

## Tipps zum Umgang mit indirekter Kommunikation

### **Tipp 1: Angebote/Vorschläge stets höflich ablehnen.**

Menschen, die indirekt kommunizieren, werden es vermeiden "nein" zu sagen, wenn dies unhöflich oder unsensibel wirken könnte. Wenn Sie auf eine Anfrage kleine klare Ja-Antwort bekommen, kann das bedeuten, dass Sie eine Absage bekommen haben, ohne es zu merken.

Beispiel: Wie kann ich höflich ablehnen?

- Hätten Sie gerne ein Stück von dem Kuchen, den ich heute morgen gebacken habe?
- Der sieht fantastisch aus, vielen Dank. Aber gerade nicht: Ich habe (leider) schon Mittag gegessen und kann gerade nichts mehr essen. Das nächste Mal nehme ich gerne ein Stück.

*Die Person hat einiges an Aufwand in den Kuchen gesteckt. Daher ist es höflich, wenn man einen Grund nennt, warum man den Kuchen nicht versuchen möchte. Dabei den Kuchen noch für sein Aussehen zu loben, ist stets eine gute Idee.*

- Ich habe für heute Abend ein paar Leute zu mir nach Hause eingeladen. Haben Sie Lust, vorbei zu kommen?
- Vielen Dank für die Einladung. Es ist wirklich sehr nett von Ihnen, aber leider habe ich schon etwas ausgemacht und kann daher nicht kommen. Ich wünsche Ihnen aber viel Spaß heute Abend.

*Wenn Sie gefragt werden, ob Sie zum Essen kommen wollen, dann reicht ein einfaches "Nein, danke!" nicht aus, um höflich zu erscheinen. Zeigen Sie, dass Sie die Einladung wertschätzen, und nennen Sie einen Grund, warum Sie nicht kommen können. Sie müssen nicht ins Detail gehen. Sollten Sie keine anderen Pläne haben, seien Sie ehrlich und sagen, dass Sie z.B. einen ruhigen Abend zu Hause verbringen möchten.*

### **Tipp 2: Eher vorschlagen als fordern**

Wenn Sie Pläne machen oder zusammen etwas unternehmen wollen, benutzen Sie Wörter, die klar machen, dass Sie eher etwas "vorschlagen" als etwas "fordern", so dass Ihr gegenüber auch die Möglichkeit hat, abzulehnen, ohne Sie zu verärgern oder selbst Vorschläge einzubringen.

- In der Geiststraße soll es ein gutes Café geben.  
Wollen wir das versuchen? / Wir wärs damit? / Hättest du Lust?
  - Hättest du Lust, in den Park zu gehen?
  - Wäre sechs Uhr o.k. für dich?
  - Wie wäre es, wenn wir zuerst einkaufen gingen?

### **Tipp 3: Höflich und auf anderem Wege einfordern**

Bei Bitten und Nachfragen, die dringlich und möglicherweise mit Schwierigkeiten verbunden sind, ist es gut, wenn man Sie richtig "einleitet", d.h. nicht sofort zum Punkt kommt.

Haben Sie eine Bitte, die dringend ist oder eine Nachfrage, Forderung, die anklagend klingen könnte, kann es helfen, wenn sie eine Art "Einleitung" benutzen, in der Sie erklären, warum die Person das tun sollte.

Beispiel: Nesrin, eine Geflüchtete aus dem Iran, hat sich in Ihrem Deutschkurs eine DVD ausgeliehen und vergessen, sie Ihnen zurückzugeben. Sie telefonieren mit ihr, um die DVD wieder zu bekommen.

- Fangen Sie mit ein wenig small talk an, z.B. "Hallo Nesrin, wie geht's dir? "Wie war dein Wochenende?"
- Vermeiden Sie, Nesrin in Verlegenheit zu bringen, also sprechen Sie lieber über die DVD als diese direkt zurückzufordern, z.B. "Und, hast du dir die DVD schon angesehen? Wie hat dir der Film gefallen?"
- Machen Sie ihr ohne Druck aufzubauen klar, dass Sie die DVD zurückhaben wollen, z.B. "Ich habe Soraya vom Film erzählt. Sie würde ihn gern mit mir ansehen. Sag' mir einfach Bescheid, wann Du die DVD nicht mehr brauchst und ich hol sie mir ab."

