



Kassenärztliche  
Vereinigung  
Schleswig-Holstein



# Mit Humor und Stärke auf Distanz

## Unser Umgang mit belastenden Gesprächen

### *Corinna Bäck*





*Nehmt keine tote Ratte mit nach Hause ☺!*

# Warum belasten wir uns, fühlen uns schwach?

- Verunsicherung > mangelndes Selbstwertgefühl
- Verletzungen ➤ Projektion
- Hilflosigkeit ➤ Gestörte Beziehungsebene
- Frust / Resignation ➤ Keine Toleranz / Reserven
- Wut / Druck Zuviel Stress insgesamt?
- Zu viele Emotionen
- .....



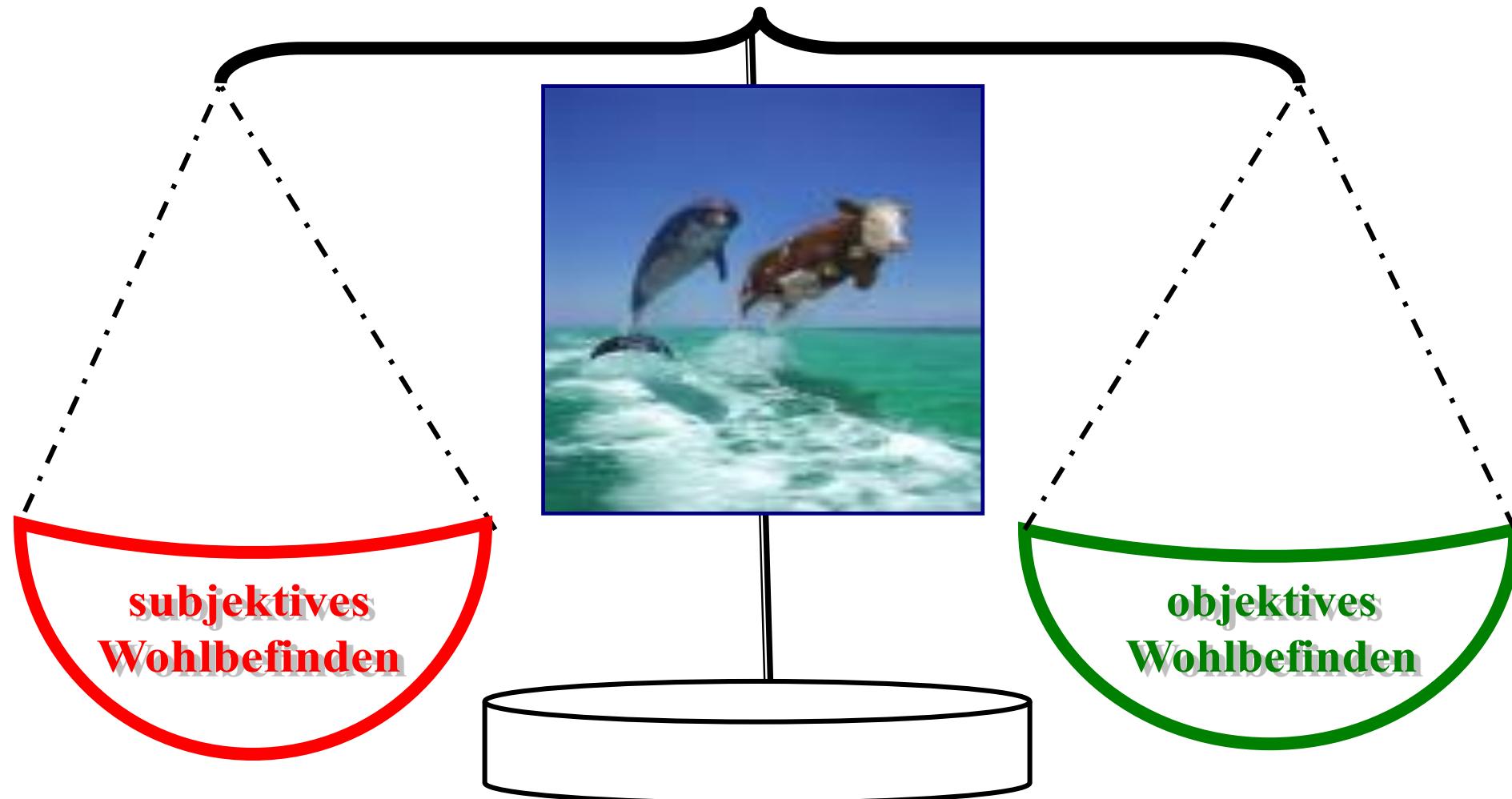
„It's a mind's game.“ Mika Häkkinen

Nicht wir beherrschen unsere Gedanken,  
unsere Gedanken beherrschen uns!

