

## „Resilienz – Wie wir Belastungen gut überstehen.“

Mag. Ulrike Gmachi-Fischer

**(Wien, 2012) Wir kennen das Phänomen: Eine umfassende Umstrukturierung, Arbeitsplätze werden eingespart und MitarbeiterInnen entlassen, neue Aufgaben kommen hinzu, der Druck auf die Belegschaft ist enorm.**

**Alle MitarbeiterInnen sitzen quasi im selben Boot – und doch – während manche unter massiven Stresserscheinungen, bis hin zu Burnout, leiden, bleiben andere gesund. Warum?**



Das Wort „Resilienz“ kommt aus dem Lateinischen „resilire“ und bedeutet „zurück springen“ oder „abprallen“. Der Begriff, ursprünglich aus der Werkstofftechnik, wird als Synonym für Widerstandsfähigkeit, Belastbarkeit und Flexibilität benutzt. Heute wird Resilienz als die Stärke eines Menschen bezeichnet, Lebenskrisen wie z.B. schwere Krankheiten, lange Arbeitslosigkeit, Verlust von nahestehenden Menschen oder Ähnliches ohne anhaltende Beeinträchtigung durchzustehen.

Seelische Widerstandskraft ist mehr als positives Denken und die Konzentration auf die eigene Stärke. Sie ist auch kein besonderer Persönlichkeitsfaktor besonders optimistischer Zeitgenossen. Resilienz entsteht vielmehr im Zusammenspiel zwischen der Umgebung, individuellen Vorerfahrungen und der Art und Weise, wie Krisen und Belastungen verarbeitet werden.

Resilienz stützt sich auf sieben Säulen: Akzeptanz, Lösungsorientierung, Optimismus, Verlassen der Opferrolle, Übernahme von Verantwortung, Netzwerkoptimierung und Zukunftsplanung. Diese Ressourcen sind die Standbeine, auf denen wir sicher durch Krisen wandern können. Je mehr und je stärker ein Mensch diese „Beine“ ausgeprägt hat, desto sicherer steht er, ohne ins Wanken zu geraten.

Resilienz ist also nicht angeboren, sondern lässt sich trainieren – lebenslang.

Die Arbeit an Kundenschnittstellen stellt besondere Anforderungen an die Belastungsfähigkeit von MitarbeiterInnen. Im direkten Kundenkontakt, so wie bei allen personenbezogenen Dienstleistungen, ist der Anteil der Emotionsarbeit überproportional hoch. Das bedeutet, dass Gefühle präsentiert werden müssen, die der Mitarbeiter sehr häufig nicht wirklich fühlt. Die negativen Emotionen eines verärgerten Kunden sollten „abprallen“ und eine freundliche, verständnisvolle und zugewandte Reaktion auslösen. Die entstehenden emotionalen Dissonanzen können zu emotionaler Erschöpfung, belastenden Stressreaktionen und Motivationsabfall führen.

In meinem Artikel 2009 habe ich Agents zu ihrer Emotionsarbeit befragt. Die Antworten auf die Frage, was sie besser können möchten:

... „Mich selbst weniger aufregen und ärgern, mit mehr Gleichgültigkeit an die Sache herangehen können“.

... „mehr Geduld zu haben, besser abschalten zu können, Schutz des Selbstwerts, schneller Reflektieren (Vogelperspektive einnehmen), Konfliktbearbeitung und Lösungsorientierung; mich selbst weniger aufregen und ärgern, mehr Gleichgültigkeit; Gelassenheit“, mehr Handlungsspielraum wie zum Beispiel dieser Agent: „Manchmal wünschte ich, ich könnte dem kunden mehr sagen, ...“. ... [Auszug aus: „Der erste Call entscheidet wie der Tag wird. Gefühlsarbeit in Call Centern – kein Thema?“, Ulrike Gmachl-Fischer, 2009]

Die MitarbeiterInnen beschreiben hier bereits Faktoren der Resilienz. Sie wünschen sich seelische Widerstandskraft, damit belastendes Verhalten durch Kunden an ihnen abprallt, ihnen nicht nahe geht, sie gelassener sein und mit mehr Handlungsspielraum handeln können.

Wie können Sie das erreichen? Hier sind 13 Attribute die die Widerstandskraft stärken:

- Erfolgreich bewältigter Stress in der Vergangenheit
- Aufgehobensein im Team, Harmonie, Konfliktfähigkeit, Vertrauen
- Kooperativer, unterstützender Führungsstil, Respekt, Anerkennung und Perspektive
- Sinnvolle Tätigkeiten, passende Aufgabenstellungen, flexible Organisation, materielle Absicherung
- Starke, tragfähige Beziehungen, Freunde & Familie
- Physische Fitness, Gesundheit und Sport
- Emotionale Stabilität, Selbststeuerung der eigenen Emotionen, von Negativität nicht anstecken lassen
- Spiritualität, Sinnkonzepte
- Fähigkeit zur Selbstreflektion, eigene Gedanken in Frage stellen, Stärken und Schwächen erkennen
- Konzentration auf eigene Handlungsspielräume, Unterscheidung und Akzeptanz, was ich ändern kann und was nicht, Lösungsorientierung
- Fokus auf positive Ergebnisse und Konsequenzen
- Negative Ergebnisse und Konsequenzen als Lern- und Entwicklungsmöglichkeit annehmen,
- Humor

Seelisch widerstandsfähige Menschen greifen auf ihre positiven Erfahrungen und ihr soziales Umfeld zurück, sie achten auf die Stabilität ihrer Persönlichkeit und agieren bewusst proaktiv, um vorhandene Spielräume auszunutzen und eine gute Lösung zu erzielen.

Resilienz lässt sich also durch Trainings stärken, die positive Erfahrungen auswerten und die bewusste Wahrnehmung förderlicher Haltungen, Fähigkeiten und Ressourcen fördern. [www.kube.co.at](http://www.kube.co.at)



### Über KUBE

Das Beratungsunternehmen KUBE – [www.kube.co.at](http://www.kube.co.at) – wurde 2007 von Mag. Ulrike Gmachl-Fischer gegründet und bietet Analyse, Beratung, Training und Coaching zum Thema Kommunikation an Kundenschnittstellen. Im Fokus steht die Optimierung der Kommunikation, des Wohlbefindens und der Prozesse an den Schnittstellen zwischen Unternehmen und ihren Kunden, mit Techniken aus der Psychologie, Kommunikationswissenschaften, Glücks- und Hirnforschung. Geschäftsführerin Gmachl-Fischer bringt neben einem Abschluss in Kommunikationswissenschaften auch eine langjährige nationale und internationale Praxiserfahrung mit.

**Kontaktdaten:** [www.kube.co.at](http://www.kube.co.at) | [gmachl@kube.co.at](mailto:gmachl@kube.co.at) | +43 (0)660 555 1 555