



In 30 Minuten
wissen Sie
mehr!

MINUTEN

Thomas Lorenz
Stefan Oppitz

Menschen und Gespräche führen

**Thomas Lorenz
Stefan Oppitz**

30 Minuten

Menschen und Gespräche führen

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Umschlaggestaltung: die imprimatur, Hainburg
Umschlagkonzept: Martin Zech Design, Bremen
Lektorat: Dr. Sandra Krebs, GABAL Verlag GmbH/Offenbach
Grafiken: a-m-t management performance ag, Radevormwald
Satz: Zerosoft, Timisoara (Rumänien)

© 2015, 2018 GABAL Verlag GmbH, Offenbach
2., überarbeitete Auflage 2018 des im Jahr 2015 unter dem Titel
„30 Minuten Sprach-Führer zum Erfolg“ (ISBN: 978-3-86936-
674-6) erschienen Buches

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags.

Hinweis:

Das Buch ist sorgfältig erarbeitet worden. Dennoch erfolgen alle Angaben ohne Gewähr. Weder die Autoren noch der Verlag können für eventuelle Nachteile oder Schäden, die aus den im Buch gemachten Hinweisen resultieren, eine Haftung übernehmen.

ISBN 978-3-95623-752-2

In 30 Minuten wissen Sie mehr!

Dieses Buch ist so konzipiert, dass Sie in kurzer Zeit prägnante und fundierte Informationen aufnehmen können. Mithilfe eines Leitsystems werden Sie durch das Buch geführt. Es erlaubt Ihnen, innerhalb Ihres persönlichen Zeitkontingents (von 10 bis 30 Minuten) das Wesentliche zu erfassen.

Kurze Lesezeit

In 30 Minuten können Sie das ganze Buch lesen. Wenn Sie weniger Zeit haben, lesen Sie gezielt nur die Stellen, die für Sie wichtige Informationen beinhalten.

- Alle wichtigen Informationen sind blau gedruckt.
- Schlüsselfragen mit Seitenverweisen zu Beginn eines jeden Kapitels erlauben eine schnelle Orientierung: Sie blättern direkt auf die Seite, die Ihre Wissenslücke schließt.
- *Zahlreiche Zusammenfassungen innerhalb der Kapitel erlauben das schnelle Querlesen.*
- Ein Fast Reader am Ende des Buches fasst alle wichtigen Aspekte zusammen.
- Ein Register erleichtert das Nachschlagen.



Inhalt

Vorwort	6
Werkzeuge wert-vollen Sprechens	8
1. Deutungen sind der Fakten Tod	11
Über die Wirklichkeit der Wirklichkeit	12
Die Redlichkeit im Sprechen	14
2. Feedback und andere schwierige Gespräche	25
Feedback – der Schlüssel zu mir	26
Keine Angst vor Kritik	32
Konfrontationen tolerieren	35
3. Analyse als Performancetreiber	41
Die Ursachenanalyse – technische Störungen beheben	42
Die GAP-Analyse – Performance erzielen	46
4. Führen durch das Wort	53
Wo der Schwanz mit dem Hund wedelt	54
Gut gefragt ist halb erfolgt	60
5. Sprechende Zuhörer erfahren mehr	67
Alterozentrik – eine positive Einstellung	68
Logik – Zuhören für Unwissende	71
Spiegeln – eine therapielose Kunst	74

6. Innere Stärke für Stehaufmännchen	81
Überzeugend in der Brandung stehen	82
Selbstkonzepte gewaltfrei verwirklichen	84
Fast Reader	87
Die Autoren	92
Weiterführende Literatur	93
Register	95

Vorwort

Verstehen Sie dieses Buch als einen Reiseführer durch die Vielfalt der Gespräche, quasi ein „Sprach-Führer zum Erfolg“. Lassen Sie uns diesen Sprach-Führer mit einer Führung durch die Vielfalt der Bedeutung des altgriechischen Begriffs „logos“ beginnen. Je nach Zusammenhang oder Übersetzung liegt die Verwendung von „logos“ bei *Wort*, *Sinn*, *Rede*, *Berechnung* oder sogar *Tat*. Offenbar kann sich schon hinter einem einzelnen Wort so Verschiedenes verbergen. Da fällt es schwer, dieses Wort so zu nutzen, dass sich für jeden dasselbe daraus ergibt. Nicht nur die „Babylonische Verwirrung“ zwingt uns, Worte in unterschiedliche Sprachen zu übersetzen, sondern auch die „Deutung“ führt selbst bei Menschen gleicher Muttersprache zu Irritationen. Eine solche Irritation beschäftigt schon Goethes Faust, als dieser dem Begriff „logos“ bei seiner Übersetzung der Bibel begegnete: „Geschrieben steht: ‚Im Anfang war das *Wort*!‘ Hier stock ich schon! Wer hilft mir weiter fort?“ Dabei ringt Faust neben der Übersetzung auch um die Bedeutung, um die Semantik des Wortes. Kommen für den Sprechenden darüber hinaus noch die persönlichen, emotionalen Besetzungen des Wortes, also Lebenssituationen, in denen das Wort bisher eine Rolle spielte, hinzu – versteht er oder sie den Nutzen eines Sprach-Führers.

