Gesund Führen

sich und andere

Mag. Andrea Blattner

Hauptplatz 6 | 8112 Gratwein-Straßengel

H: 0681 2061 3764

E: office@blattner.at

W: www.blattner.at

Wer hats erfunden?

Dr. Anne Katrin Matyssek

- Dipl.-Psychologin
- Psychologische Psychotherapeutin

- Spezialgebiet:
  Gesund Führen seit 2002

- https://www.do-care.de/

Gesundheit & Arbeit & Führen

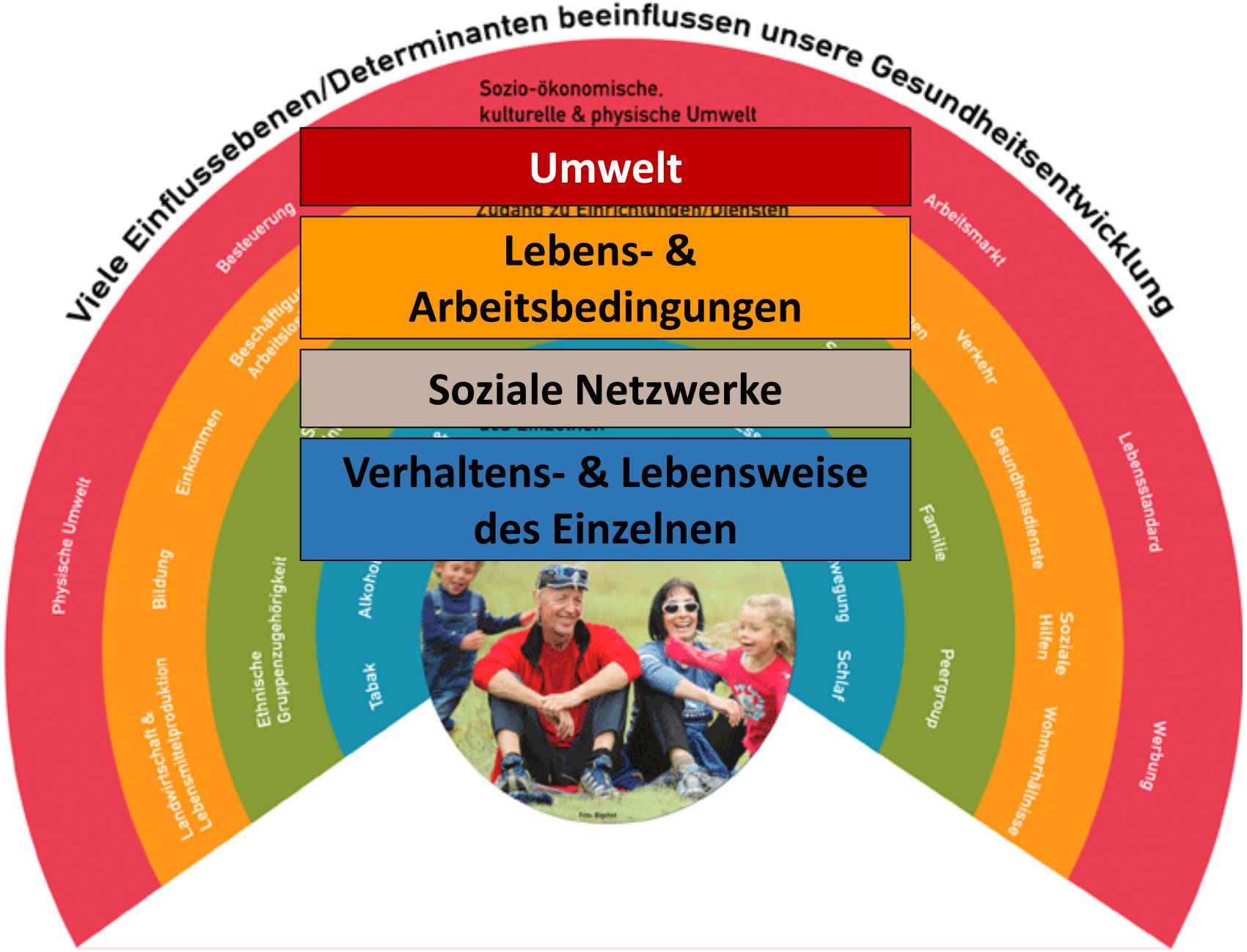
Was ist was und wie gehört das zusammen?

Gesundheits-Definition(en, en, en)

„Gesundheit ist ein Zustand des vollständigen körperlichen, geistigen und sozialen Wohlbefindens und nicht nur das Fehlen von Krankheit oder Gebrechen.“ [WHO, 1946]

„Gesundheit ist kein Zustand, sondern ein Prozess entlang eines Kontinuums zwischen Gesundheit und Krankheit, beeinflusst durch das Kohärenzgefühl (Sense of Coherence).“ [Aron Antonovsky, 1979]

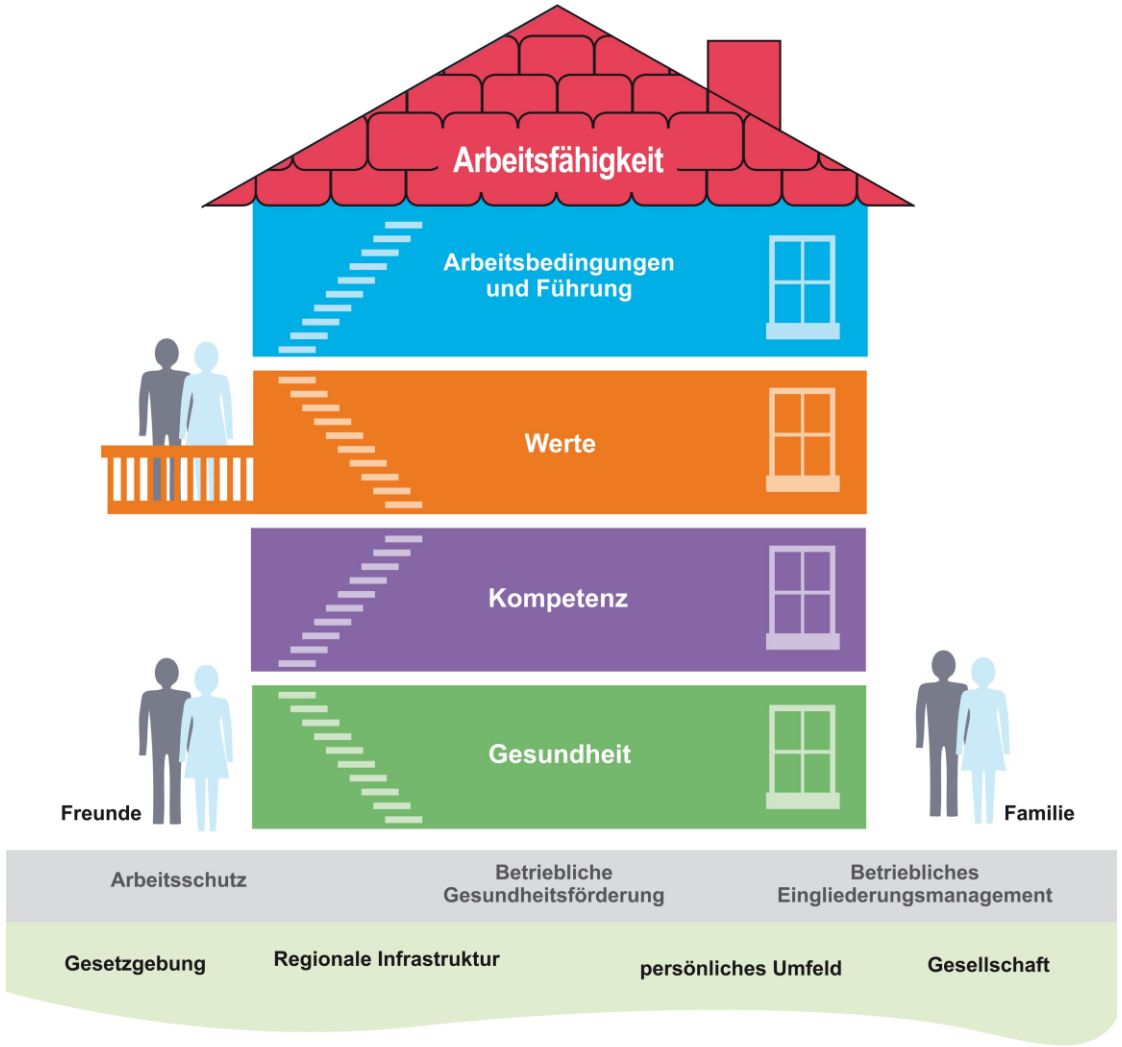
„Gesundheit ist der Zustand des objektiven und subjektiven Wohlbefindens, der gegeben ist, wenn der Mensch in der Lage ist, die inneren und äußeren Anforderungen im Gleichgewicht zu halten.“ [Klaus Hurrelmann, 2010]



Die vier Ebenen im Modell nach Dahlgren & Whitehead (1991) stehen in engem Zusammenhang miteinander, bedingen sich wechselseitig und beeinflussen die Gesundheitsentwicklung der Menschen im Zentrum.

Arbeit prägt, verändert, beeinflusst

Arbeitsfähigkeit



„Arbeitsfähigkeit ist das Gleichgewicht zwischen individuellen Ressourcen und Arbeitsanforderungen."

[Ilmarinen, 2005]

https://www.wainetzwerk.de/de/der-wai-fragebogen-690.html

Entscheidungen treffen

„Führung bedeutet, die richtigen Dinge zu tun.“

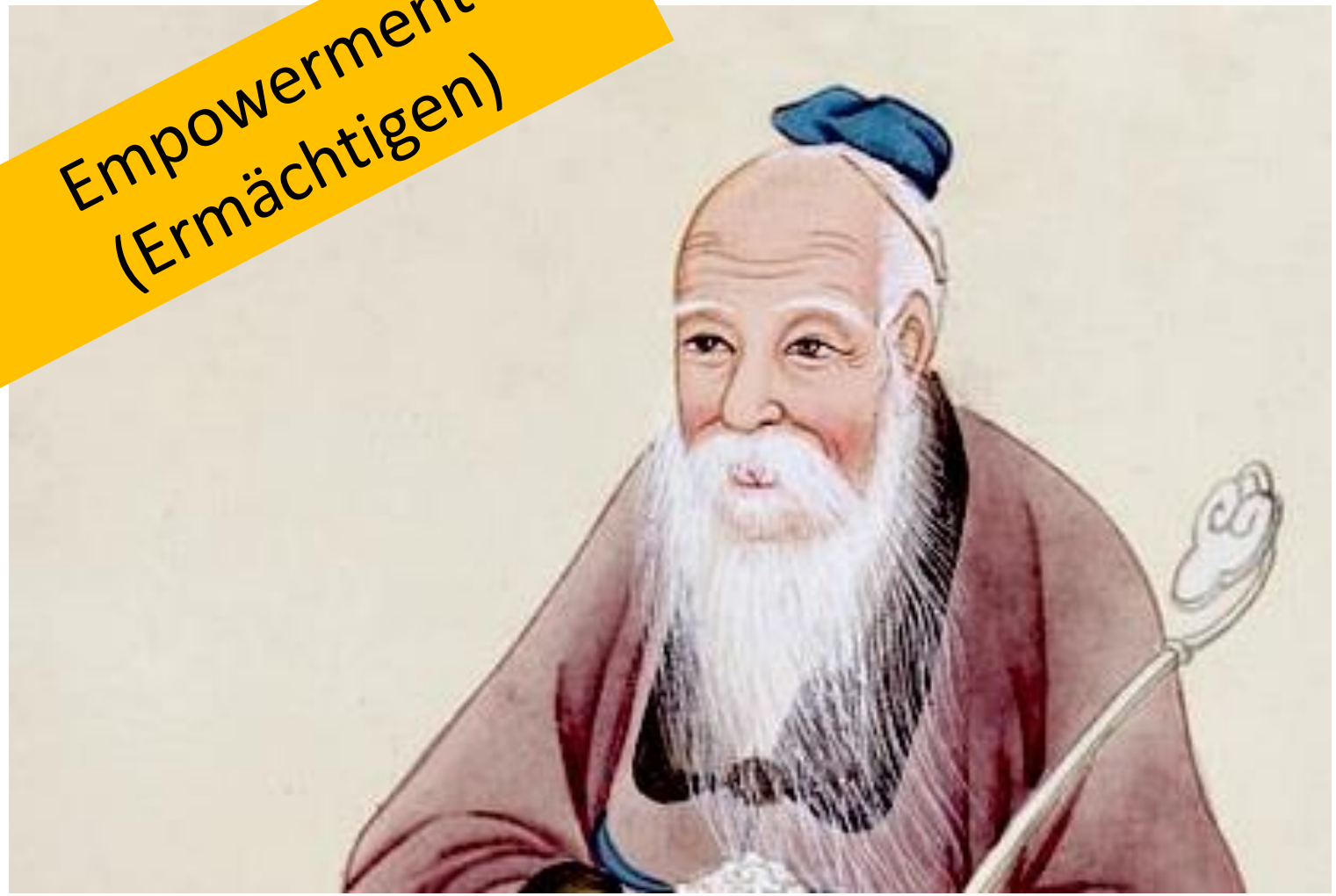
[Peter. F. Drucker (1993)]

„Gute Führung ist eine Kunst, die darauf abzielt, Menschen so zu inspirieren, dass sie mehr leisten, als sie für möglich hielten.“

Vorbild sein

[John C. Maxwell (1998)]

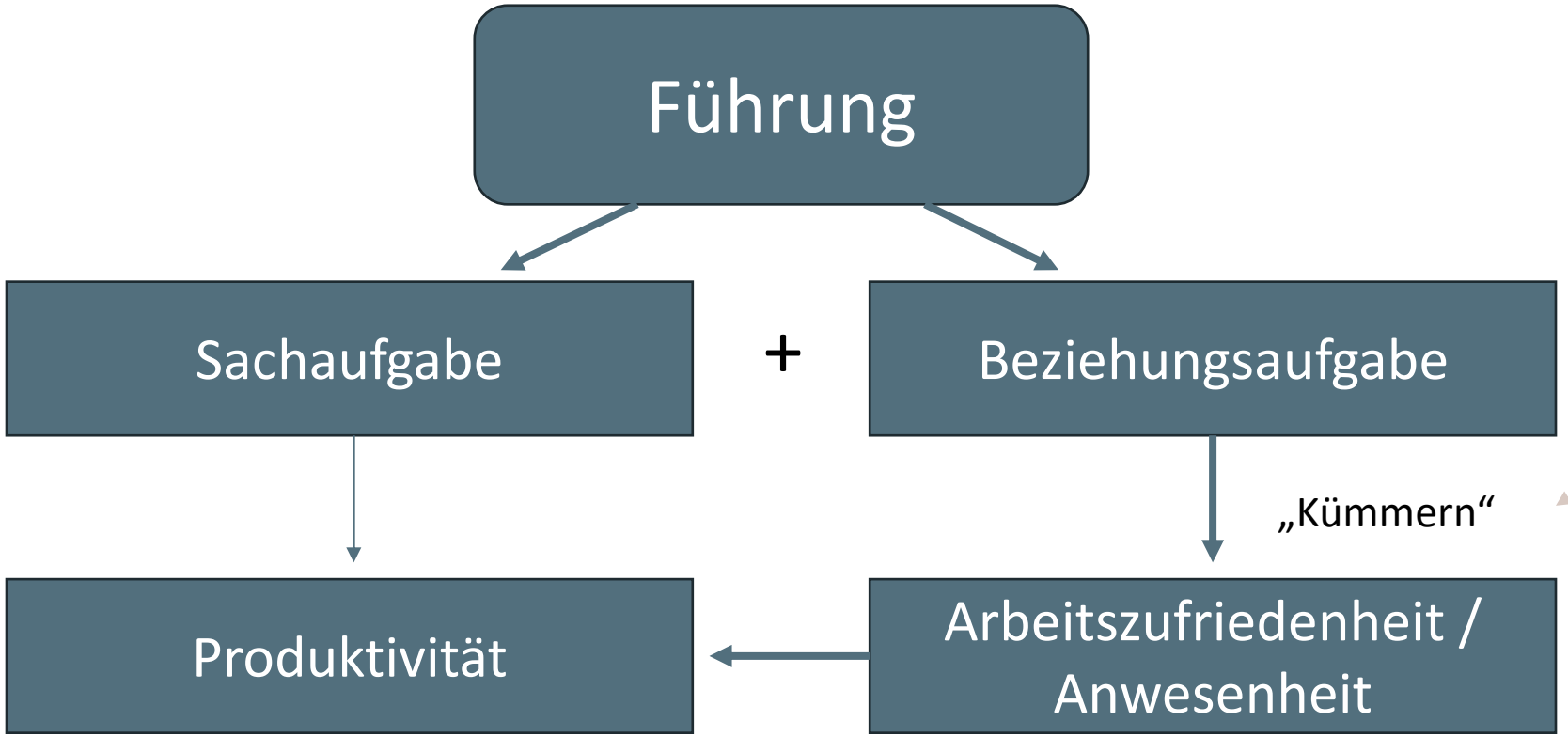
Empowerment (Ermächtigen)



„Eine Führungskraft ist am erfolgreichsten, wenn Menschen sagen: ‚Wir haben es selbst geschafft.‘“

[Laozi (ca. Jh. v. Chr.)]

