

Kassel, den 31. Juli 2024

Cool bleiben, wenn's brenzlig wird

Für ein entspanntes Miteinander

Wenn ein Wort das andere gibt, wird aus einem harmlosen Disput leicht ein explosiver Streit. Teilnehmende des Deeskalationstrainings der Sozialversicherung für Landwirtschaft, Forsten und Gartenbau (SVLFG) lernen, solche Momente rechtzeitig zu entschärfen. Andrea Bott aus Schwalmthal hat das Seminar besucht.

„In unserem Familienbetrieb kultivieren wir Zierpflanzen. In der Saison unterstützen uns Saisonarbeitskräfte. Meine Aufgabe ist unter anderem die Kommunikation mit den Beschäftigten und Kunden“, erklärt die Unternehmerin. Einfach ist das nicht immer. Vor allem, weil es in dem Familienbetrieb keine Trennung zwischen Beruf und Privatleben gibt. „Bei jeder Entscheidung sitzen gefühlt immer alle Generationen am Tisch. Keiner darf vergessen werden.“ Dazu kommen anspruchsvolle Gespräche mit Geschäftspartnern und die Verantwortung für die Beschäftigten. „Das Wohlergehen der Saisonarbeitskräfte ist mir sehr wichtig, sie sind wie Familienmitglieder“, betont sie. Das enge Zusammensein mit ihnen, die Sprachbarrieren und die unterschiedlichen Charaktere bergen mitunter Zündstoff. „Wenn in der Saison alle auch noch unter Zeitdruck stehen, brennt schnell die Luft und es ist wichtig, einen kühlen Kopf zu bewahren“, beschreibt Andrea Bott ihre Motivation, das Deeskalationstraining der SVLFG zu besuchen.

Wertschätzung und klare Ansagen

Immer wieder hat sie erlebt, wie belastend eine schlechte, abschätzige Kommunikation sein kann. Künftig möchte sie Menschen und ihr Verhalten schneller und besser einordnen können, bei unangenehmen Gesprächen gelassener reagieren. Im Seminar lernte Bott, wie wichtig es ist, den richtigen Moment zu erkennen, in dem sie eine Situation entschärfen muss, damit keine verletzenden Worte fallen. Genauso wichtig ist es, Diskussionen auf eine sachliche Ebene zu bringen und Emotionen aus dem Spiel zu nehmen. Dazu braucht es einen kühlen Kopf. „In solchen Momenten atme ich seit dem Seminar bewusst tief durch, bevor ich antworte. Es entsteht ein Moment der Stille. Jeder gewinnt Zeit, sich wieder zu beruhigen.“ Professionelle Langsamkeit nennt Andrea Bott dieses Vorgehen. Bott ist klar: „Grundsätzlich sollten erst gar keine potentiell brenzligen Situationen aufkommen. In Gesprächen mit Beschäftigten bin ich wertschätzend, freundlich und verbindlich, aber auch sehr klar. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wissen, dass meine Anweisungen nicht zur Diskussion stehen.“ Das sei vor allem wichtig, wenn die Saison startet. „Da bleibt keine Zeit für Debatten. Dann muss der Arbeitsablauf reibungslos funktionieren.“ Vermutet Bott, dass Arbeitsaufträge nicht oder falsch verstanden wurden, klärt sie offene Fragen sofort. „So vermeide ich Fehler. Aus Fehlern entsteht Stress und Stress ist der Nährboden für Streitereien.“ Fehlt das



Vokabular, führt Bott den richtigen Arbeitsablauf vor und vergewissert sich, dass alle Unklarheiten beseitigt sind. „Körpersprache hilft in der Kommunikation auch sehr gut“, sagt sie aus Erfahrung.

