



# TUN!

ZTN Vertriebsmail - Ausgabe X / Okt. 2008



ZTN Training & Consulting GmbH • Österreich - Deutschland - Schweiz • www.ztn.biz • info@ztn.biz

## Mülleimerworte

Vor zwei Monaten ging es um das Thema „Die verschiedenen Ebenen der Kommunikation“ (sachlich/emotional) und wie oft man Aussagen „in den falschen Hals“ bekommt.

Solche emotionalen Gesprächsstörungen entstehen häufig, wenn ein Gesprächspartner sowieso schon „angefressen ist“ (Streß, Angst, schlechter Tag) oder viel zwischen den Zeilen liest und interpretiert. Dann reicht manchmal schon ein kleines Wort, und ein Gespräch geht völlig daneben.

Natürlich gibt es Tage, da kann man sagen, was man will und unser Gesprächspartner reagiert immer emotional.

Es gibt aber in unserer Kommunikation ein paar Worte oder typische Floskeln, die wir häufig unüberlegt verwenden, ohne uns ihrer Wirkung so richtig bewusst zu sein. Ich nenne sie liebevoll meine „Mülleimerworte“.

Eigentlich sollten wir sie wegwerfen, nicht mehr verwenden, aber sie gehören zu unserem Hauptwortschatz.

Da sind zunächst einmal die

allseits beliebten Verallgemeinerungen:

**nie  
ständig  
immer  
jedes Mal**

„Nie hörst Du mir zu, wenn ich was erzähle“, „Immer mußt Du fernsehen“, „Ständig bist Du am Telefonieren“, usw.

Wie wirken solche Worte auf Sie, wenn andere sie gebrauchen?



Man ist genervt, fühlt sich angegriffen und reagiert häufig emotional.

Diese Worte haben in unserer Kommunikation selten einen wirklichen Sinn, sondern werden zur (falschen) Verstärkung eingesetzt – denn, hören Sie wirklich **N I E** zu oder sehen Sie wirklich **I M M E R** fern?

Zählen Sie mal mit, wie häufig diese Worte verwendet werden, obwohl sie „sachlich“ falsch sind.

Ich habe noch ein paar „Mülleimerworte oder -sätze“ für Sie.

Charakteristisch für diese

Worte oder Aussagen ist immer (!), dass sie beim Gesprächspartner, Kunden oder Mitarbeiter andere Emotionen wecken, wie wir sie so nicht unbedingt beabsichtigt haben.

Beispiele dafür sind:

- „Bei meiner Erfahrung...“ Was kann beim Anderen ankommen? „Du hast keine Ahnung...“
- „Das haben wir schon immer so gemacht...“ „Stell’ Deine unnützen Bemühungen ein...“
- „Wie doch jeder weiß...“ „Nur Du nicht...“
- „Wie ich schon sagte...“ „Hast Du nicht zugehört?“
- „Bist Du Dir da wirklich sicher?“
- „Haben Sie etwa vergessen...“
- „Wenn Sie ehrlich sind...“

Gehen Sie auf die Suche nach solchen „versteckten“ Angriffen.

Nun können wir natürlich diese Worte oder Sätze nicht vollständig aus unserem Wortschatz verbannen, sollten aber – gerade in schwierigen Gesprächssituationen – sehr vorsichtig damit umgehen. Zum Beispiel bei wichtigen Kundengesprächen vor allem am

Telefon oder gar schriftlich oder per Mail. Hier hilft kein nettes Lächeln, um die Wirkung abzuschwächen. Gleiches gilt für Kritikgespräche mit Mitarbeitern, Kindern, Lebenspartner usw...

Missverständnisse sind vorprogrammiert.

Sicherlich kann ich die Worte und Sätze nicht gänzlich vermeiden, sie rutschen einfach manchmal raus. Was ich aber kann, ist hinterher meinen Gesprächspartner beobachten. Wenn er „angefressen“ ist, weiß ich warum und kann notfalls gegensteuern.

Räumen Sie in Ihrer Kommunikation auf und werfen Sie einiges in den „Mülleimer“.



*Kai Heß*  
Kai Heß  
Geschäftsführer  
ZTN Training & Consulting

**ZTN**

Training & Consulting  
GmbH

**Österreich**

Bundesstrasse 36  
6923 Lauterach  
Tel: +43 5574 78021-0  
Fax: +43 5574 78021-7

**Deutschland**

Finkenweg 9  
95119 Naila  
Tel: +49 9282 97840-8  
Fax: +49 9282 97840-7

**Schweiz**

Alte Landstrasse 106  
9445 Rebstein  
Tel: +41 71 7700867  
mobil: +43 664 8536182