

8

Kommunikations- Tipps

**So kommt das an,
was Sie sagen wollen**



eBook Nr. 22 von Wera Nögler

8 Kommunikations-Tipps



Bevor es los geht ...

... einige Worte in eigener Sache. Soweit erforderlich, sind meine Texte sorgfältig recherchiert. In erster Linie aber leben sie von meiner langjährigen Erfahrungen in meinen Arbeitsfelder Coaching, Training und Therapie. Alles, worüber ich schreibe, ist bei mir selbst und meinen Kunden erprobt. Deshalb schlage ich Ihnen an manchen Stellen Übungen oder ein bestimmtes Vorgehen vor.

Vorschläge und Tipps sind genau das: Sie sind Vorschläge und Tipps und keine Garantie für das erfolgreiche Umsetzen bei Ihnen. Meine Vorschläge sind keine individuelle Beratung oder Therapie. Sie können und wollen eine individuelle fachliche Betreuung nicht ersetzen. Für mögliche Nachteile oder Schäden aus meinem eBook haften Sie als AnwenderIn selbst.

Dieses eBook ist mein geistiges Eigentum

Die in diesem eBook veröffentlichten Informationen dienen Ihrer persönlichen Information. Eine kommerzielle Nutzung durch Dritte wird untersagt. Alle Texte und Arbeiten sind urheberrechtlich geschützt.

Vervielfältigung und Weitergabe der Inhalte bedürfen meiner ausdrücklichen Genehmigung. Sprechen Sie mich an.

Bildrechte

Fotos sind der Fotodatenbank von Microsoft entnommen.

eBook unterwegs – mein Service für Sie

Das vorliegende eBook ist als PDF fürs Lesen am PC und/oder zum Ausdrucken gedacht. Ab 2010 biete ich meine eBooks zusätzlich als eBook unterwegs an – also für Ihren Palm, eBook-Reader, MP4-Player etc. **Senden Sie mir eine Mail an ebu@wera-naegler.de mit Angabe des Titels und sobald das eBook unterwegs vorliegt, maile ich es Ihnen zu.**

Und das bin ich – Wera Nägler

Ich bin Trainerin, Coach und Therapeutin mit den Schwerpunkten Büroorganisation, Zeitmanagement, Kommunikation, Life-Work-Balance.

Zudem coache ich mit außergewöhnlichen Methoden zu Themen wie Selbstsabotage, Erfolg und Veränderungskonzepte.

Als Expertin für Büroorganisation schreibe ich im Expertenportal des VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft.



© Wera Nägler | Am Propsteihof 64 | 31139 Hildesheim

E-Mail: wn@wera-naegler.de
Internet: www.wera-naegler.de

8 Kommunikations-Tipps



So kommt das an, was Sie sagen wollen

Im Geschäftsleben haben sich eine Menge Floskeln und nebulöse Umschreibungen für "keine Ahnung" oder "Sie nerven" eingeschlichen. Dazu eine kleine Prise "ich muss mir ... notieren.", damit der andere merkt, wie schwer und fremdbestimmt der Job ist.

Besonders "gut" kommen bei mir persönlich die Menschen an, die mir auf eine Anfrage oder ein Anliegen hin erzählen, was alles nicht geht. Vielleicht kennen Sie diese Dialoge auch?

"Herr Meyer ist nicht da." Und auf Nachfrage heißt es: "Einen Stellvertreter hat er nicht." Und auf weiteres Nachbohren "Also ich kann Ihnen dazu nichts sagen." Puh, da weiß man wenigstens Bescheid.

Wenn Sie wissen wollen, wie Sie klarer und kompetenter bei Ihrem Gegenüber ankommen, sind die folgenden acht Kommunikationsklärer sicher interessant für Sie.



Kommunikation na klar? Eher weniger

Nicht was und wie Sie etwas sagen, ist das Entscheidende in der Kommunikation. Entscheidend ist, wie das Gesagte bei Ihrem Gegenüber ankommt. Wichtig ist, was Ihre Aussage oder Frage bei dem Anderen gefühlsmäßig auslöst.

Je "aktiver" Ihre Art der Kommunikation ist, desto klarer und eindeutiger drücken Sie sich aus, desto intensiver ist der Kontakt mit Ihrem Gegenüber, desto mehr Motivation werden Sie wahrscheinlich auslösen und desto aktiver und dynamischer werden Sie sich auch selbst wahrnehmen. Und desto aktiver und dynamischer werden Sie vom Anderen wahrgenommen.

Doch was genau meint eigentlich der Begriff "aktive Kommunikation"?

Eine kleine Übersicht und danach dann einige Tipps im Detail.

