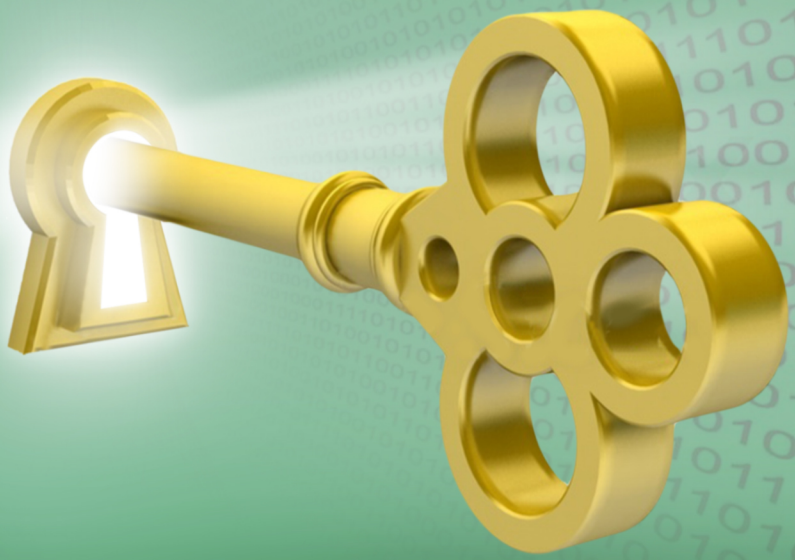
DR. FRANZISKA FRANK

24 KARAT ERFOLG



GOLDENE REGELN FÜR EIN ERFOLGREICHES UND ERFÜLLTES LEBEN IM DIGITALEN ZEITALTER

Karat 6: Besiegtes Minus
Richtiger Umgang mit negativen Emotionen

Deirdre Blomfield-Brown, geboren 1936 in New York und genannt Pema Chödrön, was so viel heißt wie „Lotuslampe der Wahrheit", ist die bekannteste buddhistische Nonne des Westens. Den größten Teil ihres Lebens verbringt sie in Kontemplation.
Es gab jedoch eine Zeit in ihrem Leben, in der sie von tiefer Angst erfüllt war, in der sie sich „verletzlich, sehr ängstlich und roh" fühlte. Trotz ihrer intensiven Meditationen gelang es ihr nicht, mit diesem Gefühl umzugehen. Zu guter Letzt bat sie ihren Lehrer Dzigar Kongtrül um Hilfe. Er fragte: „Was genau fühlst du? Tut das Gefühl weh? Ist es heiß oder kalt?" Je mehr sie erzählte, desto mehr hellte sich sein Gesicht auf, und schließlich sagte er lächelnd: „Ani Pema, das ist Dakinis Glückseligkeit. Ein hohes Maß an spiritueller Glückseligkeit."[130] Pema fiel beinahe von ihrem Stuhl, dachte ‚Wow, that's great' und konnte es kaum erwarten, dieses erstaunliche Gefühl wieder zu fühlen, nun da sie wusste, dass es nichts Negatives oder Beängstigendes war.
Doch als sie sich wieder hinsetzte, um in die Glückseligkeit zu meditieren, passierte nichts. Kein Glück, keine Verzückung, kein intensives Leuchten, nichts von dem, was sie sich erhofft hatte.
War es das Wissen um den Namen des Gefühls, das es zerstörte?

