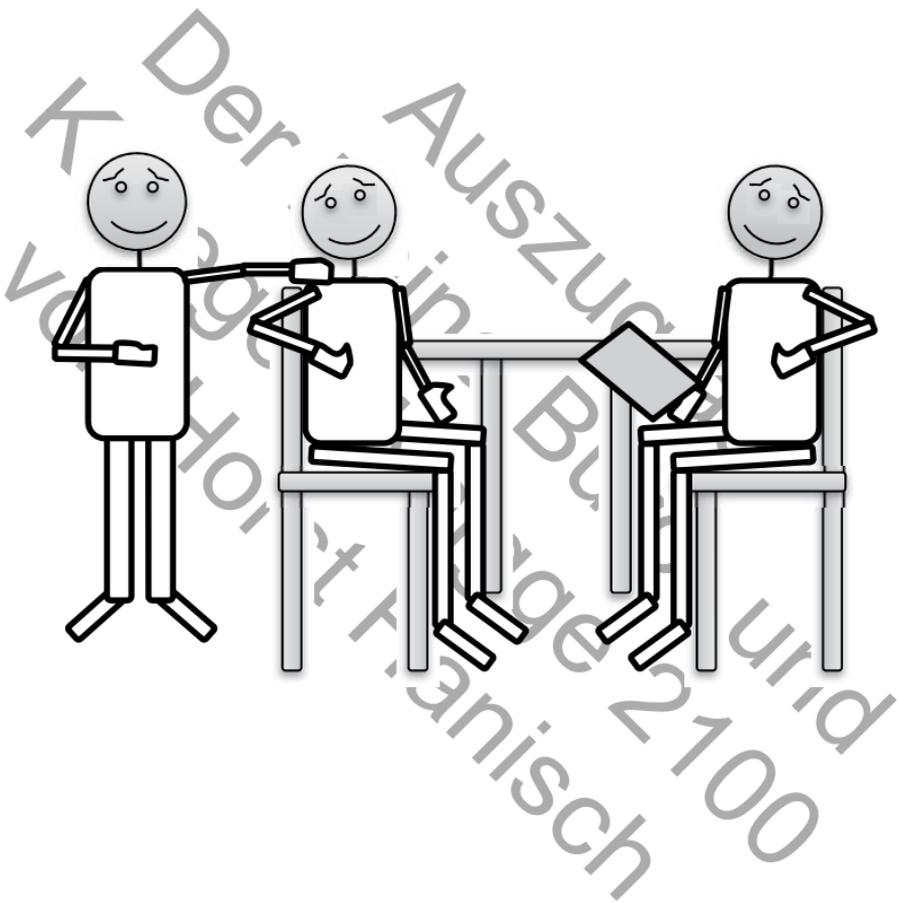

Der kleine Büro- und Kollegen-Knigge ²¹⁰⁰

**Verhalten gegenüber Kollegen,
Vorgesetzten, Assistenten und
Kommunikation mithilfe der
Digitalisierung**



Inhaltsverzeichnis

INHALTSVERZEICHNIS	5
GRÜßWORTE ZUR 2. UND 1. AUFLAGE.....	9
RICHTIGES VERHALTEN MIT KOLLEGEN	9
<i>Knigge im Büro?</i>	9
DIE ARBEIT IM BÜRO	10
<i>Berufszeit – Lebenszeit</i>	10
VORWORT ZUR AKTUELLEN AUFLAGE	11
IMMER ABRUF- UND EINSATZBEREIT	11
<i>Vom klassischen Büro zum digitalen Arbeitsplatz</i>	11
TEIL 1 – DER MENSCH IM BÜRO.....	13
VON KOLLEGINNEN UND KOLLEGEN	14
UMGANG MIT MITARBEITERN, KOLLEGEN UND VORGESETZTEN.....	14
<i>Kollege – Freund oder Feind?</i>	14
<i>Tratsch oder gutes Betriebsklima?</i>	14
TEAM – TOLL, EIN ANDERER MACHT’S.....	16
<i>Unhöflichkeit den Kollegen gegenüber</i>	16
<i>Von der Arbeitsgruppe zum Hochleistungs-Team</i>	17
<i>Vorteile und Nachteile einer Team-Arbeit</i>	19
<i>Check eines funktionierenden Teams</i>	21
<i>Die/der gute Vorgesetzte</i>	21
MENSCHEN AM ARBEITSPLATZ.....	24
UMGANG MIT MITARBEITERN.....	24
<i>Wie wichtig sind Soft Skills im Berufsleben?</i>	24
<i>Der erste Arbeitstag</i>	24
<i>Kommunikative Blockaden</i>	26
DAS BETRIEBSKLIMA	27
DIE ANGENEHME ARBEITSATMOSPHÄRE	27
<i>„Ich muss zur Arbeit“</i>	27
WAS KRÄNKT, MACHT KRANK!	29

<i>Mobbing, Bossing, Bullying (MBB) und andere Nicklichkeiten im Unternehmensalltag</i>	29
<i>Harmonisches Betriebsklima</i>	31
<i>Bitte und Danke</i>	33
<i>Essen am Arbeitsplatz</i>	33
<i>Pflanzen im Büro?</i>	34
<i>Statussymbole</i>	35
<i>Respekthaltung</i>	35
POLITICAL CORRECTNESS AND CULTURAL POLITENESS	37
GEGENSEITIGE WERTSCHÄTZUNG.....	37
<i>Respekt untereinander</i>	37
CULTURAL POLITENESS	38
<i>“Are you from America?”</i>	38
POLITICAL CORRECTNESS	40
<i>Respekt gegenüber anderen Personen</i>	40
<i>Sieben Jahre später</i>	42
<i>Charity und Merchandise</i>	42
