



Dr. Sabine Schonert-Hirz

**Auswirkungen emotionaler Arbeit –
der Mitarbeiter im Umgang mit Kunden und
als Dienstleister für Kollegen
Energiequelle oder Burnoutgefahr?**

Kurzseminar E

Zeit: 14:00 – 17:00 Uhr

Raum: Marmorsaal

- Definition „Emotionale Arbeit“
Der Dienstleistungsgedanke hat heute in viele Bereiche der Wirtschaft Einzug gefunden. Nicht nur gegenüber Kunden, Klienten und Patienten, sondern auch gegenüber zu führenden Mitarbeitern, internen Kunden und Kollegen setzt sich eine „dienende“, fürsorgliche und freundliche Haltung mehr und mehr durch. Sie wird zu einem Bestandteil der entgeltfähigen Arbeitsleistung. Das erfordert einen sehr bewussten Umgang mit eigenen tatsächlich erlebten Emotionen, um innere Konflikte konstruktiv zu behandeln.
- Überblick über die wissenschaftliche Literatur
- „Deep acting“ versus „Surface acting“: Energiequelle oder Burnoutgefahr?
Überblick über die emotionalen Wirkungen von „tun als ob“ – Freundlichkeit und wirklich tief erarbeiteter Freundlichkeit auf die psychische Gesundheit.
Definition des Burnout-Syndroms
- Eigene Emotionen wirksam gestalten und gesund bleiben (mit praktischen Übungen zum „deep acting“)
 1. Emotionale Stabilisierung: Aktivierung des „Vorfreude“-Systems
 2. Reframing: Innere Umbewertung
 3. Beschreibendes Lob: Komplimente ohne zu lügen

Dr. Sabine Schonert-Hirz

Seit über 20 Jahren gefragte Stressmanagement- und Gesundheitsexpertin („Dr. Stress“). Nach ihrem Studium in Köln arbeitete sie als Ärztin und bildete sich in verschiedenen Bereichen der humanistischen Psychologie, in Entspannungstechniken, Sportmedizin und Coaching weiter. Bekannt wurde sie als Moderatorin und Filmautorin für verschiedene Gesundheitssendungen im WDR- und NDR-Fernsehen. Seit 1983 ist sie selbständige Unternehmensberaterin, Referentin und Trainerin. Sie ist verheiratet und hat zwei erwachsene Töchter.

Dr. Sabine Schonert-Hirz
Medizin und Training, Mühlenbach 96, 50321 Brühl
T.: 02232/922964
Email: sabine.schonert-hirz@doktorstress.de, www.doktorstress.de