

„Erfolgreiche Kommunikation im Alltag“

Der Beste Weg, einen Menschen zu ehren, ist ihm zuzuhören.

Antione de Saint- Exupéry, 1900-1944

Mit diesem Spruch schrieb ich den Kurs „Erfolgreiche Kommunikation im Alltag“ im Kursjahr 2009 in unserem Verband dreimal aus. Ich war sehr gespannt, wie die Anmeldungen eintreffen werden. Einmal mehr wurde ich von unseren Mitgliedern nicht enttäuscht und konnte dreimal 18 Personen notieren. Die Idee, einen Kurs der nicht viel mit Reinigung und Technik zu tun hat, hatte ich schon lange. Die Anforderungen an die Hauswarte beschränken sich nicht nur auf den technischen und handwerklichen Bereich. Es braucht auch psychologisches Geschick, Ruhe, Humor und Offenheit, sowie eine sehr hohe soziale und kommunikative Kompetenz.

Auf der Suche nach einem geeigneten Referent fand ich in Barbara Illi, get it consulting & training GmbH, die richtige Person, um den Kurs durchzuführen. Gespannt und voller Neugier reiste ich an den ersten Kurs-Austragungsort, zur Schulanlage Belp. Professionell und witzig konnte Barbara uns rasch mit einer Einsteigeübung aus der Reserve locken, so dass jeder sich auf irgendeine Art bemerkbar machen musste. Nach dem Notieren der einzelnen Zielsetzungen und Grundlagen der Kommunikation folgten schon die 4 Seiten einer Botschaft, nach dem deutschen Psychologen Schulz von Thun. Weiter wurden wir belehrt, dass der 1. Eindruck ein wichtiger Faktor in der Kommunikation ist, denn bei einem Gespräch macht 55% die Körpersprache, 38% die Stimme und nur 7% der Inhalt aus.

Mit der Aussage: „Wer fragt - der führt!“ wurden wir über die Fragetechniken informiert. Es gibt sogenannte offene Fragen, auch W- Fragen genannt (wer, wie, wo, was, wann, warum) oder die geschlossenen Fragen, die mit Ja oder Nein beantwortet werden können. Die Fähigkeit, genau und aktiv zuzuhören, ist genau so wichtig, wie die richtigen Fragen zu stellen.

Wertschätzung: Mit der Wertschätzung behandeln wir jeden Menschen als Individuum. Dies bedeutet, dass wir dem Gesprächspartner respektvoll und höflich begegnen. Auch dann, wenn sein Verhalten nicht ganz unseren Vorstellungen entspricht.

Weiter wurde das Thema Reklamationsbehandlung ausgiebig geübt, weil wir ja Tag täglich in unserer Arbeit mit irgendwelchen Reklamationen oder Anregungen konfrontiert sind.

Mit den erfolgreichen drei Seminartagen und dem Wunsch meiner Hauswartskolleginnen und Kollegen, ob man das Gelernte nicht in einem zweiten Kurs vertiefen könnte, organisierte Barbara Illi die nötigen Unterlagen. An vier Seminarorten wird die Vertiefung im Kursjahr 2010 durchgeführt. Ich wurde in den Schulanlagen Sumiswald, Hindelbank, und Ferenberg fündig und konnte wieder 51 Personen registrieren. Schwerpunkte in der Vertiefung lagen im Erfahrungsaustausch vom ersten Seminar. Weiter wurden Praxisbeispiele, mit schwierigen Situationen, geübt. Mit dem Gesprächstrichter, einer Vorlage wie ein Gespräch aufgebaut wird, vertieften wir die Fragetechnik noch mehr. Mit einer interessanten Teamübung und der Repetition der Wertschätzung ging auch dieses Seminar im Flug vorbei. Alle Teilnehmer waren begeistert und staunten, dass aus einer relative trockenen Materie ein spannender und lehrreicher Tag gemacht werden kann.

Allen Beteiligten für die Vorbereitung der Räume, den Gemeinden für das offerierte „Kaffi und Gipfeli“ und natürlich Barbara Illi und der „get it“ consulting& training GmbH recht herzlichen Dank.

Kurt Schütz