

<< (/news-1722308.html) Zum Dossier: Psychologie im Alltag (/psychologie-im-alltag-2142209.html)
29.08.2019

Souverän auftreten: Selbstsicher und nicht frech sein

von Nina Konopinski-Klein

Das Umfeld nimmt eine souveräne Person als unabhängig, gelassen, stark und kompetent wahr. Es ist schwer, gerade die Souveränität einzuüben, denn hierzu gehören auch Ausstrahlung, Charisma oder Optimismus, die sich nicht vorspielen oder auf die Schnelle einstudieren lassen. Es gibt allerdings Punkte, die bewusst beeinflusst werden können.



© Peopleimages / Getty Images / iStock
(Symbolbild mit Fotomodell)

Fallbeschreibung

Aufregung in der Offizin: Der Pharmazierat, Martin Kohen, will demnächst eine Revision durchführen. Er ist für sein besonderes Interesse an Verkaufsgesprächen und der Kundenberatung bekannt. Auch wenn den Mitarbeitern bewusst ist, dass ein Besuch des Pharmazierates keine böswillige Kontrolle, sondern eher ein Mittel zur Beratung und Unterstützung der Apotheke ist, sowie eine Möglichkeit noch bessere Abläufe zu gewährleisten und nicht optimal laufende Prozesse aufzudecken, fühlen sich alle ein wenig unsicher und möchten alles tun, um einen positiven Eindruck zu hinterlassen.

Damit die Revision gut verläuft, überlegt das Team, welche Mitarbeiter sich am besagten Tag am besten in die Offizin stellen sollten und checken alle wichtigen Vorgänge durch. Frau Müller, eine frisch gebackene Apothekerin, wurde gebeten, sich um das Zytostatika-Labor zu kümmern. Sie wäre an diesem Tag am besten im Labor aufgehoben; für die Gespräche mit dem Pharmazierat fehle ihr noch die erforderliche Souveränität.

Diese Aussage der Kollegen hat sie gekränkt. Was heißt nicht souverän genug? Sie ist doch approbierte Apothekerin und weiß, was zu tun ist. Ihre Schüchternheit, stille Art und Zurückhaltung sind doch angeboren und haben bisher niemanden gestört. Sie wüsste nicht, was sie dagegen tun könne.

Überrascht von der heftigen Reaktion der Mitarbeiterin ging der Apothekenleiter Herr Meier im Gedächtnis alle Teammitglieder durch und stellte fest, dass er bisher sehr viel in ihre fachliche Entwicklung investiert hatte (z. B. Lagerverwaltung, Abrechnungsverfahren, Einsatz bestimmter Medikamente oder fachliche Fortbildung in bestimmten Indikationsbereichen), jedoch ziemlich wenig in die sogenannten Soft Skills (z. B. Kommunikationstraining oder Umgang mit Kunden). Er nahm sich vor, im Rahmen der Personalentwicklung demnächst einen Coach für das Team zu holen und diesen Bereich abzudecken. Bis dahin empfahl er seinen Mitarbeiterinnen, sich in APOTHEKE + MARKETING zu diesem Thema einzulesen.

“ **Definitionsgemäß bedeutet der Begriff Souveränität: „Überlegen sein; über den Dingen stehen**

Serie: Psychologie im Alltag

Teil 1: Prokrastination (<https://www.apotheke-und-marketing.de/prokrastination-hat-viele-gesichter-2260129.html>)

Teil 2: Mitarbeitergespräche (<https://www.apotheke-und-marketing.de/schwierige-mitarbeitergespraeche-meistern-2264679.html>)

Teil 3: Feedback geben und annehmen (<https://www.apotheke-und-marketing.de/feedback-geben-und-annehmen-2282214.html>)

Teil 4: Kundengespräche (<https://www.apotheke-und-marketing.de/richtiges-fragen-und-zuhoeren-fuer-ein-gutes-kundengespraech-2287455.html>)

Teil 5: Richtig delegieren (<https://www.apotheke-und-marketing.de/aufgaben-abgeben-2449529.html>)

Teil 6: Die Betriebsfeier (<https://www.apotheke-und-marketing.de/betriebsfeier-chance-oder-problem-2421579.html>)

Teil 7: Souverän auftreten

Teil 8: Konflikte im Alltag (<https://www.apotheke-und-marketing.de/konflikte-gehoren-zum-alltag-2465293.html>)

Teil 9: Mein Smartphone und ich (<https://www.apotheke-und-marketing.de/mein-smartphone-und-ich-2479200.html>)

Teil 10: Nein sagen ohne schlechtes Gewissen (<https://www.apotheke-und-marketing.de/nein-sagen-ohne-schlechtes-gewissen-2490696.html>)

Teil 11: Probleme lösen durch gezielte Kommunikation

Souveränität entwickeln

Personen, die ein souveränes Auftreten erlangen wollen, sollten sich zuerst die Frage stellen, warum sie es nicht haben. Haben sie Angst vor Konsequenzen des eigenen Verhaltens? Sind sie unsicher in Bezug auf sich selbst oder auf die Umgebung? Ist die fehlende Souveränität die Folge der bisherigen Erfahrungen, sich ständig unterordnen zu müssen? Fehlen die Gelegenheiten zur Selbstentscheidung? Oder wissen sie ganz einfach nicht, worauf es ankommt?

