



Freundlichkeit in der Arbeitswelt

Jeden Tag haben wir mit anderen Menschen zu tun. Und obwohl wir uns alle darüber freuen, wenn wir freundlich und fair behandelt werden, fällt es einigen von uns schwer ihrem Gegenüber diese Wertschätzung zu zeigen. Besonders in der Arbeitswelt finden sich solche Negativbeispiele. Vor allem dort, wo die Unternehmen mit dem Privatkunden zu tun haben, fehlt es oft an Freundlichkeit und Verständnis.

Warum Freundlichkeit so wichtig ist

Hatten Sie schon einmal einen schlechten Tag? Einen, an dem Ihnen alles misslang? Vielleicht auch noch ein Tag, der sowieso schon verregnet oder neblig war? Und genau an einem solchen Tag ist ein fremder Mensch zu Ihnen freundlich, hebt für Sie etwas Heruntergefallenes auf, hält Ihnen die Türe auf, beispielsweise weil Sie die Hände voll haben, oder grüßt Sie einfach nur freundlich – kann das einem nicht, selbst an so einem widrigen Tag, ein Lächeln aufs Gesicht zaubern?

Wir Menschen gehen mit Frust sehr unterschiedlich um. Der eine grummelt etwas vor sich hin, ist vielleicht lustlos, aber bleibt anderen gegenüber gefasst; der andere wiederum lässt seine schlechte Laune an seinen Mitmenschen aus und schafft es trotzdem nicht, sich besser zu fühlen. Doch wenn man sich in solchen Momenten der Freundlichkeit bewusst wird und sich ihrer besinnt, wird alles leichter.

...und in der Arbeitswelt?

Gerade aufgrund dieser Vorteile von Freundlichkeit erstaunt es mich umso mehr, wenn mir in der Arbeitswelt unfreundliche und rücksichtslose Mitarbeiter begegnen. Nicht nur mit den Kunden, sondern auch untereinander. Es wird intrigiert, gemobbt und verachtet. Kollegen werden angeschnauzt oder sogar angebrüllt. Ganz zu schweigen vom Lästern über oder Nachäffen von Kunden. Was daran vorteilhaft sein soll, erschließt sich mir bis heute nicht.

Gestresste Menschen mögen versuchen, durch eine unfreundliche Art weiteren Stress zu vermeiden, frustrierte Kollegen mögen versuchen, durch autoritäres Getue sich überlegen zu fühlen oder ungeduldige Chefs mögen versuchen, durch Drohungen oder Beleidigungen ihren privaten Frust auszugleichen. Doch bringt das was? Verursacht nicht jede Unfreundlichkeit neuen Frust?



Kein Mensch kann an jedem Tag gleich gut drauf sein. Und jedem sei zugestanden, auch mal einen schlechten Tag zu haben. Umso mehr hilft es dann doch wieder den Weg in die Leichtigkeit zu finden, wenn man freundlich und fair behandelt wird. Genauso wie es hilft, an einem Tag mit schlechter Laune für ein paar Minuten die Mundwinkel bewusst nach oben zu ziehen, um wieder in bessere Stimmung zu kommen. Versuchen Sie es doch mal.

Freundlichkeit bringt alle weiter

Und wenn wir diesen Gedanken weiter denken, schaffen wir in weiterer Konsequenz vielleicht auch, mit den Griesgramen und Miesepertern – freundlich lächelnd – mitzufühlen und uns nicht von ihrer Übellaunigkeit anstecken zu lassen.

Trotz aller Freundlichkeit und Verständnis darf aber nicht vergessen werden auch Konsequenzen zu ziehen. Insbesondere dort wo persönliche Grenzen überschritten werden, wie beispielsweise bei Mobbing, oder dort wo es sich nicht um einen schlechten Tag, sondern um bewusste Boshaftigkeit handelt, dürfen wir nicht weg sehen. Freundlich und fair zu sein heißt auch konsequent zu sein und den anderen in die Verantwortung zu nehmen.