EMOTIONEN BEGLEITEN UNS	43
<i>Menschen mit eingeschränkter Mobilität</i>	43
<i>„Auf einem Auge blind sein“</i>	44
<i>Weihnachtsfeier – Qualvolle Pflichtver-anstaltung oder sinnvolles innerbetriebliches Netzwerk?</i>	45
DEN CHEF DUZEN?	48
<i>Duzen und Siezen</i>	48
ANDERE LÄNDER – ANDERE SITTEN	50
<i>Globalisierung auch in den Köpfen</i>	50
DIE ASSISTENTIN ALS GASTGEBERIN	52
VON KUNDEN, LIEFERANTEN UND GÄSTEN	52
<i>Die Assistenz als Kontaktperson zur Außenwelt</i>	52
KAFFEEKOCHEN UND FINGERNÄGEL PFLEGEN?.....	52
<i>So sieht die Realität aus</i>	52
<i>Empfang der Besucher</i>	53
<i>Verabschiedung der Gäste</i>	54

TEIL 2 – TECHNIK UND DIGITALISIERUNG IM BÜRO	55
DER MENSCH UND DIE TECHNIK	56
STENOGRAPHIE IST DOCH OUT, ODER?	56
<i>So sieht die Realität aus</i>	<i>56</i>
DIGITALES UND CO.....	57
ELEKTRONISCHE POST	57
<i>Knigge-Netikette</i>	<i>57</i>
<i>E-Mail-Knigge.....</i>	<i>59</i>
<i>Lexikon der Emoticons</i>	<i>61</i>
<i>Emoticon-Tags</i>	<i>62</i>
<i>Das Usenet</i>	<i>63</i>
<i>Digitale Welt</i>	<i>64</i>
<i>Rein in die digitale Verknüpfung</i>	<i>64</i>
SOZIALE NETZWERKE	65
<i>Friede, Freunde, Fotos.....</i>	<i>65</i>
ONLINE-BEWERBUNGEN.....	66
<i>Der Erstkontakt über das Netz.....</i>	<i>66</i>
DIE TELEFON- UND VIDEOKONFERENZ.....	68
KONFERENZEN ONLINE	68
<i>Verhaltensrichtlinien bei Telefonkonferenzen.....</i>	<i>68</i>
<i>Die Videokonferenz.....</i>	<i>69</i>
DAS SMARTPHONE	70
ALLZEIT ERREICHBAR – ALLZEIT BEREIT.....	70
<i>Im Zeitalter des mobilen Telefons.....</i>	<i>70</i>
<i>Zeitgemäßes Verhalten am mobilen Telefon</i>	<i>71</i>
<i>„Wie war Ihr Name?“</i>	<i>72</i>
<i>Im Fahrzeug</i>	<i>72</i>
<i>Während eines Dialogs im Büro.....</i>	<i>73</i>
<i>Handy-Tabus und Handy-Sucht.....</i>	<i>74</i>
<i>Klassisches Büro oder eine moderne Variante? – Homeoffice</i> <i>und Open Office</i>	<i>75</i>
<i>Open Office</i>	<i>76</i>

