

# assistentz/ heute

FÜR IHREN PERFEKTEN AUFTRITT IN SACHEN ORGANISATION, KOMMUNIKATION & SELBSTMANAGEMENT

THEMENAUSGABE: MAGISCHE WÖRTER

## Die Kunst der Diplomatie

Schlichten statt kritisieren  
oder belehren:  
Lernen Sie das Geheimnis  
des Wortes „Ich“ kennen

SEITE 3

## Die Methodik

Mit diesen 5 Schritten  
formulieren Sie Ich-  
Botschaften und setzen  
sie gekonnt ein

SEITE 4

## Neue Muster etablieren

So gelingt es Ihnen,  
Ich-Botschaften in den  
Alltag zu integrieren:  
7 Umsetzungs-Tipps

SEITE 7

## Die Macht der Worte

7 weitere Wörter mit  
Hebelwirkung – und was  
Sie damit in Ihrem Leben  
verändern können

SEITE 10

## Das magische Ich: Wie Sie gelungene Ich-Botschaften formulieren

plus

## 7 weitere Wörter mit Hebelwirkung





Dunja Schenk ist Expertin für Effizienz und ehemalige Assistentin auf unterschiedlichen Führungsebenen bei der Allianz Group. Als IHK-zertifizierte Trainerin und systemischer Coach unterstützt sie heute deutschlandweit namhafte Unternehmen bei der Optimierung von Arbeitsabläufen im Büro.

## Klar kommunizieren, ohne dabei anzugreifen

Liebe Leserin, lieber Leser,

„Sie haben das gestern ganz sicher so nicht gesagt, sonst hätte ich es ja gemacht“ – „Du bist schon wieder unpünktlich!“ – „Du machst mich wahn-sinnig, wenn du mit jeder Frage einzeln hier vorbeikommt“: Was haben diese Sätze gemeinsam? All das sind keine gelungenen Formulierungen, wenn Sie bei jemandem etwas erreichen möchten, ganz gleich, ob es sich bei der/dem Adressierten um Ihre Führungskraft, eine Kollegin/einen Kollegen oder auch „nur“ um eine studentische Hilfskraft handelt. Denn mit solchen Sätzen gehen Sie voll auf Kollisionskurs, was zur Folge hat, dass sich Ihr Gegenüber in der Regel erst einmal auf seine Verteidigung konzentrieren wird (und nicht auf Ihr Anliegen). Und dann ergibt ein Wort schnell das nächste ...

Wenn Sie wirklich etwas verändern (und nicht nur Dampf ablassen) möchten, gibt es eine bewährte Methode: Nutzen Sie „Ich-Botschaften“. Damit gelingt es Ihnen, Aussagen zu treffen, die den Empfänger der Botschaft weder in die Offensive noch Defensive schicken. Wie das geht, lesen Sie ab Seite 3.

So wie das „Ich“ in Ihren Botschaften eine sprachliche Hebelwirkung hat, so gibt es weitere Wörter, deren Einfluss viel größer ist, als uns das üblicherweise bewusst ist. Sieben davon stelle ich Ihnen ab Seite 10 vor.

Herzlich Ihre

*Dunja Schenk*

Dunja Schenk  
dunjaschenk@assistenzheute.de

## Der Autorinnen dieser Themenausgabe

**Katja Kerschgens, M. A.**, ist Trainerin für Rhetorik, Schlagfertigkeit und Selbst-PR. Ihr Lebensmotto lautet: Nicht ärgern, nur wundern!



**Brigitte Miller** ist freie Fachjournalistin. Ihre Beiträge zu Themen wie Kreativität, Selbst- und Konfliktmanagement erscheinen in namhaften Fachmagazinen und Zeitungen.

## Das lesen Sie in dieser Ausgabe:

### ICH-BOTSCHAFTEN

Schlichten statt kritisieren oder befehlen: Lernen Sie das magische „Ich“ kennen **3**

Mit diesen 5 Schritten setzen Sie Ich-Botschaften gekonnt ein **4**

Wie Sie Ich-Botschaften im Alltag nutzen: 7 Umsetzungstipps **7**

Schnell-Test: Du-/Sie-Aussagen in Ich-Botschaften umformulieren **9**

Checkliste: Die wichtigsten Empfehlungen für gelungene Ich-Botschaften **9**

### MAGISCHE WÖRTER

Sprachliche Hebel: Was diese 7 Wörter in Ihrem Leben verändern können **10**

## Nutzen Sie bereits Ihren Onlinebereich?



In Ihrem Onlinebereich können Sie auf alle Ausgaben und Arbeitshilfen von **assistenz heute** der letzten Jahre zugreifen. Dank der praktischen Suchfunktion finden Sie alle Informationen im Handumdrehen.

**Loggen Sie sich jetzt ganz einfach ein!**



Alle Ausgaben und Arbeitshilfen finden Sie unter [www.onlinebereich.workingoffice.de](http://www.onlinebereich.workingoffice.de)

# Schlichten statt kritisieren oder belehren: Lernen Sie das magische „Ich“ kennen

► „Sie machen mich wahnsinnig“ oder „Sie haben das so nicht gesagt“ – das sind keine gelungenen Formulierungen, wenn Sie bei Ihrem Gegenüber etwas erreichen möchten. Denn damit gehen Sie voll auf Kollisionskurs. Dieser Beitrag zeigt Ihnen, wie Sie mit Ich-Botschaften Ihre Wünsche und Gedanken klar formulieren, ohne die andere Person anzugreifen.

## Beispiel: „Ich brauche keine Mutter“

Sandra und ihr Chef arbeiten gut zusammen und haben ein entspanntes Verhältnis. Manchmal bringt er Sandra jedoch auf die Palme, wenn er einfach das Büro verlässt, ohne zu sagen, wohin er geht und wann er wiederkommt. „Sie sagen mir nie, wohin Sie gehen und wann Sie wiederkommen.“ – „Ich brauche keine Mutter“, sagt er dann, „ich habe schon eine“ – und lacht.

Bei Jasmin ist es eine ähnliche Situation: Ihre Chefin will auch schon mal das Büro verlassen, ohne ihr extra zu sagen, wohin sie geht und wie lange sie weg sein wird. Das passiert vor allem, wenn die Chefin spontanen Einfällen folgt oder wegen eines akuten Problems unterwegs ist. Jasmin fragt dann: „Was kann ich Anrufenden sagen, wann Sie wieder da sind?“ Und: „Wo erreiche ich Sie, wenn ich Sie dringend brauche?“ Ihre Chefin gibt ihr dann bereitwillig Auskunft.

## Mit Ich-Botschaften klar und respektvoll kommunizieren

Die Kommunikation zwischen Jasmin und ihrer Chefin funktioniert besser als die zwischen Sandra und deren Chef. So kann Jasmin ihre Chefin auch besser unterstützen. Was sie besser macht als Sandra: Sie kommuniziert mit Ich-Botschaften. Damit greift sie ihre Chefin nicht an und erhält die Informationen, die für sie wichtig sind. Sandra dagegen geht auf Kollisionskurs und ist vorwurfsvoll. Der Unterschied liegt in der Art der Ansprache des Gegenübers.

