

Impulskontrolle

# Wut im Bauch

Wer sich gut im Griff hat, tut sich im Leben leichter, ist entspannter und vielleicht sogar glücklicher. Mangelt es jedoch an Impulskontrolle – insbesondere bei Führungskräften –, kann das schwerwiegende Konsequenzen haben und zu Aggressivität bis hin zu Gewalt führen. Die gute Nachricht: Impulskontrolle kann man lernen.



**Ruhig Blut zu bewahren gilt als unerlässliche Eigenschaft von Führungskräften.**

Foto: radub85 – stock.adobe.com

Seit Odysseus, dem bekanntesten Seefahrer der griechischen Mythologie, weiß die Menschheit, dass man durch die bewusste Entscheidung, sich selbst zu kontrollieren, im Extremfall das eigene und das Leben anderer retten kann. Hätte Odysseus sich nämlich nicht an den Schiffsmast binden und seine und die Ohren seiner Matrosen mit Wachs verstopfen lassen, so wären sie – wie schon viele andere Seemänner vor ihnen – Opfer der Sirenen geworden.

Gemeinhin lässt sich sagen: Die Fähigkeit zur Selbstkontrolle, Intelligenz und Lernfähigkeit sind Eigenschaften, die erfolgreiche von weniger erfolgreichen Menschen unterscheiden. Und: Wer seine Gefühle, Motive und Impulse gut kontrollieren kann, der arbeitet nicht nur erfolgreicher, sondern lebt in physischer und psychischer Hinsicht besser, ist glücklicher in der Partnerschaft und wird seltener kriminell oder drogenabhängig. Wer jedoch ein Verhalten zeigt,

das nicht den gängigen sozialen Normen entspricht, eckt gesellschaftlich an. Während sich Prominente oder Politiker ein solches Auftreten vielleicht noch erlauben können, sieht das bei durchschnittlichen Führungskräften ganz anders aus. Im beruflichen wie im sozialen Umfeld kann eine mangelnde Impulskontrolle schwerwiegende Konsequenzen nach sich ziehen. Studien zeigen außerdem, dass Menschen mit einer ruhigen und sachlichen Art und einer kontrollierten Impulsivität von ihrem Umfeld geschätzt werden und Vorteile im Leben haben.

## Kontrollverlust im Internet

Jeder von uns wurde im Restaurant mit Sicherheit schon einmal nicht wie erwartet behandelt oder war mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis unzufrieden. Kam da nicht zumindest schon einmal der Gedanke auf, dem Kellner gerne eins reinzuwürgen? Die Rezensionenbücher im

Internet zumindest sind voll mit derartigen emotionalen Explosionen. Andere verbreiten ihren Frust per Facebook, Twitter und andere soziale Netzwerke und animieren damit unter Umständen ein Millionenpublikum, sich am emotionalen Abladen zu beteiligen. Um den eigenen Chefs mal richtig die Meinung zu sagen, sind besonders Internetportale wie z.B. Kununu und Glasdoor beliebt. Wobei es doch wesentlich besser und effektiver wäre, den hausinternen Kummerkasten zu benutzen, wenn man nicht den Mut hat, seinen Chefs die eigene Meinung zu verdeutlichen. Aber dafür müsste man dann seine Emotionen kontrollieren und könnte nicht mal so richtig Dampf ablassen. Erwachsene und gutsituierte Menschen wissen, dass man nicht alles zu jeder Zeit tun oder haben kann. Wenn man das dennoch versucht, bringt es unangenehme Konsequenzen mit sich. Ein Meeting – vielleicht noch laut schimpfend – zu verlassen oder

morgens erst gar nicht aufzustehen, weil man „heute einfach mal keine Lust hat, sich das anzutun“, entspricht nicht der Norm und den gegenseitigen Erwartungen und Verpflichtungen. In solchen Situationen wird erwartet, dass man die Fähigkeit hat, nicht angebrachte Emotionen gänzlich zu unterdrücken oder zumindest kontrolliert zu steuern.

