

Kurzbeschreibung

Herausforderungen bei der Arbeit sind vollkommen normal: Organisatorische und inhaltliche Fragen, Unklarheiten bei Zuständigkeiten oder „es menschelt“ im Team. Probleme und Herausforderungen können nur geklärt werden, wenn sie zur Sprache kommen. Dabei hilft der Workhack „**Probleme.Regeln.**“. Dieser wird bei einer Dienstberatung oder im persönlichen Gespräch angewendet. So wird das gegenseitige Verständnis für unterschiedliche Ansichten befördert und die Mitteilung von sachlicher Kritik bestärkt... um MEINUNGEN offen und ehrlich, aber konstruktiv, AUSZUTAUSCHEN.

Der Workhack unterstützt...

- ... die Problemlösung im Team.
- ... die sachliche Kommunikation von Kritik.
- ... das gegenseitige Verständnis füreinander
- ... das Lernen aus Fehlern.

Was beachtet werden sollte:

- **Handlungsanleitung Dienstberatung:**
 - „Probleme.Regeln.“ als offiziellen Agendapunkt bei jeder Dienstberatung aufnehmen
 - Reihum benennen, ob man zu klärende Herausforderungen hat (Wichtig: Niemand unterbricht, es wird gemeinsam gesammelt)
 - Anschließend werden gemeinsam Lösungen entwickelt
- **Handlungsanleitung persönliches Gespräch:**
 - Zeit nehmen und sich zurückziehen (Türschild aufhängen!)
 - Leitfragen nutzen:
 1. Welches Problem liegt vor? Wann und wie oft trat es auf? (SAG-ES-Schema)
 2. Welche Lösungsansätze wurden bereits versucht?
 3. Gab es ähnliche, bereits gelöste Konflikte?
 4. Ideensammlung: Wie können wir vorgehen?
 5. Lösung festhalten
- **Überprüfung** nach 4 Wochen: Was müssen wir anpassen?

Hilfsmittel:

- Türschild mit Aufschrift „Nicht stören, wir sind in der Lösungsfindung“
- SAG-ES-Schema

Hilfsmittel – Probleme.Regeln

Kritik und Probleme können ganz schön aufregend sein und die Gemüter erhitzen! Wichtig ist, sich in diesen Momenten auf die SACHLICHE Kritik und Formulierung zu stützen, um schnell zu einer konstruktiven Lösungsfindung zu kommen. Das SAG-ES-SCHEMA hilft dabei.

SAG-ES-SCHEMA

S

Sichtweise schildern: z.B. „Mir ist aufgefallen, dass ...“

A

Auswirkungen beschreiben: z.B. „Für mich heißt das ...“

G

Gefühle benennen: z.B. „Ich fühle mich dabei ...“

E

Erfragen, wie der Andere die Situation sieht: „Wie siehst du das?“

S

Schlussfolgerungen ziehen: z.B. „Wie könnte eine Lösung aussehen?“ „Ich wünsche mir ...“