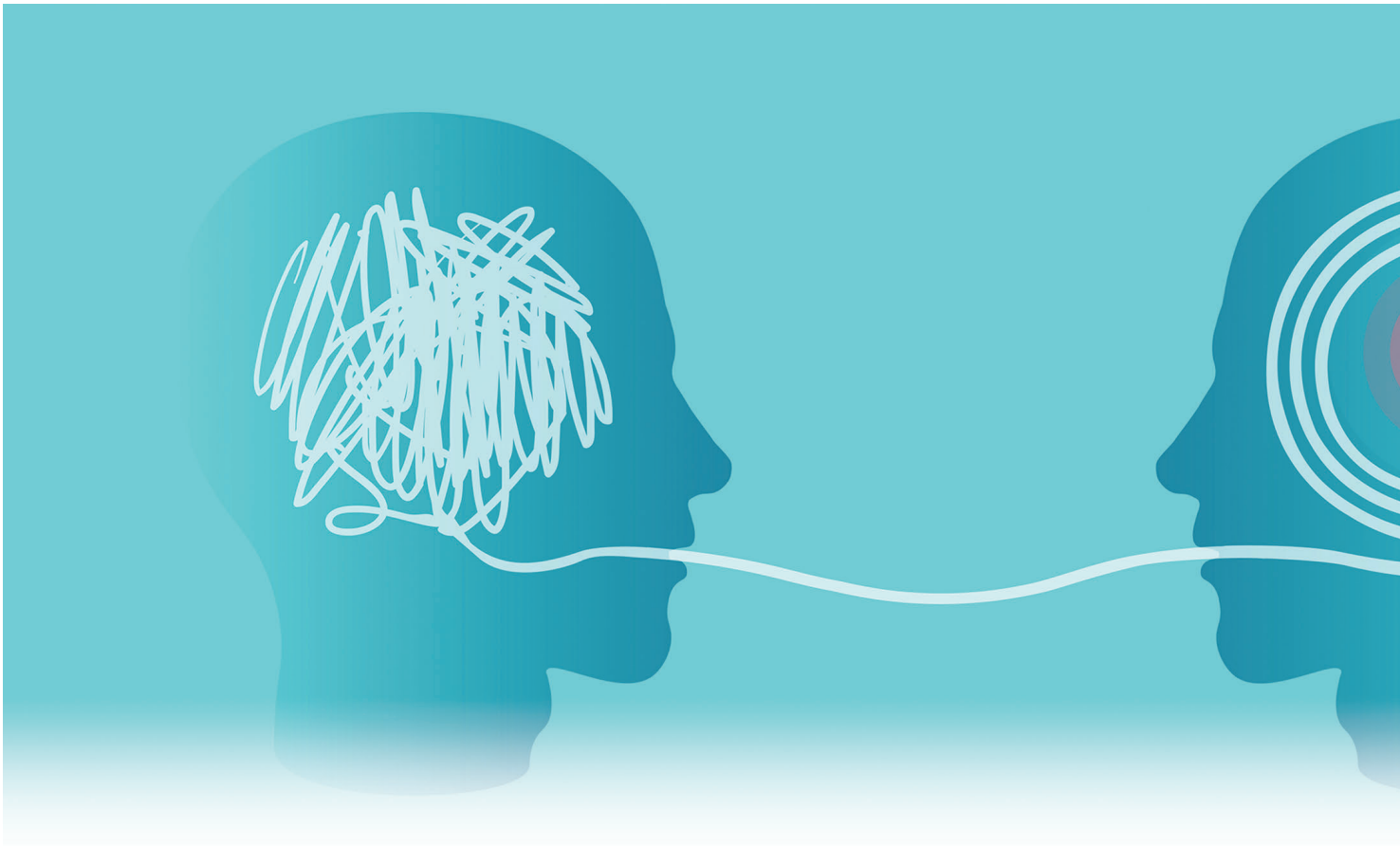




Per Autopilot

Warum eine automatisierte soziale Interaktion das Leben leichter macht

Soziale Kontakte sind gut und wichtig – gerade in Corona-Zeiten. Verlässlichkeit steht hoch im Kurs. Doch wenn das Verhalten einer Person für uns nicht einschätzbar, ist es schnell schwierig. So gehen Sie damit um.