Jeder, der bewusst in dieser Richtung an sich arbeiten möchte, kann einiges dazu tun. Zuerst empfiehlt es sich, andere zu beobachten, die für souverän gehalten werden. So kann man die vermutlich entscheidenden Eigenschaften souveräner Menschen feststellen.

Aber Vorsicht: Die Wirkung auf andere kann eine Gratwanderung zwischen Souveränität einerseits und Selbstüberschätzung, eigener Fehlbeurteilung, Frechheit oder Dummheit andererseits sein.

Denn gerade, was die Selbsteinschätzung betrifft, denken viele, dass sie ihre Kompetenz und Überlegenheit (oft auch vermeintlich ihre hohe Intelligenz) beweisen können, wenn sie nur laut genug auftreten und viel und schnell genug reden. Das Gegenteil ist der Fall. Sie wirken eher neurotisch, unsicher und nach Anerkennung lechzend. Was also zeichnet souveräne Personen wirklich aus?

Eigenschaften souveräner Personen auf einen Blick

- Ehrlichkeit, Offenheit und Selbstsicherheit
- Kompetenz in relevanten Bereichen
- ein fester Händedruck, Augenkontakt, klare Kommunikation
- gepflegtes Aussehen, gute Manieren

Wer ist souverän?

Dies sind die Eigenschaften und Verhaltensweisen souveräner Personen:

Sie sind souverän in jeder Situation

Egal, ob im Berufsalltag oder Privatleben – sie gehen ruhig und gelassen an ihre Aufgaben. Gerade in kritischen Situationen verhalten sich souveräne Personen humorvoll, ruhig und gelassen, statt hektisch, nervös und aktivistisch zu werden. Statt sich selbst oder andere zu beschuldigen, suchen sie eher nach Lösungen und neuen Möglichkeiten.



Trainingstipp

Eine sehr gute Übung hierzu ist, sich gedanklich unschöne Szenarien und Situationen vorzuspielen und eventuelle Lösungen herauszuarbeiten. Beispiele des souveränen Verhaltens: Der Kunde fragt nach einer möglichen Nebenwirkung eines Präparates, das sie nicht kennen. Lösung: Selbstbewusst lächelnd antworten „Das ist eine interessante Frage, die ich Ihnen nicht sofort beantworten kann. Ich werde aber gleich nachsehen. Bitte haben Sie einen Moment Geduld“. Solange das nicht die Antwort auf jede Ihnen gestellte Frage ist, wirken Sie souverän und gelassen.

Oder: Sie sind unausgeschlafen und müde und wollen nichts von der Welt wissen. Statt mürrisch auf jeden zu reagieren oder patzige Antworten zu geben, sagen Sie gleich morgens zu den Kolleginnen: „Es tut mir leid, aber heute ist nicht mein Tag. Morgen wird wieder alles ok sein und meine innere Sonne wieder lachen“. Auch hier gilt die Ausnahmeregel. Es darf nicht jeden Tag passieren, sonst werden Sie unglaublich.

Sie kennen sich selbst gut

Versuchen Sie, sich so gut wie möglich selbst kennenzulernen. Wann sind Sie besonders nervös? Wenn Sie auf unbekannte Menschen treffen? Dann versuchen Sie so oft wie möglich, sich mit fremden Menschen zu umgeben. Gehen Sie zu einer Party mit vielen Ihnen unbekannt Personen oder besuchen Sie einen VHS-Kurs, in dem Sie sich Fremden vorstellen müssen.



Trainingstipp

Sprechen Sie Menschen beim Einkaufen oder Ihren Sitznachbarn im Kino an. Fühlen Sie sich unsicher, weil Sie Ihr Aussehen nicht mögen? Fragen Sie Ihre vertraute Person, was an Ihnen am schönsten, am besten oder besonders ist. Wenn Sie sich unsicher fühlen, denken Sie an diese Eigenschaft oder diesen Punkt an Ihrem Äußeren. „Ich habe zwar eine furchtbare Haut, aber meine Haare und Zähne sind sehr schön.“ Ist Ihr Wissen in der aktuellen Situation nicht ausreichend? Sagen Sie das und freuen Sie sich, etwas erkannt zu haben, woran Sie noch arbeiten müssen. Tun Sie das.



