

Komplexe Botschaft

Bitte lesen Sie sich die folgende Szene durch und bearbeiten Sie die anschließenden Aufgaben in Ihrem Team.

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?“

1. **Unterstreichen Sie alle konfliktverschärfenden, herabwürdigenden DU-Botschaften der oben beschriebenen Szene. Benennen Sie dann die vier Seiten der Äußerung des Vorgesetzten:**

Sachebene (worüber er sachlich informieren will)

.....

.....

Selbstkundgabe (was er von sich über sich selbst sagt)

.....

.....

Beziehungsebene (wie er zu seinem Gegenüber steht)

.....

.....

Appell (wozu er sein Gegenüber veranlassen möchte)

.....

.....

2. **Wie könnte es weitergehen? Könnte es für den Fehler eine Erklärung geben? Wie könnte der Azubi reagieren? Entwickeln Sie die Szene weiter und verzichten Sie dabei auf so genannte „Killerphrasen“. Darunter versteht man Totschlagargumente wie „Das klappt ja eh nicht!“ und „Das haben wir schon immer so gemacht!“.**

(Benutzen Sie für Ihre Notizen ein extra Blatt)