

LEITFADEN

Schulung der Kommunikationsfähigkeiten



Inhalt

In diesem Leitfaden erfahren Sie, wie Sie effektiv in Ihrem Team, im Büro und auch im Alltag kommunizieren.



#1

Verständnis für Kommunikation

#2

Fehler bei der Kommunikation

#3

Zuhören

#4

Nonverbales

#5

Kommunikationsmedium

#6

Zusammenfassung



Verständnis für Kommunikation



Was genau ist eigentlich Kommunikation?

Kommunikation ist die Übertragung von Informationen oder Signalen von einer Person zu einer anderen. Kommunikation kann in einem Vorstellungsgespräch, einer Präsentation oder einem Verkaufsgespräch entscheidend sein und sogar die Einhaltung eines Projektzeitplans beeinflussen.

Manchmal geht die ursprüngliche Botschaft verloren.

Wenn Sie Missverständnisse in der Kommunikation verringern können, kommuniziert und arbeitet Ihr Team effizienter. Kommunikation ist vielschichtig und nicht immer sind wir uns aller Elemente bewusst. Die folgenden Beispiele zeigen Ihnen, worauf Sie besonders achten sollten.



#2 Fehler bei der Kommunikation

Wir alle machen Fehler. Besonders Kommunikationsfehler erleben wir täglich.

Dabei lassen sich viele Fehler vermeiden, wenn wir sie uns bewusst machen:

- **Überprüfen Sie Ihre Texte** – Lesen Sie jede E-Mail oder Sofortnachricht gegen, bevor Sie sie versenden.
- **Vermeiden Sie Unterbrechungen** – Lassen Sie Gesprächspartner Gedanken zu Ende führen, um wirklich zu verstehen, was sie Ihnen sagen wollen.
- **Schenken Sie Ihre volle Aufmerksamkeit** – Lesen Sie nicht Ihre Textnachrichten, während jemand mit Ihnen spricht, sondern zeigen Sie Interesse und Verständnis.
- **Fragen Sie nach, statt anzunehmen** – Wenn Sie nicht sicher sind, was Ihr Gesprächspartner meint, vergewissern Sie sich durch Nachfragen und schaffen Sie Klarheit.



#3 Zuhören

Nehmen Sie sich Zeit. Zuhören ist eine oft übersehene Fähigkeit in der Kommunikation, die aber ebenso wichtig ist wie das Sprechen.

Mit den folgenden Tipps praktizieren Sie aktives Zuhören:

- **Halten Sie Blickkontakt** – Blickkontakt signalisiert Vertrauen und Respekt.
- **Bleiben Sie entspannt** – Seien Sie aufmerksam aber fixieren Sie Ihren Gesprächspartner nicht. Wenn Sie gelassen sind, entspannt das auch Ihren Gesprächspartner.
- **Hören Sie zu, ohne voreilige Schlüsse zu ziehen** – Lassen Sie Ihren Gesprächspartner ausreden, bevor Sie reagieren.
- **Warten Sie eine Pause ab, bevor Sie Fragen stellen** – Ihre Frage könnte im nächsten Satz beantwortet werden.
- **Stellen Sie Fragen** – Durch Fragen signalisieren Sie, dass Sie alles verstanden und aktiv zugehört haben.
- **Wiederholen Sie das Gesagte** – Geben Sie den Gesprächsinhalt mit eigenen Worten wieder, um sicherzustellen, dass Sie alles richtig verstanden haben.



Nonverbales

Die Bedeutung nonverbaler Kommunikation

Neben dem Zuhören übersehen wir oft auch die nonverbale Kommunikation. Versuchen Sie bei persönlichen Gesprächen die nonverbalen Signale wahrzunehmen und zu verstehen. So können Sie das, was Ihr Gesprächspartner oder Sie selbst fühlen und zum Ausdruck bringen wollen, besser interpretieren und vermitteln.

