

Reden Sie Klartext

Berufliche Gespräche sicher und souverän führen

Manchmal sind es nur Kleinigkeiten, die im beruflichen Alltag darüber entscheiden, ob ein wichtiges Gespräch zufriedenstellend verläuft und das Ergebnis gewinnbringend für beide Seiten ist.

Mit den acht goldenen Regeln von Monika Heilmann können Sie Ihre beruflichen und persönlichen Ziele in Gesprächen erreichen und dabei die Interessen Ihrer Gesprächspartner berücksichtigen.

Wir Menschen sind alle sehr unterschiedlich, können leicht aneinander vorbeireden und entsprechend leicht aneinander vorbeihandelnd. Eine mangelhafte und/oder oberflächliche Kommunikation schafft vielfältige Probleme in unserem Berufs- und Privatleben. Sie ist die häufigste Ursache von Konflikten in Unternehmen.

Als Ursachen für konfliktträchtige oder erfolglose Gespräche werden häufig genannt:

- Zu wenig Zeit, um sich vorzubereiten oder auf Kleinigkeiten einzugehen.
- Die Scheu davor, Probleme oder Konflikte konkret anzusprechen oder eigene Gefühle zu äußern.
- Oder einfach Gedankenlosigkeit.

Gerade im beruflichen Bereich mit Ihren Kolleginnen und Kollegen, mit Kunden, mit Teammitgliedern, mit Vorgesetzten oder Führungskräften, mit dem Vorstand – je nachdem, in welcher Position Sie sind, ist es wichtig, klar und eindeutig zu kommunizieren, die eigene

Meinung und den eigenen Standpunkt zu vertreten und trotzdem die Meinung anderer zu respektieren.

Die wenigsten Menschen bereiten sich umfassend und schriftlich auf ein Gespräch vor und machen sich Gedanken darüber. Nur wenige setzen sich ein Ziel, nur wenige stimmen sich auf ihren Gesprächspartner ein. Eine solche Vorbereitung ist aber sehr wichtig – und zwar sowohl im beruflichen als auch im privaten Bereich.

Goldene Regel 1: Gespräch vorbereiten und Ziel setzen

Bereiten Sie Ihre Gespräche unbedingt immer schriftlich vor! Das bedeutet, nicht nur die Punkte festzuhalten, die Sie ansprechen wollen, sondern dass Sie sich über Ihr Gesprächsziel klar werden müssen. Halten Sie dieses schriftlich fest und setzen Sie sich Prioritäten. Schriftlich deshalb, weil Sie Ihren Kopf entlasten und sich in der Vorbereitung zur Disziplin zwingen. Bereiten Sie Ihre Argumente vor, stellen Sie sich auf Ihren Gesprächspartner

ein. Was will der andere? Welche Widerstände gibt es?

Goldene Regel 2: Freundlich in das Gespräch einsteigen

Zu Beginn eines Gespräches sollten Sie auf eine gute Atmosphäre und einen positiven Gesprächseinstieg achten. Wählen Sie einen neutralen Gesprächsort – das heißt, möglichst ein Besprechungszimmer, in dem keiner der beiden Gesprächsteilnehmer einen „Heimvorteil“ (das eigene Büro) hat. Beginnen Sie mit Smalltalk, begrüßen Sie die Gesprächsteilnehmer freundlich per Handschlag und vor allem – lächeln Sie. Achten Sie auf eine bequeme Sitzposition, reichen Sie Getränke und zeigen Sie Interesse für Ihren Gesprächspartner. Unterschätzen Sie diese Begrüßungsregeln nicht, auch wenn Sie noch so banal klingen.

Goldene Regel 3: Aktiv zuhören

Aktives Zuhören lohnt sich, um Missverständnisse zu vermeiden, um Informationen zu erhalten, um Hintergründe zu erfahren und um dem Gesprächspartner Wertschätzung zu zeigen. Aktives Zuhören bedeutet: von Anfang bis zum Ende zuzuhören, Zuhörersignale zu senden, sich in die Situation des anderen hineinzuversetzen und zu versuchen, die Gefühle des Gesprächspartners zu spüren sowie dessen Botschaft herauszufinden. Fragen Sie nach und fassen Sie zusammen, was Sie verstanden haben, beispielsweise so: „Habe ich Sie richtig verstanden, dass ...“ oder „verstehe ich Sie richtig, dass Sie meinen, ...“

Goldene Regel 4: Ich-Botschaften senden

Senden Sie Ich-Botschaften! Aber aufgepasst: Nicht jeder Satz, der mit „Ich“ beginnt, ist eine Ich-Botschaft. Mit Ich-Botschaften werden dem Gesprächspartner die eigenen Gefühle und Empfindungen mitgeteilt. Hier einige Beispiele für Ich-Botschaften, in denen die Wünsche an den Gesprächspartner formuliert werden:

- „Ich wünsche mir von Dir/Ihnen ...“
- „Ich bitte Dich/Sie, ...“
- „Ich bin unsicher ...“
- „Ich bin hilflos ...“
- „Ich bin enttäuscht ...“
- „Ich freue mich ...“

Du- bzw. Sie-Botschaften hingegen erzeugen beim anderen Widerspruch und Schuldge-



tesa

fühle und sollten möglichst vermieden werden. Hier zwei Beispiele:

- „Ich finde, du benimmst dich unmöglich!“
- „Ich meine, Sie sollten ...“

Goldene Regel 5: Interessen herausfinden

Versuchen Sie Klarheit über die Ziele, Wünsche, Erwartungen und Bedürfnisse Ihres Gesprächspartners zu bekommen. Meistens sind wir in Gesprächen sehr stark auf unsere eigenen Interessen und Ziele konzentriert. Dadurch versäumen wir es häufig, darauf zu achten, was unser Gesprächspartner möchte. Es lohnt sich. Vielleicht haben Sie dieselben Interessen und merken es nicht, weil Sie auf sich selbst fixiert sind und nicht zuhören. Die Interessen des Gesprächspartners herausfinden, heißt neugierig, wissbegierig und interessiert zu sein wie ein Kind. Was will Ihr Gesprächspartner erreichen? Wie ist seine Sicht der Dinge? Worum geht es ihm? Was sind Ihre Gemeinsamkeiten? Fragen Sie ihn ruhig ganz direkt: „Wofür ist Ihnen das wichtig?“

Goldene Regel 6: Fragen stellen

Fragen steuern Gespräche und geben diesem eine Richtung. Wer fragt, der führt! Durch Fragen erhalten Sie wertvolle Informationen und Sie finden die Interessen Ihres Gesprächspartners heraus. Stellen Sie kurze, präzise und leicht verständliche Fragen. Lassen Sie dem Gesprächspartner Zeit zu antworten. Erfolgreiche Gesprächspartner stellen wesentlich mehr Fragen als weniger erfolgreiche.

Geschlossene Fragen – d. h. Fragen, die nur mit Ja oder Nein zu beantworten sind – sind am Ende des Gesprächs angebracht. Damit halten Sie konkrete Gesprächsergebnisse fest und vermeiden Missverständnisse.

Mit *offenen Fragen* – das sind alle Fragen, die mit „W“ beginnen (wer, was, wann, wo, weshalb, wozu, wie, welche, weswegen) – verbessern Sie das Gesprächsklima und Sie erhalten Informationen. Diese Frageformen sollten Sie am Anfang und während des Gesprächs einsetzen. Hier ein paar Beispiele:

- „Was veranlasst Sie zu dieser Meinung?“
- „Wie sieht Ihre Planung aus?“
- „Was genau meinen Sie damit?“

- „Wozu ist Ihnen das Gesprächsergebnis hilfreich?“
- „Welche Daten benötigen Sie noch von mir?“

Goldene Regel 7: Feedback geben und nehmen

Wenn Sie Feedback geben, achten Sie darauf, dass Sie nicht bewerten oder beurteilen, sondern nur beschreiben, was Sie an der anderen Person wahrnehmen. Sagen Sie Ihrem Gegenüber, was Ihnen im Gespräch gut gefällt – und zwar möglichst konkret und direkt. Im beruflichen Alltag wird viel zu wenig Lob und Anerkennung ausgesprochen. Deshalb ist es für eine gute Gesprächsatmosphäre und ein gutes Ergebnis wichtig, positives Feedback direkt zu äußern.

Feedback anzunehmen ist übrigens fast genauso schwer wie eines zu geben. Wenn Sie Feedback bekommen, hören Sie nur zu, rechtfertigen Sie sich nicht, fragen Sie nach und lassen Sie das Gesagte auf sich wirken. Sortieren Sie die Rückmeldungen später, wenn Sie alleine sind. Feedback zu geben und zu nehmen hilft, um sich weiterzuentwickeln und aus konkreten Situationen zu lernen. Es klärt Beziehungen zwischen Personen und kann Konfliktauslöser sichtbar machen.

Goldene Regel 8: Eine wertschätzende Haltung einnehmen

Eine wertschätzende Haltung motiviert Sie und Ihren Gesprächspartner, gibt Ruhe und Sicherheit in einem Gespräch und entschärft Konflikte. Denken Sie daran: Sie möchten mit der anderen Person das Thema oder das Problem klären. Auch wenn Ihnen die andere Person unsympathisch ist, versuchen Sie, denjenigen anzuerkennen und seine Wünsche und Bedürfnisse zu respektieren. Dies hilft Ihnen und Ihrem Gesprächspartner, erfolgreiche und wertvolle gemeinsame Gesprächsergebnisse zu erzielen. Hart in der Sache – weich zu den Menschen!

AUTORIN

Monika Heilmann,
Coach und Mediatorin, Expertin für
Konfliktlösungen.
www.cowimo.de



Die tesa Easy Cut®-Handabroller sind in rot-blau, schwarz und transparent erhältlich. So bieten sie für jeden Geschmack das passende Design.



Bequem und schnell

tesa Easy Cut®-Handabroller

Die tesa Easy Cut®-Handabroller bieten ein besonders bequemes Abrollen. Außerdem zeichnen sie sich durch eine durchdachte Ergonomie und hohe Stabilität aus. Viel Platz zum Anfassen erleichtert das Abziehen des Klebestreifens. Die große, diagonal zulaufende Öffnung ermöglicht es auch Menschen mit großen Händen, die Rolle schnell und bequem auszutauschen.

Die nachfüllbaren Abroller sind in zwei verschiedenen Größen erhältlich und somit für 10m- bis 33m-Rollen nutzbar. Sie passen zu den tesa film®-Qualitäten matt-unsichtbar, kristall-klar, transparent und standard. Mit dem bewährten Wellenmesser von tesa lässt sich der Klebestreifen dauerhaft zuverlässig schneiden.

Die praktischen Abroller ergänzen die Tischabroller von tesa sowie den tesa film®-Mini-Abroller für schnelles, freihändiges Befestigen optimal.

Mehr Informationen unter:
Telefon: 040 585555
E-Mail: tesa@imdialog.de
www.tesa.de

