

Vom guten Umgang mit Emotionen

Gefühle kennen, einordnen und steuern

Herausfordernde Situationen im Servicealltag gibt es viele, am Boden ebenso wie an Bord. Wie gelingt es, diese gut zu lösen – für Kunden, für Lufthansa und für sich selbst? Die Flugbegleiterin, Autorin und Psychologin Lara-M. Vucemilovic, der ehemalige Flugbegleiter und Psychologe Boris Kasper und Christiane Müller von der Sozialberatung sprechen über ihre Erfahrungen und geben Kollegen Tipps für den Alltag.



BARBARA KÜCHLER FRA NR

Im Lufthansa Flight Training Center (LFTC) in Frankfurt, 16:30 Uhr: Boris Kasper, Diplom-Psychologe und Mediator, ist zufrieden. Gerade hat er den ersten Tag seines Seminars „Gefühle verstehen – Emotionen managen“ abgeschlossen. Das Seminar richtet sich an Qualified First Class Flugbegleiter (QFFB). Sie reflektieren über ihre bisherigen Strategien im Umgang mit belastenden Situationen und erarbeiten alternative Verhaltensweisen. Ziel ist es, die emotionalen Herausforderungen ihres Arbeitsalltags auch zukünftig so gut wie möglich meistern zu können. „Auch Gästen darf man sagen, wie man

„Unsere Körperwahrnehmung kann uns helfen unsere Empfindungen bewusster wahrzunehmen.“

sich fühlt“, findet der Seminarleiter. Schließlich sei es wünschenswert, wenn Gäste die Flugbegleiter als Menschen sehen und nicht als uniformierte Dienstleister. „Warum sollte etwa ein Servicemitarbeiter über beide Ohren grinsen, wenn ihm gar nicht danach zumute ist? Es kommt darauf an, zu akzeptieren, wie es einem gerade geht, aufkommende Gefühle zuzulassen und sich selbst nicht zu überfordern.“ Gerade bei Menschen, deren Anspruch an sich selbst sehr hoch ist, könne es bis hin zum Burn-out kommen, wenn sie zu perfekt sein wollten. „Deshalb gebe ich den Kollegen mit, sich selbst auch zuzugestehen, nicht immer perfekt sein zu müssen und sich selbst gewisse Spielräume zu geben“, sagt Kasper. Er erinnert sich an seine eigene Zeit als Flugbegleiter zurück: „Mich hat es

zum Beispiel geärgert, wenn Passagiere beim Einsteigen nicht begrüßt haben“, gibt er zu. „Ich habe mich darüber innerlich aufgeregt. Mit der Zeit habe ich gelernt, mir selbst zu sagen: ‚Du interpretierst das Nichtgrüßen. Der Gast will dich vielleicht gar nicht ärgern.‘ Ich habe darüber reflektiert, warum mich das ärgert und mich selbst mit den Worten ‚Du willst dich aber auch aufregen‘ auf die Schippe genommen. Das tat mir gut. Viele Situationen lassen sich mit Humor lösen.“ Boris Kasper weiß, dass Strategien, mit belastenden Gefühlen umzugehen, sehr individuell sind. Er findet es wichtig, authentisch zu sein und mit dem „Surface Acting“, dem oberflächlichen Agieren, nicht zu übertreiben.

Der Psychologe plädiert dafür, sich selbst den Druck zu nehmen. „Das gelingt am besten durch Kommunikation“, sagt er. Aus seinen Seminaren weiß Kasper, dass sich Kollegen darüber ärgern, wenn die Teamarbeit an Bord einmal nicht so klappt. Er empfiehlt, sich anzuvertrauen. Zum Beispiel könne man nach einem schwierigen Gespräch sagen: „Ich ärgere mich gerade darüber, wie wir miteinander gesprochen haben.“ So verleihe man seinen eigenen Gefühlen Ausdruck, bleibt bei sich und greift sein Gegenüber nicht an. Auch einmal augenzwinkernd zu einem Gast zu sagen: „Heute ist einfach nicht mein Tag“, wenn etwas schief läuft, könne einer angespannten Situation den Druck nehmen. „Unsere Gefühle sind immer Botschafter. Wenn ich die Ursachen kenne, die dahinter stehen, kann ich die Gefühle identifizieren und gegensteuern.“ Das macht der Psychologe am Beispiel Wut deutlich: „Wenn ein Flugbegleiter dieses Gefühl bei sich spürt, kann er sich kurz zurückziehen, und sei es nur auf die Toilette. „Oder nehmen wir Unbehagen. Dieses Gefühl hat niemand gerne“, weiß Kasper. Wie lässt es sich verringern? „Indem ich mir eine Situation vorstelle, in der ich mich unbehaglich gefühlt habe. Ich lasse die Situation gedanklich immer wieder vor meinem inneren Auge Revue passieren und liefere meinem Gehirn damit eine Wieder-

