

Immer schön lächeln!

Gefühle scheinen bei der Arbeit auf den ersten Blick keine bedeutsame Rolle zu spielen. Von Beschäftigten wird in der Regel einfach erwartet, dass sie ihre Gefühle „im Griff“ haben und funktionieren, also meist gut gelaunt sind und freundlich auftreten. Vor allem negative Gefühle wie Wut, Ärger oder auch Trauer sollen in der Regel nicht gezeigt werden und „zu Hause bleiben“.

Das aber ist nicht immer einfach, denn unsere Gefühle begleiten uns jederzeit und sind somit auch vom Arbeitsplatz nicht wegzudenken. Wenn also von außen ein bestimmter Gefühlsausdruck erwartet wird, müssen Beschäftigte ihre Gefühle in diese Richtung steuern – auch dann, wenn sie eigentlich gerade ganz anders empfinden. Diese Art von Anforderung wird in der Psychologie als **Emotionsarbeit** bezeichnet und um diese geht es in den vorliegenden Unterrichtsmaterialien.

Für die Berufsgenossenschaften und Unfallkassen als Träger der gesetzlichen Unfallversicherung in Deutschland ist dieses Thema von Interesse, da vor allem die Kombination aus hohen Anforderungen im Bereich der Emotionsarbeit mit gleichzeitig schlecht ausgebildeten individuellen Bewältigungsstrategien einen Risikofaktor für das Wohlbefinden und die Gesundheit darstellt. Die Vermittlung solcher individueller Strategien und die Sensibilisierung dafür, was ein Betrieb tun kann, um die Anforderungen der einzelnen Beschäftigten zu verringern, stellen somit einen wichtigen Beitrag zur Stressvermeidung und Gesundheitsförderung dar.



Hintergrundin-
formationen für
die Lehrkraft und
Schülertext

Um belastende Emotionsarbeit für die Beschäftigten zu reduzieren, ist es zum einen wichtig, Arbeitsplätze von vornherein nach bestimmten Vorgaben zu gestalten (siehe hierzu Hintergrundinformationen, Seite 6 und/oder Schülertext). Zum anderen sollten vor allem Erwerbstätige im Dienstleistungsbereich gut auf diese Anforderungen vorbereitet sein und wissen, wie sie diese bewältigen können. Genau an diesem Punkt setzen die vorliegenden Materialien an. Die Schülerinnen und Schüler lernen verschiedene Methoden kennen, die ihnen eine kognitive Neubewertung von emotionalen Situationen ermöglichen.

Die Unterrichtsmaterialien eignen sich vor allem für Auszubildende in Berufen, in denen viel Kontakt zu Menschen besteht (Kunden und Kundinnen, Klienten und Klientinnen, Gästen, Patienten und Patientinnen oder auch Kolleginnen und Kollegen). Sie sind in drei unterschiedliche Module unterteilt, die jeweils zwischen einer und zwei 45-Minuten-Einheiten dauern (je nachdem, wie ausführlich Sie mit den Lernenden diskutieren und ob Sie alle vorgeschlagenen Arbeitsblätter einsetzen). Modul 1 sollte zeitlich getrennt von den beiden anderen behandelt werden, damit die Teilnehmenden zuerst die dort vorgeschlagenen Schritte zur Selbstbeobachtung kennenlernen, bevor sie zu einem späteren Zeitpunkt darüber diskutieren und die entsprechenden Übungen durchführen können.

Bitte beachten: Die Materialien setzen bei Ihrer Lerngruppe mittlere bis hohe Lese- und Verständniskompetenzen voraus.

