



SOUVERÄIN

mit Lästern
am Arbeitsplatz
umgehen



Heike BRANDL

KommunikationsCoaching · Heilpädagogik

Inhalt

- Seite 3 Wer ist Heike Brandl?
- Seite 4 Lästern – eine wahre Geschichte
- Seite 5 Checklisten über Lästern
- Seite 7 Lästern wirkt nachteilig auf alle Beteiligten
- Seite 8 5 Tipps, wie du souverän mit Lästern am Arbeitsplatz umgehst
- Seite 12 Und wie geht's weiter?



Wer ist Heike Brandl?

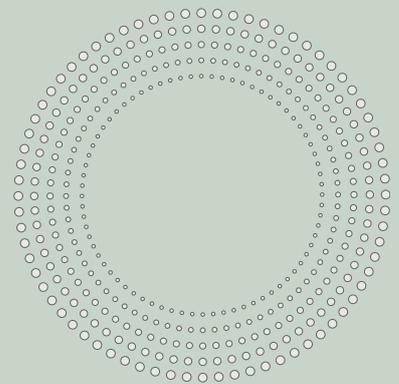
Ich bin Sprach- und Kommunikationstrainerin und Heilpädagogin. Schon seit 2004 begleite ich freiberuflich Kinder im Vorschulalter sowie ihre Eltern und Fachkräfte in Kitas im Rahmen von Frühförderung und Einzelintegration.

2010 entschloss ich mich, in Fortbildungen für Fachkräfte in Kitas mein Wissen über heilpädagogische Themen weiterzugeben. Sowohl in den Beratungsgesprächen oder in der Gruppenarbeit während der Einzelintegration als auch während Inhouse-Fortbildungen beobachtete ich eines immer wieder: Es gab oft Reibereien im Team, Missverständnisse und Lästereien beeinträchtigten die Zusammenarbeit. Das lag nicht am Fachwissen, sondern an der Kommunikation im Team und/oder der Führungskraft.

Eine Weiterbildung zur LINGVA ETERNA Sprach- und Kommunikationstrainerin zeigte Lösungsmöglichkeiten auf. Ich erkannte, dass die 3 Säulen des LINGVA ETERNA Sprach- und Kommunikationskonzepts – Präsenz, Klarheit und Wertschätzung – ganz wesentlich zur gelingenden Kommunikation im Team beitragen können.

Seit 2016 biete ich Sprach- und Kommunikationstraining als individuelles Coaching, Workshops oder Fortbildungen für Schulen, Kitas, Organisationen und Firmen an – Online und in Präsenz.

Ich bin außerdem seit 2017 begeisterte Bloggerin und schreibe Artikel zum Thema Sprache und Kommunikation, deren Wirkung, sowie eigenen Herausforderungen und Überzeugungen.



Eine wahre Geschichte

Vor einiger Zeit hörte ich - unfreiwillig - ein Gespräch zwischen Kolleginnen in einer Kita mit an. Sie sprachen über ihre Kollegin Anja, die an diesem Tag frei hatte. Sie erscheine morgens dauernd unpünktlich zum Dienst. Anja wolle auch noch ständig eine Rauchpause machen, halte die Kolleginnen permanent durch belanglose Fragen von der Arbeit ab und wirke immer gestresst. Das Ganze geschah, während die neue Praktikantin in unmittelbarer Nähe saß und mit den Kindern frühstückte.

Da ich mit einem Kind beschäftigt war, dauerte es eine Minute, bis ich eingreifen konnte. Ich bat die Fachkräfte, das Gespräch an dieser Stelle sofort einzustellen und wies sie darauf hin, wer hier offenbar alles mithören konnte. Ich erklärte ihnen, dass Ort und Zeit für dieses Gespräch unpassend seien, und bat sie, auch den Zweck und den Stil zu reflektieren.

„Was ihr hier macht, ist lästern und damit seid ihr weder den Kindern noch der Praktikantin ein gutes Vorbild. Auch Eltern könnten solche Gespräche einmal unfreiwillig mithören. Wollt ihr das? Ich bin gerne bereit, mit der Gruppenleiterin zu beraten, wie ein effektives Gespräch mit Anja aussehen könnte.“

So setzten wir uns später zusammen und bereiteten ein Gespräch vor. Welche Haltung bringt das Team gegenüber den Kolleginnen mit? Wie kann die Gruppenleiterin ihre Beobachtungen sachlich beschreiben, ohne zu pauschalisieren (ständig, dauernd, ...)?

