



Gut vorbereitet!

So meistern Sie schwierige Situationen im Umgang mit anderen Menschen.

Impressum

Herausgeber: BGHW – Berufsgenossenschaft Handel und Warenlogistik · 68161 Mannheim

Autorinnen: Ulrike Schmidt, Christine Schumacher

Illustrationen: Bernhard Zerwann · 67098 Bad Dürkheim

Gestaltung: Martina Fuchs

Ausgabe: Januar 2022

Bestell-Nr.: B 7

Gut vorbereitet!

So meistern Sie schwierige Situationen im Umgang mit anderen Menschen.

An allen Arbeitsplätzen kommt es zu schwierigen Situationen mit anderen Menschen. Die Tipps der BGHW in diesem Aufsteller helfen Ihnen, besser damit umzugehen.

Wie hilft der Aufsteller?

Vorher (Prävention):

- Sie lernen, erfolgreich zu kommunizieren, und können sich damit auf schwierige Situationen vorbereiten.

In der Situation:

- Sie nehmen Beleidigungen nicht persönlich.
- Sie können souveräner reagieren und gehen nicht so schnell in die Luft.

Nachher (Nachsorge):

- Sie erholen sich schneller und nachhaltiger, nachdem eine Situation Sie aufgewühlt hat.
- Sie wissen, wer Sie bei Bedarf unterstützen kann.

Wo hilft der Aufsteller?

Die Tipps helfen Beschäftigten am Arbeitsplatz. Sie sind aber auch ganz allgemein überall dort nützlich, wo Menschen aufeinandertreffen.

Inhalt

1. Wie entstehen schwierige Situationen mit anderen Menschen?



2. Was kann ich in der Situation tun?



3. Was kann ich nach der Situation tun?



4. Wie gewinne ich nach der Arbeit Abstand?



5. Wenn ich an meine Grenzen stoße ...





Wie entstehen schwierige Situationen mit anderen Menschen?

Eigentlich könnte es doch so einfach sein, wenn sich alle nach diesem Grundsatz richteten:

»Behandle andere so,

wie Du von ihnen

behandelt werden möchtest.«



So ist es aber nicht immer. Jeder Mensch sieht und bewertet Dinge anders. Daher kommt es mitunter schnell zu Missverständnissen und Konflikten.

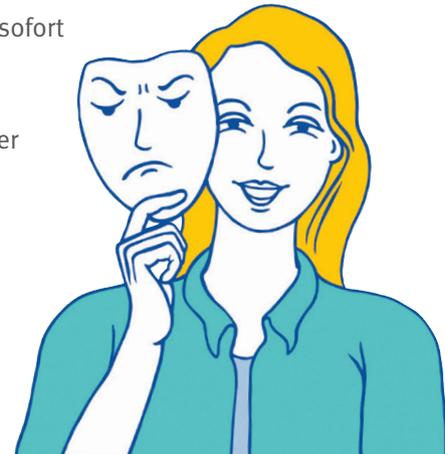
Wie entstehen schwierige Situationen mit anderen Menschen?



Wie entstehen schwierige Situationen mit anderen Menschen?

Wenn Sie sich über schwierige Situationen mit anderen ärgern, bedenken Sie:

1. Menschen können unterschiedliche Perspektiven haben:
Ist das Glas zum Beispiel halb voll oder halb leer?
2. Menschen verhalten sich je nach Situation unterschiedlich: Ein »Morgenmuffel« ist beispielsweise kein unfreundlicher Mensch, sondern braucht morgens nur mehr Ruhe als andere.
3. Menschen haben gute Gründe für ihr Verhalten, selbst wenn diese nicht sofort zu erkennen sind.
4. Alle haben eigene Grenzen und wunde Punkte, die von außen nicht immer abzuschätzen sind.



Wie entstehen schwierige Situationen mit anderen Menschen?



Wie entstehen schwierige Situationen mit anderen Menschen?

Wie bereite ich mich auf schwierige Situationen vor?

Manchmal fällt es schwer, freundlich zu bleiben.
Sie fühlen sich überrumpelt oder persönlich angegriffen und fragen sich:

- Wo endet der Kundenservice eigentlich?
- Wann ist professionelle Freundlichkeit nicht mehr angebracht?
- Wie kann ich mich schützen?



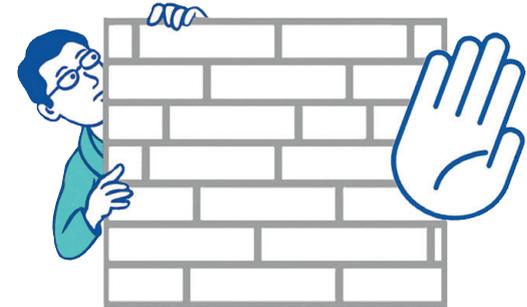
Wie entstehen schwierige Situationen mit anderen Menschen?



Wie entstehen schwierige Situationen mit anderen Menschen?

