

Wie kommuniziere ich mit meinem Chef?

TEXT: SILVIA WIELAND.

Selbstbewusst auftreten und gelassen wirken – das möchten wir alle gern. Bei Meinungsverschiedenheiten oder bei Streitfragen hapert es bei den meisten mit der richtigen Kommunikation. Praktische Strategien – wie die einfühlsame Kommunikation – helfen Ihnen, sich selbst zu behaupten und Ihren beruflichen Alltag besser zu bewältigen. Was das bringt? – Bessere Beziehungen, mehr Selbstbewusstsein, besseren Selbstwert und schliesslich mehr Lebensqualität!

„Die Welt, in der wir leben, entsteht aus der Qualität unserer Beziehungen“ – Martin Buber

Kommen im Gespräch mit dem Vorgesetzten Vorwürfe, Schuldzuweisungen, Rechtfertigungen, Vergleiche mit anderen, Forderungen, Drohungen und Wertungen gut an? Wohl kaum – sie sind daher zu vermeiden. Vor dem Gespräch ist es von Bedeutung, dass man einerseits emotional im Positiven ist, gut gestimmt, und dass man andererseits das Gespräch gut vorbereitet. Emotional bringt man sich ins Gleichgewicht, indem man zum Beispiel versucht, einen Perspektivenwechsel zu machen, mit Affirmationen arbeitet und sich ein mentales Schutzschild zulegt. Auch sollten Sie sich Bedenkzeit geben und nicht wütend bei Ihrem Chef auftauchen. Hier gilt das Sprichwort „besser einmal darüber schlafen“.

Es gibt verschiedene Methoden und Strategien, wie Sie unerledigte Geschäfte ansprechen können. Eine sehr erfolgreiche Strategie – herkommend aus der Konfliktbewältigung – ist die „Gewaltfreie Kommunikation“ nach Dr. Marshall

Rosenberg. Diese eignet sich in den meisten Lebenslagen und unter anderem auch, um seinem Vorgesetzten zu irgend einem Thema Feedback zu geben. Wie funktioniert dies nun?

Die Strategie besteht aus den nachfolgenden vier einfachen Schritten.

Schritt 1

„Der Unterschied zwischen Beobachten und Urteilen ist wie Atmen und Beissen.“ – Elias Canetti

Im ersten Schritt spreche ich an, was mich stört. Man kann das mit einer Filmkamera vergleichen – ich sage, was ich höre oder sehe. Das beschreibe ich präzise und wertfrei. Sobald man eine Beobachtung mit einer Wertung mischt, läuft man Gefahr, dass das Gegenüber Kritik hört und dann wahrscheinlich in die Defensive geht.

Beispiel: *„Ich habe Dir gestern mit meiner Mail um 16.00 Uhr den Anruf von Herrn Meier ausgerichtet. Soeben habe ich gehört, dass Du dem Kunden gesagt hast, dass ich Dir seinen Anruf nicht ausgerichtet habe.“*

Schritt 2

„Du kannst keine Wellen anhalten, aber Du kannst lernen auf ihnen zu surfen.“ Sprichwort

Im zweiten Schritt geht es darum, in einer Ich-Botschaft mitzuteilen, wie es mir emotional geht und was der Auslöser für die Emotion ist. Wichtig ist, dass man echte Gefühle zeigt – und auf keinen Fall „Pseudo-Gefühle“. Pseudo-Gefühle beginnen oft mit „Ich habe das Gefühl, dass (Sie mich nicht beachten)“. Das ist kein Gefühl, sondern eine Beurteilung oder Interpretation dessen, was das Gegenüber macht.

Beispiel: *„Ich bin frustriert.“*

Schritt 3

Im dritten Schritt beschreibe ich mein Ziel, mein Bedürfnis. Hier ist es wichtig, dass man positiv formuliert und lösungsorientiert sagt,

was man will. Verneinungen sind zu vermeiden, da diese vom Gegenüber nicht gehört werden.

Beispiel: „Es ist mir wichtig, dass Du hinter mir stehst und mir Rückendeckung gibst.“ Oder „Mir ist es wichtig, dass Du mich ernst nimmst.“

Schritt 4

Im vierten Schritt geht es darum, das Gegenüber um etwas zu bitten oder zu wünschen, was zukünftig die Zusammenarbeit erleichtert.

Beispiel: „Bitte sage mir, ob ich auf Dich zählen kann.“

Wie kann ich eine schwierige Botschaft überbringen – anhand der 4 Schritte

Die Wahrheit ist nur wahr, wenn auch ihr Gegenteil in ihr Platz hat.“ – Rudolph Mann

„Ich habe Dir die Präsentation bis morgen versprochen und sehe, dass ich länger dazu brauche. (Tatsache ohne Rechtfertigung)

Das bedaure ich sehr. (Ich-Botschaft)

Es ist mir wichtig, meine Recherchen abzuschliessen und Dir eine perfekte Präsentation abzuliefern. (Mein Bedürfnis – lösungsorientiert)

Bitte sag mir, ob es für Dich in Ordnung ist wenn ich die Präsentation Ende Woche abliefern. (Meine Bitte)



Silvia Wieland ist diplomierte Kauffrau im Detailhandel. Als Dozentin und Kommunikationstrainerin vermittelt sie seit 2002 praxisorientiertes Wissen in den Fachbereichen Personal Management und Mitarbeiterführung. Sie ist freiberuflich als Trainerin für steffen coaching tätig.

steffen coaching – the business training company,
Lerchenbergstrasse 94, 8703 Erlenbach

silvia.wieland@steffen-coaching.ch
www.steffen-coaching.ch

*Am Dienstag, 30. Mai 2017
findet mit Frau Silvia Wieland
die Business World Session
für junge Kaufleute bis 30 Jahre
zum Thema „Wie kommuniziere
ich mit meinem Chef“ statt.*

kfmv-bern.ch/Events