

Wer zuhört, argumentiert auch besser

Produktion Nr. 30/31 2003-08-28

Stuttgart (ba). Ingenieure, Betriebswirte, Techniker – sie alle sind in der Regel fachlich exzellent ausgebildet. Gesprächstechniken und Gesprächspsychologie kommen demgegenüber meist zu kurz. Die Folge: Gespräche und Projekte scheitern, Aufträge gehen verloren, Probleme werden nicht in ihrem Kern erkannt.

„Ich habe mehr als 1000 Führungskräften und Mitarbeitern der deutschen Industrie beobachtet - im Job, im Training und in persönlichen Coachings – und vor allem eins ist dabei deutlich geworden: Kunden- und Arbeitsbeziehungen sind schwieriger als nötig“, so Verhandlungsexperte Udo Kreggenfeld. Die Gesprächspartner hörten sich nicht zu und interessierten sich zuwenig für die Motive ihres Gegenübers. Daher zögen sie Patentlösungen aus der Tasche und stießen sich damit gegenseitig vor den Kopf. Jeder behandle den anderen nach seiner eigenen Gebrauchsanweisung und wundere sich dann, wenn es nicht funktioniert. „Es knirscht gewaltig auf der Beziehungsebene. Besonders schwierig wird's bei heiklen Anlässen, wenn Kritikpunkte oder Versäumnisse angesprochen werden sollen. Da wird oftmals unnötig Porzellan zerschlagen“, so Kreggenfeld.

Daher rät er, diese Entwicklungen zu stoppen: „Das ist kein Zauberwerk. Es bedarf der richtigen Impulse in einem gezielten Training.“ Dort erhalten die Teilnehmer ein Werkzeug an die Hand, um konstruktiv auch mit schwierigen Themen umzugehen. Sie erlernen eine Fragetechnik, die den Gesprächspartner in die Lösungssuche einbindet, erfahren, wie Sie die Motive Ihrer Kunden erkennen und diese dauerhaft an sich binden. Dabei stellt sich ein angenehmer Neben-Effekt ein: Ein wenig mehr Menschenkenntnis und Toleranz für das Anders-Sein ihres Gegenübers. Kreggenfeld: „So werden nicht nur Ihre Gesprächsergebnisse besser, auch die Beziehung zu Ihrem Gesprächspartner wird gestärkt.“

Udo Kreggenfeld gehört zu den Top-Gesprächsführungs- und Verhandlungsexperten. Der studierte Linguist und Kommunikationspsychologe berät und trainiert seit mehr als 15 Jahren europaweit zu den Themen Gesprächs- und Verhandlungsführung, Argumentieren und Führungskommunikation. 0711 765 7653, eMail: info@kreggenfeld.de, Webadresse: <http://www.kreggenfeld.de>

Artikel erschienen am 31. Juli 2003, Nummer 30/31 von Produktion – Die Zeitung für die deutsche Industrie, S. 29