



Klartext reden ohne anzugreifen

Gerade in schwierigen Situationen ist es schon eine Herausforderung, das eigene Anliegen klar auszudrücken und dabei zugleich eine Form zu finden, dass die Gesprächspartnerin oder der Gesprächspartner sich das auch anhören kann. Groß ist die Gefahr, dass sie oder er einfach „dicht“ macht, wenn die Wortwahl oder der Ton nicht passen. Das WWW-Modell kann helfen, weiterhin miteinander anstatt gegeneinander zu reden.

Wenn Ihre Mitarbeitende zu spät kommt und Sie eine klare Botschaft senden wollen, dann gibt es verschiedene Möglichkeiten, das anzusprechen. Überlegen Sie, wie Ihr Gegenüber auf folgende Einstiegssätze wohl reagiert:

- a) »Frau Huber, Sie sind ja total unzuverlässig...«
- b) »Frau Huber, immer kommen Sie zu spät...«
- c) »**Frau Huber, heute morgen sind Sie 20 Minuten zu spät gekommen...**«

Sicher wird das Gespräch für Frau Huber immer unangenehm sein, diese Unannehmlichkeit kann man ihr nicht ersparen. Dennoch gibt es Unterschiede zwischen den drei Eröffnungsvarianten und die dritte scheint noch die verträglichste zu sein. Sie hat die höchste Wahrscheinlichkeit (Garantien gibt es hierbei nicht), dass der Kommunikationskanal offen bleibt und Frau Huber nicht in einen Gegenangriff oder eine Blockade übergeht. Der Trick ist, hier ausschließlich Tatsachen anzusprechen und auf Bewertungen oder unzulässige Verallgemeinerungen zu verzichten.

Das war eine Botschaft für den Kopf. Manche Menschen reagieren jedoch eher auf zwischenmenschliche Töne und Gefühle. Es ist nicht immer klar, auf was die oder der Empfänger eher reagiert, deshalb folgt ein Halbsatz auf dieser Ebene, damit die Botschaft sicher ankommt. Egal ob über Kopf oder Bauch: »**ich war ziemlich verärgert**«.

Um zu zeigen, dass sich der Ärger nicht gegen Frau Huber persönlich richtet, sondern auf die Situation, die durch ihr Handeln entstanden ist, folgt ein kurzer Hinweis auf das, was einem dabei wirklich wichtig ist: »**ich will nicht, dass die Kolleginnen bei Arbeitsbeginn warten müssen**«.

Schließlich folgt ein Hinweis, darauf, was für mich richtiges oder hilfreiches Verhalten ist, um klare Orientierung zu geben: »**Bitte kommen Sie pünktlich**«.

Diese Botschaft in wenigen kurzen Sätzen schafft Klarheit in meinem Anliegen und versucht, eine (gerade noch) verträgliche und annehmbare Form zu realisieren.

W	Wahrnehmung	Äußere Wahrnehmung, Tatsachen, Ergebnisse, Zahlen-Daten-Fakten (Ich sehe, höre ...)
W	Wirkung	Innere Wirkung, Gefühle, Zweifel, Vermutungen, (das bewirkt bei mir, ich fühle dabei, ich vermute, ich befürchte, ich habe den Eindruck, ich habe da meine Zweifel ...)
W	wirklich wichtig	denn mir ist dabei <u>wirklich wichtig</u> , dass ...
W	Wunsch / Weisung	Veränderung, Erwartung, Lenkung, Führung (ich will, ich erwarte, ich wünsche mir...)
☺ ↑ K - Satz ↓ ☹	Klärung <u>Situation</u> (Was ist los? Wie siehst Du das?) <u>Interesse</u> (Was macht es Dir schwer? Was hält dich davon ab? Was ist Dir dabei wichtig?) <u>Lösung</u> (Welche Möglichkeiten siehst Du? Unter welchen Voraussetzungen würdest Du ...?)	
	Kooperation anbieten (Wie kann ich Dir dabei helfen? Welche Unterstützung brauchst Du?)	
	Kommunikation anbieten (Willst Du darüber reden?)	
	Kompromiss vorschlagen (ich schlage vor, biete Dir an ...)	
	Klappe halten (zuhören oder Gespräch beenden)	
	Kontrolle ankündigen (Ich werde darauf achten, dass ...)	
	Konsequenz	Warnschuss (Beim nächsten Mal werde ich ...) Machteingriff (Ich werde jetzt ...)
☹	K.O./Killerphrase/Kommentar Vorwurf (Du bist...! Was hast Du dabei gedacht?) Wertung (Ich finde Dein Verhalten ...) Belehrung (Ich an deiner Stelle ...)	
	Kollege/Kamerad [Achtung: Rollenwechsel!] (Komm, reiß dich zusammen!)	

Am Ende braucht es noch einen Impuls, wie es nach der Botschaft weiter geht (sogenannter K-Satz). Wie die Übersicht zeigt, gibt es mehr oder weniger hilfreiche Anschlussinterventionen. Zwischen Beenden des Gesprächs (»aus meiner Sicht ist alles gesagt, ich will nicht weiter darüber reden«) bis hin zu einem Klärungs-gespräch oder, im Wiederholungsfall, dem Ankündigen einer Konsequenz.

Die hier dargestellten K-Sätze sind Beispiele und es gibt sicher noch mehr. Die Anwendung des WWW-Modells braucht etwas Übung.

Wir warnen davor, die hier gebrauchten Formulierungen auswendig zu lernen und in der Anwendung aufzusagen. Damit wären Sie Kopie. Das reicht nicht: finden Sie ihre eigenen authentischen Worte für die Botschaften, dann sind Sie glaubwürdiges Original!