



# Keep calm, relax and smile

## Erfolgreiche Kommunikation bei Hektik und Stress

Donnerstag, Viertel vor vier. Du denkst: Es ist fast geschafft. Doch wieder klingelt das Telefon, der Anrufer ungehalten und laut – solche Tage kennen Sie. Das BZBplus hat einen Experten gefragt, wie man auch diese gut übersteht.

Augen zu! Niemand sieht mich – als Kind hat das in der Phantasie funktioniert. Nur können wir uns nicht wirklich

an unseren Lieblingsort zaubern, wenn der Alltag an den Nerven zerrt. Oft hilft es, ein paar Mal tief durchzuatmen. Zu sich selbst zu sagen: Entspann dich, es ist gleich besser. Vielleicht hat eine Kollegin Zeit für ein kurzes Gespräch oder gibt Kraft durch Blickkontakt. Noch besser ist es jedoch, bereits im Vorfeld schwierigen Situationen souverän zu begegnen.

### **Worte sind nur ein Teil der Kommunikation**

Die zwischenmenschliche Kommunikation ist vielfältig. Sie findet immer auf einer Sach- und einer Beziehungsebene statt. Die verbale, ausgesprochene Botschaft ist Teil der Sachebene und wird über die Sprache vermittelt. Emotionale Informationen transportieren wir dagegen nonverbal –



Foto: pictworks - stock.adobe.com

über Körpersprache, Gestik, Augenkontakt und Mimik – und paraverbal durch Stimmlage, Lautstärke, Tempo und Tonfall.

„Die Beziehungsebene hat wesentlich größeren Einfluss als die Sachebene“, erklärt Klaus Welzenbach, Buchautor und Management-Trainer. „Deshalb ist nonverbale und paraverbale Kommunikation viel wirkungsvoller und authentischer.“ Wer diese Strukturen kennt, kann sie für sich nutzen.

### Ohren auf und alle Sinne beisammen

Vier Faktoren sind wichtig für eine erfolgreiche Kommunikation: lächeln, spiegeln, hinhören und fragen. Lächeln schafft eine gute Grundstimmung – und überträgt sich sogar am Telefon. „Beim Spiegeln sagen wir nichts Eigenes. Wir zeigen, dass wir den anderen ernst nehmen“, beschreibt

Welzenbach. „Meist reichen kurze Wörter wie aha, oh ja, wirklich oder verstehe.“ Im direkten Gespräch signalisiert eine zustimmende Körperhaltung (nicken, Innenarme/Handinnenfläche zeigen, Bauch/Brust zugewandt) nonverbal Offenheit und Vertrauen.

Sobald ein Austausch auf der Sachebene möglich ist, klären Sie durch aktives Hinhören, worum es dem Patienten geht. Fragen helfen dabei. „Wer fragt, der führt“, so der Experte. „Sie bekommen die Details, die Sie brauchen, und Ihr Gegenüber fühlt sich wertgeschätzt.“ Mit Formulierungen wie „Wenn ich Sie richtig verstanden habe ...“, lassen sich Inhalte zusammenfassen und bestätigen. „Dann biete ich an ...“, kann die Einleitung für einen verbindlichen Gesprächsabschluss sein.

### Den Wind aus den Segeln nehmen

Die wenigsten Menschen suchen bewusst eine Konfrontation. Dennoch wird das Praxisteam oft zum Blitzableiter. Der Grund liegt häufig nicht bei der Zahnarztpraxis – es ist nicht Ihre Schuld, dass das Auto kaputt oder eben der Kaffee über das T-Shirt geschwappt ist.

Für solche Zwischenfälle weiß Welzenbach ebenfalls Rat. Widmen Sie der aufgebracht Person Ihre volle Aufmerksamkeit und machen Sie nichts nebenbei. Hören Sie aktiv hin, reagieren Sie angemessen auf verbale, nonverbale und paraverbale Botschaften. Spiegeln Sie die Sprache und verzichten Sie auf Reizwörter wie aber, nein, Problem.

Halten Sie Blickkontakt. Sie arbeiten sitzend am Empfang? Stehen Sie ruhig auf und wechseln in die gleiche Haltung wie Ihr Gegenüber. Bleiben Sie freundlich und verbindlich. Übernehmen Sie Verantwortung, ohne das Gesagte persönlich zu nehmen. Formulieren Sie Ich-Botschaften und sprechen Sie Emotionen an („Ich merke, dass Sie verärgert sind.“).

Falls die Diskussion weiter an Fahrt gewinnt, holen Sie einen Kollegen oder die

Chefin dazu und dokumentieren Sie den Wortwechsel. Beleidigungen sind immer tabu – wir alle erwarten doch Respekt.

Welzenbach hat noch einen besonderen Rat, um in solchen Situationen empathisch zu bleiben: „Je größer mein eigenes Selbstwertgefühl ist, umso leichter kann ich mit meinem Gesprächspartner kommunizieren.“

Ingrid Krieger

## SURVIVAL-TIPPS FÜR MEHR ABSTAND

Nach stressigen Situationen schnell wieder runterkommen – das lässt sich trainieren. Kleine Rituale helfen dabei.

### DEN INNEREN SMILEY WECKEN

Ob Familie und Freunde, Haustier oder Urlaubsort: Was uns persönlich wichtig ist, tut uns gut und zaubert uns ein Lächeln ins Gesicht. Fokussieren Sie sich auf das, worüber Sie sich freuen.

### NEGATIVES LOSWERDEN

Nach einer unangenehmen Begegnung face to face oder am Telefon: aufstehen und sich durchschütteln – die letzten Minuten quasi abschütteln (funktioniert auch in Gedanken oder im Gemeinschaftsraum).

### POWER SPÜREN

Unsere Körperhaltung beeinflusst, wie wir uns fühlen. Stehen Sie für schwierige Gespräche oder Telefonate auf. Durch einen stabilen Stand, eine freie Atmung und eine feste Stimme wirken Sie selbstsicher.