

12 wirksame Kommunikations-Tipps für Führungskräfte

Als Führungskraft müssen Sie täglich zum Teil schwierige Gespräche wie Gehaltsverhandlungen und Kritikgespräche meistern sowie Konflikte lösen. Ich habe Ihnen hier einfache Praxis-Tipps mit 12 Kommunikationstechniken inklusive Formulierungshilfen zusammengestellt, die Sie zielführend in diesen Gesprächen einsetzen können.

NR.	TECHNIK	FORMULIERUNG 
1	Labeling Beschreiben Sie Ihre Eindrücke und Beobachtungen der Situation.	„Wenn ich dich beobachte, habe ich wirklich den Eindruck, dass du mit der Lösung nicht einverstanden bist.“
2	Metakommunikation Beschreiben Sie die Art der Kommunikation, die Ihnen nicht passt, und setzen Sie das Gespräch danach fort.	„Können wir bitte ruhig und sachlich ohne Emotionen weitersprechen? Denn die aufgeladene Atmosphäre stört mich.“
3	Ich-Botschaften Beschreiben Sie die Situation aus Ihrer Perspektive.	„Ich hatte in den letzten Wochen den Eindruck, dass dir die Arbeit immer weniger Spaß macht. Stimmt das?“
4	Du-Botschaften Äußern Sie sich klar und deutlich. Passen Sie jedoch auf, dass Sie Ihren Mitarbeiter nicht zu arg in die Ecke drängen.	„Leg doch nicht alles auf die Goldwaage! Du bist wegen Kleinigkeiten immer schnell auf 180 und steigst dich in Gesprächen sehr schnell rein.“
5	Aktives Zuhören Wiederholen Sie die Botschaft mit Ihren eigenen Worten.	„Ich verstehe, du willst mehr Freiräume im Tagesgeschäft haben.“
6	Empathie Versetzen Sie sich in die Lage des Betroffenen, indem Sie Mitgefühl zeigen.	„Ich verstehe deine momentane schwierige Situation und es tut mir auch echt leid. Ich helfe dir gerne – nimm dir einfach die Auszeit, die du brauchst.“
7	Positives Feedback Steigern Sie die Gesprächsmotivation mit positivem Feedback.	„Wie du vollkommen richtig gesagt hast, besteht das Problem darin, dass wir ...“
8	Nein-Sagen Mit einem direkten Nein beziehen Sie klar Stellung.	„Nein, ich habe in diesem Jahr kein Budget für Gehaltserhöhungen.“
9	Fragetechniken Dringen Sie zu dem Kern und den wahren Ursachen vor.	„Wie meinst du das genau, dass ich meine Anweisungen zu hart formuliert habe? Hast du ein Beispiel?“
10	Grenzen setzen Gehen Sie bei unangemessener Kommunikation dazwischen.	„Stopp – bitte nicht in diesem aggressiven Ton und nicht auf diese Weise! Lass deinen Kollegen bitte aussprechen.“
11	Keine schnellen Zusagen Versprechen Sie nichts, was Sie nicht halten können.	„Ich bitte um Verständnis, dass ich dieses wichtige Thema jetzt nicht gleich entscheiden und zusagen möchte.“
12	Kritik äußern Bei größeren Abweichungen in der Leistung müssen Sie dies Ihren Mitarbeitern auch mal unverblümt und ungeschönt mitteilen.	„Liebes Team, in Bezug auf das Projekt XY habe ich euch ausreichend Freiräume eingeräumt, denn ihr hattet den Wunsch, völlig selbstständig und agil zu arbeiten. Doch ihr müsst natürlich auch überwachen, ob das alles klappt. Bei Projekt XY hat es leider nicht funktioniert, da hat sich jeder auf den anderen verlassen.“