

Anzeigenannahme für Stellenanzeigen
 anzeigenannahme@HNA.de • www.hna.stellenanzeigen.de

Telefon 01 80 / 12 12 122 • Fax 01 80 / 12 12 124 (3,9 Cent/Min. aus dem dt. Festnetz, Mobilfunkpreise abweichend.)

Beruf & Karriere

Stellenangebote ab B1

Stellengesuche B9

Unterricht und Fortbildung B10

Keine Chance für Dauergrinser

Freundlichkeit siegt nicht immer – Lächeln und nette Gesten dosiert einsetzen

VON ANDREAS HEIMANN

Freundlichkeit siegt“ lautet eine Lebensweisheit, die eigentlich immer und überall zitiert werden kann. Aber stimmt sie überhaupt? Im Berufsleben hilft Freundlichkeit oft weiter, im Kundengespräch genau wie bei heiklen Konfliktsituationen. Aber nicht immer ist freundlich sein die beste Methode, schließlich entspricht es nicht immer der Situation oder auch der Stimmung. Experten raten zum dosierten Einsatz von Lächeln und netten Gesten. Dabei geht es nicht darum, sich berechnend zu verhalten, sondern intelligent.

Gute Laune nicht spielen

Prinzipiell ist Freundlichkeit natürlich etwas Angenehmes: „Ich werde auch lieber freundlich behandelt als zur Schnecke gemacht“, sagt Christine Öttl, die als Coach in München arbeitet. „Aber sie muss der Situation angemessen sein.“ In Bewerbungssituationen beispielsweise sollte Freundlichkeit nicht überdosiert werden. „Das wirkt sonst leicht unterwürfig“, warnt Öttl. Und das erscheine wiederum unehrlich. Höflich zu sein, ist zwar Pflicht, aber sie darf eben nicht übertrieben sein. „Wenn Freundlichkeit nur aus taktischen Gründen eingesetzt

wird, ist sie nicht wirkungsvoll“, erklärt Öttl.

Das sieht Meike Müller, die in Berlin als Coach und Kommunikationstrainerin arbeitet, genauso: „Wir haben feine Antennen dafür, dass wir widersprüchliche Signale empfangen.“ Dem anderen etwas vorspielen zu wollen, funktioniert deshalb häufig nicht. Außerdem passt Freundlichkeit auch nicht immer zum The-

ma. „Manchmal ist man schließlich zurecht sauer“, ergänzt Christine Öttl. Und dann sollte niemand seine schauspielerischen Fähigkeiten überstrapazieren und auf gute Laune machen.

Trotzdem sei es grundsätzlich vernünftig, freundlich sein zu wollen. Unfreundlichkeit sei häufig ein Zeichen fehlender Souveränität. „Laut werden ist ein Zeichen für schwaches Selbstbewusstsein“, sagt

Müller. Gerade wer in der Lage ist, Provokationen zu überhören, zeige damit Stärke. Bei konfliktträchtigen Gesprächen sei es gut, die Diskussion wieder auf die sachliche Ebene zu bringen – wenn andere durch Unfreundlichkeit unsachlich geworden sind.

Glaubhaft wirken

Das Ziel lautet deshalb, nicht einfach freundlich, sondern glaubhaft freundlich zu wirken: „Das ist oft auch eine Frage der Stimme und der Körpersprache“, erläutert Müller. „Die nonverbale Ebene entscheidet mehr über gelungene Kommunikation als das, was wir sagen.“

Das sieht auch Caroline Krüll, Selbstmarketing-Expertin und Trainerin aus Berlin, so: Ob jemand freundlich wirkt oder abweisend, hänge nicht unwesentlich von den Signalen ab, die er zum Beispiel durch seine Körperhaltung aussendet. „Wenn man das Kinn nach oben zieht, signalisiert das Kampfbereitschaft. Wenn man das nicht tut, wirkt das weniger aggressiv“, erklärt Krüll. Ähnliches gilt, wenn der Kopf leicht geneigt wird: „Man wirkt dann freundlicher“, erklärt Krüll. In Konfliktsituationen, die noch nicht eskaliert sind, könnten solche Gesten entschärfend wirken.

Authentisch bleiben

Tipps der Kasseler Rhetorik-Trainerin Sophia Lins

Frau Lins, wie erreicht man eine positive Wirkung auf andere?

