

Die magische »3-Ecks-Formel«® löst Probleme fast von selbst

Festgefahrene Verhaltensmuster und Reaktionsweisen verschärfen zwischenmenschliche Probleme im beruflichen, geschäftlichen wie im privaten Umgang und blockieren vernünftige Lösungen. Mit der sogenannten »3-Ecks-Formel«® überwinden Sie locker jede schwierige Situation.

Letzte Woche hielt ich ein Seminar vor Führungskräften einer Elektrofirma. Das motivierte Team beauftragte mich, ihm mithilfe der von mir so bezeichneten »3-Ecks-Formel«® einen einfachen Weg aufzuzeigen, auf dem es leichter gelingt, mit Kunden oder Mitarbeitern zu kommunizieren.

Ich demonstrierte das an drei Beispielen:

Fall 1:

Verena muss regelmässig auf Ihren Freund Martin warten. Er kommt immer 15 Minuten zu spät. Jedes Mal »ermahnt« sie ihn: »Du kommst schon wieder zu spät!« Neulich hatte er sogar eine ganze Stunde Verspätung. Sie kochte vor Wut und beschimpfte ihn aufs Übelste. Genützt hat es nichts. Wie würden Sie diesen Fall lösen?

Fall 2:

Peter vergewissert sich gerade im Kühlschrank, dass noch genügend von allem vorhanden ist. Maya kommt gleichzeitig in die Küche und fragt Peter: »Was möchtest du denn morgen zum Mittagessen?« Peter antwortet: »Du weisst doch, was wir noch im Kühlschrank haben.« Maya fühlt sich seit Jahren durch das Verhalten von Peter genervt, weil er nie konkret sagt, was er am nächsten Tag gekocht haben möchte. Wie würden Sie dieses Ritual durchbrechen?

Fall 3:

Bei der Auslieferung und Installation eines Spiegelschranks im Bad von Frau Spring durch eine Firma ging beim Montieren das Waschbecken kaputt. Der Monteur der Firma weiss bis heute nicht, ob er den Schaden wirklich verursacht hat oder ob das Waschbecken bereits defekt war. Der Chef der Lieferfirma erklärte sich bereit, kulanterweise den Schaden in der Höhe eines gleichwertigen Standardprodukts zu erstatten. Frau Spring schickte jedoch eine überteuerte Rechnung für ein edles Designer-Becken. Was würden Sie der Kundin entgegenen, um sie trotzdem nicht für alle Zeiten zu verlieren?

Natürlich gibt es dominante Menschen, die kurzfristige Lösungen nur für sich suchen. In unserem Fall geht es jedoch darum, Lösungen für beide Parteien zu finden. Ein friedvoller Krieger weiss: »Wenn mich jemand nicht versteht, dann liegt das immer an mir und nie beim anderen!« Das ist die innere Grundhaltung, die man hier braucht. Wir nennen Sie die Ich-Sprache. Das bedeutet, wenn ich in einer Reklamation oder in einer Lösungsform jemandem etwas mitteile, dann muss ich immer von dieser Ich-Sprache ausgehen. Doch leider sprechen noch immer zu viele Menschen in der Du-Sprache. Hier einige Beispiele:

- Du kommst zu spät.
- Du bist schuld.

- Du bist undankbar.
- Du bist verschwenderisch.
- Du bist furchtbar.
- Du machst das falsch...

Wie käme Ihnen das vor, wenn ich so mit Ihnen reden würde? – Beengend, vernichtend, bewertend, verurteilend, nicht wahr? Wir fühlen uns dann zu Unrecht emotional angegriffen, verletzt und in eine Ecke gedrückt.

Auch wenn Sie sehr einführend sind, Sie können die Welt nicht für einen anderen Menschen spüren und wahrnehmen. Sie können für mich keine Angst oder Freude empfinden. Ich muss das alles selbst tun. Es ist meine Welt, es ist mein Empfinden. Und exakt von diesem Standpunkt aus müssen Gefühle ausgesprochen werden:

- Ich musste lange auf dich warten.
- Ich habe mich getäuscht.
- Ich habe mir mehr Dankbarkeit vorgestellt.
- Ich wurde sparsam erzogen.
- Ich könnte so etwas nicht machen.
- Ich würde dir gern helfen.

Diese Aussagen nehmen viel Druck weg und eröffnen den Zugang zum Menschen. Es gibt Firmen, die den ganzen Tag nur diese Ich-Sprache trainieren.

Die sogenannte »3-Ecks-Formel«® ist wie ein Schweizer Taschenmesser

und hat sogar noch eine wichtige weitere Funktion. Formen Sie jetzt mit Ihren Händen ein Dreieck. Unten links ist die Situation. Unten rechts ist Ihr Gefühl. Oben an der Spitze ist die Lösung: die Lösung in der Zukunft. Die »3-Ecks-Formel«[®], wie ich sie nenne, hilft uns, Schwieriges in einer sehr einfachen und logischen Reihenfolge zu sagen.

