

## KAPITEL 10

# Human Factors

- Human Factors – Fähigkeiten für die Karriere
- Teamfähigkeit
- Leistungsvermögen
- Eigenanalyse
- Selbstbewusstsein
- Körpersprache – Eigenregie – Resilienz
- Stressbewältigung
- Zeitmanagement

## 10.1 Human Factors – Fähigkeiten für die Karriere



Fluglotsen überwachen den Luftraum.

Mehr als 175 Millionen Menschen starten und landen jährlich auf einem deutschen Flughafen. Ihre Sicherheit liegt in den Händen der Piloten, die Flugzeuge steuern, und der Fluglotsen, die den Luftraum überwachen. Durch das hohe Maß an Verantwortung genießen diese beiden Berufsgruppen auch ein besonders hohes Ansehen in der Gesellschaft und werden überdurchschnittlich gut bezahlt.

Die Tätigkeit eines Fluglotsen verlangt ständig höchste Konzentration und schnelles Handeln – kein Wunder, dass die Anforderungen an die persönlichen, mentalen und sozialen Kompetenzen deshalb besonders hoch sind:

Mentale Leistungsvoraussetzungen	Kenntnisse	Persönlichkeit / Motivation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konzentration</li> <li>• Vigilanz (Wachheit)</li> <li>• Merkfähigkeit</li> <li>• räumliches Vorstellungsvermögen</li> <li>• Umgang mit Zahlen</li> <li>• Reaktionsvermögen</li> <li>• kognitive Mehrfacharbeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Englischkenntnisse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• allgemeine Leistungsmotivation</li> <li>• Berufsmotivation</li> <li>• ausgewogenes Persönlichkeitsprofil</li> <li>• Teamarbeit</li> </ul>



Fluglotse ist ein Beruf für Abiturienten und Abiturientinnen, der hohe Anforderungen stellt, aber auch einen sicheren Arbeitsplatz und ein überdurchschnittliches Einkommen bietet.

In den folgenden Lerneinheiten geht es um persönliche Fähigkeiten – „Human Factors“ genannt –, die generell für eine erfolgreiche Berufskarriere erforderlich sind. Anhand praktischer Übungen können Sie diese Fähigkeiten bei sich selbst testen und verbessern. Darüber hinaus stellen wir Ihnen anhand des Berufsbilds eines Fluglotsen konkrete Situationen vor, in denen genau diese Fähigkeiten gefragt sind.



Training heißt Fähigkeiten zu üben und zu verbessern.

## 10.2 Teamfähigkeit

Wenn Sie einen Schülerjob suchen oder nach dem Abitur eine Ausbildung beginnen möchten, finden Sie in den meisten Arbeitsbeschreibungen die Anforderung „Teamfähigkeit“. Dies ist der Oberbegriff für die Fähigkeit und die Bereitschaft, mit anderen konstruktiv und produktiv zusammenzuarbeiten. Ein Mensch, der teamfähig ist, kann offen und partnerschaftlich mit anderen kooperieren und kommunizieren, um gemeinsam das angestrebte Ziel zu erreichen. Teams können ihre volle Leistung nur dann erbringen, wenn jedes einzelne Mitglied seine Fähigkeiten und Grenzen richtig einschätzt und wenn alle sich gegenseitig unterstützen.

### Fluglotsen als Teamplayer

Man kann sich leicht vorstellen, dass die hohe Komplexität der Arbeit von Fluglotsen immer wieder zu kleineren Fehlern führt, die sich in der Summe durchaus katastrophal auswirken könnten. Daher ist ständige Aufmerksamkeit und gegenseitige Kontrolle unerlässlich. Wenn ein Fehler entdeckt wird, muss er sofort angesprochen und korrigiert werden. Diese Form der Teamarbeit ist eine der wichtigsten Maßnahmen in der deutschen Flugsicherung, von der die Sicherheit sehr vieler Menschen abhängt.



Flugsicherung ist Teamwork

### Grundbedingungen für eine erfolgreiche Teamarbeit

- 1 | Offenheit für Kritik
- 2 | gute Kommunikation
- 3 | gegenseitige Wertschätzung
- 4 | Fähigkeit, eigene Befindlichkeiten zurückzustellen

Es wäre unverantwortlich, wenn ein Radarlotse, nur um vor sich selbst gut da zu stehen und keine Schwäche zu zeigen, einen Fehler nicht zugeben würde und kostbare Sekunden mit Diskutieren oder Streiten vergeuden würde.

### Offenheit für Kritik

Gehören Sie zu denen, die jede Kritik als Vorwurf verstehen? Können Sie es schwer verkraften, wenn Ihre Lehrerin Ihnen nachweist, dass Ihre Gedichtinterpretation am Thema vorbeigeht? Sind Sie genervt, wenn Ihnen Ihr Vater wieder sagt, Sie hätten das Auto zu weit in der Mitte der Doppelgarage geparkt?

Schalten Sie um: Kritik sollte als Chance gesehen werden, sie verletzt nicht Ihr Selbstwertgefühl, sondern gibt Ihnen Impulse etwas zu verbessern. Deshalb sollten Sie bei Kritik oder Beschwerden auf keinen Fall durch Mimik oder Widersprechen reagieren, sondern:

- Hören Sie sich die Kritik in Ruhe an, ohne sofort in Rechtfertigungen oder Gegenkritik zu verfallen. Seien Sie freundlich, nicht muffelig!

Bei den Fluglotsen haben Teammitglieder dieselbe Aufgabe und dieselbe Ausbildung und können jederzeit ihre Arbeitsposition tauschen. Dennoch gibt es eine strikte Rollenteilung zwischen den Teammitgliedern.



Der **Grundlotse** lenkt den Verkehr auf den Rollfeldern eines Flughafens, während sein Teampartner, der **Towerlotse**, für Start- und Landefreigaben zuständig ist. Beide sitzen nebeneinander im Turm und arbeiten eng zusammen.



Der **Radarlotse** hat die Aufgabe, den Verkehr im Luftraum zu lenken und die Staffelung der Flugzeuge einzuhalten. Dazu gehört auch, dass er die Übergabebedingungen der angrenzenden Sektoren genau beachtet. Wenn diese nicht durchführbar sind, hat der **Koordinator** die Aufgabe, im Nachbarsektor anzurufen und neue Flughöhen oder Kurse abzusprechen.

- Geben Sie Mängel zu, nehmen Sie Kritik an. Fühlen Sie sich auf keinen Fall beleidigt und schalten Sie Ihr „Beziehungsohr“ aus (s. Abschnitt „Gute Kommunikation“).
- Zeigen Sie, dass Sie die Kritik ernst nehmen, z. B. durch Notieren oder durch Aussagen wie: „Das werde ich mir merken.“ Oder: „Das werde ich nächstes Mal besser machen.“
- Setzen Sie die Kritik um und holen Sie sich gegebenenfalls Feedback: „Könnten Sie sich dies bitte ansehen und mir sagen, ob ich Ihre Tipps umgesetzt habe?“

### Beispiel

„Der Wecker, den du gekauft hast, funktioniert überhaupt nicht!“

Falsche Reaktion:

„Kannst du denn keine Gebrauchsanweisungen lesen?“

Richtige Reaktion:

„Gib mir bitte die Gebrauchsanweisung, das kriegen wir hin!“

**FAZIT**  
Umgang mit Kritik!

Natürlich soll man sich nicht „verbiegen“ und alle erdenklichen Fehler auf sich nehmen. Es geht hier auch nicht um die Frage der Schuld. Der Kritiker ist meist nicht an einer detaillierten Erläuterung, warum ein Fehler passiert sein könnte, interessiert. Kritiker möchten

- verstanden werden
- sich wertgeschätzt sehen
- eine Lösung skizziert bekommen

Das L.I.M.O.N.E Programm hilft dabei, professionell auf Kritik zu reagieren:

**L** ächeln  
**I** nteresse zeigen  
**M** ängel nicht abstreiten  
**O** ffen sein  
**N** otieren  
**E** rledigen



Wenn Sie mit Kritik umgehen müssen: Denken Sie an die LIMONE.