Trainingstipp

Bekleckern Sie sich oft beim Essen? Sie brauchen nicht rot werden, sich verschämt verziehen und tagelang über diese Blamage nachzudenken. Sagen Sie: „Ich schon wieder“ oder „Typisch für mich, kann doch jedem passieren“. Sie entdecken einen Fleck auf Ihrer Hose und können sich nicht mehr umziehen? Dann laufen Sie damit den ganzen Tag rum und verschwenden keinen Gedanken darüber. Sollte Sie jemand darauf ansprechen, bedanken Sie sich lächelnd und sagen: „Ja, habe ich auch schon bemerkt, aber jetzt kann ich auch nichts machen“. Keiner ist perfekt, und niemand erwartet von Ihnen, perfekt zu sein. Denn, was ist schon perfekt? Ihre Haare liegen heute besonders schlecht. Na und? Denken Sie gar nicht daran. Wenn das jemanden stören sollte, fragen Sie sich: „Wer hat hier ein Problem?“.

Sie sind grundsätzlich humorvoll und fröhlich

Souveräne Menschen müssen nicht dauernd Ihren Gesichtsausdruck kontrollieren. Da sie grundsätzlich sich selbst und der Welt gegenüber positiv eingestellt sind, haben sie die innere Ruhe, die sich auch in ihrem Gesichtsausdruck spiegelt. Das Gegenteil davon sind neurotische Verhaltensweisen: Menschen, die, um auf sich aufmerksam zu machen, sich besonders laut, lustig oder gesellig zeigen. Sie sind anstrengend für die Umgebung, und das aufgesetzte Verhalten zeugt nur von Unsicherheit und Minderwertigkeitsgefühlen.

Sie sind immer freundlich und respektvoll anderen gegenüber

Das zeichnet die Größe aus. Egal, welche Position, Wissensstand, Intelligenz, Nationalität, Hautfarbe die anderen haben, keiner muss sich über andere stellen. Statt zu sagen: „Was, das wissen Sie gar nicht?“, „Gehen Sie mir aus dem Weg“, wäre angebrachter: „Darf ich Ihnen das erklären?“, „Darf ich Ihnen behilflich sein?“, „Darf ich mal vorbei?“. Ihre Gefühle und Gedanken, auch wenn sie manchmal nicht positiv ausfallen, wenn z. B. das Gegenüber nicht besonders freundlich oder frech ist, behalten sie für sich.



Trainingstipp

Lassen Sie sich auch in schwierigen Situationen nicht aus der Ruhe bringen. Managen Sie Ihre innere Welt selbst und nicht beeinflusst durch andere. Sie sind kein Weltverbesserer, indem Sie andere ständig korrigieren oder verbessern. Sie hören zu und wenn Sie jemanden kritisieren oder korrigieren wollen, holen Sie sich zuerst eine Erlaubnis hierzu: „Darf ich ihnen ein Tipp geben, wie Sie das besser machen könnten?“, oder „Darf ich Sie auf einen Fehler hinweisen?“. Sie versuchen, lieber ein friedliches Zusammensein zu erreichen, als ständig auf Konfrontation zu gehen.

Sie haben ein gesundes Selbstvertrauen und sind zuversichtlich

Schaffen Sie eine Basis für Ihre Selbstsicherheit. Was können und wissen Sie? Wie werden Sie von anderen gesehen? Auch wenn Sie viel wissen, müssen Sie dies nicht bei jeder Gelegenheit jedem beweisen. Binden Sie Ihr Wissen in Argumente während einer Diskussion ein. Sie müssen niemanden einschüchtern, belehren oder auf Ihr Recht pochen. Überheblichkeit kann schnell zur Niederlage führen. Es gibt immer jemanden, der noch erfahrener ist oder noch mehr weiß. Ein arrogantes oder überhebliches Verhalten provoziert die Umgebung dazu, jemandem zu zeigen, wie wenig er in Wirklichkeit ist.



Trainingstipp

Bedenken Sie immer, dass Souveränität der äußere Ausdruck einer inneren Haltung ist und eher erkannt wird als erwartet. Es ist souverän zu erkennen, wenn man die eigene Grenze erreicht hat und mit Problemen nicht alleine zurechtkommt. Statt „Das ist doch ein Klacks für mich – und gedanklich – ich habe zwar keine Ahnung, tue aber lieber so, als ob ich es wüsste“, sagen Sie lieber „Diese Situation überfordert mich. Können Sie mir bitte behilflich sein?“.

