

Good news first?

Von der Kunst, schlechte Nachrichten angemessen zu vermitteln

» Die Zeiten, in denen Überbringer von Hiobsbotschaften einen Kopf kürzer gemacht wurden, sind zum Glück kürzer vorbei. Doch auch wenn das eigene Leben in solchen Momenten längst nicht mehr auf dem Spiel steht, fällt es den meisten Menschen immer noch sehr schwer, schlechte Nachrichten zu kommunizieren. Die Angst, als Überbringer einer schlechten Nachricht schuld daran zu sein, dass sich ein anderer Mensch schlecht fühlt oder enttäuscht ist, ist verständlich.

Bestimmt kennen Sie das Gefühl aus eigenem Erleben: Sie müssen Ihrem Dozenten beibringen, dass Sie Ihren Abgabetermin nicht einhalten können. Sie müssen nach einer schiefgelaufenen Prüfung Ihren Eltern verklickern, dass die Ihr Studium wohl noch ein Semester länger finanzieren dürfen... Und Ihrem Freund oder Ihrer Freundin zu erklären, warum er oder sie seit zwei Wochen nichts von Ihnen gehört hat, dürfte auch auf eine schlechte Nachricht hinauslaufen.

Erst einmal eine gute Nachricht: Auch negative Botschaften können produktiv und erfolgreich kommuniziert werden. Nämlich in vier Schritten, die ich Ihnen hier vorstellen möchte.

Erster Schritt: Vorbereitung ist alles

Bereiten Sie sich auf die Kommunikationssituation vor, aber schieben Sie das Unvermeidliche nicht zu lang hinaus. Bitten Sie Ihren Gesprächspartner um einen Termin. Lassen Sie sich jedoch nicht darauf ein, schon im Vorfeld darüber zu sprechen, worum es konkret gehen wird.

Nehmen Sie sich Zeit.

In den meisten Fällen sollten Sie ein Vier-Augen-Gespräch einem Telefonat vorziehen. Und planen Sie lieber eine halbe Stunde länger ein.

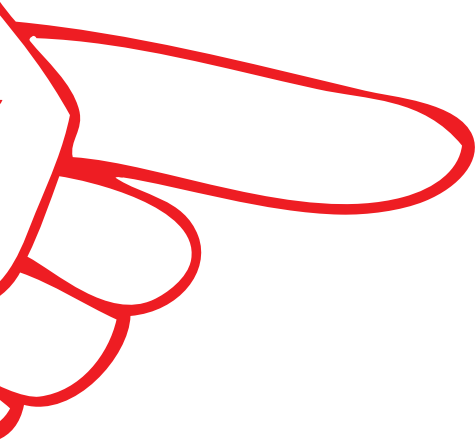
Nehmen Sie sich Zeit, Ihre Argumentation vorzubereiten. Der Kern einer schlechten Botschaft lässt sich meist in einem Satz kommunizieren: „Ich kann die Deadline nicht einhalten.“ Oder „Ich trenne mich von dir.“ Ihr Gegenüber wird Sie in den meisten Fällen jedoch nach dem Warum fragen. Tun Sie ihm und sich selbst den Gefallen: Seien Sie auf diese Frage gefasst, indem Sie eine gute Antwort darauf vorbereiten. Machen Sie sich, wenn es sein muss, ein paar Notizen.

Zweiter Schritt: Klartext reden

Lassen Sie mich Ihnen sagen, was beiden Seiten am meisten hilft, unnötige Quälerei zu vermeiden: Rücken Sie mit der Sprache raus, so schnell es geht. Versuchen Sie auf gar keinen Fall, Ihren Gesprächspartner mit unverfänglichem Smalltalk in Sicherheit zu wiegen. Irgendwann müssen Sie sowieso den wahren Grund für das Gespräch nennen. Und vermutlich ahnt Ihr Gegenüber sowieso, dass etwas im Busch ist. Spannen Sie ihn also nicht unnötig auf die Folter.

Kein Smalltalk, aber auch kein Blitzeinschlag.

Sagen Sie was gesagt werden muss, damit Ihr Gegenüber die Botschaft versteht. Ich empfehle Ihnen, der schlechten Botschaft die Begründungen voranzustellen, auf die Sie sich im ersten Schritt vorbereitet haben. Ihre Nachricht ist dadurch das Ergebnis einer kausalen Kette und kommt nicht wie ein willkürlicher Blitzeinschlag an. Das macht aus einer schlechten Nachricht zwar keine gute, aber Ihrem Gegenüber fällt es leichter, Ihre



Entscheidung nachzuvollziehen – und als unvermeidlich zu akzeptieren.

Dritter Schritt: Zeit geben und Empathie zeigen

Direkt nachdem Sie die gefürchteten Worte ausgesprochen haben, laufen bei Ihrem Gesprächspartner die Gedanken auf Hochtouren. Lassen Sie ihm oder ihr also kurz Zeit, den ersten Schock zu verdauen.

Lassen Sie sich nicht auf Diskussionen ein.

Auch wenn es auf eine heftige Reaktion hin wahrscheinlich Ihr erster Impuls ist: Versuchen Sie nicht, Ihre Entscheidung zu rechtfertigen oder gar zurückzuziehen. Das kann Ihren Gesprächspartner zu der irrigen Hoffnung verleiten, das letzte Wort sei noch nicht gesprochen. Lassen Sie sich ebenso wenig auf Diskussionen ein.

Was Sie jetzt tun sollten: Zeigen Sie Anteilnahme. Wenn es Ihnen Leid tut, bringen Sie das zum Ausdruck. Lassen Sie jedoch keinen Zweifel darüber aufkommen, dass es nicht zu ändern

ist. Versuchen Sie, sich in Ihr Gegenüber hineinzusetzen und stimmen Sie Ihre Worte darauf ab.

Vierter Schritt: Im Guten scheiden

Bevor Sie sich verabschieden, sollten Sie sich danach erkundigen, ob Ihr Gesprächspartner in Ordnung ist – zumindest den Umständen entsprechend.

... immer zweimal im Leben.

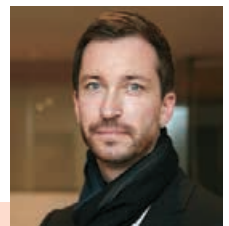
Wenn es Dinge gibt, die noch geklärt werden müssen, sollten Sie gleich einen Folgetermin vereinbaren. Auch wenn ein weiterer Termin in der Sache nicht notwendig ist, ist es eine gute Idee nachzufragen, ob weiterer Gesprächsbedarf besteht. Das ist vor allem dann sinnvoll, wenn das Gespräch hitzig geworden ist. Nach ein paar Tagen haben sich meist die ersten Wogen geglättet, und Sie haben die Chance auf ein Treffen unter besseren Vorzeichen.

Dem Sprichwort nach begegnet man sich ja immer zweimal im Leben. Insbesondere im akademischen und beruflichen Umfeld lohnt es sich, das zu bedenken. Wenn Sie schlechte Nach-

richten in Zukunft anhand der vier beschriebenen Schritte kommunizieren, machen Sie mit Ihrer klaren Kommunikation sogar Eindruck, anstatt wichtige Brücken abzureißen. ■

Kommen Sie gut an!
Ihr René Borbonus

René
Borbonus



René Borbonus zählt zu den führenden Spezialisten für professionelle Kommunikation im deutschsprachigen Raum.

Praxisnah und unterhaltsam vermittelt er rhetorische Fertigkeiten, die alles andere als verstaubt erscheinen.

Mehr Infos unter www.rene-borbonus.de