GP Kolleg
10 Min. für Ihr Netzwerk.

› Schritte zum erfolgreichen Netzwerk

Starke Sprache statt starker Worte

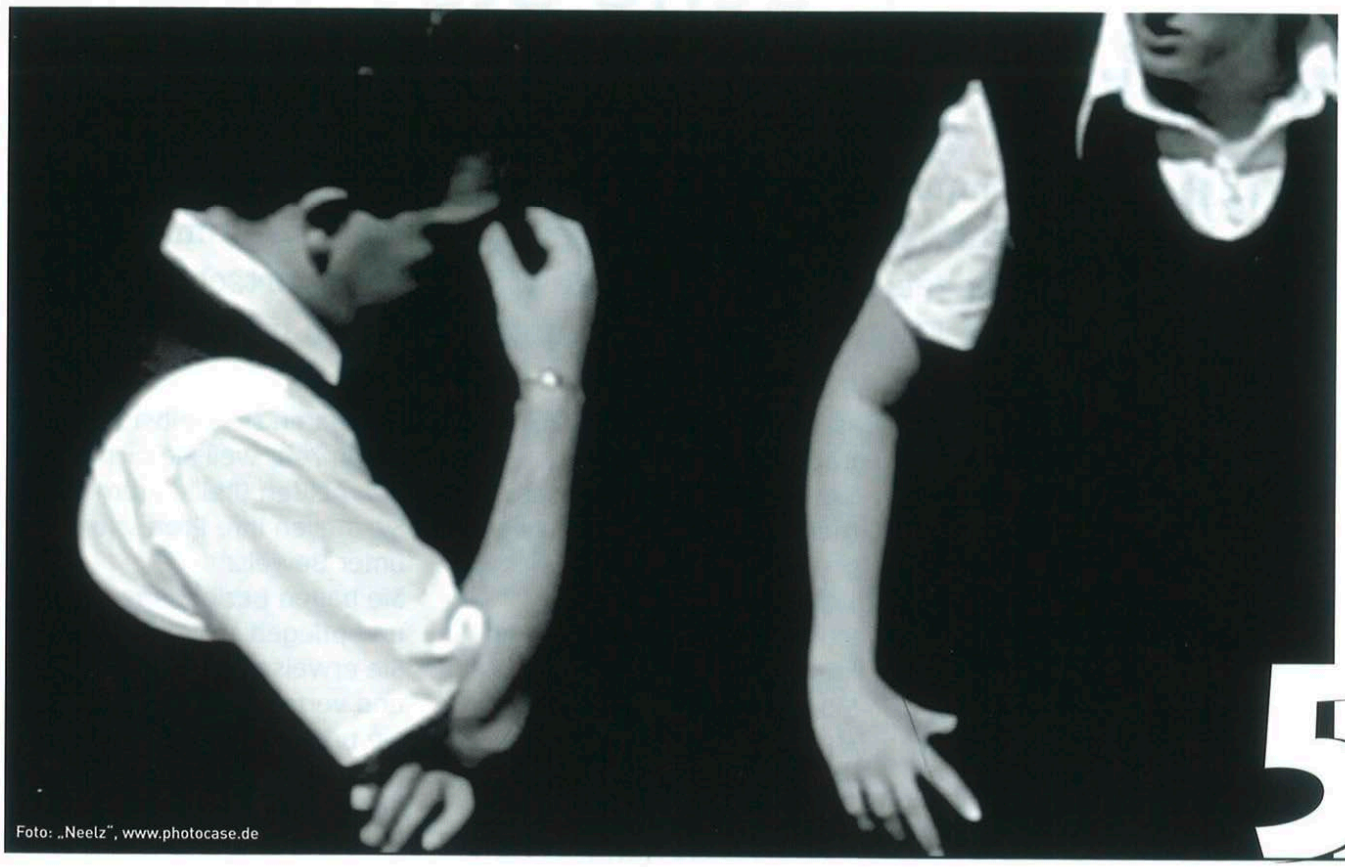


Foto: „Neelz", www.photocase.de

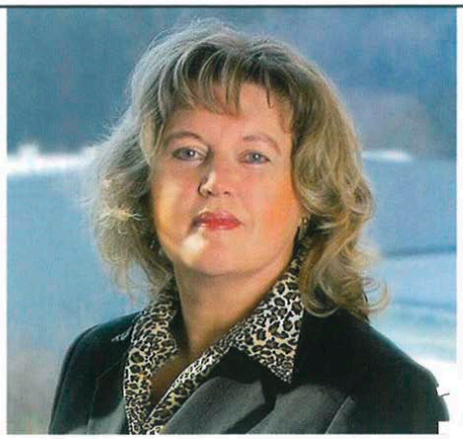
5

Teil 1) Netzwerk-Marketing – Bedeutung und Strategien
Teil 2) Beziehungen aufbauen und pflegen – gewusst wie
Teil 3) „Stolpersteine" im Netzwerk erkennen
Teil 4) Fragen, fragen, fragen ...
Teil 5) Starke Sprache statt starker Worte
Teil 6) Das Netzwerk: Chance für die Zukunft

