

GELASSENHEIT IM ALLTAG

Sich selbst im Griff behalten

Immer tief entspannt durch dieses hektische Leben zu gehen ist wohl nur wenigen Zeitgenossen vergönnt. Sich insgesamt besser im Griff zu haben, kann man aber lernen. Lesen Sie, was unser Profi Ihnen rät.



Bild: bymuradeniz / thinkstock

Manchmal glaubt man aus der Haut fahren zu müssen, aber die Hulk-Methode kommt im echten Leben nicht immer gut an

Wer wünscht sich nicht, in einer emotional geladenen Situation gelassen zu reagieren? Der Monteur ärgert sich nicht nur über den Verkehrsstau und die engen Termine zwischen zwei Aufträgen. Sein Puls steigt auch, wenn er selbst einen Fehler bei der Montage verursacht. Jeder hat mal Frust, aber jeder erlebt und verarbeitet ihn unterschiedlich. Temperamentvolle Menschen reagieren mit weniger Gelassenheit auf Frust. Ab und zu mal Ärger und Verdruss ist nicht schädlich, verbraucht aber viel Energie. Wer ausrastet, hat sein Verhalten nicht mehr unter Kontrolle und reagiert auf eine Art, die er hinterher bereut. Frust erhöht Puls und Blutdruck und ist im Zweifel auch gesundheitsschädlich. Die Emotionen gewinnen Oberhand, der Verstand wird ausgeschaltet.

FRUST IST GIFT

Manchmal haben Sie keine Zeit, über den Frust und die Ursache nachzudenken. Sie haben sich selbst nicht mehr im Griff. Die stressbedingten Reaktionen des Körpers führen zu Gereiztheit und reduzieren die in dieser Situation nötige Gelassenheit. Aber auch die Gewohnheit, Ärger herunterzuschlucken, kann zu Beschwerden führen. Zwischen dem freien Ausleben negativer Gefühle und dem Herunterschlucken und Verdrängen haben Sie aber auch eine Alternative: Sie nehmen Ihren Ärger wahr und regulieren ihn durch das „Chairperson-Prinzip“. Nach diesem Prinzip denken Sie in einer ärgerlichen Situation: „Ich mache mir die Aufregung sofort bewusst und entscheide mich selbst, ob ich mich ärgern will.“ Dadurch behalten Sie die Kontrolle und lassen nicht zu,

dass ein anderer oder eine ärgerliche Situation über die eigenen Gefühle bestimmt. Es ist besser die Gefühle durch Selbstgespräche zu steuern. Man kann sich genauso gut entscheiden, sich nicht zu ärgern. Funktioniert dieses Prinzip nicht, wird der Ärger ausgesprochen, einem Kollegen mitgeteilt. Geteilter Ärger ist halber Ärger.

Aber: „Ärger ist als Gewitter, nicht als Dauerregen gedacht. Er soll die Luft reinigen, nicht die Ernte verderben.“
(Ernst R. Hauschka)

Verlorene Gelassenheit hängt nur selten mit einem einzelnen Fall zusammen, sondern ist die Folge mehrerer Ereignisse, bei denen sich eine Spannung aufgebaut hat. Irgendwann genügt der bekannte Tropfen, um das Fass zum Überlaufen zu bringen. Das hängt mit der Erwartungshaltung zusammen, d. h. wenn jemand Erwartungen hat, die wiederholt nicht erfüllt werden, platzt ihm irgendwann der Kragen. Was nicht in unseren Plan passt, wird negativ bewertet und unter die Lupe genommen, mit dem Effekt der Vergrößerung.

Sinnvoller ist es, die kleinen Pannen nicht zu dramatisieren und im Verhältnis zu sehen mit den vielen anderen Fällen, in denen unsere Erwartungen erfüllt werden.

Beispiel: Von zehn Fahrten zum Kunden haben Sie vielleicht einmal einen Stau, über den Sie sich ärgern. Das sind nur 10%, bei 90% der Fahrten gibt es kein Problem.

Sechs Wartungen an diesem Tag liefen spitze, der eine haarsträubende Sonderfall am Ende des Tages sollte da nicht die Laune verderben.

Vergleichen Sie immer ein Missgeschick mit ähnlichen Situationen, die perfekt gelaufen sind.

