

URL: <http://www.manager-magazin.de/unternehmen/karriere/thomas-skipwith-mit-diesen-tipps-meistern-sie-peinliche-situationen-a-1093035.html>

zuletzt aktualisiert: 26. Mai 2016, 07:11 Uhr

Wie man mit peinlichen Situationen im Job umgeht

Oh neeeeeiiiiin!

Von Thomas Skipwith

Peinliche Situationen gibt es überall, und nein: Sie sind nicht der oder die einzige, die immer mal wieder hineingeraten. Es fühlt sich nur so an. Zum Glück gibt es einige einfache Methoden, wie Sie mit den verschiedensten Arten von Fettnäpfchen oder gedanklichen Aussetzern umgehen können.

Der Clou: Sie können sich schon vorher überlegen, wie Sie eine peinliche Situation souverän meistern können. Meist folgen diese nämlich demselben Muster - nur selten treten ganz neue unangenehme Ereignisse auf.

Hier ist ein kleiner Leitfaden, um die gängigsten Peinlichkeiten im Job zu umgehen.

Blackout - was wollte ich denn eigentlich hier?

Blackouts kommen hin und wieder vor - doch seien Sie beruhigt: Ein Blackout während einer Präsentation ist etwa so selten wie ein 6er im Lotto. Und wenn es doch passiert? Was sind die Ursachen dafür? Stellen Sie sich vor, wie Sie an Ihrem Schreibtisch sitzen. Es kommt Ihnen etwas in den Sinn, das Sie erledigen wollen. Sie stehen also auf. Sie gehen in die Richtung, wo Sie die Sache erledigen wollen. Auf halbem Weg haben Sie es plötzlich vergessen. Ein Blackout. Sie stehen an einem Ort der Matrix an dem Nichts ist.

Was haben Sie in der Vergangenheit getan, wenn Ihnen das passiert ist? Genau. Sie sind zurück an Ihren Schreibtisch gegangen und schon war der Gedanke zurück. Beim zweiten Anlauf bleibt der Gedanke haften. Sie sind mit anderen Worten an den Ursprungsort gegangen und haben sich erinnert.

Kommen wir nun wieder zurück zur Präsentationssituation. Angenommen Sie haben ein Blackout. Dann stehen Sie auch an einem Ort der Matrix an dem Nichts ist. Gehen Sie auch in diesem Fall dorthin, wo etwas war. Wohin? Zu Ihren Notizen. Die erste Reaktion bei einem Blackout ist also, sich gedanklich oder körperlich an den Ursprungsort zurück zu bewegen.

Wie heißt nochmal der Vorstand?

Sie haben den Namen des Vorstands vergessen? Auch das ist eine häufig erlebte peinliche Situation im Berufsalltag. Aber wie schaffen Sie es, sich Namen einfacher zu merken? "Ich kann mich an das Gesicht, aber nicht an den Namen erinnern!" Die meisten von Ihnen kennen das Problem. Dabei gibt es mehrere effektive Methoden, sich Namen schnell und leicht zu merken. Der erste Schritt ist, dass man sich mit dem Namen des anderen auseinandersetzt.

Dies beginnt unmittelbar zu dem Zeitpunkt, an dem man jemand Neuen kennenlernt. Sie können den Namen gerne auch zur Konversation machen. "Ah, Herr Leitner. Ich habe einen Nachbarn, der auch so heißt. Sie sind nicht etwa verwandt?" Ich lasse mir komplizierte Namen auch gerne buchstabieren oder versuche es gleich selbst. Wenn ich die Buchstaben vor meinem geistigen Auge sehe, lässt sich der Name um einiges

leichter einprägen. Außerdem rege ich immer einen Austausch der Visitenkarten an. Das führt dazu, dass man den Namen mehrmals wiederholt und bildlich vor Augen hat.

Im zweiten Schritt ist es ratsam, sich eine bildliche Eselsbrücke zu bauen. Herrn Müller sehe ich dann beispielsweise vor meinem geistigen Auge einen großen Sack Mehl mit sich tragen. Analog funktioniert das mit anderen Namen.

