

MORITZ

ACADEMY

Fotoprotokoll

„5 auf einen Streich“

- Die wichtigsten Kommunikationsleitfäden für Fach- und Führungskräfte

am 21. November 2019 organisiert durch die
STG Stadtmarketing- und Tourismusgesellschaft Brandenburg an der Havel mbH



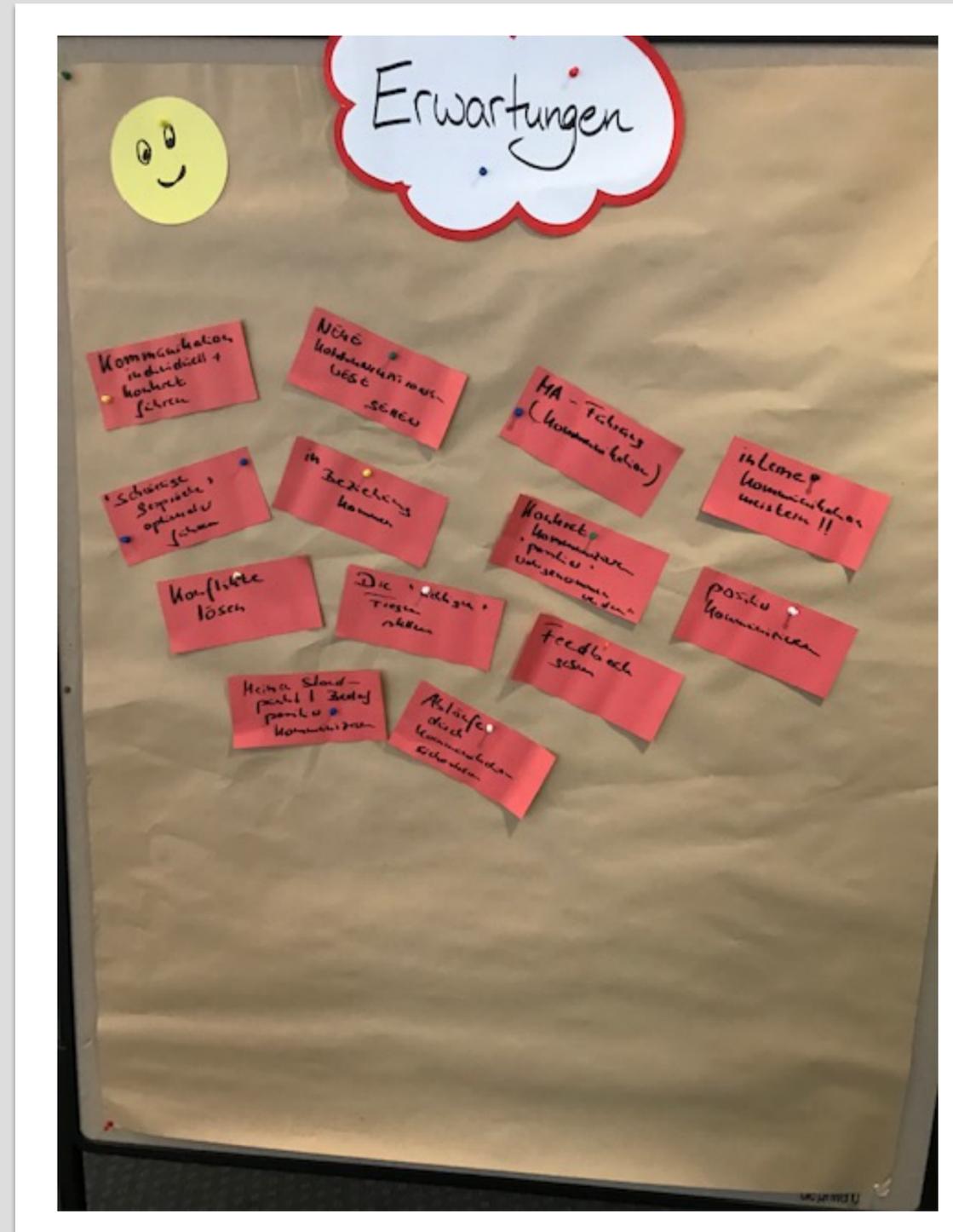
Herzlichen Dank,
für Ihr Vertrauen, Ihre Mitarbeit
und Ihre Offenheit im Seminar.



