

Der kleine Büro- und Kollegen- Knigge

2100

überarbeitete
Neuaufgabe!



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

Horst Hanisch

Der kleine Büro- und Kollegen-Knigge ²¹⁰⁰

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

Horst Hanisch

© Auflage 5, 4, 3, 2, 1: 2024, 2019, 2015, 2011, 2005 by Horst Hanisch

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über dnb.dnb.de abrufbar.

Die Verwertung der Texte und Bilder, auch auszugsweise, ist ohne Zustimmung des Autors urheberrechtswidrig und strafbar. Dies gilt auch für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmung und für die Verarbeitung mit elektronischen Systemen.

Die Ratschläge in diesem Buch sind sorgfältig erwogen, dennoch kann eine Garantie nicht übernommen werden. Eine Haftung des Autors und seiner Beauftragten für Personen-, Sach- und Vermögensschäden ist ausgeschlossen.

Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird auf das geschlechtsneutrale Differenzieren, zum Beispiel Mitarbeiter/Mitarbeiterin weitestgehend verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung für alle Geschlechter.

Idee und Entwurf: Horst Hanisch, Bonn

Lektorat: Alfred Hanisch, †; Annelie Möskes, Bornheim (ab 3. Auflage)

Buchsatz: Guido Lokietek, Aachen; Horst Hanisch, Bonn

Umschlag: Christian Spatz, engine-productions, Köln; Horst Hanisch, Bonn

Fotos/Zeichnungen: Horst Hanisch, Bonn

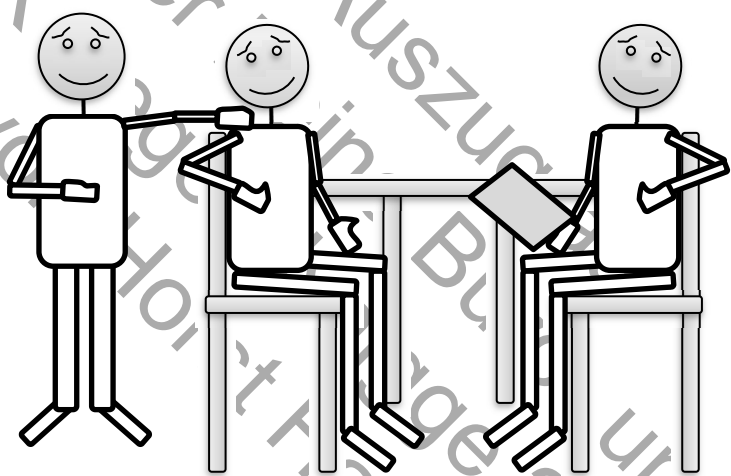
Herstellung und Verlag: BOD – Books on Demand GmbH, Norderstedt

ISBN: 978-3-7583-0979-3

Der kleine Büro- und Kollegen-Knigge ²¹⁰⁰

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

Der Auszug
in
Buch
urid
2100
Franisch



Inhaltsverzeichnis

INHALTSVERZEICHNIS5**GRÜßWORTE ZUR 2. UND 1.****AUFLAGE8**

RICHTIGES VERHALTEN MIT

KOLLEGEN8

Knigge im Büro?8

DIE ARBEIT IM BÜRO9

Berufszeit – Lebenszeit.....9**VORWORT ZUR AKTUELLEN****5. AUFLAGE.....11**

IMMER ABRUF- UND

EINSATZBEREIT11

*Vom klassischen Büro
zum digitalen**Arbeitsplatz*11**TEIL 1 – DER MENSCH IM
BÜRO.....13****VON KOLLEGINNEN UND
KOLLEGEN.....14**UMGANG MIT MITARBEITERN,
KOLLEGEN UND VORGESETZTEN
.....14*Kollege – Freund oder
Feind?*.....14*Tratsch oder gutes
Betriebsklima?*15TEAM – TOLL, EIN ANDERER
MACHT'S17*Unhöflichkeit den
Kollegen gegenüber ...17**Von der Arbeitsgruppe**zum Hochleistungs-**Team..... 18**Vorteile und Nachteile**einer Team-Arbeit..... 20**Check eines**funktionierenden Teams**..... 21*MENSCHEN AM ARBEITSPLATZ
.....22*Der erste Arbeitstag... 22**Kommunikative**Blockaden* 24**DAS BETRIEBSKLIMA..... 25**

