

Claudia Scheelen

NUTZE DEIN POTENZIAL

14 Tipps für Deine Power-Kommunikation

Vorwort

Kommunikation ist elementar, reicht von der Selbstversicherung in Selbstgesprächen über die einfache Informationsvermittlung bis hin zur kunstvollen Manipulation des Gegenübers. Sie dient ebenso der Verschleierung wie der Aufklärung und durchdringt jeden Aspekt unseres Lebens – von persönlichen Beziehungen bis hin zu beruflichen Interaktionen. Die Art und Weise, wie wir miteinander sprechen, schreibt die Geschichten, die wir erleben, und formt die Welt um uns herum. In einer Zeit, in der die Informationsflut unaufhörlich zunimmt, wird es immer wichtiger, die Kunst der Kommunikation zu meistern und ihre Nuancen zu verstehen.

Ich bin fasziniert von der Macht der Kommunikation und der Vielfalt der Wege, wie wir uns ausdrücken können. In meiner Beratungstätigkeit als Coach widme ich einen großen Teil meiner Zeit der Erforschung und Verbesserung kommunikativer Fähigkeiten. Ob es darum geht, Informationen möglichst klar weiterzugeben, Missverständnisse zu vermeiden, Empathie zu fördern oder konstruktives Feedback zu geben – Kommunikation ist der Schlüssel zu erfolgreichem Miteinander. Und es gibt einige kommunikative Strategien, die dich im Austausch mit anderen, in der Verhandlung mit Geschäfts-

partnern auch dem Gespräch mit Freunden oder Bekannten positiv herausstechen lassen, die dich strahlen lassen und überzeugend machen. Kurz: Die dich als Persönlichkeit mit Potenzial, Power und Performance unwiderstehlich machen!

In diesem Booklet lade ich dich ein, gemeinsam mit mir etwas tiefer in die Welt der Kommunikation einzutauchen und einige dieser Strategien kennenzulernen. Zur Vertiefung habe ich dir im Anhang auch meine Ausbildungsquellen und wichtige Literaturhinweise zusammengestellt, denn Kommunikation ist eine Wissenschaft, die wir nicht nur im Alltag leben, sondern zu der auch viele hervorragende Experten forschend und lehrend beigetragen haben.

Lass uns die verschiedenen Facetten dieser Kunst erkunden und herausfinden, wie wir durch bewusste und empathische Kommunikation tiefere Verbindungen aufbauen und Konflikte elegant lösen können. Erlebe, wie effektive, positive und zielgerichtete Kommunikation nicht nur unsere persönlichen und beruflichen Beziehungen transformiert, sondern auch unser gesamtes Lebensumfeld bereichern kann.

Deine Claudia Scheelen

PS: Mehr in meinen weiteren Publikationen und natürlich in meinen Coachings und Impulsvorträgen unter www.claudia-scheelen.com,

Inhalt

Tipp # 1 Nutze die Magie der Sprache: Kommunikation beginnt bei dir selbst	5
Tipp #2 Erwarte nicht was du nicht kommunizierst	8
Tipp #3 Empathie zeigen: Der Schlüssel zu besseren Beziehungen im Geschäft und im Privatleben	10
Tipp #4 Konflikte konstruktiv lösen: So gelingt es	14
Tipp #5 Erst zuhören, dann reden: Der Schlüssel zu effektiver Kommunikation	17
Tipp #6 Nonverbale Kommunikation: Wie viel wir sagen, ohne zu reden	19
Tipp #7 Fragetechniken in der Kommunikation: Warum Fragen der Schlüssel zum Erfolg sind	24
Tipp #8 Wertschätzendes Feedback geben nach Zenger Folkman	30
Tipp #9 Die Persönlichkeit des Gegenübers schnell entschlüsseln und kommunikativ adressieren	32

Tipp #10 Kommunikation in der Wunschform: Fokus auf das Positive und Konstruktive	37
Tipp #11 Kommunikation und Medien: Die richtige Wahl für jede Situation	41
Tipp #12 Generationen im Gespräch: Unterschiedliche Worte, gleiche Botschaft – Wie wir eine gemeinsame Sprache finden	46
Tipp #13 Wohin mit der Energie in der Kommunikation: Der gezielte Umgang mit positiver und negativer Energie	53
Tipp #14 Absicht und Inhalt klarmachen: Klarheit und Präzision in der Kommunikation	58
Quellen und weiterführende Informationen	64
Über Claudia Scheelen	67

Tipp # 1

Nutze die Magie der Sprache: Kommunikation beginnt bei dir selbst

Sprache ist mehr als der Austausch von Worten – sie ist ein mächtiges Werkzeug, das tief in unsere Gedankenwelt eindringt und unser inneres Erleben prägt. *Die Magie der Sprache* entfaltet sich, wenn wir beginnen, uns selbst zu verstehen und die Art, wie wir mit uns selbst sprechen, bewusst wahrnehmen und verändern. Kommunikation beginnt nicht im Außen, sondern bei uns selbst. Erst wenn wir uns unserer eigenen inneren Sprache bewusst sind und alte Glaubensmuster hinterfragen, können wir nach außen klar, authentisch und wirkungsvoll kommunizieren.

Sprache als Spiegel des inneren Dialogs

Unser innerer Dialog – also die Art, wie wir mit uns selbst sprechen – beeinflusst, wie wir die Welt sehen und mit anderen kommunizieren. Oft sind wir uns nicht bewusst, dass die Worte, die wir innerlich verwenden, von alten Überzeugungen und Glaubensmustern geprägt sind. Diese inneren „Skripte“ steuern unsere Gedanken und unser Verhalten und beeinflussen auch

unsere Kommunikation mit anderen. Wenn wir uns selbst ständig sagen, „Ich kann das nicht“ oder „Das ist zu schwer für mich“, färbt das unsere gesamte Sprache – und somit auch die Art, wie wir nach außen hin kommunizieren. Indem wir bewusst an unserer inneren Sprache arbeiten, schaffen wir Raum für Klarheit und Veränderung. Wenn wir uns selbst klar verstehen, können wir auch nach außen hin klar und präzise kommunizieren. Es geht darum, alte, einschränkende Glaubenssätze zu erkennen und durch eine neue, kraftvolle innere Sprache zu ersetzen.

Worte haben Macht

Wenn wir beginnen, unsere innere Sprache zu verändern, wächst auch unser Bewusstsein für die Bedeutung von Worten. Worte haben Macht – sie formen unsere Realität und beeinflussen, wie wir mit der Welt interagieren. Die Magie der Sprache liegt darin, dass wir durch die bewusste Wahl unserer Worte nicht nur unsere Gedanken, sondern auch unser Leben verändern können.

Vielleicht ist es an der Zeit, eine neue Sprache zu ‚erlernen‘ – eine Sprache, die von Klarheit, Mut und Zuversicht geprägt ist. Wenn wir den Sinn hinter unseren Worten verstehen, kommunizieren wir bewusster und effektiver.

Die wahre Magie der Sprache entfaltet sich, wenn wir beginnen, bewusst und achtsam mit unserer inneren Sprache umzugehen. Kommunikation ist kein isolierter Akt, sondern das Ergebnis unserer inneren Gedanken- und Glaubensmuster. Wenn wir unsere innere Sprache verändern und uns selbst klar verstehen, können wir nach außen präzise, authentisch und wirkungsvoll kommunizieren. Nutze die Magie der Sprache, um alte Muster zu durchbrechen und eine neue, kraftvolle Art der Kommunikation zu finden – mit sich selbst und mit der Welt.

(Wesentliche Quelle: Tina Maria Werner, www.soulfreedom.de)

Tipp #2

Erwarte nicht was du nicht kommunizierst

Erwarte nicht, was du nicht kommunizierst – dieser Gedanke ist in vielen Bereichen des Lebens entscheidend, ob in Beziehungen, im Beruf oder in Freundschaften. Wie oft ertappen wir uns dabei, dass wir erwarten, andere müssten unsere Bedürfnisse oder Wünsche von selbst erkennen? Es fühlt sich so an, als müsste der Partner, der Kollege oder der Freund doch merken, was uns bewegt. Doch diese Erwartung führt oft zu Enttäuschung.

Wie häufig bist du enttäuscht, weil du auf ein bestimmtes Verhalten, ein Zeichen von Aufmerksamkeit oder gar eine Überraschung gehofft hast, die nie kam? Du fragst dich vielleicht: „Warum sieht er oder sie nicht, was ich brauche?“ Doch hast du es wirklich klar kommuniziert? Oder gehst du insgeheim davon aus, dass der andere es von selbst verstehen müsste?

Ebenso kommt es oft vor, dass wir uns mit anderen vergleichen und in solchen Momenten denken: „Warum bekomme ich nicht dieselbe Wertschätzung?“ Doch auch hier liegt die Verantwortung in der Kommunikation. Hast du

deutlich gemacht, was dir wichtig ist und was du dir wünschst?

