

FREUNDLICHKEIT

Ein Auslaufmodell?



Bild: Highwaystarz-Photography / thinkstock

Seine positive, freundliche Ausstrahlung wirkt auch auf die Kollegen und Kunden

Um „nur“ zu funktionieren, ist Freundlichkeit im Umgang mit Kollegen und Kunden sicherlich nicht zwingend notwendig. Geht es daher auch ganz ohne? Unser Fachautor und Referent schildert seinen Eindruck und gibt Tipps zum Thema.

Manchmal fragt sich der Monteur, ob Freundlichkeit überhaupt noch wichtig ist. „Wir sind auf Montage und nicht im Streichelzoo“, heißt es. Oder: „Der Schmusekurs war gestern, das kommt heute nicht mehr an.“ Oder: „Wir müssen schnell und perfekt arbeiten, da gibt es gar keine Zeit mehr für Freundlichkeit.“ Gibt es denn Kunden, die noch Wert auf Freundlichkeit legen? Vielleicht sind es nur die Älteren? Oder die Stammkunden? Ist Freundlichkeit am Ende tatsächlich in unserer technischen Welt ein Auslaufmodell? Man sieht es dem Kunden nicht an, ob er nicht doch

darauf Wert legt. Der Begriff „Freundlichkeit“ ist auch schwer messbar, weil ihn jeder Kunde oder Kollege anders definiert. „Nicht unfreundlich sein“ bedeutet nicht „freundlich zu sein“. Gelebte Freundlichkeit veranlasst den Kunden wie auch Kollegen die Freundlichkeit zurückzugeben, fast schon ein automatisches Tauschgeschäft. Einigen ist es in die Wiege gelegt, freundlich zu wirken, andere müssen sich darum bemühen. Freundlichkeit kostet nichts. Sie wirkt sich zwar weniger auf die Qualität der Montage aus, jedoch auf die zwischenmenschlichen Beziehungen zu anderen Personen. Die Ar-

beit geht nicht schneller von der Hand, aber leichter. Das Bewusstsein, dass man freundlich wirkt, erlebt jeder für sich positiv. So gesehen ist der Unterschied zwischen teilnahmsloser Pflichterfüllung und freundlicher Ausstrahlung gar nicht so unbedeutend, und daher kein Auslaufmodell, sondern wichtig für das eigene Selbstwertgefühl.

Negative Gedanken	Positiv umformuliert
Meine Kunden werden immer schwieriger	Kunden sind nicht schwierig, sondern anspruchsvoll, und ich komme damit zurecht
Wenn der Kollege krank ist, schaffe ich die Arbeit nicht allein	Ich werde mir selbst beweisen, dass ich die Arbeit auch allein schaffe
Ich habe private Probleme, die mich stark belasten	Jeder hat Probleme, ich schaue positiv nach vorne, dann bin ich auch leistungsfähig
Heute habe ich einen schlechten Tag, nichts funktioniert	Ich gebe jetzt erst recht mein Bestes und lasse mich nicht unterkriegen
Die Stoßzeiten nerven mich	Das dauert nicht den ganzen Tag, später ist es ruhiger und ich kann entspannen

Es kommt darauf an, was man daraus macht ...

FRÜHERKENNUNG

Will der Monteur positiv wirken, muss er selbst mit seinen Gefühlen zurechtkommen. Die Regulierung der eigenen Gefühle, gerade in stressigen Situationen, ist eine Voraussetzung für die Ausstrahlung. Schlechte Laune muss jeder schon im Anfangsstadium erkennen, um dagegen zu wirken. Nach der Früherkennung hilft es ein paar Sekunden zu überlegen: „Warum bin ich schlecht drauf?“ Dadurch stoppt man die weitere Entwicklung der schlechten Laune. Dann ist Denken angesagt: Was muss ich für meine positive Ausstrahlung tun? Und: Was bringt mir das?

Auch wenn der Kunde oder der Kollege selbst unfreundlich ist, lohnt sich die positive Ausstrahlung des Monteurs. Die täglichen Belastungen und der Stress sind in einer positiven Stimmung leichter zu ertragen.

INNERER NAVIGATOR

Eine freundliche Ausstrahlung kann man sich angewöhnen. Kommt sie von Herzen, wirkt sie authentisch und nachhaltig. In schwierigen Situationen, z. B. bei erhöhtem Arbeitsanfall oder bei besonders anspruchsvollen Kunden hilft die sogenannte „Selbstkommunikation“: Man gibt sich selbst die Anweisung, eine unangenehme Arbeitssituation zu akzeptieren, seine Gefühle zu beherrschen, und lässt sich vom Druck nicht beeinflussen.

Die typischen Gedanken, dass Kunden immer schwieriger werden, dass immer mehr Einsatz verlangt wird, dass der Stress weiter zunimmt, verursachen eine kritische Einstellung. Negative Gedanken sollten schon beim Entstehen erkannt werden, damit man schnell darauf reagieren kann.

Es kommt darauf an, den Navigator, wie im Auto, richtig einzustellen, bevor es an die Arbeit geht.

Freundlichkeit ist eine rein emotionale Angelegenheit. Der Appell an sich selbst „ich muss jetzt sympathisch wirken“ kommt vom Verstand und ist nur eine Notlösung. Eine natürliche Freundlichkeit entsteht nie unter Druck. Das strengt

an, und man hält es nicht lange durch. Aufgesetztes Lächeln wird als „Grinsen“ wahrgenommen und entwertet die Ausstrahlung. Wer sich anstrengen muss, um sympathisch zu sein, wirkt verkrampft.

Wenn man negative Gedanken beim Entstehen feststellt, werden sie gleich gestoppt, so wie der Autofahrer sofort anhält, wenn ein Hindernis auftaucht. Es kommt darauf an, die Situation schnell zu erkennen und gleich zu reagieren. Die Dynamik der Gefühle verläuft schneller als die Verarbeitung durch die Gedanken, daher muss man für eine „Entschleunigung“ sorgen. Wer ein auftretendes Stimmungstief feststellt, aktiviert seinen Verstand mit dem Auftrag: „Kannst Du mal kurz die Situation checken? Was ist eigentlich mit mir los?“ Damit läuft man dem Stimmungstief nicht in die Falle. Die gedankliche Verarbeitung ist entscheidend für die weitere Entwicklung der Emotionen.

Viele glauben, dass die innere Einstellung gar nicht so wichtig sei. Schließlich muss die Arbeit erledigt werden, da fragt doch niemand, in welcher Stimmung der Mitarbeiter ist. Bei Untersuchungen zeigt es sich dann, wie wichtig die innere Einstellung ist, denn wer positiv gestimmt ist, kann Probleme besser verarbeiten und verliert nicht so schnell die Gelassenheit.



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