Es kann hilfreich sein, sich zu überlegen:

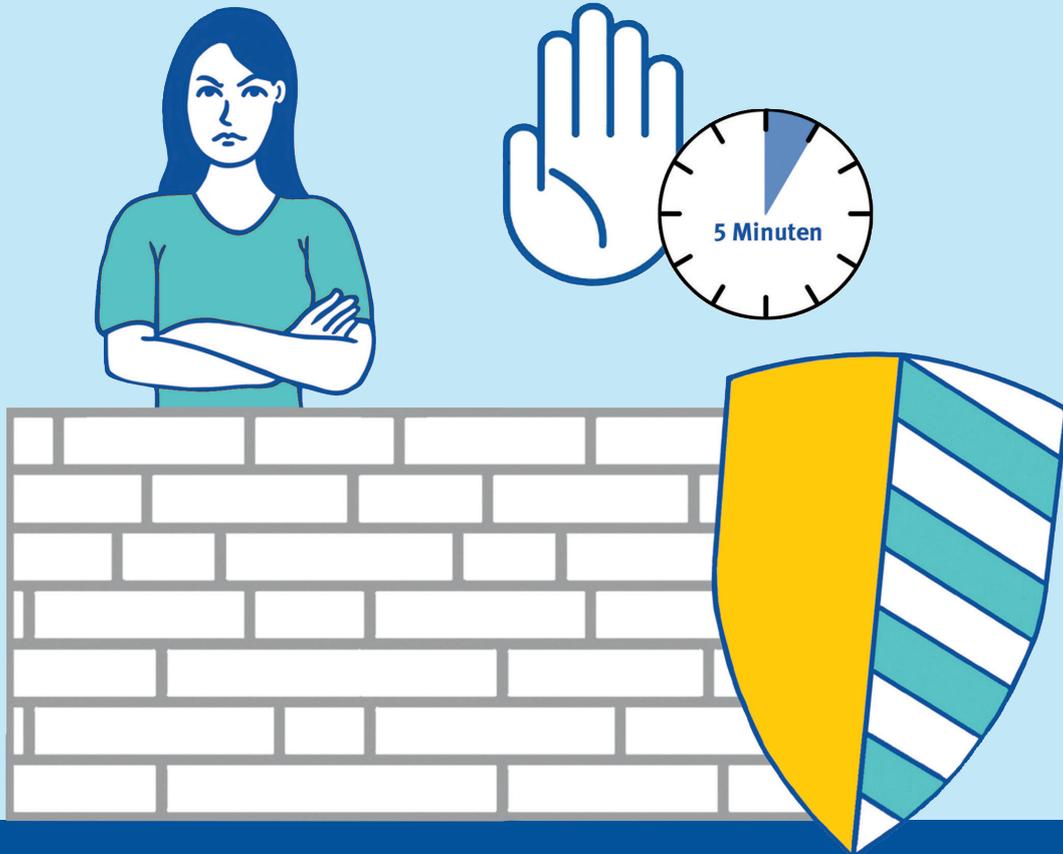
- Welches Verhalten im Umgang mit Kundinnen und Kunden wird von mir erwartet? Ist der Kunde immer und in jeder Situation König, oder gibt es Grenzen?
- Auf welches Verhalten reagiere ich empfindlich?
- Wo verläuft meine Grenze?
- Brauche ich einen »inneren Schutzschirm«?



TIPP Tauschen Sie sich mit Kolleginnen, Kollegen und Führungskräften aus!

TIPP Üben Sie schwierige Situationen!
Spielen Sie die Situation im Kopf durch – oder zusammen mit anderen!

Wie entstehen schwierige Situationen mit anderen Menschen?



Wie entstehen schwierige Situationen mit anderen Menschen?

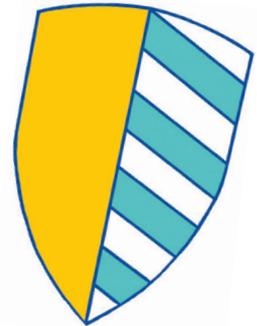


Übung: »Mein innerer Schutzschirm«

Eine stabile innere Haltung kann Sie auf schwierige Situationen vorbereiten. Dabei hilft eine klare emotionale Abgrenzung zum Attackierenden.

Bauen Sie sich Ihren inneren Schutzschirm!

- So, wie Sie unter einem Regenschirm trocken bleiben, so hilft Ihnen ein gedanklicher Schutzschirm dabei, gegenüber Aggressionen und verbalen Angriffen gelassen zu bleiben.
- Stellen Sie sich Ihren gedanklichen Schutzschirm zum Beispiel als dicke Glasscheibe vor: stabil, unzerstörbar und undurchdringlich.
- Hinter dem Glas sind Sie geschützt wie die Schalthergestellten einer Bank. Sie können alles sehen und hören und sind doch sicher vor Attacken Ihrer Umgebung.
- Stellen Sie sich Ihren Schutzschirm vor wie einen gedanklichen Aufprallschutz, den Sie vor sich hertragen und der Sie gegen verbale Angriffe schützt.
- So halten Sie die Aggressionen anderer auf Distanz und vermeiden eine Panikreaktion.
- Was auch immer von außen auf Sie einprasselt: Hinter Ihrem Schutzschirm sind Sie sicher.
- Dieses gedankliche Bild muss kein Sicherheitsglas sein, eine Mauer oder Ähnliches tut es auch. Wählen Sie, was zu Ihnen passt und womit Sie sich wohlfühlen. Wichtig ist, dass Sie das Gefühl haben, geschützt zu sein.
- Haben Sie schon einen inneren Schutzschirm? Wie sieht er aus?



Wie entstehen schwierige Situationen mit anderen Menschen?



Was kann ich in der Situation tun?

