

Urlaub vom Drama

Rücksichtnahme: Von Kollegen, die ständig Stress, Liebeskummer, Probleme und schlechte Laune haben. Dürfen wir ein Mindestmaß an Freundlichkeit erwarten?

Von Tina Gallach

Ein normaler Montagmorgen im Büro. Die Lust, nach dem Wochenende wieder früh aufzustehen und zur Arbeit zu gehen, hält sich bei den meisten Kollegen in Grenzen. Trotzdem ist man höflich miteinander. Was können die anderen für die eigene Laune? Aber dann geht die Tür auf und Kollege – nennen wir ihn Horst – kommt herein. Er grüßt knapp, rauscht mit gesenktem Blick an seinen Arbeitsplatz, schaltet den Computer ein und sagt: nichts.

Der Blick düster, die Lippen aufeinandergepresst sitzt er da und arbeitet seine Mails ab. Die Kollegen plauschen ab und zu, Horst wirft finstere Blicke, sitzt und schweigt. Irgendwann klingelt sein Telefon. Er meldet sich mit genervtem Unterton. Der Gesprächspartner hat eine Frage. Horst blafft: „Hören Sie, ich bin gerade wirklich im Stress. Ich muss dringend ein Projekt beenden. Können Sie mich bitte einfach Ende der Woche noch einmal anrufen? Auf Wiederhören.“

Kollektives Luftanhalten im Großraumbüro. Die Mannschaft duckt sich weg. Alle wissen: Noch ein falsches Wort und es gibt einen gewaltigen Anranzer.

Eigentlich möchte jeder freundlich sein

Eine Szene, die sich regelmäßig an vielen Arbeitsplätzen abspielt. Kollegen, denen Freundlichkeit fremd zu sein scheint. Die ihre Laune ausleben, solche, die sich ständig in Stress-Wolken hüllen oder die, die in kleinen befreienden Lästerrunden nur aggressive statt lustige Beiträge leisten, gibt es überall. Tanja Baum, Inhaberin der Kölner Agentur für Freundlichkeit sagt dazu: „Freundlichkeit hat in unserer Gesellschaft eigentlich einen hohen Stellenwert – und eigentlich möchte auch jeder die positiven Werte leben, die sich hinter dem Wort verbergen. Trotzdem gibt es aber in fast jeder größeren Gruppe immer einen, dem das nicht gelingt. Und dem das vielleicht nicht einmal bewusst ist.“ Der also, der aus welchen Gründen



Einfach mal locker bleiben: Der eine kann es – der andere nicht.

FOTO: IMAGO

auch immer, mit seinem Schicksal zu hadern scheint und es an seinen Kollegen auslässt. Der, der anscheinend nicht in der Lage ist, einfach mal Urlaub vom eigenen Drama nehmen, mit dem die Kollegen nichts zu tun haben.

„Genau das ist der Punkt“, sagt Tanja Baum: „Es gibt Menschen, die nicht gelernt haben, zu reflektieren, was sie mit ihrem Verhalten bei anderen auslösen. Darum kann man nicht pauschal davon ausgehen, dass die Miesepeter sich absichtlich schlecht benehmen. Sie wissen es oft einfach nicht besser.“

Die Pädagogin coacht in ihrer Agentur für Freundlichkeit seit 1999 zu genau diesem Thema. Ihre Kunden sind überwiegend Unternehmen, die etwas im täglichen Miteinander verändern möchten – aber auch Privatpersonen. Ihre Arbeit stützt sich dabei besonders auf die Beantwortung zweier Fragen: „Wie schaffe ich es, freundlich zu bleiben“ und „Warum sind andere Menschen unfreundlich zu mir?“

„Dazu muss man erst einmal verstehen, was Freundlichkeit überhaupt bedeutet. Es ist ja nicht einfach nur ein nettes Wort, sondern

beinhaltet Werte.“ Tanja Baum definiert sie als einen Mix aus Wertschätzung im Umgang mit anderen – und mit sich selbst. „Letzteres ist besonders wichtig, damit man mit seinem Gegenüber auf Augenhöhe sprechen kann. Freundlichkeit soll ja nichts sein, womit man sich unterordnet.“ Freundlichkeit hat für sie nichts mit Hierarchie zu tun. Aber mit Selbstbewusstsein und mit Offenheit. „Je offener die Persönlichkeit eines Menschen ist, und je toleranter er den Macken anderer gegenüber ist, um so leichter fällt es ihm, freundlich zu Menschen zu sein,

die eine andere Werteskala leben, als er selbst.“ Oder andersherum gesagt: Wer nur sich selbst in den Mittelpunkt stellt und nur von seiner eigenen Meinung ausgeht, der findet natürlich überall Stolpersteine. An dieser Einstellung ein bisschen zu drehen, ist Tanja Baums tägliche Arbeit.

Zehn Kollegen, der gleiche Job – zu einem sind die Kunden unfreundlich

„Als Beispiel kann ich Ihnen die Situation in einem Call-Center nennen. Dort sitzen vielleicht zehn Leute, alle haben den gleichen Job, die gleichen Bedingungen, die gleiche zufällige Auswahl an Gesprächspartnern. Aber ein Kollege ist dazwischen, der nur miese Gespräche hat und unfreundlich behandelt wird“, erzählt sie. „Da liegt es nahe, zu denken, dass er eben Pech hat mit seinen Anrufern. Viel wahrscheinlicher ist es aber, dass er selbst irgendetwas ausstrahlt, was sein Gegenüber zur Unfreundlichkeit provoziert. Vielleicht ist er zum Beispiel zu unterwürfig. Wenn ein Anrufer sowieso schon genervt ist, hat er dadurch natürlich die Gelegenheit, entsprechend zu reagieren.“

Aber wie ist das überhaupt mit der Freundlichkeit? Dürfen wir überhaupt ein Mindestmaß an Freundlichkeit erwarten? Oder ist auch das unhöflich? „Wir haben drei Grundbedürfnisse“, erklärt Tanja Baum. „Wir brauchen Wertschätzung, Sicherheit und das Gefühl der Selbstbestimmung, um uns wohl zu fühlen. Begegnet uns jemand mit Freundlichkeit, befriedigt er sozusagen genau diese drei Bedürfnisse. Wir fühlen uns also gut – und können dadurch dem anderen ebenso freundlich begegnen.“

Ist manch ein Kollege trotz konsequenter Freundlichkeit ständig muffelig, ist es ihrer Meinung nach richtig, ihn freundlich darauf anzusprechen. „Vielleicht ist es ihm nämlich gar nicht bewusst und er ist dankbar für den Hinweis“, sagt sie. Die Gefahr, dass seine Laune dadurch erst recht schlecht wird, schätzt sie als gering ein. „Wenn er sowieso schon unfreundlich ist, kann es schlimmer doch nicht werden.“