Diese unausgesprochenen Erwartungen erzeugen Frust – sowohl bei uns selbst als auch bei den Menschen um uns herum. In Beziehungen kann das zu Missverständnissen und Entfremdung führen, im Arbeitsumfeld zu Unzufriedenheit und Konflikten. In Freundschaften zu Enttäuschungen, weil man sich nicht verstanden fühlt.

Deshalb ist es wichtig, die Dinge anzusprechen, die dir wichtig sind. Es mag sich manchmal unangenehm anfühlen, seine Wünsche und Bedürfnisse klar zu formulieren, doch letztlich stärkt es die Beziehungen zu den Menschen um dich herum. Wenn du über deine Erwartungen sprichst, gibst du den anderen die Möglichkeit, darauf einzugehen und Missverständnisse zu vermeiden.

Ob in der Partnerschaft, im Job oder unter Freunden – mach es dir zur Gewohnheit, offen über das zu sprechen, was du dir wünschst. Du kannst nur gewinnen: an Klarheit, Verständnis und einer stärkeren Verbindung zu den Menschen um dich herum.

Tipp #3

Empathie zeigen: Der Schlüssel zu besseren Beziehungen im Geschäft und im Privatleben

Empathie ist weit mehr als nur ein Modewort – sie ist eine essenzielle Fähigkeit, die sowohl im beruflichen als auch im privaten Kontext den Unterschied machen kann. Empathie bedeutet, sich in die Situation eines anderen hineinzusetzen, seine Gefühle und Perspektiven nachzuvollziehen und sein eigenes Handeln auf dieses Verständnis auszurichten. Gerade in Zeiten, in denen Kommunikation in all ihren Formen oft schnell und oberflächlich abläuft, gewinnt diese Fähigkeit zunehmend an Bedeutung.

Empathie in der Geschäftswelt

In geschäftlichen Beziehungen ist Empathie ein entscheidender Erfolgsfaktor. Ein empathischer Unternehmer oder Manager versteht nicht nur die Bedürfnisse seiner Kunden und Mitarbeiter, sondern kann auch besser auf die Herausforderungen und Wünsche seiner Geschäftspartner eingehen. Empathie schafft Vertrauen und Loyalität – zwei unverzichtbare

Elemente für langfristige und erfolgreiche Beziehungen im Berufsleben.

Durch empathische Kommunikation können Missverständnisse reduziert und Konflikte vermieden werden. Wenn du beispielsweise als Unternehmerin oder Unternehmer die Probleme oder Sorgen deiner Mitarbeiter ernst nimmst und darauf eingehst, steigerst du nicht nur die Motivation und das Engagement, sondern förderst auch ein produktiveres Arbeitsklima. Gleiches gilt für den Umgang mit Kunden: Wer ihre Bedürfnisse wirklich versteht, kann individuelle und passgenauere Lösungen anbieten, was zu einer stärkeren Bindung und Zufriedenheit führt.

Empathie im privaten Bereich

Auch im privaten Umfeld spielt Empathie eine zentrale Rolle. Ob in der Partnerschaft, der Familie oder im Freundeskreis – empathisches Verhalten fördert ein tiefes gegenseitiges Verständnis und stärkt die emotionale Bindung. Menschen, die sich verstanden und angenommen fühlen, sind eher bereit, offene und ehrliche Gespräche zu führen, was die Basis für gesunde und stabile Beziehungen ist.

Gerade in schwierigen Zeiten, wenn Konflikte oder Missverständnisse auftauchen, kann Empathie der Schlüssel sein, um Brücken zu bauen und eine Lösung zu finden. Anstatt sofort zu

urteilen oder zu reagieren, hilft es, innezuhalten und sich in die Lage des anderen zu versetzen. Dies schafft Raum für eine wertschätzende und respektvolle Kommunikation, die Missverständnisse abbaut und die Beziehung festigt.

Wann Empathie den Unterschied macht

Empathie kann in vielen Situationen einen erheblichen Unterschied machen – sei es im Geschäftsleben oder im Privatleben:

→ in Konfliktsituationen: Anstatt sofort die eigene Position zu verteidigen, hilft es, zunächst die Sichtweise des Gegenübers zu verstehen. Dies kann zu einer schnelleren Deeskalation und einer konstruktiven Lösung führen.

→ in der Mitarbeiterführung: Ein empathischer Führungsstil zeigt Verständnis für die individuellen Stärken und Herausforderungen der Mitarbeiter. Dies fördert nicht nur das Wohlbefinden, sondern auch die Leistungsfähigkeit und Innovationskraft des Teams.

→ in der Kundenkommunikation: Ein Unternehmen, das sich in die Bedürfnisse und Wünsche seiner Kunden hineinversetzt, kann individuellere Dienstleistungen oder Produkte anbieten und sich positiv von der Konkurrenz abheben.

→ in persönlichen Beziehungen: Empathie hilft, emotionale Nähe aufzubauen und das Vertrauen in der Beziehung zu stärken, indem sie Verständnis und Mitgefühl für die Bedürfnisse des Partners zeigt.

Tipp #4

Konflikte konstruktiv lösen: So gelingt es

Konflikte gehören zum Leben, ob im beruflichen oder privaten Bereich. Sie entstehen durch Missverständnisse, unterschiedliche Bedürfnisse oder Meinungen. Doch warum ist es so wichtig, Konflikte zu lösen – und das möglichst konstruktiv?

Warum Konflikte lösen?

Unbearbeitete Konflikte stauen sich auf und führen zu Frustration, Unzufriedenheit und schlechter Stimmung. Eine konstruktive Lösung stärkt dagegen das gegenseitige Verständnis, verbessert Beziehungen und schafft eine offene, vertrauensvolle Atmosphäre.

Konstruktiv versus Destruktiv

→ Konstruktive Konfliktlösung: Hier geht es darum, den Konflikt sachlich und lösungsorientiert anzugehen. Man hört einander zu, versteht die Bedürfnisse des anderen und sucht gemeinsam nach einer Lösung, die beide Seiten berücksichtigt.

→ Destruktive Konfliktlösung: Diese führt zu Vorwürfen, Schuldzuweisungen und eskalierenden Emotionen. Hier geht es oft darum, Recht zu haben, statt das Problem zu lösen. Solche Konflikte schaden langfristig den Beziehungen.

Wie gelingt eine konstruktive Lösung?

„Ich-Botschaften“ statt Vorwürfe

Anstatt den anderen anzugreifen („Du machst immer...“), sprich über deine Gefühle und Bedürfnisse („Ich fühle mich enttäuscht, wenn...“). So vermeidest du, dass sich der andere angegriffen fühlt, und schaffst Raum für gegenseitiges Verständnis.

Wünsche klar formulieren

Sage klar, was du dir wünschst, anstatt zu erwarten, dass der andere deine Gedanken liest. Ein Beispiel: „Ich wünsche mir, dass wir mehr Zeit für dieses Projekt einplanen.“

Keine Schuldzuweisungen

Schuldzuweisungen blockieren die Lösungssuche. Es geht nicht darum, wer „Recht“ hat, sondern darum, eine gemeinsame Lösung zu finden. Konzentriere dich auf das Problem, nicht auf die Person.

Aktiv zuhören

Zeige echtes Interesse an der Sichtweise deines Gegenübers. Wiederhole kurz, was der andere gesagt hat, um sicherzustellen, dass du richtig verstanden hast.

Kompromisse eingehen

Nicht jeder Konflikt lässt sich exakt nach den eigenen Wünschen lösen. Sei bereit, Kompromisse zu machen und auf den anderen zuzugehen.

Tipp #5

Erst zuhören, dann reden: Der Schlüssel zu effektiver Kommunikation

In einer Welt, in der wir oft dazu neigen, mehr zu reden als zuzuhören, wird die Kunst des aktiven Zuhörens häufig unterschätzt. Dabei ist Zuhören der Schlüssel zu erfolgreichen Gesprächen – sei es im beruflichen oder privaten Bereich. Doch warum ist es so wichtig, erst zuzuhören und dann zu reden?

Darum ist Zuhören der erste Schritt:

Gezielte Fragen stellen: Wer aufmerksam zuhört, kann gezieltere und durchdachtere Fragen stellen. Dies zeigt nicht nur echtes Interesse, sondern hilft auch, das Gespräch auf eine tiefere Ebene zu führen. Du kannst besser auf das eingehen, was wirklich wichtig ist, und das Gespräch effizienter gestalten.

Bessere Gesprächsergebnisse: Zuhören führt zu einem klareren Verständnis des Gesagten und der Bedürfnisse des Gegenübers. Das Ergebnis der Kommunikation wird dadurch konstruktiver, weil du auf das Gesagte reagierst und

nicht auf Annahmen oder Missverständnisse. Dies spart Zeit und fördert eine produktive Lösungssuche.

Verständnis zeigen, auch ohne zu verstehen: Manchmal verstehst du die Situation oder das Gefühl des anderen vielleicht nicht vollständig. Doch allein das Signal, dass du zuhörst und dich bemühst, vermittelt Respekt und Wertschätzung. Du kannst dadurch Verständnis zeigen, auch wenn du anderer Meinung bist oder eine andere Erfahrung gemacht hast.