2 Aufgaben von Führungskräften



Nieder (2001)

Führen & Wohlbefinden

Erkenntnisse aus der Forschung

Inspiration
Motivation
Entwicklung

Führung beeinflusst Wohlbefinden

- Transformationales & unterstützendes Führungsverhalten steigern Arbeitszufriedenheit und Engagement
- Inspirierende, motivierende und wertschätzende Führung ist besonders wirksam

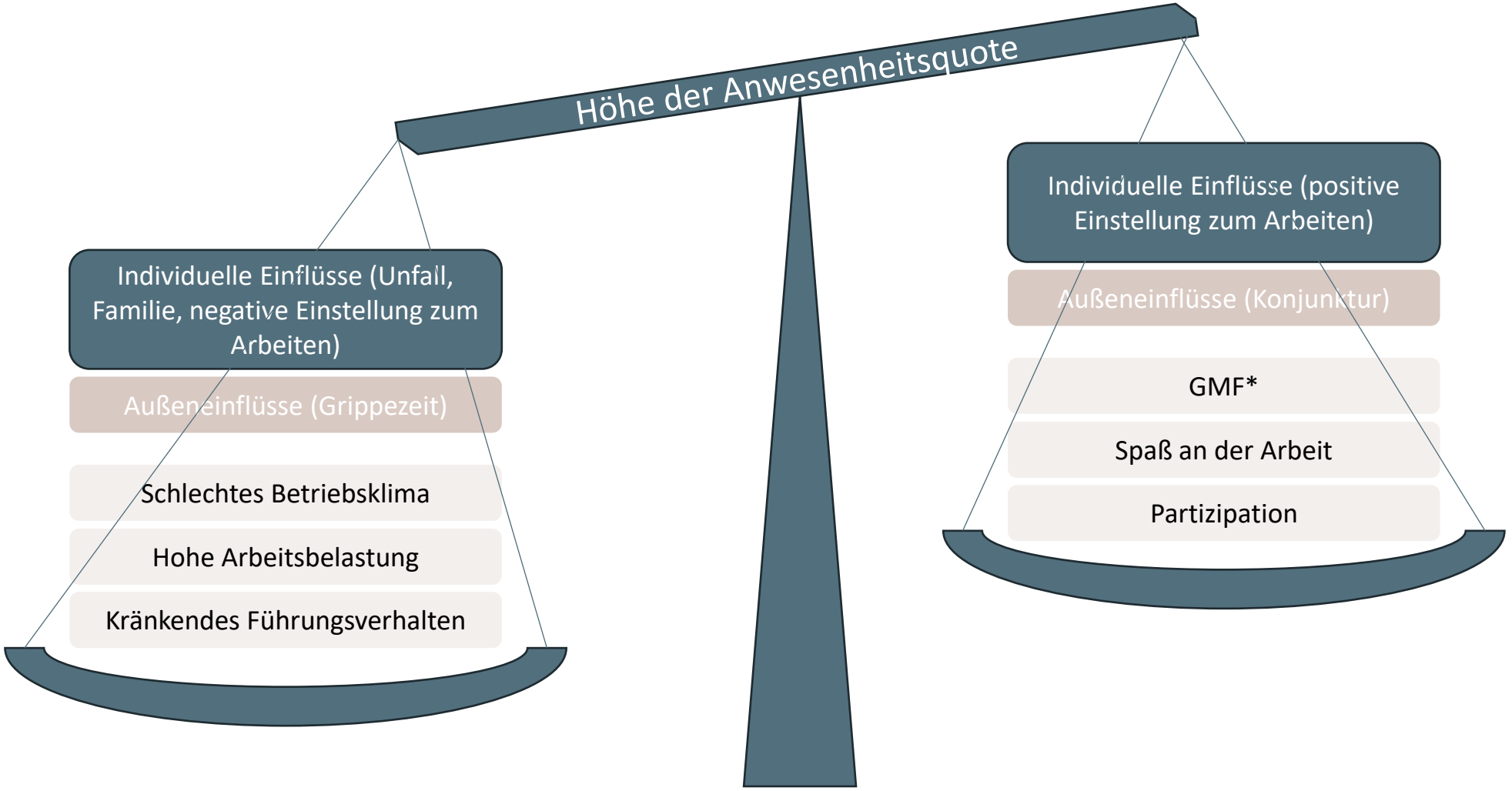
Indirekte Einflussfaktoren

- Wohlbefinden wird oft durch Mediatoren vermittelt (z. B. soziale Unterstützung, Sinnhaftigkeit, Rollenklarheit)
- Führungskräfte sollten situativ handeln: Präsenz und Unterstützung vs. Autonomie und Vertrauen

Agiles Führen

Lundqvist, D. et al. (2022)

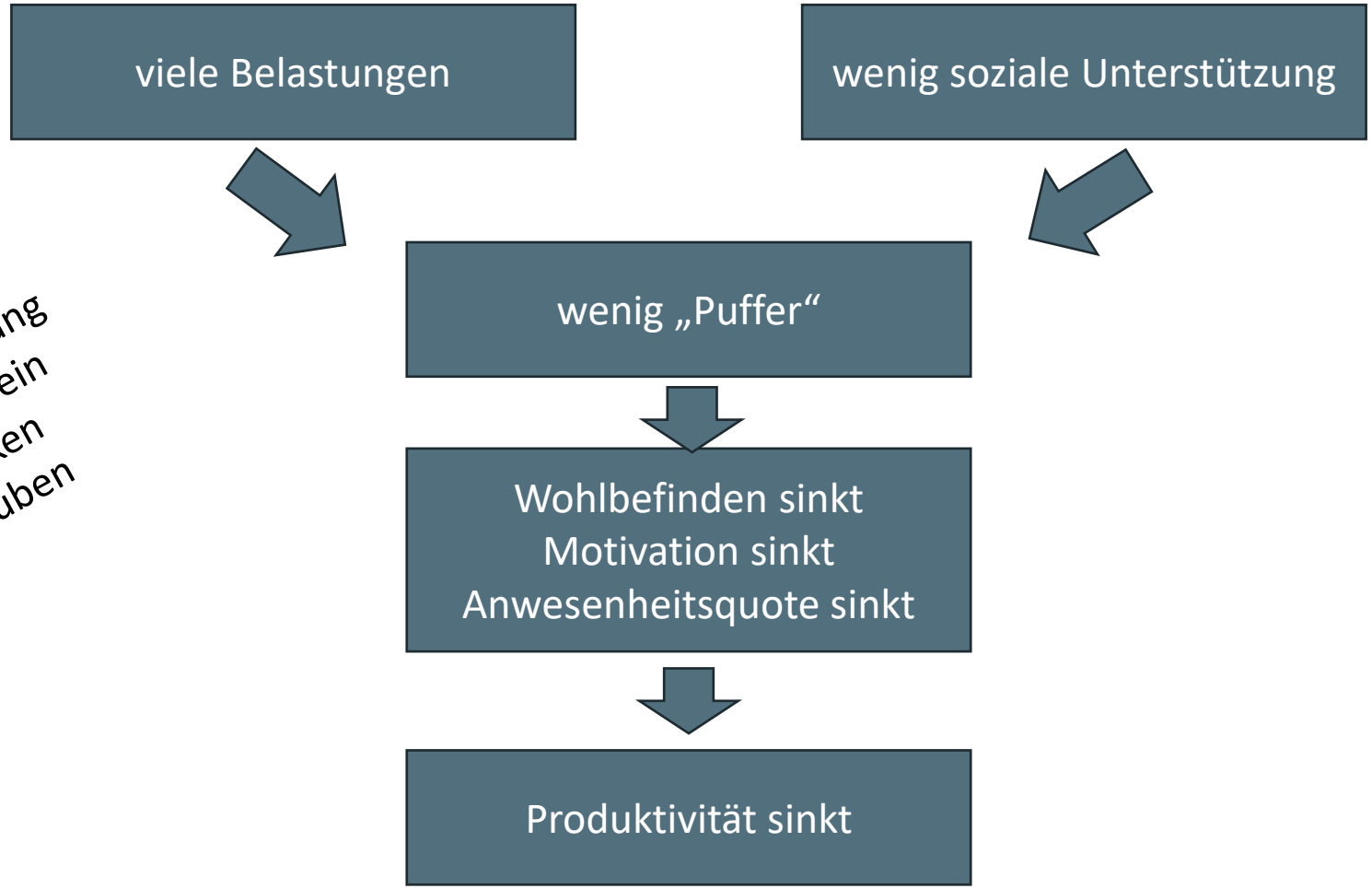
Die Anwesenheits-Quote



* GMF = Gesundheitsgerechte Mitarbeiterführung

Matyssek, 2011

Soziale Unterstützung



Soziale Unterstützung
= ansprechbar sein
Rücken stärken
Fehler erlauben

Matyssek, 2011

Fallbeispiele

Zu zweit – zu dritt …

Arbeitsheft Seite 15

Fragen:

- Wie erklären Sie sich das Verhalten des Vorgesetzten?
- Was wäre in diesem Fall gesundheitsgerechtes Führungsverhalten?
- Welchen Oberbegriff können Sie für das gewünschte Führungsverhalten finden?
- Zu welcher Dimension passt Ihre Karte am besten?

Belastungsabbau /
Ressourcenaufbau /
Stressbewältigung

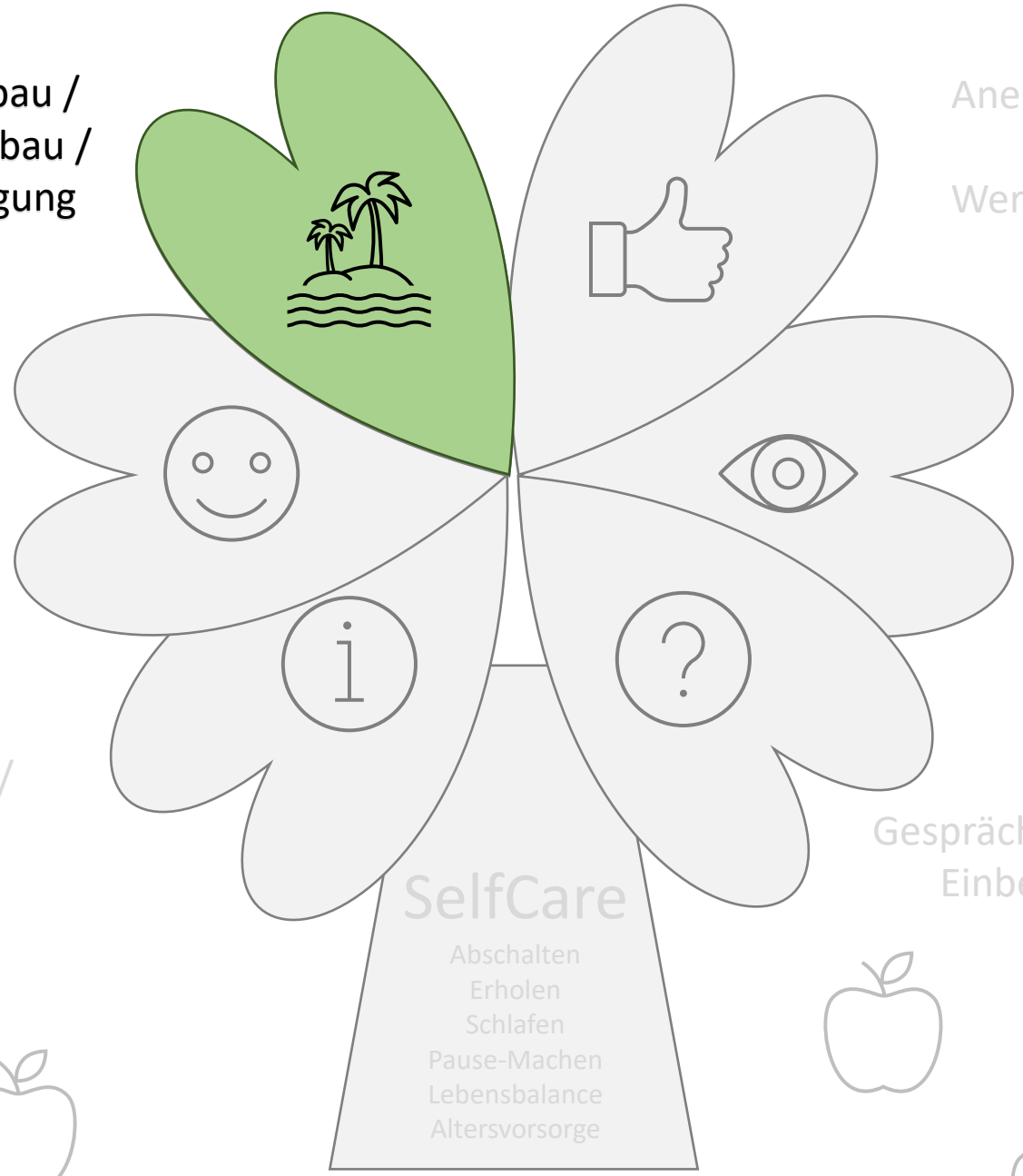
Anerkennung /
Lob /
Wertschätzung

Stimmung /
Betriebsklima

Interesse /
Aufmerksamkeit /
Kontakt

Transparenz /
Offenheit /
Vertrauen

Gesprächsführung /
Einbeziehen



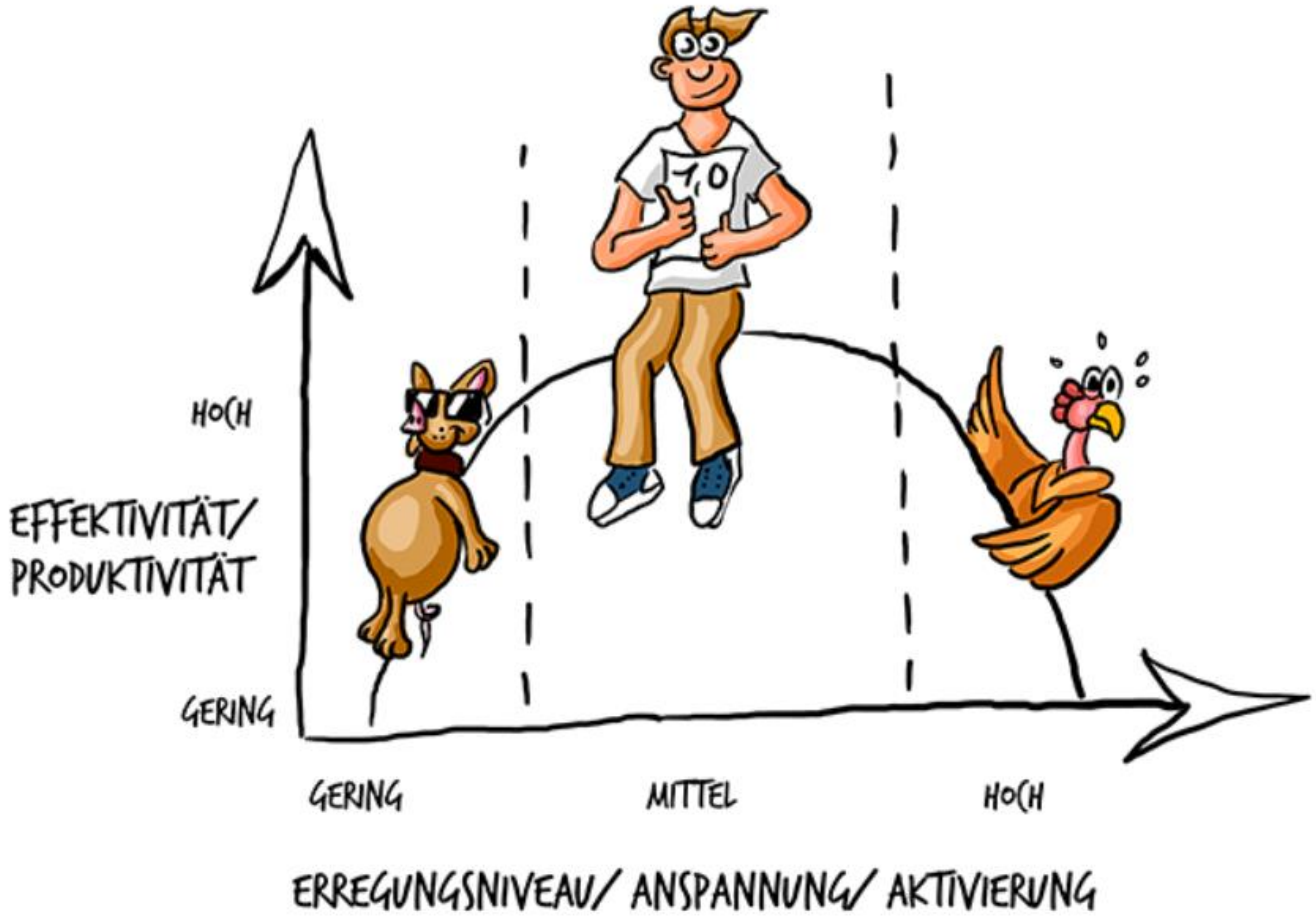
Was ist Stress?

