FORMULIEREN SIE POSITIV!

Ihre Art und Weise, zu formulieren, bestimmt die Stimmung, mit der Ihre Informationen aufgenommen werden. Entweder: Sie kommen gut beim Empfänger an oder Sie lösen Verärgerung aus. Die gleiche Information wirkt in einer anderen Formulierung oft viel besser.

Vermeiden Sie	**Sagen Sie geschickter**
Bis zum nächsten Montag müssen Sie sich gedulden. Erst dann kann ich Ihnen die genauen Zahlen vorlegen.	Bereits am nächsten Montag werde ich Ihnen die genauen Zahlen vorlegen können.
Mein Kollege ist heute nicht mehr da. Nur er weiß in diesem Bereich Bescheid. Ich kann Ihnen die Infos erst morgen geben.	Mein Kollege hat die Informationen, die Sie suchen. Er ist morgen wieder da. Ich werde Sie dann anrufen und Ihnen die Frage gern beantworten.
Tut mir leid. Auf diese Frage kann ich jetzt nicht eingehen. Ich habe die Unterlagen im Büro. Ich muss dort erst nachsehen, bevor ich Ihnen antworten kann.	Wenn Sie mir Ihre Telefonnummer geben, kann ich Ihnen die Antwort auf die Frage nachreichen. Diese Unterlagen habe ich im Büro.
Ich kann jetzt wirklich keine Fragen mehr beantworten. Wir müssen irgendwann zum Schluss kommen.	Für weitere Fragen stehe ich Ihnen gerne anschließend noch zur Verfügung, damit wir den Vortrag jetzt beenden können.
Herr Müller, wenn Sie auch mal was dazu sagen könnten.	Herr Müller, wie ist Ihre Meinung dazu?

VERMEIDEN SIE „DU DUSSEL“ FORMULIERUNGEN!

"Du Dussel“ Formulierungen sind solche, mit denen Sie dem Gesprächspartner indirekt mitteilen können, wie Ihre Meinung über ihn ist, ohne es ihm direkt sagen zu müssen. Diese Art der Kommunikation fördert oft Konflikte bzw. fordert Sie geradezu heraus. Wenn Sie Ihre Zuhörer mögen und einen Vortrag wirklich gern halten (und beides sollten Sie tun!), müssen Sie auf "Du Dussel" Formulierungen verzichten.

Das wird gesagt	**Das wird damit ausgedrückt**
Wie ich vorhin schon einmal gesagt habe....	Sie haben wohl nicht zugehört, Sie Schlafmütze.
Wie ja allgemein bekannt ist....	Nur Sie wissen es nicht.
Ich verstehe Sie ja, aber.....	Jetzt jammern Sie hier nicht so rum, so schlimm ist es nicht, Sie Weichei.
Ja, aber.....	Meine Argumente sind doch viel besser: Sie müssen da schon ein bisschen weitsichtiger denken.
Wenn Sie auch mal etwas dazu sagen könnten.	Sie sind hier nicht als Statist eingeladen.
Haben Sie schon einmal darüber nachgedacht, wie sich Ihre Vorschläge in der Praxis umsetzen lassen?!	Sie kurzsichtiger Dussel. Geistloser, theoretischer Schwätzer.
Wissen Sie eigentlich, worauf es hierbei ankommt?	Sie haben das Wesentliche noch lange nicht erkannt. Sie Dussel.
Da täuschen Sie sich aber.....	Sie unterbelichteter Tölpel.