Kommunikation

Gesprächsförderung
- zusammenfassen
- nachfragen
- Lösungen erfragen
- Verständnis zeigen
- ICH- statt MAN-Borschaften

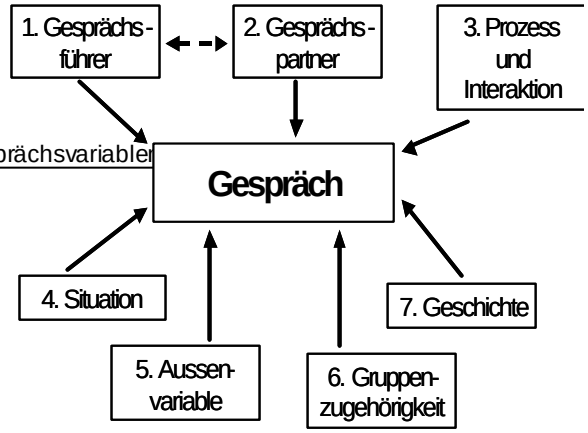
Art
- "Mankann nicht nicht kommunizerien"
- non-verbale Kommunikation
- Feedback
  - Johari Fenster
  - 360 Grad Feedback
- unterschiedliche Gesprächsarten

Partnerschaftliche Gesprächsführung
- Die Qualität der Beziehungsebene bestimmt, wie die Aussage auf der Sachebene aufgefasst wird

Infromations- und Berichtswesen
- Gratwanderung zwischen Informationsüberfluss und -mangel
- Empfängerorientierte Information
- Was will und was muss mein Mitarbeiter wissen (diese Reihenfolge!)
- vollständige und ehrliche Informaiton steigert die Leistung
- Bring- vs. Holschuld

Gesprächsblocker
- Vorwürfe od. Vorschriten machen
- Bagatellisieren, herunterspielen
- sofot Lösungen anbieten (Instantlsöung)
- Rechtfertigung

Gesprächsvariablen



Aktives Zuhören
- verstehen wollen
- ernst nehmen
- Interesse zeigen
- aufmerksam zuhören und Gesprächspartner
- Kunst im richtigen Augenblick zu schweigen