„Wenn's einfach mal wieder ganz dicke kommt."

Trainerin Susanne Goerke gibt wertvolle Tipps für mehr Gelassenheit im beruflichen Alltag.

Als Trainerin und Coach höre ich oft von meinen ‚Teilnehmern, dass sie in bestimmten Situationen gerne „so richtig cool" wären. Wenn ich dann frage, in welchen Situationen sie gerne cool wären, höre ich sehr unterschiedliche Antworten. Mal geht es um Kundengespräche mit komplizierten Sachverhalten und um Fragen, auf die man keine Antwort hat. Mal geht es um Telefonate und Gespräche, in denen es heiß her geht, laut wird, man sich ungerecht behandelt oder gar persönlich angegriffen fühlt.

Oft werden auch Situationen genannt, in denen zunächst gar kein zweiter Gesprächs- oder Geschäftspartner eine Rolle spielt: *„Tage, in denen mir einfach alles zu viel wird"*, *„Arbeitsberge, die mir über den Kopf wachsen"*, *„Wenn ich Angst habe, den Überblick zu verlieren"*, Termindruck, Hektik oder *„Wenn's einfach mal wieder ganz dicke kommt"* und sich die Menschen gestresst fühlen. Sicher kennen Sie solche Momente und Gefühle auch.

Doch was bedeutet „cool bleiben" eigentlich? Bedeutet es streng genommen, frei von Emotionen zu sein? Wenn man Kundengespräche, Beziehungen zu Kollegen oder den Arbeitsalltag längerfristig betrachtet, kann das nicht unser Ziel sein. Sicher möchten wir manchmal „kühl und besonnen" reagieren und würden gerne auf manch negative Gefühlswelle verzichten, doch die Gefühle sind wichtig und haben sehr positive Funktionen. In Wirklichkeit wünschen wir uns mehr Gelassenheit, die – und das ist die wirklich gute Nachricht – sich trainieren lässt.

Was hilft uns in solchen Situationen, innerlich ruhig zu bleiben und nach außen auch gelassen zu reagieren? Hier ein paar Tipps aus meinen Workshops und Seminaren:

Möchten auch Sie, Ihre Kollegen und Mitarbeiter gelassener im Umgang mit anspruchsvollen Situationen werden? Gerne konzipieren wir ein individuelles Training oder Coaching für Sie.

Susanne Goerke
Partnerin CAPERA Training

Tipps für gelassenere Reaktionen!

» Statt Ihrem Ärger, Ihrer Wut oder Ihrer Enttäuschung mit Stimme, Mimik und Wortwahl Ausdruck zu verleihen, sprechen Sie Ihre Gefühle offen an. Sagen Sie „Ich habe mich über dich geärgert, als du vorhin…Mein Wunsch ist, dass…"

» Hören Sie, wenn sich zum Beispiel ein Kunde telefonisch lautstark beschwert, erst einmal ganz ruhig und aktiv zu. Zeigen Sie, wo immer es möglich ist, Verständnis, bevor Sie beginnen, den Vorgang sachlich zu klären.

» Nutzen Sie positive Formulierungen und meiden Sie Reizworte wie „ja, aber…". Stellen Sie lösungsorientierte Fragen und bringen Sie eine konstruktive Stimmung in das Gespräch.

Tipps für mehr innere Gelassenheit!

» Stärken Sie Ihr Selbstwertgefühl. Machen Sie sich beispielsweise klar, welche tollen Fähigkeiten und Eigenschaften Sie haben und was Ihre großen Stärken sind.

» Setzen Sie sich realistische Ziele. Überzogene Ansprüche an sich selbst schaden uns sowohl beruflich als auch privat.

» Finden Sie individuell passende Entspannungstechniken für sich. Schauen Sie sich bewusst um, probieren Sie aus, üben Sie regelmäßig. So können Sie nahezu „auf Knopfdruck" Kurzentspannung „im Fall der Fälle" erleben.

» Stellen Sie sich bildlich vor, zwischen Ihnen und dem Ärgernis sei ein dünner Vorhang, den Sie nach und nach ein Stückchen zuziehen können… Diese und ähnliche Übungen helfen, eine Distanz zwischen Ihnen und der Schwierigkeit zu schaffen.