

Inhalt

Ein Wort zu Beginn.....	4
Einschätzungshilfe	5
Schritt 1: Bewusst kommunizieren	7
Verantwortung für das eigene Verhalten übernehmen	7
Ausdrucksmittel nutzen	8
Schritt 2: Unmissverständlich kommunizieren	12
Auf Verständlichkeit achten.....	12
Missverständnisse vermeiden	16
Schritt 3: Auf die richtige Partneransprache achten	18
Direkt kommunizieren	18
Auf die emotionale Seite achten	19
Auf die richtige Partneransprache achten	21
Schritt 4: Auf Vor-Urteile achten	25
Unterschiedliche Wahrnehmung einkalkulieren	25
Mit unterschiedlichen Perspektiven rechnen.....	27
Missverständnisse aufklären.....	33
Schritt 5: Beziehungen kommunikativ gestalten.....	36
Über den anderen stellen.....	37
Beziehungen bewusst gestalten.....	38
Die fünf Schritte zu einer erfolgreichen Kommunikation	40
Lernkontrolle.....	41
Fragen zum Verständnis	43
Umsetzungshilfe	45
Das Gelernte umsetzen.....	46
Sich mit anderen austauschen.....	46
Ihre Erfahrungen weitergeben	47
Literatur	48
Stichwortverzeichnis.....	49
Glossar	50
Zu guter Letzt	52

Ein Wort zu Beginn

Kommunikation ist ein solch alltägliches Phänomen, dass man sich selten Zeit nimmt, darüber nachzudenken. Kommunizieren ist für jeden von uns etwas ganz Natürliches und etwas ganz Alltägliches. Wer denkt schon darüber nach, wie er kommuniziert, wie er sich gegenüber anderen verhält? Zu Unrecht. Denn gerade weil Kommunikation so alltäglich ist, ist eine gute Kommunikationsfähigkeit für alle Lebensbereiche wichtig, auch und besonders für den beruflichen Alltag.









Deshalb lohnt es sich, einmal genauer hinzusehen. Denn so alltäglich Kommunikation ist, so viele mögliche Probleme, Missverständnisse, Frustrationen können damit einhergehen, Tag für Tag, Beziehung für Beziehung.


Warum kommt es immer wieder zu Kommunikationsproblemen, obwohl sich doch die meisten Menschen Mühe geben, mit anderen gut zurechtzukommen? Das ist das Thema dieses Heftes. Sie werden allerdings keine langen theoretischen Ausführungen über Kommunikationsmodelle finden. Das ist für Ihren Kommunikationsalltag nicht von Belang. Ziel ist es vielmehr, Ihnen Anregungen zu geben, wie Sie Ihre Kommunikation im Alltag verbessern können.

Im Mittelpunkt stehen folgende Fragen:

- Wie läuft Kommunikation im Alltag ab?
- Welche Schwierigkeiten können dabei entstehen?
- Woran erkennt man diese Schwierigkeiten?
- Wie kann man seine Kommunikation mit anderen verbessern?

Die folgenden Piktogramme sollen Ihnen die Orientierung erleichtern:

	besonders wichtig		Checkliste oder Arbeitshilfe
	Tipps und Tricks		Umsetzungsaufgabe
	Aufgabe		Beispiel
	Kaffeepause		Zusammenfassung

Falls Sie sich noch intensiver mit dem Thema auseinandersetzen wollen: Hinter diesem Symbol  finden Sie nützliche Zusatzinformationen.

Wir dürfen Ihnen schon jetzt viel Spaß und viel Erfolg wünschen.

Einschätzungshilfe

Mit der folgenden Einschätzungshilfe können Sie eine erste Bestandsaufnahme Ihrer Kommunikationsfähigkeit vornehmen. Bitte seien Sie selbstkritisch bei der Beantwortung der Fragen.

Einschätzungshilfe:							
Wie gut ist Ihre Kommunikation mit anderen?		nie	selten	manchmal	normalerweise	meistens	immer
		0	1	2	3	4	5
1.	Ich achte bei wichtigen Terminen darauf, wie ich wirke.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Ich stelle mich sprachlich auf die jeweiligen Gesprächspartner ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Wenn mich Reaktionen irritieren, versuche ich die Gemütslage des Gesprächspartners zu ermitteln.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Ich versuche, mich auf die Sichtweise der Gesprächspartner einzustellen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Ich setze mich für eine gute Beziehung zu meinen Kollegen ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Ich achte bei Gesprächen mit Kunden/Bürgern auf eine verständliche Sprache.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Wenn ich glaube, etwas nicht verstanden zu haben, frage ich nach.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Im Gespräch versuche ich, mich in die Lage des Gesprächspartners zu versetzen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Missverständnisse versuche ich schnell zu klären.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Aufforderungen und Wünsche, denen ich nicht nachkommen will, lehne ich möglichst ab.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Ich nutze bewusst meine Körpersprache, um ein besseres Verständnis bei anderen zu erreichen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Ich erkläre fachliche Zusammenhänge anderen so einfach wie möglich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	Ich sage klar und deutlich, was ich von anderen möchte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	Ich kann gut mit unterschiedlichen Meinungen leben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	Ich gestalte meine Beziehungen zu anderen bewusst.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	Ich achte darauf, dass Sprache und Körpersprache übereinstimmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	Bei Erklärungen nutze ich Beispiele und Vergleiche zur Veranschaulichung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	Bei schwierigen Gesprächen achte ich auf die emotionale Seite.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	Wenn ich Feedback gebe, achte ich darauf, dass es konkret und konstruktiv ist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	Ich achte bei neuen Beziehungen darauf, welche Auswirkungen meine Äußerungen auf die Beziehung haben könnten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wenn Sie bei jeder Frage die Rubrik „immer“ angekreuzt haben, dürfen wir Ihnen zur effektiven Kommunikation gratulieren und Sie können dieses Heft eigentlich wieder aus der Hand legen.