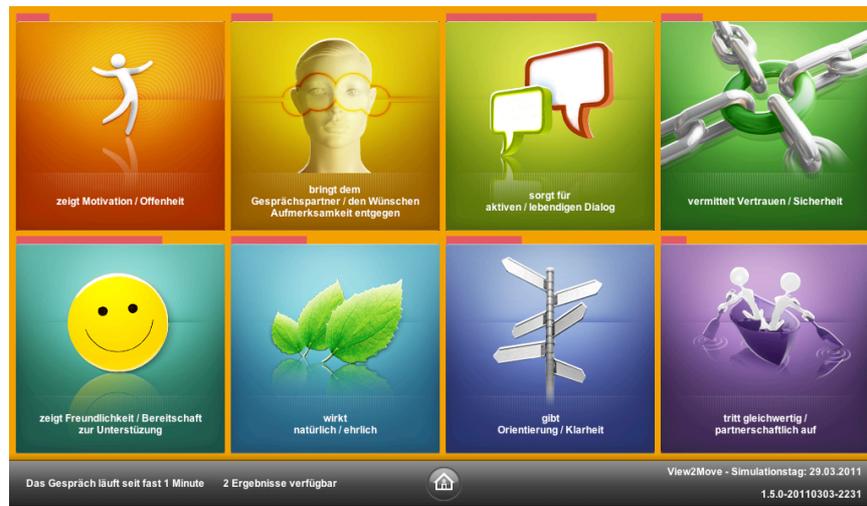


ERFOLG DURCH KOMMUNIKATION



KOMMUNIKATIONSANALYSE



- METHODE
- EINSATZGEBIETE
- VORTEILE UND NUTZEN
- REPORT – VIEWS
- REPORT – ITEMS
- LEISTUNGSUMFANG

Die view2move® Methode:

Die Botschaft entsteht im Kopf des Empfängers! Genau diese Wirkung der Botschaft „in den Köpfen der Empfänger“ wird für den Sender in der neu entwickelten Kommunikationsanalyse transparent gemacht. Ein Kommunikationsreport zeigt Verhalten, Wirkung und Ausstrahlung aus der Sicht der Empfänger in übersichtlichen Grafiken.

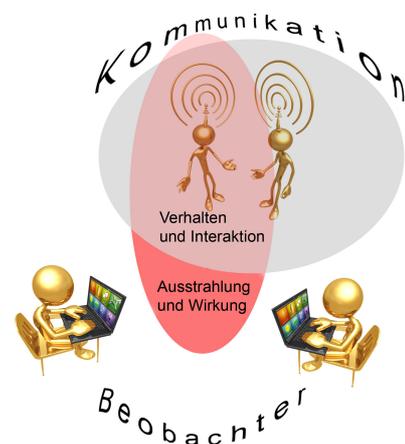
Um Erfolg zu haben, musst du den Standpunkt des anderen einnehmen und die Dinge mit seinen Augen betrachten.

(Henry Ford)

Daten über das Kommunikationsverhalten generieren?

Reale Situationen aus dem Geschäftsalltag werden in Rollenspielen dargestellt. Das Gesprächsverhalten und die Wirkung auf den Gesprächspartner wird genau beobachtet und analysiert. Unterstützt durch einer von view2move® entwickelten Software wird das erkannte Verhalten während des Gespräches spontan erfasst.

Nach jedem Gespräch werden speziell entwickelte Fragen zum Gesprächsverhalten von den Beobachtern und den „Akteuren“ beantwortet. Über jeden Teilnehmer werden im Laufe eines Tages mehrere hundert Beobachtungspunkte erfasst, diese sind die Basis für den Verhaltensreport.



Wo kann die view2move® Methode eingesetzt werden?



Durch die speziell auf die Bedürfnisse zugeschnittenen Rollenspiele lässt sich nahezu jede Kommunikationssituation analysieren und Ausstrahlung, Verhalten und Wirkung messen.

