

# Sprich so, dass ich Dich verstehe

Effektiver kommunizieren durch I<sup>3</sup>-Power



*Kerstin Wunderlich, Versicherungsfachwirtin und Diplom-System-Coach, ist Expertin in Sachen Kommunikationsmanagement und Teambildung. Mit ihrem Mann Dr. Jürgen Wunderlich hat sie das Programm I<sup>3</sup>-Power entwickelt.*

**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 hatten das Gefühl, aneinander vorbeigeredet zu haben. Kommunikationsexpertin Kerstin Wunderlich sagt, warum.**

**E**ine noch so gute Vorbereitung wird Ihnen wenig nutzen, solange Ihnen die Tür zu Ihrem Gesprächspartner verschlossen bleibt. Es reicht nicht aus, nur auf der sachlichen Ebene miteinander zu kommunizieren. 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. Je schneller Sie sich also emotional auf Ihr Gegenüber einstellen, umso mehr begeisterte Zuhörer werden Sie haben. Die drei großen Is für Intuition, Inspiration und Impulse, zusammengefügt zu I<sup>3</sup>-Power, sind die Eckpfeiler für

eine emotionale Kommunikation. Die nachfolgenden fünf Punkte zeigen dabei die Richtung für ein kooperatives Gespräch.

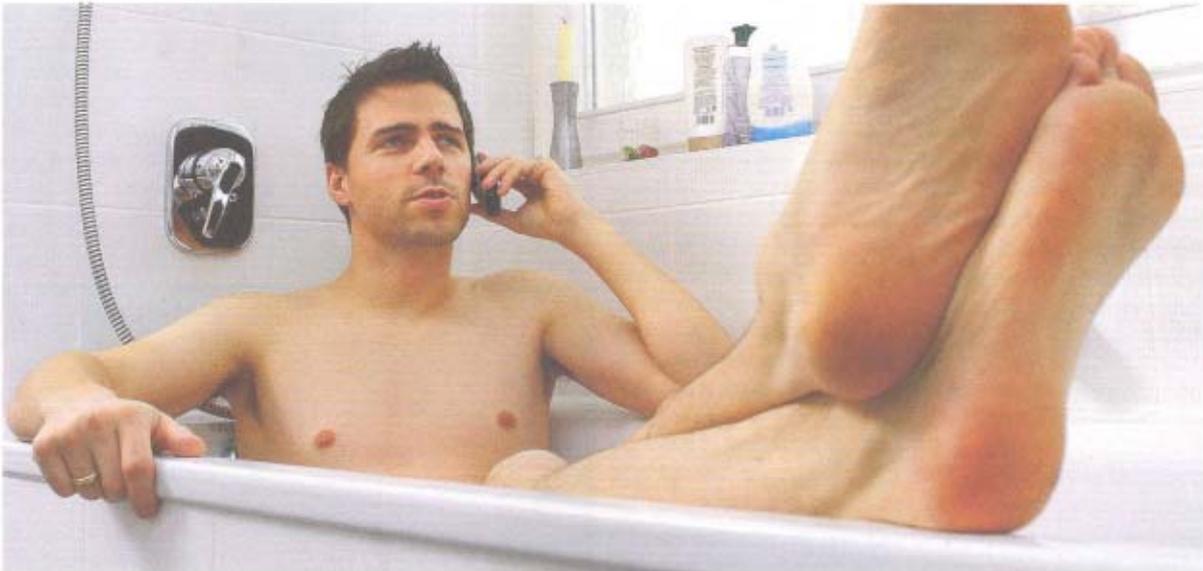
## **1. Der Einstieg bestimmt das Gesprächsklima**

Die ersten Minuten des Kennenlernens sind entscheidend. Darauf bauen sich gerne alle Vorurteile auf, nach welchen Sie schnell sortieren, ob Sie den Menschen sympathisch finden oder nicht. Um das Eis zu brechen, hilft es manchmal, mit einem fremden Gesprächspartner vor dem offiziellen Teil einen kleinen Small Talk zu führen, um dabei ganz unbewusst eine Beziehung aufzubauen. Es liegt an Ihrer Intuition, herauszufinden, ob Ihr „Neuer“ einen Small Talk wünscht oder lieber gleich zur Sache kommt. All zu oft glaubt man bei geschäftlichen Beziehungen, nur sachlich miteinander zu kommunizieren. Doch die Gefühle wirken bei jeder Kommunikation mit. Die Sachebene ist zwar die Ebene, auf der am meisten bewusst kommuniziert wird, aber sie macht nur 20 Prozent aus! Bei der Beziehungsebene hingegen wird durch Körpersprache, Mimik, Gestik, Stimme und Tonfall vermittelt, in welcher Beziehung man zueinander steht. 80 Prozent der Kommunikation laufen auf dieser Ebene ab!

