



Düstere Aussichten?  
Die Corona-Krise hat bei vielen Menschen Zukunftsängste ausgelöst. Aber auch die kann man in Griff kriegen.

# So meistern Expis die Krise

FOTOS: GETTY IMAGES/STOCKPHOTO, JULIA SCHROEDER-GÖRTZ, BRUNAT

Angst vor der Ungewissheit? Panik vor dem, was noch kommen mag? Im Interview sagen ein Coach und ein Heilpraktiker für Psychotherapie, wie man mit der Corona-Krise umgehen kann.

Mike Bendixen-Liem

Die jüngste Umfrage des Allensbach-Instituts vermag kaum zu überraschen: Noch nie blickten die Deutschen so pessimistisch in die Zukunft. Der Grund für die Zukunftsangst hat einen ganz klaren Grund: Corona. Die Pandemie sorgt auch bei den zuversichtlichsten Menschen für Ängste, Sorgen und Befürchtungen. Jobsicherheit, wirtschaftliche Folgen, Gesundheit der Familie, künftiges Zusammenleben mit anderen Personen – diese und viele andere Themen treiben natürlich auch die Reisebüro-Mitarbeiter um. TravelTalk hat zwei Experten befragt, wie man souverän bleibt, auch wenn die Krise einen im Griff hat.

**TravelTalk** Wie kann man lernen, trotz der ungewissen Zukunft gut zu leben?

**Jan Göritz** Man muss die Situation als das akzeptieren, was sie ist: ungewiss. Das ist nicht einfach, aber der einzige Weg, das Haderen mit der Situation zu lassen und den Gestaltungsspielraum, den wir haben, zu nutzen. Des Weiteren sollte man sowohl Leichtsinns als auch Panik vermeiden. Jedes Paket Nudeln, das aus Angst oder Panik gekauft wurde, vergrößert diese auch für die Zukunft und zerstört somit das, was wir in Krisen am meisten benötigen: Vertrauen und Menschlichkeit. Gerade Menschlichkeit ist in Krisen ein wichtiger Leuchtturm für sich selbst und für andere. Man sollte einen kühlen Kopf behalten und Ansteckungsmöglichkeiten vermeiden, indem man rational und vernünftig die Hygieneregeln einhält: Abstand halten, Hände waschen, desinfizieren.

**Wibke Rissling-Erdbrügge** In unserer Gesellschaft sind wir es gewohnt, dass alles sicher

ist. Jetzt können wir lernen, mit Unwägbarkeiten umgehen. Man kann an die vielen Krisen denken, die man im Beruf und privat schon überstanden hat. Mit zeitlichem Abstand erscheint es in der Rückschau weniger bedrohlich als im akuten Fall.

**TT** Welche Strategien empfehlen Sie, damit man nicht in Angst oder Panik wegen seiner beruflichen Zukunft verfällt?

**Göritz** Man kann sich fragen, was beruflich schlimmstenfalls passieren kann. In den meisten Fällen wird die Antwort zeigen, dass es immer Möglichkeiten gibt. Vielleicht nicht die ursprünglich geplanten, aber eben auch nicht das Horrorszenario vieler Menschen: obdachlos und Pfandflaschen sammelnd. Wichtig ist, auch gedanklich immer in der aktiv gestaltenden Position zu bleiben. Man ist kein Opfer, und es wird immer weitergehen.

**Rissling-Erdbrügge** Wenn man sich mit verschiedenen Szenarien auseinandersetzt, erscheinen sie nicht mehr so bedrohlich. Ein Szenario ist zum Beispiel, dass die Geschäfte erst wieder Ende Mai öffnen dürfen. Dann ergibt es Sinn, seinem Chef Fragen zu stellen wie: Wie lange können sie die Situation finanziell noch aushalten? Wann ist eine Kündigung unvermeidlich? Bis dahin sollte man die Zeit der Kurzarbeit sinnvoll nutzen, etwa mit einer Weiterbildung. Es ist gut,

**„Akzeptieren Sie die Situation als das, was sie ist: ungewiss. Das ist nicht einfach, aber der einzige Weg, das Haderen mit der Situation zu lassen und den Gestaltungsspielraum, den wir haben, zu nutzen.“**

**Jan Göritz**  
Heilpraktiker für Psychotherapie,  
Hamburg

mal den Teufel an die Wand zu malen, die schlimmstmögliche Bedrohung zu definieren und durchzuspielen wie man die Situation dann gestalten und lösen würde. Ein Plan B und Plan C geben Halt und Kraft für die Krisenbewältigung. So lässt sich die Krise besser managen.

