

Erfolgreich kommunizieren – auch in schwierigen Situationen

Kommunizieren in der Schönwetter-Führung ist einfach. Die Kunstfertigkeit des Führens und Kommunizierens ist gefragt, wenn das Wetter umschlägt. Wer Mitarbeitende führt und Teams leitet weiss, dass die Verständigung untereinander sehr herausfordernd ist, wenn es Spannungen gibt oder schwierige Entscheidungen vermittelt werden müssen.



Kommunikation in problematischen Situationen will gelernt sein. Es gibt zahlreiche Kommunikationstechniken, die helfen, sich auch unter schwierigen Umständen zu verständigen. Diese Techniken wollen aber nicht nur gekannt, sondern auch trainiert sein. Sie erlernen diese in der Auseinandersetzung mit konkreten Fragestellungen und integrieren sie in Ihren eigenen Kommunikationsstil. Selbstverständlich lernen Sie beim Kommunikationstraining Ihr Kommunikationsverhalten besser kennen.

Das folgende Fallbeispiel zeigt auf, welche Techniken und gedanklichen Auseinandersetzungen für eine erfolgreiche Kommunikation erforderlich sind.

Problem erkennen

In Ihrem Team arbeitet seit Jahren eine Person, mit welcher der Umgang immer schon eher schwierig war. Ihr Verhalten hat die Stimmung im Team in letzter Zeit negativ beeinflusst. Dies beeinträchtigt zusätzlich die Arbeitsabläufe und wirkt sich auch negativ auf die Produktivität aus. Somit werden auch andere Abteilungen tangiert. Sie müssen nun handeln. Ein Mitarbeitergespräch wird fällig.

Vorbereitung

Investieren Sie Zeit in die Vorbereitung. Machen Sie Notizen zu Situationen und konkreten Fällen aber auch zu den positiven Eigenschaften des Mitarbeitenden.

Zeigen Sie auf, wie sich das Verhalten auf den verschiedensten Ebenen auswirkt. Klären Sie, auf welcher Eskalationsstufe sich die verschiedenen Akteure befinden. Bereiten Sie sich innerlich auf das Gespräch vor (siehe Kasten Mental Training).

Gespräch

Im Gespräch lassen Sie sich und Ihrem Gesprächspartner Zeit zum Ankommen, indem Sie anfänglich einen angemessenen Small Talk ermöglichen. Schildern Sie die Ausgangslage. Steuern Sie den Gesprächsverlauf. Lassen Sie sich und Ihrem Gegenüber Raum – setzen Sie Pausen, denn es muss nicht nonstop gesprochen werden. Sprechen Sie von sich (Ich-Botschaften). Formulieren Sie Ihre Erwartungen. Konkretisieren Sie auch die Ziele des gesamten Teams. Zeigen Sie allfällige Konsequenzen auf.

Engpässe

Um mögliche Engpässe zu vermeiden, behandeln Sie Menschen und Probleme getrennt voneinander. Stellen Sie nicht Positionen sondern gemeinsame Interessen in den Mittelpunkt.

Gegenseitige Unterstützung

Fragen Sie den Mitarbeitenden, wie Sie ihn im betrieblichen Umfeld unterstützen können. Bleiben Sie aber immer Ihrer Führungsrolle treu.

Holen Sie beim Mitarbeitenden ab, was er bereit ist zu tun, um die Situation positiv zu verändern.

Abschluss

Fassen Sie das Gespräch und die möglichen Vereinbarungen schriftlich zusammen.

Kündigen Sie einen weiteren Gesprächstermin oder Ihre weitere Gesprächsbereitschaft an und schaffen Sie so Verbindlichkeit.

Weiteres Vorgehen

Bleiben Sie dran. Beobachten Sie die Entwicklung der Lage nach dem Gespräch. Machen Sie weitere Notizen, damit Sie entsprechende Feedbacks – positive und negative – geben können. Reflektieren Sie auch Ihr eigenes Verhalten immer wieder.

Mental Training

Spitzensportler konditionieren sich vor dem Wettkampf positiv und wissen, dass sie ihre Chancen auf Erfolg damit massgeblich erhöhen. Warum tun wir das nicht auch in unserem Berufsalltag – insbesondere bei der Verständigung untereinander oder um Ziele für sich und das Team leichter zu erreichen?

Durch positive Konditionierung arbeiten Sie gezielter. Sie können das Vertrauen in Ihre Fähigkeit festigen und dem Gegenüber leichter eine angemessene Plattform gewähren, ohne Sicherheit zu verlieren. Ihre Haltung ist wohlwollender. Sie sind aufmerksamer und können Ideen ohne Vorbehalt anbieten und annehmen.



Autorin:

Maja Reding Vestner

Ausbilderin, Mentaltrainerin, Mediatorin und Coach, unterrichtet an der Klubschule Migros die Module «Aspekte der Kommunikation», «Konfliktmanagement» und «Auftrittskompetenz».

klubschule

MIGROS