



Buch So macht Arbeit Spaß

60 Impulse für mehr Motivation im Job

Peter F. Kinauer
dtv, 2009

Rezension

Ein Unglück kommt selten allein – auch im Job. Wer beim Arbeiten eine Miene macht wie ein Hund, der gegen den Wind pinkelt, wird nichts Vernünftiges zustande bringen. Der Misserfolg wiederum macht erst recht schlechte Laune – ein Teufelskreis. Peter F. Kinauer weiß einen simplen Ausweg: Wenn man sich gute Laune einfach verordnet, stellt sie sich tatsächlich ein. Zwang- und strukturlos gibt der Motivationstrainer in 60 kurzen Kapiteln handfeste Tipps, wie man auch die scheinbar zermürendste Krise am Arbeitsplatz mit beharrlichem Lächeln und viel Humor überwinden kann. Die Aufforderung zum positiven Denken ist beileibe nicht neu; was Kinauers Ratgeber von anderen unterscheidet, ist der Grad an Konkretheit. Viele seiner Vorschläge werden zweifellos funktionieren, andere wiederum (z. B. Plüschtiere in Sitzungen) sind eher obskur als originell. *BooksInShort* empfiehlt das muntere Büchlein allen, denen der Spaß an der Arbeit abhandengekommen ist und die sich auf die wirksamsten Motivationsregeln besinnen wollen.

Take-aways

- Wer lächelt, zeigt sich kooperativ und offen, und ebenso begegnen ihm andere.
- Die Menschen, mit denen Sie zusammenarbeiten, sind Ihre Arbeit. Je besser die Beziehungen am Arbeitsplatz, desto größer der Erfolg.
- Mit persönlichem Service können Sie Kunden binden – gerade in Zeiten des Onlineshoppings.
- Loben Sie Ihre Mitarbeiter bei jeder Gelegenheit, und seien Sie vorsichtig mit Kritik.
- Schaffen Sie für Ihr Unternehmen Visionen, die durch ihre Größe und Weitsicht inspirieren, aber klar und konkret formuliert sind.
- Ersetzen Sie das Wort „Probleme“ durch „Herausforderungen“.
- Viele Probleme werden durch Unaufmerksamkeit verursacht. Trainieren Sie Ihre Achtsamkeit mit Entspannungsübungen.
- Lassen Sie Ihre Mitarbeiter spielen, im wahrsten Sinne des Wortes. Die verlorene Zeit wird durch höhere Motivation mehr als wettgemacht.
- Nichts „ist einfach so“. Stoßen Sie die nötigen Veränderungen selbst an.
- Stellen Sie sich Ihr Leben als Roman vor. Wie soll das nächste Kapitel aussehen?

Zusammenfassung

Die Kunst des Lächelns

Kleinkinder lächeln durchschnittlich 150-mal am Tag, Erwachsene in der Regel höchstens 15-mal. Nicht umsonst sind die Kleinen aufnahmefähiger, neugieriger und lernbereiter. Das sind Eigenschaften, die Sie auch im Job brauchen. Lächeln Sie deshalb die Arbeitswelt an – dann wird sie zurücklächeln. Selbst wenn niemand Sie lächeln sieht, sollten sie es tun. Es wird Sie beflügeln. Und vergessen Sie nicht, dass man ein Lächeln auch hören kann. Sie sollten auch beim Telefonieren stets Ihre freundlichste Miene aufsetzen.

„Für ein Lächeln benötigen Sie nur etwa zehn Muskeln, für einen mürrischen Gesichtsausdruck dagegen ungefähr hundert. Warum sollten Sie sich also weiterhin überanstrengen?“

Mit einem Lächeln zeigen Sie sich Ihren Kollegen offen und kooperativ. Interessieren Sie sich für ihre Sorgen, stellen Sie Fragen, helfen Sie ihnen, und – ein wichtiges Detail – nennen Sie sie beim Namen. Nichts hören wir lieber, als wenn uns jemand direkt anspricht. Achtsamkeit im Umgang mit anderen ist eine Eigenschaft, von der

alle profitieren: Ihre Kunden, Ihre Kollegen, Ihre Vorgesetzten – und auch Sie selbst, denn Sie werden im Gegenzug ebenfalls mit Aufmerksamkeit belohnt.

