



Einfach besser kommunizieren

Stärken Sie Ihre Klarheit, Wirkung und Überzeugungskraft

**Sehr geehrte Leserin,
sehr geehrter Leser,**

wir freuen uns, dass Sie sich für unser Whitepaper interessieren. Im Nachfolgenden erhalten Sie wertvolle Einblicke, Tipps oder Handlungsempfehlungen. Diese sollen Sie in Ihrem Job unterstützen sowie die Möglichkeit geben, sich persönlich weiterzuentwickeln. Sie erfahren aktuelle Trends und Impulse direkt von unseren Experten aus der Praxis. Mit unserem Angebot an verschiedenen Weiterbildungen können Sie das Thema vertiefen.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen.

Freundliche Grüße



Karina Riechers
Konferenzmanagerin Führung & Assistenz
FORUM · Institut für Management GmbH

Einfach besser kommunizieren

Stärken Sie Ihre Klarheit, Wirkung und Überzeugungskraft

Über die Autorin



Melanie von Graeve

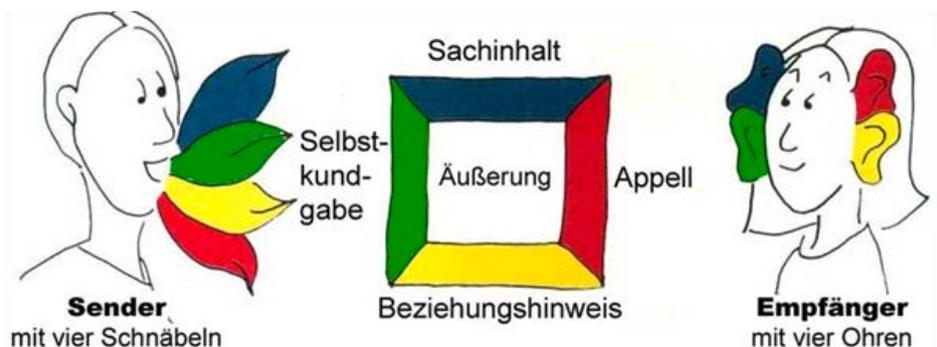
Sie ist mehrfach ausgezeichnete Erfolgstrainerin zu Kommunikation, Auftrittskompetenz und Event- und Messemanagement. Sie ist Autorin zahlreicher Fachbücher. Bevor sie sich als Veranstaltungsexpertin selbstständig machte, war sie viele Jahre Vorstandsassistentin. Seit nunmehr 18 Jahren ist sie Inhaberin der Agentur DKTS Der Konferenz- und TagungsService in Frankfurt und organisiert seit mehr als 25 Jahren Veranstaltungen, Events und Messeauftritte. In unseren Seminaren zum Eventmanagement überzeugt sie mit hoher Fachkompetenz und charismatischer Ausstrahlung.

„Kommunizieren üben? Warum denn? Das tun wir doch bereits alle und ständig!“ Stimmt, über zu wenig Meetings, Besprechungen & Co. werden sich wohl die Wenigsten beklagen – ganz gleich ob real oder virtuell. Nur warum werden wir denn dann oft nicht verstanden? Und warum erreichen wir nicht so einfach wie erhofft das, was wir uns wünschen oder erwarten?

Bei der Kommunikation verhält es sich ganz ähnlich wie bei einem Eisberg: Der größte – und oft sogar entscheidende Teil – versteckt sich unterhalb der schnell und bewusst wahrnehmbaren „Oberfläche“. Dies gilt übrigens gleichermaßen für den Sender als auch für den Empfänger!

Das berühmte Kommunikationsquadrat von Friedemann Schulz von Thun verdeutlicht auf eindrucksvolle Weise,

- wie vermeintlich klare Botschaften vom Empfänger oder der Empfängerin missverstanden oder schlicht anders interpretiert werden können, als dies vom Sender beabsichtigt war,
- sowie auch mit welchen versteckten Botschaften, Hinweisen oder Apellen Nachrichten – ob tatsächlich oder auch nur gefühlt – unterfüttert sein könnten.



So kann nach Schulz von Thun schon eine ganz sachliche Botschaft wie „die Ampel ist grün“ reichlich emotionalen Zündstoff bieten! Versuchen Sie diese Übung mal mit Alltagssätzen aus Ihrem Arbeitsleben – beispielsweise „Ich schaffe diese Aufgabe nicht.“ oder „Das war zu kurzfristig.“. Spannend, auf wie viele verschiedene Arten man eine einfache Aussage verstehen oder eben missverstehen kann ...

Wie aber können wir – und zwar möglichst ohne großen Aufwand – klarer, wirkungsvoller und stressfreier miteinander umgehen?

