



BUSINESS-KNIGGE

Formvollendet raus aus dem Fettnäpfchen

Von Chris Löwer | 4. Dezember 2015 | Ausgabe 49

Peinliche Pannen im Job sind schnell passiert. Macht nichts. Entscheidend ist zu wissen, wie man aus der misslichen Lage ebenso schnell wieder herauskommt. Vor allem gilt auch hier: Benimm ist in!



Foto: Panthermedia/monkeybusiness

Ups. Auch wenn es mal langweilig ist: Das sollte man den Kollegen nicht so zeigen.

Es ist schnell passiert: Auf dem Weg zur Kantine begrüßt man Vorstandsmitglied Müller mit „Mahlzeit, Herr Meier“, wobei schon der Gruß an sich nicht sonderlich vorteilhaft ist. Oder der flapsige Spruch über die explosionsartige Frisur einer Kollegin, obwohl deren Ehemann gerade auch in der Kaffeeküche weilt. Die Berliner Etikette-Trainerin Nandine Meyden erinnert sich an einen zunächst harmlos klingenden Fall, in dem ein Mitarbeiter eine E-Mail an alle im Unternehmen schicken wollte: „Er begann mit ‚Liebe Kolleginnen und Kollegen‘ und bekam eine Rüge eines Vorgesetzten, der darauf hinwies, dass er ja wohl kein ‚Kollege‘ sei...“

Benimm-Regeln im Beruf

Die wichtigste Benimm-Regel im Beruf ist für Etikette-Trainerin Nandine Meyden: „Man sollte sich dessen gewahr sein, dass andere unter Respekt oder Höflichkeit etwas anderes verstehen können.“ Außerdem gilt:

Bei den meisten Missgeschicken sollte man sofort reagieren.

Es bedarf keiner Entschuldigungsrede, ein knappes Eingeständnis eigenen

Fehlverhaltens mit aufrichtiger Entschuldigung genügt. cl

Ein Missgeschick ist eben schnell passiert. Worauf es jetzt ankommt, ist, elegant wieder aus der Kiste herauszukommen, ohne dass es endgültig peinlich wird oder Vorgesetzte und Kollegen dauerhaft vergrätzt werden. Egal, was geschehen ist, es gibt nur eins, sagt Meyden: „Entschuldigen Sie sich.“ Und zwar sofort! Am besten auch ohne allzu viele und umständliche Worte, weil das die Situation eher verschärft und so das Fettnäpfchen länger in Erinnerung bleibt.

Doch mit der richtigen Reaktion tun sich viele schwer, auch, weil die Bedeutung guter Umgangsformen im Beruf unterschätzt wird. „Besonders in Branchen oder Firmen, in denen man eher informell miteinander umgeht“, bemerkt Meyden. An saloppe Umgangsformen gewöhnten sich Mitarbeiter sehr schnell, worüber vergessen werde, dass Kunden oder Kooperationspartner womöglich andere Umgangsformen pflegen. Meyden: „Gerade bei Ingenieuren und in anderen technischen Berufen ist es häufig so, dass die meisten hoch spezialisierte und extrem intelligente Menschen sind, die sehr sachbezogen und ergebnisfokussiert arbeiten. Dabei werden zwischenmenschliche Aspekte sehr oft schlicht übersehen.“

Etwa, wenn man einen wichtigen Projektpartner nicht erkannt oder seinen Namen parat hat, was zuweilen nach der Devise „Auch egal“ galant ignoriert wird. Besser wäre, den Missachteten beim nächsten Zusammenreffen mit dem korrekten Namen anzusprechen und zu betonen, sich zu freuen, ihn zu sehen.

Christina Tabernig von der Karriereberatung Korrekt kennt genügend Beispiele, die das nötige Feingefühl vermissen ließen. Sie berichtet von ausgedehnten Beautybehandlungen während Meetings, von sonderbaren Tischmanieren, von Chefs, die sich im Gespräch intensiv ihrer Nagelpflege widmen. Absolutes No-Go: Lästereien jedweder Art hält sie für ein Unding und im Grunde für unentschuldigbar, wenn sie auffliegen. Denn für Tabernig lautet die Benimmregel im Beruf Nr. 1: „Ein respektvoller Umgang miteinander.“ Wer im Umgang mit Vorgesetzten, Kollegen und Kunden unsicher ist, sollte sich zurücknehmen, beobachten, welches Verhalten andere pflegen und welchen Regeln sie folgen. Grundsätzlich gilt: „Nicht das Geschlecht, sondern der Rang zählt“, sagt Tabernig. Es sei keine gute Idee, dem Chef das Du anzubieten. Wem unter gleichberechtigten Partnern in Projekten das Du allzu schnell angeboten wird, es aber für nicht angemessen hält, darf das auch sagen, etwa mit dem Satz: „Geschäftlich halte ich es lieber mit dem Sie.“ Oder aber man schlägt eine Mischform aus Vorname und Sie vor, empfiehlt Tabernig. Sollte der Name entfallen sein, rät die Karriereberaterin, nicht herumzudrucksen, sondern offen zu der Schwäche zu stehen, etwa mit dem Satz: „Ich habe ein schlechtes Namensgedächtnis. Helfen Sie mir bitte mit Ihrem Namen auf die Sprünge.“

Jeder Mensch und jedes Unternehmen folgt eigenen Regeln. „Also sollte man aufmerksam Umgangsformen studieren, um nicht nur fachlich, sondern auch zwischenmenschlich zu brillieren“, sagt Tabernig. Benimm-Expertin Meyden ergänzt: „Zuerst kommt die Wahrnehmung – wie gehen andere miteinander um? Wie machen wir das? Welche Unterschiede sehe ich?“ Dann helfe ein profundes Wissen über Umgangsformen, das sich durch Bücher oder Seminare erschließt. Meyden: „So kann man dann für sich besser abschätzen, wann was wichtig ist und wann man auf bestimmte Dinge verzichten kann oder sogar soll.“ So kann es sein, dass es besser ist, einfach darüber hinwegzugehen, Herrn Müller versehentlich mit Herrn Meier angesprochen zu haben oder es kann bei diesem Chef günstiger sein, schnell noch einen Satz hinterherzuschieben, in dem man ihn mit seinem Namen anspricht. Vielleicht ist es aber auch angemessener, die Sofort-Entschuldigungs-Variante zu wählen: „Habe ich gerade Herr Meier gesagt? Entschuldigen Sie bitte, wo war ich nur mit meinen Gedanken?!“