**TT** Wie oft sollte man sich am Tag über die Corona-Krise informieren?

**Rissling-Erdbrügge** Es gibt derzeit einen Informations-Overkill. Ich würde darum nur das lesen, was für mein Leben, mein Umfeld und meinen Job relevant ist. Wichtig für Reiseverkäufer sind die Nachrichten der Reiseveranstalter und Airlines, die wichtigs-



## Zwei Experten im TravelTalk-Interview



**Jan Göritz**, Heilpraktiker für Psychotherapie in Hamburg

„Nur bei klarer Sicht kann man sicher vorwärts gehen.“ Jan Göritz ist psychologischer Berater, Heilpraktiker für Psychotherapie und Coach in Hamburg. Auf seiner Website jangoertitz.de findet man unter anderem auch „Zeitungsartikel, die ohne Panik berichten“.

„Bring die Menschen zum Aufblühen, lass sie den Flow fühlen!“ Wibke Rissling-Erdbrügge aus Berlin ist seit 20 Jahren Trainerin und Coach für Touristiker. Ihre Firma WRE bietet Corona-Webinare (wre-trainings.de) an, etwa zu Krisenmanagement, Homeoffice und Verkaufstraining.



**Wibke Rissling-Erdbrügge**, Trainerin und Coach in Berlin

Ein Ende der Krise ist noch nicht in Sicht. Aber wer versucht, auch in schwierigen Zeiten Chancen für sich zu entdecken, kann sie gestärkt hinter sich bringen.



FOTO: GETTY IMAGES/STOCKPHOTO

**„Hilfreich ist, die Situation mit einem möglichst weiten Blick zu betrachten und nicht nur hadernd das zu fokussieren, was gerade nicht möglich ist.“**

Jan Göritz  
Heilpraktiker für Psychotherapie,  
Hamburg

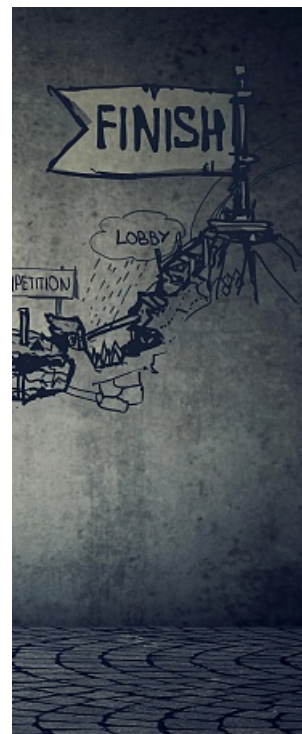
ten touristischen Newsletter und News bezüglich der Förderung durch Bundesmittel. Um allgemein auf dem neuesten Stand zu bleiben, reicht am Abend eine Nachrichtensendung. Alles andere würde ich ausblenden. 20 Minuten pro Tag reichen völlig aus. Sich zum Beispiel zwei Stunden täglich mit der Corona-Krise zu beschäftigen ist viel zu viel. Das kann schnell zu einer Obsession werden.

**Göritz** Da gibt es kein objektives Richtig oder Falsch. Wenn man merkt, dass man beginnt, sich nur noch um Corona zu drehen, sollte man gegensteuern. Man sollte sich bewusst machen, was einem wirklich weiterhilft. Dazu zählen wahrscheinlich weder aktuelle

Zahlen von Erkrankten oder Todesopfern noch Berichte über Hamsterkäufe oder jegliche Art von Spekulationen. Man sollte sich so sachlich und unemotional wie möglich (etwa beim Robert-Koch-Institut) informieren. Meiner Meinung nach kann man sich den Großteil des Tages anderen Dingen zuzuwenden.

**TT** Man kann die schwierige Situation, die man selbst nicht ändern kann, akzeptieren – und was dann?

**Göritz** Es geistern viele Spekulationen, Gerüchte und Verschwörungstheorien herum. Denen sollte man auf keinen Fall Glauben schenken. Wir wissen derzeit noch nicht einmal verlässlich, wie lange die aktuelle Situation mit geschlossenen



**„Der Fokus sollte auf der Zeit nach der Krise liegen, wenn die Geschäfte und Grenzen wieder geöffnet sind. Und das ist extrem wahrscheinlich.“**

Wibke Rissling-Erdbrügge  
Trainerin und Coach,  
WRE Training für Touristiker, Berlin

Schulen, Geschäften und der Kontaktsperre anhält. Auch wenn der Mensch nicht dafür gemacht ist: Zurzeit ist es ratsam, die nächsten Tage und vielleicht Wochen im Blick zu haben und nicht zu weit nach vorn schauen zu wollen.

