

## Newsletter 2023/09

### „Impulse zu erfolgreichem Umgang mit Veränderung“

In dieser Ausgabe geht es ums Thema:

### Negative Emotionen anderer: Wie damit umgehen?

#### Grüezi – Guten Tag!

Das kann es immer geben: Wir haben es mit Menschen zu tun, denen es nicht gut geht und deren beeinträchtigende Emotionen auch uns beeinflussen. Wie damit umgehen? Davon handelt dieser Newsletter.

Viel Anregendes wünscht Ihnen

*Sibylle Tobler*



#### Inhalte

- Wenn wir es mit Menschen in beeinträchtigenden Emotionen zu tun haben...
- Verstehen, was es mit negativen Gefühlen auf sich hat
- Aktiv werden?
- Anregungen, wie Sie einer Person in negativer Stimmung begegnen können
- Wenn Sie sich vertieft mit dem Thema beschäftigen möchten...

#### Wenn wir es mit Menschen in beeinträchtigenden Emotionen zu tun haben...

Ich gebe Supervision für eine Gruppe von Laufbahnberaterinnen, die mit Menschen arbeiten, die aus gesundheitlichen Gründen abklären müssen, was beruflich möglich ist. Sei es, dass sie nach einer Krankheitsdiagnose oder einem Unfall ihre bisherige Arbeit nicht mehr ausüben können. Sei es, dass ihre Arbeitsfähigkeit wegen psychischen Problemen eingeschränkt ist. Diese Professionals wollen wissen: Wie gehen wir mit Emotionen dieser Menschen um? Etwa mit Existenzängsten einer passionierten Zahnärztin mit MS-Diagnose? Was ist ein gutes Vorgehen bei einem Kunden, bei dem es durchaus realistische berufliche Möglichkeiten gibt, der aber mental/emotional hängen bleibt bei Geschehenem?

Auch in anderen Kontexten – beruflich und privat – haben wir es immer wieder mal mit beeinträchtigenden Gefühlen anderer zu tun: Da ist die Beratungskundin, deren „alle sind gegen mich“ produktives Arbeiten blockiert. Da ist die Arbeitskollegin, deren schlechte Stimmung und Jammern nervt und effizientes Arbeiten erschwert. Da ist die Wohneigen-

tümerschaft, in der zwei Parteien Krach haben miteinander. Da ist die alte Dame, die jung verwitwet ihre beiden Kinder neben forderndem Job großgezogen, ihnen ein Studium ermöglicht hat, jetzt untröstlich ist und darüber klagt, dass ihr Sohn sich nicht um sie kümmert. Da ist der Freund, der sagt: „Ich bekomme buchstäblich Bauchweh, wenn ich sehe, was in der Welt passiert und wie Menschen immer weniger selbst denken.“

Sicherlich fallen Ihnen eigene Situationen ein, in denen Sie mit negativen Gefühlen anderer konfrontiert werden – und einen Weg suchen, wie Sie gut damit umgehen können.

Daher dieser Newsletter.

Vielleicht wollen Sie eine konkrete Situation in Ihrem Alltag durch die Lektüre „mitnehmen“ und für sich Antworten finden, wie Sie hier vorgehen wollen.

### **Verstehen, was es mit negativen Gefühlen auf sich hat**

Negative Gefühle kommen nicht aus der Luft gefallen. Sie sind Resultat von Erfahrungen – genauer: der Interpretation von Erfahrungen.

Grob gesehen lassen sich zwei Situationen unterscheiden:

- **Beeinträchtigende Gefühle als Reaktion auf einen akuten Stressor:** Eine Person ist aktuell mit einer eingreifenden Situation konfrontiert. Dass eine passionierte Zahnärztin nach einer MS-Diagnose Existenzängste entwickelt, ist verständlich. Negative Gefühle sind hier Reaktion auf eine akute Stresssituation. Solche Situationen kann es immer geben – auch für Menschen, die ihr Leben als „Aufbrechende“ gestalten. Auch sie können mit Ereignissen konfrontiert werden, die sie in den Alarm- bzw. **Stress-Modus** versetzen.
- **Beeinträchtigende Gefühle als Ausdruck einer zur Gewohnheit gewordenen Haltung:** Eine Person hat sich an negative Gefühle gewöhnt und lässt sich auf „Auto-pilot“ davon im Denken und Verhalten leiten. Wenn eine Beratungskundin vermittelt „Alle sind gegen mich“, hat das vermutlich wenig zu tun mit der aktuellen Situation, sondern ist Ausdruck davon, dass diese Frau sich angewöhnt hat, ihr Leben aus einer Opferperspektive wahrzunehmen – mit allen Gedanken, Gefühlen und Verhaltensweisen, die damit verbunden sind.

