



SpielregelGuide

1. Wir leben diese Spielregeln bewusst, weil sie uns die Zusammenarbeit erleichtern

Wir gehen zur Arbeit um Geld zu verdienen und gleichzeitig wollen wir Freude an der Arbeit haben. Unser Anspruch ist, für unsere Kunden gute Dienstleistungen zu erbringen und sie dadurch froh zu machen. Dabei nutzen wir die Chance uns auch als Individuum und Team weiterzuentwickeln. Das gilt auch für Arbeitsabläufe, die dadurch leichter werden und zu noch besseren Ergebnissen führen.

2. Wir pflegen einen respektvollen Umgang miteinander

Jedes Teammitglied ist gleich wichtig und wertvoll und ebenso betrachten wir uns alle als gleichberechtigte und gleich verantwortliche Kooperationspartner. Dabei ist es uns besonders wichtig, stets unseren gemeinsamen Werten der Loyalität, Ehrlichkeit, Offenheit, Verbindlichkeit und des Vertrauens zu folgen und die individuellen Werte der anderen zu achten.

3. Wir kommunizieren in klarer, konkreter und konsequenter Weise miteinander

Wir haben uns darauf verständigt, dass wir in frühzeitiger, direkter und wertschätzender Weise miteinander kommunizieren, uns gegenseitig regelmäßig informieren, sowie bei Bedarf Feedback geben. Außerdem ist uns besonders wichtig, dass wir stets alle unsere prozess-, sicherheits- und erfolgsrelevanten mündlichen Vereinbarungen und Entscheidungen auch in schriftlicher Form protokollieren und dokumentieren – frei nach dem Prinzip: wer schreibt bleibt.

4. Wir haben eine gemeinsame Konfliktkultur

Störungen haben Vorrang. Deshalb klären wir Konflikte oder Missverständnisse möglichst schnell. So vermeiden wir das sich unnötig Ärger und Frust aufbaut, der wohlmöglich plötzlich ungebremsst eskaliert. Dabei bedenken wir stets auch die systemische Regel: Konflikte werden selten dort gelöst, wo sie entstanden sind.

5. Wir übernehmen die Verantwortung für unsere Aufgaben selbst

Wir sind für unsere Aufgaben selbst verantwortlich und sorgen dafür, dass sie unserem hohen Anspruch entsprechend erledigt werden. Wir können auch jederzeit die Anderen pro-aktiv um Unterstützung bitten oder um Rat fragen. Mit dieser Regel vermeiden wir, dass wir uns ungefragt und unabgestimmt in die Arbeit anderer einmischen, uns gegenseitig Fehler in die Schuhe schieben oder unnötigerweise belehren.

6. Wir haben eine bewusste Fehlerkultur

Fehler können geschehen, sind menschlich und dürfen zugegeben werden. Mit dieser Regel vermeiden wir unnötige Schuldzuweisungen, die meist nur bewirken, dass Fehler vertuscht werden. Generell sind wir darauf bedacht die Arbeit absprachegemäß und qualitativ hochwertig umzusetzen und gleichzeitig erkennen wir das Potential aus möglichen Fehlern zu lernen.

7. Wir haben eine klare Entscheidungsstruktur

Wer bei uns wie entscheidet hängt davon ab, wer bei uns offiziell für was die Verantwortung trägt. Ist mehreren Personen eine Verantwortung zugeordnet, so legen diese Personen miteinander fest, auf welche Weise sie die Entscheidungen treffen oder die Verantwortung dafür delegieren wollen. Bei Projekten wird dies unmittelbar vor dem KickOff geklärt und bekannt gegeben.

8. Wir erscheinen stets pünktlich und sind gut vorbereitet

Mit pünktlichem Erscheinen wird ebenfalls Respekt gegenüber den anderen Teammitgliedern gezeigt. Wer zu spät kommt, muss sich klar sein, dass er anderen wertvolle Zeit stiehlt. Zudem bereiten wir uns alle anlässlich von Meetings und Einzelgesprächen stets strukturiert vor.



