



IPOS-Mai-Impuls 2015

Gut formuliert ist halb gewonnen oder Win-Win ist das Ziel

Sechs Tipps zur konstruktiven, verbindlichen Formulierung

Das Thema für diesen Monatsimpuls wurde durch eine meiner Seminargruppen in der Schlussrunde angeregt, die sich noch mehr Backgroundinfos zu meiner Art zu formulieren (Demos in Rollenspielen, Interaktion während des Seminars etc.) wünschte. Wie versprochen komme ich diesem Wunsch nun im Mai-Impuls 2015 nach.

Ein professioneller Formulierungsstil, der sowohl auf die Durchsetzung eigener Interessen und eine positive Selbstwirkung, als auch auf das Win-Win aller Beteiligten abzielt, zeichnet sich durch folgende Kriterien aus:

- Konstruktiv
- Klar
- Orientierend
- Wertschätzend,
- Dranbleibend
- Einlenkend
- Verbindlich
- Langfristig nutzen-bietend.

Hier die „Sechs Formulierungstipps zu: Gut formuliert ist halb gewonnen oder Win-Win ist das Ziel“

1. Nicht negativ formulieren, sondern positiv

- ❖ Ein negativer Formulierungsstil klingt so:
Das ist kein Problem. Hauptsache es wird nicht zu spät, denn es können ja immer noch Schwierigkeiten auftauchen, da haben wir ja in der Vergangenheit schon einiges erlebt und dann wird es immer wieder zu knapp.“
- ❖ Ein positive Übersetzung des Vorangegangenen lautet hingegen so:
„Das bekommen wir schon hin. Wichtig ist, dass wir uns einen Zeitpuffer für Unvorhergesehenes einbauen, damit wir entspannt den Blick auf das Wesentliche behalten können und gut fertig werden.“

2. Nicht vage sondern konkret

- ❖ So klingt es vage:
Machen Sie das mal. Wenn Sie was brauchen, kommen Sie einfach
- ❖ Und so konkret:
„Machen Sie dies bitte bis zum 30. Mai, 12.00 Uhr fertig und schicken Sie es mir dann per mail. Sollten irgendwelche Fragen auftauchen, mailen Sie mir bitte die Frage und Ihre Vorschläge dazu und ich werde diese dann entweder innerhalb eines Tages per mail beantworten oder wenn es umfangreicher ist, Sie anrufen (oder einen Termin vereinbaren).“
- ❖ So klingt ein/e vage/rr Gesprächspartner/in:
„Ja das mache ich dann schon ...“(ausklingender, vager Tonfall).

Sie können dann konkretisierend und“ verbindlichend“ nachsetzen:

„Das heißt bis zum, 12.00 habe ich es?“

„Jaaaa“ (vage, ausweichend)

„Es ist wirklich wichtig, dass es bis ..., 12.00 Uhr da ist, weil es für benötigt wird und ich muss mich daher darauf verlassen können. Kann ich mich darauf verlassen?“

„Ja.“

„Da bin ich froh. So können wir effizient arbeiten. Danke für Ihre Mithilfe.“

3. Erst das Ziel, dann der Weg

Wenn Sie jemanden überzeugen wollen, ist es von Vorteil, da motivierender für Ihr Gegenüber, wenn Sie zuerst mit dem Reiseziel locken, statt zunächst mit den Erschwernissen der Anfahrt belasten.

- ❖ Bildlich gesprochen:
„Wollen wir nach Paris? Ich schlage vor, wir fliegen hin.“
(= erst Ziel, dann Weg)
Statt:
„Ich schlage vor: wir fliegen und dann kommen wir nach Paris.“
(= erst Weg, dann Ziel)

Was klingt verlockender für Sie?

- ❖ Beispiel aus der Arbeitswelt:
„Wir legen die beiden Abteilungen zusammen, dann wird die Arbeit an den Schnittstellen effizienter und einfacher.“
(= erst Weg, dann Ziel)

„Wir wollen die Arbeit an den Schnittstellen einfacher und effizienter machen!
Dazu legen wir beide Abteilungen zusammen.“
(= erst Ziel, dann Weg).

Welche Variante klingt für Sie einleuchtender?

4. Der Ton macht die Musik

Beispiele für verschiedene „Untertöne“:

Inquisitorisch

= eher harte, laute Stimme und eher zusammengekniffene Augen,

Interessiert

= normale, eher leisere Lautstärke, ruhige Stimme, offener, entspannter Blick.

Ausweichend oder blind akzeptierend

= Blick nach unten, nickend und leerer Blick,

konstruktiv nachfragend

= offener Blick, ruhige Stimme, eher interessiert lächelnd als kritisch stirnrunzelnd.