Grundregeln der Kommunikation

TIPP

1. Aktiv zuhören, zum Beispiel das Gehörte durch Nicken bestätigen.

TIPP

2. Mit eigenen Worten zusammenfassen, was die andere Person gesagt hat.

TIPP

3. Verständnis zeigen, beispielsweise durch offene Körperhaltung oder freundlichen Gesichtsausdruck.



Was kann ich in der Situation tun?



Wie kann ich Ihnen helfen?

Was wollen Sie ?

Was kann ich in der Situation tun?



Die Wortwahl wirkt Wunder

Natürlich können Sie nicht vollkommen beeinflussen, wie sich jemand verhält. Durch Ihre Reaktion können Sie aber versuchen, die Situation zu beruhigen statt weiter zu verschlimmern.

- Ihre Wortwahl bestimmt die Reaktion Ihres Gegenübers.
- Es gibt Worte und Sätze mit negativem Reizcharakter und solche mit positivem Reizcharakter, zum Beispiel:

| Person sagt: | Negative Antwort | Positive Antwort |
|-------------------------------------|--|--|
| Geht das vielleicht auch schneller? | Das geht nicht so einfach. Sie müssen halt warten. | Ich kümmere mich darum. Es geht jeden Augenblick weiter. |
| Wo ist denn die Aktionsware? | Im Gang mit den Aktionskörben. | Kommen Sie mit, ich zeige es Ihnen. |
| Ich möchte den Artikel zurückgeben. | Bitte warten Sie, bis Sie an der Reihe sind. | Ich rufe meinen Kollegen, der hilft Ihnen weiter. |

Was kann ich in der Situation tun?



Was kann ich in der Situation tun?



Ich-Botschaft statt Gegenangriff

Typisch für schwierige Situationen sind Vorwürfe, Frust und Ärger. Aktivieren Sie zunächst Ihren »inneren Schutzschirm«. Danach helfen »Ich-Botschaften«, um die Wogen zu glätten. Gegenwürfe bringen Sie dagegen nicht weiter, sie können die Situation sogar eskalieren lassen.

Ich-Botschaft statt Du-Sie-Botschaft

| | | |
|--|--------|--------------------------------------|
| Ich sehe Veränderungsbedarf ... | ←————→ | Wenn Sie so weitermachen ... |
| Ich möchte Sie darüber informieren, dass ... | ←————→ | Sie wissen doch ganz genau, dass ... |
| Mir ist zukünftig wichtig, dass ... | ←————→ | Sie sollten besser ... |
| Ich gebe Ihnen gern die korrekte Information ... | ←————→ | Sie sind schlecht informiert! |

Welche Beispiele haben Sie?

Was kann ich in der Situation tun?

Wahrnehmung

Wirkung

Wunsch



Was kann ich in der Situation tun?



Die 3W-Feedback-Technik

Manchmal kommt es trotz aller Bemühungen zu einem Konflikt. Dann hilft die 3W-Feedback-Technik, um die Situation zu entspannen.

1. W wie **Wahrnehmung**:

»Ich beobachte, dass Sie sehr ärgerlich sind.« oder »Mir ist aufgefallen, dass Sie ...«

2. W wie **Wirkung**:

»Das irritiert mich.« oder »Das hatte zur Folge, dass ...«

3. W wie **Wunsch**:

»Meine Bitte an Sie ist, ...« oder »Mein Vorschlag heißt: ...«



Was kann ich in der Situation tun?



Was kann ich in der Situation tun?



Fehlverhalten ansprechen – aber wie?

Sicherlich kennen Sie solche Situationen: Kundinnen und Kunden reißen Packungen auf, verzehren die Ware, ohne zu bezahlen und Ähnliches. Ihre Aufgabe ist es, auf das Fehlverhalten hinzuweisen. Aber wie?

Ganz ohne Zweifel: Das ist eine unangenehme Situation – für beide Seiten. Mit einer geeigneten Formulierung finden Sie aber einen guten Gesprächseinstieg. Beispiele:

- »Ich weise Sie darauf hin, dass ...«
- »Entschuldigung, vielleicht ist es Ihnen nicht bekannt, dass Sie ... Bitte unterlassen Sie das in Zukunft.«
- »Ich habe gesehen, dass Sie ... Dies ist allerdings hier nicht erlaubt.«
- »Ich möchte Sie informieren, dass ...«
- »Mir ist es wichtig, dass Sie zukünftig ...«



Üben Sie diese Formulierungen mit Kolleginnen und Kollegen oder befreundeten Personen zu Hause. So wirkt Ihr Gesprächseinstieg natürlich und authentisch.

Haben Sie noch mehr Ideen?

Was kann ich in der Situation tun?



Was kann ich in der Situation tun?



