

MODULARE GRUNDAUSBILDUNG KANZLEI

Skriptum

GRUNDMODUL KOMMUNIKATION

Stand: 01.10.2019

Bearbeiter und Aktualität:

Alle Kapitel: ADir Markus Gaugusch, 1. Oktober 2019

Inhaltsübersicht

A.	Kommunikation	4
1.	Begrüßung.....	4
2.	Small Talk (zur Überbrückung)	5
3.	Informationen erfragen.....	6
4.	Auskunft geben	7
5.	Argumentieren, Meinung vertreten	8
6.	NEIN sagen.....	9
7.	Abgrenzen: Ich-Botschaft.....	10
8.	Aktiv Zuhören - beruhigen.....	11
9.	Gefühle wahrnehmen, erkennen.....	12
10.	Feedback geben	13
11.	Feedback erbitten - annehmen	14
12.	Vorwurf - Beschwerde.....	15
13.	Entschuldigung.....	16
14.	Verhalten am Telefon.....	17
15.	Anweisungen geben.....	18
16.	Lob geben	19
17.	Kritik üben - heikle Themen ansprechen	20
18.	Vier Seiten einer Nachricht	21
19.	Gespräch beenden (Ausstiegsszenario).....	22
20.	Wortwahl: positive lösungsorientierte Formulierungen	23
21.	Frage-Diamant: W-Fragen, geschlossene Fragen	24
22.	Körpersprache einsetzen	25

A. Kommunikation

1. Begrüßung

Ziel:

Eine gute Begrüßung schafft eine freundliche Atmosphäre, die ein gutes Gesprächsklima fördert.

Zutaten:

- ev. Aufstehen
- einen Schritt entgegentreten
- Lächeln
- Blickkontakt
- ev. Begrüßung mit Händedruck
- sich namentlich vorstellen
- Gesprächspartner im Gespräch mit Namen ansprechen

Beispiel:

A: Kommt in den Raum.

Grüß Gott, mein Name ist Fuchsgruber, ich würde gerne den Herrn Präsidenten sprechen.

B: Steht auf, kommt A mit einem Lächeln entgegen. Händedruck.

Grüß Gott, Frau Fuchsgruber. Der Herr Präsident ist derzeit in einer Besprechung. Ich bitte Sie, einen Moment Platz zu nehmen.

2. Small Talk (zur Überbrückung)

Ziel:

Durch das Sprechen über „unverfängliche“ Themen soll eine aufgelockerte Atmosphäre entstehen. Die damit überbrückte Zeit dient dazu, eine positive Beziehung zwischen den Gesprächspartnern zu schaffen.

Zutaten:

- unverfängliches Gesprächsthema wählen (z.B. Wetter)
- Thema, über das alle Anwesenden etwas zu sagen wissen
- alle Anwesenden zum Small Talk einbinden (Blickkontakt u. ev. Fragen)
- Humor

Beispiele:

Frau kommt mit kleinem Kind.

Ansprache zum Kind: „Hast heute die Mama begleiten dürfen.“

Schlechte Witterungsverhältnisse:

„Das war heute eine Herausforderung für Sie, uns bei diesen Straßenverhältnissen zu erreichen.“

3. Informationen erfragen

Ziel:

Ziel ist es, möglichst rasch nötige Informationen zu erhalten. Dabei sollte man sich schon im Vorhinein über die konkrete Fragen-Formulierung Gedanken gemacht haben.

Zutaten:

- eigenen Namen nennen
- eigenen Arbeitsbereich nennen (wenn relevant für Auskunft)
- konkrete Formulierung des Anliegens
- ev. Grund für die Auskunft mitteilen
- mit „Ich“ beginnen

Beispiel:

Telefonat mit Rechtsanwaltskanzlei:

Grüß Gott. Gschiel, Landesgericht Wiener Neustadt. Ich habe von Ihnen einen Schriftsatz in Sachen ... bekommen. Dabei ist mir aufgefallen, dass bei den Urkunden A, B jeweils die letzte Seite fehlt. Könnten Sie bitte nachsehen, ob diese Seiten bei Ihnen im Akt vorhanden sind, und mir diese zukommen lassen?