DIE ANGENEHME

ARBEITSATMOSPHERE..... 25

*„Ich muss zur Arbeit“ . 25**Harmonisches**Betriebsklima* 27*Bitte und Danke* 28*Essen am Arbeitsplatz* 29*Pflanzen im Büro?* 30*Statussymbole* 30*Respekthaltung*..... 31**POLITICAL CORRECTNESS
AND CULTURAL POLITENESS
..... 32**

GEGENSEITIGE

WERTSCHÄTZUNG..... 32

*Respekt untereinander**..... 32**Politische Korrektheit. 33*

EMOTIONEN BEGLEITEN DEN MENSCHEN 34	FÜHRUNGSKRAFT IM 21. JAHRHUNDERT 44
<i>Menschen mit ingeschränkter Mobilität</i> 34	<i>Mitarbeitende desillusionieren statt motivieren?</i> 44
<i>„Auf einem Auge blind sein“</i> 35	DIE DUNKLE TRIADE – DER DUNKLE DREIKLANG 45
<i>Lookismus</i> 35	<i>Die böse Führungskraft</i> 45
KONTAKTPFLEGE 36	<i>Narzisst</i> 46
<i>Weihnachtsfeier – Qualvolle Pflichtver- anstaltung oder sinnvolles innerbetriebliches Netzwerk?</i> 36	<i>Machiavellist</i> 47
ANDERE LÄNDER – ANDERE SITTEN 40	<i>Psychopath</i> 47
<i>Globalisierung auch in den Köpfen</i> 40	<i>Vergiftetes Betriebsklima</i> 48
DIE ASSISTENZ ALS GASTGEBER/IN 41	<i>Die gute Führungskraft – Leadership</i> 49
VON KUNDEN, LIEFERANTEN UND GÄSTEN 41	<i>Chef ist Chef? – Soft Skills der Führungskraft</i> 50
<i>Die Assistenz als Kontaktperson zur Außenwelt</i> 41	<i>Die/der gute Vorgesetzte</i> 51
<i>Empfang der Besucher</i> 41	DEN CHEF DUZEN? 54
<i>Verabschiedung der Gäste</i> 42	<i>Duzen und Siezen</i> 54
TEIL 2 – VORGESETZTE IM BÜRO 43	TEIL 3 – TECHNIK UND DIGITALISIERUNG IM BÜRO 56
DIE GUTE CHEFIN UND DER GUTE CHEF 44	DER MENSCH UND DIE TECHNIK 57
	ELEKTRONISCHE POST 57
	<i>Knigge-Netikette</i> 57
	<i>E-Mail-Knigge</i> 60
	<i>Lexikon der Emoticons</i> 61
	<i>Emoticon-Tags</i> 63
	<i>Das Usenet</i> 63

<i>Sofortiger Einstieg in die digitale Welt</i>	64
<i>Rein in die digitale Verknüpfung</i>	65
SOZIALE NETZWERKE	66
<i>Friede, Freunde, Fotos</i>	66
ONLINE-BEWERBUNGEN.....	67
<i>Der Erstkontakt über das Netz</i>	67
DIE TELEFON- UND VIDEOKONFERENZ	68
KONFERENZEN ONLINE	68
<i>Verhaltensrichtlinien bei Telefonkonferenzen</i>	68
<i>Die Videokonferenz</i>	69
DAS SMARTPHONE	70
ALLZEIT ERREICHBAR – ALLZEIT BEREIT.....	70
<i>Im Zeitalter der ständigen Erreichbarkeit</i>	70
<i>Zeitgemäßes Verhalten am mobilen Telefon</i> ...	71
<i>„Wie war Ihr Name?“</i>	72
<i>Im Fahrzeug</i>	73
<i>Während eines Dialogs im Büro</i>	73
<i>Handy-Tabus und Handy-Sucht</i>	74
<i>Klassisches Büro oder eine moderne Variante? – Homeoffice und Open Office</i>	75
<i>Open Office</i>	76
STICHWORTVERZEICHNIS	79
KNIGGE ALS SYNONYM UND ALS NAMENSGEBER	83
<i>Umgang mit Menschen</i>	83
<i>Adolph Freiherr Knigge</i>	83