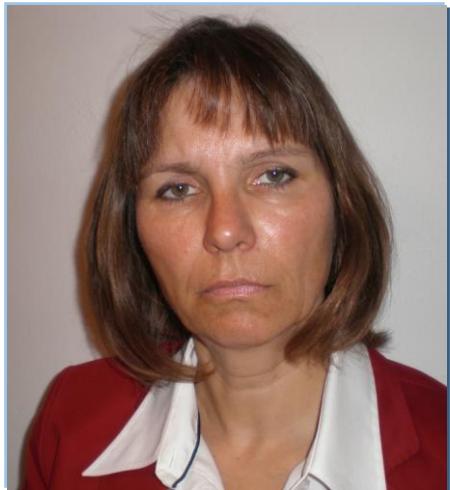
80% unserer Gedanken sind Energieräuber!

92% unserer Sorgen stellen sich als unnötig heraus!

# Ihre / Eure Balance



## Gedanken bestimmen Gefühle....



...und Gefühle bedingen das Handeln und damit die Wirklichkeit!

**DENKEN!**  
↓  
**SPÜREN**  
↓  
**HANDELN**  
↓  
**WIRKLICHKEIT!**



# Gehirn 4.0. > Mental stark durch 3 Säulen:

**FIT**

Bewegung

Ernährung

Schlaf

**FRÖHLICH**

Positive Haltung,  
Denken und sprechen

Kontakte

Humor, Lachen

**FOKUSSIERT**

Lösungs- und werteorientiert,  
Ziel bestimmend

Konzentriert – ohne Ablenkung

Entspannt - stressfrei

Auf Veränderungen zu hoffen, ohne selbst etwas dafür zu tun, ist wie am Bahnhof zu stehen und auf ein Schiff zu warten.

