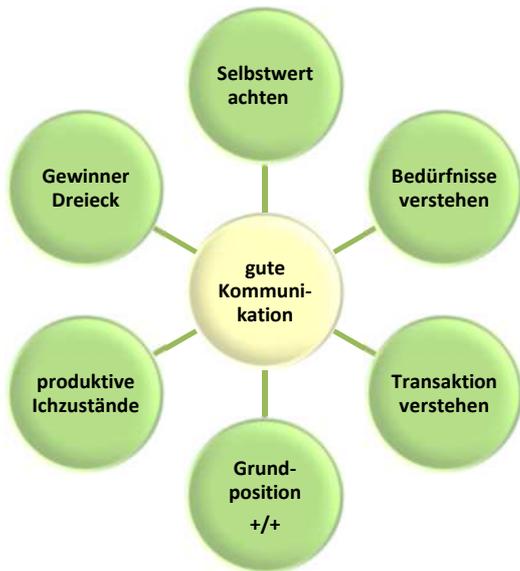


Produktive Kommunikation bringt bessere Ergebnisse

Wie man in den Wald hineinruft, so tönt es zurück. Mit guter Kommunikation haben wir es in der Hand, auch bessere Ergebnisse zu erzielen. Die Frage stellt sich dabei, was ist eigentlich gute Kommunikation und wie können wir diese Kultur im Unternehmen entwickeln?



Gute Kommunikation bringt Ihnen folgende guten Ergebnisse:

- Weniger Verletzungen und Widerstände und dafür mehr Motivation auf der emotionalen Ebene
- Mehr Commitment und Vertrauen auf der sozialen Ebene
- Mehr Produktivität durch Klarheit, Transparenz und Ehrlichkeit auf der Sachebene

Grundregeln für eine produktive Gesprächsführung für Ihren Arbeitsalltag:

1. Mich auf das Gespräch vorbereiten

- Mein Ziel? Mein erwünschtes Ergebnis?
- Meine Einstellung, meine Gefühle dem andern gegenüber?
- Meine Fallen, meine Stärken?

2. Anderen respektvoll gegenüber treten > Grundposition +/+

3. Augenkontakt herstellen

- Guten Blickkontakt ohne zu starren

4. Die Erwartungen klären

- Worum geht es?
- Was wollen wir voneinander?
- Was ist unser Vertrag in der Zusammenarbeit?

5. Informationen zum Thema einholen

- Nicht werten, keine Vorurteile
- Öffnende Fragen stellen, statt Alternativen vorzugeben
- Informationsfluss stoppen, strukturieren und auswählen lassen

6. Im Hier und Jetzt arbeiten

- Nicht in Archäologie stecken bleiben, sondern nach vorne schauen
- Keine Aussagen nach dem Muster: „Wenn nur erst ..“

7. „Ich“ statt „man“ und „wir“ verwenden

8. Wichtige Gesprächsinhalte paraphrasieren (Wenn ich Sie richtig verstehe, möchten ..)

9. Körperausdruck und Gefühlsinhalte beachten

- Körperausdruck beobachten und auf Kongruenz achten

10. Interpretationen deutlich machen

- Sparsam anwenden, kennzeichnen, anbieten

11. Authentisch und selektiv miteinander reden

- Nicht alles, was wahr ist, muss ich sagen; aber alles, was ich sage, muss wahr sein.
- Nicht alles, was ich will, muss ich tun; aber alles, was ich tue, muss ich auch wollen.

12. Die 50% Regel beachten

- Mindestens 50% der Energie zur Problemlösung müssen beim Gesprächspartner liegen. Um wessen Problem geht es eigentlich hier?

13. Bilanz ziehen

- Was haben wir geklärt und was ist noch offen geblieben?
- Welche Fragen sind neu entstanden?
- Welche Schritte stehen an? Verbindliche Vereinbarung über nächste Schritte
- Feedback geben und einholen

TA Praxis: Besser kommunizieren

1. Selbstwert achten

- Jeder Mensch möchte wertvoll sein
- Wir beziehen alles auf unsern Selbstwert
- Wir sind auf die Beurteilung anderer angewiesen
- Abwertungen verletzen den Selbstwert
- Machen Sie sich nicht stärker, in dem Sie andere abwerten
- Stärken Sie sich durch Selbstakzeptanz

2. Bedürfnisse verstehen

- Bedürfnisse sind unsere Antreiber
- Wer die Bedürfnisse anderer kennt, kann darauf Rücksicht nehmen
- Erfüllte Bedürfnisse machen zufrieden
- Zufriedene Mitarbeiter leisten mehr
- Zufriedene Kunden kommen wieder

3. Transaktion erkennen



Parallele werden als positiv empfunden

- Das Gegenüber reagiert aus dem Ich-Zustand, in dem es angesprochen wurde
- Erwachsen-Ich ist produktiv, sachlich, aktiv
- Eltern-Ich ist Zeitvertreib, wertend, sorgend
- Kind-Ich ist emotional natürlich/angepasst

Gekreuzte erzeugen Irritation

- Das Gegenüber reagiert aus einem andern Ich-Zustand als angesprochen
- Das Gespräch nimmt eine neue Wendung
- Fragen aus dem Erwachsenen-Ich werden schnoddrig vom Kind-Ich beantwortet
- Frage aus dem Erwachsenen-Ich werden vorwurfsvoll vom kritischen Eltern-Ich beantwortet

Verdeckt: man sagt nicht, was man meint

- Das, was gemeint ist, wird nicht offen angesprochen (unbewusst oder bewusst)
- Doppelbödigkeit mit versteckter Botschaft
- Ist der Auslöser von unproduktiven Spielen
- Führt zu unproduktiver Gesprächskultur

4. Spiele im Drama-Dreieck

- **Verfolger-Rolle** sucht Kontrolle über andere
- **Opfer-Rolle** sucht Zuwendung, Hilfe
- **Retter-Rolle** sucht abhängig zu machen

Aussteigen durch richtiges Fragen

- Vom Verfolger zum **Verhandler** werden
- Vom Opfer zum **Problemlöser** werden
- Vom Retter zum **Coach** werden

Gute Kommunikation mit markettraining