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

Vorwort zur aktuellen 5. Auflage

Immer abruf- und einsatzbereit

„Der Mensch ist zur Arbeit geboren, wie der Vogel zum Fliegen.“

*Martin Luther, dt. Reformator
(1483 - 1546)*

Vom klassischen Büro zum digitalen Arbeitsplatz

Soziale Netzwerke sind heute weder im Privaten, geschweige denn im beruflichen Umfeld gar nicht mehr wegzudenken. Durch das Bloggen, Twittern und anderen Möglichkeiten der Kommunikation auf den sozialen Netzwerken, erlebt der Empfänger sofort und zeitnah das aktuelle Geschehen.

Rückfragen und Recherchen sind während eines Meetings sofort und problemlos möglich. Die eben getroffenen Entscheidungen sind in Bruchteilen einer Sekunde weitergeleitet.

Der Vorteil für den Nutzer erscheint klar: sofortige Information aus allen gewünschten Quellen. Wohlgermerkt rund um die Uhr, 24 Stunden, 7 Tage an vielen Orten der Welt.

Ein möglicher Nachteil der ständigen Bereitschaft mag aber genau darin liegen. Wer nicht umgehend reagiert ist ganz schnell ‚weg vom Fenster‘.

Das bedeutet für viele Beschäftigte zunehmenden Stress. Deshalb sorgen weitsichtige Unternehmer dafür, dass nicht jede Information unbedingt an jeden weitergeleitet werden muss, sondern nur das Wichtigste und Dringendste.

Die Generation Z akzeptiert die rund-um-die-Uhr-Bereitschaft sowieso nicht mehr.

Einige Unternehmen verlangen einen handyfreien Tag und untersagen ihren Beschäftigten, an diesem Tag berufliche E-Mails zu senden.

Durch die genannten – und andere – Beispiele ist es möglich, dass Beschäftigte einen Home-Day (in Form von Homeoffice) nutzen können und auch sollen. Das spart nicht nur Fahrkosten, Büro-Bereitstellungskosten, sondern auch Zeit.

Allerdings droht hier die Gefahr, den direkten sozialen Kontakt zu den Kollegen und Kolleginnen zu verlieren.

Es ist erwiesen, dass die sozialen Kontakte – auch die beruflich-sozialen Kontakte unglaublich wichtig sind, um die beruflich gesteckten Ziele zu erreichen. Das Zwischenmenschliche bleibt deshalb nach wie vor ausschlaggebend.

Was wäre der schönste Arbeitsplatz, müssten Sie den lieben langen Tag mutterseelenallein in einem – egal wie schick eingerichteten – Büro sitzen?

Wo bleibt der nette Chat mit dem/r Kollegen/in in der Kaffeeküche oder in der Cafeteria? Wollen Sie ganz auf Gerüchte verzichten? Da ist doch immer was dran, oder?

So verhasst einzelne Kollegen sein können, so sozial wichtig sind sie auf der anderen Seite auch wieder. Also: hin zur nächsten Weihnachtsfeier?

Ist es nicht mit das Schönste an der Arbeit, mit Menschen konfrontiert zu werden? Jeden Tag ist es möglich, andere menschliche Verhaltensmuster kennen zu lernen und damit sozusagen ganz nebenbei den Horizont in Menschenkenntnis und im Umgang mit Menschen zu erweitern.

Ebenso bringt dieses Wissen auch im privaten Bereich und später im weiteren Berufsleben große Pluspunkte.

Es liegt an jedem einzelnen Berufstätigen, sein berufliches Umfeld positiv zu gestalten, um sich und seinem sozialen Umfeld ein angenehmes Betriebsklima und Arbeitsfeld zu bereiten.

In harmonischer Atmosphäre lässt sich nach übereinstimmender Meinung leichter und erfolgreicher arbeiten.

Zuletzt sei darauf hingewiesen, dass es (wieder einmal) heiß geführte Diskussionen über die berufliche Rolle der Frau gibt. So lautet die Devise wohl, Frauen verstärkt in führende Positionen zu bringen. Nun denn, packen Sie es an!

