NeumannZanetti & Partner
The Empowerment Company

# Wertschätzende Kommunikation im Team (vor)leben

Schön, heute hier zu sein!

1

«Ich bringe Farbe in Ihren Alltag und bin nur selten um eine Antwort verlegen - Wie ist es mit Ihnen?»

**Evelyne Peter**
**evelyne@nzp.ch**

2

NeumannZanetti & Partner
The Empowerment Company

**Kompetenzzentrum für Servicequalität, Führungskultur und die Entwicklung von Kundenbeziehungen**

3

## 3 Ziele

1. **Wertschätzende Kommunikation im Team ist Team-Sache**
2. **Inspirierende Tipps und Ideen zu Auftritt und Kommunikation**
3. **Charmant NEIN sagen und lösungsorientiertes Feedback geben**

4

## Gemeinsamkeiten

Suchen Sie in Ihrem Umkreis eine Person, die sie noch nicht (gut) kennen.

Sammeln Sie in den nächsten 180 Sekunden möglichst viele Gemeinsamkeiten, die Sie in Ihrem 2er Team finden (Hobbies, Familie, Ferien, Herkunft usw.).

5

## Zum Start eine Frage:

**«Warum ist eine wertschätzende Kommunikation im Team überhaupt so wichtig?»**

6

CODE: 47 93 98 2

7

## Und noch eine Frage:

**«Welches sind die wichtigsten Zutaten, damit die Kommunikation im Team wertschätzend und positiv gelingt?»**

8

9

## Ihre Wirkung

- Wortwahl (**Was** Sie sagen) 13 %
- Tonalität (**Wie** Sie es sagen) 32 %
- Körpersprache (**Wie** Sie sich dabei verhalten) 55 %

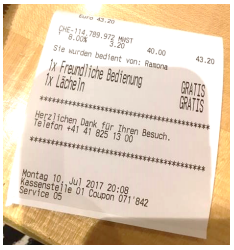
100 %

10

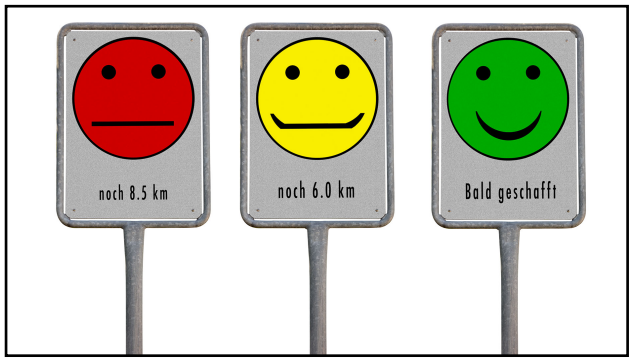
## Was gehört alles zur Körpersprache?

11

## Ein Lächeln kostet nichts




12




13

DO-HOW Tipp
Positive Sprache

14

**Einige Beispiele**

| | |
|---|---|
| Da bin ich nicht zuständig | → Dafür ist Lisa verantwortlich. Bitte frag doch direkt sie. |
| Leider habe ich gerade keine Zeit | → Ich möchte noch diese Aufgabe erledigen. Danach helfe ich Dir gerne. |
| Kein Problem | → Mit Vergnügen, sehr gerne |
| Da muss ich zuerst Nora fragen | → Ich kläre das gerne mit Nora und komme dann wieder auf Dich zu |
| Eigentlich habe ich Pause | → Ich bin gerade in der Pause, ich helfe Dir gerne in 5 Minuten weiter |
| Ich komme erst morgen dazu, die Daten zu erfassen | → Gerne nehme ich mir morgen die Zeit, die Daten zu erfassen |

15

## Ihre Vorteile der positiven Sprache

- Der kleine Unterschied
- Ein positives Gefühl (für alle Beteiligten)
- Es erleichtert den Alltag
- Vermeiden von Einwänden und Verhinderung einer Eskalation

16

**Einige Beispiele**

| | |
|---|---|
| Da bin ich nicht zuständig | → Dafür ist Lisa verantwortlich. Bitte frag doch direkt sie. |
| Leider habe ich gerade keine Zeit | → Ich möchte noch diese Aufgabe erledigen. Danach helfe ich Dir gerne. |
| Kein Problem | → Mit Vergnügen, sehr gerne |
| Da muss ich zuerst Nora fragen | → Ich kläre das gerne mit Nora und komme dann wieder auf Dich zu |
| Eigentlich habe ich Pause | → Ich bin gerade in der Pause, ich helfe Dir gerne in 5 Minuten weiter |
| Ich komme erst morgen dazu, die Daten zu erfassen | → Gerne nehme ich mir morgen die Zeit, die Daten zu erfassen |

17

18

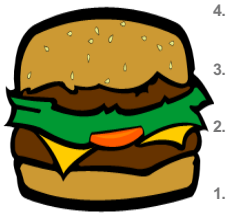
**Wieso heisst das Sandwich überhaupt SANDWICH?**

19

**John Montagu,**
**4. Earl of Sandwich**
(1718-1792)

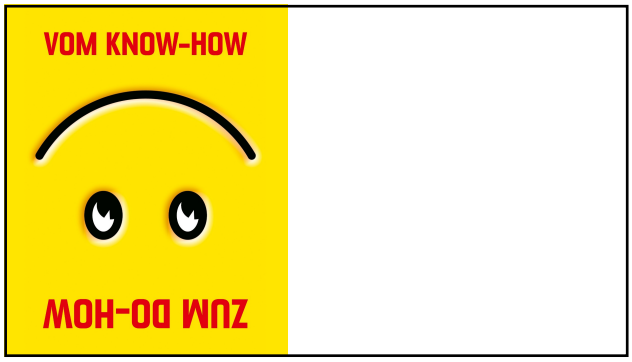
20

## Sandwich-Technik für das lösungsorientierte NEIN



4. **Der Deckel: Entscheidungs- / Lenkungsfrage**
   *Bis wann brauchst du die Rückmeldung von mir?*
3. **Aufbau: Lösung / Alternative / Empfehlung**
   *Ich nehme mir morgen früh gerne die Zeit dafür.*
2. **Aufbau: Die sich abgrenzende Botschaft**
   *Ich muss in 5 Minuten los um meine Mädels aus der Kita abzuholen*
1. **Basis: Positiver Einstieg (oder neutral)**
   *Gut, dass Du damit zu mir kommst.*

21




22

## Jetzt sind Sie dran

- In welchen Situationen vermitteln Sie negative Botschaften?
- Wie könnten Sie diese Information in eine Sandwich-Technik verpacken?

→ Kurze Diskussion mit den Sitznachbarn
→ Ich bin gespannt auf Ihre ersten Sandwiches in ca. 5 Minuten

23

NeumannZanetti & Partner
The Empowerment Company

## Kernbotschaften

1. Ihre innere Haltung zeigt sich in Ihrem Verhalten
2. Sagen Sie positiv und lösungsorientiertes NEIN um Klarheit zu schaffen und sich abzugrenzen
3. Meine Empfehlung: Üben Sie!

24

NeumannZanetti & Partner
The Empowerment Company

## Welche Fragen sind jetzt noch offen?

Was setzen Sie um?

25

26

NeumannZanetti & Partner
The Empowerment Company

Wir freuen uns auf Ihren Besuch am Stand im Saal 2.

Hinterlassen Sie uns Ihre Mailadresse und wir senden Ihnen Tipps zu Floskeln und Sandwich per E-Mail zu.

27

28