

## Die Macht des Netten

Nette Menschen sind langweilig und bieder. Nette Menschen sind doof oder zumindest erfolglos. An Vorurteilen über freundliche Menschen mangelt es in der Business-Welt nicht. Nettsein wird selten mit Erfolg assoziiert. In der Business-Welt ist vielmehr der gewiefte Machiavellist oder Sozial-Darwinist gefragt, der sich im Haifischbecken der Macht mit eigenen, unlauteren Mitteln durchzusetzen vermag.

Nein, meinen die beiden Autorinnen Linda Kaplan Thaler und Robin Koval. Beide führen gemeinsam eine der erfolgreichsten Werbeagenturen in den USA und haben ein äußerst unterhaltsames Buch über die Macht des Netten geschrieben.

Die Annahme, dass kooperativer Stil und Fairplay zum Grundgerüst unserer Zivilisation gehören, wird in der Business-Welt gerne verkannt. "Man sieht sich im Leben immer zweimal", mahnen die beiden Autorinnen. Sie beschreiben in ihrem Buch, wie man die Welt nach eigenem Anspruch mit Freundlichkeit erobern könne. Hierzu stellen sie sechs Prinzipien vor, welche auf den ersten Blick reichlich schlicht daher kommen. "Positive Eindrücke pflanzen sich fort" oder "Das Nettsein muss in Fleisch und Blut übergehen", heißt es. Auch appellieren die Autorinnen an unser Gewissen. "Helfen Sie ihren Feinden" oder "Sagen Sie die Wahrheit" liest man an späterer Stelle. Es menschelt reichlich auf den nahezu 150 Seiten des Buches. Nett und erfolgreich

Sowohl Kaplan Thaler als auch Koval sind versierte Kennerinnen der Business-Branche und alles andere als naiv. Ihr Buch als weitere Fibel für selbst ernannte Gutmenschen und PR-Strategen abzutun, wäre hier unangemessen. Die Autorinnen berichten witzig und geistreich von ihren nicht immer erfolgreichen Versuchen, die Business-Welt ein wenig freundlicher aussehen zu lassen. Ihre sechs Prinzipien veranschaulichen Kaplan Thaler und Koval durch persönliche Anekdoten, die irgendwo zwischen erfolgreichem Empfehlungsmarketing, geschicktem Networking und gelungener Business-Etikette anzusiedeln sind, wobei das Credo des Buches auf der simplen, aber dennoch einleuchtenden These fußt, dass bereits jedes kleine Kind tief in seinem Herzen weiß, ob sein Handeln moralisch vertretbar ist oder nicht. Kleine Gesten – große Wirkung

Dass Empathie, Respekt und Ehrlichkeit zu einem freundlicheren Universum beitragen können, erscheint allgemein zwar selbstverständlich, keinesfalls jedoch für die Business-Welt. Gerade hier setzen die Autorinnen mit ihrem Plädoyer für mehr Freundlichkeit an.

Daniel Goleman, Autor des Bestsellers "Emotionale Intelligenz", wird in diesem Werk gleich mehrmals zitiert. "Nett verdient mehr Geld" beweist eine seiner Studien, in der ein direkter Zusammenhang zwischen allgemeiner Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals und der Steigerung von Umsatzerlösen nachgewiesen wurde. In kleinen Schritten voran, lautet daher auch die Devise von Kaplan Thaler und Koval.

"Oft sind es kleine Freundlichkeiten - ein Lächeln, eine nette Geste, ein Kompliment, ein Gefallen - die uns über den Tag helfen oder sogar unser Leben verändern."

Ann-Christin Weber 18.08.2008