



Lösungsskizze

Rituale

Ausgabe 018 / 12.4.2010

Liebe Leserinnen und Leser,

Rituale finden sich leider keineswegs nur dort, wo man sie mit Absicht eingeführt hat oder wo sie einem gut tun oder nützen. Rituale, so hatten wir in dem Newsletter zu diesem Monat ausgeführt, können auch von selbst entstehen. Zu den negativen Ausprägungen gehören auch die „ritualisierten Streits“, die in der Regel um einen unlösbaren, genauer: um einen so nicht lösbaren Konflikt entbrennen und die sich regelmäßig oder bei bestimmten Anlässen wiederholen. Zum Teil nehmen diese Streits den Charakter eines Theaterstückes an, bei dem „Schauspieler“ und „Zuschauer“ im Grunde schon vorhersagen können, was B auf einen bestimmten Satz von A wohl antworten wird.

Anhand von vier Beispielen hatten Sie Gelegenheit, einmal zu überlegen, wie A dem empfundenen Ärger, Frust und dergleichen auf andere, nämlich wertschätzende Weise Luft machen kann, und in der umgekehrten Denkrichtung, wie es B gelingen kann, dem sich anbahnenden Streit den Wind aus den Segeln zu nehmen.

Im Folgenden finden Sie unsere Ideen für mögliche Lösungsansätze:

Auftakt	Fall 1: Umformulierung	Fall 2: Friedliche Replik
1. Frau B., ich muss Sie mal wieder bitten, mit Ihren Ausführungen jetzt langsam zum Ende zu kommen.	Frau B., ich möchte gern alle Punkte der Tagesordnung durchgehen, damit jeder weiterarbeiten kann. Bitte fassen Sie uns doch die wesentlichen Punkte einmal knapp zusammen.	Sie stehen unter Zeitdruck, und die Details sind Ihnen im Augenblick nicht wichtig.

Auftakt	Fall 1: Umformulierung	Fall 2: Friedliche Replik
2. Gott, jetzt beeil Dich doch mal. Immer kommen wir deinetwegen zu spät.	Es ist mir unangenehm, wenn wir zu spät kommen, ich möchte darum gern in fünf Minuten losgehen.	Dich stört es, dass ich hier scheinbar die Ruhe weghabe und Du schon in Hut und Mantel wartest, weil Du gern pünktlich sein willst.
3. Ich hab bald keine Lust mehr. Immer muss ich hier allein die Kohlen aus dem Feuer holen!	Ich ärgere mich, weil sich niemand an der Lösung des Problems beteiligt. Alle scheinen davon ausgehen, dass ich das übernehme.	Sie sind sauer und hätten gern mehr Unterstützung.
4. Wenn Sie nicht wie immer Ihre Zahlen nicht unter Kontrolle hätten, sähe die Lage ohnehin anders aus, Herr Kollege!	Ich finde die bisherigen Ergebnisse frustrierend. Mir ist es wichtig, dass Sie für Ihren Bereich die Zahlen regelmäßig überprüfen.	Sie sehen die Ursache für unsere Schwierigkeiten im Moment ausschließlich in meinem Bereich und sind deswegen verärgert.

Vermutlich sind Ihnen nicht nur andere Lösungen, sondern auch eine Reihe ähnlicher Situationen aus Ihrem privaten und Ihrem Arbeitsumfeld eingefallen.

Der größte Vorteil ritualisierter Streits ist, dass sie immer annähernd gleich verlaufen. Deshalb können Sie sich auf die nächste „Runde“ gut vorbereiten und sich überlegen, was Sie diesmal Neues, Anderes sagen möchten. Vielleicht gelingt es Ihnen so, das eine oder andere Ritual für immer zu den Akten zu legen.

Mit den besten Grüßen

Christian Weisbach & Petra Sonne

© Institut für wertschätzende Unternehmensführung GbR 2010 – Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Verwendung über den privaten Gebrauch hinaus bitte nur mit ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung der Redaktion. Alle Angaben ohne Gewähr.