

HANDOUT

Gelassenes Stressmanagement

- Grundlagen: Was ist Stress?
- Im Gleichgewicht: Stressmanagement im Alltag
- Gesundheitskompetenz: Auf sich selbst achten und Selbstfürsorge

Karin Probst

www.2-Change.de

Eichornweg 28

89081 Ulm

0731-72565765

probst@2-change.de

Gelassen bleiben im Alltag

Mittlerweile ist jeder dritte Bundesbürger von der Burnout-Symptomatik betroffen: Schlafmangel, Schuldgefühle, Ärger und psychosomatische Beschwerden gehören inzwischen zum Alltag vieler.

Im Verlauf der Evolution hatte es für den Menschen immer Sinn gemacht, auf Lebensbedrohung mit dem Hormoncocktail Stress zu reagieren, da erst dadurch körperliche Höchstleistungen zum Schutze des eigenen Lebens möglich wurden. Heutzutage helfen uns diese Automatismen leider nicht mehr, die Anforderungen des alltäglichen Lebens zu bewältigen – im Gegenteil: 60% aller Krankheiten sind laut WHO stressinduziert. Immer mehr Menschen kommen von der Arbeit nach Hause in dem Gefühl, die Aufgaben des Tages nicht bewältigt zu haben. Sie grübeln über das, was sie hätten anders machen sollen oder ärgern sich über liegengebliebene Aufgaben. Auch der Schlaf bringt keine Ruhe, so viele Dinge hätten ja noch erledigt werden sollen ...

Auf den folgenden Seiten wird das Phänomen Stress und damit auch die Gefahr eines Burnouts zunächst von verschiedenen Seiten aus beleuchtet. Anschließend werden Strategien für ein gelungenes Stress- und Konfliktmanagement vorgestellt. Nicht zuletzt möchte ich Sie an viele zahlreiche praxiswirksame Tipps erinnern, wie Sie gelassen und gesund den Herausforderungen des Alltags begegnen können. So hoffe ich, dass die folgenden Seiten ein guter Begleiter darin sein können, all diese guten Dinge auch umzusetzen!

Grundlagen

Alle reden von Stress – doch was ist das eigentlich? Was sind Auslöser und wie reagieren Körper und Psyche? Ein erster Überblick.

Vielleicht haben Sie heute Ihren Arbeitstag gut gelaunt begonnen, Ihre Kollegen freundlich begrüßt und wollten sich munter an die Arbeit machen. Aber dann wurden Sie vielleicht nicht freundlich zurück begrüßt, oder Sie mussten vorbei an den Raucherecken, in denen munter gelästert wurde. Mag sein, dass die Kollegen dies nicht getan haben, weil sie unhöfliche Menschen sind, sondern weil sie einfach gestresst waren, wie es laut einer Studie der Techniker Krankenkasse bereits jeder zweite Mitarbeiter in Deutschland ist. Mag sein, dass dies auch Ihre gute Laune beeinflusst hat, und Sie letztlich ebenfalls in den Kanon: „Keine Zeit, so ein Stress wieder heute“ usw. eingestimmt haben. Und allein schon durch den Gedanken an Stress dem Körper ein Signal gegeben haben, noch mehr Stresshormone zu produzieren!

Dies alleine vermag vielleicht noch keinen Burnout auszulösen, wenn aber weitere Stressoren wie z. B. Schichtarbeit, Zeitdruck, Unzufriedenheit oder die Konfrontation mit berührenden Schicksalen dazu kommen, kann es schon sein, dass sich körperliche und mentale Symptome einer stressbedingten Erschöpfung zeigen:

Erste Symptome einer stressbedingten Erschöpfung, wie z. B. schlechter Schlaf oder zunehmende Gereiztheit werden oft nicht erstgenommen, und nicht selten wird auch versucht, die Leistungsfähigkeit mit Medikamenten aufrechtzuerhalten.

Wie gestresst bin ich eigentlich? *Ein Stress-Check*

Der folgende Fragebogen gibt Ihnen die Möglichkeit herauszufinden, ob Ihnen die Meisterleistung der Balance von Altruismus und Egoismus, von Faulheit und Engagement bereits gut gelingt oder ob es an der Zeit wäre, den eigenen Bedürfnissen mehr Pflege zu gewähren.

Frage	Ja	Nein
Ich schlafe nachts gut und tief durch und bin morgens gut erholt.		
Ich kann mich mühelos und lange konzentrieren.		
Ich fühle mich gesund und fit.		
Ich genieße oft Ruhe, Muße und die Zeit mit Familie und Freunden.		
Ich mag mich so wie ich bin.		
Ich lästere selten, sondern spreche hauptsächlich über das, worüber ich dankbar bin oder was ich bräuchte, um noch zufriedener zu sein.		
Meine Kollegen sind gesund und freundlich.		
Ich erhalte oft Anerkennung und Dank für meine Arbeit.		
Abends gehe ich nach Hause in dem Gefühl, alles in guter Qualität erledigt zu haben.		
Ich halte mich „artgerecht“: Mache Pausen, esse gesund, bewege mich viel und fühle mich wohl aufgehoben in meinem „Rudel“...		

Sollten Sie die Fragen eher mit einem NEIN beantworten, so könnte es sein, dass auch bei Ihnen eine stressbedingte Erschöpfung bereits zu spüren ist und ich hoffe, dass Sie in diesem Handout Inspirationen finden, wie Sie Ihre Gesundheit erhalten können – oder dass Sie Kraft und Disziplin finden, dass regelmäßig im Alltag zu tun, wozu Ihnen Ihr innerer Coach rät...

Was ist Stress überhaupt?

Stress ist eine Aktivierungsreaktion des gesamten Organismus auf Stressoren, also auf alles, was als Anforderung, Bedrohung oder als Schaden bewertet wird.

Es ist ein uraltes Programm unserer Gene mit dem Sinn der Lebenserhaltung durch einen reflexhaften Angriff-, Totstell- oder Fluchtmechanismus. Wenn Gefahr droht (z.B. durch Angriff, Hunger oder Kälte), ermöglicht die hormonelle Stressreaktion körperliche Höchstleistungen, um eine möglicherweise lebensbedrohliche Gefahr abzuwenden. Dadurch kommt es zu einer immensen Kraftentfaltung und -bereitstellung. In Sekunden ist der Mensch unter Aufbietung aller Energiereserven in den Muskeln kampfbereit oder fluchtbereit. Um ein Überleben der Spezies Mensch zu sichern, ist dieses Reaktionsmuster äußerst sinnvoll – jedoch hat sich im Laufe der Jahrtausende die Umwelt des Menschen stark und in einer Geschwindigkeit verändert, dass die evolutionäre Anpassung darauf noch nicht erfolgen konnte.

Heute wird die Stressreaktion seltener durch reale körperliche Bedrohung ausgelöst – sondern vor allem dann, wenn ein Bedürfnis oder eine Wertvorstellung von uns als nicht erfüllt bewertet wird. Wir „lesen“ also die Alltagshektik oder einen Stau als lebensbedrohlich und reagieren mit dem Programm Stress, um den Konflikt mit Muskelkraft, also mit Angriff oder Flucht zu lösen. Dieses körperliche „Ventil“ ist im heutigen Alltag allerdings nicht mehr das Mittel der Wahl, hier bräuchten wir eher Empathie, Wahrnehmungsfähigkeit und gedankliche Flexibilität, was mit dem Hormoncocktail „Stress“ aber leider unmöglich ist.

Verstärkt durch unbewusste Stressoren wie Lärm, Überangebot an Reizen oder durch psychische Situationen wie Frustration, Ärger oder Angst wird eine ständige Alarmbereitschaft im Körper ausgelöst, welche Ursache vieler Krankheiten ist.

Für die langfristige Lebensbalance brauchen wir daher Strategien, die körperlich und seelisch wirken und die dem Körper helfen, instinktiv mit einem anderen, hilfreichen Reaktionsmuster auf Herausforderungen zu reagieren: dem Flow.

Stress ist ein subjektiv unangenehmer Spannungszustand,

- *der aus der Befürchtung entsteht, eine Situation nicht ausreichend bewältigen zu können,*
- *der aus einer Bewertung entsteht, dass das IST abweicht von dem, wie es sein SOLLte,*
- *der uns befähigen soll, eine lebensbedrohliche Situation eher durch Körperkraft, als durch Kognition zu lösen*

Was löst Stress aus?

Was genau sind eigentlich die Auslöser für Stress? Hier unterscheidet man:

Konkrete Stressoren

- körperliche Bedrohung von sich und anderen, Gewalt, Schmerz, Notfallsituationen, Schlafentzug, Verletzungen, Leid, Armut, durch Schicksalsschläge ausgelöste Veränderungen, traumatische Erfahrungen
- Krankheiten, schwere Operationen, Verbrennungen
- Unterkühlung, Hitze, Kälte, schlechte Luft
- Schlafentzug, Hunger, Durst, Lärm, Isolation, Enge
- schlechte Lebens- und Arbeitsbedingungen, monotone Arbeit, Schichtarbeit, Unterforderung und Überforderung, sinnlose oder als nicht effizient erlebte Arbeitsanforderungen, mangelhafte Arbeitsgeräte oder Arbeitsorganisation,
- Nichterfüllung wesentlicher Bedürfnisse, Verantwortung für das Leben anderer, Streit, Ungerechtigkeit, Ausgrenzung ...

Subjektive Stressoren

Bei den subjektiven Stressoren ist immer eine Bewertung oder subjektive Interpretation einer Situation der Auslöser einer Stress-Reaktion:

- abwertende oder negative Denkmuster
- Ärger, Wut, Angst, Feindseligkeit
- Dominanzstreben oder Konkurrenzdenken, Situationsbewertungen, Schwarzsehen, Hineinsteigern
- selbst gemachter Zeit- und Leistungsdruck, hohe Erwartungen, Enttäuschungen
- angenommene Bedrohung oder Hilflosigkeit: Das, was die subjektiven Stressoren ausmacht, ist die individuelle Bewertungsleistung einer Situation: jemand schaut mich mit zusammengekniffenen Augen an, ich deute diesen Blick als Bedrohung. Oder ich interpretiere das Verhalten meines Chefs als Bedrohung, meinen Job zu verlieren. Hier ist also immer die Interpretation, die Deutung oder Bewertung einer Situation im Spiel, im Gegensatz zu dem konkreten Stressor, wenn z.B. jemand seine Faust gegen mich erhebt.
- Unordnung, Unsauberkeit, Unfreundlichkeit, Unpünktlichkeit
- Vorstellungen, wie Wirklichkeit sein sollte, Abweichungen vom „Soll-Erleben“, Verhalten, welches nicht mit den eigenen Werten und Normen übereinstimmt
- das Gefühl, keine Zeit oder keine Wahl zu haben, wenig Ruhe und Selbstakzeptanz zu spüren, sich als nicht selbstbestimmt und wirksam erleben

- Stress wird immer dann ausgelöst, wenn eine Bedürfniserfüllung als gefährdet angesehen wird.

Probieren Sie es aus:

Erinnern Sie sich an eine Stress-Situation der letzten Tage. Wissen Sie auf Anhieb, welches Bedürfnis, welcher Wert hier bei Ihnen verletzt war? Und gelingt es Ihnen, sich freundlich auch in die Bedürfnisse Ihres Konfliktpartners einzufühlen?

