

Kardaun – Kommunikation, egal ob unsere persönliche oder die betrieblich organisierte, kann Stressanreiber oder Stressbremse sein. Demnach ergibt es Sinn, die Kommunikation mit der Stresslupe zu analysieren, um den Umgang mit Stress zu optimieren. Eines kristallisiert sich dabei rasch heraus: Kommunikation muss wertschätzend, klar und offen sein. Und: Stressfreie Kommunikation ist eine Entlastung und Chance für Führungskräfte und Mitarbeitende gleichermaßen.

Stress ist komplex und individuell

Vorab ist es wichtig das Stressgeschehen zu verstehen, denn Stress ist ein sehr komplexer Vorgang. Jeder nimmt ihn anders wahr. Bei jedem wirkt er sich anders aus und Gegenmaßnahmen sind individuell verschieden. Einerseits ist Stress eine angeborene Reaktion auf einen Reiz. Demnach gibt es ein Leben ohne Stress gar nicht. Muss es auch nicht, denn es gibt auch guten Stress. Dieser befähigt uns zu Höchstleistungen, motiviert, macht produktiv und glücklich. Hans Seyle – er gilt als Vater der Stressforschung – war der Meinung: „Stress ist die Würze des Lebens.“ Damit hat er nicht unrecht, vorausgesetzt wir erholen uns immer wieder, tanken Energie und entspannen genügend. Sind wir chronisch gestresst und wird der Stress als negativ, belastend, überfordernd empfunden, dann spricht man von negativem Stress. In diesem Zustand fühlt sich der Betroffene überfordert und ist gar nicht mehr fähig sich zu erholen. Dieser Stress kann langfristig der Gesundheit schaden und ist im Unternehmenskontext nicht förderlich. Fluktuation, eine hohe Krankheitsrate, Demotivation, Leistungsminderung und Einbußen an Professionalität sind die Folge.

Stress ist vielfach Kopfsache

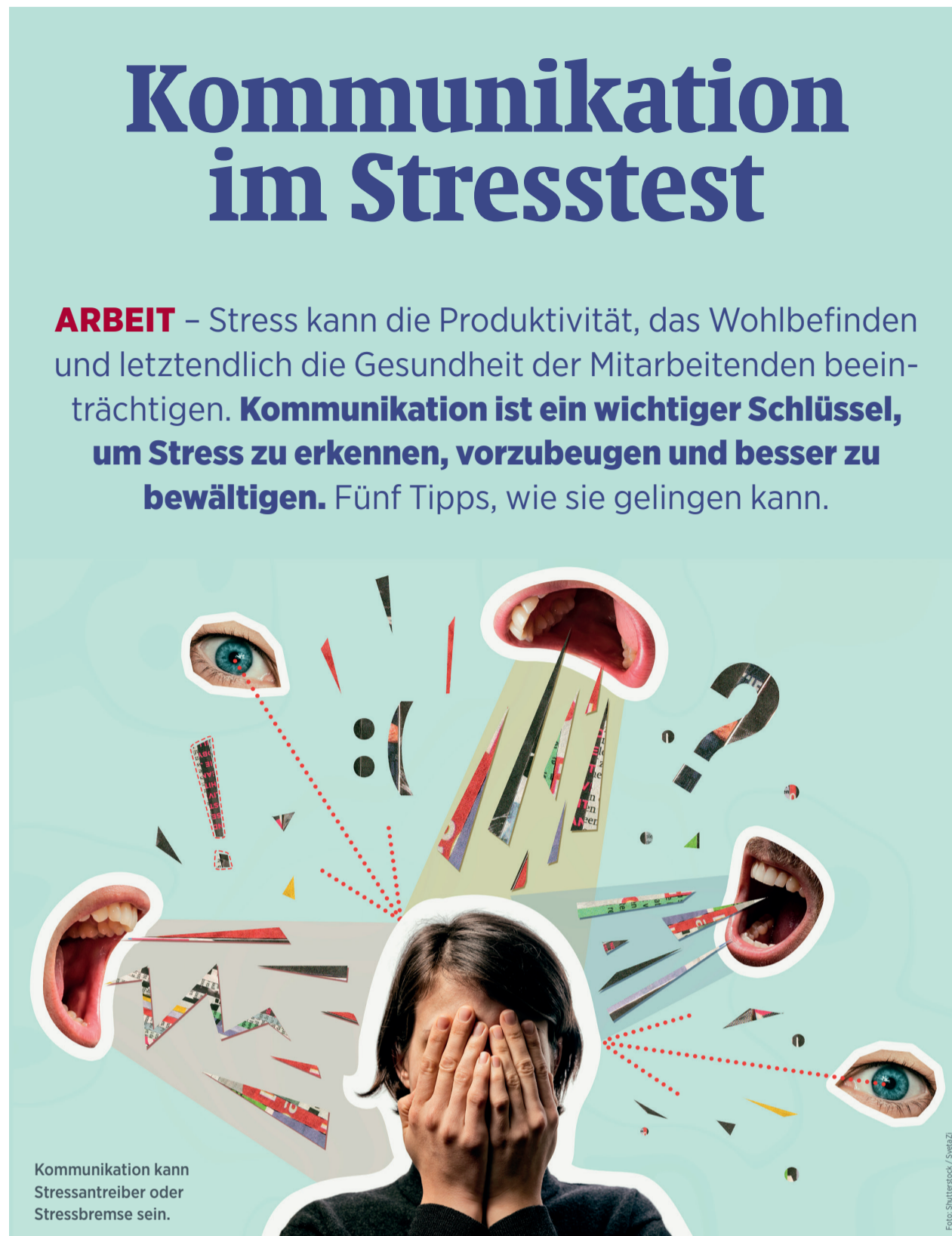
Es gibt Methoden, um belastenden Stress zu verringern oder abzubauen. Das Credo des Stressmanagements lautet: „Wir sind Stresssituationen nicht hilflos ausgeliefert. Wir können aktiv Strategien entwickeln, um Stress zu bewältigen. Wir haben innere (mentale) und äußere Freiräume, Entscheidungsmöglichkeiten und Handlungsspielräume. Wir sind nicht Opfer dieses berühmtberühmten Stresses.“ Ausschlaggebend sind die Art unserer Gedanken (stressverstärkend oder stressmindernd), Selbstgespräche, Werthaltungen, Antriebe, Glaubenssätze usw.

