



IV. Kommunikation am Arbeitsplatz



Sender

Empfänger

Kommunikation sind **Signale** von einem **Sender** an einem **Empfänger**.
Unterschiedliche Partner - **unterschiedliche Form** der Kommunikation.

A) Kommunikation mit Kunden, Klienten, Hausbewohnern

B) Kommunikation innerhalb der Firma
mit dem Chef
mit den Kollegen

- Gegenüber Fremden, dem Chef, Vorgesetzten, älteren Kollegen:
Sie (*Ihnen, Ihr*)
- Gegenüber Kollegen,
die das "du" anbieten, oder wenn es in dieser Firma üblich ist:
du (*dich, dir, dein, euch, euer*)

Störungen und **Kommunikationsfehler** sind keine Ausnahme, sondern die Regel: Missverständnisse, Fehlinterpretationen, Gefühle, Phantasien... (siehe PDF 1)

Sprache:

Bei Personen, die ich mit "Sie" anspreche → Immer **höflich** bleiben!

- **"bitte", "danke", "Entschuldigung"**
- **Fragen** statt Imperativ: "Können Sie mir sagen, ob.....?"
- **Konjunktiv:** "Möchten Sie ...?" - "Wir müssten morgen früh in Ihre Wohnung." - "Hätten Sie etwas dagegen, wenn?"

Rhythmus: Fragen → steigende Satzmelodie
Aufforderungen → fallende Satzmelodie

Nonverbale Kommunikation: Gesten, Blicke, Körperhaltung (siehe PDF 2)

Kulturelle Unterschiede:

- **Positiv:** Grüßen, Augenkontakt herstellen,
- **Negativ:** Betrunkene in die Arbeit kommen, Unpünktlichkeit, zu geringe körperliche Distanz
- **Ungewöhnlich:** sehr laut sprechen,
- **Normal:** sich die Nase schniezen

Es gibt die **normale Alltagskommunikation** im Beruf - Arbeitsanweisungen, Sachfragen und Erklärungen, Warnungen, Verbote und den Pausen-Small-Talk ("Schönes Wetter heute....". "Wie geht's der Familie?")

(siehe PDFs "Handwerkliche Grundqualifizierung", Einzelgewerke)

Probleme, Konflikte, Stresssituationen - wichtig ist richtiges Verhalten!

Hier ein paar Tipps:

Zuhören

→ zuwenden, direkt anschauen - in die Augen, nicken, zustimmen (aha, ja, mhm, so, genau, stimmt schon),

Anteilnahme und Interesse

→ "Ich verstehe." - "Ich kann mir vorstellen, dass das lästig ist." - "Das ist ja unangenehm!" - "Gut, dass Sie mir das sagen." - "Gut zu wissen."

Nachfragen

→ "Wo genau gibt es dieses Problem?" - "Wann haben Sie das bemerkt?" - "Wie äußert sich das?" - "Was meinen Sie genau?" - "Das verstehe ich nicht ganz. Können Sie das genauer erklären?" - "Was meinen Sie mit?"

Informieren, Abhilfe ankündigen, um Verständnis bitten

→ "Es gibt einen Rohrbruch im zweiten Stock. Der Installateur ist unterwegs" - "Der Fernsehempfang ist gestört. Aber wir arbeiten daran." - "Die Heizungspumpe ist defekt. Wir werden morgen kein warmes Wasser haben, weil die Pumpe ausgetauscht werden muss." - "Wir bitten, die Lärmbelästigung zu entschuldigen."

Agieren

→ Problem lösen: Handwerker beauftragen, Eigentümer, Vermieter, Verwalter, Mieter informieren (Aushang am Schwarzen Brett)

Rückmeldung einholen

→ "Ist es jetzt in Ordnung?" - "Passt das jetzt?" - "Ist es immer noch so laut?" - "Haben Sie noch etwas bemerkt oder geht es jetzt?" - "Funktioniert die Heizung wieder?" - "Haben Sie wieder einen guten Fernsehempfang?" - "Ist jetzt alles o.k.?"

PDF- Dateien:

PDF 1 Dialogmodelle

PDF 2 Telefonieren

PDF 3 Informationen am Schwarzen Brett

PDF 4 beschwerden

PDF 5 Nonverbale Kommunikation

PDF 6 Dialekt Bayrisch Schwaben

PDF 7 Scans Psychologie der Kommunikation - (Schulz von Thun)

PDF 8 Sprachgebrauchssituationen

PDF 9 Subjektiver Sprachbedarf