Egal, ob akut oder zur Gewohnheit geworden: **Alle beeinträchtigenden Gefühle sind Ausdruck davon, dass eine Person mental und physiologisch im Stress-Modus ist.**

Das heißt: Diese Person fokussiert auf etwas, was sie als Gefahr, Belastung, Bedrohung wahrnimmt bzw. interpretiert. Dies bewirkt entsprechende Gedanken und Gefühle. Zugleich bewirkt es, dass Gehirn und Körper im Alarm-Modus sind. Das beinhaltet: Der Fokus dieser Person liegt auf dem als negativ wahrgenommenen Umstand – ihr Fokus ist eng. Die Gehirnaktivität ist erhöht und inkohärent – die Person hat „Geschwätz“ im Kopf, kann nicht ruhig und klar denken, dreht mental. Die Gefühle sind beeinträchtigend – die Person hat z.B. Angst, ist aggressiv, wütend, frustriert, mutlos, verzweifelt, depressiv, resigniert, fühlt sich schuldig oder beschuldigt andere, fühlt sich als Opfer usw. Aufmerksamkeitsfokus, Denken, Fühlen sowie damit verbundene neurochemische Prozesse steuern Körperprozesse und das Verhalten: Die Person ist angespannt, mental und körperlich aus dem Gleichgewicht und lässt sich in ihrem Verhalten von ihren Gefühlen leiten. Je nach Gefühl ist sie auf „Kampf“ – das ist die Beratungskundin, die unterstellt, alle seien gegen sie. Oder sie jammert – das ist die Witwe, die hängen bleibt beim Gefühl, von ihrem Sohn im Stich gelassen zu sein. Oder sie wird in depressivem Modus fürs Umfeld zum Energiefresser.

Vielleicht denken Sie jetzt: Wozu dieses Wissen, wenn ich es mit einem aggressiven Kunden oder einer jammernden Nachbarin zu tun habe?

### **Wissen ermöglicht, zu verstehen,**

- **warum Menschen in negativen Stimmungen oft nicht ansprechbar sind.** Im Alarm-Modus sind sie begrifflicherweise fokussiert auf das, was sie als Gefahr wahrnehmen;
- **warum Empathie nicht immer hilfreich ist.** Wenn wir verständnisvoll auf die Existenzangst der Zahnärztin eingehen, kann ihr das bis zu einem gewissen Grad helfen, über ein Tief hinwegzukommen; sie fühlt sich verstanden. Doch wenn wir die Emotionen einer Person teilen, kann das sehr kontraproduktiv sein: Unabsichtlich unterstützen wir damit den Stress-Modus dieser Person. D.h. wir führen zusätzliche Energie zu an die Gefühle, die diese Person plagen. Statt zu einer positiven Wende führt dies zu „mehr desselben“ – physiologisch: Neurale Netzwerke, die mit den Gedanken und Gefühlen rund um die Situation verbunden sind, werden gestärkt. Chemische Signale, die mit den negativen Gefühlen verbunden sind, bleiben aufrechterhalten;
- **warum wohlgemeinte Ermunterungen bewirken können, dass sich die Person noch elender fühlt.** Im Stress-Modus kann man wenig anfangen mit guten Tipps, dem Hinweis, „dass es schon gut kommt“ oder der Ermunterung, „positiv zu sein“.

Wissen und Verstehen setzen in die Lage, negativen Gefühlen einer Person selbstbestimmt, sachlich, angemessen und hilfreich zu begegnen – ohne sich emotional hineinziehen zu lassen, ohne sich zu erschöpfen mit gut gemeinten Interventionen, auch ohne sich zu ärgern oder sich den Gefühlen dieser Person ausgeliefert zu fühlen.

Und jetzt?

### **Aktiv werden?**

Es gibt keine Allgemeinrezepte, was ein gutes Vorgehen ist, wenn wir es mit Menschen in negativen Gefühlen zu tun bekommen.