Die folgende drei Tipps wollen Ihnen helfen:

1) Entscheidend für Klarheit: Werden Sie sich Ihrer (Gesprächs-)Ziele bewusst!

Gar nicht selbstverständlich und besonders hilfreich zur Verbesserung schwieriger Gesprächssituationen: Werden Sie sich über Ihre persönlichen jeweiligen Ziele klar, damit Sie danach handeln können.

Klären Sie hierzu beispielsweise: „Was möchte ich mit dem Gespräch, im Meeting oder der Verhandlung erreichen? Worum geht es mir wirklich? Möchte ich beispielsweise in einer Diskussion recht behalten, also „gewinnen“? Wünsche ich mir Anerkennung für meine Leistungen? Oder will ich eine Geschäftsbeziehung aufbauen?“.

Im ersten Falle betrachte ich meinen Gesprächspartner/in möglicherweise als Gegner, in letzteren vermutlich im besten Wortsinne als Gesprächs-„Partner“.

Meine innere Einstellung zum Thema wie auch zum Gesprächspartner wird im Gespräch erkennbar werden – ob mir dies bewusst ist oder nicht. Das kann beispielsweise über die Körpersprache und den Gesichtsausdruck geschehen oder auch über kleine, nur vermeintlich harmlose Füllwörter wie „aber“ oder „müssen“ mit denen wir oft unbewusst Gegensätzliches betonen oder Druck erzeugen.

- Im ersten Schritt kann es also spannend sein, die persönlichen, individuellen Gesprächsziele zu entschlüsseln – also Ihr persönliches WARUM und WAS.
- Im nächsten Schritt werden Sie darauf aufbauen und daran arbeiten, WIE Sie im Gespräch wirken möchten, um Ihren Zielen auch tatsächlich näher kommen zu können.

Für alle denen es jetzt gerade zu schnell wird: Mit verbalen und auch nonverbalen Signalen passend zu den jeweiligen Gesprächssituationen befassen wir uns im Seminar „Einfach besser kommunizieren“ intensiv.

2) Argumente klar abwägen und priorisieren!

Vermutlich haben Sie es auch schon erlebt: Gerade bei herausfordernden Gesprächen überrascht einen gerne mal die Fülle an Themen und Argumenten, die auf den Tisch kommen. Die Gründe hierfür können vielfältig sein - vielleicht hat sich gerade einiges angesammelt, vielleicht wurde auch zu lange nicht gesprochen. Das kann dazu führen, dass geplant sachliche Gespräche ungewollt auf eine emotionale Ebene abgleiten. Besonders tückisch wird es, wenn sich unverarbeitete negative Emotionen aus der Vergangenheit ins Gespräch einschleichen.

Generell gilt: Keine saubere Abgrenzung von Themen und Inhalten führt schneller zu Verallgemeinerungen (leicht erkennbar an Worten wie „nie“ und „immer“). Den Gesprächspartnern fällt es dann deutlich schwerer, bei der Sache zu bleiben oder zu konkreten Ergebnissen zu kommen. Solche Gespräche werden häufig als besonders anstrengend und ermüdend empfunden, da uns gefühlt immer wieder Steine auf den Weg zum gewünschten Gesprächsziel entgegenrollen oder dieses sogar verbauen.

- Sammeln Sie daher Ihre Argumente rechtzeitig vor dem Gespräch – im Stress des Tagesgeschäfts wird Wichtiges häufig vergessen!
- Wägen Sie Ihre Argumente gründlich ab: Was ist wirklich wichtig – und zwar sowohl für Sie als auch für den Gesprächspartner? Was davon ist auch dringend?
- Planen Sie die Reihenfolge der Gesprächsthemen nach Wichtigkeit und Dringlichkeit. Bei virtuellen Gesprächen und Meetings bestehen häufig exakte zeitliche Vorgaben was dazu führen kann, dass nicht alle Punkte im Termin behandelt werden können. Schade, wenn die für Sie Relevantesten nicht besprochen werden können!

Im Seminar erarbeiten wir gemeinsam für Sie passende Gesprächsstrategien in praktischen Übungen und an Ihren realen Gesprächs-Herausforderungen!

3) Streben Sie Dialog statt Monolog an

„Eine/r spricht und alle lauschen?“ Das war schon bei realen Meetings und Gesprächen anstrengend. In der virtuellen Kommunikation schalten Zuhörer/innen mental noch deutlich schneller ab und beschäftigen sich dann anderweitig, beispielsweise mit dem Lesen von E-Mails etc.