Wer sich gestresst fühlt, sollte die Ursachen (Stressoren) erforschen. Nur dann können entstressende Maßnahmen erarbeitet werden. Stress lässt sich vermindern durch organisatorische Gestaltung, bessere Selbstorganisation, Zeit- und Pausenplanung, Ordnung und Struktur im Innen und im Außen, Optimierung der Abläufe, Regeneration oder eben Gedankenarbeit.

Es ist ein Teufelskreis: Schlechte Kommunikation erzeugt Stress und Stress verschlechtert die Kommunikation.

Zu den häufigsten Stressursachen gehört „schlechte“ Kommunikation, egal ob in Form von persönlichen Gesprächen, Telefonate, Teambesprechungen, Auftragsübertragung u.a.

Stress verändert unsere Kommunikation. Gestresste Menschen kommunizieren anders. Die Ansagen sind unklar, hektisch, laut, ungeduldig, oft aggressiv, emotional statt sachlich. Wer gestresst ist, hört schlechter zu, ist unkonzentriert, es fehlt an Ruhe, Wertschätzung und das Gespür für den Gesprächspartner geht verloren. Das Gesprächsziel rückt in weite Ferne und es können schnell Konflikte entstehen. Es ist ein Teufelskreis: Schlechte Kommunikation erzeugt Stress und Stress verschlechtert die Kommunikation. Wie aber geht es besser? Fünf Tipps.



Innere Stimme, Klarheit und Empathie

Tipp eins: wohlwollende Selbstgespräche als Basis. Selbstgespräche steuern unser Selbstbild und unsere Emotionen sowie unsere äußere Kommunikation und damit unsere Beziehungen. Sie sind die innere Stimme bzw. Gedanken. Positive, wohlwollende Selbstgespräche stärken und entspannen uns. Lösungsorientierte Selbstgespräche helfen uns Gedanken und Gefühle zu ordnen und Emotionen zu lenken. Was sich wiederum auf unser Auftreten auswirkt. Damit legen sie einen wichtigen Grundstein für den Verlauf des Gesprächs.

Tipp zwei: durchdacht, klar und einfach. Klarheit gibt dem Sender und dem Gegenüber Sicherheit. Das setzt voraus, dass ich gut überlege, wann, was und wie ich etwas sagen will. Eine gute gedankliche Vorbereitung hilft dabei. Was wird gebraucht? Was wird erwartet? Was ist das Ziel? Vor allem die Übertragung von Aufgaben kann Stress verursachen. Wer „gut“ delegiert, wird richtig verstanden und bekommt, was er braucht.

