

Vom Strudel der Bedrängnis zur Insel der Gelassenheit

So handhaben Sie schwierige Zeitgenossen souverän

Teil 1: Nach Perlen der Selbsterkenntnis tauchen



Helga Trölenberg

Arbeitet seit 20 Jahren in IT-Unternehmen u.a. als Business Coach

Management Summary

- Wenn Kunden, Kollegen oder andere Stakeholder, mit denen wir regelmäßig zu tun haben, sich als Querulanten oder Tyrannen entpuppen, kann das das emotionale Gleichgewicht, die Arbeitsfähigkeit und sogar Lebensfreude mindern.
- Unter bestimmten Bedingungen kann jeder schwierig werden. Wer sich das bewusst macht, begegnet schwierigen Zeitgenossen offener und positiver, sodass die Begegnung unter einem besseren Stern steht. Bewusst machen sollte man sich u.a. auch, dass zu einem Drama immer zwei gehören.
- Als schwierigen Zeitgenossen empfindet man jemand, dessen Verhalten einen so herausfordert, dass man darauf nicht adäquat reagieren kann. Die Schwierigkeiten gehen also weniger vom Anderen aus, sondern ergeben sich aus dem eigenen Unvermögen, angemessen zu reagieren.
- Die Schwierigkeiten im Umgang mit Menschen sollten daher als Aufforderung zur Weiterentwicklung verstanden werden. Denn schwierige Menschen fühlen sich wohl mit Menschen, die nicht angemessen auf ihre eigenen Bedürfnisse achten.
- Selbstfürsorge und Stärkung der eigenen Person führt zu mehr Selbstsicherheit und emotionaler Stabilität, die man beim Umgang mit schwierigen Zeitgenossen gut gebrauchen kann. Daher sollte das "sich um sich selbst kümmern" der erste Schritt sein, wenn man seinen Umgang mit schwierigen Menschen verbessern möchte.
- Der eigene Körper sendet wertvolle Signale des Unwohlseins, wenn man mit schwierigen Menschen aneinandergerät. In den Körper horchen kann daher wertvolle Erkenntnisse liefern.

Projektleiter Bernard Focke betritt morgens das Büro, lässt den Rucksack neben den Schreibtisch plumpsen und sich selbst auf den Bürostuhl fallen. "Was ist denn mit Dir los? Am frühen Morgen schon platt?" fragt die Kollegin. "Ich hatte gestern einen sehr anstrengenden Termin bei unserem Kunden, d.h. ein Meeting mit dem IT-Leiter", berichtet Herr Bernard Focke. "Der

Typ ist ein echt schwieriger Zeitgenosse. Stell Dir mal vor, der wurde am Ende sogar noch beleidigend und hat mir unterstellt, ich hätte keinen Verstand mehr."



Bild 1: Schwierige Zeitgenossen können viel Energie und Nerven kosten – aber das muss nicht sein
Illustration aus: Trölenberg; Drathen, 2016

Bernard Focke kommt richtig in Fahrt und beschreibt seinen Gesprächspartner als Egomane, Dauernörgler und Profilneurotiker. "Für den zählen nur seine Sachen. Der geht überhaupt nicht auf irgendeinen Vorschlag ein, den wir gemacht haben. Dauernd meckert er nur und immer wieder holt er Sachen vor, die schon längst Vergangenheit sind. Ich war fix und fertig gestern Abend und das hat sich noch nicht gebessert."

Immer noch erschöpft vom gestrigen Tag fühlt sich Bernard Focke abgespannt, gestresst und ratlos. Martin Keller, sein Projektleiter-Kollege, hat zugehört. "Verstehe ich nicht, dass Du solche Probleme mit dem IT-Leiter hast. Ich komme ganz gut mit ihm zurecht. Ok, manchmal ist er ganz schön fordernd, aber man kann ihn auch wieder einfangen. Und er hat einen ganz speziellen Humor, den mag ich sogar."

