



# TUN!

ZTN Vertriebsmail - Ausgabe XVII / Juli 2009



ZTN Training & Consulting GmbH • Österreich - Deutschland - Schweiz • www.ztn.biz • info@ztn.biz

## „Unangenehme“ Gespräche

Führung, Erziehung, Beziehungen könnten so schön leicht sein, wenn es diese „unangenehmen Gespräche“ nicht gäbe: Kritik geben, negatives Feedback, Konfliktgespräche, „Nein – Sagen“ müssen.

Leider sind sie immer wieder nötig und bereiten Vielen von uns dann große Schwierigkeiten, liegen uns tagelang im Magen und werden immer wieder vor uns hergeschoben. Nur Wenige verstehen es, anderen schonungslos und offen die Meinung zu sagen. (Leider ist auch das häufig nicht der perfekte Weg.)

### Warum fallen uns diese Gespräche oft so schwer?

Zunächst einmal möchten wir unseren Gesprächspartner nicht verletzen, ihm nicht weh tun. Das könnte man lernen!

Wir müssten nur unsere Kommunikation so optimal gestalten, dass unser Gesprächspartner gerade diesen Schmerz nicht erleidet.

Meines Erachtens liegt das viel größere Problem, warum wir diese „unangenehmen Gespräche“ nicht führen, aber bei uns selber: Wir haben Angst, dass unser Gesprächspartner mit uns beleidigt ist, uns dann nicht mehr mag, negativ reagiert und uns dann selbst angreift. Die Gefahr, dass wir in solchen Gesprächen ein negatives Feedback er-

halten, ist relativ groß – und wer will das schon?

Jetzt entstehen **2 Probleme:**

**1. Uns geht es nicht gut.** Wir sind mit unserem Partner, Mitarbeiter unzufrieden, sprechen dies aber nicht offen an. Manchmal versuchen wir durch „geschickte“ Andeutungen, Zynismus, versteckte Hinweise den anderen auf das Problem hinzuweisen.

Mein Lieblingsbeispiel ist die Seife, die wir unserem Kollegen zu Weihnachten schenken, in der Hoffnung, er erkennt dadurch, dass er manchmal etwas „streng riecht“. Leider hat das nur selten Erfolg.

Folge ist, dass wir nur noch verärgerter werden, weil er es einfach nicht kapiert, uns von ihm abwenden oder uns mit Kollegen über ihn lustig machen.

Legendär ist auch der schmollende, vor sich hinseufzende Ehepartner. Auf die Frage „was ist los“ folgt dann ein „ach, eigentlich nichts!“ Wehe man versteht das dann wörtlich!

Alf, der zottelige Fernseh - Alien aus den 90iger Jahren, hat einmal gesagt:

„Ihr Erdlinge seid schon komische Wesen. Ihr denkt etwas, sagt es dem anderen nicht und wundert euch, dass er sich nicht verändert!“

### Daraus entsteht das 2. Problem:

Häufig weiß unser Gesprächspartner gar nichts von seinem Fehler oder unseren Erwartungen an ihn. Wie soll er sich dann verändern? Er geht davon aus, dass alles ok ist, dass er seine Arbeit richtig macht und merkt erst viel zu spät, was falsch läuft. Dann nämlich, wenn unsere Geduld am Ende ist, wenn wir „explodieren“ (Sie hatten ja genug „deutliche“ Hinweise gegeben!).

Im schlimmsten Fall ist die Situation dann schon so verfahren, dass Rettung nur noch schwer möglich ist. (Abmahnung, Kündigung, Scheidung, Mobbing...)

In einer Firma hatte ein Abteilungsleiter genau dieses Problem mit seinem Lehrling. Der Lehrling fiel aus allen Wolken, als er zum Geschäftsführer gerufen wurde und dieser ihn hart kritisierte. Die überraschende Antwort des Lehrlings: „Danke Chef, endlich sagt mir mal einer, was ich falsch mache und woran ich bin!“

### Es wird Zeit für mutige Kommunikation!

Wenn uns wirklich etwas an unseren Mitarbeitern liegt, wenn uns die Erziehung unserer Kinder oder unsere Beziehung wirklich wichtig ist, dann haben wir die Pflicht, unseren Partner auf Fehler hinzuweisen, Konflikte anzusprechen, auch

mal „Nein“ zu sagen, wenn wir etwas nicht wollen. Dazu müssen wir über unseren Schatten springen und Konflikte offen angehen! Nur so hat der andere überhaupt die Chance, sich weiterzuentwickeln, zu verbessern, oder auch Dinge richtig zu stellen.

Dies ist der erste Schritt zu einem guten Konfliktverhalten. Jetzt sollten wir natürlich nicht wie die „Axt im Walde“ unserem Gesprächspartner seine Fehler um die Ohren hauen, sondern einige Kommunikationsregeln beachten.

Aber dazu mehr in den nächsten Kommunikationen – und Vertriebsmails...

Heute wollte ich zunächst Überzeugungsarbeit leisten:

**Kritik ist etwas Positives**  
– man muss nur damit umgehen können!



  
Kai Heß  
Inhaber  
ZTN Deutschland

**ZTN**

Training & Consulting  
GmbH

**Österreich**

Bundesstrasse 36  
6923 Lauterach  
Tel: +43 5574 78021-0  
Fax: +43 5574 78021-7

**Deutschland**

Finkenweg 9  
95119 Naila  
Tel: +49 9282 97840-8  
Fax: +49 9282 97840-7

**Schweiz**

Alte Landstrasse 106  
9445 Rebstein  
Tel: +41 71 7700867  
mobil: +43 664 8536182