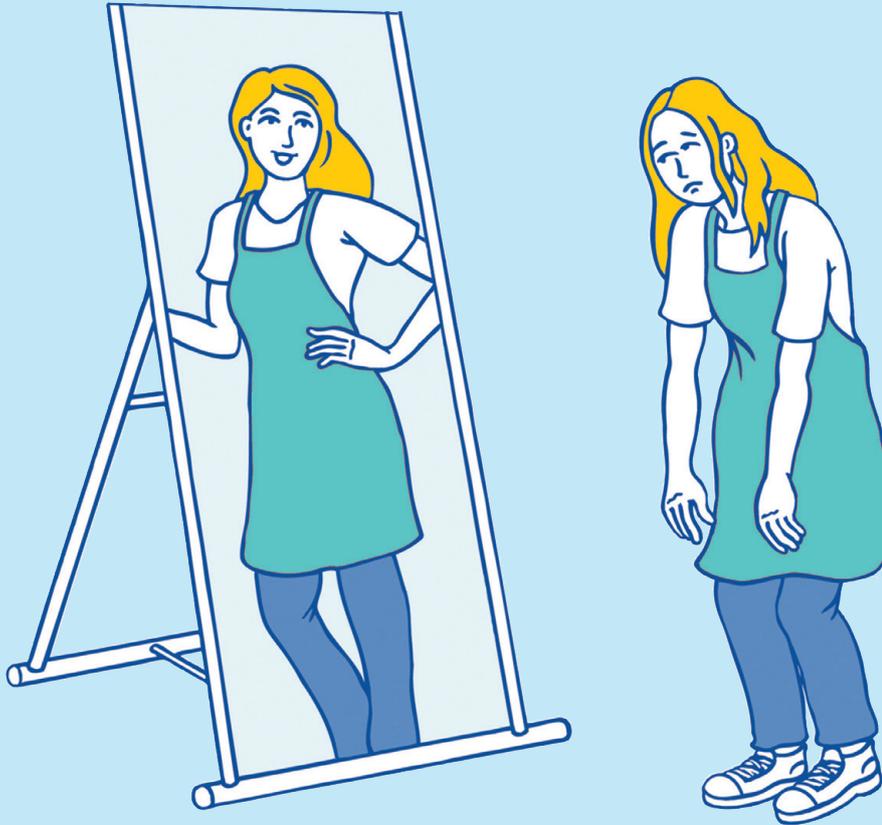
Notbremse-Technik

Stellen Sie sich folgende Situation vor: Jemand steht vor Ihnen und lässt seinem Ärger freien Lauf, Sie sind innerlich »kurz vorm Platzen«. Die Notbremse-Technik hilft Ihnen dabei, Ruhe zu bewahren:

1. Machen Sie eine kurze Sprechpause. Rechtfertigen Sie sich nicht. Lassen Sie den Vorwurf an sich »abperlen«.
2. Atmen Sie einmal tief durch.
3. Wenden Sie sich Ihrem Gegenüber freundlich zu.
4. Stellen Sie ihm eine Rückfrage, die er nicht mit »Ja« oder »Nein« beantworten kann. Das nimmt der anderen Person den Wind aus den Segeln:
 - »Welchen Artikel meinen Sie mit ...?«
 - »Was kann ich für Sie tun?«
 - »Womit, meinen Sie, kann ich Ihren Ärger vertreiben?«



Was kann ich in der Situation tun?



Was kann ich in der Situation tun?

TIPP

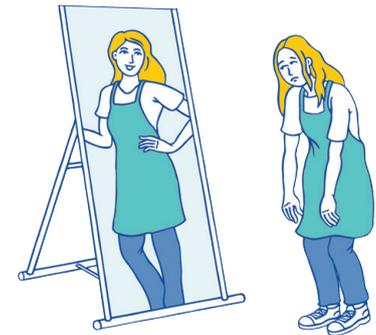
»Die Selbstbewussten Sechs« der nonverbalen Kommunikation

Wichtig ist nicht nur, **was** Sie sagen, sondern auch, **wie** Sie es sagen!

Stellen Sie sich vor, Sie wollen gegenüber einer Kundin oder einem Lieferanten Ihren Standpunkt verdeutlichen. Wirken Sie dabei mit hängenden Schultern und gesenktem Blick überzeugend?

»Die Selbstbewussten Sechs« sorgen für sicheres Auftreten:

1. Wenden Sie sich dem Gegenüber mit Nase und Bauchnabel zu.
2. Stellen Sie sich auf beide Beine, etwa hüftbreit auseinander.
3. Achten Sie auf gerade Schultern.
4. Nehmen Sie Blickkontakt zu Ihrem Gegenüber auf.
5. Die Arme hängen locker, die Handflächen sind geöffnet.
6. Lächeln Sie Ihr Gegenüber an.

**TIPP**

Üben Sie vor dem Spiegel oder mit einer vertrauten Person, um Sicherheit zu bekommen!

Was kann ich in der Situation tun?



Was kann ich nach der Situation tun?

Was kann ich nach der Situation tun?

Nach einer schwierigen Situation mit Kundinnen und Kunden sind Unruhe und belastende Gedanken ganz normal. Zum Abschalten und Entspannen sind Übungen hilfreich, die man für sich alleine durchführen kann. Probieren Sie die folgenden Techniken aus und entscheiden Sie selbst, was Ihnen am besten hilft.



Was kann ich nach der Situation tun?



Was kann ich nach der Situation tun?