1. Die Situation:

Sie erklären in einem ersten Schritt kurz, neutral und ohne Bewertung die Situation.

2. Das Gefühl:

Was empfinden Sie im Hinblick auf diese Situation? Sagen Sie es in der Ich-Sprache.

3. Die Lösung:

Wie könnte die Lösung in der Zukunft aussehen? Hier können Sie Ihren Gesprächspartner in gemeinsame Überlegungen einbeziehen. Auch er soll einen Lösungsvorschlag aus seiner Sicht einbringen können.

Lösen wir nun unsere drei Beispiele mit der sogenannten »3-Ecks-Formel«[®]:

Problem 1:

1. Situation:

Ich musste eine Stunde auf dich warten ...

2. Gefühl:

... und habe mir Sorgen gemacht. Ist wirklich alles okay? Da ich mich sehr darüber ärgere, so lange auf dich zu warten zu müssen ...

3. Lösung:

A) ... bitte ich dich höflich, aber bestimmt, von nun an wirklich pünktlich zu sein.

B) ... frage ich dich: Was willst du unternehmen, um in Zukunft pünktlich zu sein?

Problem 2:

1. Situation:

Ich habe gesehen, wie du in den Külschrank geschaut hast.

2. Gefühl:

Da ich dich sehr liebe, ist es mir auch wichtig, dir stets etwas Gutes zu kochen und dich mit etwas zu verwöhnen, worauf du gerade Lust hast.

3. Lösung:

A) Darf ich dich überraschen?

B) Auf was hast du Lust? Hast du einen besonderen Wunsch?

Problem 3:

1. Situation:

Unser Monteur hat bei Ihnen den Spiegelschrank montiert, und Sie haben uns nun darauf aufmerksam gemacht, dass das Waschbecken defekt ist. Nach Rücksprache mit dem Handwerker konnte dieser nicht definitiv bestätigen, den Schaden verursacht zu haben.

2. Gefühl:

Sie sind uns als Kundin sehr wichtig. Aus diesem Grund haben wir uns spontan entschlossen, Ihnen ein neues, gleichwertiges Waschbecken zu erstatten. Dass Sie nun das Gefühl haben, wir sollten Ihnen das edle Designer-Becken bezahlen, ärgert mich sehr, da ich es als Geschäftsführer gewohnt bin, mich pflichtbewusst an Abmachungen zu halten.

3. Lösung:

A) Ich schlage Ihnen vor, dass wir uns in diesem Fall mit 50 Prozent an Ihrer Rechnung beteiligen.

B) Was genau können Sie uns anbieten/zusichern (Gegengeschäft, weitere Aufträge, Mehrwert), damit wir Ihnen entgegenkommen?

Kommunikation mit der sogenannten »3-Ecks-Formel«[®] löst viele Spannungen, Sorgen und Probleme. Sie ist wie eine magische Zauberformel. Aber man muss es auch in der Rea-

lität anwenden und umsetzen. Allein durch das Lesen dieses Artikels ändert sich nichts.

Sie können Briefe und E-Mails mit dieser Struktur beantworten, Sie können Kunden-Reklamationen oder -Einwände beim Verkauf so behandeln, eine Honorarverhandlung durchführen, dem Partner einen Urlaubsplan »verkaufen«, eine spontane Rede halten oder – wenn nötig – eine Kondolenz bezeugen. Meine sogenannte »3-Ecks-Formel«[®] ist eine Formel, die für alles passt. In meinem Hörbuch »Die AHA-Expedition« (Rusch Verlag – www.aha-expedition.com) stellt diese »3-Ecks-Formel«[®] das »7. Geheimnis« dar. Sie wird ausführlich und mit lehrreichen Beispielen erklärt. Mein Tipp: Bestellen Sie noch heute das Hörbuch. Ich wünsche Ihnen viel Erfolg damit.

Autoren-Kurzbiografie



Bruno Erni

Autor, Coach, Speaker und Trainer, begann seine berufliche Laufbahn vor über 20 Jahren im Aussendienst bei Winterthur Versicherungen (heute AXA Winterthur), baute dort in kürzester Zeit eine der erfolgreichsten Hauptagenturen der Schweiz auf und setzte mehrere Grossprojekte um. Heute gehört Erni zu den Top 100 Excellent Trainern und ist GSA Präsident Chapter Schweiz (2011–2013). Neben seiner Firma »Trainer Power Marketing GmbH« betreibt er seit 2005 die »Erfolgsberater GmbH«, wo er sein Wissen als Verkaufs-, Persönlichkeits- und Kommunikationstrainer weitergibt.

Informationen:

Telefon: +41 (0) 52 233 99 88
bruno.erni@erfolgsberater.ch
www.erfolgsberater.ch