- Vertrieb und Service (Kommunikation mit Kunden)
- Mitarbeiter (interne Kommunikation)
- Telefon (Kommunikation am Telefon)
- Pflege (Kommunikation Pflegepersonal/Arzt mit Patienten/Klienten)
- Management (Kommunikation im Management)¹⁾
- Meeting (Leitung von multilateralen Besprechungen)²⁾

1) voraussichtlich ab 1Q. 2012 verfügbar, 2) voraussichtlich ab 3Q. 2012 verfügbar

Vorteile der view2move[®] Methode!

„Selbsterkenntnis ist der erste Schritt zur Veränderung“

- ✓ Aktives Einbeziehen der Mitarbeiter in einen Veränderungsprozess
- ✓ Hohe Akzeptanz der Mitarbeiter durch die spezielle Methode, Peer to Peer und das Setting
- ✓ Lernen der Teilnehmer durch verschiedene Rollen
- ✓ Authentische Darstellung der wahrgenommenen Teilnehmerwirkung
- ✓ Vergleichbarkeit mit Benchmarks
- ✓ Wertschätzender Report
- ✓ Kurzfristig verfügbarer Ergebnisreport
- ✓ Schnelle Umsetzbarkeit
- ✓ Perfekter Überblick, auch bei hoher Mitarbeiteranzahl
- ✓ Standardisiertes Analysewerkzeug mit online Datenverarbeitung
- ✓ 100 Prozent Software gestützter Workflow
- ✓ Einfache Selbstreflexion für jeden Mitarbeiter und individuelle Ableitung der Maßnahmen
- ✓ Hohe Effektivität in der Auswahl der richtigen Schulungs- und Trainingsmaßnahmen zur Steigerung des Kommunikationserfolges

Nutzen für Ihr Unternehmen

Der view2move[®] Report dient als Grundlage für gezielte Mitarbeiterentwicklungsmaßnahmen. Effektive Personalentwicklung anstatt Training und Coaching nach dem Gießkannenprinzip.

Vergleiche machen Potentiale deutlich: Das individuelle Kommunikationsprofil wird verschiedenen Verhaltensprofilen gegenübergestellt. Anhand der Gegenüberstellung der Reportergebnisse und der definierten Benchmarks lassen sich abgestimmte Entwicklungsmaßnahmen für jeden Teilnehmer erstellen.

Nützen Sie die Chance

durch die Ergebnisse der Kommunikationsanalyse

Ihre Performance zu steigern!



Effektive und professionelle Kommunikation führt zu:

- **bestens beratenen und zufriedenen Kunden und Klienten**
- **engagierten und motivierten Mitarbeitern**
- **optimierten Prozessen und Prozessschnittstellen**
- **erfolgreichen internen und externen Projekten**

und **steigert Umsatz, Deckungsbeitrag und Unternehmenserfolg!**

Übersicht und Inhalte des view2move® Report:

Jeder Teilnehmer erhält das Analyseergebnis in einen Report mit folgenden Views (Grafiken) inkl. Erläuterungen und Reflexionsfragen:

Wahrnehmungsintensität:



Die beiden am geringsten wahrgenommen Kriterien:

- Lebendigkeit im Dialog
- Natürlichkeit

Ziel dieses Views ist es zu sehen, bei welchen Kriterien der Teilnehmer am stärksten wahrgenommen wurde und wo er weniger stark gewirkt hat.

Die 3 stärksten Kriterien sind grafisch dargestellt und im darunterliegenden Text sind die beiden schwächsten Kriterien angeführt.

Wahrnehmungsintensität in den Gesprächsphasen:



Diese View zeigt wie sich die Wahrnehmungsschwerpunkte im Laufe der Gespräche mit den unterschiedlichen Gesprächsphasen verändern. Damit können phasenspezifische Schwerpunkte im Kommunikationsverhalten besser erkannt und optimiert werden. Die Darstellung stellt die Unterschiede in der Anfangs-, Mittel- und Endphase der Gespräche dar.

Eigen- und Fremdwahrnehmung:



In dieser Darstellung geht es um den Vergleich zwischen Eigenwahrnehmung und Fremdwahrnehmung.

