

## „Es gibt da ein Problem...“

**KOLLENTIPP.** Warum nur landen alle Probleme bei mir? Weil keiner einen Lösungsvorschlag hat. Dazu muss man die Kollegen erziehen.

**„Es gibt da ein Problem!“ Wer kennt diesen Satz nicht?** Im Zweifelsfall landen die ungelösten Probleme der Kollegen im ganzen Haus auf wundersamen Wegen auf dem Tisch der Personalabteilung. Macht nichts. Es gibt durchaus Momente, in denen ich damit gut umgehen kann. Es gibt aber auch schwarze Momente, in denen ich mich als Opfer meiner „offenen Tür“ fühle.

**Begleiten Sie mich also an einem solchen „schwarzen Tag“.** Ich spüre, wie sich mein Informationsverarbeitungsfass füllt und füllt. Im Minutentakt erscheinen Boten und bringen Probleme. Sie reichen von der Anpassung der Reiserichtlinie bei Verbindung von Dienst- und Privatreisen, eine Rechnung über einen Wartungsvertrag des Zugangssystems, über Frühstückspauschale, Betriebsübergang im Rahmen der M&A-Tätigkeiten, Betriebsratsverhandlung, SAP-Problemen bei der Abrechnung und und und. Ich bin dem Überlaufen nah.

### Kollegentipp

Wer sich, seine Abteilung und seine Arbeit voranbringen will, muss Wirkung entfalten. Gute Ideen und Ansätze, wie das gelingt, präsentieren Ihnen hier Mitglieder der Personalinitiative „Wege zur Selbst-GmbH“. Von Kollegen für Kollegen.  
[www.selbst-gmbh.de](http://www.selbst-gmbh.de)

Initiative  
→ Wege zur  
**Selbst GmbH e.v.**

**Jetzt reicht es! Handbremse ziehen! Tür zu!** Ablenkung! Keine Schokolade! Griff zum Telefon, das funktioniert immer! Anruf bei meiner Frau oder einem Kollegen? Ich entscheide mich für den Kollegen. Sorry! Jetzt soll es nur um mich und um eines meiner Probleme gehen. Anlass des Gesprächs ist die Suche nach einem Kandidaten für eine Rolle in unserem Haus. Mein Gesprächspartner hat einen Kandidaten, aber bemerkt, dass er es nicht leicht hatte, den jungen Seiteneinsteiger auf einen guten Pfad zu bringen. Er habe ihn damit gestresst, dass er nicht nur mit Problemen, sondern immer mit mindestens einem Lösungsvorschlag kommen solle. Nach anfänglichen Missverständnissen hätte er das verstanden.

**Nach dem Auflegen nutze ich die Gelegenheit, das Gehörte zu reflektieren.** „Ich hätte da ein Problem!“ Warum aber nicht: „Ich habe einen Vorschlag für die Problemlösung.“ Der Blick in mein Team zeigt: Hier sind heute alle Muster vorhanden. Sie reichen von Verslossenheit, selbst bei größten Problemen, bis hin zur „Belatscherei“ mit Problemen, die man versucht nach oben zu delegieren. Hier habe ich eine Baustelle im Team!

**Der Pfad für den Nachmittag war nach diesem Gespräch auch klar.** Das nächste Problem würde ich mir samt Boten greifen. Es lautete, wie ich mit dem Problem des fehlerhaften Rückgabeprozesses bei Dienst-PKW umgehe. Moment! Ich habe damit kein Problem. Vielleicht haben wir in unserer Firma eins. Also: „Wir können uns gern darüber unterhalten, wenn du einen Lösungsvorschlag entwickelt hast. Wie lange benötigst du dafür? Dann machen wir einen Termin. Bis nachher.“



© ATPIX/NTH

**Es ist nicht einfach, den Tag mit seinen Anforderungen und Informationen zu managen.**

Tagespläne und Zeitmanagement hin oder her. Es entsteht schnell eine Dynamik, in der nichts mehr gelingen will. Und wenn sich noch der Rausch des „Machens“ einstellt, ist der Absturz programmiert.

**Fazit: Mache deine Erwartungen klar. Gib Feedback und erziehe dein Team.** Das ist der erste Schritt, damit nicht jedes Problem auf deinem Schreibtisch landet.



**Dr. Wolfgang Runge**

HR Director Germany,  
Avaya