



Test:
**Diplomatisch Und
Taktvoll
Kommunizieren**

eBook

dalecarnegie.com

Wie Diplomatisch Und Taktvoll Sind Sie?

Wenn Sie über gute Kommunikationsfähigkeiten verfügen, werden Sie im Business geschätzt und haben mehr Autorität.

Ihre Fähigkeit, schwierige Situationen zu meistern, Kompromisse zu finden und Veränderungen zu managen schafft kraftvolle Ergebnisse für Ihr Unternehmen. Wenn Sie Ihre Stärken und Schwächen kennen, führt dies zu einer effektiveren Kommunikation mit Ihren Mitarbeitern und Kollegen.

Machen Sie unten den Schnelltest und finden Sie mit nur 10 Fragen heraus, wie effektiv Sie mit Ihren Mitarbeitern und Kollegen kommunizieren. Bitte beantworten Sie die Fragen so, wie Sie selbst reagieren würden – **nicht wie Sie glauben, dass man idealerweise reagieren sollte!**



1. Einer Ihrer Kollegen behauptet im Scherz gegenüber Ihrem Chef, dass Sie sich während der Arbeit sehr viel mit privaten Angelegenheiten beschäftigen.

1. Sie sprechen Ihren Kollegen nicht darauf an.
2. Sie sagen Ihrem Kollegen, dass Sie wissen, dass es nur ein Spaß war, aber dass Sie es dennoch besser fänden, wenn er so etwas nicht mehr sagen würde.
3. Sie tun alles, damit Ihr Chef mitbekommt, dass der Kollege am Dienstag früher nach Hause gegangen ist, um Golf zu spielen.

2. Eine Kundin erzählt Ihnen, dass sie wirklich enttäuscht darüber sei, dass Sie nie auf die Nachricht reagiert haben, die sie Ihrer Sekretärin hinterlassen habe. Sie stellen fest, dass Sie die Nachricht niemals erhalten haben.

1. Sie entschuldigen sich bei der Kundin und reden nicht mit Ihrer Sekretärin darüber.
2. Sie sorgen dafür, dass Ihre Sekretärin ihr Gesicht wahren kann und erzählen ihr, dass sie mit der Kundin gesprochen haben. Sie sagen ihr, dass es schon einmal passieren kann, dass eine Nachricht verloren geht, weil sie ja wirklich viel zu tun hat.
3. Sie erklären Ihrer Sekretärin, dass dies untragbar ist und nie wieder vorkommen darf.

3. Sie erhalten von Ihrem Manager / Vorgesetzten / Chef vollkommen überraschend eine wesentlich schlechtere Beurteilung als sonst.

1. Sie gehen nach Hause und machen Ihrer Wut bei Familie und Freunden Luft.
2. Sie besprechen in Ruhe die Beurteilung und bitten um Erklärungen. Sie schlagen einen Aktionsplan und kürzere Beurteilungszeiträume vor, damit Sie nicht wieder unangenehme Überraschungen erleben.
3. Sie stürmen aus dem Büro und erzählen Ihrem Kollegen, wie unfair Ihr Chef ist.

4. Ein Mitarbeiter aus Ihrem Team kommt völlig unpassend gekleidet zur Arbeit

1. Sie sprechen ihn nicht direkt darauf an, reden aber mit anderen darüber.
2. Sie unterhalten sich unter vier Augen mit ihm und erklären noch einmal die Kleiderordnung fürs Büro. Sie versichern Ihrem Mitarbeiter, dass Sie sicher sind, dass er keinen schlechten Eindruck machen wollte.
3. Sie erklären diesem Mitarbeiter vor allen anderen, dass er so nicht herumlaufen kann.

5. Sie werden ermahnt, weil Sie zu spät zu einem Meeting erscheinen. Der Grund für Ihr Zuspätkommen ist, dass Ihr Mitfahrer nicht pünktlich war.

1. Sie nehmen die Schuld auf sich.
2. Sie entschuldigen sich für die Unterbrechung, erklären kurz die Situation und versprechen, dass Sie darüber nachdenken werden, ob Sie sich künftig im Fall von wichtigen Meetings wirklich auf eine Fahrgemeinschaft verlassen wollen.
3. Sie bestehen darauf, dass es nicht Ihre Schuld ist und Sie einfach nur Benzin sparen wollten.

6. Ihre Abteilung mit 10 Mitarbeitern hat zum Mittagessen Pizza bestellt und Sie geben dem Kollegen, der die Pizza abholt, mehr Geld als nötig. Sie bekommen von ihm kein Geld zurück.

1. Sie nehmen an, dass die Pizza sehr teuer gewesen sein muss und es kein Wechselgeld gibt oder dass Ihr Kollege gedacht hat, dass er den Rest behalten kann.
2. Sie fragen nach, ob das Geld gereicht hat und ob Sie noch etwas zurückbekommen.
3. Sie beschuldigen diese Person, Sie betrügen zu wollen.

7. In Ihrem Unternehmen wurden Bonuszahlungen ausgegeben. Sie werden noch am selben Tag von einer Kollegin gefragt, wie viel Sie erhalten haben.

