

BELIEBTHEIT

# Privat und dienstlich immer sympathisch



Bild: stacey\_newman / thinkstock

Der Schlüssel zu mehr Freude an der Arbeit liegt oft in der eigenen Wirkung. Lesen Sie, wie sympathisch Sie wirklich rüberkommen

**Eigentlich sind wir doch sympathische Menschen. Oder?  
Unser Kommunikationsprofi, zeigt, wie wir unsere  
Schokoladenseite zum Vorschein bringen.**

**E**in gutes Verhältnis zu Kollegen macht zwar aus viel Arbeit nicht weniger, aber es macht sie leichter. Ein freundliches Wort zum Kollegen verbessert den Kontakt und wirkt sich auf die Zusammenarbeit positiv aus. So gesehen ist der Unterschied zwischen teilnahmsloser Pflichterfüllung und netten Umgangston mit Kollegen gar nicht so unbedeutend und vielmehr der Schlüssel zu einem erfüllten Arbeitsleben.

Die Meinung „Ich bin doch nicht unfreundlich“ heißt nicht automatisch, dass man besonders entgegenkommend und nett ist. Aus einer positiven Grundhaltung heraus dürfte es für den Monteur nicht schwierig sein, auch den muffeligen Kollegen und eine komplizierte Montage positiv zu sehen und sich entsprechend zu verhalten. Dazu ist es wichtig, dass auch der Kollege umgänglich ist und sich von seiner kollegialen Seite zeigt, sowie auf Rechthaberei verzichten kann.

### MIT EMPATHIE GEWINNEN

Das Wort „Empathie“ kommt aus dem Griechischen und meint, die Fähigkeit, sich in andere reinzusetzen. Mit Empathie nimmt der Monteur seinen Kumpel aus seiner Sicht wahr. Um ihn besser zu verstehen, sein Handeln nachzuvollziehen, heißt es, ihn in den Mittelpunkt zu stellen. Einfühlungsvermögen ist gut, wenn man die Situation eines Kollegen verstehen will, nicht zwangsläufig verstehen muss. Man nennt das auch „Perspektivenwechsel“. Eine Situation aus der Position eines anderen zu betrachten ist nicht einfach. Wer sich verstanden fühlt, öffnet sich, kommt entgegen, macht Kompromisse und bemüht sich um Freundlichkeit. Um den Kollegen zu verstehen, muss man sich selbst zurücknehmen.

### EIN KLASSIKER

**Der Fall:** Der Monteur Sebastian erzählt in der Pause, dass seine Freundin sich von ihm trennen will, weil sie einen anderen kennen gelernt hat. Der Kollege Marco erwidert: „Das kann mir nicht passieren, ich bin Single“.

Von Empathie ist da keine Spur. Wer sich in diese schwierige Situation von Sebastian versetzt, reagiert mit Anteilnahme und zeigt durch Verständnis Einfühlungsvermögen. Das sollte auch gelingen, wenn man selbst Single ist.

Anteil zu nehmen an den Gefühlen des anderen ist der Start für den Perspektivenwechsel. Dabei müssen die Worte der Anteilnahme der inneren Einstellung entsprechen. Ein auf-



Bild: OSTILL / thinkstock

### Den gefrusteten Kollegen mit Verständnis und ohne Belehrung wieder aufzubauen schafft Sympathie füreinander

gesetztes „Das verstehe ich“ wird schnell durchschaut und als oberflächlich abgelehnt. Wer Anteil nimmt, zeigt Wahrnehmung und Wertschätzung zugleich. Verständnis für den anderen sollte die erste Reaktion sein.

Ganz schlecht ist es, wenn man sofort gute Ratschläge erteilt: „Da hättest Du aber anders reagieren sollen, und zwar ...“, „Das darfst Du Dir nicht gefallen lassen, mach doch folgendes...“. Diese Reaktion hat nichts mit Empathie zu tun ist nicht zielführend und wirkt wenig sympathisch. Fragt Sebastian nach der Meinung von Marco, stellt sich die Situation anders dar, eigene Vorschläge sind dann gefragt.