Heidi Prochaska

Wir verstehen die Welt nicht mehr. In unserem Kopf rattert es: „Können wir die Kollegin heute ansprechen oder lassen wir sie besser in Ruhe? Wenn wir auf morgen verschieben, verzögert sich das interne Audit um eine ganze Woche. Was machen wir nur? So, wie sie jetzt klingt, lassen wir es lieber sein.“ Dieses Taktieren macht uns noch ganz verrückt.

Wie gut wären jetzt Verhaltensstandards. Am besten von den fünf Menschen, mit denen wir am Bildschirm oder auch persönlich am meisten zu tun haben. Gleiche und wiederkehrende Reaktionen, die wir einschätzen können, geben uns Sicherheit.

Gerade in Zeiten mit vielen Veränderungen. Auch wenn es sich schräg anhört, eine automatisierte soziale Interaktion macht das Leben leichter.

Begrüßt uns der Chef in der Morgenbesprechung freundlich, erwarten wir spätestens nach dem dritten Mal diese Freundlichkeit immer. Macht Frank, der Qualitätsmanager, ein mürrisches Gesicht, erwarten wir nach einer Weile auch dies. Mit Standards können wir umgehen. Das ist okay. Franks saueröpfisches Gesicht gehört halt zu ihm, genauso wie die Zigarette, die er sich kurz vor der Mittagspause hinter das Ohr klemmt. So ist er eben.

Irritation durch Verhaltensänderung

Doch am Dienstagmorgen kommt Frank völlig unvermittelt auf uns zu und wünscht überfreundlich einen guten Morgen. Und fragt auch noch nach unserem Befinden. „Häh?! Was soll das? Hat er Drogen genommen, irgendeinen Kurs besucht, von dem er uns nichts gesagt hat? Oder will er uns mit dieser schleimigen Art nur ärgern? Was soll diese aufgesetzte Freundlichkeit – ohne Vorwarnung?“

Schon wieder rattert es im Kopf. Gedanken schlagen Purzelbäume. Was war das gerade? Etwa der Auftakt zu einer größeren



Umstrukturierung? Was wissen wir nicht, was er weiß? Vor lauter Verwirrung können wir uns kaum noch konzentrieren. Mit der Organisation von Qualitätssicherungsmaßnahmen fangen wir gar nicht erst an. Das wird sowieso nichts.

Schließlich greifen wir zum Telefonhörer. „Was sollte das gerade?“, fauchen wir Frankeine Spur zuharschan. Schweigen am anderen Ende. Dann fragt er: „Wieso? Ich wollte nur freundlich sein. Passt dir das etwa auch nicht?“ Er klingt verwundert. „Was willst du eigentlich?“, zischt er beleidigt zurück. „Gar nichts“, antworten wir irritiert, verdrehen die Augen und legen auf. „So ein Blödmann“, denken wir. Den Vormittag können wir arbeitstechnisch vergessen. Und auch die Kunden am Telefon sind heute total unangenehm. So fordernd wie schon lange nicht mehr.

Was ist die Quintessenz aus dieser Geschichte? Dass wir Freundlichkeit nicht mögen? Bestimmt nicht. Vorhersehbarkeit und Beständigkeit sind unsere Freunde. Nicht zu 100 Prozent, aber zu circa 80. Wissen wir, wie Menschen, mit denen wir tagtäglich zu

tun haben, reagieren, können wir uns darauf einstellen. Selbst ungewöhnliches Verhalten wird, solange es regelmäßig vorkommt, akzeptabel. Vorausgesetzt, es richtet keinen groben Schaden an. Wir respektieren den haareraufenden Philip in Besprechungen, die zu leise sprechende Elisabeth, den Personalchef, der keinem Mitarbeiter in die Augen schaut. Gewohnheit gibt hier Sicherheit.

