

Nicht selten wird so getan,
als ob Gefühle im Büro und
bei der Arbeit keine Rolle
spielen würden, als ob
ausschließlich Fakten,
Daten und Ergebnisse
zählen würden. Dem ist
nicht so.

Die Trainerin für
Kommunikation und
Persönlichkeitsentwicklung
Dr. Ingrid Kösten analysiert.



▲ Kommunikations-Managerin
Dr. Ingrid Kösten

Emotions-Management

Gedanken über den produktiven Umgang mit Gefühlen am Arbeitsplatz

Emotionen sind ein natürlicher Bestandteil zwischenmenschlicher Beziehungen, auch am Arbeitsplatz.

Wie Untersuchungen ergeben haben, sind Fehler bei der Arbeit zumindest zu zwei Dritteln auf emotionale Störungen und nur zirka zu einem Drittel auf fehlende fachliche Qualifikation und schlechte körperliche Verfassung zurückzuführen. Gefühle im Betrieb sind genauso real wie eine Bilanz. Sie sind existentieller Ausdruck unseres Seins. Äußerungen wie „Gefühle kann ich mir nicht leisten“ sind somit unangebracht und in letzter Konsequenz sogar gesundheitsschädlich.

Nichtsdestotrotz sind solche Gedanken in unserem Gehirn fest verankert. Der Versuch, Gefühle wegzuschalten, sie nicht zu zeigen, scheitert regelmäßig, denn Gefühle sind einfach da und lassen sich nicht ignorieren. Wenn Sie die Verhaltensweise eines Mitarbeiters stört und Sie Ihren

Ärger darüber nicht zum Ausdruck bringen, werden Sie sich weiter gestört fühlen. Mit anderen Worten, Sie lassen sich von anderen steuern. Auf die Dauer ist eine solche Fremdsteuerung nicht ertragbar. Eine Möglichkeit, sie – scheinbar – zu bewältigen ist die Verschiebung. Sie bringen Ihren Ärger, Ihren Unmut bei anderen Gelegenheiten und/oder anderen Menschen zum Ausdruck. Für die Betroffenen ist ein solches Verhalten unverständlich und führt zu neuerlichen Mißstimmungen.

Verdrängung

Eine andere Möglichkeit der – scheinbaren – Bewältigung ist die Verdrängung. Sie schlucken den Ärger runter. Die Folgen sind wohlbekannt: Fehler bei der Arbeit, Ver-

haltenszwänge, körperliche Beschwerden usw. Im Interesse Ihres Wohlbefindes kann die Empfehlung daher nur lauten: Wenn Sie etwas ärgert, wenn Sie etwas stört, sagen Sie es, auch wenn es (zunächst) schwerfällt.

„Gefühle sind das un-
mittelbare ICH.

Sie zu degradieren oder
ignorieren heißt, das
ICH ignorieren.“

Samy Molcho

▼ Wir werden von unterschiedlichen Wünschen und Bedürfnissen gesteuert. Die Art, wie diese dann erfüllbar sind, entscheidet darüber, wie man sich fühlt, ob es uns gut oder schlecht geht.