STICHWORTVERZEICHNIS	78
KNIGGE ALS SYNONYM.....	81
<i>Umgang mit Menschen</i>	81

Auszug aus
Der kleine Büro- und
Kollegen Knigge 2100
von Horst Hanisch

Harmonisches Betriebsklima

Es wird unterschieden zwischen positiven und negativen Einflussfaktoren, wobei die negativen durch Schulung, Motivation, Kommunikation u. a. in positive verwandelt werden können.

Einflussfaktor Mitarbeiter

- ausreichende Fachkenntnisse
- ausreichende emotionale Fähigkeiten
- starkes Einfühlungsvermögen in andere Mitarbeiter
- starkes Einfühlungsvermögen in Betriebsabläufe
- starke Integration ins Team
- starke Motivation
- wenig stark egoistische Ausprägung
- Vorhandensein einer Stellenbeschreibung
- sorgfältige Bewerberauswahl
- Transparenz in den Arbeitsabläufen

Vorgesetzter

- hervorragende Fachkenntnisse
- sehr gute emotionale Fähigkeiten
- starkes Einfühlungsvermögen
- klare Darstellung von Betriebsabläufen
- gute Menschenkenntnis

-
- starke Motivation und Motivationsfähigkeit
 - schwach egoistische Ausprägung
 - zeitgemäßer Führungsstil
 - Selbstkritik
 - Feedback durch Vorgesetzten-Beurteilungsbogen
 - Weiterbildung in Seminaren
 - Erfahrungsaustausch mit Kollegen

Betriebsabläufe und Organisation

- Keine Kompetenzüberschneidungen
- deutlicher Informationsfluss
- klares Unternehmensziel
- keine hektischen und überstürzten Änderungen im Betriebsablauf
- klare Planung
- Transparenz in den Arbeitsabläufen
- Informationsfluss in alle Richtungen
- Mitarbeitergespräche und Besprechungen
- gemeinsame Zielsetzung erarbeiten

Arbeitsbedingungen

- gute Aufstiegsmöglichkeiten
- gute Weiterbildungsmöglichkeiten zum Beispiel in Schulungen und Seminaren
- gute Entfaltungsmöglichkeit
- gute Entlohnung
- ausreichend Arbeitsmaterialien
- Investition in Material

Zwischenmenschliche Beziehungen

- ausgeprägter Teamgeist
- gute Information untereinander und Erfahrungsaustausch untereinander
- kein Mobbing
- Transparenz des gegenseitigen Ineinandergreifens der einzelnen Abteilungen

Gesundung des Betriebsklimas

Folgende betriebliche Faktoren helfen, das Betriebsklima zu festigen:

- Zusammenarbeit mit Kollegen
- Rücksichtnahme aufeinander
- moderner Teamgeist
- konstruktives Teamdenken
- ‚Wärme‘ untereinander
- Solidarität
- uneigennützigere Hilfsbereitschaft
- ausreichend Freiraum
- übertragene Verantwortung
- gegenseitige Unterstützung und Förderung
- gewisse Selbständigkeit
- fachliche Kompetenz
- gute Organisation
- durchsichtige Strukturen
- klare Aufgabenstellung
- hohe Motivation
- Verbundenheit zum Arbeitsplatz

Bitte und Danke

Die Chefin ist stolz darauf, seit vielen Jahren ein gediegenes 5-Sterne-Hotel irgendwo in Deutschland zu führen. Fast täglich ist sie im Einsatz, dekoriert die Restaurants, Hotellobby und die anderen öffentlichen Räume mit frischem Blumenschmuck und hilft tatkräftig im Service mit. Sie erzählte folgende Geschichte:

„Ein Ehepaar mit zwei jüngeren Kindern speiste im Restaurant. Sie [die Chefin] half, die Vorspeise einzusetzen. Der Junge bedanke sich bei ihr. Daraufhin ‚ermahnte‘ die Mutter ihren Sohn: ‚Du musst dich nicht bedanken – wir bezahlen schließlich dafür.‘“

Der Chefin standen die Tränen in den Augen ...

Nur fünf Buchstaben

„Bitte, nach Ihnen.“

Obwohl es nur jeweils aus fünf Buchstaben gebildet wird, fällt es vielen Menschen schwer, die Wörter ‚Bitte‘ und ‚Danke‘ zu benutzen. Dabei ist es eine Sache der Höflichkeit, einer Aufforderung das Wort ‚Bitte‘ voranzustellen oder anzuhängen.

Umgekehrt wird manches kommentarlos entgegengenommen. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um eine Ware oder um eine Dienstleistung handelt. Es spielt weiterhin keine Rolle, ob Ihnen Ihr Mitarbeiter eine Unterlage reicht, oder Sie ihm etwas reichen.

Essen am Arbeitsplatz

Wohl wünscht sich mancher Arbeitgeber 100-prozentige Anwesenheit am Arbeitsplatz, was jedoch weder durch menschliche Bedürfnisse noch durch gesetzliche Reglementierung durchführbar ist.

Regelmäßige Pausen sind zu berücksichtigen, wobei nicht die unausgesprochen akzeptierte Fünf-Minuten-Raucher-Pause zählen soll, durch die sich mancher Nichtraucher diskriminiert fühlt, da er diese Pause nicht in Anspruch nimmt und somit weniger Unterbrechungen als sein rauchender Kollege in Anspruch nehmen kann.

Vielleicht ist es dem Arbeitgeber ganz recht, wenn der Mitarbeiter sein Frühstückbrötchen oder das Gesundheitsjogurt eben zwischendurch – Biss für Biss – vor dem Computer verzehrt. Daneben befindet sich die halb volle Kaffeetasse, aus der ab und zu genippt wird.

Nicht nur zwischen die Computertastatur fallen die Krümelchen, auch Flecken aller Art auf der Arbeitsunterlage können die Folge sein. Im Sinne der gesunden Ernährung als auch des produktiven Arbeitens, soll die Pause als tatsächliche Pause genutzt werden. Aufstehen – hinausgehen – wenn möglich frische Luft schnappen! Ablenkung und Bewegung tut dem Körper gut und baut Aufmerksamkeit für die folgende Arbeit auf.

Hinweis: Der vorbeigehende Besucher empfindet das Essen und Trinken am Arbeitsplatz in der Regel als unangebracht. Er erhält den Eindruck, den Mit-

arbeiter bei einer Mahlzeit zu stören. Auch für den Mitarbeiter kann es peinlich werden, wenn er gerade einen großen Bissen im Mund hat und angesprochen wird.

Übrigens: Laut DAK Ratgeber (2018) werden in deutschen Büros alle 60 Sekunden 25.642 Tassen Kaffee getrunken!