4. Auskunft geben

Ziel:

Der/die Auskunftssuchende soll richtige Informationen zur Beantwortung seiner Fragen erhalten.

Zutaten:

- Freundlichkeit
- Geduld
- nachfragen, um ein klares Bild zu bekommen
- ev. auf die richtige Stelle/Person verweisen
- Auskunft klar formulieren
- Visualisierung oder Verschriftlichung anwenden
- nachfragen, ob die Antwort hilfreich war

Beispiel:

Kanzleileiter: Grüß Gott. Kann ich Ihnen helfen?

Partei: Ich muss heute als Zeuge aussagen und ich weiß nicht wo.

Kanzleileiter: Haben Sie die schriftliche Ladung mit?

Partei: Nein.

Kanzleileiter: Wie ist Ihr Name?

Partei: Peter Müller.

Kanzleileiter: Moment bitte, ich mache eine Abfrage im Computer. Die Verhandlung beginnt um ... Uhr. Gehen Sie in den ... Stock ..., Verhandlungssaal Dort warten Sie bitte so lange, bis Sie namentlich aufgerufen werden. Ich habe es hier für Sie notiert. (Kanzleileiter übergibt Notiz-Zettel mit konkreten Angaben über Stockwerk, Verhandlungssaal, Beginn). Kennen Sie den Weg zum Verhandlungssaal?

Partei: Ja, danke. Auf Wiedersehen.

Kanzleileiter: Bitte gerne. Auf Wiedersehen.

5. Argumentieren, Meinung vertreten

Ziel:

Durch kompetent geführtes Argumentieren werden verschiedene Ansichten zu einem Thema beleuchtet - ein umfassenderes Bild entsteht.

Eine auf Diskussion basierende Entscheidung berücksichtigt die verschiedenen Gesichtspunkte und ist somit effektiver. Durch das kompetente Argumentieren mit anderen lerne ich den/die Gesprächspartner/in besser kennen – das wirkt beziehungsfördernd.

Zutaten:

- mit „Ich“ beginnen
- Fakten schildern
- persönliche Bedürfnisse/Beweggründe erwähnen
- keine persönlichen Beleidigungen/Anschuldigungen
- ruhige Stimm- und Tonlage
- Körpersprache beachten
- nicht persönlich angegriffen fühlen

Beispiel:

Frau NN zum Vorsteher der Geschäftsstelle mit der Ausschreibung zum Kommunikationsseminar in der Hand: „Da möchte ich hinfahren. Da steht etwas vom guten Umgang mit schwierigen Parteien. Mich belasten solche Gespräche immer sehr. Als Leiterin einer Exekutionsabteilung bin ich häufig damit konfrontiert. In den letzten Wochen waren zwei derartige Situationen. Ich wurde die Typen nicht mehr los. Ich denke, das Seminar hilft mir sehr. Bitte unterstützen Sie meine Anmeldung.“

6. NEIN sagen

Ziel:

Durch erfolgreiches „NEIN sagen“ gewinne ich an Persönlichkeitsprofil. Ich grenze mich von Unerwünschtem ab und zeige dadurch dem/der Gesprächspartner/in meine Richtung. Ein Nein ist die Quelle einer dauerhaften Lösung im Gegensatz zu einem „Vielleicht“ oder „Später“. Ein Nein wird von der Mitwelt besser akzeptiert als man glaubt.

Zutaten:

- „aktives Zuhören“ anwenden – (Interesse signalisieren)
- klärende Informationen für das Nein geben
- zur Sache Nein sagen – nicht zum Gesprächspartner
- aufzeigen eines Auswegs oder einer Perspektive

Beispiel:

Eine Mitarbeiterin der Schreibabteilung ist mit der Übertragung eines dringenden HV-Protokolls beschäftigt. Der CG-Richter Dr. NN kommt mit seinem soeben diktierten Urteil und dem Auftrag, „SOFORT“ die Übertragung vorzunehmen. Die Kollegin beruft sich auf den bereits vorhandenen Auftrag zur unmittelbaren Ausfertigung des HV-Protokolls. „Herr Rat, ich weiß, dass ihr Protokoll eilt. Ich bin gerade mitten im HV-Protokoll, das ist auch sehr dringend. Ich möchte dieses zunächst fertig stellen, danach nehme ich sofort Ihr Tonband zur Hand.“

7. Abgrenzen: Ich-Botschaft

Ziel:

Durch das Schildern der eigenen Bedürfnisse, Wahrnehmungen und Wünsche bekommt der Gesprächspartner ein klares Bild von meinen Möglichkeiten – das wirkt klärend. Ich-Botschaften dienen der Abgrenzung auf eine annehmbare Art.

