

Ihre Unfallversicherung informiert



Gesprächsführung für Sicherheitsbeauftragte



**Gesetzliche
Unfallversicherung**

Weshalb „Gesprächsführung“ für Sicherheitsbeauftragte?¹

Als Sicherheitsbeauftragter haben Sie die Aufgabe, den Unternehmer bei der Durchführung der Maßnahmen zur Verhütung von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten zu unterstützen. Bei der Wahrnehmung dieser Aufgabe, haben Sie Kollegen, Vorgesetzte, die Hausverwaltung oder andere Abteilungen Ihres Unternehmens auf bestehende Sicherheitsrisiken aufmerksam zu machen oder Verbesserungsvorschläge zu unterbreiten. Das Gespräch stellt somit ein

wichtiges Handwerkszeug dar: Nur dadurch können Sie in persönlichen Kontakt mit den Betreffenden treten. Doch nicht jedes Gespräch verläuft gleich. Sicherlich haben Sie bereits die Erfahrung machen können, dass es Ihnen in manchen Situationen leichter, in anderen hingegen schwerer fällt, sachdienliche Hinweise an den Mann oder die Frau zu bringen. Woran kann das liegen und wie lassen sich auch schwierige Gespräche besser meistern?

¹ Die Bezeichnungen Sicherheitsbeauftragter, Kollege, Mitarbeiter, Gesprächspartner usw. werden im Folgenden als geschlechtsneutrale Begriffe verwendet und schließen daher Sicherheitsbeauftragte, Kolleginnen etc. mit ein.

Gründe dafür, dass ein Gespräch schwer fallen kann

Die Tatsache, dass Sie als Sicherheitsbeauftragter eine besondere Stellung einnehmen (Sie sind sowohl Kollege und Mitarbeiter als auch Rat Gebender), kann es Ihnen erschweren, Aufklärungsgespräche mit Mitarbeitern oder Vorgesetzten zu führen, ohne gleich als „Sicherheitsfuzzi“

oder „Besserwisser“ dazustehen. Besonders dadurch können Hinweise sehr schnell als Kritik missverstanden werden. Ihr Gesprächspartner fühlt sich angegriffen, sieht sich und seine Arbeit von Ihnen nicht anerkannt, obwohl Sie es gar nicht so gemeint haben.



***Jeder Mensch
hat ein Bedürfnis
nach Anerkennung***

Was können Sie in einem solchen Fall tun?
Wie können Sie Ihrem Gesprächspartner das Gefühl vermitteln, dass Sie ihn und

seine Arbeit trotz alledem schätzen? Denn nur dann können Ihre Hinweise und Ratschläge auch wirklich zum Erfolg führen!

Wege zu einem konstruktiven Gespräch

Wenn Sie ein Gespräch mit jemandem führen, sind zwei Dinge von Bedeutung: die Art und Weise, wie Sie etwas sagen oder wie Sie Ihren Gesprächspartner behandeln (die Form), und das, was Sie sagen (der Inhalt). Ersteres wird über die Körpersprache und den Tonfall, Letzteres über Worte vermittelt. Sowohl Form als auch Inhalt entscheiden darüber, ob ein Gespräch gut oder schlecht verläuft. Sie stehen in enger Verbindung zueinander, beeinflussen sich gegenseitig und bilden schließlich gemeinsam die Botschaft, die beim Gesprächspartner ankommt.

Natürlich müssen Sie jedes Mal ganz individuell auf Ihr Gegenüber und dessen Eigenarten eingehen, z.B. darauf, ob derjenige Spaß versteht oder nicht. Trotzdem gibt es einige Grundregeln dafür, wie Form und Inhalt prinzipiell gestaltet sein sollten, damit ein Gespräch gut verläuft:

Die Form:

Wenn Sie sich an Ihren Gesprächspartner wenden, dann natürlich in sachlichem Ton. Selbst wenn Sie sich darüber ärgern, dass Sie den Kollegen bereits zum zweiten Mal auffordern, nicht auf den Bürodrehstuhl zu steigen, um etwas aus dem Schrank zu holen. Bleiben Sie ruhig und sprechen Sie den Kollegen freundlich an. Geben Sie Ihrem Gesprächspartner die Möglichkeit auszureden, hören Sie ihm zu, was er zu sagen hat. Zeigen Sie sich verständnisvoll. Nur dann wird man bereit sein, auch Ihnen Verständnis entgegenzubringen.