Gemeinsames Mittagessen

Sind Sie neu im Unternehmen, kennen Sie verständlicherweise die firmeninternen Gepflogenheiten nicht. Wie ist es zum Beispiel in der hauseigenen Kantine beziehungsweise dem Restaurant im Haus?

Gehe ich zur selben Zeit wie mein Kollege zum Mittagessen oder soll immer einer im Büro bleiben?

Wechseln wir in die Kantine. Sie haben Ihr Gericht auf dem Tablett und suchen nun einen freien Platz. Da entdecken Sie einen Ihrer Kollegen alleine an einem Tisch. Gehen Sie auf ihn zu und fragen: „Darf ich mich dazusetzen?“ Oder: „Ich darf mich dazusetzen?“ Die zweite Frage ist eher bereits als Ankündigung zu betrachten, obwohl sie in Frageform gestellt ist. Sie können natürlich noch höflicher fragen: „Haben Sie etwas dagegen, wenn ich mich zu Ihnen setze?“ Immerhin ist es noch denkbar, dass jemand ungestört seine Mittagspause verbringen möchte.

Geschickterweise sollten Sie nicht immer mit derselben Person bei Tisch angetroffen werden. Sie nehmen sich selbst die Chance, auch andere besser kennenzulernen. Oder umgekehrt – vielleicht traut sich nicht jeder sich zu Ihnen zu setzen, wenn Sie immer zu zweit auftauchen. Sie bilden möglicherweise und ungewollt eine ‚Front‘ gegen andere.

Achten Sie beim Austausch während der Mittagspause auf Ihre Themenwahl – werden sie nicht zu ‚privat‘. Nicht jeder mag über seine privaten Problemchen sprechen. Und nicht jeder mag Ihre eigenen Problemchen hören. Sprechen Sie aber auch nicht unbedingt ausschließlich über Berufliches. Ihre Kollegen haben – genauso wie Sie – eine Pause von der Arbeit verdient.

Pflanzen im Büro?

Nicht nur der übliche Gummibaum bereichert den optischen Eindruck und auch das Wohlbefinden im Büro. Wenn die Grünpflanze hin und wieder gegossen wird, erfreut sie sich eines langen Lebens.

Fotos von Partnern oder Kindern auf dem Schreibtisch, Zeichnungen des Dreijährigen an der Wand, Urlaubsfotos an der anderen Wand, das Klammer-Tierchen am Monitor, Modell Ihres Lieblingsautos im Regal, ...

Vereinzelt, unaufdringlich für einen Besucher, sicherlich passend. Aber: Nicht vergessen, es handelt sich um Ihren Arbeitsplatz, nicht um Ihr Wohnzimmer!

Statussymbole

„Wir sind alle gleich!“ Oder doch nicht? Als Vorgesetzte/r stehen Ihnen bestimmte Status-Symbole zu, die Sie auch in Anspruch nehmen sollten. Zum Beispiel: Ein größeres Büro, eine Assistentin, ein leichter zu erreichender Parkplatz, Inanspruchnahme des Fahrdienstes, 1. Klasse Bahnfahrten statt zweiter Klasse, Dienstwagen oder sogar Chauffeur, Speisen im Restaurant statt in der Kantine und so weiter.

Rucksack statt Aktentasche?

An den meisten Arbeitsplätzen wird es eine (teilweise ungeschriebene) Vorgabe geben, in welchem Outfit die Beschäftigten erscheinen sollen. Dabei wird berücksichtigt, ob Kundenkontakt besteht, ob das Unternehmen eher konservativ oder als Start-Up auftritt.

Es kommt auch darauf an, was das Unternehmen ‚verkauft‘; gemeint ist die Ware oder die Dienstleistung. Und natürlich spielt das Image des Unternehmens bei der Wahl des beruflichen Outfits eine Rolle.