Der Grundstein für diese Fähigkeiten wird schon im Kindes- und Jugendalter gelegt: Wer die Herrschaft über seine Gefühle und Affekte verliert und zu diesem Zeitpunkt nicht abschätzen kann, welche Folgen seine Handlungen haben, der wird danach wohl einen schmerzhaften Lernprozess durchlaufen. In den frühen Lebensphasen sollte man deshalb lernen, Handlungen zu planen und eine Abschätzung der Konsequenzen vorzunehmen. Aus diesen Erfahrungen heraus sollte sich die Kompetenz entwickeln, Impulse zu kontrollieren bzw. manche von ihnen ganz zu unterdrücken.

## Gestörte Impulskontrolle

Eine Impulskontrollstörung ist u.a. daran zu erkennen, dass jemand bestimmte Handlungen ständig und zwanghaft wiederholt, es für Außenstehende keinen vernünftigen Grund dafür gibt und dass diese Person anderen oder sogar sich selbst schadet. Oft gehen mit der Ausführung dieses „Spleens“ (siehe Info-Kasten) wachsende Anspannung oder stark wechselnde Stimmungslagen bei der betroffenen Person einher. Ein solcher Mensch plant seine Aktionen selten bewusst und im Voraus.

Nun hat sicherlich jeder von uns jemanden vor seinen Augen, der seine Impulse trotz Erziehungs- und Strafmaßnahmen auch im fortgeschrittenen Erwachsenenalter noch immer nicht im Griff hat. Vielleicht hat das nichts mit einer mangelnden Lernfähigkeit zu tun, sondern mit einer personenbedingten Impulskontrollstörung, z.B. Kleptomanie, Nägelkauen, Spielsucht, zwanghafte Brandstiftung, Selbstverletzung, Essattacken, oder mit der Einnahme bestimmter Medikamente. In jedem Fall versuchen die davon betroffenen Menschen, durch impulsives Handeln einen unangenehmen Spannungszustand zu lösen.

## Zauberwort Resilienz

Durch das zielgerichtete Steuern ihrer Gedanken, Handlungen und Emotionen, gelingt es den meisten Menschen, ihre Motive und Ziele bewusst und willentlich in gewünschte Ergebnisse umzusetzen. Liegt jedoch eine Impulskontrollstörung vor, können Handlungen unkontrolliert ablaufen. Und das, obwohl die Person sich ihres Verhaltens bewusst ist, beispielsweise während eines verbalen oder tätlichen Angriffs gegen einen Beamten bei der Verkehrskontrolle. Reagiert das Gegenüber daraufhin aufbrausend oder aggressiv, kann ein explosiver oder gar gewalttätiger Verlauf der Situation die Folge sein. Insbesondere resiliente Menschen verstehen es, sich gerade in aufregenden Situationen diszipliniert und entsprechend der gesellschaftlichen Norm zu verhalten – ohne dass sie sich dabei innerlich verbiegen müssen.

„Erst die Arbeit, dann das Vergnügen!“ – Dieser Spruch aus Kinderzeiten klingt wahrscheinlich noch jedem im Ohr und wird von Generation zu Generation weitergegeben. Der Sinn dahinter ist grandios: „Lerne, dich und deine

Emotionen und Handlungen zu steuern und die kurzfristige Befriedigung deinen längerfristigen Ziele unterzuordnen.“ Wer gelernt hat, konzentriert und kontinuierlich zu arbeiten, der erdbesten Ablenkung zu widerstehen und sich auf seine Ziele zu konzentrieren, der arbeitet effizient und beugt Schwierigkeiten im späteren gesellschaftlichen und beruflichen Leben vor. Kann eine Impulskontrollstörung nicht willentlich gesteuert werden, kann sie unter Umständen ärztlich behandelt werden. Aber auch beim Sport Dampf abzulassen kann helfen, innere Anspannungen abzubauen. Bewährt haben sich auch gewisse Entspannungstechniken, bei denen man Stress abbauen kann. Es gibt mittlerweile einige Arbeitgeber, die im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements entsprechende Maßnahmen anbieten, weil sie erkannt haben, dass daraus nicht nur die Mitarbeiter einen Nutzen ziehen können. Impulskontrolle bedeutet, im betrieblichen Alltag konzentriert zu arbeiten und sich nicht durch Kleinigkeiten ablenken zu lassen. Jeder kennt es: Die Versuchung, eben mal schnell aufs Smartphone zu sehen, ist enorm groß.

