

Der Benimm-Tipp des Monats von der Benehmensberatung Marlies Smits

Ausgabe 10 / Juni 2004

<http://www.benehmensberatung.de>

Mein Thema heute:

Bin ich höflich?

Liebe Leserin, lieber Leser,

herzlich Willkommen zum Newsletter Juni 2004. Mit diesem Service beantworte ich häufig gestellte Fragen und informiere über Neues.

Die Zeitschrift Vogue Business hat beim Forsa Institut eine Umfrage unter 100 hochkarätigen männlichen und weiblichen Führungskräften zwischen 29 und 60 Jahren in Auftrag gegeben.

Auf die Frage: „Was ist besonders wichtig, um als Frau eine Führungsposition zu erreichen bzw. zu erhalten?“ antworteten 99% der Befragten mit „gute Umgangsformen“. Das gute Benehmen rangiert bei dieser Frage an erster Stelle, noch vor Durchsetzungsfähigkeit, Belastbarkeit oder Führungskompetenz. Ein deutliches Zeichen, dass es heute nur mit Leistung und Wissen nicht getan ist. Der freundliche Umgang mit anderen wird immer wichtiger. Deshalb möchte ich in diesem Newsletter die Höflichkeit zum Thema machen.



Ich weiß aus eigener Erfahrung, dass es nicht immer leicht ist beständig freundlich und höflich zu sein. Es gibt Tage, da läuft einfach alles schief, aber es lohnt sich einmal den eigenen „Höflichkeitslevel“ zu überprüfen.

Das fängt mit einem freundlichen Gruß an, der vielleicht sogar von einem Lächeln begleitet wird. Wie viele Menschen gehen grummelig und genervt durch den Tag, ohne andere eines Blickes zu würdigen.

Wenn Sie jemanden persönlich begrüßen, sprechen Sie sie oder ihn mit dem Namen an und halten Sie Blickkontakt. So schaffen Sie gleich zu Beginn einer Begegnung eine freundliche Atmosphäre. Während eines Gesprächs hören Sie aufmerksam und aktiv zu und lassen Ihr Gegenüber ausreden.

Zählen Sie einmal an einem normalen Wochentag wie oft Sie die „Zauberwörter“ Bitte und Danke benutzen. Von den Kindern erwarten wir das immer, z.B. mit der Aufforderung: „Sag schön Danke“. Halten wir selbst uns auch daran?

Ein höflicher Mensch geht mit offenen Augen durch den Tag. Er sieht, bei welcher Gelegenheit er behilflich sein kann. Da ist die Kollegin, die mit schweren Unterlagen bepackt, vor einer geschlossenen Tür steht, oder der junge Mann, dem der Henkel seiner Einkaufstüte gerissen ist und der nun seine Äpfel und Birnen wieder einsammeln muss. Hier zu helfen, sind die kleinen Gesten der Hilfsbereitschaft.

Auch der angemessene Umgang mit der Zeit zählt zu den Höflichkeitsregeln. Pünktlichkeit ist höflicher Umgang mit anderer Leute Zeit. Lassen Sie niemanden absichtlich warten.

Natürlich ist es absolut unhöflich andere Menschen zu belästigen. Da fallen mir viele Beispiele ein:

- Unangemessene Lautstärke
- Belästigende Gerüche und Geräusche
- Flegelhaftes Benehmen
- Jemanden in Verlegenheit bringen, bloßstellen
- Beleidigungen, Angriffe
- Tür vor der Nase zufallen lassen
- Anrempeeln, anstoßen
- Vordrängeln
- Abfällige Gesten

Diese Liste lässt sich unendlich fortsetzen, auch Ihnen fallen sicher noch einige Ergänzungen ein. Ich möchte nun noch kurz die wichtigsten Höflichkeitssignale zusammenfassen. Überlegen Sie doch einmal was für Sie selbstverständlich ist und woran Sie noch arbeiten wollen.

- Ich grüße freundlich
- Ich spreche Menschen mit ihrem Namen an
- Ich lasse sie ausreden
- Ich schaue sie bei der Begrüßung an
- Ich höre aufmerksam zu und unterbreche nicht
- Ich bin hilfsbereit
- Ich benutze häufig die Worte Bitte und Danke
- Ich bin pünktlich
- Ich belästige niemanden
- Ich bringe niemanden in Verlegenheit
- Ich lobe und erkenne die Leistung anderer an

Wer jetzt Lust bekommen hat sich intensiv mit diesem Thema zu beschäftigen, für den habe ich noch einen Literaturhinweis:

Brigitta Lorenzoni, Wolfgang Bernhard

„Professional Politeness“
Die Anti-Ellbogen-Strategie für Ihren
persönlichen Auftritt im Beruf und im
Privatleben.

Metropolitan Verlag

Ich verabschiede mich von Ihnen mit einem Spruch von Arthur Schopenhauer

*„Höflichkeit ist wie ein Luftkissen.
Es mag wohl nichts darin sein,
aber es mildert die Stöße des Lebens“*

und wünsche Ihnen den Kontakt mit vielen höflichen Mitmenschen.

Ihre Marlies Smits