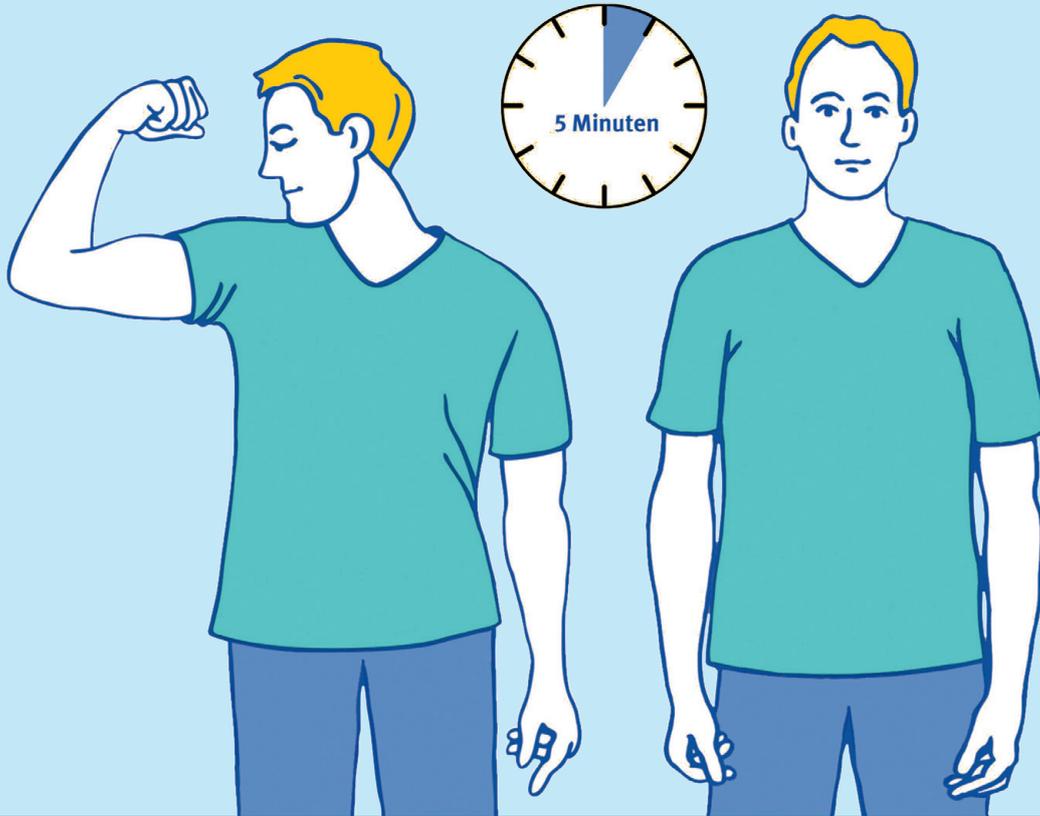
Übung: »Einfach atmen und entspannen«

Aufregung, Anspannung und Entspannung sind sehr stark mit der Atmung verknüpft. Um nach einer aufwühlenden Situation wieder zu sich zu kommen, kann schon eine fünfminütige Atemübung helfen. Probieren Sie es einfach aus!

- 1.** Nehmen Sie eine bequeme, aufrechte Sitzposition ein. Wenn Sie möchten, schließen Sie die Augen.
- 2.** Atmen Sie tief durch die Nase ein und durch den Mund aus. Spüren Sie, wie die Luft durch die Nase strömt. Beobachten Sie, in welche Richtung die eingeatmete Luft strömt (drei bis fünf Atemzüge).
- 3.** Konzentrieren Sie sich auf die Atembewegung Ihres Brustkorbs. Beobachten Sie, wie die Rippen sich heben und senken. Wie sich der Brustkorb öffnet und schließt (drei bis fünf Atemzüge).
- 4.** Konzentrieren Sie sich als Nächstes auf Ihren Bauch. Spüren Sie, wie sich die Bauchdecke mit dem Atem hebt und senkt. Wie sich Ihr Bauch beim Einatmen nach außen und beim Ausatmen wieder nach innen bewegt (drei bis fünf Atemzüge).
- 5.** Spüren Sie schließlich, wie die Luft durch den Mund ausströmt. Die Lippen sind locker und leicht geöffnet (drei bis fünf Atemzüge).
- 6.** Lenken Sie Ihren Blick und damit Ihre Aufmerksamkeit nun zurück auf Ihre Umgebung. Sie können sich auch strecken und reckeln.

Spüren Sie, wie es Ihnen schon besser geht? Wie die Anspannung von Ihnen abfällt?

Was kann ich nach der Situation tun?



Was kann ich nach der Situation tun?



Übung: »Anspannen – entspannen«

Sie können psychisch und körperlich entspannen, indem Sie Ihre Muskeln nacheinander anspannen und anschließend wieder lösen. Das kann Ihnen nach einer schwierigen Situation helfen, wieder ausgeglichen zu werden. Nehmen Sie sich fünf Minuten Zeit, und probieren Sie es aus!

1. Setzen Sie sich bequem hin und schließen Sie die Augen.
2. Die Schultern hängen locker, die Hände liegen auf Ihren Oberschenkeln.
3. Faustkämpfer: Formen Sie mit Ihren Händen eine Faust, spannen Sie für 10 Sekunden so fest an, wie Sie können. Spüren Sie, wie sich die Finger in die Hand bohren? Spüren Sie Ihre Fingernägel in den Handflächen?
4. Lassen Sie jetzt los. Spüren Sie der Anspannung nach. Spüren Sie, wo Finger und Fingernägel in die Hand und in die Handfläche gedrückt haben. Spüren Sie noch 10 Sekunden nach.



Zu Hause können Sie die Übung auch im Liegen ausprobieren und andere Körperteile einbeziehen.

5. Öffnen Sie nun die Hand und strecken die Finger. Wie fühlen sich Ihre Finger und Handflächen jetzt an? Anders als vorher?
6. Zitronengesicht: Stellen Sie sich vor, Sie hätten in eine Zitrone gebissen. Alle Muskeln im Gesicht spannen sich auf einmal an. Kneifen Sie die Augen fest zusammen, den Mund, die Nase, legen Sie Ihre Stirn in Falten – halten Sie diese »Mimik« für 10 Sekunden. Lösen Sie dann wieder alles blitzschnell und spüren Sie der Spannung nach. Was fühlt sich jetzt anders an?
7. Und so geht es immer weiter: Schultern hochziehen, Beine anspannen ... Entscheiden Sie selbst, welche Muskelgruppen Sie wie oft an- und entspannen wollen.

