

Kommunikation

So kommen Ihre Botschaften richtig an



Dossier-Themen

Unternehmensführung

Personal

Führung

Erfolg & Karriere

➔ **Kommunikation**

Marketing & Vertrieb

Informatik

Recht, Steuern & Finanzen

Sofort-Nutzen

Sie erfahren:

- wie Sie sich richtig ausdrücken.
- wie Sie Feedbacks geben können.
- wie Sie Missverständnisse schnell erkennen und vermeiden können.
- wie Sie zwischen den Zeilen lesen können.
- wie Sie mit gekonnten Formulierungen das Gespräch positiv beeinflussen können.

Sie können:

- korrekte Ich-Botschaften geben.
- korrekt Feedback geben.
- aktives Zuhören praktizieren.
- verschiedene Fragetechniken einsetzen.
- gezielt die Gesprächsführung übernehmen.
- wirkungsvoll informieren.
- Konfliktgespräche zielgerichtet führen.
- Körpersprache besser deuten.

Autoren

Axios Organisations- und Personalentwicklung

Kriesbachstrasse 84
8600 Dübendorf
Tel. 044 821 90 68
Fax 044 821 90 69
info@axios.ch
www.axios.ch



Sue und Rolf Rado Läubli sind Inhaber der Firma Axios Organisations- und Personalentwicklung. Die Axios unterstützt Organisationen in Veränderungsprozessen, erstellt firmenspezifische Ausbildungskonzepte und führt Seminare und Trainings durch. Ihre Stärke sind massgeschneiderte Projekte und Einsätze.

Sue Rado Läubli

Ihre Kernkompetenzen sind Ausbildungskonzepte inklusive Bedarfsanalysen und Praxistransfer-Begleitung sowie Seminare & Trainings in den Bereichen Führung, Konfliktmanagement, Teamentwicklung, Kommunikation, Mitarbeitergespräche und Verkauf. Sie arbeitet weit gehend nach dem Ansatz von «Performance Improvement».

Rolf P. Rado

Seine Kernkompetenzen sind das Gestalten und Begleiten von Veränderungsprozessen, das Entwickeln und Umsetzen von Visionen, Leitbildern und Strategien sowie Seminare & Trainings in den Bereichen Führung, Konfliktmanagement, Teamentwicklung, Gesundheit im Betrieb und Work-Life-Balance.

Impressum

WEKA Business Dossier

Kommunikation – So kommen Ihre Botschaften richtig an

Satz: Dimitri Gabriel
Korrektur: Urs Bochsler

WEKA Business Media AG
Hermetschloostrasse 77
8048 Zürich
Tel. 044 434 88 34
Fax 044 434 89 99
info@weka.ch
www.weka.ch

2. Auflage 2012

VLB – Titelaufnahme im Verzeichnis Lieferbarer Bücher:
ISBN: 978-3-297-71700-4

© WEKA Business Media AG, Zürich

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, vorbehalten. Kein Teil des Werks darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet oder verbreitet werden.

Inhalt

Kommunikation – So kommen Ihre Botschaften richtig an

Kommunikation ist das, was ankommt	5
1. So machen Sie einen aktiven Bilderabgleich	6
2. So analysieren Sie den Kommunikationsprozess.....	8
3. So trennen Sie Sach- und Beziehungsebene	11
4. So sprechen Sie mit vier Schnäbeln und hören mit vier Ohren.....	13
5. So vermitteln Sie Ich- und Du-Botschaften	16
6. So kommunizieren Sie gewaltfrei	19
7. So geben und nehmen Sie Feedback (Feedback = Rückmeldung)	21
8. So hören Sie aktiv zu	24
9. So fragen Sie auf die richtige Art und Weise	26
10. So übernehmen Sie gekonnt die Gesprächsführung.....	29
11. So vermeiden Sie Gesprächsstörer.....	32
12. So informieren Sie gezielt und wirkungsvoll.....	34
13. So verstehen Sie die Männer- und die Frauensprache.....	37
14. So führen Sie konstruktive Konfliktgespräche	39
15. So deuten Sie Körpersprache	42
Literaturnachweis	45

Kommunikation ist das, was ankommt

Es entstehen viele Missverständnisse zwischen Menschen. Kommunikation wird von unterschiedlichen Menschen unterschiedlich aufgenommen und gedeutet.

