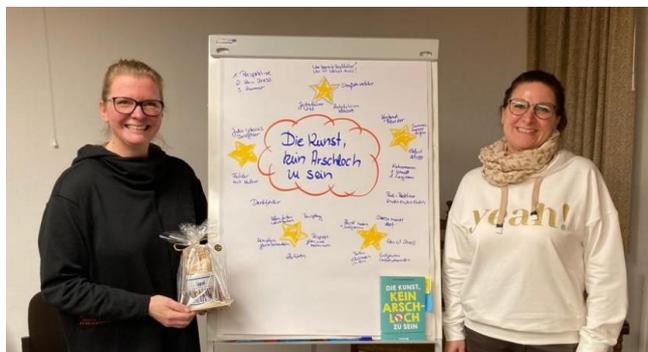


Besser miteinander umgehen

Gelassen bleiben, wenn andere durchdrehen

„Welche Handlungen und Aussagen von anderen ärgert Sie und schafft Momente, in denen Sie nicht die beste Version Ihrer selbst sind?“ Mit dieser Frage eröffnete die Referentin Anja Niekerken die November-Veranstaltung der UnternehmerFrauen im Handwerk.



Referentin Anja Niekerken, Yvonne Behrens 1. Vorsitzende UFH.

Wenn Sie gelassen bleiben möchten, sei es wichtig das sogenannte Reizreaktionschema zu erkennen, führte Niekerken aus und empfahl, den Grund für die eigene Reaktion zu hinterfragen. Unsere Reaktionen hätten immer auch etwas mit uns zu tun, so Niekerken, unser Gegenüber sei nur der Auslöser. Den Auslöser könne man nicht ändern, aber es liege bei jedem selbst, das eigene Verhalten zu ändern, meinte Niekerken.

Das Gehirn speichere immer einen Fakt zusammen mit einer Emotion ab, nur Fakten abspeichern gehe nicht, so Niekerken. Zuerst sei immer das Gefühl da, und dies übernehme das Steuer und veranlasse unmittelbar die Reaktionen. Es liege in der eigenen Verantwortung dieses Gefühl „auszuschalten“ umso logisch und bedacht auf bestimmte Situationen zu reagieren.

„Wenn Sie merken, dass ein Mitarbeiter in einem Gespräch durch sein Verhalten Wut und Stress bei ihnen hervorruft, nehmen sie sich raus aus der Situation“, riet Niekerken und empfahl eine Pause oder auch eine Vertagung. Nach Lösungen ließe es sich leichter suchen, wenn die Emotionen unter Kontrolle seien.

Auch verhalte es sich so mit Fehlern. Den Mitarbeiter zu fragen: „Warum hast du das gemacht“, implementiere, er mache dies mit Absicht. Kein Mitarbeiter mache absichtlich Fehler. Fehler passierten und ließen sie es als Vorgesetzte deshalb auf ihrer Seite zu, dass Frust und Enttäuschung die Oberhand gewannen, suchten sie zwangsläufig einen Schuldigen, führte Niekerken aus.

Eine nach vorne gerichtete Fehlerkultur sei hier empfehlenswert. „Wie ist das passiert, was können wir tun, um derartige Fehler zukünftig zu vermeiden“, empfahl Niekerken als Herangehensweise. „Binden Sie den Mitarbeiter auf jeden Fall in die Entscheidung mit ein“, führte sie weiter aus. „Messen Sie die Menschen in ihrem Umfeld nicht an ihren Fehlern, sondern an ihrer Lösungsbereitschaft“.

Ebenso verhalte es sich mit Enttäuschungen. Diese seien aufgrund der Erwartungshaltung manchmal vorprogrammiert und gelten für alle Bereiche, sowohl im Freundeskreis, als auch im Betrieb und in der Familie. Niekerken nannte hier auch gleich ein Beispiel: „Sie erwarten, dass jedes Familienmitglied seinen Part im Haushalt übernimmt? Dann kommunizieren Sie dies entsprechend. Vergewissern sie sich, dass allen Beteiligten die Spielregeln und Ziele bekannt sind“.

Veränderungsprozesse seien immer langwierig, wusste Niekerken aus eigener Erfahrung zu berichten. Selbsterkenntnis sei der erste Schritt in diese Richtung. Und Humor könne immer helfen, über einige Fehler hinwegzusehen.