Eine Art Checkliste zur Klärung, ob Sie aktiv werden wollen:

- **Um welche Art von Person handelt es sich?** Ist es eine Person, die wie die Zahnärztin akut mit etwas konfrontiert ist, was schlechte Gefühle triggert? Oder haben wir es mit einer Person zu tun, die chronisch schlecht drauf ist? Im ersten Fall ist die Chance, etwas Positives bewirken zu können, grösser als im zweiten.
- **Was ist unser Verhältnis zu dieser Person?** Als Professional kommen wir nicht darum herum, negative Emotionen der Personen, mit denen wir arbeiten, einzubeziehen, wenn unsere Facharbeit „ankommen“ soll. Als Privatperson sind wir frei, zu wählen: Wie wichtig ist es mir hier, etwas zu unternehmen?
- **Was ist unsere eigene Befindlichkeit?** Wie bei den Sicherheitsinstruktionen vor einem Flug gilt auch hier: *Zuerst* sich selbst die Sauerstoffmaske aufsetzen und *dann* sich um andere kümmern. Also: Bin ich selbst in der Lage und Stimmung, auf diese Person zuzugehen – oder ist es besser, mich zu distanzieren, zu schützen?
- **Was ist es für eine Situation?** Wenn ich mit einer Nachbarin konfrontiert bin, deren Emotionen auch mein Wohlbefinden beeinträchtigen, werde ich mich eher zu action entscheiden als wenn es eine Person ist, mit der ich kaum zu tun habe.

Was trifft in Ihrer Situation zu?

Wenn Sie zum Schluss kommen: Ja, ich will / muss hier aktiv werden:

- **Erkunden Sie: Was macht das mit mir?** Wenn wir es mit negativen Emotionen anderer zu tun haben, löst das auch bei uns etwas aus – je nach Persönlichkeit, Beziehung und Situation etwa Hilflosigkeit, Bedürfnis, zu helfen, Schwierigkeit, negative Gefühle auszuhalten, Irritation usw. Indem Sie genau hinschauen, vermeiden Sie, selbst emotional auf Autopilot zu (re)agieren. Beispiel: Eine Beratungskundin erzählt mir: „Ich habe ein böses WhatsApp meines Nachbarn erhalten; er ärgert sich über mein Klavierspiel. Im ersten Augenblick hat das bei mir Angst getriggert: Oh, wie löse ich das? Dann wurde ich wütend: Ich lass mir einen solchen Ton nicht gefallen! Ich habe es geschafft, nicht selbst in Stress zu kommen, sondern in den (Re)Creation-Modus zu wechseln: Ich habe mir überlegt, was hier sachlich ein gutes Vorgehen sein könnte. Und ich habe dem Nachbarn sehr sachlich einen Vorschlag gemacht – ohne auf seine Aggression einzugehen. Überraschend kam ein sachliches WhatsApp zurück. Wir haben einen Termin abgemacht, um eine Lösung zu finden.“ Hätte sie in Angst oder Wut reagiert, hätte dies vermutlich die Stimmung angeheizt – potentiell Anfang einer negativen Spirale. Die eigenen Emotionen zu erkennen und bewusst auf eine sachliche Ebene zu gehen, ist wichtig und oft hilfreich – und ermöglicht der anderen Person, den eigenen Modus zu unterbrechen.
- **Zuerst selbst in den (Re)Creation-Modus wechseln.** Das Beispiel macht deutlich: Es kann immer geschehen, dass wir durch negative Gefühle anderer selbst in Stress kommen. So spüren wir als Professional vielleicht Druck, Lösungen herbeizuführen. Hilfreich: Vergewissern Sie sich, dass Sie für eine andere Person umso eher hilfreich sind, je mehr Sie selbst „detached“ sind (nicht emotional), Ruhe ausstrahlen, die Kapazität haben, die Person so zu nehmen, wie sie gerade ist und sich nicht verantwortlich zu fühlen für deren Stimmungslage. Ich pflege zu sagen: It takes two to tango. Unsere Ruhe und Sachlichkeit strahlen auf andere aus. Allein dies kann schon dazu beitragen, dass diese Person in eine andere Stimmung kommt.
- **Perspektivenwechsel: Was ist hier ein motivierender Horizont?** Wie sind Sie als Person, die gut auf emotionale Stimmungen anderer eingeht – ohne sich reinziehen zu lassen? Wie sieht hier eine Situation aus, in der Sie auf diese Person zugehen auf eine Art, die Positives ermöglicht? Wie denken, fühlen und handeln Sie als diese Person?

