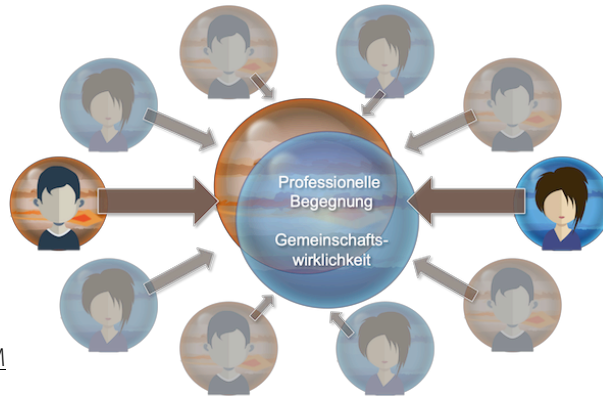


Hochwertige Kommunikation – professionelle Kultur-Begegnung

1. „Hosen runter!“ – Warum „gelebte Offenheit“ die Grundvoraussetzung für konstruktive Kommunikation ist :

- Bedienungsanleitung an mich (im ISB-Campus nach „Bedienungsanleitung“ suchen)
- Grundvoraussetzung für eine aufrechte, ehrliche Kommunikation: *Gelebte Offenheit* & das Ego Ego sein lassen → Authentizität im vollen Maß: Das Selbst zeigen & sich zu-muten!
- Kommunikation ist Kulturarbeit. Kultur ist Chefsache & Offenheit muss vorgelebt werden.
- Wir müssen Plattformen schaffen, in denen hochwertiger Austausch – auch „freundlich kompetente Konfrontation“ – gelingen kann.



vgl. Kultur-Begegnungs-Modell (B. Schmid)

2. Hintergrundmodell: KBM

- Wir Menschen leben in völlig getrennten Welten
- Jeder konstruiert seine eigene Welt (immer wieder neu bewusst machen)
- Menschen sind keine Wahrnehmer, sondern Wahrgeber (Wir konstruieren die Welt)
 - Jeder nimmt denselben Reiz anders wahr, interpretiert ihn für sich und führt Handlungen durch!
 - Obwohl wir miteinander reden und vermeintlich die gleiche Sprache sprechen, verstehen wir immer nur ein Promille von der Gesamtwirklichkeit
 - Bsp.: Ziel ist „Kundenzufriedenheit erhöhen“. Mit diesem auditiven Reiz haben wir nur 1 Promille verstanden – 999 Promille konstruieren wir uns durch unsere Vorerfahrungen/unsere Geschichte/unsere Meinung zum Thema dazu. → Man versteht sich zunächst gar nicht!
- Ziel: Gemeinsames Verständnis zum selben Thema aufbauen
 - Zu genanntem Bsp: Marketingleiter, IT-Leiter, Vertriebsleiter, Logistikleiter etc. befragen: „Was verstehen Sie unter „Kundenzufriedenheit erhöhen“?“
- Umsetzung: Führen mit Fragen → Die Welt des Anderen erfragen und ihn in eine Gemeinschaftswirklichkeit bringen

3. Methoden/Tools zur Umsetzung:

Drehbuch-Werkstatt:

- Wie viel Zeit habe ich?
- Wer ist beteiligt?
- Was gilt es zu besprechen?
 - → Thema/Frage/Fokus-Disziplin
- Welche Fragen gilt es zu stellen?
 - → Worauf gilt es Antworten zu finden?
- In welcher Form? Wie? Wer ist beteiligt?
 - → Einladung / Rahmung
 - → Gemeinschaftswirklichkeit schaffen
A → B → (C) + Abgleich
- Planung nächster (Teil-)Schritte
 - → konkret! / Arbeitspakete schnüren

Fishbowl-Interview:



4 Zutaten des Hinhörens:

1. Schenke Deine volle Aufmerksamkeit
2. Stelle Fragen, die die Quelle am Sprudeln halten
3. Das Gehörte in eigenen Worten wiedergeben.
4. Keinen „eigenen Senf“ dazu geben!

4. Methoden/Tools/Inspiration zur Umsetzung:

- Bedienungsanleitung an mich (ISB)
- Eingangsberatung (ISB)
- VA-Dialoge (ISB)
- Vorträge Dieter Lange: Youtube → GedankenTanken
- Online-Tool: www.mentimeter.com
- Verhaltens-, Motiv-, Kompetenz-Analysen: u.a www.scheelen-institut.com

Selbst vs. Ego!

Haltung!

K

ER

EL

Keine Spiele!

Rollen-Klarheit!

Fokusdisziplin!

Führen mit Fragen

Verständnis-abgleich!

Drehbuch-Kompetenz

Drehbuch-Disziplin!

Wer?

Wann?

Was?

Wie (lange)?

Daten vs. Informationen!