

KOMMUNIKATION II

Grundfehler erfolgloser Kommunikation

- Sich gar nicht, falsch oder zu spät vorbereiten
- Mit herkömmlicher Rhetorik versuchen, Reden zu halten (-> Keine Begrüssung)
- Keine Einfühlung in Teilnehmer und keine Selbstbehauptung zeigen (-> Rezipientenorientiertheit)
- Teilnehmer falsch einschätzen (-> Erwartungen, Meinung, Wissen, Motivation, Anlass des Publikums)
- Monologe halten (-> Blickkontakt, Reaktionen eingehen)
- Einen nichtssagen Anfang wählen
- Mit einem banalen oder gar keinem Schluss aufwarten (-> Zusammenfassen, Kreis schliessen, Nicken, Aufruf)
- Organisatorische Tücken missachten (-> 2 Minuten Zeit, was mache ich wenn der Beamer nicht funktioniert)
- Mit dem Lampenfieber nicht fertig werden
- Die drei unterschiedliche Redetypen nicht beherrschen
 - Meinungsrede (Zuhörer tut danach etwas)
 - Sachrede/Informationsrede (Zuhörer lernt etwas)
 - Gesellschaftsrede (Der Angesprochene fühlt sich wohl, der Zuhörer wird unterhalten)
- Bei Einwänden, Fragen und Angriffen versagen („Im Interesse des Publikums möchte ich gerne fortfahren“)
- Die Teilnehmer langweilen

Vorgehen bei Konflikten

1. Gespräch mit Person A (keine Zustimmungen)
2. Gespräch mit Person B (keine Zustimmungen)
3. Gespräch mit Person A und B

Allgemein

- Wer fragt, der führt
- Speziallösungen / Ausnahmen im Team diskutieren

Anfang einer Rede

gute	schlechte
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Direkt ins Theam springen Themenüberschrift (<8Worte), Frage, Idee, ... „Kosten senken, ja oder nein?“ ▪ Interesse weckende Inhaltsandeutung z.B. Datum sagen, Tatsache, ... „Wussten Sie, dass jeder vierte Mensch kurzsichtig ist?“ ▪ Rhetorische Fragen, echte Kurzfragen, Sachfragen bis zu 3 Fragen stellen, stellt Kontakt zum Publikum her „Wen geht es an, ...“ „Werden wir nicht“ „Sollten wir ...“ ▪ Originelle Bemerkung zum Anlass „Was ist heute für ein besonderer Tag?“ „Genau vor...“ ▪ Besonder Begrüssung der Zuhörer – Motivation ansprechen Zuhörer aufwerten, zum positiven Nachdenken anregen „Über 2000 technische Erfahrung sitzen hier im Raum.“ ▪ Schock-Feststellung oder „Mit-der-Tür-ins-Gesicht-Methode“ „Es ist fünf Minuten vor Zwölf auf unserer Schicksalsuhr“ ▪ Witz, Scherz, Anekdote, Fabel, Zitat, Geschichte, Beispiele achten, damit keine Fehlinterpretation entsteht Gegnwartsform, KUSS (kurz, unmittelbar, spannend, schnell) ▪ Spektakuräles, gemeinsames Erlebnis „Was haben wir damals alle danebengeraten, wissen sie noch?“ ▪ Akustischer optischer Effekt Sketch, Karikatur, Illustration, Vorführung sollte einfach zu verstehen / zu lesen / zu sehen sein. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entschuldigungen ▪ lange Einleitungen ▪ Selbsterwärmung (kein Ich, sondern Sie) ▪ Fischen nach Komplimenten ▪ ichbezogene Eigenüberlegungen ▪ Rechtfertigungen, weshalb man redet ▪ unterwürfigkeit ▪ „Guten Morgen“ um 11.30Uhr ▪ negative Anfänge oder falsche Versprechungen ▪ „Meine Damen und Herren“

Typen

	Sicherheitstyp	Anerkennungstyp	Selbstverwirklichungstyp
sehnt sich nach:	Erhaltung und Sicherheit	Kontakt und Bestätigung	Selbsterfüllung
erkennt man an	vermeidet Risiken	will im Mittelpunkt ein	treuem Stil, extremer Läufer

