

Störungen in der Zusammenarbeit ansprechen

„Wo immer Menschen miteinander schaffen, machen sie sich zu schaffen.“

Wie können Sie eine Störung so ansprechen, dass ein anderer Mensch verstehen kann,

- worum es Ihnen geht und
- was Sie wollen

OHNE DASS ER SICH ANGEGRIFFEN FÜHLT?

1. Bereiten Sie die Basis für ein Gespräch vor
wertschätzend
2. Beschreiben Sie das Verhalten/Geschehen das Sie stört
objektiv, konkret, keine Interpretation/Bewertung
3. Benennen Sie die Konsequenzen, die das für Sie hat
sachlich, greifbar und konkret
4. Sagen Sie, welche Gefühle/Gedanken die Situation bei Ihnen auslöst
und was Ihr Bedürfnis ist
subjektiv

statt:

*Ich bin...,
weil du....*

besser:

*Ich bin...,
weil mir wichtig ist....
weil ich brauche...
weil ich gerne hätte....
weil mir am Herzen liegt...
weil ich Wert lege auf...
weil ich möchte....*

5. Sagen Sie, was Sie brauchen oder sich an Veränderung wünschen
zukunfts- und lösungsorientiert

Zur Verdeutlichung ein kleines Beispiel dazu:

Heute um 09.00 Uhr fand eine Präsentation für einen potentiellen Kunden statt. Gemeinsam mit ihrem Kollegen Peter hatten sie die Präsentation aufbereitet und besprochen sie auch gemeinsam vorzustellen. Um sich noch über ihre Rollenverteilung in der Präsentation abzustimmen hatten Sie sich mit Peter bereits um 08.30 Uhr verabredet. Um 09.00 Uhr kam Peter angehetzt, entschuldigte sich kurz bei Ihnen mit den Worten: „Tut mir leid, ich hab´s leider nicht geschafft – wird schon klappen.“ Er startete die Präsentation und führte sie letztendlich allein durch. Der Kunde ist begeistert, Peter scheint zufrieden zu sein. Sie sind unzufrieden und möchten Ihren Unmut ansprechen.

1. Peter ich würde gerne mit dir etwas besprechen. Hast du gerade ein paar Minuten Zeit?
(Peter kann prüfen, ob er gerade offen ist für ein Gespräch und kann sich darauf einstellen)
2. Wir hatten uns für heute morgen 8.30 Uhr verabredet um unsere Rollenverteilung in der Präsentation abzustimmen. Ich war 8.30 Uhr da, du bist um 9.00 Uhr erschienen und hast mit der Präsentation gestartet.
(Peter hat nun eine klare Orientierung, wovon ich spreche)
3. Das hatte zur Folge, dass ich nicht wusste, wie ich mir die Präsentation mit dir spontan, ohne Abstimmung teilen könnte und du die Präsentation letztendlich allein gemacht hast und ich passiv dabei saß.
(Peter kann nun nachvollziehen, welche Konsequenzen für mich aus der Situation heraus entstanden sind)
4. Ich bin ärgerlich und unzufrieden, weil mir wichtig ist, meine Arbeitsergebnisse selbst vor dem Kunden zu präsentieren.
(Peter weiß nun, welche Gefühle bei mir entstanden sind und was mein Bedürfnis gewesen wäre)
5. Ich wünsche mir, dass wir eine Lösung finden, wie wir solche Situationen in Zukunft vermeiden können. Was meinst du dazu?
(Peter kann nun seine Gedanken dazu formulieren und sich an der Suche nach einer Lösungsmöglichkeit beteiligen)

Probieren Sie es doch gleich mal aus?

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg!