

Beobachter

KOMMUNIKATION

Wie sag ich, dass mir was nicht passt?

Text: Gabriela Baumgartner

Bild: Rolf van Melis, www.pixelio.de

Ausgabe: 23/09

Im Berufsleben kommunizieren wir fast pausenlos. Doch sobald es heikel wird, schweigen wir lieber. Tipps, wie auch schwierige Botschaften gut rüberkommen.



Wie viele Stunden verbringen Sie täglich am Telefon, an Sitzungen, vor Ihrer Mailbox? Wir kommunizieren fast pausenlos mit Kunden, Vorgesetzten, Kolleginnen, Freunden und Bekannten. Handelt es sich um Alltägliches, geht der Informationsaustausch wie von selbst. Was aber, wenn wir unzufrieden sind, uns ungerecht behandelt fühlen oder uns über den Arbeitskollegen aufregen? Dann schweigen wir lieber, weichen aus, schlucken den Ärger hinunter. Oder senden, oft unbewusst, mittels Körpersprache Signale aus in der Hoffnung, man ziehe die richtigen Schlüsse daraus.

«Wir fürchten uns davor, die Kritik könnte auf uns zurückfallen», erklärt der Zürcher Kommunikationsfachmann und Mediator Wolfgang Wörnhard diese Zurückhaltung. «Die wenigsten Menschen können Kritik richtig anbringen oder mit ihr umgehen.» Dabei wäre das gerade im Berufsleben heute wichtiger denn je.

Wer ständig die Faust im Sack macht, riskiert Entgleisungen und vielleicht sogar seine Gesundheit. Wörnhard rät dazu, kritische Punkte in sogenannten Ich-Botschaften anzusprechen. Zum Beispiel: «Mir fällt auf, dass» oder «Ich habe den Eindruck, du». So wird sich der Gesprächspartner weniger angegriffen fühlen. «Mit einer Ich-Botschaft räume ich ein, dass es sich um meine Perspektive handelt. Das zwingt das Gegenüber nicht in die Defensive.»

Zur Vorbereitung eines schwierigen Gesprächs gehört, sich mit möglichen Gegenargumenten auseinanderzusetzen und die eigene Rolle kritisch zu hinterfragen. «Eine gute Übung zur Vorbereitung könnte sein, sich zu überlegen, wo man sich gegenseitig behindert und unterstützt. Dies hilft, den anderen nicht nur als Gegner wahrzunehmen», erklärt Wörnhard. Und ausserdem braucht ein gutes Gespräch seine Zeit – mindestens eine Stunde. Denn Zeitdruck ist Gift für eine gute Verständigung.

Situation 1: Der Arbeitskollege riecht nach Alkohol

Falsch: «Hör mal, du kommst nun schon zum dritten Mal diese Woche mit einer Fahne ins Büro. Merkst du nicht, dass dir alle aus dem Weg gehen? Den Kaugummi hat dir übrigens gestern die Kollegin hingelegt, weil der Gestank sie stört. Du musst dich dringend um dein Alkoholproblem kümmern, sonst bist du deine Stelle bald los!»

Richtig: «Wollen wir zusammen einen Kaffee trinken gehen? Ich würde gerne etwas Heikles mit dir besprechen. Es fällt mir nicht leicht, dir das zu sagen. Ich tue es, weil du mir wichtig bist. In letzter Zeit fällt mir auf, dass du häufig zu spät kommst. Du wirkst auf mich gestresst und abwesend. Und mich stört, dass du manchmal stark nach Alkohol riechst. Ob du ein Problem hast, weisst nur du. Bitte lass mich wissen, wenn ich dir irgendwie helfen kann.»

Wichtig: In einer solchen Situation sollte diejenige Person den Kollegen ansprechen, die die beste Beziehung zu ihm hat. Dass der Betroffene durch die Konfrontation verletzt wird, lässt sich kaum vermeiden. Umso wichtiger, dass das Gespräch an einem geschützten Ort stattfindet – ohne Publikum.

