

«

Perspektivwechsel Der Mensch im Mittelpunkt?

»



Dr. Klaus Weyler hilft unserem Denken auf die Sprünge.

„Der Mensch steht bei uns im Mittelpunkt“ beteuert mir stolz ein Geschäftsführer. Kurz darauf höre ich, wie er einer Mitarbeiterin sagt: „Bitte klären Sie diese Angelegenheit bis morgen Nachmittag!“ Nach einem Einwand der Mitarbeiterin ist seine Antwort: „Sie schaffen das schon. Ich habe vollstes Vertrauen in Sie.“ Die Mitarbeiterin erkennt, dass sie mit ihrem Anliegen keine Chance hat und fügt sich.

Offensichtlich liegt diese Sache dem Geschäftsführer sehr am Herzen. Nur, selbst wenn die Angelegenheit auf diese Art seinem Willen gemäß erledigt wird, hat sein Verhalten negative Konsequenzen. Wie hoch der Preis ist, den er und sein Unternehmen dafür zahlen werden, ist ihm höchstwahrscheinlich nicht bewusst. Er hat sich – kurzfristig – ausschließlich daran orientiert, was er selbst will. An seine Mitarbeiterin hat er nicht gedacht und ihr Anliegen einfach untergebügelt. Andere machen das vielleicht auf eine noch „nettere“ Art. Doch das ändert nichts an der Substanz.

Folgende zusätzliche Frage an sich selbst gestellt: „Aus welchen Gründen hätte ich gerne, dass diese Person das macht, worum ich sie bitte?“, hätte ihm weitere Verhaltensoptionen eröffnet und negative Konsequenzen erspart.

Im ersten Fall ist er ausschließlich auf sein persönliches Anliegen fixiert. Die zusätzliche Frage hätte er sich gestellt, wenn für ihn der Mensch tatsächlich im Mittelpunkt stünde. Der Mensch steht erst dann im Mittelpunkt, wenn dem Menschen die gleiche Bedeutung und Aufmerksamkeit beigemessen wird wie der Sache. Das gilt insbesondere in der Beziehung zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern durch ihre Vorbildfunktion.

Dann hätte der Geschäftsführer das Gespräch zum Beispiel so geführt: „Ich möchte, dass diese Angelegenheit bis morgen Nachmittag geklärt ist, weil ich mit dem Kunden einen festen Termin vereinbart habe und mir die Einhaltung von Vereinbarungen sehr wichtig ist. Wäre es Ihnen möglich, diese Angelegenheit so mit Ihren Prioritäten zu vereinbaren, dass sie das bis morgen Nachmittag schaffen?“ Wäre die Mitarbeiterin nicht in der Lage gewesen, sofort zuzusagen, dann wäre er offen dafür gewesen, gemeinsam nach einer Lösung zu suchen, die beiden ermöglicht, ihre jeweiligen Prioritäten einzuhalten.

Unsere Kultur und Erziehung haben uns ein verhängnisvolles unbewusstes Autoritäts- und Rollendenken eingeprägt: Vorgesetzter – Mitarbeiter, Kunde – Lieferant, Lehrer – Schüler, Erwachsene – Kinder, etc.. Aus diesem Denken heraus steht die Sache im Vordergrund und Mensch, Menschlichkeit und Motivation bleiben auf der Strecke. Dieses Denken zu durchschauen und geduldig umzuwandeln führt zu Verhaltensweisen, die tatsächlich den Menschen und seine Motivation in den Mittelpunkt stellen und das Leben aller bereichern.

Klaus Weyler
k.weyler@coaching-hannover.de
www.coaching-hannover.de