1. Sie erzählen es ihr, obwohl Sie wissen, dass Sie das nicht tun sollten.
2. Sie sagen Ihr, dass es Ihnen unangenehm ist, darüber zu reden, weil es sich um eine vertrauliche Angelegenheit handelt.
3. Sie erklären Ihr, dass es sehr unprofessionell ist, überhaupt diese Frage zu stellen.

8. Ihnen fällt ein Rechtschreibfehler in einem Brief auf, den Ihre Sekretärin für Sie vorbereitet hat.

1. Sie ignorieren es. Es handelt sich schließlich nur um eine Kleinigkeit, und dem Kunden wird es schon nicht auffallen.
2. Sie weisen Ihre Sekretärin auf den Fehler hin und bitten Sie, ihn zu korrigieren.
3. Sie sagen Ihrer Sekretärin, dass es für solche Fehler keine Entschuldigung gibt.

9 . Ein wichtiger Teamkollege hat sich schon den dritten Freitag hintereinander krank gemeldet.

1. Sie gehen weg.
2. Sie nehmen diese Person zur Seite und erklären ihr, dass Ihnen klar ist, dass sie niemandem zu nahe treten wollte, sie sich jedoch in einer Umgebung mit so vielen verschiedenen Menschen sensibler und professioneller verhalten sollte.
3. Sie erklären dieser Person vor allen anderen, wie unpassend ihr Verhalten war.

10. Eine Person aus Ihrem Büro erzählt im Aufenthaltsraum einen unpassenden Witz.

1. Sie gehen weg.
2. Sie nehmen diese Person zur Seite und erklären ihr, dass Ihnen klar ist, dass sie niemandem zu nahe treten wollte, sie sich jedoch in einer Umgebung mit so vielen verschiedenen Menschen sensibler und professioneller verhalten sollte.
3. Sie erklären dieser Person vor allen anderen, wie unpassend ihr Verhalten war.

Zählen Sie Ihre Punkte (1, 2, 3 – je nach gewählter Antwort) zusammen und finden Sie heraus, ob Sie diplomatisch und taktvoll kommunizieren.

Gesamtpunktzahl: _____

Auswertung

Unter 15

Wenn Sie weniger als 16 Punkte erreicht haben, ist das ein Hinweis darauf, dass Sie sich in der Kommunikation mit anderen schüchtern oder passiv verhalten. Sie haben ein geringes Risiko, andere vor den Kopf zu stoßen, aber es fällt Ihnen schwer, ehrlich zu sein und Ihre Botschaft zu kommunizieren. Sie fressen die Dinge in sich hinein und schütten Ihr Herz lieber bei Unbeteiligten aus. Das führt häufig zu Frust, was wiederum unprofessionelles Verhalten zum falschen Zeitpunkt nach sich ziehen kann. Um Ihre Kommunikationsfähigkeiten zu verbessern, sollten Sie darüber nachdenken, an einem Training teilzunehmen, das Ihre Selbstsicherheit stärkt und in dem Sie lernen, wie Sie eine gegensätzliche Meinung souverän äußern können. Sie sollten sich vor Augen halten, dass Sie andere nicht verletzen, wenn Sie für Ihre eigenen Interessen eintreten, sondern dass Sie auf diese Weise Ihre Beziehungen zu anderen stärken können, sodass alle Seiten positive Ergebnisse erzielen.

Über 22

Wenn Sie im Test mehr als 22 Punkte erreicht haben, ist dies ein Hinweis darauf, dass Sie dazu neigen, in der Kommunikation mit anderen aggressive zu sein oder Streit anzufangen. Ihr Risiko, andere zu beleidigen, ist hoch. Sie neigen dazu, anderen Vorwürfe zu machen und ihnen die Schuld zu geben, wenn nicht alles so läuft, wie Sie es sich vorgestellt haben. Das könnten Ihre Kollegen als herablassend wahrnehmen, wodurch es zu unnötigen Konflikten kommen könnte. Akzeptieren Sie, dass andere unabsichtlich Fehler machen können, die leicht mit positivem Coaching, Training und Verstärkung korrigiert werden können. Statt Streit zu beginnen, sollten Sie ruhig an andere herantreten und ihnen das Gefühl geben, dass Sie daran glauben, dass sie ihre Leistung verbessern können.

Zwischen 16 & 22

Wenn Sie zwischen 16 und 22 Punkten erreicht haben, zeigt dies, dass Sie normalerweise einen selbstsicheren Kommunikationsstil haben und sich durchsetzen können. Sie verfügen über die Fähigkeit, in schwierigen Situationen flexibel und angemessen zu reagieren, je nachdem, ob Ihr Gegenüber eher schüchtern oder aggressiv auftritt. Zeigen Sie sich weiterhin offen und verständnisvoll gegenüber anderen. Die Haltung „Im Zweifel für den Angeklagten“ wird häufig erwidert und sorgt dafür, dass andere Ihnen zur Seite stehen, wenn Sie Unterstützung benötigen.