

Chef, ärgere dich nicht

Wenn die Dinge in der Apotheke nicht so laufen, wie man sie sich vorstellt, kann man schon mal sauer werden. Doch Vorsicht: Ein Wutanfall kann weitreichende Folgen haben.



Dr. Arnold Kitzmann leitet Anti-Ärger Seminare für Führungskräfte: „Dem Team konstruktiv erklären, warum wir uns geärgert haben“.

Arbeits- und Lebensqualität zu gewinnen. Er weiß: „Wenn Wünsche und Anweisungen des Vorgesetzten missachtet oder nicht sorgfältig befolgt werden, kann das wütend machen. Ein erfahrener Chef wird aber sein eigenes Verhalten immer reflektieren und sich bewusst machen, was er auslöst. Ärger entsteht häufig auch aus Missverständnissen heraus, die sich in Ruhe leicht klären lassen“. Aber: Wer immer alles im Griff haben will, brüskiert häufig andere und macht sich selbst viel zu viel Arbeit. Idealerweise sollten Apothekenleiter die Kontrolle ergreifen, aber für einzelne Projekte auch abgeben können.

Der zweite maßgebliche Auslöser für Wutanfälle ist Kritik. Das gilt sowohl für Apothekenleiter wie auch für das Team: Niemand wird gerne von anderen hinterfragt und bewertet – Kritik wird häufig als Angriff auf das eigene Selbstwertgefühl betrachtet. Dieser „Angriff“ löst oft eine Kampf- oder Fluchtreaktion aus und kann extreme Reaktionen hervorrufen: Wut und Gegenattacke oder Schuldgefühle und Depressionen. Statt sich selbst als eine Person mit Stärken und Schwächen zu sehen, blenden die Betroffenen ihre Schwächen aus, weil sie Scheitern als Katastrophe empfinden. Das Problem an dieser Haltung: Wer sich von vorneherein gegen oft konstruktiv gemeinte Kritik abschottet, schneidet sich von jedem Feedback ab. Damit wiederum nimmt man sich die Möglichkeit, aus Fehlern zu lernen und sich zu verbessern.

Wutanfall – und jetzt?

Doch was tun, wenn alle Stricke reißen und man doch losbrüllt? Sollte der Vorgesetzte seinen Ärger rauslassen und dem Team zeigen, dass er sich ärgert, oder eher cool bleiben?

Hans-Jürgen Jesse, bis 2010 Inhaber der Spitzweg-Apotheke Emsdetten und heute beratend tätig, weiß aus eigener Erfahrung: „Mann“ ärgert sich, wenn Verabredungen – welcher Art auch immer – nicht eingehalten werden. Dann sollte man das Gespräch

Kritik und Kontrollverlust

Gefühle sind notwendig, doch emotionale Ausbrüche oft schädlich und erschreckend für die Umwelt. Um Wutanfälle möglichst zu verhindern, sollte man die Auslöser kennen. Im Arbeitsalltag sind es häufig Kritik und das Gefühl, „den Laden“ nicht vollständig im Griff zu haben – die Angst vor Kontrollverlust also. Für Apothekenleiter ist naturgemäß essentiell, ihren Alltag und ihr Geschäft möglichst vollständig zu kontrollieren. Unternehmer sind es gewöhnt, ihre Kraft und ihre Zeit selbst einzuteilen und müssen die Ergebnisse und Konsequenzen ihres Tuns, aber auch die ihrer Mitarbeiter einschätzen können. Diese „Selbstwirksamkeit“ ist eines der wichtigsten menschlichen Bedürfnisse. Drohen Dinge aus dem Ruder zu laufen, werden Menschen panisch oder wütend. Doch das kann man verhindern: Dr. Arnold Kitzmann leitet spezielle Anti-Ärger-Trainings für Führungskräfte. Hier werden den Teilnehmern Fähigkeiten vermittelt, um mit dem eigenen Ärger konstruktiver umzugehen, Stressfaktoren positiv zu nutzen und mehr

Fazit:

- Wutanfall ist emotionale Kurzschlussreaktion.
- Wertschätzender Umgang kann größeren Ärger verhindern.
- Eigenes Verhalten reflektieren und erklären.

suchen. Der Wutanfall scheint aus dem Nichts zu kommen und kann so heftig werden, dass es schwerfällt, überhaupt noch zu denken.

In Anlehnung an die Hirnforschung unterscheiden Experten zwischen Gefühlen und Emotionen. Emotionen sind das Rohmaterial, die sich häufig in körperlicher Erregung widerspiegeln: Der Puls steigt, man bekommt Schweißausbrüche, die Stimme wird lauter. Gefühle hingegen sind das Produkt, der Feinschliff einer Emotion. Das, was ins Bewusstsein dringt, wenn die emotionale Erregung die Bewertungsinstanzen des Gehirns passiert hat. Bei einem Wutanfall, einer emotionalen Kurzschlussreaktion also, übernimmt das emotionale Rohmaterial die Kontrolle – ohne Abwägung der Konsequenzen. Der Mensch ist seinen Emotionen dann ausgeliefert.