Spüren Sie eine Veränderung? Oder möchten Sie es mit der nächsten Übung versuchen?

Was kann ich nach der Situation tun?



Was kann ich nach der Situation tun?



Übung: »Im Sitzen achtsam sein«

Die Idee der Achtsamkeit ist es, mit allen Sinnen im Hier und Jetzt zu sein. Konzentrieren Sie sich für fünf Minuten nur auf diesen Moment – und lassen Sie alle Gedanken einfach vorbeiziehen:

1. Nehmen Sie eine angenehme Körperhaltung ein. Wenn Sie möchten, können Sie die Augen schließen.
2. Spüren Sie Ihren Körper auf dem Stuhl, Ihre Füße auf dem Boden, Ihre aufliegenden Arme.
3. Lenken Sie nun Ihre Aufmerksamkeit auf die Atmung. Nehmen Sie wahr, wie Ihr Körper sich bei der Atmung bewegt. Spüren Sie, wie sich Brustkorb, Bauch und Bauchdecke heben und senken – und wie sich Ihre Nasenflügel bewegen.
4. Konzentrieren Sie sich einige Atemzüge lang nur auf Ihre Atmung – einatmen, ausatmen, ein, aus ...
5. Lenken Sie Ihre Aufmerksamkeit abschließend wieder auf den Kontakt Ihres Körpers mit dem Stuhl und auf den Kontakt Ihrer Füße mit dem Boden.
6. Kehren Sie dann mit Ihrer Aufmerksamkeit bewusst in den Raum zurück.
7. Strecken und recken Sie sich und gähnen Sie, wenn Ihnen danach ist.

Spüren Sie eine Veränderung? Falls nicht, dann hilft Ihnen möglicherweise die nächste Übung.

Was kann ich nach der Situation tun?



Was kann ich nach der Situation tun?