### Aufgabe 10.2.1

Spielen Sie bitte die einzelnen Beschwerden zu zweit durch und wechseln Sie die Rollen. Sie können gerne die Beispiele nach Ihren Erfahrungen abwandeln. Versuchen Sie, konsequent die L.I.M.O.N.E-Schritte durchzuführen; an Stelle des „Notierens“ kann ein „Sich merken“ treten.

a| Lehrer: „Sie sind schon wieder zu spät!“

b| Lehrerin: „Die Ausarbeitung hätte schon gestern da sein sollen.“

c| Lehrer: „Diese Arbeit ist ja wirklich keine Glanzleistung!“

d| Lehrer: „Nun stellen Sie sich doch nicht so an – diese Mathe-Aufgabe versteht doch jedes Kind.“

e| Lehrerin: „Sie hätten sich auf jeden Fall umfassender vorbereiten sollen.“

f | Mutter: „Muss ich eigentlich die Einzige sein, die mit dem Hund weg geht?“

- g| Mutter: „Wann denkst du endlich daran, das Garagentor nachts zuzumachen?“
- h| Vater: „Warum muss eigentlich immer ich den Rasen mähen?“
- i | Vater: „Dein Zimmer sieht wieder grauenvoll aus!“

### Gute Kommunikation

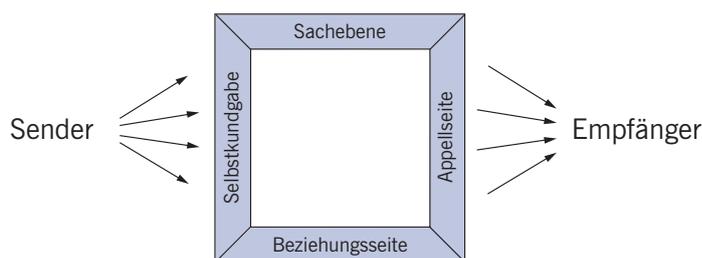
Wahrscheinlich werden Sie bei dem einen oder anderen Beispiel gemerkt haben, dass es Ihnen doch schwerfällt ruhig zu bleiben, zu lächeln und den Mangel zuzugeben, da Sie sich angegriffen fühlen. Hier hilft Ihnen die Fähigkeit, bestimmte Dinge „anders“ zu hören, so dass Sie sie gar nicht mehr an sich heranlassen.

### Beispiel

Sie fragen Ihre Lehrerin: „Haben Sie unsere Klausur dabei?“  
 Statt eines einfachen „Ja“ oder „Nein“ reagiert die Lehrerin jedoch gereizt oder sagt: „Wenn ihr wüsstet, was ich alles zuhause noch vorher zu tun habe.“ Oder „Auch Lehrer haben ein Recht auf ein Wochenende.“

Statt Ihre Frage nur auf dem „Sachohr“ zu hören und entsprechend zu beantworten, hat die Lehrerin alles auf ihrem „Beziehungsohr“ gehört. Und das sieht dann so aus: Die Lehrerin hört zwar „Haben Sie unsere Klausur dabei?“, aber sie interpretiert die Frage vielleicht als „Waren Sie zuhause faul oder fleißig? Von uns verlangen Sie Hausaufgabenerledigung, und Sie selbst machen nichts!“ Stattdessen sollte sie verstehen: „Haben Sie unsere Klausur dabei? Wir sind so gespannt auf das Ergebnis und machen uns auch ein bisschen Sorgen, dass wir vielleicht nicht ganz so gut abgeschnitten haben.“

Friedemann Schulz von Thun hat dieses Phänomen des unterschiedlichen Verständnisses ein und derselben Nachricht mit seinem Kommunikationsmodell erläutert:



Die vier Seiten einer Nachricht

Man kann fast alles Gesagte auf unterschiedliche Weise verstehen:

- 1| wörtlich
- 2| als Aufforderung (Appell)
- 3| als Mitteilung des Sprechenden über sich selbst (Selbstkundgabe)
- 4| als Beschreibung der Beziehung zwischen dem Sprecher und dem Zuhörer, wobei das Gesagte oft als eine Art Angriff gesehen wird („Ich bin schuld“ = Beziehungsseite)

Prof. Dr. Friedemann Schulz von Thun (geb. 1944) ist Psychologe und Kommunikationswissenschaftler. Bekannt wurde er als Autor des dreibändigen Werkes „Miteinander reden“. Als Professor der Psychologie an der Universität Hamburg gestaltete er bis zur Emeritierung 2009 den Studienschwerpunkt „Beratung und Training“ und erforschte die Psychologie der zwischenmenschlichen Kommunikation. Im Jahr 2007 gründete er das „Schulz von Thun-Institut für Kommunikation“.

### Beispiel

Ein Mann und eine Frau sitzen beim Abendessen. Es wird ein einziger Satz gesagt, aber es besteht ein großer Unterschied zwischen dem, was der Mann meint und dem, was die Frau versteht.

Der Mann sagt: „Da ist etwas Grünes in der Suppe.“

Er meint: **Sachebene:** Ich sehe etwas Grünes.  
**Selbstkundgabe:** Ich weiß nicht, was es ist.  
**Beziehung:** Du wirst es wissen.  
**Appell:** Sag mir bitte, was es ist!

Die Frau hört: „Da ist etwas Grünes in der Suppe.“

Sie versteht: **Sachebene:** Er sieht etwas Grünes.  
**Selbstkundgabe:** Ihm schmeckt das Essen nicht.  
**Beziehung:** Er hält mich für eine schlechte Köchin.  
**Appell:** Ich soll künftig nur noch kochen, was er mag.

Die Frau antwortet: „Wenn es dir nicht schmeckt, kannst du ja selbst kochen!“

### Aufgabe 10.2.2

In der Cafeteria stehen Sie schon eine ganze Weile in einer Schlange. Endlich sind Sie an der Reihe und beschwerten sich. Die Angestellte runzelt die Stirn und sagt: „Nun mal ganz langsam. Das ist ja eine Hektik heute.“

Mögliche Reaktionen:

- 1| Sie sagen: „Heute ist wirklich viel los hier.“
- 2| Sie ärgern sich über die unfreundliche Behandlung.
- 3| Sie sagen: „Lassen Sie sich Zeit, ich habe es nicht eilig.“
- 4| Sie denken, dass die Frau wirklich Stress hat.

Überlegen Sie, welche Seite/Ebene der Nachricht jeweils gehört wurde.



Anstehen in der Schlange – wie gehen Sie damit um?

### Aufgabe 10.2.3

Auf dem Gang treffen Sie eine sehr nette Schülerin aus einer anderen Klasse, die Sie vor einem Monat auf einer Party kennen gelernt haben. Die andere grüßt Sie nicht. Mögliche Reaktionen:

- 1| Sie denken, dass sie Sie wahrscheinlich nicht bemerkt hat.
- 2| Die Schülerin hat sich wohl nicht erinnert, was nach einer gewissen Zeit normal ist.
- 3| Sie finden es total unfreundlich von ihr, Sie zu ignorieren.
- 4| Sie vermuten, dass sie gerade in Ruhe gelassen werden will.

Überlegen Sie, welche Seite/Ebene der Nachricht jeweils gehört wurde.

### Aufgabe 10.2.4

Diskutieren Sie, wie die verschiedenen Seiten der Nachrichten aussehen können und wie Sie jeweils darauf reagieren können.

- a| Karin schreibt ihrer Freundin eine SMS: „Gehst du um acht mit mir ins Kino?“ Die Antwort: „Ich hätte Lust, habe aber kein Geld.“

- b) Beim Turnwettkampf haben Sie leider eine Niederlage einstecken müssen. Ihr Trainer sagt anschließend: „Da wäre an sich viel mehr möglich gewesen.“
- c) Stefan steht vor der Tür und will in die Stadt. Seine Mutter fragt: „Willst du dir nicht die Jacke anziehen?“

Die Idee, menschliche Beziehungen durch diese vier Grundeinstellungen darzustellen, geht auf Thomas A. Harris (1910–1995) zurück. Er war ein US-amerikanischer Psychiater, Autor und Arzt, vor allem bekannt durch sein 1969 erschienenes Buch „I'm OK, You're OK“. Dieses Buch war in den siebziger Jahren ein Bestseller, und sein Titel wurde weltweit immer wieder zitiert.

### **Gegenseitige Wertschätzung und Vernachlässigung der eigenen Befindlichkeiten**

Für die Arbeit im Team ist es wichtig (und nicht nur dabei), dass man nicht sich selbst und die eigenen Bedürfnisse uneingeschränkt in den Vordergrund stellt, sondern dass man auf den Partner eingeht und nicht versucht, ihn als Rivalen zu übertrumpfen. Hier hilft das von Thomas Harris formulierte Prinzip „I'm OK, You're OK“ weiter. Die vier Beziehungsmöglichkeiten können so beschrieben werden:

#### **Ich bin in Ordnung – du bist in Ordnung**

Wer so von sich und seinen Mitmenschen denkt, kann Situationen realistisch bewerten und unbeeinflusst selbstständige Entscheidungen treffen. Er ist auch in der Lage, Folgen von Entscheidungen abzuschätzen und deren Konsequenzen zu tragen.



