

| Gruenderplan24.de |
EINFACH mehr erreichen...

Kommunizieren, aber richtig!



Die ultimativen Geheimnisse,
die jede Kommunikation verbessern

Miracle Media Verlag

Kommunizieren, aber richtig!

Gratis E-Book

1. Auflage 2013

© 2013 by Miracle Media Verlag

Herausgeber

Miracle Media Verlag

Alfred-Nobel-Str. 20

97080 Würzburg

Tel.: 0931-9911040

E-Mail: info@gruenderplan24.de

Internet: www.gruenderplan24.de

In Zusammenarbeit mit:



MINDMARKETING INSTITUT

Tel.: 09355-975125

Internet: www.mindmarketing.de

Haftung für Inhalte

Die Inhalte dieser Informationen wurden mit größter Sorgfalt erstellt. Da das Internet jedoch ständigen Änderungen unterworfen ist, kann für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität keine Gewähr übernommen werden. Sofern wir auf externe Webseiten verlinken, machen wir uns deren Inhalte nicht zu eigen und haften somit auch nicht für deren Inhalte. Das gilt insbesondere auch für Links auf Softwareprogramme, E-Books, Videos etc., deren Virenfreiheit wir trotz vorheriger Überprüfung nicht garantieren können.

Diese Informationen sind urheberrechtlich geschützt.

Eine unentgeltliche Weitergabe ist ausdrücklich gestattet, sofern Form und Inhalte **in keiner Weise** verändert werden!

Inhaltsverzeichnis

Ein Wort zu Beginn	3
Was bedeutet Kommunikation?	5
Kommunikation – Das größte Missverständnis der Menschheit	7
Männer und Frauen kommunizieren unterschiedlich	7
Die 7 Geheimnisse erfolgreicher Kommunikation	9
1. Empfänger	10
2. Gute Vorbereitung	11
3. Der richtige Zeitpunkt	13
4. Bewusst kommunizieren	15
5. Interesse zeigen	23
6. Gemeinsam kommunizieren	26
7. Klarheit	28
10 Insider-Tipps, wie Sie Ihre Kommunikation verbessern	29
1. Sagen Sie "ja"	30
2. Verbessern Sie Ihre Ausstrahlung	31
3. Sind Sie aufmerksam?	32
4. Mit Humor geht alles besser	33
5. Reden Sie nur, wenn Sie etwas zu sagen haben	33
6. Wenn Sie kritisieren, dann richtig	35

7. Behalten Sie eine angemessene Lautstärke	37
8. Wollen Sie nicht immer Recht behalten	37
9. Machen Sie niemandem etwas vor	38
10. Vervollkommen Sie Ihre kommunikativen Fähigkeiten	39
Was ist Pacing?	40
Meine persönlichen Empfehlungen	43

Zitate zum Thema Kommunikation:

„Man kann nicht nicht kommunizieren.“

[Paul Watzlawick](#)

„Zu viele Menschen machen sich nicht klar, dass wirkliche Kommunikation eine wechselseitige Sache ist.“

[Lee Iacocca](#)

„Sag nicht alles, was du weißt, aber wisse immer, was du sagst.“

[Matthias Claudius](#)

„Wenn die Menschen nur über Dinge reden würden, von denen sie etwas verstehen - das Schweigen wäre bedrückend.“

[Robert Lembke](#)

Ein Wort zu Beginn

Kommunikation ist ein solch alltägliches Phänomen, dass man sich selten Zeit nimmt, darüber nachzudenken. Kommunizieren ist für jeden von uns etwas ganz Natürliches und Alltägliches. Wer denkt schon darüber nach, wie er kommuniziert, wie er sich gegenüber anderen verhält? Zu Unrecht. Denn gerade weil Kommunikation so alltäglich ist, ist eine gute Kommunikationsfähigkeit für alle Lebensbereiche wichtig, auch und besonders für den beruflichen Alltag.

Deshalb lohnt es sich, einmal genauer hinzusehen. Denn so alltäglich Kommunikation auch ist, so viele mögliche Probleme, Missverständnisse und Frustrationen können damit einhergehen - Tag für Tag, Beziehung für Beziehung.

Warum kommt es immer wieder zu Kommunikationsproblemen, obwohl sich doch die meisten Menschen Mühe geben, mit anderen gut zurechtzukommen? Das ist das Thema dieses Reports. Sie werden allerdings keine langen theoretischen Ausführungen über Kommunikationsmodelle finden. Ziel ist es vielmehr, Ihnen Anregungen zu geben, wie Sie Ihre Kommunikation im Alltag verbessern können.

Nun wünsche ich Ihnen viel Spaß beim Lesen und viele neue Erkenntnisse.

Was bedeutet Kommunikation?

Die meisten Menschen denken beim Wort Kommunikation lediglich an die Sprache. Tatsächlich ist Kommunikation aber viel mehr als ein sprachlicher Gedankenaustausch. Das Wort Kommunikation hat eine lange Geschichte und ist in der Zeit von Facebook, Twitter und Co. vielleicht so wichtig wie nie zuvor. Aber was genau ist Kommunikation eigentlich?

Das Wort Kommunikation kommt aus dem Lateinischen („communicare“) und bedeutet „teilen, mitteilen, teilnehmen lassen, gemeinsam machen, vereinigen“. Kommunikation ist alltäglich und wird nicht hinterfragt. Erst bei Missverständnissen, die durch eine unterschiedlich wahrgenommene Kommunikation entstanden sind, überlegen wir, woran es gelegen hat - am Sender oder am Empfänger?

Kommunikation ist also die Kunst, mit unseren Mitmenschen erfolgreich umzugehen. Haben Sie sich schon einmal folgende Fragen gestellt: „Was muss ich tun, um Vorgesetzte, Kollegen oder Kunden für mich zu gewinnen? Wie überzeuge ich andere Menschen, um das zu erreichen, was ich will?“

Grundsätzlich hat jeder Mensch das Bedürfnis, sich auszutauschen. Jeder möchte Dinge offen ansprechen, ohne dabei missverstanden zu werden - Wünsche und Gefühle mitteilen, ohne persönliche Beziehungen aufs Spiel zu setzen. Das Ziel einer erfolgreichen

Kommunikation besteht also nicht nur darin, zu sagen, was man denkt. Vielmehr soll der Gesprächspartner auch wirklich verstehen, was wir ihm mitteilen und begreiflich machen wollen.

Jedoch ist die Verständigung oft schwieriger, als man denkt. So ist...

- **Gedacht nicht gesagt** (wir können nicht so schnell sprechen wie wir denken),
- **gesagt ist nicht gehört** (wie konzentriert ist Ihr Gesprächspartner?),
- **gehört ist nicht verstanden** (unterschiedlicher Wissensstand),
- **verstanden ist nicht einverstanden** (andere Sichtweise / Meinung) und
- **einverstanden ist nicht angewendet** (keine Motivation, es zu tun).

Gerade das Verstehen ist einer der schwierigsten Punkte bei der Kommunikation. Wir sind zwar oft davon überzeugt, dass man uns verstehen müsste, aber das heißt noch lange nicht, dass es auch wirklich so ist. Und je komplexer der Austausch oder die Themen werden, desto schwieriger wird es in der Regel mit dem Verstehen.

Kommunikation - das größte Missverständnis der Menschheit

Jeder Mensch ist anders – eigentlich eine Binsenweisheit, die aber gerade in der Kommunikation gerne vergessen wird. Oft gehen wir vorschnell davon aus, auf dieselbe Art zu kommunizieren. So nehmen wir an, mit denselben Wörtern dieselben Dinge zu bezeichnen und mit denselben Formulierungen dieselben Phänomene zu beschreiben. Genau das aber ist nicht immer der Fall.