RECHTZEITIG AUF DIE BREMSE TRETEN

Die Früherkennung von Frust ist entscheidend für den weiteren Verlauf. Denn Sie können nur in einem frühen Stadium des Gefühls entscheiden, wie Sie damit umgehen. Die Kompetenz, auf die eigenen Gefühle Einfluss zu nehmen, muss man sich immer wieder bewusst machen. Ärger ist nicht grundsätzlich etwas Schlechtes, sondern ein Hinweis, dass etwas für Sie nicht in Ordnung ist. Das kann man auch positiv aufnehmen und überlegen, wie man mit dem Ärger umgeht, anstatt sich der Dynamik des Ärgers auszuliefern. Das Denken verläuft langsamer als die Dynamik der Gefühle und daher muss man für eine „Entschleunigung“ sorgen. Wenn Sie feststellen, dass Wut entsteht, aktivieren Sie Ihren Verstand mit dem Auftrag, die Situation kurz zu checken. Damit laufen Sie dem Ärger nicht in die Falle. Denken Sie

z. B. „Aha, das ist jetzt eine ärgerliche Situation, wenn ich nicht aufpasse, explodiere ich, was mache ich jetzt?“ Die gedankliche Verarbeitung des Reizes, der die Emotionen ausgelöst hat, ist entscheidend für die weitere Entwicklung des Gefühls. Bei nahendem Ärger kann man auch relativieren, differenzieren oder im besten Fall sogar Entwarnung geben. Manchmal ahnt man schon, dass es eine ärgerliche Situation geben wird, z. B. einen Verkehrsstau und man kommt zu spät zum Montagetermin. Oder man fährt kurz vor Feierabend mit dem eventuell falschen Ersatzteil zum Kunden und muss dann doch noch zum Großhändler auf der anderen Seite der Stadt, um das richtige zu holen. Ärger nützt in dieser Situation nichts. Der bewusste Verzicht auf den sinnlosen Ärger ist oberstes Ziel. Überlegen Sie besser, wie Sie das in der Zukunft vermeiden können.

PRAXIS-TIPPS

Die Aussprache

Ärgern Sie sich über einen Kollegen, reden Sie mit ihm, aber in der Ich-Botschaft: „Wie soll ich mich fühlen, wenn du bei der Arbeit auf dein Handy starrst während ich hier unter der Küchenspüle liege und nicht das passende Werkzeug habe?“. Die Standard-Methode war die Du-Botschaft: „Ey, du kannst doch nicht mittendrin einfach deine dusseligen WhatsApps checken!“ Das hört sich nach Vorwurf an und führt zur Selbstverteidigung des Kollegen. Wenn Sie den Ärger spüren, teilen Sie das dem Verursacher mit, Sie dürfen den Tatbestand aber nicht übertreiben. Hauptsache ist, Sie sprechen sich alles von der Seele. Öffnen Sie das Ventil, das befreit. Begrenzen Sie aber Ihre Mitteilung, sonst steigern Sie sich noch in die Sache hinein und halten sich und andere von der Arbeit ab.

Das Atmen

Hektik und Termindruck lassen sich durch bessere Atmung eher ertragen. Gerade bei großer Belastung macht man es falsch, atmet nicht mehr voll durch, hält für Sekunden sogar die Luft an. Hektisches und schnelles, ruckartiges Bewegen mit dem Körper oder den Händen führt parallel auch zur entsprechenden schnellen Atmung. Bei häufiger Anspannung verändern sich die natürlichen Atemgewohnheiten dauerhaft. Vor allem das Ausatmen, der Abtransport des verbrauchten Sauerstoffs wird dann vernachlässigt. Bei Stress wird die Atmung unbewusst flach, gepresst, kurz und das Hirn wird auf Dauer unzureichend mit Sauerstoff versorgt. Beim richtigen Atmen spielt der ganze Körper mit, alle Organe werden beeinflusst, es stellt sich Gelassenheit

Gehen Sie mit Ärger richtig um?

	Best Case	Worst Case
1	Ich bemerke meinen Ärger bereits im Anfangsstadium.	Ich merke meinen Ärger erst, wenn er bereits sehr stark vorhanden ist.
2	Ärger und Wut kann ich sehr gut kontrollieren.	Ich bin den Folgen von Ärger völlig ausgeliefert.
3	Ich erlebe es als hilfreich, meine Gefühle angemessen zu kommunizieren	Ich fürchte, die Situation eskaliert, deswegen schlucke ich meinen Ärger runter und schweige.
4	Nach der Aufregung kann ich mich wieder in die emotionale Balance bringen.	Heftige Gefühle haben lange Nachwirkung, es fällt mir schwer sie los zu lassen.

ein. Ein- und Ausatmen ist ein unbewusster Vorgang, der ins Bewusstsein kommen muss, damit er reguliert werden kann. Widmen Sie einen Teil der Arbeitskonzentration auf die Atmung. Atemtechnik ist die einzige erneuerbare Energie, die grenzenlos zur Verfügung steht. Sie kostet nichts und bringt viel. Richtige Atmung ist die Basis für mehr Stressresistenz und eine gute Möglichkeit, innere Spannungen abzubauen. Ideal ist es, wenn man ein Bewusstsein für die Atmung entwickelt, wenn man spürt, ob man flach oder unregelmäßig atmet.

