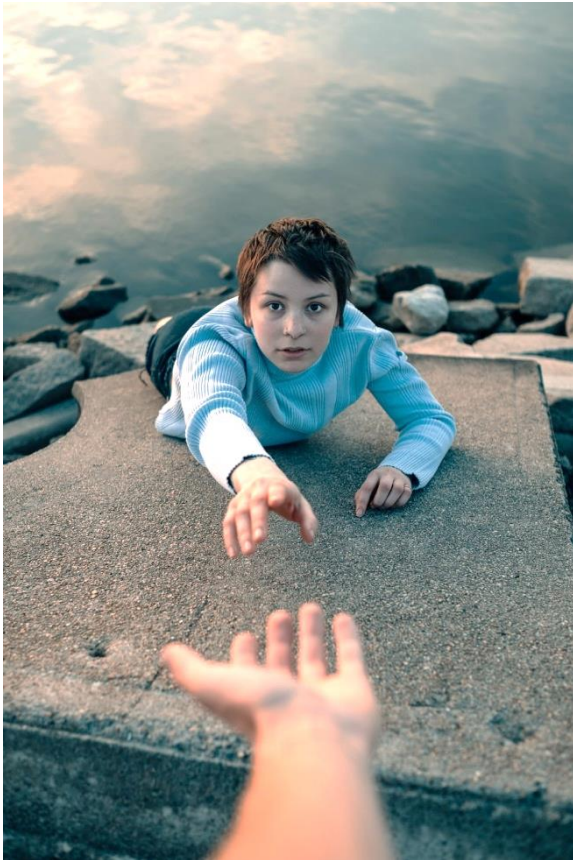


Wie Sie in sechs Schritten Vertrauen wiederherstellen



Vertrauen ist schnell einmal verspielt, wenn unbewusst Erwartungen des anderen enttäuscht werden. Vertrauen wieder her zustellen, sind mehrere aktive Schritte. Gehen Sie es bewusst an!

1. Erkennen Sie an, dass das Vertrauen gebrochen wurde.

Anerkennen und dazu stehen, dass es ein Problem gibt, ist der erste Schritt zur Heilung. Wenden Sie nicht die "Vogel-Strauß-Technik" an, den Kopf in den Sand zu stecken und zu hoffen, dass sich die Situation von selbst löst, denn das wird sie nicht. Je länger Sie damit warten, die Situation anzusprechen, desto mehr werden die Betroffenen Ihre Schwäche als Boshaftigkeit wahrnehmen.

2. Geben Sie Ihre Rolle und Ihren Anteil bei der Verursachung des Vertrauensbruchs zu.

Für manche Führungskräfte mag dies ein schwieriger Schritt sein. Es ist eine Sache, zuzugeben, dass es ein Problem gibt, es ist eine ganz andere Sache, zuzugeben, dass Sie es (mit-)verursacht haben. Falscher Stolz hindert uns meist daran, unsere Fehler zuzugeben. Seien Sie mutig, zeigen Sie Demut und stehen Sie zu Ihren Handlungen. Das wird sich später auszahlen, wenn Sie daran arbeiten, das Vertrauen wiederherzustellen.

3. Entschuldigen Sie sich für das, was passiert ist.

Eine aufrichtige Entschuldigung beinhaltet, dass Sie Ihren Fehler zugeben, die Verantwortung übernehmen, um Verzeihung bitten, bereuen und Schritte zur Wiedergutmachung bei der gekränkten Partei unternehmen. Es ist in Ordnung, die Gründe zu erklären, warum etwas passiert ist, aber bringen Sie keine Ausreden, indem Sie versuchen, die Schuld auf etwas oder jemanden anderes als sich selbst zu schieben.

4. Beurteilen Sie, auf welcher Ebene der Vertrauensbruch stattgefunden hat.

Wenn Sie die richtige Ebene des Vertrauens kennen, gegen die Sie verstoßen haben, können Sie spezifische Maßnahmen ergreifen, um das Problem zu beheben. Ein Vertrauensbruch findet meist auf einer dieser vier Ebenen statt:

- a) Können: haben Sie einen Fehler gemacht, weil Sie zu wenig Erfahrung oder Wissen besaßen?
- b) Glaubwürdigkeit: waren Sie nicht ehrlich zu sich selbst oder dem anderen?
- c) Empathie: waren Sie zu wenig rücksichtsvoll der Situation oder der Gefühle des anderen gegenüber?
- d) Verbindlichkeit: haben Sie eine Zusage oder ein Versprechen nicht eingehalten?

5. Ändern Sie die Situation, indem Sie korrigierende Maßnahmen ergreifen, um den entstandenen Schaden zu beheben. Erstellen Sie einen Aktionsplan, wie Sie sich in Zukunft verbessern werden. Ihre Versuche, das Vertrauen wiederherzustellen, werden ins Stocken geraten, wenn Sie diesen kritischen Schritt nicht machen, um spürbare Verhaltensänderungen zu demonstrieren. Sprechen Sie die Ebene an, auf der Sie sich ändern werden.

6. Verantwortungsbewusstes Handeln wird der entscheidende Faktor für Ihren Erfolg sein. Sie können sich bis zum Geht-nicht-mehr entschuldigen und versprechen, das Vertrauen nicht mehr zu brechen, aber wenn Ihre Taten nicht mit Ihren Worten übereinstimmen, wird das Vertrauen nicht wiederhergestellt werden. Handeln Sie und tun Sie was Sie sagen/ankündigen.

Sie können das Ergebnis dieses Prozesses nicht kontrollieren und es gibt keine Garantie dafür, dass das Befolgen dieser Schritte das Vertrauen in die Beziehung wiederherstellen wird. Das Wichtigste ist jedoch, dass Sie sich bemüht haben, sich zu verbessern. So können Sie mit dem guten Gewissen sagen, dass Sie alles in Ihrer Macht Stehende getan haben, um das Vertrauen wieder wachsen zu lassen.