Der letzte und entscheidende Schritt: Notieren Sie sich den Namen Ihres Gegenübers in Ihr Adressbuch. Zur besseren Übersicht sollte man kleine Notizen hinzufügen, wann Sie wen kennengelernt haben. Ideal hierzu eignen sich LinkedIn und XING. Beide Plattformen bieten den Vorteil, dass neben dem Namen ein Bild vorhanden ist. So können Sie sich sowohl das Gesicht, als auch den Namen zu der Person ansehen. Mit dieser Technik steigt die Wahrscheinlichkeit, dass Sie sich an den Namen des Vorstandes erinnern können, um ein Vielfaches.

Wie Sie es schaffen, sich alles zu merken

Gleich zu Beginn möchte ich auf eine Tatsache hinweisen: In 99 von 100 Fällen wissen nur Sie, was Sie vergessen haben. Das Publikum Ihrer Präsentation kann nicht wissen, was Sie ursprünglich sagen wollten. Dass Sie etwas vergessen haben, fällt nur dann auf, wenn Ihre nachfolgenden Erklärungen nicht nachvollziehbar sind, weil ein wichtiger Bestandteil fehlt oder weil die Präsentation wesentlich kürzer ausfällt als es in der Agenda vorgesehen war. Das bedeutet: Machen Sie sich keine Sorgen, wenn Ihnen der ein oder andere Gedanke oder Stichpunkt entfällt.

Wenn Sie die gesamte Präsentation auswendig lernen wollen, wenden Sie am besten eine Methode an, die schon von den alten Griechen benutzt wurde: die Loci-Methode. Die Methode suggeriert, dass Sie die zentralen Gedanken Ihrer Präsentation mit unterschiedlichen Orten verbinden.

Verwenden Sie beispielsweise zehn verschiedene Stellen an Ihrem Körper. Den ersten Schlüsselbegriff, den Sie sich merken wollen, verbinden Sie nun mithilfe Ihrer Phantasie mit dem Kopf. Wollen Sie in Ihrer Präsentation als Erstes über Strategie sprechen? Dann stellen Sie sich das Gesellschaftsspiel Stratego auf Ihrem Kopf vor. Die Figuren werden von Ihren Haaren geführt. Und schon haben Sie sich den ersten Punkt Ihrer Präsentation gemerkt. So verfahren Sie dann weiter. Als zweiten Ort an Ihrem Körper verwenden Sie die Augen, als Dritten die Nase, als Vierten den Mund etc.

Peinliche Situationen im Aufzug - Schweigen oder Reden?

"Der Ton macht die Musik." Doch: Entscheidend ist, wie man mit der Situation umgeht. Persönlich finde ich es schade, wenn ich auf Menschen oder Kollegen treffe, die sich durchgehend anschweigen. Da ich mich grundsätzlich für andere Personen interessiere, beginne ich einen kurzen Small Talk.

Die Fähigkeit zum Small Talk braucht man immer wieder - weshalb sollte man nicht im Aufzug die Gelegenheit beim Schopf packen und üben? Das kann schon mit einem einfachen "Hallo" beginnen. Der Einstieg kann aber auch etwas komplexer sein - sprechen Sie Mitfahrerin oder Mitfahrer auf die Uhr oder ein Kleidungsstück an.

Wer sich entscheidet etwas zu sagen, braucht vier Dinge: Mut, Vorbereitung, Spontanität und eine positive mentale Einstellung. Mut deshalb, weil der Small Talk auch in eine nicht gewünschte Richtung gehen kann. Ich stelle allerdings fest, dass er fast immer gut aufgenommen wird.

Vorbereitung ist wichtig, weil man dann weiß, welche Themen angesprochen werden können. Um einen Small Talk nicht wie geübt und aufgesetzt wirken zu lassen, brauchen Sie viel Spontanität. Und schließlich braucht es eine positive mentale Einstellung, weil Sie dann mit größerer Wahrscheinlichkeit beim anderen besser ankommen.

Sie haben einen Freud'schen Lapsus begangen?

Stellen Sie sich folgende Situation vor: Sie zeigen das Bild eines neuen Produkts, die Kollegin will sagen: "Da kann man durchgucken", sagt aber stattdessen peinlicherweise: "Da kann man durchkacken." Ein Brüller, oder? Ich empfehle, zu dem Lapsus zu stehen und herzlich mitzulachen.