#### **Ich bin in Ordnung – du bist nicht in Ordnung**

Wenn jemand diese Grundeinstellung besitzt, sagt er zwar gern anderen, was für sie richtig ist und was sie tun sollen (wobei diese Äußerungen nicht gerade auf Gegenliebe stoßen), aber er ist häufig nicht in der Lage, seine eigenen Probleme zu erkennen und sie zu lösen.



#### **Ich bin nicht in Ordnung – du bist in Ordnung**

Menschen dieser Gruppe halten sich anderen gegenüber für unterlegen; sie zeigen kein Selbstbewusstsein, fühlen sich unsicher und sind keine inspirierenden Partner, mit denen man gern zusammen arbeitet. Sie erkennen oft unkritisch alle Leistungen anderer an und geben kein reelles Feedback.



#### **Ich bin nicht in Ordnung – du bist nicht in Ordnung**

Wenn jemand diese Haltung über eine längere Zeit sich zu eigen macht, kann er seiner Arbeit, dem Kontakt mit anderen und überhaupt dem ganzen Leben wenig bis keine Freude abgewinnen. Da er auch andere nicht schätzen kann, isoliert er sich und läuft Gefahr, in eine Depression oder in andere Krankheiten zu rutschen.



Eine gute Möglichkeit, sich und andere o.k. zu finden, ist die positive Eigenregie (s. 10.3 Leistungsvermögen). Daraus sind Wertschätzung und aufrichtiges Interesse abzuleiten, das wir unseren Mitmenschen entgegenbringen. Wenn ich mich selbst nicht ständig unter Druck setze, um alles immer noch besser oder perfekter zu machen, sondern auf meine eigenen Leistungen stolz bin, dann kann ich auch die Leistungen anderer neidlos anerkennen.

## 10.3 Leistungsvermögen

### Räumliches Vorstellungsvermögen

Ein Lotse arbeitet in einem dreidimensionalen Umfeld, in dem sich Flieger mit hohen Geschwindigkeiten bewegen. Die effektivste Darstellung dazu ist aber meist eine zweidimensionale. Die Position wird grafisch dargestellt (Blip auf der „Luftkarte“ im Radarschirm), die Höhe digital. Das erfordert eine hohe Fähigkeit, sich räumliche Informationen vorstellen zu können.

Außerdem müssen die Richtungsanweisungen immer stimmen. Das ist für einen Lotsen noch schwieriger, weil er die Flugbewegungen in „Draufsicht“ also quasi „von oben“ sieht. Ein Flugzeug, das von Norden kommt und nach links abbiegt, bewegt sich auf dem Bildschirm nach rechts.

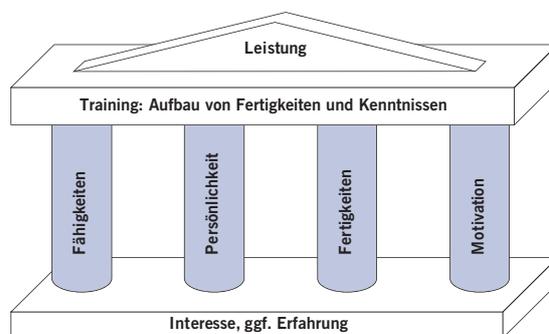
Was jeder von uns leisten kann, auch Sie als Schülerin oder Schüler, hängt von unserer Leistungsfähigkeit und von unserer Leistungsbereitschaft ab. Sie können noch so brillant sein – wenn Sie physisch (z. B. durch Krankheit) oder psychisch (z. B. durch Unlust oder Frustration) nicht leistungsbereit sind, liegt Ihre Leistung weit unter dem, was man von Ihren Fähigkeiten her erwarten würde. Es ist also wichtig, die eigene Leistungsbereitschaft möglichst hoch zu halten. Neugier, Interesse, hohe Motivation, aber auch die Fähigkeit, Niederlagen wegzustecken und unbeirrt an seinen Zielen festzuhalten, sind Eigenschaften, mit denen ein hohes Leistungsniveau erreicht werden kann.

### Aufgabe 10.3.1

Welche Motivationskiller kennen Sie aus Erfahrung? Eine hohe Motivation ist für das Leistungsvermögen und den Erfolg wichtig, aber sie allein führt nicht unbedingt zum Erfolg, wie wir am Beispiel der Fluglotsen sehen.

### Aufgabe 10.3.2

Schauen Sie sich die folgende Grafik über die Eignungsaspekte bei der Ausbildung von Fluglotsen an, und diskutieren Sie mit Ihrer Nachbarin bzw. Ihrem Nachbarn, was von einem künftigen Fluglotsen an Eignungsmerkmalen gefordert wird. Was wird bei den drei Säulen (außer Motivation) wohl konkret erwartet?



Aspekte der Eignung

Zu den wichtigsten mentalen Leistungsvoraussetzungen bei dem Beruf des Fluglotsen, die bei Eignungstests intensiv geprüft werden, gehören:

- **Vigilanz:** Dies ist die Fähigkeit, über lange Zeit die Konzentration und Aufmerksamkeit aufrecht zu erhalten. Auch wenn sich nur wenig tut (z. B. bei wenig Verkehr), ist es wichtig, für alle auch geringen Veränderungen aufmerksam zu sein.
- **Mehrfacharbeit (Multitasking):** Das ist bei weitem die wichtigste Anforderung im Lotsenberuf.

### Beispiel für Multitasking

Ein Lotse arbeitet fast nur aufgrund digitaler Informationen auf Bildschirmen und auf Basis der Informationen, die über Sprechfunk mit den Piloten bzw. über Telefon mit den angrenzenden Sektoren ausgetauscht werden. Beispielsweise muss ein Pilot bestimmte Anweisungen (v. a. wenn sie sich auf Änderungen der Richtung oder Höhe oder der Höhenmessereinstellung beziehen) des Lotsen „zurücklesen“ („readback“). Oft ist man nach einer Anweisung („Freigabe“, engl.: clearance) in Gedanken schon beim nächsten Schritt, muss aber trotzdem noch dem „Readback“ des Piloten Aufmerksamkeit widmen. Denn wenn der Pilot einen Kurs oder eine Höhenangabe falsch versteht, könnte das gravierende Folgen haben. Gerade im Sprechfunk bekommt der Lotse oft viele Informationen zugleich. Zum Beispiel dann, wenn sich ein Pilot meldet, für dessen Flug keine Plandaten vorliegen. Dann muss der Lotse alle Informationen zu Start- und Zielflughafen, Flugzeugtyp, Routenführung usw. aufschreiben oder elektronisch erfassen.

Oft melden sich auch mehrere Flugzeuge in kurzen Abständen, z. B. wenn sie in den Sektor einfliegen, oder wenn sie Abweichungen von der zugewiesenen Route fordern. Dann muss der Lotse sich merken, welchen Flügen er noch antworten muss.

### Aufgabe 10.3.3

Erarbeiten Sie in Zweiergruppen Ihre „Merkspanne“: Dazu schreibt jeder 20 Begriffe des täglichen Lebens auf einen Zettel. Dann tauschen Sie für 45 Sekunden die Zettel und versuchen, sich so viele Begriffe vom Zettel Ihres Partners einzuprägen wie möglich. Schreiben Sie auf einen neuen Zettel alle Begriffe, die Sie sich gemerkt haben. Werten Sie anschließend die Zahl der gemerkten Worte im gesamten Kurs aus.

Hohe Konzentration, absolute Fokussierung auf die geforderten Aufgaben und eine gewisse Frustrationstoleranz sind nicht nur bei diesem Test und der Ausbildung zum Fluglotsen bzw. zur Fluglotsin unabdingbare Voraussetzungen für den Erfolg. Doch selbst wenn bei jungen Leuten diese Eigenschaften vorhanden sind, schrecken etliche vor entsprechenden Bewerbungen zurück, da sie sich ihrer Eigenschaften nicht sicher sind bzw. nicht genügend Selbstvertrauen haben. Und auch bei denen, die ihren Wunschjob bekommen haben, hört man Äußerungen wie: „Das hätte ich gar nicht erwartet, dass ich das schaffe!“.