Monologe werden von Zuhörern häufig als anstrengend empfunden – oder machen ungeduldig, weil die Gelegenheit fehlt, eigene Argumenten oder Meinungen anzubringen.

Bauen Sie Ihre Gespräche daher so oft wie möglich als Dialog auf: Alle Gesprächspartner sprechen, im Idealfalle abwechselnd.

Das Ampel-Prinzip kann Ihnen hierbei als Orientierungshilfe dienen:

- für die Dauer der Grünphase sprechen Sie,
- die Dauer der Gelb-Phase wird beispielsweise für eine Frage oder als Überleitung genutzt
- und für die Dauer der Rot-Phase hat Ihr Gesprächspartner das Wort.

Halten Sie sich hierbei nicht an genauen Zeiteinteilungen fest.

Mir persönlich geht es im Gespräch darum zu bemerken:

- dass meine Gesprächspartner/innen geistig (noch) bei mir sind,
- meinen Inhalten, Beispielen oder Argumenten folgen können
- und selbst auch ausreichend Zeit haben, eigene Fragen oder Meinungen zu äußern.

Oder, wie es der Begriff ‚Dialog‘ ja ausdrückt: „Von zwei oder mehreren Personen abwechselnd geführte Rede und Gegenrede; Zwiegespräch, Wechselrede“. (wikipedia)

Take-aways:

- Bereiten Sie sich auf Ihre Gespräche sorgfältig vor.
- Gesprächsthema und -Ziel, Inhalte und Ergebnisse vorangegangener Gespräche sowie natürlich auch die Namen und Funktionen der beteiligten Gesprächsthemen sollten Ihnen vertraut sein.
- Argumente vorab sammeln, abwägen und priorisieren.
- Damit stellen Sie auch sicher, dass Sie zügiger auf den Punkt kommen.
- Sprechen Sie klar, deutlich und verständlich.
- Gerade in der virtuellen Gesprächswelt ist dies für den Gesprächserfolg entscheidend (funktionierende Technik, gute Akustik und passende Lautstärke). Durch eine klare Sprache in der gebotenen Gesprächslautstärke strahlen Sie zudem auch Selbstbewusstsein aus.
- Seien Sie in Ihrer Meinung erkennbar.

- Verallgemeinerungen wie „man weiß ja“ oder „wir im Unternehmen finden“ verwässern das Gesagte.
- Suchen Sie den Kontakt zu Ihrem Gegenüber.
- Dies gelingt beispielsweise durch Fragen, Fallbeispiele und Storytelling. Bauen Sie Ihre Gespräche (wann immer möglich) als Dialog und nicht als Monolog auf.

Im Seminar **„Einfach besser kommunizieren“** arbeiten wir gemeinsam aktiv an all diesen Punkten - sowie auch:

- wie Outfits, Stil und Körpersprache für einen authentischen
- und kompetenten Auftritt sorgen
- was erfolgreiche Kommunikation ausmacht und
- wie Sie auf den Punkt klar und treffend kommunizieren
- wie Sie Ihre inneren Saboteure kennen lernen und
- mit welchen Strategien sie diese überlisten können
- wie Sie klar und erfolgreich delegieren und auch
- externe Partner und Dienstleister professionell anleiten
- wie Sie Ihre Kritikkompetenz trainieren und konstruktiv Feedback geben

Sie erhalten zusätzlich zahlreiche Arbeitshilfen und Checklisten, die Ihnen helfen werden, schwierige Gesprächssituationen zu entschlüsseln und zu meistern!

Passende Weiterbildungen finden Sie hier:

Kommunikation und Persönlichkeit

Verbessern Sie Ihren Umgang mit Emotionen, gewinnen Sie Überzeugungskraft, lernen Sie lösungsorientiertes Handeln und sorgen Sie für mehr Energie und Gelassenheit - erstklassigen Trainer helfen Ihnen dabei.

[Jetzt informieren.](#)

Online-Seminare für Assistenz und Sachbearbeitung

Bei den Online Veranstaltungen des FORUM Instituts können Sie live teilnehmen. Profitieren Sie von unseren Experten und nutzen Sie das Potenzial moderner digitaler Weiterbildung.

[Jetzt informieren.](#)

e-Learning – Klicken und Lernen

Das FORUM Institut bietet mit hochwertigen e-Learning-Programmen eine flexible Weiterbildungsform. Entscheiden Sie selbst, wann und wo Sie lernen.

[Jetzt testen.](#)

Inhouse-Seminare – Maßgeschneiderte Lösungen

Alle unsere Seminare eignen sich auch hervorragend als [Inhouse-Training.](#)

[Jetzt individuelles Angebote anfordern.](#)