

- [str.](#) Strategie
- [ma](#) Marketing
- [vei](#) Veranstaltungen
- [ste](#) stefan.in.motion
- [mil](#) Mitarbeiterführung
- [ho](#) Honorargestaltung
- [blc](#) Blog
- [ste](#) stefan.on.air

Suche

STEFAN LAMI

Impressum

Datenschutz

[Themen](#) » [Strategie](#)

Wirksame Kommunikation

Schwierig, aber nicht unmöglich

Ausgezeichnetes Fachwissen, hohe Professionalität in der Bearbeitung der Aufträge, großes Können im Umgang mit der IT, sorgfältigste Ausführung der Arbeit, begeisternde Dienstleistungen – die Liste der Fähigkeiten und Kompetenzen, die heutige Kanzleiinhaber und Mitarbeiter besitzen müssen, um überhaupt im Wettbewerb mithalten zu können, ist scheinbar unendlich und nur noch geprägt von Superlativen. Tatsächlich ist mit all diesen Faktoren eine solide Grundlage für die eigene Kanzlei geschaffen. Was also kann man noch verbessern, um den Kollegen in der Branche die entscheidende Nasenlänge voraus zu sein?

Das Zauberwort heißt Kommunikation. Fachliche Qualifikation alleine reicht nicht mehr aus, damit sich der angestrebte Erfolg dauerhaft einstellt und vor allem auch nachhaltig erhalten bleibt. Es ist ebenso wichtig, die eigene Arbeit, die angebotene Beratung, die Leistungen der Mitarbeiter, wie auch sich selbst ins rechte Licht zu rücken, um den Klienten und den Auftrag für sich zu gewinnen. Das heißt nichts anderes als: "Reden Sie darüber".

Dauerhafter Erfolg basiert auf der Fähigkeit zu gelungener Kommunikation

Der Alltag in vielen Kanzleien schaut allerdings eher triste in Bezug auf diese Anforderung aus. Viele Menschen klagen im Arbeitsalltag wie im privaten Umfeld über „schlechte Kommunikation“, mangelnde Informationsweitergabe und Missverständnisse, die häufig genug zu handfesten Konflikten führen. Und das, obwohl sie sich alle große Mühe geben, ihre Erwartungen an die Mitarbeiter bzw. Kollegen weiterzugeben, sie in Unternehmensleitbildern und Unternehmenshandbüchern zu kommunizieren und moderne Techniken, wie E-Mail oder das überall verfügbare Mobiltelefon, die Möglichkeiten zur schnellen Kommunikation erleichtern sollten.

Kommunikation: Was ist das eigentlich?

Communicare – wie könnte es anders sein – kommt aus dem Lateinischen. Schaut man sich den Ursprung des Wortes an, so bedeutet communicare „teilen, mitteilen, teilnehmen lassen“, auch etwas „gemeinsam machen, vereinigen“. Kommunizieren bedeutet also immer, dass wir gemeinsam mit anderen etwas tun. Mit der Betonung auf „gemeinsam“. Wir teilen dem anderen etwas mit. Im Sinne von „die Welt miteinander teilen“. Ich teile dem anderen mit, wie ich die Dinge, sein Verhalten oder beispielsweise seine Arbeitsleistung sehe. Indem ich mit ihm kommuniziere, lasse ich ihn an meiner Sicht der Dinge Anteil nehmen.

Und trotzdem kennen wir alle das Gefühl, noch immer nicht richtig verstanden worden zu sein. Wir ärgern uns über völlig überflüssige Fehler und unangenehme oder zeitraubende Missverständnisse, mangelnde Motivation bei den Mitarbeitern und Kollegen oder fehlende Einsicht bei Klienten.