### Was ein „Du“ beziehungsweise ein „Sie“ in solchen Situationen ausstrahlt/verursacht: Es

- mischt sich ein,
- klagt an,
- beurteilt schnell von oben herab,
- wird leicht als persönlicher Angriff empfunden.

### Ein Ich dagegen

- fängt auf,
- entspannt die Situation,

- spiegelt eine persönliche Meinung wider, über die man diskutieren kann,
- ermöglicht einen fairen, offenen Austausch.

## Werden Sie sich der Art, wie Sie kommunizieren, bewusst

Mit Ihrer Art zu kommunizieren, prägen Sie Ihr Image und vermitteln anderen einen bestimmten Eindruck von sich. Doch sind Sie sich Ihres Kommunikationsverhaltens bewusst? Wissen Sie, wie Sie damit auf andere wirken? Wenn Sie jetzt mit den Schultern zucken und mit einem „Na ja, mehr oder weniger“ antworten, ist das ganz normal. Die eigene Wirkung auf andere ist für viele eine Art „blinder Fleck“. Den können Sie aber sichtbar machen!

## Unterscheiden Sie negative von positiven Formulierungen

Manchmal rutscht Ihnen vielleicht eine Bemerkung heraus, die ein klein wenig anders formuliert viel diplomatischer geklungen hätte. Achten Sie in Zukunft auf die Wirkung solcher Aussagen. Prüfen Sie an den folgenden Beispielen, welche Variante Sie bei sich selbst häufiger hören:

VORSCHNELL HERAUSGERUTSCHT	DIPLOMATISCHER AUSGEDRÜCKT
„Sie kommen zu spät zum Meeting!“	„Ich glaube, die anderen warten bereits auf Sie.“
„Sie haben unseren Termin schon wieder verschoben.“	„Unser gemeinsamer Termin ist mir wichtig.“
„Das haben Sie gestern aber so nicht gesagt.“	„Ich hatte Sie gestern anders verstanden.“

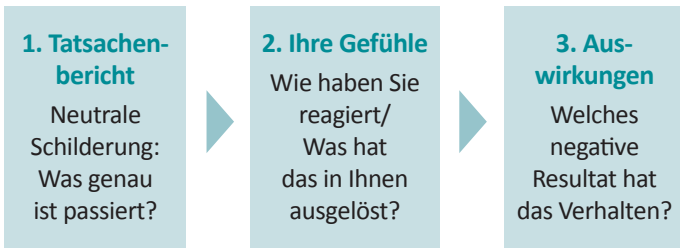
## Gliedern Sie Ihre Ich-Botschaft in 3 Teile

Je schwieriger oder konfliktbeladener eine Situation ist, desto wichtiger ist es, dass Ihre Aussage eine Ich-Botschaft ist, die die folgenden drei Elemente enthält:

1. **Zunächst kommt ein kurzer „Tatsachenbericht“:** Schildern Sie die Situation neutral. Das Ziel ist, dass die Formu-

lierung so sachlich ist, dass Ihr Gegenüber Ihnen an dieser Stelle zustimmen kann oder sich jedenfalls nicht angegriffen fühlt.

2. **Danach teilen Sie Ihre eigene Wahrnehmung beziehungsweise Ihre Gefühle mit:** Was hat die Situation mit Ihnen gemacht?
3. **Und zum Schluss beschreiben Sie, welche Auswirkungen das Verhalten Ihres Gegenübers hatte:** Was ist dadurch passiert, was hat dadurch nicht mehr geklappt, wer hat darunter gelitten, warum sollte sich das Verhalten beziehungsweise der Fehler so nicht wiederholen? Dieses dritte Element hat die Funktion eines Apells an das Verantwortungsgefühl Ihres Gegenübers.



**Zwei Beispiele für dreiteilige Ich-Botschaften:**

VORSCHNELL HERAUSGERUTSCHT	DIPLOMATISCHER AUSGEDRÜCKT
„Sie haben mir schon wieder die Unterlagen zu spät gebracht!“	„(1) Ich habe die Unterlagen nicht zum vereinbarten Zeitpunkt erhalten. (2) Das ärgert mich, (3) denn dadurch gerate ich unter großen Zeitdruck.“
„Warum haben Sie denn nicht mehr angerufen? Sie haben mich total hängen lassen.“	„(1) Ich hatte gestern fest mit Ihrem Anruf gerechnet und (2) habe bis 17 Uhr auf Sie gewartet. (3) Leider konnte ich so meinem Chef vor seiner Abreise die Termine nicht mehr bestätigen.“

TEXT: KATJA KERSCHGENS ◀

# Mit diesen 5 Schritten setzen Sie Ich-Botschaften gekonnt ein

## 1. Schritt: Prüfen Sie Ihre innere Einstellung

Horchen Sie ganz ehrlich in sich hinein: Wie sieht es gerade in Ihnen aus? Wie geht es Ihnen? Sind Sie gelassen und großzügig – oder eher gestresst, mit wenig Energie, anderen ein Fehlverhalten durchgehen zu lassen?

ERKENNEN SIE IHRE INNEREN AUSLÖSER	SCHALTEN SIE BEWUSST UM
Ärgern Sie sich schon morgens auf dem Weg zur Arbeit, wenn Sie im Stau stehen?	Atmen Sie tief durch und konzentrieren Sie sich darauf, dass Sie die Situation nicht ändern können.
Sind Sie beim Klingeln des Telefons genervt, weil es gefühlt der tausendste Anruf heute ist?	Zählen Sie vor dem Abheben bis drei und lächeln Sie. Machen Sie sich bewusst: Die Person, die als Nächstes mit Ihnen sprechen möchte, kann nichts für Ihre Stimmung!

setzt zu werden, in der richtigen Weise damit umzugehen. Und jetzt denken Sie genau darüber nach, warum Sie so fühlen:

- „Was ist der Auslöser für meinen Ärger?“
- „Wer hat was genau getan?“
- „Was exakt ärgert mich daran?“

**Zwei Beispiele aus der Praxis:**

**Der Auslöser:** Die Spülmaschine in der Kaffeeküche ist mal wieder nicht ausgeräumt, und auf der Spüle türmt sich schmutziges Geschirr.

**Ihr ganz persönlicher Ärger:** Sie sind mal wieder die Person, die die Spülmaschine ausräumt und die schmutzigen Tassen einräumt, damit Sie sich vor Gästen nicht schämen müssen. Keiner außer Ihnen kümmert sich. Sie kommen sich vor wie die Putzfrau.

**Das sind die Fakten:** Ihre Kolleginnen und Kollegen verstehen die Regel „Jeder räumt seine Sachen selbst weg“ offenbar nicht vollständig. Sie beziehen diese nur auf die Kaffeetassen, die in die Spülmaschine eingeräumt werden sollen, nicht aber auf das Ausräumen der Spülmaschine.