Diese Verhaltensweisen können dazu führen, dass sich Ihr Gesprächspartner von Ihnen ernst genommen und als kompetenter und gleichberechtigter Partner akzeptiert fühlt. Sein Bedürfnis nach Anerkennung wird befriedigt und damit die beste Basis dafür geschaffen, dass das Gespräch etwas bewirkt.

Der Inhalt:

Der Inhalt des Gesprächs richtet sich nach den konkreten Umständen, wobei die „Überzeugungsarbeit“ im Mittelpunkt steht. Um Ihre Gesprächspartner zu überzeugen, sollten Sie die möglichen Gefährdungen möglichst deutlich schildern und möglichst einfache Abhilfemaßnahmen aufzeigen.

Häufig sind Gespräche über die Sicherheit bei der Arbeit jedoch nur schwer zu führen. Stellen Sie sich vor, Sie haben einen Kollegen auf ein Sicherheitsrisiko aufmerksam gemacht und dieser reagiert äußerst verärgert auf Ihren sachdienlichen Hinweis. In diesem Fall haben Sie im darauf folgenden Gespräch bis zu vier Probleme zu lösen² (nicht jedes Problem muss zwangsläufig auftreten!):

1. Ihr eigenes emotionales Problem: Sie fühlen sich und Ihre Arbeit von Ihrem Gesprächspartner nicht ernst genommen.
2. Ihr Sachproblem: Sie möchten, dass Ihr Hinweis oder Ratschlag angenommen und umgesetzt wird.
3. Das emotionale Problem des Gesprächspartners: Ihr Gesprächspartner fühlt sich persönlich angegriffen bzw. kritisiert.

4. Das Sachproblem des Gesprächspartners: Der Grund dafür, dass sich Ihr Kollege oder Vorgesetzter nicht sicherheitsgerecht verhält/verhalten hat.

Welches Problem würden Sie als Erstes ansprechen, welches als Zweites usw.?

Es wäre nahe liegend, zuerst die eigenen Probleme anzugehen. Erfahrungsgemäß führt dies meist aber dazu, dass die Situation eskaliert oder dass sich der Gesprächspartner zurückzieht und „aufsturzt“. Sie hätten in einem ersten Schritt somit nichts erreicht und es würde Sie in einem weiteren Schritt unnötig zusätzliche Überredungskunst und Zeit kosten, Ihren Gesprächspartner doch noch zu überzeugen und „auf Ihre Seite zu ziehen“.

Wie können Sie sich diesen unnötigen Umweg ersparen? Folgende Regel kann dabei helfen:
„Deine Probleme vor meinen“
und „emotionale Probleme vor sachlichen“.

***ICH-Botschaften
an Stelle von
DU-Botschaften***

² Die folgenden Ausführungen greifen zurück: Guthrie, C. A. (1993). Führen ist ... Probleme konfliktfrei zu lösen. Berlin: Weidler.

Beispiel: „Ich bin nicht informiert worden.“ statt „Sie haben mich nicht informiert.“

Ganz am Anfang sollten Sie also auf das emotionale Problem und das Sachproblem des Kollegen eingehen. Dadurch wird er nicht übergangen, fühlt sich ernst genommen und anerkannt und ist nun bereit, auch Ihnen ein offenes Ohr zu schenken. Jetzt können Sie Ihre eigenen Probleme ansprechen. Und Ihr Sachproblem, das im Rahmen Ihrer Tätigkeit als Sicherheitsbeauftragter ursprünglich als Wichtigstes erschien, steht nun ganz am Ende! Und warum nicht den anderen in die Lösung des Problems mit einbeziehen? Meist wissen die Betroffenen selbst am besten, was zu tun wäre – man muss sie nur zu Wort kommen lassen.

Haben Sie noch Fragen?
Rufen Sie uns an! Wir informieren Sie gerne.

Jede andere Reihenfolge als die oben beschriebene wird einen positiven Gesprächsverlauf unnötig gefährden und wenn überhaupt nur über Umwege zum eigentlichen Ziel, nämlich zur Lösung ihres eigenen Sachproblems, führen.

Probieren Sie es aus ...

und lassen Sie sich nicht aus der Ruhe bringen, falls Ihr Gesprächspartner trotz alledem einmal ungehalten reagiert, denn denken Sie dran:

*Jeder Angriff
ist ein
Hilfeschrei!*