## **2. 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 Gestik und Mimik. Der Funke, der aus der eigenen Überzeugung heraus kommt, springt viel schneller auf Ihren Gesprächspartner über.

Veröffentlicht in:  
Network-Karriere  
vom Dezember 2004  
Auflage: 100.000



*Egal, ob privat oder beruflich, am Telefon oder von Angesicht zu Angesicht – drücken Sie sich verständlich aus.*

Oder glauben Sie einem Versicherungsmakler, der Ihnen mit heruntergezogenen Mundwinkeln erklärt, dass genau diese Rentenpolice Ihre Zukunft absichert?

Neben dem gesprochenen Wort verrät auch unsere Körpersprache viel über unsere Einstellung. Bei manchen passt die Körperhaltung nicht zu dem, was sie sagen, und

lichmachern“ aus dem Buch „Miteinander reden“, Teil 1, Quelle Prof. Dr. Friedemann Schulz von Thun.

#### 4. Die Situation klären

Das genaue Wahrnehmen unserer Umwelt wird von vielen vernachlässigt. Die Wahrnehmung ist eine Funktion, die uns ermöglicht, mit unseren Sinnesorganen



*Bringen Sie in Diskussionen eigene Vorschläge in Form von Fragen ein. Damit bewegen Sie neue Gedanken und Ideen und setzen Impulse für einen neuen kreativen Prozess.*

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.

#### 3. 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, sicher gehen, dass Ihr Gesprochenes auch richtig verstanden wird. Strukturieren Sie das Gespräch so einfach wie möglich, entsprechend „den vier Verständ-

Informationen (Reize) aufzunehmen und zu verarbeiten. Die Wahrnehmung Ihres Gegenübers gibt meist den Ausschlag für den weiteren Gesprächsverlauf. Aber Ihre Wahrnehmung hängt auch von Ihrer Interpretation ab. Dazu folgendes Beispiel: Sie begrüßen den Direktor eines Großkonzerns in Ihrem Haus. Als dieser beim Small Talk einen kurzen Blick auf die Armbanduhr wirft, beenden Sie das Gespräch mit leicht enttäuschem Tonfall, indem Sie ihm noch einen schönen Aufenthalt in Ihrem Hause wünschen. Waren Sie sich ganz sicher, dass Ihr Gesprächspartner gehen wollte? Überprüfen Sie lieber Ihre 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!

#### 5. 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 Gegenüber Ihnen etwas erzählt? Wie können Sie ihn dann richtig verstehen? Wer aufmerksam zuhört, der weiß auch, was sein Gesprächspartner wirklich will. Fassen Sie zum richtigen Verständnis die wichtigsten Inhalte zusammen. Damit stellen Sie sicher, dass alle auf dem gleichen Informationslevel stehen. Stellen Sie Ihre Meinung dazu klar dar und erklären Sie Ihre Entscheidung.

Beeinflussen Sie das Gespräch oder die Diskussion, wenn die Situation aus dem Ruder läuft, indem Sie eingefahrene Wege verlassen. Suchen Sie nach Gemeinsamkeiten, und zeigen Sie Lösungsmöglichkeiten auf. Bringen Sie eigene Vorschläge in Form von Fragen ein.

Damit bewegen Sie neue Gedanken und Ideen und setzen Impulse für einen neuen kreativen Prozess. 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 die Unterredung verlaufen ist, verabschieden Sie sich freundlich. Sprechen Sie dabei Ihren Gesprächspartner direkt an und erinnern ihn an getroffene Abmachungen.

Weitere Informationen:

[www.dr-wunderlich-team.de](http://www.dr-wunderlich-team.de)

## Die vier Verständlichmacher

### 1. Einfachheit (contra 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 (contra 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 (contra Weitschweifigkeit)

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

### 4. Zusätzliche Stimulanz (contra 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!)