



Wir sollten „bewusster“ leben. Was ist das eigentlich?

Bewusst leben heißt: ganz, total im Hier und Jetzt sein. Normalerweise denken wir beim Essen an ein wichtiges Gespräch, das wir gleich haben werden, oder wir überlegen bei der Morgentoilette, wie wir ein Problem lösen wollen usw. Das heißt:

Die wenigsten Menschen leben im Hier und Jetzt.

Haben Sie sich schon einmal gefragt, warum ein Muselmane fünfmal am Tag beten soll? Meine Annahme: Fünfmal am Tag soll er kurz innehalten und ins Hier und Jetzt kommen. Dabei kann er auch Abstand nehmen zu den Dingen, die ihm gerade wahnsinnig wichtig erscheinen.

Nach seinem Dank an Allah kehrt er in den Alltag und zu seiner Arbeit zurück. Er sieht sie mit neuen Augen. Er merkt plötzlich, ob er sich gerade in Details verzettelt hat, weil er gedanklich „ganz woanders“ gewesen ist.

Würden auch wir fünfmal am Tag innehalten, könnten wir weit bewusster leben. Mein Vorschlag: Besorgen Sie sich Timer, diese kleinen, preiswerten Wecker. Den ersten stellen Sie auf 90 Minuten, den zweiten auf 60 Sekunden. Wenn der erste klingelt, aktivieren Sie den 60-Sekunden-Timer. Leben Sie jetzt eine Minute voll bewusst im Hier und Jetzt. Stellen Sie fest, wie hastig oder flach Sie atmen, ob Ihnen der Rücken weh tut, weil Sie verkrampft gegessen haben, ob Sie vielleicht ein bisschen frische Luft brauchen. Wenn der 60-Sekunden-Timer piepst, starten Sie den 90-Minuten-Timer neu. Auf diese Weise kommen Sie alle eineinhalb Stunden ins Hier und Jetzt zurück.

Mit herzlichen Grüßen

Peter Tschötschel



Inhaltsverzeichnis

- Wie werde ich meinen Ärger los?
- Ein Anti-Ärger-Gedanke
- Wie überwinde ich den toten Punkt ? – Wieder wach und fit werden.
- Wie vermeide ich, dass mein Chef mich in die Pfanne haut?
- Wie reagiere ich (am Telefon) auf Beschwerden?





Wie werde ich meinen Ärger los?

Es heißt zwar „Geteiltes Leid ist halbes Leid“. Beim Ärger gilt das Gegenteil: „Geteilter Ärger“ - doppelter Ärger!"

Es ist bekannt, dass Kunden, wenn sie zufrieden sind, drei bis vier Leuten davon berichten. Wenn sie jedoch unzufrieden sind, erzählen sie es 10 bis 15mal. Das heißt: Wir alle neigen dazu, unseren Ärger weiterzugeben - in der absurden Hoffnung, das würde uns erleichtern. Das ist aber nicht der Fall.

Geteilter Ärger verdoppelt sich: Entweder muss sich die Person, der wir davon erzählen, mit ärgern. Oder sie empfindet Schadenfreude, wenn sie uns nicht mag. Dann ärgern wir uns doppelt.

Probieren Sie bitte einmal die folgenden Anti-Ärger Strategien:

1. Lächeln Sie 60 Sekunden (auch wenn Ihnen nicht danach zumute ist). Ihr Körper schüttet dann FreudeHormone aus - Sie fühlen sich gleich leichter.
2. Legen Sie ein doppeltes Tagebuch an. Dazu nehmen Sie ein Ringbuch und teilen es in der Mitte.

Im hinteren Teil notieren Sie, was Sie ärgert. Sie können zum Beispiel einen Brief an die Person, über die Sie sich aufgeregt haben, schreiben. Den schicken Sie natürlich nicht ab. Der Schriftsteller Mark Twain hat solche Briefe geschrieben, seine Frau hat immer dafür gesorgt, dass sie nie bis zur Post kamen. Schreiben Sie der Person in diesem „Brief“ alles, was Sie empfinden. Dann ist erst einmal der Druck weg.

