

Autoren: Ursula und Ilka Beckmann

Titel: Mit Mitarbeitern konstruktiv umgehen

Strategien für Führungskräfte in der Pflege

Verlag: Vincentz Network, 2016

ISBN: 9783866305007

Best.-Nr. 868

Preis: EUR 24,80

Rezensiert von Ingrid Paterok, M.A., www.ip-training-beratung.de

Mit Mitarbeitern konstruktiv umgehen

Das Autorenduo - Ursula und Ilka Beckmann – zeigt, warum schwierige Gespräche oder Mitarbeiterverhalten als problematisch empfunden werden und erklären anschaulich Zusammenhänge von Führung, Kommunikation und Motivation.

Die Ziele des Buches sind nach dem Autorenduo: Herausfordernde Verhalten des jeweiligen Mitarbeiters zu hinterfragen, einzuordnen und mögliche Ursachen durchschauen zu können sowie Wege aufzuzeigen durch die man das unerwünschte Verhalten mit geeigneten Maßnahmen nachhaltig ändern kann. Das Vorwort enthält eine sehr gute Gebrauchsanleitung. Den Autorinnen ist es wichtig einen fundierten psychologischen Hintergrund zu liefern, ohne den Leser zu einem "Hobbypsychologen" machen zu wollen. Das Buch enthält viele praktische Tipps und Übungen.

Das Autorenduo beschäftigt sich in acht Kapiteln mit Themen wie der ideale Mitarbeiter vs. idealer Chef, Schwierigkeiten vorbeugen am Beispiel schlechter und guter Stellenbeschreibungen, Grundlagen der Kommunikation, Kommunikationsstile und ihre Bedeutung für die Praxis, Umgang mit problematischem Gesprächsverhalten; Motivationsfaktoren und ihrer Wirkung bei Mitarbeitern.

Leser/Leserinnen, die eine Führungsrolle einnehmen, erfahren sehr eindrucksvoll, dass eine professionelle Kommunikation neben der fachlichen Basis die wichtigste Grundlage für erfolgreiches berufliches Handeln ist. Die Erfahrung aus dem Berufsalltag lehrt allerdings, dass in der Hektik der täglichen Praxis theoretische Erkenntnisse und das entsprechende Wissen leicht aus dem Blickwinkel geraten. Und dann, wenn es wirklich kritisch wird und man ein schwieriges Gespräch führen muss, fällt einem die passende Handlungsstrategie nicht spontan ein und man reagiert wieder so, wie man schon immer reagiert hat. So verwaltet man „alte und ineffektive“ Strategien und wählt aus seinem verstaubten Werkzeugkoffer stumpfe Geräte, die in problematischen Situationen ihr Ziel verfehlen.

Das Vorwort beginnt bereits mit einer interessanten Aufzählung von genannten Verhaltensweisen zum *schwierigen* Mitarbeiter, die als wörtliche Zitate aus den verschiedenen Seminaren für (potentielle) Führungskräfte vom Autorenduo zusammengetragen wurden. Als kleine Kostprobe sei hier erwähnt, dass schwierige Mitarbeiter ständig zu spät kommen, konfliktscheu und schnell beleidigt sind usw. Dazu resümieren die Autorinnen: „Der Umgang mit schwierigen, fordernden oder herausfordernden Verhalten von Mitarbeitern ist die "Königsdisziplin" der Führungsaufgaben, hier zeigen sich das ganze Können und die Einstellung von Vorgesetzten.“ Eine anschließende Beschreibung und Definition über schwieriges Verhalten folgt. Der Duden

alleine bietet 49 Synonyme für das Wort "schwierig" an. Die Autorinnen möchten eine gewisse Ordnung in diese als "schwierig" empfundenen Verhaltensweisen bringen und dann konkrete Hilfen anbieten, wie Führungskräfte im Umgang mit Mitarbeitern Energie, Zeit und Nerven sparen können.

Es lohnt sich ein persönliches Update zu machen und beim Lesen darüber zu reflektieren, ob der eigene *Handwerkskoffer* mit den darin enthaltenden Instrumenten zur Ausübung professioneller Kommunikation bereits verstaubt oder überaltert ist oder sogar zur Anwendung kommt. Es lohnt sich diese Lektüre zu lesen, weil es auch Vergnügen bereiten kann durch das Update zu erfahren, worin man bereits eine gewisse Meisterschaft erlangt hat ggf. in der Anwendung des Vier- Nachrichten – Modells und um einer "Berufsblindheit" vorzubeugen. Es hat sich gelohnt dieses Buch zu lesen und ich empfehle es meinen lieben Kolleginnen und Kollegen, die vor allem als Supervisor und Coach nicht nur Pflegeeinrichtungen bedienen, sondern auch in der Wirtschaft tätig sind, weil die hier dargestellten Instrumente zur Führung, Kommunikation und Motivation überall anwendbar sind.

Zu den Autoren: Ursula Beckmann engagiert sich als Kommunikationstrainerin, Ilka Beckmann ist als Juristin und Mediatorin tätig.