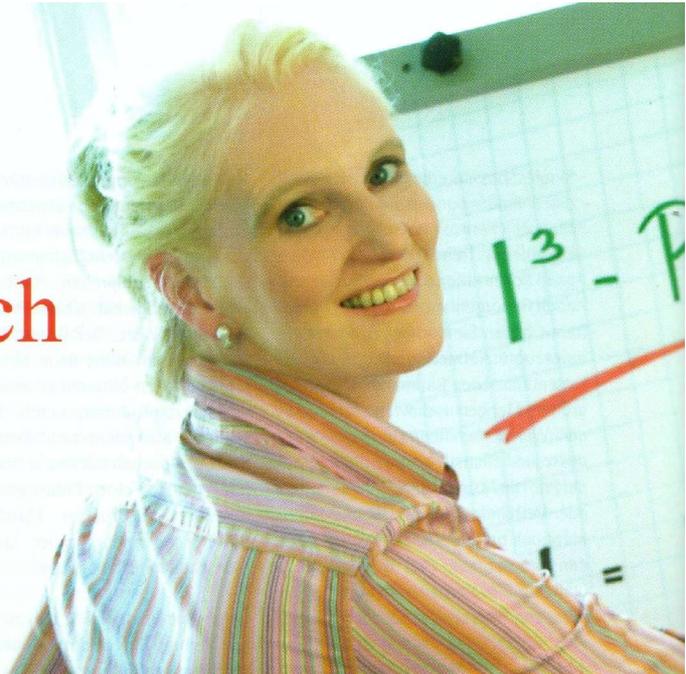


Sprich so, dass ich dich verstehe...

| Kerstin Wunderlich



Fragen Sie sich auch manchmal, warum Sie in wichtigen Gesprächen scheitern? Warum Sie Ihre Ziele, die Sie sich für ein ganz bestimmtes Gespräch gesetzt haben, nicht erreichen? Die Präsentation lief bestens und trotzdem konnten Sie Ihre Gesprächspartner nicht überzeugen. Sie haben das Gefühl, aneinander vorbeigeredet zu haben.

Eine noch so gute Vorbereitung wird Ihnen wenig nutzen, solange Ihnen die Tür zu Ihrem Gesprächspartner verschlossen bleibt. Wer bei heutigen Gesprächen ein kühles, arrogantes Auftreten an den Tag legt, wird bald spüren, dass er damit nicht mehr ankommt. Ihre Gesprächspartner fühlen sich von Ihnen nicht angesprochen und verlieren schnell das Interesse an dem Gespräch. Vermitteln Sie Ihr Anliegen so überzeugend und authentisch wie möglich. Sie werden sehen, wie schnell Sie damit Ihre Gesprächspartner inspirieren können und die richtigen Impulse setzen, dass diese sich entscheiden. Die drei großen I (für Intuition, Inspiration und Impulse), zusammengefügt zu I³-Power, sind die Eckpfeiler für eine emotionale Kommunikation. Die nachfolgenden fünf Punkte zeigen dabei die Richtung für ein kooperatives Gespräch.

I. Der Einstieg bestimmt das Gesprächsklima

Aus eigener Erfahrung wissen Sie, dass die ersten Minuten des Kennenlernens entscheidend sind. Um das Eis zu bre-

chen, hilft es manchmal, mit einem fremden Gesprächspartner vor dem offiziellen Teil einen kleinen Smalltalk zu führen, um dabei ganz unbewusst eine Beziehung aufzubauen. Es liegt an Ihrer Intuition, herauszufinden, ob Ihr „Neuer“ einen Smalltalk wünscht oder lieber gleich zur Sache kommt. Allzu oft glaubt man bei geschäftlichen Beziehungen, nur sachlich miteinander zu kommunizieren. Dennoch wirken die Gefühle bei jeder Kommunikation mit. Je positiver der erste Eindruck, desto besser gelingt die Kommunikation und erfolgreicher wird Ihr Gespräch.

II. Die innere Einstellung wirkt überzeugend

Durch die Art und Weise, wie Sie etwas sagen, drücken Sie dem anderen indirekt, aber dennoch deutlich Ihre Gefühle aus, die Ihr Gegenüber sehr wohl wahrnimmt. Auch, wenn Sie es verbergen möchten, spürt er, wie Sie zu ihm stehen! Ihr Gesprächspartner weiß sofort, ob Sie positiv oder negativ eingestellt sind. Positiv eingestellte Menschen sprechen voller Begeisterung und artikulieren sehr natürlich mit

Händen und Füßen. Der Funke, der aus der eigenen Überzeugung herauskommt, springt viel schneller auf Ihren Gesprächspartner über. Neben dem gesprochenen Wort verrät auch unsere Körpersprache viel über unsere Einstellung. Bei manchen passt die Körperhaltung nicht zu dem, was sie sagen, und andere wiederum benutzen ihre Körpersprache sehr maskenhaft, um sich ja nichts Falsches anmerken zu lassen. Ein kühles, breites Lächeln allein reicht nicht aus, um überzeugend zu wirken. Am authentischsten wirken Sie, wenn Ihr Gesagtes mit Ihrer Mimik und Gestik harmonisiert. Stimmt Ihre Körpersprache nicht mit dem Gesagten überein, wird Misstrauen geschürt und das Gespräch negativ beeinflusst. Wie dann die Entscheidung ausfällt, können Sie sich denken.

