

Team-Workshop

Wie können Sie als Arbeitgeber die Frustrationstoleranz Ihrer Mitarbeitenden fördern? Hier würde sich ein Team-Workshop anbieten. Sprechen Sie Ihre Mitarbeitenden darauf an, dass Sie gerne einen Workshop mit Ihnen durchführen wollen, in dem es zunächst einmal darum gehen soll, Probleme zu fokussieren und frustrierende Situationen zu thematisieren. Anschließend soll gemeinsam nach Lösungen und Strategien gesucht werden, wie man mit Rückschlägen, Enttäuschungen und anderen Auslösern umgehen kann und diese akzeptieren kann, ohne sich davon schnell entmutigen oder aus der Fassung bringen zu lassen.

Schritt 1: Dem Frust Raum geben

In einigen Situationen sind Ihre Mitarbeiter möglicherweise kurz davor vor lauter Frust „zu platzen“. Dabei ist es allerdings hinderlich, Frust, Ärger oder Wut zu verdrängen. Werden negative Gedanken nicht zugelassen, gelangen Sie ins Unterbewusstsein und können zu einer negativen Grundeinstellung und geringeren Frustrationstoleranz führen.

Ermuntern Sie Ihre Mitarbeiter, sich darüber bewusst zu werden, was bei Ihnen Frustration auslöst. Das beugt vor, dass die Emotionen unkontrolliert ausbrechen. Es ist wichtig, die empfundene Emotion „Wut“ akzeptieren zu können: Wut gehört zu einer der Basisemotionen und ist in diesem Sinne natürlich und jeder Mensch hat sie schon einmal empfunden.

In dem Workshop soll zunächst jeder Teilnehmer sagen, was ihn frustriert. Halten Sie die genannten Situationen bzw. Dinge auf einem Flipchart, einer Tafel oder auf Moderationskarten, die Sie anschließend an der Moderationswand sammeln, fest, sodass sie für alle sichtbar sind.

Schritt 2: Mit den Auslösern umgehen

Um souverän mit den Auslösern umzugehen, eignet sich die **4-A-Strategie**: Diese Strategie soll dabei helfen, in belastenden Situationen die Anspannung und die Frustration zu senken. Legen Sie Ihren Mitarbeitenden ans Herz, nicht nur während des Workshops nach diesem Prinzip mit frustrierenden Situationen umzugehen, sondern jedes Mal, wenn man bspw. mit Rückschlägen, Problemen oder Enttäuschungen konfrontiert wird, nach dem Muster **(1) Annehmen, (2) Abkühlen, (3) Analysieren und (4) Ablenkung oder Aktion** vorzugehen. [1]

