

LifeCoach: Elke Stuhlmann
Thema: Keine Angst vor schwierigen Gesprächen!

1. Block

Kein gutes Gefühl im Bauch?

Kennen sie das Gefühl? Sie möchten ein schwieriges Gespräch mit ihrem Partner, mit ihrem Chef oder mit einem ihrer Mitarbeiter führen, Sie haben einen Termin für ein Akquisegespräch oder ein Bewerbungsgespräch, aber Sie haben ein ganz mulmiges Gefühl im Bauch? Am Liebsten würden sie den Termin verschieben, noch besser ganz absagen, das Gespräch gar nicht führen. Sie fragen sich, ist dieses Aussprache wirklich notwendig, kommen sie irgendwie darum herum, geht es vielleicht auch irgendwie anders? Sie haben Angst vor diesem Gespräch. Ist doch eigenartig, manche Gespräche können wir ganz leicht führen, denken gar nicht großartig vorher darüber nach, vor anderen haben wir ziemlich viel Angst. Woran liegt das? Was macht uns dabei solche Angst und können wir lernen, mit der Angst umzugehen? Ist es möglich, die Angst zuzulassen und das Gespräch trotzdem zu führen und zu einem guten Ergebnis zu bringen? Ist es möglich, die kritischen Themen und die wichtigsten Argumente in dem Gespräch mutig anzusprechen, egal wie das Gegenüber reagiert?

Mehr dazu, liebe Hörer, erfahren Sie nach der nächsten Paradiso-Musik.

2. Block

Symptome der Angst

Woran merken sie, dass sie Angst haben? Die Symptome der Angst können ganz unterschiedlich sein. Jeder hat es schon mal erlebt. Den Termin für das Akquisegespräch möchten Sie am liebsten absagen. Kurz vor dem Termin sind sie super aufgeregt, haben feuchte Hände und Herzklopfen, können sich nur noch schlecht auf andere Themen konzentrieren. Oder das Telefonat mit einem Ihrer Mitarbeiter! Sie wollen nur den Gesprächstermin abstimmen, es geht noch gar nicht um schwierige Themen, Sie schieben diesen Anruf jedoch schon seit Tagen vor sich her. Immer wieder gibt es Gründe, warum Sie jetzt doch nicht anrufen können, vielleicht ist das Gespräch überhaupt nicht nötig. Oder Sie haben das Gefühl, ein klärendes Gespräch mit ihrem Partner führen zu müssen, einige Sachen ärgern Sie extrem. Aber Sie gehen ihm aus dem Weg, ziehen sich mehr und mehr zurück oder machen lieber small talk, hoffen, dass er von allein drauf kommt, sich auch ohne Auseinandersetzung ändern wird oder er den ersten Schritt tut.

3. Block

Der Mut des ersten Schrittes

Dies alles, was wir eben gehört haben, sind Symptome der Angst. Konflikte, Auseinandersetzungen und sogenannte heikle Themen machen vielen Menschen Angst. In der heutigen Zeit, in der heutigen Geschäftswelt ist es jedoch verpönt, Angst zu haben. Wir glauben, taff, stark und cool sein zu müssen, dürfen keine Unsicherheiten zulassen und zeigen. Angst ist jedoch ein ganz normales Gefühl, es ist okay Angst zu haben, wie es auch okay ist, traurig oder voller Freude zu sein.

Aber diese Angst hindert sie daran, die anstehenden schwierigen Gespräche zu führen oder Konflikte anzusprechen. Damit diese Angst sie jedoch nicht weiter lähmt, benötigen sie eine gehörige Portion Mut. Mit Mut können Sie lernen die Angst zu überwinden.

Erinnern sie sich an ihre Kindheit? Wie sie das erste Mal auf einen Baum geklettert sind? Sie hatten ziemlich viel Angst herunterzufallen, dass ein Ast abbricht, dass sie erwischt werden. Aber sie wollten unbedingt klettern, die anderen Kinder konnten es ja auch. Als sie dann oben waren und nichts passiert ist, waren sie super stolz auf sich, sie haben es geschafft, sie können es. Beim 2. Kletterversuch war die Angst schon etwas kleiner, sie hatten schon ein wenig Erfahrung, wo sie anfassen müssen, wo sie besser nicht hintreten sollten. Na, und beim 10. Baumklettern haben sie schon nicht mehr daran gedacht, dass sie überhaupt Angst hatten. Der Mut des ersten Schrittes hat die Angst immer kleiner werden lassen. Und so ist es mit den Themen der Erwachsenenwelt auch, sie haben Angst, ja, aber sie können lernen, diese Angst zu überwinden.

