

Mit Aggressionen umgehen – Wege aus der Stressfalle

| Dr. Claudia E. Enkelmann, Nikolaus B. Enkelmann

Manchmal ist in der Praxis alles o.k. – vergebene Termine lassen sich der Reihe nach wunderbar handeln, ohne größere Komplikationen werden notwendige Behandlungen durchgeführt und die Raumbelagung könnte nicht besser sein. Doch dann gibt es diese Tage, an denen nichts so läuft wie es soll: Aufgrund eines Notfalls am frühen Morgen verschieben sich Termine. Dann fällt kurzfristig auch noch ein Behandlungsraum aufgrund einer defekten Maschine aus. Patienten werden ungeduldig. Stress pur für alle in der Praxis. Das Aggressionspotenzial wächst. STOPP! Erfolgreiche Menschen überzeugen durch Persönlichkeit statt durch Widerstand und Kampf. Wie das geht, lesen Sie in diesem Beitrag.

Wir alle möchten uns behaupten, möchten uns durchsetzen – und sei es auch nur, wenn es um die Einhaltung eines vereinbarten Termins geht. Das Leben ist für viele Menschen ein ständiger Kampf; denn nur so kann man ihrer Ansicht nach siegen. Wir wollen die Richtigkeit dieser Aussage heute einmal genauer untersuchen und uns fragen: kämpfen – gegen wen? Und was geschieht mit dem Besiegten? Wie reagiert er? Vielleicht können wir versuchen, das gesamte Thema von einer höheren Warte aus zu betrachten. Leben heißt sich entfalten und wachsen. Ist dieser Prozess ein Kampf? Kämpft die Natur mit dem Frühling und dem Winter?

Kämpfen klingt so mutig und engagiert, doch führt der Kampf allein zu nichts. Die Geschichte hat uns gelehrt, dass

Kriege keine Probleme lösen, es entstehen dadurch nur neue. Es gibt Menschen, die fühlen sich erst richtig wohl, wenn sie kämpfen können. Sie erleben ihr aggressives Verhalten selbst als Stärke. Es ist richtig: Aggression setzt Energie voraus, aber verwendet der Aggressive die Energie zum Kämpfen oder um ein Ziel zu erreichen? „Die Welt ist nicht vollkommen, und der Mensch ist nicht vollkommen.“ Aus diesen zwei Minuspunkten entsteht die Problematik unserer Existenz. Die wichtigste Frage ist: Gelingt es dem Aggressiven mit all seiner entwickelten Energie, die anstehenden Aufgaben und Probleme schneller und besser zu lösen? Nein!

Dem Stress aktiv begegnen

Alles ist in uns. Wir sind klüger und fähiger, als wir es ahnen. Wenn wir unsere großartigen Fähigkeiten und

Talente aktivieren, wachsen wir in unserer Persönlichkeit, werden von Tag zu Tag selbstbewusster und befreien uns mehr und mehr von Ängsten, Hemmungen und Zweifeln. Wir geben dem täglichen Stress keine Chance, uns die Lebensenergie, die Kraft und den Mut zu rauben. Nur wer seine inneren Kräfte stärkt, kann auch die äußere Welt meistern. Hier ein paar Tipps, wie Sie mit Stressfaktoren positiv umgehen, es vermeiden, dass Sie in die Stressfalle geraten und dem Stress keine Chance geben, Ihnen gesundheitlich und psychisch Schaden zuzufügen oder sich vielleicht sogar aggressiv gegen Patienten und Kollegen in der Praxis zu wenden:

- Praktizieren Sie zunächst ein persönliches „Stress-Management“: Stecken Sie Ihre persönlichen Lebensziele ab und räumen Sie dabei bisher vernachlässigten Lebensbereichen

ANZEIGE

ID-DENT®

Ihr Partner für professionelles Dentalmarketing

Designvorlage auswählen und bequem online bestellen



Geschäftsausstattung für Ihre Praxis

1.000 Briefbögen + 500 Terminkarten

inkl. freie Design-/Farb-/Textwahl

inkl. Korrekturabzug

inkl. Druck und Versand

all inkl.
Komplettpreis
199€
netto
zzgl. MwSt.

www.**ID-DENT**.de

(z.B: Partner/-in, Familie, Freunde) mehr Raum ein. Die Balance zwischen Beruf und Privatleben sollte so ausgeglichen wie möglich sein. Ihr Privatleben ist eine wichtige „Energiequelle“ und damit die beste Vorbeugung gegen Nervosität, Burn-out, Angstzustände oder Aggressionen im beruflichen Umfeld.

