

Herausfordernde Gespräche stressfrei meistern

Stärken Sie als SBV Ihre Resilienz dank guter Kommunikation

Als betrieblicher Schwerbehindertenvertreter müssen Sie viele Gespräche führen. Zum einen sind da frustrierte oder ängstliche Kollegen, zum anderen ist da der herausfordernde Austausch mit dem Arbeitgeber. Hinzu treten Gespräche mit anderen Interessenvertretern oder mit Behörden. Um all das stressfrei zu meistern, braucht es Kommunikationsfähigkeit, rechtliches Wissen, Verhandlungsgeschick und emotionale Intelligenz.



Andrea Danker
Diplom-Psychologin

Stand: 30.9.2024

Lesezeit: 04:00 min



Herausfordernde Gespräche gibt es im SBV-Alltag viele:

Ängste, Frust oder Resignation von Kollegen

Da sind zunächst die stark emotional belasteten Kollegen, die durch Ängste, Frust oder Resignation verschlossen oder defensiv reagieren können. Neben dem fachlichen Wissen und der Fähigkeit, komplexe rechtliche Informationen verständlich vermitteln, ist hier ein hohes Maß an **Empathie und Sensibilität** gefragt.

Gespräche mit dem Arbeitgeber

Anders ist es in Gesprächssituationen mit dem Arbeitgeber. Hier ist **Diplomatie** gefragt, um bei Verhandlungen über Arbeitsplatzanpassungen, Wiedereingliederungsmaßnahmen oder auf der Suche nach

Konfliktlösungen die Anliegen der schwerbehinderten Kollegen effektiv zu vertreten, ohne das Arbeitsklima zu verschlechtern. Das Machtgefälle kann diese Art Gespräche sehr unangenehm machen. Arbeitgeber können versucht sein, die Anliegen der SBV herunterzuspielen oder abzulehnen, um betriebliche Interessen zu schützen. Als SBV sollten Sie auf eine klare Definition der Rollen und Erwartungen achten.

Es ist wichtig, gemeinsame Lösungen zu finden, ohne in Kompetenzstreitigkeiten zu geraten.

Gespräche mit dem Betriebs- oder Personalrat

Bei Gesprächen mit dem Betriebs- oder Personalrat wiederum geht es um eine gute Zusammenarbeit zur Förderung der Interessen schwerbehinderter Mitarbeiter und um Abstimmung z.B. über Maßnahmen zur Inklusion. Hier ist ein enger Austausch notwendig, da Betriebsrat und SBV manchmal unterschiedliche Schwerpunkte setzen. Es ist wichtig, gemeinsame Lösungen zu finden, ohne in Kompetenzstreitigkeiten zu geraten.

Integrationsämter oder Agentur für Arbeit

Neben den innerbetrieblichen Gesprächen muss sich die SBV mit Behörden wie Integrationsämtern oder der Agentur für Arbeit austauschen, um Fördermöglichkeiten oder Unterstützung bei der Beschäftigung schwerbehinderter Menschen zu klären. Diese Gespräche sind oft bürokratisch und erfordern eine genaue Kenntnis der entsprechenden Vorschriften und Abläufe. Zudem müssen die Interessenvertreter in der Lage sein, effektiv zu verhandeln, um die besten Ergebnisse für die schwerbehinderten Beschäftigten zu erzielen.

Konflikte am Arbeitsplatz

Es kommt auch immer wieder vor, dass Interessenvertreter bei Konflikten am Arbeitsplatz vermitteln müssen. Schwerbehinderte Kollegen haben nicht selten aufgrund von Einschränkungen für andere schwer nachvollziehbare Bedürfnisse. Als SBV wird man dann als Schlichter zwischen den Betroffenen und Kollegen und/oder dem Arbeitgeber hinzugezogen. Es ist eine Herausforderung, in diesen oft emotional aufgeladenen Situationen zu deeskalieren und neutral zu bleiben, um faire Lösungen zu finden.

Jede der genannten Gesprächsarten erfordert unterschiedliche Kompetenzen.

Was tun bei belastenden Gesprächen?

Jede der genannten Gesprächsarten erfordert unterschiedliche Kompetenzen, darunter Kommunikationsfähigkeit, rechtliches Wissen, Verhandlungsgeschick und emotionale Intelligenz. Auf diesen Gebieten können Sie immer wieder dazu lernen. Können und Wissen führen dann zu mehr Selbstvertrauen und dieses wiederum stärkt die Resilienz. Wenn Sie zusätzlich noch die folgenden Punkte beherrschen, sind Sie für herausfordernde Gespräche besser gewappnet.

1. Sorgen Sie gut für sich!

- Ihr Einsatz für das Amt in Ehren, aber denken Sie daran, dass ohne Selbstsorge keine gute Fürsorge gelingen kann! Das gilt besonders für problematische Gespräche, die viel Kraft kosten können. Eine ausgewogene Ernährung, ausreichend Schlaf, regelmäßige körperliche Bewegung und befriedigende Freizeitbeschäftigungen sind die Basis für Resilienz und helfen, den täglichen Stress besser zu bewältigen.
- Achten Sie darauf, regelmäßig Pausen einzulegen, besonders nach emotional belastenden Gesprächen. Kurze Spaziergänge, Atemübungen oder einfaches Entspannen können helfen, den Kopf freizubekommen und Stress abzubauen.

