

## WIE KANN ICH **KOLLEGEN** BESSER VERSTEHEN?

„Mit dir arbeite ich nicht mehr zusammen!“

**E**s beginnt mit einer Lappalie. Morgens rasselt Mediaberaterin Lillit (28) mit ihrem Kollegen Sönke (32) zusammen: Er hat seine schmutzige Tasse einfach in die Spüle gestellt. Genervt fährt sie ihn an: „Immer stellst du deine Tassen hier ab! Und auch dein Arbeitsplatz – guck dir den mal an!“ Sönke ist perplex, versucht aber, seinen Humor zu behalten: „Heute sieht der doch schon deutlich besser aus. Ich hab halt viel zu tun.“ Solche Sprüche bringen Lillit zur Weißglut. Als ob sie keine Arbeit hätte! „Wir haben alle viel zu tun, und trotzdem kann man sich an ein paar Regeln halten.“ Das wiederum findet Sönke extrem spießig. „Regeln, überall Regeln, du musst doch nur ein bisschen toleranter sein.“ Jetzt platzt Lillit der Kragen: „Du bist so was von arrogant und selbtherrlich. Mir reicht’s jetzt.“ – „Was soll das denn heißen?“ – „Das wirst du schon sehen!“, zischte Lillit und knallt die Tür. Als Sönke kurz darauf in Lillits Büro kommt, um noch mal mit ihr zu reden, blockt sie ab. „Da gibt’s nichts zu diskutieren. Außerdem muss ich jetzt arbeiten.“ Seitdem herrscht Funkstille.



**Lillit:** Wie bitte?

*Es dauert einen Augenblick, bis Lillit und Sönke entdecken, wie unterschiedlich sich die damalige Situation aus ihren beiden Blickwinkeln darstellt. Sie schildern die Situation aus beiden Perspektiven ausführlich, und die Mediatorin fasst den Kern kurz zusammen:*

**Das heißt, Sie, Sönke, hielten Ihre Kollegin damals für überlastet und wollten ihr den Rücken frei halten?**

**Sönke:** Genau! Ich wäre doch nicht im Traum darauf gekommen, dass Lillit sich darüber ärgern könnte.

**Und Sie, Lillit, haben damals geglaubt, dass Sönke das Projekt hinter Ihrem Rücken für sich haben wollte.**

**Lillit:** Stimmt.

**Lillit, Sie haben Sönkes Sichtweise gehört?**

**Lillit (zögerlich):** Ja.

**Und Sie können ihm das glauben?**

*Lillit schnappt nach Luft. Da hatte sie Sönke im Stillen Hinterhältigkeit vorgeworfen. Dabei wollte er nur helfen. Ihr fallen verschiedene Situationen ein, in denen sie Sönke falsch eingestuft hatte. Ihr „Ja“ bekommt jetzt einen warmerzigen Ton. Die Mediatorin braucht nicht viel zu sagen. Die Atmosphäre ist wie ausgewechselt. Auf dieser Basis gelingt alles mit neuer Leichtigkeit, auch das Thema Sauberkeit in der Küche.*

**Lillit:** Hm, an Praktikanten delegieren kommt nicht infrage.

**Sönke:** Find ich auch. Das passt nicht zu unserer Kultur.

**Lillit:** Am besten besprechen wir das mit den anderen Kollegen im Meeting.

**Wer von Ihnen wird das Thema ansprechen?**

**Lillit:** Ich.

*Sönke ist einverstanden. Das Meeting verläuft gut. Im Evaluationstermin nach einigen Wochen haben sich die Wogen geglättet. Die Basis für die weitere Zusammenarbeit stimmt wieder.*

**Mehr Infos zu Anita von Hertel finden Sie unter [www.vonhertel.de](http://www.vonhertel.de)**



### Für respektvollen Umgang ist richtiges Zuhören wichtig

Anita von Hertel ist international unterwegs als Mediatorin und Konfliktmanagerin. Wie würde eine Mediation mit Sönke und Lillit laufen?

**Anita von Hertel:** Im Vorgespräch haben wir vereinbart, dass ich Sie als Erstes nach Ihrem Klärungsziel fragen werde. Was möchten Sie denn konkret besprechen?

*Sönke und Lillit nennen ihre Anliegen, teilweise ruhig, manchmal auch emotionsgeladen. Die Mediatorin fasst zusammen und schreibt mit, was beide klären wollen: Zusammenarbeit, Projekte, Kommunikation.*

**Lillit (aufgebracht):** Und dann die Teeküche! Dass Sönke sein dreckiges Geschirr da ablädt, ist doch ein Zeichen von Respektlosigkeit.

**Sönke:** Dein Ton ist ja auch nicht gerade respektvoll, oder?

**Sie, Lillit, wünschen sich also einen respektvollen Umgang?**

**Lillit (etwas gelassener):** Ja, genau!

**Und Sie, Sönke, ebenfalls?**

*Sönke nickt.*

**Das heißt, „respektvoller Umgang“ gehört auch zu unseren Klärungsthemen?**

*Beide schauen sich – etwas überrascht – an.*

**Beide:** Ja. Stimmt.

*Ein Anliegen nach dem anderen kommt zur Sprache. Dann beginnen die drei mit der Klärung des Themas „respektvoller Umgang“.*

**Lillit, können Sie uns das einmal schildern?**

**Lillit:** Sönke läuft selbtherrlich durch die Firma und rennt wegen jeder Kleinigkeit sofort zu unserem Chef.

**Sönke:** Ich versuche doch nur, meine Arbeit ordentlich zu machen.

**Lillit:** Damals, als es das schöne, neue Mailand-Projekt gab, bist du auch sofort zu Dr. Peters gerannt und hast es dir unter den Nagel gerissen.

**Sönke:** Du hattest so viel zu tun und warst immer bis spät nachts im Büro. Ich wollte dich unterstützen.