

>> Dem Vertrauen auf der Spur...

Drei Faktoren, die Vertrauen in Beziehungen fördern

Vertrauen Sie Ihren Mitarbeitenden oder Vorgesetzten? Woran erkennen Sie, dass diese Ihnen vertrauen? Vertrauen ist die Basis gelingender Beziehungen. Es macht uns stark und gleichzeitig sehr verletzlich, wie folgender Artikel zeigt.

Marcel ist zunehmend unzufriedener mit Carlas Arbeit an einem wichtigen IT Projekt. Der Kunde hat sich beschwert und Termine wurden nicht eingehalten. Trotz mehrerer Gespräche mit Carla, kann Marcel die gewünschte Veränderung nicht erkennen. Er entscheidet sich, sie aus dem Projekt zu nehmen und ihr dafür ein anderes anzubieten. Nachdem er ihr den Tausch kommuniziert hat, wirft sie ihm vor, dass sie ihm nicht mehr vertrauen könne. Dieses Misstrauensvotum trifft Marcel zutiefst und alles, was Carla danach sagt, hört er nur noch, als wenn er Watte in den Ohren hätte. Er ist fassungslos: «Was? Ich soll nicht vertrauenswürdig sein?!? Und das nach all den Gesprächen, die ich mit ihr geführt habe!?!» Er spürt, wie ihn eine Schamwelle durchflutet und am liebsten würde er kontern: «Du bist selber schuld, wenn Du die Leistung nicht bringst!»

«Alles Reden ist sinnlos, wenn das Vertrauen fehlt.»

Franz Kafka

Doch er entscheidet sich für ein Timeout und schlägt vor, das Gespräch dann weiter zu führen, wenn sich die Wogen wieder etwas geglättet haben.

Durch die Brille der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) gesehen, ist Vertrauen ein Bedürfnis. Wir möchten vertrauen können und wünschen uns, dass uns Vertrauen auch von anderen geschenkt wird. Es trägt zu Sicherheit bei und lässt uns entspannt sein. Gleichzeitig ist es ein verletzlicher Punkt, denn Vertrauen hat auch mit Zugehörigkeit zu tun. Wird diese mangels Vertrauen in Frage gestellt, schmerzt das.

Die amerikanische Sozialforscherin Brené Brown hat tausende von Menschen

befragt, welche Faktoren zu Vertrauen beitragen. Zu den drei am häufigsten genannten, gehören:

Verlässlichkeit

Sagen Sie nur Ja zu Dingen, die Sie auch einhalten können. Schätzen Sie Ihre Grenzen realistisch ein und machen Sie diese transparent. Setzen Sie gegebenenfalls Prioritäten.

Integrität

Seien Sie authentisch und stehen Sie für das ein, was Ihnen wichtig ist. Auch dann, wenn es verführerisch wäre, sich einfach anzupassen.

Selbstverantwortung

Übernehmen Sie die Verantwortung für Ihr Handeln und stehen Sie dazu. Machen Sie ein allfälliges Missgeschick wieder gut. (Siehe auch »auf-gespürt No. 16)

Zurück zu unserem Fall: Marcel ist über seine Reaktion im Gespräch erstaunt und reflektiert. Die Aussage, dass Carla ihm nicht mehr vertraut, hatte ihn schockiert. Er war sich auf einmal nicht mehr sicher, ob er im Einklang mit seinen Werten gehandelt hatte. Dies führte zu einem Verlust des Selbstvertrauens. Eine ungünstige Ausgangslage für ein konstruktives Gespräch. Deshalb überdenkt er das Geschehene anhand der genannten drei Vertrauens-Faktoren.

Carla hat trotz mehrerer Gespräche und Unterstützungsangeboten die versprochenen Termine nicht eingehalten.



Was fördert Ihr Vertrauen?

Jetzt läuft er seinerseits Gefahr, das Projekt nicht planmässig abzuschliessen zu können. Dabei wird ihm eng, weil ihm viel an **Verlässlichkeit** liegt. Deshalb hat er sich für die Massnahme entschieden. Zu diesem Entscheid steht er auch jetzt noch.

Marcel fragt sich aber, ob sein Handeln seinem Wert nach **Integrität** nicht gerecht wurde. Er verneint das, weil es ihm ein Anliegen ist, dass Menschen eine Chance bekommen. Deshalb hatte er mehrmals mit Carla gesprochen. Allerdings kostete es ihn Mut, Carla auf das Problem anzusprechen, weil er sie mag und nicht verletzen wollte. Vielleicht war er zu wenig deutlich gewesen, dass er ihr in letzter Konsequenz das Projekt entziehen würde?

«Zwei Dinge verleihen der Seele am meisten Kraft:

**Vertrauen auf die Wahrheit und
Vertrauen auf sich selbst.»**

Seneca

Marcel erkennt, dass auch er einen Anteil am unerwünschten Ausgang des Gesprächs hat. Es ist ihm ein Anliegen, für sein Handeln die **Selbstverantwortung** zu übernehmen. Er will im Gespräch herausfinden, ob Carla wirklich keine Klarheit in Bezug auf die Konsequenzen hatte und gegebenenfalls auch sein Bedauern darüber ausdrücken. Zudem möchte er besser verstehen, woran Carla Vertrauen festmacht. Marcel fühlt sich durch die innere Klärung gestärkt und vereinbart mit Carla einen Gesprächstermin.

Die Erkenntnis, im Einklang mit den eigenen Bedürfnissen gehandelt zu haben, hat ihm sein Selbstvertrauen zurückgebracht. Ihm wurde bewusst, wie wichtig es ist, vor schwierigen Gesprächen im Kontakt mit den eigenen Bedürfnissen zu sein. Das Vertrauen in sich selbst gibt ihm Halt, um auch in schwierigen Gesprächen im konstruktiven Kontakt zu bleiben.

Vera Heim

aus dem TCCO-MAGAZIN No. 17, 01/2018

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

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