Mir war es wichtig, Anjas Perspektive einzubeziehen. Welche Gründe hat sie möglicherweise für ihr zu spät kommen? Gibt es familiäre Belastungen, mit denen sie nicht klarkommt? Braucht sie Hilfe? Wäre sie vielleicht dankbar über Anregungen zum Gruppengeschehen? Welche Vereinbarungen können getroffen werden? Wie kann die Leiterin außerdem benennen, dass sie Anjas Bemühungen achtet und ihr vertraut, dass es künftig besser gelingen wird?

"Vertrauen bedeutet, dem anderen keine bösen Absichten zu unterstellen." (Niklas Luhmann)

Ich gehe stets davon aus, dass Menschen in guter Absicht handeln und ihre Arbeit so guttun, wie sie eben können. Diese Wertschätzung zu vermitteln, ist mir wichtig.

Was ist Lästern?

- Über abwesende Personen schlecht reden
- Klatsch und Tratsch verbreiten
- Über jemanden herziehen
- Jemandem etwas nachsagen
- Verhalten oder Eigenschaften von abwesenden Personen negativ bewerten (ohne näheres über die Umstände zu wissen. Und selbst wenn wir etwas über Umstände wissen, steht es uns dann zu, zu bewerten?)

Was ist dann in diesem Zusammenhang wertschätzende Kommunikation?

- Über abwesende Personen freundliche Dinge erzählen
- Fakten berichten
- Mit der betreffenden Person über ihr Verhalten sprechen
- Ihr sagen, mit welchen ihrer Eigenschaften du Schwierigkeiten hast

Wo kommt Lästern vor?

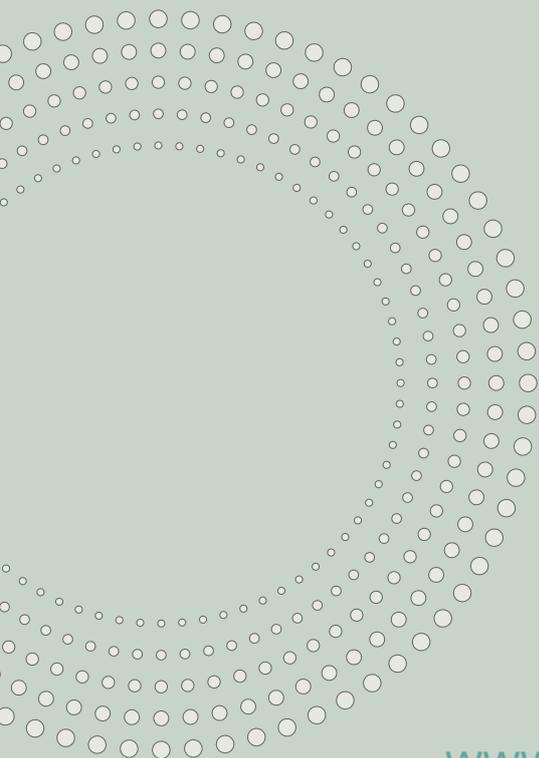
- In der Kita, Schule, Medienwerkstatt oder Arztpraxis, Werkstatt, im Einzelhandel, Büro, Industriebetrieb ...
- Überall wo mehrere Menschen zusammenarbeiten

Warum lästern Menschen so gern?

- Lästern ist eine zutiefst menschliche Verhaltensweise, die teilweise auch sinnvolle Funktionen hat.
- So mag es auch nützlich sein, wenn du etwas über die Schwächen der Kollegin erfährst, mit der du das nächste Projekt bearbeiten sollst. Dann könntest du in einem offenen Gespräch mit einer guten Absprache die Aufgaben kompetenzorientiert verteilen.
- Lästern verbindet. Gemeinsam über einen unbeliebten Chef oder den ständig Frauen anbaggernden Kollegen zu reden, stärkt das gegenseitige Vertrauen und wirkt identitätsstiftend.
- Wir bestätigen uns auch gegenseitig damit unsere Norm- und Wertevorstellungen.
- Das „Ablästern“ dient manchmal auch der Psychohygiene. Wir wünschen uns Trost und Zuspruch, wenn z.B. das letzte Date eine Enttäuschung war.

