

Wann und wie Ich-Botschaften gut funktionieren

9. Dezember 2018

Wichtiges Kommunikationsmittel: Die Ich-Botschaft

Die Ich-Botschaft gehört als Kommunikationstool ins Handgepäck jeder Führungskraft. Sie ist die beste Methode, Gedanken und Empfindungen zum Ausdruck zu bringen, heikle Situationen zu entschärfen, etwaige Konflikte konstruktiv anzugehen und eigene Fehler einzugestehen.



Wenn es mal richtig schwierig wird in der Kommunikation, dann sagen Sie einfach, wie es Ihnen selbst gerade geht. Das nennt man eine Ich-Botschaft. Gefühle und damit die eigene potenzielle Verletzlichkeit zu zeigen, heißt: Abschied nehmen vom Supermann-Image der Führungskraft – und Mut. Doch gerade damit öffnet man Tür und Tor für einen wahrhaftigen, fruchtbaren Dialog – vor allem bei Mitarbeitern, die gerne mauern.

Ich-Botschaften fördern den Dialog und das Einlenken

Heikle Situationen und etwaige Konflikte lassen sich mit einer Ich-Botschaft sanfter ansprechen. Mit ihr lässt sich etwa die Besorgnis über eine negative Entwicklung zum Ausdruck bringen, ohne direkt zu konfrontieren. Ich-Botschaften fördern den Dialog, die Kooperation und das Einlenken. Sie klingen zum Beispiel so:

- Kann ich Ihnen meine Idee erläutern?
- Es freut mich, dass wir uns einig sind.
- Was ich mir von Ihnen wünsche, ist folgendes ...
- Ich wäre Ihnen außerordentlich dankbar, wenn ...
- Hätte ich meine Erwartungen klarer kommunizieren müssen?
- Mir ist bewusst geworden, dass ...
- Was ich hätte beachten müssen ...
- Ich glaube, ich hätte da besser zuhören müssen.
- Ich habe das Gefühl, dass wir uns im Kreis drehen.
- Ich möchte das noch genauer verstehen.
- Gibt es da etwas, was ich wissen sollte?
- Ich war verärgert, weil ...
- Ihr Hinweis hat mir sehr geholfen.
- Ich habe ein ungutes Gefühl, wenn ...

- Ich sehe Ihnen doch an, dass ... , also raus damit!
- Ich bin aufgebracht darüber, dass ...
- Ich bin mittlerweile mit meinem Latein am Ende.
- Ich kann Ihr Verhalten so nicht akzeptieren.
- Habe ich Ihnen das sagen dürfen?

So drücken Sie mithilfe von Ich-Botschaften eigenen Gefühle, subjektive Wahrnehmungen, Erwartungen, Vorstellungen und Wünsche aus. Anstatt sich im Pingpong gegenseitiger Angriffe und Beschuldigungen zu verheddern, schaffen Sie Raum für eine konstruktive Lösung des Gesprächs.

Ich Botschaften, wenn eine Führungskraft Fehler macht

Auch eine Führungskraft darf Fehler machen. Und sie sollte darüber sprechen. Die Mitarbeiter merken es sowieso. Ob also Ihre Leute offen oder auf den Gängen über Ihre Fehler reden, liegt ganz bei Ihnen. Die Menschen verzeihen fast alle Fehler, wenn man sie eingesteht und ehrlich bereut.

Mit Worten wie: „Das war unfreundlich von mir ...das hätte ich so nicht tun dürfen ...es tut mir leid ... bitte entschuldigen Sie ...“ steigt der Vorgesetzte in der Achtung seiner Mitarbeiter gewaltig. Wer sich verwundbar macht, wird nämlich in guten Unternehmenskulturen geschützt - und nicht beschädigt.

Indem der Chef seine eigene Verletzlichkeit eingesteht, sendet er die Botschaft aus, dass niemand ohne Fehler ist. Und schließlich: Wer sich selbst kritikfähig zeigt, hat es einfacher, solche Gespräche zu führen, bei denen dann die Mitarbeiter gegenüber konstruktiver Kritik offen sind.

Auch diese drei magischen Sätze gehören ins Repertoire jeder Führungskraft:

- Ich habe einen Fehler gemacht.
- Ich hatte Unrecht.
- Ich habe meine Meinung geändert.

Was passiert ist, ist passiert. Sobald das gesagt ist, kann man sich (wieder) mit der Zukunft beschäftigen. Erlauben Sie sich und Ihren Mitarbeitern, ihre Meinung zu ändern. Das macht schnell und flexibel. Und: „Nutzen Sie die Kraft, die darin liegt, nicht recht haben zu müssen“, sagt John Naisbitt in seinem Buch Mind Set.

Unbedingt Recht haben zu wollen ist eine Barriere des Lernens und des Verstehens. Sie verhindert Wachstum. Eine aufrichtige Entschuldigung ist der adäquate Ausgleich für eine erlittene Ungerechtigkeit. Bekommen wir sie, so gibt uns dies die Möglichkeit, zu verzeihen und schließlich zu vergessen. Und beides fühlt sich gut an.

Das Buch zum Thema:



[Touchpoint-Unternehmen: Mitarbeiterführung in unserer neuen Businesswelt](#)

© www.business-netz.com - alle Rechte vorbehalten