

Aktive und wertschätzende Kommunikation am Telefon

Alles was Menschen zueinander führt oder auch trennt, geschieht durch Kommunikation.

„Kommunikation“ ist die Summe aller verbalen und nonverbalen Signale, die zu Beziehungen führen, sie pflegen, sie stören oder auch trennen.

In dem Moment, wo sich Menschen begegnen, entstehen Beziehungen. Egal ob diese bewusst herbeigeführt werden oder nicht.

Beziehungen entstehen alleine schon durch die gleichzeitige Anwesenheit von Menschen.

Niemand kann „nicht wirken“.

So gesehen hat die Qualität von Kommunikation und Beziehungen immer auch mit „mir“ zu tun!

Unsere Einstellungen und Empfindungen fördern oder behindern unsere Fähigkeit zu „Hören“ und steuern den Gebrauch unseres Werkzeuges „Sprache“.

Sie finden auch ihren Ausdruck in unserer Körpersprache, die aber am Telefon eine eher untergeordnete Bedeutung hat.

Einstellungen und Befindlichkeiten bestimmen damit die Qualität von Kommunikation und Beziehungen.

Deshalb beginnt jede Weiterentwicklung in diesem Bereich mit der bewussten Wahrnehmung von eigenen Einstellungen und „Programmen“.

Wer „Fehler“ als **Wachstumsbereiche** erkennt und akzeptiert statt sie zu verteidigen, steht am immer wieder neuen Beginn des Lernens im Sinne von Entwicklung.

Erst mit dieser Erkenntnis und dem ersten Schritt in „Neues Verhalten“ erhält das Trainieren mit unterstützenden (Gesprächs-)„Werkzeugen“ die Bedeutung, die erwartet wird.

Trainieren ohne Einsicht ist (Selbst) Manipulation und geschieht ziellos.

Das gilt auch im besonderen Maße für die Kommunikation am Telefon.

Hören und Sprechen sind hier „die“ Werkzeuge, mit denen Sie die Qualität Ihrer Kommunikation bestimmen und Wirkungen erzielen.

Sie erzeugen mit Ihrem Gesprächsverhalten in Ihrem Gesprächspartner ein „Bild“!