Eine solche freundliche Einfühlung in sich und den Konfliktpartner ist gar nicht so leicht, jedoch das Grundhandwerk für ein gelassenes Stressmanagement. Eine regelmäßige Reflexion darüber, welche Bedürfnisse gerade erfüllt und welche weder gehört noch erfüllt worden sind, kann helfen, erst gar nicht in die Schieflage zu kommen. Egoismus heißt in der Burnoutprävention nicht, dass wir nur noch die eigenen Belange rücksichtslos durchsetzen, sondern in einem Akt der Selbstliebe täglich neu zu entscheiden, wo es besser ist, NEIN zu den Bedürfnissen anderer zu sagen – und damit JA zu den eigenen. Und ohne Schuldgefühle freundlich sowohl den eigenen Bedürfnissen als auch denen der anderen gegenüberstehen.

Die vier Ebenen der Stressreaktion

Kognitive Aktion und Reaktion

Stress entsteht also immer dann, wenn eine Situation als nicht mit meinen Werten, Bedürfnissen oder Glaubenssätzen kongruent bewertet ist. Oder in anderen Worten: Wenn es anders ist, als es meiner Vorstellung nach sein sollte. Gedanken wie: „Ich sollte abnehmen“, oder: „Der könnte auch mal grüßen“ oder „Schon wieder Stau!“ sind direkte Auslöser der hormonellen Stressreaktion.

Die Wahrnehmung der Situation allein entscheidet also, ob die „Mobilmachung“ im Körper stattfindet oder nicht. Erst durch gedankliche Bewertungen wie: „Das geht schief“, „Ich muss es schaffen“ oder „Der mag mich nicht“ usw. kommt die Stressreaktion mit ihren leistungsmindernden Folgen in Gang: Blackout, Konzentrationsmangel, Blockaden und die zunehmende Unfähigkeit, Glücksmomente zu genießen, können zu Dauerstress mit Wahrnehmungsverschiebungen, Albträumen, Schlaflosigkeit, Grübeleien, Leistungsstörungen, Fahrigkeit oder auch Gedächtnisstörungen führen. Die Fähigkeit, auch andere Meinungen wertzuschätzen und ruhig und gelassen Lösungen zu durchdenken, wird unter Stress geringer. Daher ist auch die Fähigkeit der Wahrnehmungslenkung so wichtig (z.B. durch Meditation) ist. Geeignete Techniken, wie gedankliche Gelassenheit möglich ist, finden Sie weiter unten.

Stress als Lebensretter

Unabhängig von persönlichen Wirklichkeitskonstruktionen löst die konkrete Gefährdung des eigenen Lebens immer die hormonelle Stressreaktion aus, z.B. ein Angriff oder ein Auto, welches auf einen zufährt. So macht es aus evolutionärer Sicht Sinn: Das eigene Leben retten durch Abhauen oder Draufhauen... Und hier hilft auch keine Stressmanagement-Methode wie tief durchatmen, wertschätzen oder Empathie – wenn Gefahr im Verzug ist, dann wird der Körper aktiviert – und wenn nach der Bewältigung eine Erholungsphase garantiert ist, ist es für den Körper auch nicht in dem Maße belastend, wie der als stressig empfundene Alltag auf Station, der uns diese Erholungsphase oft nicht ermöglicht.

Emotionale Aktion und Reaktionen

Auf emotionaler Ebene entsteht Stress vor allem dann, wenn unsere Bedürfnisse (wie z. B. Anerkennung, Sinnhaftigkeit, Selbstbestimmung oder Qualität) als nicht erfüllt bewertet werden. Als Nebenwirkung der Stressreaktion zeigen sich oft abwertende Gedanken, entweder über sich selbst oder über die anderen, was – physiologisch betrachtet – wiederum neuronale Bahnungen in der Amygdala, dem Mandelkernkomplex, verstärken. Als Teil des limbischen Systems werden hier Emotion und Erinnerung in vielfältiger Weise beeinflusst. So entsteht ein unglücklicher Teufelskreis, indem die Symptome selbst schon Stress verursachen und man zunehmend Panik, Nervosität und Verunsicherung oder Wut empfindet, obwohl gar keine konkret benennbaren Auslöser mehr dafür vorliegen. Generell ist die emotionale Empfindungsfähigkeit bei chronischem Stressempfinden eingeschränkt, man kann sich immer weniger über die Dinge freuen und zieht sich zunehmend auch von sozialen Aktivitäten zurück. Am Ende dieser Spirale können Depressionen und Suizidgedanken stehen.

Vegetativ-hormonelle Reaktionen

Bei Stress wird der Sympathikus erregt, die Stresshormone Adrenalin, Noradrenalin, Testosteron und Cortisol werden ausgeschüttet. Der Atem wird schneller, Herz und Kreislauf arbeiten stärker, die Pupillen weiten sich, der Blutdruck steigt, Zucker und Fettvorräte werden gelöst, Schweißreaktionen treten auf. Durch das Hormon Hydrocortison sinkt die Immunabwehr des Körpers. Magen und Darm reduzieren ihre Aktivität, ebenso sind die Sexualfunktionen vorübergehend eingeschränkt.

Auch vagotone Reaktionen treten auf, wie z.B. Durchfall, trockener Mund, Kloß im Hals, flaves Gefühl im Magen, Erröten, weiche Knie, Engegefühl in der Brust. Bei Dauerstress bedeutet dies oft eine Erhöhung des Infarkttrisikos, Gastritis, Darm- oder Magengeschwüre, Schlafstörungen, Anfälligkeit für Infektionen, sexuelle Funktionsstörungen, Migräne, vegetative Dystonie usw.

Muskuläre Reaktionen

Die gesamte Skelettmuskulatur ist vorgespannt, man ist sprungbereit. Dies zeigt sich u. a. auch durch Fingertrommeln, Zähneknirschen, Fußwippen, Zucken, Stottern, Spannungskopfschmerz, Rückenschmerzen oder nervöse Gestik. Da die Muskeln ständig angespannt sind, werden die in ihnen liegenden Blutgefäße zusammengedrückt und damit wird die Blutzufuhr gedrosselt. Dadurch gelangen zu wenig Sauerstoff und Nährstoffe in die Muskeln und die Abfallprodukte werden nicht ausreichend abgeführt. Diese erzeugen jedoch Schmerzen. Bei Dauerstress führt dies oft zu starken Verspannungen und leichter Ermüdbarkeit.

Und so sieht der **Stressablauf** im ursprünglichen Sinn aus:

1. **Orientierung:** Die "Gefahr" wird sondiert.
2. **Aktivierung:** Blitzschnell wird im Gehirn entschieden, ob der Reiz lebensbedrohlich ist und das Geschehen bewertet, ob es den eigenen Normvorstellungen, Werten oder Bedürfnissen entspricht oder nicht. Wenn ja, wird die hormonelle Stressreaktion instinkthaf in Gang gesetzt. Die Wahrnehmung verengt sich auf Flucht- oder Angriffsmöglichkeiten. Die Muskeln sind angespannt.
3. **Anpassung:** Solange die Bedrohungssituation besteht, bleibt der Körper optimal ausgerüstet und kann Höchstleistungen vollbringen. Alle Energiereserven werden mobilgemacht, bei gleichzeitiger Drosselung aller Aktivitäten, die nicht für den Kampf oder die Flucht benötigt werden.
4. **Erholung:** Ist die Situation bewältigt, erholt sich der Körper.
5. **Überforderung:** Gelingt die Anpassungsleistung nicht mehr oder kommen ständig neue Reize dazu, ohne ausreichende Erholungsphasen, schaltet der Körper auf Daueralarm.
6. **Erschöpfung:** Dauert dieser Zustand zu lange an, erschöpft sich die Widerstandskraft, und der Mensch ist nicht mehr fähig, angemessen zu reagieren. Chronische Krankheiten oder das so genannte Burnout-Syndrom sind die Folge.

Burnout

„Burnout“ – ein Wort, das immer häufiger Schlagzeilen macht. Was ist das eigentlich? Übersetzt heißt es „Ausgebrannt Sein“. Ganz besonders Menschen in sozialen Berufen und im Bereich der Dienstleistungen sind gefährdet, an Burnout zu erkranken. Burnout ist ein geistiger, körperlicher und seelischer Erschöpfungszustand, der sich über ein paar Wochen, bisweilen auch über Jahre hinziehen kann. Etwas salopp ausgedrückt könnte man sagen: Die Batterie ist leer.

Burnout ist die Folge, wenn man sehr lange die eigenen Bedürfnisse nicht gehört hat und das das Augenmerk vielleicht zu sehr darauf gelegt hat, es anderen recht zu machen. Es ist die Folge, wenn man die Balance von Geben und Nehmen nicht mehr halten kann oder man keine Antworten mehr auf Themen wie z.B. Ungerechtigkeit, Sinnlosigkeit oder Ausgrenzung finden kann.

Entwicklung

Ein Burnout entwickelt sich schleichend und führt allmählich zu einer Veränderung der Persönlichkeit, die zunächst eher vom Umfeld als vom Betroffenen selbst wahrgenommen wird. Im Alltag fällt dies besonders deutlich durch eine veränderte Haltung zur Arbeit auf. Burnout-Gefährdete reagieren oft gereizt, isolieren sich und legen ein kontrollierendes und oft auch abwertendes Verhalten gegenüber Kollegen an den Tag. Das kann eingespielte Teams auf Dauer zerstören oder für den Einzelnen einen gravierenden Karriereknick bedeuten, etwa weil niemand mehr mit ihm zusammenarbeiten möchte.

Einzugestehen, dass man selbst mit größter Willensanstrengung nicht mehr in der Lage ist, die alte Leistung abzurufen und stattdessen Ruhe und Unterstützung braucht, ist oft besonders für diejenigen schwer, die lange auf der Überholspur waren.

Merkmale

Drei Merkmale unterscheiden einen drohenden Burnout von einem normalen Erschöpfungszustand:

- das Gefühl der Insuffizienz bei den Betroffenen,
- die mangelnde Selbstwirksamkeit und
- die starke Veränderung der Persönlichkeit.

Oftmals beginnen Betroffene und Unternehmen aber erst dann zu handeln, wenn der berühmte Schuss vor den Bug kommt, wenn also körperliche Warnsignale wie etwa Herz-Kreislauf-Erkrankungen, Schmerzen und Schlaflosigkeit auftreten und mit langen Fehlzeiten einhergehen. Häufig definieren sich die Betroffenen nur noch über Arbeit – und sagen sogar Urlaube ab, nur um die innere Leere und Einsamkeit nicht spüren zu müssen. Diese Phase des Burnouts ist von einer Depressionserkrankung

nicht mehr zu unterscheiden und geht manchmal sogar mit Suizidgedanken einher.

Eine Revolte des Körpers

Die physischen Burnout-Symptome sind als eine Art Revolte des Körpers zu verstehen, der jahrzehntelang funktionieren musste. Oft sind es Menschen, die mit besonders viel Loyalität, Pflichtbewusstsein und Engagement an ihre Aufgaben gehen, die von Burnout betroffen sind. Diese Eigenschaften sind an sich gut – so lange sie in Balance mit den eigenen Werten und Bedürfnissen sind. Viele Menschen, die einen Burnout erlitten haben, berichten nach der Gesundung nicht selten davon, dass sie, so entsetzlich der Burnout auch war, diesen Reifungsprozess nicht missen möchten. Erst dadurch haben sie gelernt, für sich zu sorgen und selbstbestimmt und wirksam zu handeln.

Welche Auswirkungen Stress und Dauerstress im (Berufs-)Alltag haben können, und welche Strategien helfen, den Teufelskreis Stress zu durchbrechen und die Gefahr eines Burnouts zu vermeiden, zeigen die kommenden Beiträge.