Wer sich darüber bewusst ist, dass jeder Mensch anders ist - und entsprechend anders kommuniziert - kann eine tragfähige Basis zur Verständigung schaffen. Mit diesem Gedanken im Kopf gehen wir nicht mehr einfach davon aus, den anderen zu verstehen oder verstanden zu werden - wir tragen auch aktiv Sorge dafür, dass es wirklich so ist. Gehen Sie im Zweifelsfall immer davon aus, nicht verstanden zu werden. So werden Sie mehr Sorgfalt darauf verwenden, dass Sie Ihre Botschaft auch "empfängergerecht" vermitteln.

Männer und Frauen kommunizieren unterschiedlich!

Zu diesem Thema wurden unzählige Bücher geschrieben und scharen von Beratern und Therapeuten beschäftigen sich mit diesem Thema. Dabei lassen sich alle gut gemeinten Ratschläge in etwa so zusammenfassen:

Frauen artikulieren den Verlauf ihres Denkens bis zur Entscheidungsfindung. Sie denken laut und sprechen meist schon über ihre ganze innere Analyse.

Männer durchlaufen den selben Prozess intern. Das heißt: Männer warten bis sie eine Antwort oder die Lösung für ein Problem gefunden haben und verkünden sie erst dann.

In der Praxis resultieren daraus die meisten Kommunikationsprobleme zwischen Männern und Frauen. Männer sehen den fraulichen Überlegungsprozess oft schon als „endgültige Antwort“ an und wundern sich, wenn Frau ihre Meinung noch mal ändert. Frauen können den Prozess der Entscheidungsfindung eines Mannes oft nicht abwarten und unterstellen ihm, nicht zugehört zu haben oder sich überhaupt keine Gedanken zu machen.

Hier ein Beispiel aus dem Verkauf:

Eine Verkäuferin muss sich mit ihrem Kollegen über das Vorgehen bei Kunde X abstimmen. Sie erzählt ihm, was Kunde X schon alles geordert hat und dass Kunde Y auch Interesse an einem Angebot hat.

Währenddessen fällt ihr auf, dass ihr Kollege langsam ungeduldig wird. Dieser scheint nicht richtig zuzuhören und spielt mit seinem Blackberry. Daher fragt sie ihn: "Was machen wir denn nun mit Kunde X, wenn er die Änderung unbedingt braucht?"

Der Kollege hat im Gespräch die Orientierung verloren. Er versucht vergeblich, all ihre Informationen über Kunde Y und die bisherigen Bestellungen von Kunde X daraufhin abzuchecken, was sie in Bezug auf die anstehende Entscheidung (Angebot mit Änderungswunsch) bedeuten könnten. Während der Mann also auf das Ergebnis fokussiert, ist die Frau mit ihrer Aufmerksamkeit beim Weg und den vielen Möglichkeiten, die zum Ergebnis führen könnten.

Die Lösung:

Wenn Sie als Frau möchten, dass Ihr Gespräch nicht die gängigen Vorurteile über Männer bestätigt, dann sagen Sie Ihrem Kollegen erst das Ergebnis Ihrer Gedanken und geben Sie ihm erst anschließend die dazugehörigen Informationen.

Als Mann füttern Sie Ihre Kollegin erst mit Ihren vorausgegangenen Gedanken und kommen dann zum Fazit bzw. zum Vorschlag.

Lesen Sie unseren Blog-Artikel:

[Wie Frau mit Männern Klartext spricht](#)

Die 7 Geheimnisse erfolgreicher Kommunikation

1. Der Empfänger

Es macht Sinn, sich schon im Vorfeld zu überlegen, wer der Empfänger meiner Nachrichten ist und wie meine Botschaften bei ihm/ihr ankommen. Es gibt Menschen, die kommunizieren wie Fernseh- oder Radiosender: einfach senden, ob und wie es ankommt ist egal.

Sinnvoller und vor allem effektiver ist es, wenn wir uns unserer „Zielgruppe“, also der Menschen, die wir mit unseren Worten erreichen wollen, bewusst sind und unser Kommunikationsziel darauf ausrichten.

Fragen Sie sich:

- Mit wem kommuniziere ich?
- Was zeichnet meinen Gesprächspartner aus?
- Was kann ich tun, damit er/sie mich besser versteht?
- Wie verstehe ich meinen Gesprächspartner besser?

2. Gute Vorbereitung

Auch eine Präsentation ist eine Form der Kommunikation. Aus der Art, wie eine professionelle Präsentation gemacht wird, können wir eine Menge für unsere tägliche Kommunikation lernen. Dazu gehören zunächst einmal, dass wir uns klar machen, an wen sich die Präsentation richtet und was ich eigentlich erreichen will.

Wie steht es bei Ihnen, haben Sie sich nach einem Gespräch schon einmal solche oder ähnliche Gedanken gemacht?

- Dass mein Gesprächspartner mit diesem Argument kommt, hätte ich mir denken können.
- Ich habe mich einwickeln lassen.
- Diese Zusage hätte ich nicht geben dürfen.
- Zwischendurch schien alles klar und jetzt so ein Durcheinander.
- Hier hätte ich mehr herausholen können?

3 Minuten Gesprächsvorbereitung sparen viel Zeit und oft auch eine Menge Geld!

Darum geht's bei der Gesprächsvorbereitung:

- Eine gute Vorbereitung gibt dem Gespräch einen sicheren Rahmen.
- Eine gute Vorbereitung hilft, sich auf das Gespräch und den Gesprächspartner einzustellen. Sie wirkt auch als "Schleuse" um

- vorherige Situationen hinter sich zu lassen und im Gespräch wirklich präsent zu sein.
- Eine gute Vorbereitung macht die eigenen Ziele bewusst und bereitet auf "unvorhersehbare" Gesprächsverläufe vor.
 - Eine gute Vorbereitung unterstützt das Gespräch durch einen guten Einstieg.
 - Eine gute Vorbereitung ruft das eigene Gesprächsziel ins Bewusstsein – und hilft aufzuhören, wenn das Ziel erreicht ist.

3 Minuten Gesprächsvorbereitung

Machen Sie sich Stichpunkte zu folgenden Fragen:

- Wer ist mein Gesprächspartner? (Position, Interessen, Ziele)
- Warum gehe ich in dieses Gespräch? (Grund, Anlass)
- Wie kam es zum Gespräch? (Vorgeschichte)
- Wie beginne ich das Gespräch? (Aufhänger, Anlass)
- Was will ich erreichen? (Mein konkretes Ziel)
- Auf diese Argumente, Fragen etc. muss ich gefasst sein.
- Wie beende ich das Gespräch? (Mögliche Formulierungen, Gründe)

Klar kann man im Alltag nicht für jedes Gespräch den Aufwand einer Gesprächsvorbereitung betreiben, bei einigen Vorhaben lohnt es sich aber durchaus, z.B. bei Verhandlungen aller Art und schwierigen Konfliktgesprächen.

Wenn Sie kurzfristig in ein Gespräch verwickelt werden und/oder keine Zeit für eine Vorbereitung haben, sammeln Sie kurz Ihre Gedanken. Im Notfall auch auf einem vorgeschobenen Gang zur Toilette, den Ihnen wohl niemand verweigern wird.