Wer allerdings morgens strahlend, später brummig, dann wortkarg, und schließlich unnachgiebig reagiert, also die Emotionslagen häufiger als die Socken wechselt, der kann eine ganze Abteilung vom Arbeiten abhalten. Wir können uns nicht mehr konzentrieren, sind abgelenkt und verwirrt. Unerwartetes Verhalten bringt uns aus dem Konzept. Ob wir das wollen oder nicht.

Lösungsangebote – ungewöhnlich aber effizient

Was kann uns in solch einem Fall helfen? Ich biete Ihnen zwei Strategien an. Erstens: Falls möglich, halten Sie sich von diesen Menschen fern. Zweitens: Stellen Sie sich drei Fragen.

- Hat das, was da gerade passiert, mit mir zu tun?
- Bin ich gehalten, mich hier einzumischen bzw. muss ich darauf reagieren?
- Ist das ein Spiegel für mich selbst? Habe ich selber Verhaltensmuster, die mich für andere nicht einschätzbar machen?

Auf die ersten beiden Fragen gibt es häufiger ein Nein, als Sie denken. Die spannende dritte Frage ist Selbstreflektion pur. Sie ist der Impuls, eigene Verhaltensmuster zu entwickeln, die Sie immer und immer wieder verwenden können, egal, wie die Situation ist. Und egal, wie Sie sich fühlen. Beachten Sie dabei zwei Kriterien.

- Die Verhaltensweisen müssen konsistent, also auf Dauer durchhaltbar sein.
- Sie haben die Wahl, welchen Standard Sie setzen.

Wenn Sie sich für morgendliches Nicht-Grüßen entscheiden, dann ist das Ihr Standard. Ziehen Sie ihn durch. Konsequenz. Irgendwann gewöhnen sich Ihre Kollegen oder Nachbarn daran. Sollten Sie jedoch ab und zu aus heiterem Himmel „Guten Morgen“ sagen, sorgen Sie für Unruhe, die Ihnen keine Pluspunkte einbringt. Schnell ent-

steht Argwohn und Kopfschütteln. Vielleicht wird man Ihnen sogar alles Mögliche unterstellen. Bleiben Sie hingegen konsistent und grüßen nie, sind Sie maximal ein komischer Kauz mit Marotten.

Jedes Gespräch oder Telefonat freundlich zu beginnen, kann auch ein Standard sein, der natürlich andere Auswirkungen hat. Denken Sie an Punkt 2: Sie entscheiden. Grundsätzlich löst jede Verhaltensänderung Unruhe aus. Das können wir nicht verhindern. Wollen oder müssen Sie Ihr Verhalten verändern, bleiben Sie dabei. Ziehen Sie den veränderten Standard konsequent durch. Ändern heißt entscheiden und dann durchziehen. Konsistentes Verhalten wird als positive Charaktereigenschaft bewertet. Mal hoch, runter, hin und her macht dagegen alle verrückt.

Energie sparen durch Standards

Standards für soziale Interaktionen zu haben, spart auch die eigene Energie. Wir müssen nicht mehr überlegen, was wir tun, sondern handeln wie immer. Besonders kreativ sein oder Sonderformen entwickeln, all das können wir uns sparen, indem wir auf Autopilot für die soziale Interaktion schalten, die wir im Vorfeld für uns festgelegt haben.

Mit entsprechender Ergebnisfokussierung ist uns schnell klar, welches Standardverhalten uns und unsere Abteilung erfolgreich macht und was wir konsequent und dauerhaft umstellen sollten. ■

INFORMATION & SERVICE

LITERATUR

Prochaska, H.: Sicherheit und Deeskalation – Was das Leben besser macht. Atlas Verlag, Stuttgart 2021

AUTOR

Heidi Prochaska ist Autorin, Trainerin und Coach für persönliche Änderungen und Entscheidungen. Als ehemalige Personenschützerin weiß sie aus Erfahrung, wie wichtig Standards, Routinen und Verlässlichkeit sind.

KONTAKT

Ändere-Dich GmbH
T 0172 5406226
prochaska@aendere-dich.de
www.aendere-dich.de