III. Verständliche Sprache wählen

Die besten Fakten helfen Ihnen wenig, wenn Sie nicht richtig von Ihrem Gesprächspartner interpretiert werden. Deshalb sollten Sie, noch bevor Sie ein Gespräch führen, sichergehen, dass Ihr Gesprochenes auch richtig verstanden

wird. Nehmen Sie die Struktur bzw. den Aufbau Ihres Gespräches noch mal ganz genau unter die Lupe und strukturieren es so einfach wie möglich. Nachfolgend finden Sie dazu „Die vier Verständlichmacher“ aus dem Buch „Miteinander reden, Teil 1“ von Prof. Dr. Friedemann Schulz von Thun.

Interpretation, indem Sie Fragen stellen: In unserem Beispiel: „Ich sehe, Sie werfen einen Blick auf Ihre Uhr. Sind Sie im Zeitdruck?“ Falls er nämlich nicht im Zeitdruck ist, sondern lediglich überprüfen wollte, wie spät es ist, könnte er die „schnelle“ Beendigung des Gespräches als Abfertigung empfinden! Wer

nen Sie ihn dann richtig verstehen? Wer aufmerksam zuhört, der weiß auch, was sein Gesprächspartner wirklich will. Fassen Sie zum richtigen Verständnis die wichtigsten Inhalte des Gespräches zusammen. Damit stellen Sie sicher, dass alle auf dem gleichen Informationslevel stehen. Kurz vor dem Abschluss eines Gespräches stellen Sie die positiven Dinge aus Ihrer Sicht nochmals in den Vordergrund. Geben Sie Ihrem Gesprächspartner die Impulse für eine Entscheidung. Egal, wie das Gespräch verlaufen ist, verabschieden Sie sich freundlich. Sprechen Sie dabei Ihren Gesprächspartner direkt an und erinnern ihn an getroffene Abmachungen. Ob freundliches Geplauder, harte Verhandlungen oder Konfliktgespräche, die emotionale Ebene bestimmt darüber, wie aufmerksam Ihr Gesprächspartner Ihnen zuhört und Sie versteht. Sympathie oder Antipathie beeinflussen seine Entscheidungen.

DIE VIER VERSTÄNDLICHMACHER

1. Einfachheit (kontra Kompliziertheit)

- einfache, verständliche Ausdrucksweise wählen
- geläufige Wörter verwenden
- Fachwörter vermeiden oder erklären
- kurze Sätze formulieren, keine Schachtelsätze
- Abkürzungen vermeiden oder erklären

2. Gliederung und Ordnung (kontra Unübersichtlichkeit)

- systematisch, der Reihe nach erläutern
- roten Faden aufzeigen
- zeitlichen Rahmen festlegen
- festlegen, in welcher Reihenfolge Sie reden möchten
- Pausen machen
- Antwortmöglichkeiten geben

3. Kürze und Prägnanz (kontra Weitschweifigkeit)

- Wesentliches kurz und bündig vortragen
- präzise formulieren, auf den Punkt bringen
- nicht ausschweifen, beim Thema bleiben
- Wiederholungen nur, wenn nötig

4. Zusätzliche Stimulans (kontra Monotonie)

- Beispiele aus dem Bereich des Zuhörers finden
- sprachliche Bilder und Analogien verwenden
- Visualisierung
- Fragen stellen, den Gesprächspartner mit einbeziehen
- Betonung, Lautstärke wechseln
- Lachen, Witze, Sprüche einbringen (aber Vorsicht!)

IV. Eine klärende Situation rückt die Dinge ins richtige Licht

Was von vielen vernachlässigt wird, ist das genaue Wahrnehmen. Wie genau Sie Ihr Gegenüber wahrnehmen, gibt meist den Ausschlag für den weiteren Gesprächsverlauf. Aber Ihre Wahrnehmung hängt stark von Ihrer Interpretation ab. Dazu folgendes Beispiel: Sie begrüßen einen neuen Kunden bei ihm zu Hause. Als dieser beim Smalltalk einen kurzen Blick auf seine Armbanduhr wirft, beenden Sie das Gespräch mit leicht enttäuschem Tonfall, indem Sie ihm noch einen schönen Tag wünschen. Waren Sie sich ganz sicher, dass Ihr Gegenüber das Gespräch beenden wollte? Überprüfen Sie lieber Ihre

es schafft, in die Perspektive des anderen einzutauchen, hat gute Aussichten auf ein positives Gesprächsergebnis und kann damit unangenehme Missverständnisse verringern.

V. Übereinstimmung anstreben und Impulse geben

Wer immer nur auf seinen Vorteilen beharrt, wird auf Dauer nicht erfolgreich sein. Suchen Sie nach einem fairen Kompromiss. Gehen Sie auf Ihren Gesprächspartner ein und zeigen Verständnis. Zuhören können ist etwas, das viele verlernt haben. Denken Sie manchmal nicht auch schon wieder an etwas ganz anderes, während Ihr Gesprächspartner Ihnen etwas erzählt? Wie kön-

autorin.



Kerstin Wunderlich, Versicherungsfachwirtin und Dipl. System Coach, hat zusammen mit ihrem Mann Dr. Jürgen Wunderlich das Programm I³-Power entwickelt, von dem jeder profitieren kann, der seine Lebensziele in die eigene Hand nehmen will. Kerstin Wunderlich ist Expertin in Sachen Kommunikationsmanagement und Teambuilding und hat I³-Power speziell auf diese beiden Bereiche ausgerichtet.

kontakt.

Dr. Jürgen Wunderlich und Kerstin Wunderlich
Team für Training und Coaching
 Am Klößchen 13, 06774 Rösa
 Tel.: 03 42 08/7 83 06
 Fax: 03 42 08/7 83 07
 E-Mail: info@dr-wunderlich-team.de
 www.dr-wunderlich-team.de