„Stress ist die unspezifische Reaktion des Körpers auf jede Anforderung, die an ihn gestellt wird.“ [Selye, 1936]

„Stress ist ein besonderes Verhältnis zwischen Person und Umwelt, das von der Person als belastend oder die eigenen Ressourcen übersteigend bewertet wird. [Lazarus & Folkman, 1984]

„Stress ist eine Situation, in der externe Anforderungen nicht mit den verfügbaren sozialen und persönlichen Ressourcen in Einklang gebracht werden können.“ [Kagan & Levi, 1975]

Yerks-Dodson Gesetz



Das Yerkes-Dodson-Gesetz und wie du davon profitierst! | Motiviert Studiert (motiviert-studiert.de) [letzter Download: 04.10.2024]

… chronischer Stress …

Auslöser

lang andauernd od. häufig wiederkehrende Belastungen

wiederholt unterschiedliche Stressoren ausgesetzt – keine Anpassung an Stressoren möglich

wiederholt gleicher Stressor – Anpassung unzureichend – keine Erholung

keine Befriedigung relevanter Bedürfnisse (z. B. nach Anerkennung, Wertschätzung) oder erwünschte Ereignisse (z. B. Beförderung) nicht eintreten

schleichender Beginn – kein erkennbares Ende

neuroendokrine, autonome und immunologische Dysfunktionen

Dorsch [letzter Zugriff: 18.02.2023]

Stressampel

Ich gerate in Stress, wenn …

Ich setze mich selbst unter stress, indem …

Wenn ich im Stress bin, dann …

Stressampel

Instrumentelle Stresskompetenz

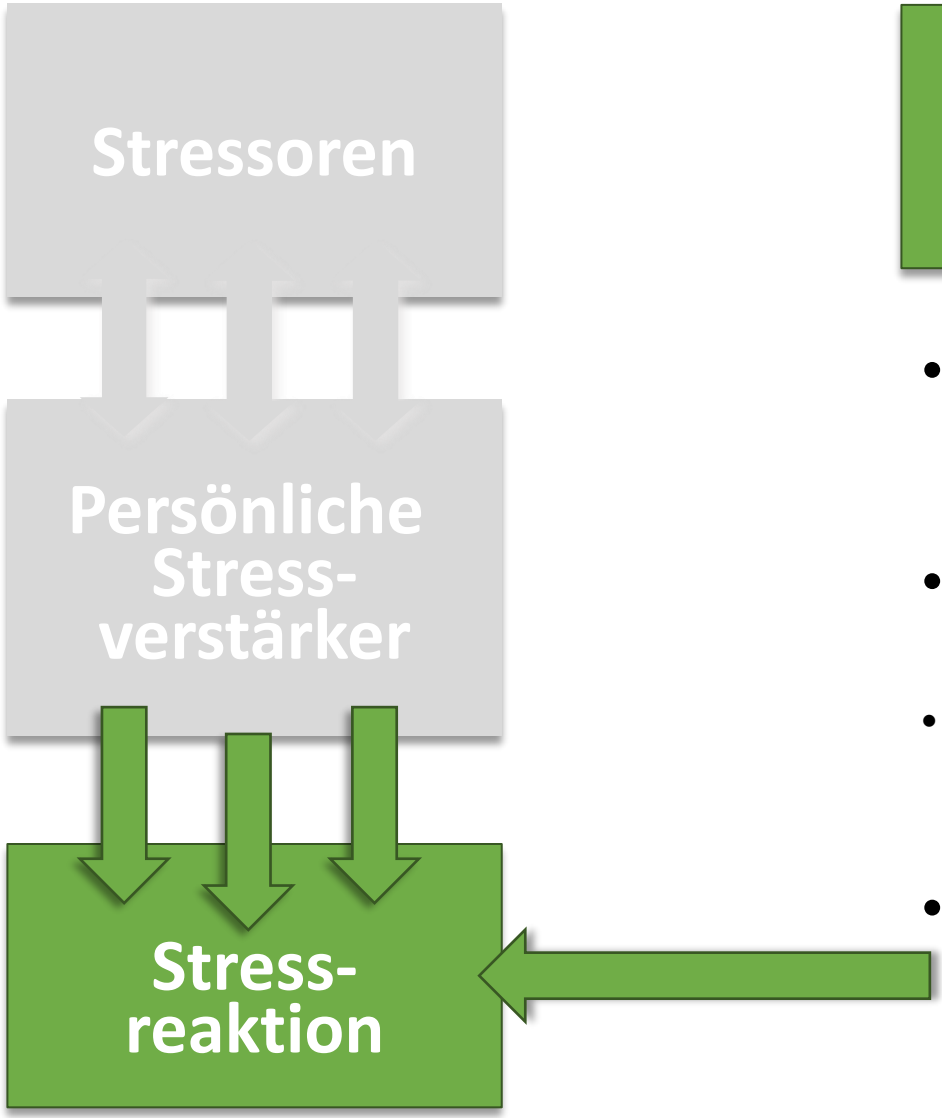
- **Lernen** – eine Aufgabe für das ganze Leben
- **Soziales Netz** und soziale Unterstützung
- **Selbstbehauptung**: Die eigenen Interessen angemessen vertreten
- **Selbstmanagement**: sich selbst führen

Stressampel

Mentale Stresskompetenz

- Das **Annehmen der Realität**
- **Herausforderung** statt Bedrohung: Anforderungen neu bewerten
- **Selbstwirksamkeit**: Überzeugung in die eigene Kompetenz stärken
- Persönliche **Stressverstärker entschärfen**

Stressampel



Regenerative Stresskompetenz

- **Freizeit** als Quelle der Erholung aktiv gestalten
- **Genießen** im Alltag
- Körperliche **Entspannung** und abschalten
- **Sport** treiben und mehr **Bewegung** in den Alltag bringen

Belastungsabbau /
Ressourcenaufbau /
Stressbewältigung

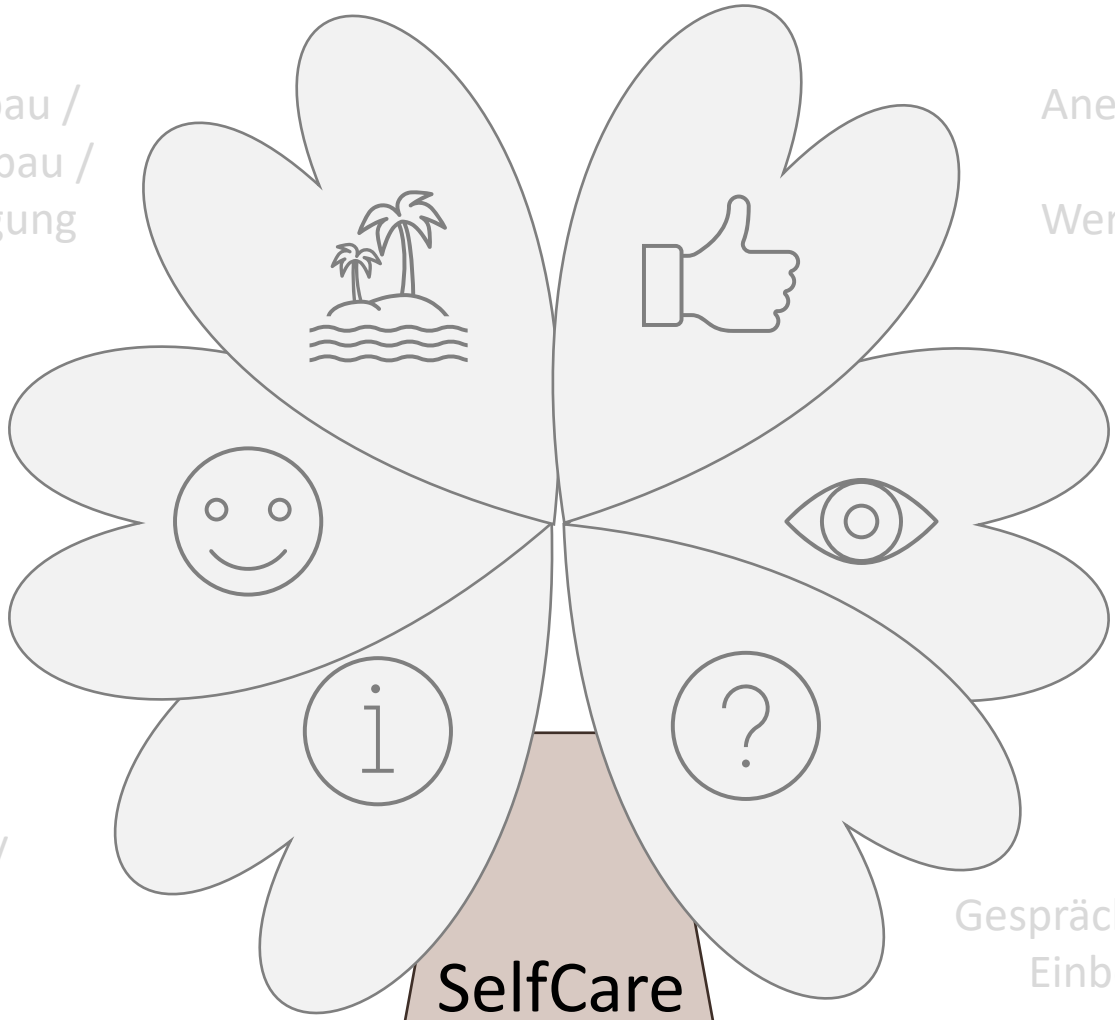
Anerkennung /
Lob /
Wertschätzung

Stimmung /
Betriebsklima

Interesse /
Aufmerksamkeit /
Kontakt

Transparenz /
Offenheit /
Vertrauen

Gesprächsführung /
Einbeziehen



SelfCare

Abschalten
Erholen
Schlafen
Pause-Machen
Lebensbalance
Altersvorsorge

Fast zwei Drittel der Todesfälle durch nicht-übertragbare Krankheiten stehen im Zusammenhang mit …

Was begünstigt schlechte Gew

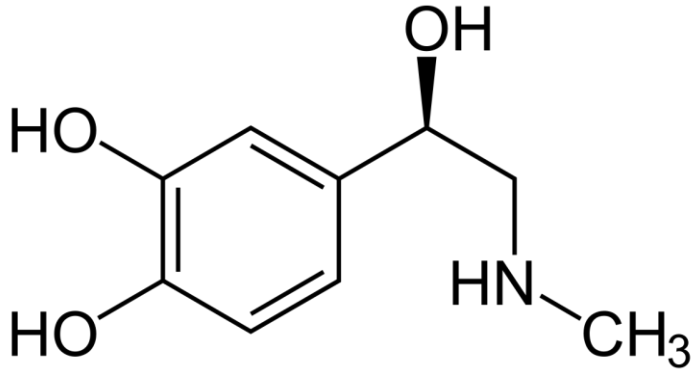
…adlicher Gebrauch von Alkohol

Stress

körperliche Inaktivität

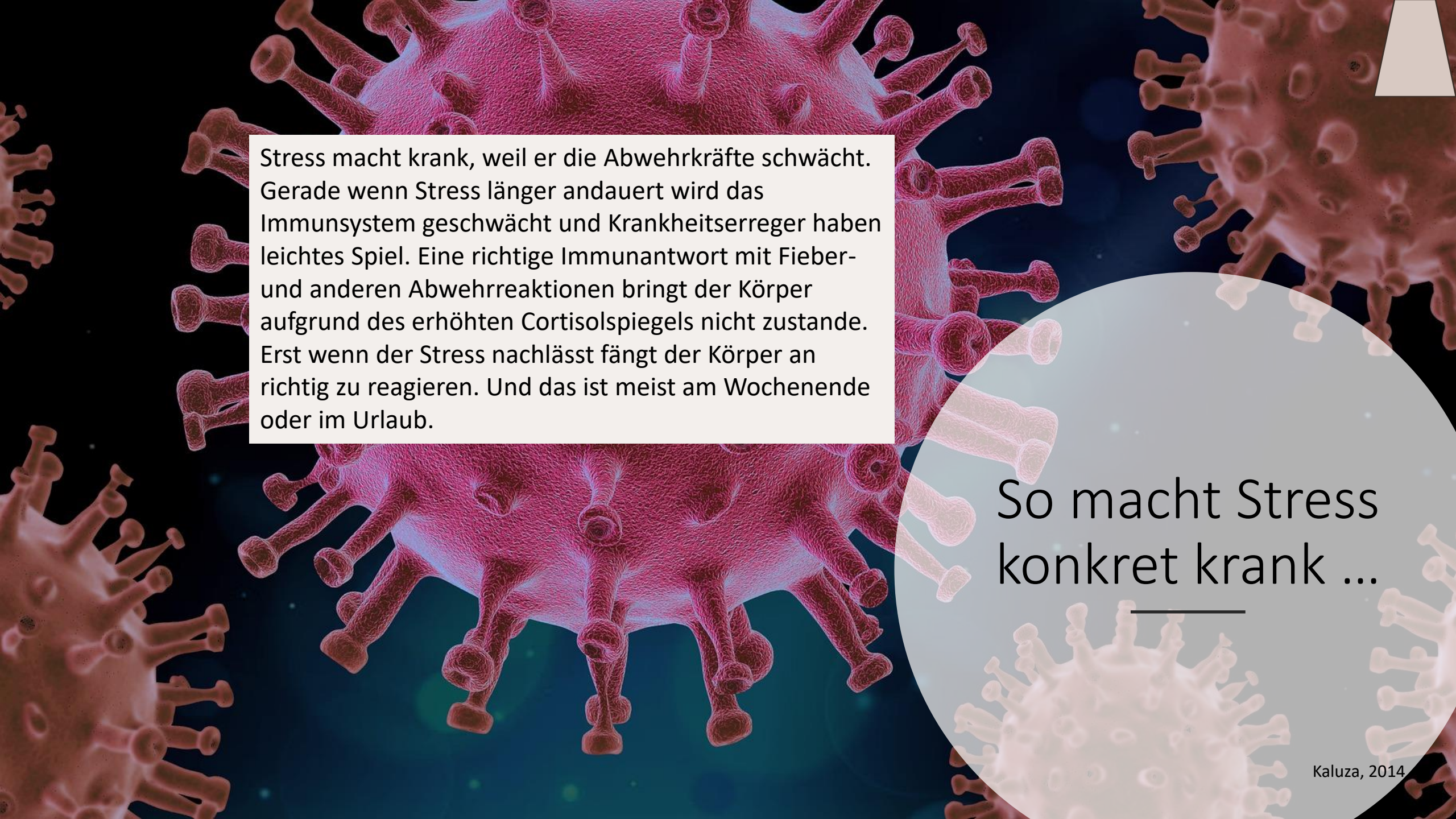
Europäisches Parlament (20

So macht Stress konkret krank …



Stress macht krank, wenn die durch die Stressreaktion aufgebaute Energie nicht verbraucht wird. Der Körper bereitet sich auf Kampf oder Flucht vor. Energie wird bereitgestellt. Diese nicht verbrauchte Energie kann dazu führen, dass Fett, Zucker und verklumpende Blutblättchen die Blutbahn verstopfen. Gefäßverengung und Gefäßverschluss in Herz, Lunge oder Gehirn kann die Folge sein.

Kaluza, 2014



Stress macht krank, weil er die Abwehrkräfte schwächt. Gerade wenn Stress länger andauert wird das Immunsystem geschwächt und Krankheitserreger haben leichtes Spiel. Eine richtige Immunantwort mit Fieber- und anderen Abwehrreaktionen bringt der Körper aufgrund des erhöhten Cortisolspiegels nicht zustande. Erst wenn der Stress nachlässt fängt der Körper an richtig zu reagieren. Und das ist meist am Wochenende oder im Urlaub.

So macht Stress konkret krank …

Kaluza, 2014

So macht Stress konkret krank …

Stress macht krank, weil wir uns nicht gesundheitsförderlich verhalten. Im Stress selbst fällt es uns noch schwerer als sonst gesund zu essen, Pausen einzulegen, Sport zu treiben, uns mit Freunden zu treffen und uns einfach zu erholen. Diese gesundheitsgefährdenden Verhaltensweisen tragen ihrerseits dazu bei, dass Stress unsere Gesundheit gefährdet.

