

Kommunizieren Sie schon oder reden Sie noch?

Ihr Headhunter hat den idealen Bewerber aufgetrieben. Sie wollen Mitarbeiter, die Ihre Unternehmensstrategie voll unterstützen, statt nur dabei zu sein. Der potenzielle Großkunde schwankt noch zwischen Ihnen und dem Wettbewerber. Was diese drei Situationen aus dem Unternehmensalltag gemeinsam haben? Ob am Ende ein positives oder negatives Ergebnis steht, hängt maßgeblich von der gelungenen Kommunikation ab.

Jeden Tag, in jeder Situation brauchen Führungskräfte ein flexibles und spontan abrufbares Kommunikations-Skillset. Vertrauen aufbauen, Verbindlichkeit erzeugen – darum geht es. Wenn es darauf ankommt, bereits innerhalb der ersten 90 Sekunden.

Die Universalfrage lautet: Wie motivieren und argumentieren Sie extern und intern? Rationalität und gute Argumente sind nur die eine Seite der Medaille. Menschen verlassen sich mehr auf Gefühl als auf Logik. Lösen Sie unbewusst eher Sympathie oder Antipathie aus? Strahlen Sie Verbindlichkeit aus?

Skill 1: Small Talk

Small Talk wird oft weggelächelt. Anekdoten über das Wetter? Braucht doch niemand. Gesagt wird nur noch, was Hand und Fuß hat. Zeitdruck, Deadlines und Meeting-Tornados haben vielen Führungskräften die „kleinen Gespräche“ ausgetrieben. Ein Fehler, denn mit nüchternen Fakten, Zahlen und unbestechlicher Logik können Sie zwar Ihre Expertise vermitteln, aber machen Sie sich damit einzigartig? Machen Sie sich attraktiver als den Wettbewerber? Sympathischer als andere Arbeitgeber? Nein. Das schaffen Sie nur über die emotionale Ebene.

Mit Small Talk schaffen Sie eine Verbindung zu Ihrem Gesprächspartner. Absichtslose Gespräche schlagen Brücken, lockern die Atmosphäre und signalisieren Ihr Interesse.

- **Seien Sie interessiert:** Der neue Bewerber hat einen außergewöhnlichen Lebenslauf? Haken Sie nach. Das Kundenmeeting findet bei Ihnen im Hause statt? Fragen Sie, ob der Kunde mit Zug, Auto oder Bus gekommen ist. Vielleicht sogar mit dem Motorrad? Es ist relativ egal, was, aber: Fragen Sie! Das ist der ideale lockere Gesprächseinstieg. Keine falsche Scheu, die meisten Menschen reden gerne über sich und haben keine Probleme damit, auch etwas Privates preiszugeben.
- **Stellen Sie offene Fragen:** Geschlossene Ja-nein-Fragen sind das Mittel der Wahl für schnellen Informationsaustausch. Beim Small Talk



© fandiiki - Fotolia.com

geht es aber nicht um Informationen, es geht um Beziehungen. Sie wollen offene Kommunikation – und die erreichen Sie am besten mit offenen Fragen. Als Gedankenstütze: Offene Fragen beginnen meist mit einem „W“ (warum, wie, wo etc.). Geben Sie Ihrem Gegenüber die Möglichkeit, ins Erzählen zu kommen.

- **Hören Sie aktiv zu:** Der Kunde erzählt, und Sie wandern mit den Gedanken schon mal zum nächsten Meeting? Glauben Sie mir, das merkt Ihr Gegenüber – und es hinterlässt bei ihm einen bitteren Nachgeschmack. Ein guter Gesprächseinstieg besteht aus Reden ebenso wie aus Zuhören. Also machen Sie es aktiv. Ein kurzes Nicken oder zustimmende, knappe Kommentare verdeutlichen Ihre Aufmerksamkeit.

