

1 Einleitung: Die Ziele dieses Buches

Wir kommunizieren immer und überall. Watzlawick sagt sogar: „*Wir können nicht nicht kommunizieren.*“ Folgt daraus: „*Wir können kommunizieren?*“

In diesem Buch behandeln wir,

- warum zwischenmenschliche Beziehungen an Kommunikation scheitern;
- warum aus Verhandlungspartnern Verhandlungsgegner werden;
- warum Sitzungen länger dauern als nötig;
- welche Sprechmuster zu Stagnation, und welche zu zielgerichteter Dynamik führen.

In diesem Buch erfahren Sie,

- mit welchen kommunikativen Strategien und welchen sprachlichen Mitteln wir bereits alle ausgerüstet sind: Es handelt sich dabei um Sprech- und Zuhörmuster, welche die meisten Menschen durch Nachahmung und wenig reflektiert übernommen haben – anfänglich als Kinder in der Familie, später in Schule, Beruf, Freundes- und Bekanntenkreis, sowohl im Einvernehmen wie auch im Streit. Wir nennen dies die kommunikative Werkseinstellung. Sie erfahren, wofür sie taugt und wann sie der unerkannte Grund für Scheitern im Gespräch ist. Sie trainieren, wie Sie von der kommunikativen Werkseinstellung zur dynamischen Verhandlungsstrategie übergehen, besonders da, wo es dem „gesunden Menschenverstand“ zu widersprechen scheint.
- wie Sie durch konsequente Unterscheidung von Gesprächsgattungen Ihre kommunikativen Strategien und sprachlichen Mittel wählen können, um Ihre Ziele zu erreichen. Oder anders ausgedrückt: Warum Sie sich durch Vermischung von Sprechmustern der einen Gattung (z. B. „Diskussion“) mit Sprechmustern einer anderen (z. B. „Verhandlung“) von Ihrem Ziel entfernen.
- warum wir auf der Suche nach Gründen für Erfolg bzw. Scheitern von Verhandlungen zuerst unsere kommunikativen Kompetenzen analysieren müssen. Denn Preise, Produkte und Kundenbedürfnisse sind nicht gegebene Fakten, sondern entstehen erst im Verhandeln.
- wie Sie die kommunikativen Mittel statischer und dynamischer Kommunikation erkennen, unterscheiden und zielführend anwenden.

- wie Sie das konzedierte Territorium abstecken können (Kap. 3) (Diese von uns entwickelte Strategie ist eines der Kernstücke der dynamischen Kommunikation.);
- warum die meisten Menschen fälschlicherweise Zuhören mit Zuhörfähigkeiten gleichsetzen. Zuhören ist nur die Voraussetzung für Informationsgewinn. Erst wenn ich lerne, worauf ich zum Nutzen aller hören kann, insbesondere auf das nicht explizit Gesagte, entwickle ich Zuhörfähigkeiten: eine kommunikative Kernkompetenz. Sie werden über die Techniken der operationalen Neugier und des Tiefenhörens Strategien zur Maximierung Ihres Informationsgewinns trainieren;
- warum wir viel häufiger verhandeln, als wir denken (nicht nur als Verkäufer, Einkäuferin, Politiker, Arbeitnehmer, Arbeitgeber, sondern auch beim Flirten, Erziehen, Verabredungen Treffen, Empfehlungen Geben, Einladungen Aussprechen, Redezeit Aushandeln, Aufmerksamkeit Erringen, Gewinnen von Informationen, Machtspiele Durchführen) und weshalb die Sprechmuster, Sprechstrategien und Zuhörfähigkeiten der kommunikativen Werkseinstellung nicht zielführend sind;
- warum die Ziele der meisten Sprecher darin bestehen, einen möglichst großen Redeanteil zu bekommen und sich als denjenigen darzustellen, der im Recht ist – und warum beide Ziele in geschäftlichen Verhandlungen, Partnerbeziehungen und Erziehung keinen Platz haben.

Wenn Sie sich dieses Buch er-lesen und er-arbeiten, lernen Sie, sich in Ihren eigenen automatisierten kommunikativen Strategien zu entlarven, um dann Alternativen zu entwickeln.

Die Erkenntnisse dieses Buches sind aus vielen Beobachtungen während des Trainings on the Job, Seminaren und aus sprachwissenschaftlicher Forschung gewonnen.