



Übung – Vorwürfe in konstruktive Aussagen verwandeln

Eines der wichtigsten Hilfsmittel, termingerechte und verwertbare Mitwirkungsleistungen zu erhalten, ist es, den Blick weg von Handlungen und Unterlassungen hin zu den Effekten dieser Handlungen zu wenden. Also statt: „Sie haben das Formular nicht vollständig ausgefüllt.“ verwenden Sie lieber Sätze wie: „Ohne die wichtigen Informationen von Seite 4 erhöhen wir das Risiko, einen Dialog zu erarbeiten, der Sie nicht zufriedenstellen wird.“

Damit Ihnen das in der Praxis sicher gelingt, nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit und schreiben Sie fünf bis zehn Situationen auf, in denen Sie sich über Versäumnisse Ihres Gegenübers geärgert haben. Es spielt für diese Übung keine Rolle, ob dies im privaten oder beruflichen Umfeld der Fall war.

Dann formulieren Sie bitte einen „Vorwurf“, wie er häufig in solchen Situationen zu hören ist. In die rechte Spalte der folgenden Tabelle notieren Sie jeweils ein bis zwei Sätze zu den Effekten, die diese Versäumnisse verursachen.

Zur Verdeutlichung dieser Übung haben wir zwei Tabellenzeilen bereits ausgefüllt.

Versäumnis	DU-Botschaft/Vorwurf	Effekt
Ihr Gesprächspartner für ein Interview ist zum vereinbarten Termin nicht erschienen.	Sie haben mich sitzen lassen; Sie waren nicht da	Urlaubsbedingt verschiebt sich das Gespräch um drei Wochen. Damit können wir nicht, wie geplant, im Oktober, sondern erst Mitte November liefern.
Trotz mehrfacher Bitte haben Ihre Eltern Ihre fünfjährige Tochter Mareike drei Stunden fernsehen lassen.	Ihr unterlaufft mein Erziehungskonzept; Ihr macht, was Ihr wollt	Mareike hat die ganze Nacht schlecht geschlafen. Sie war am folgenden Tag ungenießbar.