

Gute Stimmung unter den Kollegen sorgt auch beim Kunden für ein gutes Gefühl.

So klappt's mit den Kollegen

Arbeitsklima Bis zu 40 Stunden und mehr verbringen wir pro Woche am Arbeitsplatz. Um sich am Counter wohlfühlen, ist vielen Expis eine gute Stimmung im Team sehr wichtig. Wir verraten, wie es mit dem guten Arbeitsklima klappt. » **Martina Dannheimer**



„Sich gern gegenseitig unterstützen! Teamarbeit fördert das Arbeitsklima.“

Nadine Jessen Derpart Eckernförde



„Nach der Arbeit mal was gemeinsam unternehmen. Und: Fehler verzeihen!“

Max Jogwich Travianet Deggendorf

Touristiker aller Altersklassen sind sich einig: Das Betriebsklima ist das A und O im Job. 94 Prozent der Beschäftigten über 35 Jahre legen laut einer **Arbeitgeberstudie** des TravelTalk-Schwes-
termagazins fvw großen Wert auf Teamarbeit und flache Hierarchien, beim touristischen Nachwuchs sind es 87 Prozent. Zahlen, die Business-Coach Bernd Slaghuis aus Köln bestätigen kann: Das Arbeitsklima bezeichnet er als „extrem wichtig“. So sei „Freude“ – und dazu zähle eindeutig die gute Stimmung unter Kollegen – der am meisten gewünschte Wert fürs Berufsleben.

Querelen mit Kollegen belasten hingegen und lenken von der eigentlichen Arbeit ab. Außerdem spüre der Kunde, ob die Stimmung im Team gut oder schlecht ist, was gerade in einer Dienstleistungsbranche von großer Bedeutung sei: „Hier geht es um Vertrauen. Schließlich wollen Reisebüros ihren Kunden ein gutes Gefühl verkaufen.“

Jeder kann was tun

Für ein gutes Arbeitsklima ist der Beitrag jedes Einzelnen gefragt. Und anstatt den Chef oder die Kollegen für Missstimmungen verantwortlich zu machen, sollte jeder überlegen, was er selbst tun kann, damit es dem Team gut geht. Das gemeinsame Mittagessen oder gelegentliche Unternehmungen mit den Kollegen hält der Experte dabei für sinnvoll. „Es sollte aber ohne Zwang stattfinden“, rät Slaghuis.

Tauchen dann doch mal Probleme unter Kollegen auf: offen ansprechen. Viel zu häufig erwarten Mitarbeiter, der Chef oder Kollege „muss das doch wissen“ – und das sei meist nicht der Fall. Ist ein **klärendes Gespräch** notwendig, zieht man sich am besten in einen ruhigen Raum abseits des Counters zurück. Den Kollegen im Beisein

der Kunden zu kritisieren, ist ein No-Go. Slaghuis: „Das fördert garantiert nicht die gute Stimmung.“

Und was kann der Chef tun? „In erster Linie seine Mitarbeiter ‚lieben‘ und wert-

schätzen“, betont der Coach und fügt hinzu: „Der Vorgesetzte kann sich zig Maßnahmen überlegen. Doch wenn die Haltung gegenüber seinen Mitarbeitern nicht stimmt, stimmt auch das Betriebsklima nicht.“

» Im Reisebüro

Sieben Tipps für ein gutes Arbeitsklima



Bernd Slaghuis ist als selbstständiger Karriere-Coach in Köln tätig. Er erklärt, wie Expis zu einer guten Stimmung am Counter beitragen.

» **Klar kommunizieren** Egal, ob es ums Ausräumen der Spülmaschine oder um die Organisation des nächsten Info-Abends geht: direkt und in respektvollem Ton ansprechen. So lassen sich Missverständnisse oder Vorurteile am besten beseitigen. Und: möglichst zeitnah das Gespräch suchen.

» **Wertschätzung zeigen** Dein Kollege hat Dir bei der Anfrage zur Reiserücktrittsversicherung geholfen oder den schwierigen Stammkunden übernommen? Super! Und das solltest Du ihm auch zeigen. Anstelle von überschwänglichen Lobeshymnen kommt ein herzliches Dankeschön meist am besten an. Übrigens: Jeder sollte auch sich und die eigene Arbeit wertschätzen.

» **Verantwortung übernehmen** Dauerknatsch mit den Kollegen und Du kannst nichts machen? Von wegen! Jeder sollte seinen Beitrag zur guten Stimmung im Team leisten – sei es mit einem fachlichen Tipp oder einfach dem freundlichen Gruß am

Morgen. Jammern wiederum zieht noch mehr runter!

» **Gemeinsame Aktivitäten** Ein Sushi-Essen in der Mittagspause oder der Geburtstagsumtrunk zum Feierabend: Auch mal abseits vom Counter mit den Kollegen etwas zu unternehmen, fördert die gute Stimmung im Team. Doch es gilt: keinen Druck ausüben – niemand sollte zur Teilnahme verpflichtet werden.

» **Verantwortlichkeiten klären** Grätscht man den Kollegen ständig dazwischen oder schiebt lästige Aufgaben auf sie ab, stößt das auf wenig Gegenliebe. Hier helfen eine genaue Aufgabenverteilung und konkrete Absprachen.

» **Lösungsorientiert handeln** Lläuft etwas schief, muss eine Lösung her – und genau darauf sollten sich Chef und Mitarbeiter konzentrieren. Die Schuldfrage wälzen oder ständig wiederholen, was alles nicht passt, bringt wenig – und verschlechtert das Arbeitsklima nur noch mehr.

» **Lästereien vermeiden** So schön der Tratsch in der Pause sein mag: Geht er auf Kosten von Kollegen oder Chef, hat er im Berufsalltag nichts zu suchen. Stört Dich das Verhalten eines Teammitglieds: ansprechen und das Problem aus der Welt schaffen.