

## Wie man Botschaften richtig übermittelt

Kommunikation sollte im Zeitalter moderner Medien problemlos verlaufen. Technisch bereitet uns die Übermittlung von Botschaften auch keine Schwierigkeiten. Ganz anders sieht es allerdings aus, wenn es um Inhalte und Darstellung geht. Hier besteht noch Nachholbedarf. Sei es bei der Nutzung des richtigen Mediums oder bei der Zielgruppen gerechten Ansprache.

Was empfinden Sie, wenn Sie die mitreißende Rede eines Politikers verfolgen? Glauben Sie den Worten – oder schalten Sie Ihren Skepsis-Filter ein? Untersuchungen zeigen: der Trend geht bei den Zuhörern eher in Richtung unterschwelliges Misstrauen. Die Sensibilität für Zwischentöne ist gewachsen. Die Messlatte für die Glaubwürdigkeit von Informationen steigt ständig.

Was bedeutet das für den Übermittler von Botschaften?

Wenn Sie eine Rede halten müssen, eine vielleicht unangenehme Nachricht verkünden müssen, achten Sie bitte auf die folgenden Punkte:

- Keine Worthülsen, die von jedem Empfänger anders interpretiert werden können.
- Eindeutige Aussagen, die keinen Zweifel an Ihrer Botschaft zulassen.

Denken Sie an den Satz: der Empfänger hat immer Recht. Denn er entscheidet, wie er die Information aufnimmt und einsortiert.

Ein Negativ-Beispiel: Als der Vorstandsvorsitzende eines Medienkonzerns gravierende Änderungen im Unternehmen ankündigte, da war er überrascht, auf wie wenig Verständnis und Akzeptanz seine, eigentlich gut gemeinten, Worte stießen. Er kündigte an, dass alle in einem Boot sitzen und dass das angestrebte Ziel nur gemeinsam, als Team, erreicht werden könne. Im nächsten Satz ließ er dann allerdings durchblicken, dass man sich von einigen Mitarbeitern trennen müsse. Die erwartete positive Resonanz trat bei den Mitarbeitern allerdings nicht ein - was vorhersehbar war.

Was war hier passiert? Der klassische Fehler: der Redner hatte sich nicht in die Lage seines Publikums versetzt.

Wie hätten Sie eigentlich reagiert? Hätten Sie sich nicht auch die Frage gestellt: „Bin ich dann überhaupt noch dabei?“. Und warum sollte jemand an der Arche Noah noch mitbauen, wenn er anschließend nicht mitfahren darf?

Nun werden auch Sie vielleicht einmal vor der Situation stehen, eine weniger angenehme Botschaften zu übermitteln. Sei es zum Thema Fusionen, Kurzarbeit, Stilllegungen oder Kündigungen.

Aber gerade dann sollten Sie darauf achten; Ihre persönliche Glaubwürdigkeit nicht aufs Spiel zu setzen.

Ein Tipp: lassen Sie Ihre Reden von einem kritischen Gegenüber auf Schlüssigkeit und Ehrlichkeit hin prüfen. Sie vermeiden somit Fettnäppchen oder Tretminen.

Aber nicht nur auf den Inhalt sollten Sie achten. Auch der Kommunikationskanal entscheidet über Ihren Erfolg. Botschaften, die motivierend wirken sollen, verfehlen Ihre Wirkung, wenn sie per SMS versandt werden. Und eine Kündigung per SMS oder E-Mail spricht nicht für psychologisches Taktgefühl des Absenders.

Vermeiden Sie solche Fallen. Versetzen Sie sich einfach in die Lage des Empfängers – und schon funktioniert die Kommunikation.