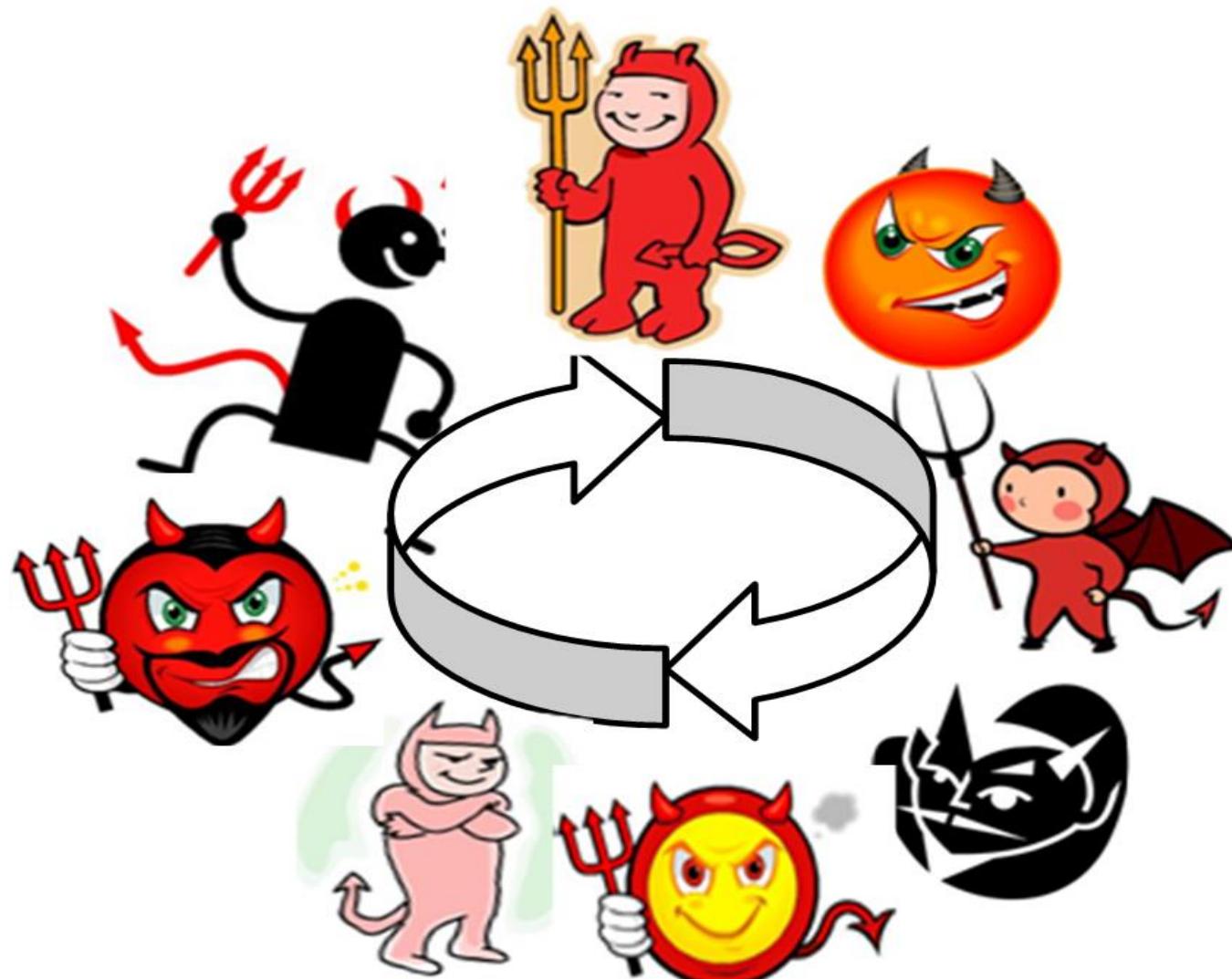
Albert Einstein





# Selbstklärung

- Was genau belastet mich gerade?
- - Was belastet mich am meisten?
- - Wie bin ich in der Vergangenheit damit umgegangen?
- - Was war erfolgreich?
- Was genau macht für mich eine Situation schwierig?
- Wo im Körper spüre ich frühzeitig Signale, die mich auf eine Belastung bzw. schwierige Situation hinweisen könnten?
- Welche Möglichkeiten zur (Be-)Handlung stehen mir zur Verfügung?

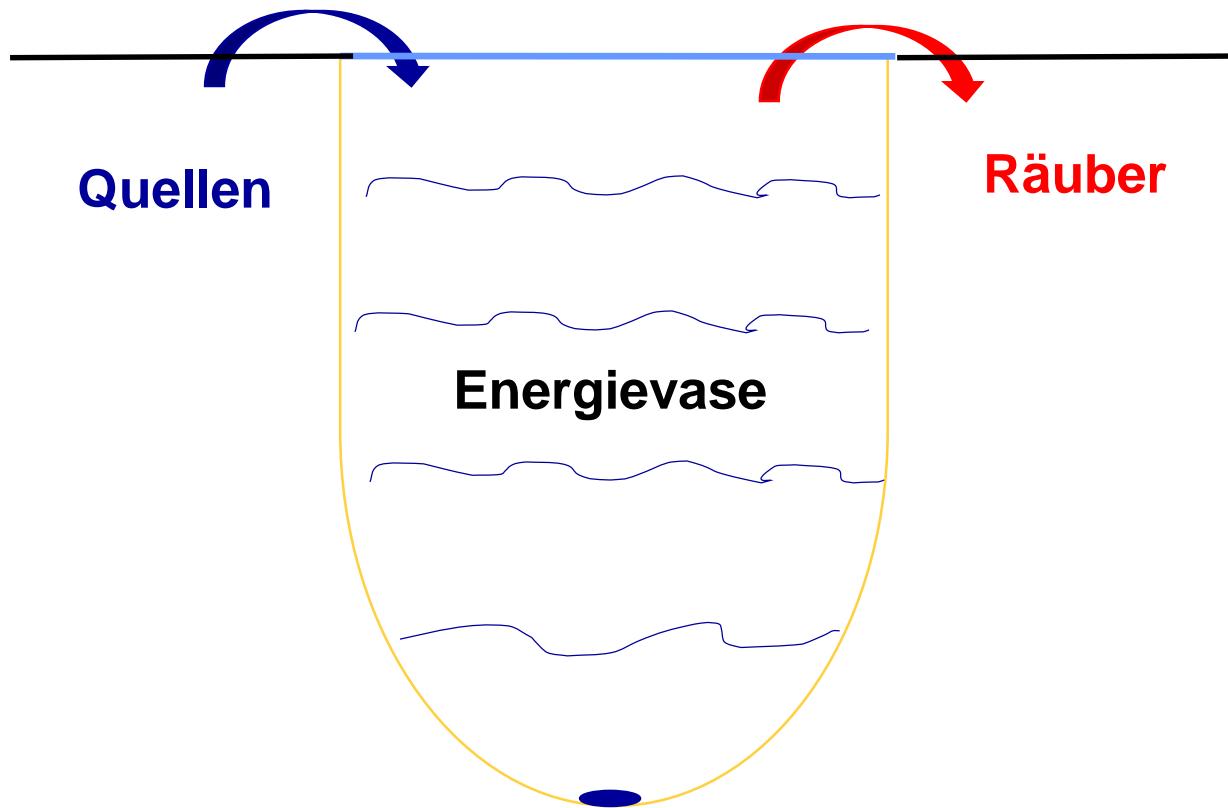


Ich kann mich den  
ganzen Tag ärgern –  
verpflichtet bin ich dazu  
nicht!



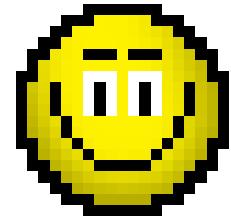
# Ihre / Eure persönliche Energievase

**Der wichtigste Mensch bin ICH**



# Ihre / Eure Reaktion auf verbale Angriffe

- Denken Sie an den wichtigsten Menschen und die persönliche Energievase! Jeden Tag!
- Atmen Sie tief durch! Richten Sie sich auf!
- Sagen Sie  zu sich selbst!
- Geben Sie dem „Angreifer kein Futter“ ;-)! Raus aus der Rechtfertigungsfalle.
- Wählen Sie bewusst Ihre Stimmmodulation!
- Schmunzeln Sie innerlich über diese Situation und stehen Sie cool darüber. ;-)



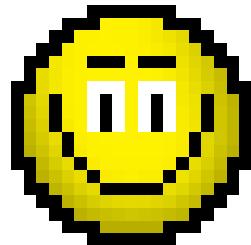
# Der richtige Umgang mit Problemen:

Change it!