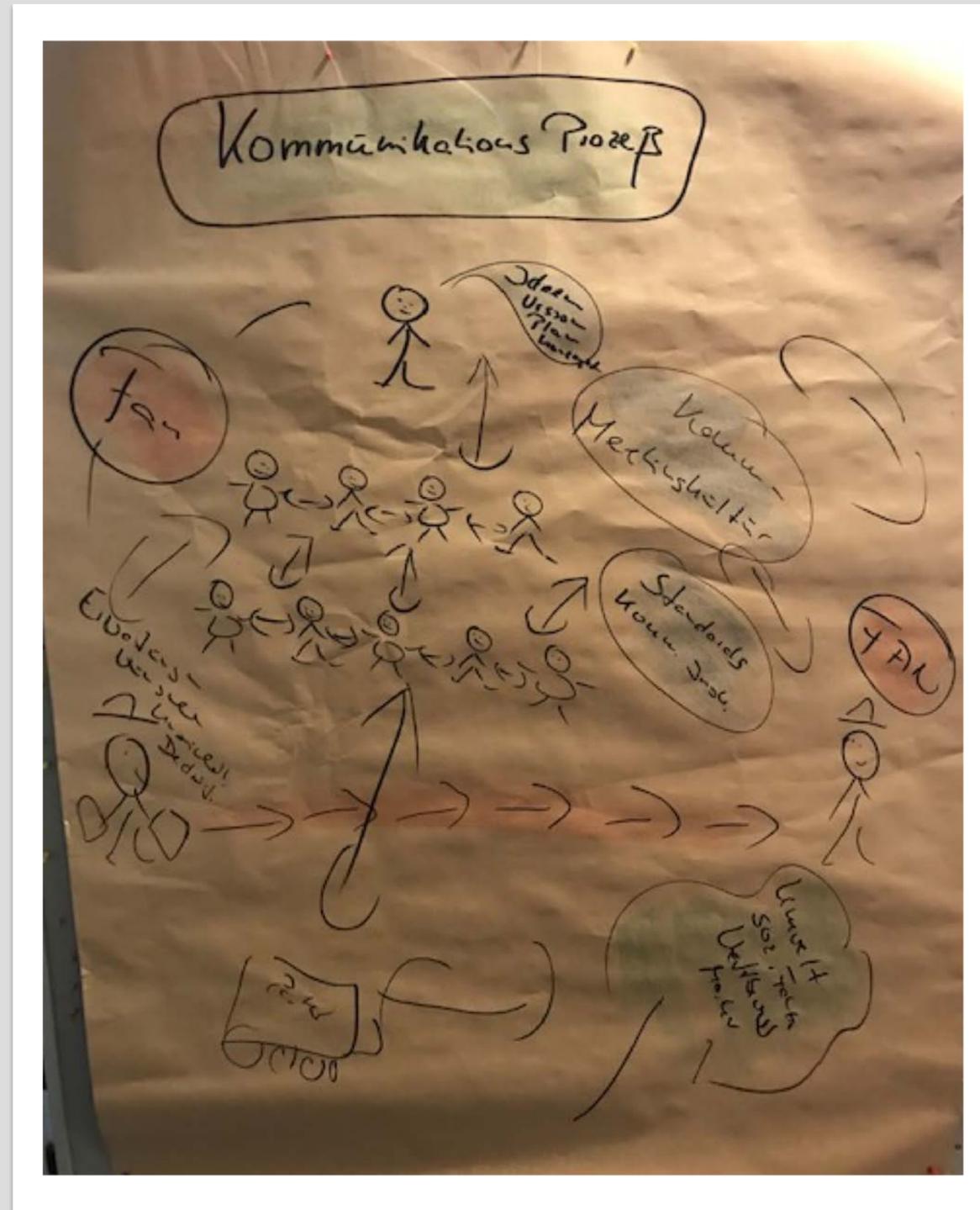
Ihre Anett Moritz

21. November 2019

Erwartungen an diesen Seminartag:



Kommunikation: Das Ah & Oh im (Arbeits)Alltag.



Killersprache versus Erfolgsorientierung:

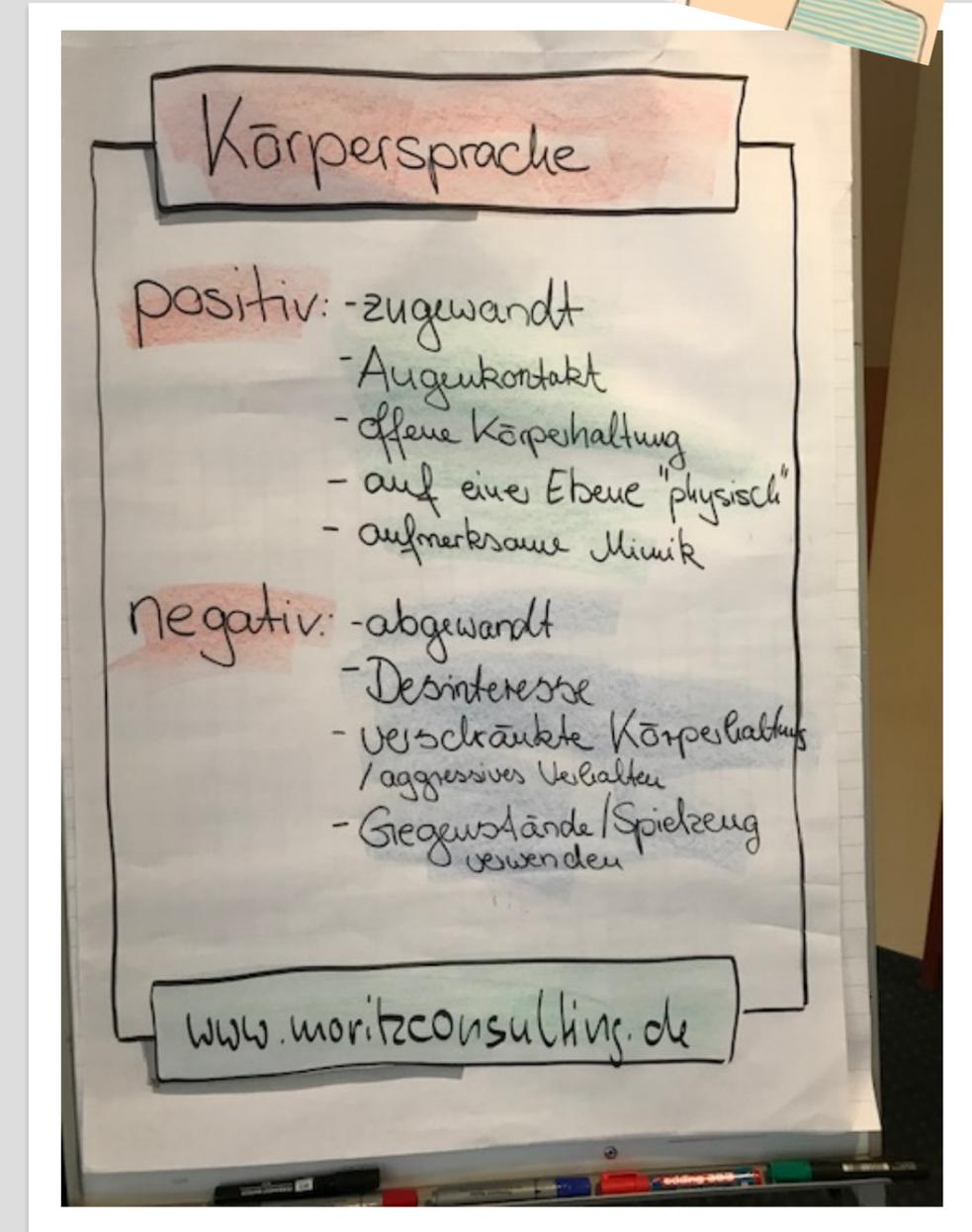
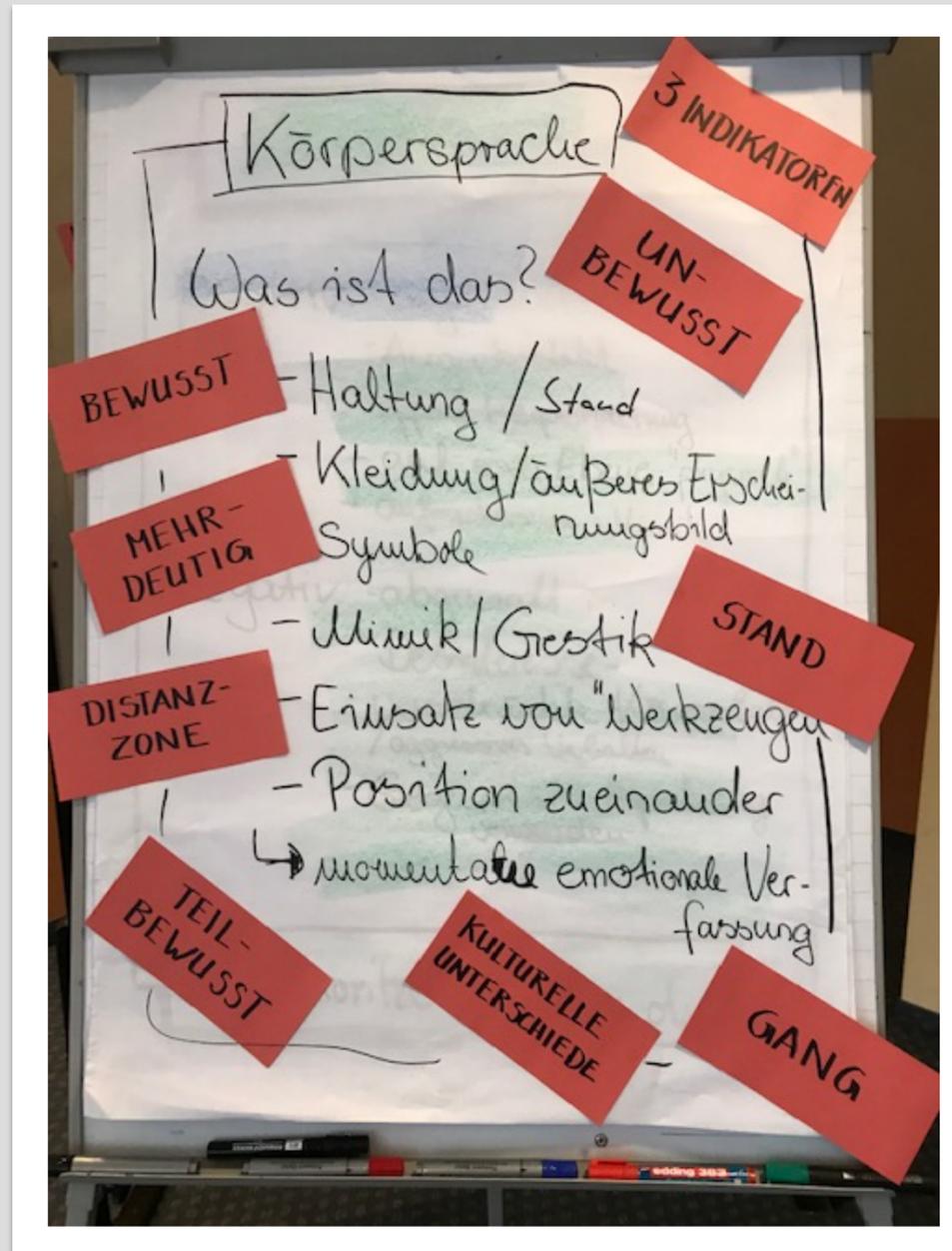


Sprache

+	+/-	-
ICH-Botschaft	Dialekt Freundspr.	DU-Botschaft
Bitte / Danke	Emotionen Offenheit	Befehlsform
Deutlichkeit/ Schnelligkeit/ Lautstärke	Umgangssprache	Vortwahl (müssen, event., nur)
Frageformen (W-Fragen)		
Sachlich		
Aufmerksamkeit		

Sticky Notes: WEIS FÜRSEN, Phrasen / Flo-mak, Besoldungen, Vorwurf, Verallgemeinerung, VERGLEICHEN, Zurück, Dramatisieren, Konjunktiv, Negative Aspekte, AK-ZUERZEN, Selbstworte-Killerkommunikation, www.moritzconsulting.de, Übung

Wir können nicht nicht kommunizieren – Körpersprache!