### Reaktionsvermögen

Neben schnellem Entscheiden ist es auch wichtig, Entscheidungen schnell und präzise umzusetzen. Linienflugzeuge fliegen mit einer Geschwindigkeit von etwa 400 k/s, so dass sich in einer Minute eine Menge tun kann. Auch die Bedienung der technischen Systeme, die den Lotsen unterstützen, muss eigentlich wie „blind“ vonstatten gehen.

## 10.4 Eigenanalyse der Schwächen und Stärken

Haben Sie auch schon einmal gehört „Das hast du aber super hinbekommen!“ und haben darauf geantwortet „Ach Gott, das war gar nicht so schwierig, das hätte jeder hinbekommen können ...“?

Zum Selbstbewusstsein gehört die genaue Kenntnis des eigenen Selbst, damit Sie erkennen, ob Sie Ihre Stärken ausreichend und sinnvoll einsetzen.

Eine genaue Analyse der persönlichen Stärken und Schwächen kann helfen, Selbstvertrauen aufzubauen. Zum einen wollen wir häufig unsere Schwächen nicht wahrhaben und verdrängen sie, zum anderen sind uns unsere Stärken oft gar nicht so bewusst, oder wir sind nicht stolz auf sie.

### Aufgabe 10.4.1

a| Listen Sie Antworten auf die folgenden Fragen unter Eigenwahrnehmung auf. Dazu können Ihnen vielleicht diese Adjektive als Starthilfe dienen: geduldig, launisch, sprunghaft, eloquent, schüchtern, ruhig, kreativ, freundlich, motivierend, extrovertiert, zielstrebig, strukturiert, neidisch, geizig, pedantisch, gefühlvoll, emotional, aggressiv, hektisch, gelassen

- 1| Worin bin ich gut?
- 2| Was habe ich schon oft über meine Stärken gesagt bekommen?
- 3| Worin bin ich weniger gut?
- 4| Was habe ich schon oft über meine Schwächen gesagt bekommen?

a) Eigenwahrnehmung	b) Fremdwahrnehmung 1	c) Fremdwahrnehmung 2

b| Wenn Sie sich so ein Bild von sich gemacht haben, befragen Sie bitte einen Mitschüler oder eine Mitschülerin, mit dem oder der Sie eng befreundet sind, und notieren Sie deren Wahrnehmung in der zweiten Spalte. Fragen Sie dann bitte anschließend einen Mitschüler oder eine Mitschülerin, der bzw. die Sie nicht so gut kennt. Hören Sie bitte bei den beiden Fremdwahrnehmungen nur zu. Kommentieren Sie nichts, rechtfertigen Sie sich nicht. Es ist jeweils eine mögliche Sicht auf Ihre Stärken und Schwächen, sie ist weder richtig noch falsch. Bitte bedanken Sie sich nach dem jeweiligen Interview, auch wenn die Aussagen nicht immer für Sie erfreulich gewesen sein sollten.

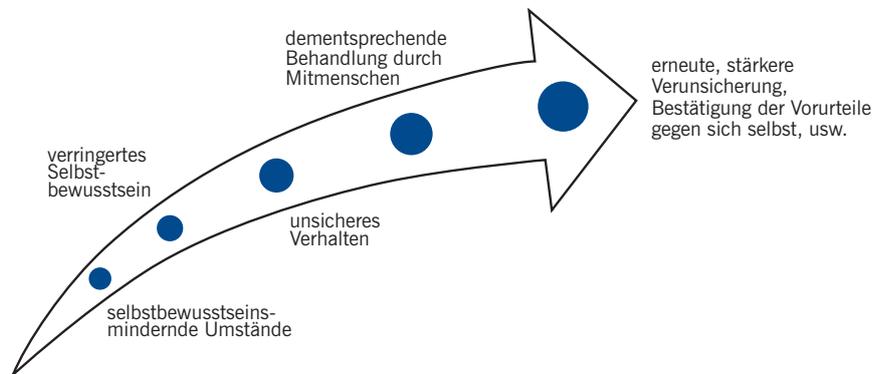
### Aufgabe 10.4.2

Diskutieren Sie in der Gruppe die Schwierigkeiten, die Sie bei der Lösung der Aufgabe 10.4.1 hatten.

Akzeptieren Sie Ihre Schwächen und konzentrieren Sie sich auf Ihre Stärken! Wer seine Schwächen mit viel Aufwand weg zu trainieren versucht, wird dadurch vielleicht etwas weniger schwach sein, aber nicht stärker. Fokussieren Sie sich also auf Ihre offensichtlichen Stärken, seien Sie stolz auf diese und überlegen Sie, wo und wie Sie sie noch besser und aktiver einsetzen können.

## 10.5 Selbstbewusstsein stärken

Selbstbewusstseinsdefizite entstehen nicht etwa durch persönliches Versagen, wie viele Betroffene annehmen, sondern durch bestimmte Auslöser, die einen Teufelskreis in Gang setzen:



Um daraus auszubrechen, brauchen wir:

- die Veränderung unserer Einstellung
- die Veränderung unseres Verhaltens

Ein Einstellungswechsel allein nützt nichts, wenn er nicht in die Praxis umgesetzt wird, und die tollsten Übungen nützen nichts, wenn innere Widerstände bestehen.

Eine bestimmte Lebensphase oder Begebenheit kann die Überzeugung „Ich bin eben so, da kann man nichts machen.“ hervorrufen; es ist schwer, aus solch einer Schublade mit Versager-Etikett wieder herauszukommen. Haben Sie als Kind mal gehört: „Pass auf, dass du das nicht fallen lässt!“ oder „Pass auf, dass du nicht stolperst!“? Wurde vielleicht ein einziger Fehler aufgebauscht: „Immer machst du alles falsch!“ oder „Nie hast du alles dabei!“? Bei solchen Äußerungen hilft die Puffermethode mit Aussagen wie: „Halt, einen Moment, meinst du wirklich, dass ich ...?“. Sie werden merken, dass der Sprecher normalerweise seine schroffe oder verletzende Aussage zurücknimmt oder wenigstens einschränkt: „Na, so habe ich das nicht gemeint ...“. Und sofort geht es Ihrem Selbstbewusstsein sehr viel besser!

### Aufgabe 10.5.1

Üben Sie mit einem Partner oder einer Partnerin bei den folgenden Äußerungen die Puffermethode (s. Kasten). Finden Sie auch eigene Beispiele.

- a | Du kommst aber auch immer zu spät!
- b | Du benimmst dich immer unmöglich!
- c | Nie können wir uns auf dich verlassen!
- d | Meinst du etwa, dass man von deinem Referat etwas gelernt hat?
- e | Diese Aufgabe kann doch jedes Kind!
- f | Nie räumst du die Spülmaschine aus!
- g | Stell dich doch nicht immer so an!
- h | Immer muss ich alles allein machen, nie hilfst du mir.
- i | Immer machst du so einen Zirkus um alles!

### 72 Stunden Regel

Wenn man sich etwas vornimmt, müssen Sie innerhalb von 72 Stunden damit anfangen. Sonst haben Sie nur noch eine Chance von höchstens einem Prozent, das Ganze überhaupt auszuführen.

### Puffermethode

Wenn Ihr Gegenüber Sie provoziert und angreift, können Sie

- ihn sich vom Leibe halten: „Einen Moment bitte!“; „Halt!“
- die Aussage wiederholen/interpretieren: „Sehe ich das richtig, dass ...“
- die Aussage überhören: einfach weitermachen
- „anders“ reagieren: z. B. mit einer kurzen, knappen Antwort ohne Begründung („Ja“)

Wichtig ist, dass Sie Ihre „abpuffernden“ Entgegnungen (s. Text) mit Ihrem ganzen Körper unterstützen. Spannen Sie sich an, gehen Sie bei Ihren Äußerungen einen halben Schritt auf Ihr Gegenüber zu, strecken Sie eine oder beide Hände leicht vor und schauen Sie Ihrem Gegenüber fest in die Augen.

## 10.6 Körpersprache – Eigenregie – Resilienz

### Generell gilt:

- Ihre Körpersprache muss zu Ihnen passen.
- Körper und Geist sollten im Einklang sein.

Die Körpersprache ist nicht nur bei Referaten, mündlichen Prüfungen und ähnlichen Situationen enorm wichtig; auf ihr beruht mehr als die Hälfte Ihrer gesamten Außenwirkung.