**Rissling-Erdbrügge** Der Fokus sollte auf der Zeit nach der Krise liegen, wenn die Geschäfte und Grenzen wieder geöffnet sind. Und das ist extrem wahrscheinlich. Wichtig ist, wie man unmittelbar nach der Krise aufgestellt ist. Was kann ich heute tun, um sofort wieder voll durchzustarten, wenn die Kunden im Büro stehen? Ich verkaufe nichts, wenn ich noch im Trauertiefschlaf stecke und mit meinen Kunden nur über die dreimonatige Krisenzeit spreche. Dann bekommt man als Reisebüro spätestens im Herbst ein gewaltiges Problem. Wer die Strapazen der Corona-Krise in einen Vorteil umwandeln und schnell wieder in den Normalmodus schalten kann, schafft die Grundlage für ein erfolgreiches Comeback.

**TT** Was sollte ich jetzt gegenüber meinen Kunden kommunizieren?

**Rissling-Erdbrügge** Auf jeden Fall nicht jammern. Dass man viel Geschäft in der Krisenzeit verloren hat, will kein Kunde hören. Diese Art von Stress haben Kunden in ihrem eigenen Leben schon genug erlebt. Kunden suchen nach starken Partnern. Sehr gut hat es etwa der Afrika-Veranstalter Karibu-Safaris gemacht: In ihrem Video zeigen sie auf, was durch den Wegfall von Reisen in Gefahr ist: Werte wie Vielfalt, Exotik oder Begegnungen zum Beispiel. Das Video ist sehr berührend – und macht richtig Lust auf Reisen.

**Göritz** Auch wenn das eigentliche Geschäft gerade nicht weitergeführt werden darf, sollten Reiseverkäufer nach außen optimistisch und souverän kommunizieren, dass sie weiterhin für ihre Kunden da sind und auch in dieser schwierigen Situation alles tun, um sie zufriedenzustellen.

**TT** Ist es möglich, auch gestärkt aus dieser Krise zu kommen?

**Göritz** Der Volksmund sagt, dass jede Krise auch eine Chance ist, und das ist auch meine Meinung. Das Problem ist manchmal, die Chance in der Krise zu entdecken. Hilfreich ist hier, die Situation mit einem möglichst weiten Blick zu betrachten und nicht nur hadernd das zu fokussieren, was gerade

**„Es wäre es doch toll, wenn man später sagen kann: Die Corona-Zeit war schwierig, aber sie hat mich nach vorn gebracht.“**

Wibke Rissling-Erdbrügge  
Trainerin und Coach, WRE Training  
für Touristiker, Berlin

nicht möglich ist. Ein Beispiel, das viele gerade erleben, ist, dass Arbeit im Home-office funktioniert und einem den Berufsverkehr ersparen kann. Generell sind Menschen gerade dazu gezwungen, sowohl sich als auch bestehende Strukturen zu hinterfragen, und meiner Meinung nach erhöht die Krise die Ehrlichkeit mit sich selbst. Der Job, der schon lange nicht mehr wirklich passte, ist in Krisen häufig schwerer schönzureden. **Rissling-Erdbrügge** Es wäre es doch toll, wenn man später sagen kann: Die Corona-Zeit war schwierig, aber sie hat mich nach vorn gebracht. Die Krise birgt viele Möglichkeiten. Etwa um neue Kompetenzen zu entdecken. Neue Kommunikationswege auszuprobieren, auch innerhalb des Teams. Jetzt haben Expis die Zeit, Dinge zu tun, die im Tagesgeschäft sonst untergehen. Das kann die Aufbereitung einer Info-Reise für die Webste sein oder eine Fortbildung wie ein Kurs in Business-Englisch. Man kann auch endlich die Reiseländer-Ordner neu sortieren oder sich die Buchungsmaschine im Detail anschauen. Jetzt hat man auch die Zeit, aus dem Hamsterrad herauszutreten und zu reflektieren: Warum mache ich diesen Job eigentlich? Was macht mir Freude, was nicht? Nutzt die Zeit!

**TT** Haben Sie einen Tipp, den Reiseverkäufer heute umsetzen können?

**Göritz** Den Tagen eine Struktur geben und diese so gut wie möglich einhalten. Dazu gehören eine feste Zeit zum Aufstehen, feste Arbeitszeiten, die nicht zwangsläufig von 9 bis 17 Uhr gehen müssen, qualitativ gutes Essen, ausreichend Schlaf und Bewegung an der frischen Luft. **Rissling-Erdbrügge** Gezielt nach positiven Meldungen suchen. Einfach mal „Ende der Krise“ oder „Hoffnung“ googeln.