### Anregungen, wie Sie einer Person in negativer Stimmung begegnen können

Wenn Sie zum Schluss kommen, zu intervenieren – im Folgenden einige Anregungen:

- **Benennen, was Sie sehen.** Etwa „Ich höre, dass Sie mir wiederholt sagen ‚Alle sind gegen mich‘.“ Viele Menschen realisieren nicht, wie sie auf andere wirken.
- **Ins Nachdenken bringen.** Um beim Beispiel zu bleiben: „Wie kommen Sie darauf, dass alle gegen Sie sind?“ Dies bewirkt, dass der Autopilot der Person unterbrochen wird. Physiologisch wird ihr Frontallappen im Neocortex aktiviert, jener Gehirnbereich, der uns zu bewussten Prozessen in die Lage setzt. Das fängt damit an, einfach zu beobachten: Was veranlasst mich eigentlich zu diesem Gefühl?
- **Strikt sachlich bleiben.** Keine Interpretation. Keine Psychologisierung. Keine Moral.
- **Klären: Ist diese Person ansprechbar?** Ist Intervention erwünscht? Oder bleibt die Person auf Autopilot, lehnt es ab, zu schauen, was dazu beitragen könnte, mehr in den

(Re)creation-Modus zu kommen? Dann kann es hilfreich sein, dies zu benennen: „Ich bin gerne bereit, zusammen zu schauen, wie Du hier vorgehen kannst – aber ich habe den Eindruck, dass Du das nicht willst.“

- **Ruhe kreieren.** Eine Person im Alarm- bzw. Stress-Modus kann nicht auf gute Lösungen kommen und das Leben gestalten. Indem wir Ruhe kreieren, geben wir ihr die Möglichkeit, selbst ruhiger zu werden. So habe ich es etwa mit einem Beratungskunden in einer extremen Stresssituation gemacht: Abrupt verlassen von seiner Partnerin, mit der er ein Geschäft geführt hatte, kam er begreiflicherweise in enormen Stress – keine Partnerin, kein Dach über dem Kopf, kein Einkommen und einen Haufen negativer Gefühle. Ich schlug ihm als erstes vor, wie ein Detektiv Fakten zu sammeln zu jeder „Baustelle“. Er ließ sich darauf ein. Allein dies ließ ihn ruhiger werden – er machte die Erfahrung, dass man in einer Situation, in der es auf vielen Ebenen „brennt“, durch genaues Hinschauen Überblick gewinnt; er konnte mühelos bestimmen, was seine Prioritäten waren. Wenn ich selbst in Stress gekommen wäre oder ihm rasch eine Lösung vorgeschlagen hätte, wäre es nicht zu dieser Erfahrung gekommen. Das bedingt, dass wir selbst ruhig bleiben. Dann können wir der anderen Person sachlich, empathisch ermöglichen, auch ruhiger zu werden.
- **Sachliche Lösungen für sachliche Probleme.** Wer erfährt, dass es im Umgang mit einem Problem konkrete Möglichkeiten gibt, wird schnell einmal in einen anderen Modus kommen, Zugang erhalten zu eigenen Ressourcen und Ideen. Wenn wir nicht psychologisieren oder vorschnell mit gutgemeinten Tipps kommen, fühlt sich die Person ernstgenommen. Zugleich zeigt sich rasch, ob eine Person wirklich an Lösungen interessiert ist – oder ob sie in den negativen Gefühlen bleibt. It takes two to tango. In negativen Gefühlen kann nichts Positives entstehen. Doch es gibt Situationen, in denen Menschen in diesen Gefühlen verharren, insbesondere in Situationen, in denen sie sich daran gewöhnt haben – auch wenn sie darunter leiden. Neurobiologie hilft, dieses Phänomen zu verstehen: Wir haben es mit „**emotional addiction**“ zu tun. Auch ermöglicht Wissen, dass eine Person realisiert, wie es kommen kann, dass sie in einer negativen Stimmung bleibt, obwohl sie kognitiv weiß, dass das nicht zu Lösungen führt.
- **Anregungen zur Gefühlsregulierung.** Je nach Situation kann es nützlich sein, mit einer Person Ideen zu sammeln, wie sie ein Abdriften in negative Gefühle unterbrechen kann. Etwa mit einem Ritual. Oder mit dem bewussten Üben, den Fokus zu öffnen: Was läuft eigentlich gut? Wann geht es besser? Wann ist es mir schon gelungen, in eine andere Stimmung zu kommen? Oder dem Training, am Morgen nach dem Erwachen mentales Drehen zu unterbrechen und „**emotional rehearsal**“ zu üben: Positive Gefühle zu aktivieren, z.B. „Wie werde ich mich fühlen, wenn ich gute Wege im Umgang mit diesem Problem gefunden haben werde?“