Situation 2: Der Chef schnauzt einen an

Falsch: «Das ist unfair! Während einige hier eine ruhige Kugel schieben, arbeite ich bis zum Umfallen. Letzte Woche war ich dreimal bis halb acht im Büro. Und als Dank werde ich zusammengestaucht. Ich kann nicht überall gleichzeitig sein. Wenn die Kollegin die Zahlen nicht liefert, kann ich den Bericht auch nicht herbeizaubern.»

Richtig: «Es tut mir leid, dass der Kunde den Bericht zu spät erhalten hat. So etwas darf nicht passieren. In einigen Punkten haben Sie recht. Einzelne Arbeitsabläufe sind nicht optimal, deshalb ist auch die Arbeitsbelastung in letzter Zeit gestiegen. Ich schlage vor, dass ich mir Gedanken zu diesen Abläufen mache und Ihnen nächste Woche Verbesserungsvorschläge präsentiere. Hätten Sie am Dienstagnachmittag eine Stunde Zeit für ein Gespräch?»

Wichtig: Viele Menschen sind perplex, wenn sie kritisiert werden. Es ist nicht sinnvoll, sich später zu überlegen, was man hätte sagen können. Besser: so rasch wie möglich auf die Situation zurückkommen. Mit dem Vorgesetzten ein zweites Gespräch vereinbaren und dieses nutzen, um eigene Vorschläge und Feedback vorzubringen.

Situation 3: Es ist Zeit für eine Lohnerhöhung

Falsch: «Ich habe hohe Mehrausgaben, deshalb brauche ich mehr Geld. Dieses Jahr habe ich zwei Mietzinserhöhungen bekommen, und auch die Krankenkassenprämien steigen. Die Leasingraten für das Auto kann ich kaum mehr zahlen. Und in den letzten beiden Lohnrunden bin ich leer ausgegangen. Ich habe langsam das Gefühl, meine Arbeit hier sei nichts wert.»

Richtig: «Meine Arbeit für die Firma macht mir immer noch grosse Freude. Im nächsten Jahr kommen neue Aufgaben auf mich zu. Ich freue mich darauf, diese Herausforderungen anzupacken. Mit dem Erreichten in diesem Jahr bin ich zufrieden. Von den Kunden haben wir hervorragendes Feedback erhalten. Ich bin der Meinung, dass ich durch diesen Leistungsausweis eine Lohnerhöhung verdient hätte. Ich stelle mir 500 Franken mehr vor im Monat.»

Wichtig: Formulieren Sie bei Verhandlungsgesprächen eine konkrete Forderung. Bereiten Sie Argumente vor. Wird die Forderung abgewiesen, fragen Sie nach Alternativen (Weiterbildung, mehr Ferien) oder danach, was zu tun ist, damit es nächstes Jahr klappt.

Zeit haben, zuhören, Ziele setzen

- Führen Sie wichtige Gespräche nicht zwischen Tür und Angel. Nehmen Sie sich genügend Zeit. Ist diese nicht vorhanden, verschieben Sie das Gespräch besser.
- Überlegen Sie sich vorher mögliche Gegenargumente, Ihren Widerspruch dagegen sowie den Verhandlungsspielraum.
- Beginnen Sie mit positiven Aussagen; so werden Spannungen abgebaut.
- Formulieren Sie Ihre Anliegen in Ich-Botschaften.
- Hören Sie aktiv zu und wiederholen Sie Gesagtes («Habe ich Sie richtig verstanden...»).
- Stellen Sie gezielte Fragen.
- Gestehen Sie Schwächen und Fehler ein, ohne nach Ausreden zu suchen.
- Vereinbaren Sie Ziele oder eine Bedenkzeit.

© Beobachter Ausgabe 23 vom 12. Nov 2009 - Alle Rechte vorbehalten

created by snowflake productions gmbh