

Könnte und sollte ersatzlos streichen

Infos zur Mitarbeiterführung



Osterholz-Scharmbeck. Kerstin Lehning, ausgebildet in Personalentwicklung, Training und Coaching, war zu Gast bei den Unternehmerfrauen im Handwerk. „Wie kommen sie selbst als Chef rüber, wie gehen sie mit den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen um?“ Zur Klärung dieser spannenden Frage wies Lehning auf die Bedeutung der Körpersprache hin und lud zu einer ersten Übung ein.

Jede Teilnehmerin wurde gebeten, vor der Gruppe ein Kurzreferat über sich selbst zu halten, und erhielt ein Feedback von der Kursleiterin. Wichtige Signale in der Körpersprache seien ein fester Stand, Hände auf Brusthöhe, etwas Gestik, Blick zu den Zuhörern. „Stellen sie sich öfter kleinen Herausforderungen, sie wachsen daran“, motivierte Lehning die Unternehmerfrauen. „Lächeln sie viel, dies ergibt eine andere Belüftung und sorgt für eine bessere Stimme,“ fügte sie hinzu.

„Benutzen sie positive Formulierungen“, fuhr Lehning fort. Sprache sei ein Minenfeld voller Missverständnissen. Es gäbe sogenannte Antiwörter, die jede Kommunikation negativ darstellen. „Sagen Sie statt „kein Problem“ lieber „gern“, statt „ich verlange“ lieber „ich benötige“, so Lehning. „Aber – könnte – müsste – sollte“ lieber ersatzlos streichen! In diese Rubrik falle auch das Wort „eigentlich“. Dahinter verberge sich keine klare Ansage und sei in einem Mitarbeitergespräch nicht zielorientiert.

Aus vielen Kommunikationsbeispielen erfuhren die Unternehmerfrauen, dass Ich-Botschaften gegenüber den Mitarbeitern hilfreich seien. „Du-Botschaften rufen meistens Rechtfertigungen hervor“, erklärte Lehning. Mit verteilten Rollen wurde dann eine Szene aus dem Berufsalltag nachgespielt und anschließend bewertet. Aufgrund des hektischen Alltags und mangelnder Zeit sei die Versuchung groß, Konflikte mal eben zwischen Tür und Angel zu klären, so Lehning. „Fallen sie nicht mit der Tür ins Haus, sorgen sie bei einem schwierigen Gespräch für ein ruhiges Umfeld. Sagen sie ihrem Mitarbeiter, dass er ihnen etwas wert sei, sie ihn nicht verlieren wollen. Animieren sie ihn, gemeinsam an einer Lösung zu arbeiten“, ermutigte Lehning die Seminarteilnehmerinnen.

Auch plädierte sie dafür, die Mitarbeiter in die Entscheidungsprozesse mit einzubeziehen und Hintergründe für die anstehenden Aufgaben zu erklären. „Wenn der Mitarbeiter den Sinn der Aufgabe erkennt, ist seine Motivation größer, diese Aufgabe zufriedenstellend zu erledigen“, so Lehning.

Mit einem Lächeln im Gesicht warf Kerstin Lehning zum Schluss die Frage in den Raum: „Wissen sie selbst genau, was sie von ihren Mitarbeitern erwarten?“ Sich darüber Klarheit zu verschaffen sei das erste Ziel.
