

# Resilienz: Mit mentaler Fitness Krisen meistern

Ein Beitrag von Marlene Hartinger

**INTERVIEW** /// Konflikte und Krisen gehören nicht erst seit dem vergangenen Jahr zu unserem Alltag. Und doch hat die Coronapandemie einen ganz neuen und weitreichenden Stresslevel hervorgerufen, für deren Bewältigung wir zahlreiche Register ziehen müssen. Auch Resilienz zählt hier dazu. Was sich dahinter verbirgt und warum uns diese Fähigkeit jetzt und zukünftig helfen kann, erläutert Resilienzexpertin und Coach Prof. Dr. Jutta Heller im Interview.

**Frau Prof. Dr. Heller, wir befinden uns gefühlt seit einer Ewigkeit in Pandemie-bedingten, herausfordernden Verhältnissen. Wie kann uns hier Resilienz helfen? Was verbirgt sich eigentlich hinter dem Begriff?**

Bei der Resilienz geht es um die Fähigkeit, sich innerlich so zu regulieren, dass wir Stabilität empfinden, auch und gerade bei Tiefschlägen und in schwierigen Zeiten. Dann gelingt es deutlich leichter, im Außen flexibel – also situationselastisch – zu agieren und Herausforderungen zu meistern. Wichtig dabei ist eine proaktive Haltung, um frühzeitig potenzielle Krisen wahrzunehmen. Als sich beispielsweise Anfang des vergangenen Jahres die Coronakrise abzeichnen begann, schwirrte auch mir, wie den meisten Menschen, erst mal der Kopf mit Unsicherheiten und Fragen. Wie sollte ich der Pandemie begegnen? Dann bin ich bewusst auf Abstand gegangen und habe mit kühlem Kopf nach Lösungen gesucht: Wo kann ich mich digital umorientieren, welche Hilfen können beantragt werden und so weiter. Resilienz setzt unseren Zweifeln und Ängsten eine Kraft entgegen und erhält unsere Fähigkeit, zu sein und zu handeln.

**Was aber schafft Resilienz nicht?**

Es ist wichtig, zu verstehen, dass Resilienz uns nicht vor Krisen schützen kann. Auch resiliente Menschen erleben Hochs und Tiefs im Leben, vieles ist einfach nicht beeinflussbar und alles Unangenehme einfach auszuklammern und an sich abprallen zu lassen, führt langfristig mit ziemlicher Sicherheit in den Burn-out. Durch resilientes Verhalten vermeiden Menschen also keine Krisen, aber sie fallen nicht so tief, sie erholen sich schneller und können nach einem Tief sogar Lerneffekte für sich mitnehmen. Im besten Falle wachsen wir durch einen konstruktiven Krisenumgang an unseren Erfahrungen und sind nach einer Krise, wie wir sie momentan erleben, stärker als zuvor.

**Sie bieten Resilienztrainings für verschiedene Bereiche an: Braucht es, Ihrer Erfahrung nach, eine gewisse Prädisposition, oder kann man Resilienz ohne „Vorfähigkeiten“ lernen?**

Resilienz ist ja ein vieldimensionales Konstrukt, wobei ich in meinem Training sieben Resilienzschlüssel aufzeige, die alle trainierbar und entwicklungs-fähig sind. Zu den sieben Schlüsseln gehören Akzeptanz, Optimismus, Selbstwirksamkeit, Eigenverantwortung, Netzwerk-, Lösungs- und Zukunftsorientierung. Optimismus verstehe ich beispielsweise im Sinne einer inneren Haltung, mit der wir in Krisensituationen den Blick auf das



lenken, was heil geblieben ist und den Fokus mehr auf das Positive legen (ohne das Negative zu verleugnen). Zurzeit ist auch viel die Rede von Verantwortung, und im Sinne der individuellen Resilienz beinhaltet das auch, Verantwortung für das eigene Wohlergehen zu übernehmen. So sollte man überlegen, was uns normalerweise guttut und wie sich das auch in zum Teil nach wie vor eingeschränkten Zeiten wie den aktuellen weiter pflegen lässt. Auch kleine Änderungen in unserem Tun können große Veränderungen bei der eigenen Resilienz bewirken.

Resilienz wird nicht erst dann gebraucht, wenn die Krise schon mit voller Wucht eingeschlagen hat, sondern auch in ruhigeren Zeiten. Schließlich sind es oft die tagtäglichen, immer wiederkehrenden Belastungen, die an der Widerstandskraft zehren.

---

### Individuelle Resilienzschlüssel (7 + 3) nach Jutta Heller

- Akzeptanz
- Optimismus
- Selbstwirksamkeit
- Eigenverantwortung
- Netzwerkorientierung
- Lösungsorientierung
- Zukunftsorientierung

---

**7** Grundschlüssel

- Achtsamkeit
- Ungewissheitstoleranz
- Veränderungsbereitschaft

---

**3** Zusatzschlüssel

Je nach Kontext werden diese drei Zusatzschlüssel relevant!



Die neue  
**Procodile Q.**  
Evolution der  
Flexibilität.

Kernkompetenz,  
weiter gedacht.



## Team-Resilienz setzt eine **Vertrauenskultur** sowohl zwischen den Mitarbeitern als auch zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten voraus.

