Gudrun Fey

Gelassenheit siegt!

Mit Fragen, Vorwürfen, Angriffen souverän umgehen

13. Auflage

WALHALLA
SELBSTMANAGEMENT

Schnellübersicht

So bleiben Sie souverän	7	1
Warum es so schwer ist, souverän zu reagieren	11	2
Wie Sie Ihr Selbstvertrauen stärken	25	3
Mit Gelassenheit gewinnen	41	4
Auf Vorwürfe angemessen reagieren	67	5
Mit Beschwerden richtig umgehen	105	6
Selbstbehauptung und Grenzen setzen	113	7
Fragen gekonnt beantworten	135	8
Anti-Ärger- und Stress-Strategien	155	9
Das „Sternmodell“ der vier Reaktionsmöglichkeiten	161	10
Schnell nachschlagen	165	11

Wie Selbstvertrauen aufgebaut wird

Nur Menschen, die selbstsicher sind, können gelassen und souverän reagieren. Doch vielen von uns wird schon von klein auf eingeredet: Du bist nichts, Du kannst nichts. Je pauschaler solche Urteile ausfallen, desto schlimmer für unser Selbstwertgefühl.

3

Beispiele:

- Als ich mit 13 Jahren anfing, in die Höhe zu schießen, erinnere ich mich daran, dass meine Mutter öfter zu mir scherzhaft sagte: „Kind, wo wächst Du denn noch hin, Du bekommst ja keinen Mann mehr ab." Kein Wunder, wenn ich daraufhin mein Genick einzog, um kleiner zu wirken, und nur noch flache Schuhe trug.
- Mein Mädchenname ist „Haase". Als ich in die Schule kam, war mein Spitzname „Häschen", und als ich in die Pubertät kam und meine Nase ausgeprägter wurde, hieß es auf einmal: „Die Haase mit der großen Nase." Das war nicht gut für mein Selbstvertrauen; denn nicht nur, dass ich zu groß war, nein, ich war auch noch hässlich!
- Meine Stimme war schon in diesem Alter für ein Mädchen ungewöhnlich tief. Deshalb verdrehten sich in einem größeren Kreis immer alle die Hälse, wenn ich etwas sagte. Man wollte nämlich wissen, zu wem diese unmögliche Stimme gehörte. Kein Wunder, dass es mich jeweils wahnsinnig viel Überwindung kostete, trotzdem ab und an den Mund aufzumachen.

Was war das Ergebnis? Mein Selbstwertgefühl war früher sehr gering. Dass ich diese Krisenzeit dennoch überstand und heute diese vermeintlichen Nachteile Vorteile geworden sind, verdanke ich meinem Großvater, der immer an mich und meine Fähigkeiten geglaubt und mein Selbstvertrauen aufgebaut hat.

Wer hat früher Ihr Selbstwertgefühl negativ beeinflusst? Bitte legen Sie das Buch einen Moment beiseite und erinnern Sie sich an Äußerungen von Autoritätspersonen, Verwandten, aber auch von

Freunden und Freundinnen, die ebenfalls – manchmal ohne es zu wollen – Ihr Selbstwertgefühl erschüttert haben.

Wahrscheinlich haben Sie – wie ich – viele dieser seelischen Verletzungen im Laufe Ihres Lebens überwunden, vielleicht sind jedoch noch schmerzhafte Narben zurückgeblieben.

Wichtig: Wenn Sie heute manche Angriffe oder Vorwürfe verletzen und Sie nicht in der Lage sind, angemessen darauf zu reagieren, kann das damit zusammenhängen, dass sie frühe Kindheitserlebnisse wachrufen. Doch statt nun ewig über miese und unfähige Erzieher zu jammern und darüber zu sinnieren, wer damals Ihr Selbstvertrauen mit welchen Äußerungen untergraben hat, ist es sinnvoller, sich heute als Erwachsener quasi „an den eigenen Haaren aus dem Sumpf herauszuziehen" und das Selbstvertrauen – auch ohne Hilfe von außen – aufzubauen oder zu stabilisieren.

Praxis-Tipp:

Erst wenn Sie den „inneren Bürgerkrieg" mit sich beenden, steht Ihnen Ihr volles geistiges und seelisches Potenzial zur Verfügung.