3. Der richtige Zeitpunkt

Das Timing, also die Wahl des richtigen Zeitpunkts, kann für den Erfolg von Gesprächen und anderen Kommunikationssituationen sehr entscheidend sein. Ein schlecht gewählter Zeitpunkt kann z.B. zu Ungeduld, Unlust, Ärger oder auch zu einem Abbruch der Kommunikation führen.

Wenn wir im Kopf haben, dass unser Gesprächspartner nicht jederzeit für uns bereitstehen muss, fällt es leichter, sensibel dafür zu werden, wann ein Thema oder ein Gespräch passt und wann nicht.

In der "themenzentrierten Interaktion", einem Kommunikationsmodell nach [Ruth Cohn](#) gilt der Grundsatz "Störungen haben Vorrang". Diese Regel soll sicherstellen, dass sich alle Beteiligten zu jeder Zeit voll und ganz auf das jeweilige Thema konzentrieren können. Treten Störungen auf, werden diese zunächst behandelt, damit sie nicht weiter dazwischen funken können.

Ob es nun sinnvoll ist, immer nach dieser Regel zu handeln, ist sicherlich auch situationsabhängig. In einigen Fällen kann es so nämlich vorkommen, dass man mit dem Gespräch gar nicht mehr

voran kommt. Grundsätzlich ist es schon zu empfehlen, Störungen bewusst wahrzunehmen bzw. sie überhaupt erst einmal als solche zu identifizieren.

Wenn Sie z.B. ein Mitarbeitergespräch führen und im Hintergrund ein ohrenbetäubender Lärm in der Maschinenhalle tobt, ist das eine Störung, die Ihre gemeinsame Kommunikation negativ beeinflussen wird. Oder wenn Sie versuchen, Ihrer Tochter klarzumachen, dass sie nicht einfach auf die Straße rennen darf, diese aber von einem süßen Hund abgelenkt wird, wird Ihre Botschaft wohl kaum ankommen.

Stellen Sie sich folgende Fragen:

- Gibt es Störungen während des Gespräches?
- Wenn ja, welche und wie beeinflussen Sie die Kommunikation?
- Wie kann man die Störungen abstellen bzw. trotzdem noch effektiv kommunizieren?
- Gibt es einen besseren Zeitpunkt und wenn ja, welchen?

4. Bewusst kommunizieren

Was bedeutet bewusst kommunizieren? Dahinter verbergen sich zwei Hilfen zur besseren Kommunikation: Zum einen sollte man sich erst einmal bewusst machen, dass man eigentlich immer kommuniziert, selbst wenn man es gar nicht beabsichtigt. Zum anderen heißt bewusst kommunizieren, dass man die verschiedenen Kommunikationsmittel, die einem zur Verfügung stehen, kennt und richtig nutzt: die Sprache, die Körpersprache und die Sprechtechnik.

Je bewusster wir uns unseres Verhaltens, unserer Kommunikationsmittel und deren Wirkung sind, desto gezielter und gekonnter können wir sie benutzen. Wir überlassen unsere Kommunikation dann nicht mehr dem Zufall, sondern gestalten sie aktiv.

Da im Grunde jede unserer Handlungen als Ausdruck von Gedanken oder Erfahrungen verstanden werden kann, gibt es die begründete Meinung, dass es im Zusammensein mit anderen Menschen überhaupt nicht möglich ist, keine Kommunikation zu betreiben. Viele Menschen sind sich nicht bewusst, dass es in der Kommunikation fast nichts gibt, was ohne Bedeutung ist. Wir registrieren viel mehr voneinander, als uns bewusst ist.

Ein Beispiel:

Sie gehen in die Kantine und setzen sich allein an einen Tisch, fangen vielleicht noch an, Zeitung zu lesen. Obwohl Sie mit keinem Menschen reden, wird Ihr Verhalten von anderen Anwesenden in der Kantine

doch wahrgenommen und vielleicht auch interpretiert. Die Interpretation kann unterschiedlich sein. Meist wird sie in die Richtung gehen: „Der will seine Ruhe haben.“ Vielleicht aber auch: „Der ist sich wohl zu fein, sich mit uns an einen Tisch zu setzen.“

Ob Sie es wollen oder nicht, vieles von dem, was Sie tun, und alles, was Sie lassen, wird wahrgenommen und so oder anders interpretiert. Die Konsequenz darf nun aber nicht sein, dass Sie sich in jeder Sekunde überlegen, was Sie jetzt tun sollten, um ein gutes Bild abzugeben. Bei wichtigen Terminen, Gesprächen und Personen sollten Sie sich aber schon überlegen, welchen Eindruck Sie machen wollen und wie Sie dies am besten erreichen können.

Das heißt nicht, dass Sie sich unnatürlich verhalten sollen. Bleiben Sie immer Sie selbst und authentisch, denn anderenfalls wird das Ihr Gegenüber schneller bemerken, als Ihnen lieb ist.

Hinweis:

Hängende Schultern, nach unten gezogene Mundwinkel, abschweifender Blick, fehlende Reaktion auf Äußerungen des Gegenübers etc. werden in der Regel als Unlustsignale oder Zeichen für mangelndes Interesse gewertet.

Je mehr Sie auf die Signale achten, die andere an Ihnen wahrnehmen, desto besser lernen Sie sich selbst, die anderen und ihre Wahrnehmung kennen und umso besser können Sie den Eindruck, den Sie machen bewusst steuern.

Ausdrucksmittel benutzen

Bei dem Begriff „Kommunikation“ denken viele in erster Linie an Sprache und sicherlich hat Sprache eine hervorstechende Bedeutung, wenn es um die Vermittlung von Informationen geht. Doch Kommunikation ist mehr. Jeder Austausch von Informationen ist gleichzusetzen mit Kommunikation. Alles, was andere bei Ihnen wahrnehmen, ist Information. Dies ist genauso die Farbe der Haare, wie das gesprochene Wort oder ein Lächeln.

Für ein umfassendes Verständnis von Kommunikation, müssen neben der Sprache auch die anderen Kommunikationsmittel näher betrachtet werden. Zum Beispiel zeigen Untersuchungen, dass der (Erst-) Eindruck von einem Menschen vornehmlich von anderen Faktoren abhängig ist.

Für den Ersteindruck zeichnet die **Körpersprache mit 55 Prozent** verantwortlich, die **Sprechweise ist mit 25 Prozent** beteiligt, die **Sprache nur mit 20 Prozent**. Hierbei handelt es sich noch um vorsichtige Schätzungen. Andere Schätzungen gehen von 75 Prozent Anteil der Körpersprache aus.

Die Bedeutung der Körpersprache resultiert daraus, dass Ihr Gegenüber meist die Körpersprache als Erstes wahrnimmt und daraus schon Schlüsse gezogen hat, bevor Sie das erste Wort gesprochen haben. Einige Beispiele, die in der Regel als Signale für sicheres Auftreten gewertet werden: aufrechte Haltung, fester Schritt, sicherer Blick, fester Händedruck.

Der Körpersprache trauen Menschen mehr als Worten, weil sie ursprünglicher und schlechter zu kontrollieren ist.

Beispiel: Ihr Gesprächspartner betont im Gespräch, er könne mit Ihrer Kritik gut umgehen. Sie sehen aber, dass er seinem Kugelschreiber nervös in den Händen hin- und herdreht.

Die 4 Ausdrucksmittel der Körpersprache

1. Blickkontakt

Ob, wie und wie lange Sie jemanden ansehen und über den Blickkontakt Verbindung aufnehmen und halten.

