

Kontaktfähigkeit

Zeigen Sie Interesse an Ihrem Gesprächspartner !

Die Möglichkeit, mit beliebigen Menschen aktiv Kontakt aufzunehmen, ist eine der wichtigsten Fähigkeiten für alle Menschen und natürlich vor allem für Führungskräfte.

Strategien zur Kontaktaufnahme:

- Gehen Sie regelmäßig auf Menschen zu und sprechen Sie sie an.
- Vor der Kontaktaufnahme spiegeln (siehe unten) Sie die aktuelle Körpersprache der Person, zu der Sie Kontakt suchen.
- Sprechen Sie Ihren Gesprächspartner auf die Aktivität an, die er gerade macht und zwar nicht als Frage, sondern als Aussage: z.B. „ Sie sehen das Bild an“ oder "Sie streichen Ihren Zaun". Sie werden sofort erläutert bekommen, warum er das macht.
- Praktizieren Sie in Gesprächen Echotechniken (siehe unten).
- Eigenen Sie sich Know-how in einigen Themen (3-5) an, um jederzeit einen qualifizierten Small-Talk führen zu können.
- Animieren Sie Menschen (z.B. durch Fragen) dazu, „Ich-Aussagen“ im positiven Bereich zu machen.

Nonverbale Kontaktaufnahme

Die Körpersprache ist eines der wichtigsten Kontaktinstrumente, die wir haben. Über 90% der Information, die wir bei einem Kontakt aufnehmen, werden über die Körpersprache vermittelt. (Haben Sie schon einmal erlebt, dass Ihnen ein Mensch, bevor er einen Ton sagte, unsympathisch oder sympathisch war?).

Wenn Sie mit jemandem Kontakt aufnehmen wollen, ist es wichtig, dessen Körpersprache (etwas reduziert) zu spiegeln; z.B.: Sie sitzen oder stehen so ähnlich wie er. Wenn der andere etwas anschaut, schauen Sie auch dahin. Wenn er sein Bierglas in die Hand nimmt, nehmen Sie Ihres auch usw. usw. Ein Mensch, dessen Körpersprache Sie spiegeln, findet Sie sympathisch.

Wenn Sie mit jemandem sprechen, versucht Ihr Gesprächspartner (unbewusst) das, was Sie sagen, an Hand Ihrer Körpersprache zu bewerten.

Es ist deshalb wichtig, dass Sie sich dem Gesprächspartner bewusst zuwenden und Ihre Worte durch Ihre Körpersprache zu unterstützen.

Körpersprachliche Zuwendungsstrategien sind:

- Halten Sie Blickkontakt!
- Wenden Sie ihm Kopf und Bauch zu! (Nasen – Nabel – Linie)
- Vermeiden Sie Barrieren (Arme verschränken, Beine übereinanderschlagen)!

- Halten Sie Ihre Hände entspannt, offen im Sichtbereich des Gesprächspartners!
- Bestätigen Sie mit Ihrer Mimik (oder Worten), dass die Botschaft angekommen ist!
- Unterstützen Sie Ihre Worte durch Gestik!

Nonverbale Bestätigungen

Die nonverbalen Bestätigungen geben Ihrem Gesprächspartner die Gewissheit, dass Sie ihm zuhören, dass das, was er sagt, für Sie wichtig und interessant ist. (Wenn Sie auf diese Bestätigung verzichten, wird er länger und schneller sprechen, um sicherzustellen, dass seine Botschaft bei Ihnen ankommt)

Beispiele:

- die Augen leicht zusammenkneifen
- mit der Mimik Erstaunen, Ärger, Überraschung usw. zeigen
- zustimmende oder abweisende Gestik
- zustimmende oder abweisende Geräusche (vor allem am Telefon)
- usw.

Altruistische „Ich-Botschaften“

sind Aussagen über die eigene aktuelle Befindlichkeit, die den Gesprächspartner emotional bestätigen und die Beziehung zu ihm festigen.

Beispiele:

- das kann ich gut verstehen
- das kann ich nachvollziehen
- das macht mich betroffen
- usw.

