

# **win-win-Gespräch statt Kampf-Rhetorik**



**eBook Nr. 18 von Wera Nägler**



## Bevor es los geht ...

... einige Worte in eigener Sache. Soweit erforderlich, sind meine Texte sorgfältig recherchiert. In erster Linie aber leben sie von meiner langjährigen Erfahrungen in meinen Arbeitsfelder Coaching, Training und Therapie. Alles, worüber ich schreibe, ist bei mir selbst und meinen Kunden erprobt. Suchen Sie sich das heraus, was für Sie nützlich ist und setzen Sie Ihre Ideen aktiv um. Viel Erfolg dabei!

## Sollten Sie weitere Hilfe benötigen

**Tipp 1: Lesen Sie mehr von mir.** Wenn es um Büroorganisation geht, empfehle ich mein Buch „Alles im Griff – Das 1x1 der Büroorganisation“ oder meine Artikel bei [www.experto.de](http://www.experto.de). Für weitere Themen finden auf meiner Webseite kostenfrei weitere eBooks, Newsletter, Coachingtips und Videos.

**Tipp 2: Besuchen Sie meine Webinare.** Zu den Themenfeldern Büroorganisation und Gefühlsmanagement können Sie an meinen Online-Seminaren teilnehmen. Viele Themen sind kostenfrei. Profitieren Sie davon, dass ich die Themen in 30 Minuten oder maximal einer Stunde auf den Punkt bringe. Informativ und mit konkretem Nutzen.

**Tipp 3: Gönnen Sie sich eine Einzelarbeit bei mir.** Das kann in meiner Praxis in Hildesheim oder am Telefon sein. Lassen Sie sich coachen oder lösen Sie durch ein Gefühlsmanagement lange bestehende Knoten. Wenn Sie so wie bisher nicht weiterkommen, sollten Sie vielleicht einmal etwas anderes machen. Ich zeige Ihnen sicherlich eine Alternative.

## Und das bin ich – Wera Nägler

Als Trainerin gebe ich konkrete Hilfestellung bei Büroorganisation und Kommunikation für die äußere Ordnung, während ich als Coach meine Kunden dabei unterstütze, ihre innere Ordnung wieder herzustellen.



© Wera Nägler | Am Propsteihof 64 | 31139 Hildesheim

E-Mail: [wn@wera-naegler.de](mailto:wn@wera-naegler.de)

Internet: [www.wera-naegler.de](http://www.wera-naegler.de) | [www.wera-naegler-buch.de](http://www.wera-naegler-buch.de)

**Dieses eBook ist mein geistiges Eigentum.** Die in diesem eBook veröffentlichten Informationen dienen Ihrer persönlichen Information. Eine kommerzielle Nutzung durch Dritte wird untersagt. Alle Texte und Arbeiten sind urheberrechtlich geschützt. Vervielfältigung und Weitergabe der Inhalte in unveränderter Form sind ausdrücklich erlaubt und erwünscht.

**Bildrechte.** Fotos sind der Fotodatenbank von Microsoft entnommen oder von mir.



## Mit Fairness zum Erfolg

In Gesprächen werden gemeinsam Probleme beseitigt und man will die Grundlage für eine erfolgreiche Zusammenarbeit schaffen und festigen. Je mehr dies gelingt, desto fruchtbarer ist dies für alle Beteiligten.

Ein Gespräch ist also umso erfolgreicher, je mehr alle Mitwirkenden davon profitieren.

Mit den folgenden fünf Regeln können Sie aktiv zum beiderseitigen Erfolg in Gesprächen beitragen.



## Kampf-Rhetorik oder Fair-Play?

Gespräche sind einfach - zwei oder mehr Menschen treffen sich, öffnen den Mund, es kommen Worte heraus, das Gespräch läuft. Wenn das Gespräch gut ist, überlegen wir nicht, wie es zu dem positiven Ablauf und Ergebnis gekommen ist. Wenn das Gespräch schleppend, unproduktiv, in schlechter Atmosphäre abläuft oder sogar ergebnislos beendet wird, sind wir manchmal ratlos, wie es dazu gekommen ist.