Skill 2: Körpersprache

Kommunikation ist nicht nur reden. Auch nicht nur zuhören. Und obwohl sich darüber streiten lässt, wie viel wir über Worte vermitteln und wie viel über Haltung, Mimik und Gestik – eins steht felsenfest: Unser Körper kommuniziert immer mit! Diesen Satz kennen Sie vermutlich. Umso erstaunlicher ist: Wir alle wissen es, kaum einer handelt entsprechend. In Meetings und bei Vorstellungsgesprächen sind übereinandergeschlagene Beine eher Regel denn Ausnahme.

Bei Vorträgen wird nur Blickkontakt zu dem Zuhörer aufgebaut, mit dem man sich sowieso

! HINWEIS

Nur wer Sie als offen, zuverlässig und vertrauenswürdig einstuft, wird den Job motiviert erledigen oder den Vertrag abschließen. Insbesondere bei unbekanntem Gesprächspartner zählt der erste Eindruck: eineinhalb Minuten, um den Bewerber, Kunden, Mitarbeiter zu überzeugen.

🕒 EXPERTENTIPP

Mit ein paar einfachen Tricks können Sie Ihre Präsenz positiv umkrepeln. Souverän, stark und selbstbewusst wirken:

1. Stehen oder sitzen Sie gerade und aufrecht.
2. Wenden Sie sich Ihrem Gesprächspartner zu und neigen Sie ihm (ganz leicht) Ihren Oberkörper zu.
3. Sprechen Sie laut, klar und verständlich.
4. Halten Sie Blickkontakt.
5. Lächeln Sie.

bereits gut versteht. Alle anderen – die, die eigentlich überzeugt werden sollen – bleiben außen vor. Und damit auch deren Zustimmung. Die Motivation bleibt im Keller. Unbewusst wehren die Mitarbeiter sich, fühlen sich nicht angesprochen, nicht einbezogen und werden den Job deshalb schlechter und langsamer erledigen. Die Kunden kaufen woanders. Schon verloren!

Skill 3: Symbiose von Haltung und Ton

Idealerweise ist das, was Sie sagen, auch das, was Sie tun. Im Bereich Körpersprache sind Menschen sehr sensibel. Wir registrieren und interpretieren immer und sofort. Und im Zweifel gilt: Haltung vor Ton. Es ist nicht immer die intellektuelle Interpretation Ihres Verhaltens, sondern vielmehr die instinktive Bewertung des Gegenübers, die „Eindruck macht“. Ein wiederkehrendes Beispiel ist folgendes: Sie begrüßen einen Kunden oder Partner, mit dem Sie in der Vergangenheit bereits öfter Ärger hatten. Ihr Arm ist weit vorgestreckt, während Sie ihm die Hand schütteln und sagen: „Schön, Sie zu sehen.“ Verbal drücken Sie Freude aus, Ihre Gestik spricht eine andere Sprache: „Bleiben Sie mir vom Leib!“



EXPERTENTIPP

Machen Sie sich bewusst, wie Sie auf andere wirken, indem Sie zunächst beobachten. Schauen Sie sich die Kollegen im nächsten Meeting an und fragen Sie sich: Wie wirkt deren Haltung auf mich? Welches Gefühl lösen Tonlage und Mimik aus? Wie reagieren die anderen auf diese Person? Sind sie ihr zugewandt oder wirken sie desinteressiert? Im nächsten Schritt begeben Sie sich selbst auf die „Bühne“: Lassen Sie sich während einer Gesprächssituation auf Video aufnehmen und bitten Sie einen neutralen Beobachter um seine Einschätzung. Wenn Haltung und Ton im Einklang sind, wirken Sie überzeugender, vertrauenswürdiger – schlicht authentischer.