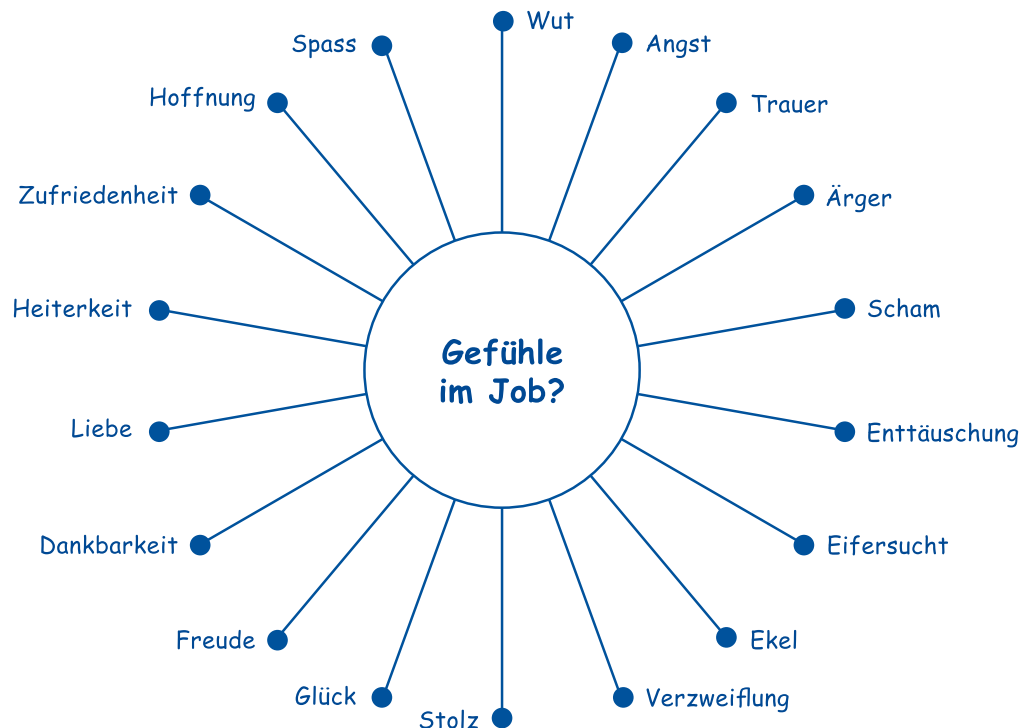
Hinweis: Die Unterrichtsmaterialien sind für psychisch gesunde Schülerinnen und Schüler konzipiert, die vor allem lernen sollen, ihre Emotionen, aber auch ihr Denken und ihr Verhalten im Arbeitsleben bewusst zu reflektieren sowie Ansatzpunkte für Veränderungen zu erkennen. Werden bei einzelnen Schülerinnen oder Schülern schwere emotionale oder psychische Probleme sichtbar (extreme emotionale Reaktionen wie Weinen, Aggression oder auch Apathie), sollte ihnen empfohlen werden, sich ärztlich oder therapeutisch beraten zu lassen. Sie sollten dann nicht weiter am Training teilnehmen.

Modul 1: Sensibilisierung und Selbstbeobachtung

Einstieg

Zeigen Sie zum Einstieg als stummen Impuls den Cartoon auf Folie 2. In einer Murrephase tauschen sich die Schülerinnen und Schüler mit dem Sitznachbarn oder der -nachbarn über ihre Eindrücke, Fragen und Vermutungen zu dem Bild aus.

Sammeln Sie anschließend im Plenum bildbezogene Vermutungen, um welches Thema es in der heutigen Stunde gehen könnte. Zeichnen Sie anschließend auf einer Moderationswand oder an der Tafel einen Assoziationsstern zu der folgenden Frage: Welche Gefühle spielen in Ihrem Job eine Rolle? Sammeln Sie im Plenum Antworten. Ein Schüler oder eine Schülerin schreibt diese an den Assoziationsstern. Die positiven Gefühle auf die linke Seite, die negativen auf die rechte.



Frage an das Plenum: Welche dieser Gefühle sind bei Ihrer Arbeit erwünscht, welche müssen Sie eher zurückhalten? Wenn die Lernenden einzelne Gefühle nennen, sollten sie eine dazu passende Arbeitssituation beschreiben.

Beispiele für Arbeitssituationen

Beschäftigte im Polizei- und Rettungsdienst

Angst: Wenn ich betrunkene oder offensichtlich aggressive Fahrgäste/Menschen kontrollieren/versorgen muss, habe ich Angst vor deren Reaktion. Umso bestimmter und souveräner muss ich auftreten. Das ist manchmal schwer.

Beschäftigte im Callcenter

Ärger/Wut: Wenn ein Kunde sich bei mir lauthals beschwert, dass das bestellte Produkt nicht schnell genug angekommen ist oder nicht funktioniert, ärgert mich das schon. Dann denke ich immer, was soll ich denn da machen? Ich kann ja nichts dafür. Zeigen darf ich meinen Ärger natürlich nicht, sondern muss mich stellvertretend für eine andere Abteilung freundlich entschuldigen und ihn trösten. Das nervt und kostet Kraft.

