

Vordrängelnde Zeitgenossen: Wie behaupte ich mich?

Stil Vorweihnächtlicher Einkaufsstress, ein Drängen und Stossen in den Läden, anstehen an den Kassen, warten auf Beratung. Und immer mal wieder Zeitgenossen, die ein Anrecht auf Sonderbehandlung zu haben glauben und sich dreist vordrängeln. Wie wehre beziehungsweise setze ich mich freundlich, aber bestimmt durch?

Alle Jahre wieder bricht bei vielen Menschen kurz vor Weihnachten Torschlusspanik aus. Das Weihnachtsfest rückt mit grossen Schritten näher, doch es fehlen immer noch Geschenke, das Festmenü steht auch noch nicht fest – die Zutaten müssen dann wohl wieder mal auf den letzten Drücker noch husch eingekauft werden ...

Stress macht vergesslich

Wer kennt sie nicht: diese Momente, wenn man so gar keine Zeit hat, sich aber ausgerechnet jetzt an der Kasse die Kundschaft ins Endlose staut. Da vergessen bisweilen auch jene ihr gutes Benehmen, die ansonsten wissen, in welcher Situation man sich wie zu verhalten hat. So werden entspannte Einkäufer mit einem Mal zu dreisten Vordränglern. Geht zufälligerweise auch noch grad die Kasse nebenan auf,

wird die Gunst der Gelegenheit genutzt, der Drängler hinter Ihnen wechselt fix(er) und steht nun plötzlich vor Ihnen.

Denn sie wissen, was sie tun

Diese Art von respektlosem Verhalten wird als Normverstoss klassifiziert. Denn die Person weiss eigentlich ganz genau, was sie tut. Mehr noch: Sie weiss auch, dass ein allgemeines Tabu für dieses Verhalten

Kurzantwort

Vordränglern ist genau bewusst, dass sie ein gesellschaftliches Tabu verletzen. Dennoch lohnt es sich, mit den sanften Waffen der Höflichkeit und ohne Provokation oder Aggression zu reagieren. Dies kann mit einem humorvollen Spruch oder mit generöser Toleranz geschehen. (red)

ten gilt. Respektvoll und höflich ist es, den Personen vor sich, die ebenfalls die Kasse wechseln wollen, den Vortritt zu lassen.

Wichtig ist jedoch: Nehmen Sie das «drängelnde Verhalten» nicht persönlich. Es hat nichts mit Ihnen als Person zu tun, vielmehr scheint der Vordrängler in einer «Notlage» zu sein, vielleicht will/muss er den nächsten Zug erwischen oder hat in Kürze einen Arzttermin. Statt den Stinkefinger zu zeigen und auszurasen, bieten Sie Dränglern am besten mit den sanften Waffen der Höflichkeit Paroli. Sie haben zwei Möglichkeiten:

Erstens: Toleranz

Sie üben sich in Toleranz und gewähren dem Vordrängler in seiner Notlage Vortritt. Dies macht insbesondere dann Sinn, wenn die Person darum bittet, vorgelassen zu werden, weil sie

es eilig, nur eine Kleinigkeit zu bezahlen hat oder offensichtlich in Not ist, da sie zum Beispiel noch ein schreiendes Kind auf dem Arm trägt. Erfreuen Sie sich danach daran, eine gute Tat vollbracht zu haben. Schliesslich kommt jeder Mensch hin und wieder in die Situation, in der er auf das Wohlwollen anderer angewiesen ist.

Zweitens: Humor

Oder Sie schauen die Person freundlich an, lächeln und sagen beispielsweise: «Sie suchen bestimmt das Ende der Schlange. Das ist gleich hier hinter mir.» Oder: «Sie haben es wohl auch eilig, wie ich. Darf ich Sie bitten, zu respektieren, dass ich vor Ihnen da war. Danke.» Oder Sie fragen: «Warten Sie auf eine Beratung? Ich auch.» So kann der Vordrängler Sie nicht übersehen, und Sie haben das Problem

ohne Provokation oder Aggression gelöst.

Generell gilt: Wer Freundlichkeit sät, wird Freundlichkeit ernten. Und mit etwas Glück entwickelt sich vielleicht sogar ein netter Small Talk, der Ihnen die Wartezeit verkürzt.



Irène Wüest Häfliger
Soziologin und Sozialpsychologin
Expertin für Stilfragen
www.stilprofil.ch

Suchen Sie Rat?

Schreiben Sie an: Ratgeber,
«Luzerner Zeitung»,
Maihofstrasse 76, 6002 Luzern.
E-Mail: ratgeber@luzernerzeitung.ch
Bitte geben Sie bei Ihrer Anfrage Ihre Abopass-Nummer an.