

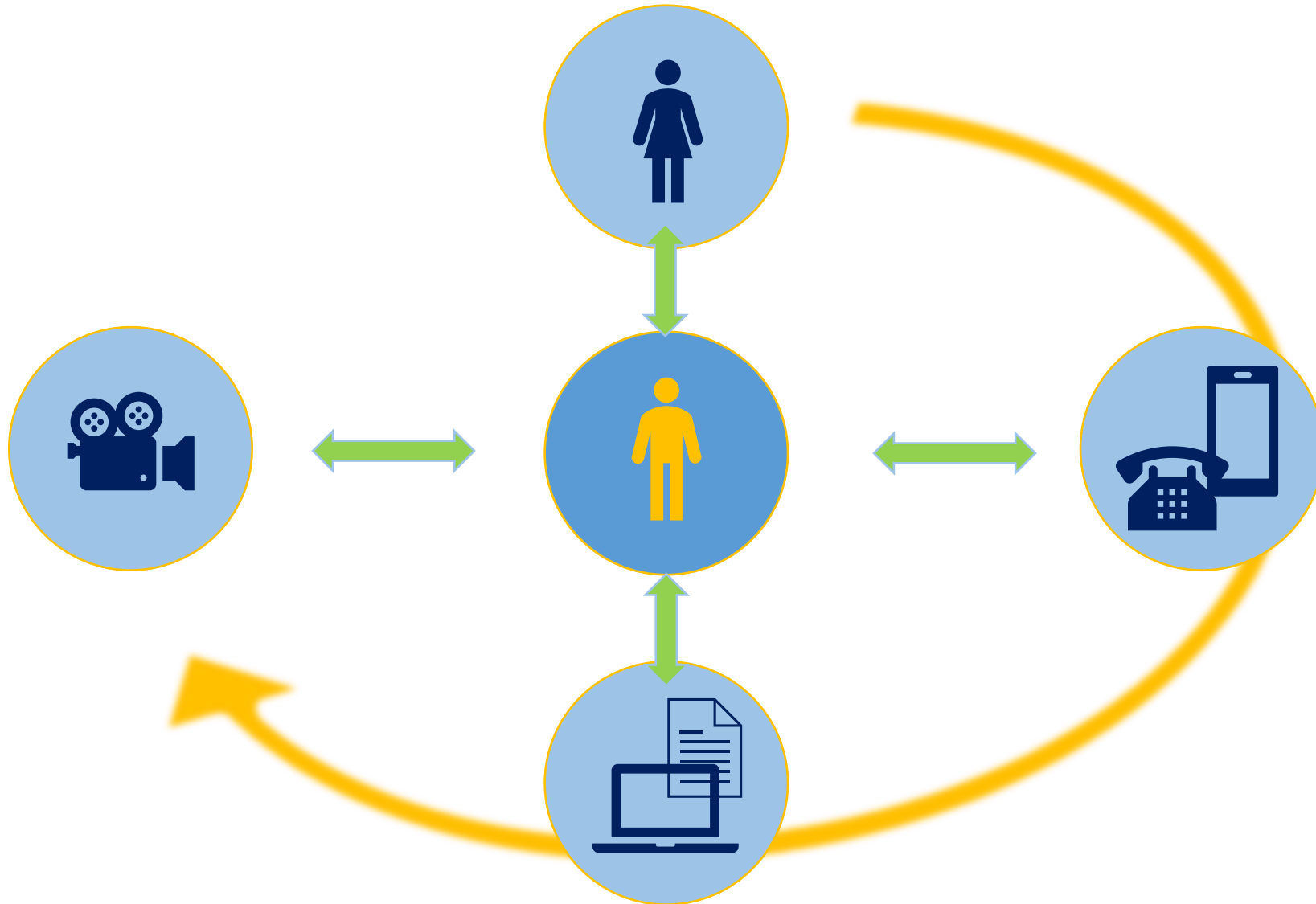


Kommunikation

Workshop für Auszubildende

Franka Elsbett-Klumpers

4 Arten der Kommunikation





**Nichts ist einfacher als in der
Kommunikation zu scheitern.**

(unbekannt)

Feedback ist ...

- Jede Mitteilung, die andere darüber informiert, wie ihr Verhalten von mir wahrgenommen, verstanden und erlebt wurde
- Jede Mitteilung, die andere darüber informiert, welche Absichten, Ziele, Wünsche und Gefühle ich in einer bestimmten Situation habe
- Jede Rückmeldung (verbal, nonverbal) über die Wirkung meines Verhaltens auf andere



Welche Funktionen erfüllt Feedback?

