

Tipps zur Kommunikation

Hier finden Sie einige einfache Hinweise, die es Ihnen erleichtern, mit Ihren Mitarbeitern ein Gespräch zu führen.

Reden Sie, wie Sie immer reden – aber versuchen Sie einfach einmal bewusst zuzuhören.

Mit **Zuhören** fängt verbessertes Kommunikationsverhalten an. Hierzu einige Anregungen.

1. Aufmerksam sein	Zugewandte Körperhaltung, offener Gesichtsausdruck, Blickkontakt
2. "Türen" öffnen	Den anderen zum Sprechen ermuntern: "Wo brennt es denn?"
3. Schweigen / Pausen einlegen	Gesagtes einfach aufnehmen und Anteilnahme signalisieren
4. Bestätigen	Durch Nicken und kurze Einwürfe ermuntern: "ja", "interessant", "hmm"
5. Aktives Zuhören	Bestätigen (siehe 4.) Gesagtes und Gemeintes mit eigenen Worten wiederholen und zusammenfassen "Wenn ich Sie richtig verstanden habe, meinen Sie ..." "Sie wollen wissen, ob ... / wie ... / was ..." "Zusammengefasst meinen Sie ..." "Ihrer Meinung nach ist das also ..." "Ihnen kommt es darauf an, dass ..." "Für Sie ist es also besonders wichtig, dass ..." "Sie fühlen sich also ... auf Grund ..." offene Fragen stellen Lösungsvorschläge machen
6. ICH-Botschaften	Sprechen Sie in der ICH-Form: "Ich finde, dass ..."