

DER HR-PROFI

SEPTEMBER 2019
NEWSLETTER 08

SCHRITT-FÜR-SCHRITT-ANLEITUNGEN – UMSETZUNGSBEISPIELE – HR-KOMPETENZEN



Liebe Leserin, lieber Leser

Vom Egoisten bis hin zur Drama-Queen: Unsere Expertin Silke Weinig kennt alle Miesmacher-Typen und analysiert im ersten Beitrag deren Verhalten und wie Sie dagegen ankämpfen können. Mit 10 hilfreichen Massnahmen sind Sie gewappnet um mit diesen Stereotypen umzugehen!

Wie schaffen Sie es, dass sich Ihre Briefe abheben und nicht wie alle andern klingen? Wie können Sie die Information genau auf den Punkt bringen? Frau Andrea Kern zeigt Ihnen im Beitrag auf Seite XX, wie Sie 0815-Briefe mit neuen Formulierungen auffrischen und dadurch schneller ans Ziel kommen!

Ich wünsche Ihnen eine gute Lektüre!

Herzlichst Ihre

Jennifer Aellen, Senior Product Manager Bereich Personal

IN DIESER AUSGABE:

- HR & Mitarbeitende: Konfliktmanagement Seite 1
- HR & Rekrutierung: War for Talents Seite 4
- Top-Thema: Datenschutz im Bewerbungsverfahren Seite 6
- HR & Kompetenzen: Auftrittskompetenz Seite 8
- HR & Kommunikation: Delegieren Seite 10
- HR & Kommunikation: Formulierungsvorschläge Seite 11

Mit schwierigen Menschen klarkommen – 10 Tipps, um Konflikte zu vermeiden

Wer kennt sie nicht: Menschen, mit denen fast jede Begegnung zum Hürdenlauf wird. Kollegen, die ständig etwas missverstehen, Familienmitglieder, die herumrörgeln oder beleidigen. Wie kann man mit diesen Menschen so umgehen, dass man dabei nicht auf der Strecke bleibt? Schlagfertigkeit? Ein dickes Fell? Hier ein paar Tipps für alle die unter Cholerikern, Drama Queens und Dauernörglern leiden.

■ Von Silke Weinig

Gleich vorweg: Schwierige Personen darauf hinzuweisen, dass man sie als anstrengend erlebt, oder sie gar um eine Veränderung zu bitten ist zu 100 Prozent vergebene Liebes-

müh! Warum? Mit grosser Sicherheit wird der Person überhaupt nicht bewusst sein, dass sie schwierig ist. Besser ist es daher, Strategien zu entwickeln, wie Sie mit diesen

Menschen umgehen. Das schont Ihre Nerven und bewahrt Ihre geistige Gesundheit, da es schwierigen Menschen ansonsten immer wieder gelingt, negative Gefühle in Ihnen auszulösen.

Es ist hilfreich zu klären, mit welchem Typus von Plagegeist man zu tun hat. Sicher, die Charakterzüge unserer unangenehmen Zeitgenossen treten selten in Reinform auf. Meist treffen wir auf «Mischwesen». Dennoch – wenn wir das Grundmuster des Quälgeists erkannt haben, können wir beginnen, Strategien für den künftigen Umgang zu entwickeln. So haben wir die Möglichkeit, souverän emotionale Distanz zu bewahren, damit wir uns nicht persönlich angegriffen, verletzt, übervorteilt oder ausgenutzt fühlen.



Der Egoist

Egoisten befinden sich in einem ständigen Wettbewerb. Sie wollen immer gewinnen und benutzen jede Art von Beziehung, Konversation oder Aktivität als Aktionsfeld für ihre Wettbewerbsspielchen, um sich als die Besseren zu beweisen. Egoisten kommandieren gerne und spielen oft den Boss. Sie können nicht gut zuhören und kennen keine Kompromisse. Egoisten setzen oft sehr erfolgreich ihren Willen durch, da sie wie Dampfwalzen Gegenargumente oder andere Ideen plattmachen. Ihr Selbstbewusstsein kann einschüchternd wirken. Sie argumentieren gerne schwarzweiss und manipulieren bis der Gesprächspartner einknickt.

