AUSBILDUNG Spezial

Landwirtschaftskammer Niedersachsen

Nr. 17

# Ich will, dass sich das ändert …!

**Wenn wir berechtigte Ansprüche haben, sollten wir sie einfordern. Man kann es mit Macht versuchen, mit aggressivem Auftreten und Drohungen. Nicht immer ist das von nachhaltigem Erfolg gekrönt. Wir können auch anders.**

Durchsetzungsvermögen ist ein wichtiger Bestandteil unserer sozialen Kompetenz. Ein anderer ist unsere Lösungskompetenz. Sie ist immer dann gefragt, wenn es um schwierige Situationen geht. Egal ob mit Mitarbeitern, Kollegen oder Auszubildenden. Wenn Sie etwas ändern wollen, werden Sie mal wieder reden müssen. Und warten Sie damit nicht, bis sich der Ärger bei Ihnen türmt. Unser Tipp: Gehen Sie in drei Schritten vor.

## 1. Schritt: klar und sachlich

Machen Sie sich vor dem Gespräch bewusst, was Sie wollen. Welchen Anspruch wollen Sie durchsetzen? Formulieren Sie Ihre berechtigte Forderung klar, kurz und sachlich. Keine Angriffe, keine Vorwürfe, keine Beleidigungen, keine Strafandrohungen. Das kommt Ihnen vielleicht etwas weichgespült vor. Betrachten Sie es einfach als Türöffner:

- **Unpünktlichkeit des Auszubildenden:** „Ich lege großen Wert darauf, dass morgens bei der Arbeitseinteilung alle pünktlich da sind. Das hast du bisher immer gemacht. Wie kommt's, dass das jetzt nicht klappt?
- **Dauernde Unordnung in der Arbeitshalle:** „Ich will, dass wir eine Regelung finden, wie die Arbeitshalle zum Feierabend topp aufgeräumt ist.“
- **Einer lässt sich durchschleppen:** „Ich möchte, dass du im Team die Aufgaben ordentlich und zügig erledigst, die du zu machen hast.“
- **Kollege, der immer ins Telefon brüllt:** „Ich möchte, dass Du beim Telefonieren leiser sprichst.“

## 2. Schritt: Abwehr einkalkulieren

Kalkulieren Sie klassische Reaktionen ein: Wahrscheinlich fühlt sich der andere trotz Ihres ruhigen und sachlichen Tonfalls angegriffen. Naheliegend wäre es, wenn Ihr Gegenüber auf Ihren Wunsch eingeht. Das ist aber in der Regel nicht der Fall. Manche streiten ab: „Das ist doch gar nicht so“. Manche hieven das Problem auf die Beziehungs-Ebene: „Du bist aber auch empfindlich“. Klassisch ist auch die Reaktion, Diskussionen anzufangen um so die Forderung aufweichen: Was ist schon so schlimm daran, wenn es nicht alles hier wie frisch gewischt aussieht?“

## 3. Schritt: Lösungskompetenz aktivieren

Jetzt kommt es darauf an, Ihren Kommunikationsstil beizubehalten. Keine Rechtfertigungen. Entschuldigen Sie sich nicht. Bleiben Sie weiterhin sachlich und ruhig. Wiederholen Sie Ihre Forderung, um ihr den entsprechenden Nachdruck zu verleihen. Und aktivieren Sie Ihre Lösungskompetenz und die Ihres Gegenübers.

**Für den Abstreiter:** „Glaube mir, ich empfinde es als zu laut. Ich kann dann keinen klaren Gedanken fassen. Deshalb möchte ich, dass Du leiser redest. Welche Ideen hast du, damit wir beim Telefonieren besser Rücksicht aufeinander nehmen können?“

**Für den auf der Beziehungsebene:** „Ja, in Sachen Teamarbeit bin ich sogar äußerst empfindlich. Wir sind hier nur gemeinsam stark. Deshalb möchte ich, dass du im Team die Arbeit zügig und ordentlich erledigst, die du zu machen hast. Was könntest du tun, damit das klappt? Was können wir als Team tun, damit es Dir besser gelingt? Welche Unterstützung brauchst du?“

**Für den Diskutierer:** "Wer mitspielen will, hält sich an die Regeln. Arbeitseinteilung ist hier für alle um 7:00 Uhr. Was willst Du machen, damit Du hier keine Extra-Wurst mehr spielst?“

"Die Halle muss ordentlich sein, damit hier jeder morgens zügig aufladen kann. Welche Regelung können wir finden, damit die Arbeitshalle zum Feierabend garantiert topp aufgeräumt ist?“

Quelle: Dr. M. Wunder, LWK Niedersachsen, Berufsbildung im Gartenbau