Aktives Zuhören – der Erfolgsgarant...



aktives Zuhören

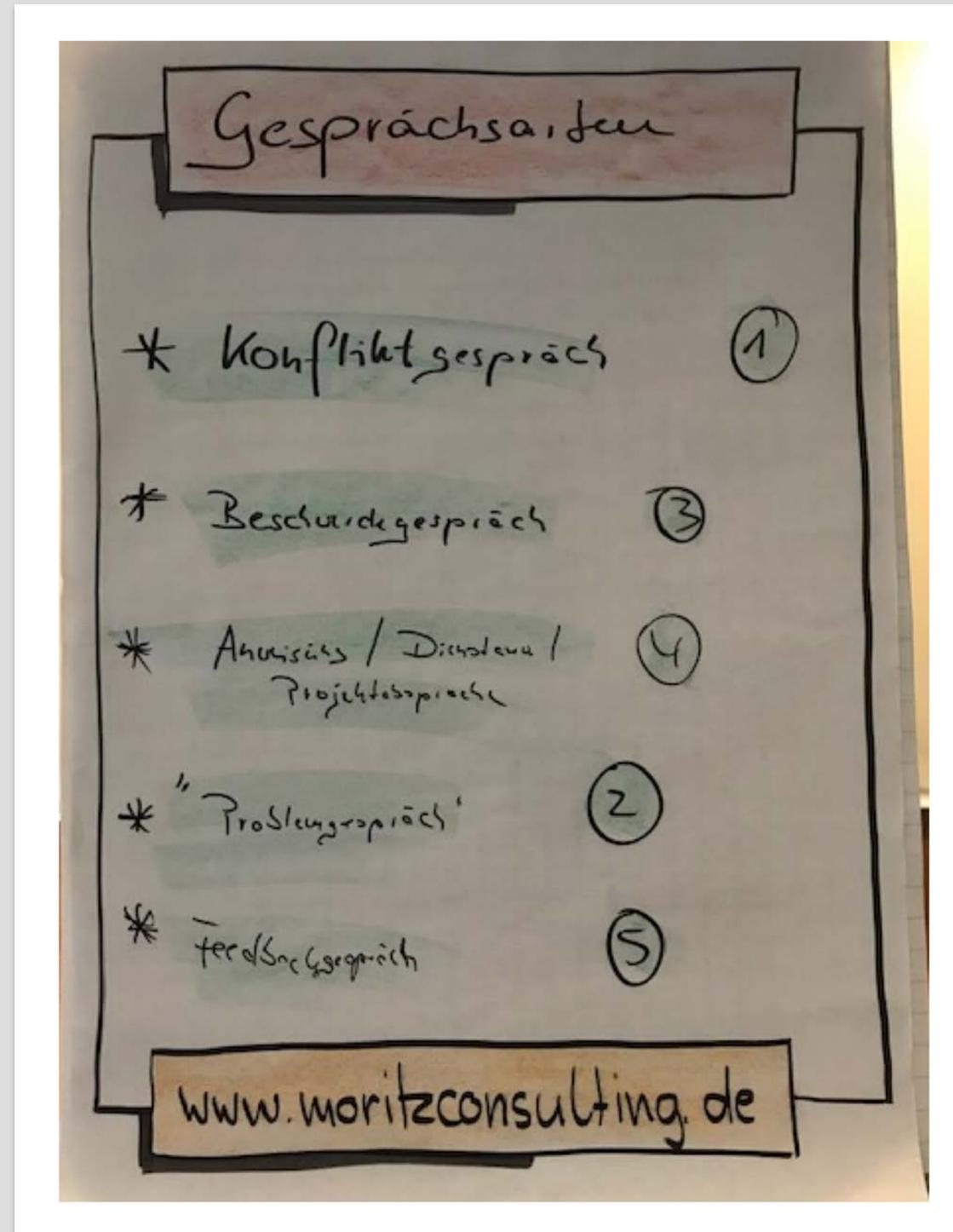
Kontaktaufnahme

- Blickkontakt halten
- Körper zugewandt
- Mimik

Gespräch

- offene Fragen stellen / Fragetechniken
- Notizen machen
- Feedback geben / Ich-Botschaftes
↳ Gehörtes wiederholen
- Vereinbarungen treffen
Lösungswege durch Fragen selber
erarbeiten lassen

