

Was können die Verantwortlichen tun?

Eigene Emotionen so steuern zu können, dass es einem gut geht, ist eine wichtige Fähigkeit – nicht nur im Beruf, sondern auch im Privatleben. Allerdings gehören viel Übung und Selbstinitiative dazu und die Verantwortung liegt bei jeder Person selbst. Es gibt allerdings auch hilfreiche Maßnahmen, für die Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen die Verantwortung tragen.

Der jeweilige Ansatz hängt sehr stark von der konkreten betrieblichen Situation ab, deshalb hier nur einige generelle Empfehlungen:



1. Gestaltung der Arbeitsbedingungen: Sie haben bereits gelernt, dass es gut ist, wenn Sie die Gefühle, die Sie zeigen sollen, auch tatsächlich empfinden. Dazu kann die Gestaltung der Arbeitsbedingungen ganz wesentlich beitragen. Im beruflichen Kontakt mit Menschen ist es meistens

wichtig, freundlich, nachsichtig, geduldig und überlegt zu reagieren. Wenn Sie sich an Ihrem Arbeitsplatz wohlfühlen und das Gefühl haben, alle Aufgaben gut bewältigen zu können, ist es viel wahrscheinlicher, dass Sie diese Gefühle tatsächlich auch empfinden. Wenn dies nicht der Fall ist und bestimmte Arbeitsanforderungen Sie und andere Kollegen und Kolleginnen immer wieder vor Probleme stellen, können Sie durchaus auch selbst aktiv werden und Ihre Vorgesetzten, die Arbeitsschutzverantwortlichen, den Betriebsrat oder die Jugend- und Auszubildendenvertretung ansprechen. Vielleicht lassen sich gemeinsam ja Lösungen finden, zum Beispiel wenn Sie sich permanent überlastet und überfordert fühlen.

2. Möglichkeiten zum Rückzug schaffen: Manchmal brauchen Beschäftigte einfach eine Auszeit, um mit den Emotionen in einer bestimmten Situation klarzukommen. Es sollte daher im Team vereinbarte Möglichkeiten geben, sich auch einmal zumindest für kurze Zeit zurückzuziehen. Wurde eine Servicekraft



beispielsweise von einem Kunden stark beschimpft, sollte es möglich und akzeptiert sein, dass sie den Verkaufsbereich kurz verlassen kann. Sprechen Sie die zuständigen Personen in Ihrem Unternehmen an und erarbeiten Sie zusammen, wie am Arbeitsplatz solche Rückzugsmöglichkeiten geschaffen werden können.



3. Regelmäßige Möglichkeiten zum Austausch schaffen: Geteiltes Leid ist halbes Leid. Sie haben sicher schon oft die Erfahrung gemacht, dass Situationen oder Probleme nicht mehr so schlimm sind, wenn man sie mit anderen besprechen kann. Oft lassen sich sogar direkt Lösungen finden. Gerade in

Berufsgruppen mit viel Kontakt zu Menschen können regelmäßige Austauschangebote sehr hilfreich sein. Wenn es solche Angebote in Ihrem Betrieb nicht gibt, fragen Sie, ob sich das nicht ändern lässt. Es ist dabei gar nicht nötig, dass ein solches Treffen moderiert wird. Die Teilnehmenden können einfach nacheinander berichten, was ihnen auf der Seele brennt. Wichtig ist nur, dass alle darauf achten, dass ein solches Treffen nicht zur reinen „Meckerecke“ wird. Man sollte immer versuchen, konkrete Lösungen zu finden.

4. Schulungen anbieten: Es ist mehr als hilfreich für das emotionale Rüstzeug der Beschäftigten, wenn der Arbeitgeber oder die Arbeitgeberin regelmäßig Schulungen organisiert, in denen die Techniken zur Bewältigung von Emotionsarbeit immer wieder auf den neuesten Stand gebracht und geübt werden.



Illustrationen: Michael Hüter