Verkaufsgespräch

Thema	schlecht	gut
Möglichkeitsform vermeiden	Mit diesem Produkt könnten sie sparen.	Mit diesem Produkt werden sie sparen.
Aktive Aussagen machen	Diese Frage wird intern noch behandelt.	Wir behandeln diese Frage intern.
Verbalisieren	Im Test beweisen.	testen und beweisen.
Positiv formulieren	Sie werden das nie bereuen .	Darüber können sie sich freuen .
Killer-Formulierungen vermeiden	Sie haben mich falsch verstanden.	Da habe ich mich nicht deutlich ausgedrückt.

Entscheidungspräferenz (abhängig von der Rahmensetzung)

Gewinn zeigen -> nicht risikofreudig

Verlust zeigen -> risikofreudig

In der Regel entscheidet man sich für den sicheren kleinen Gewinn und nicht für den evtl. möglichen grossen Gewinn

Ja-Strasse Verstärker

- Dinge ohne hohe Bedeutung
- Ablenkung
- Müdigkeit
- Überlastung

Gefangenen-Dilemma (mixed-motiv-game)

individuelle rationale Entscheide können zu kollektiv schlechten Ergebnissen führen

Verhandlungskunst

Emotionen	Das Kontrollieren seiner eigenen Emotionen ist nicht alles – aber ohne diese Kontrolle ist alles nichts. <ul style="list-style-type: none"> ▪ ICH-Aussagen machen / keine DU-Aussage – erzeugt schlechtes Gewissen beim Gegenüber ▪ Kein Triumphgefühl zeigen – löst Rachegefühl beim Gegenüber aus ▪ „Oh“, „ja“, „hm“ – zeigt dem Gegenüber Zustimmung
Selbstbewusst	selbstbewusst sein – ansonsten habe ich schon verloren (z.B. Tisch im Restaurant ablehnen)
Fragen	Angriff: häufige, kurze, knappe Fragen Verteidigung: Methode der Fragenstellung kritisieren Alternativfrage: „Möchten sie Produkt A, oder Produkt B?“ -> „Weder das eine noch das andere“ Alternativantwort: „Dazu nimmt A diese Stellung ein und B diese. Ich enthalte mich.“ Suggestivfrage: „Sie sind doch sicher auch der Meinung, dass ...“ -> „Warum versuchen sie mich mit Suggestivfragen zu manipulieren?“
Unterbrechungen	-> „Bitte stellen sie diese Frage zurück, damit ich ...“ -> „Ich fahre dort weiter, wo ich Unterbrochen wurde“
Erwartungshaltung	Nicht so reagieren, wie andere es gelernt haben und wie es erwartet wird. z.B. gleich nach Preis fragen. Lange Pause als Vorwurf einlegen. Körpersprache einsetzen um Zustimmung/Ablehnung zu zeigen.
Agenda und Rollen setzen	Dagegensein (keine Stimuli geben, Blickkontakt, gut zuhören) – Gegenposition logisch darstellen ...
Taktik und Ziele	Ziel, Strategie und Taktiken (Massnahmen) aufstellen

Führung des Chefs

Jeder hat den Vorgesetzten, den er sich erzieht.

Wer jammert hat kein Ziel.

P.U.S.T.E

Problem – Ursache – Smarte Ziele – Talente/Ressourcen – Ergebnissicherung

P: Sicherheit, Einzigartigkeit, Freiraum

U: Umfeld, Verhalten, Glaubenssätze, Techniken, Selbstbild -- change it, leave it or love it – but do it!!!

S: SMART (Spezifisch, Messbar, Akzeptiert, Realistisch, Terminierbar)

T: 4 Style: Selbstdarsteller, Anteilloser, Selbstloser, Selbstbewusster

PoW³er – Positive Grundlage - (W^3 = Wahrnehmung, Wirkung, Wunsch) – Positives Ergebnis

E: Termin abmachen