

ERFOLGSFAKTOR KOMMUNIKATION

Man kann nicht „Nicht – kommunizieren“. Diese Einsicht Paul Watzlawicks ist Grundlage unseres täglichen Lebens – privat oder geschäftlich, bestimmt den Erfolg betrieblicher Prozesse, ob intern oder zu allen externen Schnittstellen. Das kurzweilige, interaktive Seminar zeigt auf unterhaltsame Weise Fallen und Chancen auf.



Was ist Kommunikation?

Jede Kommunikation zwischen Freunden, Arbeitskollegen und Partnern kann angenehm, aufregend und spannend sein oder aber auch kompliziert und störanfällig. Der Grund dafür liegt darin, daß jede Mitteilung, Nachricht oder Unterhaltung ein ganzes Paket mit vielen Botschaften enthält.

Sender-Empfänger-Modell

Wir können davon ausgehen, dass zu jedem Gespräch, zu jeder Unterhaltung mindestens zwei Personen gehören: Von Kommunikation im engeren Sinn kann man erst dann sprechen, wenn der Empfänger auch Gelegenheit hat, sich zur Nachricht zu äußern und wenn er eine Antwort gibt (auch ohne Worte möglich).

Je nachdem, wie der Empfänger die Nachricht aufgenommen hat, bietet sich ihm eine Fülle von Möglichkeiten, die Kommunikation fortzusetzen oder abubrechen. Eine "Empfangsstörung".

Einweg-, Zweiweg-Kommunikation

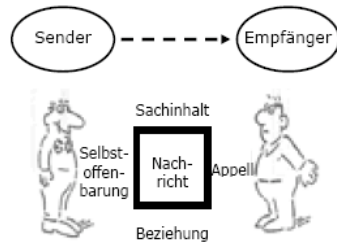
Es gibt einen Sender und einen Empfänger. Der Empfänger wird jedoch an der Rückmeldung, ob er richtig verstanden hat, gehindert, oder er gibt keine Rückmeldung. Wird der Empfänger nun, ohne eine Rückmeldung über das Gehörte zu geben, zum Sender einer Mitteilung, so antwortet er möglicherweise auf das, was er wahrgenommen/interpretiert hat und nicht auf das, was der Sender gesagt/gemeint hat.

Übereinstimmung sprachlicher und nichtsprachlicher Signale

In jeder Nachricht sind sprachliche (Worte) und nichtsprachliche (Mimik, Gestik, Körpersprache) Anteile enthalten. Wir können einerseits unsere Worte mit unserem Gesichtsausdruck und unseren begleitenden Handbewegungen unterstreichen und ergänzen.

Die vier Seiten einer Nachricht

In jeder Nachricht oder Äußerung, die ein Mensch von sich gibt, sind immer vier Seiten wirksam:



Die vier Seiten einer Nachricht wirken immer gleichzeitig. Meist wird nur eine Seite direkt ausgesprochen, die anderen sind zwischen den Zeilen herauszuhören

Gerade in diesen versteckten Seiten sind oft sehr wichtige Informationen enthalten, auf die der Gesprächspartner reagiert.

Das „Johari-Fenster“

		MIR SELBST	
		bekannt	unbekannt
ANDEREN	bekannt	ÖFFENTLICHE PERSON	BLINDER FLECK
	unbekannt	PRIVATE PERSON	UNTER-BEWUSSTE PERSON

Richtig gestellte Fragen

- bringen das Gespräch in Gang
- halten das Gespräch in Fluss
- zwingen den Geschäftspartner zum Nachdenken
- bringen Information
- stellen Weichen im Gespräch
- bringen die Gesprächspartner dem Ziel näher
- bilden im Gespräch den „roten Faden“
- veranlassen klare, logische Argumentation
- klären Missverständnisse
- weichen harte Meinungen auf
- verhindern Monologe -erzeugen Dialoge
- stellen Gesprächspartner in den Mittelpunkt
- helfen beim Überzeugen
- bringen klare Entscheidungen