- Ersetzen Sie schlechte Gewohnheiten durch positive neue: Übernehmen Sie bewusst die Verantwortung für sich selbst und Ihr Handeln. Beginnen Sie bei Ihrer Gesundheit: Ernähren Sie sich bewusst und ausgewogen, bewegen Sie sich regelmäßig, treiben Sie moderat Sport, verzichten Sie auf zu viel Alkohol, hören Sie mit dem Rauchen auf, sorgen Sie für genügend Schlaf, gönnen Sie sich einen erholsamen Urlaub ...
- Lachen Sie: Lachen aktiviert die körpereigenen „Glückshormone“, die Endorphine. Die Bildung von Stresshormonen wird reduziert. Lachen wirkt harmonisierend und macht glücklich.
- Seien Sie optimistisch: Versuchen Sie, in allem etwas Positives zu sehen, auch an solch heftigen Tagen wie oben beschrieben. Optimisten leben länger, gesünder und glücklicher.
- Sorgen Sie regelmäßig für Pausen – und sei es auch nur ein kurzer Gang um die Praxis, wenn der straffe Zeitplan nicht mehr zulässt. Pausen sind wichtig, um den „Dampf“ herauszunehmen. Wer ständig unter Hochdruck steht, merkt oft nicht, dass auch der Blutdruck steigt, dass die Organe auf „Volldampf“ arbeiten, dass die stressbedingte Krankheit nur eine Frage der Zeit ist. Schon zehn Minuten „abschalten“ kann gegen nervöse Unruhe, Leistungsblockaden und beginnende Aggressivität helfen.
- Werden Sie ein „weiser Egoist“: Lernen Sie, auch mal „Nein“ zu sagen – zu Ihrem Chef, zu Kollegen und auch zu Patienten, wenn der Terminplan heute einfach keine Behandlung mehr zulässt oder dadurch der Stress für alle ins Unermessliche steigt. Egoisten leiden niemals unter Stress – weise Egoisten sorgen rechtzeitig dafür, dass es nicht so weit kommt.

Aggression – ein Zeichen von Schwäche?

Aggressionen begegnen uns täglich in vielen Schattierungen. Sie zeigen sich zum Beispiel als Ehrgeiz, Eitelkeit, Eifersucht oder Neid, als Geiz, Hass, Überheblichkeit, Arroganz und Zorn oder als Recht des Stärkeren. Je nach persönlicher Lebenssituation setzen viele Menschen die verschiedenen Strategien ein, um sich durchzusetzen. Gewinnt der Aggressive seinen Kampf nicht – trotz seiner vielen eingesetzten Energien –, richtet sich diese Aggression oft gegen ihn selbst. Die Diagnosen ähneln sich: Magenkrämpfe, Darmerkrankungen, Gallenleiden und nicht zuletzt Herzerkrankungen.

Wenn wir einen aggressiven Menschen gründlich analysieren, erkennen wir in seinem Charakter oft Ansätze von Angst, Furcht, Unsicherheit, Pessimismus sowie Minderwertigkeitskomplexen. Diese Schattenseiten seines Wesens übersteigert der aggressive Mensch, weil er glaubt, dadurch andere einschüchtern zu können, um

**TÜV
SAARLAND**

GUT (1,6)
Kundenurteil . freiwillige Prüfung
05/2011 Nr. 1321

Service tested

So geht Service heute

[**Hochwertiger Zahnersatz zu günstigen Preisen**]

Theoretisch müsste hier eine epische Abhandlung zum Thema Service stehen, doch wir wollen Sie ja nicht langweilen. Praktisch haben wir unseren Kundenservice vom TÜV Saarland prüfen lassen und mit der Note 1,6 ein hervorragendes Gesamtergebnis erzielt. Freuen Sie sich mit uns und profitieren Sie vom besten Preis-Leistungsverhältnis und erstklassigem Service.

Qualität mit Brief und Siegel! Wir versprechen nur das, was wir auch halten können.

 **dentaltrade**[®]
...faire Leistung, faire Preise



freecall: (0800) 247 147-1
www.dentaltrade.de





5 Tipps für den Umgang mit aggressiven Menschen

- 1. Behalten Sie Ihre heitere Gelassenheit.** Lassen Sie sich auf keinen Fall von negativen Stimmungen anstecken. Sie benötigen einen Puffer, um die Aggressionen abzufedern.
- 2. Hören Sie sichtbar zu.** Ihr Augenkontakt ist wichtig. Schauen Sie aber nicht zu lange in die Augen, sondern konzentrieren Sie sich stärker auf den Mund des Gesprächspartners.
- 3. Stimmen Sie bedingt zu.** Die bedingte Zustimmung ist kein absolutes Rechtgeben, sondern eher ein Verständnis für die Gründe des anderen.
- 4. Fragen Sie.** Wer fragt, führt das Gespräch. Fragen ist ein Zeichen innerer Stärke!
- 5. Finden Sie Gemeinsamkeiten.** Ist die Atmosphäre wieder entspannt, findet man in der Regel genügend Punkte, die man gemeinsam erreichen will und kann.

seine Ziele zu erreichen. Er will jedem durch seine Aktionen beweisen, wer er ist und was er kann. Er versucht, sich durchzusetzen, ohne Rücksicht auf Verluste. Trifft er dabei auf einen anderen Aggressiven, beginnt meist der Krieg, fliegen die Fetzen.

