

Dr. Anne Katrin Matyssek

KULTURPOST-**AUSGABE_04**

Wer fehlt, gehört dazu

Wie Ihre Führungskräfte mit einer einfachen Geste
Kontakt halten, ganz ohne großes Gespräch

SO LESEN SIE DIESE AUSGABE

FÜR SIE

ZUM EINSETZEN

ZUM WEITERGEBEN

JEDEN MONAT
RÜCKENWIND
FÜR SIE
UND FÜR IHRE
ANWESENHEITS-
KULTUR



Worum geht es diesen Monat?

Heute geht es in 12 Minuten darum, wie Sie Führungskräfte dazu bewegen, mit langzeiterkrankten Beschäftigten in Kontakt zu bleiben.

1 Ein Zufallsfund

Sie erfahren nebenbei, dass sich bei einem Mitarbeiter seit drei Monaten niemand gemeldet hat. Die Führungskraft sagt: „Ich wollte ihn nicht stören.“

2 Nach der Rückkehr

Eine Beschäftigte erzählt Ihnen, sie habe sich während der Krankheit „wie abgemeldet“ gefühlt. Keine Karte, kein Anruf, nichts.

3 In der Runde

Sie sprechen das Thema bei den Führungskräften an und hören: „Das ist Datenschutz. Da halte ich mich lieber raus.“

Vielleicht kennen Sie solche Momente, und vielleicht ärgern sie Sie auch. Das ist verständlich. Der gute Wille ist meistens da. Was Führungskräften fehlt, ist ein Bild davon, wie Kontakt ohne Druck aussieht. Dieses Bild können Sie ihnen geben.

Warum Führungskräfte sich nicht melden

Vielleicht denken Sie, die Führungskräfte hätten kein Herz oder würden sich nicht interessieren. Das muss aber nicht unbedingt stimmen. Haben Sie immer im Hinterkopf, dass es auch durchaus positive oder „neutrale“ Gründe für das Schweigen der Führungskraft geben kann:

Die Sorge, Druck zu machen.

Ein Anruf könnte als versteckte Frage ankommen, wann es endlich weitergeht. Also meldet man sich lieber gar nicht und hält das für Rücksicht.

Unsicherheit beim Datenschutz.

Viele wissen nicht, was sie fragen oder dem Team erzählen dürfen, und schweigen deshalb ganz. Meiner Erfahrung nach reicht oft ein klarer Satz von Ihnen, was erlaubt ist.

Das Team organisiert sich um die Lücke.

Nach ein paar Wochen ist die Arbeit verteilt, und die erkrankte Person gerät aus dem Blick. Aus den Augen, aus dem Sinn, ganz ohne böse Absicht.

**AUCH
SCHWEIGEN
WIRKT. NUR
HALT
NEGATIV**

Am besten wäre, man klärt das schon vorab: Die erkrankte Person entscheidet selbst, wie viel Kontakt sie möchte. Das Angebot allein zählt schon.

Die Botschaft für Ihre Führungskräfte

Diesen Gedanken möchten Sie Ihren Führungskräften diesen Monat mitgeben: Wer lange krank ist, gehört trotzdem zum Team, und das darf er / sie spüren.

„Ihr Platz bleibt frei.“

ZUGANG DES MONATS: DER ROLLENTAUSCH

Führungskräfte versetzen sich in die Lage der erkrankten Person. Wer sich selbst vorstellt, wie es ist, 3 Monate zu Hause zu sein, die / der versteht schnell, wie viel ein kurzer Gruß bedeutet.

SO NUTZEN SIE DEN SATZ

Als Einstieg

Erzählen Sie in der Runde vom weiterhin belegten / frei gehaltenen Platz am Tisch, bevor Sie über Kontakt sprechen.

Als fertiger Satz

Führungskräfte können ihn wörtlich schreiben: „Ihr Platz bleibt frei. Wir freuen uns auf Sie, ganz ohne Eile.“

Als Karte

Zum Ausdrucken als Werkzeug auf Seite 8, für Führungskräfte, die nicht wissen, was sie schreiben sollen.

So bringen Sie den Rollentausch ins Gespräch

1 Im Einzelgespräch

Wenn eine Führungskraft zögert, fragen Sie ruhig nach, und lassen Sie die Antwort wirken.

IHR SATZ

„Stellen Sie sich vor, Sie wären drei Monate weg. Woran würden Sie merken, dass Sie noch dazugehören?“

2 In der Führungskräfte-Runde

Klären Sie gemeinsam, welche Wege des Kontakts es gibt, immer mit Einverständnis der erkrankten Person.

