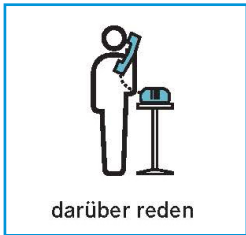


### Impuls 7: Darüber reden



**Leben und arbeiten kosten Energie – auch bei idealsten Bedingungen. Sind Konflikte und Stress gar ständige Begleiter, trocknen die Kraftreserven manchmal völlig aus. Dann gilt es, den Kopf nicht in den Sand zu stecken, sondern die Dinge offen zu benennen, damit sich etwas verändern kann. Zugegeben: Das ist eine Herausforderung.**

### Impuls für Mitarbeitende



Wer regelmässig mit Kollegen, Kolleginnen oder Vorgesetzten in Kontakt ist (Impuls 2), sorgt für Verbundenheit und mit ein bisschen Humor auch für gute Laune. Bestehen eine offene Teamkultur und ein vertrauensvolles Verhältnis, kann man sich mit anderen Mitarbeitenden auch austauschen, wenn man sich an etwas stört oder wenn es einmal nicht so läuft, wie man es sich wünscht. Ob es nun ein Problem zu lösen gibt oder ob man ein Gegenüber braucht, das zuhört und Verständnis zeigt – ein persönliches Gespräch ist das Mittel der Wahl.

Es braucht Mut, einen kritischen Punkt zur Sprache zu bringen. Und doch ist es unumgänglich, weil unbewältigte Konflikte Sand im Getriebe sind. Konstruktive Gespräche schaffen die Reibereien aus dem Weg und verbessern die Beziehung.

Da es eine grosse Rolle spielt, wie man das Gespräch angeht, ist eine gute Vorbereitung zentral. Die Chance, dass ein Problem vom Gegenüber zur Kenntnis genommen und gemeinsam gelöst wird, erhöht sich deutlich, wenn Sie gewisse Gesprächsregeln befolgt.

- Machen Sie sich im Voraus klar, was genau Sie mit dem Gespräch erreichen wollen.
- Bitten Sie die betreffende Person um eine Unterhaltung unter vier Augen. Gehen Sie an einen Ort, wo Sie ungestört sind.
- Sprechen Sie unterschiedliche Erwartungen, Sichtweisen, Störfaktoren etc. direkt an.
- Schildern Sie Ihr Anliegen mit Ich-Botschaften. Statt: „Es geht gar nicht, dass du mich nicht informiert hast...“ also: „Ich fühle mich übergangen...“
- Legen Sie den Fokus auf die Suche nach einer gemeinsamen Lösung, nicht auf Ursachen oder Schuld.
- Bleiben Sie respektvoll. Fallen Sie Ihrem Gegenüber nicht ins Wort, sondern hören Sie zu. Dasselbe dürfen Sie auch von Ihrem Gegenüber fordern.

## Reflexionsfragen

- Wenn ich mich freue oder wenn es mir schlecht geht: Wem im Betrieb kann ich das mitteilen? Wer hört mir zu?
- Wenn sich mir jemand mit Sorgen oder Freuden mitteilen möchte, habe ich ein offenes Ohr?
- Wie verhalte ich mich, wenn mir etwas nicht passt? Gelingt es mir, die Sache konstruktiv anzugehen?
- Was ärgert mich immer wieder? Wie könnte ich es einmal offen und konstruktiv ansprechen?

## Tipps

- Halten Sie eine Variante B bereit für den Fall, dass ein Konfliktgespräch nicht zum Ziel führt: vielleicht ein weiteres Gespräch mit der betreffenden Person oder ein Gespräch mit der vorgesetzten Person.
- Grenzen Sie sich freundlich ab, wenn Sie den Eindruck haben, dass jemand Sie (emotional) überbeansprucht.
- Das ganze Team leidet darunter, dass es jemandem schon länger nicht gut geht, aber nichts passiert? Wenn Sie einen guten Kontakt zu der betreffenden Person haben, suchen Sie das Gespräch und sagen Sie ihr, dass Sie sich Sorgen machen. Wenn das keine Erleichterung bringt oder wenn Ihre Beziehung mit der betreffenden Person nicht besonders gut ist, informieren Sie Ihre Vorgesetzte, Ihren Vorgesetzten über den Leidensdruck im Team.

## Impuls für Führungskräfte

Führungskräfte haben insbesondere über die Gestaltung von Arbeitsbedingungen Einfluss auf die Gesundheit ihrer Mitarbeitenden. Wenn Sie den Eindruck haben, dass es einzelnen Mitarbeitenden nicht gut geht oder etwas nicht gut läuft, ist es wichtig, dass Sie Ihre Beobachtungen ansprechen. Ein wertschätzendes und klärendes Gespräch bildet die Grundlage für eine gemeinsame Suche nach möglichen Lösungen und entlastet das ganze Team.



Viele Führungskräfte fühlen sich in solchen Situationen stark gefordert, weil sie befürchten, ihren Mitarbeitenden zu nahe zu treten oder sofort Lösungsvorschläge liefern zu müssen. Solche Gespräche fallen leichter, wenn Sie sich auch mal zwischendurch und ohne Anlass nach dem Wohlergehen Ihrer Mitarbeitenden erkundigen. Indem Sie regelmässig über (psychische) Belastungen und Gesundheit sprechen, signalisieren Sie, dass das Thema im Betrieb einen Platz hat und ernst genommen wird. Zeigen Sie, dass die Mitarbeitenden Ihnen als Menschen wichtig sind, nicht nur als Arbeitskraft. Das stärkste Signal senden Führungskräfte, wenn sie selber zwischendurch offen über ihre eigenen Belastungen und Freuden sprechen.

## Reflexionsfragen:

- Wie oft erkundige ich mich nach dem Wohlergehen meiner Mitarbeitenden? Nehme ich mir dann auch Zeit, die Antworten anzuhören?
- Wage ich es, Auffälligkeiten, Beobachtungen usw. anzusprechen? Wenn nicht, was hat mich bisher daran gehindert? Wie könnte ich das ändern?
- Wie denke ich über jemanden, dessen Leistungsfähigkeit beeinträchtigt ist?
- Wer im Betrieb ist für mich da, wenn ich das Bedürfnis habe, über meine Freuden und Sorgen zu sprechen?

## Tipps

- Wenn Sie wissen, dass ein Gespräch nötig ist, warten Sie nicht auf den richtigen Zeitpunkt, sondern schaffen Sie eine passende Gelegenheit.
- Machen Sie klar, warum Sie mit Ihren Mitarbeitenden über psychische Belastungen etc. sprechen wollen: Nicht, weil Sie das Arbeitsverhältnis in Frage stellen, sondern weil Sie Hilfe anbieten möchten, damit das Arbeitsverhältnis weitergeführt werden kann.
- Wenn Sie selber an einer Erschöpfung leiden, suchen Sie Hilfe – ob intern oder extern. Manchmal steht die Scham im Weg. Das ist nachvollziehbar, hindert Sie aber daran, zu gesunden. Versuchen Sie, den nötigen Mut aufzubringen und aktiv zu werden.