

# Stress-Situationen sichtbar machen

## Die PMD Akademie entwickelt Stressatlas

Wolfram M. Walter, Gera – Dezember 2017

Vielen Menschen fällt es schwer, sich einen Überblick über die eigene Situation zu verschaffen. Wo fange ich an, was ist wichtig und was ist weniger wichtig, wie kann ich das alles priorisieren, was bedeutet das im Einzelnen für mich und vor allem: Wie kann ich die Situation verbessern?

Bei kreativen Prozessen wird u. a. viel Wert darauf gelegt, möglichst beide Gehirnhälften anzusprechen: die linke Seite, die für die Logik, Rationalität, Sprache etc. verantwortlich ist und die rechte Seite, der die Kreativität, Spontanität, Körpersprache etc. zugesprochen wird. Bilder als Vorlagen können uns dabei helfen, diesen Assoziationsprozess zu fördern.

Die PMD Akademie hat sich im Rahmen des Seminars „Stress- und Konfliktmanagement im Kundenservice“ intensiv damit beschäftigt, wie man Stress- und Konfliktsituationen frühzeitig erkennt und was man unternehmen kann, um eine Eskalation zu vermeiden. Da es im Kundenservice immer um Menschen geht, sind der eigene Standpunkt und die Klarheit über die eigene Position besonders wichtig: In welchen Situationen komme ich unter Druck? Wann geht es mir gut? Wann wird die Situation schwierig?

Aus den Diskussionen mit den Seminarteilnehmern ist die Idee entstanden, diese Situationen in ein Bild zu übertragen, welches für alle nachvollziehbar ist. Die Künstlerin Andrea Pierotti aus Dortmund bekam den Auftrag, einen See-Atlas zu entwickeln, der diese Situationen visualisiert:

- Was sind für mich persönliche Herausforderungen?
- Wann fühle ich mich sicher, wie in einem Hafen?
- In welchen Situationen drohe ich unterzugehen?
- Wann möchte ich am liebsten abtauchen?
- Unter welchen Umständen brauche ich den Überblick von oben?
- Wann fühle ich mich entspannt wie auf einer Insel?



Bild 1: Der Stressatlas - Andrea Pierotti

Anhand von vorbereiteten aber auch freien Aufklebern, die selber beschriftet werden können, werden persönliche Situationen aus dem persönlichen, privaten oder beruflichen Umfeld den jeweiligen Situationen zugeordnet:

- Der Wunsch Karriere zu machen ist für mich eine Herausforderung (Hängebrücke).
- Wenn mich mein Chef unter Druck setzt, möchte ich am liebsten abtauchen (U-Boot).
- Wenn ich zu viele Aufgaben gleichzeitig bekomme, brauche ich unbedingt den Abstand, einen Überblick zu bekommen (Fesselballon).
- Wenn ich nur unzufriedene Kunden am Telefon habe, drohe ich unterzugehen (Sturm).
- Wenn ich mit Freunden ein gutes Gespräch führe, fühle ich mich super gut (Insel).
- Wenn ich mich Zuhause mit meinem Partner / meiner Partnerin austauschen kann, fühle ich mich richtig sicher. (Hafen)



Bild 2: Wolfram M. Walter erläutert den Stressatlas

Und so funktioniert es:

Die Teilnehmer nutzen die bereits vorgefertigten Aufkleber, auf denen Stress- und Konfliktsituationen des Alltags beschrieben sind oder beschrifteten freie Aufkleber. Die Aufkleber werden auf dem Stressatlas bei den jeweiligen Situationen aufgeklebt.

