

# Vermeiden Sie zwischenmenschlichen Stress in Ihrer Praxis

Ein Stress reduzierender Kommunikationsstil hilft

Beziehungen zu und Interaktionen mit anderen Menschen können eine wichtige Quelle der Freude und Zufriedenheit sein. Darüber hinaus trägt gelungene Beziehungsgestaltung und -pflege massgeblich zu mehr innerer Widerstandskraft (Resilienz) bei. Andererseits kann der Umgang mit anderen Menschen eine Ursache für Stress sein. Deshalb hier einige Vorschläge und Strategien, wie Sie Ihre (Arbeits-) Beziehungen zufriedenstellender und weniger stressig gestalten.

Ihre Kommunikationsfähigkeiten beeinflussen massgebend Ihre Beziehungen. Dysfunktionale Kommunikation trägt zu vielen Problemen bei. Das bringt mehr Stress. Und wenn Sie sich gestresst fühlen, verschlechtert sich wiederum Ihre Kommunikationsfähigkeit. Dabei haben schlechte Zuhörer mehr Stress. Gute Zuhörer hingegen haben mehr Freunde, bessere Ehen, arbeiten effektiver im Job und erleben deshalb weniger Spannungen und Konflikte in ihrem Leben. Klingt gut, oder? Doch wie wird man eine gute Zuhörerin?

Alles beginnt mit einer bewussten Entscheidung. Stehen Sie morgens mit dem Motto auf, heute explizit Ihren TeamkollegInnen, Ihrer Chefin, Ihrem Freund oder Ihren Kindern aufmerksam und aktiv zuzuhören. Zeigen Sie verbal und nonverbal, dass Sie zuhören, indem Sie mit einem Nicken, Ihrer Mimik, einer gehobenen Augenbraue, einem «Oh, wirklich?», einem «Ich verstehe» oder sonst wie reagieren. Bedenken Sie: Masken verdecken einen Grossteil des Gesichtsausdrucks, die Mimik Ihrer Gesprächspartner zu lesen und daraus Informationen abzuleiten ist schwieriger. Das beeinträchtigt die Kommunikation. Das Gesprochene und die Tonalität werden mehr gewichtet. Ein weiterer Störfaktor ist Zeitdruck. Husch, husch... und schon sind Worte anders rausgerutscht als sie gemeint waren.

Aktives Zuhören erfordert Ihre Achtsamkeit. Wenden Sie sich der Kollegin körperlich zu, schauen Sie Ihrem Chef in die Augen. Spiegeln Sie dabei: Nehmen Sie die gleiche Sitzposition und Körperhaltung ein. Die Kommunikation wird dadurch intensiver und zugewandter und Sie spüren besser, wie es Ihrem Gegenüber geht. Ebenfalls wirksam ist es, Teile von dem, was Sie hören zu wiederholen, in eigene Worte zu fassen oder zu kommentieren. Seien Sie empathisch und zeigen Sie, dass Sie nicht nur zuhören, sondern, dass Sie mitfühlen und das Gesagte verstehen können.

## Ein Beispiel

Ihre Kollegin: «Puuh! Schrecklich. Ich kriege die Kinder morgens einfach nicht früher zur Türe raus.» Sie: «Verstehe. Ist nicht einfach, nicht genug Zeit für sich selbst zu haben, um in Ruhe und entspannt zur Arbeit zu kommen.» Keine Interpretationen, keine bohrenden Fragen, keine Bewertung, keine gut gemeinten Ratschläge oder Besserwissen und auch keine sofortigen Lösungsangebote. Unterbrechen Sie nicht.

## So klappt's mit der Kritik

Eine bombensichere Methode, um aus einer beliebigen Interaktion eine giftige Konfrontation zu machen, besteht

darin, andere zu beschuldigen und ihnen Fehler unter die Nase zu reiben. Sie stellen zum Beispiel fest, dass Ihre Kollegin wieder vergessen hat, XY für Ihre Arbeit vorzubereiten. Vielleicht sind Sie dadurch verärgert und es kommt ein: «Immer vergisst du, XY vorzubereiten! Das nervt! Kannst du dir das denn nicht merken?» Dieser Ansatz drängt die zusammengestauchte Person in die Defensive. Sie fühlt sich angegriffen und hat das Gefühl, sich schützen zu müssen, was es schwieriger macht, den potenziellen Konflikt zu lösen. Statt mit einem beschuldigenden «DU» zu beginnen, ist es wirksamer, Ihre Wahrnehmung mit einer Ich-Botschaft zu formulieren, ohne die Kollegin an die Wand zu drängen. «ICH finde», «ICH fühle mich» oder «MEIN Eindruck ist» sind verträgliche Einleitungen für kritische Äusserungen.

