Umgang mit Krisen z.B. Corona *(PDF zum Download)*

In einer akuten, mit deutlichen Veränderungen einhergehenden Krise können sinnvolle und rational basierte Entscheidungen und Verhaltensweisen erst dann erfolgen und umgesetzt werden, wenn der emotionale Schock bei möglichst allen Beteiligten überwunden ist. Denn plötzliche Krisen lösen bei vielen Menschen zunächst Sorgen und Ängste aus.
Evolutionsgeschichtlich sorgte die Angst des Menschen für einen Überlebensvorteil: Die ihn quasi „beschützende" Urangst ist die konkrete Angst vor Tod und Schmerz. Sie hält uns ab, vor ein fahrendes Auto zu laufen. Die fiktive Angst ist nicht konkret, sondern in unserem Kopf: Wer bei einer drohenden Gefahr schnell und instinktiv agiert, kann sein Leben retten. So war es früher im Urwald beim Anblick eines Säbelzahntigers wenig hilfreich, rational über das mögliche Aussterben dieser Gattung nachzudenken, sondern rasch zu reagieren: kämpfen, fliehen oder totstellen. Um eine dieser drei körperlichen Reaktionen möglichst schnell erfolgen zu lassen, wird in Gefahrensituationen unter anderem das Stresshormon Cortisol ausgeschüttet, welches den Frontalcortex, mit dem wir denken, lähmt. So werden die rationalen Vorgänge quasi ausgeschaltet, um rasch auf der Ebene des Stammhirns rein instinktiv und direkt zu agieren.
Dieser Reaktions-Mechanismus schaltet sich auch in unserer heutigen Zeit in allen Stressmomenten ein – sowohl bei wenig konkret lebensbedrohlichen Situationen als auch in abstrakten Gefährdungs-Szenarien wie beispielsweise Corona.
In unserem Körper ist es weiterhin so angelegt, dass sich die ausgeschütteten Stresshormone während der ursprünglich körperlichen Reaktionen wie Weglaufen oder Kampf abbauen. Fehlt jedoch eine körperliche Anstrengung, weil es eben keinen totzuschlagenden Säbelzahntiger gibt, so werden weitere Stresshormone ausgeschüttet: Das Gefühl der Überforderung nimmt zu und das Immunsystem wird geschwächt.
Das Fazit für unsere heutige Zeit, um wirkungsvoll Stresshormone abzubauen, ist neben einer angemessenen inneren Haltung vor allem auch körperliche Aktivität zum Beispiel in Form der Ausübung einer Lieblings-Sportart.
Da in einer Krise stabilisierende Muster und Gewohnheiten oft wegfallen, werden Rituale umso wichtiger, da sie als „Haltegriffe für die Seele" fungieren und die benötigte Orientierung geben können.

Das Erleben von Ängsten ist individuell stark unterschiedlich und abhängig von der eigenen Persönlichkeit und der Lernbiografie. Gab es beispielsweise in der Biografie Erfahrungen von Hilflosigkeit, so kann dies in einer neuerlichen Krise entweder zu einer Reaktivierung dieses Musters führen oder aber zur absoluten

Elverfeldt Coaching • Hansaallee 21 • D-60322 Frankfurt am Main
Tel.: +49 (0) 69 71 67 89 07 • Fax: +49 (0) 69 71 67 89 08 • Mobil: +49 (0) 171 31 40 62 1
Internet: http://www.elverfeldt-coaching.com • Email: info@elverfeldt-coaching.com

Verdrängung, wodurch man auf ängstliche Mitmenschen nur noch mitleidig herabblickend oder genervt reagiert.

Grundsätzlich ist es wichtig, die eigenen Reaktionen auf Krisen-Situationen mit gesunder Distanz zu hinterfragen und sich mit den eigenen Gefühlen auseinanderzusetzen, um ihnen durch Annahme die Wirkung zu nehmen. So werden wir frei und nicht mehr von automatisch ablaufenden Mustern gesteuert.

Hilfreich ist die achtsame Balance zwischen Gefühl und Vernunft ohne Scheinrationalisierung oder Gefühlsüberflutung.
Ist die gefühlte Angst angemessen zur tatsächlich drohenden Gefahr? Ist das Risiko, z.B. kein Klopapier zu haben tatsächlich lebensbedrohlich oder worum geht es?

Angst und das Gefühl der Hilflosigkeit können durch das Gefühl der Gemeinschaft aufgefangen werden.

Der häufige Versuch, alles im Außen unter Kontrolle haben zu wollen, führt zu einem permanenten Kampf gegen andere, die Situation und letztendlich sich selbst. So kann eine Krise hilfreich sein, sich besser kennenzulernen, alte Muster zu überwinden, die beste Version seiner selbst und wieder zum Regisseur im eigenen Leben zu werden.

Die Angst vor der Angst kann gravierender sein als die tatsächliche Bedrohung in einer Krise: Wer aus Angst stirbt, ist auch tot.

Dazu eine Sufi Geschichte: Die Pest kam zu einer Stadt und wollte alle mit in den Tod nehmen. Der Bürgermeister verhandelte mit der Pest, dass sie nur 1.000 in den Tod nehmen möge. Es starben 6.000. Daraufhin ging der Bürgermeister wütend zur Pest und beschwerte sich, warum sie nicht Wort gehalten habe. Die Pest antwortete: Ich habe nur 1.000 Menschen in den Tod mitgenommen, und zwar die Alten und Kranken. Die anderen 5.000 sind an der Angst gestorben.