Herausforderung schwierige Zeitgenossen

Ob ständig fordernde Kunden, nervige Kollegen oder mürrische Verwandte, irgendwann begegnen jedem einmal schwierige Zeitgenossen. Dabei stören uns meist nicht so sehr einzelne Ereignisse: Über den Sachbearbeiter vom Call Center, der uns seine schlechte Laune spüren lässt oder den Drängler in der Supermarkt-Schlange, regt man sich kurz auf, vergisst sie aber auch schnell wieder.

Doch wenn Kunden, Kollegen oder Personen aus dem privaten Umfeld, mit denen wir regelmäßig oder sogar täglich zu tun haben, sich als Querulanten, Nervensägen, Erbsenzähler oder Tyrannen entpuppen, kann das unser emotionales Gleichgewicht, unsere Arbeitsfähigkeit und sogar Lebensfreude mindern.

Wir alle kennen aus eigenem Erleben oder aus Erzählungen diese "Quälgeister des Lebens". Da sind Kunden, wie in unserem Beispiel, die als ewige Nörgler und Narzissten immer das Beste für sich heraus holen wollen und dabei noch beklatscht werden möchten. Es gibt Kollegen, die dauernd zu spät kommen oder als Zyniker bei jeder Idee ein Haar in der Suppe suchen. Oder es gibt die Fahrigen, die vor Kreativität sprühen, aber nichts zu Ende bringen und immer jemanden brauchen, der hinter ihnen her räumt. Und es gibt den Chef, der eloquent, überzeugend und wenn nötig auch charmant sein kann, innerlich aber kalt wie ein Fisch ist und kein Einfühlungsvermögen für die Mitarbeiter besitzt.

Zwei Strategien gegen die Quälgeister des Lebens

Wie geht man mit solchen Menschen um? Was können wir tun, damit ein schwieriger Kunde oder

Kollege für uns erträglich wird? Vor allem dann, wenn wir uns diesen Menschen nicht entziehen können? Wie können wir unseren eigenen Aufregungspegel senken, uns nicht vereinnahmen lassen und unsere "Beziehungsprobleme" mit diesen angehen?

Wir können in zwei Richtungen agieren: zum einen unsere eigene Haltung ändern und unser Selbst stärken; zum anderen in konkreten Situationen konsequent handeln und bei Grenzverletzungen deutliche Signale setzen.

Vom Strudel der Bedrängnis zur Insel der Gelassenheit

Mein zweiteiliger Artikel nimmt Sie mit auf eine kleine Reise: Wir werfen zunächst Ballast ab, um uns aus dem Strudel der Bedrängnis zu befreien, hissen die Totenkopfflagge, um andere Quälgeister fernzuhalten und segeln in ruhigere Gewässer hin zur eigenen Insel der Gelassenheit.

Im ersten Teil erfahren Sie, welche nützlichen Werkzeuge Sie in Ihrem "Frachtraum" haben, um auch die anspruchsvolleren Aufgaben im Umgang mit schwierigen Zeitgenossen zu lösen. Außerdem werden wir einen Schatz heben: Wir werfen den Anker aus und "tauchen nach Perlen der Selbsterkenntnis".

Während es zuerst also mehr um Sie selbst geht, wenden wir uns im zweiten Teil direkt dem schwierigen Zeitgenossen zu, der uns das Leben schwer machen kann. Auf der gesamten Reise unterstützen Sie Übungen und Arbeitshilfen.

Jeder kann zum schwierigen Zeitgenossen werden

Es gibt Bedingungen, unter denen jeder schwierig werden kann, auch der, der sonst sanft und umgänglich ist. Dazu gehören:

- **Situationen, in denen unterschiedliche "Missionen" aufeinander treffen:** So könnte z.B. Bernard Focke, der Projektleiter aus dem obigen Beispiel, die Aufgabe erhalten haben, die eigenen Vorschläge möglichst gut zu verkaufen, und wurde gebrieft, dass der IT-Leiter der Zyniker im Projekt ist, der immer schwarz sieht. Der IT-Leiter aber wiederum hat vernommen, dass Herr Bernard Focke ein Leichtmatrose ist und immer wieder auf Spur gebracht werden muss. Es leuchtet ein, dass bei diesen widersprüchliche Informationen Konflikte auftauchen.
- **Stress und Überlastung:** Gerade in sehr arbeitsreichen Zeiten, unter starkem Zeit- und Budgetdruck, oft gegen Ende eines Projekts, kochen die Emotionen in der Kommunikation viel schneller und stärker hoch. Wir verhalten uns vielleicht so, dass wir uns womöglich selbst nicht mehr erkennen, werden uns selbst fremd. In der Endphase eines kritischen Projekts kann auch der sonst ruhige, souveräne und sichere Projektleiter plötzlich und völlig aus dem Nichts heraus aggressiv und verletzend werden.
Ich selbst habe auch schon am Ende einer arbeitsreichen und schwierigen Projektphase überreagiert. Ich konnte eine kleine Frage meines Kunden nicht angemessen beantworten, sondern habe mich über diese Frage – in meinen Augen war das eine Lappalie, die keine

Diskussion wert gewesen wäre – so aufgeregt, dass mir entgangen war, welches schwierige Thema tatsächlich hinter dieser "Kleinigkeit" lag. Mit dieser Frage ließ mein Kunde erstmals durchblicken, wie tief verunsichert er war.

- **Dauerhafter Umgang mit schwierigen Zeitgenossen:** Wer immer wieder oder sogar dauernd Umgang mit schwierigen Zeitgenossen hat, übernimmt mit der Zeit dieses Verhalten. Begegnet uns jemand unfreundlich, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass wir uns auch unfreundlich benehmen, und zwar auch gegenüber Menschen, die mit der Sache an sich nichts zu tun haben. Diesen Effekt kann man leicht an sich beobachten. Ist man dauernd mit unfreundlichen Menschen zusammen, weil man z.B. mit einem notorischen Nörgler das Büro teilt, besteht die Gefahr, deren Verhalten unreflektiert anzunehmen.

! Halten wir uns also vor Augen, dass auch wir selbst immer latent in Gefahr sind, einmal ein schwieriger Zeitgenosse zu werden, wenn wir ungünstige Umstände vorfinden. Das könnte auch den schwierigen Menschen in unserem Umfeld passiert sein. Das Bewusstsein darüber kann uns im Umgang mit unangenehmen Menschen sanfter stimmen.

Wollen wir unseren Umgang mit schwierigen Zeitgenossen grundlegend verbessern, sollten wir uns zunächst fünf wichtige Grundlagen bewusst machen, die beim Umgang mit schwierigen Menschen eine Rolle spielen und die man sich am besten regelmäßig vor Augen führt:

1. Zum Drama gehören immer zwei

An Beziehungen, egal ob es berufliche oder private Beziehungen sind, sind immer zwei beteiligt. Das gilt auch und gerade für schwierige Beziehungen. In solchen Beziehungen ist einer der Manipulierende, der andere der Manipulierte.

Denken Sie einmal an eine problematische Beziehung in Ihrem Umfeld: Wer ist dort der Täter, wer ist das Opfer? Fühlen wir uns als das Opfer des unbotmäßigen Verhaltens eines schwierigen Zeitgenossen, sollten wir uns bewusst fragen, ob wir für diese Rolle zur Verfügung stehen wollen. Durch diese Frage, die wir fast immer mit "Nein" beantworten, legen wir die Opferrolle ab, übernehmen für uns Verantwortung und werden zum Akteur. Damit uns das gelingt, müssen wir diesen Beschluss bewusst und aktiv fällen.

2. Urteile lassen Menschen in Schubladen verschwinden

Wir alle urteilen tagtäglich – und häufig unbewusst – über alles Mögliche: Etwas ist gut, super oder prima, etwas Anderes ist dagegen überflüssig, schlecht oder einfach nur "für die Tonne". Genauso selbstverständlich urteilen wir auch über Mitmenschen: Die uns unangenehmen Menschen sind z.B. Querulanten, Nervensägen oder Jammerlappen. Und haben wir jemanden erstmal in eine Schublade gesteckt, dann kommt sie oder er da so schnell nicht wieder raus.