Der Ausblick

Denken Sie (direkt in der ärgerlichen Situation) mal an morgen oder an nächste Woche. Welche Bedeutung hat der augenblickliche Ärger dann noch? Wahrscheinlich keine Bedeutung. Und warum sollen Sie sich jetzt über etwas ärgern, von dem Sie wissen, dass es morgen nichts mehr bedeutet? Bei Ärger mit Langzeitwirkung hilft die Methode „Ausblick“ nicht. Bei kleineren Pannen ist der Ausblick eine gute Methode. Stellen Sie sich vor, Ihr Kopf ist die Speicherplatte und Sie nehmen die Maus und führen Sie auf „Löschen“. Dort klicken Sie. Hinter dem Frust,

den Sie haben, steht selten ein Täter, der bewusst provozieren will. Sondern Tatsachen, die Sie einfach löschen können.

ABWEHR VON ANGRIFFEN

Es gibt immer wieder Meinungsverschiedenheiten zwischen dem Monteur und dem Kunden. Die Unterschiede werden oft als Angriffe wahrgenommen, obwohl sie es nicht sind. Man muss darauf angemessen reagieren, ohne zurückzuschlagen. Der Monteur kann der Verwunderung Ausdruck geben, wenn er sich angegriffen fühlt: „Ich bin mir nicht sicher, ob ich Sie richtig verstanden habe, können Sie es noch mal wiederholen?“ Durch die Aufforderung zur Wiederholung denkt der Kunde

über das Gesagte nach. Bei der Wiederholung findet er wesentlich mildere Worte. Eine andere Methode: „Die positive Unterstellung.“ Sie unterstellen dem Kunden, dass er nichts gegen Sie hat, mit dieser Aussage: „Ich nehme doch an, dass Sie nichts gegen mich persönlich haben, Sie haben sich nur darüber geärgert, dass der Termin länger als geplant ging.“ Spätestens jetzt erkennt der Kunde, dass er persönlich geworden ist, und bestätigt meist, dass er es nicht persönlich ge-



Sie hat Angst um ihre Spüle, er will nur den Einhebelmischer reparieren. Zwei Zielsetzungen, die auf beiden Seiten Stress erzeugen

Checkliste „Frust rechtzeitig erkennen“

meint hat. Bei persönlichen Vorwürfen sind Sie überrascht und verunsichert und gehen innerlich in Abwehrstellung. Dabei sind Sie in einer Zwickmühle: Eigentlich möchten Sie gern zurückschießen, andererseits wissen Sie, dass das nicht geht. Soll man sich aber alles gefallen lassen? Provokationen kann man ignorieren, aber wenn Sie sich getroffen fühlen, geht das nicht.

Ein absolutes No-go ist es, den Kunden zur Ruhe und Sachlichkeit aufzufordern, wenn er Vorwürfe macht, erst recht nicht mit den Worten „Regen Sie sich doch nicht so auf, werden Sie doch mal sachlich, in diesem Ton möchte ich nicht mit Ihnen reden“. Nur in extremen Fällen sollten Sie mit solchen Appellen reagieren. Eine völlig andere Methode ist es, eine Frage zu stellen, das macht den Angreifer nachdenklich und gibt ihm ein schlechtes Gewissen. Fragen Sie einfach: „Was habe ich persönlich falsch gemacht?“ oder „Wie soll ich jetzt darauf reagieren?“

	Ja	Nein
1 Ich bemerke sofort, wenn Frust entsteht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Ich weiß, worauf er zurück zu führen ist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Ich erkenne den Zusammenhang zwischen Anlass und Gefühl.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Ich kann meine Gefühle in Worte fassen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Ich unterstelle niemanden, dass er mich bewusst ärgert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hoffentlich haben Sie oft mit „Ja“ geantwortet.



AUTOR



Dipl.-Betw. Rolf Leicher ist Kommunikationstrainer und Autor. Er bietet Tagesseminare über Vertrieb und Marketing an.
Telefon (0 62 21) 80 48 82
Telefax (0 62 21) 80 93 41
E-Mail rolf.leicher@t-online.de