### Eine Formulierungshilfe

Starten Sie mit: «Wenn Du...» (Beschreiben Sie neutral das Verhalten der Kollegin / Chef). Sagen Sie dann: «Fühle ich mich...» (Beschreiben Sie, wie sich dieses Verhalten auf Sie auswirkt, was Sie dabei fühlen). Enden Sie mit: «Mir wäre es lieber, wenn...» (Beschreiben Sie, wie Sie es gerne hätten). Sie müssen nicht alles in Ordnung finden, was andere tun. Sie dürfen ruhig kritisch sein, aber bleiben Sie stets konstruktiv und wertschätzend. Werten Sie Ihre Team- oder Familienmitglieder auch nicht mit Verallgemeinerungen ab. Absolute Beziehungskiller sind Vorwürfe à la «Du bist immer...» oder «Nie tust du...». Das sind Übertreibungen. Sie verzerren, was tatsächlich passiert. Und was, wenn Sie selbst einmal solch einen abwertenden oder kränkenden Dämpfer kassieren?

### Souveräner Umgang mit Kränkungen

Hat jemand Sie kritisiert oder gekränkt, dann stellen Sie sich folgende Fragen: «Welches Gefühl ruft diese Kränkung



**Nadja Gajic kennt sich als klinische Psychologin und Resilienz-Coach mit der Thematik bestens aus.**



*Starten Sie mit:  
«Wenn du...»*

*Sagen Sie dann:  
«Fühle ich  
mich...»*

*«Enden Sie mit:  
«Mir wäre es  
lieber, wenn...»*

bei mir hervor: Angst, Wut, Schmerz?» und «Warum hat diese Person überhaupt Macht über mich und kann mich herabwürdigen?» Durch diese Analyse sind Sie in der Lage, etwas nüchterner auf die Situation zu schauen.

Tatsächlich können Sie entscheiden, ob Sie sich kränken lassen oder nicht. Sie steuern selbstverantwortlich Ihre Gefühle und können sich für oder gegen Kränkung entscheiden. Gut möglich, dass das nicht sofort auf Anhieb gelingen mag. Aber Sie können üben, Kränkungsgefühle durch ein positives Selbstbild und Selbstsicherheit auszutauschen. Dieses Mindset ist lernbar.

Darüber hinaus können Sie eine vermeintlich verletzende Situation neu interpretieren. Sie haben z. B. gut gearbeitet, Ihre Chefin lobt Sie dafür aber nicht und Sie sind enttäuscht. Vielleicht hat Ihre Chefin etwas anderes von Ihnen erwartet. Oder sie hat den Kopf zu voll. Oder... Was es auch sein mag, nutzen Sie Ihren Frust zu Ihrer Weiterentwicklung! Anstatt deprimiert oder grummelig zu sein, nehmen Sie eine neugierige Haltung ein und sagen Sie zu sich: «Das ist interessant! Was kann ich hier aus dieser Situation lernen?» Seien Sie mutig, gehen Sie zu ihr und sprechen Sie sie an. Fragen Sie Ihre Vorgesetzte, wie sie Ihre Arbeit empfindet und ob Sie etwas auf andere Weise machen könnten. Verwerten Sie ihre Antwort als Sprungbrett für Ihr persönliches Wachstum!

### Sie haben Fragen oder Anmerkungen?

Mailen Sie ungeniert auf [mail@strongroots.ch](mailto:mail@strongroots.ch)! Gerne unterstütze ich Sie und Ihre Praxis bei der Umsetzung einer resilienten Arbeitskultur. Ich freue mich auf Sie!

[www.strongroots.ch](http://www.strongroots.ch)

Foto: iStock/SDI Production