

Servicewerkstatt für Mitarbeiter

Innere Widerstandskraft stärken

Simone Steinberg,

DB Training, Learning & Consulting,
Leiterin CompetenceCenter
Organisationsentwicklung &
Psychologische Dienstleistungen,
Frankfurt am Main



Servicemitarbeiter am Bahnhof sind permanent Stresssituationen ausgesetzt. Hier viele eilige Reisende, die ungeduldig nach der nächsten Zugverbindung fragen, dort der Bahnhofsbesucher, der seinen Frust an den Mitarbeitern mit den roten Mützen auslässt. Verbale Angriffe gehören zum Berufsalltag und schlagen sich oft auf das Gemüt der Kollegen nieder. Um ihre Mitarbeiter psychologisch aufzubauen, hat DB Station&Service in der Trainingsreihe Servicewerkstatt das Seminar „Innere Widerstandskraft stärken“ durchgeführt. Entwickelt und umgesetzt hat die Schulung DB Training. In über 150 Seminaren gaben geschulte Psychologen praktische und theoretische Hilfestellungen für den Berufsalltag, um die Servicemitarbeiter zu motivieren und zu stärken. Denn nur Mitarbeiter, die körperlich und mental fit sind, können auf Dauer ihre Leistung bringen. Mehr über Seminar und Servicewerkstätten beschreibt dieser Beitrag.

Nur gesunde Mitarbeiter sind in der Lage, langfristig mit den Belastungen im Berufsleben umzugehen. Körperlich fit und von innen stark bringen sie sich und das Unternehmen erfolgreich voran. Deshalb wird nachhaltiges Gesundheitsmanagement für betriebliche Mitarbeiter immer wichtiger. Zumal Personen mit erhöhter Widerstandsfähigkeit und erfolgreichem Stressmanagement seltener Gefahr laufen, an dem so genannten Burnout-Syndrom zu erkranken. Dieser Zustand der völligen emotionalen Erschöpfung entsteht durch eine anhaltend hohe psychische Belastung, die nicht mehr verarbeitet werden kann.

Akuter Handlungsbedarf

Jedes Unternehmen trägt Verantwortung für die eigenen Mitarbeiter. Dazu gehört auch ein verantwortliches Gesundheitsmanagement.

Wie bereits in der Januar-Ausgabe berichtet (Deine Bahn 1-2011, Seite 17ff), brachte eine von DB Station&Service betreute Diplomarbeit mit dem Thema „Stark am Bahnhof“ ein eindeutiges Ergebnis zutage: Servicemitarbeiter sind am Arbeitsort vielen psychischen Belastungen ausgesetzt und benötigen psychologische Unterstützung. Aus dem Programm „Sympathischer Bahnhof“ heraus, das im Nachgang zur Studie aufgesetzt wurde, wurde als Konsequenz DB Training damit beauftragt, für die Trainingsreihe Servicewerkstatt ein Seminar „Innere Widerstandskraft stärken“ zu entwickeln.

Pro Jahr führt DB Station&Service für alle Mitarbeiter acht so genannte Servicewerkstätten durch. Diese Veranstaltungen sind in den Dienstplan eingearbeitet und widmen sich immer einem anderen Schwerpunktthema, um sicherzustellen, dass die Mitarbeiter allen ihren Aufgaben gewachsen sind.

Konsequente Stressbewältigung

Leistungsdruck, Schichtpläne, Arbeitsräume, hektisches Bahnhofsumfeld, unfreundliche bis ungehaltene Kunden – die Belastungssituation für Servicemitarbeiter ist vielfältig. Was verursacht Stress, wie kann ich damit umgehen? In über 150 Seminaren informierten die erfahrenen DB Training-Psychologen rund 2.000 Teilnehmer über Möglichkeiten der Stressbewältigung und Stärkung der eigenen Widerstandskraft. Das Seminar „Innere Widerstandskraft stärken“ wurde als konsequente Fortsetzung



Foto: DB AG/Joë Roettiger

zur vorhergehenden Servicewerkstatt „Wie bleibe ich gesund?“ durchgeführt.