Agieren statt reagieren

Ich möchte Sie ermutigen, zu handeln statt sich zu fügen. Natürlich muss man vieles im Leben akzeptieren, doch Akzeptieren ist etwas ganz anderes als Resignieren, selbst wenn das Ergebnis das Gleiche ist, nämlich dass Ihrerseits keine Aktivitäten erfolgen, um etwas zu ändern. Der wesentliche Unterschied liegt in der Einstellung.

Beispiel:

In den USA gab es ein Experiment, das bewies, dass der Stress als Opfer am größten ist. In einem großen Saal saßen zwei Gruppen. Beide Gruppen bekamen die gleiche Aufgabe: Sie sollten in möglichst kurzer Zeit einen Text auf Fehler hin untersuchen. Beide Gruppen bekamen Kopfhörer auf, über die-

unangenehmer Lärm eingespielt wurde. Der einen Gruppe wurde gesagt: „Lösen Sie die Aufgabe trotz Lärm so gut, wie es geht.“ Diese Gruppe war also „Opfer“. Den Mitgliedern der anderen Gruppe wurde gesagt: „Wenn Ihnen der Krach zu unangenehm wird, dann heben Sie die Hand, und wir schalten in Ihrem Kopfhörer den Lärm aus.“ Das Ergebnis wird Sie nicht überraschen: Die zweite Gruppe hatte die besseren Ergebnisse. Erstaunlich jedoch war, in dieser Gruppe hatte trotz Erlaubnis niemand die Hand gehoben. Die Erklärung dafür: Die Mitglieder der zweiten Gruppe empfanden sich nicht als Opfer. Sie hätten ja jederzeit die Möglichkeit gehabt, den Lärm ausschalten zu lassen. Da sie jedoch den Lärm akzeptierten, war es ihnen möglich, sich trotz Lärm auf ihre Aufgabe zu konzentrieren, statt sich über ihn zu ärgern. Diese Einstellung hatte somit zu den besseren Ergebnissen geführt.

Verleugnen Sie sich nicht selbst!

Sie kennen sicher auch solche Menschen, die sich als Opfer der Umstände fühlen oder sich ganz besonders edel vorkommen, wenn sie sich zum Opfer machen, manchmal auch, um bei anderen Schuldgefühle zu wecken.

Beispiel:

Da ist die Mutter, deren Tochter an Silvester höflich fragt: „Mama, bist du traurig, wenn ich heute Abend zu einer Silvesterparty gehe?“ Und was ist die erwartete Reaktion? Genau die, die auch prompt kommt: „Nein, nein Kind, mache dir keine Sorgen. Geh nur und amüsiere dich.“ Das kann ernst gemeint sein, ist es jedoch häufig nicht! Nur Sie selbst wissen, wie es gemeint ist. Deshalb erforschen Sie sich genauer, und wenn Sie merken, Sie verleugnen sich und Ihre Interessen, dann ist es besser zu sagen: „Na ja, ein bisschen traurig bin ich schon. Aber ich hätte mich ja darum kümmern können, dass ich mir für Silvester etwas vornehme.“

Baden Sie nicht in Selbstmitleid!

Genau das Gleiche gilt bei Vorwürfen und Angriffen, etwa: „Warum unternimmst du denn nichts, um eine andere Arbeitsstelle zu finden?“ Anstatt sich jedoch aufzuraffen, tatsächlich Bewerbungen abzuschicken, zieht man sich in seine kuschelig warme Schmollecke zurück und ist beleidigt. Natürlich ist es bequem, vor Selbstmitleid zu zerfließen und sich dann noch über die Schlechtigkeit der Welt zu beklagen. Doch eine souveräne Reaktion ist das sicher nicht. Deshalb zwingen Sie sich in solchen Situationen, nachdem Sie ein Weilchen die „beleidigte Leberwurst“ gespielt haben, zum Handeln.

Analysieren Sie Ihre Gefühle!

Fühlen Sie sich nicht doch wohler, wenn Sie eine Situation bestimmen können, anstatt sich ihr ausgeliefert zu fühlen? Wenn Sie diese Frage bejahen, achten Sie bei sich auf Gedanken und Äußerungen, die eine „Opfermentalität“ signalisieren.