Wie immer wünsche ich den Leserinnen und Lesern dieses Ratgebers viel Spaß beim Ergänzen und Auffrischen ihres Wissens.

Horst Hanisch

Das Betriebsklima

Die angenehme Arbeitsatmosphäre

*„Liebe auf den ersten Blick ist ungefähr so zuverlässig
wie Diagnose auf den ersten Händedruck.“*

**George Bernhard Shaw, irisch. Schriftsteller
(1856 - 1950)**

„Ich muss zur Arbeit“

Wer klagt, dass er zur Arbeit muss, scheint nur unter Zwang arbeiten zu wollen. In solch einem Fall kann wohl kaum die optimale Dienstleistung erbracht werden.

Wem ist bewusst, dass die meisten Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mehr Zeit am Arbeitsplatz verbringen als zum Beispiel in ihrer Wohnung (von der Schlafenszeit abgesehen)?

Hin und wieder ist zu hören, dass der Arbeitsplatz die zweite Heimat ist, aber manchmal ist es genau umgekehrt. Dann nämlich ist der Arbeitsplatz die erste Heimat.

Manch ein Mitarbeiter engagiert sich allerdings auch sehr intensiv mit ‚seinem‘ Betrieb. Andere Angestellte nehmen Teile ihrer Arbeit mit nach Hause und arbeiten dort weiter. Zumindest gedanklich wird sehr viel mit nach Hause genommen und dort mit der Familie oder den Partnern weiter besprochen.

Verlässt der Mitarbeiter die Arbeit, so heißt das noch lange nicht, dass er von der Arbeit total abgeschaltet hat. Egal, ob das gut oder schlecht ist – so ist es nun oftmals.

Das Betriebsklima beeinflusst das Privatleben – und umgekehrt

Demnach beeinflusst das Betriebsklima neben der Produktivität und Qualität am Arbeitsplatz die Qualität der Freizeit und des Privatlebens der Mitarbeiter.

Auch wenn in manchen Arbeitsfeldern der Arbeitsplatz tageweise ins eigene Heim ausgelagert wird, arbeiten auch heute noch viele Menschen mit anderen Menschen vor Ort zusammen.

Betrachten Sie die wirtschaftlichen Betriebe um sich, können Sie feststellen, dass immer mehr menschliche Arbeitsplätze durch Maschinen oder Roboter ersetzt werden.

Ganz deutlich ist und war das in der Automobilindustrie zu sehen. Aber auch in jedem Geldinstitut wird für den Kunden sehr drastisch sichtbar, wie Maschinen (Geldautomat, Belege-Ausdrucker, Online-Buchungen und andere) mehr und mehr den persönlichen Kontakt zum Kunden verdrängen.

Es ist verständlich, dass eine Maschine auf die Dauer billiger arbeitet als ein Mensch, vielleicht auch korrekter und möglicherweise auch schneller. Die Gesellschaft will immer mehr Perfektion und größere Schnelligkeit.

Der Kunde ist zufrieden. Andererseits ärgert er sich über die gleichzeitig steigende Anonymität.

Die 1. Aufgabe der Sekretärin oder der Assistenz? Kaffee kochen!

Hoffentlich nicht! Die Kaffeemaschinen von heute sind fast unschlagbar. Die Arbeit wird dadurch wesentlich erleichtert. Aber ... Was hilft den Beschäftigten die tollste Kaffeemaschine, die tollste Buchungsmaschine, der tollste Computer, wenn dort nicht freundliches, geschultes Personal arbeitet, das die Maschinen bedient?

Hier wird wieder sichtbar, wie wichtig Personal ist. Die Maschinen und Roboter sollen helfen. Eine Aufgabe des Personals ist die funktionelle Verbindung vom Menschen zum Menschen und zur Maschine herzustellen.

Wohl jeder wird zustimmen, dass sich bei einem stimmigen Betriebsklima der Besucher beziehungsweise der Kunde wesentlich wohler fühlen wird. Das gilt auch für die Mitarbeiter untereinander. Also:

Das Betriebsklima muss gut sein!

Das Betriebsklima wird zum größten Teil von den im Unternehmen arbeitenden Menschen gestaltet.