Demgegenüber greifen Du-Botschaften das Gegenüber an.

Zutaten:

- mit „Ich“ beginnen
- eigene Wahrnehmung der konkreten Situation schildern
- eigene Bedürfnisse schildern
- eigene Wünsche/Ziele zur konkreten Situation formulieren
- authentisch sein

Beispiele:

RICHTIG: „Ich habe Dich heute gebeten, um 9:00 Uhr die Post zu holen. Jetzt ist es 9:30 Uhr und ich habe sie noch nicht auf meinem Schreibtisch. Das hat mich verärgert. Ich wünsche mir, dass Du meine Vorgaben einhältst oder mir sagst, wenn das nicht möglich ist. Dann können wir eine andere Lösung finden.“

FALSCH: „Nie ist die Post pünktlich da und Du kommst immer zu spät! So geht das nicht weiter!“

8. Aktiv Zuhören - beruhigen

Ziel:

Durch „aktives Zuhören“ werden mir die Gedankenwelt, die Befindlichkeit und die Bedürfnisse des anderen klarer. Durch diese qualitativ hochwertige Kommunikationsmethode wird die Beziehung der Gesprächspartner/innen gestärkt und dem/der „Erzähler/in“ wird ermöglicht, selbst einen Weg aus seinem/ihrem „Problem“ zu finden.

Zutaten:

- dem/den anderen konzentriert zuhören/verstehen wollen
- Habe ich genug Zeit?
- Signale des Zuhörens geben
- die eigene und die Körpersprache des Gegenübers beachten
- keine Analyse, Diagnose des anderen vornehmen
- sich zurückhalten mit eigenen Geschichten/Erfahrungen
- Tipps/Ratschläge nur, wenn ausdrücklich gewünscht
- spiegeln/zusammenfassen des Gehörten
- Gefühle des anderen wahrnehmen

Beispiel:

A: Kann ich Ihnen behilflich sein, worüber sind Sie so verärgert?

B: Ich habe bereits den zweiten Termin beim Richter Dr. Die Tür ist aber schon wieder versperrt. Ich habe mir schon zum zweiten Mal für diesen Termin Urlaub genommen und verlange eine sofortige Erledigung.

A: Sie nehmen sich extra Urlaub und dann stehen Sie vor einer versperrten Tür.

B: Ja, ich finde das eine Zumutung.

A: Ich verstehe Ihre Anspannung und Ihre Situation. Ich versuche Dr. ... telefonisch zu erreichen. Er ist im Haus unterwegs. Bitte nehmen Sie einen Moment Platz.

9. Gefühle wahrnehmen, erkennen

Ziel:

Das Wahrnehmen und Ansprechen der Gefühle des/der Gesprächspartners/in wirkt de-eskalierend. Er/Sie fühlt sich verstanden, angenommen und kann ev. selbst persönliche Bedeutungen aus dem Gespräch ziehen.

Zutaten:

- achten auf Körpersprache
- achten auf Stimm-/Tonlage
- Ansprechen der vermuteten/wahrgenommenen Gefühle
- kein Abschwächen oder Verstärken der wahrgenommenen Gefühle
- eventuell Rückmeldung abwarten

Beispiel:

Eine Partei sucht verzweifelt den Verhandlungssaal.

Frage: „Grüß Gott, kann ich Ihnen helfen?“

Partei: „Ja, bitte. Ich suche den Saal I und habe Angst zu spät zu kommen.“

Antwort: „Keine Sorge! Ich begleite Sie zum Saal.“

Entweder:

Partei bedankt sich; beiderseitige Verabschiedung.

Oder:

Nachfragen, ob noch Hilfe benötigt wird (zB: „Brauchen Sie sonst noch was?“).

