



## Assistenz und Sekretariat

▷ Soziale Kompetenz

*Beate Oehl*

# Erfolgreich kommunizieren im Office – verbal und nonverbal

### Probeseiten

Weitere Informationen zur Fachbroschüre  
und eine Bestellmöglichkeit finden Sie [hier](#).



Verlag Dashöfer

# Erfolgreich kommunizieren im Office – verbal und nonverbal

Beate Oehl



## **Verlag Dashöfer GmbH**

Fachinformationen · Business-Seminare · Online-Medien

Barmbeker Straße 4a · 22303 Hamburg

Telefon: 040 413321-0 · Fax: 040 413321-10

E-Mail: [info@dashoefer.de](mailto:info@dashoefer.de) · Internet: [www.dashoefer.de](http://www.dashoefer.de)

Stand: Mai 2019

**Copyright © 2019** Dashöfer Holding Ltd., Zypern & Verlag Dashöfer GmbH, Hamburg. Alle Rechte, insbesondere Titelrecht, Lizenzrecht und gewerbliche Schutzrechte sind im alleinigen Eigentum der Dashöfer Holding Ltd. Zypern.

Alle Rechte sind vorbehalten, insbesondere das Recht auf Vervielfältigung und Verbreitung sowie Übersetzung. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Druck, Fotokopie, elektronische oder andere Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert werden.

Die in diesem Werk enthaltenen Informationen wurden nach bestem Wissen zum Zeitpunkt der Veröffentlichung erarbeitet, erfolgen aber wegen der uneinheitlichen Ergebnisse in Forschung, Rechtsprechung und Verwaltung ohne Gewähr. Der Verlag haftet insbesondere nicht für den Inhalt der vorgestellten Internet-Seiten. Die Verantwortung für Inhalt und Funktion der Links liegt bei den jeweiligen Betreibern.

Satz: Reemers Publishing Services GmbH, Luisenstraße 62, 47799 Krefeld  
Druck: Einfachmüller, 22041 Hamburg

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Kommunikation ist alles</b> .....	1
1.1	Eine kleine Geschichte zum Anfang .....	1
1.2	Vorwort .....	2
<b>2</b>	<b>Grundlagen der Kommunikation</b> .....	3
2.1	Verbale und nonverbale Kommunikation .....	4
2.2	Aktives Zuhören .....	8
<b>3</b>	<b>Gewinner-Gewinner-orientierte Gesprächsführung</b> .....	20
3.1	Überzeugen statt Überreden .....	21
3.2	Körpersprache verstehen und deuten .....	22
3.3	Körpersprache und Rhetorik .....	24
3.4	Erfolgreich durch positive Einstellung .....	28
<b>4</b>	<b>Kommunikation am Telefon</b> .....	34
4.1	Telefonieren macht Spaß .....	34
4.2	Effektives Telefonieren – Ausgehende Telefonate .....	38
4.3	Gekonnt formulieren .....	38
4.4	Telefontraining – Umgang mit schwierigen Telefonaten .....	39
4.5	Telefontraining – Checkliste „Gesprächsführung“ .....	40
<b>5</b>	<b>Literaturempfehlungen</b> .....	43
<b>6</b>	<b>Beate Oehl</b> .....	44



# 1 Kommunikation ist alles

## 1.1 Eine kleine Geschichte zum Anfang

*Im Wald herrscht Angst! Das Gerücht geht um, der große, finstere Bär habe eine Todesliste aufgestellt – doch keiner weiß so recht, wer darauf steht. Der stolze Hirsch bringt schließlich den Mut auf, den Bären zu konfrontieren: „Bär, stimmt es, dass du eine Todesliste führst?“*

*„Das stimmt“, sagt der Bär gelassen.*

*Der Hirsch wird nervös. „Stehe ich auf der Liste?“*

*„Allerdings“, sagt der Bär.*

*Der Hirsch springt in Panik davon. „Ich stehe auf der Todesliste!“, verkündet er den schreckensbleichen Waldbewohnern vor seiner Flucht noch – am nächsten Tag wird er am Waldrand tot aufgefunden. Jetzt bricht blanke Panik aus. Der Keiler nimmt sich zusammen und geht den Bären ebenfalls nach der Liste fragen.*

*„Auch du stehst auf meiner Liste“, bestätigt ihm der Bär.*

*Der Keiler zieht sich verängstigt zurück. Am nächsten Tag ist auch er tot! Die Waldbewohner fliehen aus Angst um ihr Leben. Nur eine kleine Häsin wagt sich noch dem Bären unter die Nase und fragt: „Und ich, Bär? Stehe ich auf deiner Liste?“*

*„Das tust du“, nickt der Bär.*

*„Kannst du mich in dem Fall da wieder runterstreichen?“*

*„Na klar!“, sagt der Bär. „Gar kein Problem!“*

**Quelle: Bekannter Witz, frei nacherzählt**

## 1.2 Vorwort

Das vorliegende Fachbuch ist für Sie gedacht, die Sie Ihren Lebens- und Berufsalltag meistern. Ständig müssen Sie sich auf neue Situationen und Gesprächspartner\*innen sowie veränderte Kommunikationswege und auch -medien einstellen.

Sie wissen, dass so manches schiefgehen kann, wenn wir Menschen miteinander kommunizieren: Oft reden wir nicht miteinander, sondern aneinander vorbei. Wir stolpern über Missverständnisse und wähen uns manchmal in verschiedenen Welten. Gelegentlich spüren wir auch Unbehagen, das sich bei uns oder auch bei anderen ausbreitet. Und oft wünschten wir uns die Fähigkeit, zu durchschauen, wie unser Gegenüber tickt.

*Doch wer die Welt verbessern will, kann gleich bei sich selbst beginnen.* Dieser Spruch wurde mir vor vielen Jahren in mein Poesiealbum geschrieben, und bis heute klingt er bei mir nach. Ich arbeite inzwischen als Kommunikationstrainerin und weiß, wie wichtig guter Menschenverstand ist und was Fingerspitzengefühl für andere Menschen bewirken kann – besonders, wenn eine gehörige Portion Selbstreflektion dabei ist.

Es gibt wunderbare Vorbilder, Literatur und Modelle für gute Kommunikation. Einige dieser Ansätze möchte ich Ihnen auf den nachfolgenden Seiten näherbringen und sie auch für Nicht-Expert\*innen verständlich und anwendbar machen. Einiges wird Ihnen sicher bekannt vorkommen – anderes wird für Sie neu sein. Lassen Sie sich darauf ein und stürzen Sie sich neu motiviert und mit frischem Mut in die Welt der Kommunikation!

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen und viel Erfolg bei der Umsetzung.

*Ihre Beate Oehl*

**Anmerkung:** Wenn im Text von Personen, Rollen etc. gesprochen wird, ist sowie die weibliche als auch männliche Person gemeint. Aus Einfachheitsgründen verzichte ich ab hier darauf, beide Formen (\*innen) zu nennen und werde stattdessen abwechselnd von Männern und Frauen sprechen. Vielen Dank für Ihr Verständnis!

## 2 Grundlagen der Kommunikation

Geht es um Kommunikation, stoßen wir sehr schnell auf Paul Watzlawick. Als Urvater für das Thema finden wir heute noch in fast allen Kommunikationsseminaren und in der Literatur seine Ansätze, die er in sogenannte Axiome (also Grundsätze) zusammengefasst hat.

