



## CoachingBrief 01/2016



### „Gehörige Sachen“

Mitarbeiter beklagen sich darüber, dass ihr Chef ihnen kaum zuhört und keine Zeit für Gespräche findet. Zur gleichen Zeit sehen sich diese Chefs einem Überfluss an Information ausgesetzt, der im Minutentakt auf sie einfließt.

In deutschen Büros wird gerne und viel kommuniziert. Doch sprechen bedeutet nicht unbedingt miteinander zu reden. **Zuhören** ist für eine Unterhaltung ebenso wichtig wie das Reden selbst.

Finden Sie zudem heraus, wie Sie durch **Rapport** Ihre Körpersprache in Gesprächen optimieren können.

Auf welche Weise führen **Fragen** zum gewünschten Ergebnis? Die Antwort finden Sie auf den folgenden Seiten.

Mit aufmerksamen Grüßen,

Ihr

### Inhalt

- \* **Hören, Hinhören, Zuhören**
- \* **Rapport als Instrument**
- \* **Mit Fragen zum Ziel**
- \* **Leserservice**

## Der Unterschied zwischen Hören, Hinhören und Zuhören



Kommunikation kann schwierig sein, zu oft reden Menschen aneinander vorbei. Der Grund dafür liegt meist darin, dass wir nur **Hören** was unser Gegenüber sagt, anstatt Ihm oder Ihr unsere volle Aufmerksamkeit zu schenken. Warten Sie in einem Gespräch nur auf die Gelegenheit selbst zu Wort zu kommen, ist es nur schwer möglich das Gesagte aufzunehmen. Auch durch **Hinhören**, ohne eigene Gedanken darüber was mir mein Gesprächspartner mitteilen möchte, ist es nicht möglich den vollen Informationsgehalt des Gesagten zu begreifen. **Zuhören** bedeutet sich Mühe zu geben. Wiederholen Sie das Gesagte um herauszufinden was der andere meint oder sagen will. In unserem Bürobeispiel könnte es dazu führen, dass kommunikative Probleme beseitigt und Unterhaltungen effizienter gestaltet werden.

**König Krösus (590-541 v.Chr.) war der letzte Herrscher von Lydien. Er befand sich vor der schwierigen Entscheidung, ob er es wagen könne gegen die mächtigen Perser in den Krieg zu ziehen. Um sich abzusichern, befragte er daraufhin das Orakel von Delphi. Ein übliches Vorgehen für jene Zeit.**

**Auf die Frage, ob er eine kriegerische Auseinandersetzung mit den Persern siegreich überstehen könne, gab ihm das Orakel die folgende Antwort.**

**„Wenn du den Krieg anfängst, wirst du ein großes Reich zerstören.“**

**In dem darauffolgenden Krieg hat er nicht nur sein Königreich verloren, sondern auch sein Leben, da er sich in diesem Orakelspruch bestätigt gesehen hat ohne die Möglichkeit in Betracht zu ziehen, sein Königreich könnte gemeint sein. Eine Frage des Zuhörens?**

## Beherrschen Sie die Körpersprache?

Haben Sie schon einmal davon gehört, dass in einer Unterhaltung das Gesagte nur 10% des Informationsgehaltes widerspiegelt. Die verbleibenden 90% drücken wir durch Körpersprache aus.

Wie können Sie die Körpersprache zu Ihrem Vorteil nutzen?

**Rapport** ist der Name einer Technik, bei der man sich an die Körpersprache seines Gesprächspartners anpasst.

In professionellen Beziehungen kann man diese Technik dazu einzusetzen Unterhaltungen rascher auf eine gemeinsame Vertrauensbasis zu führen. Hierbei spiegelt man die Körpersprache seines Gegenübers. Jedoch nicht im wörtlichen Sinne, sondern man passt Bewegungen auf subtile Weise zeitlich verschoben oder nur angedeutet an den Gesprächspartner an. Auch die Stimme kann in Betonung, Geschwindigkeit und Lautstärke an den Gesprächspartner angeglichen werden.