Was bedeuten uns Namen? Julia hätte ihren Romeo sicher auch geliebt, wenn er Klaus, John oder Murat geheißen hätte. Dazu William Shakespeare: *Was ist ein Name? Was uns Rose heißt, wie es auch hieße, würde lieblich duften*.
Aber was ist mit namenlosen Dingen oder Gefühlen? Nehmen wir zum Beispiel einen ohrenbetäubenden Knall. Hören wir ihn, ohne zu wissen, was er bedeutet, bereitet er uns Sorgen: Ist es womöglich eine Explosion? Wissen wir aber, dass es ein ungewöhnlich lauter Donner ist, erschrecken wir kurz, und erholen uns im nächsten Moment …
Tatsächlich ist es so, dass Namenloses Unsicherheit bei uns auslöst. Schuld ist die Amygdala-Region im Gehirn, die mit einer satten Stressreaktion reagiert.[131] Die mandelförmige Amygdala ist zuständig für die Verarbeitung von Emotionen, insbesondere aber von Angst. Wird die Angst jedoch benannt, verringert sich die dortige Reaktion,

und die Hirnaktivität verschiebt sich von der „sehr emotional“ geprägten Amygdala in den präfrontalen Kortex.[132] Dieser wiederum wird auch als „Vorstand” oder „Executive Director“ bezeichnet. Wie ein (idealer) Vorstand betrachtet er die Dinge besonnener und im Zusammenhang.[133] Dazu bedient sich der präfrontale Kortex unter anderem des Instruments der Neubewertung. Das heißt, er verwendet eine schlaue, kognitive und bewusste Kontrolle, um Dinge aus verschiedenen Blickwinkeln zu betrachten. Er benennt die momentane Situation, bewertet sie neu und reduziert dadurch die stressbringende Aktivität in der Amygdala.[134] Spinoza hatte das ganz ohne Hirnscans schon vor 350 Jahren erkannt: „Eine Gemütsregung, die ein Leiden ist, hört auf, ein Leiden zu sein, sobald wir uns von ihr eine klare und deutliche Vorstellung bilden.“[135]

Hier ein Beispiel, damit es anschaulich wird: Der Blick auf das Girokonto zeigt überraschenderweise ein deutliches Minus. Prompt schießt Stress durch den Körper. Danach aber kann die Neubewertung wie folgt ablaufen: „Au wei, mir war ja gar nicht klar, dass die Urlaubsabbuchung schon so früh kommt. Ojemine. Doch in einer Woche kommt zum Glück das Gehalt – und der Wein auf der Terrasse am Meer wird nun wirklich die Überziehungszinsen wert sein.“ Da beruhigt sich die Amygdala wieder, und ihrem Träger, dem Menschen, geht es gleich besser.

Oder man nehme den plötzlichen Zorn, wenn dem Partner eine Vase aus der Hand rutscht und diese zersplittert. Kurz die Schockchemikalien durch den Körper laufen lassen. Dann umdeuten: „Ach, weg ist weg. Dann wünsche ich mir zum Geburtstag von meinem Partner eben eine noch schönere. Und diese Vase soll dann mit Pralinen gefüllt sein.“ Da sucht das negative Erstgefühl schleunigst das Weite.

Neben der Neubewertung gibt es noch eine weitere Möglichkeit, mit negativen Gefühlen umzugehen: Sie zu unterdrücken. Vielleicht ist das sogar besser, weil schneller machbar? Falsch, sagt die Forschung. Menschen, die ihre Gefühle regelmäßig unterdrücken, sind eher depressiv, haben ein geringeres Selbstwertgefühl, schlechtere Beziehungen zu anderen und sind insgesamt unzufriedener mit ihrem Leben.[136] Denn unterdrückte Gefühle und Gedanken gehen eben nicht weg, sondern werden mit der Zeit immer stärker. Das berühmte Experiment hierzu bat die Teilnehmer, nicht an weiße Bären zu

denken, mit dem nicht minder berühmten Ergebnis, dass die Gedanken an einen weißen Meister Petz sich gar nicht unterdrücken ließen. Im Gegenteil: Die Gedanken kreisten nun permanent um das Wildtier.[137] Da wundert es auch nicht, dass Menschen, die versuchen, nicht an Essen zu denken, eher dick werden, als jene, für die Essen zwar dazugehört, aber nicht wichtiger ist als Freunde zu treffen oder ein gutes Buch zu lesen.[138]

Seine Gefühle und Bedürfnisse zu unterdrücken taugt also nichts und füttert höchstens Psychotherapeuten. Die Neubeurteilung hingegen führt nachweislich zu positiveren Emotionen, einem höheren Selbstwertgefühl und mehr Lebenszufriedenheit.