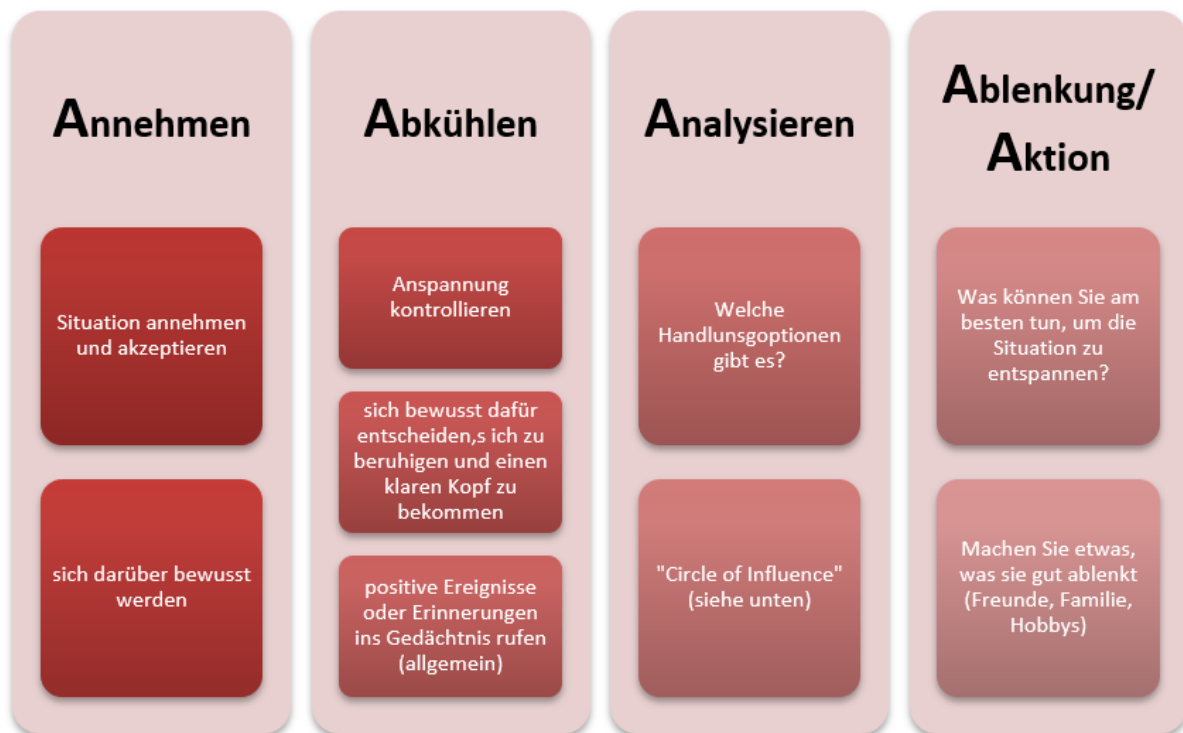


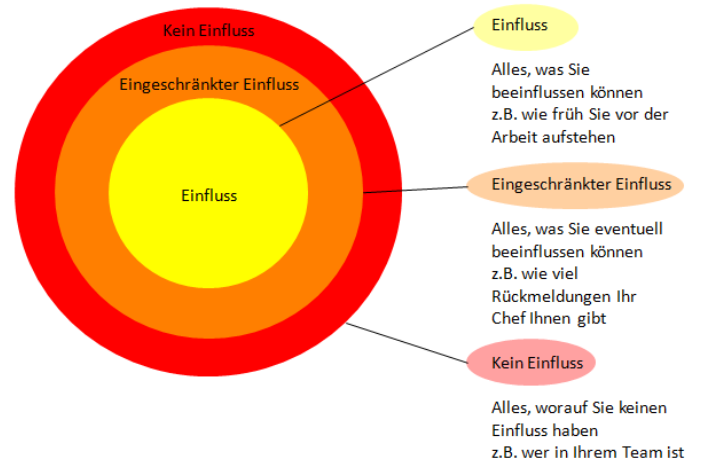
Schaubild in Anlehnung an Kaluza, G. (2015)

Zur Einführung können Sie sich ein Fallbeispiel überlegen, anhand dessen dann alle gemeinsam im Workshop erarbeiten sollen, wie man souverän mit den Auslösern anhand der Strategie umgehen kann. Darüber hinaus kann jeder Mitarbeiter individuell anhand einer zuvor geschehenen Situation (mit Problemen, Rückschlägen oder Enttäuschungen) darstellen, wie er auf Grundlage dieser Strategie gehandelt hätte bzw. vorgegangen wäre.

Erscheinen manche Tipps und Ideen besonders hilfreich, können diese auf einer Tafel oder digital festgehalten werden, um sie beim Abschluss der Workshops nochmal aufgreifen zu können.

In einem zweiten Schritt im Workshop werden die gesammelten Ärgernisse von allen Teilnehmenden sortiert. Dabei bietet es sich an, eine Magnettafel, den Boden (Zeichnen Sie verschiedene Bereiche auf oder legen Sie Plakate in unterschiedlichen Farben aus) oder auch digitale Visualisierungen zu nutzen, um die verschiedenen genannten Aspekte der Teilnehmer, den unterschiedlichen Kategorien zuzuordnen. Hierfür nehmen Sie sich die drei Kategorien des „Circle of Influence“ zur Grundlage (Einfluss, eingeschränkter Einfluss, kein Einfluss: siehe Abbildung).

- Einfluss:** Im gelben Bereich befinden sich alle Dinge, Probleme usw., die Ihre Mitarbeitenden selber beeinflussen können. Die Teilnehmer sollen gemeinsam überlegen, wie Sie mit den Situationen, die diesem Bereich zugeordnet worden sind, umgehen können.
- Eingeschränkter Einfluss:** In diesen Bereich gehört alles, bei dem sich die Teilnehmenden nicht sicher sind, ob sie die Dinge beeinflussen können. Das ist bspw. der Fall, wenn man jemanden um etwas bittet, aber die Veränderung eben davon abhängt, ob die Person dem zustimmt, sich das Feedback zu Herzen nimmt oder sein Verhalten verändert. Motivieren Sie Ihre Mitarbeitenden hierbei, nicht zu früh aufzugeben, sondern sich dafür einzusetzen, etwas zu ändern. Überlegen Sie außerdem im Team gemeinsam, wie man vorgehen könnte. Wer aus dem Team würde sich bereiterklären, die entsprechende Person anzusprechen? Wie sucht man am besten das Gespräch?
- Kein Einfluss:** Hierher gehören alle Dinge, die die Teilnehmenden nicht beeinflussen können. An dieser Stelle ist es nun wichtig, die Gegebenheiten zu akzeptieren und einen angemessenen Umgang damit zu finden. Dabei ist es hilfreich, Gelassenheit zu entwickeln und sich Unterstützung bei Freunden, Partnern, Familie, Kollegen, Führungskräften oder auch Beratungsstellen zu suchen, um den eigenen individuellen Weg zur Kompensation zu finden. [1]



Nachdem Ihre Mitarbeitenden die Situationen und Auslöser gesammelt und den drei Kategorien zugeordnet haben, ist der nächste Schritt, sich gemeinsam zu überlegen, wie man die jeweiligen Aspekte ändern, beeinflussen oder damit umgehen kann. Hier bietet es sich an, für jede der drei Kategorien exemplarische Vorgehensweisen und Herangehensweisen zu erarbeiten.

Ermutigen Sie die teilnehmenden Mitarbeiter dazu, sich untereinander auszutauschen und sich gegenseitig Tipps zu geben.

Quellen:

[1] Kaluza, G. (2015). Stressbewältigung: Trainingsmanual zur psychologischen Gesundheitsförderung. Springer-Verlag.