2. Mimik

Was Ihr Gesichtsausdruck verrät, wie freundlich Sie wirken, ob Sie müde, besorgt, missmutig, böse usw. sind, ob Sie lächeln oder ernst schauen, ob Ihr Gesichtsausdruck starr wirkt oder entspannt.

3. Gestik

Wie Sie Ihre Hände halten, wie Sie sie beim Sprechen einsetzen, wie eng oder weit, wie intensiv oder sparsam, wie offen und geschlossen die Bewegungen Ihrer Arme und Hände sind.

4. Körperhaltung

Wie aufrecht Sie gehen, wie Sie stehen, wie Sie sitzen, wie Sie Ihre Füße stellen und bewegen.

Ein Beispiel, wie wichtig allein schon der Blickkontakt ist:

Fußgänger können an einer roten Ampel Autofahrer dazu bringen, bei Grün besonders schnell anzufahren, wenn sie ihn ansehen.

Tipp: Ihre Gesprächspartner achten darauf, was Ihre Körpersprache verrät und ob Ihre Körpersprache in Einklang mit Ihren Äußerungen steht. Achten Sie deshalb darauf, wie sie interpretiert werden könnte.

Neben diesen vier klassischen Ausdrucksmitteln gibt es drei weitere, die man auch zur Körpersprache rechnen kann:

1. Distanz

Es gibt eine Distanz, die man nicht unterschreiten darf, weil Ihr Gegenüber sich sonst unwohl fühlt. Sie kennen dieses Phänomen aus dem Aufzug. Kaum jemand kann sich hier natürlich verhalten, weil die anderen einem zu dicht „auf die Pelle rücken“. Man sieht nach unten, nach oben, in die Zeitung oder fängt (zur Überbrückung der Unsicherheit) ein Gespräch an.

Leider kennen nicht alle Mitmenschen diese „Persönliche Distanz“. Sie missachten sie und lösen bei ihren Gesprächspartnern möglicherweise Irritationen aus. Es gibt für die Distanz, zumindest in Mitteleuropa, einen einfachen Richtwert. Wenn Sie mit dem ausgestreckten Arm jemanden berühren können, ist die Distanz unterschritten.

Wie groß die Distanzzone tatsächlich ist, hängt aber auch davon ab, wie gut man jemanden kennt. Bei Kollegen, mit denen man befreundet ist, ist sie deutlich kleiner als bei unbekanntem Besuchern.

2. Berührung

Dasselbe gilt für Berührungen. Je besser man sich kennt, desto eher werden sie akzeptiert, ja sogar als Freundschaftsbeweis verstanden. Es gibt unterschiedliche Formen der Berührung: manche sind nur unter Freunden üblich, manche nur in bestimmten Situationen (gratulieren). Manche sind Rituale, wie etwa der Handschlag beim Begrüßen. Die Sprache der Berührungen ist ziemlich kompliziert.

Ganz schwierig kann der richtige Umgang mit Berührungen beim Zusammentreffen von Menschen aus unterschiedlichen Kulturkreisen sein. Berührungen sollten immer zur Situation und zur Beziehung untereinander passen.

3. Geruch

„Ich kann den nicht riechen.“ Diesen Ausdruck kennen Sie sicher. Er zeigt, dass der Geruch zwar selten als wichtig wahrgenommen wird, aber dennoch eine große Bedeutung hat.

Zwischen Körpersprache und Sprache stehen die Sprechweise und die Sprechtechnik.

Die Sprechweise liefert Grundinformationen

- über die Person, die Herkunft, erschlossen aus der Stimmlage und dem Dialekt,
- über die Gefühlslage, erschlossen vor allem aus der Klangfarbe und

- über Charakterzüge als Folge der Interpretation der Sprechgeschwindigkeit, der Sprachmelodie und der Deutlichkeit der Aussprache. So gibt es Untersuchungen, die zeigen, dass man sogar bestimmte Berufe aus der Stimme erschließen kann.

Sprachtechniken

Lautstärke:	Wie laut oder leise Sie sprechen.
Stimm Lage:	Wie hoch oder wie tief Ihre Stimme ist.
Sprechtempo:	Wie schnell oder wie langsam Sie sprechen.
Pausen:	Wann Sie wo welche Pausen setzen.
Betonung:	Welche Wörter Sie wie betonen.
Aussprache:	Wie deutlich Sie sprechen.
Füllwörter:	Wie häufig Sie „äh, öh, ich möchte meinen“ oder Ähnliches sagen.

Die Sprechtechnik unterstützt das Verständnis des Gesagten. Man betont und hebt Wichtiges hervor, man macht Pausen und spricht bewusst langsam, um Zeit zum Nachvollziehen zu lassen. Achten Sie deshalb nicht nur darauf, was Sie sagen, sondern auch wie Sie es sagen.

In der Sprache verrät sich der Sprecher schließlich durch seine Wortwahl (einfache, schwierige Wörter, konservative Sprache, Einflechtung moderner Wortschöpfungen oder umgangssprachlicher Ausdrücke, abstrakte Wörter, bildhafte Sprache) und seinen Satzbau (einfache Sätze, komplizierte Satzkonstruktionen).

Sprache wird bisweilen auch bewusst eingesetzt, um sich als Fachfrau oder Fachmann zu profilieren.

Zusammengefasst bedeutet dies: Sprache allein ist nicht unbedingt das wichtigste Kommunikationsmittel. Daraus lassen sich folgende Schlussfolgerungen ziehen:

1. Achten Sie (in wichtigen Situationen) darauf, wie Sie wirken und wie Sie wirken wollen. Was könnte zu einem positiven Eindruck beitragen? Was könnte ihn stören? Welchen Eindruck wollen Sie erreichen, welchen vermeiden? Wie wollen Sie dies tun?
2. Nutzen Sie alle Möglichkeiten, sich Ihre Sprechweise, Sprechtechnik und Körpersprache einmal genauer anzusehen, vor dem Spiegel oder noch besser vor einer Videokamera. Auch wenn dies etwas Überwindung kostet, nutzen Sie dieses objektive Medium bei der Vorbereitung wichtiger Kommunikationssituationen, wie Vorträge, Präsentationen, Gespräche und Verhandlungen.
3. Fragen Sie bei Freunden und Kollegen nach, wie Sie Ihre Kommunikationsmittel noch besser einsetzen können. Achten Sie darauf, wie andere Stimme und Körpersprache einsetzen. Lernen Sie aus diesen positiven wie negativen Beispielen.

Wer effektiv kommunizieren will, sollte sich immer wieder klarmachen, dass alles im Miteinander gedeutet werden und somit auch eine Wirkung haben kann.

Stellen Sie sich folgende Fragen:

- Wie bewusst sind Sie sich Ihrer eigenen Kommunikationsfähigkeiten, -strategien und -mittel?
- Wie könnten Sie hier mehr Bewusstsein erlangen?
- Wer könnte Ihnen ein neutrales Feedback geben?

5. Interesse zeigen

Der beste Anknüpfungspunkt für eine gute Kommunikation ist immer Ihr Gesprächspartner! Sie müssen tatsächlich nicht viel mehr tun, als sich für den anderen zu interessieren. So finden Sie Gesprächsthemen im Überfluss und führen eine lockere Kommunikation.

Aber Interesse zeigen ist manchmal nicht so einfach. Tatsächlich fordert es jedoch nicht viel mehr als unsere Bereitschaft, den anderen erst einmal als "anders" wahrzunehmen. Oft gehen wir einfach davon aus, dass andere genau so denken und fühlen müssen, wie wir. Doch so bietet der andere für uns nichts Neues, Interessantes.

