

10. Netzwerktreffen – Beraternetzwerk OWL der Effizienz-Agentur NRW

4. September 2015, Kreishaus Gütersloh

Thema:

Professionelle Kommunikation – wie geht das?

Regeln und Methoden für eine vertrauensvolle und ergebnisorientierte Kommunikation bzw. Kooperation

Dipl. Päd. Elke Pauly

Dos und Don'ts für vertrauensvolle und ergebnisorientierte Kommunikation/ Kooperation - Arbeitsgruppenergebnisse -

Dos	Don'ts
<ul style="list-style-type: none"> • Fachkenntnis besitzen • vorbereitet sein • Feedback geben • Transparenz <p>↳ Sachebene</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offenheit • Glaubwürdigkeit • auf Augenhöhe miteinander • authentisch • zuverlässig • verbindlich • Wertschätzung • angemessene Sprache (Gesprächspartner [be]achten) • Geben und nehmen • Miteinander reden • Ausreden lassen • Zuhören • Klarheit • Empathie • Selbstreflexion • fit sein • kongruent (Gesprochenes muss zur Körpersprache passen) <p>↳ Beziehungsebene</p>	<ul style="list-style-type: none"> • abgelenkt sein • auf Handy schauen etc. • Blenden • Lügen • Besserwissen • Reinquatschen • Endlosquatschen • am Thema vorbei • Unzuverlässigkeit • laut werden • Einschüchtern • Übervorteilen • negativ auffallen (Kleidung, Geruch) • Suggestivfragen • ablehnende Körperhaltung • Respektlosigkeit • Opportunismus • überheblich sein • persönlich angreifen

Regeln und Methoden für eine vertrauensvolle und ergebnisorientierte Kommunikation bzw. Kooperation

- Fragen formulieren

Fragen zeigen Interesse am Thema und am Gesprächspartner, aktivieren den Gesprächspartner, sichern Verständnis und können Gespräche steuern.

- Fragen nach Sachlage und Kontext
- Klärungs- und Konkretisierungsfragen
- Fragen nach Erklärungen, Einschätzungen und Empfindungen
- Fragen nach Lösungsmöglichkeiten, Wünschen und Erwartungen
- Offene und geschlossene Fragen

- Aktiv zuhören, Paraphrasieren und Spiegeln

Zuhören ist eine wichtige Kommunikationsform. Das aktive Zuhören hilft einem selbst, konzentriert zuzuhören und das Gehörte aufzunehmen. Zudem gibt es dem Sprechenden das gute Gefühl, dass man ihm gerne und aufmerksam zuhört. Dadurch entsteht eine gute Beziehung zwischen den Gesprächspartnern.

- Dem Gegenüber Zeit geben, seine Gedanken auszudrücken. Pausen aushalten.
- Durch Nonverbales zeigen, dass man zuhört und Interesse hat (Kopfnicken, aufmerksamer Blick, zugewandte, offene Körperhaltung, bestätigende „mmhs“, ...)
- Nachfragen, wenn etwas nicht verstanden wurde.
- Mit eigenen Worten das Gehörte zusammenfassen und wiedergeben („Habe ich Sie richtig verstanden, dass...“ „Sie haben das Gefühl, dass...“) um zu prüfen, ob man alles verstanden hat.
- Spiegeln der Emotionen des Gesprächspartners („Sie schauen so, als gäbe es noch Fragen?“ „Mir scheint, als wären Sie mit den Darstellungen gut zufrieden?“ etc.)

- Blickkontakt/Zugewandtheit

- Präzise Angaben

Keine Weichmacher/Konjunktive („sollten wir nicht vielleicht...“), keine ungenauen Angaben (zeitnah, bald, eigentlich, rechtzeitig, etc.), sondern konkrete und exakte Angaben („Am Donnerstag um 14 Uhr brauchen wir folgende Informationen ... aus diesem Grund ...“)

- Sach- und Beziehungsebene beachten

Sachebene: Inhalte und Sachverhalt einer Kommunikation (Thema, Fachkompetenz, Lösungen, Wissen, Zahlen, Daten, Fakten, etc.)

Beziehungsebene: Wie man seinen Gesprächspartner behandelt, wie man mit ihm reden, was man voneinander denkt etc. Gefühle, Stimmungen und Empfindungen werden hier transportiert. Störungen auf der Beziehungsebene beeinflussen auch die Sachebene.

- Eigene Klarheit über die Ziele, die im Gespräch/Kooperation erreicht werden sollen

- Selbstreflexion

- Echtheit, Empathie und Wertschätzung