Schreiben ist wesentlich therapeutischer als sprechen.

Im vorderen Teil des Ringbuchs notieren Sie regelmäßig, was Sie an schönen Dingen erlebt haben: vom Sonnenaufgang oder einem hübschen Blumenstrauß bis zu der Situation, in der Sie ein Kompliment bekommen haben. Und immer dann, wenn Ihre Stimmung auf den Nullpunkt sinkt, lesen Sie im vorderen „Glücksteil“ und erfreuen sich erneut an den schönen Dingen.

Damit richten Sie Ihre Energien wieder positiv aus. Sie werden feststellen: Ihr Ärger war nur so gewaltig, weil Sie es kurzzeitig so gesehen hatten. Die Welt ist gar nicht so schlimm.



Ein Anti-Ärger-Gedanke

Wissen Sie, was passiert, wenn wir uns über jemanden ärgern? Wir lehnen ihn ab! Wir meinen, besser zu sein als er, pünktlicher, ehrlicher, zuverlässiger ... Diese innere Einstellung der Ablehnung vergiftet in erster Linie uns selbst, weil wir jetzt zu viele Stresshormone produzieren. Außerdem neigen wir dazu, dieses Gift in unsere Umwelt zu „verklappen“. Das heißt: Wir drücken unseren Ärger irgendwie aus - ziehen uns zurück wie eine beleidigte Leberwurst oder greifen aktiv an, indem wir meckern, schimpfen oder Schlimmeres tun. Und warum? Weil wir einen Mitmenschen ablehnen. Darüber sollte jeder von uns ab und zu nachdenken...

Wie überwinde ich den toten Punkt ? – Wieder wach und fit werden.

Es gibt Dinge, die „ziehen uns runter“, und Dinge, die „bauen uns auf“. Diese Tatsache können Sie für zwei kleine, aber wirkungsvolle Anti-Stress-Strategien nutzen.

Visueller Weg: Haben Sie ein schönes Foto (von Ihren Kindern, dem Partner, einem besonders schönen Urlaub)? Wir sehen uns solche Bilder deshalb so gern an, weil wir dabei Kraft tanken. Oder nehmen Sie ein Kunstwerk – zum Beispiel den berühmten „David“ von Michelangelo: Da stehen wir staunend davor, auch wenn wir die Skulptur nur als Postkarte vor Augen haben. Sie strahlt sehr viel positive Energie aus. Auch religiöse Abbildungen geben manchen Menschen immens viel Kraft. Achten Sie darauf, dass die Bilder lebende Wesen zeigen -also zum Beispiel Menschen, Tiere, Pflanzen. Diese Bilder können Sie überall unauffällig betrachten.

Akustischer Weg: Dafür brauchen Sie drei Minuten (und einen iPod oder MP3-Player).

Nehmen Sie zwei, drei Musikstücke auf, die Sie besonders gern hören. Wählen Sie kurze Stücke, die Sie auf separate Verzeichnisse überspielen, zum Beispiel ein Verzeichnis flotten Rock, auf die andere etwas Country & Western, auf das dritte etwas Klassisches und so weiter.

Ihr Unterbewusstsein wird schon wissen, welche Musik die richtige für Sie ist. Hören Sie diese Musikstücke in Stresszeiten jeweils drei Minuten lang, wobei Sie sichergehen, dass Sie dabei nicht gestört werden. Wenn's sein muss, verziehen Sie sich damit und gehen ein paar Minuten an die frische Luft (mit Kopfhörern können Sie überall hingehen).

Allerdings muss ich Sie warnen: In den ersten 15 bis 20 Sekunden werden Sie die Musik noch nicht genießen, denn sie entspricht noch nicht Ihrer derzeitigen Stimmung. Aber nach



spätestens einer Minute wird es angenehm, und dann tanken Sie (vor allem in der dritten Minute) so richtig Energie!

Zusatz Tipp: Lächeln Sie während dieser letzten Minute. Sie wissen ja: Mundwinkel anheben, damit der Muskel auf den Nerv drücken kann, der dem Gehirn signalisiert: „Freude-Hormone“ ausschütten! Machen Sie das jedes Mal, wenn Sie angespannt sind, das stärkt Ihre Immunkraft.