Bieten Sie Egoisten keine Angriffsfläche! Kontrollieren Sie sich gut, zeigen Sie keine Schwächen, und befeuern Sie die Angriffslust des Egoisten nicht mit Gegenargumenten – egal, wie vernünftig diese sind. Der Egoist braucht viel Aufmerksamkeit – im Grunde ist er sehr einsam. Auch wenn es Ihnen widerstrebt: Bieten Sie ihm die Bühne, hören Sie aufmerksam zu, und falls er etwas Sinnvolles sagt geben Sie eine positive Rückmeldung. Ein Lob oder Kompliment macht ihn möglicherweise zugänglicher für Gegenargumente. Bleiben Sie freundlich, und halten Sie Augenkontakt, ohne zu fixieren. Aber lassen Sie nicht zu, dass der Egoist Sie dominiert.

Der Choleriker

Ohne Vorwarnung zu explodieren ist typisch für Choleriker. Sie gehören zur Gattung der Rechthaber und wirken oft genervt oder schlecht gelaunt. Choleriker sind sehr impulsiv und damit leicht erregbar. Viele schaffen es kaum bis gar nicht, ihre negativen Gefühle zu kontrollieren. Choleriker sind unsichere Menschen, die sich nach Zuneigung und Anerkennung sehnen. Die kleinste Kritik kann ihr zerbrechliches Ego zum Einsturz bringen. Choleriker reagieren mit Trotz und schlagen verbal mit Beleidigungen um sich.

Bei sich selbst zu bleiben und adäquat sowie besonnen zu reagieren ist das Wichtigste, wenn ein Choleriker erst einmal in Fahrt gekommen ist. Da hilft nur, den Tornado an sich vorbeiziehen zu lassen und nichts in die Glut zu werfen, was zur nächsten Explosion führen könnte. Achten Sie lieber auf eine gute

Psychohygiene für sich selbst. Nehmen Sie bloss nichts persönlich! Sobald der Choleriker abgekühlt ist, können Sie einen neuen Gesprächsversuch starten, aber achten Sie auf mögliche Tretminen. Für eine gute Psychohygiene ist es auch wichtig, dem Choleriker Grenzen zu setzen: Falls er Sie verbal angegriffen hat, sollte er das in seiner «Ruhephase» erfahren. Erwarten Sie aber keine Entschuldigung, als Rechthaber und Besserwisser ist das für Choleriker unmöglich.

Die Drama-Queen

Ein theatralischer Mensch wird unabhängig von seinem Geschlecht als «Drama-Queen» bezeichnet. Diese Personen nehmen sich sehr wichtig. Sie streben nach Aufmerksamkeit und tun in grosser Regelmässigkeit alles dafür, um diese zu bekommen. Es sind passiv-aggressive Menschen, die aufgrund von ungelösten Konflikten viel innere Wut aufgestaut haben. Beim Dampfablassen gehen sie eher subtil vor und zwingen oftmals ihrem Gegenüber lästige Pflichtgefühle auf. Ein «Nein, ich brauche keine Hilfe» bedeutet das genaue Gegenteil. Wird nicht wie gewünscht reagiert sind sie beleidigt.

Machen Sie das Theater nicht mit! Lassen Sie keine Ausreden zu, die Sie zu faulen Kompromissen verführen. Eine Drama-Queen verhält sich nicht mit Absicht passiv-aggressiv. Ihr ist ihr feindseliges Verhalten nicht bewusst. Ebenso wenig weiss sie, wie sie ihre Wünsche und Bedürfnisse auf bessere Art ausdrücken könnte. Für diese Personen ist es eine grosse Hilfe, wenn Sie sie dabei unterstützen, ihre Wünsche und Bedürfnisse anzusprechen und selbstbewusst um etwas zu bitten. Da sich Drama-Queens nach Aufmerksamkeit sehnen, reicht es oft, wenn man ihnen einfach nur zuhört. Erkennen Sie ihre Gefühle an, aber setzen Sie auch klare Grenzen.

