

Dr. Roman F. Szeliga,  
Autor und Geschäftsführer der Agentur  
Happy & Ness.



Bilder: Happy & Ness

## Darf's a bisserl mehr sein

Autor Dr. Roman F. Szeliga ist Geschäftsführer der Agentur „Happy und Ness“ und macht sich in diesem Artikel Gedanken darüber, was Humor im Hotelalltag alles bewirken kann.

Erich Kästner sagte in einer Ansprache vor jungen Leuten: „Jeder Mensch erwerbe sich Humor! Das ist nicht unmöglich. Denn immer und überall ist es einigen gelungen. Der Humor rückt den Augenblick an die richtige Stelle. Er lehrt uns die wahre Größenordnung und die gültige Perspektive. Er macht die Erde zu einem kleinen Stern, die Weltgeschichte zu einem Atemzug und uns selber bescheiden. Das ist viel. Bevor man die Eitelkeit nicht totgelacht hat, kann man nicht beginnen, das zu werden, was man ist: ein Mensch!“

Gut, werden Sie sich sagen, der Herr Kästner ist schon lange tot,

er hatte keine Ahnung von Wirtschaftskrise, Globalisierung und Arbeitslosigkeit. Dazu Stress, Konflikt und erhöhtes Aggressionspotential wohin man blickt. Und überhaupt und außerdem haben wir generell nichts zu lachen. Wir sind ja nicht zum Spaß da!

### *Humor muss Firmenkultur sein*

Ich schon, und ich bin stolz darauf, denn Humor ist eine Erfolgsstrategie. Humor darf nicht passieren, Humor muss Firmenkultur sein. In Zeiten wie diesen ist es umso wichtiger statt der Angst, den Schalk im Nacken sit-

zen zu haben. Humor und Lachen kann alles: anstecken, aufreuen, ablenken. Man lacht an, aus und über, einander zu und sich kaputt. Lachen kann helfen und Lachen triumphiert – auch in Ihrem Hotel.

Der englische Schriftsteller William Thackeray sagte einmal: „Humor ist eines der besten Kleidungsstücke, das man in der Gesellschaft tragen kann.“ (Das soll jetzt aber bitte nicht heißen, dass es das einzige Kleidungsstück ist, das Sie bei Ihnen im Hotel tragen sollen. Obwohl: warum eigentlich nicht? Trainieren Sie nur bitte vorher ein bisschen, damit der Schock für Ihre Gäste nicht gar so groß ist.) ;-)

Bei meinen Recherchen zu meinen Vorträgen rund um das Thema Humor im Business bin ich auch über diverse Listen gestolpert, die aufführen, welche Eigenschaften erfolgreiche Men-

schen haben (müssen). Dabei hat mir jedoch immer ein Aspekt gefehlt: Humor. Meiner Erfahrung nach ist Humor die höchste soziale Kompetenz und damit eine wichtige Ergänzung zu unserer Zahlen/Daten/Fakten-Welt. Dabei verstehe ich Humor aber nicht als Ersatz für Kompetenz, sondern als perfekte Ergänzung dazu. (Übrigens: Laut einer Studie der Universität Oklahoma entstehen durch Humor zehnmal so viele Ideen wie in einer unpersönlichen Atmosphäre.

### *Nähe zulassen, Menschlichkeit zeigen*

Besonders dann, wenn Sie viel mit Menschen zu tun haben, wie das in Ihrem Beruf ja ohnehin schon der Fall ist, sollte Humor eine Ihrer ausgeprägtesten Eigenschaften sein. Spätestens dann, wenn Ihnen ein kommunikatives Hoppala passiert ... Aber so et-

was gibt es ja in der Hotellerie kaum ... ;-)... ,.

Wenn die Betroffenen dann noch zu diesen kleinen Fehlern stehen, zeigt das nicht nur Größe, sondern schafft Nähe und macht menschlich und sympathisch und ist somit eine ganz besondere Qualität des Menschseins. Lächeln ist zudem noch eine der elegantesten Methoden Ihren Kunden und Gästen die Zähne zu zeigen. ;-)

Für mich gilt: Im gezielt dosierten Humor habe ich mich selber gefunden. Er ist das, was mich und meinen Erfolg aus- und möglich macht. Er erleichtert es, sich selbst nicht ganz so wichtig und ernst zu nehmen. Und er ist das wichtigste Transportmedium meiner Botschaften. Mit Maß und Ziel eingesetzt, kann Ihnen Humor alle Türen und Herzen öffnen.

**Wer nicht lacht, ist nicht menschlich**

Apropos Herz: Lachen hat ganz massive positive Auswirkungen auf Ihren Körper und Ihre Gesundheit. Als Mitbegründer der CliniClowns und Mediziner habe ich dazu einige Informationen: Lachen ...

- | regt die Atmung an,
- | senkt den Blutdruck,
- | verlangsamt den Herzschlag,
- | entspannt die Muskulatur
- | baut Stresshormone ab,
- | wirkt gegen Schmerzen und Infektionen,
- | aktiviert das Immunsystem und außerdem
- | macht es kontaktfreudiger, bei anderen beliebter und sozial erfolgreicher.

