

Innovations

Wer jammert,
verliert
die Zeit zum
Handeln.

Mit einem Sandwich zum Erfolg

Evelyne Peter erklärt, wie man eine negative Botschaft gelungen vermittelt.

Man kann nicht *nicht* kommunizieren. Bewusst oder unbewusst, teilen wir immer etwas mit. Sind wir uns darüber erst mal im Klaren, verändert sich unsere Haltung zur Kommunikation radikal. Doch wie lernen wir, richtig zu kommunizieren, klar und sachlich Dinge auf den Punkt zu bringen?

Evelyne Peter gehört zu *den* Menschen, welche die Kunst der Kommunikation nicht nur beherrschen, sondern diese auch gleich weitergeben. Sie ist Kommunikations-trainerin bei *NeumannZanetti & Partner*. Eine ihrer Spezialitäten sind Sandwiches. Ja, richtig gehört: Sandwich – das klassisch belegte Brötchen. Evelyne Peter ist Expertin in der «Sandwich-Technik».

Die Sandwich-Technik ist eine Methode, wie man dem Gegenüber eine negative oder sich abgrenzende Botschaft galant vermitteln kann. Wenn negative Botschaften oder ein negatives Feedback zu harsch kommuniziert werden, können diese das Gegenüber sehr schnell demotivieren. Die Kommunikation, im Speziellen in der Lösungsfindung, wird schwierig und ist oftmals erfolglos. Bei der Sandwich-Technik wird die «kritische Botschaft» als weiches Innere oder saure Gurke in die Mitte gepackt, die positive oder lösungsorientierte Mitteilung ist, bildlich gesprochen, das knusprige Äu-

sere. Diese Methode bringt mehrere Vorteile mit sich: Die negative Botschaft wird leichter verdaulich und eher akzeptiert. Unangenehme Gefühle auf beiden Seiten halten sich in Grenzen. Es gibt weniger schwierige Gesprächssituationen oder Einwände.

Diese Vorgehensweise kann jedoch auch einen Nachteil mit sich bringen. Die eigene Bemängelung könnte Gefahr laufen, nicht deutlich genug verstanden zu werden. Deshalb ist es zentral, dass negative Botschaften oder Rückmeldungen wertschätzend, aber sehr differenziert und klar formuliert werden.

Die Sandwich-Technik kommt auch bei Absagen zum Tragen. «Das charmante Nein», nennt es Evelyne Peter auch. «Nein» zu sagen, ist oft nicht einfach. Mithilfe der Sandwich-Technik kann ein «Nein» jedoch im wahrsten Sinne des Wortes «strahlend» übergebracht werden. Ein «Nein» anhand der Sandwich-Technik zu vermitteln, funktioniert folgendermassen:

Der Einstieg beginnt mit dem neutralen positiven Boden, dem einen Teil des Brötchens. Dann kommt die negative Botschaft, die Absage. Das wäre dann die saure Gurke. Danach eine positive Abrundung und zum Schluss der «Deckel», der eine Abschlussfrage repräsentiert.

Nachfolgend ein Beispiel für ein «Nein» bezüglich einer telefonischen Terminanfrage in einer Arztpraxis.

Basis Positiver Einstieg: *«Schön, von Ihnen zu hören. Vielen Dank für Ihre Terminanfrage.»*

Aufbau Die sich abgrenzende Botschaft: *«Heute haben wir keinen freien Termin mehr.»*

Aufbau Lösung: *«Ich könnte Ihnen jedoch übermorgen Nachmittag zwei Varianten anbieten. Um 15.00 oder um 16.00 Uhr.»*

Deckel Entscheidungsfrage: *«Welche Zeit passt für Sie besser?»*

Auf diese Art und Weise kann eine Absage angenehm und galant vermittelt werden, sowohl im beruflichen Umfeld wie auch in privaten Kreisen. Wie das Stichwort jedoch bereits aussagt: *Technik*. Diese Methode verlangt Übung und Training. Lernen wir, diese Technik zu beherrschen, wird Kommunikation zur Freude. Es gibt Nichts, das nicht optimal vermittelt werden könnte. Wir werden zu wahren Kommunikationsgenies, grossartigen «Sandwich-Chefs».