Sie erkennen, dass Sie sich ärgern oder schlechte Laune haben? Das ist gut, denn das ist der erste Schritt, um in die Lage ver-

**Der Auslöser:** Sie haben Ihre Führungskraft schon mehrmals auf die bevorstehende Präsentation angesprochen. Am Nachmittag davor liefert sie Ihnen erst die Zahlen – auf den letzten Drücker.

**Ihr ganz persönlicher Ärger:** Sie müssen Überstunden machen und fühlen sich nicht ernst genommen und ausgenutzt.

**Das sind die Fakten:** Ihre Führungskraft hatte vorher keine Zeit und den Kopf voll mit anderen Dingen. Sie steht unter Zeitdruck.

Dieses Nachdenken über die Fakten ist wie eine Art innere Notbremse: Sie bereiten sich damit bestens darauf vor, bei Ihrer Führungskraft oder Ihren Kolleginnen und Kollegen mit einer Ich-Botschaft statt mit einer Du/Sie-Anklage zu reagieren.

## 2. Schritt: Schalten Sie um auf „Ich“

„Hier müsste auch mal wieder jemand aufräumen ...“ Was glauben Sie, wer sich bei einem solchen Ausruf angesprochen fühlt? Und wer wird am Ende Klarschiff machen ...? Genau: Sie selbst! Denn „Hier müsste mal jemand“ ist gleichbedeutend mit „niemand“. Wenn Sie von „jemand“, „man“ oder „wir“ sprechen, dann ist Ihre Botschaft unscharf, verwaschen. Sie formulieren damit nicht eindeutig, wer was bis wann tun soll.

AUSSAGEN MIT MAN, WIR, SIE	ANTWORT DES GEGENÜBERS	GEFÜHL DES GEGENÜBERS	KLARER AUSGEDRÜCKT
„Man sollte hier mal für Ordnung sorgen.“	„Ja, stimmt, dann mach mal!“	Ihr Gegenüber fühlt sich nicht angesprochen.	„Ich finde, das sieht unordentlich aus und macht einen schlechten Eindruck. Räumen Sie das bitte weg?“
„Wir pflegen hier einen freundlichen Umgangston miteinander.“	„Aber – mache ich das etwa nicht ...?“	Ihr Gegenüber fühlt sich ausgeschlossen.	„Herr Müller, ich würde mich über ein fröhliches ‚Guten Morgen‘ von Ihnen sehr freuen.“
„Sie hören mir ja gar nicht zu.“	„Das ist doch gar nicht wahr!“	Ihr Gegenüber meint, sich verteidigen zu müssen, fühlt sich pauschal angegriffen.	„Habe ich Ihre volle Aufmerksamkeit?“ Oder: „Ich brauche Ihre volle Aufmerksamkeit.“

Wenn Sie häufig „man“ oder „wir“ sagen, bauen Sie bei Ihrem Gegenüber Blockaden auf, denn Sie beziehen andere, meist Nichtanwesende, in Ihre Aussage mit ein. Dadurch bauen Sie im Gespräch eine Wand aus allgemeinen Aussagen und Gemeinplätzen auf.

### So bleibt Ihr Gespräch entspannt

Mit „Sie“ bauen Sie eine Konfrontation auf und drängen Ihr Gegenüber in eine Verteidigungshaltung. Das ist genauso, als zeigten Sie mit dem ausgestreckten Zeigefinger auf die Person. Das ist eine unangenehme Geste, die die gleiche angreifende Wirkung hat wie ein anklagendes „Sie“.

Reden Sie allerdings von sich selbst, ist es so, als zeigten Sie mit dem Zeigefinger auf sich selbst. Damit ist Ihr Gegenüber aus der „Schusslinie“, und das Gespräch bleibt entspannter. Wenn Sie eine Ich-Botschaft senden, kann Ihr Gegenüber einlenken und nachgeben.

„SIE“ GREIFT AN!	„ICH“ FÜHRT ZUSAMMEN!
„Sie schließen mich aus.“	„Ich fühle mich übergangen.“
„Sie sind unpünktlich!“	„Ich habe auf Sie gewartet.“
„Sie tragen ja gar keine Krawatte.“	„Ich glaube, der Kunde legt großen Wert auf ein klassisches Erscheinungsbild mit Krawatte.“

## 3. Schritt: Schildern Sie, was Sie beobachten

Sie haben jetzt alle Vorbereitungen für Ihre dreiteilige Ich-Botschaft getroffen:

- Sie haben sich bewusst gemacht, welches Ereignis oder Verhalten Ihres Gegenübers Sie geärgert, enttäuscht oder sonst negativ gestimmt hat.
- Sie haben sich innerlich darauf eingestimmt, Ihre Aussage mit „Ich“ zu formulieren.

Jetzt können Sie Ihre dreiteilige Ich-Botschaft starten.

Den Beginn einer guten Ich-Botschaft können Sie sich vorstellen wie einen Tatsachenbericht. Zunächst beschreiben Sie so neutral wie möglich das Verhalten Ihres Gegenübers – also zum Beispiel Ihres Chefs oder Ihrer Kollegin:

- Wie hat die Person das Problem verursacht?
- Welche Umstände sind durch sie oder ihn entstanden?

Wichtig: Beachten Sie, dass Sie keinerlei Wertung einfließen lassen! Im nächsten Schritt kommt dann Ihre persönliche Ich-Botschaft dazu (siehe 4. und 5. Schritt).

Ihr Gegenüber soll erkennen, dass es einen vernünftigen Grund für die Kritik gibt. Deshalb gilt für Sie immer die Regel: Bleiben Sie bei den Fakten!

**Beispiele für eine neutrale Tatsachenschilderung anstelle eines Angriffs:**

ANGRIFF, VORSCHNELL HERAUSGERUTSCHT	TATSACHENBERICHT, DER DIE ICH-BOTSCHAFT EINLEITET
„Sie sagen mir nie Bescheid!“	„Ich hatte diese Woche dreimal keine Information darüber, dass ein Termin ausfällt.“
„Sie haben immer noch nicht die Unterlagen geliefert.“	„Die Unterlagen, um die ich Sie bis 15 Uhr gebeten hatte, fehlen mir noch.“
„Sie hatten doch gesagt, dass Sie erreichbar sind!“	„Ich konnte Sie heute Nachmittag nicht erreichen.“

**4. Schritt:  
Teilen Sie Ihre Wahrnehmungen mit**

Im nächsten Schritt Ihrer dreiteiligen Ich-Botschaft machen Sie Ihrem Gegenüber deutlich, wie sich sein Verhalten emotional auf Sie auswirkt. Geben Sie Ihren Wahrnehmungen eine Zustandsbeschreibung:

- Was hat die Situation bei Ihnen ausgelöst?
- Was genau fühlen Sie jetzt?

Seien Sie klar und ehrlich in Ihren Äußerungen. Erfinden Sie keine Empfindungen, die Sie so nicht haben, und übertreiben Sie nichts um des Effektes willen: Ihr Gegenüber wird es merken, ob bewusst oder unbewusst.