Ich bin der Meinung, wer nicht mehr lachen kann, kann nicht mehr menschlich sein. Und Humor gehört zum Menschsein dazu, ist ein wichtiger Erfolgsfaktor und hilft auch in extremen Belastungsphasen Stress und Aggressionen abzubauen. Zudem ist Humor Balsam für die Seele und der Knopf den man öffnen kann, bevor der berühmte Kragen platzt.

Wenn man Spaß an einer Sache hat, dann nimmt man sie auch ernst. Menschen werden durch Lachen zufriedener, kreativer und spontaner. Und: produktiver! Internationale Studien bele-

gen: Vorgesetzte, die Humor beweisen, werden von Ihren Mitarbeitern mehr geschätzt. Dies bewirkt auch eine größere Leistungsbereitschaft, und das wirkt sich wieder positiv auf ein Unternehmen aus. Und wer letztlich neben dem Betrieb – Ihrem Betrieb – davon profitiert und gerne wiederkommt, ist der Gast.

**Kleinigkeiten bewirken Großes**

Wichtig bei all dem ist die Authentizität, sprich, dass Sie, Sie selbst bleiben. Gekünsteltes Gehebe verfehlt seine Wirkung sicher. Automatismen und Berufsfreundlichkeit werden durchschaut. Dabei es gibt so viele unterschiedliche Möglichkeiten ehrlichen Humor ins Business zu bringen – da ist für jeden eine geeignete Methode dabei. Egal ob sie an der Rezeption arbeiten, im Service tätig sein, eine Schihütte leiten oder in der Küche stehen. Oft sind es die Kleinigkeiten, die

feinen kleinen Überraschungen, die ein Lächeln auf die Lippen des Gastes zaubern. Kleinigkeiten, die nichts kosten und Großes bewirken.

In meinen Seminaren vermittele ich mit vielen Anekdoten, Überraschungen und plakativen Fallbeispielen, garniert mit sofort umsetzbaren Tipps und Tricks, warum Humor nicht nur emotional, sondern auch wirtschaftlich sinnvoll ist. Anders ausgedrückt, ich lasse die Teilnehmer selbst erleben und spüren, wie kraft- und lustvoll Humor sein kann. Und ich verspreche Ihnen, da bleibt kein Auge trocken. ;-)

Das Magazin „Fortune 500“ nannte Personalverantwortlichen folgende Qualifikationen als maßgeblich für eine Jobvergabe:

- 1) Fachkompetenz
- 2) Flexibilität und Leistungsbereitschaft
- 3) Sinn für Humor

Die Botschaft ist klar: Humor ist keine Laune der Spaßgesellschaft, sondern eine Schlüsselqualifikation für alle, die mit anderen Menschen interagieren. Vorgesetzte, Kunden, Mitarbeiter wollen mit Leuten zusammenarbeiten, die Sinn für Humor besitzen. Lachen ist Vertrauen erweckend, Sinn für Humor ein Zeichen für Führungsqualität. Sich mit Humor zu beschäftigen und sein diesbezügliches Gespür zu erweitern, dient der Schärfung einer wesentlichen Kernkompetenz in ihrem Leben.

**Weniger ist mehr**

Auch hier ist, wie so oft im Leben, Sensibilität gefragt. Einerseits lautet die Devise „Im Zweifel nein“. Andererseits sollte man den Mut finden, neue humorvolle Tools einzusetzen. Ich denke, wenn man noch nicht viel Erfahrung mit dem Einsatz von Humor im Business hat, dann sollte man sich an die Politik der kleinen Schritte und somit an die der kleinen Erfolge halten.

„Weniger ist mehr“. Wie schon oben erwähnt sind es oft gerade die kleinen, unerwarteten Dinge und kreativen Überraschungen, die große Wirkung erzielen – und die machen Lust auf mehr. Lachen Sie regelmäßig mit ihren Kollegen mit ihren Mitarbeitern und besonders oft mit denen, die sie alle bezahlen – Ihren Gästen. Lachen verbindet, fördert die Kommunikation, Lachen entspannt Menschen und Situationen. Versuchen Sie einmal 30 Sekunden ernst zu schauen. Das ist unangenehm für Geist und Körper – warum sollen wir es dann tun? Ein Lächeln hingegen ist rezeptfrei, jederzeit verfügbar, kostenlos, wirkt erstaunlich schnell (innerhalb einer Minute) und ist voller positiver Nebenwirkungen.

Ein Lächeln versetzt auch im Berufsalltag Berge, deswegen vergessen Sie nie die effizienteste Turnübung, die es gibt: Sich selbst auf den Arm zu nehmen. Oder anders ausgedrückt: Ich wünsche Ihnen viele Menschen, an denen Sie Ihre gute Laune auslassen können.

-Roman Szeliga  
[www.happyundness.at](http://www.happyundness.at)