### AUF APPELLE VERZICHTEN

Wer sich offenbart und seine Gefühle transparent macht, zeigt Vertrauen zum Kollegen und das sollte als positives Signal gesehen werden. Sich mit Anteilnahme und Verständnis zu äußern, ist schon „die halbe Miete“ und erleichtert die Situation für den Betroffenen, auch wenn man ihm in der Sache nicht helfen kann. Dabei muss man nicht immer der gleichen Meinung sein, nicht zu allem O.K. sagen.



Bild: monkeybusinessimages / thinkstock

**Die beiden Monteure verstehen sich trotz oder gerade wegen des Altersunterschieds. Beide profitieren von der gänzlich anderen Sichtweise des Teampartners. Das schafft Sympathie**

Wenn der Kollege sich ärgert, bringt es nichts, ihn mit „Reg dich nicht auf, da musst du durch“ zur Ruhe zu bewegen. Appelle sind manchmal sogar ungünstig. Worte der Aufforderung wirken wie Kritik, bewerten und zeigen dem Betreffenden, dass er sich so oder so zu verhalten hat. Sie sind wirkungslos, auch wenn sie von der Sache her stimmen, denn wer sich emotional äußert, mag keine Belehrung, sondern eine eindeutig emotionale Antwort. Emotionales wird nicht unmittelbar mit Rationalem beantwortet. Aufforderungen wirken schulmei-

terhaft, hören sich an wie eine Belehrung, im Extremfall wie Kritik. Erst wenn guter Rat ausdrücklich wünscht wird, ist er hilfreich. Um sympathisch zu erscheinen, sind Appelle sogar kontraproduktiv. Sie zeigen dem Betreffenden, was er hätte anderes tun sollen, was er falsch gemacht hat. Bei sensiblen Menschen kommt Enttäuschung auf, sie verschließen sich sogar. Das, was den Kollegen des Monteurs am meisten interessiert, ist er selbst. Er wird es deshalb begrüßen, wenn er selbst der Mittelpunkt im Team ist. Seine Gegenleistung an Sie: mehr Offenheit, mehr Sympathie, mehr Entgegenkommen und Mithilfe. Wer aufmerksam zuhört und In-

teresse am anderen zeigt, sammelt Bonuspunkte auf seinem Konto. Man gibt dem Kollegen das Gefühl, für ihn da zu sein.

## VORTEILE DER BELIEBTHEIT

1. Die Kollegen arbeiten gerne zusammen.
2. Kollegialität macht Stress, Belastungen und Hektik erträglich.
3. Je beliebter, desto größer die gegenseitige Hilfeleistung.



Bild: gregperson / thinkstock

**Seilschaften funktionieren deutlich besser, wenn man sich gegenseitig schätzt und Sympathie füreinander empfindet**

Sich um den Kollegen zu kümmern heißt nicht, ihm immer recht zu geben, immer entgegenzukommen. Man sollte authentisch bleiben, sich nicht verstellen, sich nicht anbiedern. Damit macht man sich nur unglaublich und unbeliebt. Entgegenkommen und Nachgeben muss auch eine Grenze haben, sonst vergisst man sich selbst. Der Jüngere muss nicht immer dem Älteren nachgeben, der erfahrene nicht immer dem Neuling. Kollegiales Verhalten und Beliebtheit ist nur möglich, wenn sich beide bemühen.

## EIN WICHTIGER LEITSATZ

Man sollte jeden Kollegen so behandeln, wie man selbst behandelt werden möchte. Dabei heißt es nicht everybody's Darling zu sein, man kann durchaus auch mal einen schlechten Tag haben. Dafür hat jeder Kollege

Gleichgültig und negativ	Wertschätzend und positiv
Sich nicht um die Meinung des Kollegen kümmern.	Kollegenmeinungen respektieren, auch wenn sie nicht der eigenen Meinung voll entsprechen.
Den Ton angeben, Dominanz zeigen, in die Rolle des Alphas schlüpfen.	Andere in Entscheidungen einbeziehen, mit der eigenen Meinung zurückhalten.
Fehler des Kollegen kritisieren und Vorwürfe machen.	Bei der Korrektur helfen, die Fehlerursache finden, um zukünftige Fehler zu vermeiden.
Besondere Leistungen des Kollegen als selbstverständlich betrachten.	Anerkennung einer besonderen Leistung des Kollegen, sein Engagement loben.
Die eigene Person in den Vordergrund stellen.	Small-Talk machen und sich nach dem Befinden des anderen erkundigen.
Recht haben müssen und unbedingt das letzte Wort behalten.	Nicht immer und überall mitreden.
Sich ständig die angenehmen Arbeiten aussuchen.	Für gleichmäßiges Einteilen bei den Arbeiten entscheiden.
Sich fachlich überlegen fühlen und dies zum Ausdruck bringen.	Besserwisserei vermeiden.
Ständig die Einwände des Kollegen abwehren.	Einwände des Kollegen hinterfragen und offene Kommunikation suchen.