Es geht um das menschliche, um das zwischenmenschliche Verhalten.

Jeder Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin hat andere persönliche Voraussetzungen. Keiner ist gleich. Es gibt Faktoren, auf die der Vorgesetzte kaum Einfluss hat. Zum Beispiel hängt das Verhalten des Mitarbeiters ab von seiner:

- Gesundheit
- Tagesform
- familiärer/privater Ausgeglichenheit
- politischer Einstellung
- religiöser Einstellung
- wirtschaftlicher Einstellung
- Werteempfinden
- Schul- und Ausbildung
- Allgemeinwissen
- Bereitschaft, mit anderen zusammenzuarbeiten

Scheint es nicht logisch, dass sich ein Mitarbeiter im Betrieb wohler fühlt, wenn die Abteilungen Einkauf und Verkauf gut miteinander auskommen?

Diese Harmonie überträgt sich auf die allgemeine Stimmung und damit auf die Leistung, die der Einzelne bringen kann.

Der Kunde wird das positive Betriebsklima dankbar registrieren und gerne wiederkommen. Wenn hingegen Einkauf und Verkauf auf Kriegsfuß stehen, dann hat der Kunde nichts mehr zu lachen.

Die Energie des Personals wird in Kleinkriegen gegen die jeweils andere Abteilung verbraucht. Der Mitarbeiter wird dem Kunden gegenüber unaufmerksam, abgelenkt und wird damit den Umsatz mindern.

Kann das das Unternehmens-Ziel sein?

Jeder ist dafür mitverantwortlich, dass im Betrieb oder in der Abteilung ein gesundes, gutes Betriebsklima herrscht. Natürlich wäre es allzu blauäugig zu sagen, dass es niemals zu Auseinandersetzungen kommen kann, dass niemals ein lautes Wort fällt oder Fehler gemacht werden.

Teil 1 – Der Mensch im Büro

Aber bei entsprechender Behandlung und gegenseitigem Verständnis lassen sich alle Probleme lösen und ein gesundes Betriebsklima erreichen.

Harmonisches Betriebsklima

Es wird unterschieden zwischen positiven und negativen Einflussfaktoren, wobei die negativen durch Schulung, Motivation, Kommunikation und andere 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
- uneigennützige 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 sie nur jeweils aus fünf Buchstaben bestehen, fällt es vielen Menschen schwer, die Wörter ‚Bitte‘ und ‚Danke‘ zu benutzen.

Teil 1 – Der Mensch im Büro

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 Frühstücksbrötchen 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 Mitarbeiter 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?

In der 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.

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 Assistenz, 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.

Die Inanspruchnahme solcher Annehmlichkeiten lässt bei manchen eine steigende Arroganz den anderen gegenüber zeigen. Unabhängig der Position ist jede/r Beschäftigte/r gleich viel wert. Abschätzende Blicke, abwertende Aussagen oder angeberisches Verhalten ist unangebracht.

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.

Teil 1 – Der Mensch im Büro

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

Hier wird von einem klassischen Bürogesehen ausgegangen. 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 oder Ähnliches).

Aktuell wird auf die Krawatte häufig verzichtet. Bei besonderen Anlässen wird sie nach wie vor getragen.

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. Ebenso 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 Ihr Tablet gut untergebracht werden kann. Je höher die berufliche Position, desto seltener wird der Rucksack im Business eingesetzt. Bei geschäftlichen Treffen ist er unüblich.

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 unter anderem folgenden Grundsatz: „We are Ladies and Gentlemen serving Ladies and Gentlemen.“

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 Mobbings (Mitarbeiter untereinander), Bossings (vom Vorgesetzten zum Mitarbeiter), hier sogar Stuffings (Mitarbeiter mobben den Vorgesetzten).

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.

Seit der Entstehung der ‚Me too‘-Bewegung (2017), der ‚Black Lives Matter‘-Bewegung (2013) und seit des stärker in den Vordergrund tretenden Gender-Gedankens in Deutschland ist ein Großteil der Bevölkerung sensibilisiert, Diskriminierungen aller Art zu erkennen, zu benennen und idealerweise zu vermeiden.

Was die Sprache verrät

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

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

Bezeichnen Sie Ihre Mitarbeitenden 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 Sturköpfe ...“
- „... die Sesselpupser ...“
- „... 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.

