



„Guten Morgen – schön, Sie zu sehen!“ – Freundlichkeit vermittelt Wärme und Wertschätzung

Kennen Sie das auch? – Wieder mal eine Nacht in einem Hotel, nicht besonders gut geschlafen, ein recht anstrengender Tag steht vor Ihnen. Sie sind eigentlich noch gar nicht „recht da“. Erstes Überlebensziel: Kaffee...

Beim Betreten des Frühstücksrestaurants kommt Ihnen eine junge Frau mit einem strahlenden Lächeln entgegen: „Guten Morgen – schön, Sie zu sehen! – Möchten Sie lieber Kaffee oder Tee?“ – Sie fühlen sich plötzlich umsorgt, können sich ein wenig fallen lassen. Sie zeigt Ihnen einen schönen Platz am Fenster, der Kaffee kommt, eine Zeitung wird gleich mit einem Lächeln beigelegt – ein wenig Sonnenschein erhellt Ihren Tag.

Ein wenig Freundlichkeit kostet nichts – noch nicht einmal Zeit, das kostbarste Gut in unseren Tagen.

Aber Freundlichkeit im Umgang miteinander schafft ein „kleines Innehalten“ mit ein wenig Wärme im hektischen Alltag und vermittelt Wertschätzung. Man schätzt sich wie eben Freunde es tun. Man geht aufeinander zu, mit guten Absichten und in gegenseitigem Respekt. Genau dies brauchen wir in unserem Leben voller Dringlichkeit und ständiger Verfügbarkeit.

Schade, dass anscheinend Freundlichkeit „in Verruf geraten“ ist. Man muss häufig nach ein wenig Freundlichkeit suchen. Bei Mails, SMS werden keine Anreden mehr verwendet. Im Business wird dies als besonders effektiv betont: Sofort, ohne „höfliche Umschweife“ auf den Punkt kommen. Ein „Bitte“ wird überflüssig.

Machbarkeitsstudie XY

Bernhard, analysieren Sie die beigefügten Daten bis zum Donnerstag. Meeting 16:00

MFG Charlie

Erstaunlich – dass dies von uns freiheitsliebenden Individuen anstandslos akzeptiert wird. Obwohl eine solche Mail nichts anderes ist als ein Befehl! – Worte wie aus einem Maschinengewehr – ohne Höflichkeit, ohne Freundlichkeit, ohne Respektsbezeugung hat der Empfänger sofort die Befehle des Senders auszuführen. So ging man früher als gebildeter Mensch noch nicht einmal mit seinen „Dienstboten“ um.

Freundlichkeit wird heutzutage somit gar als Schwäche oder mangelnde Durchsetzungsfähigkeit missgedeutet. Ich hatte einem Manager einen eindeutigen Auftrag mit einem freundlichen „Bitte“ übertragen. Zum Glück fragte ich nach zwei Tagen nach, ob er schon alle wesentlichen Daten für die anstehende Analyse erhalten habe. Er hatte noch nicht einmal angefangen, da er meinte, „die Sache sei nicht wichtig“. Ich hätte ihn ja nur darum gebeten. Ich ließ ihm keinen weiteren eigenen Spielraum zur Deutung, „was wichtig sei oder nicht.“ Er hatte den gleichen Auftrag zur bereits

bekanntem Deadline zu erledigen – als Befehl. Was er allerdings verloren hatte, war meine Freundlichkeit und eine Menge an Vertrauen.

Wir vergeben uns nichts, wenn wir wieder ein wenig freundlicher und höflicher miteinander umgehen. Wir verlieren vielleicht „eine Millisekunde“ an Zeit durch ein „freundliches Wort“, – aber wir gewinnen mit Freundlichkeit an Menschlichkeit, an gegenseitigem Respekt und Wertschätzung. Wir nehmen uns als Person und Persönlichkeit wahr und werden nicht zu Befehlsempfängern und Dienstboten degradiert.

Hallo Bernhard,

bitte analysieren Sie die beigefügten Daten bis Donnerstag. Der Klient will am Freitag eine Entscheidung. Sie tragen Ihre Ergebnisse im Meeting am Do: 16:00 vor (siehe Agenda/ Anlage) und wir erarbeiten unsere Entscheidungsvorlage. Danke für Ihr Engagement!

Mit freundlichem Gruß, Charlie

Vielleicht benötigt diese Mail 1 Minute mehr, schafft aber Klarheit und vermittelt Wertschätzung. „Bernhard“ weiß, Was, Wann und Warum er dies tun soll. Die Werte Kundenorientierung wie Mitarbeiterorientierung werden klar. Der Klient ist Prio 1, aber der Mitarbeiter kann sich mit seiner Expertise positionieren und den Sinn seiner Analyse wie des Meetings nachvollziehen. Eine klare und positive Kommunikation und Motivation.

Wir verlieren nicht an „Zeiteffektivität“, sondern gewinnen durch Freundlichkeit eine Menge an Kreativität und Produktivität. Denn Menschen, denen Anerkennung und Wertschätzung entgegengebracht wird, arbeiten mit mehr positiver Energie. Eine freundliche Arbeitsatmosphäre lässt individuellen Freiraum zu, schafft Vertrauen und Wertschätzung und motiviert zur Höchstleistung.

Kommen wir zurück in das Frühstücksrestaurant. Natürlich hätte ein klares „Kaffee oder Tee?“ als Aussage effektiv zu einem Ergebnis geführt. Ich bezweifle jedoch, ob sich Ihre Laune auch nur um „einen Deut“ gebessert hätte. Sie hätten sich die Zeitung selbst gesucht, sich durch das Buffet gewählt und dann den „normalen durchschnittlichen Tag“ gestartet.

Die warme Zuwendung der jungen Servicekraft jedoch galt mir, ließ mich ein wenig in der Ruhe. Ich konnte den Tag „langsam starten“ lassen. Das freundliche Lächeln der jungen Frau brachte auch in mir ein Lächeln und ein wenig Sonnenschein für den Tag zum Vorschein. Diesen „Sonnenschein“ konnte ich auch meinen Mitarbeitern vermitteln. Mit einer persönlichen Ansprache, einer freundlichen Haltung und damit die richtige Basis für eine effiziente und produktive Leistung schaffen. ■