

A hand holding a metal can with a straw inserted into the bottom, with a person's open mouth in the background.

**sns gmbh**

Neue Wege. Neue Perspektiven.

# Macht der Sprache

Tipps für Führungspersönlichkeiten

# Tipps für Führungspersönlichkeiten

Ab jetzt bitte **offen JA** sagen.

Ein klares Bekennen zum Unternehmen, seinen Mitarbeitern, Partnern und seinen Kunden erspart viele Kommunikations-  
hürden und bedeutet keineswegs das Leugnen von  
Problemen. Wir alle kennen das Resonanzprinzip und wenn es  
nur das Sprichwort ist „Wie du in den Wald hineinrufst, so  
schallt es heraus“ Wenn Führen eine Herzensangelegenheit  
ist, kann man dann nicht auch mit einem positiven Ruf in die  
eigene Arbeitswelt Arbeitsfreude fördern? Es soll jeden Tag  
mehr positive als negative Momente geben, nur die negativen  
nehmen wir stärker wahr.



## Trainingseinheit für den Firmenalltag:

**Zeigen Sie die eigene Begeisterung und Vertrauen offen.**

Erkennen und kommunizieren Sie eine Woche lang täglich mindestens 5 positive Momente. Orientieren Sie sich an den Beispielen.

**Sie haben ein positives Gefühl bei einem Vertragsabschluss.**

Sprechen Sie über das gute Gefühl, auch wenn noch keine Details bekannt sind.

**Sie kommen von einem Kunden oder haben mit ihm telefoniert, er hat sich sehr zufrieden über ihre Leistungen geäußert.**

Geben Sie diese Information 1:1 weiter, bevor Sie sich anderen Dingen zuwenden.



## Weitere Anregungen fürs JA sagen

Sie geben eine Handlungsanweisung an einen Mitarbeiter.

Prüfen Sie mal, ob diese immer mit einem „Bitte“ versehen ist. Wenn nicht: eine gute Übung für ein JA zur Wertschätzung.

Sie beginnen üblicherweise die wöchentliche Auswertung sachlich mit den Zahlen, Daten, Fakten.

Lassen Sie sich zu Beginn mal jeweils ein positives Arbeitserlebnis von jedem Teilnehmern schildern.

„Nicht kritisiert ist Lob genug“ ist sicher nicht Ihr Prinzip? Aber vielleicht ist da noch mehr positive Reaktion möglich?

„Erwische jemanden, wenn er etwas gut macht“, empfiehlt Erfolgsautor Ken Blanchard in seinem Bestseller „Minutenmanager“

Sie sind im täglichen „Hamsterrad“ und haben keine Zeit für äußerliche Wahrnehmungen.

Probieren Sie es trotzdem mal mit einem Kompliment für die neue Frisur, das schicke Hemd, das Tragen der Firmenkleidung, das ordentliche Auto,...

# Tipps für Führungspersönlichkeiten

Ab jetzt bitte **offen NEIN** sagen.

Eine Vertrauenskultur ist kein „Kuschelkurs“, im Gegenteil. Klare Spielregeln und Konturen erleichtern das Zusammenleben. Und sie ersparen sich und anderen Missverständnisse und können Fehlerquellen von vorn herein verhindern.

Nein-Sagen ist die Schlüsselkompetenz der Zukunft. Rigoros, aber nicht rücksichtslos. Der Situation angemessen und mit Taktgefühl.



## Trainingseinheit für den Firmenalltag:

**Ein wichtiger Kunde setzt unrealistische Ziele bzw. stellt nicht realisierbare Anforderungen.**

Seien Sie ehrlich und sagen nein. Ein passender Kunde versteht das und ist Ihnen letztendlich dankbar dafür.

**Ein Mitarbeiter hat einen Verbesserungsvorschlag, der aber aus ihrer Sicht nicht sinnvoll ist.**

Sie lehnen diesen Vorschlag unmissverständlich ab, bringen aber ihre Wertschätzung für die andere Sichtweise zum Ausdruck.

**Ein Kunde hat Sie und Ihre Mitarbeiter in einem letzten Auftrag persönlich beleidigt. Er kommt jetzt mit einem neuen Auftrag.**

Die Wertschätzung ihrer Arbeit und der Persönlichkeit Ihrer Mitarbeiter ist Ihnen wichtiger, sie lehnen ab.



## Weitere Anregungen fürs NEIN sagen

Sie übernehmen Aufträge, die Sie (vermeintlich) nur persönlich erfüllen können, wissen aber, dass das wieder 12-Stunden Tage über eine längere Zeit werden.

Sie wägen ab und entscheiden zugunsten Ihrer langfristigen Lebens- und Arbeitsqualität. Ihre Gesundheit und Ihr Lebensgefühl stehen an erster Stelle. Oder Sie haben jemanden, der Sie unterstützen kann ?

Sie haben einen Mitarbeiter eingestellt, der diese Funktion nicht erfüllen kann, aber ein netter Mensch ist und haben Mitgefühl.

Sie haben keine geeignete andere Aufgabe, dann sagen Sie rechtzeitig deutlich nein und geben ihr/ihm die Chance, etwas Passenderes zu finden und nicht unglücklich zu werden.

Ein Mitarbeiter hat Ihr Vertrauen missbraucht, weil er ihre Werte nicht achtet. Sie haben ihm aber bereits eine zweite Chance gegeben.

Sie treffen eine eindeutige Entscheidung und trennen sich von ihm, auch wenn er fachlich hervorragend ist.

# Tipps für Führungspersönlichkeiten

Ab jetzt bitte **nicht NICHT** sagen.

Eine wesentliche Erkenntnis der Hirnforschung ist: das Gehirn tut sich schwer mit Verneinungen!

Bekannt in vielen Varianten:

„Denk nicht an einen gelben Elefanten...“; „Denk nicht an eine frische Zitrone...“; „Schau nicht nach unten...“

Funktioniert nicht, Elefant, Zitrone und was auch immer sind unvermeidbar und Sie schauen zumindest kurz nach unten.



**Trainingseinheit für den Firmenalltag:**

**Ich kann nicht, ich muss erst das und das tun, dann muss ich das tun...**

Stattdessen: ich werde es tun, wenn ich das erledigt habe.

**„Diesen Kunden dürfen wir auf keinen Fall verlieren...“**

stattdessen: Dieser Kunde ist wichtig für uns, wir wollen ihn für eine langfristige Zusammenarbeit gewinnen.

**„Du darfst keine Fehler machen...“**

stattdessen: Ich vertraue darauf, dass du das schaffst. Falls aber was schief läuft, sag Bescheid.



## Weitere Anregungen fürs nicht NICHT sagen

„Wir haben keine Probleme“

stattdessen: „Alles im grünen Bereich“ oder „Wir sind auf dem richtigen Weg..“

„Mach dir keinen Stress“

stattdessen: „Geh das in Ruhe an“

„Das war gar nicht schlecht ...“

stattdessen: Das war gut, vielleicht kannst du noch das und das beachten...

„Das kann nicht schaden“ ...

stattdessen: das bringt den oder jenen Erfolg ...



**bleiben Sie dran und wandeln Sie Ihr Unternehmen wirksam.**

**Wir unterstützen Sie gern dabei.**

sns social network services gmbh , Zwischen den Toren 2, 99755 Ellrich  
Dr. Annerose Giewoleit, Tel: 0160 8325326