



3 RDU-Puzzleworkshop

Reflektieren, Diskutieren, Weiterkommen

Heutiges Puzzleteil:

Miteinander
bewusster
Kommunizieren!

mit Christoph Richter [PERSONARIS]

Willkommen

Das Sender-Empfänger-Modell

Sachverhalt: Aufgabe, Problem, Fristen
 formelle Hierarchie: ZDF, Vorgaben, Koll., Rahmenbed., Standards
 Gefühle dazu!

Sachebene



! Sachtichtsmythos!

Beziehungsebene

informelle Hierarchie

- Gefühle: Sympathie / Antipathie



Vertrauen

Erfahrungen

„Übertragungseffekte“

Aktives Zuhören

RO

- 1) Ein MA hat sich auf eine Führungsposition in seinem Unternehmen beworben.
- 2) Die Bewerbung erfolgte per E-Mail.
- 3) Beim AC war auch der Betriebsrat anwesend.
- 4) Der MA hat die Stelle nicht erhalten.
- 5) Der Grund war die negative Einschätzung des Betriebsrats.
- 6) Der MA war der Meinung, dass er im AC gut war.
- 7) Er reichte wegen der als unfair empfundenen Behandlung Klage beim Arbeitsgericht ein.

Aktives Zuhören

Zuhören	80%	Inhaltliches Verstehen	20%	Emotionales Verstehen
- Blickkontakt		Wiedergabe des		Versuch, die
- Nicken		Gehörten in		Emotionen der
- Zustimmungslaute		eigenen Worten		Gegenseite
"Ja" "Achso"		"Wenn ich		einzuordnen /
- bewusste zugewandte Körperhaltung		Dich richtig verstanden habe."		Spiegeln
		"Nur zum Verständnis..."		"Und Du fühlst
		"Willst Du mir damit sagen, dass...?"		Dich...?"
		"Sie sagen also, dass..."		

Aktives Zuhören

- Nutzen:
- bessere Kommunikation
 - ↳ Verständnis wird abgesichert
 - ↳ Gegenüber fühlt sich ernst genommen
 - verzögert Gesprächstempo
 - ↳ mehr Zeit zum Nachdenken
 - hilft, Emotionen zu verachtliden

- Fehlurapfordern:
- sich nicht trauen, zu unterbrechen
 - „Papageieneffekt“ vermeiden
 - ↳ eigene Worte nutzen
 - nicht vorgezickten Emotionen spiegeln