Mediengestalter/Mediengestalterin

Enttäuschung: Also wenn ein Kunde mir den fünften Vorschlag für die grafische Gestaltung seines Firmenflyers kommentarlos zurückschickt und immer noch nicht zufrieden ist, bin ich sehr enttäuscht und frustriert. Aber natürlich muss ich freundlich bleiben und ihm so lange Vorschläge unterbreiten, bis er zufrieden ist. Mein Chef sagt immer: „Der Kunde ist König.“



Folie 4 zeigen
oder Definition
anschreiben

Fazit: Wir haben häufig gehört, dass vor allem positive Gefühle am Arbeitsplatz erwünscht sind, während negative Gefühle eher nicht oder nur in sehr begrenztem Rahmen gezeigt werden können. Diese Anforderung bei der Arbeit, bestimmte erwünschte Gefühle zu zeigen, wird als **Emotionsarbeit** bezeichnet. Die Forscherin Arlie Hochschild hat 1983 zum ersten Mal das Konzept der Emotionsarbeit betrachtet und folgendermaßen definiert:

„Emotionsarbeit ist die Anforderung bei einer bezahlten Arbeitstätigkeit, die eigenen Gefühle gezielt so zu steuern, dass für andere ein bestimmtes erwartetes oder erwünschtes Gefühl zum Ausdruck kommt.“

Verlauf

Lassen Sie im weiteren Verlauf die Schülerinnen und Schüler Gründe dafür nennen, warum das Thema Emotionsarbeit für einige Berufsgruppen eher relevant ist als für andere und welche Folgen beziehungsweise Auswirkungen Emotionsarbeit haben kann (Antwort: *Emotionsarbeit muss nicht bei allen Tätigkeiten in gleichem Umfang geleistet werden. So können Beschäftigte in der Produktion oder im Büro eher einmal ärgerlich „vor sich hin grummeln“ oder traurig sein als diejenigen, die den ganzen Tag mit Menschen Kontakt haben und sich deshalb kaum zurückziehen können. Das sind zum Beispiel Verwaltungsfachangestellte, Pflegekräfte, Angestellte im Gesundheitswesen, Beschäftigte im Verkauf, in Callcentern, in Servicestellen, in der Gastronomie, im Hotelwesen, Schaffner, Stewardessen, Beschäftigte im Rettungsdienst, im Polizeidienst).*

Fazit: Emotionsarbeit betrifft also vor allem den Dienstleistungsbereich und dort speziell diejenigen, die sich vorwiegend mit anderen in Kontakt befinden. Emotionsarbeit verursacht Stress, ist anstrengend, man fühlt sich beispielsweise überfordert, hat Angst, den Anforderungen nicht gerecht zu werden, unter Umständen hat man Angst vor tätlichen Angriffen, kann schlecht entspannen und nach Feierabend abschalten.

Informieren Sie im Anschluss die Auszubildenden im gelenkten Unterrichtsgespräch und auf Basis der Hintergrundinformationen, warum Emotionsarbeit auf Dauer viel Kraft und Energie kostet und welche Auswirkungen dies auf die Gesundheit und Leistungsfähigkeit haben kann.



Arbeitsblatt 1

Lassen Sie nun die Lernenden selbst erarbeiten, welche Möglichkeiten es gibt, Emotionsarbeit auszuführen beziehungsweise ihr zu begegnen (siehe Erklärung zu Oberflächen- und Tiefenhandeln, Hintergrundinformationen, Seite 2f) und wo die Unterschiede liegen. Verteilen Sie dazu Arbeitsblatt 1 „Gespielt oder echt?“. Die Lernenden lesen es zuerst in **Einzelarbeit (think)**, unterstreichen die wichtigsten Aussagen, besprechen den Text und beantworten die Fragen dann im **Lerntandem (pair)**. Anschließend kommen sie zu einer **Viererguppe** zusammen und erklären sich gegenseitig anhand von konkreten Situationen aus ihrem Arbeitsalltag die Unterschiede zwischen Oberflächen- und Tiefenhandeln (**share**). Man einigt sich in der Gruppe auf eine Definition, die dann vom Gruppensprecher oder der Gruppensprecherin vorgelesen wird. Die beste Definition wird an der Tafel, dem Flipchart oder dem Smartboard festgehalten und von allen auf dem eigenen Arbeitsblatt ergänzt (vgl. Folie 5).