Neben theoretischen Hintergründen über Stressfaktoren und Belastungspotenziale gingen die Psychologen auf typische Situationen und persönliche Erfahrungen der Servicemitarbeiter ein. Ein Ziel des Seminars war es, dass jeder Mitarbeiter sein persönliches Potenzial erkennt und seine Persönlichkeit positiv zur Stärkung der Widerstandsfähigkeit einsetzt. Außerdem sollten die Mitarbeiter den Austausch mit Kollegen suchen, um Problemsituationen gemeinsam zu lösen.

Richtig widerstandsfähig

Die Widerstandsfähigkeit eines Menschen wird Resilienz genannt. Im Training wurden die Möglichkeiten der Stressbewältigung über die sieben Faktoren der Resilienz vorgestellt und diskutiert. Die Teilnehmer konnten daraus Maßnahmen zur Steigerung der persönlichen Widerstandsfähigkeit für sich ableiten.

Sieben Resilienzfaktoren

Optimistisch sein

Optimismus ist die Fähigkeit, hoffnungsfroh in die Zukunft zu blicken und an einem guten Verlauf der Dinge zu glauben. Optimisten wissen, dass sie die Kraft haben, ihr eigenes Leben in

die Hand zu nehmen. Für sie gehen Schwierigkeiten und Krisen immer vorbei. Optimismus kann man lernen! Erfolgserlebnisse, ein unterstützendes Umfeld und Chancen, sein Leben selbst zu gestalten, helfen dabei Hilflosigkeit und Pessimismus zu verlernen.

Trainings-Tipp: Führen Sie ein Erfolgstagebuch. Schreiben Sie jeden Abend kurz auf: Was habe ich heute geschafft, was ist mir gelungen? Dies können Sie lesen, wenn es Ihnen dann nicht so gut geht, Sie sich entmutigt und niedergeschlagen fühlen.

Situationen akzeptieren

Akzeptanz bedeutet, Situationen, die nicht mehr zu ändern sind, anzunehmen, die Vergangenheit ruhen zu lassen und sich damit zu versöhnen. Es heißt jedoch nicht, etwas wehrlos hinzunehmen. Im Gegenteil: man muss den Mut haben, die Realität mit offenen Augen zu sehen und zu begreifen. Akzeptanz bedeutet deshalb, nicht nur die Schwierigkeiten zu sehen, sondern auch das Gute im Schlechten zu entdecken.

Trainings-Tipp: Fragen Sie sich in einer schwierigen Situation „Wozu könnte das gut sein? Was kann ich daraus lernen?“.

Zu Lösungen kommen

Nachdem man die Situation angenommen und hinter sich gelassen hat, geht es darum, nach vorne zu schauen und nach Lösungen zu suchen. Lösungsorientierung bedeutet, klare Ziele zu formulieren und Wege der Realisierung zu finden.

**Interview mit Kathleen Heubel,
Servicemitarbeiterin am
Hauptbahnhof Frankfurt (Main)**

Sie arbeiten am Frankfurter Hauptbahnhof. Welche Stresssituationen erleben Sie da?

Die Gepäckausgabe und das Fundbüro liegen zusammen. Wenn ich da arbeite, wird es besonders in Messezeiten stressig. Da wollen ganz viele Menschen gleichzeitig ihre Koffer abgeben oder abholen. Wenn dann auch noch Fundstücke gesucht werden, geht es richtig hoch her. Noch intensiver ist die Servicearbeit an den Gleisen. Wenn man bei Zugverspätungen plötzlich von einer Traube Menschen umgeben ist, die alle gleichzeitig auf einen einreden. Wie geht es weiter? Auf welchem Gleis fährt der jetzt ein? Bekomme ich noch meinen Anschlusszug? Und und und ... da weiß man gar nicht, wo man anfangen soll und kommt schon mal ins Schwitzen.

Werden Sie auch verbal oder körperlich angegriffen?

