

Fallbeispiel

Für offene Gesprächskultur

Situation in der Organisation

Die Führungskräfte der Organisation haben in einer Mitarbeiterumfrage im Themenbereich Kommunikation nicht gut abgeschnitten. Flurfunk und Äußerungen der Gremien transportieren „mangelnde offene Gesprächskultur“. Auch in der Leitungsebene ist fehlendes Vertrauen in die Kommunikation „irgendwie“ wahrgenommen worden. Ich wurde beauftragt, mögliche Ursachen und Hintergründe sowie daraus abzuleitende Maßnahmen als Entscheidungsgrundlage mit einer kleinen internen Arbeitsgruppe aufzuarbeiten.

Der Prozess

Wir diskutierten Ursachen (von möglich bis abwegig) und erstellten eine Darstellung der mit „mangelnder offener Gesprächskultur“ zusammenhängenden Leistungsthemen sowie Kriterien und Messwerte, die eine offene Gesprächskultur repräsentieren. Wir formulierten daraus Sätze (bspw. zu Umgang mit Misserfolg und Transparenz von Entscheidungen) und baten die Belegschaft und Führungskräfte, um skalierte Zustimmung oder Ablehnung jeweils für Ist und für Soll. Hieraus leiteten wir eine priorisierte Veränderung der Kommunikation und Maßnahmen für die Entscheidungsvorlage ab. Die Vorlage wurde mit Änderungswünschen zur Umsetzung freigegeben.

Konsequenzen mit B.I.S., Erfolg

Die Zusammenhänge von Leistung und Kommunikation sind anhand konkreter Themen und Kennzahlen deutlich geworden. Insbesondere wurden neue Erkenntnisse in diesen Themen gewonnen:

- / Die Macht der Kommunikation
- / Ressourcenblick, ressourcenorientierte Kommunikation und GFK sowie 5 Führungskompetenzen
- / Konsequenzen einer Lernkultur

Handlungsperspektiven

Eine offene Gesprächskultur erfordert Mut (eigene Informationslücken, Unklarheiten etc.), souveräne Gesprächsführung und vor allem eine Lern- statt Fehlerkultur. Das zu entwickeln braucht Zeit, unterstützendes Coaching und den Blick für Ressourcen und Stärken.

Umdenken statt Abwarten



Kreyselblick - Claudia Kreysel

Telefon: 0511 533554-50
Fax: 0511 533554-52
Mobil: 0178 7425212
E-Mail: claudia.kreysel@kreyselblick.de
Web: www.kreyselblick.de