Um an einer schwierigen Beziehung zu arbeiten, sollten wir die Schublade öffnen. Besser noch ist es, den anderen darin erst gar nicht abzulegen, denn das führt zu festgefahrenen und

blockierten Situationen. Anstatt mit gut oder schlecht zu bewerten, betrachtet man die Worte und das Verhalten des Gegenübers besser erst einmal als geschickten oder ungeschickten Ausdruck von Gefühlen oder Bedürfnissen.

Wenn ich Menschen begegne, die sehr von sich und ihrem Urteilsvermögen überzeugt sind, beantworte ich auf deren meist wortreiche Ausführungen häufig mit einer einfachen Nachfrage: "Ja? Ist das so?" In vielen Fällen sind meine Gesprächspartner zunächst irritiert und im Redefluss gestört. Ihnen wird plötzlich bewusst, dass es auch eine andere Sicht als die ihre geben könnte.

3. Jeder ist ein menschliches Wesen, was immer er auch tut

Sollten wir nicht auch den Kollegen, der nur auf den eigenen Erfolg aus ist, als Menschen betrachten, der mit ähnlichen Problemen und Zwängen zu kämpfen hat, wie wir es tun? Und auch den Kunden, der uns bei nächster Gelegenheit bei unserem Vorgesetzten anschwärzt? Und selbst den Chef, der nach oben und außen ein eloquenter und charmanter Zuhörer ist, nach innen und unten aber ein gefühlloser kalter Fisch?

Zugegeben, es ist nicht einfach, eine Person von ihren Handlungen zu trennen. Wir können jedoch davon ausgehen, dass unser Gegenüber das Bestmögliche tut, zu dem er oder sie in der Lage ist. Das gilt selbstverständlich auch für uns, (siehe auch Punkt 1). Wir sollten uns entschließen, jeden als menschliches Wesen zu betrachten, der nach seinen besten Möglichkeiten und Vermögen handelt – und zwar unabhängig davon, was der Mensch tut. Diese Haltung ist eine Herausforderung für uns.

Doch erweitert Sie den Blick enorm: Plötzlich sind andere Sichtweisen auf die schwierige Lage möglich. In unseren Urteilen merken wir plötzlich, dass uns viel schneller mehrere Erklärungen für eine Beobachtung einfallen. Wir erweitern dadurch das Verständnis und die Empathie für Menschen, die uns begegnen.

4. Verstehen heißt nicht, sich alles gefallen lassen

Jemanden als Mensch zu betrachten, bedeutet aber nicht, sich alles gefallen zu lassen. Das gilt insbesondere für Menschen, die andere vorzugsweise manipulieren und verletzen. Hier gilt es klar und deutlich ein Stoppschild aufzustellen und Taktiken anzuwenden, die uns schützen und stabilisieren. Wir können aber immer versuchen, das Gegenüber zu verstehen.

Dazu brauchen wir Empathie und den bewussten Entschluss, diese auch zugunsten unangenehmer Zeitgenossen einzusetzen. Statt über einen schwierigen Menschen zu schimpfen, können wir uns die Frage stellen: Was hat er für Erwartungen und Bedürfnisse? Das hat sogleich positive Konsequenzen für uns: Wir werden selbst menschlicher, weil wir dadurch unser Einfühlungsvermögen schulen. Verhalten wir uns menschenfreundlicher, erhöhen wir damit die Wahrscheinlichkeit, dass auch wir von anderen mehr als Mensch wahrgenommen werden.

5. Jeder kann sich ändern

Der Mensch ist auf inneres Wachstum angelegt. Er möchte sich entwickeln und hat grundsätzlich eine enorme Fähigkeit zur Transformation. Was einer Entwicklung häufig im Wege steht, sind unsere Kindheit, Erziehung, unser beruflicher Werdegang und unsere Kultur – also alles, was wir für gegeben und selbstverständlich halten (siehe dazu "[Erlaubnis zum Projekterfolg – falsche Motivatoren erkennen und ausbremsen](#)").