Der Neurotiker

Neurotiker sehen das Leben als hürdenreiche Berg- und Talfahrt. Meist sind sie ängstliche und pessimistische Menschen, die ein Haar in jeder Suppe finden. Sie beziehen die geringste Kritik direkt auf sich, weil sie ständig befürchten, etwas falsch zu machen. Ferner gehören sie zur Gruppe der Neinsager, die an jedem Vorschlag etwas zum Nörgeln finden. Sie glauben, dass sie es nur gut meinen,



wenn sie auf mögliche Schwierigkeiten hinweisen, merken aber nicht, wie anstrengend ihre Unkenrufe und das Dauergejammer für andere sind.

In Gesprächen mit Neurotikern, vor allem in Konfliktgesprächen, ist es wichtig klarzumachen, dass es um die Sache geht und nicht um sie. Achten Sie darauf, eine klare, sachliche Position zu vertreten. Freundlich gemeinte Konjunktiv-Floskeln wie «So könnte es vielleicht sein ...» bringen den unsicheren Neurotiker ins Schwanken. Ganz wichtig: Setzen Sie klare Grenzen, insbesondere dann, wenn Neurotiker versuchen, mit einem «Ja, aber ...» wieder von vorne mit dem Genörgel oder Gejammer zu beginnen.

Die Mimose

Mimosen sind sehr unsichere Menschen und abhängig von der Zuneigung anderer. Sie halten sich für schwach und idealisieren stärkere Personen. Gleichzeitig fühlen sie sich ständig benachteiligt, glauben, in der zweiten Reihe zu stehen, und neigen zu Stimmungsschwankungen – oft ohne Vorwarnung! Sie rechnen ständig mit dem Schlimmsten. Je nach Stimmung wittert die Mimose hinter jedem Blick, jedem gesprochenen oder unausgesprochenen



nen Wort, einen Beweis für Ablehnung. Ihr Gefühlsleben gleicht einer Achterbahn und kann mit «himmelhochjauchzend, zu Tode betrübt» beschrieben werden.

Kommunizieren Sie mit Mimosen sehr achtsam – verbal wie nonverbal. Lassen Sie sich durch ihr unberechenbares Verhalten nicht einschüchtern, indem Sie zum Beispiel Zugesandnisse machen, weil Sie trösten wollen. Ironie oder spassige Sprüche können leicht missverstanden werden. Reden Sie eindeutig und lassen Sie keinen Interpretationsspielraum. Fragen Sie immer wieder mal nach, wie es geht, damit die Mimose Sie als wohlgesinnt wahrnimmt. Mimosen sind hoch sensibel. Legen Sie grossen Wert auf Höflichkeit und vergessen auf keinen Fall ihren Geburtstag!

Zehn Massnahmen, wie man mit schwierigen Menschen umgehen kann

1. Bloss nicht persönlich nehmen.

Wirft Ihnen Ihr Gegenüber verbal einen Schuh an den Kopf, dann ziehen Sie den bloss nicht an! Sicher ist es schwer, bei einer persönlichen Attacke nicht zum Gegenangriff anzusetzen. Aber das verschärft die Situation, und am Ende fühlen Sie sich doppelt schlecht, weil Sie Dinge gesagt haben, die Ihnen nun

leidtun. Bleiben Sie ruhig. Damit kontrollieren Sie nicht nur sich selbst, sondern auch die Situation.

2. Kennen Sie Ihre Prioritäten.

Wenn wir wissen, was wir wollen, ist es leichter, Position zu beziehen. Mit gutem Selbstmanagement und ohne aufbrausende Emotionen bleiben wir bei uns. Das stärkt unsere Selbstwirksamkeit und unser Selbstbewusstsein. Wenn wir uns unserer eigenen Stärken und Grenzen bewusst sind und diese klar vertreten, sind wir schwierigen Menschen weniger ausgeliefert.

