

büiro

Magazin für Office-Excellence



75 JAHRE TESA

Eine Marke
feiert Jubiläum



OFFICE-
EXCELLENCE

Besser arbeiten im Büro

POSTBEARBEITUNG

Frankieren &
Versenden
heute

Mit den
büroHITS
2010

Planet Bürobedarf

Geschichte – Gegenwart – Zukunft



Machen Sie sich vor dem Gespräch klar, was Sie erreichen wollen.

Foto: Konstantin Gästmann/pixelio.de

Gute Gesprächsführung

Und die richtigen Strategien fürs Nein-Sagen

Das scheinbar Alltägliche – unsere Kommunikation – entscheidet maßgeblich darüber, wie erfolgreich wir unser privates und berufliches Leben gestalten. Global zu denken, sich grenzenlos zu bewegen und kooperativ im Team zu arbeiten ohne sich aufzureiben erfordert auch, Nein zu sagen. Von Marcel Ernst.

Selbstbewusst zu kommunizieren heißt gerade in schwierigen Situationen, Ja sagen zu können mit aller Konsequenz und Nein sagen zu können ohne Angst vor negativen Folgen. Beate Görlich ist Trainerin und Beraterin im Bereich Office-Management. Auf Seminaren erarbeitet sie mit den Teilnehmern auf deren Persönlichkeit abgestimmte Strategien für das Nein-Sagen und eine erfolgreiche Office-Kommunikation. Denn Kommunikation besteht vor allem aus Informationen, Botschaften, Interaktion und deren Wechselwirkung.

Der Ton macht die Musik

Botschaften sind vieldeutig, und sie werden unterschiedlich interpretiert. Häufig

kommt es im Büroalltag zu Missverständnissen, da die Beteiligten über Informationsdefizite verfügen, sich nicht zuständig fühlen und auf unterschiedlichen Ebenen miteinander sprechen. Und dann wären da noch die Emotionen. In schwierigen Gesprächen fühlen sich viele persönlich angegriffen, nicht ernst genommen und gekränkt. Ob am Telefon, in E-Mails oder in persönlichen Gesprächen – wichtig ist: Der Ton macht die Musik. Lautstärke und Aggressivität führen kaum zum Erfolg.

Gute Gespräche

Grundsätzlich gilt für effektive Kommunikation: Gespräche sollten immer partnerschaftlich geführt werden. Eine wichtige Voraussetzung dafür ist, dass Sie und Ihr

Gesprächspartner nicht das Selbstwertgefühl des anderen ins Ungleichgewicht bringen, sondern auf Augenhöhe kommunizieren. Aktives Zuhören, sich Zeit nehmen und die Fähigkeit, sich in den anderen hineindenken zu können, sind entscheidende Faktoren einer erfolgreichen und guten Kommunikation.

Grundregeln der Gesprächsführung

- Formulieren Sie Ihre Sätze klar und deutlich.
- Sprechen Sie in „Ich“-Botschaften: Sagen Sie, was SIE möchten und was IHNEN wichtig ist.
- Hören Sie dem anderen aktiv zu.
- Nehmen Sie sich Zeit für Ihr Gespräch.
- Bringen Sie Ihrem Gesprächspartner

eine positive Wertschätzung entgegen.

- Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben.
- Achten Sie auf Ihre Körpersprache.
- Nehmen Sie die Emotionen des anderen wahr.
- Fassen Sie die Gesprächsergebnisse noch einmal zusammen.

Gespräche strukturieren

Wenn Sie Ihr Gespräch strukturieren, fällt es Ihnen leichter, sich auf Ihren Gesprächspartner einzulassen. Machen Sie sich immer Folgendes klar: Was will ich erreichen? Was muss ich mindestens erreichen? Was ist in jedem Fall zu vermeiden? Zur Vorbereitung sollten Sie das anstehende Gespräch systematisch analysieren. Dabei sind die Zielführung, die Analyse des Gesprächsgegenstandes und die Situationsanalyse drei zentrale Bausteine. Vier W-Fragen helfen Ihnen bei der Vorbereitung: Wann? Wo? Wie? Wer? Ein Ideal-Gespräch besteht aus fünf Phasen, die Sie sich zuvor bewusst machen

