet-Benimm-Portals Knigge.de. Würden Menschen öfter von ihrer „wundervollen Gabe der Kommunikation“ Gebrauch machen, entstünden viele Konflikte gar nicht erst, sagt die Kulturmanagerin aus Berlin.

Das beginnt schon am Boden. „Es werden nicht mehr Bordkarten ausgegeben, als Plätze vorhanden sind, Drängeln und Überholen ist



**VOM ARMLEHNEN-KAMPF** über unangemessenes Verhalten gegenüber Kindern bis hin zum Sitzlehnen-Domino: Die „Planeguage“-Kurzfilme von Delta zeigen jeweils ein typisches Ärgernis an Bord auf. Sie sollen Reisende zu einem harmonischeren Umgang miteinander bewegen. Alle 25 Streifen kann man sich unter [www.youtube.com](http://www.youtube.com) ansehen (Kategorie „Planeguage“).



## Die perfekte „Sprache auf Flugreisen“

**JEDER FLUGREISENDE** kennt sie: Verhaltensweisen der Mitreisenden, die das Miteinander an Bord erschweren. Die US-Airline Delta schuf „Planeguage“, die „Sprache auf Flugreisen“. Die 25 kurzen Animationsclips stellen jeweils ein typisches Fehlverhalten humorvoll dar. Da gibt es etwa die „Shady Lady“, die ihre Mitreisenden durch rücksichtsloses Spiel mit der Sonnenblende ärgert; Ruhebedürftige oder den Spielfilm betrachtende Passagiere werden geblendet. Oder der „Lavdance“: Eine junge Frau hat es auf ihrem Rückweg von der Bordtoilette zum Sitzplatz so eilig, dass sie auf dem Gang wartende Fluggäste zu bizarren „Ausweich-Tänzen“ zwingt. „Planeguage soll zeigen, wie man sich als Mitreisender angemessen verhält“, sagt Betsy Talton von Delta. Die Kurzfilme werden an Bord und im Internet (etwa auf YouTube) gezeigt. Auf Delta.com fordert die Airline in ihrem Blog Reisende auf, eigene Erfahrungen mitzuteilen – für weitere Clips.

nicht nur unangebracht, sondern auch überflüssig", sagt Sydow, die selbst lange bei einer Fluggesellschaft arbeitete. An Bord stellt sich die Frage des Umgangs mit dem Sitznachbarn: Schweigen oder Smalltalk? „Eine kurze, freundliche Begrüßung schadet nie", rät die Expertin. „Das schafft die Voraussetzung für ein harmonisches Miteinander in den nächsten Stunden". Dass man einen Lesenden nicht unaufgefordert mit seiner Lebensgeschichte behelligt, ist klar.

Zur echten Qual, die fast jeder schon erlebt hat, wird der Kampf um die Armlehnen. Mit Selbstverständlichkeit nimmt der Mann in der

reagieren führt zur Eskalation, was gerade über den Wolken „sicher keine gute Idee ist“.

Auch dem Bordpersonal gilt es, respektvoll zu begegnen. Kommt der ersehnte Moment der Getränkeverteilung, zeugt es von gutem Verhalten abzuwarten, bis man gefragt wird. Wer am Fenster sitzt, darf seine Hand zum Getränk ausstrecken. Dies ist keine Gier, sondern Hilfe.

### Das Sitzlehnen-Domino

Bekannt: das Sitzlehnen-Domino. Ein Reisender lastet seine Lehne bis zur äußersten Neigungsgrenze aus, woraufhin seine Hintermänner



Sitzreihenmitte beide Lehnen für sich in Anspruch, schließlich ist er zwischen den Mitreisenden „eingeklemmt“. Frech oder angemessen? „Für die Armlehnen gibt es keine feste Regel“, erklärt Sydow. „Es kommt immer darauf an, wie ich den Platz einnehme. Selbstverständlichkeit schafft keine Harmonie.“ Besser: kurzen Blickkontakt aufnehmen und sich wohlwollend verhalten. Dann wird man sich meist einig.