10. Feedback geben

Ziel:

Feedback soll Rückmeldung zu gezeigtem, wahrgenommenem Verhalten geben und die dadurch entstandene persönliche Wirkung verdeutlichen. Feedback ist keine Bewertung. Es beinhaltet eine Selbstmitteilung und Wünsche. Feedback ist offen, direkt, aktuell und respektvoll.

Zutaten:

- mit „Ich“ beginnen
- konkrete Situation beschreiben
- Was hat diese Situation in mir ausgelöst? (Selbstmitteilung statt Vorwurf)
- Wünsche statt Befehle formulieren
- beschreiben von Verhaltensweisen und nicht von Personen

Beispiel:

Kanzleikraft zu einer Kollegin:

„Wie du mit dem aufgebrachten Herrn Maier geredet hast, das hat mich jetzt sehr beeindruckt. Du bist ruhig geblieben, hast und hast ihm gesagt, dass du seinen Ärger verstehst. Danach hat er die notwendigen Formblätter bekommen.“

11. Feedback erbitten - annehmen

Ziel:

Ziel ist, Rückmeldungen von anderen zu erhalten, um die Wirkung des eigenen Verhaltens auf das Gegenüber zu erfahren. Dadurch wird das Selbstbild mit dem Fremdbild verglichen. Damit wird das Wissen um die Wirkung der eigenen Persönlichkeit erweitert.

Feed-back sollte dabei nicht persönlich genommen werden, sondern als persönlicher Eindruck, den das Gegenüber wahrgenommen hat, verstanden werden.

Zutaten:

- mit „Ich“ beginnen
- geeignete Person aussuchen
- konkrete Situation ansprechen
- um konkrete Rückmeldung zur bestimmten Situation bitten
- selbst entscheiden was ich annehme oder nicht (reflektieren)
- Bei Unklarheiten nachfragen
- Vertraulichkeit vereinbaren

Beispiel:

Ein Lehrling möchte wissen, wie die Kanzleileiterin mit seiner Arbeit zufrieden ist.

RICHTIG: „Ich möchte wissen, ob ich den Akt richtig erledigt habe. Bitte sag mir, ob Du mit meiner Leistung zufrieden bist, oder erwartest Du etwas anderes von mir?“

FALSCH: „Passt es so, oder?“

12. Vorwurf - Beschwerde

Ziel:

Eine Beschwerde teilt tatsächliche oder vermeintliche Missstände und Probleme des Gegenübers mit und beinhaltet eine Selbstmitteilung. Ein Vorwurf sollte nicht persönlich genommen werden, sondern versachlicht werden.

Zutaten:

- genaues Hinhören und aussprechen lassen, um zu verstehen
- aktives Zuhören verwenden
- das Gesagte zusammenfassen
- Rückmeldungen mit Ich-Botschaften geben
- weitere Schritte bekannt geben

Beispiel:

Ein Zeuge urgiert seinen Anspruch, da seit der Vernehmung bereits ein längerer Zeitraum vergangen ist. Unterschwellig wird bei der Beschwerde gleich das ganze Gericht beschimpft. Der Kanzleileiter reagiert sachlich und höflich und fühlt sich nicht persönlich angegriffen.

Kanzlei: „Sie waren am (Datum) als Zeuge hier und haben bis heute Ihre Gebühren nicht erhalten. Ist das richtig?“

Zeuge: „Ja!“

Kanzlei: „Haben Sie die Ladung bei sich oder haben Sie die Geschäftszahl?“

Zeuge gibt die Geschäftszahl bekannt.

Aus dem Gebührenakt wird der Stand des Verfahrens bekannt gegeben und der offene Betrag ausbezahlt.

13. Entschuldigung

Ziel:

Wo Fehler passiert sind, ist eine Entschuldigung angebracht.

Entschuldigungen deeskalieren, wirken beziehungsfördernd und zeigen Selbstbewusstsein.

Es entsteht eine Atmosphäre des gegenseitigen Zuwendens. Fehler zuzugeben zeigt Stärke.

Zutaten:

- reflektieren eigenen Verhaltens bzw. einer Situation
- Ich-Botschaften verwenden
- konkreten Vorfall nennen
- ev. eigene Beweggründe nennen
- Missverständnisse ansprechen und klären
- Eigenverantwortung übernehmen und zum Fehler stehen

Beispiel:

Ein Zeuge kommt zu einem bereits anberaumten Termin. Die Adressänderung des Zeugen wurde in der VJ nicht erfasst.