Regel	So nicht	So ist's besser
Sprechen Sie in Verben	Ich gebe Ihnen die Informationen.	Ich informiere Sie über ...
Formulieren Sie aktiv	Das wird Ihnen zugeschickt.	Ich schicke Ihnen das unverzüglich zu.
Spielen Sie nicht mit der Angst	Ob das nächste Woche noch möglich ist...	Ich möchte sicher stellen, dass Sie ...
Sagen Sie, was möglich ist	Dazu kann ich nichts sagen.	Ich informiere mich bei der Kollegin und rufe Sie in 10 Minuten wieder an.
Entnebeln Sie Ihre Sprache	Ich kümmere mich darum.	Sobald ich den Termin weiß, werde ich Sie sofort per Mail informieren.
Ich tue es gern	Ich muss mir noch Ihre Kundennummer notieren.	Gern notiere ich mir Ihre Kundennummer.
Sagen Sie es positiv	Kein Problem ...	Das geht in Ordnung!
Reden Sie positiv mit sich selbst!	Ich hab' schon wieder nicht ...	Beim nächsten Mal werde ich ...

8 Kommunikations-Tipps



1. Sprechen Sie in Verben

Sagen Sie statt "Ich gebe Ihnen die gewünschten Informationen ..."

→ besser: "Ich informiere Sie über ...".

Ihre Sprache wird dadurch zielbewusster und dynamischer.

Viele Menschen „substantivieren“, weil Sie meinen, es würde sich "seriöser" anhören, wenn Sie sagen "Mein Gedanke ist ..." statt "Ich denke ...".

Vielleicht achten Sie in den nächsten Tagen bei Ihren Mitmenschen darauf, wie oft etwas substantivierend ausgedrückt wird.

Und wie träge das im Vergleich zu einer inhaltsgleichen Aussage mit Verben wirken kann.

2. Formulieren Sie aktiv

Sagen Sie statt „Das wird Ihnen zugeschickt.“

→ besser: „Ich schicke Ihnen das unverzüglich zu.“

Fällt Ihnen auf, wie hölzern und distanziert der erste Satz klingt? „Das wird Ihnen zugeschickt.“ Von wem? Klingt, als ständen noch Hundert Leute hinter Ihnen. Das haben Sie nicht nötig. Ein dynamisches „Ich schicke Ihnen das unverzüglich zu“ schafft Kontakt und ist aktiv.

Ein weiterer Unterschied ist, dass bei der passiven Aussage der Schwerpunkt auf dem Objekt (d.h. der Ergänzung) liegt. Das können Sie oft am Gebrauch des Hilfsverbs „werden“ erkennen.

Die aktive Formulierung dagegen legt das Gewicht auf den „Satzgegenstand“ (das Objekt). Erkennen Sie, wie die aktive Formulierung ("Ich schicke Ihnen ...") deutlich weniger distanziert klingt? Und um wie viel dynamischer?



3. Spielen Sie nicht mit der Angst

Sagen Sie statt „Ob das nächste Woche noch möglich ist, wage ich zu bezweifeln.“

→besser: „Ich möchte sicher stellen, dass Sie ...“.

Hören Sie einmal genau zu, wie Menschen formulieren und wie oft Menschen in Kommunikationssituationen mit der Angst spielen.

Achten Sie gerade in Verkaufssituationen darauf, wie schnell negative Konsequenzen (beispielsweise aufgrund einer falschen Entscheidung) in einem Negativ-Szenario aufgezeigt werden. Situationen im Übrigen, die selten eintreten. "Ob wir genau diese Kamera nächste Woche ... sie wird gerade unheimlich nachgefragt ...".

Lassen Sie sich nicht unter Druck setzen. Vertrauen Sie stattdessen darauf, dass Sie diese oder eine bessere Kamera auch nächste Woche noch bekommen.

Viele Menschen haben Angst, gute Gelegenheiten zu verpassen

Verzichten Sie selbst auch darauf, Druck und Ängste (etwas zu verpassen) zu wecken. Kurzfristig haben Sie damit vielleicht einen Abschluss bekommen, langfristig jedoch meist einen Kunden verloren.



4. Sagen Sie, was möglich ist

Formulieren Sie bitte in Zukunft nicht mehr „Dazu kann ich leider nichts sagen“, sondern

→ besser: "Ich informiere mich bei der Kollegin und rufe Sie in 10 Minuten wieder an."

Erzählen Sie Ihrem Gegenüber nicht was n i c h t möglich ist: "Herr Meyer ist nicht zu sprechen".

Stattdessen sagen Sie Ihrem Gegenüber, etwas, was ihm weiter hilft:

→ besser: "Herr Meyer ist gegen 12:30 wieder im Büro".

D a s ist eine Information.

Fühlen Sie sich nicht auch wohler, wenn Ihnen Ihr Gesprächspartner nicht mit jeder Aussage betont, was nicht geht, nicht möglich ist, nicht mehr angeboten wird, wer nicht zuständig ist?

Seien Sie kundenfreundlich und sagen Sie, was möglich und machbar ist.