**Beispiele für Empfindungen, die Sie in einer Situation haben – und wie Sie diese beschreiben:**

IHR GEFÜHL	IHRE FORMULIERUNG
Angst	„Das ängstigt mich ...“ „Das bereitet mir Sorgen ...“ „Ich bin beunruhigt ...“
Ärger	„Ich ärgere mich darüber ...“ „Es wurmt mich ...“ „Ich bin darüber verstimmt ...“
Besorgnis	„Das macht mir Kummer ...“ „Ich mache mir Sorgen ...“ „Das beunruhigt mich ...“
Druck	„Ich bin bedrückt ...“ „Das setzt mich unter Druck ...“ „Ich fühle mich gehetzt ...“
Enttäuschung	„Das enttäuscht mich ...“ „Das macht mich unzufrieden ...“ „Das betrübt mich ...“

IHR GEFÜHL	IHRE FORMULIERUNG
Unverständnis	„Das verstehe ich nicht ...“ „Das irritiert mich ...“ „Ich bin verwirrt ...“
Wut, Zorn	„Ich bin wütend ...“ „Das macht mich zornig ...“ „Das hinterlässt bei mir einen bitteren Nachgeschmack ...“
Zweifel	„Ich habe Zweifel ...“ „Ich kann das nicht glauben ...“ „Ich bin unsicher ...“ „Das macht mich skeptisch ...“

**5. Schritt:  
Beschreiben Sie die Auswirkungen**

Zuletzt zeigen Sie, welche Folgen das Verhalten der anderen Person für Sie oder Dritte hat. Machen Sie die Folgen dabei so deutlich wie möglich, sodass Ihr Gegenüber eine klare Vorstellung davon bekommt.

**Beispielsweise so:**

TATSACHENBERICHT	GEFÜHL UND AUSWIRKUNGEN
„Ich wusste diese Woche dreimal nicht, dass ein Termin nicht stattfindet.“	„Das ärgert mich, denn dadurch habe ich jedes Mal den Raum umsonst vorbereitet und Zeit für andere Arbeiten verloren.“
„Ich habe die Unterlagen, um die ich Sie bis 15 Uhr gebeten hatte, noch nicht.“	„Das setzt mich unter Druck, da meine Chefin ohne die Unterlagen nicht ausreichend informiert ist.“
„Ich konnte Sie heute fünf Stunden lang nicht erreichen und musste diverse Anrufer vertrösten.“	„Das macht mich nervös, da ich den Anrufenden dann keine befriedigende Auskunft erteilen kann.“

Vielleicht ist Ihrem Gegenüber gar nicht klar, welche Folgen sein Verhalten hat. Durch Ihre Äußerung in Form einer dreiteiligen Ich-Botschaft wird sie oder er möglicherweise erst darauf aufmerksam gemacht.

Sich mit diesen dreiteiligen Ich-Botschaften auszudrücken, ist für Sie anfangs vielleicht etwas ungewohnt, doch es lohnt sich, es aktiv zu üben. Dabei unterstützen Sie auch die Umsetzungstipps von Seite 7. Nach und nach werden Sie damit immer natürlicher klingen – und ganz nebenbei erleben Sie damit eine neue Kontrolle über die eigene Sprache.

TEXT: KATJA KERSCHGENS ◀



# Wie Sie Ich-Botschaften im Alltag nutzen: 7 Umsetzungs-Tipps

## Umsetzungs-Tipp 1: Legen Sie alte Gewohnheiten bewusst ab

**Beispiel:** Heikes Kollegin Svenja beschwert sich häufig darüber, dass die meisten Kundinnen und Kunden unverschämte seien. Telefonate mit ihnen findet sie anstrengend, die Kundinnen und Kunden dreist. Heike bekommt die Telefonate oft mit und hat eine Meinung dazu, wieso Svenja die Kundschaft so erlebt. Svenja meldet sich unfreundlich und ist am Telefon patzig. Kein Wunder, dass die Kundschaft genervt ist.

Erst wenn Svenja ihre Wahrnehmung für ihr unbewusstes Handeln schärft, wird sie ihr Verhalten ändern können, wird sie anders kommunizieren – und damit auch andere Reaktionen erhalten.

**Das heißt:** Wenn Sie sich auch manchmal fragen, warum andere so sind, wie sie sind, so reagieren, wie sie reagieren oder weshalb Gespräche nicht so verlaufen, wie Sie sich das wünschen: Seien Sie bereit, Ihren eigenen Part an der Kommunikation unter die Lupe zu nehmen – und gegebenenfalls zu verändern.

Beobachten Sie sich selbst und trainieren Sie Ihre Ohren für Ihre Angewohnheiten beim Sprechen: beispielsweise für Ihre vielleicht manchmal anklagenden oder undiplomatischen Äußerungen.

## Umsetzungs-Tipp 2: Holen Sie sich Rückmeldungen

Bitten Sie die Menschen, die Ihnen nahestehen, um ihr ehrliches Feedback. Das ist zu Anfang sicher nicht ganz einfach, doch wenn Sie bereit sind, die Rückmeldungen anzunehmen, ist das der erste Schritt, um die eigene Kommunikation zu verbessern.

**Mein Tipp:** Reagieren Sie nicht mit „Ja, aber...“, wenn Sie eine Rückmeldung erhalten, die Ihnen nicht gefällt. Damit signalisieren Sie, dass Sie nicht offen für ein Feedback sind. Gleichzeitig suchen Sie nach Ausreden und Erklärungen.

Bedanken Sie sich stattdessen für die Offenheit Ihres Gegenübers. Wenn Sie etwas nicht nachvollziehen können: Fragen Sie nach Details, und denken Sie darüber nach.

**Beispiel:** Elkes Chef beschwert sich darüber, dass seine Termine so eng getaktet sind. „Ja, aber Sie wollten das so“, entgegnet Elke. Es startet eine Diskussion.

Mit einem „Ja, das stimmt. Gut, dass Sie das ansprechen“, hätte sie ihm den Wind aus den Segeln genommen. Und vielleicht hätte er sogar mit einem „... aber ich wollte das ja genau so“ reagiert.

**Umsetzungs-Tipp 3:  
Seien Sie geduldig mit sich**

In der täglichen Kommunikation kommen alte Gewohnheiten schnell mal wieder zum Vorschein. Gut ist, wenn Sie es bemerken. Dann haben Sie beim nächsten Mal die Chance, es anders zu machen – und brauchen sich nicht im Nachhinein über sich zu ärgern. Eingefahrenes Verhalten in der Kommunikation lässt sich nun mal nicht von heute auf morgen ändern. Bringen Sie also Geduld mit!