Apotheker Hans-Jürgen Jesse: „Der Chef kann ohne seine Mitarbeiter nicht erfolgreich sein und diese mit einem mürrischen und nicht kommunizierenden Chef auch nicht!“

suchen und nicht den Ärger in sich hineinfressen.“ Dr. Arnold Kitzmann: „Grundsätzlich ist Ärger ja nichts Negatives, denn er drückt aus, dass die Person, die sich ärgert, emotional und intellektuell an einer

Sache engagiert ist. Wenn es uns egal wäre, würden wir uns nicht ärgern. Daher ist es sicherlich sinnvoll, dem Team konstruktiv zu erklären, warum wir uns geärgert haben und gleichzeitig eine Vorgehensweise aufzuzeigen, mit der in Zukunft vergleichbare Probleme behandelt werden. Mitarbeiter sollten sich klarmachen, dass auch ein Chef Stärken und Schwächen hat, wie jeder andere Mensch auch.“ Nach Jesses Erfahrung reagiert jeder anders: „Ein Wutanfall kommt bei einzelnen Mitarbeitern unterschiedlich an, je nach ihrer „Struktur“. Der eine braucht Druck, der andere Verständnis und Zuwendung, der Dritte klare Regeln.“ In jedem Fall gilt: Gegenseitiges Verständnis erleichtert die Zusammenarbeit. „Wenn man sich weniger ärgern möchte, muss man die eigenen Forderungen und Wünsche an das Verhalten anderer hinterfragen. Gleichzeitig sollten wir uns bewusst machen, in welchen Situationen wir oder unsere Mitarbeiter zu empfindlich reagieren. Ärger lässt sich nicht immer vermeiden, der richtige Umgang damit ist aber entscheidend“, so der Antiärger-Experte.

■ Andrea Zeinar

So bekommen Sie den Ärger in den Griff

- ✓ Verzeihen Sie sich, dass Sie sich ärgern und haben etwas Mitgefühl mit sich.
- ✓ Artikulieren Sie, warum Sie sich geärgert haben – es sind Ihre Forderungen an eine Situation, die den Ärger ausgelöst haben.
- ✓ Versuchen Sie durch sachliche Fragen, die Ebene zu wechseln und eine Lösung zu finden.
- ✓ Auch Humor kann manchmal eine Situation entspannen.



Weiterlesen:

Anti-Ärger-Seminar für Führungskräfte Management-Institut Dr. A. Kitzmann, www.kitzmann.biz

Giovanni Frazzetto: Der Gefühlscodex Hanser Verlag 2014, 21,90 Euro

Schützen Sie Ihre Kunden vor den Folgen von dauerhaftem Stress!

Auf der einen Seite der Job mit Bergen von Arbeit, auf der anderen Seite die Familie, der Haushalt und wenn möglich Freizeit. Die Grenzen der Belastbarkeit sind schnell erreicht – mental und auch körperlich. Oftmals werden dann diverse symptomlindernde Mittel empfohlen. Dabei kann mit **rhodiolan®** bereits der Entstehung stressbedingter Symptome entgegengewirkt werden. Der Körper wird durch die adaptogene Wirkung von *Rhodiola rosea* (Rosenwurz) unterstützt, dauerhaft stressresistenter zu werden.



rhodiolan® – Lass' Dich nicht stressen

ES MUSS GAR NICHT ERST ZU STRESS-SYMPTOMEN KOMMEN:

TÄGLICHE BELASTUNGEN UND DAUERHAFTER STRESS

Hier schützt **rhodiolan®**: Stärkt die Stressresistenz und vermindert Stress-Symptome, die die Lebensqualität einschränken

SYMPTOME	ÜBLICHE SYMPTOMBEHANDLUNG
Gereiztheit, Nervosität, Schlafstörungen	Schlafmittel und Beruhigungsmittel
Erschöpfung, Müdigkeit, Antriebslosigkeit	Vitalstoffpräparate und Vitaminkuren

- **Mehr Gelassenheit:** Regulierung der Ausschüttung von Stresshormonen (z. B. Cortisol) in Belastungsphasen
- **Mehr Energie:** Steigerung der Produktion der körpereigenen Energieträger (ATP) bei Müdigkeit und Erschöpfung
- **Nachweislich wirksam:** die adaptogene Wirkung ist wissenschaftlich bestens belegt
- **Hervorragend verträglich:** keine bekannten Wechsel- oder Nebenwirkungen



Weitere Informationen und Studienmaterial finden Sie unter: www.loges.de/fachkreise

rhodiolan® 200 – Nahrungsergänzungsmittel mit einem Extrakt aus der *Rhodiola*-Pflanze und Calciumpantothenat. Zusammensetzung: 1 Kapsel enthält: 250 mg Extraktzubereitung aus *Rhodiola rosea* (200 mg Extrakt (2,5:5:1), 50 mg Maltodextrin), 3,3 mg Calciumpantothenat (entspricht 3 mg Pantothenensäure). Für Schwangere, Stillende und Kinder unter 12 Jahren kann rhodiolan® 200 wegen zu geringer Erfahrungen nicht empfohlen werden. rhodiolan® 200 ist frei von Lactose und Gluten. Dr. Loges + Co. GmbH – Winsen (Luhe)

Dr. Loges Mit Natur und Verstand