www.moritzconsulting.de



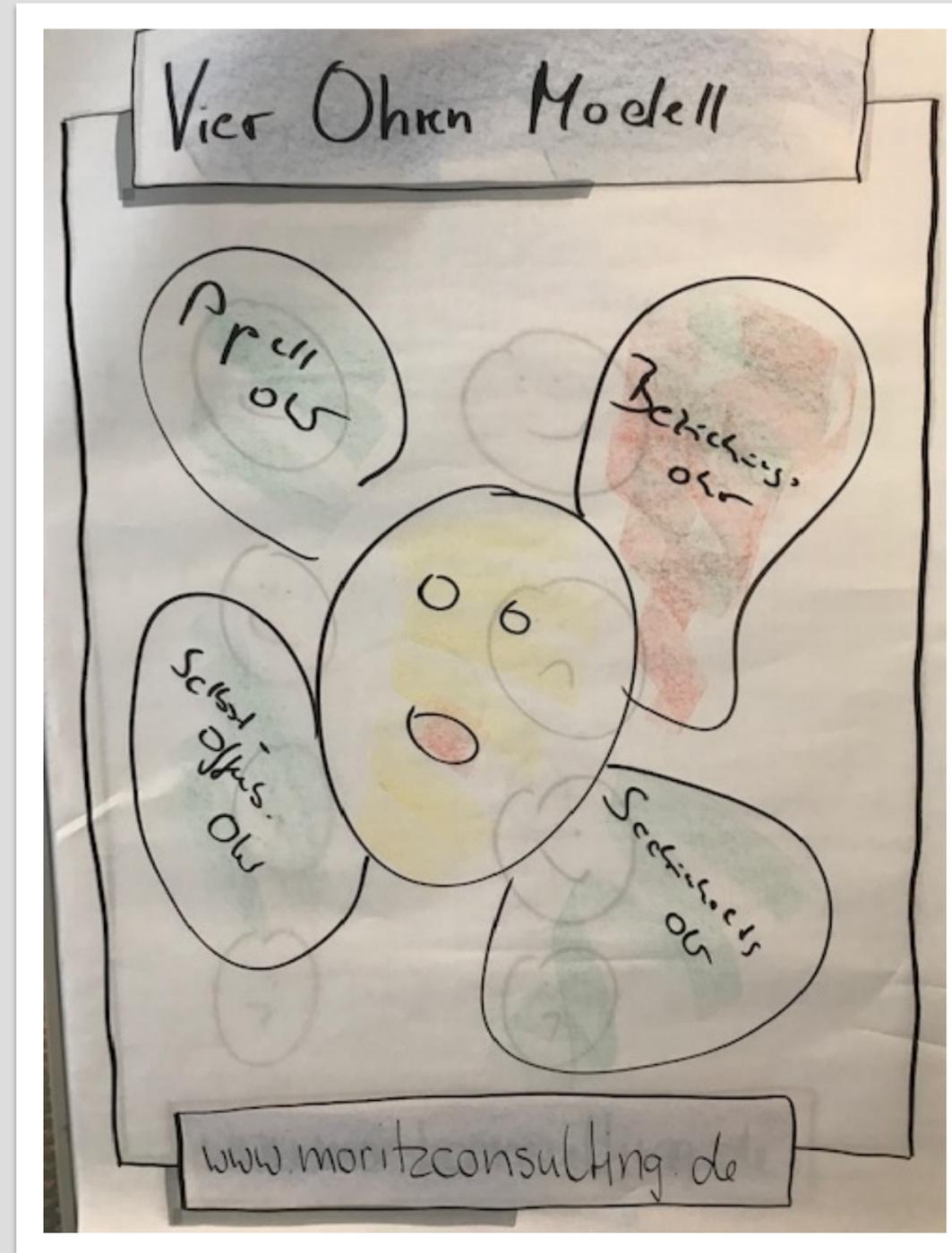
Erfolgsorientiert Kommunizieren im Feedback – und Projektgespräch.



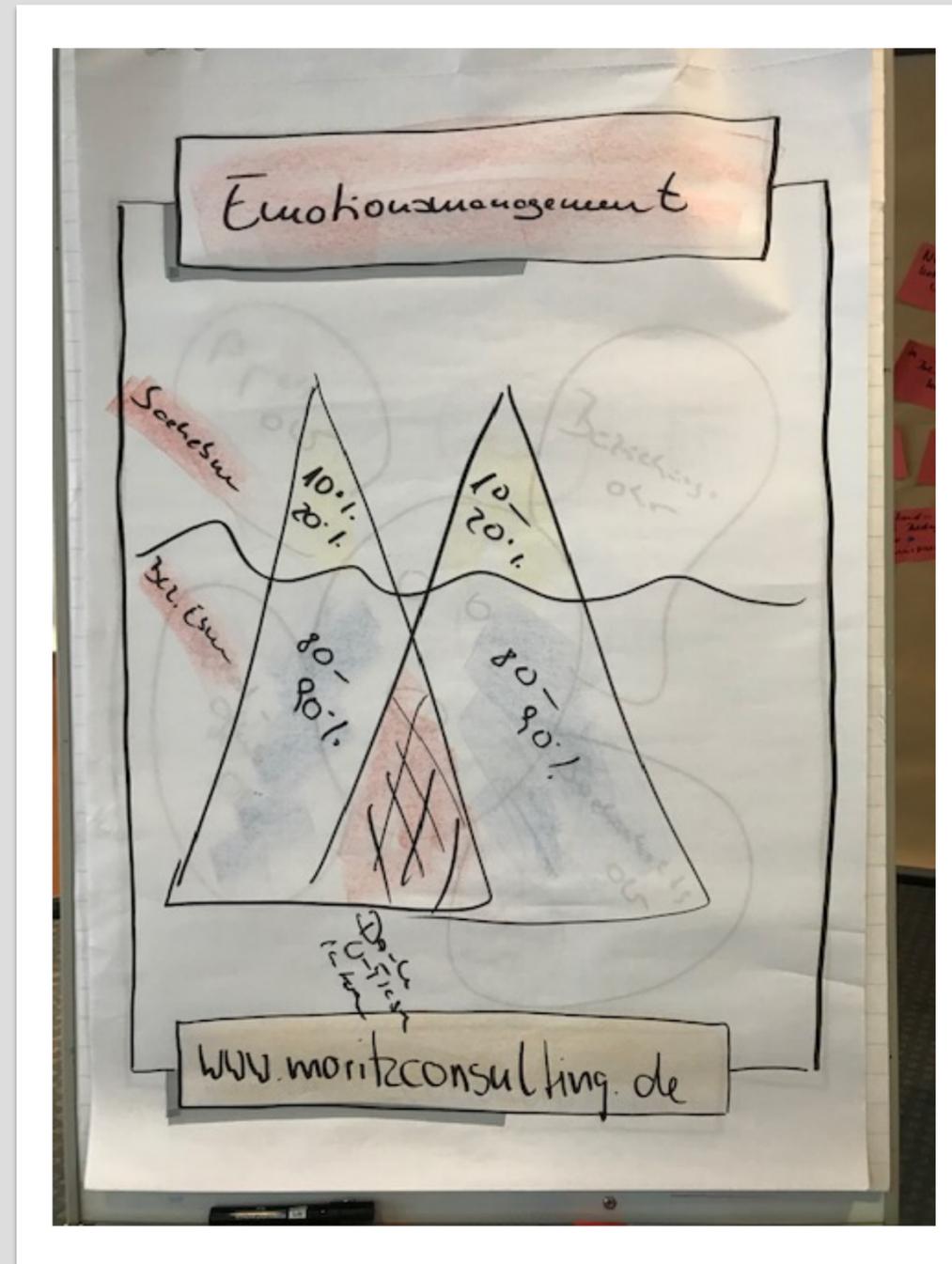
Der Dritte Punkt - zur Unterstützung der Kommunikation:



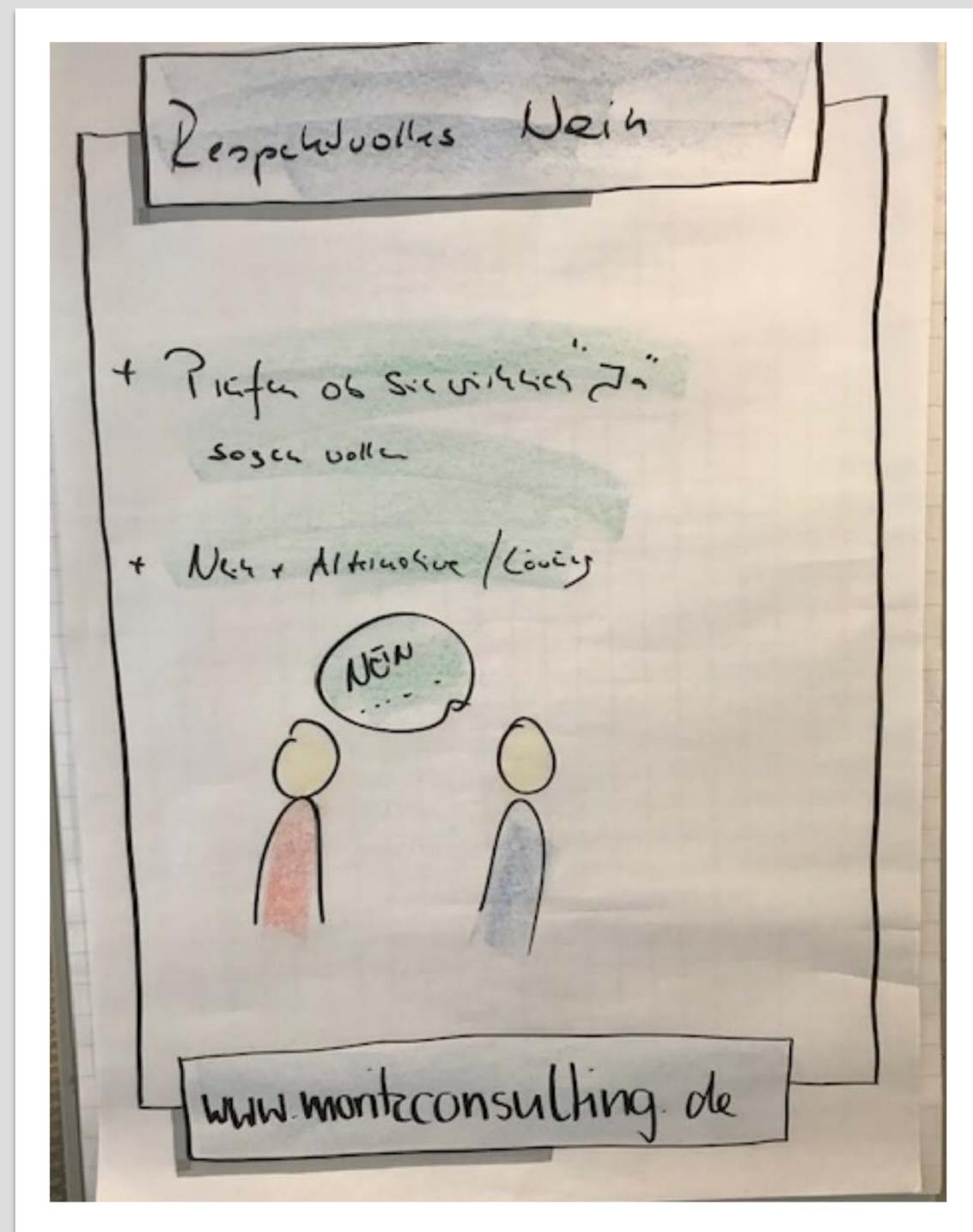
Hören Sie auf dem richtigen Ohr?