4. Block

Suchen Sie die Ursachen für die Angst

Was sind die Ursachen für die Angst vor einem schwierigen Gespräch? Was befürchten Sie? Nehmen wir beispielweise das Akquisegespräch. Sie befürchten vielleicht, nicht die richtigen Argumente zu finden oder dass ihnen die Argumente ausgehen. Sie könnten einen schlechten Eindruck hinterlassen, inkompetent wirken, auf einmal nicht mehr wissen, was sie eigentlich sagen wollten, ins Stottern geraten. Oder aber, Ihr gegenüber findet nicht gut, was Sie da sagen, er könnte ihnen widersprechen, darauf müssen Sie dann flexibel reagieren. Können sie das überhaupt, wird ihnen gerade dann ein wichtiges Gegenargument einfallen? Sie wollen den Auftrag erhalten, also müssen sie sich gut verkaufen. Aber auf einmal werden sie unsicher. Sind sie wirklich so gut und kompetent? Sind nicht andere viel besser? Warum sollte der Kunde gerade ihnen vertrauen?

Oder das Gespräch mit ihrem Mitarbeiter. Was befürchten sie, wenn Sie ihm Ihre ehrliche Meinung über seine Arbeit, über seine Leistung sagen? Haben Sie Angst, den Faden zu verlieren, dass Ihnen die Beispiele oder Argumente nicht mehr einfallen? Dass Sie sich nicht klar und deutlich ausdrücken können und immer um den heißen Brei rumreden? Oder dass Ihr Mitarbeiter wütend und aggressiv auf ihre Kritik reagiert und wie sollen Sie dann damit umgehen? Das ist alles sehr unsicher und beängstigend.

Sicher fallen Ihnen noch viele Gründe für die Angst ein. Die sind jedoch alle oberflächlich. Die eigentliche Ursache für ihre Angst liegt tiefer. Für schwierige Gespräche, für Auseinandersetzungen wie auch für Akquisegespräche benötigen Sie eine gewisse Portion Aggression, um die Angst zu überwinden und zu ihrem Mut zu finden. Nur leider sind viele Menschen der Meinung, Aggression ist was schlechtes, absolut verbotenes, auf gar keinen Fall dürfen sie aggressiv sein, sonst werden sie nicht mehr gemocht, von ihrem Partner nicht mehr geliebt. So müssen sie immer nett, freundlich, angepasst sein. Nur so kommen sie nicht zu mehr Aufträgen und nicht zu leistungsfähigeren Mitarbeitern.

Aggression heisst aber nicht, Ihr gegenüber anzuschreien oder fertig zu machen. Aggression bedeutet, die Kraft in sich zu finden, für sich zu kämpfen, sich für die eigenen Interessen einzusetzen und sich nicht des lieben Friedens willens zu verbiegen. Versuchen sie, ein Bewusstsein dafür zu entwickeln. Immer wenn Sie Angstsymptome verspüren denken Sie daran, dass sie für sich kämpfen müssen, wenn sie was erreichen möchten.

5. Block

Tipps für den Umgang mit Mitarbeiter-Gesprächen

Sie haben vor, in nächster Zeit ein Gespräch mit Ihrem Mitarbeiter zu führen, Sie wollen dabei einige heikle Themen ansprechen? Hier einige Tipps, wie Sie ihre Angst überwinden können und was Sie beachten und sich bewusst machen sollten. Es ist notwendig, das Gespräch gründlich vorzubereiten. Gehen sie folgendermaßen vor:

- vereinbaren Sie einen Termin in ca. 5 Tagen
- setzen Sie den Zeitrahmen großzügig an, so dass Sie vorher auf jeden Fall Zeit haben, sich zu konzentrieren und zu sammeln
- nehmen Sie sich Zeit für die Vorbereitung des Termins
- sammeln Sie die anzusprechenden Themen und schreiben Sie sie auf
- versuchen Sie, die Gegenargumente ihres Mitarbeiters zu verstehen, zeigen Sie Einfühlungsvermögen
- seien Sie sich bewusst, dass Sie nur die Arbeit und nicht den ganzen Menschen kritisieren wollen
- seien Sie sich bewusst, dass Sie der Chef sind, dass Sie wollen, dass die Firma gut läuft, ihr Mitarbeiter soll Sie akzeptieren, muss Sie aber nicht lieben
- gestehen Sie sich ein, dass Sie Angst haben und dass das okay ist
- denken sie daran, dass Sie für Ihre Firma, für Ihre Interessen kämpfen müssen
- versuchen Sie, weich und offen zu bleiben, nur so ist ein konstruktives Gespräch möglich
- fragen sie sich abschließend, „was könnte schlimmstenfalls passieren?“, Sie werden sehen, selbst die schlimmste Antwort ist nicht sonderlich schlimm

6. Block

Tipps und Tricks für den Umgang mit Akquise-Gesprächen

Sie haben vor, in nächster Zeit ein Akquisegespräch zu führen, Sie wollen einen bestimmten Auftrag bekommen? Auch hierzu einige Tipps, wie Sie das Gespräch vorbereiten können, um Ihre Angst ein Stückweit zu überwinden. Gehen sie folgendermaßen vor:

- vereinbaren Sie telefonisch einen Termin, bei dem Sie schon kurz ihr Anliegen erläutern
- lassen Sie sich dabei nicht abwimmeln, seien Sie aber auch nicht aufdringlich
- bereiten Sie den Termin gründlich vor, machen Sie sich Stichpunkte
- überlegen Sie sich ein Small-Talk-Thema zum warm werden
- stellen Sie Ihre Firma ausführlich vor
- nennen Sie dann die Vorteile und Alleinstellungsmerkmale ihrer Firma
- beantworten Sie dabei in Gedanken die Frage „Warum sollte der Kunde sich gerade für Sie entscheiden?“
- versuchen sie, sich in ihr Gegenüber hineinzuversetzen „Was sind seine Bedürfnisse, Probleme, was könnte er brauchen?“
- bereiten Sie sich auf die möglichen Argumente ihres Gegenübers vor, versuchen Sie nicht, auf ihre Argumente zu beharren

- seien Sie sich bewusst, dass der Kunde auch „nein“ sagen darf, bereiten Sie sich darauf vor, seien sie nicht beleidigt
- seien Sie sich bewusst, dass es nur um das Geschäft geht, ihr Gegenüber muss Sie nicht mögen
- gestehen Sie sich ein, dass sie Angst haben und dass das okay ist
- denken Sie daran, dass Sie für Ihre Firma, für Ihre Interessen, um diesen Auftrag kämpfen müssen, die Konkurrenz tut es auch
- versuchen Sie, weich, offen, flexibel zu bleiben, nur so ist ein konstruktives Gespräch möglich
- fragen Sie sich wieder, „Was könnte schlimmstenfalls passieren?“

diese Frage „was könnte schlimmstenfalls passieren“ ist wichtig. Probieren sie es gleichmal mit irgendeinem Thema, vor dem sie etwas Angst haben, aus. Gehen sie in Gedanken in diese Situation und stellen sich jetzt vor, was sie am meisten befürchten, was passieren könnte.

Und? War es sehr schlimm? Sicher, sie können sich schönere Erfahrungen vorstellen, aber sie werden diese unangenehme Situation überleben und daraus lernen. Und beim nächsten Termin auf diese Stelle vorbereitet sein.

Und wenn es doch schief geht? Wenn das Gespräch aus ihrer Sicht eine Katastrophe war? Dann analysieren sie es. Wo war der Fehler? An welcher Stelle sind sie umgekippt, wurde die Angst größer als ihr Mut? Sie sind deswegen kein schlechter Mensch, nur weil sie den Auftrag nicht bekommen haben oder ihnen das Gespräch mit ihrem Mitarbeiter aus den Händen geglitten ist. Geben sie nicht auf. Denken sie an den Baum. Auch wenn sie mal abgerutscht oder daneben gegriffen haben, sie wollten doch rauf, ganz oben sein, die Aussicht genießen, dieses tolle Gefühl, es schafft zu haben! Und genau so können sie es auch im Business schaffen!
