

Das Bild vom andern

Unser Verhalten als Gesprächsführer wird u.a. geprägt durch das Bild, das wir von unserem Gegenüber haben. Dieses Bild, das wir vom andern haben ist subjektiv, d.h. wir haben schon eine ganz bestimmte Vorstellung von dem, was der Partner tun wird und wie wir uns darauf einstellen werden. Es ist daher wichtig, dass wir wissen, wie wir als Gesprächspartner auf unser Gegenüber wirken. Wir können so unser Verhalten, welches uns nützt, verstärken und ein Verhalten, das uns eher schadet, ändern, d.h. wir können mehr Einfluss nehmen.

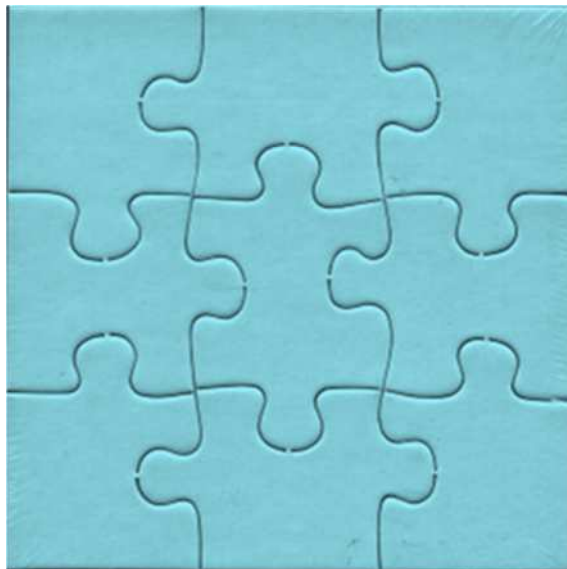
Wir beeinflussen uns gegenseitig

Wir wissen oft nicht, wie **Kommunikation** zustande kommt und welchen Einflüssen sie unterliegt. Wir haben in der Regel keine Ahnung von den Gesetzen, die die Kommunikation beeinflussen. Das ist umso erstaunlicher, als wir wissen sollten, dass das **Verhalten** des Gesprächspartners nicht im "luftleeren Raum" steht, sondern unser Verhalten entscheidend das Verhalten des Gegenüber beeinflusst und umgekehrt.

Unserer Urteilstendenzen in einem Gespräch

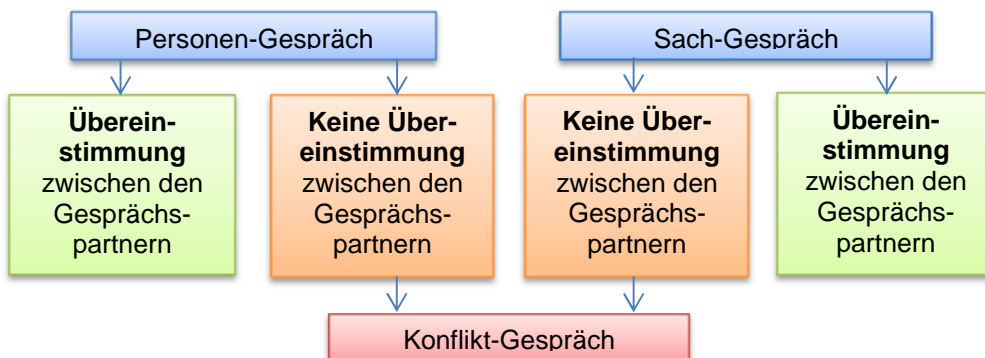
Wir urteilen immer, ob wir wollen oder nicht. Wir setzen schnell das „Puzzle“ einer Person zusammen und vernachlässigen dabei wichtige Informationen.

1. Erster Eindruck
2. Gegenseitige Beeinflussung
3. Selektive Wahrnehmung
4. Übertragung
5. Augenblickliche Rolle
6. Sympathie-Fehler
7. Kategorisierung
8. Projektion
9. Vermutungen



Das Gespräch ist der Königsweg zum Menschen

Das Gespräch ist der Schlüssel zur Menschenführung im beruflichen, privaten und gesellschaftlichen Bereich. Ein Gespräch ist der Weg, auf dem Sie zu Ihrem Gesprächspartner kommen, es ist das Vehikel, auf dem Sie ihn erreichen. Je nachdem, wie Sie das Gespräch führen, ergibt sich eine der drei folgenden Gesprächsarten.



Die Gesprächskompetenz in Ihrem Unternehmen kann ein strategischer Erfolgsfaktor sein, denn gute Kommunikation wird für uns alle immer wichtiger!

Marcel Zünd.

Praxis: Urteilstendenzen verstehen!

1. Der erste Eindruck

Diese Informationen werden über den Eingangskanal Augen, Ohren und Nase aufgenommen und gelangen ins Gehirn. Im Zwischenhirn werden sie mit früheren Erfahrungen (Gefühlen) unterlegt. Der erste Eindruck ist ebenso falsch oder richtig wie der zweite!

2. Gegenseitige Beeinflussung

Man wird, wie man vom Partner gesehen wird. Aufgrund der ersten Eindrücke bildet sich gleich zu Anfang, abhängig von früheren Erfahrungen eine positive oder negative Erwartungshaltung.

3. Selektive Wahrnehmung

Mit dem ersten Eindruck werden nur wenige Details wahrgenommen. Es wird nur wahrgenommen, was wir wahrnehmen wollen! Wichtige Informationen werden so nicht wahrgenommen, ausgeblendet.

4. Übertragung

Frühere Erlebnisse oder Erfahrungen in gleichen oder ähnlichen Situationen werden auf die derzeitige Situation fortgeschrieben und fixiert.

5. Augenblickliche Rolle, Situation

Das Bild, das wir vom andern haben, ist abhängig von der jeweiligen Rolle bzw. Situation, in der er sich befindet. Wir nehmen den Gesprächspartner nur in der jeweiligen Rolle und nicht in seiner Mehrdimensionalität wahr.

6. Sympathiefehler > Halo-Effekt

Wer jemanden sympathisch findet, ordnet ihm automatisch positive Eigenschaften zu und umgekehrt. Dieser Überstrahlungseffekt bedeutet im Betrieb, der unsympathische Mitarbeiter kann keine Ordnung haben.

7. Kategorisieren

Es genügt oft nur ein Merkmal, das eine Person hat, um ihr eine bestimmte Rolle zuzuschreiben. Wir bilden aus wenig Information immer ein ganzes Bild und stecken den Menschen in eine Schublade.

8. Projektion

Wir übertragen eigene Fehler und Unzulänglichkeiten auf andere. Fehler die man bei sich entschuldigt, werden andern vorgeworfen oder unterstellt.

9. Vermutungen

Wir haben im Leben nie eine lückenlose Reihe von Informationen und sind deshalb immer auf Vermutungen angewiesen. Diese dürfen aber nicht als Fakten eingesetzt werden,

„Erfolg durch gute Kommunikation“