„Entschuldigen Sie bitte, es tut mir leid, dass die Zustellung der Anberaumung nicht an die richtige Adresse erfolgt ist. Ihre neue Adresse wurde irrtümlich im System nicht erfasst. Die Verhandlung findet leider nicht statt. Sie werden jedoch bei einem neuerlichen Termin geladen. Es tut mir leid, danke für Ihr Verständnis.“

14. Verhalten am Telefon

Ziel:

Kommunikation, die nur über das Ohr läuft, bedarf besonderer Aufmerksamkeit. Die Anliegen des Anrufers sollen erkannt und möglichst erfüllt werden.

Zutaten:

- Nebengeräusche ausschalten
- mit Dienststelle/Abteilung und Namen melden
- sich auf das Gespräch konzentrieren
- auf die Stimmlage des Gesprächspartners einstellen
- höflich und verständlich sprechen (Anrufer hat kein Fachwissen!)
- Rückfrage, ob Info verstanden wurde

Ein freundliches Gesicht beim Telefonieren hört sich einfach freundlicher an!



Beispiel:

- A: Bezirksgericht Innsbruck, Zivilabteilung, Grüß Gott.
- B: Grüß Gott, Huber, ich rufe zur Geschäftszahl 2C 155/09h an. Ich habe von Ihnen einen Zahlungsbefehl bekommen und hätte zur Zustellung eine Frage.
- A: Sehr gerne. Wie kann ich Ihnen helfen?
- B: Ich kann mich nicht mehr genau erinnern, wann ich den Zahlungsbefehl bekommen habe, sodass ich nicht genau weiß, wann die Frist für einen Einspruch abläuft.
- A: Bitte einen kleinen Moment, ich werde gleich nachschauen. Sie haben den Zahlungsbefehl am 15. 01. 2010 bekommen, sodass die Frist am ... ablaufen wird. Ich darf Sie darauf aufmerksam machen, dass durch die Überreichung des Einspruches eine Verhandlung anberaumt werden wird, und Ihnen dadurch weitere Kosten entstehen könnten. Eine Begründung des Einspruchs ist zwar nicht notwendig, aber sicher günstig, da dieser vor der Verhandlung dem Kläger in Kopie zugestellt werden wird.
- B: Vielen Dank für die Auskunft. Auf Wiederhören.

15. Anweisungen geben

Ziel:

Wer Anweisungen gibt, muss sich über das Ziel klar sein. Anweisungen werden von Zielen abgeleitet, die den Erfolg sichern. Das Gegenüber soll den Grund der Anweisung verstehen, soll wissen, was genau zu tun ist und in der Lage sein, die Anweisung durchführen zu können.

Zutaten:

- persönliches Bewusstsein des Ziels
- an die betreffende Person/Stelle direkt wenden
- Anweisungen strukturieren/dosieren
- gegebene Anweisungen wiederholen lassen
- Kontrollmöglichkeiten bekannt geben (wie, wann, durch wen)
- Erledigungszeitraum bekannt geben

Beispiel:

Kanzleileiterin gibt einer Mitarbeiterin den Auftrag, dass die Verlegung einer Tagsatzung sofort durchzuführen ist:

„Können Sie bitte zu diesem Akt die Verlegung des Termins sofort vornehmen. Der Termin ist bereits nächsten Montag. Die Abfertigung über die Poststraße geht sich nicht mehr aus, um die Partei rechtzeitig zu erreichen. Bringen Sie bitte den Akt umgehend in die Auslaufstelle.“

16. Lob geben

Ziel:

Durch das Loben wird das menschliche Bedürfnis nach Anerkennung befriedigt. Ein konkretes, beschreibendes Lob motiviert den/die zu Lobende/n und schafft dadurch ein gutes Beziehungs- und Arbeitsklima.

