

Motivieren oder kritisieren Sie?

Im Berufsleben erleben Sie immer wieder Situationen, in denen Ihr Gegenüber Sie zur „Weißglut“ bringt – sei es ein Mitarbeiter, ein Vorgesetzter oder ein Kunde. Selbst erfahrene Führungskräfte ertappen sich bei Reaktionen, auf Grund derer ihr Gegenüber anschließend „zumacht“ und sich trotzig oder demotiviert verhält. Doch welches Unternehmen kann sich demotivierte Mitarbeiter wirklich leisten? Und welche Partnerschaft – zu Kunden oder im Privaten – hält auf Dauer ein solch gestörtes Miteinander aus? Ihr Verhalten und Ihre Wortwahl entscheiden darüber, wie sich solche konfliktträchtigen Situationen entwickeln.

„Sie kommen zu spät.“ – „Sie kennen doch unsere Öffnungszeiten.“ – „Sie müssen morgen noch einmal anrufen.“ –, dies sind nur drei von unendlich vielen Beispielen, wie Worte einen Gesprächspartner verletzen und demotivieren können. Schon Johann Wolfgang von Goethe lehrt uns: „Das Wort verwundet leichter, als es heilt.“

Die demographische Entwicklung lässt erwarten, dass gute und hervorragende Mitarbeiter in Zukunft noch stärker als heute „Mangelware“ sein werden. Vor diesem Hintergrund werden nur solche Arbeitgeber gute und hervorragende Mitarbeiter gewinnen und an sich binden können, deren Unternehmensklima motivierend ist. Geld und Dienstwagen motivieren Menschen auf Dauer nicht. Gerade an diesem Punkt fällt dem Miteinander und damit der Wortwahl eine gewichtige Rolle zu. Konfliktsituationen lassen sich nicht immer vermeiden, demotivierende Reaktionen allerdings schon.

Anstatt auf übliche Art zu kritisieren, wenn etwas schief gelaufen ist, können Sie jederzeit Ihre Worte so wählen, dass diese auf Ihren Gesprächspartner motivierend wirken, und Sie dabei gleichwohl Ihre Enttäuschung über ein misslungenes Verhalten äußern. Verzichten Sie auf anschuldigende DU-Botschaften. Sie zwingen Ihr Gegenüber notgedrungen dazu, auf Konfrontation zu Ihnen zu gehen.

Den Schlüssel zum Erfolg liefern Ihnen die sogenannten „ICH-Botschaften“. Woran liegt das? Im Unterbewusstsein eines jeden Menschen sind bestimmte Worte und Formulierungen positiv und andere negativ hinterlegt. Alle Worte, die anschuldigen, wirken negativ. Worte, die dem Gesprächspartner zeigen, dass Sie mit seinem Verhalten ein Problem haben, lassen ihm ohne Gesichtsverlust die Möglichkeit offen, dieses Problem zu lösen. Damit wirken sie in der Regel positiv, motivierend und helfen, dass er sein Verhalten ändert.

Die oben erwähnten drei Negativ-Beispiele können Sie mit ICH-Botschaften wesentlich verbindlicher und motivierender formulieren: „Ich frage mich, was Sie heute aufgehalten hat.“ – „Wir sind für Sie morgen von ... bis ... wieder da.“ – „Ich bitte Sie, mich morgen noch einmal anzurufen.“ (Noch besser ist in diesem Fall: „Ich rufe Sie morgen an.“) Gerade auch für Führungskräfte gilt das Sprichwort aus Schottland: „Du bist der Herr deiner Worte, aber einmal ausgesprochen, beherrschen sie dich.“

Vermeiden Sie jedoch einen häufig anzutreffenden Fehler – nämlich eine DU-Botschaft durch eine vorangestellte ICH-Botschaft zu tarnen. „Ich habe den Eindruck, dass Sie schon wieder zu spät kommen.“ – diese Worte sind nichts anderes, als eine DU-Botschaft gepaart mit dem Versuch, sie durch eine ICH-Botschaft zu verdecken. So verlieren Sie relativ schnell an Vertrauen und Akzeptanz bei Ihrem Gegenüber.

Ihr Erfolg im Umgang mit Ihren Geschäfts- und Gesprächspartnern wird sich spürbar steigern, wenn Sie Kritik und gewünschte Verhaltensänderungen als motivierende ICH-Botschaften aussprechen.



Mit stilvollen Grüßen,
Ihr Peter A. Worel

Firmeninterne Seminare, Individualberatungen und Coachings sowie Vorträge stimmen wir inhaltlich und terminlich mit Ihnen ab.

Die nächsten offenen Seminare finden für Sie statt:

„Business-Etikette – Stilvoll zu noch mehr Erfolg“

Termine für das zweite Halbjahr 2011 erhalten Sie demnächst

„Die Macht des ersten Eindrucks – so überzeugen Sie wirklich“

Termine für das zweite Halbjahr 2011 erhalten Sie demnächst

„Rhetorik, Etikette und Körpersprache – Redegewandtheit und sicheres Auftreten“

Termine für das zweite Halbjahr 2011 erhalten Sie demnächst

„Rhetorik PUR – Ihre Wortwahl ist entscheidend“

30. Juni 2011 in München – Sie können sich über die Stilwelt-Homepage oder telefonisch anmelden

Sie erhalten bei Stilwelt den Feinschliff für Ihren Auftritt.