

„Eigentlich weiß ich das ja!“ – Warum Wissen allein noch keine überzeugende Kommunikation macht

„Eigentlich weiß ich das ja.“

Diesen Satz höre ich in meinen Trainings immer wieder. Meistens mit einem etwas verlegenen Lächeln.

Da weiß jemand, dass Blickkontakt bei einer Präsentation wichtig ist. Und schaut trotzdem ständig auf die Leinwand.

Eine Führungskraft weiß, dass Vorwürfe Widerstand hervorrufen. Und beginnt das Mitarbeitergespräch mit: „Sie haben schon wieder ...“

Ein Verkäufer weiß, dass gute Fragen oft mehr bewirken als lange Erklärungen. Und redet trotzdem auf seinen Kunden ein, bis diesem kaum noch etwas anderes übrigbleibt, als Einwände zu erheben.

Das Wissen ist vorhanden. Nur im entscheidenden Moment ist es offenbar nicht abrufbar.

Wenn die Gewohnheit schneller ist als der Verstand

Besonders interessant finde ich, was unter Anspannung passiert.

Da nimmt sich jemand fest vor, beim nächsten kritischen Einwand zunächst nachzufragen.

Doch kaum kommt der Einwand, beginnt die Person sich zu rechtfertigen. Ausführlich. Mit guten Argumenten. Und meistens mit zunehmendem Nachdruck.

Hinterher sagt sie: „Das wollte ich eigentlich ganz anders machen.“

Natürlich. Aber ihre bisherige Reaktion ist ihr vertraut. Die neue kennt sie bislang nur aus der Theorie.

Bei der Körpersprache ist es entsprechend so.

Wer während einer Präsentation ständig darüber nachdenkt, wohin mit seinen Händen, hat weniger Aufmerksamkeit für seine Zuhörer übrig.

Und wer gleichzeitig versucht, aufrecht zu stehen, Blickkontakt zu halten, langsamer zu sprechen und die richtigen Pausen zu setzen, könnte darüber glatt vergessen, was er oder sie eigentlich sagen wollte.

Kommunikation funktioniert nicht besser, nur weil jemand mehr Regeln im Kopf hat.

Was ich deshalb in meinen Trainings für meine Kunden anders mache

Zunächst interessiert mich nicht, wie viele rhetorische Techniken jemand kennt.

Mich interessiert, wie die Person tatsächlich kommuniziert.

Was passiert, wenn ein Kunde den Preis kritisiert? Wie reagiert eine Führungskraft auf Widerspruch? Weshalb gelingt es einem fachlich hervorragenden Mitarbeiter nicht, sich in Besprechungen Gehör zu verschaffen?

Solche Situationen schaue ich mir mit dem jeweiligen Teilnehmer genau an. „Anschauen“ bedeutet in Video-Rollenspielen oder – wo es möglich ist – direkt in „in-the-field-Situationen“, im echten Geschäftsalltag. Dabei geht es nicht darum, vermeintlich perfekte Verhaltensweisen zu erzielen, sondern um zielorientierte Veränderungen, die zur jeweiligen Persönlichkeit passen.

Und dann wird geübt.

Rollenspiele gehören deshalb fest zu meinen Trainings. Nicht als nette Abwechslung zwischen zwei Theorieblöcken, sondern als wesentlicher Bestandteil.

Eine Situation wird durchgespielt. Die jeweilige Person sieht sich anschließend in der Videoauswertung selbst und erhält Rückmeldung von mir zu ihrer Wirkung. Und probiert eine andere Vorgehensweise aus. Und erlebt, was sich dadurch verändert.

Gerade im Einzeltraining lässt sich das sehr intensiv gestalten. Und auch in firmeninternen Seminaren nimmt das praktische Arbeiten viel Raum ein.

Manche meiner Kunden und Kundinnen wünschen sich nach den ersten Seminartagen einen weiteren Trainingstag ausschließlich mit Video-Rollenspielen und Feedback als Check im geschützten Raum, wie gut das zuvor Gelernte sich bereits verinnerlicht hat.

Ein solcher Tag beinhaltet: Rollenspiele, Videoaufnahmen, gemeinsames Auswerten. Und wieder Rollenspiele. Das ist nicht immer bequem. Sich selbst auf Video zu sehen, kann durchaus überraschend sein.