Langfristige Vorteile: Aktives Zuhören hat langfristige Auswirkungen. Wenn du den anderen wirklich „erkennst“, kannst du besser auf ihn eingehen – sei es durch eine unerwartete Überraschung oder durch die Vorbereitung auf ein wichtiges Gespräch. Die Informationen, die du beim Zuhören sammelst, sind wertvolle Werkzeuge für zukünftige Interaktionen.

Zuhören als Mittel des Verstehens: Nur wenn du genau weißt, wie der andere ‚tickt‘, kannst du angemessen auf ihn eingehen. Menschen fühlen sich verstanden und ernst genommen, wenn sie merken, dass man ihnen aktiv zuhört. Dies stärkt nicht nur die zwischenmenschliche Beziehung, sondern schafft auch eine Atmosphäre des Vertrauens und der Offenheit.

Tipp #6

Nonverbale Kommunikation: Wie viel wir sagen, ohne zu reden

„Man kann nicht nicht kommunizieren“ – dieser Satz von Paul Watzlawik ist nicht umsonst berühmt, denn er stimmt hundertprozentig. Unsere Worte sind nur ein Teil dessen, was wir in einem Gespräch vermitteln. Oft sagt unser Körper mehr als das, was tatsächlich ausgesprochen wird. Mimik, Gestik, Körperhaltung, Stimmlage und sogar der Gesichtsausdruck sind entscheidende Aspekte der *nonverbalen Kommunikation*. Sie können Unterstützung bieten, eine Botschaft verstärken oder sogar im Widerspruch zu dem stehen, was wir sagen. Doch was genau kommunizieren wir eigentlich – und wie gelingt es uns, authentisch und bewusst nonverbal zu wirken?

Was wir durch nonverbale Signale vermitteln

Mimik und Gestik

Unser Gesicht spricht Bände – selbst kleinste Veränderungen in der Mimik können große Emotionen vermitteln: Freude, Ärger, Unsicherheit oder Überraschung. Auch die Gestik – die

Bewegungen unserer Hände und Arme – unterstützt oder ergänzt das Gesagte. Häufig unterstreichen offene Handbewegungen Aufrichtigkeit, während verschränkte Arme Abwehr oder Unbehagen signalisieren.

Körperhaltung

Wie wir stehen oder sitzen, sagt viel über unsere Einstellung aus. Eine offene und entspannte Körperhaltung vermittelt Selbstbewusstsein und Interesse. Im Gegensatz dazu kann eine gebeugte oder steife Haltung Unsicherheit oder Abwehr ausdrücken. Schon die Richtung, in die wir uns im Gespräch wenden, zeigt, ob wir dem anderen Aufmerksamkeit schenken oder uns innerlich abwenden.

Stimmlage und Tonfall

Auch die Art und Weise, wie wir etwas sagen, ist entscheidend. Die Stimmlage, Lautstärke und Betonung vermitteln oft mehr als der Inhalt selbst. Ein ruhiger, freundlicher Ton schafft Vertrauen, während ein scharfer oder zögerlicher Tonfall Misstrauen oder Unsicherheit wecken kann.

Blickkontakt

Der Augenkontakt ist ein kraftvolles Mittel der nonverbalen Kommunikation. Ein offener und direkter Blick zeigt Interesse und Ehrlichkeit,

während ein abgewandter oder unsteter Blick oft Unsicherheit oder Unaufmerksamkeit signalisiert.

Wenn Worte und Ausdruck nicht übereinstimmen

Manchmal stimmen die gesagten Worte nicht mit den nonverbalen Signalen überein. Wenn jemand „Ja“ sagt, dabei aber die Arme verschränkt und die Augen senkt, entsteht ein Widerspruch. Dieser Bruch in der Kommunikation führt dazu, dass wir der nonverbalen Botschaft mehr Glauben schenken als dem Gesprochenen. *Nonverbale Signale* sind oft unbewusst und ehrlich – und das spüren wir.

Authentizität schafft Vertrauen

Um Vertrauen zu schaffen und glaubwürdig zu wirken, müssen unsere Worte und unsere Körpersprache übereinstimmen. *Authentische Kommunikation* entsteht dann, wenn unsere nonverbalen Signale mit dem übereinstimmen, was wir sagen. Menschen fühlen sich wohler und sicherer, wenn sie merken, dass jemand wirklich hinter seinen Worten steht.

Tipps für authentische nonverbale Kommunikation

Achte auf deine Körperhaltung

Halte eine offene, zugewandte Haltung ein. Stehe oder sitze aufrecht, ohne angespannt zu wirken. Offene Handflächen und ein ruhiges Auftreten fördern das Gefühl von Vertrauen und Aufrichtigkeit.

Bewusste Mimik

Lächle bewusst und setze deine Mimik gezielt ein, um deine Worte zu unterstreichen. Authentizität bedeutet nicht, jede Emotion zu zeigen, sondern das Richtige im richtigen Moment auszudrücken.

Stimme und Tonfall kontrollieren

Achte darauf, wie du etwas sagst. Eine ruhige und klare Stimme schafft Vertrauen, während eine hektische oder aggressive Stimmlage negativ wirken kann. Die richtige Betonung hilft, deine Botschaft zu verstärken.

Blickkontakt pflegen

Halte den Augenkontakt, ohne zu starren. Zeige durch regelmäßigen Blickkontakt, dass du zuhören und verstehen möchtest. Augenkontakt vermittelt Präsenz und Echtheit.

Achte auf die Signale des Gegenübers

Nonverbale Kommunikation ist keine Einbahnstraße. Indem du auf die Körpersprache deines Gegenübers achtest, kannst du erkennen, wie deine Botschaft ankommt, und bei Bedarf deine Haltung oder Tonlage anpassen.

Tipp #7

Fragetechniken in der Kommunikation: Warum Fragen der Schlüssel zum Erfolg sind

Fragen sind ein mächtiges Werkzeug in der Kommunikation. Sie helfen nicht nur, Informationen zu sammeln, sondern ermöglichen es auch, Gespräche zu steuern, Missverständnisse zu klären und eine tiefere Verbindung zu unserem Gesprächspartner aufzubauen. Der Satz „Wer fragt, der führt“ bringt auf den Punkt, warum Fragetechniken so wichtig sind: Sie geben uns die Möglichkeit, die Richtung eines Gesprächs zu bestimmen, gezielt auf das Gegenüber einzugehen und ein besseres Verständnis zu entwickeln.

Warum sind Fragetechniken so wichtig?

Fragen lenken das Gespräch

Wer Fragen stellt, gibt dem Gespräch eine klare Richtung. Anstatt nur auf das Gesagte zu reagieren, ermöglicht das Fragen, gezielt Themen zu vertiefen oder auf relevante Aspekte einzugehen. So behält der Fragende die Kontrolle über den Gesprächsverlauf, ohne dabei dominant zu wirken. Das zeigt, dass derjenige aktiv

zuhört und echtes Interesse an den Ansichten und Bedürfnissen des anderen hat.

Fragen schaffen Klarheit

Missverständnisse sind ein häufiger Grund für Kommunikationsprobleme. Durch gezielte Nachfragen lassen sich Unklarheiten schnell beseitigen. Anstatt Annahmen zu treffen oder vorschnell zu urteilen, klären Fragen auf, was der Gesprächspartner wirklich meint oder benötigt.

Fragen fördern das Zuhören

Wer fragt, signalisiert seinem Gegenüber, dass er bereit ist zuzuhören. Dies fördert nicht nur das Vertrauen, sondern gibt dem Gesprächspartner das Gefühl, ernst genommen zu werden. Gleichzeitig hilft es dem Fragenden, sich voll auf die Antworten zu konzentrieren und die Kommunikation gezielt weiterzuführen.

Fragen erzeugen Offenheit

Fragen eröffnen Möglichkeiten für den Gesprächspartner, mehr zu erzählen und seine Gedanken oder Gefühle zu äußern. Besonders offene Fragen („Wie fühlst du dich damit?“ oder „Was denkst du über diese Situation?“) ermöglichen tiefere Einsichten und schaffen Raum für Dialoge, die über bloße Fakten hinausgehen.

„Wer fragt, der führt“: Was erreichen wir durch Fragen?

Der Satz „Wer fragt, der führt“ beschreibt die aktive Rolle, die der Fragende in einem Gespräch einnimmt. Durch geschickte Fragetechniken kannst du:

Das Gespräch steuern: Indem man gezielt Fragen stellt, lenkt man die Aufmerksamkeit auf bestimmte Themen und beeinflusst den Verlauf des Gesprächs. Das sorgt für mehr Struktur und Zielorientierung.

Vertrauen und Nähe schaffen: Wer fragt, zeigt Interesse und Empathie. Dies fördert eine offeneren und ehrlicheren Kommunikation. Menschen fühlen sich wertgeschätzt, wenn sie gehört werden.