Tipp drei: am Gesprächspartner orientiert. Empathie in der Gesprächsführung bedeutet, sich aktiv in die Gefühle und Perspektive des Gegenübers hineinzuversetzen. Dann fällt es leichter diesen zu verstehen und wertzuschätzen. Dies zeigt sich durch aktives Zuhören (Nicken, Zusammenfassen, Nachfragen), das Spiegeln von Gefühlen und Gedanken. Eine gezielte Fragestellung (W-Fragen) hilft, den anderen wirklich zu verstehen, und der andere fühlt sich geschätzt. Achtsamkeit, also volle Konzentration auf das Hier und Jetzt, erleichtert Fragen und Zuhören. Empathie fördert eine vertrauensvolle At-

mosphäre, reduziert Druck und hilft, Konflikte zu lösen und Beziehungen zu stärken. Auch wichtig das Sprechen in Ich-Botschaften statt in Du-Vorwürfe. Denn Vorwürfe schwächen und greifen den anderen an, dieser ist versucht sich zu verteidigen. Wer auf Augenhöhe kommuniziert, schafft es leichter gemeinsam auf gleicher Ebene eine Lösung zu finden. Wichtig ist auch ein geeigneter Rahmen (genügend Zeit, ruhige Atmosphäre, Störungen vermeiden...). Achten sollte man auch auf die eigene Körpersprache: Blickkontakt halten, dem Partner zugewandt sein und eine offene und entspannte Körperhaltung.

Positive Sprache und die Führungskraft als Vorbild

Tipp vier: die Kraft der Worte. Positive Sprache ist eine Form der Kommunikation, die sich auf ermutigende, konstruktive und optimistische Formulierungen konzentriert. Sie vermeidet Verneinungen und ist auf Stärken und Möglichkeiten konzentriert. Sie kann durch das Ersetzen von negativen Wörtern durch positive, das Ausdrücken von Wertschätzung (Lob) und das Fokussieren auf Lösungen statt auf Probleme verbessert werden. Positive Sprache hat eine positive Auswirkung auf die eigene Denkweise sowie die des Gegenübers. Oft lässt sich das gleiche mit anderen Worten sagen. Ein Beispiel „Das ist ein riesiges Problem!“ könnte man ersetzen mit „Das ist eine Aufgabe, die wir lösen können.“ Gleiche Situation, aber eine völlig andere Wirkung. In dem Zusammenhang sollte jeder für sich überlegen, welche Einstellung er zu Konflikten, Kritik, Beschwerden und Fehlern hat. Ist es eine negative Haltung dazu oder sind sie alle eine Chance es besser zu machen?

Tipp fünf: Kommunikation im Team. Im Unternehmen ist die Organisation von effektiver, effizienter Kom-

munikation Chefsache. Es obliegt den Führungskräften für eine entspannte Atmosphäre zu sorgen. Sie sind dabei ein wichtiges Vorbild. Wichtig ist ein angstfreier, offener, transparenter Austausch, in dem Probleme, Konflikte, Missverständnisse usw. sofort geklärt werden. Mit einer offenen, ehrlichen Kommunikation und konstruktivem Feedback kann häufig viel Stress vermieden werden. Mit einer sachlichen, lösungsorientierten Herangehensweise lässt sich besser an Lösungen arbeiten. Egal ob Mitarbeitergespräche unter vier Augen oder Teamsitzungen – immer ist eine stressfreie Kommunikation von Vorteil. Ein regelmäßiger Austausch und ein offenes Ohr für die Belange der Mitarbeitenden sind in Zeiten des Mitarbeitermangels wichtiger denn je.

Fazit

Kommunikation gilt als eine der wichtigsten Stresskompetenzen. Je achtsamer, klarer und respektvoller wir kommunizieren, desto weniger Stress entsteht – für uns und für andere. Wer ruhig und lösungsorientiert kommuniziert, senkt nicht nur seinen eigenen Stress, sondern auch den des Gegenübers. Stressfreie Kommunikation ist ein lebenslanges Lernen und will geübt sein. Sie ist heute wichtiger denn je, denn gerade in stürmischen Zeiten brauchen die Menschen noch mehr Sicherheit, Klarheit, Menschlichkeit, Positivität und Gelassenheit.

Silvia Schroffenegger



DIE AUTORIN ist Fachberaterin für Stress und Burnout-Prävention, diplomierte Fachtrainerin, Mentaltrainerin sowie PR-Beraterin.