

Arbeitshilfe zum Artikel

Störungen der Kommunikation vorbeugen

Analytisch statt emotional: So gehen Sie mit einem "Nein" um

von Helga Trölenberg

1. Übung: Was könnte hinter einem Nein stecken?

Für die folgende Übung wenden Sie das Vier-Ohren-Modell auf das Nein-Sagen an. Sie sind der Empfänger. "Zerlegen" Sie die folgenden Sätze aus der Projektpraxis in die vier Botschaften aus dem Vier-Ohren-Modell. Folgen Sie dem Beispiel in der Tabelle.

"Ich habe gerade keine Zeit."	Was ich empfangen
Sachebene	"Ich bin in Eile."
Selbstkundgabe	"Ich lege Wert darauf, pünktlich zu sein."
Beziehung	"Sie sind mir nicht wichtig genug, als dass ich mich durch Sie aufhalten ließe."
Appell	Melden Sie sich später; lassen Sie mich in Ruhe.

Üben Sie das Zerlegen und Entschlüsseln anhand der vorgegebenen Situationen in der folgenden Tabelle:

"Nein, dafür verschwende ich keine Zeit."	Was ich empfangen
Sachebene	
Selbstkundgabe	
Beziehung	
Appell	

Üben Sie das Zerlegen und Entschlüsseln anhand selbst erlebter Situationen in der folgenden Tabelle:

" ... "	Ich empfangen
Sachebene	
Selbstkundgabe	
Beziehung	
Appell	

Übung 2: Die Selbstkundgabe effizient nutzen

Damit Sie die Selbstkundgabe des Gesprächspartners effizient und konstruktiv für Ihre Geschäftsführung nutzen können, empfiehlt es sich, die von Ihnen erkannte Selbstkundgabe-Botschaft unter Verwendung von vier Kommunikationsschritten an Ihren Gesprächspartner zurückzuspielen. Mit der folgenden Übung üben Sie dies.

Mit Empathie antworten...

Erinnern Sie sich an eine Situation, in der jemand besonders starke Gefühle gezeigt hat, sei es Ärger, Freude, Wut, Zufriedenheit, etc. vervollständigen Sie anhand unserer Kommunikationsschritte für mehr Verständnis die entsprechenden Satzanfänge.

Kommunikationsschritt	Formulierung	Was sage ich? (Hier tragen Sie Ihre Sätze ein)
Wiederholung dessen, was der Gegenüber gesagt hat, und zwar in eigenen Worten.	Wenn du sagst ...?	
Benennen des Gefühls, das Sie am anderen wahrgenommen haben	Fühlst du dich ...?	
Nennen des Motives, das Sie vermuten bzw. Ihre Hypothese	Weil du ... brauchst.	
Nachfragen, ob Ihre Wahrnehmung mit Ihrem Gegenüber übereinstimmt	Ist es das?	

... und wieder in einen echten Dialog treten

Nehmen Sie jetzt eine der Selbstkundgabe-Botschaften aus der Übung oben. Versuchen Sie, Ihre Antwort auf ein "Nein" über die Rückspiegelung einmal neu zu gestalten, indem Sie die vier Kommunikationsschritte durchführen. Notieren Sie sich die Sätze.

Versuchen Sie sich vorzustellen, wie das Gespräch mit dieser Option weiter verlaufen wäre? Wie hätte ein anderes Ergebnis ausgesehen?

	Situation 1: (Hier beschreiben Sie kurz die Situation)	Situation 2: (Hier beschreiben Sie kurz die Situation)
Formulierung	Was sage ich? (Hier tragen Sie Ihre Sätze ein)	Was sage ich? (Hier tragen Sie Ihre Sätze ein)
Wenn du sagst ...		
Fühlst du dich ...		
Weil du ... brauchst.		
Ist es das?		
Welchen Unterschied hätten Sie vielleicht festgestellt?		