

Tool Störungen beheben mit SUV



Kurzbeschreibung

- Störungen in der Zusammenarbeit effektiv beheben

Einsatzbereiche

- Bei Störungen und Dysfunktionalitäten in der Zusammenarbeit in Gruppen
- z. B. wenn einzelne Personen alles an sich reißen, nicht ausreden lassen, sich nicht beteiligen, sich über andere despektierlich äussern, anderen Beschäftigungen nachgehen

Beschreibung

Ein SUV-Auto ermöglicht das Fortkommen in schwierigem Gelände. Die SUV-Methode hilft, Störungen in Gruppenprozesse aktiv zu bearbeiten und gemeinsam weiterzukommen.

Ziel

- Störungen aktiv und nachhaltig bearbeiten

Störungen oder Dysfunktionalitäten in Gruppen sind «normal», wenn Menschen engagiert und unter Druck zusammenarbeiten. Folgende Schritte helfen dabei, diese Störungen zu beheben:



Vorgehen	Beispiele
1 Prävention Vorhersehbares störendes Verhalten durch gemeinsam vereinbarte Spielregeln verhindern	<ul style="list-style-type: none"> • ausreden lassen • Handys lautlos/nicht sichtbar • fixierte Mail-/Tel.-Zeiten • Alle erscheinen vorbereitet
2 Früherkennung Dysfunktionales Verhalten frühzeitig erkennen	<ul style="list-style-type: none"> • sehr viel Redezeit beanspruchen • sich nicht beteiligen • ablehnende Mimik/Gestik zeigen
3 Aktive Bearbeitung (SUV) Störung aktiv ansprechen. Wenn möglich, bilateral, in der Gruppe: generalisiert, mit SUV bearbeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Die Redezeiten sind ungleich . . . • Einige bringen sich kaum ein . . . • Manchmal wird Ablehnung non-verbal signalisiert . . .

Wichtig: Die Störung als Symptom für eine blockierte Zusammenarbeit erkennen, mit der Intervention jedoch die Ursache angehen und für alle einen Lerneffekt auslösen.

Vorgehen zur aktiven Bearbeitung von Störungen

	Schritt	Beschreibung	Beispiele für Bemerkungen oder Fragen
S	Sympathie zeigen	Das beobachtete destruktive Verhalten nicht verurteilen, sondern Verständnis und Sympathie dafür zeigen	<ul style="list-style-type: none"> • Kommt in der Hitze des Gefechtes vor . . . • Wem von uns ginge es nicht auch so . . . • Aus Ihrer Sicht gut nachvollziehbar . . . • Ich ertappe mich selber manchmal . . .
U	Ursache eruieren	Die tiefer liegende Ursache hinter dem Verhalten herausfinden	<ul style="list-style-type: none"> • Ist das Vorgehen für Sie nicht stimmig? • Ist der Zeitplan ungünstig? • War die Vorbereitungszeit zu kurz? • Sind die falschen Personen am Tisch?
V	Vereinbarung treffen	Vereinbaren, welches konstruktive Verhalten in Zukunft in ähnlichen Situationen gezeigt wird	<ul style="list-style-type: none"> • Was können wir sofort ändern? • Wie können wir die Situation langfristig verbessern? • Was müssen wir dazu tun? • Wer leistet welchen Beitrag dazu?

Hinweise für den Einsatz

- Falls die Möglichkeit besteht, die betreffende Person in der Pause bilateral auf die Situation anzusprechen (gleiches Schema SUV), ist das in der Regel bereits zielführend. Die Intervention vor versammelter Gruppe ist bereits eine Eskalation, die ich wenn möglich zu verhindern versuche.
- Ein Schlüssel für effektive Einflussnahme ist, die eigene Souveränität zu behalten. Sobald ich mich selber über die Gruppenmitglieder neig, ist es wahrscheinlich, dass meine Intervention eher kontraproduktiv wirkt. Wesentlich ist darum, frühzeitig zu intervenieren.