

 **Beispiellösung: Basistechniken der MI**

Aufgabenstellung: Stellen Sie sich vor, Sie sind eine Führungskraft. Im Folgenden sehen Sie Aussagen Ihrer Mitarbeitenden. Reagieren Sie mittels der Basistechniken auf diese Aussagen!

A) Mitarbeiterin: „In den letzten Tagen bin ich leider mehrmals zu spät zur Arbeit erschienen. Das Problem hatte ich in der Schulzeit auch schon. Dort konnte ich es lösen, indem ich mir einen großen Zeitpuffer eingeplant habe, z. B. anstatt 30 Minuten dann eher 50 Minuten. Dadurch hatte ich morgens keinen Stress und konnte ganz entspannt in den Tag starten. Das wünsche ich mir zukünftig für die Arbeit auch. Davor konnte ich mich damals sogar noch mit Freunden unterhalten, was bis dahin nicht ging. Und das Wichtigste: Ich bin bei den anderen nicht negativ aufgefallen, denn es war mir damals und auch heute immer unangenehm, wenn ich es wieder einmal nicht pünktlich geschafft hatte.“

Offene Frage	Wie möchten Sie es erreichen, dass Sie entspannt in Ihren Arbeitstag starten können?
Aktives Zuhören	Das Problem des Zuspätkommens, was sie in Ihrer Schulzeit gut lösen konnte, zeigt sich aktuell auch in Ihrem Arbeitsalltag.
Würdigen	Ich finde es gut, dass Sie offen über ihr Zuspätkommen in der Schule sprechen.
Zusammenfassen	Sie möchten in Zukunft pünktlich zur Arbeit erscheinen.

B) Mitarbeiter: „Sie haben mich letzgens darauf angesprochen, mich nach Berlin in unsere Filiale versetzen zu lassen. Ich habe lange überlegt, war innerlich sehr enttäuscht und habe mich gefragt, warum gerade ich hier nicht mehr erwünscht bin. Sicherlich haben Sie mir gesagt, dass es eine Chance für mich ist. Aber ich denke der eigentliche Grund ist, dass unsere Abteilung aufgrund einer Umstrukturierung verkleinert wird und irgendwer von uns gehen muss. Natürlich ist die Option des Filialwechsels besser als eine Kündigung. Berlin ist aber keine Stadt, in der ich leben möchte – niemals.“

Offene Frage	Welche Vorteile sehen Sie denn für Ihren Karriereweg in einem Filialwechsel?
Aktives Zuhören	Sie fühlen sich unwohl mit der Situation und haben das Gefühl, hier nicht mehr gebraucht zu werden.
Würdigen	Danke für Ihre Ehrlichkeit bezüglich Ihrer Emotionen.
Zusammenfassen	Sie möchten nicht nach Berlin versetzt werden.

C) Mitarbeiterin: „Ich möchte mein Ziel, das ich mir für diesen Monat gesetzt habe, unbedingt erreichen. Wenn es aber so weitergeht wie in der ersten Monathälfte und ich meine kranken Kollegen ersetzen und ihre Arbeit mitmachen muss, kann ich es unmöglich schaffen. Klar helfe ich gerne dort, wo ich kann. Aber ist das sinnvoll, wenn meine eigentliche Arbeit dann liegen bleibt und ich meine gesteckten Ziele nicht erreiche? Ich bin etwas überfragt.“

Offene Frage	Welchen Kompromiss könnten Sie eingehen?
Aktives Zuhören	Mhh. Sie sind unsicher.
Würdigen	Super, dass Sie so ehrgeizig sind und Ihr Monatsziel unbedingt erreichen möchten.
Zusammenfassen	Sie überlegen, inwieweit sie die Aufgaben fehlender Kollegen übernehmen sollten, da sie ihr festgelegtes Monatsziel erreichen möchten.

D) Mitarbeiter: „In letzter Zeit bin ich unzufrieden, weil ich große Sorge habe, die neue Software niemals richtig anwenden zu können. Ich meine, es ist nicht so, als ob mir die Vorteile der neuen Software gar nicht bewusst wären. Aber für Software und Technik allgemein habe ich einfach nicht so ein gutes Händchen. Ich weiß noch, wie lange es gedauert hat, bis ich das Jetzige System richtig beherrscht habe. Das würde einfach einen großen Aufwand bedeuten, bis ich mich da gut eingearbeitet habe.“

Offene Frage	Welche Vorteile sehen Sie denn für Sie darin, dass die neue Software eingefügt wird?
Aktives Zuhören	Sie sehen also mehrere Aspekte, die Ihnen die optimale Nutzung der neuen Software erschweren könnte.
Würdigen	Danke für Ihre Offenheit und Ehrlichkeit.
Zusammenfassen	Sie sind skeptisch, die neue Software schnell richtig anwenden zu können.

E) Mitarbeiterin: „Wissen Sie, ich bin ja erst seit ein paar Monaten Teil des Teams. Ich kam in das Unternehmen und hatte große Lust, etwas auf die Beine zu stellen und zu bewegen. Stillsitzen und Zusehen liegt auch einfach nicht in meiner Natur. Aber wenn ich sehe, wie unmotiviert meine Kollegen und Kolleginnen in den Meetings sitzen, vergeht mir auch die Lust. Ich würde Sie ja gerne mitreißen wollen, aber ich weiß auch nicht, ob das der richtige Weg ist.“

Offene Frage	Wie Könnten Sie die Kollegen und Kolleginnen denn mitreißen?
Aktives Zuhören	Mhh. Sie sind unsicher, ob Sie sie mitreißen sollen.
Würdigen	Super, dass Ihnen Motivation so wichtig ist und dass Sie selbst so motiviert sind.
Zusammenfassen	Sie wünschen sich eine höhere Motivation der Kollegen und Kolleginnen in Meetings und fragen sich, inwiefern Sie dazu beitragen können.

Quelle: angelehnt an Miller, W. R., & Rollnick, S. (2012). *Motivational interviewing: Helping people change*. NY: Guilford press.