SOPHIA LINS: Grundvoraussetzung, um sich vorab positiv einzustimmen, ist die Geisteshaltung. Es ist wichtig, sich mental auf eine Situation vorzubereiten. Auf wen treffe ich? Was ist mein Ziel? Darüber hinaus zählen im Gespräch Faktoren wie Körperhaltung, Gestik, Mimik und Stimme und auch der Blickkontakt.

Benennen. Ich halte es für falsch als Dauergrinser daher zu kommen ebenso wie der eigenen schlechten Stimmung freien Lauf zu lassen, zum Beispiel durch markant nach unten hängende Mundwinkel. Das beweist bestenfalls schlechten Stil.



Sophia Lins

Freundlichkeit und Höflichkeit erzeugen dagegen Sympathie. Ein Dauergrinsen hat damit jedoch nichts zu tun. Penetrante Pseudo-Gute-Laune schreckt ab.

Wie bleibt man authentisch?

SOPHIA LINS: Das viel zitierte „wohl dosiert“ ist nicht nur im Kontext mit der jeweiligen Situation zu verstehen, sondern sollte auch dem eigenen Naturell – introvertiert oder extrovertiert – geschuldet sein. Ich rate, den individuellen Mittelweg zu finden. Das heißt, man sollte aus dem Gestik- und Mimik-Spektrum die Mittel auswählen, bei denen man sich wohlfühlt und die zu einem passen. So verhält man sich authentisch und glaubwürdig. Andernfalls registriert der Gesprächspartner den Widerspruch und entlarvt inkongruentes Verhalten, zum Beispiel durch übertriebene Freundlichkeit, zurecht als Schauspielerei.

Ist man mit einem Lächeln immer auf der Gewinnerseite?

SOPHIA LINS: Der Volksmund sagt: „Ein Lächeln öffnet jede Tür.“ Was er verschweigt: Das Gegenüber weiß intuitiv, ob ein Lächeln aufgesetzt ist oder echt. Nicht nur dem Mund, sondern auch den Augen kommen im Gesicht als kommunikativem Signalbereich besondere Bedeutung zu. So stehen nicht nur die Mundpartie, sondern eben auch die Augenpartie immer im Zentrum der Wahrnehmung. Nur wenn auch die Augen lächeln, wirkt man authentisch und glaubwürdig. Bleibt der Blick dagegen kalt, so können auch zu einem Lächeln geformte Lippen nicht über dessen Unehrlichkeit hinwegtäuschen.

(hko)



Ein Lächeln wirkt auf den ersten Blick positiv: Es darf aber nicht angestrengt oder übertrieben sein. Foto: Fotolia

(tmn)

H+M Systeme für Mediziner

Die H+M Gruppe betreut in den Regionen Berlin/Brandenburg, Thüringen und Hessen ca. 2.500 Human- sowie 2.500 Zahnmediziner im Bereich Praxis – EDV, Digitales Röntgen und Spracherkennung und vertreibt die marktführenden Produkte.

Für den Standort Kassel suchen wir zum nächstmöglichen Termin folgenden Mitarbeiter/in:

1 Zahnarztthelfer/in für Softwaresupport

Ihre Herausforderung
 Sie betreuen unsere Kunden bei allen Fragen rund um die Praxis-EDV-Lösung Z1 und deren Module. Hierzu zählt die Beantwortung von Fragen am Telefon ebenso wie die Beratung und Serviceeinsätze vor Ort in den Praxen. Bei Eignung führen Sie auch Schulungen zur Software in unserem Schulungszentrum und in den Praxen durch.

Ihr Profil
 Sie verfügen über umfangreiche Kenntnisse als Zahnarztthelfer/in im Abrechnungsbereich, idealerweise Microsoft-Standardsoftware und Abrechnungsprogramm Z1. Sie verfügen über sehr gute Umgangsformen, rhetorisches Geschick und Organisationsvermögen, sind teamorientiert und haben Spaß am Umgang mit unseren Kunden. Neuen Herausforderungen stehen Sie offen gegenüber.

Unser Angebot
 Wir bieten Ihnen einen zukunftssicheren Arbeitsplatz in einem hochmotivierten Team. Sie erwartet ein interessantes und breit gefächertes Aufgabenfeld. Ihr Gehalt entspricht den Anforderungen an diese Stelle sowie Ihren Fähigkeiten.

