



FOTO: KUES/SHUTTERSTOCK.COM

PROFESSIONELL GRENZEN SETZEN, TEIL 2

NEIN IST EIN GANZER SATZ

Im ersten Teil unserer Reihe „Souverän Nein sagen“ ging es darum, wie Sie Kunden gegenüber freundlich Grenzen setzen. In diesem zweiten Teil geht es darum, wie Sie dies auch mit Ihrem Team in Ihrem Kosmetikinstitut umsetzen können. Denn jede Grenzüberschreitung, die wir unkommentiert hinnehmen, macht etwas mit Ihnen. Wann es an der Zeit ist, das simple Wort „Nein“ selbstbewusst im Job zu nutzen, das lesen Sie hier.

Bevor wir uns an die Herausforderung „Kommunikation im Kollegium“ wagen, fassen wir das Grundsätzliche zum Thema „Grenzen setzen“ zusammen: „Nein“ sagen zu können oder durch andere Formulierungen zu zeigen „Bis hier hin und nicht weiter“, hat etwas mit Selbstfürsorge zu tun. Es geht darum, eine Grenzüberschreitung achtsam zu parieren und dabei den passenden Ton zu treffen, ohne respektlos zu werden. Wir wollen unserem Gegenüber zeigen, wann und wo Grenzen überschritten wurden. Das ist im täglichen Miteinander für viele Menschen eine Herausforderung. Nicht jeder von uns traut sich, schlagfertig zu antworten oder unpassende Kommentare zurückzuspielen.

DIE RICHTIGE ANTWORT

Manchmal fällt uns in dem Moment keine passende Entgegnung ein. Wir tragen das Dilemma tagelang mit uns herum, und dann – fünf Tage später – ist plötzlich alles glasklar. Die richtige Antwort kommt uns in

” **RÜCKSICHTSLOSIGKEIT UND RÜCKGRAT NICHT MITEINANDER VERWECHSELN!**

den Sinn. Das Momentum, in dem wir unserem Gegenüber freundlich-konsequent die Stirn hätten bieten müssen, ist allerdings bereits verstrichen. Je häufiger solche Situationen auftreten, umso mehr ziehen wir uns in unser Schneckenhaus zurück.

WANN ES WICHTIG IST

Wenn es nur um komische Sprüche beim Supermarkt an der Kasse geht oder um die Nachbarin, die mal wieder ungefragt ihre Kommentare abgeben muss, dann lässt sich das vielleicht noch mit einem Schulterzucken ignorieren.

Doch in allen anderen Lebensbereichen, in denen wir

- viel Zeit mit den gleichen Menschen verbringen (zum Beispiel Arbeit und Familie) und
- emotional miteinander verbunden sind (auch hier: Arbeit und Familie),

lassen sich Grenzüberschreitungen irgendwann nicht mehr einfach so weglächeln. Denn mit dem Durchwinken der Situation stellen wir das Wohlergehen der anderen Person über unser eigenes. Wir legen den Fokus auf eine vermeintliche Harmonie, auf die gute Stimmung bei der Arbeit, die wir nicht gefährden wollen. Aber wie sieht es in uns aus? Macht das etwas mit uns, wenn wir zu oft dem „Schwamm drüber“ den Vorzug geben, obwohl uns das, was gesagt oder getan wurde, verletzt hat?

HERAUSFORDERUNG ARBEITSALLTAG

Anders als im Umgang mit unseren Kunden kommen im Team weitere Dimensionen hinzu, die das Thema so anspruchsvoll machen. Diese Besonderheiten sind:

- Wir sehen uns fast täglich, über viele Stunden.



Reden hilft: Grenzüberschreitungen am besten höflich ansprechen.

ALLE FOTOS: NEW AFRICA/SHUTTERSTOCK.COM



Indem man Probleme sachlich anspricht, kann man sie meist aus der Welt schaffen.

- Wir arbeiten auf räumlich festgelegtem Raum zusammen.
- Räumliches oder persönliches Ausweichen ist oft nicht möglich.
- Termine sind eng getaktet: Zeiten für Teamgespräche oder Aussprachen fehlen oft.
- Jeder tickt anders, jeder kommuniziert anders.

Unsere Kolleginnen und Kollegen können wir nach dem Abkassieren nicht zur Tür bitten. „Tschüs, Conny. Wir sehen uns in vier Wochen!“ Das funktioniert auf der Arbeit nicht. Wir haben zwar Zeit, um Unstimmigkeiten mit unseren Kunden sacken zu lassen und uns auf den nächsten Termin rhetorisch und mental vorzubereiten. Aber im Team gelingt dies nur selten.