Wenn Gespräche gut verlaufen, weiß man nicht, wie man das geschafft hat.

Wenn das Gespräch schlecht verläuft weiß man es auch nicht.

Wenn wir ein Gespräch nutzen, um unsere Vorstellungen 1:1 durchzusetzen, müssen wir eher auf Monolog/Vortrag statt auf Dialog setzen, eher auf knallharte Argumentationsketten statt auf Interesse an den Ansichten des Gegenübers.

Wir neigen dann viel eher dazu, schlecht zuzuhören, den Anderen dominieren zu wollen (damit er unseren Vorstellungen folgt. Vielleicht werden auch Killerphrasen als "Königswaffe" der Kampf-Rhetorik eingesetzt.



## 5 Schritte zur fairen Gesprächsführung

Die folgenden Tipps helfen Ihnen, ein alternatives Gesprächsverhalten zu entwickeln und Gespräche in ein partnerschaftliches Fahrwasser zu lenken.

### 1. Transparenz

- schaffen Sie Klarheit über Thema und Absicht

Wenn Sie beim nächsten Mal einen Termin absprechen, dann verständigen Sie sich nicht nur auf Datum und Uhrzeit. Informieren Sie Ihren oder Ihre Gesprächspartner auch immer über das konkrete Thema. Manchmal hält man diese Information bewusst oder unbewusst zurück, damit der Andere sich nicht so gut vorbereiten kann. Dies entspricht dem Bild des "gewinnen oder verlieren" im Gespräch.

Wenn man diesem System folgt, verschafft man dem "Gegner" eben nicht den Vorteil, dass er sich auch optimal vorbereiten kann. Verabschieden Sie sich von diesem Steinzeitdenken! Ersetzen Sie in Ihrer Vorstellung das Bild des "Gegners" in das Bild "mein Partner".

Nehmen Sie den Anderen als Gesprächspartner wahr, der mit Ihnen die optimale Lösung finden will.

Also, nennen Sie das Thema, um das es Ihnen gehen wird. Das ist unabhängig davon, ob Sie als Vorgesetzter den Termin nennen oder ob Sie mit Ihrem Vorgesetzten das Gespräch führen wollen. Fassen Sie stichwortartig zusammen, worüber Sie das Gespräch führen wollen.

Besonders gut wird es, wenn Sie noch anmerken, ob es für Sie vorwiegend um Information, Diskussion, eine Vereinbarung oder eine Entscheidung gehen soll.

Sie fokussieren damit auch die Erwartungshaltung des Anderen.



## 2. Kompromissbereitschaft - wenn Sie gewinnen wollen, haben Sie schon verloren

Klären Sie in Ihrer Gesprächsvorbereitung Ihre Ziele und Ihren Verhandlungsrahmen. Lassen Sie dabei aber auch eine Spanne, innerhalb derer Sie beweglich sind. Legen Sie für sich keine unverrückbaren Gesprächsziele fest. Wenn Sie zu weit oder mehreren zu einem brauchbaren und nachhaltigen Ergebnis kommen wollen, müssen Sie Platz für Kompromisse lassen. Andernfalls laufen Sie Gefahr, dass Sie gar kein Ergebnis haben oder einen faulen Kompromiss, der später Probleme macht.

Klären Sie Ihre Absicht und Ihr Ziel. Und klären Sie Ihren Spielraum.

Definieren Sie für sich durchaus Ihre persönliche "Schmerzgrenze", über die Sie nicht gehen werden.

Sorgen Sie aber dafür, dass niemand das Gesicht verliert, sondern sich alle als Partner verstehen, die gemeinsam ein Ergebnis erzielen wollen.

