

EMOTIONS-KONTROLLE IM JOB

AUTHENTIZITÄT ODER DIPLOMATIE?

VON MYRIAM SPRING



1. Man soll intensive Emotionen zulassen, aber auch entscheiden können, wann man diese hintenanstellen sollte um seiner Tätigkeit nachgehen zu können
2. Herausforderungen aktiv angehen aber zwischendurch Kraft tanken
3. Einen liebevollen Freundeskreis pflegen
4. Sich auf sich und auf andere verlassen

Daraus kann abgeleitet werden, was Stress bewirkt und wie man diese Erkenntnis auf die Emotionskontrolle anwenden kann:

Stress-Kreislauf in einer Krisensituation

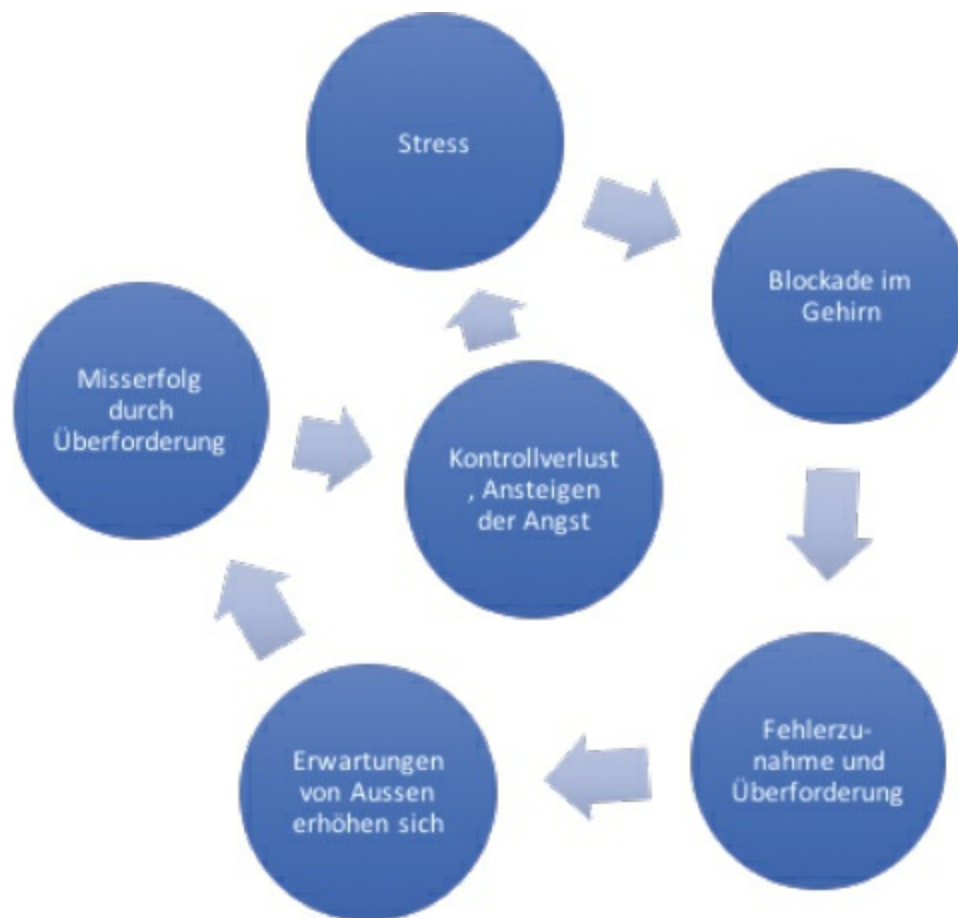


Abb. 4, eigene Grafik in Anlehnung an Siegrist, (2017) S. 51

3.7 Was spricht für Diplomatie und was für Authentizität?

Die Zusammenhänge und Ursachen von schwierigem Verhalten sowie die Dynamiken, die sich dadurch ausdrücken, müssen besser verstanden werden um nicht unbewusste Reaktionen auszulösen.

Ein authentischer Mensch, welcher sich in Selbstreflexion sowie Selbsterkenntnis übt, der seine Ziele und Bedürfnisse kennt, hat die bessere Voraussetzung für ein diplomatisches und somit souveräneres Handeln.