Folie 5



Arbeitsblatt 2

Verteilen Sie nun Arbeitsblatt 2 „Selbstbeobachtung“ und fordern Sie die Schülerinnen und Schüler auf, in Einzelarbeit eine oder zwei weitere typische Situationen zu beschreiben, in denen es ihnen bei der Arbeit schwerfällt, erwartete Gefühle zu zeigen. Die jungen Leute notieren, welche Gefühle sie genau empfinden und welche aus ihrer Sicht erwartet werden. Dann schätzen sie ab, wie häufig die Situation auftritt (etwa dreimal am Tag, zweimal in der Woche). Dabei sollen die Gefühle erst einmal nicht bewertet werden. Ist jemand zum Beispiel neidisch darauf, dass ein Kollege scheinbar viel leichter mit den Anforderungen bei der Arbeit zurechtkommt, soll nicht gleich interpretiert werden, dass man selbst schlecht oder unfähig ist, sondern man lässt das Gefühl einfach einmal so stehen.

Nach dieser Einzelarbeitsphase suchen die Lernenden sich wieder einen Partner oder eine Partnerin und beschreiben sich gegenseitig die gesammelten Situationen, welche Gefühle sie dabei empfinden und welche erwartet werden. Ist die geschilderte Situation sehr persönlich, steht es natürlich allen frei, sie nicht näher zu erläutern. Der Gesprächspartner oder die -partnerin gibt dann ein Feedback,

a) ob aus seiner/ihrer Sicht die Einschätzung richtig ist, welche Gefühle in der Situation zum Beispiel mit Kunden und Kundinnen erwartet werden,

b) wie er oder sie sich in der gleichen Situation fühlt oder fühlen würde.

Dieser Austausch soll helfen, die persönlichen Situationen und Gefühle der einzelnen Schülerinnen und Schüler objektiver zu betrachten.

Ende



Arbeitsblatt 3

Hausaufgabe: Verteilen Sie Arbeitsblatt 3 „Verhaltensprotokoll“ und fordern Sie Ihre Lerngruppe auf, eine Woche lang am Arbeitsplatz die Situationen zu protokollieren, in denen unerwünschte Gefühle auftreten.

Modul 2: Situationen neu bewerten

Einstieg

Werten Sie die Hausaufgabe im Plenum aus und sprechen Sie mit Ihrer Klasse über diese Selbstbeobachtungsphase. Welche Gefühle und Situationen wurden beobachtet und protokolliert? Wie ging es den jungen Leuten dabei?



Folie 3

Zeigen Sie nun Folie 3 mit der weitergeführten Situation des Einstiegs-cartoons.

Frage: *Erinnern Sie sich noch an den in der letzten Stunde erarbeiteten Unterschied zwischen Oberflächen- oder Tiefenhandeln? Um welche der beiden Arten handelt es sich hier?*

Zeichnen Sie nun an einen Flipchart eine Skala von eins bis zehn und fordern Sie die Lernenden auf, mithilfe eines Kreuzes oder eines Klebepunktes zu markieren (mit dem eigenen Namen), wie sie ihre individuelle Möglichkeit einschätzen, Gefühle gezielt steuern zu lernen. Sie können zu einem späteren Zeitpunkt auf diese Skala zurückkommen, um zu überprüfen, ob sich die Einschätzung im Laufe der Unterrichtseinheit geändert hat.



Hintergrundinformationen für die Lehrkraft und Foliensatz

Verlauf

Geben Sie nach diesem aktivierenden Unterrichtseinstieg im Plenum einen kurzen Input zu dem Punkt „Mögliche Strategien zur Gefühlssteuerung“ (siehe Hintergrundinformationen und Foliensatz).

Möglicher Lehrerinput: *Gefühle können Sie nicht einfach ändern, nur weil Sie es wollen. Wenn Sie sich zum Beispiel nur wünschen, Sie würden sich selbstsicherer und unbeschwerter fühlen, wenn Vorgesetzte auf Sie zukommen, dann wird das kaum gelingen. Vielmehr brauchen Sie eine Strategie. Die nachhaltigste Strategie ist die „Neubewertung der Situation“ (Folien 6 und 7). Diese kann mithilfe der sogenannten ABC-Analyse nach Albert Ellis durchgeführt werden. Dabei analysieren Sie eine emotional schwierige Situation entlang einzelner Schritte.*



Folien 6 und 7

Schritt A steht dabei für ein „**aktivierendes Ereignis**“. Gemeint ist damit eine Situation, in der Sie die Gefühle, die von Ihnen von außen erwartet werden, nicht selbst empfinden.

