

Reden ist Gold

Wer effektive und effiziente Kommunikation anstrebt, sollte sich zunächst einmal von einem gängigen Kultur-Muster Abschied nehmen, das in folgendem Sprichwort ausgedrückt wird: Reden ist Silber, Schweigen ist Gold. Auch wenn das in Einzelfällen zutrifft - im Normalfall erzielt nur der Ausnahme-Guru mit Schweigen eine nachhaltige Wirkung. Wer sich zum Sprechen durchringt, sollte aber beachten: Wenn Du sprichst, dann sollte Dein Reden besser sein, als es Dein Schweigen gewesen wäre.

Entscheidende Situationen

In entscheidenden Situationen durch Reden nachhaltige Wirkung erzeugen gelingt nur in den wenigsten Fällen. Dies aus folgenden Gründen:

1. Das für den Redner Entscheidende wird vom Hörer anders betrachtet.
2. Der Redner drückt sich nicht ausreichend verständlich aus.
3. Das Entscheidende wird so ausgesprochen, dass es eine Abwehrreaktion erzeugt.

Alle drei Situationen führen zu Verunsicherung und Verminderung der Leistungsfähigkeit. Die entscheidende Situation wird nicht klarer, die Haltung des Redners ist nicht nachvollziehbar und ein positiver Entwicklungsschub wird verhindert.

Die logischen Schritte

Das Modell „Reden ist Gold“ führt in vier Schritten so zum Punkt, dass das Entscheidende angenommen werden kann:

1. Die Tatsache.
2. Mein Gefühl.
3. Unser Bedürfnis.
4. Unsere Vereinbarung.

Die Umschreibung der vier Schritte:

1. *Die Tatsache*
Ich stelle nüchtern fest, was ist. Wichtig ist, dass die Tatsache nicht nur von mir, sondern auch vom Hörer als solche akzeptiert wird!
2. *Mein Gefühl*
Ich äussere mein persönliches Empfinden zu dieser Tatsache. Meine Offenheit schafft Betroffenheit.
3. *Unser Bedürfnis*
Ich halte fest, was für uns beide in Zukunft wichtig ist – und was demzufolge für den Hörer auch eine Motivation sein kann, „unsere Vereinbarung“ einzuhalten.
4. *Unsere Vereinbarung*
Diese kann als Wunsch oder Bitte geäussert werden. Denkbar ist auch die Herausforderung des Hörers: „Was schlägst Du vor?“

Die Dauer der „goldigen Rede“ ist im Idealfall kürzer als dreissig Sekunden! Lassen Sie sich nicht täuschen: Es stimmt nicht, dass das Ansprechen einer entscheidenden Situation viele Worte braucht. Es braucht kurze, präzise und verständliche Worte! Das kann momentan schockieren, gibt aber Sicherheit und schafft langfristig Vertrauen!

Die häufigsten zwei Fehler:

1. Die Tatsache wird nicht nüchtern genug ausgesprochen (cool bleiben ist wichtig!).
2. Es wird zwischen den vier Schritten zu lange Luft geholt. Folge: Der Hörer wird zum Redner und fegt meine Haltung und meine Absichten vom Tisch.

Die wirksame Anwendung

Ich wende „Reden ist Gold“ an, wenn ich einer in einer Situation eine klare Haltung habe. Ob ich recht habe oder nicht ist immer noch Ansichtssache – aber ich habe eine klare Haltung. Die Anwendung ist für positive Situationen genauso empfehlenswert wie für negative Situationen (siehe Beispiele). Bei negativen Situationen ist das Modell nur unter vier Augen wirksam. Konfrontieren Sie keine Gruppen!

Mit meiner „goldigen Rede“ bringe ich meine Haltung kurz, präzise und verständlich an den Mann oder an die Frau. Im Anschluss daran ist oft eine Diskussion sinnvoll. Wenn ich aber keine Diskussion wünsche, muss ich darauf achten, dass das Gespräch auf fremdem Boden stattfindet, damit ich mich nachher sofort verabschieden kann!

Das negative Beispiel: Ein Sitzungsteilnehmer kommt zu spät zu einer entscheidenden Team-Sitzung.

Tatsache	Wir haben diese entscheidende Sitzung auf 06.30 Uhr angesetzt. Es ist jetzt genau 06.40. Wir haben keine Nachricht von Ihnen erhalten und warten seit zehn Minuten auf Sie.
Gefühl	Das ärgert mich,
Bedürfnis	weil es entscheidend ist, dass wir uns aufeinander verlassen können.
Vereinbarung	Bitten Sie nicht um Entschuldigung. Ich kann diese Haltung nicht entschuldigen. Wir brechen für heute ab und versuchen es morgen um 06.30 nochmals. Auf Wiedersehen.

Das positive Beispiel: Ein aussergewöhnlicher Verkaufs-Erfolg

Tatsache	Seit fünf Jahren versuchen wir nun, diesen für uns entscheidenden Vertriebspartner zu gewinnen. Sie sind seit genau einem Jahr dabei und haben es geschafft!
Gefühl	Ich finde das grossartig. Es freut mich ausserordentlich.
Bedürfnis	Solche Erfolge sind für unsere Zukunft Gold wert.
Vereinbarung	Ich lade Sie deshalb nächste Woche zum Mittagessen ein, um in Ruhe zu erfahren, was wir aus Ihrem Erfolg lernen können. Wann passt es Ihnen?