



O p T i K
N e w s
j N c S u R b K

Jobbörse News Community Suche

AKA

ZVA

Recht Beruf Unternehmen Krankenkasse



News

« Optikernetz Startseite « News « Newsdetail « Streiten mit Niveau – Aber nicht mit jedem und um jeden Preis



10.08.2009

Streiten mit Niveau – Aber nicht mit jedem und um jeden Preis

In der letzten Woche berichteten wir darüber, dass man aus unangenehmen Konfrontationen lernen kann. Aber muss man wirklich jeden Gesprächspartner akzeptieren?

Kann Ihr Duellpartner das Niveau nicht halten, dann bewahren Sie sich Ihre Selbstachtung. Achten Sie dann mehr auf sich selbst und Ihre Bedürfnisse als darauf, diese unangenehmen Zeitgenossen noch zufrieden zu stellen. Manche Kunden bekommen erst dann Respekt vor Ihnen, wenn Sie sich selbst mit Ihren eigenen Grenzen und Wünschen respektieren.

Wie streiten Sie sich nun mit einem "guten" Feind und offenem Visier? Nehmen wir beispielsweise an, eine Mitarbeiterin von Ihnen, die sich "gern" mal als Ihr Sparringspartner zur Verfügung stellt, kommt zum wiederholten Male zu spät zur Arbeit - eine schöne Gelegenheit, Ihr eigenes Niveau zu testen und zu verbessern.

1. Sagen Sie, was genau Sache ist. Fakten, nicht Ihre Meinung darüber. "Du bist in den letzten 2 Wochen drei Mal 15 Minuten zu spät gekommen!", statt: "Du bist wieder mal unzuverlässig". Ihre persönliche Beurteilung und Bewertung der Fakten ist ja genau der Streitpunkt, deshalb bewerten Sie nicht. Das würde nur zur Eskalation führen, nicht zur Klärung.
2. Sagen Sie klar, wie Sie sich wegen der Fakten fühlen. "Das ärgert mich" statt: "Du machst mir damit Stress". Keine Vorwürfe! Für Ihr Gefühl sind Sie selbst verantwortlich.
3. Sagen Sie, was Ihr Bedürfnis ist in dieser Situation. "Mir ist wichtig, dass ich mich auf Vereinbarungen verlassen kann" statt: "Das lernst Du wohl nie, pünktlich zu kommen!" Ihre Bedürfnisse kann der Andere verstehen, Ihre Unterstellungen nicht.
4. Sagen Sie, was Sie sich genau jetzt wünschen. "Bitte halte Dich an Vereinbarungen und die Arbeitszeiten" statt dem Befehl und der Drohung: "Wenn Du nicht, dann..." Bitten erfüllt man lieber als Befehle.
5. Und dann: Holen Sie sich das Einverständnis Ihrer Mitarbeiterin: "Einverstanden?" Warten Sie auf ein klares Ja oder Nein. Bei einem "Nein" müssten Sie auf Sicht bereit sein, Konsequenzen zu ziehen, wenn Ihr Sparringspartner ansonsten sehr darauf achtet, immer pünktlich Feierabend zu machen.

Wenn Sie so streiten können, beherrschen Sie es, eine Konfrontation in ein konstruktives Klima umzuwandeln. Ebenbürtige Gegner werden "gern" mit Ihnen die Klängen kreuzen. Es wird immer auch Andere geben, die diesen Übergang in eine positive und klare Auseinandersetzung nicht mitvollziehen werden. Diesen müssen Sie dann nicht mehr nachtrauern. Sie haben Ihr bestes getan.

Helmut Kraft ist selbständiger Trainer, Coach und Autor mit den Schwerpunkten Mitarbeiter- und Kundenführung. Auf dem Verbandstag des Augenoptikverbandes NRW am 7./8. November 2009 wird er über den eleganten Umgang mit "schwierigen" Kunden referieren.

Quelle: Kraft-Training / Optikernetz.de
Autor: Helmut Kraft - www.kraftvollfuehren.de

<< zurück

Seite drucken