**Umsetzungs-Tipp 4:  
Vermeiden Sie vermeintliche Ich-Botschaften**

Nur weil Sie „ich“ sagen, muss am Ende noch lange keine Ich-Botschaft dabei herauskommen. Möglicherweise wird aus Ihrer Aussage doch ein Urteil, eine Beschuldigung, ein Vorwurf oder eine verdeckte „Du/Sie-Botschaft“. Achten Sie deshalb darauf, dass Ihre Aussagen so neutral und fair sind, dass Ihr Gegenüber sie nicht als Angriff versteht. Zwei Beispiele:

DIE AUSSAGE	IST GLEICHBEDEUTEND MIT	FAIRER IST DIESE ICH-BOTSCHAFT
„Ich finde, dass Sie faul sind.“	„Sie sind faul!“	„Ich fühle mich wohler, wenn Sie mehr Einsatz zeigen.“
„Ich denke, das ist blanker Unsinn.“	„Sie reden blanken Unsinn!“	„Ich kann den Sinn von dem, was Sie sagen, nicht erkennen.“

**Umsetzungs-Tipp 5:  
Es geht hier nicht um Weichmacher!**

Mit „Ich-Botschaften“ zu kommunizieren bedeutet nicht, dass Sie sich einen Maulkorb verpassen und Ihre Aussagen weichspülen sollen. Es geht nicht um „nettes“ Auftreten, sondern darum, Botschaften so zu formulieren, dass Sie Ihr Gegenüber damit nicht unnötig vor den Kopf stoßen und im konstruktiven Austausch bleiben. Ein Beispiel:

- „Ich bin irgendwie ein bisschen enttäuscht, dass Ihnen das manchmal etwas egal zu sein scheint.“ Eine solche Aussage ist verwaschen und undeutlich.
- Deutlicher wirkt Ihre Aussage so: „Ich bin enttäuscht, denn ich glaube, dass Ihnen das egal ist.“

Mit einer solchen Klarheit in Ihrer Sprache weiß Ihr Gegenüber, worum es geht, wie wichtig es Ihnen ist und wie ernst Sie es meinen.

**Umsetzungs-Tipp 6:  
Ihre Stimme spiegelt Ihre Stimmung wider**

Was immer Sie sagen – Ihr Tonfall entscheidet über die Wirkung bei Ihrem Gegenüber. Sie können Ihre Ich-Botschaft noch

so gut formulieren – wenn Ihre Stimme dabei gereizt oder angestrengt freundlich klingt, wird Ihr Gegenüber die Widersprüchlichkeit sofort spüren.

Umso wichtiger ist es, dass Sie tief durchatmen, um anschließend bewusst die richtige Tonlage zu wählen. Ebenso wichtig ist Ihr offener, freundlicher Blickkontakt. Mildern Sie die Ich-Botschaft nicht durch ein entschuldigendes Lächeln ab!

**Umsetzungs-Tipp 7:  
Bleiben Sie neutral und beachten Sie Hierarchien**

Als Assistenz müssen Sie mitunter einen großen Spagat in Ihrer Kommunikation hinlegen: Mit einer Kollegin oder einem Kollegen unterhalten Sie sich eher in einem fröhlich-unbeschwerten Plauderton, im nächsten Moment haben Sie womöglich ein Mitglied aus dem Vorstand am Telefon und müssen besonders professionell reagieren.

Das fordert Ihre Flexibilität besonders dann, wenn Sie von eben diesem Vorstandsmitglied am Telefon wegen irgendetwas angegangen werden. Jetzt heißt es umschalten: weg vom saloppen Umgangston hin zur betont sachlichen und dabei doch freundlichen Reaktion – am besten gelingt Ihnen das mit Ich-Botschaften.

Trotz aller Diplomatie und gut geübter Ich-Botschaften: Es kann Ihnen passieren, dass eine Situation eskaliert, zum Beispiel wenn Ihre Führungskraft oder eine Kollegin Sie anschreit. Jetzt heißt es erst recht für Sie: Behalte die Nerven! Wenn Sie zurückschreien, wird die Situation kaum noch zu retten sein. Schalten Sie bewusst einen Gang zurück und lassen Sie Ihre Stimme ganz ruhig werden. Auch hier sind die Ich-Botschaften ein gutes Mittel zur Deeskalation.

VORSCHNELL HERAUSGERUTSCHT	DIPLOMATISCHER AUSGEDRÜCKT
„Schreien Sie mich nicht so an!“	„Ich bin enttäuscht, dass Sie in diesem Ton mit mir sprechen.“
„Ich verbitte mir diesen Ton!“	„Ich kann überhaupt nicht verstehen, warum Sie in diesem Ton mit mir sprechen.“

Sollte Ihr Gegenüber weiter in unangemessenem Ton mit Ihnen reden, ist eine klare Ansage erforderlich, zum Beispiel:

- „Ich verlasse jetzt den Raum. Ich bin nicht bereit, das Gespräch in dieser Form weiterzuführen.“
- „Ich fühle mich jetzt sehr unwohl. Ich möchte nicht, dass das Gespräch diese Form annimmt.“
- „Ich schlage vor, wir vertagen das Gespräch, bis Sie zu einem gemäßigteren Ton zurückgefunden haben.“

TEXT: KATJA KERSCHGENS ◀

## Schnell-Test: Du-/Sie-Aussagen in Ich-Botschaften umformulieren

Und jetzt sind Sie dran: Wie könnten bei den folgenden Aussagen passende Ich-Botschaften lauten? Festigen Sie Ihr neues Wissen, indem Sie es gleich einmal anwenden!

DU-/SIE-AUSSAGE	ICH-FORMULIERUNG
1. „Du hörst mir einfach nicht richtig zu.“	„Ich ...“
2. „Du telefoniert immer sehr laut.“	„Ich ...“
3. „Ihre Unterlagen sind nicht vollständig.“	„Ich ...“
4. „Wieso haben Sie mir nicht Bescheid gesagt?“	„Ich ...“
5. „Sie könnten ja auch mal grüßen!“	„Ich ...“
6. „Sie haben den Termin vergessen!“	„Ich ...“

1. „Ich brauche deine ungeteilte Aufmerksamkeit. Habe ich die?“
2. „Ich schaffe es nicht, deine Stimme auszubilden, wenn du telefonierst. Könntest du bitte leiser sprechen?“
3. „Ich vermisse einige Unterlagen. So kann ich den Antrag nicht abschicken.“
4. „Ich brauche diese Informationen so früh wie möglich, um das Treffen optimal vorzubereiten.“
5. „In den letzten Tagen sind Sie grüßlos hier vorbeigegangen. Ich bin irritiert. Gibt es einen Grund dafür?“
6. „Ich habe auf Sie gewartet.“