Kaluza, 2014

So macht Stress konkret krank …

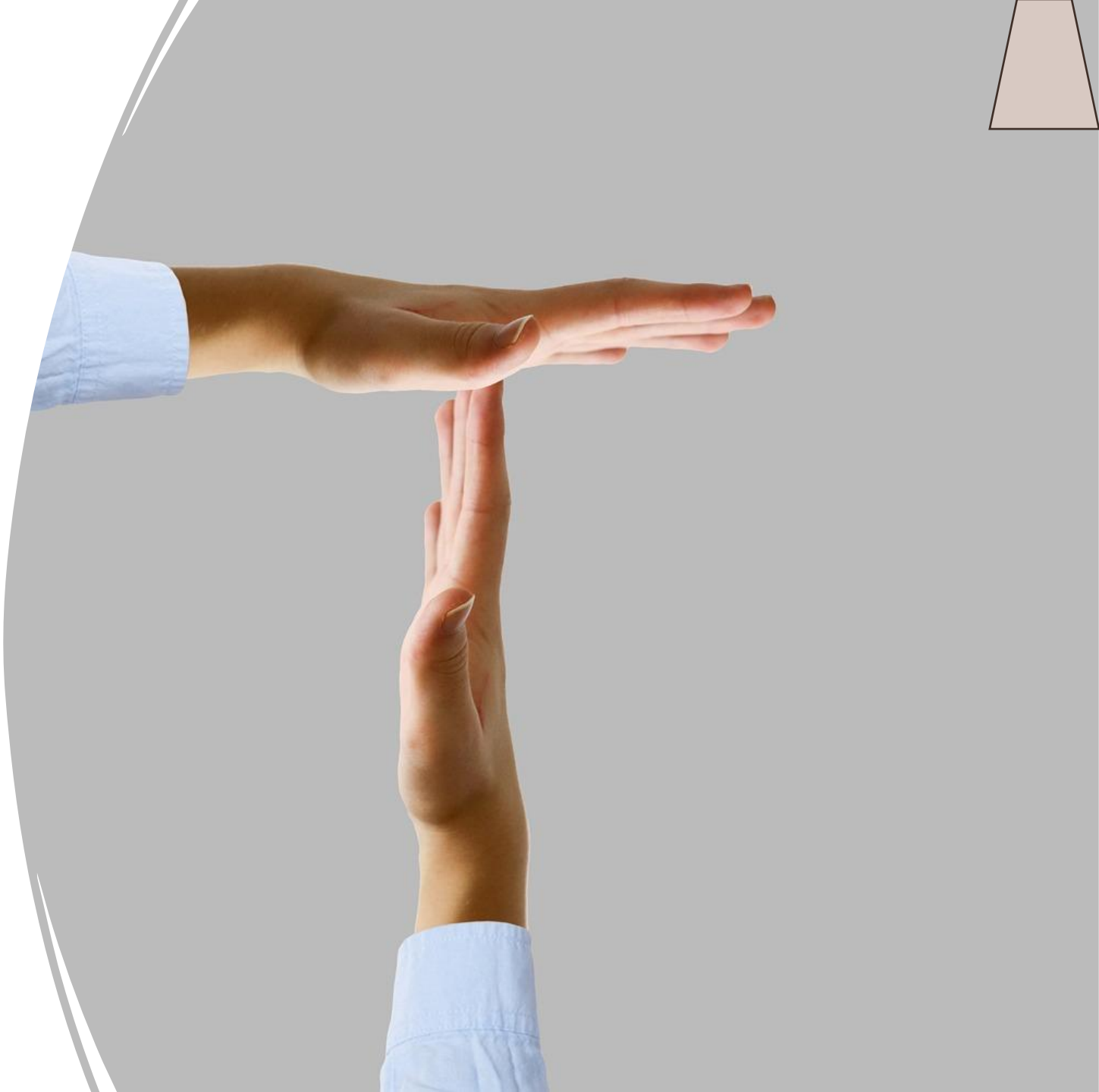
Stress macht krank, wenn er chronisch wird. Die Stressreaktion ist auf kurzfristige Anforderungen ausgelegt. Der Stress, den wir heute haben, kann über viele Wochen und Monate gehen wie z. B. zwischenmenschliche Konflikte. Wir haben keine Zeit, um uns zu erholen und es kann zu verschiedenen Funktionsstörungen bis hin zu ernsthaften Organerkrankungen kommen. Darüber hinaus verliert unser Körper bei langanhaltendem Stress die Fähigkeit sich selbst zu regulieren. Das bedeutet, dass wenn auch gerade keine Belastung vorliegt kommen wir nicht in die Entspannung. Folge z. B. erhöhtes Diabetesrisiko.

Kaluza, 2014

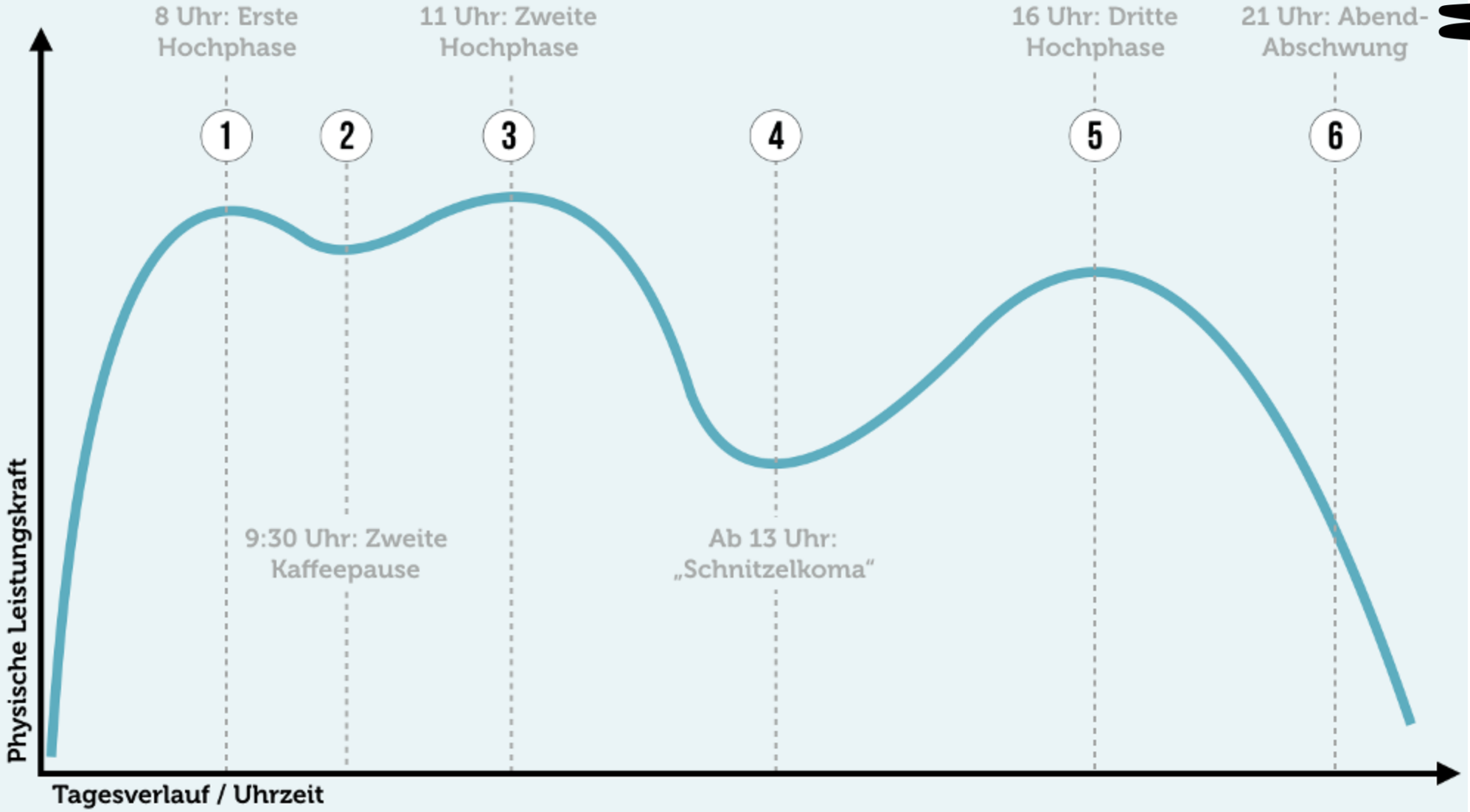
Erholung

„Erholung ist die **Unterbrechung** einer **Tätigkeit** zur **Aufrechterhaltung** oder Wiederherstellung der **Funktionsfähigkeit**.“

Blasche, 2020, S. 34



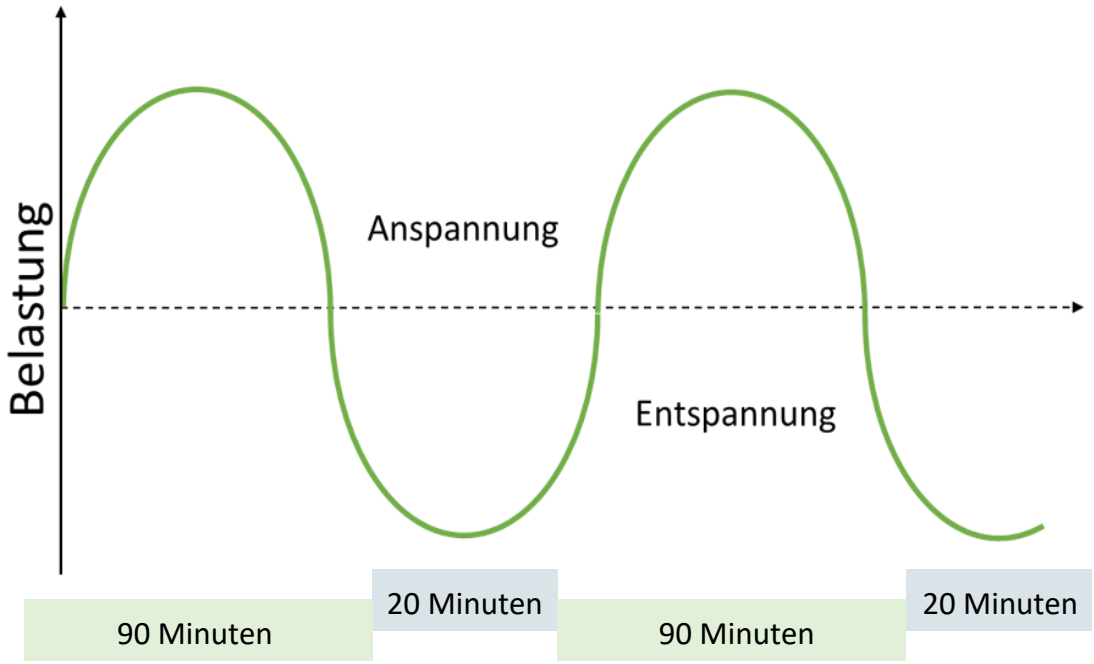
DURCHSCHNITTLICHER LEISTUNGSZYKLUS IM TAGESVERLAUF



karrierebibel.de [letzter Zugriff 08.09.2021]

Basic Rest Activity Circle

Nathaniel Kleitman



Missachtung der inneren Uhr(en)

Viele Aufgaben …

- Arbeit
- Familie
- Freunde
- Vereinsleben
- Hobbies
- Sonstige Aufgaben

fordern, fordern, fordern

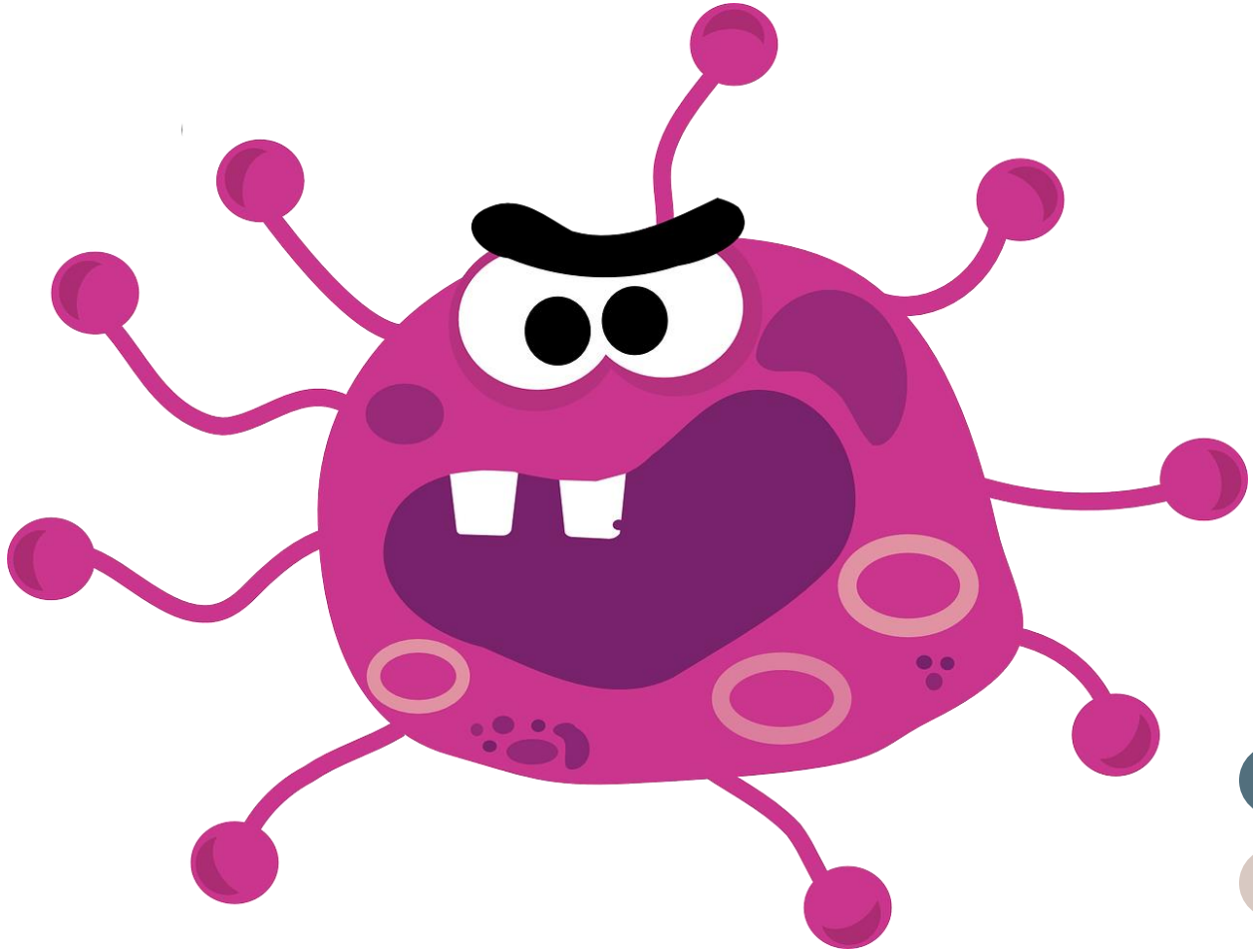
Die innere Uhr flüstert Pause.

Bei ständiger Missachtung führt das zum ultradianen Stresssyndrom.

