

11 Kernpunkte zur adressatengerechten Kommunikation

Die 11 wichtigsten Punkte zum Thema – zum sofort anwenden und abhaken.

Von Kurt Müntener, Erni Associates Ltd.

Es gilt nur, was ankommt

Erfolgreiche Unternehmen sorgen dafür, dass ihre Kommunikation beim Empfänger so ankommt, wie sie gemeint ist. Egal ob sie sich an Mitarbeitende, Kunden oder Lieferanten richtet, sie muss adressatengerecht abgesandt werden. Das ist eine Herausforderung.

Adressatengerechte Kommunikation

Oft werden Informationen aus der Sicht des Schreibenden oder Sprechenden kommuniziert, anstatt aus der Sicht des Empfängers. Wenn der Kunde oder Mitarbeitende Sie nicht versteht, so könnten Sie ihn auch nicht wirklich überzeugen.

Adressatengerecht zu kommunizieren, bedeutet auch zu erkennen was für einen Menschentypus Ihr Gesprächspartner ist. Wenn Sie menschentypengerecht kommunizieren, erreichen Sie das Gegenüber sofort. Mit einem Engländer sprechen Sie ja auch englisch und nicht deutsch.

Missverständnisse verhindern

Kommunikation ist immer das, was der andere darunter versteht.

Wenn jemand etwas «falsch» versteht, wurde vielleicht auch falsch kommuniziert. Auf jeden Fall haben Sie den Adressaten nicht erreicht. Um sicherzustellen ob der Informationsempfänger Sie bei mündlicher Kommunikation wirklich verstanden hat, lohnt es sich, unterschiedliche Fragetechniken einzusetzen. Achtung: Je nach Fragetechnik drängen Sie den Angesprochenen jedoch in die Enge.

Wie weiter?

Möchten Sie Ihre Kommunikation neutral überprüfen lassen? Benötigen Sie Impulse für eine Verbesserung Ihrer Kommunikation? Mailen Sie uns: info@erni.org.

Schnellauswertung

- | | |
|-------------------------|--|
| 11 x JA angekreuzt: | Sie haben den Prozess im Griff; weiter so. |
| 9 - 10 x JA angekreuzt: | Sie sind auf dem richtigen Weg, sollten sich aber nochmals intensiv mit der Materie auseinandersetzen. |
| 4 - 8 x JA angekreuzt: | Rufen Sie uns an und lassen Sie sich einfach und effizient unterstützen. |
| 0 - 3 x JA angekreuzt: | Rufen Sie uns an, dann können wir gemeinsam feststellen, ob wir vom Selben sprechen. |

Disclaimer

Die Checkliste wird «as is» geliefert und dient als Arbeitspapier. Die Verwendung ist unter folgenden Bedingungen freigegeben:

Die Weitergabe und Verwendung erfolgt unentgeltlich. Sie erfolgt komplett mit allen Randbemerkungen und vor allem mit dem Urheberhinweis von Erni Associates Ltd.

Für die Inhalte wird keine Haftung übernommen und es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass diese Checkliste eine seriöse Beratung nicht ersetzt.

11 Kernpunkte zur adressatengerechten Kommunikation

CHECKPUNKT	JA	NEIN	NOTIZEN
1. Kommunizieren Sie, indem Sie eine Interaktion eingehen? In der mündlichen Kommunikation sollten Sie zwingend eine Interaktion eingehen, also aktiv den Austausch mit dem Gesprächspartner suchen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Passen Sie Ihre Sprache an Mitarbeiteranlässen an? Passen Sie Ihre Kommunikation dem «tiefsten» Niveau an. Auch Ihre Führungskräfte werden Sie verstehen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Überlegen Sie bei schriftlichen Mitteilungen wer was, wann wissen muss? Hoffentlich. Sonst kommunizieren Sie zu früh oder zu spät und das auch noch an den falschen Adressaten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Beachten Sie die Körpersprache der andern, wenn Sie mündlich kommunizieren? Wenn ja erkennen Sie sofort, ob sich Ihr Gesprächspartner sich langweilt oder ob dieser Sie wirklich versteht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. Fragen Sie Ihre Kommunikationspartner, ob sie den Inhalt Ihrer Botschaft verstanden haben? Mit der Frage: «Haben Sie verstanden» zwingen Sie den anderen in eine Ja/Nein-Antwort. Vermeiden Sie solche geschlossene Fragen, Sie erhalten selten eine ehrliche Aussage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. Geben Sie lieber weniger Informationen weiter als zu viele? Gut so. In der Kürze liegt die Würze. Mit dem richtigen Know-how informieren Sie kurz, klar und vor allem verständlich. Sofern Sie adressatengerecht kommunizieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Sind Sie jeweils sicher, dass Ihre Botschaft nicht falsch verstanden wurde? Wenn nein erreichen Sie den Adressaten nicht optimal. Mit der richtigen Methode kommt es gar nicht erst zu Missverständnissen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Kennen Sie die 8 Kommunikationsregeln? Wenn nein, sollten Sie sich mit dieser Materie intensiver auseinander setzen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. Kennen Sie Fragetechniken und deren Auswirkungen? Wenn Sie wissen wollen, ob Ihr Gesprächspartner Sie auch richtig verstanden hat, verstören Sie ihn bitte nicht mit der falschen Fragetechnik.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10. Können Sie das Kommunikationsmuster eines Menschen typologisieren und darauf reagieren? Das A und O für erfolgreiche Verkäufer. Und selbst als Führungskraft müssen Sie Ihre Ideen den Mitarbeitenden verkaufen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11. Kennen Sie die Anatomie einer Nachricht? Rufen Sie uns an. In einem Workshop vermitteln wir Ihnen anhand Beispielen aus der Praxis die Theorie und Werkzeuge für eine erfolgreiche adressatengerechte Kommunikation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	