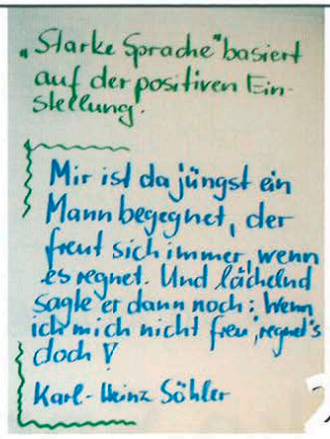
mit freundlicher Unterstützung von:

RUSSKA

medi
ich fühl mich besser.



1 Die Autorin: Hildegund Wölfel ist Kommunikationstrainerin und Systemischer Coach mit dem Schwerpunkt „Verkaufen, Kunden- und Serviceorientierung", www.pr-und-training.de



2 Wer mit Worten überzeugen will, braucht eine positive Einstellung. Negative Körpersprache macht eine gute Argumentation zunichte.

Starke Sprache statt starker Worte

Gut angelegte Kommunikation legt Kräfte frei – schlechte Kommunikation ganze Netzwerke lahm. Eine starke Sprache und damit gute Kommunikation fördert Beziehungen und bringt Erfolge. Eine wenig wertschätzende Sprache zerschneidet Kontakte und Beziehungen – oft für immer.

Gerade beim Netzwerken ist gute Kommunikation das A und O. Mit den passenden Worten erreicht Ihre Botschaft den Empfänger und wird korrekt verstanden. Missverständnisse können vermieden werden und das Ziel, das Sie mit der Kommunikationsbotschaft verfolgt haben, lässt sich um vieles leichter zuwege bringen.

Das können Sie mit starker Sprache erreichen:

- Sie führen eine gute Zusammenarbeit zwischen Netzwerkpartnern herbei. So entwickelt sich ein Teamgefühl.
- Sie erlangen Verständnis und können es auch ausdrücken.
- Sie haben eine positive Ausstrahlung, motivieren und überzeugen.
- Sie sparen sich selbst und anderen Zeit, weil Sie nicht „um den heißen Brei" herumreden.
- Sie stellen Ihre Professionalität unter Beweis.
- Sie bauen Beziehungen auf und pflegen sie.
- Sie erweisen sich als glaub- und vertrauenswürdig.
- Sie bringen andere dazu, Sie zu schätzen.
- Sie geben Ihren Gesprächspartnern das Gefühl, von Ihnen ernst genommen zu werden.
- Sie verschaffen sich Gehör.

Bitte achten Sie bei Ihrer Kommunikation auf diese Grundsätze:

- Vermeiden Sie Übertreibungen und Verallgemeinerungen, sonst leidet mit der Zeit Ihre Glaubwürdigkeit: Oft ist weniger mehr!
- Verwenden Sie einfache, ausdrucksstarke Wörter: Statt „Ich versuche/probiere es." – „Ich kümmere mich / tue es / erledige das."

Respektvoll kontern beispielsweise mit:

- „Auf den ersten Blick scheint dies so auszusehen (zu wirken), weitere Aspekte werden zeigen, dass..."
- „Ich respektiere Ihre Meinung. Mir würde es auch so gehen, wenn..."
- „Ihr Blickwinkel der Angelegenheit ist interessant. So habe ich das noch nicht gesehen. Ich finde..."
- „Ich kann Sie verstehen. Aus Ihrer Perspektive betrachtet, sieht die Angelegenheit anders aus..."
- Senden Sie Ich-Botschaften, statt Du-/Sie-Botschaften. Ich Botschaften wirken in der Gesprächsführung weicher, weniger verletzend, während Du-Botschaften einen provozierenden Charakter haben. So sind Ihre Chancen, den Anderen zu einer Verhaltensänderung zu bewegen, viel höher, als wenn Sie anklagende Du-Botschaften benutzen.