Bedenken Sie aber, dass Ihr Gegenüber zuerst lachen sollte, bevor Sie es tun. So etwas kann nicht nur in der

kleinen Runde lustig sein, sondern auch vor großem Publikum. Ob Ihnen alle glauben, dass es nur ein Lapsus war oder ob etwas Wahres dran ist, bleibt den Empfängern überlassen.

Gerne können Sie versuchen, die lockere Atmosphäre weiter anzuspornen, indem Sie einen weiteren Spruch von sich geben: "Tja, Freud hätte seine Freude an mir." Wie immer im Leben, gibt es keine hundertprozentige Lösung. Aber immerhin eine, die in den meisten Fällen funktioniert. Also empfiehlt sich folgende Einstellung: "Humor ist, wenn man trotzdem lacht."

Umgang mit schwierigen Fragen: Freuen Sie sich darüber!

Auch beim Umgang mit schwierigen Fragen lohnt es sich, sich zuvor vor Augen zu führen, wie man selbst auf Fragen aus dem Publikum reagieren würde. Empfinde ich eine Frage als störend? Gibt sie mir ein unangenehmes Gefühl? Oder sehe ich eine Frage als ein Indiz dafür, dass das Publikum mitdenkt? Letzteres kann Ihnen ein positives Feedback geben. Das bedeutet, dass Sie sich in den meisten Fällen über eine Frage freuen können. Denn der Fragesteller denkt offensichtlich über das von Ihnen Gesagte nach. Dies ist auch immer eine Gelegenheit etwas klarzustellen und dafür haben Sie mehrere Optionen:

Sie kennen die Antwort und beantworten die Frage sofort. Das empfehle ich zu tun, wenn Sie die Frage kurz und knackig beantworten können.

Sie kennen die Antwort, schätzen die Frage aber so ein, dass Sie mehr Zeit für deren Beantwortung benötigen. Dann parken Sie sie. Das bedeutet, Sie notieren die Frage für alle sichtbar auf dem Flip Chart. Dadurch kann die Frage nicht in Vergessenheit geraten und Sie können sie zu einem späteren Zeitpunkt ausführlich beantworten.

Sie kennen die Antwort nicht. In diesem Fall ist es angemessen, die Frage an das restliche Publikum weiterzureichen. Und/oder:

Sie kennen die Antwort nicht. Parken Sie die Frage ebenfalls auf dem Flip Chart mit dem Zusatz, dass Sie die Antwort zeitnah abklären werden. Das macht die Beantwortung als solche nicht einfacher, aber Sie können sich Zeit nehmen eine passende Lösung zu finden.

Sie haben sich beim Mittagessen bekleckert und kein Ersatzhemd

In wenigen Minuten beginnt die Präsentation. Erwähnen Sie das Missgeschick? Oder tun Sie so, als wäre nichts gewesen? Mit ziemlicher Sicherheit haben Sie auch schon davon gehört: Wenn ein Elefant im Raum steht, sieht ihn jeder. Ignorieren hilft in den wenigsten Fällen, daher sollten Sie Mut fassen und das Thema ansprechen. Denn alle werden durch den Elefanten abgelenkt.

Genauso verhält es sich mit dem bekleckerten Hemd. Wenn Ihr Hemd einen klar sichtbaren Fleck hat: sprechen Sie darüber! Machen Sie einen flotten Spruch, beispielsweise "Seit ich Kinder habe, hat meine Toleranzgrenze gegenüber Kleckereien dramatisch zugenommen." Meistens entlockt so eine Bemerkung dem Publikum ein Lachen. Jetzt können Sie mit Ihrer Präsentation fortfahren, denn für alle ist der kleine Fleck damit erledigt.

Mehr zum Thema:

Karriere: So meistern Sie Veränderungen im Job (manager magazin)

<http://www.manager-magazin.de/unternehmen/karriere/change-management-wie-wir-besser-mit-veraenderungen-umgehen-a-1092934.html>

Fitness, Stil, Karriere: So bringen Sie Ihr Leben in Ordnung: 100 Fragen, mit denen Sie die Kurve kriegen (manager magazin)

<http://www.manager-magazin.de/lifestyle/artikel/karriere-tipps-mit-diesen-100-fragen-ordnen-sie-ihr-leben-a-1068592.html>

© manager magazin 2016

Alle Rechte vorbehalten

Vervielfältigung nur mit Genehmigung der manager magazin Verlagsgesellschaft mbH