Alterozentrierte Bestätigungen

bestätigen den Gesprächspartner rational und sind für den Meinungstransfer oder Interessensausgleich geeignet.

Beispiele:

- das ist gut so
- das ist nachvollziehbar
- das ist ganz schön schwierig
- richtig
- usw.

Egozentrische „Ich“-Aussagen

schaffen eine starke Distanz zum Gesprächspartner

Beispiele:

- das kenne ich schon
- das weiss ich
- das habe ich da und da auch schon erlebt, usw.

Partnerorientierte Fragen

Interesse am Gesprächspartner können Sie dadurch zeigen, dass Sie ihn durch geeignete Fragestellungen dazu animieren, Ich-Aussagen im positiven Bereich zu machen.

Wenn Sie dann in der Lage sind, auf eigene egozentrische Ich-Aussagen zu verzichten, wird Ihr Gesprächspartner Sie sympathisch finden.

Wenn Ihr Gesprächspartner etwas erzählt, ist es wichtig, dass Sie Ihr Interesse an dem Erzählten zeigen, indem Sie z.B. Fragen zu dem Erzählten stellen und vor allem, dass Sie bei nächster Gelegenheit wieder von sich aus auf die Themen zu sprechen kommen, die Ihrem Gesprächspartner wichtig sind („Wie ging es Ihrem Sohn im Abitur?“ oder „Ist Ihr Wagen jetzt wieder in Ordnung?“)

Wenn Sie auf dem Weg zur Arbeit, zu Freunden, zum Verein überlegen, wen Sie bei der Begrüßung was fragen, ist das eine wichtige Strategie für Ihre eigene Integration.

Zuhören

Wenn Sie Kontakt aufbauen wollen, ist es wichtig, dass Sie Ihrem Gesprächspartner altruistisch zuhören. Das meint, dass Sie ihn emotional in den Mittelpunkt stellen. Dadurch zeigen Sie ihm, dass Sie sich für ihn interessieren.

Das Ziel des Altruistischen Zuhörens ist es, die Beziehung zum Gesprächspartner aufzubauen, zu festigen oder wiederherzustellen.

Hierfür eignen sich folgende Verhaltensweisen:

Entschlüsseler

Eingeworfene Worte, die nicht unterbrechen und den Gesprächspartner zum Weitersprechen veranlassen

Beispiele:

nämlich, ach so, oh Gott, usw.

Echotechniken

Echotechniken veranlassen den Gesprächspartner - ohne dass er sich unterbrochen fühlt - die genannten Begriffe näher zu erläutern. Sie sind ein geeignetes Mittel, um Ihren Gesprächspartner zum Weitersprechen zu animieren und das Gespräch in die Richtung zu steuern, die Sie wollen - ohne, dass er es merkt. (z.B. beim Kundengespräch, im Gespräch mit einem Mitarbeiter oder mit Freunden)

Beispiele:

Aussage: „ Die Firma YX hatte 2014 eine Umsatzsteigerung von 12 %“

Sie wiederholen:

- Echo 1: das letzte Wort Ihres Gesprächspartners
z.B.: „12%“
- Echo 2: ein Reizwort aus der Aussage Ihres Gesprächspartners
z.B.: „2014“
- Echo 3: ein Synonym des Reizwortes Ihres Gesprächspartners
z.B.: „letztes Jahr“
- Echo 4: ein körpersprachlich negativ belegtes Wort Ihres Gesprächspartners
z.B.: „Firma YX“

Verbalisieren

Um einen guten Kontakt zu Ihrem Gesprächspartner (Kunde, Mitarbeiter, Familienmitglied usw.) herzustellen, dürfen Sie nie auf das reagieren, was Sie verstanden haben, was Sie gehört haben oder was der andere "wortwörtlich" gesagt hat. (Wenn Sie jemand ärgern wollen, denken Sie ja auch: „den nehme ich beim Wort")

Sie dürfen erst reagieren, wenn Sie durch Verbalisieren überprüft haben, ob Sie das verstanden haben, **was der andere gemeint** hat.