2. Grenzen Sie sich emotional ab!

- Es ist wichtig, eine gesunde emotionale Distanz zu wahren. Während Empathie notwendig ist, sollten Sie vermeiden, die Probleme der Betroffenen zu sehr an sich heranzulassen. „Mitgefühl“ dem Betroffenen gegenüber ist gut, „Mitleid“ jedoch hilft nicht und kostet zu viel Kraft. Erinnern Sie sich daran, dass Sie nicht alle Probleme allein bewältigen können. Insbesondere ist es nicht Ihre Aufgabe, jedes Problem für andere zu lösen. Es gilt auch, Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten, um die Betroffenen wieder handlungsfähig zu machen.
- Definieren Sie für sich selbst klar Ihre Rolle und Verantwortlichkeiten. Akzeptieren Sie, dass es Grenzen gibt, was Sie leisten können, und dass es nicht für jede Situation eine perfekte Lösung gibt.
- Pflegen Sie den Austausch mit anderen SBVs oder Kollegen, die ähnliche Herausforderungen erleben. Das Wissen, dass man nicht allein ist, kann entlastend wirken und hilft, gemeinsam Lösungen zu finden. Aber auch regelmäßige Gespräche mit einem Supervisor oder Coach können helfen, emotionale Belastungen zu verarbeiten.

3. Setzen Sie Grenzen!

- Es ist wichtig, zu erkennen, wann Sie an Ihre Grenzen stoßen, und dann auch „Nein“ zu sagen. Das bedeutet nicht, dass Sie Ihre Pflichten vernachlässigen, sondern dass Sie Ihre eigene Gesundheit schützen und so langfristig leistungsfähig bleiben.
- Setzen Sie klare Grenzen, indem Sie Ihre Verfügbarkeit und Ihre Kapazitäten transparent kommunizieren. Lassen Sie andere wissen, wann und wie Sie erreichbar sind und welche Aufgaben Sie übernehmen können.
- Führen Sie anspruchsvolle Gespräche nur mit Termin und zudem mit Zeitbegrenzung. Eine Stunde sollte die obere Grenze für ein emotional belastendes Gespräch sein. Wenn Sie von Beginn an ein Ende des Gesprächs ansagen, gibt es den Gesprächspartnern einen Rahmen, und man erzielt in der Regel eher ein Ziel, als wenn das Ende offen ist. Nach jedem Gespräch sollten Sie sich zudem eine ausreichende Pause einplanen, um den Kopf freizubekommen und das Gespräch nachzubereiten.

4. Pflegen Sie Beziehungen und Netzwerke!

- Bauen Sie langfristig Vertrauen auf, indem Sie verlässlich handeln und die Interessen der schwerbehinderten Beschäftigten kontinuierlich vertreten. Dies kann neben feststehenden Terminen für Sprechstunden auch durch regelmäßige informelle Gespräche und die aktive Unterstützung in alltäglichen Anliegen geschehen.

- Pflegen Sie ein gutes Verhältnis zu Betriebsrat, Arbeitgebern und externen Stellen. Ein starkes Netzwerk erleichtert es, bei Bedarf schnell Unterstützung zu bekommen und gemeinsame Lösungen zu finden.
- Machen Sie Werbung in eigener Sache und pflegen Sie einen regelmäßigen Austausch mit wichtigen Ansprechpartnern, um über aktuelle Themen und Entwicklungen zu sprechen. Dies hilft, Missverständnisse zu vermeiden und den Informationsfluss aufrechtzuerhalten.

5. Stärken Sie Ihre persönliche Resilienz!

- Arbeiten Sie an einer positiven Grundhaltung und fokussieren Sie sich auf die Erfolge und Fortschritte, die Sie erreichen. Dies hilft Ihnen, auch in schwierigen Zeiten optimistisch zu bleiben.
- Akzeptieren Sie, dass es Dinge gibt, die außerhalb Ihrer Kontrolle liegen. Diese Akzeptanz kann Ihnen helfen, sich auf das zu konzentrieren, was Sie tatsächlich beeinflussen können, und unnötigen Stress zu vermeiden.
- Betrachten Sie schwierige Situationen als Lernmöglichkeiten. Jede Herausforderung kann Ihnen helfen, Ihre Fähigkeiten weiterzuentwickeln und sich für zukünftige Gespräche besser zu wappnen.

Tipps für eine gelungene Gesprächsführung

Es ist wichtig, neben dem fachlichem Wissen gezielt an der persönlichen Gesprächskompetenz zu arbeiten und sich auf die Herausforderungen der unterschiedlichen Gespräche vorzubereiten.

Hier finden Sie einige Tipps für eine gelungene Gesprächsführung:

Kontakt zur Redaktion

Haben Sie Fragen oder Anregungen? Wenden Sie sich gerne direkt an unsere Redaktion. Wir freuen uns über konstruktives Feedback!
redaktion-dbr@ifb.de