

„Gewinnend kommunizieren und überzeugen“ - was sonst?

Alle reden von Kommunikation: „Alles ist Kommunikation!“, „Kommunikation ist die wichtigste soft skill!“, „Wer kommuniziert, gewinnt!“ (© KommHaus). Hier sind einige der 100%-Praxis-Tipps aus dem wahrscheinlich best- strukturierten Kommunikationstraining „Gewinnend kommunizieren und überzeugen“ von HPS.



EINE Nachricht - und ihre VIER Seiten

„Du, da vorne ist grün!“ - „Fahre ich oder fährst Du?!“
Das ist wohl das beste Beispiel für das 4-Seiten-Modell (Schulz von Thun), das viele Missverständnisse verhindern könnte.

HPS achtet geistiges Eigentum anderer: Im Seminar „Gewinnend kommunizieren und überzeugen“ gehört das Fachbuch „Miteinander reden“ als Quelle des 4-Ohren-Modells zur Ausstattung.

Als Sender müssen wir uns klar sein, dass wir mit „Woher haben Sie diese Zahl?“ nicht nur nach der Quelle fragen (Sachinhalt) sondern auch vielleicht diese Botschaft mitsenden: „Ich traue dir nicht!“ (Beziehungsebene). Und als Empfänger sollten wir uns fragen: „Mit welchem Ohr höre ich das?“ Spüre ich überall Kritik oder die Aufforderung etwas zu tun?

Was hilft:

- **Bemühe dich als Sprecher**, deine Nachrichten so klar wie möglich zu senden
- **Sei trotzdem gefasst** darauf, dass etwas ganz anderes ankommt
- **Überprüfe als Zuhörer** deine Wahrnehmung: War das wirklich Kritik – oder hast du nur ein übergroßes „Beziehungsohr“? Sagt der Gesprächspartner gerade etwas sehr wichtiges über sich selbst (Selbstoffenbarung) und höre ich nur den Sachinhalt?
- **Frag nach**, wie du etwas verstehen sollst.

„Nix ist fix“ in der Kommunikation, aber wer genau hinhört und sich selbst zwischendurch immer wieder überprüft, hat die besseren Chancen.



Informieren oder fragen? Die Balance macht's!

Klagen Sie über zu viel Information? Wieviel Vorbereitungszeit verbringen Sie mit: „Was sage ich?“ Und wieviel mit: „Was frage ich?“

Fragen stellen und Fragen beantworten sind Kernthemen in der Dialogführung des interaktiven Trainings „Gewinnend kommunizieren und überzeugen“.

In einem Seminar zählten die Trainer mit, wie viele der Beiträge „Information giving“ waren und wie viele „Information seeking“. Das Ergebnis war 9:1 – kein Wunder, dass wir oft an den Interessen der anderen vorbei argumentierten. **Diese Fragen wirken:**

- **Zu Beginn Raum** geben: „Was soll aus Ihrer Sicht bei diesem Gespräch heraus kommen?“
- **Wenn es unklar wird:** „Was schlagen Sie vor?“
- **Bei Widerstand:** „Wie sehen die Alternativen aus?“, „Was ist Ihnen dabei wichtig?“
- **Zum Abschluss:** „Wie war das Gespräch für Sie?“

Jede Frage zeigt **nicht nur die (sachliche) Lösungssuche**, sie signalisiert auch auf der Beziehungsseite einer Nachricht: „Ich nehme dich ernst“.



Kritikgespräche führen - klar, aber konstruktiv.

„Kritik“ bedeutet meist „Das passt so nicht!“ und ist unangenehm – für Chef und Mitarbeiter. Aber ohne klare Kritik gibt es keine Korrektur!

Die 5 Phasen des Kritikgespräches im Seminar „Gewinnend kommunizieren und überzeugen“ sind ein Beispiel für strukturierte Kommunikation, wie sie alle HPS-Trainings auszeichnet.

Sicher, es ist auch eine Frage der Verpackung, denn „der Ton macht die Musik“. Aber reden wir einmal von der Struktur: Wie bereiten Sie sich als Chef auf ein Kritikgespräch vor, wie steuern Sie es, damit es klar läuft und konstruktiv endet?

- 1. Eröffnungsphase:** Kontakt herstellen, Klima schaffen „Ich möchte eine Lösung mit Ihnen finden!“
- 2. Informationsphase:** Kritik klar äußern. Verhalten und Abweichungen klar beschreiben, mit Daten und konkreten Beispielen unterlegen
- 3. Argumentationsphase:** Stellungnahme einfordern, Hintergründe erforschen – aufklären!
- 4. Beschlussphase:** Gemeinsam Verbesserungen suchen, Veränderungen vereinbaren. Ganz konkret: Ab wann, wie oft, wie überprüfbar?
- 5. Abschlussphase:** Einen „Kontrakt“ formell beschließen: Skizzierte Maßnahmen paraphrasieren (mit anderen Worten wiederholen), positiv verabschieden: „Ich freue mich auf die noch bessere Zusammenarbeit!“

Das Tragende des Begleitprinzips: **Spürbare Wertschätzung** für den anderen legitimiert die Kritik: „Gerade WEIL ich Sie schätze, möchte ich ...“



Aktiv zuhören? Ich und meine Sicht der Dinge reichen doch!

Zwei wahrlich „todsichere“ Strategien fürs kommunikative Scheitern: Von der eigenen Sicht der Dinge starten und den anderen abwerten. Privat wie geschäftlich einsetzbar!

Absturzrisiken erkennen und ihnen bewusst ausweichen, das lernen die Teilnehmer in „Gewinnend kommunizieren und überzeugen“, und natürlich bei voller Wertschätzung durch den Trainer!

Es geht ganz einfach: 1. gehen Sie davon aus, dass alles so ist, wie Sie es sehen und 2. zeigen Sie deutlich, dass andere unwichtig sind.

- Beginnen Sie stets sofort mit der **Darlegung Ihres Standpunktes** und rechnen Sie damit, dass alle Ihren Wissensstand haben
- Zeigen Sie unmissverständlich, **wessen Zeit die Wertvollere** ist: Kommen Sie zu spät, **blicken Sie auf die Uhr**, während jemand zu Ihnen spricht, nehmen Sie Anrufe entgegen
- Signalisieren Sie nonverbal, was Sie vom Partner halten: rollen Sie die Augen, wenden Sie sich ab, bauen Sie **Wegwerf-Gesten** ein, trommeln Sie ungeduldig
- **Vermeiden Sie echte Fragen**, zeigen Sie sich am Standpunkt des anderen desinteressiert

Vor allem: Es gibt nur EINE Wahrheit, und was klare Kommunikation ist, wissen und beherrschen SIE!

Absturz -
bloß nicht !!!

Fragen, Ideen, Tipps

diese Ausgabe
finden Sie auch auf
www.hps-training.com

Als pdf auch auf www.hps-training.com



Eigentümer, Herausgeber und Verleger: HPS GmbH.

Verantwortlicher Redakteur: Prof. Dr. Emil Hierhold, emil@hierhold.com

Adresse: HPS Hierhold Presentation Services GmbH, A-1070 Wien, Mariahilfer Straße 34 **Tel:** 01-5224050-0, **Fax:** DW 50. Ihr persönliches Gratis-Abonnement bestellen Sie bitte bei headoffice@hps-training.com mit dem Betreff „**Präsentationspraxis Post**“ und Ihrer Anschrift im Text (falls Sie Ihr Exemplar per Post erhalten wollen). Oder mit dem Betreff „**Präsentationspraxis E-Mail**“ – dann senden wir Ihnen bei jeder neuen Ausgabe den Link zum Download.