Selbstfürsorge und Gesundheitskompetenz

Nicht nur die Gesundheit anderer, auch die eigene bedarf der Pflege und Fürsorge. Lesen Sie auf den folgenden Seiten, wie Sie die Balance zwischen Leistung und Erholung sicher halten und gelassen auf die Anforderungen des Alltags reagieren können.

Viele Menschen kennen das: Man weiß eigentlich genau, was einem gut tun würde – man kommt nur so selten dazu. Und wenn man es sich endlich doch mal so richtig gut gehen lässt, dann plagt einen das schlechte Gewissen oder das Nachgrübeln über die Belange der Arbeit ...

Warum ist es eigentlich so schwer, dieses „Im Moment sein“ beziehungsweise die Balance von Egoismus und Altruismus mit Leichtigkeit zu finden? Es gibt bestimmte Berufsgruppen, wie Kranken- und Altenpfleger, die so achtsam im Geben sind – und sich so schwer damit tun gut für sich selbst zu sorgen, ja sich oftmals sogar die Erfüllung der eigenen Grundbedürfnisse versagen. Sie trinken z. B. selbst nicht ausreichend – obwohl sie genau das ihren Schützlingen immer wieder sagen.

Hand aufs Herz:

- a. Wann waren Sie das letzte Mal so richtig faul? Wann haben Sie sich zuletzt die Zeit genommen stundenlang mit Ihrem Lieblingsbuch im Bett zu liegen?*
- b. Und wann hatten Sie das letzte Mal ein schlechtes Gewissen, à la „ich sollte unbedingt mehr Sport machen...“ oder „ich kann doch jetzt nicht so egoistisch sein und die Vertretung absagen?“*
- c. Nehmen Sie sich denn schöne ruhige Pausen im Alltag? Lassen Sie sich täglich verwöhnen?*
- d. Pflegen und hegen Sie Ihren Körper mit liebevollen Bemerkungen, oder gehören Sie eher zu denen, die sich beim Blick in den Spiegel mit Selbstabwertungen wie: „Mensch, ich sollte aber dringend mal abnehmen“ belegen? Oder gelingt es Ihnen z. B. schon, die Form Ihres Nasenrückens oder Ihre Augen mit Begeisterung zu bewundern?*

Wenn Ihnen eher die Druckgefühle auf der Brust vertraut sind, das Verschieben der Dinge, die einem eigentlich guttun würden – dann könnten die folgenden Seiten Ihnen vielleicht Inspiration geben, wie Sie mehr Gelassenheit in Ihrem Alltag finden. Wenn Sie zu den glückseligen Glückspilzen gehören, die a) zustimmen konnten, dann lesen Sie auf keinen Fall weiter, sondern nutzen die Zeit lieber mit schönem Nichtstun ...

Selbstfürsorge aus hypnosystemischer Sicht

„Liebe deinen Nächsten wie die selbst“ – das ist die wohl schönste Art, egoistisch zu sein: Und manchmal ist es gar nicht so einfach, freundlich und wertschätzend mit sich selbst zu kommunizieren! Wie der innere Dialog sich auf Ihr Stressmanagement auswirkt und welche einfachen und praktikablen Tipps die systemische Verhaltenstherapie bereithält, können Sie auf den folgenden Seiten lesen.

Kein(e) Superman/-frau

Es gibt viele Menschen, die es gerne haben, wenn es anderen gut geht, wenn die Arbeit mit Qualität gemacht ist – und wenn sie es allen recht machen können. Das ist ja an sich etwas Feines, doch nur selten ist bei „es allen recht machen“ auch das „es sich selbst recht machen“ inkludiert. Im Grunde suchen wir nach einer harmonischen Lösung, die für alle gut ist – auch wenn wir dabei meist nur „2. Klasse-Lösungen“ finden können. Das auszuhalten und es angemessen zu bedauern, dass man einfach noch nicht Superman ist, scheint manchmal schwerer zu sein als mit schlechtem Gewissen oder Schuldgefühlen hin und her zu grübeln.

JA zu sich selbst

Was wir also brauchen ist eine Art „Ambivalenz-Management“, ein Aushalten dessen, dass wir es trotz aller Mühen langfristig kaum schaffen können, die Belange der Arbeit, Familie und Selbstfürsorge harmonisch und gerecht auszubalancieren. Viele Menschen meinen z. B., sie könnten nicht NEIN sagen und möchten dies dringend lernen. Aus meiner Sicht stimmt das so nicht ganz, weil sie bereits NEIN sagen können – und zwar zu sich. Es gilt also lediglich zusätzlich zu lernen auch ein NEIN zu einem anderen zu sagen – und dabei gleichzeitig ein JA zu sich.

Langfristig denken

Nehmen wir als Beispiel diese Situation: Eine Kollegin bittet Sie um Unterstützung – andererseits müssen Sie dringend noch Ihre Arbeit erledigen – was tun? Meist entscheiden wir uns für die Belange der Kollegin, weil Altruismus bereits in unseren Genen verankert ist. Die menschliche Spezies hätte ohne diese Grundbefähigung zum Kollektiv nicht überlebt.

Wir entscheiden außerdem oft zugunsten kurzfristiger Lösungen, nach dem Motto: Ich mache es halt schnell, dann habe ich wenigstens meine Ruhe... Evolutionär gesehen hat die Priorisierung von kurzfristig wirksamen Lösungen Sinn gemacht, weil man kein allzu langes Leben erwarten durfte. Heutzutage aber sehen wir nicht nur im Privaten, sondern auch mit Blick auf unsere gebeutelte Umwelt die Folgen davon, dass es wohl noch eine Weile brauchen wird, bis wir gelernt haben langfristig zum Wohle aller zu denken.

Es könnte also hilfreich sein, wenn wir uns zwischen den vielen Anforderungen, die

von außen und innen auf Erledigung drängen, kurz innezuhalten, um uns zu überlegen: Was ist langfristig gesehen meinen Zielen dienlicher? Ist es wirklich besser mit Unmut dem Drängen der Kollegin nachzugeben und die eigenen Belange zurückzustellen?

Für ein Nacheinander entscheiden

Wenn man also das tägliche Druckerleben als Ausdruck dessen sehen könnte, dass manchmal zwei oder sogar mehrere Bedürfnisse gleichzeitig in uns lebendig sind (im obigen Beispiel waren es „Unterstützung geben“ und „eigene Ziele“ erreichen) – dann könnten wir vielleicht anfangen, uns klar und konsequent für ein Nacheinander zu entscheiden, statt eines „Ent oder Weders“. Also im Sinne von: „Ich mache jetzt erst meine Arbeit fertig und dann helfe ich dir gerne noch 20 Minuten“. Oder mit einem Bedauern das Ansinnen ablehnen: „Liebe Kollegin, ich würde dich sehr gerne unterstützen, weiß aber gerade nicht wie, weil ich bis zum Feierabend noch so viel zu tun habe, dass ich froh bin, wenn ich das überhaupt schaffen kann. Was machen wir denn jetzt?“

Worauf richtet sich unsere Aufmerksamkeit?

Hilfreich in solchen Momenten können Erkenntnisse aus der systemischen Hypnotechnik sein, die Gunther Schmidt vom Milton-Erickson-Institut in Heidelberg so trefflich entwickelt hat (Schmidt 2016). Er konnte deutlich zeigen, dass unser Erleben letztendlich davon gesteuert wird, worauf wir unsere Aufmerksamkeit richten. Wenn ich also den ganzen Tag vor mich hinmurmle: „Ich habe keine Zeit“, dann glaubt unser Hirn uns das. Man könnte hier bereits von einer Hypnose sprechen – nur leider von keiner dienlichen. Viel förderlicher wäre es zu sagen: „Ich habe Zeit! Alles ist meine Zeit, die ich mir schenke oder einer Anforderung widme – wenn ich es möchte“. Vielleicht können Sie den Unterschied bereits spüren, wenn Sie beide Formulierungen einmal laut sagen – und darauf achten, ob und wo ein Druckerleben in Ihrem Körper stattfindet. „Ich habe keine Zeit“ – oder „Ich habe Zeit und alles ist meine Zeit“. Was fühlt sich besser an? Beides ist wahr und hat nichts mit Think-positive oder rosa gefärbter Duftlampenkommunikation zu tun – sondern kann helfen, selbst sehr herausfordernde Themen so anzusprechen, dass eine Lösung möglich wird. Wie würde es sich z. B. anfühlen, wenn Sie zu Ihrem Chef sagen: „Ich würde mich sehr freuen, wenn Sie mir drei Punkte nennen könnten, die Sie an meiner Arbeit schätzen“ – statt nur zu den Kollegen zu sagen: „Der kann auch nur meckern!“ Und vielleicht haben Sie mit dieser kleinen Bitte bereits erreicht, dass der Blick Ihres Vorgesetzten auch auf Ihre Stärken schaut!

Implizierte Lösung

Da unser Hirn kaum in der Lage ist, Annahme und Wirklichkeit zu unterscheiden, ist die erstere Variante viel günstiger, weil hier durch eine Hypnotrance der Lösungsvorschlag bereits impliziert ist – und die Kritik erst gar nicht formuliert

werden muss. Das ist somit hilfreicher, weil man den Anderen nicht durch Kritik beschämt, sondern einfach sagt, was man will. Beim Metzger haben wir dieses zielführende Verhalten bereits gelernt. Hier treffe ich kaum Menschen, die sagen: „Ich will keine Salami!“ – und davon ausgehen, dass der Metzger dann schon weiß, dass man feine Gelbwurst möchte.

Ein freundlicher Blick auf die Welt erlaubt es ...

Statt sich zu ärgern, macht es also Sinn lieber klar anzusprechen, was man als hilfreich empfinden würde – auch wenn es nicht erfüllt werden kann. Man weiß mittlerweile, dass das stressgeplagte Druckerleben von „Ich sollte“ sich sogar auf unser Erbgut auswirken kann. Es bilden sich sogenannte Histone, die man sich wie Masken auf dem Erbgut vorstellen kann. In Momenten der Ruhe oder der achtsamen und gütigen Kommunikation mit sich werden diese Genome demaskiert – und können ihre Arbeit im ursprünglich gedachten Sinne wieder aufnehmen.

Wenn Sie also schon die Welt nicht ändern können, dann wäre es Zeit den Blick auf diese etwas freundlicher zu gestalten und weniger Raum dem Lästern oder Abwerten zu geben. Im Wissen darüber, dass man sich dadurch die Kraft nimmt, wirklich etwas zu gestalten und sich und seinen Nachkommen sogar dadurch schädigt.

... wohlüberlegte Entscheidungen zu treffen!

Wenn Sie also in einer Abgrenzungssituation zu sich sagen: „Ich mache es jetzt so gut ich kann! Wenn ich es besser könnte, dann würde ich es machen! Ich darf meine Belange genauso im Blick haben wie die Belange anderer!“, dann helfen Sie Ihrem Gehirn mit den Bereichen zu antworten, die Denken und wohlüberlegte Entscheidungen möglich machen – statt mit gestressten Reflexhandlungen, Schuldzuweisungen, Druckgefühlen oder Abwertungen. Ich denke, also bin ich, oder: So wie ich auf die Welt schaue, so schaut sie auf mich.

Stress entsteht hingegen immer, wenn ich möchte, dass die Welt anders ist als sie nun mal eben ist: Ich sollte dünner sein, mein Partner liebevoller, meine Kollegin stiller, der Stau weg und die Welt insgesamt viel besser...