Notiz: Diese Vorgehensweise funktioniert nur mit Menschen, die indirekt zu kommunizieren gewohnt sind. Springen sie nicht auf den "Hinweis" an, dann kann man seinen Wunsch auch anders klarmachen.

### **Tipp 4: Kritik an anderen Menschen sollte vermieden oder zumindest sehr vorsichtig geäußert werden.**

Da das Hauptziel indirekter Kommunikation darin besteht, Konflikte zu vermeiden und das Selbstbewusstsein der Beteiligten nicht zu schädigen (Gesicht-Wahren), muss Kritik sehr vorsichtig eingesetzt werden.

- Öffentliche Konfrontation soll vermieden werden; wenn etwas angesprochen werden muss, so soll das auf einer 1-1 Basis geschehen.
- Vermeiden Sie persönliche Anschuldigungen und Phrasen wie "Das hast du falsch gemacht/Du hast unrecht." Dies bringt das Gegenüber sofort in die Defensive.
- Es ist besser, sich auf Aktionen/Handlungen/Dinge zu konzentrieren als auf die Person. "Du/Sie" sollte überhaupt als direkte Ansprache vermieden werden.

Wir sehen uns einige Techniken an, die helfen, mit Kritik gut umzugehen.

- Umlenkung/Ablenkung/Umsteuerung
- Vorschläge machen

- Loben/Vorschläge zur Verbesserung/Loben

### **Umlenkung/Ablenkung/Umsteuerung**

Wenn Sie nach Feedback gefragt werden aber es vermeiden möchten, die Person direkt zu kritisieren, wird häufig Ablenkung/Umsteuerung als Taktik benutzt. D.h. Sie wechseln das Thema oder stellen eine Frage, die nicht wirklich zum angefragten Thema passt, möglichst aber unauffällig. Die andere Person kann u.U. nicht wirklich bemerken, dass Sie massive Kritik "umschiffen" haben.

Beispiele:

Frage: Was halten Sie von meiner Hausaufgabe?

Antwort: Man konnte sehen, dass Sie viel Arbeit hineingesteckt haben. Hat es lange gedauert, die Hausaufgaben fertig zu bekommen?

Frage: Wie hat Ihnen das Essen geschmeckt?

Antwort: Oh ja, ich bin ziemlich voll jetzt. Ich brauche ein paar Tage nichts mehr zu essen.

Umlenkung ist eine gute Taktik, wenn Sie denken, ihre Kritik wird sehr harsch sein und könnte den anderen verletzen bzw. kann am Ergebnis nichts mehr ändern. Sieht man sich die erste Beispielfrage an, so heißt das, dass die Person nichts mehr am Bericht ändern kann, obwohl vielleicht noch einiges geändert werden müsste.

### **Verbesserungsvorschläge**

Kritik wird nur selten gut aufgenommen, da sich die kritisierte Person verletzt fühlen kann. Anstatt direkt zu kritisieren, denken sie über einen konstruktiven Verbesserungsvorschlag nach.

Verwenden Sie Sätze wie:

- "Ich finde es ganz hilfreich, (wenn)...."
- "Es ist vielleicht am besten, (dass) (wenn) ...."
- "Ich fände es gut, wenn ...."

Denken Sie daran, dass die Vorschläge freundlich und konstruktiv geäußert werden. Äußern Sie ein bis zwei wichtige Vorschläge/zentrale Tipps, anstatt zu viele: Dies könnte die Person nur verwirren bzw. Überfordern oder frustrieren. Haben Sie das Gefühl, dass die Person verletzt ist, hören Sie sofort mit weiterer Kritik auf.

## **Loben/Verbesserungsvorschläge**

1. Schritt: Fangen Sie damit an, die Stärken der Arbeit der Person hervorzuheben.  
Finden Sie konkrete Dinge, die Sie an der Arbeit mögen.  
Wenn Sie mit Positivem beginnen, ist die Person offener für Kritik.
2. Schritt: Sprechen Sie die Dinge an, die noch verbessert werden können.
3. Schritt: Wiederholen Sie die Stärken und betonen Sie, dass die Arbeit noch besser wird, wenn ihre Vorschläge übernommen werden.

Diese Technik ist vor allem dann sehr sinnvoll, wenn Sie die Person, die Sie kritisieren möchten bzw. müssen, persönlich nicht gut kennen.

Entnommen aus: <http://rise-project.eu/de/documents/2014/10/3-1-2-direkte-und-indirekte-kommunikation-fortgeschrittene.doc>, Zugriff am 05.12.2017