Beispiel für A: Ingo Meier arbeitet für eine Zeitarbeitsfirma und ist in einem Supermarkt dafür eingeteilt, die Regale aufzufüllen. Für Kundenanfragen soll er nicht zur Verfügung stehen. Da er nur selten im Markt ist, weiß er auch gar nicht, wo alle Produkte zu finden sind. Natürlich spricht ihn trotzdem ein Kunde an und fragt, wo der Ketchup steht. Ingo Meier bittet den Kunden, einen Mitarbeiter des Supermarktes zu fragen. Der Kunde reagiert ärgerlich und frustriert: „Na, wenn Sie keine Lust haben, such' ich halt selbst weiter“.

Schritt B steht für die „**Bewertung**“ des Ereignisses. Es geht darum zu analysieren, was aus Sicht des Betroffenen die Ursache für das Ereignis ist.

Für das dargestellte Beispiel könnte die Bewertung von Ingo Meier möglicherweise so aussehen: Der Kunde hält mich für unfähig und faul.

Schritt C steht für „**Konsequenz**“, im Englischen „**Consequence**“. Im Beispiel ergibt sich die folgende Konsequenz für den Gefühlszustand von Herrn Meier.

C: *Ingo Meier ist traurig und frustriert und begegnet so für den Rest des Tages auch seinen Kolleginnen und Kollegen.*

Mit einer solchen Analyse der Situation ist schon viel gewonnen, denn man ist sich der Gründe für eine emotionale Situation bewusst geworden.



Arbeitsblatt 4

Verteilen Sie nun Arbeitsblatt 4 und lassen Sie die ersten drei Schritte A, B, und C zuerst in Einzelarbeit bearbeiten. Dafür sollen sich die Lernenden noch einmal ihre Notizen auf den Arbeitsblättern 2 und 3 ansehen und in Erinnerung rufen. Alternativ können Sie auch eine typische Situation aus dem beruflichen Alltag Ihrer Klasse vorgeben, vor allem, wenn Sie sichergehen wollen, dass alle am gleichen Beispiel arbeiten. Die weitere Bearbeitung des Arbeitsblatts 4 erfolgt in Partnerarbeit. Die Lerntandems geben sich gegenseitig ein Feedback zu den geschilderten Situationen und den getroffenen Bewertungen (Schritte A, B, und C). Danach diskutieren die Paare, welche Bewertung der Situation besser entsprechen würde beziehungsweise welche Bewertung helfen könnte, sich in der jeweiligen Situation besser zu fühlen.

Geben Sie als Lehrkraft vor dieser Partnerarbeit kurz folgenden Input: *Wenn Situationen wiederholt zu negativen oder unerwünschten Gefühlen führen, ist es wichtig, genau zu prüfen, ob nicht falsche Bewertungen und Schlussfolgerungen die Ursache dafür sind. Dabei gilt auch der folgende Ausspruch des griechischen Philosophen Epiktet: „Es sind nicht die Dinge, die uns beunruhigen, sondern unsere Sicht der Dinge.“*

Wenn wir zurück zum Beispiel von Herrn Meier gehen, könnte eine veränderte Bewertung zum Beispiel folgendermaßen aussehen:

B: Der Kunde kann ja gar nicht wissen, dass ich nur ab und zu hier im Markt arbeite und für Anfragen nicht zur Verfügung stehe. Sein Frust und Ärger haben deshalb nichts mit mir persönlich zu tun, sondern damit, dass sowieso zu wenig Personal für Fragen im Supermarkt zur Verfügung steht. Und wie soll der Mann auf die Schnelle erkennen können, wen er fragen kann und wen nicht? Außerdem schien er in Eile zu sein und wollte sicherlich schnell nach Hause.

Aus dieser Bewertung kann sich dann folgender Effekt auf die Gefühle beziehungsweise sein Verhalten ergeben:

C: Ingo Meier nimmt die Kritik nicht persönlich und kann unbeschwert weiterarbeiten. Er wendet sich mit dem Problem später an die Filialleiterin und schlägt vor, dass die Kunden im Eingangsbereich darüber informiert werden, an wen sie sich bei Fragen wenden können (z. B. an Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit einer bestimmten Kittelfarbe).

Fragen Sie am Ende dieser Partnerarbeitsphase, wer im Plenum sein Beispiel vorstellen möchte (wenn verschiedene Situationen bearbeitet wurden). Geben Sie der Klasse ausreichend Zeit zur Diskussion, inwieweit diese „Strategien zur Neubewertung von Situationen“ im jeweiligen Berufsalltag Erfolg versprechend sind und ob sie sich nicht auch im privaten Umfeld gut praktizieren lassen.