**Achtung!** Der bewusste Einsatz von Körpersprache setzt eine gewisse Erfahrung voraus. Einem Laienschauspieler merkt man es an, wenn das Gesagte nicht mit seiner oder ihrer Körpersprache übereinstimmt. Dies liegt daran, dass diese beiden Elemente miteinander in Verbindung stehen.



**Kongruenz** ist die Übereinstimmung von verbaler und nonverbaler Aussage.

Wenn man jemandem von einem Angebot überzeugen möchte, obwohl man nicht selbst dahintersteht, ist die Körpersprache in der Regel nicht kongruent. Die richtigen Worte findet man in solchen Situationen durchaus, ebenso die passenden Argumente. Für nonverbale Signale ist das jedoch schwieriger, da man vieles unbewusst ausdrückt. Achten Sie darauf, ob Ihr Gesprächspartner Blickkontakt vermeidet. Kratzt sich mein Gegenüber z.B. an Nase und Nacken kann dies für innere Unruhe und fehlende Kongruenz sprechen.



## Was kann eine Frage erreichen?

Fragen dienen nicht nur der Informationsgewinnung. Wird man in einem Gespräch etwas gefragt, zeigt dies dass der Andere zuhört und Interesse hat.

Fragen können jedoch noch einiges mehr, zum Beispiel:

- |                                  |                                       |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| ☞ Denkanstöße/ Impulse geben     | Was halten Sie von meiner Idee?       |
| ☞ Aufmerksamkeit wecken          | Haben Sie schon gehört, dass...?      |
| ☞ Gesprächsteilnehmer aktivieren | Was halten Sie davon?                 |
| ☞ Ergebnisse kontrollieren       | Haben Sie die Aufgabe fertiggestellt? |

## Von der Marktforschung ins Geschäftsleben

Dass die Art der Fragestellung und auch die Person des Fragenden einen Einfluss auf die Antwort haben, ist ein bekannter Effekt in der Marktforschung. Wir können uns dies in unserem Geschäftsalltag zunutze machen. Eine Methode ist die **Art der Fragestellung**. „Gehen wir zu dir oder zu mir?“ Diese bekannte **falsche Alternativfrage** führt bei beiden Antwortmöglichkeiten zum gewünschten Ergebnis für den Fragenden.

Doch auch wenn wir mehrere Antwortmöglichkeiten haben, werden wir von unserem Unterbewusstsein beeinflusst. Der Effekt der **sozialen Erwünschtheit** führt dazu, dass man oft nicht die Antwort gibt, die man geben möchte. Man neigt dazu, eine Antwort zu geben, die der Gesprächspartner hören möchte. Wir neigen sogar dazu, eher ja als nein zu sagen. Die Marktforschung spricht dann von **Akquieszenz**.

Fragen und richtiges Zuhören führen zu noch mehr **Erfolg!**

**Freuen Sie sich auf einen Gastbeitrag im nächsten Coaching Brief von Onlinemarketing-Spezialist Ronny Siegel, mit dem Thema:**

**Warum Sie kein Onlinemarketing benötigen**

**Telefax Antwort senden an: + 49 2236 9214993**

**Ja, ich wünsche Kontakt zu Arttrium,**

- ⇒ Mehr Informationen **zum Thema**
- ⇒ Kontaktieren Sie mich bitte  
für eine **Weiterbildungsanalyse**
- ⇒ Interesse an **Seminaren, Coaching**  
oder **Persönlichkeitsanalysen**



**Sie erreichen uns auch unter: <http://www.arttrium.de/Kontakt/>**

**sowie per E-Mail: [info@arttrium.de](mailto:info@arttrium.de)**

### **Absender**

Name, Vorname: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Straße/Nr.: \_\_\_\_\_

PLZ Ort: \_\_\_\_\_

Mail: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

**Tun Sie einem Freund oder Bekannten etwas Gutes!**

**Tragen Sie hier den Namen:** \_\_\_\_\_

**und die E-Mail-Adresse ein:** \_\_\_\_\_

**Dann sende ich Ihr/Ihm diese Ausgabe meines CoachingBriefes mit einem persönlichen und freundlichen Gruß von Ihnen zu.**