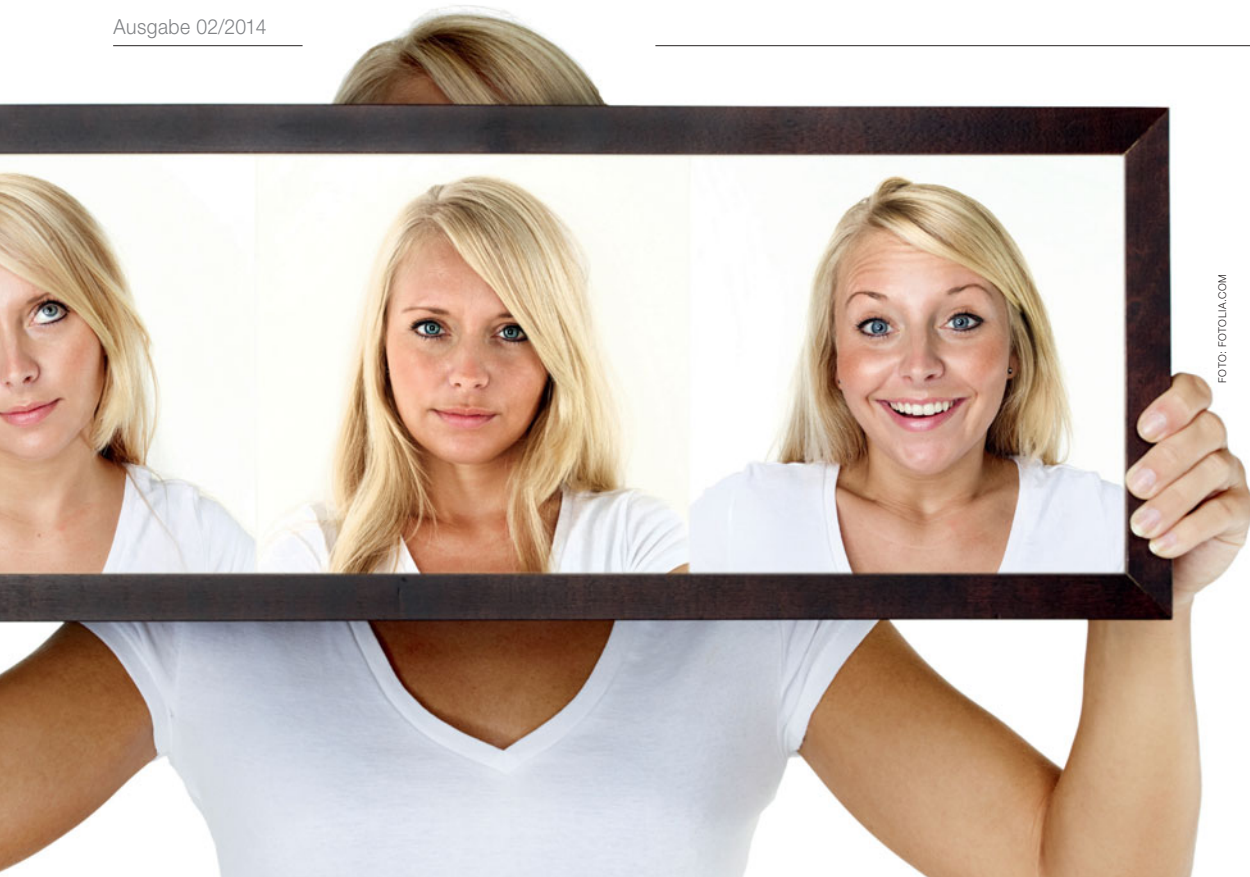


FOTO: FOTOLIA.COM

Das gleiche Gesicht zeigt drei ganz unterschiedliche Emotionen – Experten raten, aufkommende Gefühle zuzulassen.