Leave it!

Love it!

or laugh about it!



# Lachen tut einfach gut

- Lachen macht sympathisch, erzeugt Nähe und Sympathie
- Lachen macht locker, entspannt und baut Stress ab und Depressionen vor
- Lachen bringt Sauerstoff ins Gehirn, macht wach und munter und steigert die Konzentration
- Lachen lockert das vegetative Nervensystem und verringert Herzinfarktrisiko
- Lachen macht fit und hübsch.

„Humor: ... heitere Gelassenheit gegenüber den Unzulänglichkeiten von Welt und Menschen und den Schwierigkeiten des Alltags. Die ästhetische Grundgestalt des Komischen, aufgeschlossene Form der Wahrnehmung und Kommunikation.“

Brockhaus Enzyklopädie, Band 10, S. 301

# Humor ist ...

**... eine liebevolle, gesunde Einstellung zu sich selbst und anderen.**

**... der souveräne Umgang auch mit Unzulänglichkeiten.**

**... ist die Chance, toleranter und gelassener über den Dingen zu stehen.**

**...und somit eine Grundvoraussetzung für gute Reaktionen!**



# Resilienz

bedeutet das Aufbringen von emotionaler Stärke, um sich durch Stress, Krisen, Schicksalsschlägen nicht runter ziehen zu lassen, sondern das Beste im Unglück zu sehen und umzusetzen, Chancen zu erkennen, aus Tiefschlägen zu lernen und durch die (Leid-) Erfahrung über sich hinaus zu wachsen ☺.

= PSYCHISCHE WIDERSTANDSKRAFT, um wieder Kraft (seine Form) zu entwickeln.  
(Emotionale Immunabwehr)

# Äußere Schutzfaktoren

- Stabile Verhältnisse
- Positive Rollenbilder
- Beständige Bezugsperson
- Stimulierendes Lebens-, Lern- und Arbeitsumfeld
- Neue Perspektiven und Weiterentwicklungsmöglichkeiten

# Unsere Resilienz steigern!

Die wichtigsten inneren Faktoren unserer mentalen Stärke:

- 1. Optimismus – Gefühlsmanagement, Lösungsorientierung**

## 1. Optimismus – Vertiefung:

**Negative Gefühle benennen, das nimmt die Tiefe, Stärken kennen, Zutrauen und Mut – positiv denken und sprechen, Perspektivenwechsel: weg vom Problem, hin zu möglichen Lösungen, Humor.**

### Fördernde Fragen

Wie fühlst Du Dich nach dem Telefonat? Enttäuscht, ungerecht behandelt, missverstanden? Benenne Dein Gefühl, das entwaffnet! Emotionen sind nicht wahrgenommene Gefühle und kosten viel Energie.

Welche Krisenzeiten hast Du bislang erfolgreich überstanden?

Erstelle eine Liste mit zehn Dingen, die Du gut kannst (Fähigkeiten, Talente, Eigenschaften). Bitte auch Freunde, Kollegen, Partner um Feedback.

Welche Deiner Ressourcen hast Du bislang noch nicht genügend ausgeschöpft?

Was glaubst Du, wird im Rückblick die wichtigste Lebenserfahrung sein, die Du aus der aktuell kritischen Situation mitnehmen wirst?

### Probleme ansprechen:

Welchen sicheren Rahmen bräuchtest Du, um den Konflikt oder das Problem offen anzusprechen? Wie könntest Du dir diesen Rahmen selbst herstellen?

Wenn Du dein Ziel nicht erreichen kannst, wer könnte Dir dabei helfen? Und wie würde er oder sie das tun?  
(s.a. Netzwerk – Beziehungen)

## Mentale Stärke – wie können wir sie konkret steigern?

- 1. Optimismus** – Lösungsorientierung mit Stärken und Mut
- 2. Selbstmanagement** – Selbtfürsorge, Entscheidungsfreude

## 2. Selbstmanagement – Selbstfürsorge – konkrete Tipps:

**Regeneration und Erholung** – Denkt an Eure Energievase und tankt für Geist, Körper und Seele auf.

Notiert zehn Dinge, die Euch normalerweise Spaß machen und bei denen Ihr gut entspannen könnt. Nutzt jeden Tag mindestens eine Quelle!

**Akzeptiert Leistungsgrenzen und Realitäten. Krisen gehören zum Leben. Was ist, ist!**

**Entscheidungen fällen - Aktiv werden**

Welche Entscheidung steht aus? Wer ist der jeweilige Entscheidungsträger? Nehmt Euch jeden Tag einen Punkt vor und bleibt so lange dran, bis Ihr die Entscheidung habt. Geht dann zum nächsten Punkt über.

**Versteckte Vorteile** – Wir sind alle Schnäppchenjäger (Jens Corssen, Der Selbst-Entwickler):

Was hast Du davon, dass du Dinge vor Dir her schiebst (Prokrastination)? Schreibe fünf Vorteile auf. Genieße diese Vorteile solange bewusst, bis Du einen größeren Vorteil darin erkennst, etwas zu verändern ;-).