Vermitteln bei Missverständnissen

Sowohl in der Familie als auch im Betrieb ist Andrea Bott das Bindeglied zwischen verschiedenen Menschen. Sie vermittelt und „übersetzt“, wenn es Missverständnisse gibt. „Kommunikation ist eine meiner Stärken“, schätzt sie sich ein. Im Umgang mit Situationen, die drohen auszuufern, fühlte sie sich bislang trotzdem unsicher. Dass die im Deeskalationstraining vermittelten Strategien sowohl im Privatleben als auch im Beruf helfen, ist für sie ein großer Pluspunkt. „Im Familienbetrieb ist die Arbeitswelt 24/7 präsent. Alles vermischt sich.“ Deshalb braucht sie Werkzeuge, die ihr in jeder Situation helfen – im Gespräch mit Familienangehörigen genauso wie im Büro oder im Gewächshaus. „Der Seminarleiter war ein Polizeipsychologe. Ich war überrascht und dachte mir, er kennt unsere berufsspezifischen Probleme gar nicht. Aber er hat sehr gut erklärt, dass es immer um Menschen, ihre Bedürfnisse und ihre Ängste geht, egal welchen Beruf sie ausüben oder woher sie kommen. Aus Unsicherheit und Angst wird schnell Wut. Spätestens dann wird es kritisch. Niemand braucht potentiell gefährliche Situationen.“

Ich fühle mich jetzt sicherer

Genauso wertvoll wie die Seminarinhalte war für Bott der Austausch mit den Berufskolleginnen und -kollegen. „Ich profitiere viel von dem Austausch. Es waren ältere und jüngere Frauen und Männer dabei. Die Gespräche waren sehr offen und vertrauensvoll. Wir stellten alle fest, dass keiner mit seinen Fragestellungen allein ist. Diese Gemeinsamkeiten verbinden.“ Andrea Bott empfiehlt das Deeskalationstraining der SVLFG gerne weiter. „Konflikte schwelen zu lassen ist die schlechteste Lösung. Seit dem Seminar weiß ich, was ich tun kann, damit aus einer Meinungsverschiedenheit kein Streit wird. Ich fühle mich sicherer und es fällt mir leichter, Probleme anzusprechen“, sagt sie nach ein paar Wochen Abstand.

Petra Stemmler-Richter
SVLFG

Linktipps

Terminankündigung: Vom 5. bis 7. November 2024 bietet die SVLFG unter dem Motto „Cool bleiben, wenn’s brenzlig wird!“ ein Deeskalationstraining für ihre Versicherten an. Mehr dazu unter: www.svlfg.de/seminar-deeskalationstraining

Experteninterview: Unter www.svlfg.de/deeskalationstraining gibt Seminarleiter Peter Döscher Tipps, wie sich Personen in Situationen, die drohen zu eskalieren, richtig verhalten. Unsichere Auseinandersetzungen werden so vermieden und eine sachliche, wertschätzende Auseinandersetzung wird wieder möglich.



Bildunterschriften:

Fotos:

Andrea Bott (Mitte) bei der Unterweisung von Saisonarbeitskräften. Sie hat am SVLFG-Deeskalationstraining „Cool bleiben, wenn's brenzlig wird!" teilgenommen.

Grafik:

Die Teilnehmenden des SVLFG-Deeskalationstrainings lernen, kritische Situationen entspannt aufzulösen.

sicher & gesund aus einer Hand

Die Sozialversicherung für Landwirtschaft, Forsten und Gartenbau – kurz SVLFG – ist der Verbundträger der Landwirtschaftlichen Berufsgenossenschaft, Alters-, Kranken- und Pflegekasse. Die SVLFG erbringt übergreifend Leistungen sicher und gesund aus einer Hand und ist der einzige Sozialversicherungsträger für Selbständige und ihre mitarbeitenden Familienangehörigen in der landwirtschaftlichen Sozialversicherung. Mit den Kenntnissen über die besonderen Bedürfnisse der Versicherten und deren Betriebe trägt die SVLFG als Partner im ländlichen Raum zur größtmöglichen Arbeitssicherheit bei und unterstützt bei einer gesundheitsfördernden Lebensweise. Dabei gehören Leistungen wie die Betriebs- und Haushaltshilfe und speziell auf die Grüne Branche zugeschnittene Gesundheitsangebote zum herausragenden Portfolio. Die SVLFG zeichnet sich durch wirkungsvolle, versicherungszweigübergreifende Präventionsarbeit aus. Durch die berufsständische Selbstverwaltung ist die direkte Mitwirkung der Versicherten sichergestellt.