Körperlich nicht. Das kommt bei Kollegen auch nur selten vor. Verbal muss man sich allerdings ganz schön was gefallen lassen. Da gibt es schon heftige Ausdrücke, die ich hier lieber nicht nennen möchte. Liebenswürdiger ist da noch ein „Ich weiß ja, dass Sie nichts dafür können, aber bei irgendetwem muss ich es ja loswerden ...“.

Wie haben Sie das Seminar „Innere Widerstandskraft stärken“ erlebt?

Ich fand es gut, dass sich extra eine Psychologin für uns Zeit genommen hat. Wir haben viele Stressfaktoren kennen gelernt und jeder konnte anhand eines Fragebogens herausfinden, wie anfällig er gegen Stress ist. Das war sehr aufschlussreich. Interessant fand ich auch die Typanalyse. Da mussten wir uns anhand von Bildern in Prominente hineinversetzen, die von Schicksalsschlägen getroffen wurden – wie zum Beispiel Sylvie van der Vaart oder Herbert Grönemeyer. Auch die praktischen Übungen haben etwas gebracht. Ich hatte vorher noch nie meditiert, aber die Musik und die entspannte Atmosphäre haben einen leichter gemacht. Am Schluss haben wir dann Notfallkarten mit Telefonnummern von Psychologen bekommen. Gut, wenn man weiß, dass man Hilfe bekommt, wenn man sie braucht.



Fotos: DB Training, Learning & Consulting

Stress bläht Widrigkeiten auf. Deshalb ist es besonders wichtig ist, vorab Stressbewältigungsstrategien einzusetzen, um die tatsächliche Größe eines Problems einzuschätzen und geeignete Lösungswege zu finden.

Trainings-Tipp: Bevor Sie sich an die Lösung eines Problems machen, legen Sie eine Pause ein. Machen Sie etwas, was Ihnen wohl tut und Ihre Batterien wieder auflädt. Nehmen Sie danach die Helikopterperspektive ein: Erheben Sie sich gedanklich in die Lüfte und betrachten Sie das Problem von Weitem und aus allen Perspektiven. Urteilen Sie erst einmal nicht, sondern schauen Sie sich die Situation nüchtern und ehrlich an. Erst danach ist die Lösungssuche dran: Welches Ziel haben Sie? Welche Wege stehen offen? Was und wer kann dabei helfen? Was ist der erste Schritt zum Ziel und welche folgen danach?

Opferrolle verlassen

Die Opferrolle zu verlassen, bedeutet, die Passivität aufzugeben. Dafür ist manchmal notwendig, eigene Einstellungen zu verändern, die eigene Person aus anderen Perspektiven zu sehen und sich bei neuen Handlungsweisen zu erleben. Bestes Beispiel dafür sind behinderte Menschen, die Herausforderungen annehmen und besondere Leistungen schaffen, zum Beispiel Sportler, die an den Olympischen Spielen Paralympics teilnehmen.

Trainings-Tipp: Versuchen Sie, aus Ihrer gewohnten Denkweise auszuscheren und aus Ihren täglichen Handlungsrouninen auszubrechen. Das hilft, die Opferrolle zu verlassen und die seelische Widerstandskraft zu stärken. Kleine Schritte reichen schon. So könnten Sie zum Beispiel Ihre Betrachtungsweise auf der Autobahn verändern: Vielleicht ist derjenige, der Sie so schnell überholt, kein Drängler, sondern ein Arzt auf dem Weg zum Patienten. Oder nehmen Sie doch mal einen anderen Weg nach Hause, oder probieren Sie in der Pause einen neuen gesunden Snack aus.

Verantwortung ergreifen

Verantwortungsübernahme heißt Initiative zeigen und sich aktiv für das Erreichen der eigenen Ziele einzusetzen. Voraussetzung ist eine nüchterne Einschätzung der Situation und des eigenen Beitrags daran. Erst aus der Distanz zur Situation klären sich die Fragen nach Schuld und Verantwortung. Sich nicht vor Verantwortung drücken, sondern genau so viel zu übernehmen, wie einem zukommt. Nicht weniger – aber auch nicht mehr.

Trainings-Tipp: Fragen Sie sich in einer schwierigen Situation: „Was war mein Beitrag daran? Was ist nun meine Verantwortung? Was kann ich nun tun?“ und handeln Sie danach.