Ende

Kurze Abschlussfrage: *Wie schätzen Sie auf unserer Skala am Flipchart die Wahrscheinlichkeit von eins bis zehn ein, in Zukunft von dieser Technik zu profitieren? Bitte tragen Sie sich an der entsprechenden Stelle ein.* Auch hier können Sie zu einem späteren Zeitpunkt (am besten dann, wenn Sie nach ein paar Wochen das Thema noch einmal aufgreifen und die Schülerinnen und Schüler nach ihren Erfahrungen fragen) auf diese Skala zurückkommen, um zu überprüfen, ob sich die Einschätzung der Teilnehmenden im Laufe der Unterrichtseinheit geändert hat. Würden alle ihre Markierungen wieder an der gleichen Stelle machen?

Modul 3: Erarbeitungs- und Aktivierungsphase an Stationen

Einstieg

Die Schülerinnen und Schüler lernen in diesem Modul an insgesamt drei Stationen selbstgesteuert und eigenständig Techniken kennen, mit denen sie ihre Gefühle steuern und verändern können.

Bereiten Sie im Vorfeld die einzelnen Stationen im Klassenraum vor und hängen oder legen Sie dort die Anweisungstexte (am besten vergrößert und laminiert) auf/aus. Ein Kollege oder einer Kollegin kann an Station zwei die Entspannungstechniken anleiten (z. B. Sportlehrkraft). Teilen Sie die Lernenden in entsprechende Gruppen ein und führen Sie sie mithilfe der Hintergrundinformationen in die einzelnen Stationen ein.

Vertiefende Informationen zur Methode „Stationenlernen“ finden Sie bei Bedarf unter http://methodenpool.uni-koeln.de/stationenlernen/frameset_stationenlernen.html oder <https://de.wikipedia.org/wiki/Stationenlernen>.

Verlauf



Material: Aushang für die Station mit Erklärungen und Aufgabenstellungen, Spiegel, eventuell Handykamera, Stoppuhr

Station 1: Gesichtsausdruck bewusst verändern (Partnerübung)

Aufgabe 1: Lächeln Sie 30 Sekunden lang. Sie können auch gern einen Spiegel beziehungsweise ihre Handykamera nutzen, um sich dabei zuzusehen. Ihr Übungspartner stoppt die Zeit. Danach berichten Sie ihm oder ihr, wie Sie sich fühlen und welche Gedanken Ihnen während des Lächelns durch den Kopf gingen.

Erklärung: Die Aktivierung der Lachmuskeln löst im Gehirn positive emotionale Impulse aus und kann dabei unterstützen, sich froh zu fühlen und an schöne Dinge und Situationen zu denken. Ähnlich können Sie vorgehen, wenn Sie sich selbstbewusster und entschlossener fühlen möchten.

Aufgabe 2: Stehen Sie betont gerade, ziehen Sie den Bauch ein, halten Sie den Kopf gerade und atmen Sie ein paar Mal tief in den Bauch ein und aus. Denken Sie dabei an eine für Sie angenehme Situation, in der Sie etwas erfolgreich gemeistert haben. Ihr Übungspartner stoppt auch hier nach 30 Sekunden die Zeit. Dann wechseln. Tauschen Sie sich danach über Ihre Gefühle aus.

Bedenken Sie: Diese Methoden können dabei helfen, sich dem erwünschten Gefühl zu nähern. Allein werden sie aber selten eine völlige Änderung der Gefühle bewirken.



Illustration: Michael Hüter



Diese Station sollte in einem anderen, möglichst ruhigen Raum stattfinden

Vielleicht kann die Sportlehrkraft dafür gewonnen werden, die Entspannungsübungen anzuleiten

Material: Matten oder Stühle, für die Audioanleitung CD-Player oder Handy mit Boxen

Station 2: Entspannungstechniken üben

Üben Sie eine oder zwei Entspannungstechniken, etwa die progressive Muskelentspannung und/oder autogenes Training. Die Anleitung dazu erfolgt entweder über eine Lehrkraft, einen Podcast oder eine CD-ROM.

Auch Phantasiereisen an schöne Orte oder Erinnerungen an angenehme Situationen können dabei helfen, unangenehme Emotionen abzuschwächen.

Aufgabe: Setzen oder legen Sie sich entspannt hin. Denken Sie an einen Ort, an dem Sie gerade sehr gern wären, oder an eine Situation, an die Sie sich gern erinnern. Visualisieren Sie den Ort oder die Situation in Gedanken und konzentrieren Sie sich darauf. Was riechen, hören und schmecken Sie? Tauchen Sie tief in Ihre Vorstellung ein.