Diesem Vergleich liegen die Antworten der Fragen der beiden Beobachter (Fremdbild), des passiven Gesprächspartners (Fremdbild) und des aktiven Gesprächspartners (Eigenbild) zugrunde.

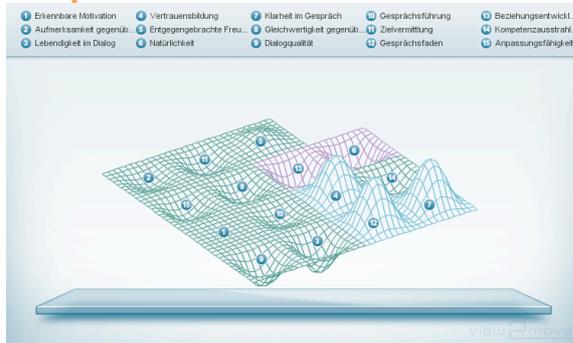
Der Vergleich mit einer Gruppe:



Diese Darstellung zeigt das Kommunikationsverhalten eines Teilnehmers (Linie) mit einer Gruppe (Säule).

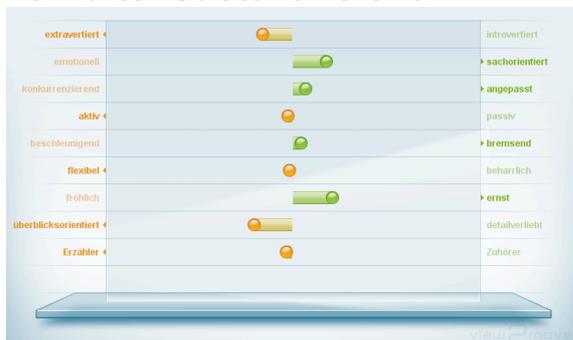
Die Höhe der Säule entspricht der Streuung der Teilnehmergruppe. Damit wird aufgezeigt, ob ein Teilnehmer speziell in einem bestimmten Kriterium überdurchschnittlich oder unterdurchschnittlich wahrgenommen wurde.

Die persönliche Kommunikationslandschaft:



Die persönliche Kommunikationslandschaft liefert einen Überblick über 15 Kriterien. Die „Berge“ zeigen stark ausgeprägten Kriterien, die „Täler“ zeigen die weniger oder kaum ausgeprägten Eigenschaften. Die Kriterien sind relativ zueinander dargestellt. Das bedeutet, dass man nicht nur Berge oder nur Täler haben kann.

Verhaltensdetailansicht:



Die Verhaltensdetailansicht zeigt verschiedene Gegensatzpaare wie z.B.

- extravertiert vs. introvertiert
- emotional vs. sachorientiert
- aktiv vs. passiv.

Die orangen und grünen Balken spiegeln die Tendenz des Teilnehmers wider.

Das Aktivitätsprofil im Vergleich zu einer Gruppe:



Im Aktivitätsprofil ist zu sehen, wo der Teilnehmer besonders viel Aktivität im Vergleich zur Gesamtheit einer Gruppe gezeigt hat.

Kriterien:

- vertrauensorientierte Partnerschaft
- Klarheit
- angemessenes Interesse
- Lebendigkeit/Begeisterung

Die Reportitems des view2move® Reports:

Erkennbare Motivation



Motivierte Menschen zeigen ein gewisses Maß des Strebens nach einem Ziel. Motivation steht auch im Zusammenhang mit Offenheit. Offenheit im Sinne von Zugänglichkeit und Bereitschaft, Aktionen zu setzen. Es geht um den Willen, Aktivität in Richtung Ziel zu setzen, und das auch zu zeigen.

Aufmerksamkeit gegenüber dem Gesprächspartner



Die Person zeigt Aufmerksamkeit gegenüber dem Gesprächspartner und den Themen und Wünschen, die angesprochen werden. Die Aufmerksamkeit zeigt sich besonders durch offensichtliche Konzentration auf den Gesprächspartner, sowie durch aktives Zuhören.

