



KOMMUNIKATION

Durch professionelle Kommunikation endlich mehr Erfolg im Beruf

VERÖFFENTLICHT AM 2. NOVEMBER 2021 VON REDAKTION

Was bedeutet das und aus welchem Grund ist das Thema »Kommunikation« so essenziell wichtig? Was wird dadurch vermieden und was wird erreicht?

Jeder Mensch ist auf seine individuelle Weise geprägt durch Erziehung, Umfeld, Erfahrungen, Ausbildung und durch andere »Filter« wie Generalisierung, Tilgung und Verzerrung der Wahrnehmung. Das hat auch eine Auswirkung auf die verwendete Sprache und das Verstehen des Gesprochenen.

Unklare Aussagen und vernachlässigte Feedback-Schleifen sorgen für unnötig viele Interpretationsmöglichkeiten und mangelhafte Verbindlichkeit, aus denen Jahr für Jahr ein immenser wirtschaftlicher Schaden durch Unklarheit und Missverständnisse entsteht. Dies führt zu Blockaden in der Kommunikation, mangelhafter Qualität von Meetings sowie

schlechten geführten Führungs-, Verkaufs- oder Mitarbeitergesprächen, bei denen die Bedürfnis- und Lösungsklärung und vieles mehr unzureichend ist. So entsteht Wildwuchs im Unternehmen, vor allem durch »Flurfunk« und »Gerüchteküche«, der den an der Unternehmenskommunikation Beteiligten die Aufmerksamkeit für das Wesentliche entzieht.

Die so entstandenen Missverständnisse in der Kommunikation führen zu Stress, Frust und Unzufriedenheit bei den Mitarbeitern. Die Folgen sind unproduktive Arbeit und viele Fehlzeiten. Dies kostet die deutsche Wirtschaft laut der empirischen Studie »Wettbewerbsfaktor Mensch« von Wiebke Köhler und Prof. Dr. Ingo Hamm aus Juni 2019 (Quelle: PREDICTA/ME) rund 270 Milliarden Euro jährlich.

Es entstehen Konflikte und Demotivationen. Auch werden Zeit und Geld »verbrannt«, Unzufriedenheit und Frustration sind die Folge. Im schlimmsten Fall bleibt unter anderem der Umsatz auf der Strecke, sind Verhandlungen wirkungslos, müssen Projekte rückabgewickelt werden, wandern gute Mitarbeiter und Kunden ab. Es geht aber auch wesentlich besser, als es bislang in den Unternehmen branchenübergreifend stattfindet, was Auswirkungen auf Wirtschaft und Gesellschaft hat. Denn mit professioneller Kommunikation entsteht ein wesentlicher Mehrwert.

Die kommunikativen Schlüssel für Erfolg:

- Reflektiere, wo du stehst und respektiere, wo der andere steht
- Lerne, ein positives Mindset und eine positive Haltung zu entwickeln
- Werde selbstbewusster und gewinne Sicherheit
- Stelle klare und zielorientierte Fragen
- Lerne, wie du dich und andere motivierst
- Erreiche die Fähigkeit, dich optimal auf Gespräche vorzubereiten und bereite diese nach
- Empathie schafft Sympathie – lerne, dich in den Gesprächspartner hineinzusetzen und dort abzuholen, wo er steht
- Überzeuge durch kraftvolle und wirksame Argumentation
- Erfahre, wie du deine Interessen noch besser durchsetzt
- Gewinne die Professionalität, Einwände gar nicht entstehen zu lassen oder damit angemessen umzugehen
- Erkenne, wie du Konflikte ausräumst
- Trainiere den souveränen Umgang mit Angriffen
- Lerne, Feedback zu geben und auch zu nehmen
- Erfahre, wie es ist, Beziehungen zu Kollegen, Kunden und Mitarbeitern zu verbessern
- Steigere deine Umsätze und die Qualität der Verkaufsgespräche
- Verbessere auch deinen »inneren« Dialog (wie im innen, so im außen) und genieße das Gesetz der Resonanz

Der Einsatz professioneller Kommunikation ist riesig und der Nutzen sichtbar hoch. Ein erster wesentlicher Schritt hin zur gewünschten Entwicklung und zur Vermeidung der genannten negativen Auswirkungen ist das Übernehmen von Eigenverantwortung und das Trainieren funktionierender rhetorischer Mittel. Es reicht einfach nicht zu sagen »das kenne ich schon«, denn der Unterschied zwischen »kennen« und »wirksam einsetzen können« ist dramatisch hoch. Viele Menschen reflektieren ihre Gespräche nicht und lassen sich dadurch das Lernen und die Weiterentwicklung durch Feedback entgehen. Erfolgreiche Menschen nutzen diese Strategien, Methoden und Herangehensweisen bereits und das Gute ist, dass sie erlernbar sind.

Wie heißt es schon nach Paul Watzlawick: »Man kann nicht *nicht* kommunizieren«. Und genauso können wir auch nicht vermeiden, dass wir in irgendeiner Weise eine bestimmte Wirkung auf unsere Gesprächspartner erzielen. Es stellt sich dann nur die Frage, welche Wirkung wir erzielen wollen und was für die jeweilige Situation dienlich ist.

Autor: »Professionelle Kommunikation – Endlich mehr Erfolg im Beruf« heißt das neue Buch von Stefan Heller, den die Presse als »Botschafter der Kommunikation« bezeichnet. Dem Trainer, Coach und Speaker ist es gelungen, gemeinsam mit dem Unternehmer Thomas Pargen und dem HR Spezialisten Bernd Eisenhut, beides ehemalige Teilnehmer seiner Trainings, ein gewichtiges Werk zu schaffen, das sich genau diesem Thema eingehend gewidmet hat.



Bild: Amazon

Stefan Heller, Bernd Eisenhut, Thomas Pargen

Professionelle Kommunikation –

Endlich mehr Erfolg im Beruf

441 Seiten, Softcover

ISBN 979-8525637870

Independently published (24. September 2021)