



Positiv wirken durch positives Sprechen

Fallbeispiel

Stellen Sie sich vor, Sie hätten sich einen neuen Schlafzimmerschrank gekauft, der gerade geliefert und auch gleich von einem Monteur aufgebaut wird. Der Handwerker ist sehr freundlich und arbeitet sorgfältig. Alles in allem: Sie sind begeistert über Ihre Neuanschaffung. Beim Abschlussgespräch sagt der Mann zu Ihnen: „So - geschafft. Einen Tipp habe ich aber noch für Sie. Kaufen Sie sich für die Schranktüren Staubleisten. Wissen Sie, die sind leider bei den billigen Schränken nicht dabei!“

Worte lösen Gefühle aus

Geht es Ihnen wie mir? Dann liegt Ihnen sicher auch ein Satz wie: „am besten Sie nehmen den billigen Schrank wieder mit!“ auf der Zunge. Der gut gemeinte Tipp des Monteurs endet wegen **eines Wortes** in einer kleinen Katastrophe. Es war ihm sicher nicht bewusst, welche negative Wirkung das Wort „billig“ in diesem Fall haben wird. Mit „billig“ assoziieren wir in der Regel „schlechte Qualität“, „minderwertig“ etc. Lesen Sie den Satz des Handwerkers nun erneut und ersetzen das Wort „billig“ mit z. B. „preisgünstig“ oder mit „bei Schränken in dieser Preiskategorie...“. Bemerken Sie den Unterschied?

Der Monteur hätte eine preisliche Klassifizierung auch ganz weglassen können: „... dieser Schrank hat keine Staubleisten. Deshalb empfehle ich Ihnen ...“

Übung

Schließen Sie nach diesem Satz für einige Sekunden Ihre Augen und denken dann bitte nicht an ein grünes Krokodil! Denken Sie an alles was Sie möchten, aber auf keinen Fall an ein grünes Krokodil!!

Gehirn-gerecht formulieren

Diese Übung zeigt, dass Sie es höchstwahrscheinlich nicht schaffen, nicht an ein grünes Krokodil zu denken. Und das hängt mit der bildhaften Arbeitsweise unseres Gehirns zusammen. Für „grün“ und „Krokodil“ kann unser Gehirn Bilder erzeugen. Aber nicht für „kein grünes Krokodil“. Ein Beispiel aus der Praxis:

Sachbearbeiterin Blumenschmidt hat einen Fehler gemacht und ruft beim Kunden an, um sich zu entschuldigen. „Tut mir wirklich leid, Frau Grün, dass Sie Ihre Ware leider erst am Montag bekommen. Aber Sie kennen mich ja und wissen, dass ich sonst nicht so unzuverlässig bin“.

Fortsetzung nächste Seite

Positiv wirken durch positives Sprechen, *Fortsetzung*

Gehirn-gerecht formulieren (Fortsetzung)

Welches Wort bleibt im Gedächtnis des Kunden haften? „Unzuverlässig“ – also genau das Gegenteil von dem, das die Sachbearbeiterin beabsichtigt hatte. Gehirngerecht formuliert könnte die Entschuldigung so lauten:

„Frau Grün, bitte entschuldigen Sie, dass Sie Ihre Ware statt Freitag am Montag bekommen. Das bleibt eine Ausnahme. Sie wissen, dass ich sonst immer zuverlässig bin.“

Die Sache mit dem „muss“

Sicherlich kennen Sie folgende Situationen: Sie rufen bei einer Firma an, um etwas nachzufragen und bekommen die Antwort „Sekunde – da muss ich erst mal die Unterlagen holen“. Oder: Sie sind in einem Geschäft und der gewünschte Artikel ist nicht vorrätig. Häufige Antwort von Verkäufern „tut mir leid – muss ich bestellen“.

Warum löst das Wörtchen „muss“ in solchen Fällen negative Gefühle aus? Weil „muss“ das Gefühl von Zwang, Unfreiwilligkeit, äußerem Druck, etc. vermittelt. Wie viel positiver wirkt dagegen ein Satz wie „einen Moment bitte – ich hole schnell die Unterlagen“ oder „ich bestelle Ihnen den Artikel gerne“.

Tipp 1

Achten Sie bei Gesprächen auf Wörter und Formulierungen, die bei Ihnen negative Gefühle erzeugen und schreiben Sie diese in die linke Spalte einer Negativ-Positiv-Liste. In die rechte Spalte tragen Sie nun das positive Gegenstück dazu ein. Erweitern Sie die Liste so lange Sie mögen und lesen Sie sich die Liste von Zeit zu Zeit wieder durch.

Tipp 2

Achten Sie in Ihren eigenen Aussagen auf negative Formulierungen und tragen Sie diese ebenfalls in eine Liste ein. Gehen Sie schrittweise vor, d. h. nehmen Sie sich eine negative Formulierung vor und achten bewusst einen bestimmten Zeitraum darauf, das positive Gegenstück zu benutzen. So arbeiten Sie Ihre Liste nach und nach ab.

„Kein Problem“

Sie haben Fragen zu diesem Thema? Kein Problem – sprechen Sie mich bitte an! Diese Antwort klingt zwar auf den ersten Blick sehr freundlich, aber darin steckt ein „grünes Krokodil“. Haben Sie es bemerkt? „Kein Problem“ ist eine negative Formulierung. Im Gedächtnis des Gesprächspartners bleibt das „Problem“. Und mit „Problem“ verbinden die meisten Menschen unangenehme Gefühle. In diesem Sinne – sprechen Sie uns bei Fragen gerne an!

Marion Beuthling