(Rossi, 1991)

Ultradianes Stresssyndrom - Stadien

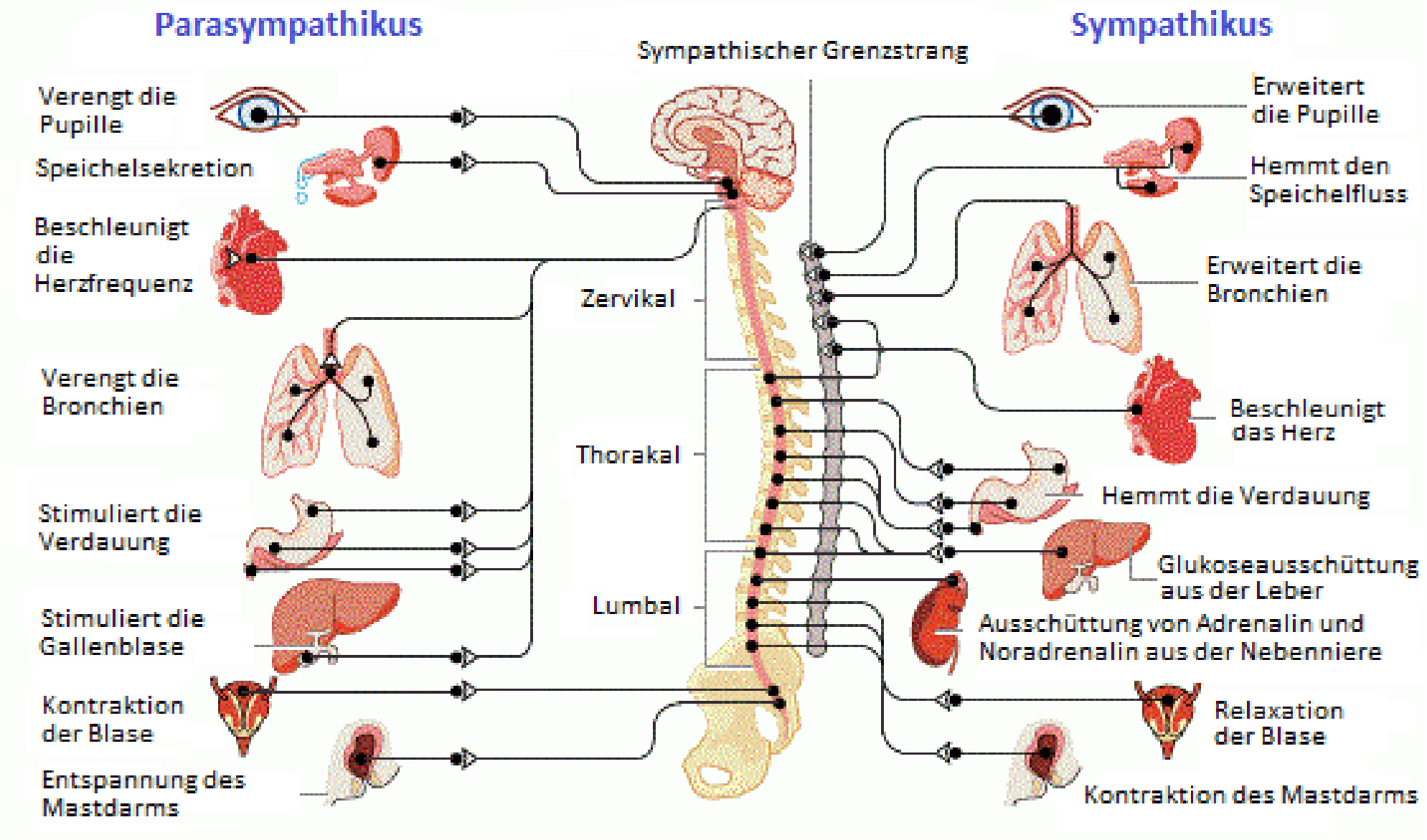
1. Mach-mal Pause Signale
2. High von den eigenen Hormonen
3. An der Schwelle der Funktionsstörung
4. Der Körper rebelliert



(Rossi, 1991)

19 Fragen … ca. 4 Minuten

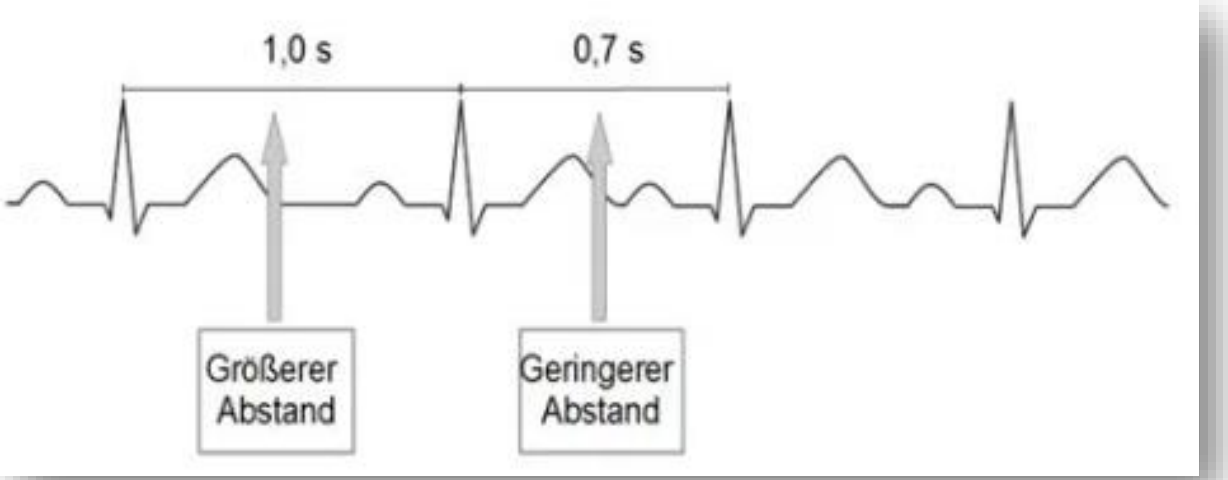
[Fragebogen zum Chronotyp (limesurvey.net)]

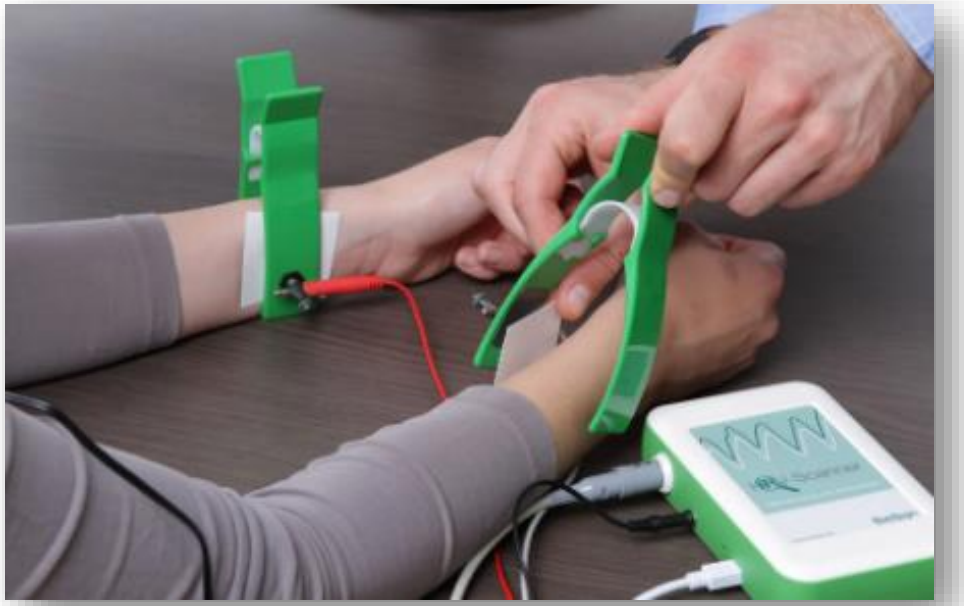

Parasympathikus
Sympathischer Grenzstrang
Sympathikus
Verengt die Pupille
Speichelsekretion
Beschleunigt die Herzfrequenz
Verengt die Bronchien
Stimuliert die Verdauung
Stimuliert die Gallenblase
Kontraktion der Blase
Entspannung des Mastdarms
Zervikal
Thorakal
Lumbal
Erweitert die Pupille
Hemmt den Speichelfluss
Erweitert die Bronchien
Beschleunigt das Herz
Hemmt die Verdauung
Glukoseausschüttung aus der Leber
Ausschüttung von Adrenalin und Noradrenalin aus der Nebenniere
Relaxation der Blase
Kontraktion des Mastdarms

Messung der Erholungsfähigkeit

HRV-Messung

HRV-Coaching
nächster Termin in Weiz
22.04.2025

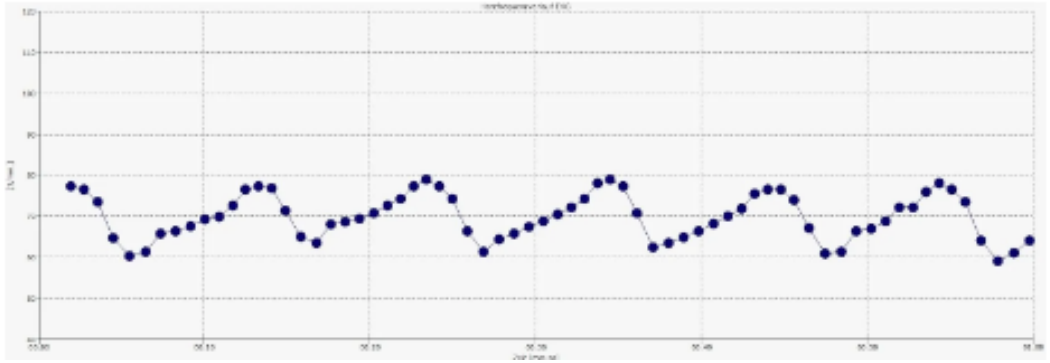


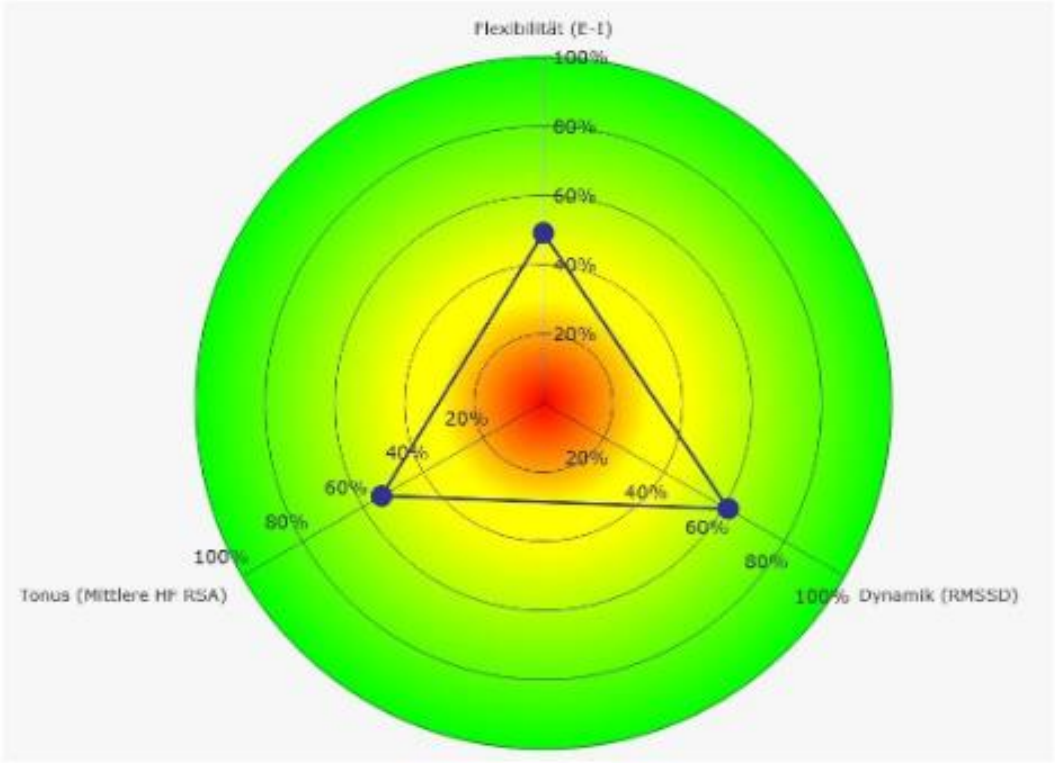


Vergleichsprofile (RSA-Messung)

Normalbefund

Normalbefund bei einer Person mit durchschnittlicher Regulation.





Was tut gut?

Arbeitswelt

- ✓ ergenbis-, zielorientiert
- ✓ oft fremdbestimmt
- ✓ Zeitdruck, Zeitvorgaben
- ✓ Verpflichtungen
- ✓ Vernunft, Logik
- ✓ oft „kopflastig“
- ✓ Konkurrenz
- ✓ für andere da sein

Gegenwelt

- ✓ prozessorientiert
- ✓ selbstbestimmt
- ✓ Muße
- ✓ Freiwilligkeit
- ✓ Lust, Gefühl, Freude, Genus
- ✓ sinnes-, körperbetont
- ✓ Geselligkeit, Intimität
- ✓ etwas für sich tun