Tipp: Versuchen Sie während der nächsten Wochen, sich diese Situation immer dann in Erinnerung zu rufen, wenn Sie negative Gefühle empfinden.



Illustration: Michael Hüter



Material: Legen Sie für jeden Schüler, jede Schülerin eine Kopie von Arbeitsblatt 5 aus

Station 3: Inneres Mitsprechen als Unterstützung

Führen Sie manchmal einen inneren Monolog? Inneres Mitsprechen kann dabei unterstützen, eine geänderte Bewertung einer Situation aufrechtzuerhalten.

Beispiel: Der Mitarbeiter einer Hotline spricht folgende Worte innerlich mit: „Komm schon, komm schon, das Gespräch ist gleich vorbei, ist gleich geschafft, nur noch eine Minute...“



Illustration: Michael Hüter

Aufgabe 1 (Partnerübung): Überlegen Sie gemeinsam, wie sich Ingo Meier aus dem Supermarkt durch inneres Mitsprechen selbst dabei unterstützen könnte, seine veränderte Bewertung der Situation mit dem Kunden aufrechtzuerhalten.

Aufgabe 2 (Einzelarbeit): Erinnern Sie sich an eine Situation von Arbeitsblatt 2? Überlegen Sie, wie Sie sich persönlich in Zukunft durch inneres Mitsprechen dazu motivieren können, bei der veränderten Bewertung der Situation zu bleiben. Notieren Sie diese Worte auf dem bereitliegenden Arbeitsblatt 5.



Rollenspiele

Optional

Wenn Sie mit Ihrer Lerngruppe tiefer in das Thema einsteigen und es mit weiteren praxis- und berufsbezogenen Übungen anreichern wollen, können Sie in einer zusätzlichen Station andere Situationen mithilfe von **Rollenspielen** darstellen und analysieren lassen. Beim Rollenspiel muss natürlich darauf hingewiesen werden, dass die Realität nicht wirklich abgebildet wird, das „Trockenüben“ aber trotzdem sehr hilfreich ist, um die Hemmschwelle zu senken, die Techniken in der Realität dann auch einzusetzen. Die Rollenspiele können auch per Handy gefilmt und anschließend im Plenum gezeigt werden. Voraussetzung dafür sind die Erlaubnis, das Mobiltelefon im Schulunterricht nutzen zu dürfen, und die Klärung der Persönlichkeitsrechte, die durch das gegenseitige Filmen tangiert werden könnten. Vermutlich ist in Ihrer Schulordnung die Handhabung von Handys und das Recht am eigenen Bild geregelt, weitere Informationen dazu finden Sie zum Beispiel hier: www.klicksafe.de/nc/themen/datenschutz/privatsphaere/datenschutz-broschuere-fuer-eltern-und-paedagogen/das-recht-am-eigenen-bild

Lernerfolgskontrolle

Selbstbeobachtung – Selbstbewertung – Selbstbelohnung

Wenn die Schülerinnen und Schüler in Zukunft versuchen, ihre Gefühle mit Hilfe der vorgestellten Techniken zu verändern, wird das nicht auf Anhieb gelingen. Dieser Prozess erfordert viel Übung. Verdeutlichen Sie den Lernenden, dass es sehr wichtig ist, sich immer wieder selbst zu beobachten und kritisch zu bewerten, ob man die eigenen Ziele erreicht hat. Auch dafür bietet sich wieder das Führen eines Tagebuchs an. Verteilen Sie dazu Arbeitsblatt 6 „Selbstbeobachtung – Selbstbewertung – Selbstbelohnung“ und fordern Sie die Klasse auf, es in den nächsten Wochen regelmäßig einzusetzen. Vereinbaren Sie einen festen Zeitpunkt, an dem Sie das Thema „Emotionsarbeit“ und die individuellen Erfahrungen und Ergebnisse ausführlich im Plenum besprechen. Damit sich die jungen Leute motivieren können, die Verhaltensänderungen durchzuhalten, ist es sinnvoll, dass sie sich Zwischenziele setzen. Wie das gehen kann, zeigt folgendes Beispiel, das Sie von einem Schüler oder einer Schülerin vorlesen lassen. *Eine Führungskraft nimmt sich vor, nicht jedes Mal, wenn ein Arbeitsergebnis nicht ganz ihren Erwartungen entspricht, mit Ärger und Kritik zu reagieren. Sie will deshalb in Zukunft immer erst einmal eine kurze Pause machen oder eine andere Aufgabe erledigen, ehe sie mit der betreffenden Person spricht. Außerdem macht sie vor einem Gespräch eine kurze Gegenüberstellung auf einem Zettel: Was hat der Mitarbeiter gut gemacht und was muss verbessert werden? Ihr Ziel ist es, das in einer ersten Stufe für eine Woche so durchzuhalten. Nachdem sie das geschafft hat, gönnt sie sich ein Stück Kuchen und einen Kaffee in ihrer Lieblingsbäckerei.*



