

HÖFLICH KOMMUNIZIEREN

1 Erstellen Sie eine Höflichkeitsskala wie diese und tragen Sie jeweils die Aussagen darauf ein.



Situation 1:

Ein älteres Paar betritt die U-Bahn. Der ältere Herr humpelt etwas und steht nicht sehr sicher auf den Beinen. Seine Frau spricht einen jungen Fahrgast an.

- A Könnten Sie nicht mal Platz machen, Sie sehen doch, dass hier ein älterer Mensch nicht gut stehen kann.
- B Entschuldigen Sie bitte, könnten Sie bitte diesem Herrn Platz machen. Er ist sehr wacklig auf den Beinen.
- C Gut erzogen sind Sie wohl nicht, sonst würden Sie aufstehen und den älteren Herrschaften Platz machen.
- D Entschuldigen Sie, macht es Ihnen was aus, wenn Sie diesem Herrn Platz machen? Er kann schlecht stehen.
- E Bitte machen Sie doch diesem älteren Herrn Platz.

Situation 2:

Eine Dame mittleren Alters möchte im Zug ihren Koffer in die Ablage heben, hat aber Probleme damit. Sie spricht einen der drei jungen Männer an, die in ihrer Nähe sitzen und sich unterhalten.

- A Hallo, könnten Sie mir mal mit dem Koffer helfen?
- B Kavaliers gibt es wohl keine mehr. Können Sie mir vielleicht helfen, den Koffer hier in die Ablage zu heben?
- C Entschuldigen Sie, könnten Sie mir bitte mit dem Koffer mal helfen? Ich schaffe das nicht allein.
- D Bitte helfen Sie mir doch mal, Sie sehen doch, dass ich das nicht schaffe.
- E Entschuldigen Sie, ich habe eine Bitte an Sie: Können Sie mir den Koffer in die Ablage legen?

Situation 3:

Frau Sandmann sieht, dass ihre Sekretärin, Frau Kurz, ziemlich nervös die letzten Unterlagen für die gleich stattfindende Besprechung zusammenheftet. Offensichtlich hat sie – wie schon mehrere Male zuvor – zu spät mit der Vorbereitung der Unterlagen begonnen. Sie spricht sie an.

- A Wenn Sie mit Ihrer Aufgabe überfordert sind, sagen Sie mir das ruhig, dann lasse ich das das nächste Mal Frau Sängler machen.
- B Mir gefällt es überhaupt nicht, dass Sie immer in dieser Eile die Unterlagen herrichten.
- C Bitte, Frau Kurz, richten Sie die Unterlagen vor der nächsten Besprechung schon am Tag zuvor her.
- D Frau Kurz, ich weiß, das ist viel Arbeit, eine solche Besprechung vorzubereiten. Mir wäre es recht, Sie würden am Vortag schon damit beginnen.
- E Diese Hektik, Frau Kurz, vielleicht schicke ich Sie mal zu einem Seminar über Zeitmanagement.

2 Verfassen Sie eine vollständige Ich-Botschaft, indem Sie

- die Situation konkret beschreiben,
- Ihre Position/Gefühle verdeutlichen und
- eine Bitte mit den Konsequenzen äußern.

Beispiel:

Aufräumen heißt nicht, dass man alles nur im Schrank versteckt.

→ Wenn Sie alles in den Schrank räumen, haben Sie hier zwar alles schön ordentlich, nicht aber im Schrank.

Ich ärgere mich dann jedes Mal, wenn ich etwas nicht finde. Räumen Sie also bitte die Sachen so weg, dass sie sinnvoll geordnet und übersichtlich im Schrank auffindbar sind.

- A Es geht mir auf die Nerven, wenn du ständig etwas mit dem Handy machst.
- B Unter diesem Zeitdruck können Sie diese Aufgabe das nächste Mal alleine machen.
- C Gefragt haben Sie uns bei Ihren Planungen nie, obwohl wir ja Betroffene der Umstrukturierung sind.

3 Ergänzen Sie an drei Stellen Möglichkeiten, wie Sie dem Redner signalisieren können, dass Sie aktiv zuhören.

In der letzten Zeit haben wir einiges von Ihnen abverlangt. Dessen sind wir uns von der Geschäftsleitung sehr wohl bewusst. Wir haben Ihnen das auch immer wieder mal in den letzten Wochen mitgeteilt und Sie das auch spüren lassen. Und so spreche ich Ihnen im Namen der gesamten Geschäftsleitung meinen herzlichen Dank für Ihre Arbeit aus. Ich hoffe, Sie können heute einigermaßen entspannt den erfolgreichen Abschluss des Projekts in diesem Kreis feiern. Ich habe höchsten Respekt vor Ihrer Leistung, Ihrem Durchhaltevermögen und Ihrem Optimismus, den Sie auch in schwierigen Phasen des Projekts nie verloren haben. Ich wünsche Ihnen alles Gute und viel Freude bei der Feier Ihres Erfolgs.