

09.04.2021 / Umgang mit schwierigen Situationen 8 Umgangsalternativen für schwierige Mitarbeiter und Kollegen

1. Standard Gegenreaktion oft kontraproduktiv

Schwierige Mitarbeiter können sich auf unterschiedliche Art und Weise bemerkbar machen: Beleidigungen, Ignoranz, absichtliches Stören oder Unterbrechungen im Gespräch. Eine Gegenreaktion nach dem Motto: *“Wie Du mir, so ich Dir!”* kann jedoch die Situation noch mehr eskalieren lassen.

Umgangsalternative 1:

Stets ruhig und höflich bleiben und Emotionen kontrollieren. So wirkt man nach außen ruhig und gelassen und bietet keine Angriffsfläche.

2. Ursprung des schwierigen Verhaltens

Jede Verhaltensweise hat eine Ursache oder bestimmte Motivation. Man sollte zunächst versuchen, die Ursache für das Verhalten zu identifizieren. Motive können unterschiedlich sein, aber sie sprechen fast immer von einem Mangel an Selbstwertgefühl, dem Wunsch, sich zu behaupten oder anderen ihre Stärke zu beweisen.

Umgangsalternative 2:

Den Mitarbeiter ehrlich ansprechen und erläutern, was sein Verhalten bei einem selbst auslöst. Anschließend nachfragen, ob er berufliche oder private Probleme hat und wie man ihm helfen kann. In der Regel erwartet der Gegenüber so eine Reaktion nicht und ist erst mal sprachlos.

3. Den Konflikt nicht vermeiden

Nicht immer funktioniert es, den Kontakt zum unliebsamen Mitarbeiter zu vermeiden oder auf ein Minimum zu reduzieren. Vor allem dann nicht, wenn man bei der Arbeit interagieren muss oder regelmäßige Termine zusammen wahrnimmt.

Wenn man offensichtliche Konflikte nicht anlassbezogen anspricht, dann holen Sie einen früher oder später ein, oder setzen sich im Unterbewusstsein fest.

Neurowissenschaftler haben nachgewiesen, dass Erinnerungen, die mit starken negativen Emotionen verbunden sind, oft zurückkehren und emotional belasten.

Umgangsalternative 3:

Wenn der Mitarbeiter nur einmal komisch oder aufbrausend war kann man es ihm mit gutem Gewissen nachsehen und es dabei belassen. Jeder hat mal einen schlechten Tag. Entwickelt sich daraus aber ein Trend, dann sollte man es offen ansprechen.

4. Stärke Dich und Dein Immunsystem - und somit Deine Nerven

Wie schützt man sich am besten vor Krankheiten, Viren und Bakterien, die einem schaden wollen? Genau. Durch ein starkes Immunsystem. Und das möchte vorausschauend trainiert werden.

Umgangsalternative 4:

Zu wenig Schlaf, verursacht Konzentrationsschwierigkeiten und man hat weniger Kontrolle über sein Verhalten. Man sollte daher versuchen, genügend Schlaf abzubekommen. Die optimale Schlafdauer kann dabei individuell variieren.

Nervennahrung wie Nüsse, Haferflocken und Avocado helfen mit dem Stress leichter umzugehen und stärken die Abwehrkräfte.

Sport baut Aggression und Stress ab. Sportliche Aktivitäten verbessern die kognitiven Fähigkeiten und die Stimmung, lenken von schlechten Gedanken ab, entspannen verspannte Muskeln und erhöhen den Widerstand des Körpers gegen äußere Reize. Menschen, die regelmäßig Sport treiben, sind weniger depressiv und erholen sich besser von unangenehmer Kommunikation.

5. Loyale, gute Freundschaften

Freundschaften beruflich wie privat geben einem Rückhalt und Selbstvertrauen, um die emotionalen Auswirkungen des Verhaltens von schwierigen Mitarbeitern besser zu verarbeiten und abzumildern.