5. „Entnebeln“ Sie Ihre Sprache

"Ich kümmere mich darum." - klingt doch erst mal gut, denken Sie jetzt vielleicht. Doch wenn Sie genau lesen und zuhören, wird die Unverbindlichkeit deutlich, denn worum genau Sie sich kümmern wollen, wann und wie und mit welchem Ergebnis, das bleibt offen.

Andere wohlklingende Floskeln aus der gleichen Kategorie lauten: „Ich werde mein Bestes für Sie tun“ oder „so bald wie möglich“. Sagen Sie stattdessen:

→ besser: „Sobald ich ... werde ich ... damit Sie ...“.

Wenn Sie genau und kritisch zuhören, fällt Ihnen bestimmt auf, wie viele Menschen etwas sagen, ohne doch etwas „Konkretes“ gesagt zu haben. Vielleicht wollen sie ihr Unwissen nicht zugeben? Oder sie meinen, auf jeden Fall etwas sagen zu müssen?

Manche Menschen scheinen auch Angst vor klaren Ansagen zu haben.

Machen Sie es ab sofort besser und verbannen Sie Nebelaussagen aus Ihrer Kommunikation. Drücken Sie klar und eindeutig aus, was Sie denken, wollen und wofür Sie stehen.



6. Ich tue es gern

"Ich muss mir noch Ihre Kundennummer notieren." Wie klingt das für Sie? Wie eine souveräne Aussage? Für mich klingt das eher nach "uuuh ich muss, ich arme Kleine ...".

Ein schwungvolles

→ besser: "Gern notiere ich mir Ihre Kundennummer."

Das klingt doch viel selbstbestimmter. Und ein

→ "Ich hole mir eben die Akte"

lässt auf mehr Souveränität und Freude an der Aufgabe schließen als ein "Ich muss mir noch die Akte holen." Da wird einem beim Zuhören ja schon bald alles zu schwer und zuviel.

- » Erledigen Sie Dinge, für die Sie bezahlt werden -
- » und tun Sie es gern.
- » Vermitteln Sie Ihren Kunden das Gefühl, dass Sie es gern tun und nicht, dass der Kunde mit seinem Anliegen schwierig, kompliziert und nervend ist.

→ „Gerne notiere ich mir Ihre Telefonnummer“

klingt doch viel aktiver als „Sie müssen mir dann noch Ihre Telefonnummer geben!“, oder? Und Sie selbst sind auch noch motivierter, wenn Sie etwas gern tun, anstatt es zu „müssen“.

Also: Lieber selbstbestimmt sein und ebenso kommunizieren.

7. Sagen Sie es positiv

Ich weiß, wir sagen es alle, dieses "Kein Problem ..." Wenn man jedoch genau hinsieht, wird deutlich: Das Wort "kein" ist negativ (statt "alle") und das Wort "Problem" ebenso. Sie meinen, das sei doch kein Problem? "Kein Problem" und andere negative Formulierungen wirken jedoch negativ.

→ besser "Das geht in Ordnung!"

oder ein saloppes "na klar, gern!" klingt dynamischer und stimmt positiver als "kein Problem".

Die Wirkung ist eine andere: „Keine Ursache, das war ja nicht so schwer ...“ klingt einfach schwerer als

→ besser: „Ich freue mich, dass ich Sie unterstützen konnte.“

Streichen Sie wo immer möglich Pessimismus, Zweifel und vorwurfsvolle Tendenzen aus Ihrer Kommunikation.

8 Kommunikations-Tipps



8. Reden Sie positiv mit sich selbst!

Es ist schon ein großer Unterschied, ob Sie zu sich selbst sagen

→ besser: "Beim nächsten Mal werde ich ..."

statt sich mit Selbstabwertung "Ich Idiot, ich hab' schon wieder nicht ..." zu titulieren.

Unsere innere Kommunikation prägt unser Denken und unser Verhalten. Und die Herabsetzung der eigenen Person wird zementiert durch einen Satz wie „Jetzt habe ich schon wieder nicht daran gedacht, ich bin aber auch zu blöd, immer dasselbe mit meiner Vergesslichkeit ...“ Wie viel motivierender klingt es doch, sich selbst auf ein positives, neues Verhalten zu fokussieren mit einer Formulierung wie

→ besser: „Ich bin fest entschlossen, das so und so zu machen und werde dazu ...“

Um bei dem letzten Vorschlag zu bleiben. Wie wäre es mit einem Vorsatz im Sinne von:

*Ich bin fest entschlossen,
zukünftig aktiver zu kommunizieren und werde dazu
einen der vorgestellten Kommunikationsvorschläge
ab sofort einmal täglich umsetzen.*

1. Ich spreche in Verben.
2. Ich formuliere aktiv.
3. Ich spiele nicht mit der Angst.
4. Ich sage, was möglich ist.
5. Ich entneble meine Sprache.
6. Ich tue es gern.
7. Ich sage es positiv.
8. Ich rede positiv mit mir selbst.

Kommunikative Grüße sendet Ihnen

Wera Nägler