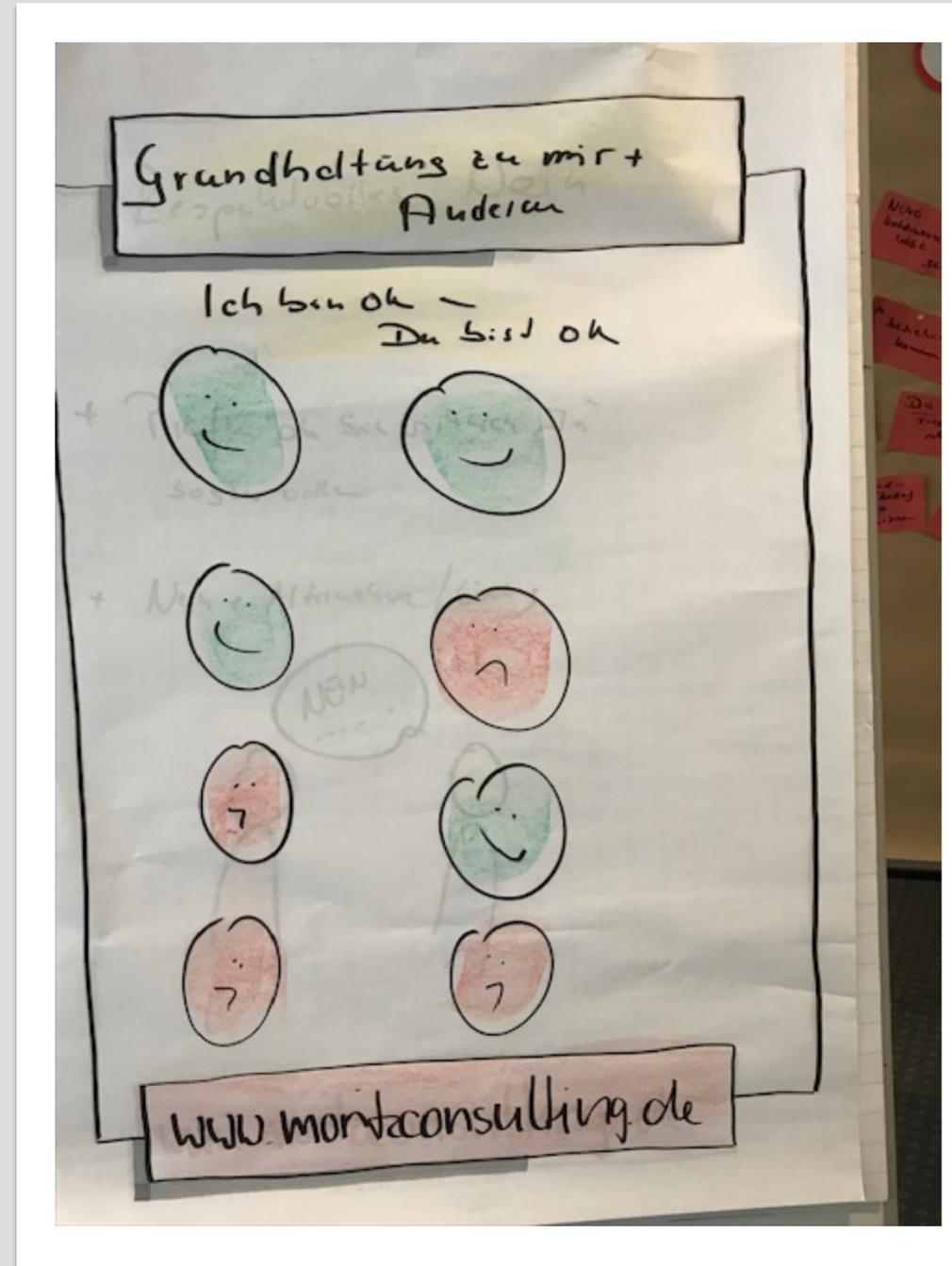
Die Beziehungsebene ist entscheidend...



Ein Nein ist legitim:



Alles eine Sache der Haltung und Einstellung.



„Achte auf Deine Worte...“ (Rene Borbonus)



*„Vor allem auf die Sorte derer, die verletzen –
Die Menschen entsetzen...“*

*Und deshalb: Achte auf Deine Worte!
Und wähle eine Sorte, die Menschen vielleicht sogar beglückt.*