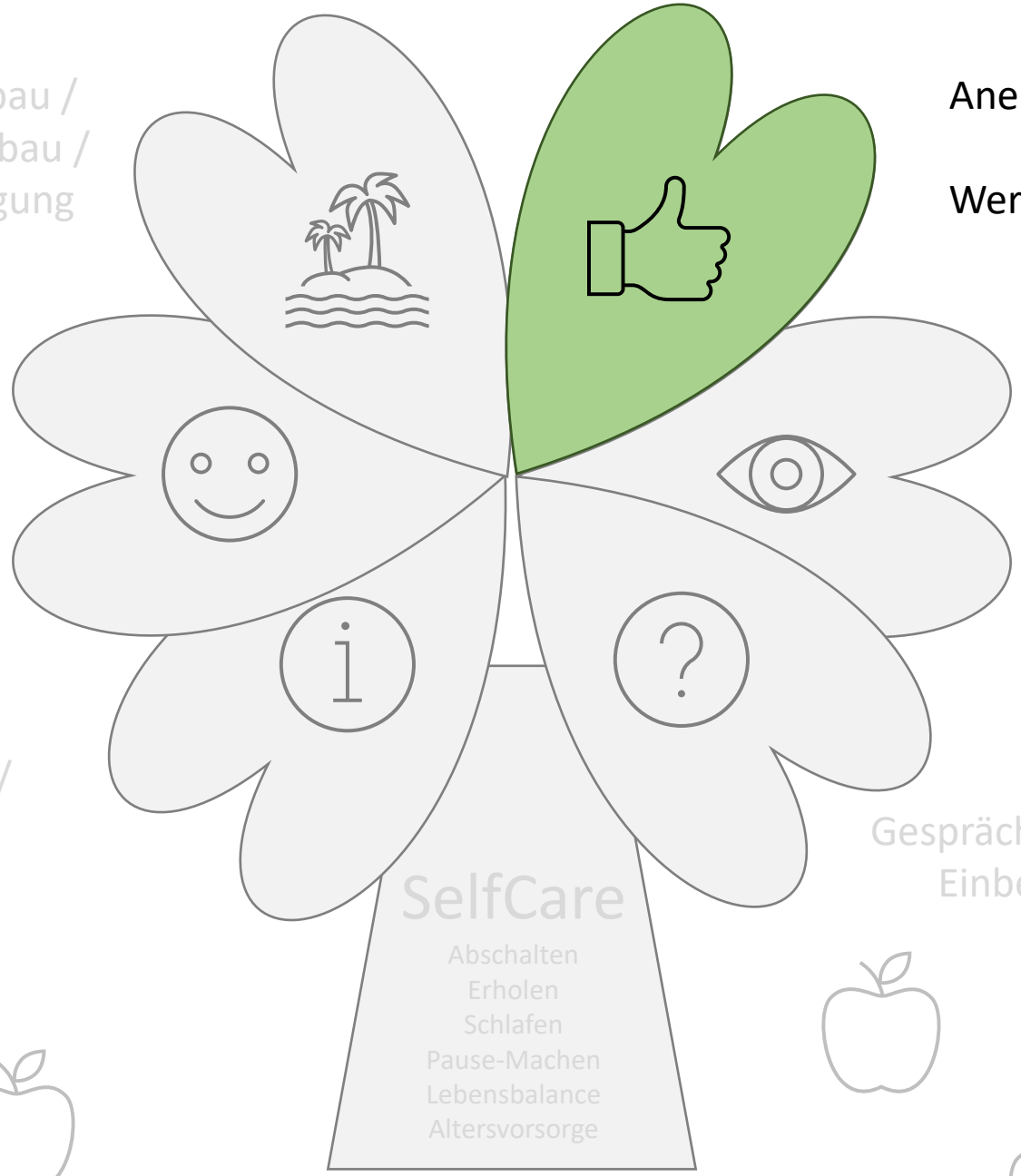
Kaluza, 2015

Belastungsabbau /
Ressourcenaufbau /
Stressbewältigung

Anerkennung /
Lob /
Wertschätzung

Stimmung /
Betriebsklima

Interesse /
Aufmerksamkeit /
Kontakt

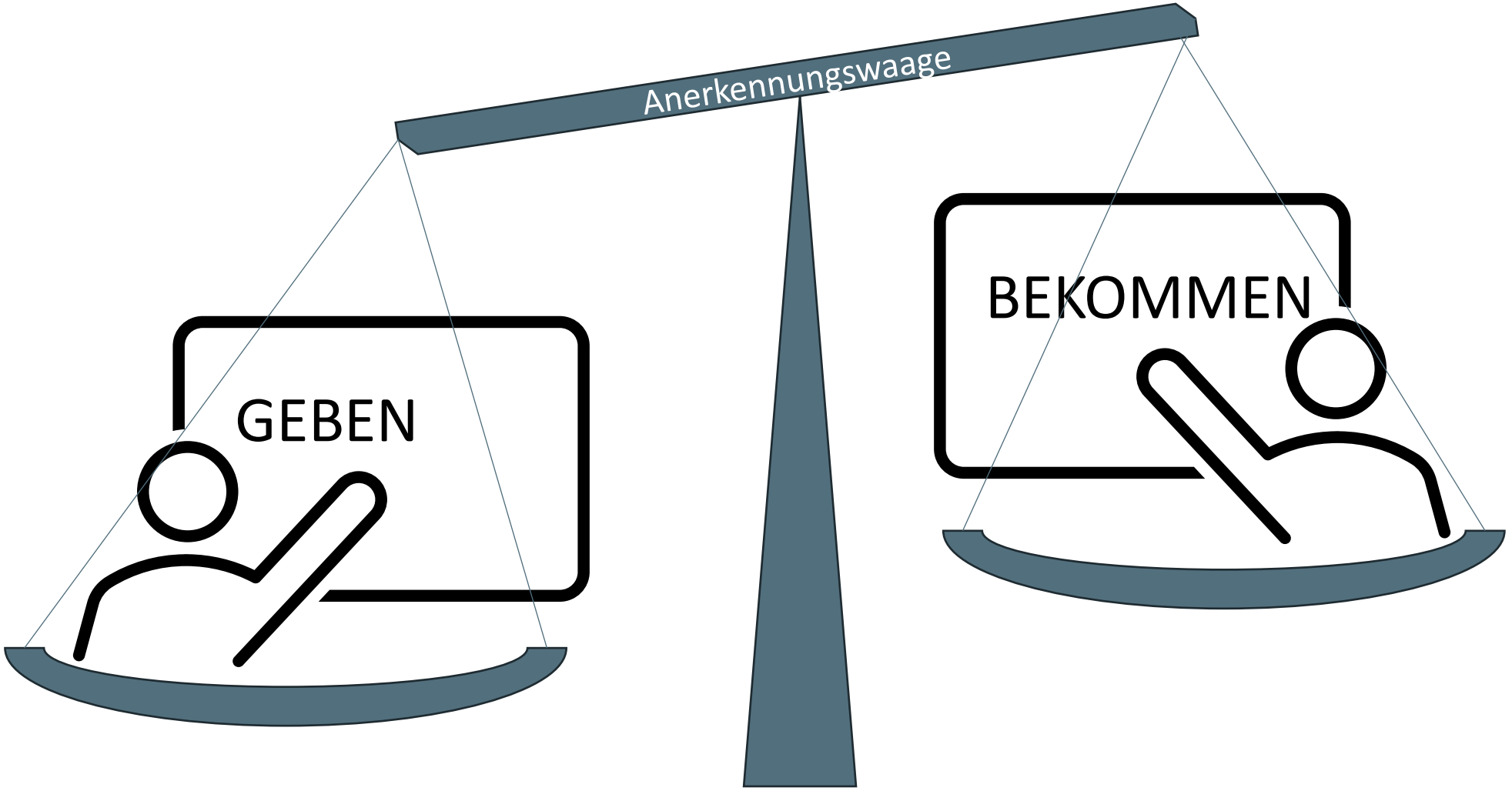


Transparenz /
Offenheit /
Vertrauen

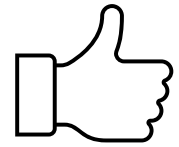
Gesprächsführung /
Einbeziehen

Aus dem Bauch heraus …

Aus dem Bauch heraus …



Gründe für Anerkennungsgeiz



- für selbstverständlich halten
- selbst zu wenig Lob bekommen
- Befürchtung negativer Konsequenzen
  - Weniger Leistung nach Lob
  - Forderungen nach Lob
  - Lob wird nicht ernst genommen – lächerlich
- sich selbst zu wenig loben

Was war die größte Anerkennung in Ihrem bisherigen Berufsleben?

Und wie hat sie auf Sie gewirkt?

Anerkennung

Lob

Leistung

Wertschätzung

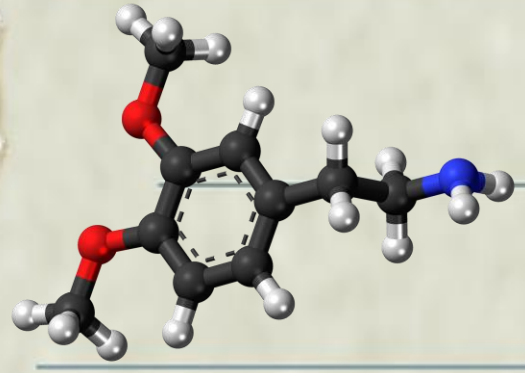
Person

Endorphine (Glückshormone) werden ausgeschüttet … das Depressionsrisiko sinkt.

Dopamin (Leistungshormon) wird freigesetzt … Arbeitsfähigkeit wird verbessert.

Oxytozin (Vertrauenshormon) wird freigesetzt … senkt den Blutdruck, entspannt … wir fühlen uns wohl und zugehörig.

Reduktion von Herz-Kreislauf-Erkrankungen … wenn das Verhältnis von Geben und Nehmen stimmt. (Gratifikationskrise)



Anerkennung

Matyssek, 2009

Tool

Richtig loben

Faustregel
3:1

so konkret wie möglich

mit Emotionen

unbedingt echt!

Eigenlob
stimmt.

„Erwisch ihn, wenn er gut ist.“

mit Blickkontakt

in Krisen an Erfolge erinnern

Keine Gießkanne!
individuell

Richtig kritisieren

- **W**ahrnehmung
- **W**irkung
- **W**unsch

Belastungsabbau /
Ressourcenaufbau /
Stressbewältigung

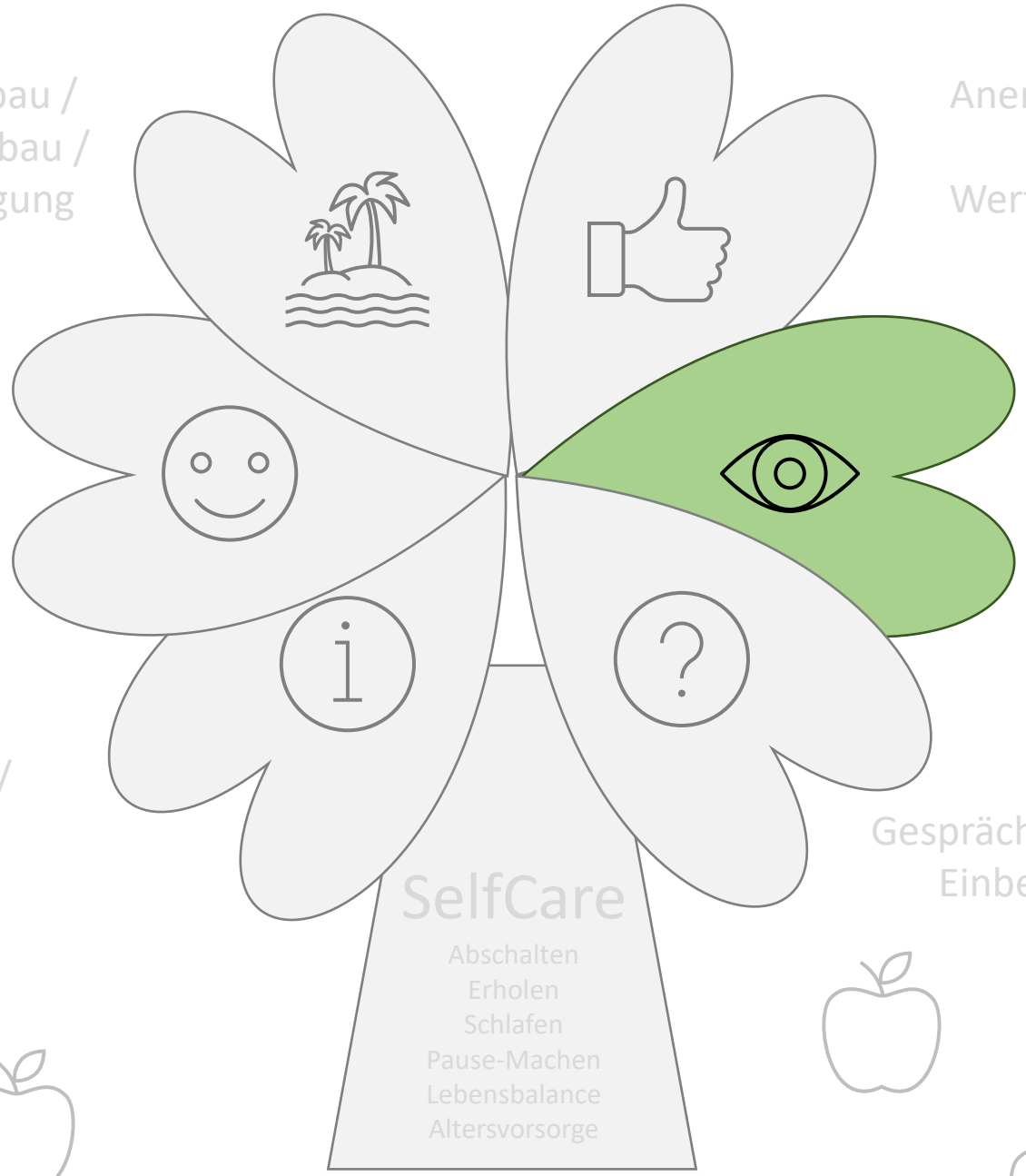
Anerkennung /
Lob /
Wertschätzung

Stimmung /
Betriebsklima

Interesse /
Aufmerksamkeit /
Kontakt

Transparenz /
Offenheit /
Vertrauen

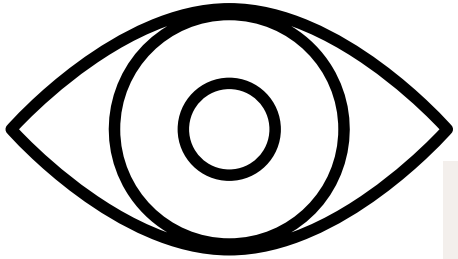
Gesprächsführung /
Einbeziehen



Tool

Interesse / Aufmerksamkeit / Kontakt

Menschliche Bedürfnisse im zwischenmenschlichen Kontakt: beachtet, geachtet, verstanden, gelobt, gemocht werden.



mit Handschlag begrüßen

Festtage feiern

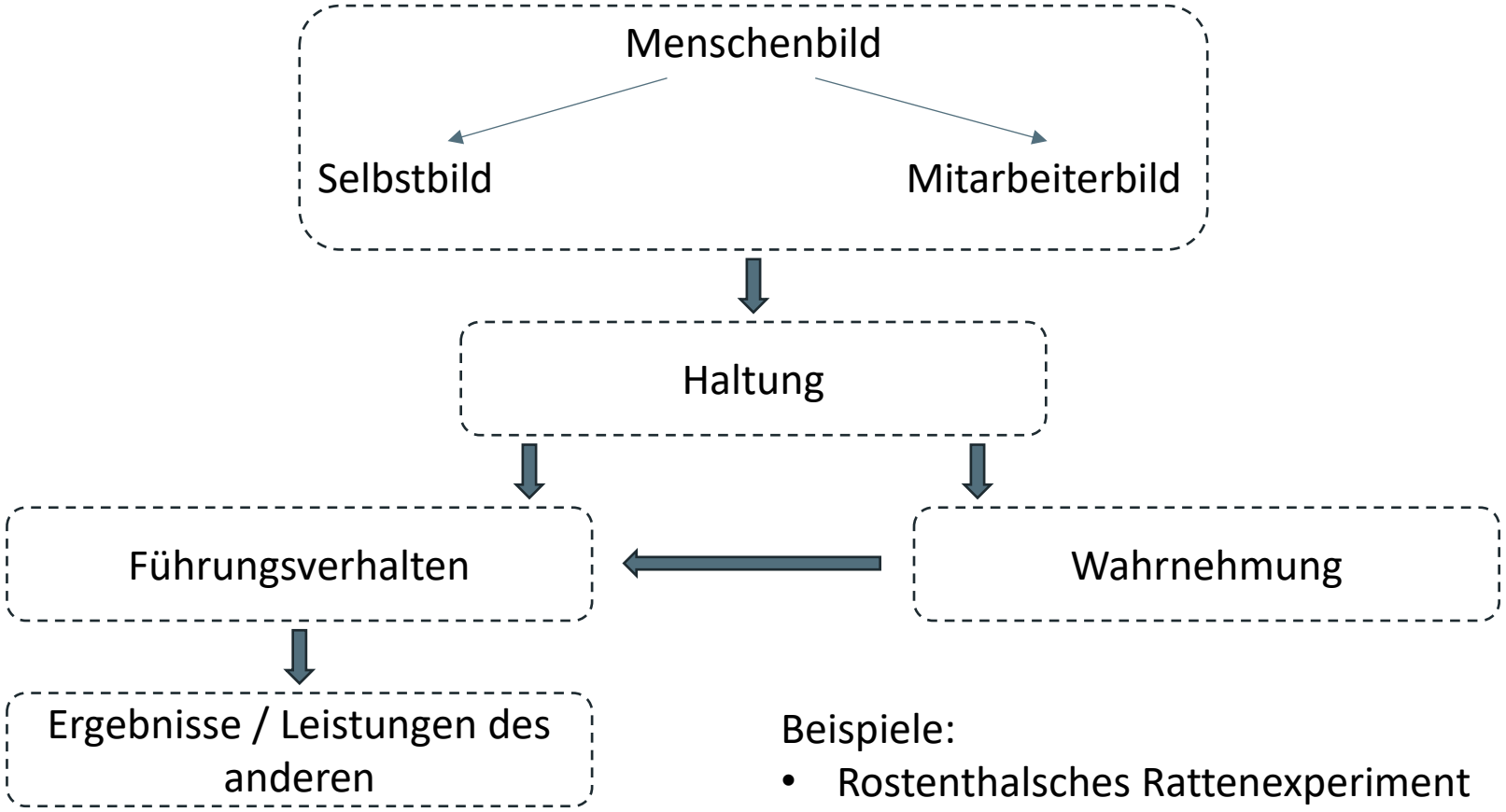
Rundgänge

Aufmerksamkeit immer!

Veränderungen beobachten

Willkommensgespräche mit allen

Menschenbild & Haltung



Beispiele:

- Rostenthalsches Rattenexperiment
- Nachfolgeversuche mit Schüler:innen

Belastungsabbau /
Ressourcenaufbau /
Stressbewältigung

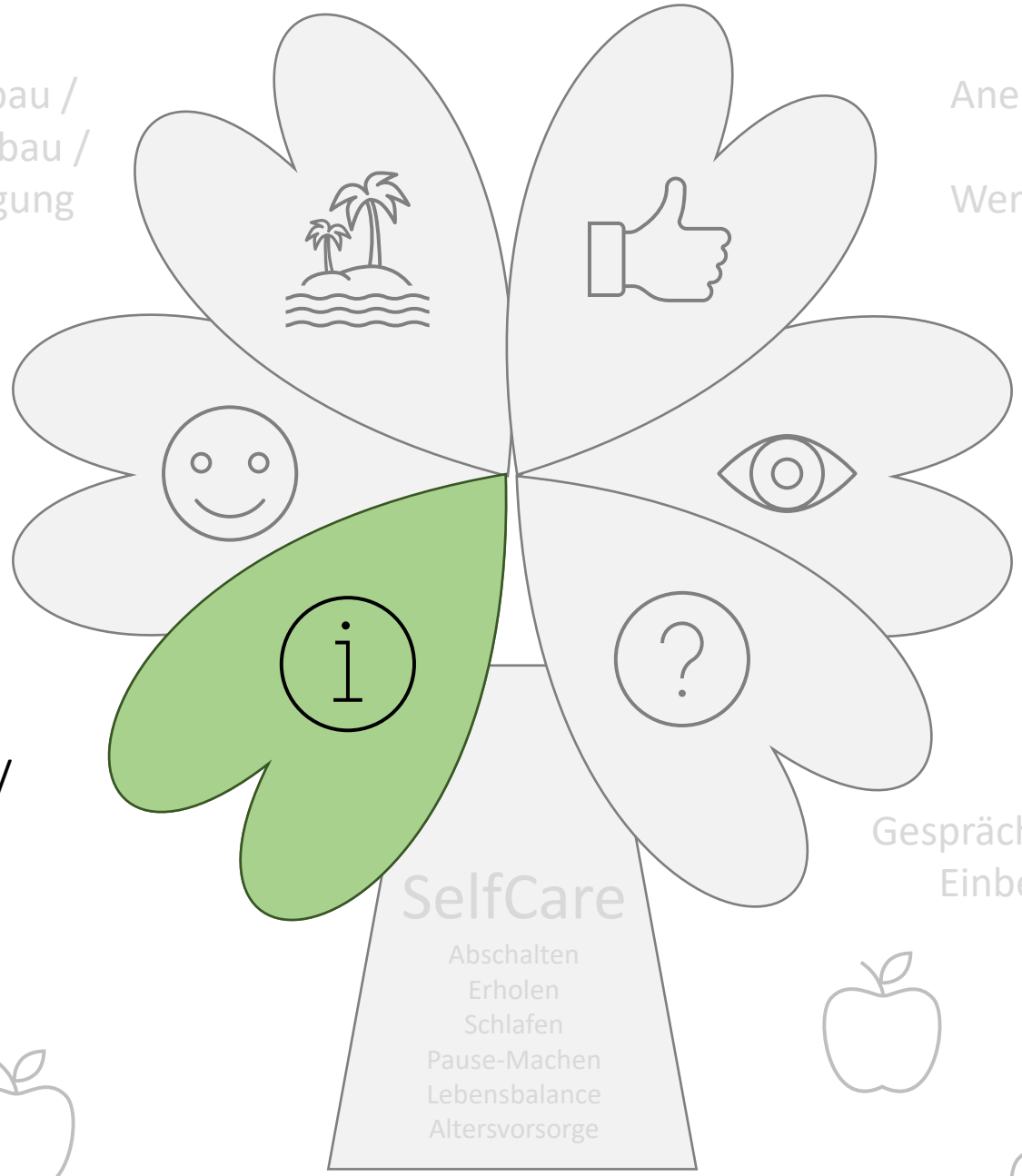
Anerkennung /
Lob /
Wertschätzung

Stimmung /
Betriebsklima

Interesse /
Aufmerksamkeit /
Kontakt

Transparenz /
Offenheit /
Vertrauen

Gesprächsführung /
Einbeziehen



Tool

Transparenz / Offenheit / Durchschaubarkeit

Sagen Sie, was Sie meinen, und meinen Sie, was Sie sagen.