Dazu ein Beispiel:

Sie treffen eine Kollegin aus einer Nachbarabteilung in der Cafeteria. Statt nun einfach stumm herumzusitzen, möchten Sie sich gerne unterhalten und Sie beginnen ein Gespräch. Wenn Sie nun davon ausgehen, dass es in der Abteilung der Frau genauso zugeht wie in Ihrer, reden Sie über sich selbst – interessieren sich aber nicht für sie.

Um ein Gespräch zu führen, in dem Sie Ihr Gegenüber verstehen möchten, müssen Sie sich dafür öffnen, dass diese Person möglicherweise in einer ganz anderen Situation ist als Sie. Fragen Sie z.B. nach, wie man in dieser Abteilung arbeitet und finden Sie heraus, was sich vielleicht von Ihrer Abteilung unterscheidet. Sie können auch Ihre Kollegin um einen Tipp bitten oder ihre Meinung zu einer bestimmten Problemstellung erfragen. So kommen Sie schnell in ein interessantes Gespräch.

Gehen Sie immer davon aus, dass Ihr Gegenüber anders ist!

Unsere Mitmenschen sind interessant! Um so verschiedener sie von uns selbst sind, desto mehr können wir in einem Gespräch lernen. Und deshalb ist es durchaus lohnend, sich für jemand anderen zu interessieren. Natürlich müssen Sie sich nicht mit jedem Menschen abgeben, aber wenn Sie sich schon mit jemanden unterhalten, können Sie sich auch für diese Person interessieren. So haben Sie auch selbst viel mehr von der Unterhaltung.

Hier einige Themen, die sich für einen guten Smalltalk, aber genauso dazu eignen, unser Gegenüber besser kennenzulernen:

Der Beruf

Fragen Sie nach der beruflichen Tätigkeit Ihres Gesprächspartners. Besonders dann, wenn Sie von dem, was der andere tut, wenig oder keine Ahnung haben, können Sie hier viel dazulernen. Lassen Sie sich

erklären, worin die Arbeit besteht. Die meisten Menschen genießen es, wenn sich jemand mal wirklich für das interessiert, was man täglich tut. Fragen Sie also ruhig nach, wenn Sie etwas nicht verstehen. Der andere wird es Ihnen sicher gerne erklären.

Das Hobby

Wenn Sie sich für das Hobby eines Menschen interessieren, sollte es eigentlich ausreichend Gesprächsstoff geben. Menschen, die eine Leidenschaft haben, lieben es, darüber zu erzählen. Und das kann – wenn wir uns öffnen – wirklich interessant sein! Man soll gar nicht glauben, wie spannend etwas sein kann, vor allem dann, wenn der Gesprächspartner mit vor Begeisterung leuchtenden Augen davon berichtet. Probieren Sie es einfach einmal aus.

Achten Sie auf kleine Details

Wer auf Details achtet, findet in der Regel eine Menge Anknüpfungspunkte für ein interessantes Gespräch. Fragen Sie z.B. einfach mal nach, woher die wunderschöne Brosche oder die edle Tasche stammt, die Ihr Gegenüber besitzt. Vielleicht hat der andere auch eine besonders schöne Handschrift oder spricht einen interessanten Dialekt? Vielleicht liegt seine oder ihre Lektüre auf dem Tisch, über die Sie sich unterhalten können? Seien Sie aufmerksam.

Seien Sie neugierig

Grundsätzlich gesehen ist Neugier in Bezug auf die Kommunikation etwas sehr Schönes, weil sie öffnet. Wer neugierig ist, zeigt Interesse und dies lässt uns aufmerksam werden und zuhören. Wenn wir offen und neugierig sind, halten wir nicht mehr an dem fest, was wir schon zu wissen glauben, sondern wir möchten Neues bzw. mehr erfahren. Und das ist eine schöne Basis, um sich besser kennen zu lernen.

6. Gemeinsam kommunizieren

Kommunikation ist keine Einbahnstraße – zumindest sollte sie das in den meisten Fällen nicht sein. Den Aspekt der "Gemeinsamkeit" im Auge zu behalten, kann wesentlich dazu beitragen, eine Verständigung zu fördern. Das allerdings erfordert, neben dem eigenen Kommunikationsziel auch die Kommunikationspartner wahrzunehmen und gelten zu lassen.

Werden Sie ein guter Zuhörer

Ob Sie es glauben oder nicht: tatsächlich ist es in vielen Fällen viel wichtiger, zuhören zu können, als selbst zu reden. Die meisten Menschen reden sehr gerne selbst und genießen es, wenn sie jemanden finden, der in der Lage ist, aufmerksam und interessiert zuzuhören. Wenn Sie also kein begnadeter Smalltalker sind, können Sie viele Pluspunkte sammeln, wenn Sie folgende Regel beachten:

Achten Sie darauf, mehr zuzuhören, als selbst zu sagen.

Stellen Sie offene Fragen

Fragen zu stellen, ist eine sehr gute Möglichkeit, ein unverfängliches Gespräch zu führen. Sie müssen so nicht allzuviel von sich selbst preisgeben, zeigen Interesse und können im Gespräch sogar noch richtungsweisend einwirken. Achten Sie aber darauf, offene Fragen zu stellen – also Fragen, auf die Ihr Gesprächspartner nicht nur mit "Ja" oder "Nein" antworten kann. Solche Fragen nennt man geschlossene Fragen und die können jedes Gespräch abrupt beenden. Offene Fragen hingegen ermöglichen den Austausch von Gedanken.

Beispiele für offene Fragen:

- Was denken Sie über...
- Wie sehen Sie das?
- Was würden Sie in diesem Fall tun?
- Welche Erfahrungen haben Sie mit ... gemacht?
- u.ä.

Stellen Sie sich folgende Fragen:

- Was ist mir in meiner Kommunikation wichtig?
- Was könnte meinem Gesprächspartner wichtig sein bzw. wie kann ich das herausfinden?
- Wie wird es möglich, dass wir beide auf unsere Kosten kommen?

7. Klarheit

Ein nützlicher Kommunikationsgrundsatz könnte lauten: "Kommuniziere so klar wie möglich". Warum? Weil sich dadurch Missverständnisse reduzieren lassen und es leichter wird, einander zu verstehen. Eine klare Kommunikation gilt als etwas Positives und ist Ausdruck von Sicherheit und Souveränität. Klarheit heißt in diesem Zusammenhang nicht, dass Sie jedem alles an den Kopf knallen, was Sie gerade denken. Es heißt vielmehr, dass das, was Sie sagen, möglichst stimmig und eindeutig sein sollte.

Dazu gehört z.B.

- komplizierte Dinge so auszudrücken, dass sie auch von jemandem verstanden werden können, der die Materie nicht kennt,
- auf Fremdwörter zu verzichten,
- die Sache nicht endlos lange zu umschreiben, sondern auf den Punkt zu kommen,
- sich in Stil und Ausdruck dem Gegenüber anzupassen.

Sich selbst klären

Klare Kommunikation setzt voraus, dass Sie selbst wissen, was Sie wollen und was nicht - was Sie sagen möchten und was nicht. Je diffuser es in einem aussieht, desto schwieriger wird es, sich dem anderen verständlich zu machen.

Die Voraussetzung für klare Kommunikation ist also die Selbstklärung: Welche Empfindungen und Handlungsimpulse in Bezug auf ein Thema oder eine Person nehmen Sie in sich wahr? Und wie können Sie aus Ihren vielleicht widersprüchlichen Gedanken, Einschätzungen und Wünschen zu einer klaren, ausgewogenen und von Ihnen verantwortbaren Position kommen?