Service zählt

Immer mehr Leute beziehen Produkte und Dienstleistungen supergünstig aus dem Internet. Allerdings ziehen Kunden das persönliche Einkaufserlebnis weiterhin der Anonymität eines elektronischen Einkaufs vor. Es ist also keinesfalls so, dass Sie als Einzelhändler zwangsläufig Marktanteile an Ketten oder Billiganbieter im Netz verlieren. Was Sie aber tun müssen: Ermöglichen Sie Ihren Kunden das Verkaufserlebnis, das Sie selbst gerne geboten bekämen.

„Lassen Sie alle sechs Monate neue ‚Stimmungsbarometer‘ anfertigen. Hat sich innerhalb der zurückliegenden Zeit nichts zum Positiven verändert, sollte Sie das nachdenklich stimmen.“

Wenn Sie als hochwertiger Anbieter mit Schnäppchenangeboten konkurrieren wollen, können Sie nicht allein auf die Qualität und den Preis Ihrer Produkte setzen. Nutzen Sie den „menschlichen Faktor“, bieten Sie zusätzliche Serviceleistungen und persönliches Engagement. Informieren und beraten Sie Ihre Kunden aufrichtig und konzentrieren Sie sich hundertprozentig auf ihre Bedürfnisse.

„Spaß und Freude an der Arbeit haben Auswirkungen auf den Wettbewerb. Je besser gelaunt, freundlicher und kundenorientierter die Verkäufer sind, desto größer sind die Chancen auf Ab- und Umsatz.“

Steigern Sie den Erlebniswert Ihrer Angebote. Haben Sie ein Lebensmittelgeschäft, dann organisieren Sie Kochshows. Leiten Sie eine Galerie, dann laden Sie Künstler zu Vorträgen ein. Es gibt zahllose Möglichkeiten, den Spaß am Kaufen und Verkaufen zu steigern. Nutzen Sie sie!

Positive Klimaveränderungen

Mit ebenso viel Aufmerksamkeit und freundlicher Anteilnahme sollten Sie als Vorgesetzter Ihren Mitarbeitern begegnen. Behandeln Sie sie, wie Sie die Aktionäre Ihres Unternehmens behandeln würden. Denn: Mitarbeiter, die nicht beachtet werden, stehen irgendwann auf und verlassen das Unternehmen – möglicherweise in Richtung Konkurrenz.

„Auf der anderen Seite pflegen Führungskräfte in der Regel lediglich festzustellen, dass irgendetwas NICHT optimal läuft. Grundsätzlich scheint es ihnen aber zu entgehen, dass etwas hervorragend über die Bühne gegangen ist.“

Das Firmenklima gehört zu den entscheidenden Faktoren, wenn es um die Motivation und Arbeitslust der Belegschaft geht. Testen Sie es, indem Sie jedem Ihrer Mitarbeiter ein Blatt Papier in die Hand geben mit der Aufgabe, ein Bild des Klimas zu malen: Es soll den Eindruck wiedergeben, den der Mitarbeiter momentan von Ihrer Firma bzw. Ihrer Abteilung hat. Weisen die Bilder in der Mehrzahl einen negativen Charakter auf, muss dringend etwas für das Stimmungsbarometer getan werden. Wer ist dafür verantwortlich? Sie selbst! Wie man in den Wald hineinruft, so schallt es heraus. Bemühen Sie sich also, Ihren Teil dazu zu leisten, dass das Verhältnis zwischen den Kollegen besser wird, und stempeln Sie Situationen nicht einfach mit einem „Das ist eben so“ ab.

Lob und Hilfe statt Kritik

Woraus besteht Ihre Arbeit? Vor allem aus den Menschen, mit denen Sie arbeiten. Seien Sie sich dessen bewusst, und behandeln Sie Ihre Kollegen und Kunden nicht als Mittel zum Zweck, sondern bauen Sie menschliche Beziehungen zu ihnen auf. Je mehr Sie mit anderen verbindet, desto stärker werden diese Beziehungen sein – und desto größer der gemeinsame Erfolg.

„Gewöhnen Sie sich an, die vielen kleinen Erfolge Ihrer Leute gebührend zu feiern.“

Ein guter Lehrer vermittelt seinen Schülern zunächst einmal den Glauben daran, dass sie das, was sie erreichen wollen, auch erreichen können. Also: Loben Sie Ihre Mitarbeiter sooft es geht, und kritisieren Sie sie so wenig wie möglich. Was Mitarbeiter brauchen, ist Hilfe, nicht Kritik. Und: Visionen. Die sind essenziell, um ein Unternehmen zu führen. Sie sollten dabei Folgendes beachten:

- Visionen müssen präzise und sehr konkret formuliert sein (d. h. die Fragen nach dem Wie, Wann, Warum und Was müssen beantwortet werden).
- Visionen müssen durch Größe und Weitsicht inspirieren.
- Visionen müssen realisierbar sein, jeder muss an ihrer Verwirklichung teilhaben können.