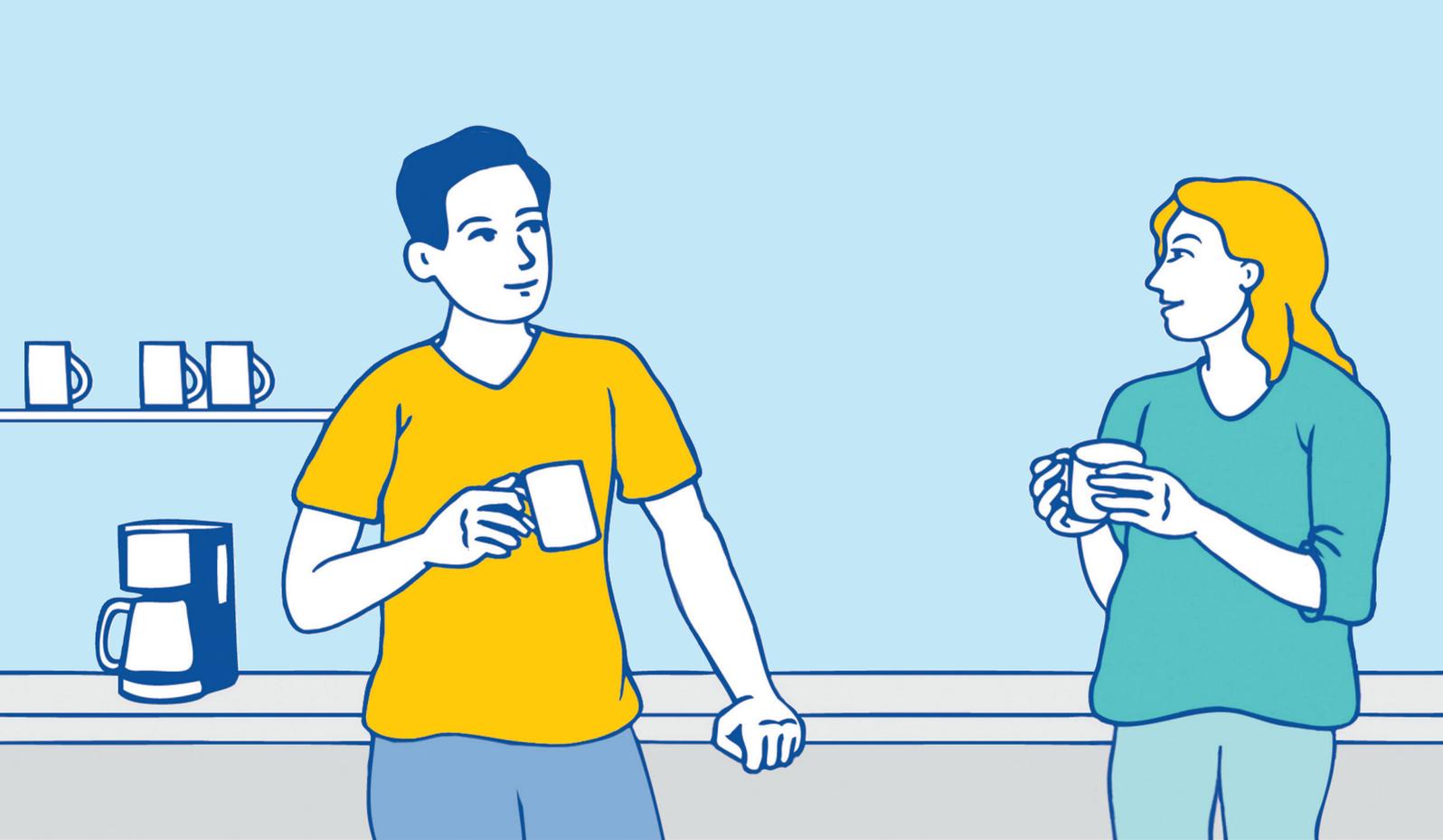
Übung: »Achtsam genießen«

Nach einer aufwühlenden Situation kann es helfen, komplett abzuschalten, um dann neu zu starten. Nehmen Sie sich bewusst fünf Minuten Zeit für etwas ganz Alltägliches, das Sie sonst nur nebenbei tun. Genießen Sie eine Tasse Tee oder Kaffee oder ein Stück Schokolade einmal ganz bewusst. Wählen Sie eine Sache aus, und los geht's:

1. Nehmen Sie die Sache in die Hand und schauen Sie zunächst genau hin. Wie sieht sie aus? Wie groß ist sie? Wie ist ihre Oberfläche beschaffen?
2. Wie fühlt sie sich in der Hand an? Warm, kalt, weich, hart, ...?
3. Wie riecht sie? Stark, schwach, blumig, würzig, ...?
4. Nun tasten Sie mit der Zunge. Wie fühlt sie sich an? Warm, kalt, weich, hart, ...?
5. Als Nächstes schmecken Sie. Ist sie süß, sauer, würzig, ...?
6. Bewegen Sie sie zunächst im Mund hin und her und an den Zähnen entlang. Wie fühlt sich das an?
7. Dann schlucken oder kauen Sie langsam und häppchenweise. Was schmecken Sie jetzt? Wie fühlt sich Ihr Hals an?
8. Lassen Sie den Moment noch etwas nachwirken, bevor Sie die Aufmerksamkeit wieder auf Ihre Umgebung lenken.



Was kann ich nach der Situation tun?



Was kann ich nach der Situation tun?

Den Ort wechseln und sich mit anderen austauschen

- Ortswechsel: Verlassen Sie ganz bewusst den Ort, an dem Sie sich gerade befinden. Ein kurzer Spaziergang um den Block, eine große Runde über den Parkplatz oder ein Gang zur Kaffeemaschine helfen Ihnen dabei, Abstand zu gewinnen. Wichtig ist: Konzentrieren Sie sich gedanklich ganz auf diese Aktivität.
- Austausch: Tauschen Sie sich mit einer Kollegin oder einem Kollegen über die Situation aus. Ein kurzes Gespräch genügt, in dem Sie sich nicht rechtfertigen, sondern einfach nur erzählen, was Sie bewegt.

**Haben Sie weitere Ideen
zum Abschalten und Entspannen?**



Was kann ich nach der Situation tun?



Wie gewinne ich nach der Arbeit Abstand?

Wie gewinne ich nach der Arbeit Abstand?

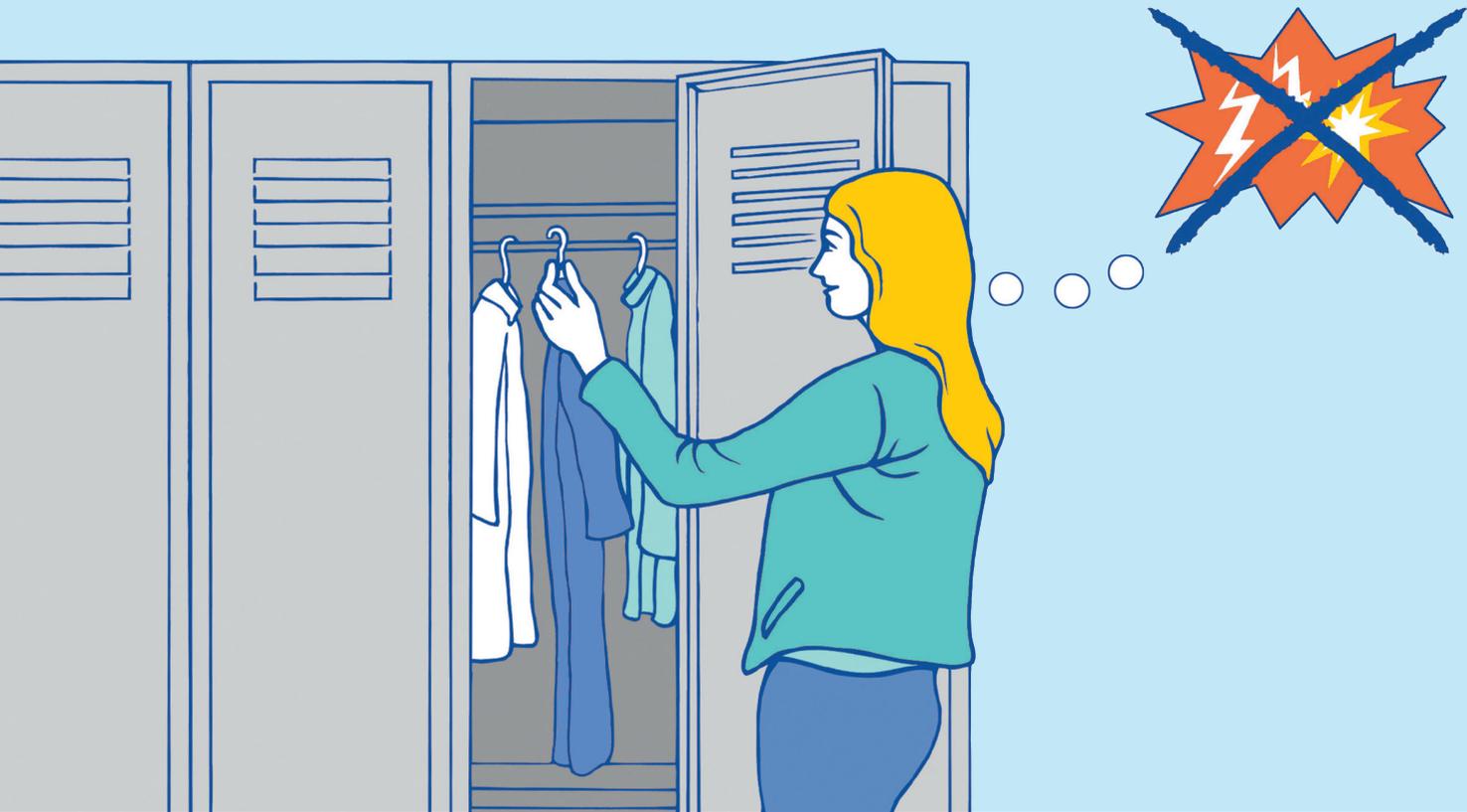
Nach der Arbeit in den Feierabendmodus zu wechseln ist wichtig!
Und manchmal gar nicht so einfach ...

