

WAS TUN BEI EINER ...

Lebenskrise?

Einbruch, Feuer, Riesenkrach: In Ausnahmesituationen ist überlegtes Handeln gefragt. In einer Serie erstellen wir gemeinsam mit Expertinnen und Experten einen Leitfaden für richtiges Reagieren. Am besten ins Intranet stellen und die Kolleginnen und Kollegen darüber informieren – damit alle einen kühlen Kopf bewahren, wenn doch mal etwas passiert.

➔ Schlimme Ereignisse machen an der Bürotür nicht halt. Und so kann es passieren, dass die Kollegin, der Kollege plötzlich in eine Situation gerät, die völlig aus dem Rahmen fällt. Das kann eine schlechte Nachricht am Telefon sein – ein Unfall, ein Todesfall in der Familie! – oder eine ärztliche Diagnose am Vortag, die allen Grund zu großer Sorge gibt. Auch ein heftiger Streit mit dem Lebenspartner – oder gar eine Trennung – sind Grund genug für eine Krise, die jemanden auch am Arbeitsplatz ganz und gar aus der Fassung geraten lässt. Wie reagiert man dann als Gegenüber? Was kann man selber tun, wann ist dringend fachliche Hilfe von außen notwendig – und wie erkennt und organisiert man so etwas? Das beantwortet Petra Weber, Resilienz-Expertin und Coach in Heidelberg und mit viel Berufserfahrung als Kollegin, als Führungskraft und als Beraterin in Sachen Team-Führung (siehe Kasten auf Seite 13).

Warum fällt es vielen Menschen so schwer, richtig mit jemandem umzugehen, der gerade etwas Schlimmes erfahren oder erlebt hat?

Unser Verhalten, vor allem in der Berufswelt, ist geprägt von Normen, von Gepflogenheiten. Wir „funktionieren“ im Rahmen unserer Aufgaben. Da ist es eine ziemliche Herausforderung, sozusagen plötzlich aus der Rolle zu fallen und einfach nur menschlich, mitfühlend auf jemanden zuzugehen. Umso mehr natürlich, je distanzierter der Umgang im Unternehmen mitei-

inander ist. Aber: Wer sich das einmal durch den Kopf gehen lässt oder sich an eine eigene ‚Krise‘ erinnert, kann sich gut auf eine solche Herausforderung vorbereiten, man ist dann im Ernstfall nicht so überrumpelt von der Situation. Selbstverständlich wünschen wir uns alle, dass gar nicht erst etwas Schlimmes passiert. Aber es ist eben auch wünschenswert, dass das Umfeld – im Falle eines Falles – vernünftig und unterstützend reagiert.

Wie reagieren wir denn üblicherweise auf Krisen?

Das kommt sehr darauf an, um was für ein Geschehen es sich handelt. Eine akute Krise – eine sehr schlimme Nachricht zum Beispiel, die einen mehr oder weniger unerwartet überrascht – ruft in der Regel eine Art Schockzustand hervor. Der oder die Betroffene fühlt sich wie unter einer Glasglocke. Das ist vielleicht ein unbewusster Versuch, das schlimme Ereignis zunächst zu verleugnen, es nicht wahrhaben zu wollen. In so einem Moment ist jemand nicht mehr arbeitsfähig, sondern braucht Zeit, um das Geschehene in das Bewusstsein dringen zu lassen, die Nachricht zu verarbeiten.

Und was können wir als Kollegin oder Kollege in so einem ersten Moment tun?

Nicht gut wäre es, durch Abschwächen beruhigen zu wollen, indem man sagt: „Das wird schon nicht so schlimm sein“ oder „damit hast du ja schon gerechnet“ oder Ähnliches. Besser ist es, wenn man mitfühlende Signale aussendet: „Ich bin da, ich

höre zu.“ Oft hilft in einem ersten Moment einfach Schweigen, Nähe-Geben und, dass man für die betroffene Person da und jederzeit ansprechbar ist. Am Anfang darf das Problem, wenn wir es mal so nennen wollen, seinen großen Raum haben.

In so einem Moment einfach erst einmal für die Kollegin, den Kollegen da zu sein, ist also wichtig. Was raten Sie weiter?

Tatsächlich ist es nicht so einfach, einen emotionalen Ausnahmezustand richtig einzuschätzen. Vertrauen Sie Ihrem Gefühl. Sie können Angebote machen: „Sollen wir mal rausgehen?“ und gemeinsam vielleicht in einen anderen Raum gehen oder wenigstens in eine geschützte Ecke im Raum. Wenn Sie das Gefühl haben, jemand braucht ein paar Minuten mit sich allein, dann stellen Sie ihm vielleicht eine Tasse Kaffee oder Tee hin und gönnen ihm ein wenig Ruhe, um wieder zu sich zu finden. Signalisieren Sie, dass Sie jederzeit für ihn oder sie erreichbar sind, das ist eine große Beruhigung in der ersten Fassungslosigkeit.

Irgendwann muss aber doch wohl etwas geschehen, man kann ja nicht einfach zur Tagesordnung zurückkehren. Wie kann es weitergehen?