### Beispiele

- Es ist nicht stimmig, wenn jemand strahlend feststellt: „Mir geht es schlecht.“
- Zitternde Hände beim Bewerbungsgespräch zeigen nicht gerade Selbstsicherheit.

### Der erste Eindruck zählt!

In dem Moment, in dem wir eine andere Person zum ersten Mal erblicken, entsteht der berühmte erste Eindruck innerhalb von 150 Millisekunden bis 90 Sekunden und wir entscheiden, ob wir unser Gegenüber als sympathisch oder unsympathisch, kompetent oder inkompetent einstufen.

### Souveränes Auftreten: Haltung – Gestik – Mimik – Blickkontakt

Eine Haltung wird als selbstsicher empfunden, wenn Kopf, Hals und Rücken aufrecht sind, die Schultern entspannt herunterhängen und eher etwas nach hinten weisen. Wer Stärke ausstrahlen will, steht fest auf beiden Füßen. In leicht geöffneter Position und mit wechselndem Standbein können Vorträge und Präsentationen gut durchgestanden werden.

Wer aufrecht sitzt und sich anlehnt, strahlt Ruhe und Konzentration aus. Um Aufmerksamkeit und Teilnahme zu signalisieren, neigen Sie während des Gesprächs Ihren Oberkörper dem Sprecher oder der Tischmitte zu. So wirkt man sympathischer und zeigt, dass man nichts zu verbergen hat.

Die Gestik ist bei vielen Menschen stark ausgeprägt. Nesteln, Fuchteln und Zappeln verrät Nervosität und Unsicherheit. Oft weiß man nicht, wohin mit den Händen: Ein Stift in der rechten Hand wirkt Wunder. Oder Sie lassen die Hände locker hängen bzw. verschränken sie beim Sitzen leicht.

Bei der Mimik werden ein freundlicher Gesichtsausdruck und ein offenes Lächeln als extravertiert (gesellig, aktiv, interessiert) und sympathisch eingestuft. Ohne intensiven, jedoch nicht ununterbrochenen Blickkontakt sind selbstsicheres Auftreten und eine selbstbewusste Ausstrahlung undenkbar. Schauen Sie Ihrem Gegenüber in die Augen oder auf die Nasenwurzel, und lassen Sie bei einer Gruppe die Blicke immer über alle Teilnehmer wandern. Auf diese Weise sichern Sie sich deren Sympathie und Aufmerksamkeit.



Glauben Sie diesem Kätzchen die Aussage „Ich weiß, dass ich mich verteidigen kann.“?

### Aufgabe 10.6.1

Suchen Sie sich eine Partnerin oder einen Partner und spielen Sie sich abwechselnd die folgenden Situationen vor. Notieren Sie dann die „Übersetzung“ der jeweiligen Aktion:

- a | Schultern hochgezogen
- b | Augenbrauen hochgezogen
- c | Gerade Sitzhaltung, Beine rechtwinklig, Hände auf den Oberschenkeln
- d | Oberkörper zurückgelehnt, Beine übereinander geschlagen
- e | Oberkörper weit zurückgelehnt, Kopf nach hinten
- f | Oberkörper leicht nach vorn gebeugt, Augenkontakt mit Gesprächspartner
- g | Oberkörper weit nach vorn gebeugt, Füße unter dem Stuhl, kein Blickkontakt
- h | Oberkörper nach vorn gebeugt, Hände am Stuhl
- i | Schultern nach vorn, Hände und Füße verschränkt, Blick auf den Boden
- j | Ausgestreckter Zeigefinger oder Kugelschreiber in Richtung des Partners

### Eigenregie führen

Sind Sie Perfektionist oder Perfektionistin und mit sich selbst selten zufrieden? Lassen Sie immer mal wieder die Schultern hängen, den Kopf sinken und denken: „Oh Gott, auch das noch!“, oder: „Hoffentlich schaffe ich es, das alles bis zur Klausur zu wiederholen!“?

Solche negativen Selbstbeurteilungen sind in jedem Fall hinderlich für erfolgreiches Handeln. Mittels positiver Eigenregie kann man daran arbeiten.

### Beispiele

Negative Selbstaussage	Positive Eigenregie
Wie soll ich das alles schaffen?	Da gehe ich Schritt für Schritt dran.
Ich werde bestimmt versagen.	Bis jetzt habe ich auch alles geschafft, also wird es diesmal auch klappen.
Ich bin total nervös.	Nur die Ruhe, ich gehe es langsam an.

Wenn Sie begleitend noch Ihre Haltung ändern, die Schultern zurücknehmen, sich aufrichten und lächeln, haben Sie die Hälfte des Berges, der vor Ihnen liegt, bereits erklommen. Und wenn Sie dann noch gelassen in bewährter „Salamitaktik“ Ihre Aufgaben sukzessive angehen, können Sie hinterher zu Recht auf sich und das Erreichte stolz sein. Mit diesem Wissen ausgestattet sollten Sie Situationen, in denen Sie sich schon einmal unwohl gefühlt haben, mental nochmals durchspielen.

### Aufgabe 10.6.2

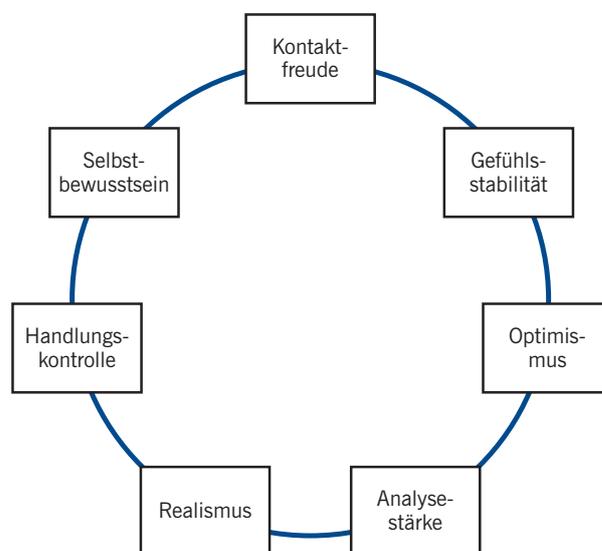
Stellen Sie sich Folgendes vor: Sie werden in einer Schulstunde überraschend an die Tafel gerufen, und die Augen aller Anwesenden sind auf Sie gerichtet. Sie jedoch sind durch die Aufforderung völlig überrascht, Ihnen „rutscht vor Schreck das Herz in die Hose“ und Sie sind einen Moment sprachlos. Mit

Ihren anschließenden Ausführungen sind Sie nicht zufrieden und machen sich später Vorwürfe, da Sie eindeutig mehr gekonnt hätten. Diskutieren Sie mit zwei oder drei guten Freunden oder Freundinnen, wie man diese Situation umschreiben kann, so dass Sie am Ende zufrieden sind, und spielen Sie anschließend diese Situation für jedes Mitglied Ihrer kleinen Gruppe in einer neuen Version durch. Wichtig: Behandeln Sie das Ganze vertraulich, die Gruppe ist ein geschützter Bereich.

Der Begriff **Resilienz** kommt aus der Physik und bezeichnet in der Materialforschung hochelastische Werkstoffe, die nach jeder Verformung ihre ursprüngliche Form wieder annehmen. In der Verhaltensforschung ist derjenige resilient, der die seelische Kraft aufbringt, aus einem Unglück (Krise, Schicksalsschlag oder auch „nur“ großer Stress) das Beste zu machen, daraus zu lernen und durch die Leiderfahrung über sich selbst hinauszuwachsen.

### Resilienzvermögen

Was ist jedoch, wenn durch von Ihnen nicht verantwortete Umstände Ihre Ziele nicht erreicht werden? Dann braucht man Resilienzvermögen, d. h. die seelische Kraft, aus einer „Niederlage“ zu lernen und gestärkt mit neu gewonnenen Erfahrungen weiterzumachen.



Sieben Eigenschaften die helfen, Krisen zu bewältigen.

„Die Krise ist im menschlichen Leben nicht die Ausnahme, sondern eher der Normalfall.“

Bruno Hildebrand, Soziologe, Universität Jena

Resiliente Menschen wissen, dass Krisen keine unüberwindbaren Hürden oder Endstationen sind. Sie erforschen die Gründe, haben Erkenntnisse und fokussieren sich zielorientiert auf die gefundenen Lösungsmöglichkeiten.

Die oben aufgeführten sieben Eigenschaften helfen Ihnen, Krisen erfolgreich zu bewältigen und gestärkt und motiviert weiter zu machen.

