

Handout RKI

Wieso Gespräche schlecht laufen

Einleitung

Unser Gesprächsszenario handelt von zwei Personen, Ludwig und Cristian Caesar. Ludwig absolviert eine Lehre als Elektroniker und wird als "Lehrling" oder in unserem Dialog schlicht mit "L" bezeichnet. Christian Caesar ist der Chef des direkten Vorgesetzten des Lehrlings. Er wird auch als "Chefcchef" oder im Dialog als "CC" bezeichnet. Diese zwei Personen geraten in dieser Gesprächssituation aneinander.

Personenbeschreibung

Ludwig (Lehrling):	Ludwig ist 15 Jahre alt und von schüchterner Natur. Er kommt aus der Region Ostschweiz und absolviert eine Lehre als Elektroniker. Er befindet sich momentan im ersten Lehrjahr.
Christian Caesar (Chefcchef):	Christian Caesar ist wie schon vorhin erwähnt der Chef des Lehrlinsausbildners und 48 Jahre alt. Seiner ambitionierten und ehrgeizigen Persönlichkeit verdankt er seine Stellung in diesem Unternehmen. Als Chef erwartet er von seinen Mitarbeitern vollen Einsatz und Präzision.

Gesprächserläuterung

Zu Beginn des Gesprächs begegnen sich die beiden Parteien und der Chefcchef erkundigt sich nach der abgegebenen Arbeit. Der Chefcchef macht den Lehrling auf essentielle Fehler aufmerksam, dieser hingegen kann mit der Kritik nicht viel anfangen. In diesem Moment fühlt sich der Chefcchef in seiner Person attackiert. Als er genauer auf die Fehler eingeht und im Lehrling die Ratlosigkeit steigt versucht dieser den Vorgesetzten auf seine Fehlende Erfahrung in diesem Gebiet hinzuweisen, wird allerdings überhört. Erst nach dem der Lehrling eine aus Sicht des Chefcchefs eine völlig unqualifizierte Frage stellt erkundigt sich dieser nach dessen Wissensstand. Völlig entsetzt muss er feststellen dass er es mit einem unerfahrenen Lehrling aus dem ersten Lehrjahr zu tun hat.

Verhalten der Beteiligten

Der Lehrling Ludwig ist durch die Position seines gegenüber eingeschüchtert. Er gerät immer mehr in Erklärungsnot.

Christian Caesar, der Chefcchef versucht zu Anfang Ludwig auf seine Fehler aufmerksam zu machen. Im Verlaufe des Gesprächs basieren die Reaktionen von Caesar jedoch immer mehr auf Emotionen.

Wie man mit schlechten Emotionen umgeht

Spontanität

Das natürliche Verhalten einer Person verliert schlagartig an Spontanität, sobald es in das Bewusstsein dringt. Nach Weissbach (*Kapitel 18; S. 375*) gibt es keine bewusste Spontanität. Ein Beispiel dazu ist, wenn man jemanden einen Witz erzählt und diesen mit den Worten „dabei wirst du dich totlachen“ einleitet. Man ruft dabei die Spontane Aktion des Lachen in das Bewusstsein und verhindert es dadurch.

aktives Zuhören

Aktives Zuhören stillt das Primärbedürfnis: Ich will ernst genommen und verstanden werden. Das Wissen über die Spontanität wird dabei angewandt. Die Bewusstheit setzt eine Person in die Lage, dass sie zu Ihren Gefühlen eine gewisse Distanz einnimmt. Es ist bei einem professionellen Gespräch daher wichtig, dass spontanes Verhalten unterdrückt wird.

Bei einer entgegennahme einer Beschwerde bei einer Person die sehr aufgebracht ist, ist es daher hilfreicher, wenn man anstatt Probiert die Person zu beruhigen mit: „Nun beruhigen Sie sich doch erst mal. . .“, die Person ernst nimmt und die Gefühle in das Bewusstsein ruft „Sie sind empört, weil. . .“.

Im konstruktiven Dialog wird dies angewendet, als Herr Caesar fragt, ob Ludwig den Fehler an der gezeigten Stelle nicht sieht. Da Ludwig keine Ahnung hat, was der Fehler sein könnte und Ludwig weiss, dass Herr Caesar negativ reagieren könnte. Versucht Ludwig das negative Verhalten zu umgehen, indem er seine Antwort beginnt mit: „Auch wenn ich Sie vielleicht noch mehr aus der Fassung bringe. . .“

Sein eigenes Bild

Bei Diskussionen, ist es immer wichtig, sein eigenes Bild dem Gesprächspartner richtig zu vermitteln. Umgekehrt ist es auch wichtig das Bild des Gesprächspartner richtig zu erhalten. Dazu ist es wichtig, dass man während der Diskussion immer wieder nachfragt bis man sicher ist, dass richtige Bild sich vorzustellen. (*Kapitel 1; S. 3*)

Zum Beispiel hat Ludwig das Bild, dass die Funktion seiner Arbeit das Problem ist. Durch nachfragen merkt er jedoch, dass die Layoutumsetzung das Problem der Diskussion ist.