Es ist gut zu wissen, dass hinter der Aggression die verschiedensten Formen von Kontaktschwäche stehen. Darum entwickelt sich der Aggressive nicht zum Mitmenschen, sondern zum Gegenmenschen. Würde man die Gehirnströme eines aggressiven Menschen messen, würde man feststellen, dass er sich dauernd im Beta-Zustand befindet, mit einem entsprechend hohen Adrenalin Spiegel. Da wir die Menschen so akzeptieren müssen, wie sie sind, stellt sich die Frage, wie wir mit einem aggressiven Menschen umgehen, wie wir ihn behandeln. Da wir immer wieder auf aggressive Menschen stoßen, wäre es am besten, sich ein gutes Verhaltensmuster zu schaffen, auf das man sich verlassen kann. Zunächst einmal besteht für uns nicht der geringste Grund, uns einschüchtern zu lassen oder uns selbst in den Beta-Zustand zu begeben. Gerade im Angesicht eines Aggressiven

heißt es, ruhig, gelassen und mutig zu bleiben. Folgendes Verhalten hat sich immer wieder bewährt:

Widerstände abbauen

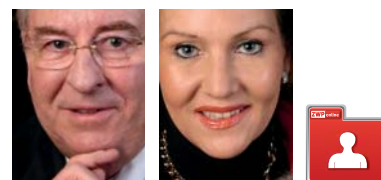
Erfolgreich sind wir nur, wenn wir gelernt haben, positiv zu reagieren. Kann man aber auf Angriffe positiv reagieren? Die meisten Aggressionen und Widerstände werden ja nur dadurch stark, dass wir gegen sie anrennen. Widerstände entstehen immer dann, wenn man beurteilt oder verurteilt, in Opposition geht oder nicht genügend Abstand bewahrt. Der erfolgreiche Mensch sollte ein Meister sein in der Kunst, Widerstände und Vorurteile abzubauen. Denn Widerstände erschweren das Leben, Widerstände sind wie Bleischuhe auf unserem Wege. Darum sollten wir nicht gegen andere kämpfen, sondern gemeinsam versuchen, Ziele zu erreichen. Wie viel Kraft und wie viel Energie könnten wir damit sparen. Ohne Mehraufwand würden wir sehr viel höhere Ziele erreichen, da wir einfach effizienter wären. Warum also kämpfen, wenn es auch anders geht! Wir kämpfen nicht, wir bringen Nutzen. Und wer anderen Nutzen

bringt, kann sich ohne Aggressionen durchsetzen. Persönlichkeiten überzeugen:

- durch Charisma statt durch Härte,
- durch Interesse statt durch Ablehnung,
- durch Liebe statt durch Dominanz.

Wissen Menschen, wie man den eigenen Stress langfristig reduziert und mit akutem Stress besser umgeht, haben Aggressionen – eigene wie auch die von anderen Menschen – keine Chance. Genauso gelingt es, auch schwierige Tage in der Zahnarztpraxis gemeinsam erfolgreich zu meistern.

autoren.



Nikolaus B. Enkelmann ist seit vielen Jahren einer der bedeutendsten Motivations- und Erfolgstrainer im deutschsprachigen Raum. Als erster führte er das Mentale Training im Spitzensport ein. Über 1 Million Ärzte, Top-Manager und Angehörige verschiedenster Branchen verdanken der Enkelmann-Methode Selbstbewusstsein, Ausgeglichenheit, Konzentrationskraft und damit letztendlich ihren Erfolg. Gemeinsam mit Tochter **Dr. Claudia Enkelmann** führt er das Institut Enkelmann (www.enkelmann.de) in Königstein. Sie hat Psychologie und Soziologie studiert, trainiert seit vielen Jahren erfolgreich Persönlichkeiten aus Vertrieb, Politik und Wirtschaft und zählt zu den renommiertesten Rednerinnen im deutschsprachigen Raum.

kontakt.

Enkelmann-Institut

Altkönigstr. 38c
61462 Königstein im Taunus
Tel.: 0 61 74/39 80
E-Mail: info@enkelmann.de
www.enkelmann.de

SINIUS. Die neue Effizienz-Klasse.



Holen Sie sich
SINIUS auf
Ihr Smartphone.

Effizienz und Klasse. Sie spüren, dass bei SINIUS einfach alles stimmt. Die neueste Touchscreen-Technologie führt Sie von Anfang an intuitiv durch all Ihre Behandlungen. Das innovative Hygienekonzept gibt Ihnen Sicherheit, täglich aufs

Neue. Stellen Sie sich jetzt Ihre neue Effizienz-Klasse zusammen. Ganz nach Wunsch. Ab sofort im Handel. Mit attraktiven Preis-Leistungs-Paketen. **Es wird ein guter Tag. Mit Sirona.**

www.sirona.de

The Dental Company

sirona.