Zutaten:

- Blickkontakt, Namen des/der zu Lobenden nennen
- konkreten Fall und konkretes Verhalten ansprechen
- beschreiben der positiven Auswirkung der Leistung
- Ich-Botschaften verwenden
- keine übertriebene Wortwahl – wahrhaftig bleiben
- persönliche Freude ausdrücken
- unter vier Augen loben

Beispiel:

Eine Kollegin hilft einer überlasteten Kollegin freiwillig und ohne Aufforderung aus. Freude zeigen und Blickkontakt herstellen:

„Heide, danke, dass Du mir geholfen hast, die Akten aufzuarbeiten.“

Ohne Deine Hilfe hätte ich es heute nicht mehr geschafft! Ich freue mich, Dich als Kollegin zu haben. Danke.“

17. Kritik üben - heikle Themen ansprechen

Ziel:

Ein Kritikgespräch soll das Verhalten des Gegenübers wieder in die gewünschte Richtung lenken und die Störung beseitigen. Dafür ist eine gute Vorbereitung äußerst wichtig. Der Ist-Stand und der Soll-Stand sollen sachlich besprochen werden. Ein Maßnahmenkatalog kann als Hilfe mit dem Gegenüber erarbeitet werden.

Zutaten:

- hinsetzen und sich Zeit nehmen
- positiver Einstieg ins Gespräch
- konkrete Situation und deren negative Auswirkung ansprechen
- mit Betroffenen/r direkt sprechen - unter vier Augen
- Ich-Botschaften verwenden
- geeignete Vorschläge akzeptieren
- Verhalten kritisieren – nicht Personen
- ruhige Stimm- und Tonlage
- Kritikgespräche sind Mitteilungen, keine Diskussion

Beispiel:

„Guten Tag Frau Huber; bitte nehmen Sie Platz und nehmen wir uns gemeinsam ein paar Minuten Zeit um <Thema> zu besprechen. Ich habe am <Datum> festgestellt, dass in <Thema> von Ihnen in der Praxis gut umgesetzt wurde. In zwei Punkten wären aber andere Eingaben ins Register erforderlich. Dadurch wird ein lückenloser Aktenverlauf gewährleistet. Bitte verwenden Sie ab <Datum> die entsprechenden Statuseintragungen.“

18. Vier Seiten einer Nachricht

Ziel:

Jede Nachricht kann auf 4 verschiedene Arten verstanden werden. Um Vermutungen, Fantasien, Interpretationen und damit Missverständnisse zu vermeiden, sagen Sie, was Sie meinen und fragen Sie nach, um Klarheit zu gewinnen.

Zutaten:

Auf welchem Ohr empfangen Sie die Nachricht:

- Appellohr - Aufforderung (Ich muss ...!)
- Beziehungsohr - was hält der andere von mir?
- Sachohr - reine Sachinformation
- Selbstmitteilungsohr - Mitteilung über das Empfinden oder den Wunsch des Gesprächspartners

Beispiel:

Eine Mitarbeiterin kommt zur Kanzleileiterin und sagt: „Im Drucker ist kein Papier mehr.“

Du hast vier Möglichkeiten zu hören:

Appellohr: „Geh und fülle das Papier nach!“

Beziehungsohr: „Warum merkst du das nicht von alleine? Ich bin mit dir nicht zufrieden!“

Sachohr: „Im Drucker ist kein Papier mehr.“

Selbstmitteilungsohr: „Ich kann mein Dokument nicht drucken.“

Ziel: Bleibe sachlich.

19. Gespräch beenden (Ausstiegsszenario)

Ziel:

Ein guter Gesprächsabschluss soll das stattgefundene Gespräch abrunden und das Gegenüber mit einem positiven Gefühl entlassen. Dabei sollen Gesprächsergebnisse gesichert und zusammengefasst werden (*Dank für die Zeit und Mitarbeit des Gegenübers soll gegeben werden*).*) Eine positive Perspektive soll gefunden und gesichert sein.

Zutaten:

- kompaktes Zusammenfassen der Gesprächsergebnisse
- ev. weitere Gesprächstermine setzen
(*danken für die Teilnahme am Gespräch* *)
- freundliche Verabschiedung (Hände schütteln), Blickkontakt

*) (*Interne Kommunikation*)

Beispiel:

Kanzleileiter: Sie sind zu mir gekommen, um eine Exekution gegen Ihren geschiedenen Ehegatten zu beantragen. Ich habe Ihnen den dafür notwendigen Scheidungsvergleich ausgefertigt. Sie gehen damit zum Herrn XY im ..Stock, Zimmer .. und beantragen dort die Exekution. Mein Kollege in der Exekutionsabteilung wird Ihnen bei der Auswahl der Art der Exekution gerne weiterhelfen.

