



# WIE SAGE ICH ES MEINEM GEGENÜBER?

Psycholog. Aspekte im Verhandlungs- und Abwicklungsstadium  
einer Betriebsübergabe

M.Sc. Valentina Anderegg

[valentina.anderegg@psychologie.uzh.ch](mailto:valentina.anderegg@psychologie.uzh.ch)



## Übersicht

- Erwartungen
- Stress
- Kommunikation
- Tipps für ein gelingendes Gespräch



# ERWARTUNGEN

Wie sie entstehen und uns beeinflussen



## Verschiedene Rollen im Leben

- Menschen sind soziale Wesen und fast ständig in Gesellschaft
- Das Verhalten wird jeder Situation aufs Neue angepasst
- Erwartungen von aussen (den anderen) und von innen (sich selbst)
- Mögliche Rollen sind:
  - Tochter / Sohn; Schwester / Bruder; Mutter / Vater
  - Freundin / Freund
  - Angestellte / Angestellter
  - Käufer / Verkäufer



## Woher kommen Erwartungen?

- Personen, die sich um uns kümmern, wenn wir jung sind (meist die Eltern)
  - Beobachtung von Personen im Umfeld (bspw. Verwandte, Bekannte, Personen der Öffentlichkeit)
- All diese Erfahrungen und Beobachtungen beeinflussen, wie wir von uns selber und anderen denken, aber auch, was wir von uns und anderen erwarten



## Folgen von Erwartungen

- Beeinflussen das Verhalten, Denken und Fühlen (unbewusst)
  - Können sich widersprechen
  - Bleiben oft unausgesprochen
- ➔ Anspannung, Gereiztheit und Konflikte sind wahrscheinlich
- ➔ Es ist wichtig, gerade in Übergangsphasen die eigenen Erwartungen zu reflektieren und sich über diese auszutauschen



# STRESS

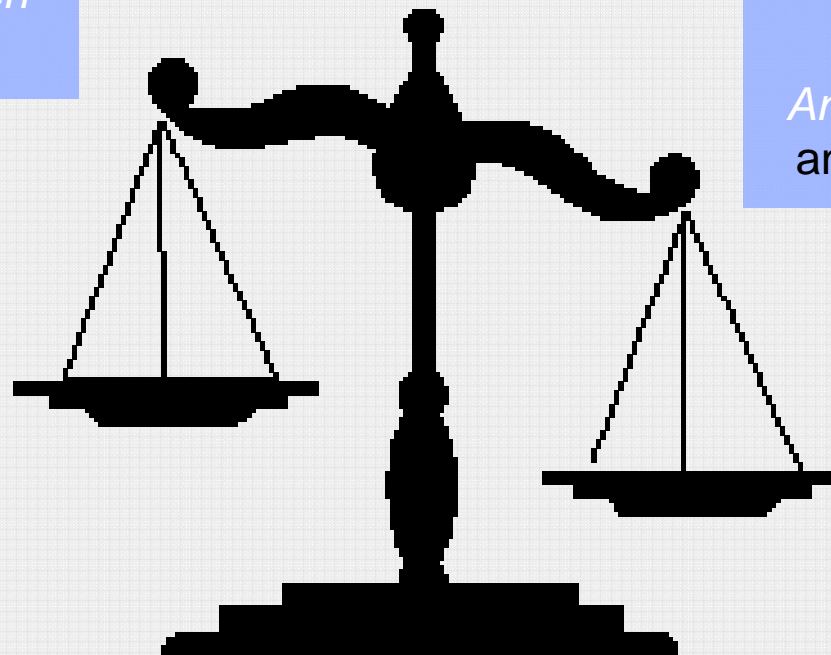
## Definition und Folgen



## Stress als Ungleichgewicht

Subjektiv  
eingeschätzte  
*Bewältigungs-*  
*möglichkeiten*  
der Person

innere und  
äussere  
*Anforderungen*  
an die Person







## Formen von Stress





# KOMMUNIKATION

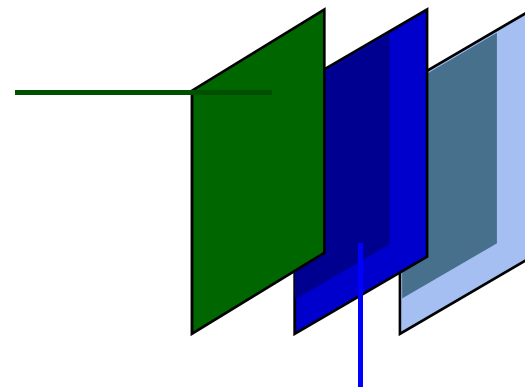
Wie Stress die Kommunikation beeinflusst



## Äusserung von Stress

### verbale Ebene

- Aussagen über Belastungen
- Beschreibung negativer Gefühle, Selbstabwertung
- Vorwürfe, Beschuldigungen, Anklagen, Kritik, usw.



### paraverbale Ebene

- gereizter Tonfall
- ungeduldige Stimme
- überhöhte Stimme
- schneller oder langsamer Sprechrhythmus
- laute oder leise Stimme
- zittrige Stimme

### nonverbale Ebene

- Abwendung des Körpers
- Verschlossenheit (still, unzugänglich)
- starke Zuwendung / Anhänglichkeit
- sich abschirmen
- Zittern
- Stöhnen, Wimmern, Seufzen
- kalte Hände
- Herzklopfen
- Vermeidung von Blickkontakt



## Bedeutung von eindeutigen Stresssignalen

Schätzen Sie: Wie wahrscheinlich ist es, dass mein Gegenüber auf mich eingeht bei...

... nonverbalem Stresssignal	ca. 10%
... verbalem Stresssignal	ca. 50%

→ Wichtig: Stress deutlich äussern



# TIPPS FÜR EIN GELINGENDES GESPRÄCH



## Zu klärende Punkte vor dem Gespräch

- Welche konkrete Situation soll besprochen werden?  
→ Komplexe Situationen in kleinere Einheiten unterteilen und diese separat besprechen
- Was ist das Ziel der Besprechung?
- Was ist meine Erwartung an alle Beteiligten (inkl. mir selber)?
- Was kann ich zum Gelingen des Gesprächs beitragen?



## Während dem Gespräch: Sprecher und Zuhörer

### SprecherIn

- **Ich-Bezug**  
Sprechen Sie von sich (Gedanken, Bedürfnisse, Erwartungen, ...)
- **Konkretheit**  
Bleiben Sie bei der konkreten Stresssituation, schweifen Sie nicht ab.  
Bleiben Sie im Hier und Jetzt.

### ZuhörerIn

- **Aktives, interessiertes Zuhören**  
Zugewandte Körperhaltung, Blickkontakt, nicken und positives Feedback.
- **Wohlwollende, offene Fragen**  
Offene, wohlwollende Fragen stellen, dem Partner / der Partnerin helfen, die Ursachen für den Stress erkunden zu können.



## Weitere Hinweise für das Gelingen des Gesprächs

- Ein Stift markiert, wer gerade am Sprechen ist; die anderen hören dann zu
- Klären, um welche konkrete Situation es geht und immer wieder darauf zurückkommen
- Erwartungen, Befürchtungen, Wünsche explizit aussprechen
- wenn die Emotionen hochkochen, eine Pause einlegen





# BESTEN DANK FÜR DIE AUFMERKSAMKEIT!

Fragen? Kommentare? Anmerkungen?