

Sofortwissen kompakt

Erfolgreich kommunizieren

Gesprächsführung
in 50 x 2 Minuten

heragon

© 2010 Heragon Verlag GmbH
1. Auflage 2010

Sofortwissen kompakt: Erfolgreich kommunizieren
Gesprächsführung in 50 x 2 Minuten
ISBN 978-3-941 574-21-2

Printed in Germany

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages.

Heragon Verlag GmbH
Postfach 1702
D-79017 Freiburg
Internet: www.heragon.de
E-Mail: info@heragon.de

Alle Titel auch für
Ihr iPhone. Suchen
Sie im App Store nach
„heragon“!

Überblick

Damit Sie Zeit sparen und ein Gespräch zielorientiert führen können, sollten Sie Ihrem Gesprächspartner zunächst einen Überblick über Inhalt und Rahmenbedingungen verschaffen. Was gehört unbedingt dazu?

Erfolgreich kommunizieren | www.heragon.com

Überblick

Schon am Anfang eines Gesprächs sollten Sie festlegen, was das Gesprächsziel ist. Folgende Eckpunkte können Sie ansprechen: Dauer, Inhalte, Ziele. Außerdem können Sie angeben, was explizit kein Inhalt Ihrer Begegnung ist und es auch nicht werden soll.

Beispiel:

- › „Mir geht es in diesem Gespräch um unsere Vertriebsplanung für das dritte Quartal.“
- › „Über das Rechnerproblem möchte ich heute noch nicht sprechen.“
- › „Lassen Sie uns dafür bitte die nächsten 15 Minuten nutzen.“

Fünf Gesprächshelfer

Viele Gespräche scheitern an kleinen Ungeschicklichkeiten und banalen Fehlern, die Sie vermeiden können. Kennen Sie die fünf Gesprächshelfer, mit denen Sie jedes Gespräch verbessern?

Erfolgreich kommunizieren | www.heragon.com

Fünf Gesprächshelfer

- › **Positiv formulieren:** Statt „nicht schlecht“ sagen Sie „gut“, denn bei einer Verneinung schwingt die negative Formulierung fast immer mit.
- › **Nutzen und Appellieren:** Führen Sie Ihrem Partner vor Augen, wo seine Vorteile sind – und fordern Sie ihn zum Handeln auf.
- › **Offen fragen:** Fragen, die mit W-Wörtern beginnen (wann, was, wer, wie) führen zu persönlicheren und längeren Antworten.
- › **Einfaches Sprechen:** Fassen Sie sich kurz und verzichten Sie auf Fremdwörter.
- › **Direktes Sprechen:** Ersetzen Sie „man“ und „wir“ durch „ich“ und „Sie“. Sprechen Sie nicht Vergangenes, sondern nur Aktuelles an!

Einstiegsformulierungen

Die Erfahrung zeigt: Was am Anfang eines Gesprächs gesagt wird, wirkt sich oft auf den gesamten Gesprächsverlauf aus und bestimmt am Ende sogar sein Ergebnis.

Wie können Sie diesen „Primacy-Effekt“ für sich nutzen?

Erfolgreich kommunizieren | www.heragon.com

Einstiegsformulierungen

Diese Formulierungen erleichtern den Einstieg in ein Gespräch und schaffen eine positive Atmosphäre:

- › „Schön, dass wir jetzt Zeit haben, dieses Thema miteinander zu besprechen.“
- › „Wenn ich an Sie denke, dann denke ich immer an...“ (positive Episode oder gemeinsamen Erfolg benennen).
- › „Das freut mich sehr – endlich klappt es, und wir können ungestört miteinander sprechen!“
- › „Ich freue mich, dass Sie heute da sind.“
- › „Sie sehen gut aus, waren Sie im Urlaub?“

Einstieg & Rückverweis

Bei schwierigen Gesprächen ist es vorteilhaft, zunächst auf positive Erfahrungen der Vergangenheit zu verweisen. Dadurch erhöhen Sie die Aufnahmebereitschaft Ihres Gegenübers und holen ihn in Ihr Boot.

Wie verdeutlichen Sie gemeinsame Ziele?

Erfolgreich kommunizieren | www.heragon.com