Stellen Sie sich bitte die nachfolgenden Formulierungen mit den oben beschriebenen verschiedenen „Untertönen“ vor und Sie werden sofort merken, wie sich deren Wirkung je nach „Unterton“ verändert.

- ❖ „Bis wann werden Sie dies fertig haben?“
- ❖ „Jetzt nicht“ „Wann wäre ein guter Zeitpunkt?“
- ❖ „Hier noch ein paar Fragen: Habe ich Sie richtig verstanden, das Ziel dabei ist“
- ❖ „Bis wann brauchen Sie?“

5. Positive Absichten voraussetzen oder auf die Suche nach dem Positiven gehen

Es empfiehlt sich (und das Konzept der „sich selbst erfüllenden Prophezeiung gibt uns die Basis dazu) vorauszusetzen, dass unser/e Gesprächspartner/in gewillt ist positiv mitzuwirken, sich einzubringen, sein/ihr Bestes zu geben (Mehr dazu auch bei Mc Gregor: Theorie X und Theorie Y):

Manchmal entgegnet unser/e Gesprächspartner/in ausweichend oder abwehrend. Mitunter fällt es uns schwer konstruktiv mit solchen Verhaltensweisen umzugehen.

Eine Möglichkeit uns dadurch selbst nicht zu verunsichern oder verärgern zu lassen ist, einfach vorauszusetzen, dass der/die andere dies positiver sehen würde, wenn etwaige Hindernisse aus dem Weg geräumt wären, oder der Nutzen besser verstanden wäre, bzw. wichtige Gründe dagegen stehen oder noch bessere Vorschläge gemeinsam gefunden werden können.

- ❖ Wir können daher z.B. formulieren: „Was müsste geklärt sein, damit Sie da mitgehen könnten?“ „Verstehe ich Sie richtig, wenn wir für das Thema „Zeit“ eine Lösung hätte, fänden Sie die Idee gut?“,
- ❖ Wenn jemand stets in“ ja, aber- Variationen“ antwortet: „Das freut mich, dass Sie das grundsätzlich gut finden! – was könnten wir noch einbauen/verbessern?“

6. Die innere Haltung entscheidet!

Beispiele:

- ❖ Wenn Sie einen Auftrag von Ihrer/m Vorgesetzten erhalten, brauchen Sie um konstruktiv und dranbleibend nachfragen zu können und verbindliche Antworten zu bekommen, die innere Haltung :
„Es ist für die Umsetzungsqualität und –Effizienz absolut wesentlich diese Informationen zu haben“ oder „Indem ich nachfrage, trage ich wesentlich zum Erfolg bei“.

Diese Haltung können Sie in eine Formulierung mit einbauen:

„Damit ich dies effizient und in guter Qualität erfüllen kann, brauche ich noch ein paar Informationen: Zuerst: Habe ich Sie richtig verstanden, es geht um? Bis wann brauchen Sie usw.“

- ❖ Wenn Sie eine/n Mitarbeiter/in wegen säumiger Arbeiten anmahnen und die Erledigung bis zu einem konkreten Zeitpunkt einfordern wollen, brauchen Sie um sehr klar, verbindlich und mit Nachdruck formulieren zu können, die innere Haltung:

„Das muss bis ... gemacht werden, daran führt kein Weg vorbei.“, „Diese Aufgabe ist nötig“, „Ich verlange verbindliche Zusagen und Verlässlichkeit, nur dann kann klar und effizient zusammen gearbeitet werden.“

Wichtig: Sollten Sie diese Aufgaben selbst nicht als wichtig empfinden, funktioniert das Ganze natürlich nicht ☺

Auch dies können Sie in eine Formulierung einbauen.

Z.B. „Diese Aufgabe ist wichtig für Ich brauche Sie bis, ... Uhr (per mail, auf meinen Schreibtisch ...) Spricht irgendetwas dagegen, dass Sie dies so umsetzen können, falls ja bitte jetzt sagen, denn es ist wirklich wichtig, dass ich es bis dahin habe?“ (Falls ja, darauf eingehen: z.B. durch Prioritäten setzen ...)

Ich wünsche Ihnen Spaß beim Ausprobieren der Formulierungstipps und eine erfolgreiche, nutzenbringende Umsetzung!

Ihre Susanne Spiess
Institutsleiterin IPOS

PS:

Sie würden gerne ein ganz bestimmtes Thema, das Ihnen am Herzen liegt oder Sie besonders interessiert in einem der nächsten Monatsimpulse wiederfinden?

Dann schicken Sie mir eine Mail dazu (susanne.spiess@ipos-institut.de) oder rufen Sie mich an (Festnetz: 07156/1706454 oder Mobil: 0152/56627717).