Aber lassen sich negative Empfindungen immer sofort neu beurteilen? Nein. Stirbt ein lieber Verwandter, ist der Job weg, der Familienschmuck geklaut oder auch nur die Mutter am Telefon schlecht gelaunt, so ist es gesund, die jeweils aufkommende Emotion erst einmal wahrzunehmen und sie zu akzeptieren. Das heißt jedoch nicht, sich in diesem Gefühl zu suhlen und an den vermeintlichen Ursachen festzubeißen. Besser ist es, sich zu sagen: „Da ist Trauer/Enttäuschung/Wut in mir. Und das ist in Ordnung." Dieser Umgang mit der eigenen Empfindung hilft zum einen zu akzeptieren, dass es im Leben immer auch schlimme Zeiten gibt. Und zum anderen verlieren die belastenden Gefühle auf diese Weise früher an Intensität und destruktiver Kraft.[139]

Auch in anderen Fällen ist es wichtig, das Negative erst einmal wahrzunehmen.

Haben Sie hierzu Lust auf einen kurzen Test? Dann beantworten Sie bitte die beiden folgenden Fragen:

1. *Hätten Sie lieber ein Jahr lang ein schönes Geschenk pro Tag, oder alle 365 schönen Geschenke an einem Tag?"*
2. *Verstauchter Knöchel, Rechnung des Steuerberaters, Angepfiffen werden auf der Arbeit, kaputter Regenschirm … Würden Sie diese Ereignisse lieber alle an einem Tag oder verteilt auf mehrere Tage erleben?*

Tatsächlich wollen die meisten Menschen die schönen Geschenke lieber über das Jahr verteilt und die unangenehmen Ereignisse, wenn schon denn schon, an einem Tag gebündelt. Dieser eine Tag ist dann zwar so richtig mistig, aber zumindest zeitlich begrenzt. Diese

Tendenz, Ereignisse so zu sortieren, dass der höchste persönliche Nutzen daraus gezogen wird, trägt den schönen Namen „hedonic editing“.[140] Ein individuelles Zurechtlegen also, das auf Maximierung des momentanen Wohlempfindens abzielt. Kurz: Alles tun, um so viele gute Dinge wie möglich so oft wie möglich zu erleben, während das Schlechte möglichst wenig Raum bekommt. Dieses Prinzip stößt allerdings an seine Grenzen, wenn es um schwerwiegende Dinge geht. Antworten Sie bitte auf diese Frage:

- *Tod eines nahen Verwandten, Bankrott Ihres Unternehmens, Trennung vom Lebenspartner, Unfall mit Schulterbruch … Würden Sie diese Ereignisse lieber geballt an einem Tag oder verteilt über mehrere Tage erleben?*

Angesichts derart unangenehmer Ereignisse befürchten die meisten Menschen, es seelisch zu nicht verkraften, wenn alles an einem einzigen Tag passieren würde. Darum entscheiden sie sich sicherheitshalber für eine Verteilung auf mehrere Tage. (Außer meine vielen russischen Seminarteilnehmer, die zumeist „Судьба“, also „Schicksal“ seufzen und bereit sind, alles locker auf einen Tag zu packen.)

Diese allzu menschliche Tendenz, das Gute zu dehnen und das Schlechte zu bündeln, ist an sich nicht unvernünftig. Nur kann es dazu führen, dass verschiedene Sachverhalte nicht richtig wahrgenommen werden. Denn wer darauf aus ist, nur die guten Ereignisse separat zu fühlen und die negativen zu bündeln, wird in seinen Entscheidungen oft unbewusst falsch liegen. So wie Kunden, die bis zu 100 Prozent mehr ausgeben, wenn sie mit Kreditkarte zahlen, weil sie das negative Gefühl nicht mehr spüren, Geldscheine aus ihrem Geldbeutel zu ziehen.[141] Und das Monatsende samt Kreditkartenabrechnung ist im Glücksmoment des Kaufes noch weit, weit weg.