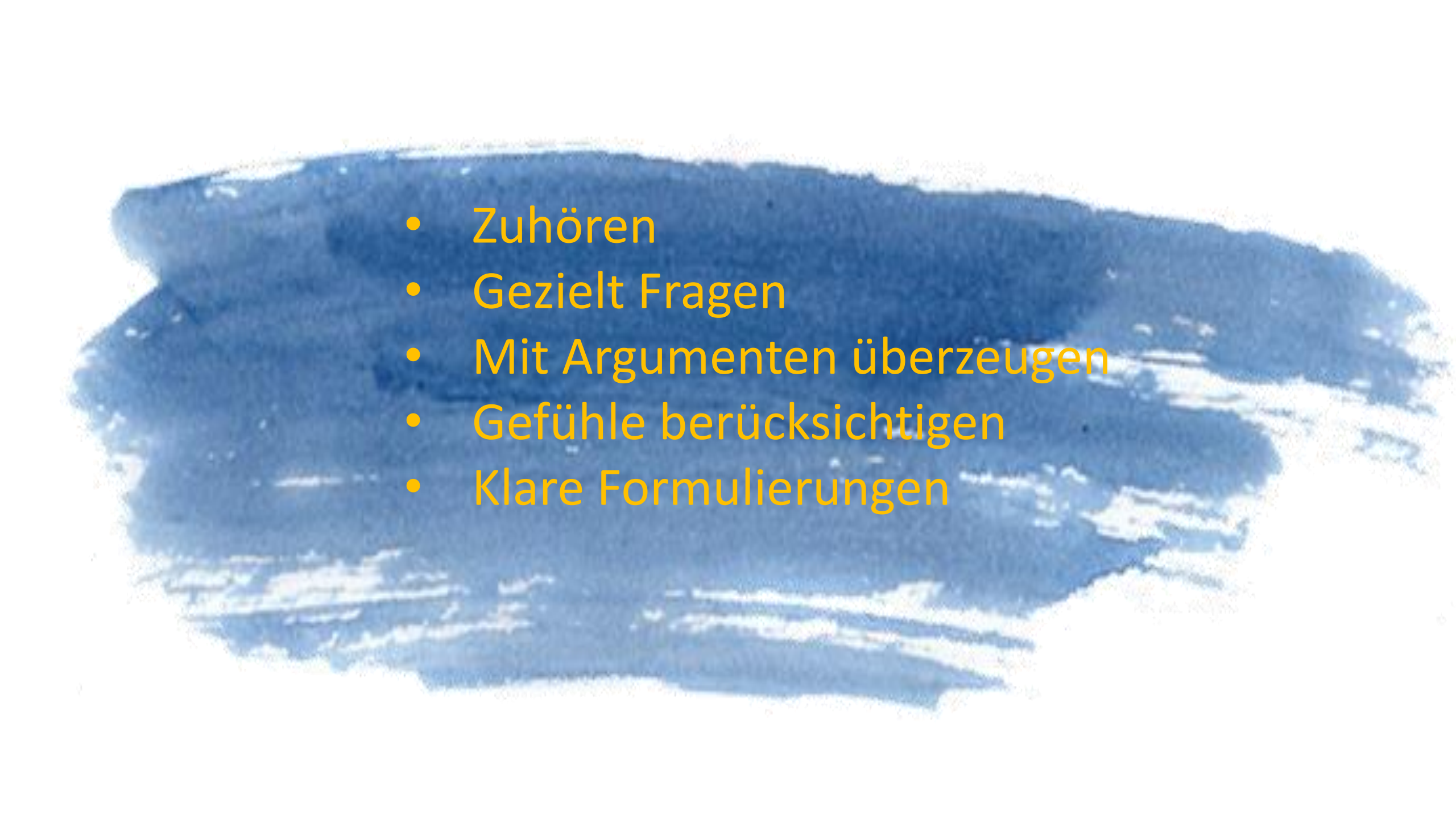
- Feedback verstärkt Verhaltensweisen, indem sie benannt und anerkannt werden
- Feedback ermöglicht es, eigene Verhaltensweisen zu korrigieren, die die beabsichtigte Wirkung nicht erreichen
- Feedback kann helfen, die Beziehungen zwischen Personen zu klären; Feedback ist insofern ein Regulator für Personen oder Personengruppen (Systeme), der dazu beitragen kann, Gleichgewicht herzustellen und zu erhalten



A blue watercolor splash background with a textured, painterly appearance. The splash is centered and spreads outwards, creating a soft, irregular shape. The color is a deep, slightly muted blue with some lighter, white highlights where the paint has been applied more thinly or where it has dried.

Ein gutes Gespräch besteht
ungefähr zur Hälfte aus Zuhören.