Aussagen eines „Opferlamms“
■ „Niemand kümmert sich um mich.“ ■ „Den anderen bin ich doch völlig egal.“ ■ „Immer werde ich übergangen.“ ■ „Ich habe schon alles probiert, nichts hat geklappt.“ ■ „Sollen die anderen doch sehen, wie sie ohne mich zurechtkommen.“ ■ „Die anderen sind alle besser als ich.“ ■ „Das bringt ja sowieso nichts.“ ■ „Ich bin ja so unglücklich.“ ■ „Ich habe immer Pech.“ ■ „Immer schnappt mir jemand anderer den Auftrag weg.“ ■ „Ich brauche mich gar nicht erst bewerben, die wollen sowieso eine jüngere Kraft.“ ■ „Das, was ich zu sagen habe, interessiert doch niemand!“ ■ „Das ist halt so, da kann man nichts machen.“ ■ „So was passiert immer nur mir.“

Übung: Positiv formulieren

Kommen Ihnen diese pessimistischen Äußerungen bekannt vor, dann sollten Sie sie schleunigst ändern und sie vor allem abschwächen; denn so pauschal, wie Sie es zu sich sagen, entspricht es – wenn Sie ehrlich zu sich sind – nicht der Realität. Machen Sie deshalb folgende Übung:

Ersetzen Sie die pauschalen Aussagen des „Opferlamms“ durch differenzierte Formulierungen.

- Vorschlag für die erste Aussage:

  „In den letzten zwei Monaten hat sich wirklich nur … um mich gekümmert. Das ist mir zu wenig, deshalb werde ich jetzt meine Freundin anrufen und ein Treffen ausmachen.“

- Vorschlag für die zweite Aussage:

  „Anscheinend interessieren sich meine Kollegen nicht für das, was mich bewegt. Ich werde versuchen, es ihnen zu sagen, damit sie erkennen, dass es auch Einfluss auf ihre Beziehungen zu mir hat.“

Ändern Sie in der vorgeführten Weise auch die anderen Aussagen!

Test: Woraus Sie Ihr Selbstvertrauen beziehen

Vergeben Sie bitte bei dem folgenden Test Punkte von eins bis fünf. Sind Sie der Meinung, dass Ihr Selbstvertrauen auf diesem Gebiet schwach ist, vergeben Sie einen Punkt; vergeben Sie fünf Punkte, ist es auf diesem Gebiet sehr stark vorhanden.

- Der Beruf gibt mir wenig/viel Selbstvertrauen.
- Mein Aussehen gibt mir wenig/viel Selbstvertrauen.
- Mein körperlicher Zustand gibt mir wenig/viel Selbstvertrauen.
- Die Gefühle, die meine Familie mir gegenüber zeigt, schwächen/stärken mein Selbstvertrauen.
- Die Gefühle, die mein Partner mir gegenüber zeigt, schwächen/stärken mein Selbstvertrauen.

Schnell nachschlagen

Ablenkungsmanöver 127
Abstand gewinnen 56
Affirmationen 46
Aggressionen 16, 91
Aggressionen, verdeckte 100
Aggressionspotenzial 18, 20
Aktives Zuhören 77
Alarmprogramm 19, 20, 22, 84, 152
Alternativfragen 82
Angreiferrolle 88
Angst 13
Anonymität 91, 139
Antworttechniken 139
Ärger 15
Assertion Neuroses 123
Ausgeglichenheit 156
Autoritätspersonen 76
Autosuggestion 34

Betonung 71
Blackout 19
Blickkontakt 71
Blickverhalten 72
Bösartigkeit 102

Depressive Stimmungen 16

Egoismus 156
Eltern-Ich (El-Ich) 76
Ent-emotionalisierung 78
Entschuldigungen 93
Erröten 92
Erwachsenen-Ich 76, 77, 95

Feedback 80
Fehler 115, 116
Fey-Tasse 57, 61, 144
Finger-Pointing 90
Flip-Chart 137
Frage-Antwort-Runde 137
Fragearten 81
Fragen 136
Fragesituationen bei Vorträgen 147
Fragestrategien 148
Fragetechnik 81
Freud'sches Persönlichkeitsmodell 76
Freundlichkeit 24
Frustrationsgefühle 77