Gehen wir hier von einem klassischen Bürogeschehen aus. Das Outfit wird eher das klassische Business-Outfit sein (Anzug, Krawatte, Langarmhemd für den Mann; Hosenanzug, Kostüm, Rock und Bluse für die Frau) oder das etwas lockere aber trotzdem noch sehr schicke Casual-Outfit (Polo, Jeans, über die Schulter gelegter Pullover o.ä.).

Die zum Outfit passenden Schuhe sind gepflegt ohne den Straßenschmutz der vergangenen Tage. Manche Mitarbeiter tragen während der Arbeitszeit bequeme ‚Büroschuhe‘.

Start-ups versuchen, Statussymbole weitestgehend auszuschalten und möglichst alle Beschäftigten gleich zu behandeln. Wächst das Unternehmen, stellt sich häufig mit wachsender Hierarchie wieder die Nutzung diverser Statussymbole ein.

Verzichten Sie auf gewisse Statussymbole, kann es schnell geschehen, dass dieses Verhalten als Schwäche ausgelegt und auf Ihre fachliche Qualifikation projiziert wird. Nicht nur in unserer Gesellschaft scheinen Statussymbole Macht und Erfolg auszudrücken. Zeigen Sie, dass Sie erfolgreich sind.

Respekthaltung

Insgesamt zeigt ein gepflegtes Äußeres eine respektvolle Haltung den Kollegen und Kolleginnen gegenüber. Und natürlich wird über das Erscheinungsbild nach außen ein gewisses Image vermittelt. Kunden, wie auch Lieferanten, bilden sich einen Eindruck vom Unternehmen, in diesem Fall vom Äußeren der Beschäftigten.

In einigen Unternehmen gibt es deswegen eine Art Kleiderordnung, die eine Richtung vorgibt, wie der Mitarbeiter gekleidet sein soll. Diese Hinweise können für Berufseinsteiger eine gute Hilfestellung sein.

Tatsächlich gibt es auch eine Art ‚Uni-Form‘, die die Corporate Identity unterstreicht.

Das drückt sich zum Beispiel durch die gleiche Farbe der Krawatte für den Mann beziehungsweise des Halstuchs für die Frau aus. Ein groß genug beschriftetes Namensschild zeigt die Zugehörigkeit zum Unternehmen und hilft dem Kunden, den Gesprächspartner mit Namen anzusprechen.

Kürzlich stellte sich in einem Interview die Frage, ob denn ein Business-Rucksack im beruflichen Umfeld akzeptiert ist. So es sich tatsächlich um einen Business-Rucksack handelt, spricht einiges dafür. Der private Trekkingrucksack ist damit nicht gemeint.

Im Sinne des Umweltschutzes fahren immer mehr Menschen mit dem Fahrrad zur Arbeit. Dort lässt sich ein Rucksack besser transportieren als eine klassische Aktentasche. Auch bleiben die Hände frei.

Sollten Sie einen Rucksack vorziehen, achten Sie darauf, dass Ihr Laptop oder Tablet gut untergebracht werden kann. Je höher die berufliche Position, desto seltener wird der Rucksack im Business eingesetzt. Bei geschäftlichen Treffen ist er unüblich.

Der Auszug aus
Kollegen Knigge 2100
von Horst Hanisch

Political correctness and cultural politeness

Gegenseitige Wertschätzung

Der Mensch ist das Maß aller Dinge.

*Protagoras, griech. Philosoph
(um 481 - 411 v. Chr.)*

Respekt untereinander

Schon allein eine mangelnde Wertschätzung des Gegenübers („Sie ist ja nur die Hilfskraft ...“) zeigt die menschliche Einstellung zum Mitarbeiter, Kollegen oder Vorgesetzten.