Nutzen Sie die folgenden Tipps, um nonverbale Kommunikation besser zu verstehen:

- **Berücksichtigen Sie den Kontext** – Achten Sie darauf, dass Ihr Tonfall der Situation angemessen ist, in der Sie sich befinden. Ein Geschäftsmeeting erfordert wahrscheinlich eine andere Intonation als ein ungezwungenes, privates Treffen. Genauso aufschlussreich ist es, den Tonfall Ihres Gesprächspartners zu interpretieren und entsprechend darauf einzugehen.
- **Unterstreichen Sie mit Gestik** - Nutzen Sie eindeutige und bestimmte Gesten, um Entschlossenheit zu vermitteln, zum Beispiel, wenn es um feste Regeln, Entscheidungen oder Fristen geht. Halten Sie Ihre Gestik locker und entspannt, wenn es um freie und flexible Themen geht, zum Beispiel, wenn Sie Teammitglieder dazu ermutigen wollen, ihrer Fantasie freien Lauf zu lassen.
- **Achten Sie auf Körpersprache** – Ist die Haltung Ihres Gesprächspartners eher verschlossen, zum Beispiel mit verschränkten Armen oder weggedrehtem Körper, oder aufgeschlossen, durch zugewandten Körper und entspannt ruhende Arme neben dem Körper?
- **Verlassen Sie sich nicht nur auf Nonverbales** – Körpersprache kann sehr leicht falsch interpretiert oder missverstanden werden. Auch verschränkte Arme können ein Zeichen von Entspannung statt Ablehnung sein. Wenn Sie unsicher sind, wie es Ihrem Gesprächspartner geht oder wie er etwas aufgenommen hat, fragen Sie einfach freundlich nach.

#5 Kommunikationsmedium

Nicht jedes Kommunikationsmittel ist für jedes Thema geeignet

Wir verbringen viel Zeit mit unseren E-Mail Postfächern, doch nicht immer ist die Kommunikation per E-Mail zielführend. Nehmen Sie sich die Zeit, um zu erkennen, welches Kommunikationsmittel je Thema, Situation und Gesprächspartner am besten geeignet ist und deshalb präferiert werden sollte.

Betrachten wir genauer, welcher Kommunikationsweg in welcher Situation besonders geeignet ist:

- **E-Mail** – Hervorragend geeignet für einfache Aufgaben, Klarstellungen oder den Austausch grundlegender Informationen.
- **Instant Messaging** – Sehr gut geeignet für einfache, kurze Aufgaben, Klarstellungen, den Austausch von knappen Informationen oder Fristen.
- **Telefon** – Für die Klärung von umfangreicheren Sachverhalten oder Themen, die Dialog zwischen zwei Gesprächspartnern erfordern.
- **Persönliches Gespräch** – Für alle ernsten und anspruchsvollen Themen. Blickkontakt und Anwesenheit schaffen Vertrauen und Nähe.

Natürlich sind persönliche Gespräche als Kommunikationsweg nicht immer einfach zu realisieren, aber wenn Sie die Möglichkeit haben, sollten Sie sie nutzen. Persönliche Gespräche schaffen Nähe und Vertrauen durch verbale und nonverbale Kommunikation und eventuelle Missverständnisse können schnell ausgeräumt werden.



#6 Schlussfolgerung

Fehler bei der Kommunikation

- Vermeiden Sie Unterbrechungen
- Überprüfen Sie Ihre Texte
- Schenken Sie Ihre volle Aufmerksamkeit

