

➤ Viel Feingefühl ist wichtig: Chefs müssen zuhören können – und nicht immer gleich nachbohren



DER EXPERTE: PETER KRUMBACH

Peter Krumbach ist Diplom-Psychologe, Gründer (2003) und geschäftsführender Gesellschafter der hr-horizonte GmbH. Als Berater unterstützt er seine Kunden in der Personal- und Führungskräfteentwicklung seit nunmehr 25 Jahren. Seine berufliche Entwicklung startete er als Bankkaufmann bei der Sparkasse Düsseldorf.

➤ Erforschen, was los ist

Deshalb ist es für den Experten sehr wichtig, dass der Ausbilder oder Chef der Sache auf den Grund geht. „Was ist denn los?“, sollte die erste Frage lauten. Es sollte herausgefunden werden, ob private oder berufliche Probleme hinter dem Ausbruch stecken oder gar man selber der Auslöser sei. Bei privaten Schwierigkeiten solle man, wenn der Azubi das möchte, zuhören, aber nicht nachbohren. Bei beruflichen Schwierigkeiten sei man gefragt, einen Lösungsansatz zu finden, mit dem gearbeitet werden kann. „Eine Fokussierung auf eine Lösung ist weit besser als Betroffenheit. Mitleid bringt den Betroffenen nicht weiter“, so der Coach. In jedem

Falle solle man den jungen Menschen ernst nehmen: „Es muss etwas dahinterstecken, was ihm zu schaffen macht, sonst würde er nicht weinen.“ Allerdings sei auch die Schwelle, ab wann Tränen fließen, bei jedem Menschen entweder niedriger oder höher: „Manche sind einfach nah am Wasser gebaut.“

➤ Eine Pause verordnen

Laut Forschung dauert es rund 90 Minuten, bis man sich in so einer Situation besser fühle. „Oft reicht aber auch schon, wenn der Kummer offen ausgesprochen wird.“ Helfen können laut Krumbach auch Kollegen. Allerdings sollten diese vorsichtig sein, ob sie den Weinenden tröstend in den Arm nehmen sollen: „Dazu

muss man schon befreundet sein. Und wenn es kontrageschlechtlich ist, dann besser aufpassen. Nicht, dass einem später vorgeworfen wird, man hätte die Situation ausgenutzt.“ Besser sei es, einen Break zu verordnen. „Sagen Sie demjenigen, der weint, doch ganz einfach: Komm, wir holen uns jetzt einen Kaffee. Oder wechseln Sie mit ihm den Raum. Auch bei Kollegen sollte der Lösungsansatz im Vordergrund stehen. Und: Zuhören ist wichtig.“

➤ Sich ablenken und mal in den Arm kneifen

Und dann kann es auch noch passieren, dass man selber derjenige ist, der in Tränen ausbricht. „Wenn man mit dem Chef al-

leine ist, kann man sagen, man braucht jetzt mal eine Weile“, weiß Krumbach. Wer im Kollegenkreis weint, der kann, wenn es ihm peinlich ist, einfach mal schnell rausgehen – auf den Gang, auf die Toilette und an die frische Luft. Ein Praxistipp, den der Diplom-Psychologe gibt, ist, sich abzulenken: „Es hilft ungenau, sich auf etwas anderes zu konzentrieren – zum Beispiel auf eine berufliche Aufgabe oder auf ein schönes Erlebnis am letzten Wochenende.“ Man könne sich auch selber fest in den Arm oder das Bein kneifen. Bei manchen funktionieren laut Krumbach auch Atemtechniken gut. „Hauptsache, an etwas anderes denken“, so der Fachmann. „Dann versiegen auch die Tränen.“ Melanie Bäuml-Schachtner



Digitale
Wirtschaft
DWNRW-AWARD
GEWINNER

MEHR ALS AUSGEZEICHNETES
**AUSBILDUNGS-
MANAGEMENT**

// Berichtsheft
// Versetzungsplanung
// Feedback-Tool
// Zeugnisgenerator
// Chat
// Lehrpläne
// E-Learning
und vieles mehr...

JETZT KOSTENLOS
TESTEN!

www.azubinavi.de



U-Form Gruppe
Hermann Ullrich GmbH & Co. KG