Ich wünsche Ihnen die Erfahrung, dass Sie so mit negativen Gefühlen anderer umgehen können, dass Sie selbst im (Re)Creation-Modus bleiben ... und mit ein bisschen Glück die betroffenen Personen ebenfalls erfahren, wie man negative Stimmungen unterbrechen kann und dies das Leben wesentlich angenehmer werden lässt.

### Wenn Sie sich vertieft mit dem Thema beschäftigen möchten...

- Mehr zu Menschen, die ihr Leben „gestalten“ und auch aus schwierigen Situationen „aufbrechen“ statt darin zu „verharren“ auf unserer Website.

- Mehr zum Umgang mit Menschen im Stress-Modus
  - im Newsletter 2020/11: „(Wie) kann man andere entstressen?“
  - im Newsletter 2023/03: „Ruhe kreieren“
  - im Newsletter 2017/01: „Wohltuende Kontakte pflegen – Energielöscher meiden“
- Mehr zum Stress- vs. (Re)Creation-Modus
  - Auf unserer Website (nach unten scrollen)
  - in meinem Buch „Veränderungskompetenz fördern. Für Professionals in Führung, Beratung und Therapie“
  - In mehreren Newsletter-Ausgaben, etwa Newsletter 2022/05: „Entspannt sein in angespannten Zeiten?!“
- Mehr zum Phänomen „emotional addiction“ im Newsletter 2021/10: „Emotional addiction – Warum sich gutes Neues nicht immer gut anfühlt“
- Mehr zu „Gefühlsregulierung“
  - in meinem Buch „Veränderungskompetenz fördern. Für Professionals in Führung, Beratung und Therapie“, dort zu Julius Kuhls PSI-Theorie, wonach die Fähigkeit, negative Gefühle auszuhalten, ohne darin abzudriften sowie die Fähigkeit, positive Gefühle zu aktivieren, essenziell ist in der Lebensgestaltung generell und erst recht in der Bewältigung von Schwierigem.
  - im Newsletter 2020/04: „Die Kunst der Selbstberuhigung“
  - im Newsletter 2019/04: „Wenn Gefühle Entwicklung erschweren“
  - im Newsletter 2023/06: „Emotional rehearsal – positive Gefühle aktivieren“

Ich freue mich über Ihre direkte Kontaktaufnahme,

- wenn Sie spezifische Fragen zum Thema „Umgang mit Veränderung“ klären und allenfalls Beratung oder Coaching in Anspruch nehmen wollen;
- wenn Sie eine Veranstaltung oder einen Medien-/Diskussionsbeitrag zum Thema in ins Auge fassen;
- wenn Sie weitere / andere Fragen, Ideen, Bemerkungen, Anliegen haben.

Am besten bin ich per Mail erreichbar: [kontakt@sibylletobler.com](mailto:kontakt@sibylletobler.com)

---

#### Impressum

Für diesen Newsletter verantwortlich und Copyright © 2023: Dr. Sibylle Tobler  
Alle Rechte vorbehalten

#### Unsere Adresse & Kontaktangaben:

Dr. Sibylle Tobler, Begleitung in Veränderung

Via Patocchi 14

CH-6644 Orselina TI

T CH +41 (0)91 224 66 45

[kontakt@sibylletobler.com](mailto:kontakt@sibylletobler.com) | [www.sibylletobler.com](http://www.sibylletobler.com)

Geschäftsführerin: Dr. Sibylle Tobler | Sitz: CH-Orselina

Numero di conteggio AVS (AHV): 4.127.630

Unternehmens-Identifikationsnummer (UID): CHE-383.195.204