

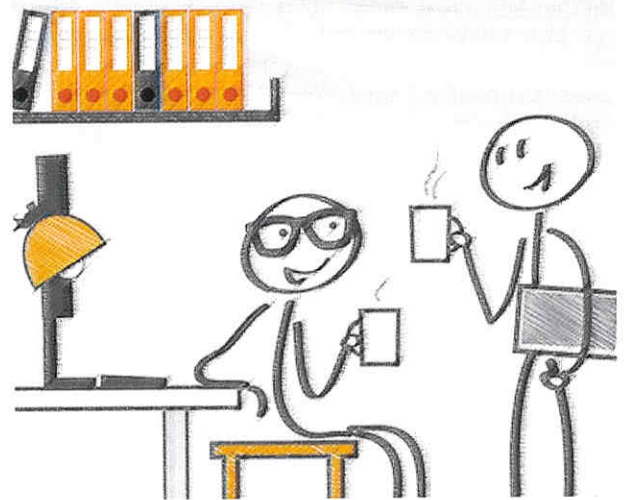
# Statt Klatsch und Tratsch im Betrieb Macht Platz für Empathie!

Wer kann behaupten, noch nie getratscht zu haben? Gerüchte und Klatsch gehören zu unserem Leben. Ein wenig Gerüchteküche schadet nicht. Doch die Grenzen sind fließend: Gespräche über andere können eine negative Spirale bis hin zu Mobbing auslösen. Wer in solchen Situationen empathisch reagiert, kann dem entgegen wirken.

Urs arbeitet in der Logistikabteilung. Vor drei Wochen konnte das Team eine offene Teilzeitstelle mit Marco besetzen, sodass sie wieder zu viert im Team sind. Während der Einarbeitungszeit wird Marco abwechselungsweise von Urs und seinen KollegInnen Anita und Samuel betreut. Urs fällt auf, dass bei Marcos Abwesenheit oft über diesen gesprochen wird. Auch er hat sich schon daran beteiligt. Doch in den letzten Tagen hat das Lästern eine Dynamik angenommen, die Urs nicht mehr

den hat!" Samuel weiter: „Am Anfang fand ich ihn sympathisch aber jetzt nervt er mich schon, wenn ich ihn nur sehe. Und unsere Firma investiert noch in solche Leute.“ Urs nimmt seinen Mut zusammen und meldet sich zu Wort.

„Ihr redet über Marco in dessen Abwesenheit. Mir ist unwohl dabei, weil ich mir Offenheit wünsche und möchte, dass Probleme direkt adressiert werden. Bitte spricht ihn direkt auf die Sachen an, die Euch stören.“ Anita schaut Urs mit scharfem Blick an „Du siehst doch selber, dass der schwer von Begriff ist!“ Urs realisiert, dass er zur Zielscheibe des Ärgers der beiden werden könnte und entschliesst sich, empathisch auf Anita einzugehen.



„Also haben wir alle das gleiche Bedürfnis nach Unterstützung“, sagt Urs. „Lasst uns überlegen, was wir tun können, damit wir dieses Ziel erreichen. Habt ihr Ideen?“

Samuel bringt sich ein: „Wir waren uns beim Bewerbungsgespräch einig, dass Marco unser Mann ist. Wir sollten unseren Frust ansprechen und ihn fragen, was er braucht, um seinen Job richtig zu erledigen.“ Die drei sind sich einig, dass sie das Gespräch suchen wollen. Das Gelächter hatte sie emotional immer mehr von Marco entfernt, doch die Lösung können sie nur gemeinsam mit ihm finden. Jetzt sind sie offen für ein konstruktives Gespräch.

**Der wahre Freund  
weist uns auf  
unsere Fehler hin,  
der falsche weist die  
anderen darauf hin**

C.J. Wijnandts Francken

**Wer auf Menschen, die klatschen,  
empathisch reagiert, leistet einen  
hohen Beitrag Spannungen abzubauen**

Er fragt nach: „Wenn Du Zeit für die Ausbildung von Marco aufwendest, hoffst Du, dass Deine Investition auch fruchtet?“ Anita antwortet prompt: „Ja, das ist doch wohl klar! Wir haben keine Zeit zum Verschwenden. Du weisst selber, dass unser Chef immer mehr von uns verlangt.“ Urs fragt weiter: „Wenn Du unter Druck bist, wünschst Du Dir nichts mehr als Unterstützung?“ Anita seufzt: „Ja, das ist es, ich wünsche mir so sehr Entlastung.“ Urs ist berührt, weil er sich dasselbe auch wünscht und forscht weiter: „Kann es sein, dass Du viel Hoffnung in die Neubesetzung der Stelle gesteckt hast und Du im Moment nicht siehst, dass sich Dein Bedürfnis nach Entlastung erfüllt?“ Anita wird sichtlich ruhiger: „Ganz genau, Du bringst es auf den Punkt.“ Samuel, der zugehört hatte, meldet sich zu Wort: „Mir geht es genauso.“

Wenn Menschen gehört werden, öffnen sie sich für konstruktive Lösungen

gefällt. Er nimmt sich vor, sein Unbehagen bei den anderen anzusprechen.

Weil Marco heute nicht arbeitet, sitzen die drei ohne ihn in der Mittagspause und prompt fällt das Thema erneut auf den Kollegen. Samuel meint: „Ihr glaubt es nicht, ich habe unserem Neuen schon drei Mal erklärt, wie er die Lieferscheine auszufüllen hat. Und doch habe ich heute wieder eine Niete entdeckt.“ Anita hakt ein: „Ich war mir von Anfang an nicht sicher, ob der für diesen Job gemacht ist. Der macht das doch nur, weil er nichts anderes gefun-

## Susanne Ledergerber

ist zertifizierte GFK-Trainerin CNVC, NLP-Trainerin, Ausbilderin mit eidg. Fachausweis, Lern- und Gedächtnistrainerin, Trauerbegleiterin und Coach. Seit 2007 unterwegs mit The Coaching Company in Küsnacht bei Zürich, Zuerst als Kooperationspartnerin und seit 2011 als Senior-Trainerin. [www.tcco.ch](http://www.tcco.ch)