Kommunikation verbindet, Kommunikation trennt Menschen

Aussagen wie „Aber davon wusste ich ja gar nichts.“, oder „Das hat mir bisher noch überhaupt keiner gesagt.“, „Das hätte mir ja auch jemand einmal erklären können.“ erscheinen uns als fadenscheinige Ausreden. Schnell ertappen wir uns selbst bei den Gedanken „Was soll das, jetzt sage ich zum hundertsten Male, wie ich mir ein Klientengespräch vorstelle... will der Mitarbeiter überhaupt oder kann der Mitarbeiter überhaupt ... oder will er eben nicht?“ Irgendjemand muss schließlich schuld daran sein, wenn ein langjähriger Klient die Kanzlei verlässt.

Wir können alle kommunizieren

Wir alle können kommunizieren, das ist eine unbestrittene Tatsache. Und trotzdem kennen wir alle Situationen, in denen diese Selbstverständlichkeit eben nicht so toll funktioniert.

Und da tauchen dann Fragen auf wie:

- Wie kann ich mich besser, klarer ausdrücken, sodass der andere auch versteht und macht, was ich will?
- Wie kann ich Kritik üben, ohne zu verletzen?
- Wie kann ich einen guten Kontakt zum Klienten herstellen oder halten, wenn er einmal verärgert ist und mit einer Beschwerde kommt?

Bei all diesen Fragen merkt man schnell, dass Kommunikation nicht nur ein wichtiges, sondern auch ein sehr persönliches Thema ist. Das ist der große Unterschied zur fachlichen Fortbildung: Kommunikation lässt sich nie von uns als Mensch trennen. Das macht sie auch so spannend für jeden, der sich damit beschäftigt. Das ist eine absolut positive Nachricht! Sie hat allerdings auch Konsequenzen: Jeder kann an seinen kommunikativen Kompetenzen arbeiten, wenn er, ja wenn er es will. Nicht die anderen sollen damit beginnen, sich zu verbessern und kommunikativ weiter zu entwickeln. Nein, es ist so, wie bei dieser Weisheit von George Bernhard Shaw: "Die besten Reformer der Welt sind die, die bei sich selbst beginnen."

Techniken helfen

Techniken sind ein Anfang und sie sind hilfreich. Sie zeigen deutlich auf, was eigentlich alles möglich und mit einem bewussteren Umgang mit Kommunikation erreichbar ist. Allerdings ist auch das umfangreichste Wissen zu wenig. Sie müssen es auch anwenden. Einen Sport können Sie nicht lernen, indem Sie Bücher wälzen und Techniken studieren. Tun, Tun, Tun ist die sicherste Methode, um weiterzukommen.

Training bringt's

So richtig gut wird man beim Kommunizieren allerdings erst, wenn man beginnt, Kommunikation zu trainieren. Das kann mit ausgewählten Personen erfolgen, die Ihnen immer wieder beim Kommunizieren quasi über die Schulter schauen und rückmelden, wie Ihre kommunikativen Botschaften ankommen. Oder es kann die ganz bewusste Rückfrage bei Gesprächspartnern sein, z.B. durch die Frage: Wie ist es Ihnen im Gespräch mit mir ergangen? Das können Kurse sein, beispielsweise in Gesprächsführung und Präsentation.

Entscheidend ist, dass Sie jemanden an der Seite haben, der Ihnen kritische Rückmeldung zu Ihrem Kommunikationsverhalten geben darf und professionelle Ratschläge gibt, was es zu ändern gilt. Es ist genau so, als ob Sie beginnen würden, ein Musikinstrument zu lernen. Ein Profi sagt Ihnen, ob Sie das richtige Tempo beherrschen, wo Sie eine Pause beherzigen sollen oder auch, wo Sie sich im Ton vergriffen haben. Mit dem Training werden Sie rasch zu einem Künstler, der die Klaviatur beherrscht und wohltönende Melodien hervorbringen kann. Und dann – mit gelungener Kommunikation – beginnt die echte Freude! Besonders wegen der Wirkung, die Sie dadurch erreichen, und der Ergebnisse, die Sie mit ihr erzielen.

Um diesen Beitrag zu hören, klicken Sie bitte [hier>>>](#)

[mobile Version](#)

Stefan Lami Bachgasse 29/Top 8, A-6511 Zams M +43 664 221 23 24