Oder statt zu denken „Es ist mir ein Fehler passiert, wie kann ich das am besten vertuschen oder an wen kann ich das abwälzen“ – gestehen und fragen Sie lieber „Es ist mir ein Fehler passiert. Es tut mir leid. Wie kann ich das wieder gutmachen?“.
Stellen Sie sich den Situationen, denn jedes Verschweigen oder Meiden einer Situation aus Angst, es könnte etwas schiefgehen, schwächt Sie und verursacht neue Ängste.

Sie können sich gut verkaufen

Gerade in neuen Situationen, wie Bewerbungsgespräch, Übernahme von Projekten, neue Aufgabenbereiche und Verantwortlichkeiten gibt es drei Möglichkeiten: für die Schaumschläger – egal welche Situation, schreien sie „Hier! Ich kann das. Ich kenne das! Ich will das! Ich bin die/der Beste dafür“. Die Unsicheren: „Weiß nicht, habe ich noch nie gemacht. Trauen Sie mir das wirklich zu? Hm, vielleicht geht es.“ Und die Souveränen: „Ich habe das zwar noch nie gemacht, aber aufgrund der Erfahrung bei ... traue ich mir das zu / würde ich es gerne versuchen. Ich gebe mein Bestes“.



Trainingstipp

Geben auch Sie ihr Bestes. Versuchen Sie immer die beste Wirkung zu erzielen. Wenn Sie erfolgreich waren, berichten Sie dies weiter, ohne aber überheblich zu wirken und an die richtige Stelle. Bei Stresssituationen helfen positive Gedanken über bisherige Erfolge. Souveräne Personen sehen es nicht als untreu gegenüber sich selbst, wenn sie sich einer Situation anpassen. Ihr Chef redet gerne über Autos? Hören Sie zu, statt zu sagen: „Typisch Mann, können Sie nicht über was anderes sprechen?“, oder Ihre Kolleginnen kritisieren das neue Outfit einer Person: „Es ist zwar nicht mein Geschmack, aber sie fühlt sich darin wohl“.

Sie kommunizieren positiv

Sie jammern nicht und verbessern nicht ständig andere Personen. Sie verwenden selten oder nie Sätze wie: „Es wird schief gehen“, „Ich habe jetzt keine Lust darauf“, „Ist mir egal“, „Lass mich in Ruhe“, „Jetzt rede ich“, „Ich weiß alles“, „Ist mir schon längst bekannt“, „Ich habe schon immer gewusst...“, „Das ist so schlimm“.

Sie gehen gelassen mit Kritik um

Jede Kritik ist eine Chance, sich besser kennenzulernen und zu verbessern. Natürlich: Wenn man mit typischen Nörglern und ständig kritisierenden Menschen zu tun hat, muss das nicht akzeptiert werden. Hier empfiehlt sich, wenn die Kritik berechtigt ist, zu sagen: „Danke für den Hinweis, ich werde darüber nachdenken“, „Danke für die Kritik, so habe ich das nicht gesehen“, oder wenn wiederholt gleiche (aus Ihrer Sicht unberechtigte) Vorwürfe oder Kritik kommen: „Danke, das habe ich bereits registriert“.



Trainingstipp

Rechtfertigungen, Erklärungen, Diskussionen und das Vorbringen entlastender Argumente zeigen nur die eigene Schwäche und wirken nicht souverän. Wer sich rechtfertigt, klagt sich an. Nutzen Sie jedoch jegliche Kritik und Bewertung Ihrer Person zur eigenen Optimierung. Vielleicht hat Ihr Gegenüber Recht? Grübeln Sie nicht darüber, sondern denken Sie kurz nach, und handeln Sie. Selbstreflexion hilft Ihnen, von Launen und Eigentümlichkeiten frei zu werden.

Sie nutzen die SIHR-Technik: Sie-haben-Recht-Technik

Durch Beipflichten der Aussage entwaffnen Sie den Gesprächspartner. Sie entscheiden, wie das Gespräch weiter verläuft: „Sie haben Recht, jedoch / und / aber ...“ und hier bringen Sie Ihre Argumente. Dadurch bestimmen Sie die Situation und Ihre Rolle im Kontext dieser Situation. Somit entschärfen Sie Konflikte und bringen den Gesprächspartner auf eine neue Verhandlungsebene.

Fazit

Ihre Körpersprache, Ihre Gedankenwelt, Ihre Verhaltensweise und Ihr Selbstwertgefühl sind entscheidend dafür, wie Sie von der Umgebung wahrgenommen werden. Das bedeutet: Wie Sie sich geben, so werden Sie behandelt!

Die Autorin

Nina Konopinski-Klein ist Coach und Trainerin für Ärzte, Apotheker und weitere Mitarbeiter im Gesundheitswesen sowie Buchautorin (CCT-Coaching Consulting Training).