Aber wenn wir bewusst eine Veränderung für uns beschließen und diese bewusst einüben, gelingt es uns, zu wachsen (siehe dazu "[So entwickeln Sie sich zur T-shaped-Persönlichkeit](#)"). Und wir sollten grundsätzlich darauf vertrauen, dass der schwierige Zeitgenosse, den wir gerade vor Augen haben, auch in der Lage ist, sich zu verändern.

Problematische Beziehungen motivieren zum Perlentauchen

Wir bleiben beim Thema Wachstum bzw. Entwicklung, setzten dabei aber bei uns selbst an. Dazu gehen wir noch einmal zurück zum oben beschriebenen Gespräch zwischen den Kollegen. Man könnte meinen, die beiden sprechen über zwei verschiedene Menschen. Für den Projektleiter Herrn Bernard Focke ist der IT-Leiter beim Kunden eine menschliche Zumutung. Für seinen Kollegen ist der Mann ein fordernder, aber humorvoller Zeitgenosse. Das zeigt: Einen für uns schwierigen Zeitgenossen kann ein anderer als relativ umgänglich empfinden. Woran liegt das?

Das eigene Zutun

Ein schwieriger Zeitgenosse ist jemand, dessen Verhalten uns so herausfordert, dass uns für eine adäquate Reaktion die sozialen Fähigkeiten und die Handlungsoptionen fehlen. Wir spüren unsere Grenzen. Das äußert sich sehr unterschiedlich: Wir empfinden uns als sprachlos, matt und müde, spüren Kummer, Traurigkeit, sind aber auch unruhig, verwirrt oder unglücklich. Treten diese Zustände häufiger auf, können wir uns den Umständen nicht entziehen, kann unser emotionales Gleichgewicht beeinträchtigt werden, ebenso unsere Arbeitsfähigkeit und Lebensfreude.

Wir besitzen oft weder Ideen, noch Worte oder gar Verhaltensweisen, um angemessen auf unser schwieriges Gegenüber zu reagieren. Was ich damit sagen möchte: Die Schwierigkeiten gehen weniger vom Anderen aus, sondern ergeben sich aus unserem Unvermögen, angemessen auf sie oder ihn zu reagieren.

Oder noch provokanter formuliert: Wir sollten unsere Schwierigkeiten im Umgang mit Menschen als Aufforderung verstehen, uns auf diesem Feld weiterzuentwickeln. Denn schwierige Zeitgenossen werden buchstäblich angezogen von unserer Prägung, d.h. unseren Erfahrungen sowie Erinnerungen und unserer inneren Haltung, fallen uns dadurch auf und beginnen zu nerven. Vor allem fühlen sich schwierige Menschen in unserem Umfeld wohl, weil wir nicht angemessen auf unsere Bedürfnisse achten und sie dies ausnutzen können.

Ich selbst habe mich früher über Menschen aufgeregt, die mit starkem Selbstbewusstsein ihr Umfeld – gefragt oder ungefragt – daran teilhaben ließen, wie wunderbar und großartig ihre Projekterfolge waren. Die Prahlerei konnte ich irgendwann nur noch unter hohem Kraftaufwand ertragen. Am liebsten hätte ich solche Situationen sofort verlassen. Es bereitete mir körperliche Beklemmungen. Ich musste erst lernen, meine eigene Wirkung höher einzuschätzen und mir Projekterfolge letztendlich selbst zuzuschreiben. Ich musste mir selbst den Projekterfolg erlauben, erst dann hat mich die Prahlerei der anderen nicht mehr aufgeregt.

Zum Start eine ehrliche Bestandsaufnahme

Haben Sie beschlossen, sich zu verändern und zu entwickeln, damit Sie auf schmerzliche Situationen mit unangenehmen Zeitgenossen anders reagieren als mit Vermeidung oder Ablehnung, ist der erste Schritt eine ehrliche Bestandsaufnahme: Klären Sie für sich, wie stark Ihr Vorsatz und Ihr Wille sind, sich zu verändern. Sie können dazu gut eine Skala von 1 = "will ich unbedingt" bis 10 = "will ich überhaupt nicht" verwenden. Mit welcher Zahl würden Sie Ihren Vorsatz verbinden wollen? Kreuzen Sie es einmal für sich an.

