



Führungstipps 17/2

Respektvoll Klartext reden

Zum Führungsalltag gehört es, Gespräche zu führen, die zwischenmenschliche Aspekte der Zusammenarbeit betreffen. Es fällt manchmal gar nicht leicht, solche Gespräche zu führen. Auf der einen Seite will man ehrlich sein, auf der anderen Seite will man sein Gegenüber nicht kränken, nicht ungewollt demotivieren oder dessen Kooperationsbereitschaft verlieren.

Dazu ist es zielführend, sich zunächst selbst einmal Klarheit über die eigene Wahrnehmungen und Empfindungen zu verschaffen. Denn erst wenn ich selbst Klarheit habe, kann ich auch Klartext reden und Verständnis beim Gegenüber erzeugen.



Neben Worten, Tonfall und nonverbalen Parametern ist es in erster Linie die eigene Haltung, die das Gespräch beeinflusst. Es bedarf einer offenen, neugierigen Haltung, die den Gesprächspartner in seiner „Welt“ verstehen will und die nicht darauf ausgerichtet ist, ihm zu sagen, was er anders machen soll. Fokus ist das Verstehen wollen, um was es dem Gegenüber und mir selbst geht. Erst aus diesem gegenseitigen Verständnis heraus wächst die Basis für eine gemeinsame Entwicklung von Lösungen.

So lassen sich Klarheit und Respekt miteinander verbinden.

Selbstreflexion vor dem Dialog:

- 1) Was hat mein Gesprächspartner getan / gesagt? (konkrete Beobachtungen)
- 2) Was löst sein Verhalten in mir aus? (Empfindungen, Gefühle wie z. B. unsicher, angespannt, zufrieden, inspiriert, verärgert)
- 3) Um was geht es mir wirklich / was ist mir wichtig? (Bedürfnisse*)
- 4) Welche konkrete Bitte / Wunsch habe ich an das Handeln meines Gesprächspartners?

* Bedürfnisse sind im Gegensatz zu konkreten Wünschen unabhängig von Ort, Zeit und Personen, also z.B. Verlässlichkeit, Sicherheit, Wertschätzung, Effizienz, Vertrauen, Gemeinschaft, Wachstum, Selbstbestimmung etc.

In der nächsten Ausgabe von
SOKRATeam Führungstipps 17/3 lesen Sie:
Selbstverantwortung und Teamerfolg
Erscheinungstermin: 17.07.2017

Achtung:

Ein Wunsch bzw. eine echte Bitte zeichnet sich dadurch aus, dass das Gegenüber mit einem „nein“ darauf reagieren darf. Bei einem „nein“ gilt es im Dialog zu bleiben, um so nach weiteren Strategien zu suchen, die möglichst alle Bedürfnisse berücksichtigen.



4W-Leitfaden

(orientiert an den Prinzipien der Gewaltfreien Kommunikation)

1. **W**ahrnehmung: Zahlen, Daten, Fakten
z. B. Ich habe gesehen, gehört ...
2. **W**irkung: Empfindungen, Gefühle
z. B. Ich fühle mich frustriert, genervt, geschätzt, unterstützt
3. **W**irklich wichtig: Bedürfnisse
z. B. Denn mir ist Verlässlichkeit, Anerkennung, Loyalität wichtig ...
4. **W**unsch: Konkrete Ideen / Verhaltensweisen
z. B. Ich wünsche mir, ich bitte Dich um folgende konkrete Handlung ...

Nun gilt es die Situation des Gesprächspartners kennenlernen und gemeinsam mit ihm Lösungen zu entwickeln:

- Wie siehst Du das?
- Wie geht es Dir damit?
- Was ist Dir dabei wichtig?
- Welche Möglichkeiten siehst Du?
- Unter welchen Voraussetzungen würdest Du ...?
- Wie kann ich Dir dabei helfen?