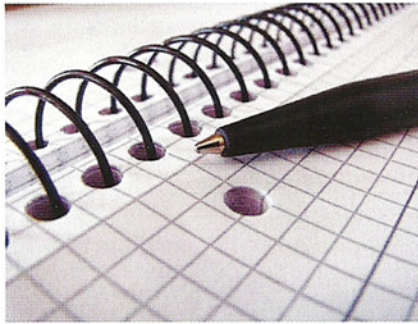


Foto: S. Hainz/pixelio.de

Bereiten Sie wichtige Gespräche vor.

sollten: Einleitung, Information, Verhandlung, Entscheidung und Abschluss. Bereiten Sie Ihr Gespräch im Anschluss nach, um aus den Erfahrungen für das nächste Gespräch zu lernen. Wie zufrieden waren Sie? Haben Sie Ihre Ziele erreicht? Wenn nein, warum nicht? Welche Verbesserungen gibt es? Was sind Ihre Ziele für das nächste Gespräch?

Problemgespräche

Sicher haben Sie sich schon vor schwierigen Gesprächen gedrückt. Aber warum empfinden Sie ein Gespräch als problematisch? Es gibt vier Typen von Problemgesprächen: Konflikt-, Kritik-, Schlichtungs- und Beschwerdegespräche. Für solche Unterredungen ist eine systematische Vorbereitung besonders hilfreich. Jedes Problemgespräch sollte eine Rückschau und eine Vorschau enthalten. Der Ablauf besteht idealerweise aus: Gesprächseinleitung, Problemdefinition, Problemdiskussion, Lösungsversuchen, Vereinbarungen, Umsetzung und Gesprächsabschluss.

Tipps für Problemgespräche

- unter vier Augen
- bei Konflikten mit allen Beteiligten
- gute Vorbereitung
- gute Gesprächsatmosphäre
- sachlich bleiben
- Vereinbarungen treffen

Unbehagen und Angst bereiten vor allem die Gespräche, in denen Sie eigentlich Nein sagen wollen, sich aber vor der Reaktion Ihres Gesprächspartners und möglichen negativen Konsequenzen für Ihre Positionen fürchten. Daher ist es wichtig, Strategien fürs Nein-Sagen zu entwickeln. Grundsätzlich gilt: Sie müssen nicht alles tun. Sagen Sie Nein, wenn ständig neue Anforderungen an Sie gestellt werden. Überprüfen Sie, ob die zusätzliche Aufgabe zu den Zielen

Foto: Konstantin Gastmann/pixelio.de

und Prioritäten Ihres Arbeitsablaufs passt. Begründen Sie immer Ihre Ablehnung.

6 Hilfen fürs Nein-Sagen

1. Befreien Sie sich vom Zeitdruck: „Bis wann brauchen Sie die Entscheidung?“
2. Treffen Sie keine spontane Entscheidung: „Wir sollten das noch einmal gründlich besprechen.“
3. Zeigen Sie wirksame Argumente auf: „Wenn ich das übernehme, bleibt jenes liegen. Was hat Priorität?“
4. Helfen Sie bei der Lösung des Problems: „Wie könnten wir das hinbekommen?“
5. Betonen Sie, dass Sie das gerne übernehmen würden.
6. Zeigen Sie Interesse und nutzen Sie die Bedenkzeit: „Kann ich mir das bis heute Mittag überlegen?“



Foto: Bernd Borzoko/pixelio.de

Ob am Telefon, in E-Mails oder im persönlichen Gespräch: Der Ton macht die Musik.

Wenn Sie sich diese Punkte bewusst machen und in einem Ihrer nächsten Gespräche konsequent anwenden, werden Sie merken, wie sich die Kommunikationssituation im Office verbessert.

Mehr Informationen unter:
www.goerlich-coaching.de

ZUM AUTOR

Marcel Ernst,
Journalist und
Kulturwissenschaftler.
www.marcelernst.de



Kommunizieren Sie auf Augenhöhe.