

Umgang mit Nörglern und Besserwissern

Wie ist das bei Ihnen? Gehören Sie zu den Glücklichen, deren Umfeld mit „Hurra“ reagiert, wenn Sie mit Ideen oder Vorschlägen kommen? Oder gehören Sie zu den „Armen“, die eher ein „Schon wieder“ oder „Haben wir doch schon probiert“ hören? Dann finden Sie hier etwas Unterstützung.

Wie taucht das Problem gar nicht erst auf? Einen Weg werden Sie sicher nicht gehen: Vorschläge zu machen oder bringen Ideen einzubringen – damit liefern Sie jedem Nörgler oder Besserwischer die Basis. Doch oft ist es im Führungsalltag nötig, Hinweise zu geben oder Vorschläge zu machen.

Statt jedoch gleich mit der Lösung zu kommen (Futter für jeden Besserwischer), sensibilisieren Sie Ihr Gegenüber. Gut können dabei „Fragen um die Ecke“ sein. „Wie ginge es Ihnen als Kunde, wenn Sie erst nach 14 Tagen eine Antwort erhalten?“. Ist das Problem erkannt, aktivieren Sie eher das Lösungspotenzial des Mitarbeiters, statt mit eigenen Vorschläge zu kommen.

Wenn Sie nämlich selbst die Lösung haben, müssen Sie den Mitarbeiter motivieren sich zu bewegen und motivieren, Ihre Lösung umzusetzen!

Der Widerstand ist da! Sie sind doch in die Falle gegangen oder es gibt keinen anderen Weg? Dann begegnet Ihnen wahrscheinlich dieses:

- Killerphrasen (z. B. Haben wir noch nie so gemacht ...)
 - Verweigerung (z. B. Da habe ich keine Zeit für ...)
 - Schwarze-Peter-Spiel (z. B. Da ist jemand anders für verantwortlich)
 - Und vieles mehr!
-

Umgang mit Killerphrasen Ganz wichtig ist, sie völlig ernst zu nehmen! Und als zweites: Argumentieren Sie nicht dagegen! Wenn Ihnen Killerphrasen begegnen, hinterfragen Sie diese. Am besten geeignet sind offene Fragen (W-Fragen). Diese Fragen können tiefer in das Problem hinein gehen:

- Wann ist das Problem zuletzt aufgetaucht?
 - Was ist genau passiert?
 - Wie äußert sich das Problem?
-

Fortsetzung nächste Seite

Umgang mit Nörglern und Besserwissern, *Fortsetzung*

Umgang mit Killerphrasen (Fortsetzung)

Oder Sie Fragen in Richtung der Lösung

- Was könnte Sie hindern, den Vorschlag umzusetzen?
- Was ist Ihr Vorschlag?
- Was benötigen Sie für die Umsetzung?

Verweigerung

Sie haben zwei Möglichkeiten: Sie ordnen an (autoritärer Führungsstil) oder Sie versuchen zu überzeugen (kooperativer Führungsstil). Das Risiko beim Anordnen ist eine stille oder offensichtliche Verweigerung. Das Risiko beim Überzeugen ist ein uneinsichtiger Mitarbeiter. Ein Königsweg ist hier die gleiche Technik anzuwenden wie „Umgang mit Killerphrasen“.

Schwarze-Peter-Spiel

Gehen Sie auch hier in Fragetechnik: „Wer ist denn Ihrer Meinung nach dafür zuständig?“ Ganz wichtig ist hier, die Aktivität und Verantwortung beim Mitarbeiter zu lassen.

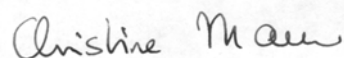
Noch etwas Grundsätzliches

Nörgler und Besserwisser beziehen ihre Energie aus dem Widerstand, den sie Ihnen entgegenbringen. Hören Sie auf, gegen die angebotene Wand zu rennen. Viel besser ist kreative Wege zu suchen, den Nörgler in die Verantwortung zu bringen. Wer nämlich aus eigenem Antrieb etwas tut, nörgelt nicht mehr – der müsste nämlich über sich selbst nörgeln. Ähnliches gilt für den Besserwisser. Manchmal hilft es, den Besserwisser die „Erfahrung“ machen zu lassen, dass sein Wissen auch Grenzen hat.

Das Wort zum Schluss

Ich hoffe, dass Sie einige Ideen gewinnen konnten, wie Sie leichter mit der Gattung „Von dir lasse ich mir nichts sagen“ umgehen können. Behalten Sie einfach im Kopf, dass die Energie von Ihnen kommt!

Viel Spaß – und bis zum nächsten Monat – wünscht



Christine Maurer