

Ursachenermittlung

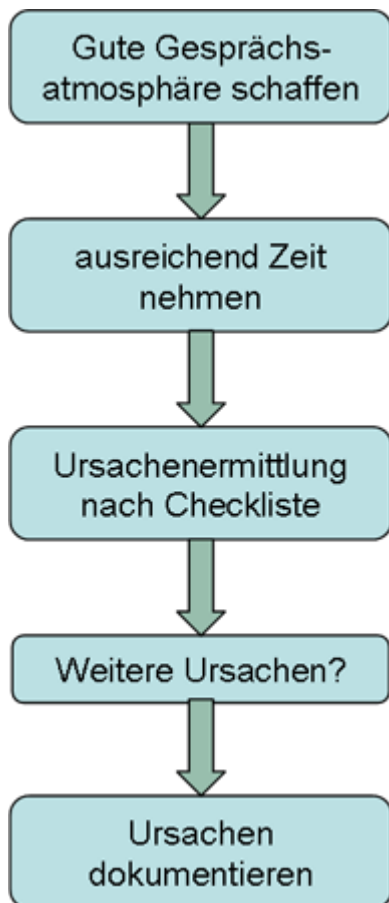
Schritt 2 von 5

Ursachen feststellen



Ein heißes Eisen: Jetzt geht es nicht nur um die Feststellung, dass manipuliert worden ist. Diese Erkenntnis hatte man ja bereits vorher. Es ist Zeit, mit den Beteiligten die

Situation zu besprechen – nicht die Beteiligten zu verhören.



In dieser Situation ist es besonders wichtig, eine angenehme Gesprächsatmosphäre zu schaffen. Dies gilt für den Mitarbeiter gleichermaßen wie für die Führungskraft. Beide müssen bereit sein, aus einer konstruktiven Grundhaltung heraus eine Änderung herbei führen zu wollen. Das Gespräch mit gegenseitigen Vorwürfen zu beginnen (Chef: "Ich habe Ihnen schon tausendmal gesagt, dass ..."; Mitarbeiter: "Ist doch sowieso egal, hier passiert ja eh' nichts") ist sicher alles andere als optimal. Killerargumente sind daher auf beiden Seiten Tabu.

Wahrscheinlich wird bei der Ursachenermittlung die durch die Manipulation erreichte Zeitersparnis eine große Rolle spielen. Setzen Sie diesen Trend nicht fort. Nehmen Sie sich für die Ursachenermittlung Zeit und machen Sie als Führungskraft Ihren Mitarbeitern schon allein dadurch deutlich, dass dieses Thema in Ihrem Unternehmen einen großen Stellenwert hat.

Für die Analyse und Dokumentation der Ursachen steht Ihnen eine **Checkliste zur Ermittlung von Manipulationsursachen** als Hilfestellung zur Verfügung. Die in dieser Liste angegebenen Ursachen dienen als Orientierung und bedürfen der Konkretisierung entsprechend der vorliegenden betriebspezifischen Gegebenheiten.

weiter zu Schritt 3