In verworrenen emotional geladenen Situationen, wo trotzdem noch zusammengearbeitet werden muss, hilft die diplomatische Entflechtung und die Reduktion von Konfrontationen auf gesundem Abstand. Wenn jeder das Gefühl hat, der andere müsse doch die Problematik erkennen, hilft Abstand um die Dinge aus eine anderen Warte aus zu sehen und zu lösen.

Personen, welche die Fähigkeit besitzen durch gelernte Emotionskontrolle diplomatisch zu reagieren, besitzen die Verantwortung für eine konstruktive Lösung eines Konfliktes. Die Dynamik zu erkennen und daraus bewusst den Konflikt zu steuern hilft, sich diplomatisch und nicht aus einem Reflex heraus zu verhalten.

Zur Konfliktfähigkeit gehört es dazu, mit Dynamiken umgehen und leben zu können. Insbesondere wenn die „Chemie“ nicht stimmt, nützen in manchen Fällen Klärungsgespräche nichts. Somit empfiehlt Zoller (2016) mit dem „Anderssein“ des andern leben zu lernen.

Schwierige Situationen sollten nicht als persönliches Versagen gesehen werden, da dies eine Spirale nach unten auslösen würde. Vielmehr sollte der Fokus auf die eigenen Werte und Ziele gerichtet sein, für welche man sich bei der schrittweisen Erreichung selbst auf die Schulter klopfen sollte (Bennett, 2015).

Hochbrunn (2017) meint ebenfalls, dass wenn man die Fähigkeit hat, die Hintergründe des andern zu erkennen und darauf dieser Person das zu geben, was sie braucht und es somit möglich wird das gewünschte Verhalten zu antizipieren, dann besitzt man soziale Kompetenz.

Brücken zu bauen, zu Personen, die unabdingbar sind im Job, bedeutet auch Macht zu haben (Hochbrunn, 2017).

Um Diplomatie am Arbeitsplatz walten zu lassen, sollten die Aufgaben und

Kompetenzen klar geregelt sein. Regelung des Informationsflusses, was wird unter „rechtzeitig“ verstanden und wie sind Eigeninterpretationen zu verstehen sowie auch Erwartungen und Absprachen bedürfen der klaren Definition, damit es nicht zu Konfliktsituationen kommt (vgl. Zoller, 2016).

Der eigene Handlungsspielraum und somit das eigene Spielfeld darf trotzdem nicht zu kurz kommen. Wie auch Paul Watzlawick treffend beschreibt, dass jeder die Wirklichkeit selbst gestalten kann und deshalb die Freiheit besitzt (Watzlawick/Beavin/Jackson (1969).

Dies verweist auf die Möglichkeit, die Ziele zu erreichen, mitunter dank der Emotionskontrolle, wie im nachfolgenden Kapitel beschrieben wird.

3.8 Zielerreichung durch Emotionskontrolle

Je flexibler und authentischer man mit sich und seinen Beweggründen im Einklang steht, desto eher ist es möglich, Diplomatie in einer schwierigen Situation zu zeigen und sich entsprechend so zu verhalten, dass das Ziel erreicht werden kann. Das Ziel darf nicht aus den Augen geraten v.a. wenn ein Konflikt auszuarten droht und es im Endeffekt nur noch darum geht, Recht zu behalten. Im Idealfall soll man situativ entscheiden ob man sich in den Hoch- oder Tiefstaus begibt, je nach dem was besser zum Ziel hinführt, wie unter Punkt 3.4.2 beschrieben.

Zoller (2016) warnt jedoch davor zu sehr auf die Kontrolle der Gefühle fokussiert zu sein, denn wenn einem dies nicht gelingt und diese Souveränität nicht immer sichergestellt ist, setzt man sich selbst arg unter Druck und dies könnte zur Folge haben, dass man jeglichen Konflikten aus dem Weg geht und Kontaktabbrüche sowie Beziehungsverluste daraus resultieren.

Bei der Zielerreichung soll kurz- mittel- und langfristig der Preis, den man bezahlt durchdacht sein. Für welchen Preis lohnt sich die Zielerreichung? Was sind die persönlichen Investitionen an zeitlichem und energetischen sogar gesundheitlichem Engagement durch Konfliktaustragung oder Vermeidung dessen?

