

>> Zum Handeln bewegen

Klartext sprechen und erfolgsversprechende Bitten formulieren

Was ist der häufigste Grund, weshalb wir nicht bekommen, was wir gerne hätten? Wir formulieren oft nicht präzise, was wir wollen und hoffen dennoch, dass der andere dann schon weiss, was wir uns wünschen. Nur führt das selten zum gewünschten Ergebnis. Klare, handlungsorientierte Bitten schaffen Transparenz und erhöhen die Chance, dass unser Gegenüber auf unsere Bitten eingeht.

In meiner früheren Tätigkeit als Personalentwicklerin bei der Swisscom leitete ich einen Coaching-Pool. Vorgesetzte riefen mich an, um ihre Mitarbeitenden und Führungskräfte für ein Coaching anzumelden. Auf die Frage, was denn das Ziel des Coachings sei, hörte ich oft Antworten wie: «Mein Mitarbeiter muss flexibler werden», «Die Führungskraft soll sich besser abgrenzen können» oder «Die Mitarbeiterin soll nicht mehr so emotional reagieren». Wenn ich dann gefragt habe, an welchem konkreten Verhalten sie erkennen würden, dass der Mitarbeitende die gewünschten Entwicklungsschritte gemacht hat, wurde es erst einmal still. Wie aber sollten die Mitarbeitenden wissen, welches Verhalten gewünscht ist, wenn es den Vorgesetzten selber nicht klar ist?

Nach Marshall B. Rosenbergs Modell der Wertschätzenden oder auch Gewaltfreien Kommunikation wird in vier Schritten ein aufrichtiges Feedback gegeben.

«Gib anderen eine Chance, sag was Du willst.»

Marshall B. Rosenberg

Im ersten Schritt wird ein klarer Bezug zur angesprochenen Situation hergestellt (Beobachtung), im zweiten und dritten Schritt zeigen wir uns als Menschen mit unseren Gefühlen und Bedürfnissen, und im vierten Schritt formulieren wir eine klare, erfüllbare Bitte. Mit dem letzten Schritt werden sozusagen die «Schäfchen ins

Trockene gebracht» und Transparenz geschaffen, welches Verhalten wir von unserem Gegenüber gerne hätten.



Was wollen Sie genau?

Bevor Sie Ihr Gegenüber um etwas bitten, sollten Sie sich Klarheit darüber verschaffen, welches Bedürfnis Sie mit Ihrer Bitte erfüllen wollen. Geht es Ihnen um Verlässlichkeit oder möchten Sie wissen woran Sie sind? Die nächste Frage, die sich stellt, lautet: «An welchem konkreten Verhalten würde ich erkennen, dass mein Gegenüber zu meinem Bedürfnis beiträgt?» Achten Sie bei der Formulierung auf folgende Tipps:

Drei Kriterien für Erfolg versprechende Bitten

1. Verzichten Sie auf vage, abstrakte Äusserungen und bitten Sie um ein erfüllbares Verhalten. Mit «Bitte rufen Sie heute Nachmittag beim Kunden X an und fragen Sie nach, ob ihm die Offerte zusagt» oder «Bitte sagen Sie, auf was sich Ihre Kritik konkret bezieht, o.k.?» werden Sie mehr erreichen als mit «Bitte machen Sie Ihren Job richtig» oder «Seien Sie nicht so emotional.»

2. Sagen Sie, was Sie konkret brauchen und nicht, was Sie nicht möchten. An-

stelle von: «Seien Sie nicht so zurückhaltend» lieber: «Bitte sagen Sie mir jetzt, welche Änderungsvorschläge Sie in Bezug auf das Konzept haben.»

3. Achten Sie darauf, dass die Bitte im Hier und Jetzt erfüllt werden kann. Damit bringen Sie Verbindlichkeit ins Gespräch. Statt: «Rufen Sie mich in Zukunft an, wenn Sie Termine nicht halten können.» lieber: «Können wir jetzt miteinander vereinbaren, dass Sie mich anrufen, sobald Sie merken, dass Sie den Termin nicht einhalten können?»

Vereinbarungen im Hier und Jetzt schaffen Verbindlichkeit

Mit einem «o.k.?» oder «einverstanden?» am Ende der Bitte, geben Sie Ihrem Gegenüber die Wahlfreiheit, JA oder NEIN zu sagen. Sie zeigen damit Ihre Bereitschaft, auch die Bedürfnisse der anderen Person zu hören, die einem JA möglicherweise im Wege stehen. Die Bereitschaft, auf Ihre eigenen Bedürfnisse einzugehen wächst, wenn Menschen freiwillig kooperieren können.

Zu guter Letzt überprüfen Sie, ob die Bitte auch wirklich Ihre Bedürfnisse erfüllt. Ist das nicht der Fall, besteht die Gefahr, dass Ihr Gegenüber Ihren Wunsch erfüllt und Sie trotzdem unzufrieden bleiben. Wenn Sie sich z.B. Wertschätzung wünschen, dann formulieren Sie besser die Bitte: «Bitte sagen Sie mir, was Ihnen am Konzept gefallen hat» als «Bitte geben Sie mir Feedback zum Konzept», denn Feedback kann auch den Fokus auf dem haben, was nicht gefällt.

Übernehmen Sie die Verantwortung für Ihr Wohlbefinden und formulieren Sie klare, handlungsorientierte Bitten. Lassen Sie sich überraschen, wie Sie damit viel eher bekommen was Sie sich wünschen und wie sich diese Klarheit positiv auf Ihre Beziehungen auswirkt - beruflich wie privat.

Vera Heim

aus dem TCCO-MAGAZIN No.6, 08/2012

Haben Sie Lust auf mehr Lesestoff rund um das Thema Gewaltfreie Kommunikation?

Dann senden Sie uns ein E-Mail mit dem Namen „Bestellung >>auf-gespürt“ und Ihrer Post- und E-Mail-Adresse an office@tcco.ch. Sie erhalten dann kostenlos und 2 Mal/Jahr das Magazin per Post und/oder per E-Mail zugestellt.