Ich habe vor, mein Verhalten, meine Einstellungen im Umgang mit schwierigen Zeitgenossen zu ändern.

Will ich unbedingt					Will ich überhaupt nicht				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>									

Tabelle 1: Skala zur Bewertung des Willens zur Veränderung

Wollen Sie die Veränderung unter allen Umständen? Oder ist die Selbständerung für Sie nur eine von vielen Möglichkeiten? Dann sammeln Sie auch andere Möglichkeiten und bewerten Sie anhand der Skala von 1 bis 10. Einige Beispiele für andere Möglichkeiten zum Umgang mit unangenehmen Zeitgenossen wären u.a:

- den Kollegen bitten, den für Sie schwierigen Kunden zu übernehmen
- nicht mehr ans Telefon gehen
- kündigen
- in ein anderes Büro ziehen, in eine andere Wohnung ziehen
- einen Beschwerdebrief schreiben
- dem schwierigen Zeitgenossen mal so richtig die Leviten lesen
- sich bei den Kollegen oder dem Partner mächtig beklagen

Ihnen fallen sicherlich sofort noch weitere Möglichkeiten der Vermeidung oder Konfrontation ein. Wie sieht Ihre Bewertung nun aus?

Die eigenen unbefriedigten Bedürfnisse erkennen

Egal wofür Sie sich entscheiden, entscheiden Sie sich bewusst! Und überlegen Sie auch, was Sie zu

der Entscheidung antreibt. Was motiviert Sie dabei? Welche Gefühle haben Sie, wenn Sie an Ihre schwierige Beziehung denken? Und was glauben Sie, welche eigenen Bedürfnisse sich dahinter verbergen? Führen Sie darüber eine Liste, auf der Sie Ihre Erkenntnisse notieren (vgl. auch Tabelle 2).

Beispiel: Projektleiter Bernard Focke beklagt die fehlende Wertschätzung seines Kunden für seine Vorschläge und die fehlende Bereitschaft zur Zusammenarbeit bei der Realisierung von Anforderungen. Er fühlt sich dabei ausgelaugt, gestresst und ratlos. Welche Bedürfnisse mag Herr Bernard Focke haben? Sicherlich das Bedürfnis nach Wahrnehmung und Anerkennung durch seinen Kunden, aber auch das Bedürfnis nach Unterstützung und Mitwirkung des Kunden.

Zurück zu Ihnen: Überlegen Sie andererseits auch, was für Sie zu einer leichten und angenehmen Beziehung dazugehört, welche Gefühle diese auslöst und welche Bedürfnisse sie befriedigt. Auch das tragen Sie in Ihre Liste ein. Tabelle 2 kann Ihnen dabei helfen.

Meine Beschreibung einer problematischen, schwierigen Beziehung

Was ich erlebe	Meine Gefühle	Meine nicht befriedigten Bedürfnisse
Ich erhalte keine oder nur wenige positive Rückmeldungen.	Ich fühle mich dominiert und in meinen Bedürfnissen übersehen.	Anerkennung, Kommunikation

Meine Beschreibung einer angenehmen, leichten Beziehung

Was ich erlebe	Meine Gefühle	Meine befriedigten Bedürfnisse
Fruchtbare Gespräche, die für alle ein positives Ergebnis haben	Ich fühle mich erleichtert und zufrieden.	Harmonie, Teilhabe

Tabelle 2: Was erlebe ich in einer schwierigen Beziehung? Was erlebe ich in einer leichten, angenehmen Beziehung?

Verbindung zu sich selbst aufnehmen

Selbstfürsorge und Stärkung der eigenen Person führt zu mehr Selbstsicherheit und emotionaler Stabilität, die Sie beim Umgang mit schwierigen Zeitgenossen gut gebrauchen können. Daher sollte das "sich um sich selbst kümmern" Ihr erster Schritt sein. Versuchen Sie, mit sich selbst verbunden zu sein, bzw. sich zu verbinden.