Oft hat Lästern jedoch andere Gründe:

- Für eine Person ist es die Lust an der Sensation.
- Eine andere Person versucht, sich selbst besser darzustellen und sich dadurch besser zu fühlen, indem sie Dritte schlecht redet. Sie versucht, ihr gekränktes Ego durch das Lästern wieder zu stärken.



... nachteilig auf alle Beteiligten

Wenn ich höre, wie zwei Menschen über jemand Dritten lästern, denke ich erstmal: „Was lästern sie wohl in meiner Abwesenheit über mich?“ und dies beeinträchtigt ganz erheblich mein Wohlbefinden in dieser Situation und mein Vertrauen in die beiden Menschen. Geht es dir auch so?

Diejenige, die lästert und diejenigen, die zuhören, verbreiten negative Worte, Bewertungen, Geschichten. Dies belastet die Stimmung und die Beziehungen. Warst du schon mal diejenige, über die gelästert wurde und hattest keine Möglichkeit, Stellung zu nehmen? Erinnerst du dich an das Gefühl? Die Geschichten und Bewertungen klebten an dir, wie das Pech an der Pechmarie im Märchen.

Überdies ist schnell die Grenze zum Mobbing überschritten. Vorgesetzte legen Wert auf ein gutes Betriebsklima. Merken sie, dass hier regelmäßig jemand lästert und somit das Klima vergiftet, wird das Konsequenzen haben. Möglicherweise verhindert derjenige, der lästert, auch sein berufliches Weiterkommen. Wem wichtige soziale Kompetenzen und ein lösungsorientierter Umgang mit Konflikten fehlen, disqualifiziert sich selbst.

Und ich wiederhole: Für die Wirkung als Vorbild ist es fatal.

So spricht doch alles dafür, bei Unstimmigkeiten oder Verärgerungen am Arbeitsplatz das offene Gespräch zu suchen. Je eher du das tust, desto weniger staut sich an und desto einfacher wird der Gesprächsverlauf sein.

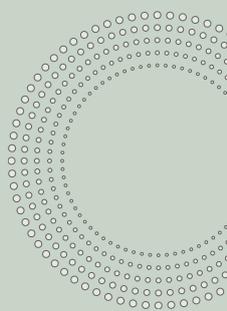
... mit Lästereien am Arbeitsplatz umgehst

1 WERTSCHÄTZUNG STATT LÄSTERN!

Verzichte selbst darauf, negative Kommentare über Dritte abzugeben. Sprich mit deinen Kolleg:innen statt über sie! Bring stattdessen in den Pausengesprächen, in der Kaffeeküche oder beim Mittagessen mit den Kolleg:innen positive Gesprächsthemen ein. Damit gibst du ein gutes Beispiel, und du weißt ja: Sprache steckt an!

Beispiele:

- *„Katrin, du hast den Wochentreff heute wieder großartig vorbereitet! Die Kinder haben gleich verstanden, worum es geht und daher haben alle gut mitgemacht.“*
- *"Petra, dein Protokoll von der letzten Besprechung ist so klar strukturiert und nachvollziehbar, dass ich das Gefühl habe, ich wäre dabei gewesen – obwohl ich krank war.“*
- *„Kims Mama war diese Woche schon dreimal pünktlich. Ich freue mich, dass unser Gespräch Früchte trägt. Und ich habe noch ein paar nette Worte mit ihr gewechselt, um das zu verstärken.“*



... mit Lästereien am Arbeitsplatz umgehst

2 DISTANZIERE DICH!

Ist dir diejenige, die lästert, sowieso unsympathisch oder unwichtig, hilft es meist, sie zu ignorieren und sich mit den sympathischen und wichtigen Kolleg:innen zu verbünden. Dann wird die Person, die lästert, bald merken, dass ihre Strategie erfolglos ist.