Zusatz Tipp für Autofahrer: Lächeln Sie, wenn die Ampel Rot zeigt. Wenn Ihnen das peinlich ist, weil die anderen Autofahrer komisch gucken könnten: Halten Sie Ihr Handy ans Ohr (am besten mit einem Headset). Jedermann wird Sie um den Gesprächspartner beneiden, der Sie zum Lächeln gebracht hat. Mit diesem Trick können Sie immer und überall Ihr Lächeltraining durchlaufen. Ihre Mundwinkel „heben“ nämlich gleichzeitig Ihre Stimmung.

Wie vermeide ich, dass mein Chef mich in die Pfanne haut?

Ergreifen Sie die Flucht nach vorn, handeln Sie nach dem „Schubkarrenprinzip“!

Zwei Kinder spielen im Sandkasten, das größere lädt die Schubkarre bis obenhin voll und sagt zu dem kleineren: „Wetten, dass du die Schubkarre nicht den Hügel hinaufschieben kannst?“ Was passiert? Das kleinere Kind wird die Schubkarre natürlich hinaufschieben.

An dieses Prinzip sollten Sie denken, wenn Sie mit dem Chef reden. Fragen Sie zum Beispiel: „Wann hätten Sie mal einen Moment Zeit? Ich habe ein Problem.“ Damit signalisieren Sie, dass Sie das Problem haben, also „Entwarnung“ für ihn.

Wenn Sie einen Fehler gemacht haben, sagen Sie zum Beispiel: „Mir ist ein Fehler unterlaufen, ich befürchte, Sie werden jetzt ganz furchtbar schimpfen.“ Er wird entgegen: „Na, so schnell schießen die Preußen nicht, erzählen Sie mal.“

Erkennen Sie das „Wetten-dass“-Prinzip? Sie haben signalisiert: „Wetten, dass du mir den Kopf abreißt?“ Und er hat gesagt: „Ich halte dagegen!“



Wie reagiere ich (am Telefon) auf Beschwerden?

Wenn Sie fähig sind, Reklamationen so gut zu behandeln, dass Ihr Kunde hinterher zufrieden ist, haben Sie eine enorme Leistung vollbracht (ein Kunde, dessen Beschwerde gut verläuft, ist hinterher um ein Sechsfaches treuer als ein Kunde, mit dem Sie nie Probleme hatten). Folgende 6-Punkte-Checkliste kann Ihnen dabei helfen:

1. Zuhören (den Kunden ausreden lassen).
2. Zuhören (den Kunden das Ganze auch mehrmals erzählen lassen, bis die "Luft" raus ist).
3. Rückkopplungsfragen stellen, ob man richtig verstanden hat. An dieser Stelle sollten Sie unbedingt **Verständnis** für den **Standpunkt** des Kunden äußern. Verständnis für die Gefühle des Kunden bedeutet kein Eingeständnis eigener Schuld!
4. Fragen, welche Lösungsmöglichkeiten der **Kunde** sieht. Oft sind seine Vorstellungen voll akzeptabel, dann brauchen Sie nur noch zustimmen! Falls nicht, können Sie jetzt einen Kompromissvorschlag machen.
5. Sorgen Sie dafür, dass Versprechungen, die dem Kunden jetzt gemacht werden, auch hundertprozentig eingehalten werden!
6. Prüfen Sie hinterher, ob dies eingetroffen ist.

Merke:

Diese Verantwortung kann nicht „delegiert“ werden! Der Kunde macht immer seinen Gesprächspartner (am Telefon) verantwortlich, nicht "die Firma", nicht eine Abteilung, an die Sie die Sache vielleicht weitergeleitet haben.

Übrigens: Fall Sie der Meinung sind, dass Sie persönlich zu viele unangenehme Gespräche führen müssen (z.B. weil zu viele Kunden Forderungen stellen, denen Sie nicht nachkommen können oder wollen), dann sind Sie vielleicht in der falschen Firma (oder im falschen Beruf)...