Lebendigkeit im Dialog



Das Führen eines aktiven und lebendigen Dialoges zeigt sich durch ein ausgewogenes Frage-, Erzähl-, Antwort- und Zuhörverhalten. Gespräche sind weniger einseitig geführt und der aktive Gesprächsteilnehmer kümmert sich im Laufe des Gespräches um einen entsprechenden Informationsfluss.

Vertrauensbildung



Vertrauen gewinnen, Ehrlichkeit zeigen und spüren lassen, Kompetenzen nützen, Sicherheit in den Antworten, aber auch in der Diskussion vermitteln. Der Gesprächspartner soll sich aufgehoben fühlen und nicht das Gefühl haben, „über den Tisch“ gezogen zu werden.

Entgegengebrachte Freundlichkeit



Es geht um die grundlegende Freundlichkeit und Wohlgesonnenheit gegenüber dem Gesprächspartner. Unterstützung wird gerne angeboten. Der aktive Gesprächspartner begleitet sein Gegenüber, ist zuvorkommend und hilft wo es notwendig erscheint, auch wenn ein größeres Problem ansteht.

Natürlichkeit



Nicht der Schauspieler ist gefragt, sondern authentisches Verhalten und Kommunizieren im Sinne der Ehrlichkeit. Dies ist der erste Schritt um Vertrauen und Sicherheit aufzubauen, um Freundlichkeit, Offenheit und Zusammenarbeit auch beim Gesprächspartner zu fördern

Klarheit im Gespräch



Wie sehr tragen deutliche Ausdrucksweise, notwendige Erklärungen und Klarstellungen zur Orientierung und Klarheit im Gespräch bei.

Gleichwertigkeit gegenüber den Partnern



Ein aktiver Gesprächsteilnehmer, der sich weder "kleiner darstellt" (Unterwürfigkeit) noch "größer darstellt" (von oben herab), zeigt eine gleichwertige und partnerschaftliche Haltung gegenüber dem Gesprächspartner.

Dialogqualität



Einschätzung über Anzahl und den Nutzen Ihrer Fragen und die beobachtete Qualität Ihres Zuhörens im Zusammenhang mit der Beziehungsgestaltung.

Gesprächsführung



Wie stark haben Sie zur Lenkung des Gespräches beigetragen? Inwieweit haben Sie dem Gesprächspartner auch die Möglichkeit gelassen zu agieren? Wie sehr entscheiden Sie, wohin das Gespräch führt?

Zielvermittlung



Einschätzung des Nutzens Ihrer Fragen im Zusammenhang mit dem Fachthema und dem Gesprächsziel. Wahrnehmung Ihrer inhaltlichen „Vermittlungskompetenz“, also die Fähigkeit, Inhalte, Ziele und Wissen möglichst gut den Gesprächspartnern zu vermitteln.

Gesprächsfaden



Es geht um den „roten Faden“ durch das gesamte Gespräch. Die richtigen zusammenfassenden Worte, die maßvolle Ausführlichkeit, das „auf den Punkt kommen“ sind Komponenten, die dem Gesprächspartner eine Leitlinie im Sinn von „sich im Gespräch auskennen“ vermitteln.

Beziehungsentwicklung



Beobachtete Vertrauensbildung und Hilfsbereitschaft. Inwieweit konnten Sie eine Haltung zum Gesprächspartner einnehmen, sodass Hilfsbereitschaft, Gleichwertigkeit und damit Vertrauen gegenüber dem Gesprächspartner erzeugt wurde.

Kompetenzausstrahlung



Beobachtete Kompetenz, Natürlichkeit und Einschätzung der persönlichen Ausstrahlung, speziell auf Kompetenz, Motivation und Natürlichkeit bezogen.

Anpassungsfähigkeit



Beobachtete Flexibilität und Anpassung stellt dar, ob Sie als beobachtete Person in Ihren Gesprächen stärker auf bestimmten Standpunkten bzw. Vorgehensweisen beharren oder auf Wünsche und Meinungen bzw. Veränderungen im Verhalten des Gesprächspartners eingehen und sich danach eher richten.

