

86. Wie kann die interne Kommunikation innerhalb einer kleineren Abteilung verbessert werden?

Siehe hierzu auch die Antwort auf die **Frage 85**. Darüber hinaus:

Regeln für offene Kommunikation in Gruppen sollten erarbeitet, festgelegt und eingehalten werden. Das Sichtbarmachen unterstreicht die Bedeutung zusätzlich z.B. durch Aufhängen als Plakat im Büro nach R. Cohn.

Beispiele für Kommunikationsregeln:

- Sich gegenseitig zuhören (Aktives Zuhören)
- Den Anderen jeweils ausreden lassen.
- Andere Standpunkte respektieren, der Andere hat ein Recht auf seine Meinung.
- Nachfragen und Rückmeldung (Feedback) geben, wenn etwas nicht verstanden wurde.
- In eigenen Worten (paraphrasieren) wiederholen, was nicht verstanden worden ist.
- Den Gesprächspartner direkt ansprechen: Blickkontakt, mit Namen anreden.
- Sich in Sätzen nicht hinter „man“ oder „wir“ verstecken, sondern in ICH – Form sprechen.
- Störfaktoren in der Zusammenarbeit und der Kommunikation offen und zeitnah ansprechen.
- Rückmeldungen anfragen, um sich zu vergewissern, dass das, was Sie sagen, auch so ankommt, wie Sie es gemeint haben.

Prophylaxe in der Kommunikation

- Botschaften „KKP“ (kurz, knapp, präzise) und am besten visuell angereichert senden.
- Zur Vermeidung von Missverständnissen in der Wahrnehmung, sollte in folgenden 3 Schritten kommentiert oder auch Feedback gegeben werden:
 - Ich sehe/höre...
 - Ich interpretiere/ergänze...
 - Ich finde...

Ausführliche Erläuterungen siehe BLEIS/HELPUK „Management – Die Kernkompetenzen“ S. 147 f.

- Den Teil der Botschaft ausdrücklich formulieren, auf den es ganz besonders ankommt.

- Offenlegen, was verstanden worden ist und nachfragen, ob es auch so gemeint war.
- Bei emotionalem Schlagabtausch: Keine Sachlichkeit einfordern, Gefahr einer „U-Boot Schlacht“. Besser das Problem offen ansprechen und um Klärung bitten.
- Sich nach dem System „Lorenz“ verhalten.

Kausalkette „Konrad Lorenz“

Gedacht ist nicht gesagt

Gesagt ist nicht gehört

Gehört ist nicht verstanden

Verstanden ist nicht einverstanden

Einverstanden ist nicht angewandt

Angewandt ist nicht beibehalten