

Wie kann ich wirksam mit allen Personen kommunizieren und einen bleibenden Eindruck hinterlassen?



Die Schriftstellerin Maya Angelou sagte:

“Die Menschen werden vergessen was Du gesagt hast, die Menschen werden vergessen was Du getan hast, aber Menschen werden nie vergessen welches Gefühl du ihnen gegeben hast.”

...deshalb ist es meiner Meinung nach maßgebend, die Kommunikation auf eine neue Ebene zu bringen.

WIE? Indem du herausfindest, wie du am besten mit den verschiedenen Menschentypen, denen du im Laufe des Tages begegnest, kommunizierst. Es gibt viele kleine Dinge, die dir helfen, deinen Gesprächspartner wirklich zu begeistern.

Vermutlich hattest du schon einen Kunden oder Mitarbeiter, die dich um Rat gefragt haben, wie er/sie eine bestimmte Sache organisieren soll; du gibst ihm/ihr alle möglichen Tipps, doch er oder sie ist nie zufrieden.

Manchmal kann es dir passieren, dass du eine Person freundlich und mit einem Lächeln begrüßt und dann enttäuscht bist, wenn er oder sie dir kaum in die Augen schaut, nur einen kurzen Gruß flüstert und dann geht.

Oder vielleicht hast du erkannt, dass die einfache Bitte an eine Person für eine Gefälligkeit nicht ausreicht weil die Person schnell ja sagt und es dann auch genauso schnell vergessen hat.

Mit diesem E-Book kannst du beginnen, Bewusstsein und Sensibilität für dich selbst und für die Kommunikation mit deinem Umfeld zu erlangen. Anschließend entscheidest du, wann und wie du deinem Leben "eine neue Richtung" geben willst.

Inhalt

Was sind Soft Skills ? _____	Seite	02 - 03
Die 10 gefragtesten Soft Skills im Jahr 2020 _____	Seite	03 - 05
Wie mache ich den Unterschied _____	Seite	05 - 06
A.O.H.M. Kommunikationsmodell nach Gallone TM _____	Seite	07 - 12
Lerne dich selbst besser kennen		
Genau beobachten		
Aktiv zuhören		
Empathische Kommunikation		
Wirkungsvolle Sprache		

Was sind Soft Skills und warum benötige ich sie ?

Soft Skills oder transversale Kompetenzen, auch beziehungs- und kommunikative Kompetenzen genannt, sind jene **Schlüsselkompetenzen**, über die jeder Mensch verfügen muss, um seine Arbeit autonom zu bewältigen um unabhängig von seiner Rolle mit Kollegen, Vorgesetzten und Familienmitgliedern zu interagieren.

Soft Skills sind "strategisch" stehen für Wachstum, Wohlbefinden und deinen Wohlstand. Sie sind jene nicht greifbaren Eigenschaften, die eine Person durch ihre Erziehung und ihr persönliches Wachstum hat oder entwickelt, das heißt es sind **persönliche Fähigkeiten**.

Bewusstsein der eigenen Persönlichkeit, Weiterentwicklung und Verbesserung des Verhaltens, um besser miteinander zu leben, konkrete Haltungen, Denkweisen und Einstellungen je nach den Situationen, in denen man lebt.

Eine Person mit Sozialkompetenzen ist in der Lage zu verstehen, **wann sie reden soll und wann nicht, was sie sagen soll und wie.**

Wie kannst du dich also von anderen abheben und erfolgreich sein? Bringe deine kommunikativen Fähigkeiten zur Geltung, Entdecke deine Begabungen und angeborene Talente und trainiere diese Kompetenzen.

Die gute Nachricht !

SOFT SKILLS sind angeboren

... und Dank eines spezifischen Trainings können sie weiterentwickelt und trainiert werden.

→ d.h. wir können all die Fähigkeiten die wir noch nicht haben trainieren.

→ d.h. wir können sie uns zunutze machen und in konkrete Fähigkeiten umwandeln.

Die 10 gefragtesten Soft Skills in 2020



Das **Weltwirtschaftsforum** (WEF) veröffentlichte den Bericht "The Future of Jobs", in dem die **10 gefragtesten Soft Skills im Jahr 2020 aufgelistet sind**.

Eine Studie, in der HR Manager und Unternehmensstrategen von 366 führenden globalen Unternehmen befragt wurden, welche Fähigkeiten sie von ihren Mitarbeitern erwarten.

Die Ergebnisse beziehen sich auf mehr als 13 Millionen Beschäftigte weltweit.

Welche 10 Soft Skills sind im Jahr 2020 gefragt:

1) KOMPLEXE PROBLEMLÖSUNG

Wie mache ich das? → Identifikation - Analyse - Kreativität - Umsetzung – Kontrolle

2) KRITISCHES DENKEN

Es bedeutet "selbstständig denken".

Beobachten und zuhören → dann Analysen und Bewertungen.

3) KREATIVITÄT

"Über den Tellerrand hinausschauen", originelle Zusammenhänge erkennen, innovative Lösungen finden, neuartige Ideen entwickeln.

4) PERSONALMANAGEMENT

Alle Beteiligten wissen was zu tun ist, werden einbezogen und gestärkt; bekommen Feedback.

5) KOORDINATION MIT ANDEREN

Fähigkeit, im Team zu arbeiten, die Bedürfnisse anderer auf einfühlsame Weise zu verstehen und sich an die Anforderungen anderer anzupassen.

6) EMOTIONALE INTELLIGENZ

Definiert als die Fähigkeit Gefühle wahrzunehmen und auszudrücken. Das heißt zu wissen, wie man die Gefühle von sich selbst und anderen einsetzen, verstehen und handhaben kann.

7) URTEILSVERMÖGEN UND ENTSCHEIDUNGSFINDUNG

Strategische Entscheidungen zum richtigen Zeitpunkt treffen, insbesondere in schwierigen Zeiten, um zu reagieren und Veränderungen bestmöglich zu bewältigen

8) SERVICE-ORIENTIERUNG

Ist eine Fähigkeit, die es dir ermöglicht, die tatsächlichen Bedürfnisse des Kunden zu erkennen und darauf hinzuarbeiten, diese zu erfüllen.

9) VERHANDLUNGSGESCHICK

Die Fähigkeit, Verhandlungsspielräume auszunutzen, um ein positives Ergebnis zu erzielen, wobei ein Gleichgewicht zwischen den gesetzten Zielen und den vom Gesprächspartner auferlegten Grenzen zu finden ist..

10) FLEXIBILITÄT

Das ist die Fähigkeit zur Verhaltensänderung auf der Grundlage sich ändernder Regeln.

**Möchtest du mehr
zu diesem Thema
erfahren ?**

Demnächst wird es
einen Online Kurs über
die 10 gefragtesten
Soft Skills geben.

Trage dich im Newsletter ein oder
kontaktiere mich.

Wie mache ich den Unterschied ?



Wir alle können uns hervorheben, Dinge verändern und unseren eigenen Beitrag leisten. "Die kleinen Dinge machen den Unterschied."

Walt Disney sagt::

“Um loszulegen, muss man aufhören zu reden und anfangen zu handeln.”

Zum richtigen Zeitpunkt findest du die Motivation, die Kraft und die Überzeugung, um zu verstehen, wie du mit anderen kommunizierst, was und wie du kommunizieren willst, wie du andere behandeln willst, welche Entscheidungen du treffen willst und welche Schritte du gehen willst.

"In unseren zwischenmenschlichen Beziehungen dürfen wir nie vergessen, dass unsere Begleiter im Leben oder bei der Arbeit menschliche Wesen sind und als solche gierig nach Anerkennung sind. Das ist das Geheimnis." (Dale Carnegie)

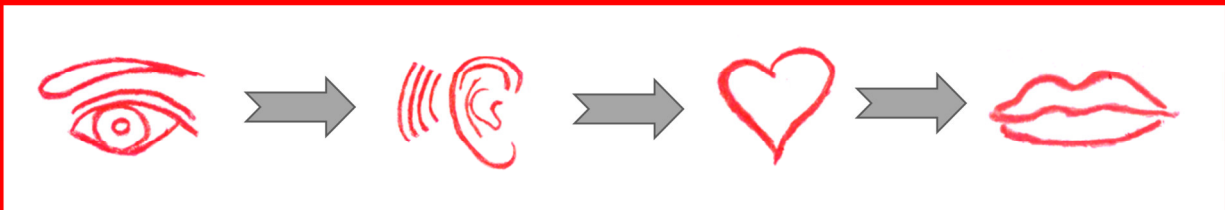
10 Tipps um sich zu unterscheiden

1. Aufrichtiges Interesse an anderen Menschen zeigen
2. Lächeln ☺
3. Erinnern dich an die Namen von Personen
4. Sei ein guter Zuhörer
5. Sprich darüber, was andere interessiert
6. Versuche ehrlich, die Dinge aus der Sicht Ihres Gesprächspartners zu sehen
7. Fragen stellen statt direkter Befehle
8. Zeige Respekt vor der Meinung anderer Menschen
9. Wenn du dich irrst, gib es jetzt zu
10. Vermeide unnötige Diskussionen

BRINGE DEN DIAMANTEN DEN DU IN DIR TRÄGST ZUM STRAHLEN!

DIE GEDANKEN BEINFLUSSEN UNSER VERHALTEN

A.O.H.M. Kommunikationsmodell nach Gallone™



Es gibt viele Wege und Techniken, um effektiv zu kommunizieren. Ja, ich weiß! Bei den verschiedenen Techniken fehlte mir jedoch immer die "menschliche Seite", deshalb wollte ich mein **A.O.H.M. Kommunikationsmodell nach Gallone™** erstellen.

Das ist keine starre Methode die einfach auswendig gelernt wird und Schubladendenken ist auch fehl am Platz. Vielmehr geht es darum die **Selbstwahrnehmung zu schulen** und ein **Bewusstsein** dafür zu erschaffen dass jede Person einzigartig ist und auf eine exklusive Art und Weise behandelt werden möchte. Zusätzlicher Vorteil ist dass diese Methode in jedem Bereich eingesetzt werden kann. Und voilà eine leicht zu erlernende Methode, die zu sofortigen Ergebnissen führt.

Hier ist eine Zusammenfassung zur besseren Erklärung

Erster Schritt: ERKENNE DICH SELBST

Wusstest du, dass die Wahrnehmung der Realität von den fünf Sinnen gefiltert wird: Sehen, Hören, Riechen, Schmecken, Fühlen. Diese "Repräsentationssysteme" oder auch "Sinnessysteme" genannt, sind nichts anderes als die Art und Weise, in der Menschen die Wirklichkeit für sich selbst interpretieren und darstellen.

Sicherlich denkst du jetzt: "Wozu brauche ich das alles?" Du brauchst sie zunächst, um zu verstehen, wie du deine Sinne einsetzt, wie du dich ausdrückst, welche Ausdrucksweise du verwendest und welche Worte du bevorzugst.

Und wenn du diese Sinnessysteme einmal verstanden hast, bedeutet dies, dass du wirklich verstehen kannst, wer vor dir steht. Du kannst deine Kommunikation in der richtigen Weise anpassen.

Machen wir eine praktische Übung

Schließen deine Augen. - Erwinnere dich an deinen letzten Urlaub
Woran erinnern Sie sich zuerst? Beschreibe deine Erinnerung.

Wenn du **Bilder** beschreibst (schöne Landschaft, die Farben des Sonnenuntergangs ...), dann bist du eine **visuelle Person**. Wenn du dich an **Klänge und Geräusche** erinnerst (Meeresrauschen, Vogelgezwitscher, Musik auf dem Dorfplatz, ...), dann bist du ein **auditiver Mensch**. Und wenn du dich an die **Gefühlsregungen** erinnerst (wie gut du dich gefühlt hast, das Gefühl von Entspannung und Gelassenheit, ...), dann bist du ein **kinästhetischer Mensch**.

Die meisten Menschen benutzen das visuelle System (40%) und das kinästhetische System (40%), während nur 20% das auditive System benutzen.

Du meinst vielleicht das ist nicht wichtig, dann stellen dir eine Ehepaar vor, bei dem sie "visuell" und er "auditiv" ist. Sie sagt: "Liebling, warum siehst du mich nie an, wenn ich mit dir rede?" und er sagt: "Selbst wenn ich dich nicht ansehe, höre ich dir zu, mache dir keine Sorgen". Missverständnisse und Unzufriedenheit können entstehen. Wenn du stattdessen kleine Signale erkennen kannst, die die andere Person sendet, dann kannst du deine Sprache und deinen Gestik ändern, damit sich die andere Person wohl fühlt.

Zweiter Schritt: GENAU BEOBACHTEN

Jiddu Krishnamurti sagte:

“Die Fähigkeit zu beobachten, ohne zu werten, ist die höchste Form der Intelligenz.”

- Beobachte zuerst dich selbst und erst danach dein Gegenüber.
- Für viele Menschen ist es schwierig, auf neutrale Art und Weise zu beobachten, weil die Gewohnheit zu bewerten, zu beurteilen und zu interpretieren fest verankert ist.
- Wenn du wirklich verstehen willst, dann beobachte ohne zu urteilen und schaue über den Tellerrand hinaus.
- Tue so, als seist du eine Überwachungskamera. Mache das Gleiche ... einfach nur „aufnehmen“

Mache einen Minitest:

Lese diese Sätze und entscheiden, ob es sich um eine Beobachtungen oder Bewertungen/Urteile handelt.

- 1) Sie sind in letzter Zeit immer zu spät.
- 2) Mein Abteilungsleiter ist ein guter Mensch.
- 3) Frau Rossi unterhielt sich zehn Minuten lang mit mir.

(Punkt 1 und 2 sind Bewertungen, 3 Beobachtung)

Dritter Schritt: AKTIV ZUHÖREN

Unser größtes Kommunikationsproblem ist, dass wir nicht zuhören, um zu verstehen, sondern zuhören um zu antworten.

Es passiert jeden Tag, dass es uns aus Zeitgründen, aus Oberflächlichkeit oder aufgrund unseres Gemütszustandes schwer fällt, unserem Gesprächspartner wirklich zuzuhören.

Aktives Zuhören kann unser Leben zum Besseren verändern, damit Missverständnisse behoben werden und die Kommunikation eine bessere Qualität bekommt.

Schauen wir uns die 5 Stufen des Zuhörens an, um unser Hörverständnis besser einzuschätzen und um unser Bewusstsein zu schärfen.

DIE 5 STUFEN DES ZUHÖRENS

1. **IGNORIEREN** -> bei einem Ohr hinein, beim anderen hinaus ..
2. **INTERNER DIALOG** -> Ich denke bereits darüber nach, was ich antworten werde.
3. **SELEKTIVES ZUHÖREN** -> ich höre nur das, was mich interessiert
4. **ZUHÖREN MIT FILTER** -> Beurteilung und Vorurteile (z.B. Mann/Frau, Hautfarbe, ...)
5. **AKTIVES ZUHÖREN** -> Zeit lassen, verstehen wollen, ehrliches Interesse, positive Neuformulierung

Aktives Zuhören bedeutet :

- Nicht unterbrechen
- Immer auf die ganze Mitteilung hören
- Erst verstehen, dann erläutern.
- "Fühlen" auch mit den Augen
- Gebt einander Zeit
- Aufrichtiges Interesse füreinander zeigen
- "Einladende Körpersprache" (Gesten)
- Offene und relevante Fragen stellen ("wer fragt der führt")
- Mit positiven Worten zusammenfassen

Vierter Schritt: EMPATHISCHE KOMMUNIKATION



Was ist Empathie?

eine Sprach- und Kommunikationsfähigkeit, die uns stärkt und uns hilft auch unter schwierigen Bedingungen „herzlich“ zu bleiben

Achte darauf: EMPATIE ist nicht MITLEID

Eine Person, die sichtlich traurig, erschüttert oder melancholisch ist, braucht oft einfach jemanden, der zuhört und einfach nur anwesend ist.

Empathisch zu kommunizieren ist eine Entscheidung, und es ist eine „verwundbare“ Entscheidung, denn um mit dem anderen in Verbindung zu treten, muss ich mich mit einem ähnlichem Gefühl in meinem Inneren in Verbindung setzen bzw. wirklich verstehen wollen wie sich der andere fühlt.

Aber was passiert stattdessen, oft sagen wir z.B.: "Oh, ja ! Das ist mir auch passiert..." und dann erzählen wir vielleicht von unseren eigenen Problemen, oder... "Komm schon, es ist nicht so schlimm" womit wir das Problem des anderen verkleinern, oder .. wir sprechen einfach über ein ganz anderes Thema um abzulenken.

Dabei könntest du sagen: "Ich weiß im Moment nicht einmal, was ich sagen soll, aber ich bin froh, dass du mit mir darüber sprichst." Die Wahrheit ist, dass selten eine Antwort die Dinge verbessern kann, was die Dinge verbessert, ist deine Anwesenheit mit der du eine Verbindung herstellst.

Was bedeutet empathisch sein:

- ♥ präsent sein
- ♥ eine Verbindung ohne Kritik
- ♥ aktiv zuhören
- ♥ Berücksichtigung der Bedürfnisse und Emotionen
- ♥ besondere Gefühle vermitteln
- ♥ schaffen von starken und dauerhaften Beziehungen
- ♥ Erleichterung der Kommunikation zwischen Menschen

Fünfter Schritt: wirkungsvolle Sprache

Kommunikation ist der Schlüssel zum Erfolg
.. und deine Worte sind die Codierung

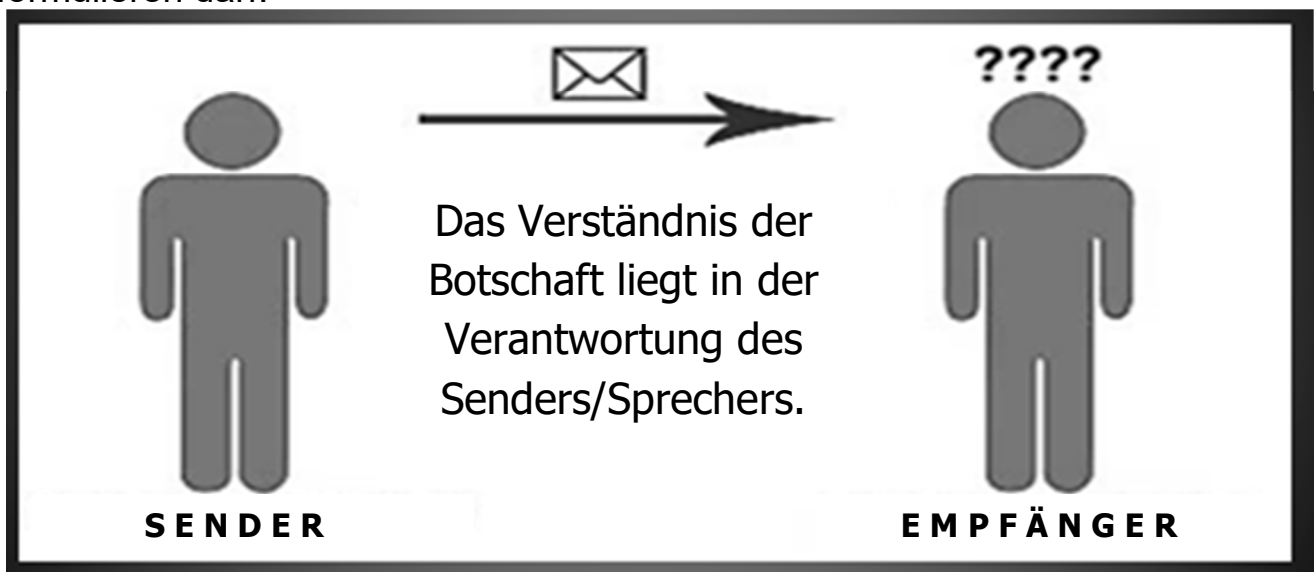
Katja Penny

Wirkungsvolle Sprache bedeutet, sich in jeder Situation mit jedem Gesprächspartner (sowohl verbal als auch nonverbal) klar und stimmig auszudrücken.

Um sicher und wirkungsvoll zu kommunizieren, erleichtert es Kenntnis über die Kommunikationsprinzipien zu haben. Hier ist ein Beispiel, das meiner Meinung nach wegweisend ist.

VERANTWORTUNG

Es bedeutet, dass **ich** für das Verständnis der Mitteilung verantwortlich bin. Wenn also der andere nicht versteht, bin **ich** derjenige, der die Mitteilung neu formulieren darf!



Ein weiterer wichtiger Punkt sind **FRAGEN**. Zu wissen, wie man Fragen stellt, ist Gold wert. Hier sind ein paar Anregungen:

- Erkläre, warum du die Frage stellst
- Vermeide verletzende Fragen
- Vergewissere dich richtig verstanden zu haben
- Vermeide suggestive Fragen
- Stelle immer nur eine Frage .

**Möchtest du noch mehr
Informationen
Zu meinem A.O.H.M.
Kommunikationsmodell
nach Gallone™
oder zum
Soft Skills Training**

Kontaktiere mich oder buchen ein
kostenfreies 40 minütiges Telefonat
oder einen Online Termin.

<https://www.bookme.name/TrainingSoftSkills>

... Ich freue mich, wenn ich dir verständlich machen kann, wie wichtig eine ehrliche Kommunikation mit dir selbst und anderen ist.



Meine Angebote findest du hier:

<https://bookme.name/TrainingSoftSkills>



Kontakt:

HELENE GALLONE

TRAINING SOFT SKILLS

Via Giuseppe Ungaretti 4/a

I-20068 Peschiera Borromeo (MI) - Italia

<https://www.trainingsoftskills.com/>

<https://www.facebook.com/GalloneHelene>

https://www.xing.com/profile/Helene_GALLONE

<https://www.linkedin.com/in/gallone-helene-801345160>

<https://www.instagram.com/helenegallonetrainer/?hl=it>

<https://www.youtube.com/channel/UCIDIPIKYrOg-4m0wdkFRxjQ/>

Ich freue mich auf deinen Anruf

+39 338 2579567

Ich freue mich auf deine Nachricht

info@trainingsoftskills.com