### Höfliche Geste missverstanden

Viele Fluggäste empfinden es als nette Geste, wenn ihnen der Nachbar die ausgelesene Tageszeitung anbietet. Umso erstaunter ist man, wenn das Angebot pikiert zurückgewiesen wird. „Jede Geste kann missverstanden werden, auch eine Höflichkeit“, sagt Andrea Sydow. Dabei zeugt auch der souveräne Umgang mit Ablehnung von guten Manieren. Seinerseits pikiert zu

rasch ihren Kaffee retten müssen. „Aufzustehen und den hinter mir Sitzenden um Erlaubnis zu bitten ist übertrieben“, meint Sydow hierzu: „Die Funktionen des Sitzes dürfen genutzt werden.“ Aber: „Ein kurzer Blick, ob hinter mir ein großer Mensch sitzt, der seine Beine kaum unterbringt, ist sinnvoll.“ Was aber tun, wenn man neben einem sehr ausladenden Menschen platziert wird, der den Großteil des Nachbarsitzes ebenfalls braucht? Sydow: „Souverän bleiben – der Mensch kann an seiner Körperfülle im Moment nichts ändern. Im Extremfall die Stewardess nach einem anderen Platz fragen.“

Nach der sicheren Landung bricht Applaus aus. Als Reaktion verdrehen Business-Reisende die Augen. „Was will man damit bezeichnen? Zeigen, dass man cooler ist als andere?“, fragt Sydow. „Eine sanfte Landung ist schon eine respektable Leistung“, gibt die Knigge.de-Autorin

### Zeitgemäße Umgangsform: Knigge.de weiß Rat

► **WWW.KNIGGE.DE** ist das größte interaktive Internet-Portal zum Thema zeitgemäße Manieren und Umgangsformen im deutschsprachigen Raum. Für viele Situationen kann es hilfreiche Ratschläge geben – und somit gerade Geschäftsreisende vor peinlichen Situationen bewahren.

► **REISE, MEETING ODER EMPFANG** Angemessenes Verhalten wird weltweit und zu jeder Zeit gern gesehen und erhöht ganz nebenbei die Erfolgsaussichten jeder Unternehmung. Die Nutzung der Website ist komplett kostenfrei.

► **INDIVIDUELLE ANTWORTEN** Sie haben eine ganz spezielle Frage? Unter der Rubrik „Service“ werden vom Knigge.de-Autorenteam auch solche Fragen individuell beantwortet, die sich bislang nicht im reichhaltigen Angebot zu den einzelnen Bereichen finden. Diese wiederum tragen Namen wie „Bei Tisch“, „Kommunikation“ oder „Kleidung“.

► **KOMPETENTES AUTORENTTEAM** Andrea Sydow gehört zum fünfköpfigen Knigge.de-Autorenteam. Die 40-Jährige, die in Brasilien, Argentinien und Spanien aufwuchs, war schon als Kind von Umgangsformen und Verhandlungsgeschick der Diplomatie fasziniert. Seit 2003 arbeitet sie als selbstständige Kulturmanagerin und Coach in Berlin.



zu bedenken. Also: auch als Vielflieger die Situation souverän hinnehmen und klatschen lassen, wer klatschen will.

„Im Flieger teilen alle dieselbe Situation, man verbringt eine bestimmte Zeit zusammen, und keiner kann weg“, erklärt die Expertin für zeitgemäße Manieren.

### Fehlverhalten überspielt Angst

Aus ihrer Erfahrung als Mitarbeiterin einer Airline ist sich Andrea Sydow in einem Punkt absolut sicher: „Fehlverhalten an Bord überspielt in den allermeisten Fällen ganz einfach Angst und Unsicherheit.“ Gerade als erfahrener Fluggast gilt es hier einfach nur, souverän und freundlich zu bleiben, denn „jede Situation geht irgendwann vorbei“. Ein harmonisches Miteinander für einige Stunden ist mit ein wenig Kommunikation eben „gar nicht so schwer“.