Informationsvorsprung gewinnen: Durch Fragen erhält man Einblicke in das Denken, die Bedürfnisse und die Perspektiven des Gegenübers. Diese Informationen helfen dabei, fundierte Entscheidungen zu treffen oder gezielter auf Wünsche einzugehen.

Kooperation fördern: Wenn man Fragen stellt, anstatt Befehle zu erteilen, schafft man eine Atmosphäre der Zusammenarbeit. Dies gilt

besonders in Führungssituationen, wo Fragen eine gleichberechtigte Kommunikation fördern.

Verschiedene Fragetechniken und ihre Wirkung

Offene Fragen

Diese Fragen lassen dem Gesprächspartner Raum, um ausführlich zu antworten. Sie beginnen oft mit „Wie“, „Was“ oder „Warum“ und ermutigen den anderen, mehr von sich preiszugeben. Beispiel: „Was ist deine Meinung zu diesem Projekt?“

Wirkung: Offenheit fördern, tiefere Einsichten gewinnen.

Geschlossene Fragen

Diese Fragen erfordern oft nur eine kurze Antwort, z. B. „Ja“ oder „Nein“. Sie eignen sich gut, um spezifische Informationen abzufragen. Beispiel: „Hast du die E-Mail erhalten?“

Wirkung: Schnelle, klare Antworten erhalten, spezifische Informationen sammeln.

Konkretisierende Fragen

Wenn man mehr Details benötigt, sind diese Fragen hilfreich. Sie fordern den Gesprächs-

partner auf, genauer zu werden. Beispiel: „Kannst du das genauer erklären?“

Wirkung: Missverständnisse vermeiden, Klarheit schaffen.

Hypothetische Fragen

Diese Fragen regen dazu an, über zukünftige Möglichkeiten oder alternative Szenarien nachzudenken. Beispiel: „Was würdest du tun, wenn wir dieses Problem nicht lösen könnten?“

Wirkung: Kreatives Denken anregen, neue Perspektiven eröffnen.

Reflektierende Fragen

Mit diesen Fragen spiegelt man das Gesagte zurück, um Verständnis zu zeigen und das Gespräch zu vertiefen. Beispiel: „Du sagst, dass du unsicher bist – was genau verunsichert dich?“

Wirkung: Empathie zeigen, tieferes Verständnis aufbauen.

Tipps für den Einsatz von Fragetechniken

Aktives Zuhören: Fragen sind nur so gut wie das Zuhören, das darauf folgt. Konzentriere dich auf die Antworten und nutze sie, um weiter nachzuhaken oder das Gespräch fortzuführen.

Echtes Interesse zeigen: Stelle Fragen nicht nur,

um Informationen zu gewinnen, sondern weil du wirklich verstehen willst, was der andere denkt oder fühlt.

Variiere die Fragen: Nutze verschiedene Fragetechniken je nach Situation. Offene Fragen fördern Dialoge, geschlossene Fragen sind hilfreich für konkrete Informationen.

Fragen statt Befehle: In vielen Situationen – besonders in der Führung – ist es effektiver, durch Fragen zu führen, anstatt Anweisungen zu geben. Dies stärkt die Eigenverantwortung und fördert die Zusammenarbeit.

Tipp #8

Wertschätzendes Feedback geben nach Zenger Folkman

Wertschätzendes Feedback ist ein kraftvolles Werkzeug, um positive Verhaltensweisen zu fördern und gleichzeitig die Arbeitsatmosphäre und die Motivation im Team zu stärken. Es geht darum, spezifische Verhaltensweisen zu identifizieren, die eine positive Wirkung haben, und diese gezielt zu verstärken. Hier sind drei wesentliche Schritte für wertschätzendes Feedback:

Identifiziere und beschreibe die Verhaltensweisen oder Merkmale, die du verstärken möchtest:

Ein effektives Feedback beginnt mit der klaren Beschreibung dessen, was gut läuft. Konkrete Verhaltensweisen, die einen positiven Einfluss auf die Arbeit haben, sollten herausgestellt werden. Beispiel: „Ich habe bemerkt, dass du in letzter Zeit besonders darauf achtest, deine Projekte pünktlich und mit großer Sorgfalt abzuschließen.“

Gib Auswirkungen an, die das Verhalten auf ihn, das Team und das Unternehmen hatte:

Ein Feedback ist noch wertvoller, wenn der Mitarbeiter versteht, welche Auswirkungen sein Verhalten hat. Dies hilft, die Bedeutung der eigenen Arbeit zu erkennen und zu verstehen, wie sie zum größeren Erfolg beiträgt. Beispiel: „Durch deine rechtzeitige Fertigstellung haben wir es geschafft, das Projekt vor dem Abgabetermin zu beenden, was sowohl unseren Kunden beeindruckt als auch unserem Team zusätzliche Flexibilität verschafft hat.“

Drücke deine persönliche Wertschätzung und Anerkennung aus:

Abschließend ist es wichtig, die Anerkennung auf eine persönliche Ebene zu heben. Zeige dem Empfänger, dass seine Leistung nicht nur im professionellen Kontext, sondern auch von dir persönlich geschätzt wird. Beispiel: „Ich weiß es wirklich zu schätzen, wie engagiert du in jeder Phase des Projekts gearbeitet hast. Deine Professionalität macht einen großen Unterschied.“

(Wesentliche Quelle: Zenger Folkman, www.zengerfolkman.com)

Tipp #9

Die Persönlichkeit des Gegenübers schnell entschlüsseln und kommunikativ adressieren

Das *DISG-Modell* (Dominanz, Initiative, Steifigkeit, Gewissenhaftigkeit) basiert auf den Theorien von Carl Gustav Jung und wird unter anderem im *INSIGHTS MDI®*-Modell der Persönlichkeitstypologie verwendet, um verschiedene Kommunikationstypen zu beschreiben. Diese Typen werden häufig mit vier Farben dargestellt, die jeweils bestimmte Verhaltenspräferenzen und Kommunikationsstile kennzeichnen:

Roter Typ (Dominant, Machtorientiert)

Der rote Typ steht für *Dominanz* und wird mit Durchsetzungsvermögen, Zielstrebigkeit und Entscheidungsfreude in Verbindung gebracht. Menschen dieses Typs kommunizieren direkt, sind ergebnisorientiert und haben eine hohe Eigeninitiative. Sie bevorzugen klare, schnelle Entscheidungen und sind oft risikofreudig.

Gelber Typ (Initiativ, Inspirationsorientiert)

Der gelbe Typ repräsentiert die *Initiative* und wird mit Enthusiasmus, Offenheit und Kreativität assoziiert. Diese Personen kommunizieren gerne und lebendig, sind kontaktfreudig und arbeiten gut in Teams. Sie motivieren andere und lieben es, Ideen und Visionen zu teilen. Für sie ist eine positive Atmosphäre besonders wichtig.

Grüner Typ (Stetig, sozial orientiert)

Der grüne Typ steht für *Stetigkeit* und zeichnet sich durch Zuverlässigkeit, Teamorientierung und Harmonie aus. Diese Personen bevorzugen eine ruhige, unterstützende Kommunikation und legen Wert auf Harmonie. Sie sind geduldig, gute Zuhörer und schätzen ein stabiles, vertrauensvolles Arbeitsumfeld.

Blauer Typ (Gewissenhaft, Faktenorientiert)

Der blaue Typ symbolisiert *Gewissenhaftigkeit* und steht für Detailgenauigkeit, Analytik und Perfektionismus. Personen dieses Typs kommunizieren präzise, faktenbasiert und strukturiert. Sie bevorzugen klare Regeln, Prozesse und eine sorgfältige Planung. Ihre Entscheidungen basieren auf Daten und Fakten.

Diese vier Farbtypen helfen, Kommunikationsstile zu verstehen und besser auf die Bedürf-

nisse und Verhaltensweisen von Gesprächspartnern einzugehen, um eine effektive und harmonische Zusammenarbeit zu fördern. In der Realität gibt es selbstverständlich eine Vielzahl von Mischtypen zwischen diesen „typologischen Grundmustern“, ja, sie überwiegen bei Weitem. Denn in den meisten Menschen sind mehrere, wenn nicht gar alle „Grundmuster“ oder „Farbtypen“ angelegt, nur eben in unterschiedlich starker Ausprägung. Leichter wird es aber hier, wenn du dir die vier Grundtypen einprägst und lernst, sie zu erkennen und deine Kommunikationsstruktur dann auf diese anzupassen. Damit erreichst du mehr Verstehen und Verständnis, kannst dich besser auf ihre „Wellenlänge einschwingen“ und kommst so besser zu deinem Gesprächspartner durch.

Kommunikationsstile und deren Wirkung – Wie kommunizierst du mit dem „Rot-Typ“?