Lesen Sie auf den nächsten Seiten, wie Rituale und ein aktiver Feierabend Sie dabei unterstützen können.
Und probieren Sie es aus.

Einen schönen Feierabend!



Wie gewinne ich nach der Arbeit Abstand?



Wie gewinne ich nach der Arbeit Abstand?

Mit hilfreichen Ritualen Abstand zur Arbeit gewinnen

Endlich Feierabend! Endlich abschalten? Oder kreisen Ihre Gedanken immer noch um den Arbeitstag?
Mit diesen oder ähnlichen hilfreichen Ritualen gewinnen Sie Abstand:

1. Legen Sie ganz bewusst Ihre Arbeitskleidung ab – und hängen Sie mit der Kleidung auch die belastenden Gedanken in den Spind.
2. Spülen Sie konzentriert und bewusst Ihre Kaffee- oder Teetasse: Reinigen Sie mit dem Schwamm den Tassenboden, die Innenseite und den Rand. Spülen Sie die Tasse dann gründlich mit Wasser ab und trocknen Sie sie mit dem Geschirrtuch. Stellen Sie sich dabei vor, dass Sie die belastenden Gedanken aus Ihrem Kopf zusammen mit dem Spülwasser in den Abfluss gießen.



Vielleicht haben Sie eine andere, viel bessere Idee?
Was tun Sie für gewöhnlich am Ende eines Arbeitstages?
Tun Sie das einmal ganz bewusst und heften Sie die belastenden Gedanken daran fest.

Wie gewinne ich nach der Arbeit Abstand?



Wie gewinne ich nach der Arbeit Abstand?

Aktiver Feierabend

Wer seine Freizeit aktiv verbringt, kann sich leichter von belastenden Gedanken befreien.

Passive Freizeitgestaltung – beispielsweise Fernsehen – lenkt zwar kurzfristig ab, ist aber weit weniger erholsam, als viele glauben. Auch Alkoholkonsum ist keine gute Idee.

Ein aktiver Feierabend hilft Ihnen, auf andere Gedanken zu kommen. Das können ganz unterschiedliche Tätigkeiten sein:

- mit Freunden oder mit der Familie zusammen sein
- Bewegung alleine oder in der Gruppe
- Spaziergänge an der frischen Luft
- Garten- oder Balkonarbeit
- Musik machen
- ...

Und was hilft Ihnen?



Wie gewinne ich nach der Arbeit Abstand?



Wenn ich an meine Grenzen stoße ...

Wer kann mir helfen?

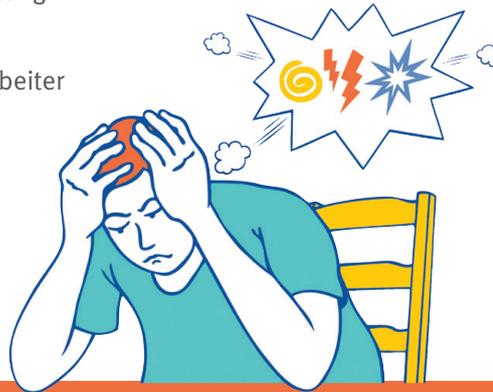
Sie haben nun viel über Strategien und Übungen erfahren, die Ihnen dabei helfen, schwierige Situationen zu meistern und belastende Gedanken zu überwinden. Was aber ist zu tun, wenn Sie alleine nicht weiterkommen? Das kann jedem passieren! Suchen Sie sich dann schnellstmöglich Unterstützung.

Im Unternehmen:

- Teamleitung oder Führungskraft
- betriebliche Interessensvertretung
- Sozialberatung oder Beratung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Externe Unterstützung:

- hausärztliche Betreuung
- psychologische Betreuung
- Krankenkassen und ihre speziellen Angebote



Wenn ich an meine Grenzen stoße ...