Zuhören

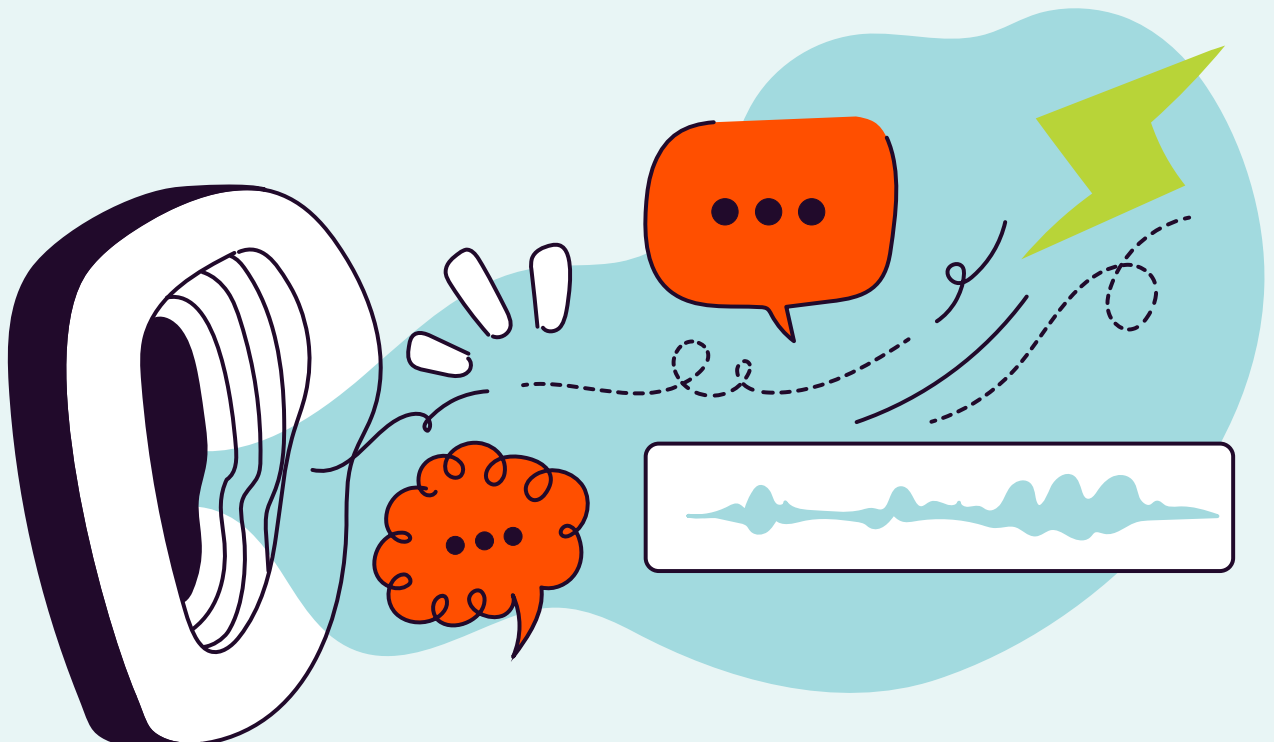
- Halten Sie Blickkontakt, ohne zu fixieren
- Hören Sie zu, ohne voreilige Schlüsse zu ziehen
- Warten Sie eine Pause ab, bevor Sie Fragen stellen
- Stellen Sie Fragen
- Wiederholen Sie das Gesagte mit eigenen Worten

Nonverbales

- Berücksichtigen Sie den Gesprächskontext
- Unterstreichen Sie mit Gestik
- Achten Sie auf Körpersprache
- Verlassen Sie sich nicht nur auf Nonverbales

Kommunikationsmedium

- Nutzen Sie persönliche Gespräche, um Vertrauen aufzubauen und Missverständnisse zu vermeiden. Achten Sie bei anderen Kommunikationsmitteln darauf, das geeignete Medium für Ihr Anliegen zu wählen.



Über Seismic

Seismic ist der weltweit führende Anbieter im Bereich Enablement, der Unternehmen dabei unterstützt, Kunden zu begeistern, Teams zu befähigen und das Umsatzwachstum zu beschleunigen. Die Seismic Enablement Cloud™ ist die leistungsfähigste ganzheitliche Enablement-Plattform, die kundenseitige Teams mit den richtigen Kompetenzen, Content, Tools und Insights ausstattet, um zu wachsen und zu gewinnen. Mehr als 2.000 Organisationen auf der ganzen Welt, von den größten Unternehmen bis hin zu Start-ups und kleinen Unternehmen, vertrauen Seismic bei der Erfüllung ihrer Enablement-Anforderungen. Seismic hat seinen Hauptsitz in San Diego und verfügt über Niederlassungen in Nordamerika, Europa und Australien.

Um mehr zu erfahren, besuchen Sie Seismic.com/de und folgen Sie uns auf [LinkedIn](#), [Twitter](#) und [Instagram](#).

Besuchen Sie unsere Website →

