

Kommunikation für Sicherheitsbeauftragte

von
Dr. Renate Mayer

1. Auflage

ESV Berlin 2015

Verlag C.H. Beck im Internet:
www.beck.de

ISBN 978 3 503 15881 2

Kommunikation für Sicherheitsbeauftragte

von
Dr. Renate Mayer

ERICH SCHMIDT VERLAG

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Weitere Informationen zu diesem Titel finden Sie im Internet unter

[ESV.info/978 3 503 15881 2](http://ESV.info/978_3_503_15881_2)

ISBN 978 3 503 15881 2

Alle Rechte vorbehalten

© Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG, Berlin 2015

www.ESV.info

Dieses Papier erfüllt die Frankfurter Forderungen der Deutschen Nationalbibliothek und der Gesellschaft für das Buch bezüglich der Alterungsbeständigkeit und entspricht sowohl den strengen Bestimmungen der US Norm Ansi/Niso Z 39.48-1992 als auch der ISO Norm 9706.

Druck: Strauss, Mörlenbach

Vorwort

Sobald ein Unternehmen in Deutschland mehr als 20 Beschäftigte hat (in Unternehmen mit besonderen Gefahren auch unterhalb dieser Mindestanzahl), hat der Unternehmer unter Beteiligung des Betriebs-/Personalrats Sicherheitsbeauftragte zu bestellen. Das bedeutet: es gibt sie zahlreich und praktisch überall. In Deutschland üben derzeit ca. 510 000 Personen dieses Amt ehrenamtlich aus [1]. Das ist fast dreimal so viel wie die gegenwärtige Stärke der Bundeswehr. Vielleicht ist der Vergleich ein wenig ungewöhnlich, aber er veranschaulicht doch, wie groß die Anzahl der Sicherheitsbeauftragten und damit die Kontaktfläche in die Gesellschaft ist, hier speziell zu den abhängig Beschäftigten in den Unternehmen der deutschen Wirtschaft. Theoretisch stehen 510 000 Akteure bereit, um das Thema *Sicher und gesund arbeiten* voranzubringen. Wenn diese motiviert und mit den notwendigen Ressourcen ausgestattet sind, können sie optimal wirken und viel bewegen. Sicherheitsbeauftragte sind auch aus diesem Grund mit Abstand die größte Zielgruppe der berufsgenossenschaftlichen Ausbildungsmaßnahmen.

Die Idee der Funktion der Sicherheitsbeauftragten ist,
„den Unternehmer bei der Durchführung der Maßnahmen zur Verhütung von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten zu unterstützen.“

Im Sozialgesetzbuch VII § 22 sowie der Unfallverhütungsvorschrift „Grundsätze der Prävention“ § 20 wird weiterhin präzisiert:
„insbesondere sich von dem Vorhandensein und der ordnungsgemäßen Benutzung der vorgeschriebenen Schutzeinrichtungen und persönlichen Schutzausrüstungen zu überzeugen und auf Unfall-

und Gesundheitsgefahren für die Versicherten aufmerksam zu machen.“ [1], [2]

Da der Unternehmer nicht immer überall selbst seinen Pflichten und Aufgaben nachgehen kann, sucht er sich durch die Sicherheitsbeauftragten Unterstützung vor Ort. Diese erkennen aufgrund ihrer Orts-, Sach- und Fachkenntnis in ihrem Arbeitsbereich Unfall- und Gesundheitsgefahren sehr früh und sind aufgefordert adäquat darauf zu reagieren.

► *Sicherheitsbeauftragte unterstützen den Unternehmer und die Fachkräfte für Arbeitssicherheit vor Ort.* ◀

Sicherheitsbeauftragte unterstützen die für Arbeitssicherheit Verantwortlichen im Unternehmen und wirken durch ihre Präsenz und Vorbildfunktion, vor allem aber auch über ihre Kommunikation auf ihr Umfeld ein, um sicherheitsgerechtes Verhalten zu fördern. Als Kollegen kommunizieren sie auf Augenhöhe, was Herausforderungen mit sich bringt.

„Hör mal, mir ist hier noch nie was passiert!?“ oder *„Arbeitssicherheit ist wichtig, aber wichtiger ist die Produktion, die muss laufen!“* sind Beispiele für Entgegnungen, die Sicherheitsbeauftragte zu hören bekommen können. Obwohl sich die Sicherheitsbeauftragten für positive Ziele – Sicherheit und Gesundheit – engagieren, kann es durch wiederholte Zurückweisung oder Ablehnung zur Frustration des Sicherheitsbeauftragten und auch zum Sympathieverlust bei den Kollegen kommen.

Da Sicherheitsbeauftragte nicht weisungsbefugt sind, bleibt ihnen vor allem das persönliche Gespräch, um auf Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzte und andere Akteure im betrieblichen Arbeitsschutz einzuwirken. Das vorliegende Buch soll Sicherheitsbeauftragte genau darin unterstützen. Es geht nicht darum zu zeigen,

wie man dabei Gesprächspartner am besten im Sinne der eigenen Ziele manipulieren kann.

Vielmehr geht es um

- Anregungen für kooperative Gesprächsstrategien,
- Nutzen von positiven Gesprächsanlässen,
- Einsichts- und Motivationsarbeit auch an Stellen, wo Einsicht manchmal schwierig und Motivation nicht vorhanden ist, und
- situativ unterschiedliche Gesprächsstrategien, vom diplomatischen Fingerspitzengefühl bis zur provokativen Humorintervention.