Die Welt so betrachten, wie sie jetzt gerade ist

Aus systemischer Sicht lernt man die Welt so zu betrachten, wie sie sich einem jetzt gerade in diesem Augenblick zeigt und den Blick darauf zu lenken, was ist – dabei jedoch gleichzeitig die Sehnsuchtsziele nicht aus den Augen zu verlieren. Wichtig dabei ist, die Jetzt-Situation nicht mit Abwertung zu belegen, sondern die 2.Klasse-Lösungen genauso achtsam zu behandeln – weil das, was sich jetzt zeigt, gerade immer die bestmögliche Lösung ist. Und wenn ich es besser könnte, würde ich es besser machen. Wobei es hier sicher sinnvoll wäre, zunächst zu definieren, was überhaupt besser wäre.

Durch ein kleines Innehalten ganz „Im-Moment-sein“

Im Zen-Kloster gibt es ein Ritual, beim Klang eines Glöckchens kurz innezuhalten und zu reflektieren: Macht das, was ich im Moment mache, überhaupt Sinn? Fühlt es sich stimmig an? Was brauche ich eigentlich? Vielleicht können auch Sie diese Meisterschaft üben, neue Synapsen zu verkoppeln: Jedes Mal, wenn das Telefon klingelt, nicht reflexhaft zu reagieren mit: „Oh nein, nicht schon wieder eine Störung“ – sondern mit: „Ah, es klingelt, mal schauen, was ich lernen könnte?“ Eine freundliche Erinnerung also, kurz tief durchzuatmen, um mich zu besinnen – und dann erst den Hörer abnehmen. Es würden drei Minuten am Tag reichen – ein kleines Innehalten, um dieses freundliche Im-Moment-Sein zu üben.

Hilfreich dabei sind folgende Fragen:

- **IM MOMENT SEIN:** Was genau ist jetzt in mir? Nicht morgen, nicht gestern, nicht beim Anderen – sondern jetzt und in mir?
- **ACHTSAMKEIT FÜR BEDÜRFNISSE:** Was brauche ich eigentlich gerade? Welches Bedürfnis möchte gehört und erfüllt sein? Was mögen wohl die Bedürfnisse meines Gegenübers sein?
- **ES IST, WAS ES IST:** Was ist meine Konstruktion der Wirklichkeit? Ist es wirklich echt / echt wirklich, was ist meine Bewertung oder „Geschichte“ über die Situation?

Abgrenzungskompetenz:

Ja zum Nein!

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie sich noch besser abgrenzen und im Alltag öfter mal Nein sagen können. Das ist nicht als Egoistentraining gedacht – sondern für all diejenigen, die gerne für Andere da sind, die es vielleicht allen recht machen wollen und dabei vergessen, dass es „allen“ recht zu machen auch impliziert, es sich selbst recht zu machen!

Warum ist die Abgrenzung zwischen Arbeit und Freizeit oft so schwer?

Wir hören meist auf das Bedürfnis, das sich am lautesten meldet – und das kurzfristiger wirkt. Wenn ich wieder das Yoga-Training schwänze, merke ich nicht direkt die Folgen. Die Rückenschmerzen, den verspannten Nacken spüre ich erst später. Komme ich aber meinem Bedürfnis nach guter Arbeit nicht unmittelbar nach, merke ich das sofort. Ich bin unzufrieden, ärgerlich, gestresst ... Leider haben wir keine Lehrmeister, die uns die Balance lehren: Auftanken, nichts tun, das ist genau so wichtig, wie sich zu verausgaben.

Wie kann ich Arbeit und Privatleben besser trennen?

Eine Möglichkeit ist ein Abschlussritual von der Arbeit. Man kann sich auch einmal pro Woche einen Termin in den Kalender schreiben und sich mit sich selbst verabreden. Etwa: Donnerstag, 18–20 Uhr, Lesen oder faul sein.

Was mache ich, dass ich den Termin auch einhalte?

Tja, das ist die Eine-Million-Euro-Frage. Gleichzeitig: Kennen Sie jemanden, der nicht wüsste, was er tun kann, um einer Erschöpfung oder gar einem Burnout vorzubeugen? Da fällt jedem etwas ein. Wie schon ein schwäbisches Sprichwort sagt: Es gibt nichts Gutes, es sei denn, man tut es... Und das noch am besten rechtzeitig, bevor die Erschöpfung sich chronifiziert hat. Drei Minuten täglich meditieren bringt schon sehr viel und das lässt sich auch mit einem vollen Terminkalender vereinbaren!

Wie sage ich „richtig“ Nein?

Ein erfahrener Neinsager sagt am Anfang nicht Nein. Er sagt nur das, wozu er gerade ein Ja hat. Das Wort Nein dockt immer an Stressrezeptoren an und regt sofort zu Widerspruch an. Ein Beispiel: Ein Kollege hat Redebedarf, aber die Zeit ist ungünstig. Ein erfahrener Neinsager löst das, indem er erst das Bedürfnis anerkennt: „Ja, Herr Maier, das war schon ein ganz schöner Ärger, wollen wir in der Pause weitersprechen?“ Damit ist das NEIN umgewandelt in ein „Jetzt-noch-nicht,-aber-dann“ und somit leichter für den Anderen zu akzeptieren.

Wie kann ich allgemein mit Schuldgefühlen besser umgehen?

Schuldgefühle entstehen, weil man eigentlich 2 Bedürfnisse gleichzeitig erfüllen möchte, was aber leider oft nicht möglich ist. Um Schuldgefühle zu überwinden, brauchen wir eine Bewusstheit: Was brauche ich? Und was braucht mein Gegenüber? Und dann: Für was möchte ich mich entscheiden, weil es mir und den Anderen jetzt und langfristig am meisten nutzt. Als Homo sapiens, also als „sehr weiser, verständiger Mensch“ sollte es uns eigentlich leichtfallen, eine besonnene Entscheidung zum Wohle aller treffen zu können. Und wenn wir uns entschieden haben, ein Bedürfnis nicht zu erfüllen, gilt es, dies zu bedauern – mehr kann man nicht tun. Aber bitte kein Hin und Her, keine Schuldgefühle dafür, sondern eine klare Entscheidung und eine angemessene respektvolle Kommunikation darüber.

Vordenken, statt nachdenken

Wenn ich abends ins Bett gehe und mir sage: Ich bin so ein Idiot, schon wieder ist mir dies oder jenes Peinliches passiert, dann ankere ich nur die Strukturen des Misslingens statt die des Gelingens. Denn unser Gehirn ankert immer da, wo die stärkste Emotion ist. Besser ist zu denken: Wenn morgen wieder der Kollege kommt, bleibe ich ruhig, lächle ihn an, trage meine Argumente vor, denn die sind eindeutig auf meiner Seite.

Ich habe eine solche Wut im Bauch ...

Wer das merkt, sollte sofort stoppen, tief durchatmen und Empathie üben. Sie kennen das vielleicht, man sagt dann Dinge, die einem hinterher leidtun. Wut ist die Mobilmachung, um sich zu verteidigen oder zu fliehen. Das sind uralte, evolutionäre Verhaltensmuster. Beispiel: Der Kollege verwüstet einmal wieder die Teeküche. Mein limbisches System entflammt, weil sein Gebaren meine Bedürfnisse nach Ordnung, Gerechtigkeit, vielleicht auch Wertschätzung erschüttert. Zum Glück gelingt es einem nach einiger Übung dann ganz gelassen die VW-Regel anzuwenden und zu sagen: „Rainer, kannst du bitte deine Tasse gleich nach Gebrauch in die Spülmaschine stellen?“

Gelassen zu bleiben ist also für die seelische und körperliche Gesundheit ein wesentlicher Faktor! Im Folgenden finden Sie Impulse, wie Sie Ihren Körper bei seiner täglichen Meisterleistung unterstützen können.

Gesundheitskompetenz

Wie eingangs schon beschrieben hat Stress auch große Auswirkungen auf Stoffwechselfvorgänge und das gesamte körperliche Wohlbefinden. Hinzu kommt, dass der berufliche Alltag es einem nicht immer leicht macht, die eigenen Bedürfnisse zu hören, zu sehr ist man mit den Bedürfnissen der Kunden und Vorgesetzten beschäftigt. Neben der Balance von Leistung und Erholung, gehört zum Stressmanagement aber auch die Fürsorge für den eigenen Körper. Ihn in Zeiten hoher Arbeits- und Stressbelastung gesund zu halten, ist bei unserem nicht artgerechten Lebenswandel manchmal gar nicht so einfach...!

Hier können folgende Tipps hilfreich sein:

Trinken

- Kräutertee (Brennnessel, Kamille, Lavendel, Lindenblüten...) wirkt basisch, entgiftend und beruhigend.
- Grüner Tee erfrischt und beruhigt, regt entspannende Alpha Wellen im Gehirn an.
- Ingwer Tee ist hervorragend für die Immunabwehr und die Verdauung.
- Ca. 1,5 Liter gutes stilles Wasser statt Mineralwasser trinken.
- Ein Buch „Sie sind nicht krank, sondern durstig“ beschreibt die positiven Auswirkungen von Wasser auf unser Wohlbefinden.

Essen

- Ernährungsstressoren wie Fleisch und Milch, Kaffee, Alkohol und Tabak können durch LEBENSmittel, also lebendiges, vitalstoffreiches Essen und Trinken ersetzt werden.
- Täglich 2 Portionen Obst und dreimal rohes oder gegartes Gemüse oder Hülsenfrüchte essen. Sie erhalten viel Ballast- und Mineralstoffe und schützen vor Gefäßerkrankungen und Diabetes.
- Öfters mal einen vitalstoffreichen Smoothie genießen.
- Isolierte Kohlehydrate (Weißmehl, Zucker usw.) aus dem Speiseplan streichen und durch Vollkornprodukte, Amaranth oder Quinoa ersetzen. Hier ist die wertvolle Aminosäure Tryptophan enthalten, die für die natürliche Beruhigung des Nervensystems bekannt ist.
- Heimisches Superfood wie Grünkohl, Sanddorn, Brokkoli oder Keimlinge bringen den Stoffwechsel auf Trab.
- Genuss ist wichtig: Genüsslich kauen, in Ruhe essen, und, ganz wichtig: Achten Sie auf Gedankenhygiene beim Essen: Also nur über angenehme Dinge sprechen und den Fernseher am besten ausschalten.
- Pro Tag 3 Paranüsse zur Nervenberuhigung essen. Mit 70–90 µg pro Nuss ist dies die reichhaltigste natürliche Quelle für Selen zur Nervenberuhigung.
- Eine Trinkschokolade aus Mandelmilch und reinem Kakaopulver am Abend wirkt nach einem stressigen Tag wie ein kleiner Gruß an das Glückshormon Serotonin.

Nicht essen

- Die Ernährungsweise unserer Urahnen ist mittlerweile wieder in das Zentrum der Forschung gerückt: Ab 18 Uhr nichts mehr essen und am Morgen erst ab 10 Uhr das Fasten wieder brechen (engl.: „breakfast“!) ist nicht nur für das Gewicht, sondern auch für viele Heilungsprozesse im Körper sehr gut! Es senkt den Blutzuckerspiegel, reguliert den Cholesterinspiegel und den Blutdruck. (Buchtip: Prof. Dr. Michalsen beschreibt in seinem Buch „Heilen mit der Kraft der Natur“ die Formen und positiven Auswirkungen des intermittierenden Fastens.)

Entsäuern

- Ein basisches Bad am Abend dient der Entsäuerung: Mindestens 30 Minuten in nicht zu heißem Wasser in Salzen, basischen Badepulvern, Natron oder Magnesium baden und danach gleich ins Bett – das sorgt für einen herrlich entspannten und tiefen Schlaf!