Verbalisieren bedeutet: die Wiederholung der Aussage des jeweiligen Gesprächspartners mit anderen Worten, als „Sie“-Aussage.

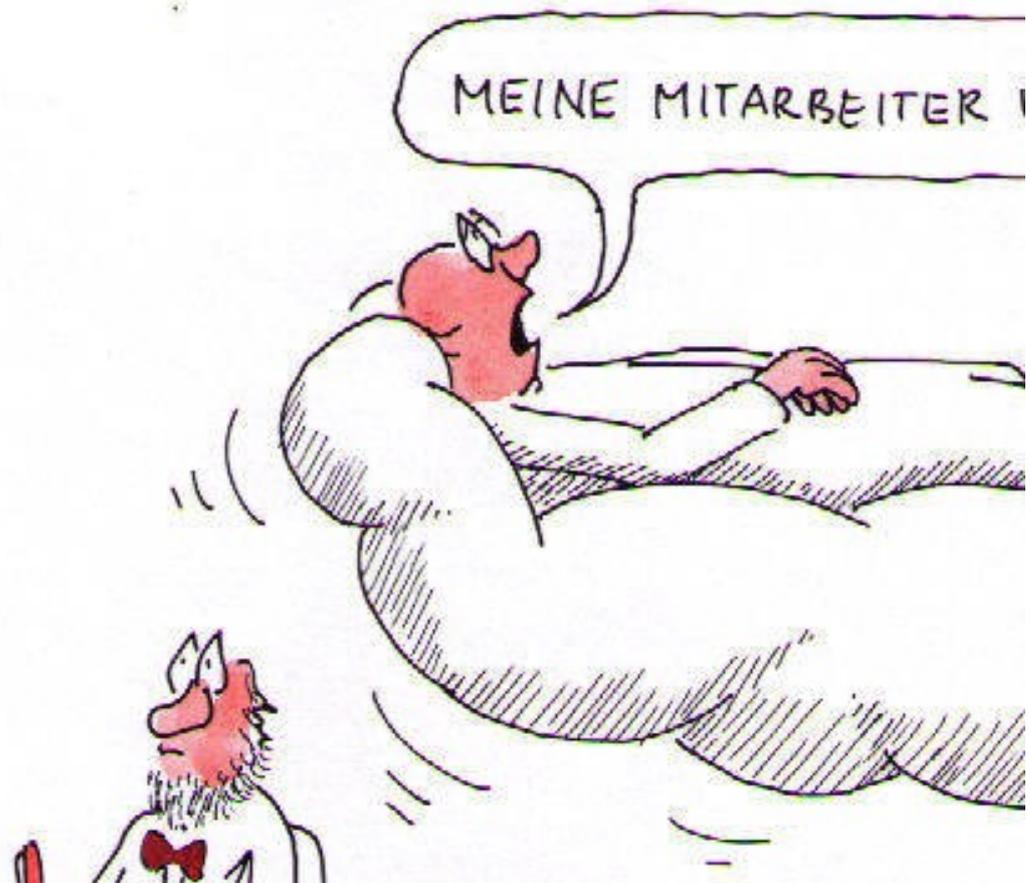
Beispiele für einen Einstieg mit „Sie“-Aussagen:

- „Sie“ sagen ...
- „Sie“ gehen davon aus ...
- „Sie“ überlegen ...
- „Sie“ denken an ...
- „Sie“ meinen...
- „Sie“ glauben ...
- „Sie“ fragen sich ...
- usw.

Aussage: Bei diesem Wetter habe ich keine Lust, auf den Golfplatz zu gehen.

Verbalisierung: Sie sagen, wenn die Sonne scheint, macht Ihnen Golfspielen mehr Spaß.

Verbalisieren ist ein der wichtigsten Strategien des Zuhörens und garantiert, dass Ihre Reaktion auf die Aussage Ihres Gesprächspartners nicht zu einem Konflikt führt.



© Cartoon
Erik Liebermann

Interesse am Partner schafft Kontakt

© Dr. phil. Dipl.-Ing. Helmut Huber