**Begeben wir uns in den Praxisalltag: Welche Herausforderungen profitieren besonders von Mitarbeitern mit einer hohen Resilienz?**

Resilienz wird nicht erst dann gebraucht, wenn die Krise schon mit voller Wucht eingeschlagen hat, sondern auch in ruhigeren Zeiten. Schließlich sind es oft die tagtäglichen, immer wiederkehrenden Belastungen, die an der Widerstandskraft zehren. Und dann kann auch eine kleine Krisensituation ganz leicht das Fass zum Überlaufen bringen: eine besonders stressige Arbeitswoche, Ärger im Team oder mit Patienten, im häuslichen Kontext oder Veränderungen, die unsere Routine plötzlich unterbrechen. Mit Resilienz haben Mitarbeiter hier ein besseres Handwerkszeug zur Handhabung dieser Situationen, sodass die Belastungen nicht mehr als so stark empfunden werden. Wenn sie die Situation akzeptieren können, sich durch Optimismus und Selbstwirksamkeit Mut machen, nach Lösungen suchen und dann eigenverantwortlich die Herausforderungen angehen, dann überstehen sie auch größere, länger anhaltende Krisen und Konflikte. Krisensituationen werden von verschiedenen Menschen unterschiedlich belastend wahrgenommen, und ebenso ist es auch individuell verschieden, welcher Resilienzschlüssel in bestimmten Situationen am hilfreichsten ist.

All dies lässt sich aber erlernen, über Coaching und in kombiniertem Eigentraining, und gibt Menschen eine Kompetenz an die Hand, die sie in allen Lebensbereichen brauchen und die sie zu starken Individuen und Teamplayern machen. Eine Zahnarztpraxis mit Mitarbeitern, die über ein resilientes Verhalten verfügen, macht sich stark für alle kleineren und größeren Herausforderungen unserer Zeit.

**Ein Resilienzschlüssel, den Sie benennen, ist die Ungewissheitstoleranz. Was verbirgt sich dahinter?** Ungewissheitstoleranz ist die menschliche Fähigkeit, Mehr- und Vieldeutigkeit von Situationen als Bereicherung zu empfinden anstatt als Bedrohung. Komplexe Situationen wie die jetzige Pandemie können von niemandem ganz erfasst werden und bringen ein hohes Maß an Unsicherheit mit sich: Was bedeutet diese oder jene Information, wie wird sich das Ge-

schehen auf unser zukünftiges Leben und Arbeiten auswirken? Menschen mit einer hohen Ungewissheitstoleranz können mit solchen Fragestellungen und „offenen“ Situationen besser umgehen oder sie zumindest besser aushalten. Sie sind sich ihrer widersprüchlichen Qualitäten bewusst, die ihnen größere Flexibilität im Handeln erlauben: zum Beispiel kann man mutig sein, neue Kommunikations- und Arbeitsformen ausprobieren und gleichzeitig vorsichtig sein und durch eigenes Verhalten Ansteckungsrisiken minimieren.

**Neben der individuellen Resilienz coachen Sie auch eine spezifische Team-Resilienz: Ist diese „nur“ die addierte Summe individueller Resilienzen oder entsteht bei der Team-Resilienz eine gruppenspezifische Qualität?**

Team-Resilienz ist mehr als die Summe einzelner Widerstandskräfte, es hat also eine gruppenspezifische Qualität. Resiliente Teams definieren sich durch ihre gut funktionierenden interaktionalen Prozesse, durch die Art der Teamführung und außerdem natürlich auch durch die persönlichen Ressourcen jedes Einzelnen. Ein grundlegender Schlüssel für Team-Resilienz ist psychologische Sicherheit. Wenn dieser Schlüssel in einem Team stark ausgeprägt ist, erfahren alle Teammitglieder gegenseitige Wertschätzung. Sie trauen sich, auch ungewöhnliche Vorschläge oder Ideen anzusprechen, sie lernen gemeinsam aus Fehlern. Team-Resilienz setzt eine Vertrauenskultur sowohl zwischen den Mitarbeitern als auch zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten voraus. Die kann – zum Beispiel in Teamworkshops – dadurch gefördert werden, dass man die spezifischen Stärken der anderen Teammitglieder anerkennt und sich bewusst macht, in welchen Situationen andere etwas gut gemacht haben. All dies gilt für die gesamte Unternehmenslandschaft, einschließlich einer Zahnarztpraxis.

### Mehr Informationen zum Thema Resilienz ...

... bietet Jutta Hellers Online-Resilienz-Kurs, mit dem im eigenen Lerntempo und individueller Schwerpunktsetzung an den Resilienzschlüsseln gearbeitet werden kann.

Alle Infos unter: [www.juttaheller.de](http://www.juttaheller.de)



# BLUE SAFETY

Die Wasserexperten

#HYGIENEOFFENSIVE

„In der persönlichen Beratung erzielen wir gemeinsam eine passgenaue Lösung!“

Ihr benötigtes Trinkwasserhygiene-Konzept ist so individuell wie Ihre Praxis.

Deshalb analysieren wir genauestens Ihre Situation vor Ort, bevor wir Ihnen ein maßgeschneidertes Angebot machen – natürlich unverbindlich und kostenfrei.“

## Dieter Seemann

Leiter Verkauf und Mitglied der Geschäftsführung bei BLUE SAFETY



+

13

Aktion verlängert



**BIOFILME UND BAKTERIEN STOPPEN**

**Jetzt profitieren:**  
Für **SAFEWATER 4.2** entscheiden und ein neues **iPhone 13** als **Bonus** bekommen.\*

\* Neukunden erhalten bei Vertragsschluss: 1x iPhone 13, GB: Basismodell. Abbildung zeigt Vorgängermodell. Auslieferung könnte sich verzögern. Nähere Bedingungen und finale Spezifikationen finden Sie beim Angebot. Das Angebot endet am 31.10.2021.



Vereinbaren Sie Ihren **persönlichen Beratungstermin für die Praxis:**

Fon **00800 88 55 22 88**

WhatsApp **0171 991 00 18**

[www.bluesafety.com/Herbstaktion](http://www.bluesafety.com/Herbstaktion)