Spazieren

- Wie Clemens Arvay in seinem wunderbaren Buch „Biophilia-Effekt“ 2015 beschrieben hat, zeigt bereits ein täglicher Spaziergang im Grünen von 30 Minuten positive Auswirkungen auf Herz, Immunsystem und Psyche.

Untersuchen lassen

- Bei anhaltender Müdigkeit und/oder schlechtem Schlaf, kann eventuell ein großes Blutbild sinnvoll sein, um mögliche Entzündungen, Nährstoff- oder Vitaminmangelzustände auszuschließen. Manchmal spürt man schnell wieder Kraft, wenn Vitamin D, Eisen oder Magnesium zum Beispiel zugeführt werden.

Singen

- **„Singen ist ein wirksames Mittel um Ohnmacht, Angst und Stress zu überwinden und Selbstwirksamkeit und Selbstheilungskräfte zu stärken.“** Prof. Dr. Dr. Gerald Hüther
- Probieren Sie es aus, egal, ob Sie singen „können“ oder nicht! Ein leichtes Summen mit Blick auf einem Baum, ein gemeinschaftliches Singerlebnis im Chor oder zum Radio auf der Autofahrt – die Heilwirkung der Stimme ist mittlerweile sehr gut erforscht: Bereits nach 10 Minuten Gesang sind Auswirkungen auf unser Körpersystem messbar!
- Durch das Singen wird die Atmung vertieft, Stoffwechselschlacken werden leichter abgebaut und Entspannung gefördert. Die Gehirnwellen verlangsamen sich in den Alpha-Bereich und der Parasympathikus wird aktiviert. Wir kommen in den Flow. Singen ist wie „inneres Joggen“ schreibt Wolfgang Bossinger, der das Netzwerk „Singende Krankenhäuser e.V.“ initiiert hat und die heilsame Wirkung des Singens in Krankenhäusern und Senioreneinrichtungen erforscht hat. Singen ist Medizin für das Immunsystem, bringt unsere Glückshormone auf Trab, erhöht die Herz-Kreislauf-Fitness und reduziert Stresshormone – ob unter der Dusche, als schwingendes Summen beim Meditieren oder in einem Chor!

Wir sind am Ende dieser Lerneinheit angekommen und ich hoffe sehr, dass Sie Ihnen Inspiration und Schwung geben konnte oder Sie vielleicht an das erinnert hat, was Sie sowieso schon wussten ... Und ich wünsche Ihnen so sehr, dass es Ihnen gelingen mag, Ihr Wissen, wie Sie gesund und munter bleiben können, auch anzuwenden und Sie möglichst viele Momente der Erholung, Muße, Abgrenzung und Selbstfürsorge in Ihren Alltag einbauen können.

Stress- und Konfliktmanagement im Alltag

Der täglichen Anforderungen in der Arbeit und der Familie führen nicht selten zu Erschöpfung und Burnout. Lesen Sie hier, wie ein gelungenes Zwickmühlenmanagement und wie Faulheit, Egoismus und Güte davor schützen können.

Die Zahl der Krankschreibungen durch vegetative Erschöpfung oder psychische Belastungen hat sich in den letzten Jahren stark vergrößert. Auf knapp 29 Milliarden Euro beziffert das Statistische Bundesamt den volkswirtschaftlichen Schaden durch Krankheitskosten aufgrund psychischer Belastungen. Auch im Alltag auf Station kann man die Auswirkungen von Stress oft deutlich spüren.

Indikatoren

Faktoren für eine hohe Stressbelastung im Arbeitsumfeld können sein:

- hoher Krankenstand
- hohe Fluktuation
- große Anzahl einsatzeingeschränkter Mitarbeiter
- Qualitätsprobleme
- schlechtes Betriebsklima
- mangelnde Kommunikation
- häufige Konflikte
- erhöhte Fehlerhäufigkeit, „Schusseligkeiten“, Verletzungen, Unfälle
- Beschwerden der Kunden
- vermehrtes Lästern, Abwertungen
- Schwierigkeiten bei Entscheidungsfindungen im Konsens
- innere Kündigungen
- Mobbingfälle

Gelungenes Zwickmühlenmanagement

Die gute Botschaft des heutigen Tages ist: Man muss erstmal überhaupt nichts. Man macht etwas, weil man sich dafür entschieden hat. Weil man es machen möchte, oder weil man die Konsequenz des Nicht-tuns nicht möchte. Wenn Sie also zu den Menschen gehören, die im inneren Selbstdialog häufig die Worte „Ich muss noch schnell ...“ vor sich hin murmeln, dann wäre es an der Zeit, dies schleunigst durch

„Ich möchte ...“, oder: „Ich entscheide mich dafür, es jetzt zu tun“ – zu ersetzen.

Dieser kleine Sprung von „Ich muss“ zu „Ich möchte“ ist entscheidend. Letztlich ist Stressmanagement immer auch Zwickmühlenmanagement, ich entscheide mich zwischen mehreren Bedürfnissen, die alle gleich wichtig sind: Aufräumen – Zeit mit den Kindern verbringen – ausruhen – wie soll man das zeitgleich alles miteinander verbinden? Ein wichtiger Aspekt im Stressmanagement ist daher das Wort JETZT. Jetzt schlafe ich, jetzt räume ich auf – so kann man vermeiden, im Geiste schon 2 Stufen weiter zu sein...

Der Aspekt der Freiwilligkeit

Dieser umfasst, gänzlich auf die Wörter „müssen“ oder „sollen“ zu verzichten. Ich muss nicht aufräumen. Ich mache es, weil ich mir meine Bedürfnisse nach Ordnung, Ästhetik oder gesellschaftlicher Integration erfülle. Probieren Sie es mal aus: vom Sofa aufzustehen mit den Worten „Jetzt möchte ich aufräumen, weil es mir gefällt, wenn es ordentlich ist.“ Diese Art zu denken verändert uns bis in die Hirnstrukturen hinein. Wir benutzen unser Gehirn als Belohnungsinstrument und lassen Areale der Strafe oder Angst weitgehend unberührt, was sich sowohl hormonell als auch bis in den niedrigeren Blutdruck auswirken kann. Das Einzige, was wir tatsächlich müssen, ist, mit den Konsequenzen unserer Wahlfreiheit zu leben. Es ist sehr hilfreich bei solchen Entscheidungen alle Bedürfnisse zu hören: Ein Teil in mir möchte Ordnung und Sauberkeit, ein anderer Teil braucht einfach Ruhe – und jetzt entscheide ich mich für das, was langfristig für alle von Vorteil ist, und mache erst mal ein kleines Püschchen ohne schlechtes Gewissen ..., denn das wäre ein Indikator dafür, dass im Zwickmühlenmanagement ein Bedürfnis nicht ausreichend gewertschätzt und bedauert wurde.



Zwickmühlenmanagement am Beispiel einer Pflegedienstleitung PDL:



Für ein gelungenes Zwickmühlenmanagement im Alltag müssen viele verschiedene und widersprüchliche Anforderungen ausbalanciert und ins Gleichgewicht gebracht werden.

Auf die innere Stimme achten

Das ist ein weiterer wichtiger Aspekt: Denn in dem Moment, in dem Sie z. B. die Worte „So ein Stress“ denken, wirkt das wie eine Selbsthypnose und Ihr Körper reagiert sofort mit der hormonellen Stressreaktion. Achten Sie darauf, wie Ihr innerer Selbstdialog ist: Worte wie: „Ich muss noch schnell“, oder: „Ich habe keine Zeit“ wirken wie Türöffner für ein verstärktes Stresserleben. „Ich nehme mir Zeit“ oder: „Ich mache es, so gut ich es machen kann“ wirken viel weicher und versöhnlicher. Wir alle haben Zeit, 24 Stunden pro Tag ...!

Und ein anderer Aspekt der inneren Stimme: Oft sagt sie, ganz leise vielleicht, was sehr Hilfreiches: „Ruh dich mal aus“ oder „Vorsicht“ – und man täte gut, auf sie rechtzeitig zu hören, bevor der Körper lautere Signale senden muss.

Zaubermittel gegen Burnout

Ja, es gibt sie, die Zaubermittel gegen das innere Ausbrennen. Sie heißen u. a. Egoismus, Faulheit und Güte. Im Folgenden schauen wir uns diese unterschätzten Tugenden mal etwas genauer an:

Faulheit

Einfach mal den Wolken nachschauen

Können wir eigentlich noch gut NICHTS tun? Tagträumen? Das ist für unser Gehirn pures Auftanken: In dem Moment, in dem wir äußerlich zur Ruhe kommen, nichts mehr müssen oder wollen, sondern nur noch sind, geht die Arbeit im Gehirn los. Jetzt wird dort aufgeräumt, Wissen verankert, ausgemistet, um wieder bereit für Neues zu sein. Vielleicht kennen Sie das ja, man denkt über ein Problem nach, macht sich einen Kaffee – und prompt fällt einem die Lösung ein. Im Nichtstun sozusagen. Und genau das scheint die Kunst zu sein, die in unseren qualitätsbewussten und auf Effizienz getrimmten Arbeitsprozessen zu wenig Beachtung erfährt. Burnout ist letztlich eine Folge von einer langen Zeit, in der die Antagonisten Geben und Nehmen, Aktivität und Ruhe nicht ausgewogen waren und der Körper diese Rhythmisierung verlernt hat.

Tipp 1: Atempause

Probieren Sie es aus: Stellen Sie sich einen Wecker und machen alle 2 Stunden eine Atempause. Nichts anderes tun als Einatmen – Pause – Ausatmen – Pause.

Und Sie werden vielleicht merken, dass dies gar nicht so einfach ist. Schnell geht der Geist zur nächsten Besprechung, zu kleinen Ärgernissen des Tages usw.

Lassen Sie Ihre Aufmerksamkeit einfach freundlich auf Ihren Atem zurückkehren.

Wenn Sie Ihren Geist trainieren, ruhig zu werden, werden Sie bald merken, dass Sie mehr Kraft, Effizienz und Konzentration im Alltag zur Verfügung haben.

Nichts tun

Umso mehr wir „Nichts tun“ können, desto mehr schaffen wir! Ist das nicht ein schönes Paradoxon? Umso mehr wir eine Situation annehmen können, so wie sie ist, desto mehr können wir diese verändern. Bill Gates sagte einmal: “I will always choose a lazy person to do a difficult job. Because he will definitely find an easy way to do it”. Das scheint auch die Aufgabe im Stressmanagement zu sein: Den Punkt zu finden, an dem es leicht geht. Möglich ist das, durch die Achtsamkeit auf das, was einem wichtig ist. Und genau damit wären wir beim Egoismus angelangt.

Egoismus

Handeln im Einklang mit sich selbst

Unser Tun wird letztlich davon gesteuert, dass wir unsere eigenen Bedürfnisse befriedigen wollen. Also nicht nur Essen und Schlafen, sondern z. B. auch Effizienz, Harmonie oder Respekt. Auch anderen zu helfen ist ein Grundbedürfnis von uns, ein sehr ausgeprägtes sogar. Und immer, wenn wir etwas tun, das unsere Bedürfnisse erfüllt, erfahren wir Freude und Zufriedenheit. Eine bessere Burnout-Prävention gibt es nicht. Das Bewusstwerden der schönen Momente im Alltag, ein Lächeln, ein intensiver Austausch oder ein guter Kaffee wirken sich auf unsere Gesundheit, Psyche, ja sogar auf die neuronalen Strukturen aus.