## Checkliste: Die wichtigsten Empfehlungen für gelungene Ich-Botschaften



<b>Schalten Sie von Angriff auf Deeskalation um.</b>	Werden Sie sich bewusst, welche Gefühle Sie gerade haben.	<input type="checkbox"/>
	Machen Sie sich klar, warum Sie in welcher Situation wie reagieren.	<input type="checkbox"/>
	Analysieren Sie die Fakten, die Ihre Gefühle tatsächlich ausgelöst haben.	<input type="checkbox"/>
<b>Vermeiden Sie pauschale Aussagen und schildern Sie die Fakten.</b>	Vermeiden Sie Aussagen mit „Sie“, „man“ oder „wir“.	<input type="checkbox"/>
	Vermeiden Sie Aussagen mit „immer“ oder „nie“.	<input type="checkbox"/>
	Besinnen Sie sich auf die Fakten und bringen Sie diese so neutral wie möglich zur Sprache.	<input type="checkbox"/>
<b>Sagen Sie, wie es Ihnen mit der Situation geht.</b>	Formulieren Sie Ihre Gefühle, die durch die vorher geschilderte Situation entstanden sind.	<input type="checkbox"/>
	Übertreiben Sie nicht, bleiben Sie authentisch in Ihren Gefühlsäußerungen.	<input type="checkbox"/>
<b>Klären Sie Ihr Gegenüber darüber auf, welche Folgen sein Verhalten hat.</b>	Schildern Sie so neutral wie möglich, was die von Ihnen genannten Fakten nun für Sie und/oder andere bedeuten, sprich: welche Folgen die Sache hat. Keine Drohungen!	<input type="checkbox"/>
	Seien Sie dabei so genau wie möglich. Übertreiben Sie nicht und erfinden Sie nichts, was nicht den Tatsachen entspricht.	<input type="checkbox"/>
<b>Bewahren Sie Ruhe.</b>	Zeigen Sie Ihrem Gegenüber ein ehrlich gemeintes Lächeln.	<input type="checkbox"/>
	Achten Sie auf Ihren Tonfall.	<input type="checkbox"/>
	Sorgen Sie mit einer Prise Humor dafür, dass Ihr Gegenüber Ihre gute Absicht sofort erkennen kann. Achtung: Keine Ironie!	<input type="checkbox"/>
	Sollte die Situation eskalieren, behalten Sie die Oberhand, indem Sie freundlich darauf verweisen, dass es besser wäre, den Tonfall zu ändern oder das Gespräch zu vertagen.	<input type="checkbox"/>



Die Checkliste können Sie hier herunterladen: [www.onlinebereich.workingoffice.de](http://www.onlinebereich.workingoffice.de)

TEXT: KATJA KERSCHGENS

# Sprachliche Hebel: Was diese 7 Wörter in Ihrem Leben verändern können

Die Nutzung des Wortes „Ich“ hat es gezeigt: Unsere ganz alltägliche Wortwahl beeinflusst die Qualität unserer Kommunikation (und auch unser eigenes Wohlbefinden) in viel höherem Maße, als uns das meist bewusst ist. Häufig genutzte Wörter wie ABER, MÜSSEN oder NICHT beispielsweise können Ihnen das Leben erschweren, denn damit bleiben Sie in Ihren Aussagen auf halber Strecke stehen. Lesen Sie hier, wie Sie mit ein wenig mehr Bewusstheit im Umgang mit magischen Wörtern erstaunlich viel verändern können.

Spüren Sie doch einmal Formulierungen nach, die Sie tagtäglich gebrauchen. Sprechen Sie die folgenden Aussagen am besten einmal laut aus, und lassen Sie sie ein wenig nachklingen:

- „Ich muss ...“
- „Ich hätte gerne mehr Zeit ...“
- „Ich will nicht ... Ich kann nicht ... Es ist nicht zu schaffen ...“
- „Sie haben recht, aber ...“

Was haben Sie dabei empfunden? War es ein Gefühl der Fülle, der Zuversicht und Stärke? Oder eher ein Gefühl des Sich-etwas-Abverlangens, der Pflicht, des Widerwillens? Riefen diese Aussagen vielleicht ein Gefühl der bevorstehenden Anstrengung hervor, als wäre das, was Sie zu tun gedenken, eine Mühsal? Hier sind sieben Tipps für einen klugen Einsatz von Wörtern, die wie das „Ich“ eine starke Hebelwirkung haben:

## 1. Statt ABER einfach einen Punkt machen

Das Wort ABER ist von „besonderer Qualität“, denn es löscht auf magische Weise alles aus, was davor geäußert worden ist – als wären es nur leere Worthülsen gewesen mit der Aufgabe, dem zweiten Teil des Satzes die Schärfe zu nehmen. Zumeist steht die Aussage nach dem ABER tatsächlich im krassen Widerspruch zu der vor dem ABER:

- „Sie haben vollkommen recht, aber der Pegasus 2050 hat so viele Vorteile, dass der Preis im Grunde ein Schnäppchen ist.“
- „Natürlich möchte ich meinem Kollegen Schmidt unter die Arme greifen, aber auf meinem Schreibtisch türmt sich die Arbeit. Ich weiß kaum, wie ich das alles bewältigen soll.“

## Überlegen Sie einmal:

- Welchem Teil der Beispielsätze haben Sie mehr Aufmerksamkeit geschenkt – dem vor oder nach dem ABER?
- Welcher Teil verrät eher das Empfinden und Anliegen der sprechenden Person? Welcher Teil bestimmt das Fühlen und Denken?
- Auf welchem Teil wird der Gesprächspartner wohl am ehesten reagieren?

Heißt das nun, der erste Teil des Satzes ist unnütz und entspricht gar der Unwahrheit? Sollte er zukünftig weggelassen werden? Nein. Vielmehr gilt es, diese Worte einmal bewusst wahrzunehmen – um so zu überprüfen, ob sie eigentlich stimmen.

Sagen Sie also einmal: „Sie haben vollkommen recht.“ Und: „Natürlich möchte ich meinem Kollegen Schmidt unter die Arme greifen.“ Wie fühlt sich das an? Denn: Sie stimmen dem Kunden doch zu und möchten dem Kollegen unter die Arme greifen. Oder: Möchten Sie?

In manchen Fällen werden Sie feststellen, dass Ihre Antwort „Nein“ lautet. Der Vor-Satz war „nur“ eine Einleitung, er entspricht aber nicht der Wahrheit. Gut. Punktum. Kein Grund, sich schlecht zu fühlen: Sparen Sie sich zukünftig nur diese „Floskel“. Stehen Sie gleich zu Ihren Bedürfnissen.

In vielen Fällen werden Sie jedoch feststellen: Der Vor-Satz ist korrekt. Was geschieht dann mit den Worten danach? Sollen sie unter den Tisch fallen? Schließlich lag bisher auf ihnen die Betonung, sie entsprachen also mehr Ihrer Wahrnehmung. Andersherum gefragt: Was wollten Sie mit dem Widerspruch erreichen? Wahrscheinlich wollten Sie Ihre Bedürfnisse „besser verpacken“. Das gelingt Ihnen auch ohne ABER!

