

## Von Anfang an sympathisch

Lässt sich Sympathie einfach „machen“? Einerseits nein. Sympathie lässt sich nicht machen – gerade in Situationen, in denen Sie einem Menschen das erste Mal gegenüberstehen. Denn ob Sie einer anderen Person sympathisch sind (und sie Ihnen), entscheiden Sie nicht bewusst, sondern Areale Ihres Gehirns, die zwischen Freund und Feind unterscheiden – wie zu Urzeiten und da musste es verständlicher Weise sehr schnell gehen. Daher läuft dieser Prozess blitzschnell ab. Schon in wenigen Sekunden sind die Weichen gestellt. Und schließlich ist der Prozess sehr komplex.

Dennoch sind Sie Ihrem Unbewussten nicht vollkommen ausgeliefert. Sie haben, wie der Psychologe Hans-Georg Häusel („Think Limbic“, Haufe-Verlag) feststellt, innerhalb der unbewussten Reaktion einen weiten Entscheidungsspielraum, da der Prozess so komplex ist und alle Details nun auch nicht unbewusst geregelt sein können. Und da es beim Thema Sympathie um mindestens zwei Personen geht, potenziert sich die Anzahl der unregulierten Details. Darin liegt Ihre Chance zur Sympathie.

## Bilden Sie Ihre Höflichkeit

Der Spielraum, den die bewussten Entscheidungen innerhalb der unbewussten Reaktionen haben, ist der Ansatzpunkt: Hier können Sie den höflichen Umgang weiter ausbilden, um mehr Menschen in fast allen Situationen sympathisch zu sein. Und zwar indem Sie lockerer werden, an innerer Souveränität

gewinnen und Ihr Gegenüber respektieren. *Lockerheit, Souveränität* und *Respekt* sollten sich in Ihren Umgangsformen ausdrücken, und zwar nicht erst, nachdem Sie „warm gelaufen“ sind, sondern schon von Anfang an, wenn Sie jemandem begegnen.

Denn der erste Kontakt, die ersten Sekunden, prägen den Verlauf einer Begegnung ganz außerordentlich.

Lockerheit, Souveränität und Respekt sind aber noch sehr allgemeine Begriffe. Deswegen gehen wir ins Detail und versuchen herauszufinden, welche Aspekte bei einer ersten Begegnung wichtig sind.

## Wie war das beim ersten Mal?

Dafür bitte ich Sie zu überlegen, was Ihnen in Erinnerung ist von z. B. der ersten Begegnung mit Ihrem Chef (oder Ihrer Chefin) oder mit einem Kunden ... (Um die Situation wieder in Erinnerung zu rufen, überlegen Sie zuerst: Zu welchem Anlass war das? Wie bin ich dorthin gekommen? Wie war dort die Situation?) Nehmen Sie dann Stift und Zettel zur Hand und notieren Sie der Reihe nach, was für einen ersten Eindruck Sie von dieser Person hatten.

Vergleichen Sie nun das Ergebnis Ihrer Erinnerung mit der hier geschilderten Begegnung. Natürlich nicht in der direkten Beschreibung, aber von den Gesichtspunkten her werden sich wahrscheinlich einige von diesen auch bei Ihnen finden: Und wenn sie sich ähnlich sind, dann war es sicher ein sehr sympathischer erster Eindruck, den Sie hatten:

- 1 Sie waren beruhigt, weil Ihr Gegenüber sich für Sie erhoben hatte
- 2 und angenehm überrascht, weil er sogar Ihren Namen wusste.
- 3 Dann war sein Händedruck fest und herzlich
- 4 und er lächelte Sie freundlich an.
- 5 Wie er sich kleidete, bestach durch eine leger individuelle Note
- 6 und Sie verspürten einen dezenten Duft.

Diese sechs Punkte sind zentrale Aspekte, auf die wir im Folgenden weiter eingehen. Zentral sind sie deswegen, weil fast alle Sinne berücksichtigt sind – und das Empfinden für soziale Hierarchien: der Tastsinn (Handschütteln), der Sehsinn (Blick in die Augen und auf die Kleidung), der Geruchssinn (Körpergeruch) und das Gefühl der Gleichrangigkeit (Erheben) und das Entgegenkommen (Nennung des Namens).

### **Können Sie sich entschuldigen?**

Es gibt Situationen, in denen plötzlich klar wird, dieser Person bin ich gerade gar nicht sympathisch. Vielleicht waren Sie es einmal. Aber das ist nun vorbei. Und Sie könnten sich selbst ohrfeigen. Denn was Sie da soeben zu Ihrer Kollegin gesagt haben, ist Ihnen derart unangenehm. Es ist Ihnen einfach so herausgerutscht und Sie können bestens nachvollziehen, dass sie gekränkt ist. Aber was sollen Sie tun?

Was Sie tun können, ist für einen höflichen Umgang grundlegend: Sie können sich entschuldigen. Das setzt Lockerheit,

Souveränität und Respekt vor dem anderen voraus. Den Respekt wollen Sie wiederherstellen. Dazu brauchen Sie Souveränität, um Ihr Verhalten kritisch betrachten zu können. Und Lockerheit, damit Sie auf die Person, die Sie verletzt haben, zugehen können. Und das sollten Sie tun.

Aber kann sich denn jemand selbst entschuldigen? Es ist zwar sprachlich so üblich („Ich entschuldige mich“), aber logisch ist es nicht. Entschuldigen kann doch nur der, an dem Sie sich schuldig gemacht haben. Daher kann es wohl nur möglich sein, um Entschuldigung zu bitten. Aussprechen aber muss die Entschuldigung der andere.

Ist Ihnen ein Fauxpas passiert, so bitten Sie um Entschuldigung. Tun Sie es am besten sofort. Wenn Sie meinen, es handelt sich um eine kleinere Sache, brauchen Sie nicht um Entschuldigung zu bitten. Das kann auch zu dramatisch wirken. Sagen Sie stattdessen, dass es Ihnen (sehr) leidtut.

Und wenn Sie in Gegenwart mehrerer jemanden gekränkt haben, so bitten Sie am besten auch in deren Gegenwart um Entschuldigung. Denn manchmal sind Dritte nachtragender als der Betroffene.

## Wie Sie taktvoll begrüßen

In einer Begrüßung kommt es immer darauf an, dem Gegenüber seinen Respekt zu erweisen. Das können Sie in einer einfachen und doch wirkungsvollen Geste ausdrücken: Indem Sie sich zur Begrüßung erheben. Wenn es auch im beruflichen Alltag nicht üblich ist, so sollten Sie doch schon bei