Dieses Business Dossier zeigt Ihnen kurz und kompakt auf, worauf es bei der klaren und unmissverständlichen Kommunikation ankommt.

Kennen Sie eines unserer machtvollsten Instrumente im Alltag?

Unsere Kommunikation! Sie wissen sicher aus eigener Erfahrung, was wir bei unserem Gesprächspartner mit einem einzigen Wort, einem kurzen Satz alles bewirken können:

- Vielleicht fühlt sich Ihr Gesprächspartner nachher frustriert, verletzt oder ist verunsichert.
- Vielleicht haben Sie ihn mit Ihrer Reaktion so richtig aufgebaut und er geht seine nächsten Schritte beschwingt und voller Selbstvertrauen an!
- Vielleicht gibt es auch keine spezielle Reaktion beim Gesprächspartner – es geht ihm weder besser noch schlechter als vor dem Gespräch mit Ihnen.

Wir haben jeden Tag x-Mal die Wahl, wie wir etwas formulieren, und entscheiden damit, welche Reaktion wir beim anderen auslösen möchten. Wir kommunizieren sogar dann, wenn wir nichts sagen. Sprichwörtlich gesagt: «Ein Blick sagt mehr als tausend Worte.» Lernen Sie gekonnt mit diesem Instrument umgehen.

Kennen Sie den Satz «... bleiben wir sachlich ...»?

Sobald Sie die ersten Kommunikationswerkzeuge kennen, werden Sie verstehen, wie hoch dieser Anspruch ist. Sicher: Wir können uns jederzeit um diese Sachlichkeit bemühen – aber es gibt sehr vieles, was uns dabei laufend in die Quere kommt. Lassen Sie sich überraschen – auch Sie werden nach der Lektüre je länger, je mehr zwischen den Zeilen lesen!

Kommunizieren Frauen und Männer wirklich anders?

Ja! Aber nicht besser, nicht schlechter – einfach anders! Und kennt man nur schon einen Teil dieser Unterschiedlichkeiten, wird die Partnerschaft schon um einiges einfacher: Vieles wird klarer, verständlicher, löst weniger negative Emotionen aus – und gibt viel Anlass, miteinander zu lachen.

Wir wünschen Ihnen viel Spass beim Lesen, viele «Aha-Erlebnisse» und viel Erfolg bei der Umsetzung!

Aufgrund der Lesbarkeit wird in diesem Dossier die männliche Form verwendet. Selbstverständlich sind Frauen aber ebenso angesprochen.

1. So machen Sie einen aktiven Bilderabgleich

Praxisbeispiel: Delegation



Sie haben Herrn Schmid, einem Ihrer besten Mitarbeiter, eine neue Aufgabe delegiert. Zwei Wochen später treffen Sie sich wieder mit ihm, um den Zwischenstand miteinander zu besprechen. Sie sind ziemlich überrascht über die Arbeit von Herrn Schmid: Alles ist gut durchdacht und professionell aufbereitet – nur passt es nicht zu Ihrem Auftrag! Offensichtlich haben sie beide nicht vom Selben gesprochen! Wo hatten Sie Pannen in Ihrer gemeinsamen Kommunikation?

Wissenswertes zum Bilderabgleich

Ziel des Modells

- Unterschiedliche Wahrnehmung/Interpretationen erkennen.
- Allfällige Missverständnisse möglichst rasch klären und bereinigen.
- Sicherstellen, dass die eigene Botschaft wie gewünscht ankommt.

Kernaussagen

Allgemeines

- Alle unsere Lebenserfahrungen, unsere Werte und Glaubenssätze haben einen Einfluss auf unsere Art zu kommunizieren und auf unser Verhalten im Allgemeinen.
- Wichtig ist zu erkennen und beim Sprechen zu berücksichtigen, dass unsere Sicht der Dinge nicht die einzige mögliche ist. Genau das wird im Alltag oft vergessen: Wir marschieren durch unser Leben und gehen davon aus, dass andere Menschen Wörter in der gleichen Form einsetzen wie wir bzw. dass sie ihnen dieselbe Bedeutung geben. Weit gefehlt!
- Möchten Sie sich selber überzeugen? Dann lassen Sie verschiedene Personen das Wort «soziale Kompetenz» mit drei Begriffen definieren – Sie werden staunen über die unterschiedlichen Bilder bzw. Interpretationen, die mit diesem Wort verbunden werden!