Doch es macht einen Unterschied, ob jemand lediglich hört, dass seine Körpersprache oder Wortwahl unsicher wirkt, oder ob die Person es selbst erkennt, wodurch dieser Eindruck entsteht.

Und es macht einen Unterschied, ob jemand nur weiß, dass eine gezielte Frage sinnvoll wäre, oder es selbst erlebt und auch analytisch nachvollziehen kann, wie sich dadurch ein schwieriges Gespräch verändert.

Was hat das mit dem Unternehmenserfolg zu tun?

Eine ganze Menge.

Ein Kundengespräch, in dem zu viel argumentiert und zu wenig gefragt wird, dauert möglicherweise länger als nötig. Vielleicht entsteht sogar Widerstand, den es ohne diese Argumentationsflut gar nicht gegeben hätte.

Eine Führungskraft, die Kritik ungeschickt formuliert, muss anschließend womöglich erst einmal die entstandene Verstimmung ausräumen.

Und ein Mitarbeiter, dessen gute Ideen in Besprechungen untergehen, kann mit seinem Wissen weniger zum Unternehmenserfolg beitragen, als eigentlich möglich wäre.

Das sind keine spektakulären Katastrophen. Aber es sind Situationen, die sich täglich wiederholen können. Und deren Folgen sich summieren.

Deshalb ist Kommunikation für mich nicht nur eine Frage des persönlichen Auftretens. Sie ist ein Wirtschaftsfaktor.

Natürlich statt antrainiert

Mein Ziel ist nicht, dass jemand nach einem Training möglichst viele Techniken vorführen kann.

Ich möchte, dass die Person in den entscheidenden beruflichen Situationen sicherer und wirkungsvoller kommuniziert – ohne ständig darüber nachdenken zu müssen, was sie gerade mit ihren Händen macht oder welche rhetorische Regel jetzt anzuwenden wäre.

Das gelingt nicht durch ein paar gute Vorsätze. Sondern nur durch passende Veränderungen und der Kenntnis darüber, was verändert werden soll, sowie durch intensives Ausprobieren und wiederholtes Üben.

Kommunikation ist das, was ankommt

Und deshalb finde ich aus Teilnehmersicht bei einem Kommunikationstraining eine Frage besonders wichtig und essenziell:

Nicht: „Was werde ich dort alles lernen?“

Sondern: „Was werde ich anschließend tatsächlich besser können?“

Beste Grüße, Ihr Peter A. Worel

Trainer und Coach für Rhetorik und Körpersprache

Kommunikation ist ein Wirtschaftsfaktor.

Übrigens: „Sieh die Welt mit den Augen Deines Gegenübers“ gilt auch für die eigene Website. Unter diesem Blickwinkel habe ich meine Homepage überarbeitet und verschlankt. Wenn Sie neugierig sind:

www.die-stilwelt.de

Sie möchten Ihre Wirkung gezielt verändern?

Sie möchten sicherer präsentieren, souveräner in schwierige Gespräche gehen oder vor Publikum überzeugender auftreten?

*In meinen Einzeltrainings und firmeninternen Seminaren erwartet Sie kein Standardprogramm. Zunächst analysiere ich, **wie Sie aktuell kommunizieren und auf andere wirken**. Darauf aufbauend arbeiten wir an den **Stellschrauben**, die für Sie und Ihre konkrete Situation entscheidend sind – von Sprache und Fragetechnik bis zu Blick,*

Gestik und Körpersprache.

Dabei geht es nicht darum, Ihnen bestimmte Verhaltensweisen anzutrainieren. Sie sollen Ihre eigene Wirkung besser beurteilen können und lernen, sie mit den passenden Werkzeugen bewusst zu verändern.

Damit Sie nach dem Training sicherer und souveräner auftreten – und dabei natürlich statt antrainiert wirken.

Je nach Bedarf trainieren Sie mit mir im maßgeschneiderten Einzeltraining, im punktgenauen Vorbereitungstraining für eine konkret bevorstehende Situation, online, im firmeninternen Seminar oder im längerfristigen Coaching.

***Sie möchten wissen, an welchen Stellschrauben Sie für Ihre gewünschte Wirkung arbeiten können?
Dann sprechen Sie mich an.***



Peter A. Worel

Experte für Kommunikation als Wirtschaftsfaktor

Trainer für sicheres und souveränes Auftreten und Kommunizieren
Rhetorik · Körpersprache · Gesprächstaktik · Business-Etikette