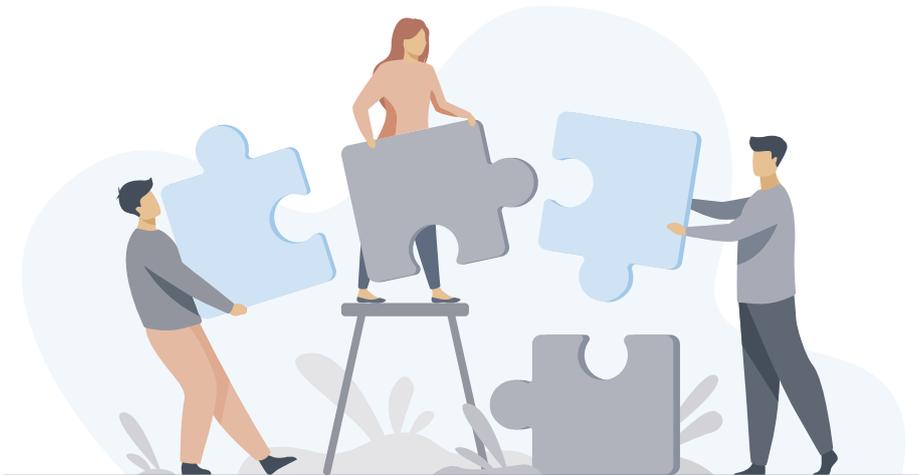


3 Innen- und Außendienst



Innendienst – Außendienst: unterschiedlicher können Abteilungen manchmal gar nicht ticken – oder, um in der Sprache unseres Modells zu sprechen: Planeten gar nicht sein! Wie können wir das Verständnis für die Kultur des einen und anderen fördern? Wie können wir die gemeinsame Kommunikation fördern und verbessern? An dieser Stelle führen wir zwei Kultur-Erforschungsdimensionen ein: das Verhalten – sichtbar und die Haltung – vielleicht erahnbar – aber unsichtbar! Wir lassen sie gegenseitig erst einmal das Sichtbare beschreiben und rückmelden: nämlich das Verhalten.

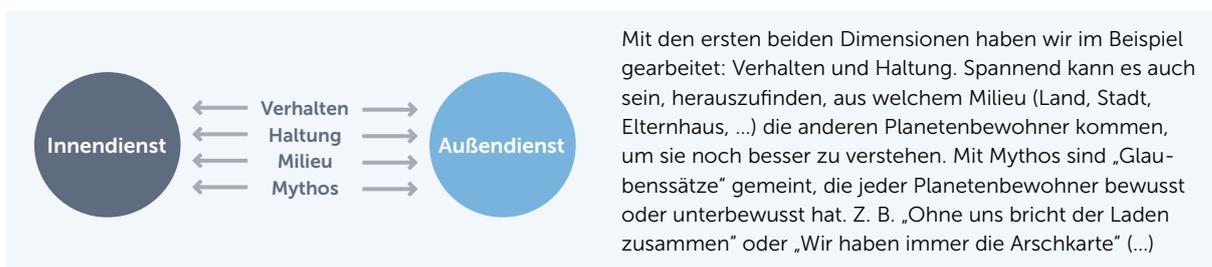


Beispiele für Beschreibung von Verhalten

- So erleben wir Euch am Telefon ...
- So erleben wir Euch live ...
- So erleben wir Euch, wenn es gut läuft ...
- So erleben wir Euch, wenn es nicht so gut läuft ...

Planet A hört sich das an und gibt wieder, was bei ihm auf der Tonspur (!) angekommen ist. Es gibt noch keinen Platz für eigene „Wahrgebungen“ darauf. Anschließend hört Planet B zu und gibt ebenfalls das Gehörte wieder. Es wird nicht diskutiert, das ist wichtig, damit die einzelnen „Wahrgebungen“ nicht zerredet werden. Mit welcher Haltung oder Absicht sich die jeweiligen Planetenbewohner so verhalten, können wir nicht wissen, die Haltung ist nicht sichtbar. Wir lassen sie deshalb in die Rolle des Planetenforschers schlüpfen, um diese über gegenseitige Fragen zu erkunden:

- Worauf seid ihr stolz? Was gelingt Euch gut?
- Was ärgert Euch über Euch? Und an uns?
- Wie geht ihr damit um, wenn Ihr Fehler macht?
- Wenn wir Fehler machen? (...)



3 Innen- und Außendienst



Training

von _____

► Wir laden Sie ein, sich am „Verhalten und Haltung“ selbst zu üben – zur Selbstreflexion, um von uns Feedback zu erhalten, und natürlich für Ihr KBM-Zertifikat.



Reflexion

Es muss nicht Innen- und Außendienst sein, es können andere Teams sein, die Unterschiedliches zu tun haben und doch miteinander arbeiten müssen.

- Welche ähnlichen Beispiele fallen Ihnen aus Ihrer Organisation oder Ihrer Beratungspraxis ein?
- In welcher Rolle sind Sie selbst beteiligt? Als Mitarbeitende in dem einen oder anderen Team? Als Führungskraft des einen oder anderen Team? Als Führungskraft von beiden Teams? Als Trainer oder Berater, der in einer ähnlichen Situation das Zusammenspiel von beiden verbessern soll?
- Was waren Ihre bisherigen Ansätze, um das Verständnis füreinander zu verbessern?



Mit dem Blick nach vorne

- Was würden Sie mit dem neuen Wissen jetzt anders oder genauso machen?
- Wie könnten Fragen zur gegenseitigen Erforschung aussehen, die zu Ihrem Beispiel passen würden?
- Welche gute Rolle könnten Sie dabei spielen?