- holung. Das mag es. Alles, was uns bekannt vorkommt, verursacht weniger Unbehagen.“ So könne man sich etwa eine Szene vorstellen, in der sich ein Gast einem gegenüber schroff und unhöflich verhält. „Dann stellt man sich vor, wo man hin will. Das macht uns handlungsfähiger. Man kann sich mit diesen Wiederholungen selbst überlisten“, weiß Kasper. Ein Blick in die Fachliteratur: Arlie Russell Hochschild prägte den Begriff „Emotional Labour“. In Studien befasste sie sich mit Flugbegleitern einer US-Fluggesellschaft. In ihrem Buch „Das gekaufte Herz“ definiert sie Emotionsarbeit als bezahlte Arbeit, die ein Management der eigenen Gefühle erfordert, unabhängig davon, ob dieses mit den inneren Empfindungen übereinstimmt oder nicht. Situationen, die eine negative Emotion hervorrufen, in denen man aber positive Emotionen

zeigen soll, führen demnach zu sogenannter emotionaler Dissonanz. „Das passiert immer dann, wenn die Reaktion, die wir zeigen, nicht unseren wirklichen Empfindungen entspricht,“ sagt Lara-M. Vucemilovic, Flugbegleiterin und Therapeutin. Sie findet es wichtig, die Eigenwahrnehmung zu stärken.

myQ-Termine

Im zweiten Halbjahr 2014 richtet sich das Seminar „Gefühle verstehen – Emotionen managen“ an das gesamte Kabinenpersonal und wird über myQ buchbar sein.

Termine in München:

18./19. August

Termine in Frankfurt:

16./17. September

10./11. November

Das myQ-Programm finden Sie im Crewportal unter Personelles => Bildung => myQ-Seminare

„Methoden zur Stressbewältigung zu üben sind wichtig, um die eigene psychische Widerstandskraft zu stärken. Im Alltag einen Rhythmus zwischen Anspannung und Entspannung zu erhalten, und damit Phasen des Innehaltens zu schaffen wie Achtsamkeitstraining und Meditation, stärkt die eigene Selbstwahrnehmung. Was der Einzelne für sich wählt, hängt aber ganz von seiner Person ab“, sagt sie.

Auch Christiane Müller von der Sozialberatung empfiehlt genau hinzuspüren, wo sich etwa eine Situation schlecht anfühlt. Dann kann es schon helfen zu schauen, wie es andere machen. „Es steckt hinter jedem Handeln eine Haltung“, sagt sie. „Fakten lassen sich oft nicht ändern, die Haltung, mit der ich ihnen begegne, häufig schon.“ Auch sie rät den Kollegen, über ihre Gefühle zu sprechen: „Das ist an Bord natürlich schwieriger als am Boden, weil es an Bord wenig Rückzugsmöglichkeiten gibt. Es befreit aber, sich für einen Moment aus einer belastenden Situation herauszunehmen und Back-up von Kollegen zu bekommen.“ Außerdem helfe es, den eigenen Energiespeicher wieder aufzuladen. Ein Austausch über die Gefühle könne zudem Frustrationen abschwächen. „Tauschen Sie sich nach belastenden Interaktionen über die erlebten Vorfälle aus“, ermuntert Christiane Müller. Verständnis im Kollegen- und Familienkreis sei wichtig und soziale Unterstützung trage zur Emotionsregulation bei.

Christiane Müller findet es wichtig, als Gastgeber an Bord oder am Boden ein Stück weit in eine Rolle zu gehen, dahinter zu stehen und sie zu leben. Ein rein aufgesetztes, oberflächliches, freundliches Handeln kann auf Dauer emotional sehr belastend sein“, weiß sie aus ihrer täglichen Arbeit bei der Sozialberatung. „Je mehr Kollegen in ihrer Rolle authentisch sein können, desto weniger Dissonanzen gibt es und desto gesünder ist es für sie“, sagt Christiane Müller. Sie rät Kollegen außerdem, sich in die Situation des schwierigen Kunden hineinzusetzen. „Unser Handeln hat viel mit der eigenen