Stellen Sie sich folgende Fragen:

- Bin ich so klar in meinen Aussagen, wie ich denke?
- Wie kann ich das überprüfen?
- Wie kann ich vielleicht noch klarer werden?

10 Insider-Tipps, wie Sie Ihre Kommunikation verbessern

1. Sagen Sie „Ja“

Das kleine Wörtchen „ja“ ist ein Zauberwort und das nicht nur in Bezug auf die Kommunikation. Gehen Sie in Gespräche möglichst immer mit einem inneren „ja“ – der Person gegenüber und auch dem Thema. Dieses „ja“ muss keine Zustimmung sein, es ist damit die innere Bereitschaft gemeint, sich auf die Person und das Thema einzulassen. Ein inneres „nein“ baut Mauern und macht es oft unmöglich, zusammenzukommen.

Wenn Ihnen die Bereitschaft, sich auf den anderen einzulassen, unmöglich ist, sollten Sie überlegen, ob es dann überhaupt Sinn macht, in das Gespräch zu gehen.

2. Verbessern Sie Ihre Ausstrahlung

Kommunikation mit charismatischen Menschen macht uns besonders viel Freude. Wir sind von diesen Menschen fasziniert und begeistert. Wir hängen ihnen oft regelrecht an den Lippen. Wäre es nicht toll, ebenfalls so viel Charisma zu haben? Überlegen Sie doch einmal, was für Sie Charisma ausmacht. Was ist es konkret, was Sie da so anspricht? Was macht charismatische Menschen attraktiv?

Für viele entsteht der Reiz aus einer Kombination aus Lebendigkeit und Authentizität. Charismatische Menschen scheinen "ganz da" zu sein. Sie sind witzig, aufmerksam und sprühen nur so vor Energie. Eine andere Form von Charisma entsteht aus einer inneren Reife. Solche Menschen wirken selbstsicher und überlegen. Sie strahlen Führungskompetenz aus.

Was auch immer Charisma für Sie persönlich ausmacht – probieren Sie bitte nicht, es einfach zu kopieren. Charisma entsteht von innen heraus und kann nicht einfach außen aufgesetzt werden. Der erste Schritt, charismatisch zu wirken, könnte sein, sich selbst anzunehmen. Sich genauso anzunehmen, wie Sie jetzt sind – mit Ihrer ganz persönlichen Art zu kommunizieren und auf andere zuzugehen.

Schauen Sie, welche Stärken Sie haben und was Sie ausmacht. Das sind die Elemente, aus denen Ihre Ausstrahlung entsteht und sich weiterentwickeln kann.

Lesen Sie unseren Blog-Artikel:

[7 Tipps für mehr Charisma und Ausstrahlung](#)

3. Sind Sie aufmerksam?

Dieser Punkt ist wichtig genug, um ihn noch mal zu betonen: Viele Probleme in der zwischenmenschlichen Kommunikation entstehen, weil wir mehr bei uns als bei unserem Gesprächspartner sind. Ohne es zu bemerken, sagen wir Dinge, die verletzend oder anmaßend wirken können. Wir bemerken nicht, wenn unser Gegenüber mit dem Gespräch überfordert ist oder vielleicht nur schlechte Laune hat und sind dann verwundert, wenn der andere – in unseren Augen – unangemessen reagiert. Wenn wir aufmerksam sind, können wir sehr viel dafür tun, dass die Kommunikation für beide Gesprächspartner gut verläuft.

Nur wer aufmerksam zuhört, kann mitbekommen, was der andere einem mitteilen will. Was so einfach klingt, fällt in der Praxis oft schwer. Die meisten Menschen reden gerne, tun sich aber schwer, anderen zuzuhören. Zuhören besteht nämlich nicht nur darin, leise zu sein, solange der andere spricht, sondern auch aufzunehmen, was und wie etwas gesagt wird – und dabei nicht schon gedanklich bei dem zu sein, was man antworten will.

4. Mit Humor geht alles besser

Humor wird in der Kommunikation gerne und auch mit vielen Vorteilen eingesetzt. Er kann heikle Situationen entschärfen und so manches lässt sich mit einer Prise Humor leichter sagen. Aber aufgepasst: nicht jede/r versteht jede Art von Humor.

Ein Grundsatz könnte lauten: Humor ist das Salz in der Kommunikations-Suppe, aber es gilt aufzupassen, dass man es nicht übertreibt, da die Suppe sonst schnell versalzen schmeckt.

5. Reden Sie nur, wenn Sie etwas zu sagen haben

Es ist bemerkenswert, wie abwertend viele Menschen auf das Stichwort „Smalltalk“ reagieren. Viel negativer ist doch eigentlich das, was man „leeres Gerede“ nennen kann. Dieses entsteht oft aus einer Unsicherheit heraus - aus dem Wunsch, nichts Falsches zu sagen oder einfach aus der Tatsache, nicht Mitteilenswertes zu haben.

Das, was wir mitzuteilen haben, bestimmt den Informationsgehalt unserer Kommunikation. Wenn man sich vornimmt, nur dann etwas zu sagen, wenn man auch wirklich etwas zu sagen hat, kann man leerem Gerede vorbeugen. Wenn Sie nichts zu sagen haben, ist es oft besser zu schweigen – oder stellen Sie eine interessierte Frage. Das fördert die Kommunikation weitaus besser.

Gerade, wenn uns viel durch den Kopf geht oder wir viel erlebt haben, sprudeln wir nur so über und quasseln andere gerne voll. Das ist in einem gewissen Rahmen auch in Ordnung, wir sollten aber nicht ganz vergessen, einmal zu schauen, wie der andere darauf reagiert. So könnte es sein, dass unser Gesprächspartner gerade nicht in Zuhör-laune ist bzw. dass er selbst einiges zu berichten hat. Wenn Sie in Quassellaune sind, kündigen Sie das am besten vorher an und fragen Sie nach, ob das für ihn oder sie in Ordnung ist.

Reden ist Silber, schweigen ist Gold

Auch das Verschweigen unserer Meinung kann einfühlsamer sein, als eine schonungslose Offenlegung der eigenen Ansichten. Wir sollten daran denken, dass wir alle in Strukturen aufgewachsen sind, die es schwer machen, mit Ehrlichkeit umzugehen. Schnell fühlen sich andere verletzt und kritisiert, wenn wir zu offen sagen, was wir denken. Und auch bei uns ist es nicht anders, wenn wir ehrlich sind.

Gerade dann, wenn wir nicht um unsere Meinung gefragt werden, kann es sinnvoller sein, einfach mal die Klappe zu halten und unsere Wahrheit für uns zu behalten. Sonst kann ein ehrlich und gut gemeintes Feedback leicht in einen handfesten Streit führen.

Machen wir uns daher folgenden Grundsatz zum Motto:
„Nicht alles, was in uns vorgeht, müssen wir offenbaren. Doch alles, was wir sagen, sollte stimmig sein.“

6. Wenn Sie kritisieren, dann richtig

Bevor Sie sich zu einem Kritikgespräch entschließen, sollten Sie sich fragen: Ist eine solche Maßnahme wirklich notwendig? Gibt es nicht noch andere Möglichkeiten? Oder liegt der Fehler vielleicht bei mir?

