

Der Kompass zum Erfolg

Kommunikationskompetenz: Schlüsselkompetenz Nr.1 des 21.Jhds.

In einer der größten deutschen Umfragen über die beruflichen Schlüsselqualifikationen für das 21. Jahrhundert (SQ 21) wird Kommunikationskompetenz von annähernd 80% der befragten Unternehmen einhellig als die Schlüsselkompetenz Nummer 1 gewertet. Wer also diese Fertigkeit besitzt, dem stehen die sprichwörtlichen Türen und Tore nach oben offen – so die übereinstimmende Meinung.

Berufliche Kommunikationskompetenz hat viele Gesichter

Produkte und Dienstleistungen sind heute schnell austauschbar. Um in dieser Zeit des permanenten Wandels nicht überrollt zu werden, bedarf es geeigneter Kommunikationswerkzeuge, um einen hinlänglichen Handlungs- und Gestaltungsspielraum zu schaffen. Mitarbeiter und Führungskräfte, die diese Werkzeuge beherrschen, sind so bestens gewappnet, die Chancen der Veränderungen für den Unternehmenserfolg sowie für ihr eigenes berufliches Vorwärtskommen positiv zu nutzen.

Woraus besteht nun diese persönliche Kommunikationskompetenz? Der Kommunikations-Werkzeugkasten ist mit folgenden Fertigkeiten gut sortiert:

Kommunikations-Werkzeugkasten	
➤ Erfolgreiche Gesprächsführung	➤ Andere für eine Sache gewinnen
➤ Überzeugende Präsentationsfertigkeit	➤ Erfolgreiche Teamarbeit
➤ Problemlöser Moderation	➤ Konflikte erkennen, verstehen & bewältigen
➤ Lebendige Geschäftsrhetorik	➤ Veränderungen konstruktiv nutzen

Erfolgreiche Gesprächsführung

Die Kenntnis des formalen Aufbaues eines zielorientierten Gespräches ist essenziell. In fast allen Fällen ist jedoch die emotionale Ebene eines Gespräches ausschlaggebend, ob dieses als erfolgreich empfunden wird.

Überzeugende Präsentationsfertigkeit

Die Präsentation ist neben dem Gespräch die häufigste Kommunikationsart mit Gruppen. Ihr Ziel ist es meist, die Zuhörer von Kernbotschaften zu überzeugen und ein bestimmtes Verhalten zu bewirken. Neben einem formalen Aufbau ist die geeignete Medienauswahl wichtig. Der Präsentator überzeugt dabei entscheidend durch seine Ausstrahlung und Persönlichkeit.

Problemlöser Moderation

Die Moderationsmethode ist ein ausgezeichnet effektives Instrument zur Meinungsbildung und Entscheidungsfindung in Gruppen. Der Moderator ermöglicht der Gruppe produktives Arbeiten, ohne inhaltlich einzugreifen. Eine ausführliche Visualisierung des Moderationsprozesses schafft Transparenz. Dieses Vorgehen erzeugt Vertrauen und die Gruppenmitglieder gelangen rasch zu einer gemeinsamen Entscheidung.

Lebendige Geschäftsrhetorik

Jede Geschäftsrede beginnt mit guter Vorbereitung. Struktur und Gliederung sichern eine positive Wirkung. Die eigene Person ist maßgeblich am Erfolg der Rede durch Stimme, Klangfarbe, Sprechgeschwindigkeit, Artikulation und Atmung beteiligt. Kurze Sätze und einfache Worte schaffen Verständlichkeit beim Zuhörer. Jede Künstlichkeit und Aufgesetztheit lösen Unbehagen aus. Natürlichkeit in Gestik und Körpersprache bewirken Lebendigkeit und die Zuhörer fühlen sich von der Botschaft angesprochen.

Andere für eine Sache gewinnen

Offene Kommunikationskultur, gegenseitiges Vertrauen und Wertschätzung sind unerlässliche Voraussetzungen dafür, andere für eine Sache zu gewinnen. Eigenmotivation, ein klares Ziel und die Fähigkeit, den Nutzen in die Vorstellungswelt des Zielpublikums überzeugend zu kommunizieren, ist die Herausforderung.

Erfolgreiche Teamarbeit

Teamarbeit kann zu Spitzenleistungen führen. Jedes Team durchläuft verschiedene Entwicklungsphasen, bevor es produktiv wird. Ein guter Teamleiter manövriert sein Team hier erfolgreich durch. Arbeiten in einem Team bedingt gute persönliche Kommunikationskompetenz.

Konflikte erkennen, verstehen und bewältigen

Konflikte sind Bestandteil des Geschäftslebens. Seien es Zielkonflikte, Rollenkonflikte, Verteilungskonflikte, persönliche Konflikte etc. - werden diese rechtzeitig erkannt, können sie konstruktiv geklärt werden. Ist ein Konflikt einmal manifest, so begünstigt eine unvoreingenommene Haltung die Lösungschancen erheblich. Eskaliert ein Konflikt, so schwinden die Chancen auf eine Win-win Lösung zunehmend, bis schließlich nur mehr zwei Verlierer übrig bleiben. Nicht jeder Konflikt ist lösbar. Wichtig ist, handlungsfähig zu bleiben. Dabei ist Kommunikation das wichtigste Werkzeug.

Veränderungen konstruktiv nützen

Veränderungen bestimmen den geschäftlichen Alltag. Viele Menschen kommen damit nicht mehr zurecht, Frustration, Demotivation bis hin zu Burn-out können die Folge sein. Trotz zahlreicher Beispiele positiven Wandels in der Gesellschaft, Technologie, Umwelt oder Wirtschaft erleben die meisten Menschen eine Veränderung primär als Bedrohung. Kommunikation ist hier das Mittel der Wahl, um den Blick wieder frei zu bekommen. So wird die Idee der Veränderung sichtbar und kann gemeinsam als Chance entwickelt werden.

Das Wichtigste in Kürze

- **Permanenter wirtschaftlicher Wandel** erfordert neue Wege für den Unternehmenserfolg. Intensive Kommunikation soll Veränderungen erklären und neue Wege verständlich und sinnvoll machen. Nur wenn Mitarbeiter einen Wandel positiv sehen, kann dieser erfolgreich vollzogen werden.
- **Persönliche Kommunikationskompetenz** lässt sich aneignen. Die dargestellte Kommunikations-Werkzeugbox umfasst dafür die wichtigsten Instrumente (siehe Tabelle).
- **Persönliche Kommunikationskompetenz** ist zur beruflichen Schlüsselkompetenz des 21. Jahrhunderts aufgestiegen. Wer sich zeitgerecht mit seiner persönlichen Kommunikations-Werkzeugbox ausstattet, ist für die kommenden beruflichen und geschäftlichen Herausforderungen bestens gerüstet.

suX-Xess in business®

Ein Unternehmen zur Steigerung Ihres Geschäftserfolges

Info & Kontakt

Mag. Karl Hladky
Key Business Consulting
Communications in Sales, Marketing & Management

Am Wassersprung 11, 2361 Laxenburg
T: +43 676 – 68 16 000

hladky@sux-xessinbusiness.com
www.sux-xessinbusiness.com

suX-Xess in business®

Ein Unternehmen zur Steigerung Ihres Geschäftserfolges



Mag. Karl Hladky

“Wer in Beruf und Geschäft erfolgreich sein will, muss mit Menschen richtig kommunizieren können.”