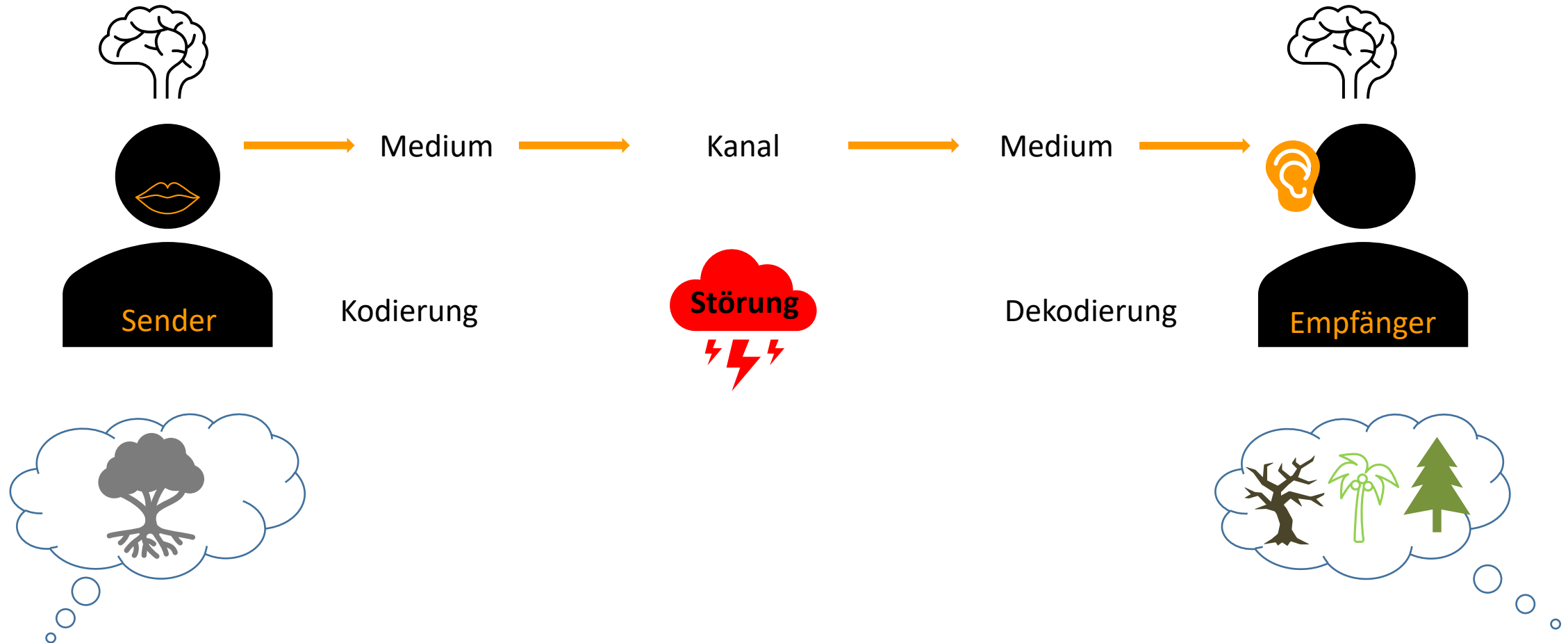
(Ernst Ferstl)

- 
- A blue brushstroke background with a list of communication skills. The brushstroke is a thick, horizontal, wavy line of blue paint, with some white highlights and a slightly textured appearance. The list is written in a yellow, sans-serif font and is positioned in the center of the brushstroke.
- Zuhören
 - Gezielt Fragen
 - Mit Argumenten überzeugen
 - Gefühle berücksichtigen
 - Klare Formulierungen

Das Dilemma der Kommunikation



Sender-Empfänger-Modell



Das Wesen der Kommunikation

- Man kann nicht nicht kommunizieren
- Die Nachricht entsteht im Kopf ihres Zuhörers und nur dort
- Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt



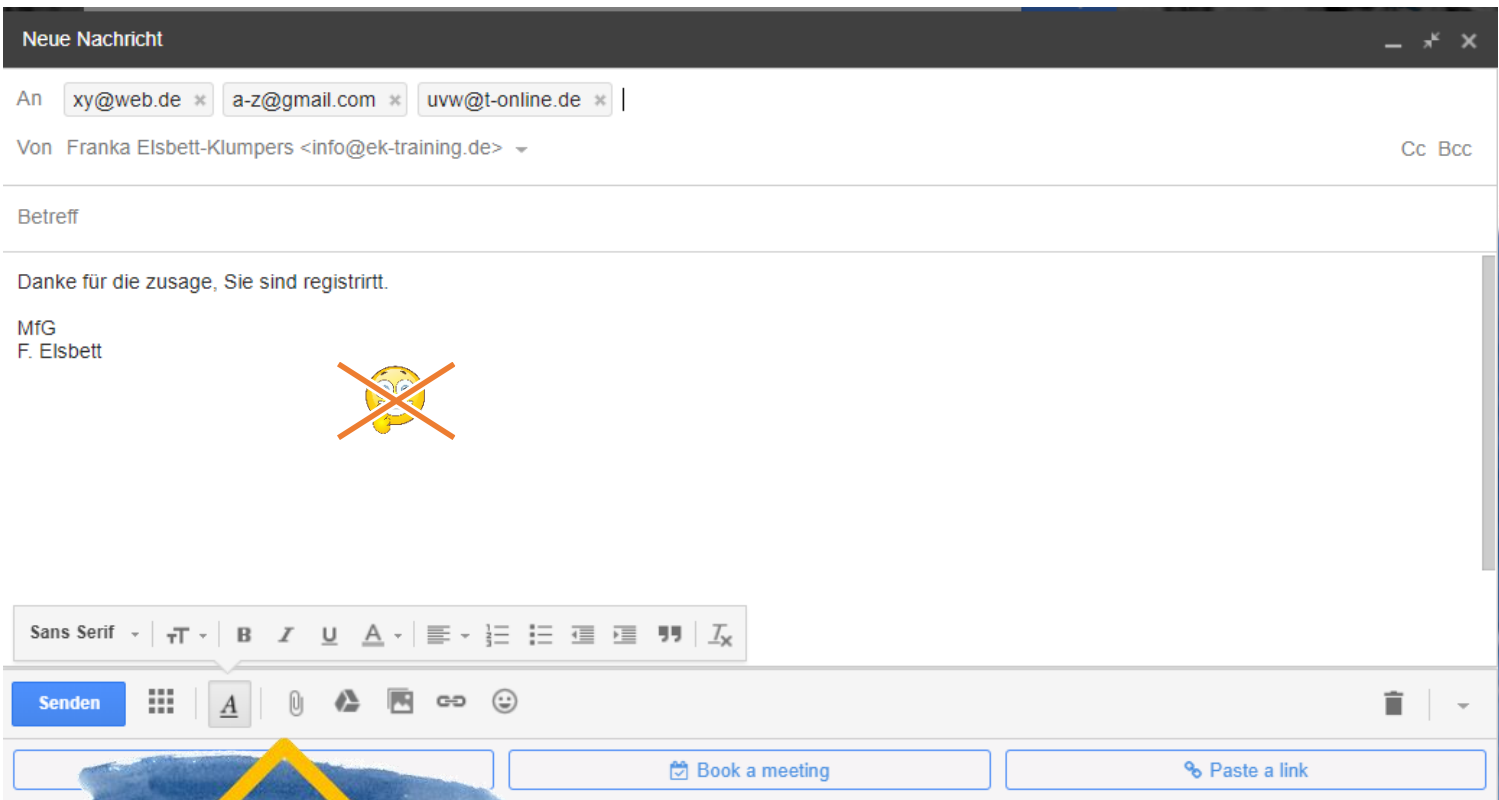
www.stocksnap.io

- Die Wahrscheinlichkeit von Missverständnissen ist umso höher, je weiter die Gesprächspartner voneinander entfernt sind
- Kommunikation muss immer vom Ziel gedacht werden

7 Regeln erfolgreicher Kommunikation

1. **Sich selber treu bleiben**
2. **Respekt vor dem Gegenüber**
3. **50 – 50 Regel in Bezug auf den Redeanteil**
4. **Sinnvolle und offene Fragen**
5. **Nicht belehren, sondern einladen**
6. **Ausgewogener Austausch**
7. **Offene und einladende Körpersprache**





Betreffzeile aussagekräftig füllen

Achtung: Rechtschreibung!

Datenschutz beachten

Keine übertriebenen Abkürzungen

Korrekte Anrede und Grußformel

Signatur

The image features a large, horizontal, blue brushstroke that serves as a background for the text. The brushstroke is thick and has a textured, painterly appearance with some white highlights and darker blue shadows, suggesting it was created with a brush. The text is centered within the brushstroke and is written in a bold, yellow, sans-serif font. The overall composition is simple and modern.

Welche Regeln gelten für Videokonferenzen?



Präsentation von
Franka Elsbett-Klumpers

EK Training
Ottostraße 2
91161 Hilpoltstein
09174/7838875
0172/8550713
info@ek-training.de

Alle Rechte bei EK Training
Bilder eigene und bei stocksnap.io