Wie soll ich ihr nur sagen, dass mir ihr Zu-spät-Kommen auf den Geist geht, dass er sein Geschirr abräumen soll, wenn er vom Tisch aufsteht, dass er nicht rauchen soll, wenn ich esse, dass er mir nicht immer ins Wort fallen soll?

Wer kennt nicht solche Situationen, in denen man sich unwohl fühlt, weil andere sich nicht so verhalten, wie man möchte. Wir wollen unsere Kritik äußern, aber der andere soll bitteschön nicht sauer oder verletzt reagieren. Wir können nicht bestimmen oder vorhersagen, wie der andere unsere Kritik aufnimmt. Es gibt jedoch Möglichkeiten, einem anderen etwas so zu sagen, dass es ihm leichter fällt, unsere Kritik anzunehmen.

4 Tipps für das richtige Kritisieren

1. Formulieren Sie Ihre Kritik in der Ich-Form.

"Ich fühle mich unwohl, wenn du beim Essen rauchst und wünsche mir ...", statt zu sagen "Du bist rücksichtslos."

Du-Botschaften wie z.B. "Du solltest ..." und Bewertungen der ganzen Person wie "Du bist unmöglich, gemein, unfair ..." führen dazu, dass der andere sich verteidigt und es zu einem

Schlagabtausch kommt, wer recht hat.

2. Achten Sie darauf, Ihre Kritik sehr konkret und auf ein Verhalten in einer Situation bezogen zu formulieren.

Verallgemeinerungen wie "Nie machst du ..." oder "Immer tust du ..." führen ebenfalls dazu, dass der andere sich ungerecht behandelt fühlt und provozieren Verteidigung und Abwehr.

Sagen Sie: "Mir gefällt nicht, dass du mir immer, wenn ich mich mit Frau ... unterhalte, ins Wort fällst. Dann komme ich mir dumm und gedemütigt vor".

3. Bemühen Sie sich darum, dem anderen auch zu sagen, was Ihnen an seinem Verhalten gefällt.

Jedem von uns fällt es leichter, Kritik anzunehmen, wenn wir merken, der andere lehnt uns nicht generell ab. "Gut, gefällt mir ... Womit ich Schwierigkeiten habe, ist, dass du ..."

4. Hilfreich für den Kontakt mit anderen ist es auch, wenn wir uns ein Stückchen in den anderen hineinversetzen und sagen:
"Ich weiß, dass das ... für dich sehr wichtig ist. Ich wünsche mir jedoch, dass ..."

7. Behalten Sie eine angemessene Lautstärke

Auch wenn es häufig angewandt wird, erreicht man eine bessere Kommunikation nicht dadurch, dass man lauter wird. In Konfliktsituationen kann man immer wieder beobachten, wie die Gesprächspartner durch eine immer lauter werdende Stimme versuchen, sich Gehör zu verschaffen bzw. ihr Recht oder ihren Willen durchzusetzen.

Für eine Kommunikation, die auf Verständigung zielt, ist eine ständige Erhöhung des Lautstärkepegels kontraproduktiv. Häufig wäre es viel besser, bildlich gesprochen, zu flüstern. So ließe sich die Aufmerksamkeit vielleicht wieder auf die Inhalte und Kommunikationsziele richten.

8. Wollen Sie nicht immer Recht behalten

Bei der Kommunikation geht es häufig darum, dass ein (oder auch beide) Kommunikationspartner Recht haben will. Dieses "Recht haben wollen" führt schnell zu einem Gegeneinander.

Wenn wir damit beschäftigt sind, den anderen überzeugen zu wollen, befinden wir uns in einer Einweg-Kommunikation. Wir sind dann nicht mehr offen für die Botschaften des anderen. Eine effektive Kommunikation wird auf diese Weise schwierig bis unmöglich. Pochen Sie deshalb nicht immer auf Ihr Recht und geben Sie einfach mal nach. Wie lautet schließlich das Sprichwort? „Der Klügere gibt nach.“

9. Machen Sie niemandem etwas vor

Jemanden ein "X für ein U vormachen" beschreibt, dass wir eine Sache als etwas darstellen, was sie nicht ist. Die Spannbreite ist weit und reicht vom kleinen Beschönigungsversuch über Schwindelei bis hin zum Betrug. Wie auch immer man es nennt, es geht um den Versuch der Manipulation. Wir möchten jemanden dazu bringen, etwas zu tun oder etwas anders zu sehen.

Eine Notlüge kann stimmiger sein

Ehrlichkeit als Tugend hat bei den meisten von uns einen hohen Stellenwert. Und wir meinen, wenn wir besser kommunizieren wollen, müssten wir ehrlich sein. Doch haben Sie sich schon mal überlegt, dass eine kleine Notlüge manchmal einfühlsamer sein kann als gnadenlose Ehrlichkeit?

Wenn ich zum Beispiel eine Ausrede erfinde, um einer Verabredung zu entgehen, kann das besser für die Beziehung zu dem anderen sein. Was bringt es, davon zu erzählen, dass ich gerade keine Lust auf das Treffen habe und lieber gemütlich zu Hause bleibe? Vor allem bei Menschen, die es gewohnt sind, Dinge persönlich nehmen und daher leicht verletzt sind, kann eine kleine Notlüge sanfter wirken.

10. Vervollkommen Sie Ihre kommunikativen Fähigkeiten

Sich mit Kommunikation zu befassen, kann sehr hilfreich sein, um die Vorgänge in der Praxis besser zu verstehen und vor allem um nachvollziehen zu können, was schief läuft. Damit eröffnet sich Ihnen ein riesiges Lernfeld! Wenn Sie das Thema Kommunikation als etwas sehen, wo Sie ständig dazulernen können, bleiben Sie offen für Anregungen und Neues und das ist eine gute Voraussetzung, Ihre Kommunikationsfähigkeiten stetig zu verbessern.

Mit dem Thema Kommunikation beschäftigen sich seit Jahrzehnten viele Wissenschaftler, es gibt zahlreiche Buchveröffentlichungen und diverse Weiterbildungen werden zu Kommunikationstheorien und -modellen angeboten. Ein für Jedermann leicht erlernbares Kommunikationsmodell bietet NLP.

NLP für alle

NLP ist in aller Munde: NLP für Lehrer, für Verkäufer, für Manager - überall stolpern wir über die magischen drei Buchstaben NLP. Aber was hat es eigentlich damit auf sich?

NLP heißt **N**euro **L**inguistisches **P**rogrammieren und ist ein Werkzeugkasten mit Techniken, Methoden und Einstellungen, die wir nutzen können, um wirkungsvoll mit uns selbst und anderen zu kommunizieren. Im folgenden möchte ich Ihnen eine Methode aus dem NLP vorstellen, mit der Sie Ihre Kommunikation verbessern können.

Was ist Pacing?

Um gut zu kommunizieren, ist es wichtig, eine vertrauensvolle Beziehung zu unserem Gesprächspartner herzustellen. [Pacing](#) ist der Ausgangspunkt einer Reise in die Welt des Gegenübers und bedeutet, sich auf den Gesprächspartner einzulassen, ihm in seine Welt zu folgen und dort sein Gast zu sein - sich also seiner Wahrnehmung und seiner Eigenempfindung anzunähern. Das passiert oft unbewusst – wird es bewusst eingesetzt, kann es zu erstaunlichen Ergebnissen führen.

Folgende Bereiche können gepact werden:

- **Körperhaltung / Gesten (Spiegeln)**

Beim Pacen des Körpers geht es darum, über das Erkunden der Körpersprache des anderen mehr über dessen innere Haltung zu erfahren. Spiegeln bzw. pacen kann man also Gestik, Mimik, Haltung, Atmung und alle anderen erkennbaren Aspekte der Körpersprache.