- Unterstütze seine Ziele.
- Sprich über Herausforderungen sowie konkrete Ergebnisse.
- Diskutiere über Fakten, Leistungen und Ergebnisse und nicht über persönliche Gefühle.
- Verschwende keine Zeit.
- Wahre Abstand und überlasse ihm das Entscheiden.
- Sei präzise, effizient und direkt.

→ Denk daran, dass dieser Typus Schwierigkeiten und Herausforderungen erwartet, und darauf direktiv antworten wird.

Kommunikationsstile und deren Wirkung – Wie kommunizierst du mit dem „Gelb-Typ“?

→ Unterstütze seine Meinungen, Ideen und Träume.

→ Beschleunige die Unterhaltung nicht.

→ Gib ihm den Raum, sich inspirierend (und oft vielen Worten) auszudrücken.

→ Scheu dich nicht, ihm nahe zu kommen.

→ Sei angenehm belebend

→ Mache ihm Komplimente.

→ Akzeptiere seine Originalität.

→ Denke daran, dass es in seiner Realität bei Kommunikation um (gemeinsames) Vergnügen geht.

Kommunikationsstile und deren Wirkung – Wie kommunizierst du mit dem „Grün-Typ“?

→ Unterstütze seine Gefühle, indem du persönliches Interesse zeigst.

→ Schaffe eine freundliche, warmherzige Umgebung.

→ Drücke deine persönlichen Gefühle aus.

→ Gib ihnen Zeit, Vertrauen aufzubauen.

→ Schreite ungezwungen & langsam voran.

- Sei geduldig.
- Setze ihn nicht unter Druck, etwas sagen zu müssen.
- Höre einfach zu.
- Denke daran, dass Harmonie in diesem Zusammenhang das Wichtigste ist.

Kommunikationsstile und deren Wirkung – Wie kommunizierst du mit dem „Blau-Typ“?

- Unterstütze ihren organisierten, rationalen & faktenorientierten Ansatz.
- Sei präzise und gebe ihnen Zeit zum Nachdenken.
- Sei methodisch, präzise, organisiert & vorbereitet.
- Jeder Aktionsplan muss Vorteile & Nachteile beinhalten.
- Liefere konkrete & nachweisbare Fakten.
- Nicht anfassen!
- Denke daran, dass in ihrer Realität Regeln das Wichtigste sind.

(Wesentliche Quelle: INSIGHTS MDI®, www.insights.de)

Tipp #10

Kommunikation in der Wunschform: Fokus auf das Positive und Konstruktive

In der zwischenmenschlichen Kommunikation liegt oft der Schwerpunkt auf dem, was nicht funktioniert, was wir ändern wollen oder was uns stört. Dies führt häufig zu Missverständnissen, defensiven Reaktionen oder Spannungen. Ein deutlich konstruktiverer Ansatz besteht darin, ausschließlich in der *Wunschform* zu kommunizieren, ohne Kritik zu äußern oder negatives Verhalten anzusprechen. Der Fokus liegt dabei ganz auf dem, was wir uns wünschen – auf positiven, zukunftsorientierten Formulierungen.

Der Fokus auf das Positive

Wünsche richten sich auf das, was wir für die Zukunft erwarten oder anstreben. Im Gegensatz zur Kritik, die sich auf Vergangenes konzentriert und oft Fehler hervorhebt, eröffnet die Wunschform den Blick auf eine positive Entwicklung. Dabei wird nicht darauf eingegangen, was bisher schlecht lief, sondern es wird

klar kommuniziert, wie eine Situation verbessert werden kann.

Dieser Ansatz reduziert die Wahrscheinlichkeit, dass der Gesprächspartner sich angegriffen fühlt, da er keine Defizite vorgehalten bekommt. Stattdessen wird er eingeladen, gemeinsam an einer positiven Lösung zu arbeiten. Der Fokus liegt also nicht auf dem Problem, sondern auf dem Potenzial.

Zukunftsorientierung durch Wunsch- Formulierung

Durch die Formulierung in der Wunschform lenken wir die Aufmerksamkeit auf ein erwünschtes Verhalten oder eine gewünschte Veränderung, ohne dabei auf Kritik oder Vorwürfe zurückzugreifen. Dadurch schaffen wir eine offene und wertschätzende Kommunikationsatmosphäre, in der sich beide Seiten auf die Zukunft und die Lösung eines Anliegens konzentrieren können. Anstatt Rückschläge oder Fehlverhalten zu thematisieren, ermöglicht die Wunschform den Dialog darüber, wie etwas zukünftig besser laufen kann. Das gibt dem Gesprächspartner das Gefühl, dass er aktiv zur Verbesserung der Situation beitragen kann, anstatt für vergangene Fehler zur Verantwortung gezogen zu werden.

Lösungssuche durch positive Kommunikation

Indem wir Wünsche formulieren, lenken wir die Diskussion auf mögliche Lösungen und nicht auf Probleme. Die Wunschform wirkt motivierend, da sie auf Möglichkeiten hinweist und ein konstruktives Miteinander fördert. Diese Art der Kommunikation schafft Raum für Kooperation und gegenseitige Unterstützung.

Statt darauf hinzuweisen, was in der Vergangenheit nicht funktioniert hat, wird der Gesprächspartner in die Lösungssuche eingebunden. Das stärkt die Beziehung und ermöglicht es, Konflikte oder Herausforderungen auf eine respektvolle und produktive Weise anzugehen.

Beispiele für die Formulierung in der Wunschform:

Statt: „Du bist immer unpünktlich.“

Formulierung in der Wunschform: „Ich wünsche mir, dass wir unsere Termine in Zukunft pünktlich beginnen.“

Statt: „Du hörst mir nie zu.“

Formulierung in der Wunschform: „Ich wünsche mir, dass wir uns gegenseitig mehr Raum geben, um unsere Gedanken vollständig zu äußern.“

Statt: „Du hast das falsch gemacht.“

Formulierung in der Wunschform: „Ich wünsche mir, dass wir bei der nächsten Aufgabe noch genauer auf die Details achten.“

Statt: „Du hältst dich nie an die Absprachen.“

Formulierung in der Wunschform: „Ich wünsche mir, dass wir uns in Zukunft enger abstimmen, um Missverständnisse zu vermeiden.“

Diese Beispiele verdeutlichen, wie die Wunsch-Formulierung eine wertschätzende und lösungsorientierte Kommunikation fördert, indem sie den Blick auf das richtet, was positiv verändert werden soll.

Tipp #11

Kommunikation und Medien: Die richtige Wahl für jede Situation

In einer Welt, in der uns zahlreiche Kommunikationsmedien zur Verfügung stehen, ist es wichtiger denn je, das *richtige Medium* für die jeweilige Botschaft zu wählen. Egal, ob es sich um berufliche oder private Kommunikation handelt – die Art, wie wir Informationen übermitteln, hat einen erheblichen Einfluss auf das Verständnis, die Effizienz und die Qualität des Gesprächs. Jede Form der Kommunikation hat ihre Stärken und Schwächen, und ein bewusster Umgang mit diesen Medien hilft uns, Missverständnisse zu vermeiden und Beziehungen zu stärken.

Wann wählen wir welches Medium?

E-Mail

E-Mails eignen sich hervorragend für formelle oder umfangreiche Nachrichten, die gut dokumentiert und leicht nachverfolgt werden sollen. Sie bieten sich an, wenn es um detaillierte Informationen geht, die strukturiert und möglicherweise später nachgelesen werden müssen. Typische Anwendungsfälle sind Projektupdates,

formale Anfragen, oder geschäftliche Korrespondenz. Der Vorteil von E-Mails ist ihre Verlässlichkeit und Nachvollziehbarkeit. Allerdings fehlt der direkte persönliche Austausch, und E-Mails können leicht übersehen oder missverstanden werden, wenn der Ton nicht klar genug ist.

Telefonat

Wenn es um dringende Anliegen, persönliche Gespräche oder komplexe Themen geht, die eine sofortige Rückmeldung erfordern, ist das Telefon oft die beste Wahl. Telefonate ermöglichen direkten Austausch, schnelles Feedback und klären Missverständnisse in Echtzeit. Besonders in Situationen, in denen Emotionen eine Rolle spielen – etwa bei Konflikten oder heiklen Themen – bietet das Telefon die Möglichkeit, die Tonlage und Stimmung besser zu interpretieren als geschriebene Worte es könnten.

Persönliches Gespräch

Die persönlichste und oft wirkungsvollste Form der Kommunikation ist das direkte Gespräch von Angesicht zu Angesicht. Es bietet die Möglichkeit, Körpersprache, Mimik und Gestik in die Kommunikation einzubeziehen, was das Verständnis verbessert und Vertrauen aufbaut. Persönliche Gespräche sind besonders wichtig

bei sensiblen Themen, Verhandlungen oder bei Gesprächen, die eine tiefere emotionale Verbindung erfordern. Auch wenn es um wichtige Entscheidungen oder Konfliktlösungen geht, ist das persönliche Gespräch oft unschlagbar.

