

Gespielt oder echt?

Um bei der Arbeit Gefühle zeigen zu können, die zum Beispiel von Kundinnen und Kunden erwartet werden, gibt es generell zwei Wege. Sie können nur so tun, also würden Sie das Gefühl empfinden, also zum Beispiel nach außen lächeln, während Sie sich innerlich ganz anders fühlen. Das nennt man in der Psychologie **Oberflächenhandeln**. Diese Art des Gefühlsausdrucks ist sehr anstrengend, weil Sie Ihre „wahren“ Gefühle ständig unterdrücken und unter Kontrolle halten müssen. Häufig wird vom Gegenüber auch erkannt, dass das Gefühl gar nicht echt ist. Dann folgen meistens negative Reaktionen.



Illustration: Michael Hüter

Alternativ können Sie versuchen, an Situationen, in denen es Ihnen zum Beispiel schwerfällt ruhig zu bleiben oder freundlich zu sein, ganz neu heranzugehen und diese anders zu bewerten. Dadurch können Sie Ihre Gefühle beeinflussen und erreichen, dass Sie sich tatsächlich zum Beispiel entspannter fühlen und freundlicher reagieren. Diese Herangehensweise wird als **Tiefenhandeln** bezeichnet. Hier versucht man, das gewünschte Gefühl wirklich zu empfinden und nicht nur so tun als ob. Das erfordert einiges an Übung, aber es gibt verschiedene Techniken, die hierbei helfen. Wenn Sie diese gut beherrschen, wird es deutlich weniger anstrengend sein, ein erwünschtes Gefühl – auch glaubhaft gegenüber anderen – zu zeigen. Das reduziert Stress, macht zufriedener und man erhält positive Reaktionen.

Aufgaben

1. Was versteht man in der Psychologie unter Oberflächenhandeln, was unter Tiefenhandeln?

.....

.....

.....

2. Definieren Sie beide Begriffe mit eigenen Worten.

.....

.....

.....