

Ratgeber

Ist kühle Sachlichkeit im Betriebsumgang sinnvoll?

Stil In unserem Betrieb wurde beschlossen, dass Nettigkeiten in internen E-Mails weggelassen werden – Begrüssung, Dank, Wertschätzung, weg damit! Das macht mir Mühe. Wir reduzieren uns doch noch mehr auf seelenlose Wirtschaftlichkeit. Muss ich mich dieser Zeiterscheinung unterwerfen, oder ist das ein Schritt in die falsche Richtung?

Einen Menschen, mit dem ich kommuniziere, mit einem Gruss und freundlichen Worten anzusprechen, gilt hierzulande als höflich – im Alltag würde kaum jemand einen anderen Menschen grusslos anreden, um sogleich zur Sache zu kommen. Eine Mitteilung mit einer Begrüssung zu beginnen, ist somit das Mindestmass an Höflichkeit in jeglicher Kommunikation.

Das heisst nun aber nicht, dass jedes E-Mail in dieser Form zu eröffnen ist. Werden mehrere Nachrichten hintereinander ausgetauscht, würde es komisch wirken, jedem Schreiben ein «Grüezi» voranzustellen (allerdings wäre es wohl eh sinnvoller zu telefonieren.) Liegt aber ein längerer Zeitraum zwischen den Mails, empfiehlt es sich, wieder zu Grussformel, Anrede und Verabschiedung zu greifen.

Leider bürgert sich in E-Mails, SMS, sozialen Netzwer-

ken etc. mehr und mehr ein, auf diese Höflichkeit zu verzichten – oft mit negativer Auswirkung.

Die Art und Weise, wie wir den Informationsaustausch und das Miteinander im Unternehmen gestalten, wirkt sich unmittelbar auf das Arbeitsklima und die Produktivität aus. Worte teilen viel mehr mit als nur rein sachliche Information. Beispiel: Sie erhalten das Mail: «Meeting, 14 Uhr, Raum Süd». Was löst

Kurzantwort

Grundsätzlich spiegelt die Art der Kommunikation die Art der Beziehung. Wird der zwischenmenschliche Umgang allzu sehr versachlicht, droht auch die Beziehung zu «entmenschlichen» – persönliches Engagement wirkt fehl am Platz. Keine gute Voraussetzung für ein produktives Arbeitsklima. (red)

dieser «Befehl» bei Ihnen aus? Und was löst er aus, wenn er so daherkommt: «Guten Morgen Frau H. Darf ich Sie darauf hinweisen, dass unser Meeting um 14 Uhr im Raum Süd stattfindet? Danke. Gruss M.»? Die Info ist dieselbe, der Unterschied liegt in der Beziehung.

Version 1 wirkt auf viele distanziert, unterkühlt, unpersönlich und hinterlässt oft ein ungutes Gefühl. In der Version 2 kommen Wohlwollen und Freundlichkeit zum Ausdruck, Respekt vor dem Menschen. Und nicht nur beziehungsorientierte Individuen brauchen das Gefühl «Ich werde als Mensch wahrgenommen und geschätzt», wir alle brauchen das. Höflichkeit gehört genauso wie Respekt und Anstand zum notwendigen Gefühlshintergrund. Wer dies auszuschalten versucht, unterliegt einem riskanten Irrtum. Missverständnisse, Konflikte,

schlechtes Arbeitsklima können die Folge sein.

Grundsätzlich spiegelt die Art der Kommunikation die Art der Beziehung. Wird nicht nur die Sachebene, sondern auch die Beziehungsebene angesprochen, eröffnet dies Möglichkeiten, auch in schwierigen Themen kritische Anmerkungen zu machen, ohne dass diese falsch verstanden und als Angriff gewertet werden.

Nettigkeit privat pflegen

In Ihrem Betrieb wurde beschlossen, die Nettigkeiten abzuschaffen. Es bleibt wohl nichts anderes übrig, als dies zu akzeptieren. Lernen Sie, damit umzugehen, um nicht leer und krank zu werden. Pflegen Sie die Nettigkeiten, die Ihr Leben und Ihre Sozialkontakte wertvoll machen, im privaten Umfeld. Tun Sie sich bewusst Gutes und scharen Sie Menschen um sich, die Höflichkeit ebenfalls schätzen. Übrigens:

Wussten Sie, dass es sogar einen Welt-Nettigkeitstag gibt (dieses Jahr am 13. November)? Die Nettigkeitsbewegung möchte erreichen, dass die Menschen freundlicher im Umgang miteinander sind und somit eine freundlichere Welt entsteht.



Irène Wüest Häfliger
Soziologin und Sozialpsychologin
Expertin für Stilfragen
www.stilprofil.ch

Suchen Sie Rat?

Schreiben Sie an: Ratgeber,
Luzerner Zeitung,
Mailhofstrasse 76, 6002 Luzern.
E-Mail: ratgeber@luzernerzeitung.ch
Bitte geben Sie bei Ihrer Anfrage Ihre Abopass-Nummer an.