

## Aktiv kommunizieren

Sind Sie im Verkauf tätig? Oder in der Führung? Oder in einem Beruf, bei dem es darauf ankommt, aktiv und dynamisch zu kommunizieren? Dann profitieren Sie mit Sicherheit von unserem Erfolgstipp in diesem Monat.

### *Was bringt mir aktive Kommunikation?*

Wenn Ihre Sprache eines der wichtigsten Instrumente ist, die Sie einsetzen, dann kommt es nicht nur darauf an, dass Ihre Kommunikation grammatikalisch richtig ist. Viel wichtiger ist, wie das, was Sie sagen, beim Gegenüber ankommt und was bei diesem „gefühlsmäßig“ passiert. Wenn Sie ab sofort aktiver kommunizieren, dann werden Sie mit Sicherheit

- einen intensiveren Rapport mit Ihrem Gesprächspartner genießen können
- sich insgesamt klarer und unmissverständlicher ausdrücken
- mehr Motivation beim Gegenüber auslösen und letztlich
- selbst dynamischer und aktiver werden.

### *Tipps für die aktive Kommunikation*

#### *Sprechen Sie in Verben ...*

... also statt „*Da kann ich Ihnen folgenden Vorschlag machen*“ besser: „*Ich mache Ihnen folgenden Vorschlag: ...*“. Ihre Sprache wird dadurch zielorientierter und dynamischer. Manchmal kann es zwar nützlich sein, zu „substantivieren“, aber eben nur manchmal; achten Sie künftig darauf, wie oft Sie etwas substantivierend ausdrücken und wie träge das im Vergleich zu einer inhaltsgleichen Aussage mit Verben wirkt.

#### *Formulieren Sie aktiv ...*

... also sagen Sie statt „*Das wird dann unverzüglich durchgeführt*“ besser: „*Wir führen das für Sie unverzüglich durch.*“ Sie fragen sich, was denn jetzt der Unterschied sein soll? Bei der passiven Aussage liegt der Schwerpunkt auf dem

Objekt (d.h. der Ergänzung); erkennen kann man das oft am Gebrauch des Hilfsverbs „werden“. Die aktive Formulierung dagegen legt das Gewicht auf den „Satzgegenstand“ (das Objekt). Erkennen Sie, wie die aktive Formulierung deutlich weniger distanziert klingt?

### *Verbannen Sie „Kummer“ und „Not“ ...*

... aus Ihrem Sprachgebrauch. Formulieren Sie also statt *„Ich fände es schlimm, wenn Sie aufgrund Ihrer langen Entscheidungswege nicht berücksichtigt werden können“* besser: *„Ich möchte sicher stellen, dass Sie ...“*. Wir stellen immer wieder fest, wie oft Menschen in Kommunikationssituationen mit der Angst spielen und zu schnell den Gegenüber mit negativen Konsequenzen (z.B. einer falschen Entscheidung) konfrontieren. Selbstverständlich kann es manchmal opportun sein, dies zu tun, aber eben nur in ganz besonderen Fällen (z.B. wenn sich ein Mitarbeiter absolut uneinsichtig im Hinblick auf ein Fehlverhalten zeigt und Sie die negativen Konsequenzen einer weiteren Verweigerung aufzeigen wollen; aber auch dann werden Sie höchstwahrscheinlich vorher „einiges“ versucht haben...).

### *Machen Sie es möglich und sicher ...*

... also sagen Sie bitte in Zukunft nicht mehr *„Dazu kann ich leider nichts sagen“* oder *„Sie könnten eventuell auch ...“* sondern besser: *„Das notiere ich mir und werde Sie sofort anrufen, wenn ich mich für Sie informiert habe ...“*. Fühlen Sie sich nicht auch wohler, wenn Ihnen Ihr Gesprächspartner nicht mit jeder Aussage betont, was *nicht* geht, *nicht* möglich ist, *nicht* mehr angeboten wird usw.? Drehen Sie einfach den Spieß um und sagen Sie, was alles möglich und machbar ist, und beobachten Sie, welche sofortige positive Wirkung Ihre Kommunikation hat. Zudem sind wir alle doch sehr daran interessiert, „Sicherheit“ zu haben. Warum sollten wir also sagen: *„Ich würde sagen...“* wenn wir es doch gerade sagen? Lassen Sie also – außer die Höflichkeit erfordert es – den Konjunktiv weg.

### *„Entnebeln“ Sie Ihre Sprache ...*

... indem Sie zum Beispiel Aussagen wie *„Ich werde mein Bestes für Sie tun“* künftig durch *„Sobald ich ... werde ich ... damit Sie ...“* ersetzen. Haben Sie auch schon bemerkt, wie viele Menschen etwas sagen, ohne doch etwas „Konkretes“ gesagt zu haben? Liegt es daran, dass sie ihr Unwissen nicht zugeben wollen,

sich zu einer Aussage verpflichtet fühlen (ohne tatsächlich etwas darüber sagen zu können) oder sie sogar Angst vor einer klaren Aussage haben? Machen Sie es besser und verbannen Sie „so bald wie möglich“, „werde mein Äußerstes für Sie tun“, „kümmere mich darum“ usw. aus Ihrem Sprachgebrauch und trainieren Sie sich zunehmend, klar zu sagen, was Sie denken, wollen und wofür Sie stehen.

### *Sagen Sie, dass Sie es gerne tun ...*

... denn „gerne notiere ich mir Ihre Telefonnummer“ klingt doch viel aktiver als „Sie müssen mir dann noch Ihre Telefonnummer geben!“, oder? Und Sie sind auch noch motivierter (wenn man etwas gern tut, anstatt es zu „müssen“)! Braucht es noch mehr Gründe?

### *Sprechen Sie positiv ...*

... also eliminieren Sie negative und andere „blöd-aussehende“ Formulierungen wie zum Beispiel „Keine Ursache, das war ja nicht so schwer ...“ aus Ihrer Kommunikation und sagen Sie stattdessen besser: „Ich freue mich, wenn ich Sie unterstützen konnte.“ Eliminieren Sie so gut es geht Pessimismus, Zweifel und anklagende Tendenzen aus Ihrer Kommunikation. Oder fühlen Sie sich wohl in der Rolle des Pessimisten, der auf die Aussage „Schlimmer geht's nimmer“ mit einem knappen „Oh, doch!“ antwortet?

Vor allen Dingen gilt jedoch:

### *Reden Sie positiv mit sich selbst!*

Es ist schon ein großer Unterschied, ob Sie sagen „Ich bin fest entschlossen, das so und so zu machen und werde dazu ...“ oder ob Sie sagen „Jetzt habe ich das schon wieder nicht gemacht, ich bin aber auch zu blöd dazu, immer dasselbe mit meiner Vergesslichkeit ...“, oder? Gerade unsere innere Kommunikation prägt – und das wissen wir nicht erst seit der NLP-Welle – unser Denken und damit unsere Sprache und unser Verhalten enorm.

Sie haben inhaltliche Fragen oder Anregungen zum Erfolgstipp? Dann stehen wir Ihnen wie immer gerne für Ihre Fragen oder den Gedankenaustausch zur Verfügung. Eine kurze mail an <mailto:info@jbt.de> genügt.