

Ich- und Du-Botschaften

Ich-Botschaften sind eine wichtige Kommunikationstechnik. Im Kontakt mit Fahrgästen wirken sie in der Regel eher deeskalierend. Versuchen Sie doch mal die nachfolgenden Du-Botschaften in Ich-Botschaften umzuformulieren.

1. „Sie glauben ja wohl nicht, dass Sie mit dem Bier mitfahren dürfen. Das hier ist ein Bus und keine Kneipe!“

2. „Steigen Sie sofort mit dem Einkaufswagen wieder aus, ansonsten fahre ich nicht weiter!“

3. „Wenn Sie ein Fahrrad haben, dann benutzen Sie es auch. So und jetzt steigen Sie wieder aus!“

4. „Gehört das ganze Gepäck Ihnen? Das können Sie aber nicht alles mitnehmen!“

5. „Hören Sie sofort auf weiter in den Bus zu drängen und steigen Sie wieder aus! Ich nehme keine Fahrgäste mehr mit!“

Ich- und Du-Botschaften - Lösungsblatt

1. „Sie glauben ja wohl nicht, dass Sie mit dem Bier mitfahren dürfen. Das hier ist ein Bus und keine Kneipe!“

Es tut mir leid, aber mit den offenen Bierflaschen darf ich Sie nicht mitnehmen. Der Verzehr von alkoholischen Getränken ist in allen unseren Bussen nicht gestattet.

2. „Steigen Sie sofort mit dem Einkaufswagen wieder aus, ansonsten fahre ich nicht weiter!“

Leider darf ich Sie mit dem Einkaufswagen nicht mitnehmen. Der Einkaufswagen verfügt über keine Bremsen und ist somit eine Gefahr für die anderen Fahrgäste. Tut mir leid.

3. „Wenn Sie ein Fahrrad haben, dann benutzen Sie es auch. So und jetzt steigen Sie wieder aus!“

Mit dem Fahrrad kann und darf ich Sie leider nicht mitnehmen. Werktags zwischen 6:00Uhr und 9:00Uhr ist die Mitnahme von Fahrrädern nicht gestattet. Sie sehen ja sicher was hier los ist.“

4. „Gehört das ganze Gepäck Ihnen? Das können Sie aber nicht alles mitnehmen!“

Das tut mir leid, aber das ganze Gepäck kann ich nicht transportieren. Pro Fahrgast gestatten wir ein Gepäckstück plus Handgepäck.“

5. „Hören Sie sofort auf weiter in den Bus zu drängen und steigen Sie wieder aus! Ich nehme keine Fahrgäste mehr mit!“

„Leider ist der Bus überfüllt und ich kann keine weiteren Fahrgäste mitnehmen. Der nächste Bus steht aber schon an und hat noch freie Plätze.“