



TUN!

ZTN Vertriebsmail September 2011



ZTN Training & Consulting · Österreich - Deutschland - Schweiz · www.ztn.biz

Zuviel Harmonie ?

In den letzten Jahren geht die Tendenz in unserer Gesellschaft immer mehr in Richtung „Harmoniestreben“, „Konfliktvermeidung“, „harmonisches Miteinander in Teams“, „Konsensfindung“.

Wir entfernen uns immer weiter von kritischen Konflikten, von unterschiedlichen (geäußerten) Meinungen, von klaren Diskussionen.

In der Kommunikation heißt das dann neudeutsch:

„Suboptimales Ergebnis“, „tendenzielle Übereinstimmung“, „unbedingtes Anstreben von win – win – Situationen“, „unbedingte Kompromissbereitschaft“. Hinterher ist keiner mit dem Ergebnis zufrieden, aber zumindest gab es keinen Ärger.

Was steckt dahinter?

Irgendwann hat man in der Kommunikation und in der Führung (Erziehung) erkannt, dass es eine Sache – und eine Beziehungsebene gibt.

Streit oder Konflikte führen oft zu Verstimmungen auf dieser Beziehungsebene.

Leichter (besser?) lässt es sich in einer Firma oder Familie zusammenleben, wenn auf der Beziehungsebene „Sonnenschein herrscht“.

Also: Lieber mal nachgeben, nicht zu klar und kontrovers kommunizieren, die eigene Meinung für sich behalten oder nur unklar formulieren („Durch die Blume“).

Das kann aus Angst vor Verlust (Arbeit, Freundschaft etc.) passieren oder auch aus (falscher) Erziehung: **„Der Klügere gibt nach!“**



Vielleicht auch aus mangelndem Interesse?

Gut finde ich hier einen Spruch, den ich gelesen habe:

„Wenn der Klügere immer nachgibt, wird die Welt bald nur noch von den Dümmeren regiert!“

Was sind die Folgen dieses „Harmoniestrebens“?

Zunächst einmal werden die Ergebnisse einer Firma, Abteilung, Familie so schlechter.

Der „Entscheider“ kennt nur seine Meinung, seine Sichtweise. In der heutigen Zeit ist unsere Welt so komplex, so vielschichtig, dass eine Person gar nicht alle Aspekte kennen kann.



Unsere Zeit wird immer schnellerlebiger. Das bedeutet, dass eine Person gar nicht immer überall auf dem aktuellsten Stand sein kann.

Wenn niemand widerspricht ist hier auch keine Entwicklung möglich, da ja Alternativen gar nicht aufgezeigt werden.

So werden immer mehr Fehler gemacht und die gleichen Fehler wiederholt.

Gerade auch in Firmen fehlt den höchsten Chefs oft die Nähe zum (Tages-)Problem – wenn hier die Mitarbeiter an der Basis nicht widersprechen, werden Entscheidungen getroffen, denen dann jeder Praxisbezug fehlt.

Dies wird dann hinterher (hinter vorgehaltener Hand) vehement von allen „Praktikern“ in einem Unternehmen kritisiert.

Aber Mut zum offenen Dialog mit den Vorgesetzten fehlt auch beim nächsten Mal.

Natürlich sind da jetzt nicht nur die Mitarbeiter Schuld, die nicht widersprechen, sondern auch viele Führungskräfte, die sich keine Zeit für Gespräche mit ihren Mitarbeitern nehmen, vorschnell handeln oder Kritik auch unterdrücken. (Alles hat 2 Seiten!)

Derjenige, der vorschnell zustimmt oder abnickt, verliert auch bald die Lust an den Ergebnissen. Es sind ja nicht seine, er hat ja nicht dazu beigetragen.

(Vielleicht ist das auch ein Grund für die immer mehr zunehmende Demotivation vieler Mitarbeiter in Unternehmen?)

Also: Was tun?

Es würde uns allen helfen, in einer Umgebung zu leben, wo Konflikte oder Dissenz offen und ohne Angst angesprochen werden und wo keiner Angst vor negativen Reaktionen auf Widerspruch haben muss.

Es gibt Unternehmen, die das geradezu provozieren: Mitarbeiter sollen eigene Projekte vorstellen, die so richtig schief gelaufen sind oder in denen nach „worst practice“ gesucht wird. (Also gerade nach den größten Misserfolgen geforscht wird).

Diese werden dann mehr „gefeiert“ als „best - practice“ Ergebnisse.

In (ernst gemeinten) Mitarbeitergesprächen wird auch nach solchen Dissenz - Themen gesucht.

Beide Konfliktparteien sollten aber einige Dinge beherrschen:

- Kommunikationsgrundregeln: (z.B.: Sach – und Beziehungsebene trennen, keine „Mülleimerworte“, Sender – Empfängerregel etc)
- Lösungsorientiert kommunizieren
- Jeder sollte immer wieder an seiner eigenen Person (Konfliktstilen) arbeiten und gerade auch hieran Kritik zulassen
- Einigkeit darüber, dass ein offener und fairer Konflikt oder Dissenz allen hilft und somit zu fördern ist
- Einführen von klaren Konfliktspielregeln: (am besten helfen zu Beginn vielleicht feste Regularien – s.o. „worst – practice – Veranstaltungen; Mediatoren in Unternehmen; anonyme Kritik mit „Beschwerdekästen“ etc.)

- Kritik oder abweichende Meinung von Entscheidern aktiv und immer wieder heraufordern. (Hier hilft es manchmal schon, wenn man sein Gegenüber zunächst mal nach dessen Meinung fragt, statt selbst zu Beginn die Vorgaben zu machen)

- Man muss nicht zwanghaft in jeder Situation einer Meinung sein. Hier gibt es einen englischen Ausdruck dafür:

„let’s agree to disagree“

(Lass uns darüber einig sein, dass wir uns nicht unbedingt einig sein müssen ... aber trotzdem uns als Person weiter achten)

- Wichtig ist es meiner Meinung nach, zu akzeptieren, dass Konflikte auch einmal emotional werden dürfen. Jeder sollte nur hinterher die Größe haben, sich zu entschuldigen oder einzulenken, wenn der andere vielleicht doch Recht hat

Wer es nicht so ganz formell und durchorganisiert möchte, für den habe ich vielleicht einen kleinen Hilfgedanken für den nächsten (unausgesprochenen) Konflikt oder Dissenz:

Überlegen Sie vorab einmal für sich oder zusammen mit Ihrem (Konflikt-)Partner: „Was würden wir am Anderen kritisieren, wenn wir für eine Stunde keine Angst vor negativen Reaktionen des Anderen haben müssten oder einfacher ausgedrückt: uns 1 Stunde lang nicht mögen müssten?“

Harmonie ist zwar etwas sehr Schönes – sie muss aber ehrlich sein und unbedingt auch mal einen Konflikt aushalten!




Kai Heß

ZTN Training & Consulting



ZTN
Training & Consulting

Österreich
In der Telle 3
A - 6921 Kennelbach
Tel: +43 5574 78021-0
Fax: +43 5574 78021-7
info@ztn.biz

Deutschland
Kapellenweg 1a
D - 85625 Berganger
Tel: +49 8093 905986-2
Fax: +49 8093 905986-3
kai.hess@ztn.biz

Schweiz
Lilienweg 9
CH - 9435 Heerbrugg
Tel: +41 71 244 1969
Mobil: +43 664 8536182
info@ztn.biz