tipp

- Verzichten Sie auf Fachausdrücke, die oft nur von bestimmten Berufszweigen verstanden werden.
- Formulieren Sie präzise, denn je genauer und deutlicher Sie sich ausdrücken, umso glaubwürdiger erscheinen Sie. Lassen Sie deshalb Worthülsen wie z. B. „gewissermaßen, ziemlich, vielleicht..." weg.
- Verwenden Sie geeignete Bilder und Begriffe als Vergleiche, denn diese bleiben lange im Gedächtnis Ihres Gegenübers haften und machen Ihre Botschaft besser verständlich.
- Zeigen Sie Respekt und Toleranz jedem gegenüber. Unüberlegte Worte können – auch unbeabsichtigt – beleidigen oder verärgern.
- Wollen Sie eine Idee, einen Sachverhalt, eine Absicht oder eine Erklärung übermitteln, bedeutet dies: Machen Sie sich vorher eigene Gedanken und ordnen Sie diese. Und vor allem – schauen Sie nach vorne – agieren Sie lösungsorientiert!
- Seien Sie wertschätzend schlagfertig, das ist die Kunst der Diplomatie. Bleiben Sie dabei authentisch und antworten Sie nur dann schlagfertig, wenn Ihr Gesprächspartner Sie für Ihre humorvolle Art schätzen lernen kann.
- Was auch immer Sie sagen, bleiben Sie freundlich. Nach dem Motto: HHH – hartnäckige Höflichkeit hilft. Ihr Lächeln lässt Sie gelassener bleiben. Und mit netten verbalen Gesten beeindrucken Sie:
- „So geht es mir auch hin und wieder";
- „Manchmal sieht man einfach rot" oder
- „Gut, dass Sie Ihrem Ärger Luft gemacht haben".
- Gehen Sie Kompromisse ein, statt auf Konfrontation zu gehen. Denn jeder hat das Recht auf seine Meinung. Scheinen Gegensätze oder Meinungsverschiedenheiten unüberbrückbar, versuchen Sie trotz aller Gegensätze kleine Gemeinsamkeiten zu finden. Und die gibt es fast immer! Streben Sie eine Lösung für beide Seiten an. Agieren Sie lösungsorientiert. Ein Kompromiss baut ein „Wir-Gefühl" auf.
- Lassen Sie Ihren Gesprächspartner „sein Gesicht wahren". Bestimmte Sachverhalte bespricht man unter vier Augen. Stellen Sie Ihren Gesprächspartner nie bloß. Vielleicht haben Sie die Zuhörer kurz auf Ihrer Seite, doch oft wendet sich das Blatt sehr schnell und Ihre Umgebung wendet sich dem vermeintlich „Schwächeren" zu. Und sie fragen sich: Wann trifft es mich?
- Das richtige Wort, zur richtigen Zeit. Statt zu drohen, werbe ich für Unterstützung. Ein „bitte" und „danke" sind hilfreicher als „Sie müssen..." oder „Wenn nicht, dann...".

So optimieren Sie Ihre Kommunikationsfähigkeit:

- Lernen Sie aus dem, was Sie tun, entwickeln Sie sich ständig weiter. Notieren Sie sich sowohl negative als auch positive Gesprächssituationen zur Erinnerung.
- Lernen Sie aus Reaktionen. Lassen Sie sich ein Gespräch im Nachhinein noch einmal durch den Kopf gehen und erinnern Sie sich an die Reaktion Ihrer Zuhörer. Was nehmen Sie daraus mit?
- Lernen Sie aus dem, was andere tun. Beobachten Sie die Kommunikationsfähigkeit anderer und beurteilen Sie sie für sich kritisch. Was wurde gut gemacht, warum und wie bzw. was fanden Sie weniger gelungen etc. Scheuen Sie sich nicht, erfolgreiche Kommunikationsmethoden von anderen zu übernehmen. Achten Sie aber darauf, Ihren eigenen Stil zu bewahren und die Methoden dementsprechend anzupassen
- Lernen Sie aus dem, was andere sagen. Nehmen Sie Feedback und Kritik dankbar an.