Es geht also um Gespräche, die von Sicherheitsbeauftragten geführt werden,

- damit sich Kollegen eigenverantwortlich um ihre eigenen Sicherheitsbelange und um die der Kollegen bemühen,
- damit alle vereinbarten und vorgeschriebenen Maßnahmen zur Vermeidung von Unfällen, Verletzungen und gesundheitlichen Beeinträchtigungen umgesetzt werden,
- damit Sicherheitsbeauftragte mit ihren Führungskräften optimal zusammenarbeiten und
- damit Vorgesetzte ihre Einflussmöglichkeiten optimal nutzen können, um mehr Sicherheit und Gesundheit für alle zu erreichen.

► *Das wichtigste Instrument für Sicherheitsbeauftragte ist das persönliche Gespräch.* ◀

Aus diesem Grund hat dieses Buch folgenden Aufbau: Ausgehend von der Rolle, der Funktion und Aufgabenstellung der Sicherheitsbeauftragten im Betrieb wird das persönliche Gespräch als wichtigstes Werkzeug abgeleitet. Im Anschluss daran erfolgt eine Charakterisierung der Kommunikation von Sicherheitsbeauftragten. Konkret behandelt werden Adressaten, Ziele und Anlässe für Ge-

sprache von Sicherheitsbeauftragten. Die sich daraus ergebenden Chancen und Herausforderungen werden dargestellt. Ein darauf folgender Praxisteil gibt konkrete Tipps und Hinweise für unterschiedliche Gesprächsarten, z.B. mit bestimmten Gesprächspartnern, zu verschiedenen Gesprächsanlässen oder Gesprächsinhalten und erörtert mögliche Gesprächsstrategien. Ein weiteres Kapitel widmet sich speziell dem Humor und seinen Möglichkeiten sowie Grenzen als Werkzeug in der Kommunikation der Sicherheitsbeauftragten.

Dieses Buch kommt aus der Praxis, denn es bezieht sich auf eine Vielzahl von Kommunikationsseminaren mit Sicherheitsbeauftragten. Praxisbeispiele wurden anonymisiert, Ähnlichkeiten mit realen Personen sind rein zufällig.

Dank gilt allen Sicherheitsbeauftragten, die während der vielen Seminare, Trainings und Aktionstage zur Entstehung dieses gesammelten Erfahrungswissens beigetragen haben. Aufgrund ihrer Anonymität in den Seminargruppen ist ein persönliches Zitieren von besonders guten Entgegnungen, Gesprächseinstiegen und Sprüchen leider nicht möglich.

Ebenfalls danken möchte ich meinen Trainer-Kollegen von THEATER-INTERAKTIV, die gemeinsam mit mir seit Jahren diese Trainings durchführen.

Wegen der besseren Lesbarkeit und Übersichtlichkeit werden eine Reihe von Funktionsbezeichnungen nur in der männlichen Form benutzt (Beispiele: Sicherheitsbeauftragter, Kollege, Chef, Betriebsarzt). Es sind, soweit nicht anders gekennzeichnet, mit Nennung der männlichen Form immer beide Geschlechter gemeint.

Dornstadt, März 2015

Inhalt

1	Kommunikation für Sicherheitsbeauftragte	13
2	Kommunikation – in der Theorie	17
2.1	Definitionen und Grundlagen	17
2.2	Persönlichkeits- und Kommunikations-Modelle	30
2.1.1	Das Strukturmodell der Psychoanalyse	30
2.2.2	Die vier Seiten einer Nachricht	34
2.3	Kommunikationsrichtungen	42
2.4	Kommunikationsanlässe	44
2.4.1	Negativ bewertete Kommunikationsanlässe	44
2.4.2	Positiv bewertete Kommunikationsanlässe	46
2.5	Konsequenzen – Chancen und Herausforderungen	55
3	Kommunikation in der Praxis	59
3.1	Gespräche mit Kollegen	59
3.1.1	Gesprächsphase 1 – Einstieg und Überleitung zum eigentlichen Gesprächsanlass	61
3.1.2	Gesprächsphase 2 – worum geht es eigentlich?	65
3.1.3	Gesprächsphase 3 – verbindlicher Abschluss und Vereinbarung	71
3.1.4	Ein typisches Beispiel	73

3.2	Kommunikation mit der Führungskraft	81
3.2.1	Allgemeine Voraussetzungen	81
3.2.2	Gespräche mit Vorgesetzten über das Delegations- missverständnis	84
3.2.3	Gespräche mit Vorgesetzten über notwendige Maßnahmen/Investitionen	85
3.2.4	Allgemeine Tipps für Gespräche mit Vorgesetzten	87
3.3	Sonderfall „Tatort Büro“	88
3.4	Kommunikation – was tun, wenn es einfach nicht klappt?	91
3.5	Persönliche Themen ansprechen, z. B. psychische Belastung	95
4	Humorstrategien	107
4.1	Humor als persönliche Ressource	107
4.2	Humor im persönlichen Gespräch	111
4.3	Wo Humor nicht passt	113
5	Zusammenfassung und Ausblick	115
6	Literatur	121
7	Glossar verwendeter Fachbegriffe und Abkürzungen	125