Skill 4: Spiegeln und Rapport

„Gleich und gleich gesellt sich gern.“ – So lautet das Fazit einer Studie im Journal of Consumer Psychology. Befragt wurden 1.000 junge Menschen zu ihrer Partnerwahl. Auch für den beruflichen Kontakt gilt: Ähnlichkeit weckt Sympathie. Und diese Ähnlichkeit können Sie bewusst herstellen. Hinter

dem Phänomen stecken Spiegelneuronen – ein Teil unseres Gehirns, der unser Gegenüber kopieren möchte: Gähnt jemand, gähnen wir mit, lächelt uns jemand an, lächeln wir zurück. Das Gleiche passiert bei Trauer oder Freude – Stimmungen übertragen sich.

Das sogenannte Spiegeln stellt eine Verbundenheit mit dem Gegenüber her. Genau dieses Gefühl wollen Sie erreichen. Beobachten Sie also aufmerksam Haltung, Tonfall und Mimik Ihres Gesprächspartners. Spricht er leise? Dämpfen Sie Ihre Stimme. Sitzt er aufrecht? Justieren Sie nach. Auch, wenn es im ersten Moment komisch klingt. Ihr Gegenüber fühlt sich auf diese Weise besser angesprochen, Sie werden ihm sympathischer.



EXPERTENTIPP

Auf diese Dinge sollten Sie achten:

1. Wie steht Ihr Gegenüber? Aufrecht oder eher gekrümmt?
2. Ist er eher leger oder steif?
3. Spricht er schnell oder langsam?
4. Redet er in langen oder kurzen Sätzen?
5. Ist sein Tonfall moduliert oder monoton?

Gelingt Ihnen mit diesen Techniken eine angenehme Gesprächsatmosphäre, erreichen Sie den Rapport. So bezeichnen Psychologen den Zustand starker Bezogenheit zweier Gesprächspartner. Bei bestehendem Rapport bringen Ihnen die Menschen mehr Vertrauen entgegen und bewerten Sie als Person und auch Ihre Äußerungen und Taten weniger kritisch. ■

Autor: Gero Teufert ist Bestsellerautor, Speaker und Managementtrainer für Charisma, Schlagfertigkeit und Rhetorik.



BUCH-TIPP

Pocketbuch: Grundlagen des Small Talk für Dummies

Fühlen Sie sich manchmal unsicher Unbekannten gegenüber und wissen nicht so recht, wie Sie mit anderen ins Gespräch kommen und worüber Sie sich mit ihnen unterhalten sollen? Small Talk hilft.



VORSCHAU

Das erwartet Sie in der kommenden Ausgabe:

Sicher motivieren
Geldwerter Vorteil:
Konflikte effizient lösen

Besser entscheiden
So finden Sie den richtigen Unternehmensberater

Innovativ führen
Nachwuchskräfte:
Auswählen, entwickeln und binden!

IMPRESSUM

WEKA MEDIA GmbH & Co. KG
Römerstraße 4, 86438 Kissing
Tel.: 08233 23 4000, Fax: 08233 23 7400
E-Mail: service@weka.de
Internet: www.weka.de

Persönlich haftende Gesellschafterin:

WEKA MEDIA Beteiligungs-GmbH, Sitz in Kissing

Geschäftsführung:

Stephan Behrens, Michael Bruns,
Werner Pehland

Chefredakteur:

Gerhard Tinnefeldt (v.i.S.d.P.),
Anschrift siehe oben

Objektleitung:

Corinna Haas

Satz: comtex mediendesign, Augsburg

Druck: WIRmachenDRUCK GmbH, Mühlbachstr. 7,
71522 Backnang

Erscheinungsweise: monatlich
ISSN: 2194-6795

Alle Angaben in „Führung & Management aktuell“ wurden mit äußerster Sorgfalt ermittelt und überprüft. Sie basieren jedoch auf der Richtigkeit uns erteilter Auskünfte und unterliegen Veränderungen. Eine Gewähr kann deshalb nicht übernommen werden, auch nicht für telefonisch erteilte Auskünfte. Wiedergabe – auch auszugsweise – nur mit schriftlicher Einwilligung des Herausgebers.