Sie fühlen sich angesprochen? Dann freuen wir uns auf Ihre schriftliche Bewerbung unter Angabe Ihres frühestmöglichen Eintrittstermins und Ihrer Gehaltsvorstellung.

H + M HighTec und Management Systemlösungen GmbH & Co. KG, z. Hd. Frau Kade
 In den Weiden 9, 99099 Erfurt, E-Mail: info@h-m.org, www.h-m.org

Hier wartet eine neue Karrierechance auf Sie!

Sales Trainer/in

Kurz gesagt: Verkaufstalente einarbeiten, betreuen, zum Kunden begleiten, das sind Ihre künftigen Tätigkeitsschwerpunkte in unserer starken Stamm-Organisation.

Dafür suchen wir: Hauptberuflich selbstständige Vertriebsprofis (in erster Linie) aus der Versicherungs- und/oder Finanzdienstleistungsbranche mit Führungserfahrung und Organisationstalent.

Wir bieten Ihnen: Einen Vertrag mit überzeugenden Konditionen, Perspektiven und speziell auf den Sales Trainer ausgerichtete Schulungen.

Sie lernen besondere Führungstools und Einarbeitungsinstrumente und deren erfolgreichen Einsatz in der Praxis kennen.

Erfolg hat viele Gesichter. Wir möchten Sie kennenlernen.
Rufen Sie uns an: 05 61 / 7 09 15 - 55

Hamburg-Mannheimer Versicherungs-AG, Regionaldirektion Kassel
 Claus Stehl, Poststr. 1, 34117 Kassel
 E-Mail: claus.stehl@hamburg-mannheimer.de

www.hms-wir-sind-zukunft.de

Ein Unternehmen der ERGO Versicherungsgruppe. **KAISERLICH VERSICHERT.** **HAMBURG MANNHEIMER**

ARBEITER-SAMARITER-BUND LANDESV ERBAND HESSEN e.V.

Machen Sie ein starkes Team noch stärker. Als eine der großen Hilfsorganisationen der Wohlfahrtspflege steht der Arbeiter-Samariter-Bund mit seinen haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeitern im Dienste seiner Mitmenschen.

Der ASB ist in der Region Kassel-Nordhessen mit acht Rettungswachen, 25 Einsatzfahrzeugen, 2 Notarztsystemen und über 180 Mitarbeitern einer der größten Leistungserbringer. Zur Leitung unseres Teams suchen wir eine qualifizierte Persönlichkeit als

Bereichsleiter Rettungsdienst (m/w)

Ihr Können:

- Rettungsassistent/Lehrrettungsassistent
- Kaufmännische Ausbildung oder Fachwirt im Gesundheitswesen
- Mind. 5 Jahre praktische Tätigkeit im Rettungsdienst
- Erfahrung in Personalführung und Rettungsdienstmanagement
- Durchsetzungsvermögen
- Sicherer Umgang mit MS Office-Programmen
- Selbständiges und teamorientiertes Denken
- Führerschein Klasse C / C1

Ihre Aufgaben:

- Leitung des Bereiches Rettungsdienst/Krankentransport, Katastrophenschutz und Sanitätsdienst unter Beachtung aller gesetzlichen, vertraglichen und internen Vorschriften, Standards und wirtschaftlicher Prinzipien
- Fachliche und organisatorische Führung des gesamten Personals des Bereiches und Ausübung der Fach- und Dienstaufsicht
- Budget- und Investitionsplanung und Verantwortung
- Mitwirkung bei internen und externen Verhandlungen
- Integration und Förderung der Freiwilligenarbeit

Ihre Perspektive: Ihnen wird der Einstieg in ein dynamisches Umfeld geboten, das besonderes Engagement im Sozial- und Gesundheitsbereich erfordert. Verbandsinterne und externe Fortbildungsangebote sind selbstverständlich, ebenso die Mitarbeit in Arbeitsgruppen und Gremien der Leitungsebene. Die Vergütung erfolgt nach Manteltarifvertrag. Sitz des Bereichsleiters soll die Dienststelle in Kassel sein.