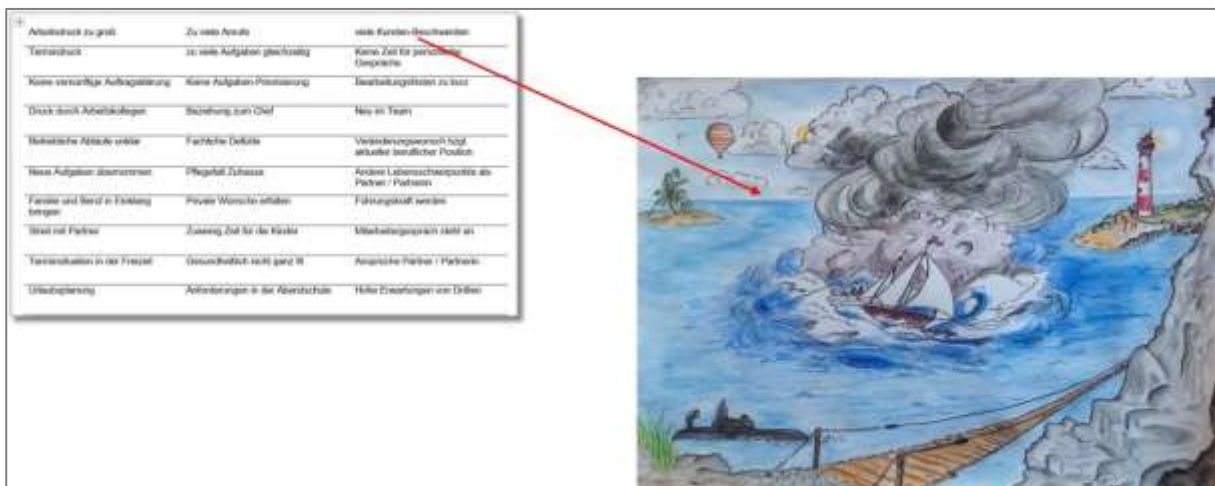


Bild 3: Übertragung der Situationen auf den Atlas

Durch das Aufkleben machen sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer die eigene Situation bewusst. Wer möchte, kann in der Gruppe über bestimmte Situationen sprechen. Kommen die Teilnehmer alle aus einem Unternehmen, werden am häufigsten berufliche Situationen angesprochen.

Im nächsten Schritt werden die Situationen in eine Tabelle übertragen. In dieser Tabelle wird dargestellt, wie groß der Stressfaktor dieser Situation ist, welche Maßnahmen eingeleitet werden könnten, um mit dem Stress umzugehen und welches Zeitziel man sich setzt, diese Maßnahmen einzuleiten.

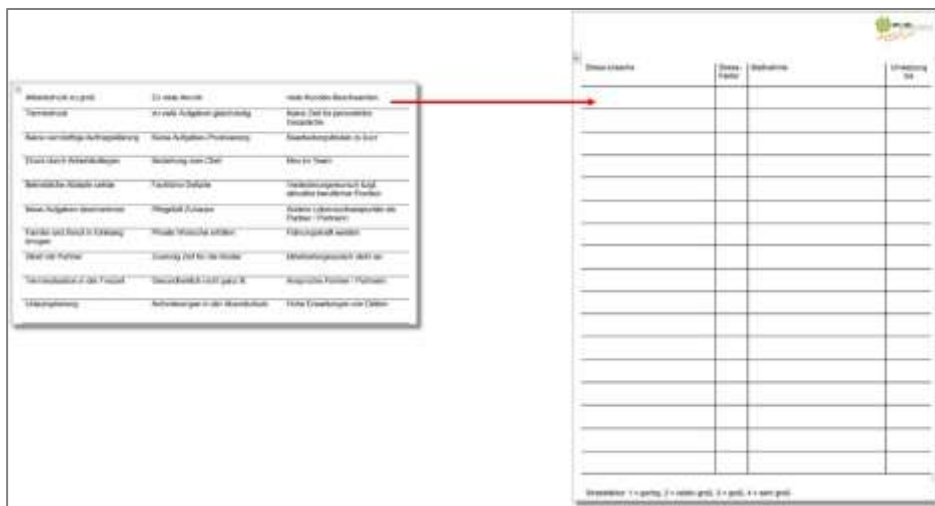


Bild 4: Übertragung der Situationen auf die Maßnahmenmetabelle

Dieser Schritt soll helfen, dass man eine Stress- oder Konfliktsituation nicht nur passiv erduldet, sondern dass man aktiv an den Stressvermeidungs-Maßnahmen arbeitet.

Der Stressatlas löst die Situationen nicht direkt, ist aber ein probates Mittel, Transparenz über die eigene Situation zu bekommen.



Bild 5: Teilnehmer beim Bekleben des Stressatlas

Den Stressatlas und die Vorlagen für die Aufkleber und die Maßnahmenmetabelle bekommen Sie kostenlos in elektronischer Form bei der PMD Akademie. Senden Sie einfach eine Mail an [info@pmd-akademie.de](mailto:info@pmd-akademie.de) mit dem Stichwort „Stressatlas“ und Sie bekommen umgehend die Unterlagen zugesendet.