► Sichtweise zu tun“, sagt Christiane Müller, „und die lässt sich verändern.“ Die Sozialberatung hat im vergangenen Jahr Workshops für Stationsmitarbeiter angeboten mit dem Ziel, belastenden Situationen im Job gesünder zu begegnen. „Bei einer Irreg-Situation konnte ich der Erwartungshaltung unserer Gäste nicht mehr gerecht werden“, sagt eine Mitarbeiterin. Das habe sich für sie schlecht angefühlt. „So geht es vielen Servicekollegen“, weiß Christiane Müller. „Deshalb haben wir in unseren Workshops erarbeitet, wie Kollegen untereinander agieren und sich gegenseitig unterstützen können. Sie können zum Beispiel Grenzen setzen und auch einmal ‚Nein‘ sagen. Außerdem hilft



FOTO: STUDIO LINE PHOTOGRAPHIE

„Es kommt darauf an, zu akzeptieren, wie es einem gerade geht, aufkommende Gefühle zuzulassen und sich selbst nicht zu überfordern“, sagt Diplom-Psychologe und LFT-Trainer Boris Kasper.



FOTO: PRIVAT

„Unsere Serviceversprechen implizieren Achtsamkeit – für die Bedürfnisse unserer Gäste, aber auch für uns selbst. Daher ist es wichtig, dass wir auf unsere Ressourcen achten“, sagt Flugbegleiterin, Autorin und Psychologin Lara-M. Vucemilovic.



FOTO: PRIVAT

„Je mehr Kollegen in ihrer Rolle authentisch sein können, desto weniger Dissonanzen gibt es und desto gesünder ist es für sie“, sagt Christiane Müller von der Sozialberatung.

„Unser Handeln hat viel mit der eigenen Sichtweise zu tun.“

es, klare Absprachen mit den Kollegen zu treffen.“ Viele Mitarbeiter hätten den hohen Anspruch, alles möglich machen zu müssen, und gehen damit über die eigenen Grenzen. „Unsere Serviceversprechen implizieren Achtsamkeit – für die Bedürfnisse unserer Gäste, aber auch, und das wird oft vergessen, für uns selbst. Daher ist es wichtig, dass wir auf unsere

Ressourcen achten. Unsere Körperwahrnehmung kann uns helfen, unsere Empfindungen bewusster wahrzunehmen. Als kleine gezielte Übung zur Emotionswahrnehmung in herausfordernden Momenten an Bord können wir überprüfen: Wie stehe ich? Wie ist meine Atmung? Wie ist meine Körperhaltung? Wie ist meine Mimik? Bin ich angespannt?“, sagt Lara-M. Vucemilovic. Dies kann uns helfen, eine Situation bewusster zu gestalten. Fühlen wir uns überfordert, hilft es, sich kurz zurückzuziehen und Rücksprache im Team zu halten. Um die eigene Resilienz zu stärken, ist es sinnvoll, bereits vor dem Flug, später im Layover und nach dem Flug Rituale zur Entspannung in das eigene Leben zu integrieren und dabei ganz gezielt auf die eigenen Wünsche und Bedürfnisse zu achten. Lara-M. Vucemilovic empfiehlt Kollegen, auf diese Weise gut für sich selbst zu sorgen und damit mehr Wohlbefinden zu empfinden. „Selbstfürsorge ist das ‚A‘ und ‚O‘, da sind sich Boris Kasper, Lara-M. Vucemilovic und Christiane Müller einig. ■

ANZEIGE



Mit der Lufthansa FU-Direktversicherung haben Kabinen-Mitarbeiter gut lachen

Wichtige Vorsorge

Nach der privaten Haftpflichtversicherung ist sie eine der wichtigsten Vorsorgen für alle Kabinen-Mitarbeiter: die Flugdienstuntauglichkeitsversicherung. Deshalb ermöglicht Lufthansa, das finanzielle Risiko preiswert abzusichern, zum Beispiel mit der LH FU-Direktversicherung.

Preiswerter Einstieg

Um den frühen Einstieg in den ersten fünf Berufsjahren zu erleichtern, ist es möglich, günstigere „Anfangsbeiträge“ zu vereinbaren.

Von diesen Start-Vorteilen können Sie vier Jahre profitieren – Steuerersparnis inklusive. Wir sagen Ihnen wie.

Jetzt auch online:
www.albatros.de

Albatros