

Sechs Regeln für wirksame Kommunikation im Job
So überwinden Sie alltägliche Kommunikationshürden

Kommunikationshürde	Senderperspektive	Empfängerperspektive
1 gedacht ist nicht gesagt	Sprechen Sie aus, was andere wissen müssen, um ihre Arbeit nach Ihren Vorstellungen erledigen zu können.	Fragen Sie nach, wenn Sie nicht sicher sind, was von Ihnen erwartet wird.
2 gesagt ist nicht gehört	Vergewissern Sie sich, was die Anderen gehört haben.	Besorgen Sie sich die Informationen, die Sie verpasst haben.
3 gehört ist nicht verstanden	Vergewissern Sie sich, was die Anderen verstanden haben.	Sagen Sie, was bei Ihnen angekommen ist.
4 verstanden ist nicht einverstanden	Überprüfen Sie, ob die Zustimmung „Ja, verstanden“ oder „Ja, einverstanden“ heißt.	Teilen Sie mit, was Ihre Zustimmung bedeutet.
5 einverstanden ist nicht umgesetzt	Verhelfen Sie Ihren Zielen zur Umsetzung.	Sagen Sie, was Sie zur Umsetzung brauchen.
6 umgesetzt ist nicht beibehalten	Unterstützen Sie durch Kontrolle.	Kontrollieren Sie sich selbst, besonders bei neuen Routinen.

Christine Scharlau, Coaching, Teamentwicklung und – im kollegialen Verbund – Organisationsberatung und-entwicklung, Hagen, www.christine-scharlau.de