## Impressum

Redaktionelle Leitung *assistenz heute*: Susanne Roth, Berlin (V. i. S. d. P.) • Autoren: Katja Kerschgens, Brigitte Miller • Produktmanagement: Rebecca Zumpe, Bonn; Lektorat und Korrektorat: Dr. Eleonore Föhles, Viersen; Satz und Layout: Susanne Roth, Berlin; Druck: PFITZER GmbH & Co. KG, Benzstr. 39, 71272 Renningen • ISSN: 2627-9630 • 18 – 32 Ausgaben pro Jahr • Redaktionell Verantwortlicher: Martin Grashoff, Verlagsleiter • © 2025 VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Theodor-Heuss-Straße 2 – 4, 53177 Bonn; Bonn, Berlin, Bukarest, Jacksonville, Manchester, Passau, Warschau • HRB 8165 • Vorstand: Richard Rentrop, Bonn • Kundendienst: Tel.: 0228 9552-160, Fax: 0228 3696480; E-Mail: kundendienst@workingoffice.de • Alle Informationen wurden mit Sorgfalt ermittelt und überprüft. Es kann jedoch keine Gewähr übernommen werden, eine Haftung ist ausgeschlossen. Vervielfältigungen jeder Art sind nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Verlages gestattet. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Produkt besteht aus FSC®-zertifiziertem Papier.

**Sprechstunde per E-Mail: Haben Sie individuelle Fragen aus Ihrem Berufsalltag? Schreiben Sie mich einfach an: [dunjaschenk@assistenzheute.de](mailto:dunjaschenk@assistenzheute.de). Selbstverständlich behandle ich Ihre Fragen vertraulich. Ihre Dunja Schenk, Chefredakteurin.**

Das klingt dann beispielsweise so:

- „Sie haben vollkommen recht. Der Preis ist im Vergleich zu dem anderer Hersteller hoch. Nur hat der Pegasus 2050 standardmäßig Funktionen, die Sie bei den Produkten anderer Hersteller als Extras gesondert bezahlen müssen. Das wird dann sogar teurer. Lassen Sie mich einige Beispiele aufführen: ...“
- „Natürlich möchte ich meinem Kollegen Schmidt unter die Arme greifen. Gerne schaue ich seine Erstkonzeption der Präsentation an, um ihm weitere Vorschläge zu machen. Heute habe ich viel auf dem Plan – am besten passt es mir für eine halbe Stunde nach der Mittagspause.“

## 2. Streichen Sie „MEHR“

Das Wörtchen MEHR sagt aus, dass das, was Sie haben, Ihnen nicht ausreicht und Sie sich einen Zuwachs wünschen („Ich wünsche mir mehr Zeit für mich“ oder „Ich will mich in den Besprechungen mehr durchsetzen“). Das MEHR suggeriert damit also, dass Sie die Fähigkeit oder Ressource, deren Zuwachs Sie wünschen, schon haben. Ist es aber nicht eher so, dass Sie gerade keine Zeit für sich haben oder in den Besprechungen Ihre Vorschläge unbeachtet blieben? Wie soll etwas ver-MEHR-t werden, das nicht ist?!

Das heißt: In Momenten der MEHR-Wünsche sind Sie kaum mit dem in Kontakt, auf die Sie sich beziehen: Sie „träumen“ nur davon. Doch ob Sie eine Fähigkeit haben oder nicht, hängt nicht von der Quantität – dem Wieviel – ab, sondern von der Qualität. Streichen Sie deshalb das Wort MEHR ersatzlos aus Ihrem Vokabular.

- Statt „Ich wünsche mir mehr Zeit für mich“ heißt es nun: „Ich wünsche mir Zeit für mich.“
- Statt „Ich will mich in Besprechungen mehr durchsetzen“ sagen Sie: „Ich will mich in Besprechungen durchsetzen.“

Bemerken Sie den Unterschied? Ihr Bedürfnis wird konkret. Das so oft in MEHR-Aussagen verborgene Gefühl der Unerreichbarkeit des aktuellen Wunsches hat sich aufgelöst – und damit auch die eigene Passivität. Sie können (erste) Schritte unternehmen. Sie können Ihr Bedürfnis ernst nehmen. Sie können sich überlegen, wie Sie es erreichen, sich beispielsweise in der Besprechung durchzusetzen. Sie werden mit dieser Aussage aktiv.

## 3. Von „Ich MUSS“ zu „Ich will“

Kein anderes Wort hat solchen Einfluss auf das eigene Leben wie MÜSSEN – weil es so häufig benutzt wird und weil es Ihr Erleben entscheidend prägt. MÜSSEN drückt Sie nieder, übt Druck auf Sie aus. Dieser Druck fördert nicht, sondern fordert nur, und da er Widerstand in Ihnen erzeugt, bremst er auch gleichzeitig Ihre Motivation und Ihre Energie.

Schlimm genug, dass Sie damit Ihr Leben als beschwerlicher empfinden, als es tatsächlich ist. Noch schlimmer jedoch ist die Tatsache, dass Sie sich dabei zur Marionette machen, deren Fäden ein anderer in der Hand hat. Spüren Sie selbst einmal diesem Wort nach: MÜSSEN ruft sofort Bilder und Gefühle wach von gezwungen, genötigt oder gedrängt werden. Dieses Empfinden raubt Ihrem Handeln jede Authentizität.

## Überlegen Sie einmal, wofür MÜSSEN eigentlich steht. Es sagt aus, ...

- dass Sie die Verantwortung für sich selbst und das, was Sie gerade tun, abgegeben haben,
- dass die Entscheidung für das, was Sie gerade tun, nicht Sie selbst getroffen haben, sondern jemand anders,
- dass Sie auf andere hören, selbst wenn diese Personen nicht da sind (oder nichts gesagt haben),
- dass Sie anderen mehr Raum geben als sich selbst,
- dass Sie tief im Inneren überzeugt sind, nur unter Druck handlungsfähig zu sein.

Machen Sie ab heute eigenverantwortliche und selbstbestimmte Aussagen: Streichen Sie „Ich muss“ aus Ihrem Vokabular! Sagen Sie stattdessen „Ich will“ oder „Ich möchte“. Erstellen Sie am besten gleich eine Liste Ihrer geläufigsten MUSS-Sätze und ändern Sie dann Ihre Aussagen:

FREMDBESTIMMT	SELBSTBESTIMMT
„Ich MUSS freundlich zu den Kunden sein.“	„Ich will freundlich zu den Kunden sein.“
„Ich MUSS für die Probleme meiner Chefin ein offenes Ohr haben.“	„Ich möchte für die Probleme meiner Chefin ein offenes Ohr haben.“
„Ich MUSS die Präsentation bis morgen Nachmittag fertig haben.“	„Ich werde die Präsentation bis morgen Nachmittag fertig haben.“
„Ich MUSS ...“	„Ich ...“

Genießen Sie den gewonnenen Freiraum – beanspruchen Sie ihn für sich! Drücken Sie in Ihren Aussagen Ihre Verantwortung für sich selbst aus. Und seien Sie nicht zu überrascht, wenn Ihre Umgebung entsprechend positiv reagiert.