Leistungen eines view2move® Simulationsworkshops

Jeder Teilnehmer...

- erhält einen **passwortgeschützten Zugang** auf das view2move Teilnehmer-Portal
- nimmt an einem **Simulationstag mit speziellen Rollenspielen** für seine beruflichen Kommunikationsanforderungen teil
- erhält eine **ausführliche Einschulung** zum Rollenspiel, zum Beobachten von Gesprächsverhalten und der Bedienung des Beobachtungsgerätes
- ist mehrmals **aktiver Gesprächspartner** und führt aktiv Gespräche als z.B. Verkäufer, Mitarbeiter, Führungskraft, am Telefon, etc.
 - beantwortet nach dem Gespräch auf dem Beobachtungsgerät spezielle Fragen über sein Gesprächsverhalten → **Eigenbild**
- spielt mehrmals den **passiven Gesprächspartner** nach einer Rollenanweisung, er ist der Gesprächspartner für den aktiven Gesprächspartner als z.B. Kunde, Kollege, Mitarbeiter etc.
 - beantwortet nach dem Gespräch auf dem Beobachtungsgerät spezielle Fragen über das Gesprächsverhalten des aktiven Gesprächspartners → **Fremdbild**
- ist mehrmals **Beobachter** des aktiven Gesprächspartners (immer 2 Beobachter je Rollenspiel)
 - erfasst seine Spontanbeobachtungen über das Gesprächsverhalten des aktiven Gesprächspartners auf dem speziellen Beobachtungsbildschirm
 - beantwortet nach dem Gespräch auf dem Beobachtungsgerät spezielle Fragen über das Gesprächsverhalten des aktiven Gesprächspartners → **Fremdbild**
- erhält einen **Online-Report** (auch als pdf Download verfügbar) mit vielen Views und Reportitems als Basis für seine persönliche Weiterentwicklung
- erhält **Online-Reflexionsfragen** zu den Views als Basis für seine persönlichen Maßnahmen zur Weiterentwicklung
- erhält zusätzlich das **Ergebnis seines view2move® Typentests** (Basis Enneagramm Test)

Als **Basis** für den Report und die Reflexion dienen **mehrere hundert „Beobachtungspunkte“**, die im Laufe eines Simulationstages erfasst werden.

Der **Online-Report** steht spätestens **zwei Werktage nach dem Simulationstag** zur Verfügung.

Die **Ergebnisse** stehen dem Teilnehmer **für 24 Monate ohne weitere Kosten** online zur Verfügung.

Die **Reflexionsfragen** können beliebig oft vom Teilnehmer überarbeitet werden.

view2move GmbH

Leithengasse 12
AT-2111 Tresdorf

Telefon: +43 664 196 42 22

E-Mail: office@view2move.eu

Web: <http://www.view2move.eu>

view2move Partner:



People Business
Mag. Gerhard Pix
Kommunikationstrainer & Umdenk-Coach

Loimersdorfer Strasse 33/1/3
2291 Lasse
Tel: 0699 150 87 525
www.peoplebusiness.at

ACHTUNG:

Die in diesem Dokument enthaltenen Darstellungen und Ideen sind urheberrechtlich geschützt und im Eigentum von view2move GmbH. Weiters enthält dieses Dokument geistiges Eigentum insbesondere Design, Kennzeichnung und/oder Erfindungen, die ebenfalls im Eigentum von view2move GmbH stehen oder an welchen view2move GmbH Verwertungsrechte besitzt.

Die Verwertung bzw. Nutzung der in diesem Dokument enthaltenen Texte, Abbildungen, sonstigen Inhalte und der enthaltenen Immaterialgüter sowie die Nutzung, Umsetzung bzw. Realisierung der in diesem Dokument enthaltenen Ideen, Angaben und Informationen bedarf der vorherigen schriftlichen Genehmigung der view2move GmbH.