Geduld 118
Gefühle 13, 118
Gelassenheit 13
Gerüchteküche 101
Geschlossene Fragen 81, 137
Gesprächsatmosphäre 78, 80, 84, 111

Gesprächslenkungstechniken 77
Gestik 74
Glaubwürdigkeit 68
Grenzen 122
Gruppendynamik 60

Hilflosigkeit 77
Hilfsbereitschaft 128
Hormoneller Nebel 20, 21, 68
Humor 153

Ich-Botschaften 69
Immer-Angebote-Machen 107
Inkompatibilitäten 60
Innere Stimme 36
Interessenausgleich 63
Ironie 138

Killerphrasen 86
Kind-Ich (K-Ich) 77, 94
Kognitive Kontrolle 156
Kommunikation 43
Kompass 62
Konfliktlösung 60, 61
Konsequenz 127
Kontrollierter Dialog 80
Kopfhaltung 73
Körperhaltung 71
Körpersprache 72, 73, 75
Kosten-Nutzen-Analyse 133
Kritik 103, 132
Kritikempfindlichkeit 53
Kundenpflegeanruf 111

Lächeln 74
Lockvögel 50
Lösungsmöglichkeiten 57

Manipulationsversuch 85
Menschenrechte 122
Menschenwürde 19, 23, 84
Mentales Training 35
Mimik 72, 73
Minderwertigkeitskomplexe 37, 92
Missachtung 94
Mobbing 67, 102
Moralische Erpressungen 85

Nein-Sagen 128

Offene Fragen 83
Ohnmacht 77
Opfermentalität 29

Passiv-aggressive Reaktion 22, 100
Pauschalierungen 70
Penetranz 127
Perfektionswahn 51, 53
Persönliche Angriffe 92
Pingeligkeit 52
Powerless Language 121
Power Talking 70
Provokation 145

Rechthaberei 91
Reizworte 70
Reklamationsgespräch 107, 110

Relativieren 144
Resignation 48

Schicksalsschläge 31
Schimpfwörter 18, 69, 70
Schlagfertigkeit 22, 97, 104
Schlichtungstechnik 79
Schnörkellose Sprache 70
Schönfärberei 38
Schuldgefühle 28, 114
Schuldzuweisungen 70
Selbstachtung 37
Selbstbehauptungsstrategien 126
Selbstgespräche 38
Selbstliebe 156
Selbstlob 37
Selbstschutzmechanismen 46
Selbstsichere Beharrlichkeit: 126
Selbstvertrauen 13, 26, 30, 119, 124
Selbstwertgefühl 26, 32, 51, 106
Selektive Wahrnehmung 33
Self-Fulfilling-Prophecy 33
Sensibilität 20
Sprache 68
Sprachliche Weichmacher 121
Sprechtempo 72
Sprechweise 71
Sternmodell 161
Stoppspiel 156
Stress 64
Stressempfinden 55
Stresshormone 20, 97, 153
Suggestionsformeln 39, 46
Suggestivfragen 81
Synergie-Effekt 60

Taten 132
Testfragen 141
Tonfall 71, 120, 138
Transaktionsanalyse 76
Trotz 77

Umlernen 118
Unpünktlichkeit 94
Unsicherheit 75, 121
Unterbrechungen 130
Unterwerfungsgeste 73, 74
Unterwerfungssymbol 73

Verallgemeinerungen 70, 97
Verbale Angriffe 16, 152
Verbales Aikido 125
Verbalradikalismen 18
Verhalten 43, 44
Verhaltensänderung 45, 119
Verhaltensweisen 118, 130
Verständnis 94
Vertrauen 65
Vorbild 44
Vorstellungskraft 34
Vorträge 147
Vorwürfe 16
Vorwürfe, unausgesprochene 103
Vorwürfe, ungerechtfertigte 92

Wahrheit 57, 58
Wiederholungstechnik 78, 80
Workaholics 54
Wut 15, 77

Zeitempfinden 21
Zeitverschwendung 54
Zugzwang 43, 96
Zustimmung 94
Zuversicht 13