Dieses Buch kann in 30 Minuten keine Darstellung der breiten wissenschaftlichen Diskussion um Sprache,

Wirklichkeit und Wahrheit bieten. Es fragt auch nicht, wie souverän und sympathisch Inhalte vorgetragen werden (vgl. Lorenz/Deuser, 30 Minuten So geht Vortragen). Was das Buch will, ist Muster von Sprechen, Zuhören oder Fragen aufzuzeigen und bedenkbar zu machen. So können Sie damit Ihr Leben erfolgreich durch Sprache gestalten. Entlang dieser Muster zeigen und reflektieren wir praktische Werkzeuge, mit denen, bewusst eingesetzt, Ihre Gespräche gelingen werden. Selbst wenn Kritikgespräche eskalieren, Feedback tief verletzt und „aus einer Mücke ein Elefant“ wird, gibt es erstaunlich einfache Werkzeuge, um Fakten zu benennen, unterschiedliche Deutungen zu erkennen und Auseinandersetzungen zu deeskalieren.

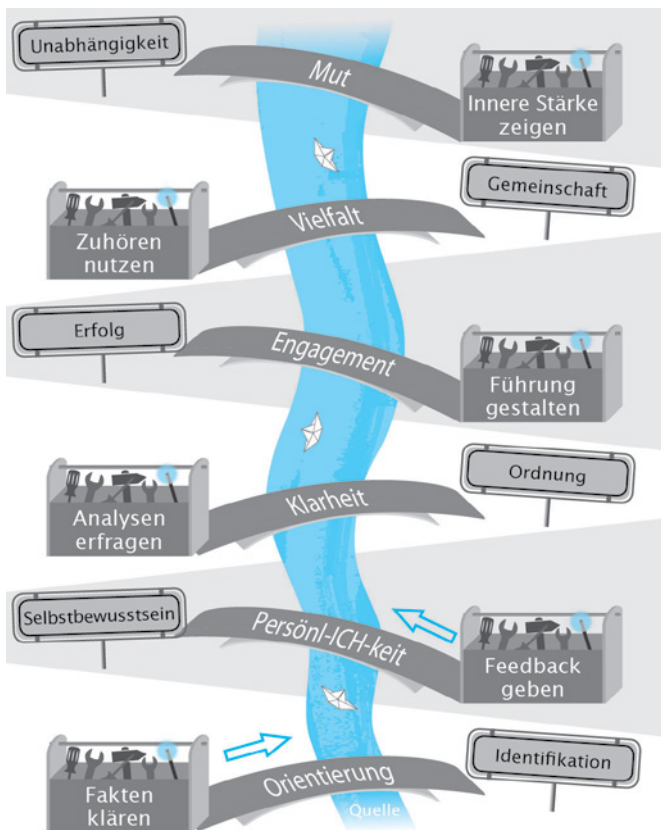
So sind Sie dann – egal ob im privaten oder beruflichen Kontext – auf verschiedenste Situationen optimal vorbereitet und auch erfolgreich. Sie sehen, es gibt genügend Anlässe, diesen Sprach-Führer zu nutzen. Greifen Sie zu den unterschiedlichen Tools. Der Werkzeugkasten ist gut gefüllt. Gehen Sie in vielen Kommunikationssituationen Ihres Alltags effektiver ans Werk.

Wir danken Prof. Rupert Lay und Dr. Helmut Mühlbauer für die Unterstützung bei der Arbeit an diesem Buch. Ihnen wünschen wir nun viel Freude bei semantischen und emotionalen Interpretationen unserer Worte und der Nutzung unserer Werkzeuge.

Ihr

Thomas Lorenz und Stefan Oppitz

Werkzeuge wert-vollen Sprechens



© A-M-T AG, 2017

Abb. 1: Werkzeugregal erfolgreicher Kommunikation

Wer gezielt verreist, braucht oft einen guten Reiseführer, wer gezielt sprechen will, dem nutzt ein Sprachführer. In guten Führern finden Sie meist sinnvolle Insider-tips. Ein solcher Tipp in unserem Sprach-Führer kommt vom amerikanischen Psychologen Clare W. Graves. Er beschreibt besondere, aufeinander aufbauende Werte, die uns Antrieb geben. Vergleichbar einer Tourenkarte lassen sich diese Werte als Orte entlang einem Fluss darstellen. An der „Quelle“ finden wir den Wert **Identifikation**. Weiter geht es über **Selbstbewusstsein**, **Ordnung**, **Erfolg**, **Gemeinschaft** und **Unabhängigkeit** immer weiter flussabwärts (vgl. Lorenz/Höcker, 30 Minuten Wert-voll leben).

Um im Bild zu bleiben, spannen sich über den Fluss Brücken, die uns erst von Ort zu Ort gehen lassen. Um diese Brücken bauen zu können, bedarf es aber geeigneter Werkzeuge, die wir für Sie bereitstellen. Nutzen Sie, was zu Ihnen passt:

Fakten bauen die Brücke der Orientierung,
Feedback gestaltet die Brücke der Persönlichkeit,
Analyse richtet die Brücke zur Klarheit hin aus,
Führung begleitet über die Brücke zu Engagement,
Zuhören verbreitert die Brücke der Vielfalt,
Innere Stärke stützt die Brücke und führt zu Mut und Resilienz!

Nutzen Sie die Werkzeuge bewusst für wertvolle Gespräche – Sie werden weniger daherreden.