„Verzichten Sie nicht auf das Wissen Ihrer ‚grauen Wölfe‘ und bilden Sie Arbeitsgruppen, die aus jüngeren und älteren Mitarbeitern bestehen.“

Die Umsetzung der Vision muss Spaß machen – wie die Arbeit überhaupt. Dieser Punkt fehlt in den meisten Leitbildern und Mission-Statements. Sie selbst können den Spaßfaktor erhöhen, wenn Sie ein bisschen kreativ sind. Selbst langweilige Meetings lassen sich ansprechend gestalten, dazu gibt es jede Menge erfolgreiche Rezepte. Sie können z. B. vor der Sitzung eine Runde Basketball mit zwei Papierkörben spielen. Oder Sie lassen Ihre Mitarbeiter für jedes Meeting ein Motto suchen. Sogar kleine Stofftiere, mit denen die Sitzungsteilnehmer herumspielen dürfen, haben sich bewährt. Natürlich müssen Sie Regeln aufstellen, um eine chaotische Besprechung zu vermeiden. Aber auch die Einhaltung dieser Regeln kann spielerisch kontrolliert werden. Beispielsweise, indem mit Softbällen beworfen werden darf, wer sich nicht an die Vorgehensweise hält. All das lockert die Stimmung auf und fördert die Kreativität.

Herausforderungen, nicht Probleme

Streichen Sie das Wort „Problem“ aus Ihrem Wortschatz, denn es sorgt selbst für Probleme. Ersetzen Sie es durch Formulierungen wie „Herausforderung“ oder „spannende Sache“. Wenn Sie dies konsequent betreiben, wird Ihre Einstellung zu Problemen nachhaltig verändert, und Sie werden Ihre Aufgaben optimistischer angehen.

„Verleugnen Sie sich nicht länger. Hören Sie auf, Ihr ganzes Leben eine Rolle zu spielen und sich anzupassen.“

Viele Probleme werden dadurch verursacht, dass wir nicht bei der Sache sind. Vielleicht denken wir an die Arbeit, während wir mit unseren Kindern spielen. An unserem Arbeitsplatz sind wir hingegen gedanklich bei der Familie. Das müssen Sie vermeiden. Seien Sie achtsam und konzentrieren Sie sich jederzeit auf das, was sie gerade tun. Entspannungsübungen können Ihnen helfen, aufmerksam, konzentriert und motiviert zu bleiben. Machen Sie Yoga und Atemübungen oder hören Sie eine Weile lang aufmerksam klassische Musik. Planen Sie solche Übungen zwei Monate lang täglich ein, danach reicht eine Frequenz von dreimal pro Woche.

„Service-minded bedeutet nicht nur, dass Sie einen guten Bestell- und Lieferservice bieten oder einen guten Reperaturservice. Service-minded geht weit darüber hinaus. Es bedeutet Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit genauso wie höfliches Mahnen, wenn ein Kunde einmal eine Rechnung nicht pünktlich bezahlt.“

Nutzen Sie alle Möglichkeiten, damit Ihr Job Ihnen Freude bereitet. Wenn Sie allerdings deutlich erkannt haben, dass Sie sich in einer Sackgasse befinden, sollten Sie auch die notwendigen Konsequenzen daraus ziehen. Dann ist es Zeit für einen Stellenwechsel.

Humor hilft auf die Sprünge

Nutzen Sie Humor und Kreativität, um auf sich aufmerksam zu machen. Der Außendienstler, der sich mit einem Blumenstrauß von einem Kunden verabschiedet, den er zwei Jahre lang vergeblich umworben hat (und dann doch für sich einnehmen kann), der Pharmareferent, der für einen Arzt und Hobby-Archäologen im Antiquariat ein interessantes Buch „ausgegraben“ hat: Sie sind Beispiele dafür, wie man mit gezieltem Einsatz von Humor viel erreichen kann.