# Stressempfinden

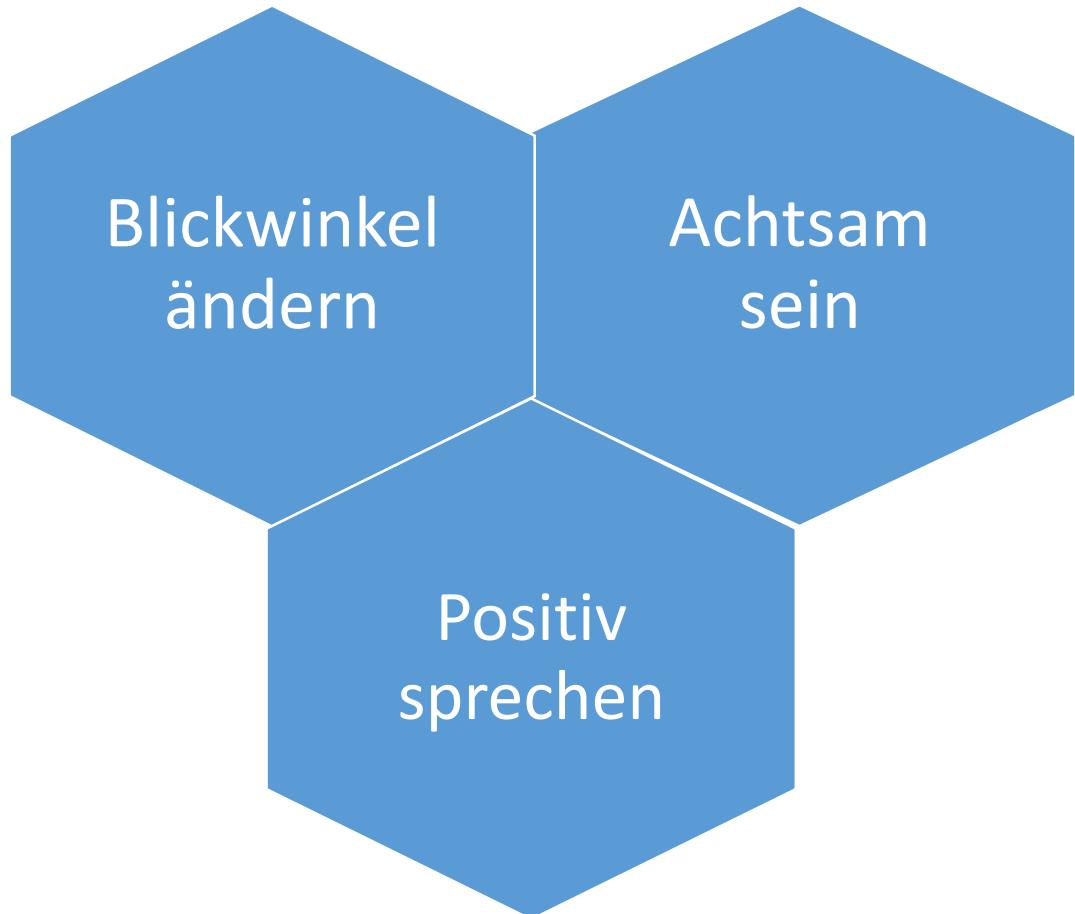
hängt maßgeblich von den persönlichen

- Einstellungen,
- Erwartungen,
- Fähigkeiten und Kenntnissen sowie
- individuellen Veranlagungen ab.

Du bestimmst also (unbewusst) was Stress bedeutet!

*Mit einer mittleren Stress-Dosis ist der Mensch am leistungsfähigsten*

# Aktiv Stress abbauen



# Sofort wirksam:

- **Blickwinkel wechseln**

- Aufstehen und „groß machen“ = Powerpose, rausschauen oder rausgehen, Neues ausprobieren, andere Rolle = Metaebene einnehmen, Sinne wechseln – riechen,
- Vorfreude ausnutzen, positive Vorstellungskraft trainieren, Sehschule - Abstand

- **Achtsam mit sich sein**

- Tief ein und lange ausatmen, Atem spüren, Palmieren
- Fußsohlen, Handkante o.a. bewusst fühlen und nachspüren
- Wasser trinken zwischen und gesund ernähren, Scharfes essen
- Pausen einhalten zur Regeneration, 3 x **MM (meine Minute ;-)**
- Entspannungsmusik hören (ein Ohrstöpsel am Arbeitsplatz ;-))

- **Positiv denken und sprechen**

- Umformulierungen nutzen, Ärgerpunkte wertschätzend ansprechen
- Beobachten statt gleich zu bewerten

# Achtsamkeitsmeditation

## **1. Absicht:**

Entspannung  
Wohlbefinden,  
Klarheit für  
Lösungen

## **2. Einstellung:**

offen, freundlich,  
neugierig,  
selbstkritisch



## **3.**

## **Umsetzung:**

Dem Atem  
aufmerksam  
folgen.