## Einfach anders Von Spleen bis Exzentrik

Der Mensch ist aufgrund seiner evolutionären Entwicklung ein Herdentier, immer will er dazugehören. Dennoch hat jeder von uns einen Spleen – eine leichte Verrücktheit, Marotte, Schrulle. Bei dem einen ist er mehr, bei dem anderen weniger ausgeprägt und sichtbar. Im Extremfall beeinträchtigen Menschen mit Spleen ihre Mitmenschen massiv oder gelten als Exzentriker. Exzentriker entsprechen nicht der Norm und haben es nicht immer leicht. Dabei könnte so mancher Durchschnittsmensch etwas vom Exzentriker lernen: nämlich, sich kreative Lösungen zu überlegen, anders an die Lösung von Problemen heranzugehen als üblich und durch einen anderen Blick auf die Welt Neues zu entdecken. Berühmte Exzentriker haben die Menschheit vorangebracht oder bereichert: Salvador Dalí, Albert Einstein, Karl Lagerfeld, Oscar Wilde oder Klaus Kinski. Exzentriker sind häufig überdurchschnittlich intelligent, sich ihrer Identität bewusst und versuchen nicht, sich ständig der Norm anzupassen. Sie sind sich ihrer Außenseiterposition bewusst und genießen sie. Deshalb sind sie oftmals gesünder, weil sie sich nicht um die Meinung der Anderen scheren und weniger gestresst sind, weil sie sich nicht verbiegen. Allerdings hat die Andersartigkeit dort ihre Grenzen, wo sie andere beeinträchtigt oder Prozesse und Entwicklungen maßgeblich einschränkt oder nachhaltig behindert. Eine gute Führungskraft schafft es jedoch, ein erfolgreich arbeitendes Team zusammenzustellen, bei dem die Vorteile eines jeden Mitarbeiters optimal genutzt werden können. Hier haben dann alle ihren produktiven Platz: Vom Bedenkenträger bis hin zum Exzentriker.

Es kostet ja so gut wie keine Zeit? Das täuscht. – Wer sich auf seine Aufgaben und deren Erledigung fokussiert, ist – auch wenn es im näheren Umfeld einmal Unannehmlichkeiten bringt – am Ende erfolgreicher als derjenige, der allen Versuchungen erliegt. Mangelnde Impulskontrolle führt dazu, sich zu verzetteln

und die Prioritäten nicht mehr richtig zu setzen. Dadurch wächst der Zeit- und Arbeitsdruck weiter an, was langfristig zu gesundheitlichen Problemen führen kann. Die Erkenntnis, dass man hin und wieder die Kontrolle über seine Impulse verliert, das Erkennen und Verdauen von Niederlagen sowie das Ziehen der

richtigen Schlüsse daraus führen wiederum dazu, sich persönlich zu entwickeln und erfolgreicher zu werden. Und gerade wenn eine zu erledigende Aufgabe zu den nicht so schönen gehört, ist nach deren Erledigung das persönliche Glücks- und Erfolgsgefühl umso größer.

Wolfgang Zechmeister

Abs

## Logistische Unterstützung für Transporte

Das niederländische Unternehmen Abs hat seit Jahren die „Tourenassistenten“-Applikation für Android-Geräte im Einsatz. Sie soll Fahrer bei ihren Lieferungen logistisch unterstützen. In den letzten Jahren wurde diese Lösung weiterentwickelt und mit neuen Zusatzmodulen versehen. Der „Tourenassistent“ ist integraler Bestandteil des Enterprise-Resource-Planning-Systems (ERP) „Absolute“ von Abs und lässt sich im Online- und Offlinemodus verwenden. Der „Tourenassistent“, der sich dem Hersteller zufolge auf jedes Android-Handy installieren lässt, wird logistisch über die Tourenstatuskontrolle in „Absolute“ verwaltet. Ein integraler Bestandteil des „Tourenassistenten“ sei der Sicherheitscheck für den Fahrer mit seinem Fahrzeug. Die Kontrollchecks sind durch den Anwender definierbar und werden im Android-Gerät erfasst. Es lassen sich u.a. die Scheinwerfer, Rückleuchten, Blinker und Spiegel überprüfen.