Mach deutlich, dass du nicht zu den Lästerschwestern (oder -brüdern) gehörst! Falls du unfreiwillig zuhörst oder gar zu deiner Meinung gefragt wirst, wenn die Kolleg:innen über jemanden lästern, äußere klar dein Desinteresse. Sage ruhig, dass du dich nicht dazu äußern willst, weil

- das am Arbeitsplatz nichts zu suchen hat
- du findest, dass das die Privatangelegenheit der Person ist
- du dich nicht an Spekulationen/Pauschalisierungen/Gerüchten ... beteiligen willst
- du das lieber mit der Kollegin/dem Kollegen persönlich besprechen willst
- du nicht alle Details der Angelegenheit kennst

3 PFLEGE EINE FEHLERKULTUR!

- Verbreitet jemand deine Fehler oder Schwächen, gehe möglichst umgehend und ehrlich darauf ein. Entschuldige dich, erkläre kurz, wie es dazu kam und zeige einen Weg auf, wie du künftig damit umgehen willst.
- Bist du Führungskraft, dann pflege einen offenen Umgang mit Fehlern und Verhalten, wertschätzend, sachlich – nicht über den einzelnen Menschen.
- Benenne einzelne Aspekte und verzichte auf Pauschalisierung, Abwertung und Anklage!

... mit Lästereien am Arbeitsplatz umgehst

4 SCHAFFE KLARHEIT!

- Geht es um Gerüchte über dich, an denen nichts dran ist, weise diese möglichst umgehend und begründet zurück. Zögere nicht, sonst bleibt doch etwas hängen. Bleibe außerdem sachlich und verzichte auf emotionale Äußerungen.
- Beobachtest und hörst du, dass über Dritte gelästert wird, Sorge für Klarheit! Lästern entsteht nur, wenn es zugelassen wird. Nimm deine Führungsaufgabe deutlich wahr! Ein klares: "Ich dulde hier keine üble Nachrede. Bitte stell das ab!", sollte reichen, wenn du als Respektsperson wahrgenommen werden willst.
- Ist diejenige, die die unwahren Gerüchte verbreitet, eine Rivalin oder jemand, der wirklich Einfluss am Arbeitsplatz hat, gilt es, sofort zu reagieren. Suche zunächst das Gespräch unter vier Augen und mache deutlich, dass du ihr Verhalten weder gutheißen noch tolerieren wirst. Sollte das noch nicht ausreichend sein, zeige in einer Teambesprechung auf, wie die Sachlage wirklich ist. Bleibe möglichst souverän und gelassen und mache damit das unprofessionelle Verhalten der Kollegin deutlich.
- Dokumentiere ernsthafte Verleumdungen auch schriftlich. So kannst du in einem Gespräch mit deiner Führungskraft auch nachweisen, was läuft und gegebenenfalls sogar rechtliche Schritte einleiten.

... mit Lästereien am Arbeitsplatz umgehst

5 FÖRDERE GUTE KOMMUNIKATION!

- Tu etwas für ein positives Betriebsklima. Mit der Weihnachtsfeier ist das nicht getan. Du sprichst ganzjährig mit den Anderen! Es gehört zur Fürsorgepflicht einer Führungskraft, dass dies in einer Art und Weise geschieht, die klar und wertschätzend ist.
- Lass dein Team in einem Seminar erleben, was zu achtsamer und wertschätzender Kommunikation gehört. Das LINGVA ETERNA Sprach- und Kommunikationstraining bietet dafür eine hervorragende Grundlage.
- Da kann es zum Beispiel um Besprechungen im Team gehen oder auch darum, wie ihr eure Beziehungen pflegen könnt.

Wie gehts weiter?

Mit diesen Tipps wirst du schon mal den Lästereien an deinem Arbeitsplatz neu begegnen. Das ist ein großer Schritt in Richtung Wertschätzung. Bleib dran, auch wenn es manchmal Überwindung kostet.

Auf meinem Blog kannst du noch weiter stöbern und eine Menge Tipps für klare und wertschätzende Kommunikation finden. Manche Themen brauchen nur ein wenig Aufmerksamkeit. Das ist so bei „Marotten“ wie zum Beispiel Füllwörtern.

Doch ehrlich gesagt: Sprach- und Kommunikationstraining heißt so, weil es Training ist – und Training braucht. Dann bedarf es deines ganzen Willens und einer guten Portion Übung, um dir eine neue Kommunikations-Strategie oder klare Grammatik anzueignen.

Willst du mit klarer Sprache mehr erreichen?

Dann buche [hier](#) ein kostenloses Vorgespräch für ein individuelles Coaching oder eine Fortbildung für deine Kita, deine Firma oder Einrichtung.

Du telefonierst lieber? Hier ist meine Nummer: 09352 807887



*Lernen ist immer
Persönlichkeitsentwicklung.
Bist du bereit?*