

Mini-Skript Securitas AP Berlin „Souverän führen und hochwirksam kommunizieren“

Ausgabe 8 • Redaktion: Stefan Kütke

Kritik konstruktiv formulieren: Die 3-W-Formel

Liebe Seminar-Teilnehmerinnen und liebe Seminar-Teilnehmer,

im heutigen Skript geht es um eine Vertiefung des im letzten Mini-Skript besprochenen Themas „Kritik konstruktiv formulieren“.

Die Kernaussage der letzten Ausgabe lautete:

- Die Ich-Botschaft ist die wichtigste Technik, um die Kommunikation in Konflikten als Sender einer Nachricht konstruktiv zu gestalten.

Dabei haben sich drei Schritte als hilfreich herausgestellt, wobei nicht immer jeder einzelne Schritt notwendig und die Reihenfolge ebenfalls nicht entscheidend ist.

In jedem Fall gibt dieses Schema Ihrer konstruktiven Kritik eine gute Struktur (die im Seminar besprochene 3-W-Formel):

1. **Wahrnehmung:** Sie beschreiben so konkret wie möglich die Situation bzw. das störende Verhalten aus der eigenen Sicht. Beispiel: „Mir ist aufgefallen, dass Sie mich dreimal unterbrochen haben.“ Es kann also auch bei der Ich-Botschaft ein „Du“ oder „Sie“ vorkommen. Wenn Sie also nicht um den heißen Brei herumreden wollen, ist es wichtig, dem Gesprächspartner sein störendes Verhalten klar zu benennen.
2. **Wirkung:** Sie schildern die Auswirkungen auf sich, zum Beispiel „ich verliere dadurch den roten Faden“. Und möglicherweise benennen Sie die eigenen Gefühle, beispielsweise „das verunsichert mich“ oder auch „das ärgert mich“. Danach ist es in vielen Fällen von Vorteil, erst einmal den Gesprächspartner zu Wort kommen zu lassen.
3. **Wunsch:** Danach formulieren Sie die eigenen Wünsche und Erwartungen, beispielsweise „bitte lass mich jetzt ausreden“. Je nach Situation können Sie mit einer Frage abschließen: „Einverstanden?“ oder „Ist das für dich in Ordnung?“

Dieses Schema soll Ihnen eine Hilfe sein beim Ansprechen von Konflikten und beim Formulieren von Kritik. Es ist allerdings kein Korsett. Es ist nicht immer nötig, alle genannten Schritte zu formulieren. So kann es sein, dass Sie es eher unangemessen finden, Ihre Gefühle zu zeigen, zum Beispiel, weil es sich eher um einen kleineren Kritikpunkt handelt oder weil Sie sich nicht angreifbar machen wollen. Dann können Sie selbstverständlich auch auf Aussagen wie „das verunsichert mich“ verzichten.

In meinen Seminaren ergibt sich manchmal die Frage, ob Ich-Botschaften in der Praxis tatsächlich umsetzbar sind und ob Ich-Botschaften denn tatsächlich „besser“ sind als Du-Botschaften:

Meiner Erfahrung nach geht es nicht darum, Ich-Botschaften als Allheilmittel anzusehen und Du-Botschaften zu verdammen. Vielmehr hat es sich im echten Leben gezeigt, dass schlicht und einfach die Wirkung unterschiedlich ist:

- Du-Botschaften führen in der Regel zur Eskalation eines Konfliktes,
- Ich-Botschaften eher zur Deeskalation.

Im Sinne einer konstruktiven Gesprächsführung empfehle ich Ihnen daher also den Einsatz von Ich-Botschaften. Allerdings ist es wichtig, darauf zu achten, dass die Ich-Botschaften zur eigenen Person und zur Situation passen. Im Gegensatz zu dem Vorurteil, dass Ich-Botschaften meist beschönigend sind, können sie auch offensiv sein: „Ich bin sehr verärgert“ oder „Ab sofort erwarte ich, dass ...“ sind beispielsweise klare und deutliche Aussagen.

Kommen Sie also ins Handeln und entwickeln Sie die Fähigkeit, Ich-Botschaften gezielt anzuwenden, um auch schwierige Gespräche souverän führen zu können.

Viel Spaß beim Umsetzen,

kommunikative Grüße und alles Gute

Stefan Kütthe Trainer|Speaker|Coach

Büro Leipzig: Wiesenring 2 • 04159 Leipzig • Fon 0341 200 85 97 • stefan-kuethe.com