Am besten geht das über das Wahrnehmen körperlichen Empfindungen und Reaktionen. Denn unser Körper ist immer klüger als unser Verstand und spürt früher, ob etwas nicht stimmt, bevor wir schwierige Umstände mit unserem Verstand analysiert haben. Daher lohnt es sich, seinen Körper und körperliche Empfindungen genau kennen zu lernen.

Nicht zufällig bedient sich unsere Sprache häufig körperlicher Bilder, um schwierige Situationen zu beschreiben (siehe Bild 2). Verwenden wir diese oder andere Redewendungen ist das ein erstes Indiz, wo wir genau hinfühlen sollten. Unsere Körpersignale warnen uns frühzeitig vor Dingen, die uns nicht behagen. Mit seinem Körper in engem Kontakt zu sein, schnell zu spüren, wenn einem etwas auf den Magen schlägt oder man sich unwohl in der eigenen Haut fühlt, ist unverzichtbar, wenn wir uns nicht selbst zum Narren halten oder sich von einem schwierigen Mitmenschen überrumpeln lassen wollen.



Bild 2: Von "Kopfzerbrechen" bis "Klotz am Bein": in zahlreichen Redewendungen spielen Signale des Körpers eine Rolle

Beispiel: So sollte Projektleiter Bernard Focke spüren können, wie bleischwer seine Glieder sind, welche tiefe Müdigkeit ihn umfängt und dass ihm das Verhalten seines Kunden Kopfschmerzen bereitet. Wenn Herr Focke diese Symptome nicht ernst nimmt, er lässig darüber hinweg geht ("Ach, halb so schlimm, reiß Dich zusammen!") oder seine Körperempfindungen gar nicht spürt, täuscht er sich selbst. Er hält sich für unversehrt – ist es aber nicht.

Viele von uns haben es verlernt, ihren Körper zu beobachten, seine Reaktionen wahrzunehmen und darauf zu hören, was er uns sagen will. Manchmal muss der Körper erst schwere Geschütze auffahren, z.B. indem er einige Tätigkeiten einstellt oder richtig krank wird, damit wir genauer hinsehen bzw. hinfühlen.

- ! Es lohnt sich also, das Hören auf den Körper wieder einzuüben. Es kann gut sein, dass es Ihnen am Anfang nicht gut gelingt, wahrzunehmen, in welchem Zustand Ihr Körper ist.
- Versuchen Sie es kontinuierlich und regelmäßig und bleiben Sie dran.

Übung: In den Körper horchen

Eine einfache Übung dazu: Gehen Sie konzentriert Stück für Stück, z.B. von oben nach unten, durch Ihren Körper und spüren Sie, ob er Ihnen etwas meldet. Notieren Sie Ihre Beobachtungen und überlegen Sie, was Ihr Körper Ihnen damit sagen will und welches Ihrer Bedürfnisse sich dahinter verbergen könnte. Vielleicht merken Sie bei dieser Übung auch, ob Sie Hunger oder Durst haben, ob Ihnen zu kalt oder zu warm ist, was Sie vorher nicht bemerkt haben.

Sie können diese Übung jederzeit machen, morgens in der Bahn oder im Bus, im Büro, bei einem langweiligen Vortrag, abends im Bett oder in einer Pause beim Joggen. Legen Sie doch einfach einen Termin in Ihrem Smartphone an, damit Sie die Verabredung mit sich selbst nicht im Trubel des Alltags vergessen.

Ausblick

Aus einer anderen Perspektive auf schwierige Zeitgenossen zu blicken, birgt manche Überraschung: Im Endeffekt entscheiden wir selbst, wie stark uns schwierige Menschen beeinträchtigen. Wie wir dieser Verantwortung noch besser gerecht werden, um uns im Umgang mit unse-rem Gegenüber zu stärken, erfahren Sie im zweiten Teil.

Literatur

- Trölenberg, Helga; Drathen, Heiner: [Crashkurs IT-Projektleitung, Soft Skills, Kommunikation und Führung in IT-Projekten](#), Haufe-Lexware GmbH & Co. KG, Freiburg im Breisgau 2016

Hat Ihnen dieser Artikel gefallen?

Bewerten und kommentieren Sie den Artikel auf projektmagazin.de!

[> zum Artikel](#)