



# TUN!

ZTN Vertriebsmail Oktober 2009



ZTN Training & Consulting GmbH • Österreich - Deutschland - Schweiz • www.ztn.biz • info@ztn.biz

## Die „Ich – Botschaft“

Kritik führt oft auf Seiten des Empfängers zu einer Abwehrreaktion.

Diese äußert sich in Gegenangriffen, eingeschnappt sein oder Ausreden und Rechtfertigungen.

Natürlich ist Kritik, auch wenn sie noch so konstruktiv und noch so gut gemeint ist, für die meisten Menschen eine unangenehme Sache.

Häufig liegt es dabei aber auch an der Art und Weise, wie die Kritik vom Sender vorgetragen wird:

„Du hast nur selten Zeit für mich!“

„Du hörst Deine Musik immer so laut!“

„Du beantwortest meine Mails viel zu spät!“

In diesen Sätzen steckt ein (zumindest gefühlter) Angriff und je nach Ton auch ein Vorwurf.

Nennen wir diese Art der Kommunikation

**„Du – Botschaft“.**

(„Du bist, du hast, du tust...“)

Hier wird der Adressat der Kritik direkt angesprochen (gefühlter: angegriffen)

Darüber hinaus wird das kritisierte Verhalten als Tatsache dargestellt. (Obwohl es sich sicher darüber streiten lässt, ob die Musik tatsächlich zu laut ist oder die Mails tatsächlich zu spät beantwortet werden)

Im Endeffekt wird also eine persönliche Empfindung als Tatsache dargestellt. Natürlich ist der Kritisierte anderer Meinung und schon beginnt eine heftige Diskussion darüber, wer Recht hat.

Einen anderen Ansatz wählt die **„Ich – Botschaft“:**

Hier wird dem Kritisierten gesagt, wie sich der Kritiker fühlt oder welche Auswirkungen das Verhalten auf den Kritiker hat.

Wir formulieren also in der Ich – Form:

„Ich bin gerne mit dir zusammen und würde gerne mehr Zeit mit Dir verbringen.“

„Ich empfinde Deine Musik als zu laut und kann mich daher nicht auf meine Arbeit konzentrieren.“

„Ich brauche wichtige Informationen von Dir und würde mir wünschen, dass Du meine Mails früher beantwortest.“

Merken Sie den Unterschied?

Im Mittelpunkt dieser Aussagen steht meine Empfindung. Darüber lässt sich nur schwer streiten. Wie es mir ergeht, kann mein Gesprächspartner nicht wegdiskutieren. Häufig ist ihm diese Auswirkung auf mich auch so gar nicht klar.

Ein weiterer wichtiger Punkt in den „Ich – Formulierungen“ ist auch, dass sie eine Begründung, eine Erklärung enthalten, warum das Verhalten des anderen kritisiert wird.

Die „Ich – Botschaft“ ist also weniger Angriff auf den anderen, als Darstellung meiner Empfindung, meines Gefühls und meiner Probleme mit dem kritisierten Verhalten.

„Erfinden“ hat diese klassische „Ich – Botschaft“ Thomas Gordon in seiner **„Familienkonferenz“**.

Für ihn besteht die beschriebene „Ich – Botschaft“ aus 3 wichtigen Teilen:

### 1. Sachverhaltsschilderung

Hierbei wird das kritisierte Verhalten völlig neutral beschrieben.

Wichtig dabei ist, dass diese Beschreibung keine Wertung oder einen Angriff enthält und rein sachlich (beweisbar) bleibt.

„Im letzten Monat bist Du nie vor 20.00 Uhr nach Hause gekommen“

„Ich arbeite hier in meinem Büro und Du hörst nebenan Musik“

„Ich habe Dir gestern Morgen eine Mail geschickt, die Du heute beantwortet hast“

### 2. Mein Gefühl, meine Empfindung dabei

„Ich bin traurig darüber, ich bin verärgert...“

„Ich fühle mich nicht gut, bin frustriert...“

„Ich fühle mich hilflos, unsicher...“

### 3. Die Begründung und Auswirkung auf mich oder Andere

„...weil ich gerne mehr mit Dir zusammen sein möchte.“

„...weil ich mich bei der Lautstärke nicht auf meine wichtigen Telefonate konzentrieren kann.“

„...weil ich die Informationen von Dir dringend für meine Arbeit brauche.“

In unseren Seminaren haben Teilnehmer zunächst oft Schwierigkeiten

„Ich – Botschaften“ zu formulieren. Vor allem in der klassischen Form von Thomas Gordon.

Man sollte sich bei der Formulierung nicht verbiegen und somit unecht wirken.

Wichtig ist, das Prinzip „Ich – Botschaft“ zu verstehen und dann mit eigenen Worten umzusetzen.

Auch höre ich, dass die Ich – Form zu weich ist und gerade der Teil mit dem „Gefühl“ in der rauhen Berufswelt nichts zu suchen hat.

Ich bin da anderer Meinung: Entscheidend im Gespräch ist doch, dass ich mein Ziel erreiche. (Also mehr Zeit vom anderen bekomme, die Musik leiser wird oder ich die Informationen zeitiger bekomme)

Aber: Je kontroverser eine Diskussion geführt wird, je geringer ist die Chance, dass ich mein Ziel erreiche. Wichtig ist, dass ich Dinge, die mich stören, mutig und klar anspreche.

Die Ich – Botschaft erleichtert mir das:

- Sie ist weniger Angriff und hat dadurch mehr Chance auf Erfolg

- Sie ist klar und eindeutig

- Sie begründet und erklärt die Kritik

- Ein Gefühl zugeben ist nicht weich, sondern zeugt vielmehr von einer hohen Souveränität und Stärke

Viel Erfolg beim Ausprobieren!



Kai Heß  
Inhaber  
ZTN Deutschland

**ZTN**

Training & Consulting  
GmbH

**Österreich**

Bundesstrasse 36  
6923 Lauterach  
Tel: +43 5574 78021-0  
Fax: +43 5574 78021-7

**Deutschland**

Finkenweg 9  
95119 Naila  
Tel: +49 9282 97840-8  
Mail: kai.hess@ztn.biz

**Schweiz**

Alte Landstrasse 106  
9445 Rebstein  
Tel: +41 71 7700867  
Mobil: +43 664 8536182