Bei Ablenkung wieder  
zurück zum Atem  
finden

# Mentale Stärke – Wie können wir sie konkret steigern?

- 1. Optimismus** – Lösungsorientierung mit Stärken und Mut
- 2. Selbstmanagement** – Selbstfürsorge, Entscheidungsfreude
- 3. Zukunft gestalten** – Ziele und Werte kennen

### 3. Zukunftsgestaltung / Visionsentwicklung :

**Visionen entwickeln** – Notiere Dein zurzeit größtes Problem. Wie wird sich Dein Leben ändern, wenn Du dieses Thema nicht meisterst? Kannst Du Dir jetzt vorstellen, wie sich Dein Leben ändern wird, wenn Du Deine Vision erreicht hast? Entmachte damit Dein Problem.

**Werte erkennen** – Kennst Du Deine zehn wichtigsten Werte? Mache Dir eine Liste, was Dir persönlich wichtig ist.

Philosophische Werte: ethisch-moralische Grundwerte

Psychologische Werte: Überzeugungen, die wir ändern können

Neurologische Werte: emotionale Vorlieben, die unbewusst sich durchsetzen

All unsere Werte sind die Basis unserer Motive, bestimmen dadurch den Weg. Sie geben unseren Zielen Bedeutung!

# Was sind Werte?

## **1. Philosophie:** Ethisch-moralische Idealvorstellungen

Sie haben normativem Charakter wie etwa christliche Werte.  
Der Einzelne muss sich an sie halten.

## **2. Psychologie (NLP):** Persönliche, besonders wichtige

Überzeugungen. Sie ändern sich im Laufe des Lebens.  
Sie sind vom Einzelnen aktiv beeinflussbar.

## **3. Neurologie:** Emotionale Vorlieben

Sie setzen sich unbewusst durch.  
Sie sind nicht aktiv beeinflussbar.

**Gemeinsamer Nenner:** Werte weisen dem von den Motiven des Einzelnen ausgelösten Handeln die Richtung und geben dessen Zielen Bedeutung.

# Werte von A-Z

- |                             |                       |                     |
|-----------------------------|-----------------------|---------------------|
| • Abenteuer                 | • Freunde             | • Menschwürde       |
| • Abwechslung               | • Freundschaft        | • Mobilität         |
| • Alleinsein                | • Frieden             | • Musik             |
| • Anerkennung               | • Geborgenheit        | • Muße              |
| • Authentizität             | • Gelassenheit        | • Mut               |
| • Auto                      | • Geld                | • Nächstenliebe     |
| • Autorität                 | • Gemeinschaft        | • Natur             |
| • Beförderung               | • Gerechtigkeit       | • Ordnung           |
| • Begeisterung              | • Gesundheit          | • Qualität          |
| • Beruf                     | • Gewinn              | • Reichtum          |
| • Bildung                   | • Gewissen            | • Religion          |
| • Charisma                  | • Glauben             | • Ruhe              |
| • Demokratie                | • Gleichberechtigung  | • Schönheit         |
| • Dienstleistung            | • Harmonie            | • Selbstbewusstsein |
| • Disziplin                 | • Haus                | • Service           |
| • Ehe                       | • Heimat              | • Sexualität        |
| • Ehrgeiz                   | • Herausforderung     | • Sicherheit        |
| • Ehrlichkeit               | • Herzlichkeit        | • Spiritualität     |
| • Einfluss                  | • Humor               | • Standort          |
| • Engagement                | • Individualität      | • Status            |
| • Entspannung               | • Integrität          | • Umwelt            |
| • Entwicklung               | • Kinder              | • Unabhängigkeit    |
| • Erfahrung                 | • Kirche              | • Urlaub            |
| • Erfolg                    | • Kompetenz           | • Verantwortung     |
| • Erholung                  | • Körperliche Fitness | • Vergebung         |
| • Essen                     | • Kreativität         | • Vertrauen         |
| • Familie                   | • Kultur              | • Vielfalt          |
| • Feiern                    | • Kunst               | • Wachstum          |
| • Finanzielle<br>Sicherheit | • Leistung            | • Wahrheit          |
| • Freiheit                  | • Lernen              | • Weisheit          |
| • Freizeit                  | • Liebe               | • Wissen            |
| • Freude                    | • Loyalität           | • Zuhause           |
|                             | • Macht               | • Zuverlässigkeit   |

# Was ist mir im Leben wirklich wichtig?



# Mentale Stärke – wie können wir sie konkret steigern?

- 1. Optimismus** – Lösungsorientierung mit Stärken und Mut
- 2. Selbstmanagement** – Selbtfürsorge, Entscheidungsfreude
- 3. Zukunft gestalten** – Ziele und Werte kennen
- 4. Fehler als Chance nutzen** - kreativ sein

#### 4. Fehler als Chance nutzen – kreativ sein

Stetiger Lernprozess, Improvisieren üben, neue Wege gehen, Ja zu sich sagen

Erfolg heißt einmal mehr aufzustehen, als hinzufallen!

