
IFAM Ihr Partner

Corinne Hobi: Macht Macht unhöflich?

Peter Wippermann: Auslaufmodell „Freundschaft“: Gemeinsam einsam

Ursula Schneider: 3 gute Gründe für die Pflege von Ignoranz

IFAM Checkliste: Acht Erfolgsregeln in der Kommunikations-Diffusion



Corinne Hobi ist Geschäftsführerin der dia-logue Beratung & Training GmbH in Zürich. Sie verfügt über langjährige praktische Erfahrung in Führung & HRM und war unter anderem Personaldirektorin und Mitglied der Geschäftsleitung der Electrolux AG in Zürich. **Die Knigge-Trainerin bringt Managern Manieren bei.** Sie trimmt die Geschäftsleute auf perfekte Tischsitten, den smarten Smalltalk oder die passende Wahl des Outfits.

Macht Macht unhöflich? Business Knigge im Aufwind – Trends in Benimm und Etikette
Corinne Hobi

Vor mehr als 30 Jahren ging Barbara Streisand in die Geschichte ein, als sie meinte: „Heute gilt ein Mann schon als Gentleman, wenn er die Zigarette aus dem Mund nimmt, bevor er eine Frau küsst“ – heute könnte man sagen, dass Jugendliche extrem höflich auftreten, wenn sie das Handy ausschalten, bevor sie mit einer Partnerin die schönste Sache der Welt praktizieren. Dies wenigstens ergab eine Studie in Großbritannien, die sagt, dass nur wenige junge Briten ihr Handy ausmachen, bevor sie mit einer Frau ins Bett gehen. Nun, das Positive daran ist doch, dass immerhin jeder vierte Brite die intimste Sache zwischen zwei Menschen so ernst nimmt, dass er sein Handy auf „lautlos“ stellt.

Der Handy-Nichtknigge verrät jeden Manager

Was die Jugendlichen uns da so vormachen, müsste eigentlich in den Managementetagen Tabu sein. Leider kennen wir deren Liebesleben nicht so eingehend, als dass darüber diese Statistik gemacht werden könnte.

Immerhin sind die häufigsten Handy-Sünden auch hier nicht zu übersehen:

1. ankommende Anrufe in Sitzung/Unterhaltung ablehnen, der Anrufer merkt es ...
2. ankommende Anrufe in Sitzung/Unterhaltung annehmen und ungehemmt telefonieren ...
3. das Handy klingelt im Restaurant, während der Ansprache des Firmenbosses oder in der Oper ...

Nicht nur die Handy Sünden führen dazu, dass in den Teppichetagen der Firmen Anstand und Benimm wieder ein Thema sein müssen und sind.

Leadership-Manager sind häufig unhöflich

In der Zeit der 80er Jahre bis zur Jahrtausendwende war der kalte erfolgreiche charismatische Business-Leader ein Mensch, der seine Mitarbeitenden durch harte Gangart verköstigte. Leistung wurde honoriert, mit Bonus verdankt und bei der jährlichen Weihnachtsfeier öffentlich bekräftigt. Erfolge wurden gefeiert, die Namen der gefeierten Mitarbeitenden tags danach wieder vergessen, im Lift ein

peinliches „Hallo“ gestottert und weiter ging es auf der Straße der Maxime der Leistungsbewertung. Höflich oder unhöflich? Warum? Das war doch nicht das Thema.

Wir sind damit wohl reich und satt geworden, der Hunger nach Wohlstand wurde genährt und gestillt, im Abwechslungstakt. Denken Sie aber mal daran, wie viel angenehmer es wäre, die dazugehörige Wertschätzung zu spüren, weil genau diese offensichtlich heute die Menschen, die guten fleißigen Bienchen, die, die immer neuen Gewinn versprechende Ideen liefern und dieselben, welche die Teams Tag für Tag auch in schlechteren Zeiten zu motivieren verstehen, bei fehlender Wertschätzung die Unternehmung verlassen.

Der Weiterbildungsboom hat sich also um das Thema Höflichkeit erweitert.