„Wenn unser Arbeitgeber uns die Möglichkeit gibt, ein Leben lang das Kind in uns herauszulassen, verfügen wir über viel mehr Power, Enthusiasmus und Energie, die wir in Leistung umwandeln können.“

Ob Sie gute oder schlechte Laune haben, liegt vor allem an Ihnen selbst. Es gibt Menschen, die trotz ärgster Probleme eine positive Einstellung zum Leben vermitteln. Wie Sie das schaffen? Sie haben sich ganz einfach dafür entschieden, gute Laune zu haben – und ziehen es durch. Wie die Mitarbeiterin, die ihre Kollegen jeden Tag mit „Einen wunderschönen guten Morgen, ihr Lieben!“ begrüßt – auch am Tag vor ihrer Brustkrebsoperation und obwohl ihr Mann seit Jahren an Depressionen leidet.

Teamdenken

Formieren Sie sich zu einem Powerteam. Bei Fußballmannschaften kann man oft beobachten, wie sie sich vor dem Anpfiff zu einem Kreis formieren, die Köpfe zusammenstecken und sich Parolen zuflüstern. Machen Sie es genauso und finden Sie dadurch zu gemeinsamer Stärke! Und denken Sie daran: Nichts motiviert so sehr wie Anerkennung. Sorgen Sie also für diese, wo immer es geht. Organisieren Sie Betriebsfeste, honorieren Sie es, wenn Mitarbeiter über einen längeren Zeitraum stark belastet sind. Beheben Sie auch Ungerechtigkeiten bei der Verteilung der Gehälter oder verschenken Sie einfach mal Massagegutscheine, wenn Ihre Leute massivem Stress ausgesetzt waren. Misslingt einem Mitarbeiter etwas, dann muntern Sie ihn auf, statt auf dem Fehler herumzureiten. Menschen gehen auf verschiedene Art und Weise mit Niederlagen um. Manche werden dadurch zu noch mehr Leistung angespornt, andere hadern mit sich selbst. Gerade die letzte Gruppe braucht Ermutigung.

„Lassen Sie zu, dass Ihre Mitarbeiter spielen. Die paar Minuten Arbeitszeit, die dabei verloren gehen, stehen in keinem Verhältnis zum Gewinn!“

Neue Mitarbeiter sollten Sie so schnell wie möglich integrieren, statt sie zu verschrecken. Kollegen, die sich genervt fühlen, wenn man ihnen Fragen zum Arbeitsmaterial oder -ablauf stellt, sind für Neulinge der reinste Horror. Nutzen Sie auch hier die Möglichkeit gemeinsamer Spiele, um sich näherzukommen. Schon Plato war der Meinung, dass man mit einer Stunde Spielen mehr über einen Menschen herausfinden kann als durch endlose Unterhaltungen.

„Es ist nicht die Arbeit, die unserem Selbstbewusstsein schadet, sondern die innere Einstellung, mit der wir diese Arbeit verrichten.“

Ältere Mitarbeiter sollten Sie nicht einfach per „Golden Handshake“ in den Ruhestand verabschieden, denn ihre Erfahrung und ihr Know-how werden dem Unternehmen später fehlen. Bilden Sie Gruppen mit gemischten Altersstrukturen, und führen Sie Transfer-Meetings ein, bei denen die Altgedienten den Jungen ihr Wissen vermitteln. So befruchten sich Erfahrung und Dynamik gegenseitig.

Führen Sie Regie in Ihrem Leben

Stellen Sie sich vor, Ihr Leben sei ein Roman. Auf einem Blatt Papier notieren Sie zuerst, was bisher passiert ist. Dann schreiben Sie Ihr Buch zu Ende. Stellen Sie sich jetzt vor, es handle sich dabei um ein Drehbuch und Sie wären der Regisseur. Was machen Sie daraus, wie setzen Sie Ihre Geschichte um? Gibt es einen Teil Ihres Lebens, den Sie umgestalten möchten? Kein Problem: Sie können Ihr Drehbuch Tag für Tag umschreiben.

Entscheidend für Ihre eigene Motivation ist, dass Sie stolz auf Ihre Arbeit sind. Selbst so genannte niedrige Tätigkeiten sind nützlich und wertvoll für die Gemeinschaft, in der man lebt. Sollten Sie aus diesem Grund mit Ihrer Arbeit Probleme haben, dann ändern Sie schleunigst Ihre Haltung. Lassen Sie es nicht zu, dass Ihre Arbeit an Ihrem Selbstwertgefühl kratzt.

Über den Autor

Peter F. Kinauer ist selbstständiger Motivationstrainer. Er hält Seminare und Vorträge und ist Autor mehrerer Bücher im Bereich Management und Lebenshilfe.