Arbeitsblatt 6

Ende

Verteilen Sie nun Arbeitsblatt 7 „Meine persönlichen Zwischenziele“. Die Teilnehmenden sollen für ihre persönliche Situation Zwischenziele definieren und festlegen, wie sie sich dafür belohnen können. Bitten Sie einige Schülerinnen und Schüler, ihre Ergebnisse dem Plenum vorzustellen.



Arbeitsblatt 7

Hausaufgabe

Die Teilnehmenden sollen die neue Bewertung, die weiteren erlernten Techniken sowie die Überprüfung des Erfolgs und die Belohnung für ihre ausgewählte Situation nun über mindestens zwei Wochen umsetzen. Eine Besprechung der Erfahrungen erfolgt später.



Schülertext

Zusatz: Maßnahmen im Betrieb anregen

Die bisher erarbeiteten Techniken liegen alle in der Verantwortung der Betroffenen. Ob sie erfolgreich sind, hängt von deren Engagement und Ausdauer ab. Da aber auch die Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber viel zu einer positiven Bewältigung von Emotionsarbeit beitragen können, sollten Sie mit Ihrer Lerngruppe darüber sprechen, inwieweit es sich lohnen könnte, zu diesem Thema mit den Verantwortlichen vor Ort ins Gespräch zu kommen. Das hängt natürlich sehr von dem dort herrschenden Arbeitsklima ab und sollte deshalb den jungen Leuten freigestellt werden. Im Schülertext „Das können die Vorgesetzten tun“ werden einige Maßnahmen vorgestellt, die in der Verantwortung der Arbeitgebenden liegen und über die man im Betrieb diskutieren könnte, zum Beispiel mit den Ansprechpersonen in der Jugend- und Auszubildendenvertretung. Falls noch Zeit bleibt, können Sie den Text in Einzelarbeit lesen lassen und dann gemeinsam im Plenum diskutieren. Vielleicht wird die eine oder andere Maßnahme ja auch bereits in einzelnen Betrieben umgesetzt und die jungen Leute können über ihre Erfahrungen berichten.

Ausblick

Verabreden Sie einen festen Termin in einigen Wochen, an dem Sie das Thema „Emotionsarbeit“ erneut aufgreifen und die Lernenden berichten lassen, welche Erfahrungen sie in der Zwischenzeit gemacht haben. Wurde das Arbeitsblatt 6 genutzt? Haben sich bestimmte Techniken zur Neubewertung, Entspannung, Ablenkung bewährt? Fühlen sich die jungen Leute besser auf die emotionalen Anforderungen an ihrem Arbeitsplatz vorbereitet? An dieser Stelle könnten Sie auch die Schülerinnen und Schüler bitten, sich noch einmal in die Skala aus dem ersten Modul einzutragen. Hat sich etwas verändert?

Machen Sie der Klasse Mut, weiter an den Veränderungen zu arbeiten. Es sollte möglichst das Angebot bestehen, sich auch später noch einmal für einen Erfahrungsaustausch an die Lehrkraft zu wenden. Optional können auch Teams gebildet werden, die sich im Abstand von zwei bis drei Wochen treffen, um den Stand auszuwerten. Unter Umständen können daraus auch Gruppen entstehen, die sich regelmäßig über Gefühle, aber auch andere Erfahrungen bei Ausbildung und Arbeit austauschen.

Impressum

DGUV Lernen und Gesundheit, Emotionsarbeit, Januar 2017

Herausgeber: Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV), Glinkastraße 40, 10117 Berlin

Redaktion: Andreas Baader, Sankt Augustin (verantwortlich); Gabriele Albert, Wiesbaden

Text: Dr. Maren Cosmar, Dipl.-Psych., Referentin der Institutsleitung im Bereich „Psychische Belastungen und Gesundheit“ am Institut für Arbeit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (IAG) in Dresden

Verlag: Universum Verlag GmbH, 65175 Wiesbaden, Telefon: 0611/9030-0, www.universum.de



Internet-hinweis



Arbeitsblätter



Arbeitsauftrag



Folien/Schaubilder



Video



Didaktisch-methodischer Hinweis



Lehrmaterialien