Tipp 2: Glückstagebuch

Probieren Sie es: 5 Minuten am Abend den Tag Revue passieren lassen und darauf schauen, was ist – und nicht was nicht ist! Was waren schöne Momente, was haben Sie Angenehmes geschmeckt, gefühlt, gerochen, gesehen oder gehört? Schon nach 2 Wochen können sich messbare Ergebnisse zeigen, wie etwa die Senkung des Blutdrucks und niedrigere Cholesterinwerte.

Jeder Gedanke ist biochemische Realität – oder:

*„Auf die Dauer nimmt die Seele die Farbe unserer Gedanken an.“
(Marc Aurel)*

Güte

Jeder macht es so gut, wie er gerade kann

Güte bedeutet, dem systemischen Grundgedanken zu folgen, dass es jeder immer so gut macht, wie er es eben im Moment kann. Und dass das jeweilige Handeln vielleicht nicht immer die beste Strategie ist, die zugrunde liegenden Bedürfnisse auch wirklich zu erfüllen.

Kennen wir das nicht alle, dass man abends im Bett mit bitteren Vorwürfen liegt und denkt: Warum hast du da nicht so und warum da so gehandelt? Ganz einfach darum, weil wir unter Stress nicht denken können, unser System ist programmiert auf Problemlösung durch Flucht oder Angriff – und leider nicht auf gütiges, empathisches und lösungsorientiertes Suchen nach einem Konsens, der beiden guttut. Grund genug also, Gespräche zu vertagen, wenn wir merken, dass wir gestresst sind. Man muss nicht immer „schlag-fertig“ sein. Erlauben wir uns ruhig,

sprachlos zu sein – bei manchen Vorwürfen oder Unterstellungen ist es sicher besser zu sagen: „Jetzt bin ich erstmal sprachlos – könnten wir uns morgen um 10 Uhr nochmals treffen?“

Selbstkohärenz

Die Fähigkeit, Ruhe zu bewahren und sich auch in schwierigen Situationen nicht von Ärger und Angst überwältigen zu lassen, lässt sich in dem Begriff Selbstkohärenz zusammenfassen. Dazu gehört auch das Gefühl, wirksam handeln zu können, über ausreichende Wissensressourcen und einen klaren Blick auf sich selbst zu verfügen, unterstützende stabile Beziehungen zu haben und Erfüllung im eigenen Tun zu finden.

Grundsätzlich dient alles der persönlichen Burnout-Prävention, was die Energiebatterien auflädt. Ob es der Spaziergang im Wald ist oder das Lesen eines Buches – wichtig hierbei ist lediglich, dass man es tut und nicht auf spätere Zeiten verschiebt. Flugs ist die Woche um und man hat wieder nicht das gemacht, was einem eigentlich gutgetan hätte!

Meditation

Mittlerweile wird immer mehr die Wirkung von Meditation erforscht und nicht wenige Unternehmen eröffnen ihren Mitarbeitern die Möglichkeit, für 5 Minuten in die Stille zu gehen und sich gedanklich zu erfrischen.

Laut einer Studie zeigen sich nach 8 Wochen täglicher Meditation von 45 Minuten folgende Auswirkungen (Hölzel et al. 2011):

- Steigerung von Mitgefühl
- positive Wirkungen auf das vegetative Nervensystem
- Erhöhung der Aufmerksamkeitsleistung
- Reparatur der „grauen Substanz“ im Hippocampus, die durch Stress geschädigt wird
- Abnahme der subjektiven Stressbelastung: signifikante Abnahme von grauer Substanz in der Amygdala
- Prävention von Alzheimer-Demenz und Hirnalterung

Und wenn es Ihnen nur gelingt, alle 3 Stunden intensiv zu atmen, auf einen Baum zu schauen oder den Wolken nachzublicken, haben Sie auch schon viel für Ihr Gehirn getan! Wenn man abends nicht einschlafen kann, dann haben einem wahrscheinlich die Momente der Ruhe, der Einkehr und Muße gefehlt. Durch diese kleinen Atempausen können Sie also bereits viel für Ihre Gesundheit tun.

Die weiter unten erwähnte RU-HE Atmung kann ein sehr schöner Einstieg in die Meditation sein!

Erste Anzeichen einer Erschöpfung wie z.B. Schlaflosigkeit, Infektanfälligkeit oder Unkonzentriertheit sollten ernst genommen werden. Ein erstes Entgegensteuern kann z.B. mit einem Wellness-Wochenende, einem Achtsamkeitskurs oder einer Ernährungsumstellung gelingen. Hier kann es sich auch lohnen, bei der Krankenkasse nachzufragen, welche Präventionskurse bezuschusst werden.

Gesünder durch Wertschätzung

Welchen Beitrag etwa Wertschätzung im Gesundheitsschutz leisten kann, verdeutlicht folgendes Experiment: In einer Abteilung eines Automobilzulieferers wurden Manager über einen elektronischen Kalender jeden Tag daran erinnert, einen Mitarbeiter gedanklich wertzuschätzen, in dem sie etwa an den ordentlichen Schreibtisch, das schöne Hemd oder das freundliche Lächeln des Mitarbeiters dachten. Nach 6 Monaten hatte sich der Krankenstand in der Abteilung um 37 Prozent reduziert, und die 170 Mitarbeiter bestätigten in einer Umfrage, dass das Wohlfühlklima sich spürbar verbessert hatte – und das nur durch einen Gedanken, der weder Zeit noch Geld gekostet hatte.

Tipp 3: Wertschätzung

Eine kleine Wertschätzungs-Trilogie am Abend ist ebenfalls sehr empfehlenswert:

- *Was mag ich an mir?*
- *Was mag ich an meinen Mitmenschen?*
- *Und was könnte ich mögen an Menschen, die ich bis jetzt noch nicht mag? Was können die, was für mich sehr fremd ist?*

Die Wahrnehmung bestimmt, was uns stresst

„Wenn die Menschen Situationen als wirklich definieren, sind sie in ihren Konsequenzen wirklich.“ (Thomas-Theorem)

Wenn also die Wahrnehmung so entscheidend ist für das Stressmanagement, dann ist es wichtig, diese zu trainieren. Sobald wir nach Hause kommen und erst einmal erzählen, was alles am Tag mies war, trainieren wir Wahrnehmung auf das Negative und tun auch unseren Familien nichts Gutes. Oder kommen Sie bereits heim und erzählen ausschließlich von den schönen und erfüllten Momenten des Tages?

Diesen wichtigen Aspekt im Stressmanagement bringt der Kybernetiker Heinz von Foerster auf den Punkt:

„Die Umwelt, wie wir sie wahrnehmen, ist unsere Erfindung.“

(Foerster, H von: Das Konstruieren einer Wirklichkeit. In: Watzlawick, Paul (Hg.): Die erfundene Wirklichkeit, 6. Aufl. München; 1990: S. 40).

Übertragen auf den Joballtag bedeutet dies: Nicht die Konfliktsituation an sich ist der Auslöser einer Stressreaktion, sondern die individuelle Bewertung oder Deutung dieser Situation. Prävention beginnt folglich damit, Verantwortung für sich selbst zu übernehmen. Denn verändern kann sich nur die eigene Wahrnehmung oder die Wahl der Handlungsstrategien und nicht, wie so oft versucht, der Partner, Chef, Patient oder Kollege. An dieser Stelle wird deutlich, was Coaching oder Therapie zur Burnout-Prävention beitragen können: Sie können uns helfen, das, was wir erleben, neu einzuordnen und hilfreichere Reaktionsmuster als Stress zu entwickeln.

Gerade für Menschen, die mit und für andere Menschen arbeiten ist es wichtig, über einen Strategie-Blumenstrauß aus Zeit-, Konfliktmanagement und Entspannungstechniken zu verfügen.

So normal es ist, unser Auto regelmäßig zur Inspektion zu bringen, so ungewöhnlich ist es immer noch, regelmäßig Wartungsarbeiten an der eigenen Psyche vorzunehmen. Ein kleiner, aber wichtiger Schritt in Richtung Gesundheitsschutz könnte es bereits sein, kleine Momente im Alltag zu verankern, in denen man mit einem Adlerblick auf sich selbst schauen und reflektieren kann, was gut läuft und wo es Störfaktoren gibt. Oder: sich täglich bewusst zu machen, dass jeder Moment Ärger das Leben statistisch gesehen um 0,6 Minuten verkürzt.

Resilienz-Strategien für den Körper

„... Wir haben Stressreaktionen nicht deshalb, damit wir krank werden, sondern damit wir uns ändern können. Krank werden wir erst dann, wenn wir die Chancen, die sie uns bieten, nicht nutzen ...“

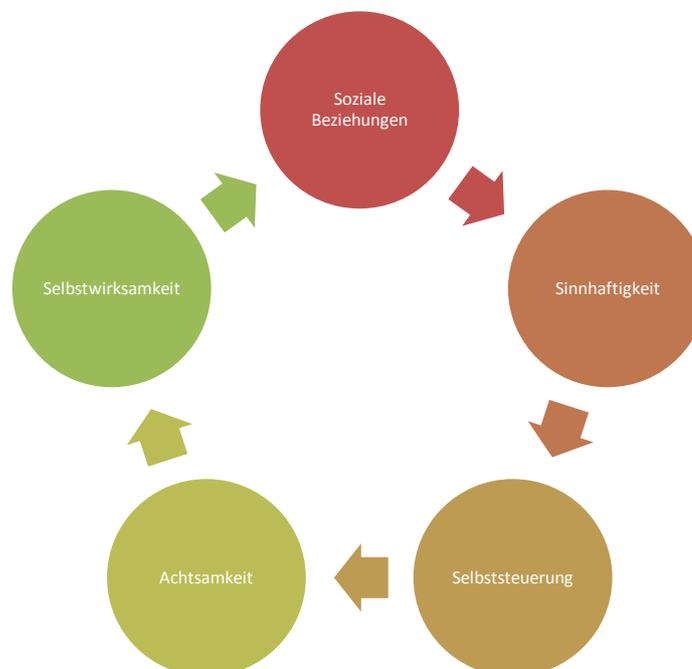
(Gerald Hüther 2012: 113)

Das Pentagon der Resilienz

Der Begriff „Resilienz“ kommt aus dem Lateinischen: resilire = zurückspringen, abprallen. Im Bereich der Physik wird damit die Fähigkeit eines Werkstoffs beschrieben, nach einer Verformung durch Druck- oder Zugeinwirkung wieder in seine alte Form zurückzukehren. Ein resilientes System kann Irritationen ausgleichen oder ertragen bei gleichzeitiger Aufrechterhaltung der eigenen Integrität – vergleichbar einem Stehaufmännchen.

Aber wie gelingt es einem Menschen, an Krisen nicht zu zerbrechen, sondern sogar daran zu wachsen und Selbstbewusstsein auszubilden?

Hier ist das sog. **Pentagon-Konzept** hilfreich. Es fasst 5 verschiedene resilienzfördernde Faktoren zu einem überschaubaren Modell zusammen.



Diese Eckpunkte der Resilienz sind sowohl Orientierungshilfe als auch Motivation, die eigene Widerstandskraft zu entwickeln. Mithilfe des Fragenkatalogs können Sie sogleich Ihre Resilienzfähigkeit prüfen und ggf. ausbauen ...

Resilienzfaktoren und Resilienzfähigkeit.