Überzeugen

Gut Überzeugen kann man mit einem Dreischritt. Bei welchem man mit einer Bestätigung den Gesprächspartner dort abholt, wo er sich gerade befindet. Gefolgt von einer Frage, welche in die richtige Richtung zielt. Abgeschlossen mit der Begründung, welche dem Gesprächspartner die nötige Sicherheit gibt. *Kapitel 16; S. 344*

Im Dialog Umgesetzt, als der Chefchef fragte, wieso Ludwig nicht zu Beginn gefragt hatte, wie die Arbeit korrekt zu erledigen sei:

Bestätigung: Ich kann nachträglich verstehen, dass das besser gewesen wäre.

Frage: Ich möchte Sie aber fragen, was Sie in meiner Position getan hätten?

Begründung: Denn ich wollte dies Arbeit so selbständig wie möglich durchführen.

Anhang

A Ausgangsdialog

Christian Caesar: Chef-Chef; Ludwig: Lehrling

- CC: Hallo Ludwig, ich habe etwas mit dir zu besprechen.
- L: Guten Tag Herr Caesar, wie kann ich Ihnen helfen?
- CC: Du hast gestern deine Arbeit abgeliefert, wie zufrieden bist du damit?
- L: Ich hatte Schwierigkeiten, aber bin der Meinung, ich habe es gut hinbekommen.
- CC: Ist das dein Ernst?
- L: ääähh
- CC: Du kannst ja nicht ernsthaft damit zufrieden sein.
- L: Was meinen Sie damit?
- CC: Als ich diese Arbeit sah, war ich schockiert. Die essentiellen Grundlagen waren überhaupt nicht eingehalten.
- L: Der Schaltplan wurde doch von Ihnen korrigiert, oder?
- CC: Natürlich, aber der war auch korrekt und das ist nicht das Problem hier!
- L: An was liegt es denn?!..
- CC: Das Layout war ja unter aller Sau. Hast du denn noch nichts gelernt bei uns?
- L: (*"geschocktes schweigen"*)
- CC: Sieh doch mal diese Stelle an, siehst du denn hier den Fehler nicht?
- L: Ehrlich gesagt, nein. Das wurde mir in der kurzen Zeit nicht erklärt.
- CC: Ja, aber wie du zum Beispiel die Winkel der Leiterbahnecken gemacht hast. Da wird es ja den Elektronen schlecht!
- L: (*verwirrt*) Soll ich den Kurven machen?
- CC: Sicher nicht!
- L: Dann sagen Sie mir doch, wie denn?
- CC: In welchem Lehrjahr bist du denn eigentlich?
- L: Im Ersten.
- CC: Wieso hast du das nicht von Anfang an gesagt! (*gehässig*)

B Konstruktiver Dialog

Christian Caesar: Chef-Chef; Ludwig: Lehrling

- CC: Hallo Ludwig, ich habe etwas mit dir zu besprechen.
- L: Guten Tag Herr Caesar, wie kann ich Ihnen helfen?
- CC: Du hast gestern deine Arbeit abgeliefert, wie zufrieden bist du damit?
- L: Ich hatte Schwierigkeiten, aber bin der Meinung, ich habe es gut hingekommen.
- CC: Ist das dein Ernst?
- L: Ich merke, dass Sie das Überrascht, wie sehen Sie denn meine Arbeit?
- CC: Ich finde deine Arbeit schrecklich. (*totales Unverständnis ins Gesicht geschrieben*)
- L: Ich bin verblüfft wie schockiert Sie wirken. Ich möchte Sie gerne fragen, ob es etwas mit der Funktion zu tun hat, die habe ich nämlich extra noch getestet.
- CC: Die Funktion sollte schon stimmen. Ich habe den Schaltplan ja kontrolliert. Aber die Layoutumsetzung ist ja schrecklich.
- L: Was ist in Ihren Augen nicht korrekt?
- CC: Sieh doch mal diese Stelle an, siehst du denn hier den Fehler nicht?
- L: Auch wenn ich Sie vielleicht noch weiter aus der Fassung bringe. Muss ich leider sagen, dass ich den Fehler nicht sehe. Es war das erste Mal, dass ich solch Arbeit durchgeführt habe. In dieser kurzen Zeit hatte ich noch keine Einführung.
- CC: Wieso hast du nicht zu Beginn gefragt?
- L: Ich kann nachträglich verstehen, dass das besser gewesen wäre. Ich möchte Sie aber fragen, was Sie in meiner Position getan hätten? Denn ich wollte diese Arbeit so selbständig wie möglich durchführen.
- CC: Ja, dass war natürlich ein guter Gedanke. In Zukunft empfehle ich dir aber, bei ganz neuen Arbeiten trotzdem zuerst zu fragen. Das wirkt nämlich nicht unselbständig.
- L: Werde ich machen!