Ein Punkt des Ehrenkodexes des früheren CI-Teams der CBS (Cologne Business School) lautet: „Mein Verhalten zu anderen Personen ist von Respekt geprägt.“ Die Ritz-Carlton Hotelgruppe lebt u. a. folgenden Grundsatz: „We are Ladies and Gentlemen serving Ladies and Gentlemen.“ Und was sagt das Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland dazu? „Die Würde des Menschen ist unantastbar.“ Artikel 3. ... „Männer und Frauen sind gleichberechtigt. ... Niemand darf wegen seines Geschlechtes, seiner Abstammung, seiner Rasse, seiner Sprache, seiner Heimat und Herkunft, seines Glaubens, seiner religiösen oder politischen Anschauungen benachteiligt oder bevorzugt werden. Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden.“

Eine Selbstverständlichkeit? Offensichtlich nicht. Immer wieder gibt es Klagen wegen Mobblings (Mitarbeiter untereinander) oder Bossings (vom Vorgesetzten zum Mitarbeiter). Immer wieder werden Menschen aufgrund ihrer Hautfarbe, ihrer Religion, ihrer sexuellen Ausprägung diskriminiert.

Kanada hat zum Beispiel Folgendes auf die Flagge geschrieben: Ein wichtiger Gesichtspunkt ist der multikulturelle Charakter des Landes. Schon 1971 wurde der Multikulturalismus zur offiziellen Regierungspolitik erklärt. Und 1988 erließ die kanadische Regierung ein Multikulturalismus-Gesetz, um den Ansprüchen der kanadischen Gesellschaft gerecht zu werden.

Dieses Gesetz garantiert jedem kanadischen Bürger – ungeachtet seiner Herkunft – die gleichen Möglichkeiten einzuräumen, uneingeschränkt am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen. Was im Großen praktiziert wird, sollte im Kleinen (zum Beispiel in einem Unternehmen) auf alle Fälle realisiert werden können.

Was die Sprache verrät

Ist Ihnen eine dieser Aussagen schon einmal zu Ohren gekommen?:

- „... der Typ da ...“
- „... die dumme Kuh ...“
- „... die alte Zicke ...“

Bezeichnen Sie Ihre Mitarbeiter als Untergebene, als Fußvolk oder gar als Sklaven? Heißen Ihre weiblichen Auszubildenden 'Mädels', 'Mäuschen' oder die 'Kleinen'?

Rutscht Ihnen schon mal raus:

- „... die da oben ...“
- „... die Sesselpupser ...“
- „... die Sturköpfe ...“
- „... der Penner ...“?

Heißt Ihr Kollege „der Schulze“ oder „Herr Schulze“? Pflegen Sie eine gewählte Wortwahl, wenn Sie über Ihr soziales Umfeld reden. Dann ist es auch nicht mehr weit zur gegenseitigen Wertschätzung.

Und zur Überlegung: Es kann dem Manne als Machogehabe ausgelegt werden, wenn er sagt „Ladies first“. Möglicherweise sieht die Business-Frau sich auf ihr Geschlecht reduziert – und damit als nicht gleichberechtigt betrachtet.

Sprachlich korrekt

„Das Publikum ist jung, kinderlos und bei Länderspielen eher nicht für Deutschland.“ (Quelle: Spiegel 22/2004) statt: Jugendliche Ausländer?

Cultural politeness



Alexander von Reumont, Trainer, Dozent

“Are you from America?”

In dem ehrwürdigen viktorianischen Speisesaal der Universität von Kapstadt saßen wir Dozentenkollegen und Teilnehmer einer wissenschaftlichen Tagung vor einigen Jahren beim Lunch. Die Stimmung war gediegen, akademisch, britisch, vornehm. Wir parlierten über die einmalige Schönheit des Universitätscampus und dessen glorreiche Geschichte, über das interessante Programm der Tagung und das unvergleichliche Wetter am Kap der guten Hoffnung. Ein englischer Smalltalk ohne Wetter scheint ein Ding der Unmöglichkeit zu sein.

Mitten in dem unbefangenen Gedankenaustausch wollte ich das Essen etwas nachsalzen und bereitete gedanklich den Satz: „Entschuldigen Sie, würden Sie mir bitte das Salz herüberreichen“ vor und sagte: „Pardon me, would you please pass me the salt?“