WhatsApp oder Messenger-Dienste

Für schnelle, informelle und unkomplizierte Kommunikation bieten sich Messenger-Dienste wie WhatsApp an. Diese sind ideal, wenn es um kurze Absprachen, schnelle Updates oder weniger formelle Inhalte geht. Sie eignen sich auch hervorragend für die Koordination von Terminen oder schnellen Rückfragen im Arbeitsalltag. Allerdings sollte man bei beruflichen Themen darauf achten, dass komplexe Informationen oder sensible Inhalte besser über andere Medien übermittelt werden.

Social Media

Social Media-Plattformen wie LinkedIn, TikTok oder Instagram sind ideal, um breitere Botschaften an ein großes Publikum zu senden. Sie eignen sich für allgemeine Ankündigungen, das Teilen von Neuigkeiten oder das Knüpfen von Netzwerkkontakten. Allerdings sollte man sich bewusst sein, dass Social Media wenig Privatsphäre bietet und Inhalte oft missverstanden oder fehlinterpretiert werden können. Der Fokus liegt hier auf Öffentlichkeit, und persön-

liche oder geschäftlich vertrauliche Informationen gehören in diese Kanäle nur in sehr eingeschränkter Form.

Die richtige Wahl des Mediums: Was ist wichtig?

Dringlichkeit: Bei zeitkritischen Themen, die eine schnelle Antwort erfordern, ist ein Anruf oder eine persönliche Nachricht über einen Messenger-Dienst oft effektiver als eine E-Mail.

Komplexität der Information: Geht es um detaillierte oder umfangreiche Informationen, sollte die Wahl auf E-Mails oder persönliche Gespräche fallen, um Missverständnisse zu vermeiden und genügend Raum für Rückfragen zu lassen.

Beziehungsaufbau: Für persönliche Beziehungen, sei es im Beruf oder privat, ist der direkte Kontakt – ob telefonisch oder persönlich – oft wichtiger als die schriftliche Kommunikation. Hier spielt auch der emotionale Faktor eine Rolle.

Dokumentation: Wenn es wichtig ist, dass die Kommunikation später nachvollziehbar ist, wie bei vertraglichen Vereinbarungen oder formalen Anfragen, bietet sich die E-Mail als Dokumentationsmedium an.

Zielgruppe: Über Social Media erreicht man breite Massen, jedoch oft mit einer oberflächlichen Interaktion. Es ist wichtig, dieses Medium gezielt zu nutzen, um eine Botschaft an ein großes Publikum zu richten, ohne zu viele Details oder persönliche Inhalte zu teilen.

Die Wahl des richtigen Kommunikationsmediums ist entscheidend dafür, wie deine Botschaft ankommt und ob du deine Adressaten und deine Ziele erreichen kannst. Ein bewusster Umgang mit den verschiedenen Medien trägt maßgeblich zu einer klaren, effizienten und wertschätzenden Kommunikation bei.

Tipp #12

Generationen im Gespräch: Unterschiedliche Worte, gleiche Botschaft – Wie wir eine gemeinsame Sprache finden

Die Sprache der Generationen: Was wir wirklich meinen

In der heutigen Arbeits- und Lebenswelt treffen verschiedene Generationen aufeinander – von den Babyboomern über die Generation X bis hin zu den Millennials und der Generation Z, bald auch schon der Generation Alpha. Jede dieser Generationen hat ihre eigenen Erfahrungen, Werte und Vorstellungen von Kommunikation, die sich oft in ihrem Sprachgebrauch widerspiegeln. Auch wenn die Absichten oft die gleichen sind, kann es zu Missverständnissen kommen, weil jede Generation andere Begriffe, Ausdrucksweisen oder Kommunikationsstile bevorzugt.

Warum sprechen Generationen unterschiedlich?

Die unterschiedlichen Lebensumstände, technischen Entwicklungen und kulturellen Einflüsse prägen die Art und Weise, wie Menschen sprechen und sich ausdrücken. Die älteren Generationen, die ohne Internet aufgewachsen sind, legen oft Wert auf förmliche und detaillierte Kommunikation. Jüngere Generationen hingegen, die mit Smartphones und sozialen Medien vertraut sind, bevorzugen häufig schnelle, informelle und oft abgekürzte Formen der Kommunikation.

Babyboomer (ca. 1946–1964): Diese Generation legt oft Wert auf Klarheit, Höflichkeit und strukturiertes Sprechen. In formellen Situationen wird eher auf Floskeln und Höflichkeitsformen gesetzt. Telefonate und persönliche Gespräche spielen hier eine große Rolle, da direkter Austausch als wertvoll erachtet wird.

Generation X (ca. 1965–1980): Diese Generation hat sowohl die analoge als auch die digitale Welt kennengelernt. Sie ist oft pragmatisch in der Kommunikation, bevorzugt jedoch klare Strukturen und direkte Ansprache. E-Mails sind hier ein beliebtes Medium, aber auch persönliche Gespräche werden geschätzt.

Millennials (ca. 1981–1996): Auch bekannt als Generation Y, haben sie den Übergang von analog zu digital miterlebt und sind mit neuen Technologien vertraut. Sie bevorzugen oft flexible und schnelle Kommunikationswege wie Messenger oder E-Mail und legen Wert auf Authentizität in der Sprache. Formelle Ansprachen wirken auf sie oft distanziert.

Generation Z (ca. 1997–2010): Diese Generation ist vollständig in der digitalen Welt aufgewachsen. Ihre Kommunikation ist oft durch Kürze und Schnelligkeit geprägt, da sie an den ständigen Austausch über soziale Medien und Messenger-Dienste gewöhnt sind. Emojis, Memes und kurze Nachrichten sind dabei keine Seltenheit und können eine ganze Botschaft in wenigen Zeichen übermitteln.

Wie finden wir eine gemeinsame Sprache?

Um die Generationenkluft in der Kommunikation zu überbrücken, ist es entscheidend, dass wir uns der unterschiedlichen Sprachgewohnheiten bewusst werden und Wege finden, diese miteinander zu verbinden.

Bewusstsein und Respekt für unterschiedliche Kommunikationsstile: Jede Generation hat ihren eigenen Kommunikationsstil, und das ist

weder gut noch schlecht – es ist einfach eine Folge der jeweiligen Zeit. Es ist wichtig, diese Unterschiede zu respektieren und sich nicht vorschnell auf eine Generation als „besser“ oder „schlechter“ zu fixieren.

Beispiel: Wenn ein jüngerer Kollege Abkürzungen und Emojis verwendet, kann das für einen älteren Kollegen verwirrend wirken. Umgekehrt könnte ein formeller E-Mail-Ton für die jüngere Generation übertrieben und distanziert wirken. Beide Seiten sollten lernen, die jeweilige Kommunikation zu entschlüsseln und anzunehmen.

Anpassung der eigenen Sprache an den Empfänger: Ein wesentlicher Bestandteil erfolgreicher Kommunikation ist die Anpassung an den Kommunikationsstil des Gegenübers. Das bedeutet nicht, dass man seine eigene Art zu sprechen komplett aufgeben muss, sondern dass man bewusst darauf achtet, wie man verstanden wird.

Beispiel: Ein älterer Mitarbeiter könnte bei einem jüngeren Teammitglied darauf achten, weniger formelle Begriffe und eine klarere, direktere Sprache zu verwenden. Umgekehrt kann ein jüngeres Teammitglied bei der Kommunikation mit älteren Kollegen etwas mehr Höflichkeit und Struktur einfließen lassen.

Verständnis und Fragen statt Annahmen: Oft-

mals entstehen Missverständnisse, weil wir annehmen, dass der andere dieselbe Bedeutung in einen Begriff oder eine Aussage legt wie wir. Es ist wichtig, nachzufragen, wenn etwas unklar ist, anstatt vorschnell Schlüsse zu ziehen.

Beispiel: Statt auf eine missverständliche E-Mail oder Nachricht ärgerlich zu reagieren, könnte man nachfragen: „Könntest du mir das noch einmal erklären? Ich bin mir nicht sicher, ob ich es richtig verstanden habe.“

Technologie sinnvoll nutzen: Jede Generation hat ihre bevorzugten Kommunikationsmittel. Während Babyboomer und die Generation X häufiger auf E-Mails oder Telefonate setzen, bevorzugen Millennials und die Generation Z schnellere und informellere Plattformen wie WhatsApp oder Slack. Es kann sinnvoll sein, die Technologien so zu kombinieren, dass jeder Zugang hat und sich wohlfühlt.

Beispiel: In einem gemischten Team könnten wichtige Projektinformationen per E-Mail verschickt werden, während schnellere Absprachen über Slack oder WhatsApp stattfinden. So wird die Balance zwischen Verlässlichkeit und Geschwindigkeit gefunden.

Was gewinnen wir, wenn wir uns auf eine gemeinsame Sprache einlassen?

Besseres Verständnis: Wenn wir uns auf die verschiedenen Kommunikationsweisen einlassen, fördern wir ein tieferes Verständnis füreinander. Wir sehen nicht nur die Worte, sondern auch die Intention dahinter und vermeiden Missverständnisse.

