



TUN!

ZTN -Tipp Januar 2017



ZTN Training & Consulting · Österreich - Deutschland - Schweiz - Liechtenstein · www.ztn.biz

"(G)RASH-Modus"

Eine Situation, die alle kennen: Sie haben einen anderen Menschen kritisiert, haben sich beschwert. Es ist Ihnen nicht leicht gefallen, aber die Sache war Ihnen sehr wichtig. Sie haben diese Beschwerde auch auf eine ruhige, sachliche Art dargebracht, haben versucht, die andere Person nicht anzugreifen und hoffen auf eine schnelle Lösung oder eine sachliche Aussprache.

Und jetzt passiert genau das, was Sie eigentlich nicht wollten und was letztendlich auch gar nicht zu einer Lösung führt:

Der (G)RASH - Modus wird bei Ihrem gegenüber eingeschaltet!

Stellen wir uns folgende Situation vor:

Sie waren in Ihrem Stammlokal und haben ein zähes, kaltes Steak serviert bekommen.



Da Sie sich nicht „still verabschieden“ wollen (also zukünftig woanders essen gehen wollen) und auch keine Lust haben, sich das Steak hinunter zu quälen, beschweren Sie sich bei der Kellnerin.

Die einfache, sinnvolle Reaktion wäre jetzt von Seiten der Kellnerin, sich zu entschuldigen und eine Lösungsalternative anzubieten. Alles wäre gut und jeder wäre zufrieden.

Ihre Kellnerin hat aber einen stressigen Tag hinter sich, hatte schon mehrfach Ärger mit anderen Kunden und mit Ihrem Chef – sie ist schlecht drauf.

Die Antworten, die jetzt folgen, kennen Sie sicherlich:

„Ich kann auch nichts dafür, dass das Steak kalt ist, das habe ich so aus der Küche bekommen!“

„Tut mir leid, dass ich für's Servieren so lange gebraucht habe, aber ich bin

heute alleine hier, meine Kollegin ist nicht gekommen, ich weiß eh' schon nicht, wie ich das schaffen soll!“

„Wir bekommen unser Fleisch schon seit Jahren von dem gleichen Metzger, bisher waren wir immer zufrieden!“

Das ist der „RASH“-Modus =

R: Rechtfertigungen

A: Ausreden

S: Schuldzuweisungen

H: Heulen (im Sinn von „mir geht's ja so schlecht, ich hab so viel zu tun“)

Das kennen wir auch vom Mitarbeitergespräch:

Sie kritisieren Ihren Mitarbeiter, dass er die Ware für Kunden nicht rechtzeitig fertig gestellt hat und eine Beschwerde vorliegt:

RASH – Modus:

„Wir sind ja auch viel zu wenig Leute in der Abteilung, wie soll man da fertig werden?“

„Ich hab' in den letzten Wochen schon so viele Überstunden gemacht und jetzt werde ich auch noch kritisiert!“

„Hätten die Kollegen mich über den Auftrag früher informiert, hätte ich die Zeit besser einplanen können!“

Im Privaten z.B. bei schlechten Noten der Kinder:

„Haben wir in der Schule nicht durchgenommen“

„Schulaufgabe war zu schwer – alle haben schlechte Noten!“

„Der Lehrer mag mich nicht!“

Bringt diese Argumentation uns der Lösung des Problems (essbares Steak, rechtzeitige Auslieferung der Ware, bessere Schulnoten) auch nur einen Schritt weiter?

Wohl eher nicht!



Warum argumentieren wir aber dann häufig in diesem RASH – Modus?

Menschen fühlen sich bei Kritik schnell persönlich angegriffen.

Sehen wir es mal positiv:

Ihnen ist ein gutes Ergebnis oder die Zufriedenheit der Eltern/Gast/Chef wichtig.

Insoweit wollen sie nicht die Verantwortung übernehmen, sind selbst traurig oder unsicher.

Hier ist die Vorgehensweise mit den Ausreden, Rechtfertigungen, Schuldzuweisungen und Heulen (Mitleid erregen) die einfachste!

Optimal für den Kritisierten wäre jetzt, wenn diese Rechtfertigungen akzeptiert werden würden.

Problem (sich angegriffen fühlen) einfachst gelöst – **Lösung nein!**

Jetzt gibt es aber „böse“ Restaurantgäste, Chefs oder Eltern, die akzeptieren den RASH – Modus nicht und beharren weiter auf einer Lösung („eigentlich interessiert mich nicht, ob die Küche oder der Metzger schuld sind – ich möchte ein gutes Steak!“)

Jetzt gibt es noch eine Möglichkeit für den Kritisierten: **Gegenangriff!** (Das „G“ im **GRASH – Modus**)

Kellner: „Sie sind der erste, der sich beschwert!“ (= also: Sie notorischer Nörgler)

Mitarbeiter: „Stellen Sie halt mehr Leute ein!“

Kind: „Du hast ja nie Zeit mir zu helfen!“

Jetzt haben wir als Kritisierender zwei Möglichkeiten:

Entweder selbst in den RASH – Modus

(„Andere haben vielleicht nichts gesagt; Kein Geld für mehr Mitarbeiter; Muss halt viel arbeiten“) zu verfallen.

Alternativ eskaliert der Streit mit weiteren Gegenangriffen.

Das ist dann wie beim Ping-Pong-Spiel!



Was jetzt tun, um den **GRASH – Modus** zu vermeiden?

Die große Lösung ist:

„Lösungsorientierte Kommunikation“.

D.H., egal, wer oder was der Grund für das Problem ist, konzentrieren wir uns auf eine sachliche Lösung und vergeuden nicht wertvolle Zeit mit Diskussionen im **GRASH – Modus**.

Nicht immer leicht, aber der richtige Weg!

Zunächst sollten wir bei uns selbst anfangen und lösungsorientiert denken, wenn wir uns angegriffen fühlen. (s. ZTN-Tipp 15/16 v. Mai/Juni 2009)

Bei anderen ist es sicher nicht immer leicht, den **GRASH – Modus** zu vermeiden. (Sie können ja vielleicht gar nichts für die schlechte Stimmung, Gereiztheit beim anderen)

Es hilft:

Möglichst wenig Angriff („Ich – Botschaften“, Tonfall), Verständnis zeigen, aber klar auf eine Lösung hinarbeiten und sich selbst nicht provozieren lassen.

Diskussionen im **GRASH – Modus** bringen uns allen in der Regel keine Lösung und kosten uns Zeit und Nerven!



Kai Heß
ZTN Training & Consulting

Dazu passen u.a. unsere Trainings:

Kommunikation I:

- ▶ Grundlagen der Kommunikation
- ▶ Nonverbales Verhalten
- ▶ Lösungsorientierte Kommunikation



Kommunikation II:

- ▶ Kritik- + Konflikte
- ▶ Lösungsorientiertes Verhalten in Konflikten
- ▶ Konfliktgespräche richtig führen