

NACHGEFRAGT

Gutes Benehmen kann man lernen. Dass das Einhalten gesellschaftlicher Spielregeln auch die Karriere fördern kann, davon ist **Susanne Helbach-Grosser**, Trainerin für professionelle Umgangsformen, sowieso überzeugt.



„Die Trüffelklasse hat keinen Dress-Code“

Welche Rolle spielt das richtige Benehmen in der Karriere?

Moderne Umgangsformen sind insbesondere dort entscheidend, wo es auf den Kontakt mit Kunden oder Mitarbeitern ankommt. Wenn wir mit anderen Menschen sprechen, beurteilen uns diese mit ihrem eigenen Geschmack. Ich sage „beurteilen“, auch wenn es sich nur um Vorurteile handelt. Aber sagen Sie mir nicht, dass Vorurteile nicht Karrieren behindern oder fördern.

Wie ausschlaggebend ist ‚Benimm‘ für den beruflichen Erfolg?

Ausschlaggebend ist Benehmen nicht immer, aber auf jeden Fall mit dafür verantwortlich. Der geschäftliche Erfolg ist weitgehend von der emotionalen Entscheidung in den ersten Augenblicken einer Begegnung geprägt. Für den berühmten ersten Eindruck bleibt nicht viel Zeit: Wir beurteilen eine Person in drei bis fünf Sekunden. Danach haben wir noch etwas Zeit, unser Bild eventuell zu korrigieren. Und natürlich macht sich unser Gegenüber in dieser Zeit auch ein Bild von uns. Das ist der Augenblick der Wahrheit. Wichtig ist zu wissen: Wir wirken immer. Passen wir uns deshalb also besser bewußt der Situation an. Warum sollen wir zum Beispiel mit lockerer Kleidung Unabhängigkeit demonstrieren und Punkte verschenken, wenn alle anderen feierlich gekleidet sind? Unter Umständen sind wir dann für sie Opposition.

Also alles nur Äußerlichkeiten?

Wir werden nicht nur nach unseren Fähigkeiten beurteilt, niemand ist zudem vor einem gewissen Schubladendenken gefeit. Wer nur durch seine inneren Werte überzeugen will, wird deshalb häufig Schiffbruch erleiden oder braucht einen langen Atem: Ein freundlicher Mensch, der stinkt, wirkt ebenso negativ wie der gut gepflegte, der unfreundlich ist. Im Management machen Äußerlichkeiten heute schon 80 Prozent

der Wirkung aus. Aber die Wirkung, die wir auf andere ausüben, wird immer noch unterschätzt. Wir alle kommunizieren, bewusst oder unbewusst. Der größte Teil des Gesamteindrucks entsteht durch persönliche Wirkungsmittel, beispielsweise Körperhaltung, Blickkontakt, Kleidung, Statussymbole, und er ist nur zu einem kleinen Teil durch unsere Worte beeinflussbar.

Also: Wie kleide ich mich dann idealerweise im Job?

Es geht nicht darum, jemandem zu sagen: „Kaufen Sie sich dies oder jenes Kleidungsstück. Tragen Sie diese oder eine andere Farbe, damit Sie Erfolg haben.“ Es geht nicht ums Verkleiden, sondern ums Bekleiden. Wer ordentlich, der Situation angemessen, gekleidet ist, ist auch gesammelter, fühlt sich nicht so lässig, geht aufrecht, bewegt sich im ganzen anders, signalisiert dem Gegenüber, dass die Situation ernst genommen wird. Ein positives Wohlgefühl in der Kleidung überträgt sich auch auf die Gestik und Mimik eines Menschen. Das gilt auch fürs Restaurant. Sogar in der „Trüffelklasse“ gibt es bis auf ganz, ganz wenige Ausnahmen keinen Dress-Code, wie immer angenommen wird, außer die Gastgeber bestimmen den Rahmen.

Was sind aus Ihrer Erfahrung die häufigsten Fettnäpfchen?

Die vier mit Abstand wirkungsvollsten und Worte in Deutschland sind: Bitte, Danke, Entschuldigung, darf ich? Wenn Menschen mit unterschiedlichen Ansichten so eng aufeinander leben, wie wir heute, fördert ein höfliches Verhalten das Vertrauen und entkrampft Konfliktslagen. Wer sich darauf verlassen kann, dass auch der Gesprächspartner die Regeln für bestimmte Situationen beherrscht und einhält, kann sich entspannt auf sein Gegenüber einlassen.

Mit Susanne Helbach-Grosser sprach
Ralf-Günther Münchow