

»Bitte« und »Danke« sind Zauberworte

Freiherr Knigge sprach im Volksbank-Forum – Wenn der Chef nicht grüßt, ist das mehr als nur unfreundlich

Gießen (vo). Ein schlechtes Betriebsklima kann richtig ins Geld gehen. Wenn der Chef nicht grüßt, ist das mehr als nur unfreundlich: Auf 200 Milliarden Euro jährlich werden die Konfliktkosten der deutschen Wirtschaft geschätzt, sagte Rolf Witezek, Vorstandsmitglied der Volksbank Mittelhessen, am Donnerstag in deren Forum. Er begrüßte rund 200 Führungskräfte aus Unternehmen zum Mittelstandskolleg. Im Zentrum stand ein Vortrag des Unternehmensberaters Moritz Freiherr Knigge über wertschätzende Mitarbeiterführung. Sein berühmter Vorfahr stehe zu Unrecht für »steife Etikette«, so Knigge. In Wirklichkeit sei es ihm in seinem lesenswerten Buch nicht um den Umgang mit Messer und Gabel gegangen, sondern um den mit Menschen. Und genau das sei auch sein Thema. Niemand sollte Etikette dazu benutzen, sich von anderen abzugrenzen und sich als etwas Besseres zu fühlen.

Viel wichtiger, als nichts falsch zu machen, sei es, miteinander Spaß zu haben und voneinander zu lernen. Wichtigster Rat: »Versuchen Sie, ein angenehmer Mensch zu sein!«



Freiherr Knigge

interessieren Sie sich für sie, fragen Sie als Führungskraft auch den Lehrling nach seiner Meinung, bleiben Sie im Gespräch«, so lauteten Knigges weitere Tipps.

Wer sich verletzt fühle, solle weder den Ärger hinunterschlucken noch mit Vorwürfen kontern. Besser seien Reaktionen wie »Ihr Verhalten empfinde ich als unhöflich – warum haben Sie das getan?« Fast immer laute die Antwort: »Ich wollte Sie nicht angreifen, es handelt sich um eine Missverständnis.«

Um Wertschätzung auszudrücken brauche es Umgänglichkeit, Offenheit, das rechte Maß und beherrztes Handeln. »Bitte«, »danke«, »guten Tag« – das seien Zauberworte im Alltag, und sie stünden, ganz ohne Ausnahme, jedem zu. »Gehen Sie auf andere Menschen zu,

Und falls nicht, wisse man wenigstens genau, woran man sei.

Mitarbeiter äußerten aus Angst vor dem Chef und möglichen Folgen kaum Kritik, höchstens Lob. Eine lebendige Feedback-Kultur müsse vorgelebt werden. Zu einem guten Kritikgespräch gehöre es, den Mitarbeiter wieder aufzubauen. Schon Selbstverständlichkeiten wie das »Schönen guten Morgen« oder die Gratulation zum Geburtstag könnten helfen, Reibungsverluste zu vermeiden, was sich schließlich auch wirtschaftlich in besseren Zahlen ausdrücken kann. Darauf sollten Abteilungsleiter hingewiesen werden.

So entstünde deutschen Unternehmen zum Beispiel ein Fehlbetrag in Höhe von 90 Milliarden Euro pro Jahr allein durch Fehlzeiten von Mitarbeitern, die sich schlecht behandelt fühlen.

»Das heißt jetzt aber nicht, dass wir uns alle nur noch lieb haben müssen«, erläuterte Knigge. Doch ein respektvolles Miteinander im Sinne echter Wertschätzung zahle sich gerade für Unternehmer aus. (Foto: vo)