

Der Umgang mit ängstlichen Mitarbeiter*innen.

Unser Alltag wird aktuell vom Corona-Virus bestimmt. Im Fokus stehen neben den medizinischen auch die wirtschaftlichen Folgen: Umsatzeinbrüche, Personalausfälle oder -überhänge, Kurzarbeit sowie die Unplanbarkeit der Zukunft. Diese Situation stellt uns alle – Mitarbeiter*innen wie Führungskräfte – vor neue Herausforderungen. Wie Sie als Führungskraft mit den Ängsten Ihrer Beschäftigten gut umgehen können, sollen Ihnen die folgenden fünf Tipps zeigen.

Ein Beitrag der Betriebspsycholog*innen aus dem Bereich Lifecare von TÜV Rheinland.

Angst ist eine normale emotionale Reaktion, die von jedem Menschen erlebt wird und überlebensnotwendig ist. Neue Bedrohungen lösen stärkere Ängste aus, als bereits bekannte, ganz unabhängig von dem objektiven Risiko. Dass wir in der aktuellen Situation also Angst empfinden, ist normal und sogar hilfreich, sofern sie ein moderates Maß nicht übersteigt. Denn sie lässt uns vorsichtiger werden.

Zu viel Angst wirkt sich dagegen negativ aus. Die Folge: Wir können uns nicht mehr richtig konzentrieren, machen Fehler und unsere Leistungsfähigkeit sinkt.

ANGST BESTEHT IMMER AUS 3 KOMPONENTEN:

- Gedanken → „Ich könnte sterben.“
- Körperliche Symptome → Herzrasen, Übelkeit, Unruhe etc.
- Verhalten → Flucht aus der Situation, Vermeidung, aggressives Verhalten

WAS KÖNNEN FÜHRUNGSKRÄFTE TUN, WENN MITARBEITER*INNEN STARKE ÄNGSTE IM UNTERNEHMENSKONTEXT ENTWICKELN?

1. **Blieben Sie möglichst im persönlichen Kontakt zu den Mitarbeiter*innen.** Wir Menschen sind soziale Wesen und gerade in Zeiten von Unsicherheit ist es wichtig, dass Sie in Kontakt



bleiben. Machen Sie aktiv ein Beziehungsangebot, indem Sie nachfragen, wie es Ihren Beschäftigten geht. Ist dies durch eine erhöhte Infektionsgefahr persönlich nicht möglich, telefonieren oder skypen Sie regelmäßig mit ihnen.

2. Informationen

Die beste Strategie gegen Angstverbreitung ist ausreichende Information. Wägen Sie ab – zu viele Informationen und zu viele Details sind oft eher verunsichernd. Beraten Sie sich hier in kurzen Abständen mit Ihrem Präventionsteam und halten Sie Kontakt zu den lokalen Behörden wie den Gesundheitsämtern, aber auch zu den Behörden, die klare Leitlinien und Fakten zum Umgang mit dem Corona-Virus in Deutschland aufbereiten. Setzen Sie deren Empfehlungen verbindlich um und informieren Sie auch immer darüber, auf welcher Grundlage Sie gerade entscheiden (durchaus mit der Einschränkung: „Auf Basis meines heutigen Wissens“).

3. Sorgen Sie für Sicherheit und Wohlbefinden

Ein starker Hebel zur Beruhigung von Angstgefühlen ist: Seien Sie Vorbild! Verfallen Sie selbst nicht in Panik. Aber nehmen Sie die Lage bitte ernst. Benennen Sie klar Ihre handlungsleitenden Prinzipien in der aktuellen Situation. Formulieren Sie eindeutige Regeln z.B. zu Kundenterminen, Meetings, Weiterbildungsveranstaltungen. Geben Sie die Möglichkeit zum Homeoffice. Verändern Sie Ihre Meetings auf virtuelle Plattformen.

Gehen Sie auf individuelle Bedürfnisse nach Schutz ein. Falls Ihre Beschäftigten noch zu ihrem Arbeitsplatz kommen: Sorgen Sie für eine positive Arbeitsatmosphäre. Lassen Sie mehr kleine Pausen zu, achten Sie in Büros auf häufiges Stoßlüften.

4. Bieten Sie praktische Hilfe und Lösungen an

Muss für die private Situation etwas organisiert werden? Müssen Eltern Kinder zu Hause betreuen? Erkundigen Sie sich bei Ihren Mitarbeiter*innen. Berücksichtigen Sie diese Aspekte in der Arbeitsorganisation und zeigen Sie hier soweit möglich Entgegenkommen.

5. Soziale Unterstützung aufbauen

Gibt es im Unternehmen bereits psychologische Ersthelfer*innen oder andere Vertrauenspersonen? Diese sollten von den Kernaufgaben entbunden werden, um ganz für die Sorgen der Beschäftigten zur Verfügung stehen zu können. Achten Sie ganz besonders auf den Schutz dieser Personen. Auch sie sollten eher telefonisch oder per Videoschaltung für die Mitarbeiter*innen verfügbar sein.

Auch wir unterstützen Sie und Ihre Mitarbeiter*innen in der aktuellen Situation. Melden Sie sich jederzeit gerne bei uns.

#gemeinsamdurchdiekrise

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

AMD TÜV Arbeitsmedizinische Dienste GmbH
Fachgebietsleiterin Arbeits-, Betriebs- und Organisationspsychologie
Dipl.-Psych. Iris Dohmen
Alboinstr. 56 · 12103 Berlin
Tel. 0800 66 49 06 20
gemeinsamdurchdiekrise@de.tuv.com

