

Komplexe Botschaft

DU-Botschaften:

Ein cholerischer Vorgesetzter betritt mit hochrotem Kopf das Büro und schreit seinen Azubi wütend an: „Was machen Sie hier eigentlich den ganzen Tag?! Gestern haben Sie eine unkorrigierte, fehlerhafte E-Mail an unseren wichtigsten Kunden verschickt. Sie haben da ein Riesenchaos angerichtet. Sie sind doch nicht zum Vergnügen hier! Ticken Sie eigentlich noch richtig?“

(Musterlösungen)

Sachebene (worüber er sachlich informieren will):

Eine fehlerhafte E-Mail ist verschickt worden. Dadurch ist Chaos entstanden.

Selbstkundgabe (was er über sich selbst sagt):

Ich bin wütend und gestresst. Ich habe Angst, unseren wichtigsten Kunden zu verlieren.

Beziehungsebene (wie er zu seinem Gegenüber steht):

Ich ärgere mich über Sie.

Appell (wozu er sein Gegenüber veranlassen möchte):

Arbeiten Sie sorgfältiger!