



Das Gespräch bei zwischenmenschlichen Problemen suchen

Zur Verdeutlichung erläutern wir die einzelnen Punkte hier wieder am Beispiel aus dem Gedankentraining von Herrn Mustermann, des Mitarbeitenden im Versand eines großen Unternehmens. Herr Mustermann hört die Aussage von seinem Chef, die SOLL-Zahlen seien noch nicht erreicht. Dies führt dazu, dass er sich unter Druck gesetzt fühlt.

? Was ist mein Anlass für das Gespräch?

Halten Sie hier bereits konkret fest, weshalb Sie das Gespräch suchen. Nennen Sie Situationen und Beispiele für Ihren Anlass. So kann Ihr Gesprächspartner nachvollziehen, worüber Sie sprechen.

Die Aussage morgens „Wir haben die SOLL-Zahlen für diese Woche noch nicht erreicht“ setzt mich wahnsinnig unter Druck. Durch die Aussage fühle ich mich gestresst und habe das Gefühl, die Erwartungen nicht erfüllen zu können. Das ist zu viel Verantwortung, der ich nicht gewachsen bin. Zusätzlich habe ich Angst, meine Arbeit nicht gut genug zu machen



Was schätze ich an der Person und dem Kontakt zu ihr?

Sich bewusst zu machen, was Sie Positives an Ihrem Gegenüber sehen, hilft, nicht nur auf dem Negativen zu verharren. Auch wenn es vielleicht nur eine Kleinigkeit ist, halten Sie bitte fest, was Sie an der Person schätzen.

Dass Chef immer klare Ansagen macht und dadurch sehr präsent führt, statt einfach in seinem Büro zu verschwinden.



Präventa



Was belastet mich derzeit an dem Kontakt mit der Person?

Bei dieser Frage ist es besonders wichtig, dass Sie sich genaue Gedanken machen – und später Ihre Worte nicht unbedacht wählen. Es geht schließlich nicht darum, die andere Person zu verletzen, sondern nach einer Lösung zu suchen. Daher sollten Sie sich auf das Verhalten der Person beziehen und beschreiben, wie dieses auf Sie wirkt bzw. was dieses in Ihnen auslöst. Sprechen Sie von sich aus und unterstellen Sie Ihrem Gegenüber nichts. Vorwürfe und Anschuldigungen führen nur dazu, dass Ihre Botschaft nicht gehört wird und sich nichts ändern wird. Orientieren Sie sich dabei an Sätzen wie „Wenn Sie xy tun, dann fühle ich mich übergangen/ausgenutzt“. So geben Sie Ihrem Gesprächspartner die Möglichkeit, die Wirkung seines Verhaltens zu überdenken.

Bei Aussagen, wie der, dass wir die SOLL-Zahlen noch nicht erreicht haben, fühle ich mich schuldig und den Anforderungen meiner Stelle nicht ausreichend gewachsen zu sein. Daraufhin gerate ich in Stress und übertrage diese Aussage auf mich. Ich denke dann, dass Chef unzufrieden mit mir ist. Dadurch, dass Chef nach der Aussage wieder geht, fühle ich mich so gerügt.



Wie kann es besser laufen? Was wünsche ich mir in Zukunft?

Fast genauso wichtig wie der vorherige Punkt, wertschätzend und vorwurfslos gegenüber der Person zu bleiben, ist die konstruktive Suche nach Lösungen. Wenn Sie konkrete Vorschläge für einen möglichen Weg aus der Situation haben, dann ist es wahrscheinlicher, dass sich etwas ändert, als wenn sich das Gespräch nur um Probleme in der Vergangenheit und Gegenwart dreht. Formulieren Sie hier konkrete Wünsche, wie der Kontakt in Zukunft aussehen soll (zum Beispiel geprägt durch eine bessere Zusammenarbeit).

Genauere Angaben zur Bedeutung hinter der Aussage. Was meint er konkret damit und was wünscht er sich bzw. fordert er von mir/uns daraufhin? Ich wünsche mir, dass beide Seiten die Erwartungen kennen und alles transparent ist.



Präventa



Was kann ich selbst dafür tun und was wünsche ich mir von der anderen Person, damit es besser läuft?

Um Ihrem Gesprächspartner zu signalisieren, dass Sie beide zu der Veränderung der Situation beitragen, überlegen Sie bitte zunächst, was Sie tun können. Welchen Beitrag leisten Sie für Ihren Wunsch? Und was wünschen Sie sich von Ihrem Gegenüber? Bleiben Sie auch hier wertschätzend und beziehen Sie sich auf konkretes Verhalten der Person.

Ich frage konkret nach, wenn ich mir bei einer Aussage unsicher bin und versuche nicht, meine eigene Ansicht hineinzuzinterpretieren. Ich will in Zukunft versuchen, nicht alles negativ zu verstehen und auf mich zu beziehen. Mein Chef soll hingegen versuchen, konkret auszuführen, was er erwartet.



Zusammenfassung: Was sind meine Lösungsvorschläge beziehungsweise Ideen für nächste Schritte?

Fassen Sie abschließend Ihren Wunsch sowie den Weg dorthin noch einmal zusammen. Dies dient sowohl für Sie als Vorbereitung und Prüfung, ob alles für Sie so passt, aber auch im Gespräch selbst der Sicherstellung, dass Sie beide das Gleiche aus dem Gespräch mitnehmen.

klare Kommunikation auf beiden Seiten, bei der Erwartungen und Aussagen genau ausgeführt werden und nicht im Raum stehen gelassen werden