### **Paul Watzlawick**

Geboren 1921 in Villach/Österreich, lebte der Kommunikationswissenschaftler lange in Amerika, wo er 2007 in Palo Alto, Kalifornien verstarb. Viele seine Werke sind heute Standardwerke, die aus keinem Kommunikationsseminar wegzudenken sind. In fast jedem Fachartikel zu dem Thema finden wir seine Leitgedanken, und viele Wissenschaftler bauten auf seine Theorien auf:

- Man kann nicht *nicht* kommunizieren.
- Wahr ist nicht, was Person A sagt, sondern was Person B versteht.
- Wenn B eine Nachricht des A falsch interpretiert, ist immer A schuld! Das heißt: Die Verantwortung für exakte Kommunikation liegt beim Sender.
- Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, derart, dass letzterer den ersten bestimmt.

Da wir „nicht *nicht* kommunizieren können“ und uns immer irgendwie verhalten und bewegen, beeinflussen wir die Kommunikation ständig und lösen auch ohne zu sprechen Eindrücke über uns bei anderen aus.

Bilder und Vorstellungen, die jemand von einer Person hat, werden hauptsächlich durch die nonverbale Kommunikation ausgelöst. Die Qualität der Beziehung zu einem Menschen entsteht vorrangig auf der nonverbalen Ebene, die als Beziehungsebene bezeichnet wird. Der Anteil liegt laut einer Studie bei 55 %. Die stimmliche Wirkung macht 38 % aus und das gesprochene Wort „nur“ 7 %.



## Die Autorin



BEATE OEHL leitet als Beraterin und Trainerin seit vielen Jahren die Agentur für Personalentwicklung, Beratung und Training in Idstein und ist langjährige Lehrbeauftragte der Hochschule Fresenius, Fachbereich: Wirtschaft und Medien. Zu ihren Themenschwerpunkten gehören die Entwicklung von Weiterbildungskonzepten, die Umsetzung und Evaluation des ermittelten Bedarfs sowie die Beratung und Begleitung von Organisationsentwicklungs- und Veränderungsprozessen. Sie trainiert Themen aus den Bereichen Kommunikation, Führung, Arbeitstechniken und Moderation. Darüber hinaus ist sie als Autorin von Lehrmaterial tätig.

## Fachinformationen für Ihren Berufsalltag

Mit einem umfangreichen Programm an Fachbüchern in elektronischer Form (Edocs) und im Printformat (Eprints) greift der Hamburger Wirtschaftsverlag Dashöfer zahlreiche interessante Themen auf – vom Arbeitsrecht über Steuerfragen bis hin zum Patentrecht oder zur Persönlichkeitsentwicklung. Das Themenspektrum ist groß und wächst stetig.

Unser Programm teilt sich in unterschiedliche Rubriken auf. In jeder Rubrik finden Sie kontinuierlich neue Themen:

- ▶ **Arbeitsrecht und Personal**
- ▶ **Bauwesen und Architektur**
- ▶ **Betriebsrat und Arbeitnehmervertretung**
- ▶ **Öffentliche Verwaltung und Non-Profit Organisationen**
- ▶ **Soziale Kompetenz**
- ▶ **Steuern, Finanzen und Controlling**
- ▶ **Unternehmensführung und Management**
- ▶ **Frau und Beruf**
- ▶ **Vertrieb und Marketing**
- ▶ **Zoll und Außenhandel**

Expertinnen und Experten schreiben kompakt, aktuell und informativ. Unser Ziel ist es, Fachwissen auf den Punkt zu bringen.

Nähere Informationen zu den einzelnen Bereichen finden Sie unter [www.dashoefer.de/Fachliteratur](http://www.dashoefer.de/Fachliteratur)



Verlag Dashöfer GmbH

- Fachinformationen
- Business-Seminare
- Online-Medien

Barmbeker Straße 4a · 22303 Hamburg

Telefon: 040 413321-0

Fax: 040 413321-11

E-Mail: [info@dashoefer.de](mailto:info@dashoefer.de)

Internet: [www.dashoefer.de](http://www.dashoefer.de)

19,80 €

zzgl. gesetzl. MwSt.

ISBN 978-3-89236-179-4



9783892361794