Auch im Berufsleben kann sich das hedonic editing als Stolperstein entpuppen: Mitarbeiter fühlen und genießen zum Beispiel gerne jede gute Kundenbeziehung separat („Mit Müller läuft es super, und mit der Fritz AG und mit dem Logistiker …“), während alle schlechten in ein eher allgemeines Gefühl gepackt werden: „Noch so ein Mistgespräch mit einem komischen Kunden.“ Da sich eine Bündelung vieler schlechter Kundenkontakte folglich nur wie *ein* schlechter

Kundenkontakt anfühlt, wird der betreffende Mitarbeiter wenig Reflexions- und Veränderungsbereitschaft zeigen.
Zwischenfazit: Vor einer Neubewertung ist es wichtig, die eigenen Gefühle erst einmal bewusst wahrzunehmen – denn nur dann wissen Sie wirklich, was Sache ist.
Es gibt aber auch durchaus Situationen im Leben, in denen negative Gefühle von vornherein vermieden werden können. Nehmen wir mal an, die Gesichtsmuskeln würden den Auftrag des Gehirns, traurig zu schauen, einfach ignorieren. Würde das Gehirn wiederum aufgrund fehlender Auftragsumsetzung das Gefühl dann einfach sein lassen?
Genau das passiert! Bekommen Depressive beispielsweise Botox in jene Falten injiziert, die sich bei Traurigkeit, Irritation und Ärger formen, verringern sich die depressiven Symptome um ganze 50 Prozent.[142]
Was wenn man gerade kein Botox zur Hand hat? Dann lässt sich viel mit einem zackigen Bio-Feedback der Herzrate erreichen. Durch kleine Apparate, die dem Träger melden, wenn der Stresslevel steigt, wird er daran erinnert, tief durchzuatmen und seinen Stress wieder zu senken. Übt der Proband das ein wenig, so fühlt er sich schon nach wenigen Tagen generell weniger gestresst und wird seltener ärgerlich. Er hat also gelernt, sich nicht auf Stressoren als solche zu fokussieren und hält somit negative Gefühle davon ab, überhaupt zu entstehen.[143]
Und wie sieht es mit positiven Gefühlen aus? Kann ich mir die auch bewusst herbeizaubern? Ja. Das Zauberwort heißt hier emotionale Ansteckung. Wenn Menschen Filme von lachenden Babys sehen, werden sie selber fröhlicher.[144] Heißt, das Lächeln der anderen ist ansteckend. Also, vor einem ärgerlichen Meeting schnell noch ein nettes Video anschauen und das Lächeln noch auf dem Gesicht halten. Das Ganze folgte dem Motto: Schau nicht bös, dann biste es auch nicht, schau nett, dann biste es auch.
So führte bei Pema Chödrön in der Einführungsgeschichte die Benennung und Neubewertung dazu, dass das Negative und Beängstigende verschwunden war. Dass die als solche nicht erkannte Glückseligkeit auch weg war, kann nur als Betriebsunfall gelten: So mag es vereinzelt Fälle geben, in denen es besser ist, ein Mysterium samt schönem Trugbild zu pflegen, als entzaubert auf dem kargen Boden der Realität zu landen. So wie einige noch von der auf Lateinisch

gelesenen Messe schwärmen, die ein beängstigendes und zugleich faszinierendes Mysterium vermittelte.

6. **goldene Regel**

Einmal ganz neu draufgeschaut, schon ist Mieses zum Besten umgebaut!