- **Tonfall, Tempo, Melodie der Sprache**

Die Art und Weise zu pacen, wie jemand spricht - also Geschwindigkeit, Lautstärke und Rhythmus - kann den Kontakt weiter vertiefen. Hier geht es dann nicht so sehr um den Inhalt des Gesprochenen, sondern um die Art und Weise.

- **Verbaler Ausdruck**

Hier ist es hilfreich zu erkennen, in welchem [Repräsentationssystem](#) sich unser Gesprächspartner befindet.

Welche Wörter benutzt er, um die Welt zu beschreiben?

Im [visuellen](#) Modus werden bevorzugt Wörter wie klar, hell, dunkel, durchschauen, sehen etc. verwendet. Im [kinästhetischen](#) Modus werden hauptsächlich Wörter wie hart, kräftig, ergreifen, ziehen, kalt, warm verwandt und im [auditiven](#) Modus vorrangig Wörter wie hören, reden, sprachlos, mündlich, laut und leise.

- **Schlüsselworte (Fachsprache)**

Um unseren Gesprächspartner wissen zu lassen, dass man ein „Insider“ ist, hat man die Möglichkeit, organisatorische oder berufsspezifische Schlüsselworte zu verwenden. Diese Schlüsselworte signalisieren, dass man in Übereinstimmung ist, z.B. den letzten Artikel oder das neuste Buch gelesen oder mit den entsprechenden Personen gesprochen hat.

Weiterhin können gepact werden:

- **Der Atem**

Beim Pacing des Atems passt sich der Sprechende an den Atemrhythmus des Zuhörers an. So kann beispielsweise gesprochen werden, nur wenn der andere ausatmet. Dies kann einen entspannenden und in Verbindung mit einer ruhigen Stimme sogar hypnotischen Effekt haben.

Andererseits können diese Ausatem-Phasen auch genutzt werden, um Betonungsakzente zu setzen oder Sprechpausen einzulegen.

- **Körperbewegung**

Auch Körperhaltungen oder Körperbewegungen können gepact werden, beispielsweise die Sitzhaltung, bestimmte Handbewegungen, Fußwippen etc.

- **Glaubenssätze / Werteverständnis**

Hier ist es nicht so wichtig, mit unserem Gesprächspartner gleicher Meinung zu sein, es geht vielmehr darum, Glaubenssätze und Werte des anderen zu verstehen und zu respektieren. Dies kann z.B. durch das Zusammenfassen einer Aussage geschehen, um die Zustimmung zu überprüfen und eine gute Verbindung aufzubauen.

- **Blickkontakt**

Der Gesprächspartner fühlt sich wohl, wenn sein Gegenüber ebenso häufig und lange den Blickkontakt sucht, wie er selbst. Sich seinem Gegenüber in diesem Bereich anzupassen, ist deshalb vorteilhaft.

Wie Sie Pacing und andere Kommunikationswerkzeuge erfolgreich in der Praxis anwenden, lernen Sie in einem [NLP-Seminar](#).
Lesenswerte Artikel zum Thema finden Sie auch im [Gruenderplan24.de - Blog](#).

Meine persönlichen Empfehlungen

Nun sind Sie am Ende meines Reports angelangt. Nach all den Informationen und Tipps möchte ich Ihnen noch zwei ganz persönliche Empfehlungen geben:

1. Denken Sie bitte immer daran, dass

- Sie jederzeit kommunizieren, auch wenn Sie nicht darauf achten,
- Unbewusstes Verhalten zu Irritationen bei anderen führen kann,
- Ihnen mit der Sprache, der Sprechweise und der Körpersprache drei wirksame Ausdrucksmittel zur Verfügung stehen, die Sie nutzen können und
- der Körpersprache von Ihren Gesprächspartnern oft besondere Aufmerksamkeit entgegengebracht wird.

Achten Sie in der Kommunikation auf Missverständnisse. Fragen Sie nach und analysieren Sie, welchen Anteil Sie daran haben. Versuchen Sie dann, diese Missverständnisse in Zukunft zu vermeiden.

2. Beginnen Sie sofort, Ihre Kommunikation zu verbessern.

Die NLP-Konzepte und Methoden sind eine Schatztruhe für alle, die professionell(er) kommunizieren wollen, es geht aber auch darum, die Qualität des eigenen Erlebens zu verbessern oder einfacher gesagt: sich öfter gut und weniger oft schlecht zu fühlen.

Wer sich öfter gut fühlen will, muss etwas tun. Viele haben das erkannt und so wundert es nicht, dass eine der häufigsten Gründe für eine [NLP-Ausbildung](#) ist: „Ich will etwas für mich tun!“ Diesen Ratschlag gebe ich Ihnen aber nicht, weil ich etwas verkaufen will, sondern weil ich von einer Menge [begeisteter Seminarbesucher](#) weiß, dass NLP für Jedermann funktioniert und das Leben entscheidend verbessern kann. In einem NLP-Seminar lernen Sie Ihr volles Potenzial zu leben sowie professionell und erfolgreich mit sich und anderen Menschen zu kommunizieren.

„Meine NLP-Ausbildung ist ein wenig wie Wellness für die Seele“ – das war der Satz eines Teilnehmers einer NLP-Ausbildung und bringt es auf den Punkt. Zunächst einmal werden die gelernten Techniken für sich selbst angewandt und genutzt. Wer am eigenen Leibe erfährt, wie wirkungsvoll diese Methoden sind, kann damit auch anderen helfen und sein Umfeld positiv gestalten. Einige tun dies, indem sie später selbst NLP-Trainer werden.

Weitere Informationen zu NLP und NLP-Ausbildungen hier:



MINDMARKETING[®]
institut für training + coaching

MINDMARKETING INSTITUT
Rolf Söder
Oberer Weg 12
97846 Partenstein
Tel.: 09355-975125
Internet: www.mindmarketing.de

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg auf Ihrem Weg.


Ihre Sylke Zegenhagen

www.gruenderplan24.de

Interessante Blog-Artikel

- [11 Regeln für eine bessere Kommunikation](#)
- [Smalltalk mit Kollegen - 10 Regeln für den Büro-Plausch](#)
- [7 Tipps für mehr Charisma und Ausstrahlung](#)
- [Erfolgreich Verhandeln mit partnerorientierter Argumentation](#)

Produktempfehlung

	<p>Besser miteinander reden Dale Carnegie 6 CDs (Spieldauer: 447 Min.) Entdecken und verstärken Sie Ihre Fähigkeit, sich selbst klar, verständlich, frei und überzeugend auszudrücken. Der wohl berühmteste Redelehrer der Welt vermittelt Ihnen das Wissen dazu. Hier bestellen...</p>
	<p>Charisma Nikolaus B. Enkelmann 6 CDs (Spieldauer: 394 Min.) Entfalten Sie mit diesem Hörbuch Schritt für Schritt Ihr Charisma und bringen Sie Ihre Persönlichkeit zum Strahlen. Hier bestellen...</p>
	<p>Ruhleder Rede- und Überzeugungs-Training Rolf H. Ruhleder 5 CDs (Spieldauer: 307 Min.) Erst mit praktisch angewandter Rhetorik werden Ihre Reden wirklich überzeugend. Lernen Sie mit diesem Hörbuch das Handwerkszeug für brillante Reden, die Zuhörer in den Bann ziehen. Hier bestellen...</p>