Effektivere Zusammenarbeit: In Teams, die generationenübergreifend arbeiten, können Missverständnisse und Reibungen durch eine gemeinsame Kommunikationsbasis erheblich reduziert werden. Die Effizienz steigt, weil sich alle verstanden fühlen und es weniger Rückfragen gibt.

Wertschätzung und Offenheit: Wer sich auf den Sprachstil der anderen Generationen einlässt, signalisiert Respekt und Wertschätzung. Dies fördert eine offene und positive Kommunikationskultur, in der jeder seine Ideen einbringen kann, ohne das Gefühl zu haben, nicht gehört zu werden.

Die Sprache der Generationen ist vielfältig, aber oft meinen wir alle das Gleiche, auch wenn wir uns unterschiedlich ausdrücken. Durch Aufmerksamkeit, Respekt und Anpassungsbereitschaft

können wir eine gemeinsame Sprache finden, die Missverständnisse vermeidet und die Zusammenarbeit stärkt. Letztendlich gewinnen wir, wenn wir uns auf die Vielfalt der Generationen einlassen und sie als Bereicherung statt als Hürde sehen.

Tipp #13

Wohin mit der Energie in der Kommunikation: Der gezielte Umgang mit positiver und negativer Energie

Kommunikation ist mehr als nur der Austausch von Worten; sie ist ein dynamischer Prozess, der durch Energie beeinflusst wird. Diese Energie kann positiv oder negativ sein, und wie wir damit umgehen, hat einen erheblichen Einfluss auf unsere Interaktionen und Beziehungen. Der Schlüssel liegt darin, die jeweilige Energie zu erkennen, sie angemessen zu kanalisieren und zu nutzen, um eine effektive Kommunikation zu fördern.

Positive Energie: Wo sie hingehört

Positive Energie in der Kommunikation ist förderlich, da sie den Dialog öffnet und Verbindungen stärkt. Diese Art der Energie zeigt sich in Form von:

Empathie: Das Verständnis und die Anteilnahme an den Gefühlen und Bedürfnissen anderer.

Wertschätzung: Anerkennung der Beiträge und Bemühungen anderer, sei es im Team oder im persönlichen Umfeld.

Optimismus: Eine positive Haltung gegenüber zukünftigen Möglichkeiten und Lösungen.

Tipps zur gezielten Anwendung positiver Energie:

Aktives Zuhören: Schaffe Raum für die Stimmen anderer, indem du aktiv zuhörst und wertschätzende Rückmeldungen gibst. Dies fördert eine offene Atmosphäre, in der Ideen und Gedanken frei fließen können.

Lob und Anerkennung: Nutze positive Energie, um Lob und Anerkennung auszusprechen. Dies motiviert nicht nur den anderen, sondern stärkt auch eure Beziehung.

Konstruktive Fragestellungen: Stelle Fragen, die zu positiven Lösungen führen. Anstatt zu fragen: „Was hat nicht funktioniert?“, könnte die Frage lauten: „Wie können wir es beim nächsten Mal besser machen?“

Negative Energie: Wohin damit?

Negative Energie ist oft unvermeidlich und kann, wenn sie richtig kanalisiert wird, ebenfalls hilfreich sein. Sie äußert sich häufig in Frustration, Ärger oder Enttäuschung, und es ist wichtig, diese Emotionen nicht zu unterdrücken. Stattdessen sollten sie erkannt und sinnvoll eingesetzt werden, um konstruktive Veränderungen herbeizuführen.

Tipps zum Umgang mit negativer Energie:

Selbstreflexion: Nimm dir Zeit, um deine eigenen negativen Gefühle zu verstehen. Frage dich: „Warum fühle ich mich so?“ und „Was kann ich tun, um diese Energie produktiv zu nutzen?“

Gespräch im geeigneten Rahmen: Negative Energie sollte nicht in der Hitze des Gefechts oder in einem unangemessenen Umfeld geäußert werden. Suche dir einen geeigneten Zeitpunkt und Ort, um deine Bedenken offen und respektvoll anzusprechen.

Transformation in positives Handeln: Versuche, negative Emotionen in positive Handlungen umzuwandeln. Wenn du beispielsweise über einen Konflikt frustriert bist, könnte dies der

Anstoß sein, um das Gespräch zu suchen und gemeinsam nach Lösungen zu suchen.

Vorbereitung und der richtige Zeitpunkt

Eine effektive Kommunikation erfordert sowohl Vorbereitung als auch das Gespür für den richtigen Zeitpunkt. Hier sind einige Tipps, um sowohl positive als auch negative Energie gezielt einzusetzen:

Vorbereitung: Überlege im Voraus, welche Energie du in ein Gespräch einbringen möchtest. Bist du in der Lage, positiv zu kommunizieren, oder gibt es ungelöste Konflikte, die angesprochen werden müssen? Eine klare Vorstellung hilft dir, den Dialog zielgerichtet zu gestalten.

Timing: Achte auf den richtigen Moment. Manchmal ist es besser, ein schwieriges Gespräch zu verschieben, wenn die Emotionen hochkochen. Warte auf einen ruhigen Moment, in dem beide Parteien bereit sind, offen zu kommunizieren.

Körperliche und verbale Signale: Sei dir bewusst, welche Energie du ausstrahlst. Körperhaltung, Mimik und Tonfall können starke Signale senden. Achte darauf, dass deine non-

verbalen Signale mit der beabsichtigten Energie übereinstimmen.

Sowohl positive als auch negative Energie sind wertvolle Bestandteile der Kommunikation. Der Schlüssel liegt darin, zu erkennen, wann und wie man sie gezielt einsetzen kann. Positive Energie öffnet Türen und fördert eine unterstützende Atmosphäre, während negative Energie, wenn sie konstruktiv eingesetzt wird, Veränderungen und Wachstum anstoßen kann. Durch bewusste Vorbereitung und das richtige Timing können wir lernen, die Energie in unseren Kommunikationsprozessen effektiv zu steuern und somit stärkere und tiefere Verbindungen aufzubauen.

Tipp #14

Absicht und Inhalt klarmachen: Klarheit und Präzision in der Kommunikation

Klarheit und Präzision sind wesentliche Elemente effektiver Kommunikation. Sie ermöglichen es, Missverständnisse zu vermeiden und sicherzustellen, dass die Botschaften, die wir senden, von den Empfängern richtig verstanden werden. In einer Welt, in der Informationen schnell und oft oberflächlich ausgetauscht werden, ist es von großer Bedeutung, dass wir in unseren Worten und Absichten transparent und genau sind. Doch wie gelingt es uns, Klarheit und Präzision in unserer Kommunikation zu erreichen? Der Schlüssel liegt in unserer eigenen inneren Reflexion und der intrinsischen Motivation.

Die Bedeutung von Klarheit und Präzision

Klarheit in der Kommunikation bedeutet, dass die Absicht und der Inhalt der Botschaft für den Empfänger deutlich verständlich sind. Präzision hingegen bezieht sich darauf, dass die Informationen, die wir teilen, spezifisch und auf den

Punkt gebracht sind. Diese beiden Aspekte tragen dazu bei, die Wahrscheinlichkeit von Missverständnissen zu verringern und die Effizienz der Kommunikation zu steigern.

Vorteile klarer und präziser Kommunikation:

Vermeidung von Missverständnissen: Unklare oder vage Formulierungen können zu Fehldeutungen führen, die sowohl auf individueller als auch auf Teamebene Konflikte verursachen können.

Erhöhung der Effizienz: Wenn Informationen klar und präzise kommuniziert werden, können Entscheidungen schneller getroffen werden, da alle Beteiligten genau wissen, worum es geht.

Stärkung von Beziehungen: Klarheit in der Kommunikation fördert Vertrauen. Wenn Menschen wissen, dass sie klare Informationen erhalten, fühlen sie sich sicherer und respektierter.

Selbstreflexion als Grundlage

Um Klarheit und Präzision in der Kommunikation zu erreichen, ist es entscheidend, zunächst bei sich selbst zu beginnen. *Selbstreflexion* spielt eine zentrale Rolle dabei, zu verstehen, wie wir unsere Gedanken und Gefühle formu-

lieren. Hier sind einige Schritte zur Förderung der inneren Klarheit:

Bewusstsein für eigene Gedanken und Emotionen: Nimm dir Zeit, um deine eigenen Gedanken und Emotionen zu verstehen. Frage dich, was du wirklich mitteilen möchtest und warum.

→ *Ziele definieren:* Überlege dir, was du mit deiner Kommunikation erreichen willst. Je klarer dein Ziel ist, desto präziser kannst du deine Botschaft formulieren.

→ *Feedback einholen:* Bitte andere um Rückmeldungen zu deiner Kommunikation. Dies kann dir helfen, blinde Flecken zu erkennen und deine Ausdrucksweise zu verfeinern.