GEFÜHLE NICHT IGNORIEREN

Umso wichtiger ist es, die eigenen Grenzen im Berufsalltag zu kennen und störende Gefühle nicht wegzudrücken. Wer immer nachgibt, gibt sich nämlich irgendwann auf!

Aber was bedeutet das im Berufsalltag? Die Autorin Vida Jung geht in ihrem erzählerischen Sachbuch „Slippery Thoughts“ genau diesen und anderen Herausforderungen des Alltags nach. In den Kapiteln über „Toleranz“, „Schlagfertigkeit“ und „Grenzen setzen“ fragt sie: „Wie

können wir für uns selbst einstehen und trotzdem die Harmonie im Leben wahren?“ und schreibt dazu: „Grenzen zu setzen, bedeutet nicht, rücksichtslos zu walten und zu schalten, wie es einem gerade passt. Rücksichtslosigkeit und Rückgrat nicht miteinander verwechseln!“

SCHLAGFERTIGKEIT ÜBEN

Die Autorin rät harmoniebedürftigen Personen, denen es schwerfällt, im rechten Moment zu sich selbst zu stehen, schlagfertige und gleichzeitig professionelle Antworten auswendig zu lernen oder mit einem Hörbuch zum Thema Schlagfertigkeit in den nächsten Urlaub zu starten.

Wichtig sei es, so Vida Jung, sich dem Thema überhaupt zu widmen – gerade im Job! Denn den Großteil unseres Lebens verbringen wir auf der Arbeit. Im ersten Teil zu dieser Reihe hatte ich einige solch freundlich-konsequenter Rhetoriktricks aufgelistet. Mein Rat an Sie: Schauen Sie noch mal in den Beitrag, schneiden Sie die Antworten aus und pinnen Sie diese

„**BEHANDELE ANDERE NICHT, WIE DU BEHANDELT WERDEN WILLST, SONDERN WIE SIE BEHANDELT WERDEN WOLLEN.**“

Buchtipp:

Das tägliche Dilemma, Streitigkeiten in der Familie, Herausforderungen im Zusammenleben – all das beschäftigt so viele von uns.

In 37 kurzen Kolumnen präsentiert die Sachbuchautorin Vida Jung nicht nur Geschichten, die zum Schmunzeln einladen, sondern auch Lösungen und Wege raus aus dem Dilemma.

Das Buch „Slippery Thoughts – 37 Kolumnen aus dem Leben, die deine Gedanken leichter machen“ ist online und im Handel erhältlich.

in der Küche an den Kühlschrank. Auf diese Weise täglich vor Augen, gehen diese Antwortvorschläge in Fleisch und Blut über, sodass Sie irgendwann diese Hilfe gar nicht mehr brauchen.

INDIVIDUELL MIT DEN PERSÖNLICHKEITEN UMGEHEN

Noch natürlicher werden Ihnen solche Sätze über die Lippen gehen, wenn Sie berücksichtigen, welcher Charaktertyp gerade vor Ihnen steht. Ihre Message wird eher beim Gegenüber ankommen, wenn Sie diese unter Berücksichtigung der jeweiligen Persönlichkeit platzieren.

Der Schweizer Psychologe Max Lüscher entwickelte einen Test zur Beurteilung der menschlichen Persönlichkeit anhand bestimmter Farbkarten (Farb- und Typenlehre nach Max Lüscher, „Lüscher-Farbttest“, circa 1947). Er unterschied vier verschiedene Denktypen, die den Farben Gelb (extrovertiert-emotional, Spaß haben, Erlebnisse, nicht allein sein), Blau (introvertiert-rational, Perfektionist, Sachebene, analytisch und korrekt), Rot (extrovertiert-rational, erlebnisbezogen, energisch, durchaus cholerisch, hohe Ansprüche an Güter und Lebensstil) und Grün (introvertiert-emotional, harmoniebedürftig,



Wenn jeder seine Grenzen wahrt und auf sich achtet, ist das ganze Team happy.

besonnen, ausgleichend, zuverlässig) zugeordnet wurden. Getreu dem Motto: „Behandle andere nicht, wie Du behandelt werden willst, sondern wie sie behandelt werden wollen“, können Sie individueller auf Ihr Team oder Ihre Kollegin eingehen, wenn Sie wissen, welche Eigenschaften und Charakterzüge die Personen mit sich bringen und welche Art von Kommu-

nikation den einzelnen Personen am gerechtesten wird.