Faktor	Fragen zur Resilienzfähigkeit	Prüfen Sie sich selbst	
		Ja	Nein
Achtsamkeit	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ich habe Momente der Ruhe und Besinnung in meinem Leben.</i> • <i>Ich bin dankbar für das, was ist.</i> • <i>Mir gelingt es, meine Bedürfnisse und die der anderen wertschätzend zu hören.</i> • <i>Ich habe Zeit und lebe im Jetzt.</i> • <i>Ich bin freundlich zu mir und schenke meinem Körper viel Aufmerksamkeit und Pflege.</i> • <i>Ich weiß, welche Atemübungen oder Meditationsformen mir helfen, meinen Geist zu beruhigen.</i> 		
Selbstführung	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ich bin in der Lage, trotz innerer Vielstimmigkeit klare Entscheidungen zu treffen.</i> • <i>Ich kann mich gut schützen vor Energieräubern.</i> • <i>Mir gelingt es, mich abzugrenzen ohne schlechtes Gewissen.</i> • <i>Ich übernehme Verantwortung für mein Tun und kenne meine Beiträge zu dem Geschehen.</i> • <i>Ich habe eine hohe Frustrationstoleranz ohne innerliche Kündigung erreicht.</i> 		
Selbst-wirksamkeit	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ich bin in der Lage, trotz innerer Vielstimmigkeit klare Entscheidungen zu treffen.</i> • <i>Ich kann mich gut schützen vor Energieräubern.</i> • <i>Mir gelingt es, mich abzugrenzen ohne schlechtes Gewissen.</i> • <i>Ich übernehme Verantwortung für mein Tun und kenne meine Beiträge zu dem Geschehen.</i> • <i>Ich habe eine hohe Frustrationstoleranz ohne innerliche Kündigung erreicht.</i> 		

Faktor	Fragen zur Resilienzfähigkeit	Prüfen Sie sich selbst	
		Ja	Nein
Soziale Kompetenzen	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ich bin in der Lage und bereit um Hilfe zu bitten.</i> • <i>Ich kann mich gut in andere Menschen einfühlen.</i> • <i>Ich kann mich freundlich abgrenzen ohne schlechtes Gewissen.</i> • <i>Ich habe liebevolle Beziehungen zu meiner Familie und meinen Freunden.</i> 		
Sinnstiftung	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ich beziehe Kraft, in dem ich den Sinn des Augenblicks erkenne.</i> • <i>Ich bin in einer Form gläubig.</i> • <i>Ich kann aus Krisen gestärkt hervorgehen und lernen.</i> • <i>Mich freut das Leben und ich akzeptiere das, was ist.</i> • 		

Sinn kann auch durch die Erreichung von Zielen geschöpft werden:

- **Annäherungsziele** (*hin zu*): Gemeint sind erfolgreiche Bewältigungsstrategien, die in unserem Gehirn mit Dopamin belohnt werden und als Erfolgs-, Glücks- oder Flow-Erlebnisse abgespeichert werden.
- **Vermeidungsziele** (*weg von*): Hier kommen Strategien zum Tragen, um Verletzungen der Grundbedürfnisse zu vermeiden. Annäherungsziele werden so nicht erreicht, aber auch kein Risiko, erneut verletzt zu werden.

Förderung von Resilienz

Nach der Kauai-Studie von Emmy Werner fördern folgende Faktoren die Entwicklung von Resilienz im Kindesalter:

- eine enge emotionale Beziehung zu mindestens einem Familienmitglied, wodurch das Gefühl von Zuverlässigkeit und Sicherheit aufgebaut werden kann
- das Erleben von Akzeptanz und Respekt, Freundlichkeit
- ein unterstützendes Umfeld in der weiteren Familie, der Schule oder auch in der Nachbarschaft mit Menschen, die die Kinder zu Selbstständigkeit, Vertrauen und Initiative ermutigen
- die Erziehenden als Vorbild in der Lösung von Konflikten und der Bewältigung von Schicksal erleben
- geliebt werden um seiner selbst willen
- die Erfahrung von Selbstwirksamkeit: Ich kann was, man mag mich
- Natur erleben

- Musik
- Rituale

2012 untersuchten Jürgen Bengel und Lisa Lyssenko in einer Metaanalyse die Schutzfaktoren psychischer Gesundheit. Hier die Auswertung der Resilienzfördernden Faktoren von über 700 empirischen Quellen:

- Eingebunden sein in Gemeinschaft
- das Gefühl von Sinnhaftigkeit
- Danken
- Vertrauen und Verantwortung
- Optimismus
- positive Emotionen
- Selbstwirksamkeitserwartung
- soziale Unterstützung bzw. Netzwerkorientierung
- Hoffnung bzw. Zukunftsorientierung
- die Verstehbarkeit von Ereignissen
- die Handhabbarkeit von Herausforderungen

Die World Health Organization (WHO) ergänzt 1994 folgende „life skills“:

- Kritisches und kreatives Denken
- Problemlösefähigkeit
- Gefühlsbewältigung
- Die Fähigkeit, Entscheidungen zu treffen

Übungen zum Auftanken

Die folgenden kleinen Übungen können helfen, die eigene Widerstandskraft und Resilienz zu stärken.

Die Ruhe – Atemmeditation

Diese Übung können Sie im Sitzen, Stehen, Liegen oder im Gehen anwenden.

Im Einatmen die Silbe RU denken und im Ausatmen die Silbe - HE. Sie atmen also Ru-he ein und aus. Wiederholen Sie dies für ca. 5 Atemzüge oder länger. Versuchen Sie sich ausschließlich auf die Ruhe zu konzentrieren. Die Gedanken dürfen kommen und gehen, wie Wolken, Sie bleiben in der Ruhe.

Diese Atmung hilft, das Gehirn zu entspannen, in einen besonnenen und ausgeglichenen Zustand zu kommen. Gerade in hektischen Situationen, in denen Sie nichts zur Lösung beitragen können (z.B. im Stau stehen), ist diese Übung sehr hilfreich.

Abendreflexion Bedürfnis-Check

Burnout ist nichts anderes, als dass man vergessen hat, auf die eigenen Bedürfnisse zu hören. Machen Sie es sich zur guten Gewohnheit, am Feierabend kurz zu reflektieren, welche Bedürfnisse Sie heute als erfüllt sehen – und welche zu kurz kamen. Suchen Sie dann nach kreativen Lösungen, um diese Bedürfnisse am nächsten Tag etwas mehr im Blick zu haben

Probieren Sie es aus: Wenn Sie an eine Stress-Situation der letzten Tage denken, wissen Sie auf Anhieb, welches Bedürfnis, welchen Wert Sie hier als verletzt betrachtet haben? Und gelingt es Ihnen, sich auch freundlich in die Bedürfnisse Ihres Konfliktpartners einzufühlen?

Eine solche freundliche Einfühlung in sich und den Konfliktpartner ist gar nicht so leicht, jedoch das Grundhandwerk für ein gelassenes Stressmanagement. Eine regelmäßige Reflexion darüber, welche Bedürfnisse gerade erfüllt und welche soeben weder gehört noch erfüllt wurden, kann helfen, erst gar nicht in die Schieflage zu kommen. Manchmal ist es wichtig, zu den Bedürfnissen anderer NEIN zu sagen – und damit JA zu den eigenen. Das hat nichts mit Egoismus zu tun, sondern mit dem Schutz der eigenen Gesundheit und der Beziehung. Es ist also eher als Psychohygiene und Selbstfürsorge zu verstehen. Denn Egoismus heißt in der Burnoutprävention nicht, dass wir nur noch die eigenen Belange rücksichtslos durchsetzen, sondern in einem Akt der Selbstliebe täglich neu zu entscheiden, wo es besser ist, NEIN zu anderen und damit JA zu sich selbst zu sagen. Und ohne Schuldgefühle freundlich sowohl den eigenen Bedürfnissen als auch denen der anderen gegenüberzustehen.

5-Finger Reflexion

Vielleicht kennen Sie das, man hetzt den ganzen Tag und hat doch nicht das Gefühl, etwas erreicht zu haben...

Diese kleine Reflexion, die sich auch für Teambesprechungen eignet, hilft, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren und fördernde Gedanken zu entwickeln.

Ausgangspunkt der Reflexion sind die 5 Finger Ihrer Hand:

• Der Daumen:
<ul style="list-style-type: none"> - Was lief heute gut? - Was habe ich erreicht? - Wo ist mir Qualität, Schönheit oder Sinnhaftigkeit begegnet?
• Der Zeigefinger:
<ul style="list-style-type: none"> - Worauf habe ich mich heute konzentriert? - Worauf könnte ich mich morgen konzentrieren?
• Der Mittelfinger:
<ul style="list-style-type: none"> - Was hat heute Ärger oder Ablehnung in mir hervorgerufen?

- *Welches Bedürfnis war hier tangiert?*
- *Was hätte ich stattdessen gerne gehabt?*
- *Und wie kann ich diesen Wunsch kommunizieren?*

● **Der Ringfinger:**

- *Wofür kann ich heute dankbar sein?*
- *Mit wem fühle ich mich verbunden?*
- *Wem könnte ich noch Einfühlung oder Anerkennung schenken?*

● **Der kleine Finger:**

- *Was kam heute zu kurz?*

Was hat Empathie mit Stressmanagement zu tun?

Die professionelle Grundhaltung in der Arbeit mit Menschen ist die der Empathie, also die Haltung der bewertungsfreien Einfühlung – und nicht die der Sympathie oder Antipathie. Dazu gehört auch die Fähigkeit, ein guter „Übersetzer“ zu sein. Egal, in welchen lautstarken Formen oder Ausdrucksweisen jemand sein Bedürfnis zu Gehör bringt.

Eigene Bedürfnisse berücksichtigen

Wie wichtig die Berücksichtigung der Bedürfnisse für unser tägliches Leben ist, zeigt sich darin, dass Stress immer dann entsteht, wenn die Erfüllung wichtiger Bedürfnisse als bedroht gesehen wird: Bedürfnisse nach Ruhe, Anerkennung, Effizienz oder Harmonie. Unsere Emotionen sind schlichtweg Indikatoren, ob ein Bedürfnis erfüllt ist, oder nicht. Angenommen wir haben ein Bedürfnis nach Ruhe, und es ist ruhig, dann sind wir zufrieden – manchmal sogar, ohne das bewusst zu bemerken. Spricht aber die Kollegin dauernd zu laut am Telefon, werden wir ärgerlich, weil wir uns in unserer Ruhe gestört fühlen. So ist es hilfreich, bei jeder Stresssituation erst einmal zu fragen, welches Bedürfnis momentan in uns lebendig ist und was wir eigentlich brauchen. Dies in einer gelassenen Weise kommunizieren zu können, um wieder zufrieden zu sein, ist eine hohe Kunst. Zu oft sagt man, was man nicht will – und wie selten spricht man genau das aus, was man eigentlich möchte.

Umgang mit „schwierigen“ Klienten, Kunden, Kollegen...

Im Sinne der Empathischen Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg gibt es keine schwierigen Menschen. Es gibt nur Begegnungen, die uns daran erinnern, wie viel es noch zu lernen gibt. „Schwierig“ bedeutet meist nur, dass wir noch kein adäquates Verhalten gefunden haben, oder dass wir nachts im Bett liegen und uns ärgern, nicht schlagfertig genug gewesen zu sein. Und wir suchen vielleicht nach Repliken, in denen wir als der Coolere, der Gemeinere oder der Hochrangigere agiert

hätten. „Schwierig“ bedeutet also, dass es uns an dieser Stelle noch nicht möglich war, empathisch zu handeln, die Bedürfnisse des anderen zu hören, egal, in welcher Form er sie äußert und dass uns einfach noch die Handwerkszeuge fehlen, in solchen Fällen gelassen und wirksam zu agieren. Das kann man aber tatsächlich üben, z.B. mit der VW-Regel (siehe unten).

