



TUN!

ZTN Vertriebsmail März 2010



ZTN Training & Consulting GmbH • Österreich - Deutschland - Schweiz • www.ztn.biz • info@ztn.biz

„Weichmacher“ in der Kommunikation

„Eigentlich könnte man mal die Halle aufräumen“.

Diese Aussage traf vor einiger Zeit ein Meister zu seinem Lehrling. Als der Meister am Tag nach seiner „Aufforderung“ in die Halle kam, hatte der Lehrling diese nicht aufräumt. Warum auch?

In meinem Führungskräfte-seminar ärgerte sich der Meister dann schrecklich über die Unzuverlässigkeit und den mangelnden Einsatzwillen seines Lehrlings.

Zurecht?

In der „Arbeitsanweisung“ des Meisters waren von 7 Wörtern 4 unklare **„Weichmacher“**:

„eigentlich“: Was bedeutet „eigentlich“? Soll es jetzt jemand tun oder nicht?

„könnte“: Bedeutet dieser Konjunktiv nun konkret eine Aufforderung oder nur eine Frage?

„man“: Wer ist „man“? Ist dies der Lehrling, der Meister, beide oder gar ein anderer?

„mal“: Welche Zeiteinheit ist „mal“? Bedeutet „mal“ sofort, morgen oder bei Gelegenheit?

Trotzdem wunderte sich der Meister, dass der Lehrling nicht sofort handelte.

Häufig verwenden wir in unserer Sprache solche „Weichmacher“ wie

man, jemand, vielleicht, eigentlich, irgendeiner, jegliche Form von Konjunktionen oder unklare Zeit- und Maßeinheiten:

„Könnten Sie das **schnellstmöglich** oder **kurzfristig** erledigen?“ „Ich komme **umgehend!**“

In unseren Seminaren mache ich folgende Übung: Mehrere Teilnehmer werden unabhängig voneinander gefragt, wie viel Zeit sie mit solchen „Einheiten“ wie **sofort, schnellstmöglich, kurzfristig**, etc... verbinden.

Sicher kommt es auf die jeweilige Situation an, die Ergebnisse sind trotzdem beeindruckend in der Unterschiedlichkeit.

Wie sollen wir nun also genau verstehen, was unser Gegenüber meint oder

von uns will, wenn dieser seinen Wunsch nicht klar formuliert?

Warum verwenden wir solche „Weichspüler“?

Zunächst einmal sicherlich ohne große Überlegung, als Füllwörter ohne Bedeutung. Hier würde etwas Gesprächshygiene schon helfen.

Darüber hinaus - und da wird es schon etwas problematischer - weil wir uns nicht festlegen wollen: Wer konkret kommuniziert wird messbar und setzt sich gewissermaßen unter Druck.

Für unseren Gesprächspartner wäre es aber einfacher, er wüsste genau, was wir von ihm wollen.

Ich denke, diese „Weichspüler“ kommen auch oft aus eigener Unsicherheit heraus. Wenn wir nicht direkt sagen „räum bitte auf“, sondern dies mit Konjunktionen umschreiben, wirkt das nicht so hart und fordernd.

Fehlende Unklarheit ist aber häufig der Grund für viele Missverständnisse und

späteren Ärger.

Wenn wir uns nicht trauen, mutig und klar zu kommunizieren, dann müssen wir auch akzeptieren, dass unser Gegenüber unsere Aussage so interpretiert, wie er sich das wünscht und das deckt sich nun mal nicht immer mit dem, was wir „eigentlich“ wollten.

Geben Sie Ihrem Gesprächspartner die Chance, zu verstehen, was Sie wollen!



Kai Heß
Inhaber
ZTN Deutschland

ZTN

Training & Consulting
GmbH

Österreich
Bundesstrasse 36
6923 Lauterach
Tel: +43 5574 78021-0
Fax: +43 5574 78021-7

Deutschland
Finkenweg 9
95119 Naila
Tel: +49 9282 97840-8
Mail: kai.hess@ztn.biz

Schweiz
Alte Landstrasse 106
9445 Rebstein
Tel: +41 71 7700867
Mobil: +43 664 8536182