Vor lauter Lernen, kognitiven Anhäufens von Modulausbildungen und Lehrgängen im fachlich-technischen Bereich, wird plötzlich eine gesellschaftliche Bildungslücke erkennbar, die – hätte man diese vor 20 Jahren so geäußert – als undenkbar abgetan worden wäre.

Anstand, Höflichkeit, Benimm und Regel und Etikette des gesellschaftlichen Zusammenlebens haben Hochkonjunktur. Dieser Trend ist ein Zeichen, dass Wissen auch über Anwendung und Umgang im gesellschaftlich zwischenmenschlichen Bereich wieder etwas zählt.

- Eine Studie der University of California zeigt, dass die Anzahl unhöflicher Behandlung von Mitarbeitenden pro Woche seit 1998 von damals 20 % auf 48 % im Jahr 2005 gestiegen ist.
- Die Chefs haben vor lauter Gewinnsteigerung vergessen, dass Produktivität immer eine Größe Mitarbeitendenleistung/Einheit beinhaltet.

Und diese ist sage und schreibe auch gesteuert durch die Art und Weise des Umgangs mit der so genannten wichtigsten und wertvollsten Ressource im Unternehmen, dem Menschen.

Die Folgen schlechter Behandlung

Die Erfahrung dieser Studie ist alarmierend, will man das Thema ernst zu nehmen wissen. Die Folgen von schlechter Behandlung:

- Vertrauensverlust in die Firma und die direkte Führungskraft
- sehr erschwerte Kommunikation
- Produktivitätsrückgang ...

Da haben wir' s. Und noch schlimmer: Je höher in der Hierarchie, desto größer die Anzahl Etiketten-Sünder. Was passiert, wenn dieses unflätige Verhalten andauert:

1. Mitarbeitende grübeln ...
2. ... sorgen sich um den Arbeitsplatz ...
3. 25 % davon reduzieren ihr Engagement, also ihren Einsatz
4. 30 % verbreiten Negativpropaganda in der Firma
5. 70 % erzählen es im privaten Umfeld
6. ... und 13 % kündigen!

Weh uns, wenn die 13 % die so genannten High Performer ausmachen.

Die 3 schlimmsten Fehler der Chefs

- ignorieren der Person (nicht grüßen, nicht kennen, nicht wahrnehmen, etc.)

- ignorieren der Arbeit (nicht anerkennen, auftragene Arbeit nicht anschauen, etc.)
- nicht „zuhören“ nicht „danke“ sagen ...

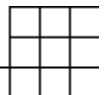
Wahrlich, die Aussicht auf Besserung wäre wünschenswert! Wertschätzung, Praxisbezug und Anwendung, mit und für Menschen arbeiten und den Erfolg teilen, wird wieder in! Und dabei ist Hoffnung angebracht, denn die Sofortmaßnahmen sind kostenlos und zeiteffizient:

- Nehmen Sie die Menschen um sich wahr
- Be-Grüßen Sie alle immer und überall, auch im Lift (bis 20 Personen – Handschlag)!
- Ersetzen Sie Verführen/Reden durch Führen/selbst Einhalten!
- Delegieren Sie mündlich, erst dann per Mail
- Beantworten Sie jede Anfrage (auch Mails)
- Rügen Sie immer unter 4 Augen und persönlich
- Anstatt „Wie geht's“: „Wie läuft Projekt XY“?
- Bereiten Sie Kunden/Mitarbeitenden eine Bühne
- Fragen Sie echt nach Meinungen anderer
- Sagen Sie immer „Bitte“ und vor allem „Danke“!
- Feiern Sie nicht nur Erfolge, teilen Sie sie!

... geben Sie IHRE Schwächen zu, geben Sie Macht ab und Sie werden sie potenziert wiederbekommen.

Gewinnen Sie das Herz der Menschen zuerst, dann das Argument, damit Kopf, Hand und auch Herz Nahrung erhalten für gemeinsam zu feiernde wirtschaftliche wie menschliche Erfolge!

-
- [Artikel empfehlen](#)
 - [Kontakt zur flash-Redaktion](#)
 - [zur Startseite](#)



Impressum