Der „Tourenassistent“ führt den Fahrer in der Reihenfolge der Stopps zu seinen jeweiligen Fahrzielen. Pro erreichtes Ziel werden allgemeine Informationen erfasst, wie der Kilometerstand und die Uhrzeit bei der Ankunft sowie die GPS-Koordinaten. Besondere Informationen zu den Haltestellen können ebenfalls angezeigt werden, wie die Öffnungszeiten des Kunden und die Kontaktperson. Der Fahrer kann durch den Kontaktmanager sofort Aufgaben, Kundenvermerke oder Termine aufnehmen. Er erhält zudem eine Liste der geplanten Liefer- oder Abholmenge. Die Mengen können vor Ort bestätigt oder bei Bedarf am Gerät modifiziert werden.

Im Rahmen der Weiterentwicklung dieser App ist es auch möglich, Artikel mittels eines UHF-Chips zu scannen. Um eine effiziente Methode der Datenübernahme aller Produkt-UHF-Codes zu erreichen, ist die Palettenverwaltung mit zugeordneten Matten integriert. Der Fahrer scannt zu Beginn der Tour nur noch mitgeführte Palettennummern mit den aufgeladenen sauberen Schmutzfangmatten. Auf diese Weise sind alle Einzel-UHF-Codes der Matten dem mobilen Endgerät bereits bekannt. Umgekehrt verhält es sich am Ende der Tour, wenn eine Palette mit aufgeladenen schmutzig zurückgenommenen Schmutzfangmatten gescannt wird.

Abs hat ergänzend die „Bulk Pack Assistenten“-App entwickelt, damit auch in der Wäscherei oder dem Lager ein reibungsloser und logistisch übersichtlicher Ablauf garantiert sei. Die App soll den Fahrer bei der Palettenbeladung in der Expedition logistisch unterstützen. Die Matten werden auf der Palette in umgekehrter Reihenfolge bereits gepackt. Das Entnehmen der Matten aus dem Mattenlager auf die Palette ist logistisch in zwei Schritte unterteilt, wodurch kurze Wege in der Expedition zum Beladen der Palette entstehen und dem Mitarbeiter die Lagerorte zur Mattenentnahme angezeigt werden. Die gleichen Funktionen des „Tourenassistenten“ kommen auch bei dem „Bulk Pack Assistenten“ für die Container- und Palettenverwaltung zum Einsatz. Der Fahrer weiß durch die App, welche Container er pro Halt liefern muss. Er kann die Container mit dem UHF-Reader des Android-Geräts scannen. Im Rahmen der mobilen Containerverwaltung kann



**Der „Tourenassistent“ unterstützt Fahrer bei Transporten durch logistisches Management.**

Foto: Abs

der Fahrer auch ungeplante Container beim Kunden unterwegs aufnehmen oder abladen. Als Nachweis über solche Transaktionen ist das Gerät in der Lage, den E-Mail-Versand zum Kunden zu organisieren.

Ein spezielles Trägermodul für den „Tourenassistenten“ erlaubt es dem Fahrer, unterwegs Trägerdaten wie Neuaufnahmen, Abmeldungen oder Namensänderungen zu verwalten. Es besteht ebenso die Möglichkeit, als Nachweis des Besuchs im Rahmen des „Proof of Visit“ einen Barcode vor Ort zu scannen. Diese erfassten Daten werden sofort online oder bei Ankuft in der Wäscherei in die ERP-Datenbank eingespeist und sorgen für fertig verbuchte Lieferscheine im System.

Die aktuelle GPS-Position kann unterwegs online in das ERP-System eingespielt werden, so dass der aktuelle Aufenthaltsstatus des Fahrers sofort der Wäscherei bekannt ist. Auf Wunsch lässt sich auch gekoppelt mit dem „Tourenassistenten“ die Navigationssoftware des Android-Systems aufrufen, so dass der Fahrer mit aktuellen Streckeninformationen versorgt wird. [www.abslbs.com](http://www.abslbs.com)