Wenn Sie das Gefühl haben, jemand ist wieder ein klein wenig erreichbar, dann machen erste Hilfsangebote Sinn, immer abhängig von der Situation. Wen kann man vielleicht aus dem privaten Umfeld der Kollegin oder des Kollegen anrufen? Oder, falls ein nahestehender Mensch ins Krankenhaus gekommen ist: Wie kommt Ihre Kollegin, Ihr Kollege da möglichst schnell und sicher hin? Ruhig nachfragen ist hilfreich: „Wen kann ich jetzt für dich anrufen?“ „Soll ich dich in das Krankenhaus fahren?“ Ein Taxi bestellen, eine Bahnkarte besorgen, einen Anruf tätigen – das sind organisatorische Aufgaben, die Betroffene womöglich überfordern und bei denen Sie gut unterstützen können. Mit solchen Fragen lenken Sie das Bewusstsein behutsam wieder auf das Hier und Jetzt.

Sicher hängt die Reaktion doch auch davon ab, wie kollegial man überhaupt miteinander umgeht. In einem kleinen Betrieb geht es vielleicht familiärer zu, aber in einem richtig großen Unternehmen ...?

Natürlich hängt der Umgang miteinander stark von der Firmenkultur ab. Ist die eher distanziert, ist das sicher schwierig für eine passende Reaktion. Wenn das bei Ihnen so sein sollte oder Sie beispielsweise den betroffenen Menschen kaum kennen, dann holen Sie sich Hilfe, zum Beispiel beim Betriebspsychologen oder bei einer Kollegin, einem Kollegen, die dem Menschen näher stehen als Sie. Verlassen Sie sich aber auf Ihre Einschätzung, ob da jemand Hilfe braucht. Eine ruhige Ansprache und Fragen nach gewünschter Unterstützung kommen in den meisten Fällen zumindest nach einigen Minuten an.

Was auch sehr wichtig ist: Jemandem den Freiraum geben, sich erst einmal ausschließlich um die akute Krise kümmern

Die Expertin

Petra Weber, 48, gründete 2011 das solutio plus Coachingzentrum in Heidelberg. Mit einem Team von vier weiteren Kolleginnen und Kollegen bietet die Diplom-Volkswirtin Workshops, Training und Coaching für Unternehmen und Organisationen an. Ihre Themenschwerpunkte sind Führungskräfte-Entwicklung, Team-Entwicklung, Mitarbeiter-Führung, Selbstmanagement und Resilienz. Mehr Informationen unter www.coachingzentrumheidelberg.de.

zu können. Vielleicht muss jemand ganz schnell eine Pflege organisieren, ist für eine gewisse Zeit im Krankenhaus unakkömlich oder muss privat Dringendes organisieren. Also überlegen Sie mit den Vorgesetzten, ob Überstunden abgebaut werden können, ob Resturlaub sofort genommen werden kann, ob eine zeitweilige Freistellung möglich ist. Es entlastet einfach ungemein, wenn die „Baustelle“ Job erst einmal nicht mehr drückt.

Und wenn die Situation nicht – oder nicht mehr – akut ist, wie kümmert man sich dann weiter? Wenn jemand zum Beispiel nach einem Todesfall in der Familie oder nach einer schweren belastenden Therapie an den Arbeitsplatz zurückkehrt. Vielleicht auch nach einem Klinikaufenthalt, infolge eines Burnouts beziehungsweise einer Depression?

Die Menschen gehen sehr unterschiedlich mit solchen belastenden Lebensphasen um. Einige wollen reden, andere wollen genau das nicht. Einige brauchen den Job gerade jetzt als „Insel der Normalität“, andere sind froh, wenn sie nicht voll eingespannt sind. Weil es so schwierig ist, genau das einzuschätzen, finde ich ein offenes Ansprechen am besten. Fragen Sie, ob Sie und wie Sie helfen können und achten Sie genau auf die Reaktion. Betroffene signalisieren oft auf ihre Weise, wie es ihnen geht, zum Beispiel mit dem Tonfall. Und, ganz wichtig: Der oder die Betroffene hat immer das Recht, „Nein“ zu sagen. Nehmen Sie das dann nicht als Ablehnung, sondern als individuellen Umgang mit persönlichen Krisen. Und noch ein Tipp: Mitleid kommt in aller Regel nicht so gut an, weil es hilflos macht. Das wäre zum Beispiel die Botschaft „Ach, ist das alles schlimm!“ und womöglich noch eine entsprechende Körperhaltung oder Mimik dazu. Das ist so ohne jede Perspektive. Ernst gemeintes Mitgefühl ist anders, das nimmt den anderen nach wie vor als Person wahr. Mir hat in einer sehr schweren Situation geholfen, was eine Kollegin zu mir sagte, als ich an meinen Arbeitsplatz zurückkehrte: „Schön, dass Sie wieder da sind, Frau Weber.“ So ein schlichter Satz, ernst gemeint, kann sehr, sehr stützen. ←

Das Interview führte Kirsten Wolf