GOLDENE REGELN DER KOMMUNIKATION BEACHTEN

Die Überschneidungen zu den Themenbereichen „Kommunikation“, „Konfliktgespräch“ und „Mitarbeiterführung“ sind schwimmend. Hier ein paar goldene Regeln:

- Kritik- und Konfliktgespräche finden (im ersten Schritt) immer unter vier Augen statt.
- Nach dem ersten Vier-Augen-Gespräch ist zu entscheiden, ob das Thema mit dem gesamten Team besprochen werden sollte.
- Jedes Gespräch lebt vom geeigneten Moment: Passen Sie daher Ihr Gegenüber, je nach Charakterfarbe (siehe Kasten „Das brauchen die einzelnen Typen“), zu einem Zeitpunkt ab, an dem Sie sicher sind, dass Sie auch gehört werden.
- Sofort oder lieber später? Manche Situationen müssen noch im selben Moment bereinigt oder mit einem flotten Spruch gekontert werden. Hier hilft das Schlagwort „freundlich-konsequent“ als Richtschnur. Intensivere Ereignisse oder Themen sollten nie schlagartig besprochen werden. Zu oft geraten die Emotionen dann durcheinander. Lassen Sie in solchen Fällen wenigstens 30 Minuten verstreichen, ehe Sie Ihr Gegenüber zur „Grenzziehung“ einladen.
- „Nein“ ist auch im Team ein vollständiger Satz. „Nein, ich kann diese Woche nicht für dich einspringen“, sagt alles, was es zu sagen gibt.

Das brauchen die einzelnen Typen

So gehen Sie mit den unterschiedlichen Persönlichkeiten am besten um:

- 1. Der „gelbe“ Charaktertyp**
Den extrovertiert-emotionalen Typ können Sie mit einem kurzen, klärenden Gespräch in der Teeküche abholen – wenn die Aussprache unmittelbar oder am gleichen Tag der Grenzüberschreitung erfolgt. Diese Charaktere gelten als wenig nachtragend, für sie ist die Sache dann geklärt. Sie können Ihre Emotionen gut nachempfinden.
- 2. Der „blaue“ Charaktertyp**
Der introvertiert-rationale Typ hingegen braucht einen ruhigen Moment. Am besten konfrontieren Sie diese Person mit so vielen Details wie möglich. Wann wurde was gesagt oder getan, was genau war daran für Sie nicht tragbar? Diese Charaktere lieben Fakten, an denen sie sich orientieren können.
- 3. Der „grüne“ Charaktertyp**
Ähnlich verhält es sich mit den Int-

rovertiert-Emotionalen unter uns, den harmoniebedürftigen Typen.

- 4. Der „rote“ Charaktertyp**
Anders hingegen sollten Sie mit extrovertiert-rationale Charaktere kommunizieren. Bei diesen unbedingt kurz und auf den Punkt gebracht ansprechen: Das hat mich verletzt/gestört/eine Grenze überschritten. Lass uns in Zukunft lieber folgenden Weg einschlagen. Fertig. Mit „roten“ Persönlichkeitstypen bloß keine stundenlangen Meetings oder Feedbackgespräche ansetzen. Finden Sie einen guten Moment und platzieren Sie Ihre Message direkt (Stichwort: Schlagfertigkeit), knackig und ohne Umschweife. Starke Charaktere achten andere, starke Charaktere. Haben Sie keine Angst vor Zurückweisung. Was in dem Moment zählt, ist Ihre Souveränität.

PERSÖNLICHES FAZIT

Struktur, mentale Vorbereitung und Souveränität im Umgang mit anspruchsvollen Situationen – wir alle wünschen uns, im ausschlaggebenden Moment all das parat zu haben. Auf sich selbst zu achten und eigene Grenzen zu kommunizieren, ist etwas, das sich erlernen lässt. Rhetorik-Köffchen auf, und schon fühlen Sie sich gut gewappnet. Der Rest kommt dann, wenn wir bereit sind, uns mit diesen Themen zu beschäftigen, mit etwas Übung von allein.



Francesco Reich

Der Autor ist Unternehmensberater und Mitinhaber der Vital Kosmetikakademie in Berlin. Seinen Fokus legt der Betriebswirt seit Jahren auf die Bereiche Controlling, Finanzen und Marketing in der Kosmetik- und Wellnessbranche.
www.vital-kosmetikakademie.de