

Performance Interagieren

Tipp

#46:

Eine neue Beraterwoche nimmt ihren Lauf. Direkt am Montagvormittag steht ein Interview mit einem Kundenmitarbeiter in meinem Kalender. ‚Business as usual‘ denke ich. Schließlich ist dies nicht mein erstes 1:1 Gespräch mit einem Fachexperten. Doch bereits nach 5 Minuten Gespräch merke ich: mein Gegenüber weicht mir aus, möchte am liebsten sofort das Gespräch quittieren.

Was tun? Einfach weitermachen? Themenwechsel? Oder das Interview auf später vertagen. Schließlich ist Montagmorgen nicht Jedermanns Sache...

Beziehung auf Sozialer- und Beziehungsebene

Interviewsituationen wie diese begegnen Dir im Consulting immer wieder: Der Gesprächspartner lässt sich nur widerwillig auf Deine Fragen ein. Er oder sie antwortet einsilbig und steht Dir teilweise sogar ablehnend gegenüber. Und das obwohl der Termin sorgfältig geplant, der Interviewte im Vorfeld ausführlich über Ziel und Diskussionsinhalte informiert wurde.

Während Interviews ist es wichtig, sich neben der inhaltlichen Ebene mindestens mit gleicher Intensität auf die zwischenmenschliche Ebene zu konzentrieren. Baue eine soziale Verbindung zu Deinem Gesprächspartner auf. Dazu kannst Du gezielt Methoden des Neuro-Linguistischen Programmierens nutzen. Einfach im nächsten Termin ausprobieren.

Perspektivwechsel

Betrachte das Interview aus der Sichtweise von Dir, Deines Gegenübers und eines neutralen Beobachters. Was fällt Dir auf? Worin liegen die Interessen und Positionen der einzelnen Perspektiven? Wie deckungsgleich sind die Einstellungen?

Vertrauensvolle Beziehungen entfalten sich dort, wo man ihnen Raum gibt.

*- Tom Noeding, Kommunikationsexperte und Gründern des Bundesverband
Community Management*

Rapport

Baue eine positive Beziehung zu Deinem Gesprächspartner auf. Dazu besteht Schritt 1 in der bewussten Wahrnehmung Deines Gegenübers über unterschiedliche Sinneskanäle. Im zweiten Schritt passt Du Dich der Körperhaltung und Sprache Deines Gegenübers an. Gleiche Dich in Schritt 3 dem Verhalten des Interviewten an indem Du dessen Körpersprache und -haltung aber auch Einstellung, Argumente und Meinungen übernimmst. Schließlich beginnst Du in Schritt 4 mit zunächst schwachen Signalen die Richtung vorzugeben.

Kommunikationstyp

Jeder Mensch verfügt über die fünf Sinne Sehen, Hören, Fühlen, Riechen und Schmecken. Wenn Du eine Person interviewst, versuche zunächst herauszubekommen auf welche Sinnesreize diese anspricht und passe dann Deinen Kommunikationsstil darauf an. Zum Beispiel greifst Du bei visuellen Typen auf Diagramme, Modelle und Tabellen in Präsentationsfolien und Excel-Dokumenten zurück. Hingegen legst Du bei auditiven Personen besonders Wert auf die Tonspur und unterstützt Eure Diskussion mit ein paar Diagrammen auf dem Flipchart.