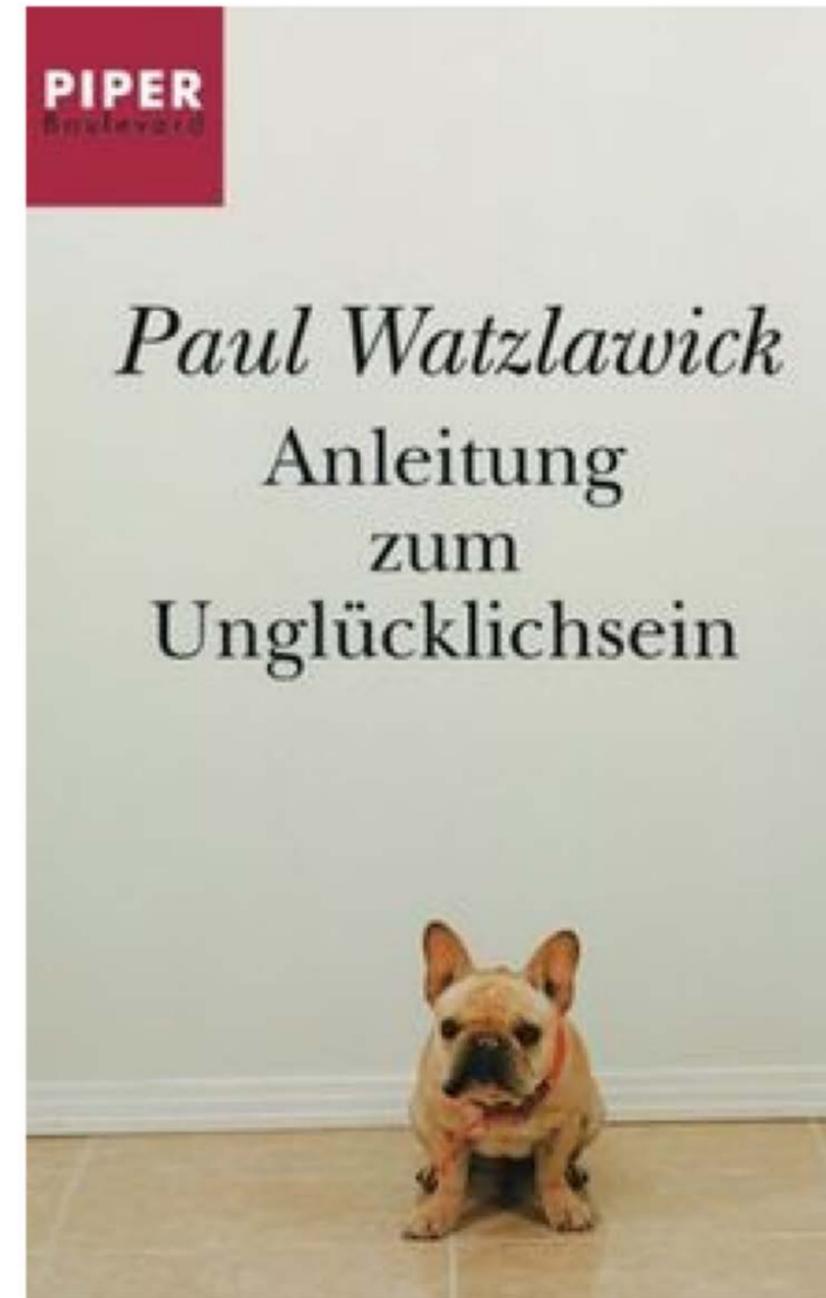
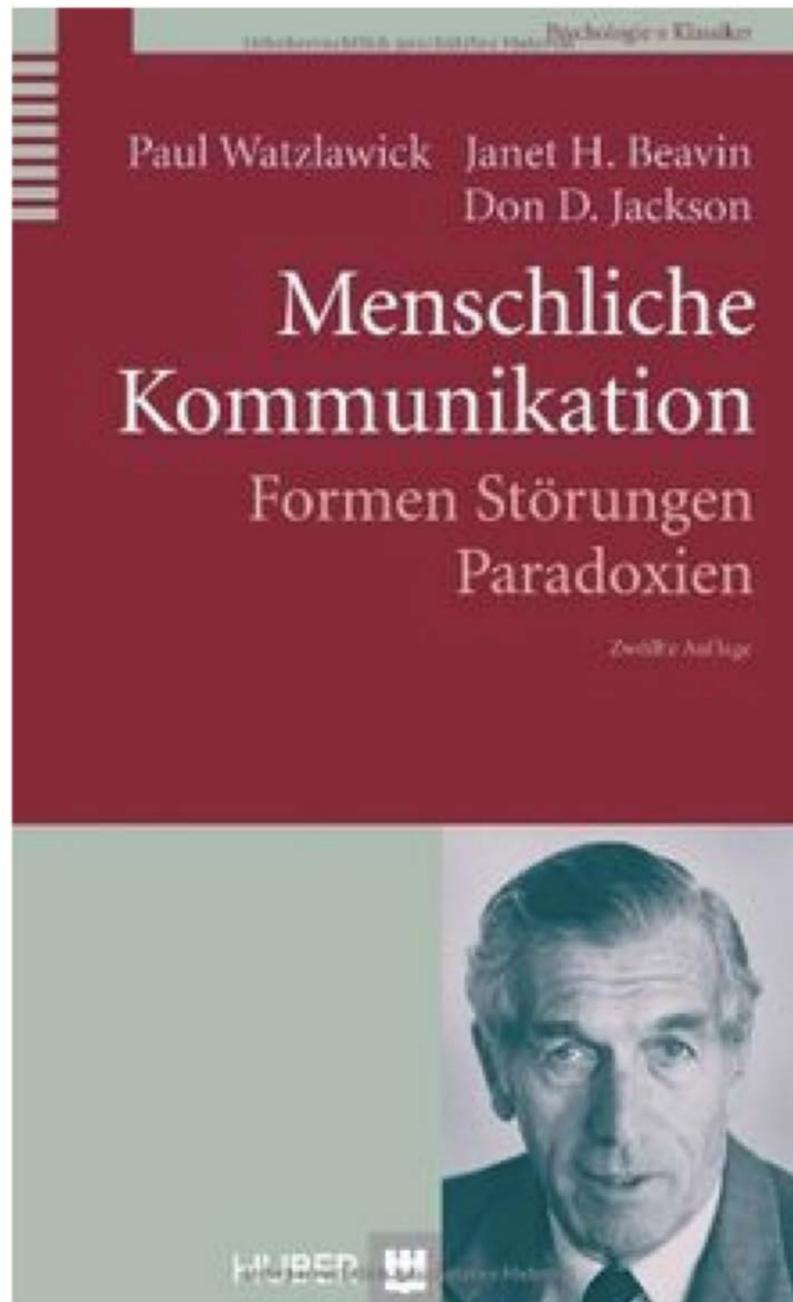
*... Denn gute Worte brauchen Zeit.
Worte berühren, verführen, betören und zerstören. ...*

Worte bringen gute Ziele zum Sieg.

*... Also los! Machen wir die Welt zu einem besseren Ort.
Und am Anfang, am Anfang steht das Wort!“*



Lesens- und Empfehlenswert!



MORITZ

ACADEMY

Feedbackregeln

- Gespräch unter vier Augen suchen
- zeitnahe Kommunikation
- „Ich“ Botschaften senden
- positive Formulierung (Was ist stattdessen gewünscht?)
- beschreiben statt bewerten
- konkrete W - Fragen (Wann? Wo? Wie? Was?)
- verhaltensbezogene Aussagen (Woran sichtbar?)
- persönliche & direkte Kommunikation statt über Dritte
- untersuchen statt urteilen

www.moritzconsulting.de

Unsere 72 h Regel.



Bitte nicht vergessen!

„Unsere Einstellung ist eine kleine Sache,
aber sie macht einen großen Unterschied.“
(Winston Churchill)



WIR WÜNSCHEN IHNEN VIEL ERFOLG FÜR
IHRE WEITERE ARBEIT IN
IHREN TEAMS.

WWW.MORITZCONSULTING.DE