Sehr effektiv kann auch eine nicht gesprochene Rede sein, welche man für

sich notiert und alle authentischen Gefühle zum Ausdruck bringt, dies verhilft dem Abbau von innerem Stress und schadet der Diplomatie nicht (Zoller, 2016).

Hingegen meint Bennett (2015), dass zuviel Kommunikation das Ziel verderben kann und es eher erreicht wird, wenn man die Beziehungen so sein lässt, wie sie sind. Man kann stolz auf sich sein unter solchen Umständen trotzdem sein Ziel erreicht zu haben.

Wenn es nicht mehr um die Zielerreichung geht, sondern nur noch darum einem andern zu Schaden und Schaden anzurichten, durch Unwahrheiten und Hintergehungen sowie Mobbing oder Intrigen, sollte eine Drittperson zwecks Mediation hinzugefügt werden, um die weitere Eskalation zu verhindern und darüber hinaus den Fokus wieder auf das Ziel legen zu können (Zoller, 2016).

Siegrist (2017) ist der Meinung, ein Ziel vor Augen zu haben gelte als grosser Lebensoder Überlebensgrund insbesondere, wenn man sich mit dem Ziel identifizieren könne.

Hierbei gehe es um die Sinnesfrage der eigenen Existenz.

Wenn es Situationen gibt, die unberechenbare Gefühlsausbrüche beim Gegenüber auslösen, sollte man sich bewusst sein, dass die darunter tieferliegenden Probleme nur von dieser Person selbst gelöst werden können. Die beste Chance zur Veränderung ist, wenn man nicht beeinflussbar ist von den schwankenden Emotionszuständen und ruhig bleibt. Es ist wichtig, sich der eigenen Stärken und Schwächen bewusst zu sein aber klar zu kommunizieren, wenn eigene Grenzen überschritten werden (Hochbrunn, 2017).

Die positiven und negativen Aspekte der Emotionskontrolle zwecks Zielerreichung werden nachstehend zusammengefasst:

Positive und negative Aspekte der Emotionskontrolle

Situation/Emotionskontrolle	Positiv	Negativ
Beweggründe	Im Einklang deshalb diplomatisch	Recht behalten ist Antrieb
Souveränität	Wenn Gefühlskontrolle gelingt	Sich unter Druck setzen
Zielerreichung	Preis/Leistung (Ziel) stimmt	Preis zu hoch
Unberechenbare Gefühlsausbrüche	Eigene Stärken/Schwächen	Eingreifen wenn Grenze überschritten

Eigene Tabelle Nr. 5, Zusammenfassung Aussagen Zoller (2016); Bennett (2015); Siegrist (2017); Hochbrunn (2017)

3.9 Selbstbestimmung und Konsequenzen

In letzter Konsequenz kann niemand über einen anderen Menschen bestimmen ohne dass dieser sich bewusst für ein Verhalten entscheidet. Entweder man lässt sich provozieren und steigt auf Dramen ein und reagiert in diesem Sinne für sich authentisch mit der Konsequenz der Kündigung oder dem Landen auf dem Abstellgleis. Oder man erträgt die Situation und versucht, wie im vorhergehenden Punkt beschrieben, das Ziel vor Augen zu haben. Dies kann bedeuten, die Karriereleiter weiter zu fördern oder letztendlich Ende Monat den Lohn auf dem Konto zu haben.

Wenn jemand jedoch bewusst unter Druck gesetzt wird, weil man weiss, dass diejenige Person sehr auf den Job angewiesen ist, ist es von Nöten aus dem System auszubrechen und Eigenverantwortung zu übernehmen.

Die eigene Schmerzgrenze zu kennen und sich zu wehren, wenn diese mehrmals massiv überschritten wurden ist sehr zentral um nicht psychisch krank zu werden, wenn man es nicht einordnen oder verdauen kann. Längere Zeitabschnitte von Abwertungen, Kränkungen und Demütigungen können das Selbstwertgefühl beeinträchtigen und verursachen, dass man die eigenen Grenzen mit der Zeit nicht mehr spürt (Zoller, 2016).

Deshalb sollte man laut Bennett (2015) realisieren, dass es wichtiger ist, mit