Partei: Danke und auf Wiedersehen.

Kanzleileiter: Bitte gerne. Auf Wiedersehen.

20. Wortwahl: positive lösungsorientierte Formulierungen

Ziel:

Positive, lösungsorientierte Formulierungen schaffen eine konstruktive Atmosphäre des Miteinanders und eine effektive Erarbeitung eines gemeinsamen Zieles. Ich wirke kompetenter und positiver auf meine/n Gesprächspartner/in.

Zutaten:

- Was soll wann erreicht werden (Ziel, Zeitpunkt)?
- Wie gelange ich bzw. gelangt das Team zum Ziel?
- Bedürfnisse aller Beteiligten zur Zielerreichung klären
- positive Konsequenz durch die Zielerreichung nennen
- Körpersprache der Beteiligten beobachten
- Unterstützung anbieten

Beispiel:

Immer wieder ändert sich was, das ist herausfordernd.

Um die Postgebühren zu reduzieren ist es notwendig, Schriftstücke in Zukunft mittels PDF-Anhängen elektronisch abzufertigen.

Du bekommst Unterstützung. Eine Schulung findet durch die IT-Leitbediener morgen im Schulungsraum im 2. Stock statt.

Dann schaffst du es sicher.

21. Frage-Diamant: W-Fragen, geschlossene Fragen

Ziel:

Diese Fragetechnik fördert eine kompakte Gesprächsführung, bei der es darum geht, so effektiv wie möglich Antworten zu bestimmten Fragen zu erhalten.

Zutaten:

- W-Fragen/offene Fragen: Öffnen das Gespräch und lassen vielfältige Antworten zu (Wer? Wann? Wie? Weshalb? Wo? etc.).
- Geschlossene Fragen können nur mit JA oder NEIN beantwortet werden und führen die Gesprächsteilnehmer wieder auf einen Punkt.
- Frage-Diamant: Anfang mit geschlossener Frage, weiter mit offenen Fragen. Wenn Gespräch zu ausufernd wird – geschlossene Fragen stellen
- „aktives Zuhören“

Beispiel:

A: „Was haben Sie in der Sache denn schon alles unternommen?“

B: „Ich war in der Beratungsstelle, habe ins Internet geschaut, war beim Anwalt“

A: „Hat Ihnen der Anwalt geraten, die Klage einzureichen?“

B: „Er hat gemeint, ich sollte es vorher noch mit einem Gespräch versuchen.“

A: „Hat das Gespräch bereits stattgefunden?“

B: „Ja, ...“ usw.

22. Körpersprache einsetzen

Ziel:

80 % unserer zwischenmenschlichen Kommunikation erfolgt über die nonverbale Kommunikation, nämlich über die Körpersprache. Durch eine positiv eingesetzte Körpersprache wirke ich authentisch und vermittele die Gesprächsinhalte überzeugender auf mein Gegenüber. Das Gespräch kann authentischer geführt werden.

Zutaten:

- körperliche Nähe/Distanz und Winkel zum Gegenüber bedenken
- Körperhaltung beachten
- Blickkontakt halten
- freundliche Mimik zeigen
- Gestik bedenken
- Merkmale der Stimme einsetzen: Lautstärke, Sprechtempo, Modulation

Beispiel:

Bei einem im Stehen geführten Gespräch ist es wichtig die richtige körperliche Distanz einzuhalten und eine aufrechte, einander zugewandte Haltung einzunehmen. Eine zu große, körperliche Nähe ist eher unangenehm bis bedrohlich, eine zu große Entfernung erzeugt Unverbindlichkeit bis Desinteresse. Ein großer Teil der Überzeugungsfähigkeit liegt im Blickkontakt, in freundlicher Mimik und angemessener Gestik. Die Lautstärke und das Sprachtempo sind wesentliche Erfolgsfaktoren. Der Ton macht die Musik.