Achten Sie auf Ihre Körpersprache

Zu einem überzeugenden, authentischen Auftritt gehört neben der starken Sprache auch die richtige Körpersprache. Die nonverbalen Signale der Körpersprache geben dem Gesprächspartner entscheidende Hinweise, wie das, was von seinem Gegenüber verbal ausgedrückt wird, tatsächlich gemeint ist. Körpersprache unterstreicht oder untergräbt so häufig das wörtlich Gesagte. Eine – oft kleine - Geste kann mitunter eine Aussage ins Gegenteil verkehren oder verstärken. In der Körpersprache finden wir oft unbewusste, emotionale und starke Hinweise. Der nonverbale Ausdruck spricht Menschen emotional an und wirkt dadurch häufig viel eindringlicher als die ursprüngliche Aussage. Machen Sie sich Ihre Körpersprache bewusst, holen Sie sich Feedback und nutzen Sie die Möglichkeit, sich selbst per Video zu erleben.

tipp

- Übung macht den Meister. Kommunizieren Sie so oft wie möglich und entwickeln Sie sich dabei weiter, indem Sie Ihre eigene Leistung immer wieder einer ehrlichen Analyse unterziehen.

Foto: medi

1 Kunden erstaunt die einfache mechanische Wirkungsweise von Kompressionsstrümpfen, die der Fachhandel plakativ demonstrieren kann: Sie verengen durch ihren Druck von außen den Venendurchmesser. Die Venenklappen schließen, und das angestaute Blut zirkuliert wieder und wird entgegen der Schwerkraft zum Herzen gepumpt. Durch den verkleinerten Venendurchmesser strömt das Blut auch schneller durch die Venen. Das beugt gleichzeitig der Entstehung von Ödemen und Thrombosen vor. Diese mechanische Leistung können Tabletten und Salben nicht erfüllen.

Der Irrtum, dass Salben und Tabletten Venenleiden lindern

„Geht das nicht ohne Strümpfe – da gibt's doch was zum Einreiben?" Diese Frage hören Fachverkäufer häufig, wenn sie ihren Patienten Kompressionsstrümpfe anpassen. Doch Pillen und Salben sind keine Alternative zur Kompressionstherapie.

Auch wenn in Apotheken und Drogerien die Regale voll sind mit Beschwerden lindernden und Venen stärkenden Präparaten wie Cremes, Salben und Tabletten: Geweitete, ausgeleierte Venenwände und untätige Venenklappen lassen sich damit nicht reparieren.
Pflanzliche Wirkstoffe wie Rosskastanie oder Weinlaub unterstützen die Therapie, wirken pflegend, kühlend und auch vorbeugend. Wenn eine Venenfunktionsstörung festgestellt wird, ersetzen Tabletten und Salben jedoch nicht den Kompressionsstrumpf.
Kunden erstaunt die einfache mechanische Wirkungsweise von Kompressionsstrümpfen, die der Fachhandel plakativ demonstrieren kann: Sie verengen durch ihren Druck von außen den Venendurchmesser. Die Venenklappen schließen und das angestaute Blut zirkuliert wieder und wird entgegen der Schwerkraft zum Herzen gepumpt. Durch den verkleinerten Venendurchmesser strömt das Blut auch schneller durch die Venen. Das beugt gleichzeitig der Entstehung von Ödemen und Thrombosen vor. Diese mechanische Leistung können Tabletten und Salben nicht erfüllen, sondern nur sinnvoll unterstützen.

Compliance fördernde Tipps

Der Fachhandel sollte seinen Kunden empfehlen, vor der Verwendung von Cremes mit dem behandelnden Arzt zu klären, ob sie sich mit dem Strumpfmaterial vertragen und es nicht angreifen. Auf der sicheren Seite ist man mit der mediven® Hauptpflegeserie, die auf die mediven® Kompressionsstrümpfe abgestimmt ist. Bewegung, gesunde Ernährung und genügend Flüssigkeit beschleunigen zusätzlich den Therapieerfolg. Der Fachhandel kann den Patienten nützliche Tipps geben, die leicht im Alltag integriert werden können:

- Keine heißen Vollbäder, die Beine regelmäßig kalt abbrausen. Erfrischt und macht munter.
- Übungen mit der mediven® Venenschlinge. Stehend, sitzend oder auch liegend möglich.
- Längere Tätigkeiten im Stehen oder Sitzen vermeiden.
- Gleichmäßige und rhythmische Bewegungs- und Sportarten wie Walken, Wandern, Schwimmen, Tanzen, Skilanglauf halten fit und wirken gesundheitsfördernd.

Der Ratgeber „Alles Wissenswerte zum Kompressionsstrumpf" (Art. 20.582) kann im medi Kundenservice, Tel. 0921 912-111 bestellt werden. Er informiert die Kompressionsstrumpf-Kunden und fördert ihre Compliance.