Kontakte entwickeln

Netzwerkorientierung ist die Fähigkeit, menschliche Beziehungen zu knüpfen und zu nutzen. Sinnvoll ist es, in mehreren Gemeinschaften eingebunden zu sein – im familiären und beruflichen Umfeld ebenso wie im Freizeit- und ehrenamtlichen Bereich (zum Beispiel im Gartenverein, im Chor oder bei der Freiwilligen Feuerwehr). Bereits die Existenz dieses Netzwerks gibt ein Gefühl der inneren Stärke und es erweist sich insbesondere in schwierigen Zeiten als sehr unterstützend und wertvoll.

Trainings-Tipp: Schauen Sie sich Ihre Beziehungen zu anderen Menschen genauer an: Welche geben Ihnen Kraft? Welche kosten Sie zu viel Energie? Bauen Sie die positiven Beziehungen aus und nehmen Sie Abstand von denjenigen, die Ihnen Kraft rauben. Gibt es vielleicht Menschen, mit denen Sie sich wohl fühlen und die Sie schon lange nicht mehr gesehen haben? Nehmen Sie doch den Kontakt wieder auf!

Zukunftsplanung

Zukunftsplanung bezeichnet die Umsicht, sich auf die Zukunft aktiv und bewusst vorzubereiten. Resiliente Menschen versuchen, absehbare Schwierigkeiten vorzubeugen. Sie überlegen sich rechtzeitig Alternativen zu ihrem jetzigen Leben (Plan B) und entwickeln Visionen, wie sie künftig leben und arbeiten wollen. Wichtig für die Planung ist die Wahl eines geeigneten Ziels. Dieses muss erreichbar sowie mit der Persönlichkeit und den Lebensumständen zu vereinbaren sein.

Trainings-Tipp Zukunftsbild: Nehmen Sie Ihre Selbsterkenntnisse und Ihren Realitätssinn zusammen, fügen Sie noch Fantasie, Hoffnung und Optimismus dazu und entwickeln Sie ein Bild der Zukunft, wie Sie gerne leben würden: Wie würde ein wünschenswerter Tag in der Zukunft, beispielsweise in fünf Jahren, aussehen? Was würden Sie tun? Welche Menschen wären um Sie herum? Was wäre neu, was wäre gleich geblieben? Was wäre das Schönste an diesem Tag? Überlegen Sie weiter: Wie könnten Sie dieses Bild wahr werden lassen? Was wären die notwendigen Schritte dahin? Wer könnte dabei unterstützen? Was machen Sie zuerst und bis wann? Viel Erfolg bei der Verwirklichung Ihres Traumes!

Nachhaltiger Erfolg

Am Ende des Seminars nahmen alle Teilnehmer neben einem persönlichen „Antistressfahrplan“ die Sicherheit mit, dass ihnen ihr Arbeitgeber bei der Stressbewältigung hilfreich zur Seite steht. Die Anregungen aus den Veranstaltungen fließen in das Trainingskonzept ein. DB Station&Service plant, mindestens einmal pro Jahr eine Servicewerkstatt mit einem weiterführenden Thema aus dem Bereich „Gesundheitsmanagement“ durchzuführen. Denn die Belastungen werden nicht weniger und müssen auch in Zukunft aufgefangen werden.

Fazit

Der Erfolg eines Unternehmens ist mit der Gesundheit seiner Mitarbeiter verbunden. Nur gesunde und belastbare Mitarbeiter bringen es voran. Das Unternehmen muss verantwortlich denken und handeln – und Hilfen zur Stressbewältigung geben. Es reicht nicht, darauf zu hoffen, dass die Mitarbeiter psychische Belastungen „schon irgendwie“ verkraften. Sie müssen vielmehr in der Lage sein, ihre persönliche Belastungssituation reflektieren zu können. Die Seminare von DB Training helfen dabei, vorhandene Kompetenzen auszubauen. Und mit der Notfallkarte wurde allen Mitarbeitern sowie den Führungskräften eine ergänzende Hilfestellung gegeben. ■