Etwas nicht benennen (begreifen) zu können, macht uns ängstlich. Benennung samt anschließender Neubewertung hingegen hilft, negative Emotionen zu kontrollieren, bestenfalls in positive umzuwandeln und führt somit zu mehr Wohlbefinden.
Wichtig: Vermeiden Sie die Tendenz, negative Emotionen auszublenden. Bevor eine Neubewertung und Entscheidung erfolgen kann, müssen gute wie schlechte Gefühle gleichermaßen wahrgenommen werden.

Seit Maya den Namen des Monsters wusste, ging es ihr viel besser.

Geschichte zur Vertiefung von goldener Regel Nummer 6

Mein zweites juristisches Staatsexamen wurde – nach insgesamt 55 Stunden schriftlicher Prüfung (11 Klausuren á 5 Stunden) – mit der schönen Note 10,31 bewertet. „Damit kann ich in jede Großkanzlei gehen oder Richterin werden. Was soll da noch in einer fünfstündigen mündlichen Prüfung mit fünf Prüflingen schiefgehen – noch dazu an meinem Geburtstag?“ Mit diesen siegesgewissen Gedanken ging ich in die Prüfung. Aber von wegen! Einer der Prüfer war der Leiter der gesamten mündlichen Prüfungskommission, den die Leistung meiner knappen Stunde nicht vollkommen überzeugte. Folglich prüfte er mich schließlich auf 9,73 herunter und gratulierte mir dann noch herzlich zum Geburtstag. Völlig empört rief ich meinen Vater an und wurde erwartungsgemäß bemitleidet. Einige Stunden später aber rief er zurück: „Vorhin“, sagte er, hätte ich deinen Prüfer ja häuten können.“ Ich nickte zufrieden. „Nun aber denke ich, dass es genau richtig gelaufen ist.“ Entsetztes, wenn auch interessiertes Zuhören. „Bei dir ist bislang doch immer alles glattgelaufen“, erklärte mein Vater, „da ist es auch mal an der Zeit, dass etwas schiefläuft.“ Bei aller Verletzung und allem Zorn: Das leuchtete mir in der Tat ein. Das Erlebte verlor seine traumatische Wirkung und schrumpfte zu einem Ärgernis, an dem ich sogar wachsen konnte. Eine wertvolle Neubewertung.

Das können Sie für sich persönlich daraus ziehen

In der Arbeit

- Sie haben ein Vorstellungsgespräch bei einem potenziellen Arbeitgeber. Der Job wäre perfekt für Sie! Vor dem Gespräch spüren Sie jedoch, dass Ihre Versagensangst droht, die Oberhand zu gewinnen. Und Sie befürchten, dass diese Angst nicht etwa einen inspirierenden Adrenalinschub verleihen, sondern Sie lähmen wird. Was können Sie dagegen tun? Benennen Sie zunächst konkret die Situation: „Ich will diesen Job unbedingt und in mir ist panische Angst, dass das nicht klappt. Diese Angst wird mich lähmen!“. Anschließend stellen Sie sich das bevorstehende Gespräch als Chance vor, überhaupt erst einmal herauszufinden, ob Sie das neue Unternehmen tatsächlich interessiert. Sie sind der Forscher, der all

seine Intelligenz einsetzt, um das Unternehmen zu verstehen. Es geht bei dem Gespräch also nicht um ein Interview, bei dem Ihr Selbst- und Fremdwert getestet wird, sondern um eine spannende Exploration. Mit dieser gedanklichen Strategie können Sie Ihre Amygdala in Schach halten.