## Die Not-to-do-Liste und die To-do-Liste in der Gegenüberstellung

Verständnis, wenn man auf ein Bonuskonto der Sympathien zurückgreifen kann. Durch gute Kooperation sammelt der Monteur Punkte auf dem Konto des Kollegen, kann sich dann auch mal einen Fehltritt leisten, ohne dass das Klima nachhaltig geschädigt wird.

Es sind oft Kleinigkeiten, die zum guten Klima zwischen zwei Mitarbeitern beitragen. In den gemeinsamen Pausenzeiten, unterhält man sich miteinander, anstatt sich mit dem Handy zu befassen. Dem Kollegen zuzuhören ist Wertschätzung für ihn, er revanchiert sich meist kurz darauf, indem er auch Interesse zeigt. Persönliche Kontakte zwischen Kollegen sind wie Schmieröl im Getriebe. Bei den Lieblingskollegen ist das kein Problem, mit ein wenig Toleranz müsste es bei jedem möglich sein, privaten Kontakt zu finden.

Eine natürliche Kollegialität entsteht nie unter Druck („Ich muss mich jetzt kollegial verhalten“). Das strengt an und man hält es nicht lange durch. Eine gute Atmosphäre kommt von innen heraus, wirkt überzeugend und führt meist dazu, dass der Kollege auch seinen Teil zu einer guten Zusammenarbeit beiträgt.

## ERFOLGSKILLER DER KOLLEGIALITÄT

- 1.) „Beliebtheit unter uns Kollegen ist nicht so wichtig und macht die Arbeit nicht leichter.“  
Falsch: Eine freundliche Atmosphäre erleichtert die Arbeit, Hilfsbereitschaft wird dann groß geschrieben, die Motivation steigt und schweiß das Team zusammen.
- 2.) „Ich bin sympathisch und bei allen Arbeitskollegen beliebt, bisher hat sich niemand beschwert.“  
Falsch: Ein Kollege wird in der Regel nicht direkt sagen, ob man wirklich sympathisch wirkt.
- 3.) „Eigentlich habe ich gar keine Zeit, mich um Beliebtheit zu bemühen. Ich habe genug zu tun. Dafür werde ich auch nicht bezahlt.“  
Falsch: Sympathiegewinnung ist keine Frage der Zeit, sondern der inneren Einstellung.
- 4.) „Wenn ich jemanden nicht mag, dann ist das so, und weitere Bemühungen bringen nichts. Ich bin schließlich kein Schauspieler.“  
Falsch: Damit zementiert man Gleichgültigkeit. Kollegialität kommt nicht von alleine, man muss etwas dafür tun.
- 5.) „Die Kollegen sollen mal nicht so empfindlich sein, wir sind nicht im Streichelzoo, der Schmusekurs liegt mir nicht.“  
Falsch: Es geht nicht um einen Schmusekurs, sondern um eine gute Stimmung im Team, und dafür ist nicht der Chef alleine verantwortlich, sondern jeder.
- 6.) „Hektik und Stress versauen die gute Laune und dagegen kann man nichts machen.“  
Falsch: Mit Selbstkommunikation kann man sich beeinflussen.
- 7.) „Wenn der Kollege unfreundlich ist, dann kann er von mir nichts anderes erwarten.“  
Falsch: Gerade dann ist Sympathie gefragt, um die frostige Atmosphäre aufzutauen.



**AUTOR**



**Dipl.-Betw. Rolf Leicher ist Kommunikationstrainer und Autor. Er bietet Tagesseminare über Vertrieb und Marketing an.**  
**Telefon (0 62 21) 80 48 82**  
**Telefax (0 62 21) 80 93 41**  
**E-Mail [rolf.leicher@t-online.de](mailto:rolf.leicher@t-online.de)**