3. Haben Sie Mitgefühl.

Mitgefühl mit dem andern kann helfen, vor allem wenn sie sich bewusst machen, dass jeder Mal einen schlechten Tag oder schlechte Laune haben kann und sich möglicherweise ungerecht verhält. Ziehen Sie in Betracht, dass vielleicht weder beim anderen noch bei Ihnen irgendetwas nicht stimmt. Vielleicht sind Sie einfach nicht kompatibel.

4. Achten Sie auf Ich-Sätze.

Nicht nur für Sie, sondern vor allem für das Gegenüber fühlt es sich anders an, ob Sie sagen: «Das stimmt nicht, was du sagst», oder: «Ich habe das anders erlebt und wahrgenommen.» Wenn wir in unseren Aussagen bei uns bleiben, befreien wir unser Gegenüber vom Impuls, in den Rechtfertigungs- und Vorwurfsmodus zu gehen.

5. Bloss nicht fluchen!

Fluchen wird die andere Person nur noch unerträglicher machen. Sie wird denken, dass Sie die Kontrolle verloren haben. Insbesondere bei Egoisten und Cholerikern ist das fatal. Vermeiden Sie es daher, sich in einen Streit verwickeln oder in die Enge treiben zu lassen. In der Hitze des Gefechts ruhig zu bleiben sollte oberste Priorität haben. Das gilt auch für extreme Reaktionen wie beispielsweise Weinen.

6. Achten Sie auf die Ausdruckskraft Ihres Körpers.

Vermeiden Sie provozierende Körpersprache wie zum Beispiel mit dem Finger zeigen, aggressive Gesten oder das Gegenüber mit dem Blick zu fixieren. Dazu gehört auch verächtliche Mimik. Besser ist es, ein Pokerface aufzu-

setzen. Bewegen Sie sich ruhig, und sprechen Sie langsam und in einem sanften Ton.

7. Vermeiden Sie Verallgemeinerungen.

Nicht generalisieren, keine Verallgemeinerungen à la «Immer bist du zu spät», oder «Nie kann man dir etwas recht machen» – das heizt den Konflikt an und kann schlimmstenfalls irgendwann später wieder gegen Sie verwendet werden. Umgekehrt bloss nicht auf die verbalen Attacken eingehen.

8. Seien Sie das genaue Gegenteil der Person.

Genauso wie schlechtes Verhalten uns negativ beeinflussen kann, kann ein tolerantes, geduldiges und freundliches Wesen einen guten Einfluss auf andere haben. Reagieren Sie nicht mehr auf das negative Verhalten eines schwierigen Menschen, aber belohnen Sie sein positives Verhalten. Ermutigen und unterstützen Sie die Person, sich anders als gemäss ihrem typischen Muster zu verhalten.

9. Machen Sie was Schönes statt zu grübeln

Ver(sch)wenden Sie nicht allzu viel Zeit, in der Sie sich gedanklich mit dem schwierigen Zeitgenossen befassen. Statt zu grübeln, lenken Sie sich besser ab. Gehen Sie spazieren, hören Sie Musik, schauen Sie einen schönen Film – selbst das Bad zu putzen ist besser!

10. Nutzen Sie Wenn-Dann-Pläne

Eine schnelle Selbsthilfemassnahme – vor allem bei plötzlichen Attacken – ist es, erst einmal innerlich eine Pause zu machen und durchzuatmen. Bevor Sie gelähmt oder kopflos reagieren, fassen Sie folgenden Wenn-dann-Plan: «Wenn mich jemand persönlich angreift, dann sage ich Stopp und atme tief durch.» Stellen Sie sich das wie ein Stoppschild vor. In Studien zu Stressmanagement wurde belegt, dass allein die Vorstellung eines Stoppschildes hilft, innere Ruhe in die Situation zu bringen. Lassen Sie nicht zu, dass der Quälgeist Sie oder die Situation dominiert.



AUTORIN

Silke Weinig ist Coach, Trainerin und Bloggerin für Selbstmanagement und Potenzialentfaltung. Ihr Ziel ist es, wirksame Instrumente und kreative Impulse zu geben, mit denen jeder seinen Alltag nach den eigenen Bedürfnissen gestalten kann.