

Kommunikation

Wer überzeugen will, sollte aufhören, sich zu verteidigen

Es gibt Menschen, die gewinnen fast jede Diskussion. Nicht, weil sie die besseren Argumente haben, sondern weil sie etwas Wertvolleres beherrschen: Sie geben anderen das Gefühl, verstanden zu werden, bevor sie selbst verstanden werden wollen. Das ist bemerkenswert in Zeiten, in denen jeder sendet und kaum jemand empfängt. Meetings gleichen Speed-Datings fürs Ego, LinkedIn ist voller Meinungen. Wir haben Kommunikation mit Sendeleistung verwechselt. Dabei liegt die eigentliche Kunst oft im Gegenteil: im kurzen Innehalten.



Führung zeigt sich nicht darin, schneller Antworten zu geben als andere, sondern bessere Gespräche zu ermöglichen

Ein Kunde sagt: „Ihr Angebot ist zu teuer.“ Hörst Du wirklich den Preis? Oder die Unsicherheit dahinter? Vielleicht lautet die eigentliche Frage: „Kann ich es mir leisten, mich für Euch zu entscheiden?“

Labeling

Genau hier beginnt Labeling. Statt Dich zu rechtfertigen, benennst Du die Emotion oder Perspektive hinter dem Einwand: „Es klingt so, als wolltest Du vor allem kein Risiko eingehen.“ Damit bewertest Du nicht, sondern signalisierst Verständnis. Das senkt Spannung und schafft Vertrauen.

Bridging

Bridging hingegen geht einen Schritt weiter. Statt mit „Ja, aber ...“ zu kontern, baust Du eine Brücke zu einer produktiveren Frage: „Woran würdest Du in einem Jahr erkennen, dass es die richtige

Entscheidung war?“ Plötzlich geht es nicht mehr nur um den Preis, sondern um den Wert.

Die Meisterklasse erreichst Du, wenn Du beides verbindest. Denn Verständnis allein führt noch nicht zur Entscheidung. Und die eleganteste Brücke trägt nicht, wenn sich Dein Gegenüber vorher nicht verstanden fühlt.

Eine Mitarbeiterin sagt: „Ich glaube nicht, dass wir den Termin halten können.“ Statt Druck aufzubauen: „Es klingt so, als möchtest Du nicht etwas versprechen, das wir später nicht halten können.“ Dann die Brücke: „Lass uns prüfen, welche Stellschrauben wir haben, bevor wir den Zeitplan infrage stellen.“

Eine Kollegin sagt: „Dafür haben wir keine Kapazitäten.“ Deine Antwort: „Du möchtest verhindern, dass das Team an seine Belastungsgrenze kommt.“ Nun setzt Du nach: „Dann sollten wir weniger fragen, ob wir alles schaffen, sondern was gerade den größten Beitrag zu unserem Ziel leistet.“

Genau hier zeigt sich Führung: nicht darin, schneller Antworten zu geben als andere, sondern bessere Gespräche zu ermöglichen.

Fazit

Wer labelt, schafft Nähe. Wer bridgt, gibt Richtung. Wer beides verbindet, schafft Vertrauen und Vorwärtsbewegung. Führen beginnt nicht mit Antworten, sondern mit den richtigen Worten.

Dr. Tatjana Lackner, MBA

Kommunikations- & Verhaltens-Profilerin
„Trainerin des Jahres 2014“
sechsfache Bestseller-Autorin
Politiker-Analystin & Keynote-Speakerin
www.sprechen.com