Was kann jeder einzelne konkret tun, um eine Krise gut zu meistern?

1. **Akzeptieren, was ist:** Fakten, Verhaltensregeln wie auch Gefühle. Was ist, ist!
2. **Transparenz:** Sorgsam die Fakten aus seriösen Quellen prüfen.
3. **Gelassenheit und Abstand:** Bewusste Atmung und Musik entspannen. Humor, Lächeln oder Ablenkungen helfen bei der

emotionalen Distanzierung. Dankbarkeit stärkt. Anderen helfen, denen es schlechter geht.

4. **Kontakt halten und emotional in Verbindung bleiben:** zum Beispiel über digitale Medien, Telefon, Gedanken oder Meditation das Gefühl von **Gemeinschaft erfahren**.
5. **Erfahrungswerte und eigene Stärken nutzen:** Was gibt mir Kraft? Was hat mir bei früheren Herausforderungen im Umgang mit Unsicherheit geholfen, beispielsweise als ich Vater/Mutter geworden bin, beim ersten Umzug …
6. **Selbstwirksamkeit, Selbstverantwortung und aktiv werden:** Wozu kann ich diese Krise nutzen? Prioritäten und Gewohnheiten hinterfragen, neue Gewohnheiten, **Rituale** und Alltagsrhythmus etablieren, Neues lernen, Vertrauen oder Flexibilität trainieren, anderen helfen, **Sport treiben** und sich bewegen oder tanzen, mit den Händen betätigen: gärtnern, kochen, Handwerken, putzen, malen, musizieren …
7. **Bewusst wahrnehmen und genießen:** den Anblick der Natur oder eines geliebten Menschen, ein gutes Essen, Momente der Ruhe …
8. **Sinnhaftigkeit:** Was gibt Sinn oder ist wesentlich und führt zu innerer Zufriedenheit? Was kann ich anderen geben? Jeder einzelne kann einen Unterschied machen.

„Zwei Dinge verleihen der Seele am meisten Kraft: Vertrauen auf die Wahrheit und Vertrauen auf sich selbst." (Seneca)

Was können Unternehmen/Selbstständige in einer Krise wie Corona tun:

1. Status Quo Analyse und klare Prioritäten setzen

Kosten:

- Wie lange kann mein Unternehmen mit null oder nur wenigen Einnahmen überleben?
- Welche Kosten kann ich im Moment verringern?
- Habe ich eine Möglichkeit, um Kredite oder Fördermittel in Anspruch zu nehmen? Im Moment bietet der Bund hohe Haftungsfreistellungen an.
- Welche Regelungen kann ich mit meinen Mitarbeitern und Kunden treffen? (z.B. Kurzarbeit)

Umsatzperspektiven:

- Bei welchen Produkten und Services ist mit Einbußen zu rechnen?
- Habe ich die Möglichkeit, Produkte so umzustellen, dass Sie auch in anderer Form, womöglich digital, zu Umsatz führen? Welche Ressourcen benötige ich dafür?

Elverfeldt Coaching • Hansaallee 21 • D-60322 Frankfurt am Main
Tel.: +49 (0) 69 71 67 89 07 • Fax: +49 (0) 69 71 67 89 08 • Mobil: +49 (0) 171 31 40 62 1
Internet: http://www.elverfeldt-coaching.com • Email: info@elverfeldt-coaching.com

- Kann ich zukünftige Umsätze schon jetzt realisieren? (Vorauszahlungen etc.)

Neben den konkreten Zahlen gilt es zudem, eine organisatorische, prozessuale Analyse durchzuführen:

- Liste der Mitarbeiter mit Kontaktdaten
- Gibt es einen Plan für Homeoffice-Arbeiten und die passende Ausstattung, Schichtbetrieb, Kundenbetreuung?

2. Kommunikation aufrechterhalten

Kommunikation mit den Kunden:

- Agieren Sie – anstatt zu reagieren: Proaktive Kommunikation, transparente Gespräche, um zu zeigen "wir sind da" und "wir sind aktiv" - und eben nicht passiv.
- Überlegen Sie sich die Customer Journey des Kunden ganz genau und entscheiden Sie, was sich für Sie, Ihr Unternehmen und Ihren Kunden jetzt geändert hat und von Nutzen ist.
- Seien Sie erreichbar über den Kanal, den der Kunde sich wünscht, egal ob WhatsApp, Facebook, E-Mail oder Telefon

Arbeiten mit dem Team:

- Nutzen Sie digitale Tools und prüfen Sie deren Einsatz
- Kommunizieren Sie viel und häufig: Mindestens morgens und nachmittags
- Kommunizieren Sie in verschiedenen Teamgrößen
- Kommunizieren Sie auch in neuen und legeren Formaten, wie zum Beispiel beim Skype-Lunch oder -Kaffee

3. Neue Geschäftsmodelle eruieren und Veränderungsbereitschaft zeigen

- Wie kann ich meine Dienstleistungen/Produkte auch digital oder in anderer Form anbieten?
- Wie kann ich meine Dienstleistungen/Produkte schnell an die neue Situation anpassen und verändern oder welche ganz neuen Dienstleistungen/Produkte kann ich jetzt anbieten?
- Welche Kompetenzen von mir und meinen Ressourcen und meinen Mitarbeitern kann ich monetarisieren?

- Welche Kompetenzen haben wir überhaupt?
- Wo liegt im Moment ein konkreter Bedarf? Wo gibt es einen Schmerz?
- Welche Unternehmen haben jetzt genug zu tun und können meine/unsere Kompetenzen benötigen?