Entwicklung und Veränderungen im Unternehmen gehören inzwischen in jeder Branche zum Alltag. So müssen sich Fach- und Führungskräfte ganz zwangsläufig, den sich immer schneller veränderten Bedingungen anpassen. Dazu gehört besonders die Interaktion und Kooperation untereinander. Hier ist höchste Professionalität bei der Kommunikation, im Verhalten und bei der Entwicklung individueller Spielregeln gefragt.

Daher lauten die Fragen: Was nützt? Was nützt nicht? Wie sieht das „alte“ Verhalten (Haltung) aus? Wie kann das „neue“ Verhalten aussehen, auf das sich alle verständigen können?

„Sei Du selbst die Veränderung, die Du Dir wünschst!“
Mahatma Gandhi

Was nützt nicht ...

„Altes“ Verhalten „Alte“ Haltung

Ausgrenzung

Kampf

„Ich kämpfe ums Überleben.“

„Ich fühle mich bedroht und muss aufpassen, was ich sage!“

Problemorientierung

„Das Problem ist ...“

„Ich überlege, was alles nicht klappt ...“

„Der Andere ist das Hindernis für meinen Erfolg!“

Kommunikation ist, was ich sende.

Individuelle Ziele

„Ich verfolge meine Ziele!“

Geringschätzung

„Ich habe recht!“

„Du bist schuld!“

Diffuse Erwartungen

„Ich gehe einfach davon aus, dass der andere kapiert, was ich sage.“
 (so, wie ich es gemeint habe)

„Geht nicht!“

„Fehler sind ein Makel und eine Bedrohung für meinen Arbeitsplatz!“

Was nützt und hilft ...

„Neues Verhalten“ „Neue“ Haltung

Integration

Spiel

„Ich „spiele“ mit den anderen (KollegInnen/ KundInnen)

„Ich fühle mich sicher und darf meine Ansichten und meine Gefühle äußern!“

Lösungsorientierung

„Die Lösung könnte sein ...“

„Ich überlege, was alles schon klappt und suche nach Lösungen!“

„Der Andere ist „Spielpartner“ und Teil der Lösung.“

Kommunikation ist, was beim anderen ankommt!

Gemeinsame Ziele

„Ich verfolge unsere Ziele!“

Wertschätzung

„Ich habe einen Vorschlag!“

„Ich übernehme Verantwortung!“

Konkrete Vereinbarungen

Ich frage ab, was beim anderen angekommen ist ...

„Was ist bei Ihnen angekommen?“

„Was bedeutet das für Sie?“

„Hoppla – ich/wir brauche/n eine Lösung!“

„Fehler sind erlaubt – sie sind ein Hinweis auf Verbesserungspotenzial. Ich werde nicht dafür „bestraft“, wenn etwas nicht klappt.“



„Veränderungen sind eine Bedrohung!“

Entweder – Oder

„Fragen sind lästig!“
Langwierige Erklärungen

Informationen sind ein Machtinstrument.

Misstrauen führt!

„Sie müssen erst mal ...“

„Ja, aber ...“

„Veränderungen sind manchmal überraschend und anstrengend. Gleichzeitig lasse ich mich auf das Neue ein.“

Sowohl – als auch

„Fragen sind erlaubt!“
Kurze, knappe, freundliche Antworten

Informationen sind der Lebensfluss der Organisation.

Vertrauen führt!

„Ich möchte Sie bitte, auf Folgendes zu achten!“

„Gleichzeitig ...“ *oder*
„einerseits ... andererseits“

Was NICHT hilft – Was Sie gerne sein lassen können ...

- Rechtfertigungen
- Vorwürfe und Beschwerden
- Jammern und Leiden

Noch drei Tipps für die Praxis

- 1) Machen Sie täglich morgens oder abends „Manöverkritik“ (Drei-fünf Minuten: Was klappt gut – Was klappt noch nicht so gut? Wer braucht was?) – Meta-Perspektive einnehmen!
- 2) Betrachten Sie jede Irritation als gemeinsame Chance, BESSER zu werden – lernen Sie gemeinsam und miteinander!
- 3) Kommunikation ist, was „ankommt“ und: „Kommunikation ist, was NICHT gesendet wird!“

Um Ihre Spielregeln neu oder weiter zu entwickeln, nehmen Sie bitte Kontakt zu mir auf:

*Holger Grimmig
hg@inavigare.com
+49.(0)172.433 0 422*