IHR SATZ

„Was davon wäre Ihnen selbst recht: Team-Rundmail, Karte oder ein kurzer Anruf im Monat - nach vorheriger Vereinbarung?“

3 Bei der Geschäftsführung

Machen Sie die Rechnung einfach und menschlich.

IHR SATZ

„Kontakt kostet einen Anruf im Monat. Wer sich bei der Rückkehr fremd fühlt, braucht viel länger, um anzukommen.“

Wenn der Einwand kommt

DER EINWAND DES MONATS „Ich will doch keinen Druck machen.“

WAS NICHT GUT ANKOMMT

- Die Sorge als übertrieben abtun
- Kontakt zur Pflicht machen
- Auf das BEM verweisen und es dabei belassen

WAS BESSER FUNKTIONIERT

- Die Sorge würdigen: „Gut, dass Sie daran denken.“
- Kontakt ohne Rückkehrfrage vorschlagen
- Den Satz mitgeben: „Sie müssen nicht antworten.“

IHRE ANTWORT IN EINEM SATZ

„Das Sich-Melden als solches macht keinen Druck. Und Ihre Frage nach der Rückkehr ist berechtigt. Stellen Sie sie offen und getrennt vom Gruß, dann bleibt der Gruß einfach ein Gruß und sagt einfach das Wichtigste, nämlich: ‚Sie gehören dazu.‘“

Eine Geschichte zum Weitererzählen

Eine Pflegekraft war fast ein halbes Jahr krank. In dieser Zeit bekam sie jeden Monat die Team-Rundmail, sie war also weiterhin im Verteiler.

Und darunter stand immer eine Zeile ihrer Stationsleitung, mal nur „Wir denken an Sie“, mal ein Foto vom neuen Pausenraum.

Geantwortet hat sie fast nie. Aber am ersten Tag zurück kannte sie die zwei neuen Kolleginnen, die während ihrer Abwesenheit dazu gekommen waren, schon mit Namen.

„Ich musste nicht wieder ‘neu’ anfangen, denn ich war nie wirklich weg“, meinte sie. „Ich bin einfach zurückgekommen.“

Wo Sie sie erzählen

In der Führungskräfte-Runde, bevor Sie über Wege des Kontakts sprechen. Ohne Kommentar danach. Die Frage „Und bei uns?“ kommt meist von selbst.

Ihr Werkzeug des Monats

Die Karte „Ihr Platz bleibt frei.“

**Ihr Platz bleibt frei.
Wir denken an Sie.**

Platz für eine handschriftliche Zeile

WARUM ES OHNE ÜBERZEUGUNGSARBEIT WIRKT

Eine Karte verlangt kein Telefonat und keine passenden Worte im richtigen Moment. Sie hält den Kontakt, bis ein Gespräch möglich ist. Und das Team sieht: Hier wird niemand vergessen.

SO STELLEN SIE ES BEREIT

- Ein kleiner Kartenvorrat bei jeder Führungskraft, im Aufsteller oder in der Schublade
- Als Vorlage im Intranet, auch als kurzer Mail-Text
- In der Führungskräfte-Runde, zusammen mit der Geschichte von Folie 7

NACHSCHUB

Lieber fertige Karten auslegen?
>> Schauen Sie auf Seite 13 (als pdf und als ppt)

Und am ersten Tag zurück

Das Gegenstück zur Karte ist die Willkommens-Notiz. Die Führungskraft wählt einen Satz, unterschreibt und legt die Notiz am ersten Tag auf den Schreibtisch oder schickt sie per Mail.

1 Zum Ankommen

„Schön, dass Sie wieder da sind! Nehmen Sie sich die Zeit, in Ruhe anzukommen.“

Unterschrift

2 Vom ganzen Team

„Willkommen zurück im Team! Wir freuen uns auf Sie.“

Unterschrift

3 Mit Rückendeckung

„Ihre Gesundheit hat immer Vorrang. Schön, dass Sie wieder an Bord sind.“

Unterschrift

Falls jemand nach Präsentismus fragt: Wer sich willkommen fühlt, muss nicht halb krank zurückkommen, um zu beweisen, dass er dazugehört. Und wer wieder da ist, darf erst einmal mit halber Kraft ankommen. Die Notiz würdigt den Menschen, nicht die volle Leistung.

Kontakt halten in vier Schritten

Diese Seite können Sie so, wie sie ist, an Ihre Führungskräfte weitergeben.

1

Früh fragen

Klären Sie zu Beginn einer längeren Krankheit, ob und wie Kontakt gewünscht ist: „Darf ich mich ab und zu melden?“

2

Kurz und regelmäßig

Einmal im Monat drei Zeilen können den Weg bereiten für ein Telefonat. Dabei erst am Ende die Frage, wann es weitergeht.

