



Effektive Kommunikation

life  beats

lyondellbasell
| | | |

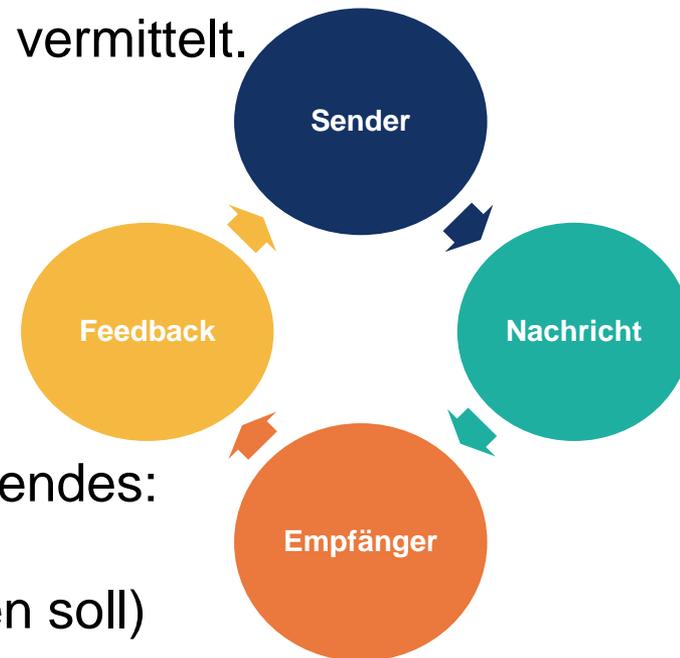
Was bedeutet Kommunikation?

Kommunikation ist ein gegenseitiger Prozess des Informationsaustauschs. Informationen werden mit Worten, Klang der Stimme und Körpersprache vermittelt. Übermittelte Studien haben gezeigt, dass:

- 7% auf Worte entfallen
- 38% auf den Tonfall
- **und 55% auf die Körpersprache entfallen.**

Jede Kommunikation beinhaltet zumindest folgendes:

- **Sender** (Person, die die Nachricht sendet)
- **Nachricht** (die Information, die geteilt werden soll)
- **Empfänger** (Person, mit der der Sender kommuniziert)
- **Feedback** (Wirksamkeit der Nachricht)



Kommunikation beginnt beim Sender

Oft ist das, was gesagt wird nicht das, was auch verstanden wird. Um dies zu vermeiden, kann folgendes helfen:

- Nur eine Idee auf einmal erläutern
- Ideen einfach erklären
- Die Zielgruppe kennen
- Falls nötig, weitere Erklärungen geben
- Inhalte Wiederholen, falls nötig
- Ermutigen Sie Ihr Gegenüber, Ihnen Feedback zu geben
- Lesen Sie zwischen den Zeilen



Nachricht

Eine Nachricht ist einfach nur die Information, die der Sender dem Empfänger übermitteln möchte.

- Verwenden Sie eine korrekte Terminologie
- Sprechen/Schreiben Sie in klaren Worten
- Verwenden Sie einen geeigneten Tonfall und eine entsprechende Lautstärke
- Betrachten Sie Ihre Zielgruppe
- Beteiligen Sie den Leser
- Nehmen Sie sich die Zeit, Ihre Nachricht noch einmal zu lesen, bevor sie weitergegeben wird



Empfänger

Der Empfänger braucht Informationen, um seine/ihre Aufgabe zu erfüllen oder um ein Element zu verstehen. Die Wirksamkeit einer Nachricht basiert oft auf die Fähigkeit des Empfängers zuzuhören.

- Aufgabe des Empfängers ist es, die Nachricht des Senders zu interpretieren, sowohl verbal als auch nonverbal und mit möglichst wenig Verzerrungen.
- Alle Interpretationen durch den Empfänger werden durch Erfahrungen, Einstellungen, Fähigkeiten, Wahrnehmungen, Kultur und Wissen beeinflusst.



Feedback

Feedback ist das letzte Glied in der Kette des Kommunikationsprozesses. Nach dem Empfang einer Nachricht reagiert der Empfänger auf irgendeine Weise und signalisiert dies an den Sender. Das Signal kann in Form eines gesprochenen Kommentars, eines langen Seufzers, einer schriftlichen Mitteilung, eines Lächelns oder einer anderen Körperreaktion erfolgen.



Non-verbale Kommunikation

Auch wenn Sie schweigen, kommunizieren Sie weiterhin non-verbal. Diese Art der Kommunikation hört nicht auf, wenn Sie aufhören zu sprechen. Körpersprache spricht am lautesten.

- Gesichtsausdruck
- Gesten
- Augenkontakt
- Körperhaltung
- Tonfall



Ursachen von kulturellen Barrieren

- Sprache

- Sprache ist ein Weg die Welt zu betrachten und selbst erfahrene Übersetzer können es schwer haben komplexe Gefühle und Konzepte zu vermitteln, was zu Missverständnissen führen kann. Benutzen Sie keinen Jargon.

- Verhalten und Überzeugungen

- In manchen Kulturen gilt es als unhöflich, jemandem, während mit Ihnen redet, in die Augen zu schauen, während in anderen Kulturen der Verzicht darauf als respektlos gilt.

- Zeichen und Symbole (Bedeutung)

- Zum Beispiel wird das Zeichen "Daumen nach oben" als Zeichen der Anerkennung und des Glückwünschens benutzt, in einigen Kulturen wird es jedoch als Beleidigung empfunden.



Email, WhatsApp, Twitter, Instagram, SMS...

- Kommunikationen erfolgt heutzutage viel auf digitalem Wege
- Der Zweck Ihrer Nachricht kann so leicht missverstanden werden
- GROSSBUCHSTABEN werden oft als Schreien interpretiert!
- Die Intonation in Ihrer Nachricht geht verloren
- Verwendete Abkürzungen werden nicht immer verstanden...



Kommunikation innerhalb “Social Media”

Die drei Tipps für effektivere Kommunikation innerhalb „Social Media“ sind: innehalten, interpretieren und Fragen stellen.



- **Innehalten** ist wichtig, da unsere Impulsivität manchmal nicht unbedingt das Beste aus uns herausholt. Kurz innehalten sorgt für bessere Qualität, Substanz und Grammatik.
- **Interpretieren** hilft, um mehrfachen Perspektiven Sinn zu geben und um den Hauptpunkt deutlich zu machen.
- **Fragen stellen** dient der Klarstellung und baut die Konversation aus. Auf gute Fragen erfolgt in der Regel ein gutes Feedback.

- Verwenden Sie eine geeignete Lautstärke für das Gespräch
- Holen Sie sich ein Feedback vom Empfänger
- Haben Sie Selbstvertrauen im Gespräch
- Stellen Sie sicher, dass Sie eine korrekte Grammatik verwenden
- Sprechen Sie möglichst flüssig und versuchen Sie sicherzustellen, dass man Sie auch hören kann, wenn Sie sprechen
- Ein guter Redner ist ein guter Zuhörer
- Unterbrechen Sie nicht
- Stellen Sie beim Sprechen und Zuhören Blickkontakt her

Positive Kommunikation
Sie haben es in der Hand!
Starten Sie heute.



Reference: United States Coast Guard; Auxiliary Division, Team Coordination Training