Wie resilient jemand ist, zeigt sich daran, wie souverän er im emotionalen Bereich mit einer Krise umgeht, ob er an der leidvollen oder schwierigen Erfahrung wächst und für künftige Schicksalsschläge dazu lernt. Eine unabdingbare Voraussetzung dafür ist, kommunikationsfreudig zu sein und ein stützendes soziales Umfeld zu haben. Im Alleingang Lebenskrisen zu bewältigen ist fast unmöglich. Pflegen Sie daher Freundschaften und schließen Sie neue, wo immer es sich für Sie anbietet. Ein gutes Netzwerk ist nicht nur in Phasen, wo Ihre Resilienz gefordert ist, von Vorteil.

### Aufgabe 10.6.3

Diskutieren Sie die erforderlichen Eigenschaften zur Krisenbewältigung.

## 10.7 Stressbewältigung

Stress ist eine Aktivierungsreaktion unseres Organismus, um mit allem, was als Anforderung oder Bedrohung eingestuft wird, fertig zu werden. Es handelt sich dabei um einen lebenswichtigen Vorgang, der seit Urzeiten untrennbar mit dem Leben verbunden ist. Er mobilisiert in Sekundenschnelle alle Energiereserven für eine extreme Höchstleistung. Bis zu einem gewissen Grad ist Stress notwendig, um den Menschen für körperliche und geistige Leistungen zu aktivieren. Diesen Grad der Belastung nennt man Eustress oder auch positiven Stress.

### Stress bei Fluglotsen

Ein Fluglotse muss ständig ein Bild der aktuellen Verkehrssituation und der zukünftigen Entwicklung der Verkehrslage im Kopf haben und seinen Plan konsequent umsetzen. Dabei arbeitet er über einen Zeitraum von bis zu zwei Stunden unter hoher Belastung. Für Außenstehende ein typischer Stressjob, für den Lotsen selbst die Bewältigung der Herausforderungen – positiver Stress.

Problematisch wird es für einen Fluglotsen dann, wenn die Belastung zu hoch wird. Die Grenze ist fließend und abhängig von vielen verschiedenen Faktoren, auch von der Tagesform des Fluglotsen selbst. Verkehrssituationen, die an einem normalen Tag kein Problem darstellen, können z. B. durch privaten Stress zu einem komplexen, scheinbar unlösbaren Problem werden. Eine solche Situation kann auch eintreten, wenn der Verkehr plötzlich und ohne Vorwarnung so stark zunimmt, dass man das Gefühl hat, langsam die Kontrolle zu verlieren. Ist in einer kritischen Situation tatsächlich die Sicherheit der Luftfahrzeuge gefährdet, dann ist das eine besonders starke emotionale Belastung für die beteiligten Fluglotsen. Um negative Auswirkungen solcher Situationen zu verhindern, gibt es speziell ausgebildete „kollegiale Berater“, die den Lotsen bei Bedarf beraten und betreuen können.

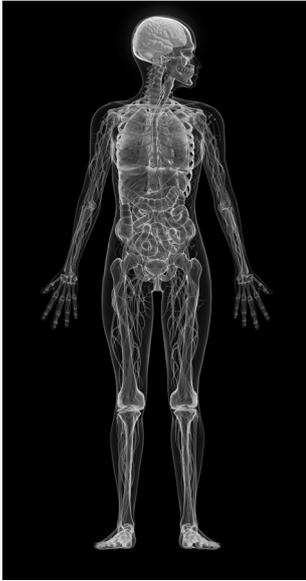
Weil Flugsicherung ein „Rund-um-die-Uhr-Service“ ist, muss ein Lotse im Schichtdienst arbeiten. Dadurch ist der natürliche Biorhythmus stark beeinträchtigt. Einige Zeit kann der menschliche Körper mit der anhaltenden Belastung fertigwerden, doch ohne Gegenmaßnahmen zeigen sich (meist erst nach Jahren) negative Folgen, wie erhöhtes Herzinfarkt- oder Schlaganfallrisiko, chronische Verdauungsprobleme und Bluthochdruck. Daher ist die Entspannung, auch während der Arbeitszeit, von hoher Wichtigkeit. Die Angebote an vielen Flugsicherungsstandorten sind darauf ausgelegt. Jeder Lotse hat außerdem in regelmäßigen Abständen Anspruch auf eine Kur und muss regelmäßig seine Gesundheit von einem Fliegerarzt überprüfen lassen.

### Aufgabe 10.7.1

Notieren Sie die Ihnen aus dem Biologieunterricht bekannten körperlichen Reaktionen bei Gefahr.

#### Was ist Stress?

Ursprünglich bezeichnet der aus dem Englischen stammende Begriff die Anspannung und Verzerrung von Metallen oder Glas. Mitte des letzten Jahrhunderts wurde dieser Begriff erstmals beim Menschen angewandt.



Stress – der Körper reagiert unmittelbar.

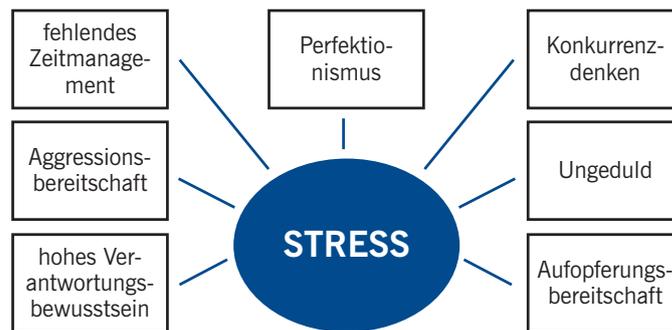
Eine Stressreaktion war ursprünglich durch ihren reflexartigen Angriffs- bzw. Fluchtmechanismus lebenserhaltend. Der Jäger der Vorzeit kämpfte oder floh, je nach Größe der Bedrohung, und konnte sich dann, nach Bewältigung der Situation, wieder erholen. Wenn er jedoch durch ständige Alarmbereitschaft im Dauerstress war, waren Überforderung und Erschöpfung genauso die Konsequenz wie bei uns heute. Fluglotsen versuchen dem Dauerstress dadurch vorzubeugen, dass sie normalerweise nicht länger als zwei Stunden am Stück arbeiten. Danach ist es wichtig, möglichst schnell wieder zu entspannen.

### Aufgabe 10.7.2

- a) Welche stressbedingten Krankheiten kennen Sie?
- b) Welche Möglichkeiten der Entspannung sind Ihnen bekannt?

Stress ist zunächst positiv, erst das Übermaß macht krank. Typische Anzeichen für persönliche Überforderung liegen vor, wenn man schon bei einer geringen Stressdosis intensiv reagiert, sich nur langsam erholen kann und wenn sich erste Stressschäden wie Kopf- und Rückenschmerzen oder erhöhter Blutdruck zeigen.

Die persönliche Bewertung entscheidet darüber, was als Stress erlebt wird. Beispiel: Motorrad fahren empfindet mancher als reines Vergnügen, andere als puren Stress. Stress ist oft selbst gemacht! In solchen Situationen helfen die von Friedemann Schulz von Thun beschriebenen vier Seiten einer Nachricht (s. 10.2 Teamfähigkeit).



Sieben Stressfaktoren

### Aufgabe 10.7.3

Diskutieren Sie, in welchen Situationen in der Schule bestimmte Verhaltensmuster Stress erzeugen, und notieren Sie diese.

#### Möglichkeiten zur Stressvermeidung

Sind Sie ein Perfektionist? Hier können Sie sich durch eine positive Eigenregie helfen (s. 10.6 Körpersprache und Eigenregie). Auf jeden Fall ist jegliche Form der Negation zu vermeiden: „Das kann ich unmöglich schaffen!“ wird zu „Das werde ich nach und nach hinter mich bringen!“ umformuliert und so realisiert. Auch beim Konkurrenzdenken reicht es oft schon, sich eigene Stärken bewusst zu machen, darauf stolz zu sein und Schwächen zu akzeptieren (s. 10.4 Eigenanalyse). Wenn wir in uns selbst ruhen, können wir anderen neidlos Erfolge zugestehen und uns mit ihnen freuen. Aggressionsneigungen können zumindest gemindert werden, indem man vieles auf dem „richtigen“ Ohr hört (s. 10.2 Teamfähigkeit). Dann können wir Äußerungen, die uns bisher einen Kloß im Magen verursacht haben, aus einem ganz anderen Blickwinkel sehen.