Umgangsalternative 5:

Man sollte sich vor Augen halten, dass neben jedem unliebsamen Kollegen erfahrungsgemäß mindestens zwei loyale, tolle Kollegen existieren. Man sollte sich an den positiven Freunden orientieren und dem negativen Kollegen nicht allzu viel Energie und Lebenszeit schenken.

6. Klare Grenzen setzen

Manche Menschen testen mit Ihrem Verhalten, wie weit sie bei ihren Kollegen gehen können. Manchen ist auch nur langweilig in der Arbeit und sie suchen nach etwas "Abwechslung" durch Ihr Verhalten oder brauchen das tägliche Drama.

Je eher man Ihnen Grenzen setzt, damit sie sich nicht ausleben können, desto größer ist die

Wahrscheinlichkeit, dass sie die Lust an einem verlieren und aufhören oder sich andere, schwächere "Gegner" suchen.

Umgangsalternative 6:

Grenzen setzen ist das A und O. Man sollte dabei deutlich, aber höflich bleiben und aufzeigen, dass es so nicht (weiter) geht. Humor oder eine positive Ausstrahlung entspannt auf charmante Art und Weise die Kommunikation: *"Meine 5-jährige Tochter testet auch gerade meine Grenzen."*

7. Selbstbewusstsein und Selbstwertgefühl pflegen

Wenn sich Menschen mit schwierigen Mitarbeitern konfrontiert sehen, sind die meisten zunächst ad-hoc überfordert und perplex. Das Verständnis darüber, wie man sich verhalten hätte sollen, kommt viel später. Keine Sorge! So geht es vielen Menschen. Eine sarkastische, verletzende Bemerkung kommt zudem oft erst dann an, wenn der Angreifer bereits von dannen gezogen ist. Dies ist oft ein schmerzhafter Schlag für das Selbstwertgefühl.

Umgangsalternative 7:

Eine erfolgreiche Präventionsmöglichkeit ist die Pflege des eigenen Selbstwertgefühls und der Selbstachtung. Man sollte stets an sich glauben und Selbstbewusstsein ausstrahlen. Wenn man dem Konflikt aus dem Weg geht oder zu harmoniebedürftig agiert, könnte der Angreifer das als Schwäche auffassen und in einem ein schwaches Opfer sehen. Dies wiederum steigert seine Angriffslust nur weiter.

8. Cool bleiben und schlagfertig agieren

Wenn man etwas eindeutig Unangenehmes gesagt bekommt, man aber zunächst sprachlos ist und das Gesagte erst mal verdauen muss, kann eine spontane Gegenfrage helfen. Mit einer Frage entzieht man dem Gesprächspartner die Kontrolle, denn wer fragt der führt!

Umgangsalternative 8:

Man sollte cool und gelassen bleiben und zum Beispiel antworten: *"Ist das eine Frage?", "Ist das eine Aussage?" "Ist das ein Hinweis?"*. Macht der Angreifer weiter, solltest Du eine personenbezogene Frage stellen: *"Warum haben Sie das gesagt?" "Was wollen Sie damit bezwecken?"*

Sollte am Ende, trotz aller Bemühungen, nichts helfen, um die Situation mit dem schwierigen Mitarbeiter zu bessern, gibt es immer noch die Möglichkeit, den Vorgesetzten oder neutrale Dritte einzubinden oder sich bei Experten Rat von außen zu suchen.

Dies sind gute Beispiele für schwierige Situationen im beruflichen Umfeld. Mit etwas Erfahrung und Ruhe kann man diese mit der Zeit selbst erkennen, analysieren und auflösen. Ich helfe meinen Kunden mit der HR Beratung Thomas Isert dabei und befähige sie, dies langfristig selbstständig umzusetzen. Dies erfolgt über aktive Einbindung und Befähigung. Dazu

habe ich zahlreiche anonymisierte Beispiele aus meiner langen Berufserfahrung, die das Gesagte und Gelernte veranschaulichen und nachvollziehbar machen. So wird Nachhaltigkeit sichergestellt und langfristige Zufriedenheit sehr wahrscheinlich.

Verfasser: HR Beratung Thomas Isert / News Blog - alle Rechte vorbehalten