- Pflegen Sie einen klaren Ausdruck – eindeutig in Mimik und Wortwahl ohne Ironie!
- Erteilen Sie eindeutige, klare Aufträge!
- Vereinbaren Sie klare Ziele!
- Geben Sie klare Rückmeldung über erbrachte Leistungen.
- Geben Sie klare Informationen.
- Sorgen Sie für klare Grenzen.

- Geben Sie klare Versprechen, die Sie halten können.
- Geben Sie Ihren Leuten Sicherheit durch eindeutige und klare Entscheidungen.
- Machen Sie es Ihren Leuten leicht, sich ein klares Bild von Ihnen zu machen.

Offenheit – eigene Meinung mit Bedacht äußern wie z. B.

„Es ist schade, dass es so gekommen ist, aber …“
„Ich kenne auch nicht alle Hintergründe …“
„Das sprach dafür, das sprach dagegen …“

Sandwich-Position

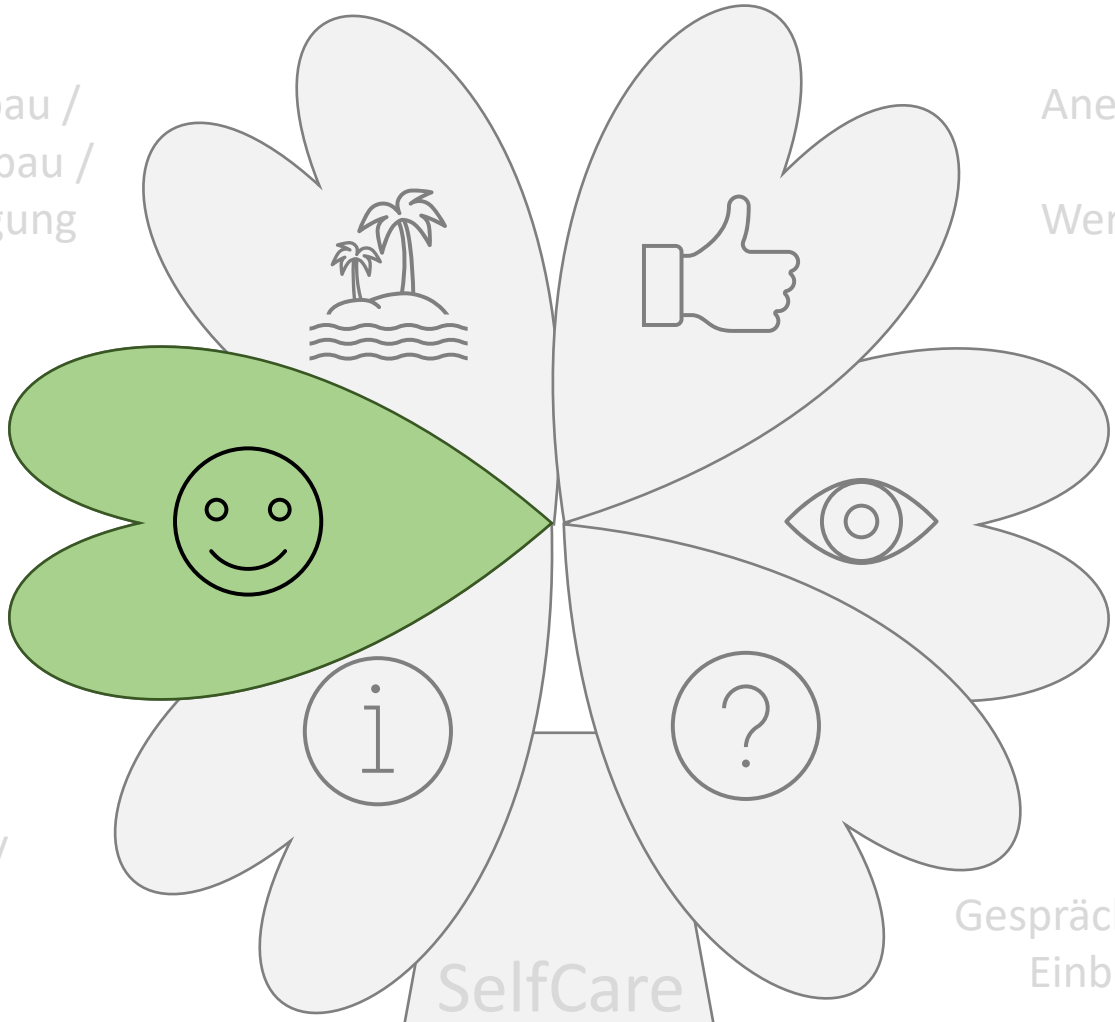
Kommunikation von Entscheidungen hinter denen man selbst nicht steht

…

Belastungsabbau /
Ressourcenaufbau /
Stressbewältigung

Anerkennung /
Lob /
Wertschätzung

Stimmung /
Betriebsklima



Interesse /
Aufmerksamkeit /
Kontakt

Transparenz /
Offenheit /
Vertrauen

Gesprächsführung /
Einbeziehen

SelfCare

Abschalten
Erholen
Schlafen
Pause-Machen
Lebensbalance
Altersvorsorge

Tool

Stimmung / Betriebsklima

- Freundliche Begrüßung
- Dran sein am Klima
- Kontakt zu allen halten
- Führung braucht Herz(lichkeit)
- Frühzeitig informieren
- Humor fördert Leistung und Gesundheit

Was lässt Sie lächeln?

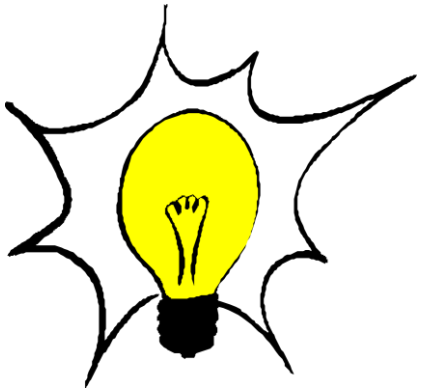
Die gute Nachricht …

Emotionen sind ansteckend.

Körperhaltung … machen Sie mit!

- Überschlagen Sie Ihre Beine
- Spannen Sie die Oberschenkel und das Gesäß an
- Ziehen Sie die Schultern nach unten und machen Sie Ihren Oberkörper klein … sacken Sie so richtig in sich zusammen
- Senken Sie den Kopf
- Lassen sie die Mundwinkel nach unten fallen

Körperhaltung … machen Sie mit!



Kopf hoch

Brust raus

breitbeinig stehen
oder sitzen

Lächeln

Belastungsabbau /
Ressourcenaufbau /
Stressbewältigung

Anerkennung /
Lob /
Wertschätzung

Stimmung /
Betriebsklima

Interesse /
Aufmerksamkeit /
Kontakt

Transparenz /
Offenheit /
Vertrauen

Gesprächsführung /
Einbeziehen

SelfCare

Abschalten
Erholen
Schlafen
Pause-Machen
Lebensbalance
Altersvorsorge

Die 4 Seiten einer Nachricht

„Die Ampel ist grün.“

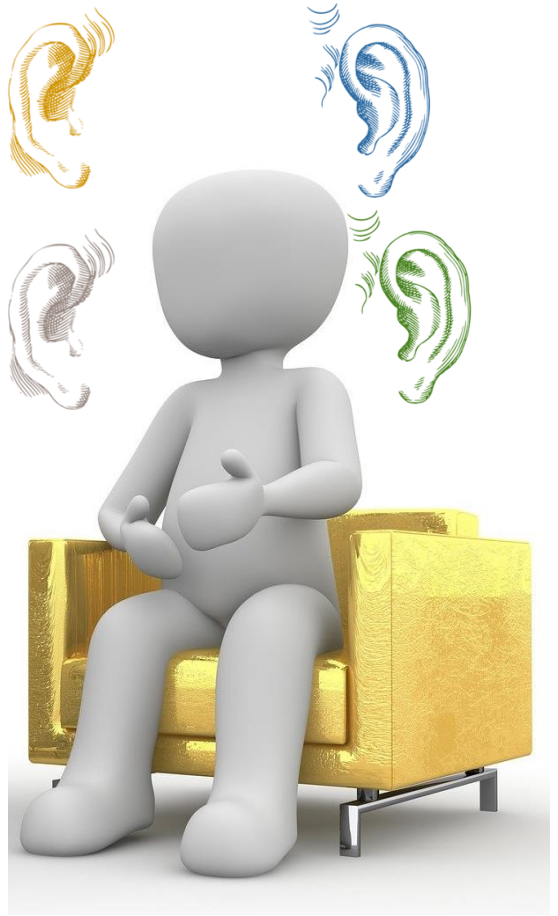
Sachinhalt

Selbst-offen-barung

Nachricht

Appell

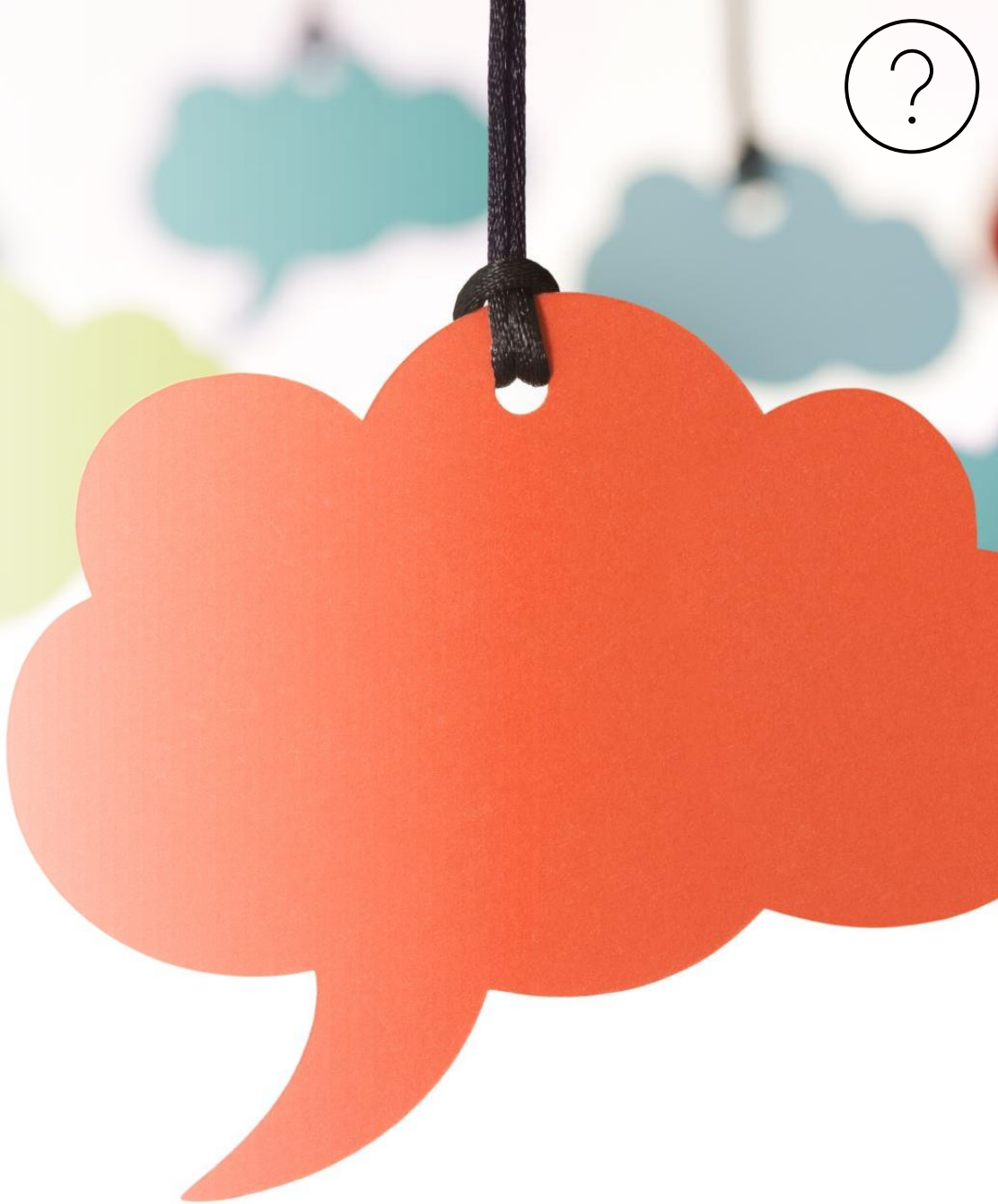
Beziehung



Wie entstehen Konflikte?

Unvereinbarkeiten im …

- Denken → LÖSUNG → Klärung
- Fühlen → LÖSUNG → Respekt
- Wollen → LÖSUNG → Kompromiss
- Tun → LÖSUNG → Sich-Entschuldigen



Wie entstehen Konflikte?

Unvereinbarkeiten im …

- Denken
- Fühlen
- Wollen
- Tun

ESKALATION

Konflikteskalation nach Glasl (2004, 2013)

1. Verhärtung
2. Debatte, Polemik
3. Taten statt Worte

Verstimmung

4. Images und Koalitionen
5. Gesichtsverlust
6. Drohstrategie

Schlagabtausch

7. Begrenzte Vernichtungsschläge
8. Zersplitterung
9. Gemeinsam in den Abgrund

Vernichtung

Konflikteskalation nach Glasl (2004, 2013)

1. Verhärtung
2. Debatte, Polemik
3. Taten statt Worte

Ab hier wird Mobbing sichtbar

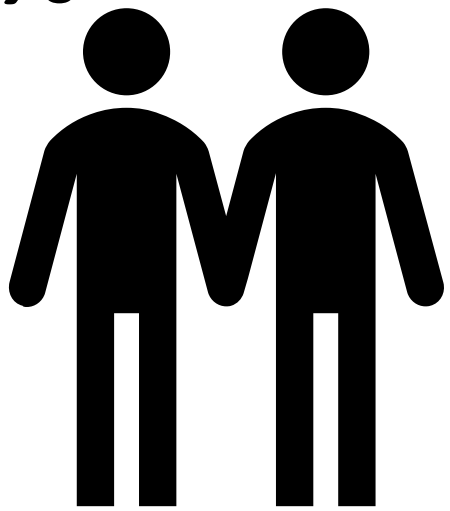
4. Images und Koalitionen
5. Gesichtsverlust
6. Drohstrategie

7. Begrenzte Vernichtungsschläge
8. Zersplitterung
9. Gemeinsam in den Abgrund

Wer mobbt wie oft?