Beispiel für Aggressionsvermeidung: Ihre Eltern monieren wieder einmal, dass Sie viel zu wenig für die Schule tun würden und Ihre Zeit mit elektronischen Spielen vergeuden. Sehen Sie diese Äußerung als Ausdruck der Besorgnis und weniger oder gar nicht als Anklage. Sofort ist Ihre Neigung, dem Papierkorb am liebsten einen Tritt verabreichen zu wollen, hinfällig.

## 10.8 Zeitmanagement

Ein weiterer Faktor, der häufig Stress erzeugt, ist fehlendes Zeitmanagement.

### Selbsttest: Umgang mit der verfügbaren Zeit

- Fühlen Sie sich ständig unter Zeitdruck?
- Können Sie sich oft kaum auf eine Tätigkeit konzentrieren, weil Sie ständig überlegen, was Sie als Nächstes tun müssten?
- Sind Sie abends oft unzufrieden, weil so vieles unerledigt blieb?
- Fällt es Ihnen schwer, sich wirklich zu entspannen?
- Schlafen Sie oft schlecht, weil Sie an bevorstehende Arbeiten denken?
- Wissen Sie häufig nicht, wie Sie alle Termine einhalten können?
- Haben Sie oft das Gefühl, riesige Arbeitsberge vor sich herzuschieben?
- Bringen Sie plötzliche Probleme und Verzögerungen aus der Fassung?
- Haben Sie das Gefühl, ständig unter Zeitmangel zu leiden?
- Sind Sie ungeduldig?
- Versuchen Sie, zwei oder mehr Dinge gleichzeitig zu tun? Wenn ja, oft? Auch, wenn diese Dinge Konzentration erfordern?
- Müssen Sie häufig Verabredungen absagen, weil andere Verpflichtungen dazwischenkommen?

Wenn Sie mehr als die Hälfte der Fragen mit „Ja“ beantwortet haben, sollten Sie dringend an Ihrem Zeitmanagement arbeiten.

### Hier helfen vor allem zwei Taktiken:

- Gewöhnen Sie sich an, einen (elektronischen) Terminkalender zu führen. Notieren Sie wirklich alle Termine minutiös und vergessen Sie vor allem die Entspannungsphasen nicht. Nach „zwei Stunden Mathe“ sollte auf jeden Fall „eine Stunde Ausspannen“ notiert werden, damit man ohne schlechtes Gewissen ganz unbeschwert Pause machen kann.
- Wichtig ist bei Arbeiten, besonders in der Oberstufe oder vor dem Abitur, die „Salamitaktik“: Teilen Sie Ihre Stoffgebiete in kleine Portionen auf, die Sie sinnvoll verteilt in Ihrem Terminkalender vermerken. Auf einmal haben Sie keine Berge mehr vor sich, sondern überschaubare Aufgaben. Die Arbeit, die Sie in das Aufteilen investieren, zahlt sich auf jeden Fall wieder aus. Denn wie viel Zeit haben Sie in Ihrem Leben bereits mit allem möglichen vertrödelt, nur weil Sie keine Lust hatten, mit dem Lernen anzufangen?

Eine weitere Möglichkeit, das Zeitmanagement in den Griff zu bekommen, ist die sogenannte ALPEN-Methode:

- A** uflisten aller Aufgaben
- L** änge der Tätigkeiten einschätzen
- P**ufferzeiten einplanen
- E**ntscheidung hinsichtlich der Prioritäten fällen
- N**achkontrolle nicht vergessen

### Aufgabe 10.8.1

Nehmen Sie sich Ihren Klausurenplan des nächsten Monats vor und planen Sie ihn und Ihre anderen Aufgaben nach der ALPEN-Methode durch. Vergleichen Sie Ihre Planung mit Mitschülerinnen und Mitschülern und diskutieren Sie die Unterschiede.

### Nein sagen – kein Problem

Ein großes Problem, und damit Stress erzeugend, ist für viele Leute, dass sie sich zu viel aufladen lassen. Häufig fällt es uns schwer, überhaupt nein zu sagen; wir vermeiden es durch verschleierte Formulierungen:



Statt nein zu sagen, wählen wir oft andere Formulierungen.

Solche Äußerungen kommen entweder bei dem Fragenden gar nicht als Ablehnung an, oder er hat so großes Interesse, Ihre Zustimmung zu erhalten, dass er sie überhört.

### Aufgabe 10.8.2

Obwohl Sie das Gefühl haben, dass Schule und Klausuren Sie vollkommen auslasten, werden Sie gebeten, sich ehrenamtlich im Verein zu engagieren. Da Sie das nicht wollen oder können, sollten Sie folgendermaßen reagieren: Sie sollten mit fester Stimme und Blickkontakt ein klares Nein formulieren. Üben Sie dieses Nein in allen Variationen! Und achten Sie darauf, dass Ihre Körpersprache (s. 10.6 Körpersprache) stimmig ist.

Wenn es Ihnen schwer fällt, dem anderen dabei in die Augen zu schauen, blicken Sie auf dessen Nasenwurzel.  
Nach dem Nein beenden Sie den Blickkontakt sofort, wechseln das Thema oder beenden das Gespräch.

Wenn der Gesprächspartner jedoch hartnäckig nachbohrt: „Warum denn nicht?“, sind keine Rechtfertigungen hilfreich, sondern eine Gegenfrage wie z. B. „Was soll das heißen, warum nicht?“ oder „Wie bitte?“ Wiederholen Sie dann wieder mit direktem Blickkontakt Ihr Nein. Dann sofort wieder wegsehen und das Gespräch durch stimmige Körpersprache (selbstbewusst, aufrecht, bestimmt) für beendet erklären.

### **Aufgabe 10.8.3**

Spielen Sie die folgenden Szenen nach den Regeln des Neinsagens mit einer Partnerin bzw. einem Partner durch:

- a | Ihre Freundin bittet Sie, am Wochenende zu Bekannten mitzufahren, wo eine große Party steigen wird. Sie selbst hatten sich jedoch für das Wochenende eine gründliche Wiederholungsphase für die nächste Klausur vorgenommen.
- b | Sie sind im Jugendgemeinderat engagiert und werden gebeten, bei der sehr arbeitsreichen Vorbereitung der nächsten Kampagne für bessere Studienbedingungen mitzumachen. Sie wissen jedoch, dass Sie dann kaum noch Zeit für Ihre Hausaufgaben haben werden.
- c | Ihr Freund ruft Sie an und bittet Sie, ihm bei der Mathematikvorbereitung auf seine morgige Klausur zu helfen. Sie wollten aber Ihr Referat in Englisch nochmals überarbeiten.

### **Folgende Fähigkeiten bieten eine gute Basis für die Verbesserung der Stresskompetenz:**

- kommunikative Fähigkeiten wie rhetorische Fähigkeiten, aktives Zuhören und angriffsfreie Darlegung Ihres Standpunkts
- soziale Kompetenzen wie Neinsagen, Selbstvertrauen und Durchsetzungsvermögen
- Arbeitsmethoden wie Zeitmanagement, Planen und Organisieren

### **Aufgabe 10.8.4**

Geben Sie jeweils eine beispielhafte Situation und die Fähigkeiten an, die zur Verbesserung der Stresskompetenz geeignet sind.

## LÖSUNGEN

### **Aufgabe 10.2.1**

- a) Sie lächeln, schauen Ihren Lehrer offen an, geben zu: „Ja. Es tut mir leid, ich bin zu spät.“  
Damit zeigen Sie sich bereit, sich in Zukunft zu bessern und versprechen: „Es soll nicht wieder vorkommen.“ Nach angemessener Zeit sprechen Sie Ihren Lehrer an: „Haben Sie gemerkt, wie pünktlich ich immer bin?“
- b) – | analog a) .

### **Aufgabe 10.2.2**

1. Sachebene, 2. Beziehungseite, 3. Appellseite, 4. Selbstkundgabe

### **Aufgabe 10.2.3**

1. Sachebene, 2. Selbstkundgabe, 3. Beziehungseite, 4. Appellseite

### **Aufgabe 10.2.4**

- a) 1. Sachebene: Sie kann nicht. Reaktion: Schade oder ähnliches  
2. Appellseite: Sie will, dass ich zahle. Reaktion: O.K., ich lade dich ein.  
3. Selbstkundgabe: Sie kann ihr Geld nicht eintreiben. Reaktion: Du Arme!  
4. Beziehungseite: Sie will nicht mit mir gehen. Reaktion: Na, dann geh ich eben allein oder dann frag ich eben jemand anders.