3

Das Team einbinden

Grüße, Rundmail, eine Karte vom ganzen Team, immer nur mit Einverständnis der erkrankten Person.

4

Gesundheit bleibt privat

Keine Fragen nach Diagnose oder Behandlung. Das BEM läuft getrennt davon, mit eigener Einladung.

MERKSATZ Kontakt halten gehört zu Schiene 1, für alle. Das BEM ist Schiene 3.

Aus der Praxis

STADTWERKE

Die BGM-Leiterin stellte zu Beginn der Führungskräfte-Runde einen leeren Stuhl in die Mitte und fragte nur: „Wer fehlt bei Ihnen gerade?“
Danach sprach die Runde eine halbe Stunde über Fehlzeiten, aber auch über Kontakt.

KLINIK

Eine Personalreferentin gab den Stationsleitungen die Seite mit den vier Schritten (Seite 10) und die Willkommenskarte von Seite 13. Eine von ihnen schrieb daraufhin zum ersten Mal einer Kollegin, die seit Monaten krank war.

KRANKENKASSE

Das BGM richtet gemeinsam mit dem Betriebsrat einen Weg ein, über den Langzeiterkrankte auf Wunsch weiter die Mitarbeiterzeitung bekommen.

Für Sie selbst

Oft sind Sie diejenige, die weiß, wer gerade lange krank ist, und die sich im Stillen fragt, ob sich eigentlich jemand meldet. Manche fangen dann an, selbst anzurufen und Karten zu schreiben, für alle. Und wer meldet sich eigentlich bei Ihnen, wenn Sie mal ausfallen?

Meiner Erfahrung nach ist das auf Dauer zu viel für eine Person, und es nimmt den Führungskräften eine Aufgabe ab, die zu ihnen gehört. Ihre Rolle ist größer und leichter zugleich:

Sie zeigen, wie es geht, und die Führungskräfte tun es.

Herzlich,

Ihre Anne Katrin Matyssek

GEDANKE ZUM MITNEHMEN

Sie müssen nicht alle Verbindungen selbst halten. Es reicht, wenn Sie zeigen, wie es geht. Und wenn Sie es den Führungskräften leicht machen.

Zum Vertiefen

AUDIO · 5 MIN.

Wenn Führungskräfte zögern

Zum Hören unterwegs, gesprochen von mir.



ANLEITUNG · 2 SEITEN

Der leere Stuhl

So setzen Sie das Bild in der Führungskräfte-Runde ein.



ZUM AUSDRUCKEN

Karte und Willkommens-Notiz

Für die Zeit der Krankheit und den ersten Tag zurück.

[Als PowerPoint zum Anpassen >](#)



GESUNDHEITSPOST 068

Einsam trotz Team

Zum Verteilen, mit Gesprächs-Einstieg und Mini-Karte zum Ausdrucken.



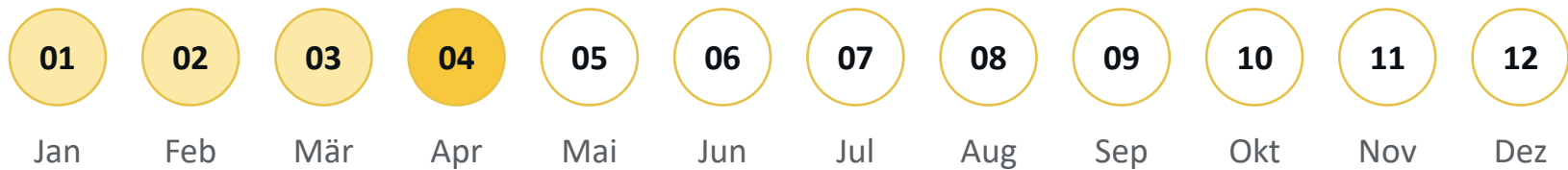
IHRE ERFAHRUNG

Was haben Sie ausprobiert? Erzählen Sie es mir: kulturpost@do-care.de

Ihr Weg durchs Jahr

Ein Schritt pro Monat, mit dem die Kulturpost in Ihrem Haus ankommt.

Sie sind hier



IHR SCHRITT IM APRIL

Einen Pilotbereich gewinnen: eine Führungskraft, die ausprobiert, mit Abwesenden in Kontakt zu bleiben.

Ergebnis: Ein Bereich, der startet. Wenn der Schritt diesen Monat nicht passt, ist das in Ordnung. Er läuft Ihnen nicht weg.

PASST DAZU

Praxis-Paket 5 >>

<https://www.do-care.de/praxis-paket-5-wir-freuen-uns-auf-sie/>

do care!® · Positives Fehlzeiten-Management