Marshall B. Rosenberg, der die einfühlsame Kommunikation entwickelt hat, beschreibt immer wieder, wie wichtig es ist, die eigenen Bedürfnisse genau so wertzuschätzen, wie die der anderen. Es sei bereits Gewalt, sagt er, wenn wir die Bedürfnisse des Gegenübers nicht hören und vom anderen fordern, die eigenen Bedürfnisse zu erfüllen. Mit einer Ausnahme: In allen Fällen, in denen ich einen Schutzauftrag habe wie in der Pflege, Führung oder in der Erziehung von Kleinkindern, gibt es Situationen, in denen ich mich zum Schutze des Anderen oder des Gesamten über individuelle Bedürfnisse hinwegsetzen muss.

Für Menschen, die in der Pflege arbeiten, gilt es, eine berufliche Haltung und eine private Haltung zu entwickeln: In der Arbeit steht die Bedürfniserfüllung der Patienten im Vordergrund, so dass man manchmal sogar vergisst, die eigenen Bedürfnisse, wie z.B. eine Pause zu machen, zu stillen! Im Privaten gilt aber wieder die empathische Grundhaltung: Jedes Bedürfnis ist gleich wichtig, niemand ist verpflichtet, meine Bedürfnisse zu erfüllen, ich kann lediglich darum bitten.

Die 4 Schritte der Gewaltfreien Kommunikation (GFK)

Marshall B. Rosenberg hat für Konfliktgespräche ein konstruktives Vorgehen mit 4 Komponenten entwickelt. Es hilft, mit uns selbst und mit anderen Personen so in Kontakt zu kommen, dass Kooperation und Lösungsbereitschaft möglich sind.

7. **Beobachtung:** Fakten und Verhalten (Was beobachten wir?)
 - „*Unser Termin war meiner Ansicht nach auf 10 Uhr vereinbart, jetzt ist es 10.15 Uhr*“
8. **Gefühle:** Emotionale Reaktionen und Empfindungen (Was fühlen wir?)
 - „*Das ärgert mich...*“
 - Meine Empfehlung: Im beruflichen Kontext lasse ich den Ausdruck meiner Gefühle weg, um bei einer sachlichen Kommunikation zu bleiben. Es ist für die Klärung auch nicht zwingend nötig zu wissen, mit welchen Gefühlen mein Wahrnehmungssystem die Nichterfüllung meiner wesentlichen Bedürfnisse bewertet.
9. **Bedürfnisse und Werte** (Was brauchen wir?)
 - „*... weil es mir wichtig ist, meine Zeit sinnvoll zu nutzen und die gegebene Zeit für Sie da sein zu können.*“
10. **Bitte:** Kriterien der guten Lösung (Um welches Verhalten oder um welche Auskunft bitten wir genau?)
 - „*Könnten Sie mich bitte in Zukunft kurz anrufen, wenn Sie merken, dass es*

später wird? Oder können wir in Zukunft Termine so festlegen, dass es Ihnen leichter möglich ist, pünktlich zu sein?"

Jetzt werden vielleicht einige denken: „Moment mal, also da muss ich ja wohl nicht bitten, wir müssen alle pünktlich kommen und der hat einfach eine scharfe Ansage verdient!“ Das kann man machen, jedoch erhöht dies wahrscheinlich nicht die Bereitschaft des Kollegen, in Zukunft pünktlich zu sein. Wenn Sie möchten, versuchen Sie mal an eine Stresssituation mit einem Kunden oder Partner zu denken und in einem ersten Schritt das Verhalten ganz ohne Bewertung zu beschreiben: Was genau ist faktisch nachvollziehbar und ohne Interpretationen tatsächlich geschehen? Das kann schon eine Weile dauern, bis man das überhaupt benennen kann.

Die VW-Regel anwenden

Im 4. Schritt der Gewaltfreien Kommunikation, der Bitte, haben Sie eine wunderbare Gelegenheit, die sogenannte VW-Regel anzuwenden, das heißt: **Statt der Vorwürfe, Wünsche zu formulieren!**

Mit ihr kann man die härtesten Dinge auf allen Hierarchieebenen ohne Angst äußern. Man sagt einfach ganz konstruktiv nur – möglichst in einem Satz, das, was man will – und nicht das, was man nicht möchte!

Denn unser Gehirn hört genau auf das, was wir sagen: Wenn Sie also z. B. zu Ihrem Partner sagen; „Du hörst mir nie zu!“, dann hört das sein Gehirn und stimmt unbewusst zu: „Okay, mache ich, ich höre dir nie zu.“ Wenn Sie aber den Wunsch äußern: „Ich würde mich freuen, wenn ich dir Minuten erzählen kann, was mich bewegt“, dann haben Sie in einer Art Hypnose die Lösung mit ausgesprochen und etwas mehr Chance auf Bedürfniserfüllung. Auch wenn das kein Garantieschein dafür ist, dass alle Menschen das machen, was Sie sich wünschen, ist es doch eine kleine Chance, dass Ihr Anliegen wohlwollend gehört wird:

Die Bitten sollten also ganz konkret ausdrücken, was Sie sich wünschen, und nicht was Sie keinesfalls möchten! Sie sind auch keine Ansagen, sondern: Bitten....

Es gibt 2 Arten von Bitten:

Die **Bereitschaftsbitten**, die die grundsätzliche Haltung zu meinem Anliegen thematisieren:

- *Mir würde es helfen, wenn Sie Ihre Lautsprecher ausmachen, wäre das möglich für Sie?*
- *Wäre es Ihnen möglich, 5 Minuten vor der Besprechung da zu sein?*
- *Könnten Sie mir sagen, was genau Sie hindert, das so zu machen?*
- *Ich habe es gerne, wenn du das Geschirr gleich in die Spülmaschine räumst. Ist dir das möglich?*
- *Könnten Sie mir sagen, woran genau Sie „mehr Motivation“ bei mir erkennen würden?*

Die **Handlungsbitten**, die das gewünschte Verhalten konkret beschreiben:

- *Ich möchte, dass Sie anklopfen, bevor Sie eintreten.*
- *Könnten Sie sich bitte morgens frische Kleider anziehen und ein Deo benutzen?*
- *Ich möchte dich bitten, die Dinge, die mich betreffen, nur mit mir direkt zu besprechen.*

GFK in den Alltag integrieren

Marshall B. Rosenberg hatte immer ein Notizbuch bei sich. Und wenn er sich ärgerte, notierte er sich darin die Situation und reflektierte, welches Bedürfnis wohl verletzt war und seinen Körper veranlasste, Stresshormone zu produzieren – statt empathisch und lösungsorientiert zu reagieren.

Alleine die Wahrnehmung Ihrer Bedürfnisse und wenn möglich, die Ihres Gegenübers verändert bereits die Stressbereitschaft und ermöglicht eine gelassene Grundhaltung der Wertschätzung.

Auch gibt es den Irrtum, dass die Sprache der GFK eine Art „Duftlampensprache“ für wallende Wollmäuse ist – so soft und blumig, so dass sie im harten Alltag kaum anwendbar ist. Für mein Empfinden ist es eher eine Sprache der Macht, statt der Ohnmacht. Sie ermöglicht, klar und gelassen die eigenen Belange so zu vertreten, dass sie überhaupt eine Chance haben, gehört oder sogar erfüllt zu werden. Und es braucht Mut, zum Chef zu sagen „Herr Müller, ich brauche Anerkennung, könnten Sie mir bitte 3 Dinge nennen, die Sie an meiner Arbeit schätzen?“



In diesem Sinne möchte ich Ihnen ein freundliches „Machen Sie doch was Sie wollen“ aussprechen und Sie daran erinnern, dass wir uns bereits in einem Zustand der Gewalt befinden, wenn wir meinen, wir wüssten besser, was ein Anderer braucht. Manchmal ist eine Lösung oder Heilung einfach noch nicht reif, so wie ein Äpfelchen in unseren Breitenlagen erst im Herbst zu ernten ist. Und vielleicht brauchen wir, um die Anforderungen der heutigen Zeit besser zu bewältigen, einfach mehr Egoismus, Faulheit und Güte – auch wenn es mal mit dem empathischen Sein nicht gleich klappt. Man macht es immer so gut man es kann und wenn man es besser könnte, würde man es sicher besser machen. Aber dafür braucht es vielleicht noch einige Jahre Übung im Mitgefühl mit sich und Anderen.

Ich hoffe, Sie haben einige Anregungen erhalten, wie Sie das Zwickmühlenmanagement im Alltag noch gelassener meistern können! Es würde mich sehr freuen, von Ihnen zu hören, wie Ihre Erfahrungen mit den Tipps waren – oder was für Sie bereits eine heilsame Strategie ist. Wir können alle nur dazu lernen... Und auch dies gelassen und geduldig, für die meisten Methoden in diesem Handout braucht man im Schnitt 80 Jahre, bis man sie zu jeder Zeit mühelos beherrscht und sie zu einer freundlichen Grundhaltung geworden sind.

Und ich freue mich immer, Ihre Rückmeldungen, Ergänzungen oder Erfahrungen zu hören!

Vielen Dank.

Alles Gute wünsche ich Ihnen



Karin Probst

Literatur

- [1] Goewey DJ, Schuhmacher S. Das stressfreie Gehirn: Mobilisierung der spirituellen Intelligenz bei Angst, Stress und Burnout. 4. Aufl. Windpferd: Oberstdorf; 2016
- [2] Hüther G. Biologie der Angst. Wie aus Stress Gefühle werden. 13. Aufl. Vandenhoeck & Ruprecht; Göttingen; 2012
- [3] Hölzel BK, Carmody J, Vangel M, Congleton C, Yerramsetti SM, Gard T, Lazar SW. Mindfulness practice leads to increases in regional brain gray matter density. *Psychiatry Res.* 2011; 191(1): 36
- [4] Foerster H von: Das Konstruieren einer Wirklichkeit. In: Watzlawick P, Hrsg. Die erfundene Wirklichkeit. 6. Aufl. München; 1990
- [5] Foerster H von, Glasersfeld E von: Wie wir uns erfinden. Eine Autobiographie des radikalen Konstruktivismus. 5. Aufl. Carl-Auer-Verlag; Heidelberg; 2014
- [6] Meiss O. Hypnosystemische Therapie bei Depression und Burnout. Carl-Auer Verlag; Heidelberg; 2016
- [7] 1977: The Children of Kauai. A longitudinal study from the prenatal period to age ten. University of Hawai'i Press, ISBN 0-8248-0475-9.
- [8] Resilienz und psychologische Schutzfaktoren im Erwachsenenalter: Stand der Forschung zu psychologischen Schutzfaktoren von Gesundheit und Erwachsenenalter, Jürgen Bengel, Lisa Lyssenko, Bundeszentrale für Gesundheitliche Aufklärung, BZgA, 2012 - 142 Seiten
- [9] C. Arway, Der Biophilia-Effekt - Heilung aus dem Wald, Edition a, 11. April 2015
- [10] M.B. Rosenberg, Gewaltfreie Kommunikation: Eine Sprache des Lebens, Junfermann, 20. September 2016
Prof. Dr. A. Michalsen, Heilen mit der Kraft der Natur: Meine Erfahrung aus Praxis und Forschung – Was wirklich hilft, Insel Verlag, 10. April 2017
- [11] Schmidt G. Hypnose im Alltag. Eine Einführung in die Idee des hypnosystemischen Arbeitens. 16.05.2016. Im Internet: <https://www.youtube.com/watch?v=YaPoLzFJASA>; Stand: 19.03.2018