### b) 1.

1. Sachebene: Wir haben nicht alles gegeben. Reaktion: Ja.  
2. Appellseite: Streng dich demnächst mehr an. Reaktion: Ich strenge mich das nächste Mal mehr an.  
3. Selbstkundgabe: Er ist enttäuscht, dass er bei seinen Trainingsbemühungen nicht mehr erreicht hat. Reaktion: Mach dir keine Gedanken, wir arbeiten gemeinsam daran und dann wird es besser.  
4. Beziehungseite: Er findet mich total mies. Reaktion: Jetzt mach mich grad noch mehr fertig, ich schmeiß gleich alles hin.

### c) 1.

1. Sachebene: Es ist kalt draußen – eine Jacke ist nötig. Reaktion: Ja.  
2. Appellseite: Zieh die Jacke an. Reaktion: O.K.  
3. Selbstkundgabe: Ich mache mir Sorgen um dich – du sollst dich nicht erkälten. Reaktion: Danke, Mama, ich zieh sie an. Oder: Danke, Mama, ich erkälte mich schon nicht, ich bin abgehärtet.  
4. Beziehungseite: Sie schreit mir schon wieder vor, was ich machen soll, als ob ich ein Baby wäre. Reaktion: Lass mich in Ruhe. Oder: Meckere nicht immer an mir rum.

### **Aufgabe 10.3.1**

Mögliche Antworten: Langeweile, Trägheit, Über- oder Unterforderung, ständige Ablenkung, fehlendes Selbstbewusstsein, Multitasking, Stress auf anderen Gebieten, Einfluss der Peer Group, dazugehörigen Wollen

### **Aufgabe 10.3.2**

Mögliche Antworten:  
Fähigkeiten und mentale Leistungsvoraussetzungen: Konzentration, gutes Gedächtnis, räumliches Vorstellungsvermögen, Reaktionsgeschwindigkeit und Präzision  
Persönlichkeit: hohe Motivation, Belastbarkeit, Selbstbewusstsein, Teamfähigkeit, Stressresistenz, konstruktiver Umgang mit Misserfolgen  
Fertigkeiten und Kenntnisse: Englisch, Mathematik, medizinische Grundkenntnisse

### **Aufgabe 10.3.3**

Die Merkspanne entspricht der maximalen Anzahl von Informationseinheiten (hier Wörtern), die Sie im Bewusstsein behalten und unmittelbar wiedergeben können. Gesunde Erwachsene besitzen eine maximale Merkspanne zwischen fünf und neun Informationseinheiten, wobei der größte Teil der Menschen mit einer Merkspanne von fünf bis sieben Einheiten ausgestattet ist.

### **Aufgabe 10.4.1**

Aussagen der Schüler sind hier als persönlich und vertraulich zu behandeln.

### **Aufgabe 10.4.2**

Aussagen der Schüler sind hier als persönlich und vertraulich zu behandeln.

### **Aufgabe 10.5.1**

S. Kasten mit Puffer-Aussagen

## LÖSUNGEN

### Aufgabe 10.6.1

Unsere Körpersprache – Spiegel der Persönlichkeit

- Schultern hochgezogen – Nervosität, Anspannung
- Augenbrauen hochgezogen – Arroganz, Aussage des Gesprächspartners wird nicht akzeptiert
- Gerade Sitzhaltung, Beine rechtwinklig, Hände auf den Oberschenkeln – Ruhe, Aufmerksamkeit
- Oberkörper zurückgelehnt, Beine übereinander geschlagen – Sicherheit, Wohlbefinden
- Oberkörper weit zurückgelehnt, Kopf nach hinten – Desinteresse, Ablehnung
- Oberkörper leicht nach vorn gebeugt, Augenkontakt mit Gesprächspartner – Offenheit, Engagement
- Oberkörper weit nach vorn gebeugt, Füße unter dem Stuhl, kein Blickkontakt – „Ich will hier raus!“
- Oberkörper nach vorn gebeugt, Hände am Stuhl – Unsicherheit, Fluchtgedanken
- Schultern nach vorn gezogen, Hände und Füße verschränkt, Blick auf den Boden – Resignation
- Ausgestreckter Zeigefinger oder Kugelschreiber in Richtung des Gesprächspartners – „Jetzt pass mal auf!“ Aggressive Drohgebärde

### Aufgabe 10.6.2

Aussagen der Schüler sind hier als persönlich und vertraulich zu behandeln.

### Aufgabe 10.6.3

Eine Beschreibung der sieben Säulen der Resilienz finden Sie in Wirtschaftswoche Nr. 5, 26.1.2009, „Bloß nicht unterkräftigen lassen“. Sie finden das auch sehr verkürzt unter: [www.wiwo.de/bilder/trends-bin-ich-krisefest/4702490.html](http://www.wiwo.de/bilder/trends-bin-ich-krisefest/4702490.html)

### Aufgabe 10.7.1

Körperliche Stressreaktionen:

- Gehirn: Das Denk- und Erinnerungsvermögen nimmt zu, das Schmerzempfinden sinkt.
  - Augen: Die Pupillen weiten sich, damit die drohende Gefahr besser erkannt wird.
  - Herz: Blutdruck und Puls steigen
  - Lunge: Die Atmung wird beschleunigt, die Lungen nehmen mehr Sauerstoff auf.
  - Muskeln: Die Blutgefäße weiten sich zur besseren Energieversorgung.
  - Harnblase/Darm: Die Verdauung setzt aus zur Energieersparnis.
- Auch Leber, Nebennieren, Milz und unser Blut zeigen Auswirkungen, die die Alarmbereitschaft des gesamten Organismus erhöhen.

### Aufgabe 10.7.2

- Beispiele für stressbedingte Krankheiten:
  - Kognitiv: Leistungsstörungen, Konzentrationsstörungen
  - Emotional: Depression, Burnout-Syndrom
  - Vegetativ/hormonell: Herz-Kreislauf-Beschwerden, hoher Blutdruck, Infarktisiko, Gastritis, Schlafstörungen, Migräne
  - Muskulär: Verspannungen, Kopf-, Rücken-, Nackenbeschwerden

- Zusätzlich zu den Entspannungsmöglichkeiten, wie Sport und anderen Freizeitbeschäftigungen, die jedoch ihrerseits auch wieder Stress erzeugen können, seien hier die drei bekanntesten Entspannungsmethoden genannt:

- Progressive Muskelentspannung
- Autogenes Training
- Atementspannung

### Aufgabe 10.7.3

Beispiele: Ungeduld des Lehrers bei Schülerantworten, Zuspätkommen vor Klausuren, etc.

### Aufgabe 10.8.1

Individuelle Lösungen der Schüler können diskutiert werden.

### Aufgabe 10.8.2

Individuelles Verhalten der Schüler kann diskutiert und ggf. korrigiert werden.

### Aufgabe 10.8.3

a) – c) Individuelles Verhalten der Schüler kann diskutiert und ggf. korrigiert werden.

### Aufgabe 10.8.4

Grundsätzliche Ansatzpunkte zur Stressbewältigung:

- Stress ist lebensnotwendig und für das Wohl des Menschen unerlässlich.
- Stress kann kurz- und langfristig ungünstige Auswirkungen auf das psychische und physische Befinden haben.

Beide Aussagen sind richtig. Stress fördert die Weiterentwicklung und spornet zur Leistung an. Jede körperliche und geistige Anstrengung, jede Problemlösung benötigt ein gewisses Ausmaß an Stressenergie. Stress ist zunächst positiv, erst das Übermaß macht krank. An folgenden Punkten kann man zur effektiven Stressbewältigung ansetzen:

Bei den Stressoren – „die Umwelt verändern“:

- Man kann die Summe der Stressoren (die Stressdosis) verringern, indem man einige
- ausschaltet,
  - reduziert,
  - vermeidet.

Beim Menschen selbst – „sich selbst verändern“:

- Man kann sich durch langfristige Stressbewältigungsmethoden verändern und dadurch stressstabiler werden, indem man:
- positives Verhalten aufbaut,
  - die Bewertung der Stresssituation verändert,
  - die Belastbarkeit durch aktive Entspannung erhöht.

Bei der Stresssituation – „die Erregung drosseln“:

- Selbst wenn weder der Stressor noch die Persönlichkeit beeinflusst werden können, gibt es durch die Techniken der kurzfristigen Erleichterung Wege, die Stressreaktion so zu beeinflussen, dass man:
- die Erregungsspitzen kappt,
  - Aufschaukelung verhindert.