- Statt Vorwurf > Lernstrategie für die Zukunft
- Erfahrungen sind wertvoll
- Plan B als Alternative

Was wird passieren, wenn wir uns nicht trauen Fehler zu machen und dazu zu lernen? Welche Lernchancen würden wir verpassen?

**Angebote erkennen** – Welche Ressourcen (Angebote, Alternativen, neue Wege) könntest Du sofort nutzen, um Deine Situation zu ändern?



## Mentale Stärke – wie können wir sie konkret steigern?

- 1. Optimismus** – Lösungsorientierung mit Stärken und Mut
- 2. Selbstmanagement** – Selbtfürsorge, Entscheidungsfreude
- 3. Zukunft gestalten** – Ziele und Werte kennen
- 4. Fehler als Chance nutzen** – kreativ sein
- 5. Beziehungen pflegen** – Netzwerke und Vorbilder nutzen

## 5. Beziehungen / Netzwerke

### Aus der Krise lernen:

Wer kommt aus Deinem Bekanntenkreis gut mit Krisen, z.B. mit der Corona-Situation, klar? Fragt nach, wie der /die andere das macht. Überlegt gemeinsam, wie Ihr diese Strategie auf Eure Lebenssituation übertragen könnt.

**Andere um Hilfe bitten** – Warum (und wann) macht es Dir Freude, anderen zu helfen? Gönnt auch anderen dieses angenehme Gefühl! Fragt einen Menschen ganz konkret nach Unterstützung zum aktuellen Anliegen.

**Vorbilder finden** – Wer hat Dich im Leben am meisten beeinflusst? Was kannst Du Dir davon „mitnehmen“ und nutzen? Wie möchtest Du gesehen werden?

# Powersprache

- **P** – räsens, **positiv**
- **O** – optimistisch, **offene Fragen nutzen** (Wie, wann, wer ...)
- **W** – ertschätzend (u.a. Namen nennen, Gernehörwörter)
- **E** – loquent, **einfach** (Nutzen nennen)
- **R** – ichtig, **realistisch**



# Powersprache mit Herz

## **Gernehörwörter:**

Gerne, Bitte, Danke, für Sie /Dich, Namen des Anderen nennen, sofort, zuverlässig (Rückruf),

Genau, sicher, richtig, prima, perfekt, ok, klasse ....

## **Abholer: Bei Beschwerden zuerst wertschätzen:**

Gut, dass Sie sich gleich melden, Frau...

Danke für Deinen Hinweis / Deine Geduld, Name...

Da sind Sie jetzt hier genau richtig, Herr ... und ich kläre das sofort für Sie.

Ich verstehe Dich absolut, Name...

Ja, das sehe ich ähnlich ...und Tatsache ist, dass ...

# Positive Powersprache – auch privat

- Ich kann mich schwer entscheiden.
- So kriege ich das leider nicht hin.
- Das wird schwierig werden, ist ein Problem.
- Ich weiß das im Moment nicht.
- Hier ist der Teufel los, nur Stress.
- Das haben wir noch nie so gemacht.
- Es kann sein, dass ich so gegen 15/16:00 dazu komme.
- Jedes Mal wenn ich mit ihm spreche, läuft alles schief. Ich ziehe immer den kürzeren und verliere.
- Ich wäge in Ruhe ab.
- Wie schaffe ich es am besten, welche Lösung gibt es, wer kann mir helfen?!
- Das wird eine Herausforderung und ich freue mich darauf.
- Ich kläre das gerne für Sie.
- Bei uns gibt es stets viel zu tun ☺.
- Ja, das ist eine neue Idee. Danke.
- Ich schaffe es auf jeden Fall vor 17:00!
- Manchmal hat meine Verhandlungstaktik nicht das gewünschte positive Ergebnis gebracht. Das nächste Mal wähle ich einen anderen Ansatz.

## Auch bei Fragen:

- Warum kommst Du immer zu spät?
- Wer hat das gesagt?
- Findest Du das wirklich gut?
- Ob Du das wohl für mich tun kannst?
- Wie stellst Du sicher, dass Du ab jetzt pünktlich kommst?
- Woher haben Sie bitte diese Informationen?
- Wie findest Du das?
- Bis wann schaffst du das?

# Der Rabulist

**Rabulist, (lat. –nlat.):**

der; -en, -en: jmd., der in geschickter Weise bereit spitzfindig argumentiert, um damit einen Sachverhalt in einer von ihm gewünschten, aber nicht der Wahrheit entsprechenden Weise darzustellen; Wortverdreher.