- Sie merken, dass Sie in einer Verhandlung wütend auf die Gegenseite werden („Was denken die eigentlich, wer sie sind?"), tendieren allerdings dazu, Ihren Zorn zu unterdrücken, weil es sich Ihrer Ansicht nach nicht schickt, einfach loszuwüten. Aber Achtung: Unterdrückter Ärger verschlechtert Ihre Verhandlungsergebnisse[145], weil Sie sich nicht mehr richtig konzentrieren können. Was tun? Befinden Sie sich in der stärkeren Position, können Sie Ihrem Ärger über den Verhandlungs*verlauf* sogar offen Ausdruck verleihen.[146] Im Sinne von „Himmel, warum versteht das denn keiner: Der Markt funktioniert so nicht!!". Dann hat die Gegenseite das Gefühl, dass sie etwas Grundsätzliches nicht verstanden hat und ist laut Forschung bereit nachzugeben. Hüten Sie sich jedoch davor, Ihr Gegenüber als Mensch anzugreifen, denn das führt nur zu Gegenwehr und damit zu unnötig schlechten Verhandlungsergebnissen… Sind Sie hingegen in der schwächeren Verhandlungsposition, brauchen Sie etwas Luft und Zeit, um sich wieder zu fangen. Daher sollten Sie immer vor einer Verhandlung vereinbaren, dass alle 20 bis 30 Minuten eine kurze Pause gemacht wird. Bis dahin halten Sie noch durch, und in der Pause können Sie Ihren Ärger genauer unter die Lupe nehmen, neu bewerten und erfrischt in die Verhandlung zurückgehen.

Zu Hause

- Ihr Partner ist oft unzufrieden mit sich. Aus seiner Sicht isst er zu viel, sieht zu viel fern oder treibt zu wenig Sport. Versuchen Sie, Ihren Partner dazu zu bringen, erst einmal objektiv zu benennen, was er gerade jetzt, in diesem Moment, in dem er unzufrieden ist, macht. Das kann zum Beispiel „Faulenzen" sein. Nun soll er versuchen, das Gefühl zu beschreiben, das sich aus der Benennung ergibt. Variante 1: „Ich habe heute wirklich hart gearbeitet, das habe ich mir verdient." In diesem Fall kann Ihr Partner das Faulenzen als etwas Gutes akzeptieren und genießen. Variante 2: „Heute habe ich

nichts von dem getan, was ich eigentlich tun wollte.“ In diesem Fall nimmt Ihr Partner bewusst wahr, dass und warum er gerade unzufrieden mit sich ist. Und sobald dieses Gefühl ins Bewusstsein gelangt ist, hat es seine destruktive Macht verloren und kann in eine konstruktive Entscheidung überführt werden. Zum Beispiel: „Okay, ich gehe doch noch eine Runde joggen/arbeiten/ausmisten.“
Sollte ein solches Gespräch mit dem Partner schwer sein, können Sie die Botschaft vielleicht vorleben, indem Sie Ihre eigenen negativen Gefühle benennen: „Heute Mittag habe ich wirklich viel zu viel gegessen. Das ärgert mich …“ Und eine Lösung ersinnen: „Schatz, wie wäre es, wenn wir heute Abend nur Salat machen? Dann fühle ich mich auf jeden Fall besser!“
Die Forschung zeigt übrigens, dass Neubewertung auch dazu führt, dass unser Gegenüber durchaus an den daraus resultierenden positiven Gefühlen teilnimmt, nicht aber an den vormals negativen. Insofern trägt Neubewertung auch zu einem positiven Gleichklang zwischen den (Gesprächs-)Partnern bei.[147]

- Ihr Kind hat panische Angst vor Katzen, nachdem es vor einigen Jahren von einer gekratzt wurde. Sie fragen sich, wie Sie dem Kind vielleicht helfen können. Zum einen können Sie natürlich zum Verhaltenstherapeuten gehen. Oder vorsichtig selber folgende Forschung zur sogenannten „Fear extinction“ anwenden.[148] Diejenigen Probanden konnten ihre Furcht ad acta legen, in denen der am Vortag erlebte negative Reiz (in diesem Fall Aufblinken von Vierecken verbunden mit einem Elektroschock) erst noch einmal wachgerufen wurde und dann 10 Minuten später mit einem neuen Reiz (Vierecke ohne Schock) überspielt wurde. Diejenigen, bei denen das negative Muster vom Vortrag nicht wachgerufen wurde, sondern denen einfach so harmlose Vierecke gezeigt wurde, zeigten weiterhin erhöhte Stressreaktionen. Scheint zu heißen, dass wir im Hirn nur dann eine Spur neu belegen können, wenn wir sie ein wenig „angekratzt“ haben. Also erst eine leicht kratzige Katze einsetzen und danach sofort lauter reizende. Das müsste das negative Gefühl „Katze ist gefährlich“ besiegen helfen.