Präzise Formulierungen

Präzision in der Sprache erfordert Übung und Aufmerksamkeit. Hier sind einige Strategien, um präziser zu formulieren:

Eindeutige Sprache verwenden: Vermeide vage Begriffe und Phrasen. Statt „irgendwann nächste Woche“ zu sagen, verwende ein konkretes Datum oder eine Uhrzeit.

Aktive Stimme: Verwenden die aktive Stimme, um deine Aussagen klarer und direkter zu ma-

chen. Anstatt zu sagen: „Die Entscheidung wurde getroffen“, formuliere: „Wir haben die Entscheidung getroffen.“

Vermeidung von Fachjargon: Nutze eine klare und einfache Sprache, die für deine Zielgruppe verständlich ist. Dies erleichtert das Verständnis und verhindert Verwirrung.

Der Ausdruck der Intrinsic

Intrinsische Motivation ist der innere Antrieb, der uns dazu bewegt, bestimmte Dinge zu tun. In der Kommunikation äußert sich dies durch unsere authentischen und echten Absichten. Wenn wir intrinsisch motiviert sind, Klarheit und Präzision zu erreichen, wirkt sich dies positiv auf unsere Kommunikationsweise aus.

Echtheit: Kommuniziere von Herzen. Wenn deine Worte und Absichten aufrichtig sind, wird dies in deiner Kommunikation spürbar und fördert die Verbindung zu deinem Gegenüber.

Engagement: Sei engagiert in dem, was du sagst. Wenn du dich leidenschaftlich mit einem Thema auseinandersetzt, wird deine Kommunikation natürlicherweise klarer und präziser.

Verantwortung: Übernahme Verantwortung für deine Worte. Wenn du bewusst über das nachdenkst, was du sagst, und die möglichen Auswirkungen berücksichtigst, werden deine Formulierungen klarer und zielgerichteter.

Klarheit und Präzision in der Kommunikation sind unerlässlich für den Aufbau erfolgreicher Beziehungen und die Vermeidung von Missverständnissen. Um diese Eigenschaften zu fördern, ist Selbstreflexion entscheidend, denn nur wenn wir uns selbst klar und reflektiert sind, können wir präzise formulieren. Die intrinsische Motivation treibt uns an, unsere Botschaften authentisch und engagiert zu vermitteln. Durch die Anwendung dieser Prinzipien können wir nicht nur unsere Kommunikationsfähigkeiten verbessern, sondern auch die Qualität unserer Interaktionen in verschiedenen Lebensbereichen steigern.

Werde zum Architekten deiner Kommunikation

Du hast nun 14 wertvolle Tipps an der Hand, um deine Kommunikation auf das nächste Level zu heben. Doch Wissen allein verändert nichts – es sind die Handlungen, die den Unterschied machen. Kommunikation ist eine lebendige Kunst, die mit jedem Gespräch, jeder Interaktion und

jedem Wort, das du sprichst, wächst und sich weiterentwickelt.

Mein Aufruf an dich: Wende die Tipps bewusst an, experimentiere und beobachte, wie sich deine Gespräche verändern. Sei achtsam, sei mutig und nutze die Kraft der Sprache, um tiefere Verbindungen zu schaffen, Konflikte konstruktiv zu lösen und authentisch zu kommunizieren. Mach kleine Schritte, sei geduldig mit dir selbst und erkenne, dass jeder Dialog eine Chance ist, zu lernen und zu wachsen.

Am Ende zählt nicht die Perfektion, sondern das bewusste Bemühen, offener, klarer und respektvoller zu kommunizieren – mit dir selbst und mit anderen. Werde zur Architektin, zum Architekten deiner eigenen Kommunikation und erschaffe dadurch die Beziehungen und Gespräche, die du dir wünschst.

Quellen und weiterführende Informationen

In dieses kleine Booklet mit Kommunikationstipps sind Informationen, Forschungsergebnisse und Ideen vieler wichtiger Expertinnen und Experten, Vordenkerinnen und -denker, Ausbilderinnen und Ausbildern sowie Autorinnen und Autoren aus den Bereichen Persönlichkeitsentwicklung, Weiterbildung, Persönlichkeits- und Kompetenzdiagnostik, Coaching und Training eingeflossen, die ich im Rahmen meiner umfangreichen Coaching-Ausbildungen erlernt habe, ohne dass bestimmte Stellen zitiert oder direkt übernommen worden sind. Naturgemäß ist die Quellenzitation damit schwierig, aber ich will mich keinesfalls mit fremden Federn schmücken: Natürlich gebührt jenen Vordenkerinnen und Vordenkern die Ehre, und ich möchte mit Nachdruck auf die Arbeiten dieser sowie die Ausbildungen hinweisen:

Steve de Shazer, besonders seine Bücher „Worte waren ursprünglich Zauber: Von der Problemsprache zur Lösungssprache“, Carl Auer, 5. Ed, 2022 und „Mehr als ein Wunder: Lösungsfokussierte Kurzzeittherapie heute“, mit *Yvonne Dolan*, Carl Auer, 9. Ed., 2024

Robert Dilts, besonders seine Bücher „Professionelles Coaching mit NLP Mit dem NLP-Werkzeugkasten geniale Lösungen ansteuern“, Jungfermannsche Verlagsbuchhandlung, 2005, und „Die Magie der Sprache: Sleight of Mouth. Angewandtes NLP“, Jungfermann, 5. Ed., 2016

Daniel Goleman, besonders seine Bücher „EQ. Emotionale Intelligenz“, dtv, 33. Ed., 1997, und „Emotionale Führung: Durch emotionale Intelligenz erfolgreich in Führungspositionen sein“, mit McKee, Annie und Boyatzis, Richard, Ullstein, 11. Ed, 2003

Friedrich Schulz von Thun, besonders seine vier Bücher „Miteinander reden 1 – 4“ (Sonderausgabe), Rowohlt, 2023, und „Kommunikationspsychologie für Führungskräfte“, mit Johannes Ruppel, Roswitha Stratmann und Nina Kurth, Rowohlt, 25. Ed, 2003

Paul Watzlawick, besonders seine Bücher „Die Lösung ist immer der beste Fehler: Typische Probleme der Kommunikation im Alltag“, Carl Auer, 2. Ed, 2021 und – als Herausgeber – „Die erfundene Wirklichkeit: Wie wissen wir, was wir zu wissen glauben?“, Piper, 13. Ed, 2006, sowie „Wie wirklich ist die Wirklichkeit? Wahn, Täuschung, Verstehen“, Piper, 3. Ed, 2021

John H. Zenger/Joseph Folkman, besonders ihr Buch „The new Extraordinary Leader. Turning Good Managers into Great Leaders“, McGraw Hill, 3. Ed, 2019

Meine Ausbildungen:

Akkreditierte INSIGHTS MDI®-Beraterin: www.insights.de

Elevating Feedback und Extraordinary Coach by Zenger Folkman: www.zengerfolkman.com

Systemischer Coach, DBVC zertifiziert, ISCO AG: www.isco-coaching.com

Leadership-Ausbildung bei Brian Tracy: www.briantracy.com

Mehr dazu: www.claudia-scheelen.com/unternehmerin/themen-methoden

Über Claudia Scheelen



Wenn du in geschäftlichen oder privaten Zusammenhängen dein persönliches Potenzial entwickeln und mit unternehmerischem Mut vorangehen willst, bin ich die richtige Geschäftspartnerin für dich.

Die meisten Menschen sind sich über ihr persönliches Potenzial nicht wirklich im Klaren: Sie kennen ihre Stärken, Talente, Einstellungen und Entwicklungsmöglichkeiten nicht so genau,

also wissenschaftlich fundiert, als dass sie diese ausbauen und für sich nutzen können.

Sei es als Führungspersönlichkeit, in beruflichen oder persönlichen Netzwerken, bei der Partnersuche oder der eigenen Lebensführung. Mit meiner jahrelangen Expertise als Unternehmerin, COO, Potenzialentwicklerin und Coach bringe ich mit meiner Unternehmung das Thema „Nur Mut! Potenzial – Persönlichkeit – Power“ voran und biete eine Reihe von Dienstleistungen für genau diese Stärkenentwicklung: Potenzialanalysen und -coachings, Matching-Analysen für Plattformen, die etablierte Meet-&-Greet-Community, inspirierende Vorträge und Retreats in wunderschöner Umgebung. Daher bin ich selbst mittlerweile als „Die Unternehmerin mit Herz“ bekannt – und deine direkte Ansprechpartnerin für Buchungen und Kooperationsideen:

Tel.: +49 172 9019790

www.claudia-scheelen.com

kontakt@claudia-scheelen.com

V. i. S. d. P.: Claudia Scheelen
Nur Mut! Potenzial – Persönlichkeit – Power
Unternehmerin | Netzwerkerin | Gastgeberin
Claudia Scheelen GmbH
Bismarckstr. 13 a
79761 Waldshut-Tiengen
Tel: +49 172 9019790
kontakt@claudia-scheelen.com
www.claudia-scheelen.com

