

# >> auf-gespürt

## >> Bedürfnisse «flipcharten»

Transparenz im Meeting schaffen

**Sie sitzen im Meeting und werden Zeugin einer heissen Debatte. Die Gemüter sind erhitzt, die Zeit schreitet unerbittlich voran und eine Lösung ist nicht in Sicht. Was tun?**

Verkeilen sich Menschen in Argumentationen und einem Gerangel um richtig und falsch, ist es oft schwierig, das Wesentliche im Auge zu behalten. Unter dem Motto «Wenn sich zwei streiten vermittelt ein Dritter», können Sie als nicht direkt beteiligte Person Klarheit ins Gespräch bringen.

Halbieren Sie mit einem vertikalen Strich ein Flipchart und beginnen Sie die

Bedürfnisse der beiden argumentierenden Personen in je eine Spalte zu schreiben. So visualisieren Sie, worum es den Menschen möglicherweise geht. Sagt eine Partei beispielsweise: «So können wir den Liefertermin niemals einhalten, dein Vorgehen ist ineffizient!», dann notieren Sie die Bedürfnisse, die Sie hinter den Vorwürfen vermuten: «Verlässlichkeit, Effizienz». Die andere Person sagt: «Nicht zu testen ist verantwortungslos!» Hier notieren Sie vielleicht «Sicherheit, Qualität, Verlässlichkeit».

Unterbrechen Sie das Gespräch, falls die Aufmerksamkeit nicht schon bei Ihnen ist: «Ich befürchte gerade, dass wir so in der verbleibenden Zeit nicht zu einer

Lösung kommen. Deshalb möchte ich gerne einen Beitrag zur Klarheit leisten. Darf ich kurz zusammenfassen, welche Bedürfnisse ich von Euch gehört habe, damit wir überprüfen können, ob das Wesentliche erfasst wurde?»

Mit dem «Flipcharten» der Bedürfnisse bringen Sie die Aufmerksamkeit auf den Flipchart und die Streitparteien können mit etwas Abstand auf den Konflikt schauen. Sind erst einmal alle wichtigen Bedürfnisse auf dem Chart, wird es oft einfacher eine Lösung zu finden.

Probieren Sie es aus!

Vera Heim

aus dem TCCO-MAGAZIN No. 21, 12/2019

Anzeige zur Fachliteratur



Neu überarbeitete 3. Auflage!

### Erfolgsfaktor Menschlichkeit

Wertschätzend führen - wirksam kommunizieren

Vera Heim und Gabriele Lindemann

**Buch:** 224 Seiten, 30.90 CHF\*

**Hörbuch:** 230 Minuten, 28.90 CHF\*

**E-Book:** siehe Online-Buchhandel



Praktisch: Jetzt auch als Hörbuch

### Auftanken im Alltag

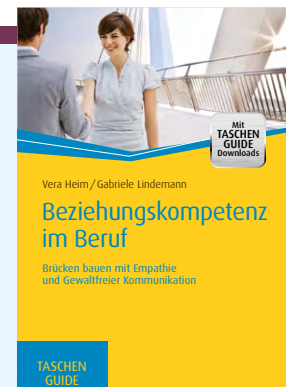
Mit Selbstempathie zu neuer Kraft

Vera Heim und Gabriele Lindemann

Der praktische TaschenGuide für Handtasche und Aktenkoffer.

**Buch:** 128 Seiten, 11.95 CHF\*

**Hörbuch:** 3 CD's plus Meditations-CD für 28.40 CHF\*



Der praktische Ratgeber!

### Beziehungskompetenz im Beruf

Brücken bauen mit Empathie und Gewaltfreier Kommunikation

Vera Heim und Gabriele Lindemann

Der praktische TaschenGuide für Handtasche und Aktenkoffer.

**Buch:** 11.95 CHF\*

Überall im Buchhandel oder unter [www.tcco.ch](http://www.tcco.ch) // \*Plus Versandkosten

#### Haben Sie Lust auf mehr Lesestoff rund um das Thema Gewaltfreie Kommunikation?

Dann senden Sie uns ein E-Mail mit dem Vermerk „Bestellung >>auf-gespürt“ und Ihrer Post- und E-Mail-Adresse an [office@tcco.ch](mailto:office@tcco.ch). Sie erhalten dann kostenlos und 2 Mal/Jahr das Magazin per Post und/oder per E-Mail zugestellt.

The Coaching Company | In der Teien 6 | 8700 Küsnacht | Switzerland | Tel +41 (0)44 500 99 00