Für sich selbst

- Sie neigen dazu, schnell auf sich selbst wütend zu werden. Ein Beispiel: Nehmen wir einmal an, Sie haben sich verfahren. Das kommt zwar selten vor, aber diesmal werden Sie fast eine Stunde zu spät zu einem Geschäftsessen kommen. „So ein Mist, das ist echt die Krönung an diesem saublöden Tag. Jetzt müssen die mit dem Essen auf mich warten – oje, Frau Kern wird stocksauer sein. Verdammt, ist das peinlich!“ Statt sich zu beschimpfen und enervierende Schwarzmalerei zu betreiben, können Sie natürlich auch das Instrument der Neubewertung einsetzen: Fördern Sie Gedanken, die denselben Wahrheitsgehalt haben, aber positiv sind: „Na, wenigstens erspare ich mir eine Stunde mit dem komplizierten Herrn Peters. Wirklich eine schöne Landschaft hier, ich sollte wirklich noch mal mit der Familie herkommen …. Ach, was soll's: Normalerweise bin ich ja pünktlich, ist wirklich keine große Sache. Bin gespannt, wie die reagieren und ob die selber den richtigen Weg gleich gefunden haben.“ Das dürfte den Druck von Ihnen nehmen, so dass Sie zwar zu spät, aber weder zornig noch genervt im Restaurant ankommen…

- Sie haben einen Text geschrieben und ein paar Freunden geschickt, um Anmerkungen einzusammeln. Bei jeder E-Mail mit Kommentaren steigt Ihnen leider nun die Galle hoch und Sie würden diese am liebsten sofort löschen – auch wenn Sie wissen, dass die Kommentare zumeist sinnvoll sind und der Verbesserung des Textes dienen. (So geht es übrigens auch jedem Autor mit seinem Lektor!) Vielleicht gelingt es Ihnen, das Bild der zwei Pfeile anzuwenden. Der erste Pfeil ist der Schmerz den jede E-Mail verursacht, da Ihnen nun zusätzliche Arbeit bevorsteht. Der zweite Pfeil ist derjenige in Ihrem Kopf, der da sagt: „Vielleicht kann ich doch nicht schreiben“, oder „Ach je, warum versteht mich keiner“ oder „Scheiß Text, ich wünschte ich hätte gar nicht damit angefangen“. Wenn Sie diese negativen Gedanken beiseitelassen, mindert es den Schmerz und selbst der erste Pfeil verliert langsam seine Pein. Denn nun können Sie den Luxus genießen, dass sich jemand für Sie Zeit nimmt und Ihnen hilft, Ihren Text zu verbessern.

Fünf Fragen zur Reflexion

1. Angenommen, Ihr heutiger Tag wiederholt sich vier Monate lang wie bei „*Ewig grüßt das Murmeltier*“: Wie könnten Sie ärgerliche Situationen des Tages so neubewerten, dass Sie diese in der Tat vier Monate lang aushalten könnten?

2. Welche körperlichen Zeichen können Sie lernen, in sich wahrzunehmen, um frühzeitig negativen Gefühlen oder stressigen Situationen vorbeugen zu können?

3. Hat Sie etwas an der Geschichte mit der buddhistischen Nonne geärgert, genervt, gestresst?

4. Wie müssten Sie denken, damit diese Geschichte Sie nicht nervt?

5. Wenn Sie jetzt denken: „Herrgott noch mal! Darf man denn nicht einfach mal genervt sein?“ wie können Sie diese Reaktion positiv umdeuten?