

## **Mini-Skript Securitas AP Berlin „Souverän führen und hochwirksam kommunizieren“**

Ausgabe 4 • Redaktion: Stefan Kütke

### **Wirkungsvoll kommunizieren**

Liebe Seminar-Teilnehmerinnen und liebe Seminar-Teilnehmer,

in diesem Mini-Skript besprechen wir Ihre Fähigkeit, wirkungsvoll mit anderen zu kommunizieren:

Rund 55 Prozent der Informationen unseres Gesprächspartners nehmen wir über seine Körpersprache wahr, dazu zählen insbesondere Mimik, Gestik und Körperhaltung.

Zu etwa 38 Prozent werden wir über Stimme und Aussprache unseres Gegenübers beeinflusst und nur knapp 10 Prozent entnehmen wir dem Gesagten, also dem Inhalt.

Das bedeutet allerdings nicht, dass Sie sich nicht mehr inhaltlich auf Ihre Gespräche vorbereiten sollen: Selbstverständlich bleibt der Inhalt wichtig, aber Stimme und Körpersprache sind in Summe noch wichtiger!

Wenn Sie überzeugen wollen, müssen Sie selbst von dem, was Sie sagen, überzeugt sein.

Zu den stärksten Kommunikationsinstrumenten gehören ehrlich gemeintes Lob und Anerkennung, nichts fördert die Motivation Ihrer Kollegen stärker (Vorsicht: nicht verdientes Lob ist verkleideter Spott).

Speziell für ein professionelles geführtes Gespräch bedeutet der 2. Hebel zum Beispiel: Sie ...

- stellen im Gespräch mit dem Gesprächspartner eine starke Beziehungsebene her,
- drücken sich klar und verständlich aus,
- hören dem anderen aktiv zu,
- sprechen mit adressatengerechter Sprache und verwenden Du-Botschaften (wenn Sie eine positive Nachricht direkt im Kopf Ihres Kollegen platzieren wollen),
- verwenden Ich-Botschaften, wenn Sie konstruktives Feedback geben,
- erfragen zum Beispiel seine Bedürfnisse und fassen sie richtig zusammen,
- verwenden für das entsprechende Thema passende Argumente,
- setzen auf seine Wünsche ausgerichtete Argumente ein,
- präsentieren Argumente angemessen und überzeugend,
- bleiben während des Gesprächs ruhig und entspannt,
- zeigen Verständnis für Anliegen Ihres Gesprächspartners,
- können zwischen Vorwänden und Einwänden unterscheiden,
- behandeln berechnete Einwände elegant und schließen das Gespräch souverän ab.

*„Es geht uns der ganze Gewinn des Lebens verloren, wenn wir uns nicht mitteilen können.“ Goethe*

Viel Freude beim Umsetzen, kommunikative Grüße und bis bald

Stefan Kütke Trainer|Speaker|Coach

Büro Leipzig: Wiesenring 2 • 04159 Leipzig • Fon 0341 200 85 97 • [stefan-kuethe.com](http://stefan-kuethe.com)