2/3 Gruppenphänomene

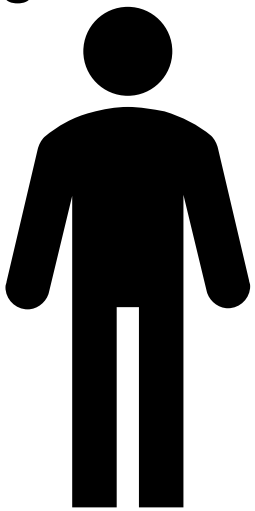
55%



Hierarchisch gleichgestellte Beschäftigte

Kollegen-Mobbing

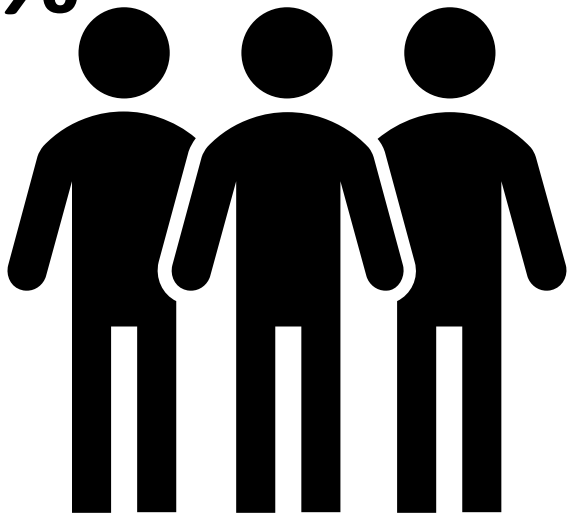
38%



Vorgesetzte -> Untergebene

Bossing

2%



Untergebene -> Vorgesetzte

Staffing

Meschkutat, 2002, S.65

Phase I
Konflikte, einzelne Vorfälle

- Unbearbeitet und schwelend
- Gereiztheit und Ärger

Phase II
Selbstverteidigungszwang als unterschwellige Mobbingvoraussetzung

- Sache tritt in den Hintergrund
- Konflikt wird personifiziert
- Zeit zur Konfliktaustragung nimmt zu

Phase III
Eskalation

- Betroffene/r wird lästig
- Keine Zusammenarbeit mehr

Phase IV
Fehldiagnose

- Zustand verschlechtert sich
- Ärztliche Diagnosen übersehen die Arbeitsbedingungen als Ursache

Phase V
Endstation

- Abstellgleis und Isolation
- Erkrankung und/oder Kündigung

Mobbingphasen

nach Litzcke et al. 2013 S. 107

© Burfeind 2020

Mobbingursachen

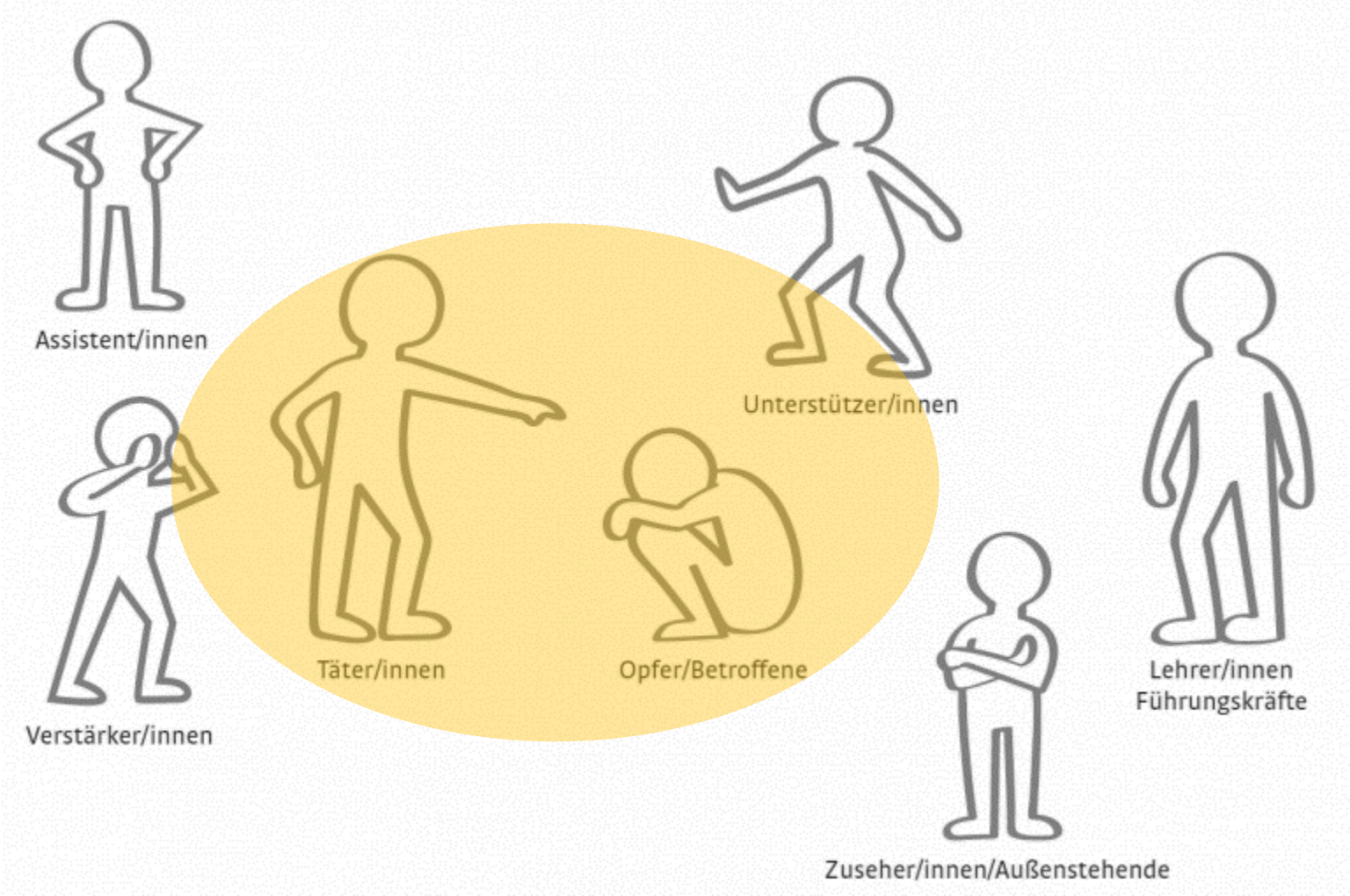
Gesellschaftliche Ursachen

Individuelle Ursachen

Betriebliche Ursachen

Kolodej, 2005, S. 54 ff

Wer ist wie beteiligt?



Bausteine Positiver Kommunikation

Blickhan, D. (2015)

Aktives Zuhören

- Stufe 1: Zuhören – aussprechen lassen
- Stufe 2: “hai” (jap. “Ja, ich höre, dass Sie das sagen”)
- Stufe 3: Nachfragen
- Stufe 4: Spiegeln
- Stufe 5: “Hören zwischen den Zeilen”
- Stufe 6: Bedürfnisse und Motive

Blickhan, 2007

Aktiv konstruktive Kommunikation

	aktiv	passiv
konstruktiv	✓ echtes Interesse, Anteilnahme ✓ Blick- evtl. Körperkontakt Super, ich freu mich für Dich! Das hast Du dir verdient.	– matte / geheuchelte Anteilnahme – wenig bis gar kein emotionaler Ausdruck Das ist ja toll.
destruktiv	– Inhalt der Nachricht wird heruntergespielt, infrage gestellt, verneint – Mimik und Gestik passen nicht Super … wenn Du das auch noch machst, dann bleibt die restliche Arbeit bei mir.	– fehlendes/mangelndes Interesse – an Mimik und Gestik ablesbar – abwenden Ja … spannend. … Hast du eigentlich schon gehört, dass wir …

Österreichische Gesundheitskasse

Gelassen in herausfordernden Gesprächen

1. Für sich selbst sorgen

2. Aktives Zuhören

3. Die richtigen Worte finden

Österreichische Gesundheitskasse

Gelassen in herausfordernden Gesprächen

1 Für sich selbst sorgen

- Gefühle und Stresserleben wahrnehmen
- Körperhaltung prüfen
- Ohr prüfen
- die eigene Rolle verdeutlichen

2 Aktives Zuhören

3 Die richtigen Worte finden

Österreichische Gesundheitskasse

Gelassen in herausfordernden Gesprächen

1 Für sich selbst sorgen

2 Aktives Zuhören

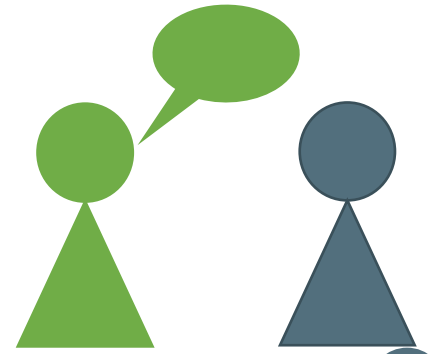
3 Die richtigen Worte finden

1

- ✓ Blickkontakt halten
- ✓ Körperhaltung wahrnehmen
- ✓ Pausen zulassen
- ✓ Ausreden lassen
- ✓ Die 4 Seiten der Nachricht wahrnehmen

2

- ✓ Zusammenfassen
- ✓ Gefühle benennen
- ✓ Fragen stellen



3

- ✓ Nachfragen und Verständnis überprüfen
- ✓ Konstruktive Vorschläge machen

Österreichische Gesundheitskasse

Gelassen in herausfordernden Gesprächen

1 Für sich selbst sorgen

2 Aktives Zuhören

3 Die richtigen Worte finden

Österreichische Gesundheitskasse

Gelassen in herausfordernden Gesprächen

1. Für sich selbst sorgen

2. Aktives Zuhören

3. Die richtigen Worte finden

Gespräche bei Auffälligkeiten

WEISUNGSBEFUGNIS

Aus der Weisungsbefugnis resultiert Verantwortung.

[§ 18 Angestelltengesetz (AngG), § 1157 Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch (ABGB), § 3 ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG)]

FÜRSORGEPFLICHT / VERANTWORTUNG

Fürsorgepflicht in der Prävention

Beispiele:

- Arbeitsplatzevaluierung
- Eignungsgerechter Einsatz der Beschäftigten
- Unterweisung

Fürsorgepflicht in der Nachsorge

Beispiele:

- Wiedereingliederung Langzeiterkrankter
- Unterstützung „trockener“ Alkoholiker:innen

Handeln im Akutfall

Beispiele:

- Konflikte und Mobbing
- Suchtmittelmissbrauch
- Grob fahrlässiges Verhalten
- Mitarbeiterüberforderung

Wenchel (7. Aufl., 2011)

Das Fürsorgegespräch

Gesprächseinstieg

Ruhige, entspannte Atmosphäre, positiver Einstieg z. B.

„Es ist mir ein Anliegen, dass es Ihnen bei uns gut geht …“

Ansprechen der Veränderung

Wertfreies Beschreiben z. B.

„Mir ist aufgefallen, dass …“

Unterstützung anbieten

Sorgen äußern und Unterstützung signalisieren z. B.

„Wie kann ich Sie unterstützen?“ „Was ist für Sie jetzt hilfreich?“

Lösungen vereinbaren

Festlegen von Zielen und konkreten Maßnahmen. Verweis auf interne / externe Angebote.

Weitre Schritte festlegen

Erleichterung als Führungskraft über Gespräch signalisieren z. B.

„Ich bin froh, dass wir darüber geredet haben.“

Festlegen eines neuen Gesprächstermins

Quelle: Pitschl & Mayer (2016)

Kollegiale Beratung

Austausch mit System

Kollegiale Beratung

Rollenfestlegung: ca. 5 min
Wer hat einen Problemfall, den er vorstellen möchte (= „Klient“)
Wer möchte den Prozess moderieren?

Fallbericht: ca. 5 min
Was macht dem Klienten Sorgen? Was wünscht er sich von den Beratern?

Analysephase: ca. 15 min
Welche Fragen können das Problemverständnis für die Berater noch vertiefen?
Was müssen sie noch wissen?

Klient schweigt!

Lösungsversuche: ca. 10 min
Wie wirkt der Fall auf die Berater?
Welche Erfahrungen haben die Berater mit ähnlich gelagerten Problemen gemacht?
Welche Tipps haben sie für den Klienten (der in dieser vierten Phase schweigend zuhört)?
>>> Tipps notieren und NICHT diskutieren!

Klient schweigt!

Vorsatzbildung: ca. 2 min
Was möchte der Klient ausprobieren?
Was war neu für ihn?

Abschlussphase: ca. 3 min
Was nehmen die einzelnen Teilnehmer mit? Was hat ihnen diese Runde gebracht?

Erweiterende Fragen

(für die Analysephase 3)
Nicht alle Fragen „passen“ auf das Problem: Suchen Sie sich die richtigen aus!

Woran würde der Klient merken, dass ihm die Beratung genützt hat bzw. nicht genützt hat?

Was tun die beteiligten Personen (nicht), wenn das Problem auftritt?

Was passiert, wenn der Klient sich weiterhin so verhält wie bisher?

Wer ist am Entstehen, wer am Aufrechterhalten des Problems beteiligt?

Was kann der Klient tun, damit das Problem noch ewig andauert?

Welche Gefühle / Gedanken kommen dem Klienten spontan, wenn er an das Problem denkt?

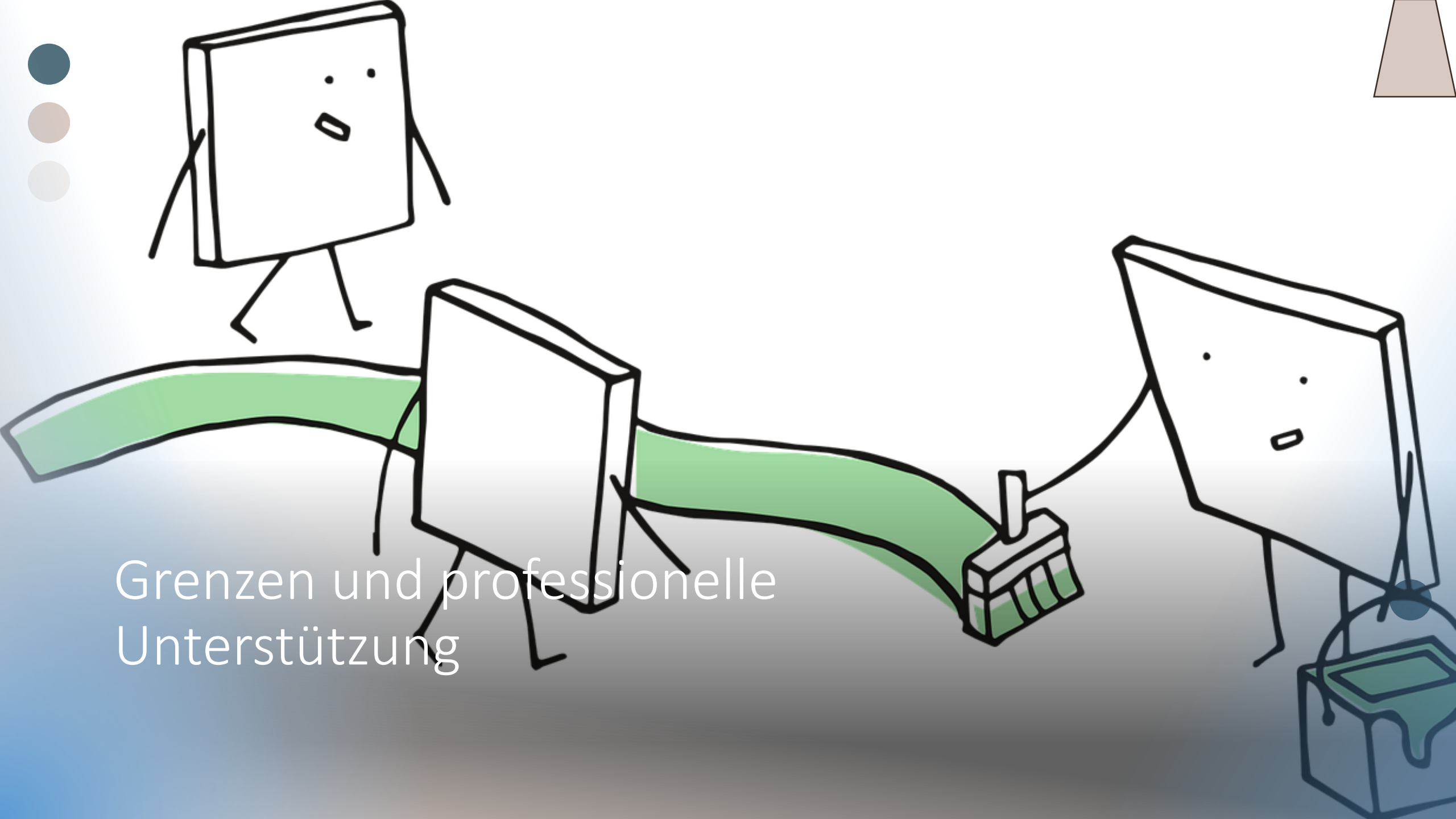
Was würden andere Leute („weise Alte“) über das Problem denken?

Was hat in der Vergangenheit geholfen?

Wie würden „Naturtalente“ das Problem angehen?

Was wird der Klient heute in 20 Jahren über das Problem und seine Schwere denken?

Wenn das Problem weggezaubert würde: woran könnte der Klient das erkennen?



Grenzen und professionelle Unterstützung

Grenzen

- Mehrfach nicht abschalten können
- Öfter mit dem Partner reden
- Schlechtes Gewissen
- Angst um den Kollegen
- Keine Besserung
- Dauerhaft reduzierte Leistung
- Zweimal selber Infos besorgen
- Sauer werden, weil meine Vorschläge nicht angenommen werden

Reflexion: Warum will ich helfen?