## 4. Vom „FEHLER“ zu „Mir fehlte ...“

Fehler gehören zum Alltag – und dennoch rufen sie prompt Gefühle der Scham, Schuld und ein schlechtes Gewissen hervor. Da ist es kaum verwunderlich, dass Fehler ungern zugegeben werden – und dann eher zähneknirschend, als etwas Ärgerliches, Peinliches, gar Unnötiges. Ein Fehler heißt dann: „Ich habe etwas falsch gemacht und versagt.“

Doch das eigene Versagen liegt weniger im Fehler an sich, sondern in der Tatsache, dass der Fehler nicht genauer hinterfragt wird. Schließlich beinhaltet jeder Fehler wichtige Informatio-

nen, die der eigenen Weiterentwicklung dienen. Damit das gelingt, brauchen Sie sich nur bewusst zu machen, was Sie unbeabsichtigt dazu veranlasste, diesen Fehler zu machen:

- Was genau hätte Sie davor bewahrt, diesen Fehler zu begehen?
- Was hilft Ihnen, was sollten Sie tun, anders planen, bearbeiten etc., um diesen Fehler in Zukunft nicht zu wiederholen?

Äußern Sie diese Erkenntnisse. Teilen Sie sich und Ihrer Umgebung mit, was fehlte.

Statt „Mir ist bei der Bearbeitung des Berichts ein Fehler unterlaufen“ sagen Sie: „Bei der Bearbeitung des Berichts lagen mir Zahlen vor, die sich als unkorrekt herausgestellt haben. Mir fehlten die neuen Daten des Alpha-Teams. Ich werde morgen die korrekten Neuberechnungen vorstellen.“

Mit einer solchen Aussage wird schlagartig deutlich, was wirklich fehlte: Die Zusammenarbeit zwischen den Teams sollte sich bessern. Bei der üblichen „Standardaussage“ wäre dies unentdeckt geblieben – und der Fehler hätte sich wiederholt.

## 5. Hinter dem „NICHT“ das Ziel erblicken

Verneinungen jeglicher Art wie „Ich kann, darf, brauche, wünsche, will NICHT ...“ tragen wenig dazu bei, dass Sie von Ihren Mitmenschen wirklich verstanden werden. Denn Sie teilen lediglich mit, was Sie ablehnen. Was Sie tatsächlich wollen, kann Ihr Gesprächspartner bestenfalls erraten. Aussagen wie „Ich will nicht, dass Sie mich unterbrechen“ lassen zwar die Schlussfolgerung zu, dass Ihr Gesprächspartner Sie ausreden lassen soll. Doch was wünschen Sie sich bei Formulierungen wie „Ich ertrage die cholerischen Anfälle meines Chefs nicht länger“?

Gehen Sie deshalb den nächsten Schritt: Teilen Sie ohne Verneinung mit, was Sie wollen. Sagen Sie also, wo Sie hinwollen, statt wovon Sie weg wollen!

- Statt „Ich ertrage die cholerischen Anfälle meines Chefs nicht länger“ heißt es nun: „Die cholerischen Anfälle meines Chefs sind heiße Luft, und ich übernehme in solchen Momenten die Verantwortung für meine Gefühle.“
- Statt „Ich will jetzt nicht mit Ihnen darüber sprechen“ heißt es nun: „Lassen Sie uns beide dieses Thema heute Nachmittag bereden. Passt es Ihnen um 15 Uhr?“

Achten Sie einmal darauf, wie Sie sich bei den Umformulierungen fühlen: Rasch stellt sich dabei ein Gefühl der Stärke, Klarheit und Selbstachtung ein. Und natürlich dürfen Sie auch weiterhin „Nicht-Aussagen“ treffen. Achten Sie nur bei Aussagen, die Sie persönlich betreffen, darauf, dass Sie sich und den anderen verdeutlichen, was Sie wollen.

## 6. Von „SICH SORGEN MACHEN“ zu „Ich Sorge dafür“

Wer sich Sorgen macht, löst keine Probleme, sondern spielt im Kopf mit ihnen – und vertieft sie. Statt für einen positiven Ausgang zu sorgen, werden Visionen einer Zukunft gewebt, der es

unbedingt aus dem Weg zu gehen gilt. Die Visionen sind Worst-Case-Szenarien, und natürlich könnten sie eintreten – in mehr als 99 Prozent der Fälle tun sie es jedoch nicht.

Wenn Sie sich Sorgen machen, verbarrikadieren Sie sich hinter einer Mauer aus negativen Gedanken mit dem Ziel, „geschützt und sicher zu sein“. Nur hat dieser „Schutz“ seine Folgen: Angst, gepaart mit Unsicherheit und dem Unvermögen zu handeln. Ihre selbst erschaffenen Trugbilder führen Sie in die Irre.

Unnötigerweise. Schließlich wollten Sie damit nur für Ihr Bedürfnis nach Sicherheit und Schutz SORGE TRAGEN. Und genau das sollten Sie bewusst tun. Treffen Sie für sich die Entscheidung, aktiv Sorge zu tragen, also dafür zu sorgen, dass es Ihnen in der Situation gut geht, dass Sie gesund bleiben oder was immer Ihr Anliegen ist. So können Sie handeln, planen und erste Schritte unternehmen, statt sich mit Horrorvisionen den Alltag zu vergiften.

Statt „Ich mache mir Sorgen um meinen Arbeitsplatz. In der Firma kursieren Gerüchte, dass meine Abteilung aufgelöst und allen gekündigt wird“ sagen Sie: „Ich trage Sorge dafür/Ich Sorge dafür, dass ich in diesem Fall Klarheit erhalte. Gleich morgen spreche ich mit meiner Chefin über dieses Gerücht.“

## 7. Das „VERSUCHEN“ sein lassen – tun Sie es!

Etwas zu VERSUCHEN ist reine Zeitverschwendung. Überlegen Sie einmal, wie oft Sie VERSUCHT haben, etwas zu tun oder zu lassen: „Ich will versuchen, den Kunden Schmidt heute noch anzurufen“ oder „Ich versuche abzunehmen.“ Und das Ergebnis? Es war keine Zeit, den Kunden anzurufen, und die Diät wurde nach drei Tagen abgebrochen – doch VERSUCHT haben Sie es immerhin, so kann Ihnen niemand einen Vorwurf machen!

Das Problem: Der VERSUCH lenkt Ihre Aufmerksamkeit und Energie nicht auf die Aktivität, sondern auf den VERSUCH als vermeintliche Tat. Sie geben sich weder den Startschuss noch das Unterlassungssignal: Mit VERSUCHEN treffen Sie keine Entscheidung. Streichen Sie das Wort VERSUCHEN aus Ihrem Vokabular!

- Statt „Ich versuche, den Kunden Schmidt heute Nachmittag anzurufen“ sagen Sie: „Ich rufe heute Nachmittag den Kunden Schmidt an.“
- Statt „Ich versuche abzunehmen“ sagen Sie: „Ich nehme ab, indem ich alle Snacks nach dem Abendessen streiche.“

So wird aus einem vagen Selbst-Appell eine klare Zusage. Und mit einem Mal können Sie sich auch bewusst fragen: „Will ich das wirklich tun?“ So mancher VERSUCH ist unrealistisch, und erst jetzt stellen Sie fest, dass Sie eigentlich kein Interesse oder keine Zeit haben, ihn in die Tat umzusetzen. Dann lassen Sie es, teilen es mit und widmen sich den Aktivitäten, hinter denen Sie voll und ganz stehen.

TEXT: BRIGITTE MILLER ◀