Quelle: Duden, Band 5, Das Fremdwörterbuch, Mannheim 1982

# Gründe für unfaire Rhetorik:

- Aufmerksamkeit erregen
  - unangemessene Projektion (eigene Fehler auf andere übertragen)
  - Abladen von "schlechter Laune"
  - Neid
  - Antipathie
  - neg. Geisteshaltung
  - Streitlust
  - geringes Selbstwertgefühl
  - Hilflosigkeit
  - wenig kritikfähig
  - destruktive Glaubenssätze
  - Cholerik
  - Snobismus
  - Narzissmus
  - Tollpatschigkeit.....
- ...und die Spitze vom Eisberg



# Schlagfertige, rhetorische Reaktionen für Rabulisten (Wortverdreher)?

- **Bumerang-Methode nutzen** – gerade deshalb...
- **Fragen stellen** – Was verstehen Sie unter...?
- **Mit Humor kontern oder Verwirrung stiften** – „Ich bin sogar naturblond!“
- **Ignorieren der Killerphrase** – Schweigen ist Gold
- **Nonverbale Reaktion** – groß machen, locker machen
- **Charmant naiv reagieren** – Das habe ich noch nie gehört.
- **Auf die Metaebene gehen > Auf die Sachebene zurückführen**

# „Tu Dir Gutes“-Programm

- 1. Sei stolz auf dich und belohne dich!**
- 2. Iss das Richtige und schlafe gut!**
- 3. Suche Ruhe und bewege dich jeden Tag**
- 4. Genieße jeden Tag und hebe das Positive hervor!**



# Gezielter Tagesüberblick, jeden Tag!

Was hat mir heute Freude bereitet, was war schön?

- 1.
- 2.

Was war mein Beitrag, um heute glücklich zu sein?

- 1.
- 2.

Was möchte ich morgen dafür konkret tun?

- 1.
- 2.





Komplexe Herausforderungen | Timo Wopp | SRF | Starker Auftritt



Midnick100  
E70 Abnormalities

[Abonnieren](#)

47

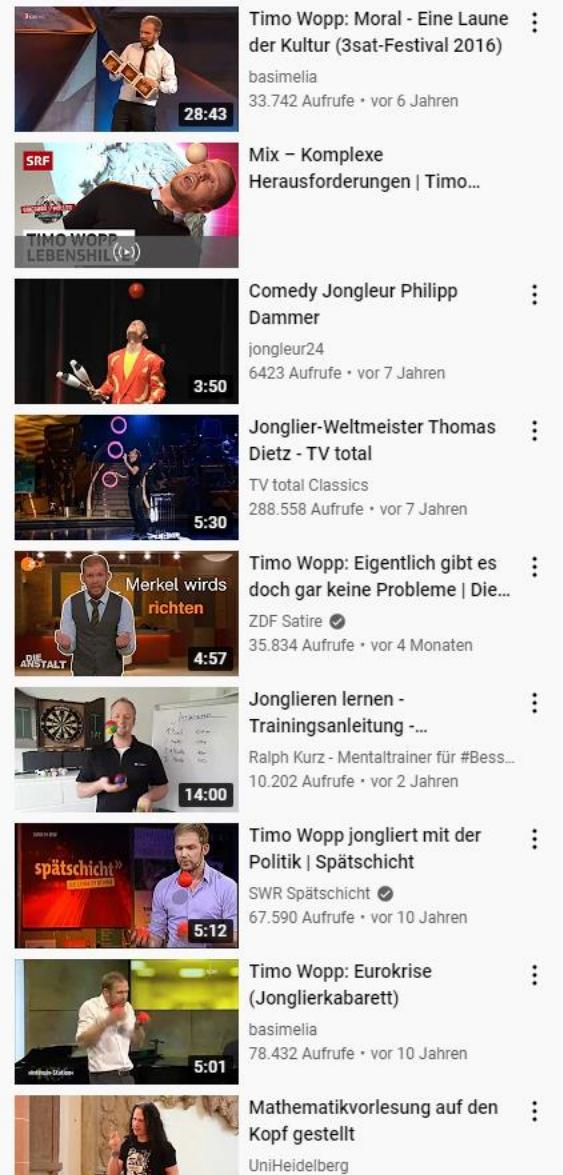
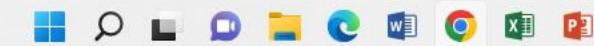
7

☰+ Speicher

• • •

45.383 Aufrufe 11.07.2018 jonglieren

Kommentare





**Ich wünsche allen einen entspannten  
und erfolgreichen Umgang mit  
„speziellen“ Gesprächspartnern und  
Situationen!  
Bleiben Sie fit, fröhlich, fokussiert!**

**Corinna Bäck**

Für Fragen im Nachgang oder  
noch mehr Tipps für Rabulisten:

[Corinna.baeck@cbaeck.de](mailto:Corinna.baeck@cbaeck.de)

Akademie Bäck  
Kommunikation · Motivation



Dänischenhagener Str. 25  
24229 Strande  
Fon 04349 / 91 90 80  
[info@akademie-baeck.de](mailto:info@akademie-baeck.de)  
[www.akademie-baeck.de](http://www.akademie-baeck.de)

Agentur Bäck  
Dialogmarketing · Aktionen



Dänischenhagener Str. 25  
24229 Strande  
Fon 04349 / 91 90 80  
[info@agentur-baeck.de](mailto:info@agentur-baeck.de)  
[www.agentur-baeck.de](http://www.agentur-baeck.de)