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?

Politische Korrektheit

Political correctness könnte übersetzt heißen ‚politische Korrektheit‘, was vermuten lässt, dass sich die Politiker um dieses Thema kümmern sollten.

Tatsächlich wird ein politisch korrektes Verhalten als zwischenmenschlich korrektes Verhalten gesehen. Nicht der Umgang nach festgelegten Regeln, sondern eher das gefühlsmäßige, richtige, das nicht unter die Gürtellinie gehende, das wertschätzende Verhalten.

So zeigt allein schon die Aussage „Ist ja nur die Hilfskraft ...“ eine mangelnde Wertschätzung des Gegenübers und spiegelt deutlich die menschliche Einstellung zum Mitarbeiter oder Kollegen wider.

Jeder Mensch ist gleich viel wert, egal auf welcher hierarchischen Ebene er steht, wie seine Herkunft, Erziehung oder Bildung ist.

In Zeiten, in denen viele Menschen eine Verrohung der Sitten spüren, ist der wertschätzende Umgang untereinander noch weiter in das Blickfeld geraten.

Im Sinn der internationalen Zusammenarbeit fehlt hier auch der Begriff Cultural politeness.

Der kleine Büro- und Kollegen-Knigge 2100

Vom klassischen Büro zum digitalen Arbeitsplatz

Soziale Netzwerke sind heute nicht mehr wegzudenken. Die Kommunizierenden erleben sofort und zeitnah das aktuelle Geschehen. Recherchen sind während eines Meetings sofort und problemlos möglich. Die eben getroffenen Entscheidungen sind in Bruchteilen einer Sekunde weitergeleitet. Egal ob Sie in einem Open Office oder im Homeoffice arbeiten.

Die digitale Arbeit bringt Vorteile. Die direkten sozialen Kontakte sind ebenso unglaublich wichtig, um die beruflich gesteckten Ziele zu erreichen. Das Zwischenmenschliche bleibt deshalb nach wie vor ausschlaggebend.

Wo bleibt der nette Chat mit dem Kollegen in der Kaffeeküche oder in der Cafeteria? Wollen Sie ganz auf Gerüchte verzichten? Da ist doch immer was dran, oder? So verhasst einzelne Kollegen sein können, so sozial wichtig sind sie auf der anderen Seite auch wieder. Also: hin zur nächsten Weihnachtsfeier?

Ist es nicht mit das Schönste an der Arbeit, mit Kollegen und Kolleginnen konfrontiert zu werden? Jeden Tag können andere menschliche Verhaltensmuster kennengelernt werden, die ganz nebenbei den Horizont in Menschenkenntnis und im Umgang mit Menschen erweitern

Es liegt an jedem einzelnen Berufstätigen, sein berufliches Umfeld positiv zu gestalten, um sich ein angenehmes Betriebsklima und Arbeitsfeld zu bereiten. In harmonischer Atmosphäre, allein oder im Team, lässt sich leichter und erfolgreicher arbeiten.

Nach wie vor gibt es heiß geführte Diskussionen über die berufliche Rolle der Frau. So lautet die Devise weiterhin, Frauen verstärkt in führende Positionen zu bringen. Nun denn, packen Sie es an!

Horst Hanisch, Bonn, ist selbstständiger Fachbuchautor, Coach und Dozent. Seine Trainingstätigkeit erstreckt sich unter anderem auf die Bereiche Kommunikation, Persönlichkeitsentfaltung, Soft Skills, Soziale Kompetenz und Knigge/Etikette/Umgangsformen. Seine Seminare finden im In- und im Ausland statt. Er ist Autor zahlreicher Fachbücher, die in Deutschland und im Ausland erschienen sind.

Horst Hanisch veranstaltet Seminare zu Themen wie ‚Business-Etikette‘, ‚Das wie ist man/frau was? - Lehmenü‘, ‚Rhetorik, Präsentation und Moderation‘, ‚Outfit, Selbstbewusstes Auftreten, Smalltalk‘, ‚Interkulturelle Kompetenz‘ und andere.

www.knigge-seminare.de

Knigge App
jetzt downloaden



€ 12,70 [D]



9 783758 309793