## 3. Interesse - lernen Sie Ihr Gegenüber kennen

Beharren Sie nicht auf Ihrer Selbstdarstellung. Bringen Sie Ihr Gegenüber zum Sprechen.

Je mehr Einblick Sie in die Denkweise, Kompetenzen und Motive des Anderen erhalten, desto größer wird die Chance, gemeinsame Lösungen zu vereinbaren.

Wenn Sie kein Interesse an Menschen haben, wird sich das auch durch die beste Kommunikations-"Technik" nicht kaschieren lassen.



## 4. Zuhören - und nicht den Gegenangriff vorbereiten

Bei vielen Gesprächen kann man einen regelrechten Schlagabtausch verfolgen. Beide Seiten nutzen ihre Gesprächszeit, um ihre Ansichten vorzubringen.

Die "Gegenseite" sagt nichts und sieht aus, als höre sie zu. Doch tut sie das? Wenn dann wieder der Gesprächsanteil wechselt, wird ohne auf den vorherigen Beitrag einzugehen, das in der Redepause vorbereitete Gegenargument vorgebracht. Ein Schlagabtausch entsteht, bei dem man manchmal den Eindruck hat, es werde zwar Blickkontakt gehalten, genickt und ab und zu "aja" gemurmelt, man sei aber Meilenweit mit den eigenen Gedanken und Argumenten beschäftigt.

**Reden ist einfach – wirklich Zuhören ist eine Kunst. Kaum jemand beherrscht diese Kunst**

Arbeiten Sie nicht an Ihren Gegenargumenten, während Ihr Gegenüber noch spricht! Entspannen Sie sich, bleiben Sie im Kontakt und hören Sie zu.

Bevor Sie antworten, stellen Sie einen Satz voran, was von dem Gesagten wie bei Ihnen angekommen ist.

Beispielsweise durch die Formulierung

"Wenn ich Sie richtig verstanden habe, dann ist Ihnen besonders wichtig, dass ...?"

Und dann erst bringen Sie Ihren Beitrag.

Sie werden erleben, dass viel weniger Kampf-Kommunikation herrscht als üblich.



## 5. Offenheit - legen Sie die Karten auf den Tisch

Thematisieren Sie Ihre Zweifel, Einwände und Vorbehalte sachlich und offen. Versuchen Sie nicht, sie zu verstecken oder nebulös "durch die Blume" etwas auszudrücken. Was vernebelt oder nicht ausgesprochen wird, schadet einem guten Gesprächsergebnis.

Sprechen Sie Einwände und Vorbehalte direkt an. Ihr Gegenüber kann nämlich nicht hellsehen

Sprechen Sie mögliche kritische Themen an, bevor ein Anderer es tut. In meinen Trainings empfehle ich meinen TeilnehmerInnen immer: "Kündigen Sie "Grausamkeiten" sofort an!" So behalten Sie die Kontrolle über das Gespräch.

Wenn Gespräche in einer Fair-Play-Atmosphäre geführt werden und alle Beteiligten das Ziel und die gemeinsame Sache im Blick haben, finden sich Lösungen oft verblüffend einfach.

## Die nächsten Schritte?

- » Suchen Sie sich aus den fünf Vorschlägen (Transparenz, Kompromissbereitschaft, Interesse, Zuhören und Offenheit) Ihre beiden Favoriten oder die zwei besten Ideen heraus.
- » Planen Sie, wie Sie diese beiden Hinweise in Ihren nächsten drei Gesprächen konsequent umzusetzen.
- » **Tun Sie es!**
- » Danach entscheiden Sie, ob Sie Ihr vorheriges Verhalten wieder aufnehmen oder das alternative Vorgehen weiter pflegen.
- » Wenn sich das Vorgehen bei Ihnen "eingeschliffen" hat, suchen Sie sich weitere Verbesserungen heraus und legen Sie Gesprächssituationen fest, in denen Sie sie erproben.

Viel Erfolg dabei und angenehme Gespräche.

*Ihre*  
*Wera Nägler*