Ihr Kontakt: Bitte richten Sie Ihre vollständige Bewerbung mit Lichtbild, Lebenslauf, Zeugniskopien sowie Angaben zur Gehaltsvorstellung und zum frühestmöglichen Eintrittstermin an:

Arbeiter-Samariter-Bund Landesverband Hessen e.V., Region Kassel-Nordhessen – Personalabteilung – Lange Str. 37, 34253 Lohfelden

mosebach & partner
 Rechtsanwälte - Notar

Wir suchen eine/n Rechtsanwalts- und Notarfachangestellte/n

für unsere arbeits- und wirtschaftsrechtlich ausgerichtete Kanzlei. Sie sollten mit der selbständigen Sekretariatsarbeit in einem Anwaltsdezernat vertraut sein. Kenntnisse im Notariatsbereich würden wir begrüßen, sind aber nicht zwingend erforderlich. Teilzeittätigkeit ist möglich.

Weitere Auskünfte erteilen Rechtsanwalt und Notar Wilfried Mosebach und Rechtsanwalt Rolf Christian Otto.
 Bitte lassen Sie uns Ihre Bewerbung bis zum 5. 3. 2010 zukommen.

Mosebach & Partner - Rechtsanwälte und Notar
 Obere Königsstraße 30 • 34117 Kassel • Telefon 05 61 / 7 88 09 90
www.mosebach-partner.de

Heckmann
 FÜR PROFESSIONELLES BAVEN

Als mittelständische Unternehmensfamilie mit 330 Mitarbeitern und Sitz in Hamm, Brilon und Wiehl, sind wir tätig im komplexen Tief- und Straßenbau sowie im Gewerbe- und Industriebau. Für den Bereich Gewerbe- und Industriebau suchen wir zur Verstärkung für unser Unternehmen in **Brilon** eine/n

Diplom-Bauingenieur/-in TH/FH/B.Eng./M.Eng. Fachrichtung SF-Gewerbe- und Industriebau

Ihre Aufgaben: - Beratung, Planung, Angebotsbearbeitung von Gewerbe- und Industriebauten, Auftragsverhandlung und Projektsteuerung

Ihr Profil: - Sie haben Erfahrung im SF-Bau von Gewerbe- und Industriebauten und sind es gewohnt selbstständig, eigenverantwortlich und ganzheitlich zu arbeiten.

Wir erwarten: - Eine engagierte, kundenorientierte und verantwortungsbewusste Persönlichkeit, für die auch das unternehmerische Denken selbstverständlich ist.

Wir bieten: - Ein interessantes Aufgabenfeld und die Zusammenarbeit mit einem kooperativen, erfahrenen und innovativen Team, - eine leistungsgerechte Vergütung, - einen attraktiven Dienstwagen, - eine ausbaufähige Position

Wenn Sie interessiert sind zur weiteren positiven Entwicklung unseres Unternehmens beizutragen, bewerben Sie sich bitte mit aussagefähigen Unterlagen. Selbstverständlich wird Ihre Bewerbung vertraulich behandelt.

Heckmann Bau GmbH & Co. KG
 - Geschäftsleitung -
 Gallbergweg 36, 59929 Brilon
<http://www.heckmann-bau.de>
 Telefon: 02961 / 9786-0

Die Nase vorn haben im globalen Wettbewerb!

Projektmanagement für Projektleiter (IHK)

Jetzt anmelden!

Projektmanagement ist DIE Arbeitsmethode für Unternehmen, die effektiv ans Ziel kommen wollen. Und Projektleiter sind gesucht! Der bundeseinheitliche IHK-Zertifikatslehrgang vermittelt Ihnen auf hohem Niveau das Know-how im Projektmanagement. Die theoretischen Inhalte erlernen Sie im Lehrgang als Mitglied eines Projektteams an praktischen Fällen. Dabei erhalten Sie die Chance, persönliche Flexibilität, Risikobereitschaft und Unternehmensegeist zu entwickeln - und erfahren hautnah, welche Erfolge Ihnen Projektmanagement bietet.

26. 03. 2010 - 18. 09. 2010 • 7 Wochenenden • freitags und samstags

BZ Bildungszentrum Kassel
 Ihre Ansprechpartnerin:
 Derya Kilic, Falderbaumstraße 18-20, 34123 Kassel
 Telefon (0561) 95 96-351, Fax (0561) 95 96-355,
 d.kilic@bz-kassel.de, www.bz-kassel.de

Treffpunkt kluger Köpfe