



# KOMMUNIKATION

## - Grundlagen -



### SENDER / EMPFÄNGER

In der Kommunikation gibt es immer einen **SENDER** und einen **EMPFÄNGER**.

In einer gelungenen Kommunikation wechseln sich die Rollen ab.



### STRUKTUR / AUFBAU

**GESPRÄCHSLEITFADEN** in der Kommunikation:

- BEGRÜSSUNG
- "EISBRECHER"
- THEMA NENNEN
- DIALOG: W-FRAGEN
- LÖSUNGSFINDUNG
- VERABSCHIEDUNG

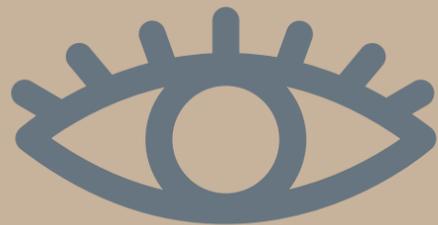


### FRAGETECHNIKEN

"WER FRAGT, DER FÜHRT"!

Mit "offenen Fragen" (W-Fragen) gelinkt der **DIALOG** und Sie erfahren relevante Hintergründe!

**WER, WAS, WIE, WARUM,**  
etc.



### WIRKEN

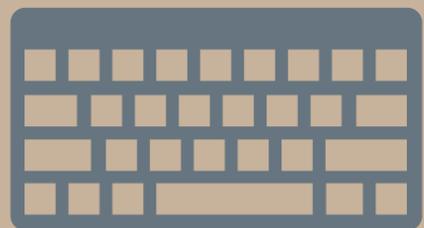
"Man kann nicht, nicht kommunizieren - wir **WIRKEN** immer"!

Achten Sie auf Ihre Körpersprache, Gestik, Mimik und auf die Ihres Gegenübers!



### INDIVIDUELL

Achten Sie darauf, was für ein "Typ" Ihr Gegenüber ist und passen Sie Ihre Kommunikation (Wortwahl, etc.) individuell an!



### DOKUMENTATION

Dokumentieren Sie, was Sie mit Ihrem Gegenüber vereinbart haben.

Dies sichert Nachhaltigkeit, Zuverlässigkeit und somit Vertrauen und Professionalität!

