

Licht im Dschungel der Kommunikation

Gespräche meistern



Workshop auf der Late Night
Grundig Akademie, 11.7.2013

© Dr. Jörg Pscherer



These 1:

Ohne Konflikte keine *Änderung*

These 2:

Das Problem ist nicht das *Was*,
sondern das *Wie*

These 3:

Respekt ist das Wichtigste

- I. ... das kennen wir doch alle.
- II. Gewusst was ... ist Kommunikation
- III. Gewusst wie ... läuft gute Kommunikation
- IV. Giftige Pflanzen und ihre Gegenmittel
- V. Ein Analysetool ... weitet den Blick

I. Das kennen wir doch alle

Ein Mitarbeiter will etwas schreiben, ihm fehlt aber gerade ein Stift ...



Woraus besteht das Gebäude Kommunikation?

- **Vier Ohren und vier Zungen** sind die Ebenen, auf denen Botschaften ausgetauscht werden: Sache, Beziehung, Selbst, Appell
- **Landkarten** sind die Orientierungshilfen im sozialen Dschungel
- **Individuelle Eigenarten** sind die menschlichen Handlungsspielräume: Charakter, Motive, Physis, Selbst-/Fremdbilder
- **Erwartungen und externe Strukturen** formen die äußere Bühne: Hierarchien, Rollendefinitionen, Prozesse, Setting

Was sind Kommunikations-Regeln?

- Man kann *nicht* nicht-kommunizieren
- Jede Kommunikation besteht aus Inhalt und Beziehung
- Ereignisabfolgen werden verschieden interpretiert
- Digitale vs. Analoge Kommunikation
- Symmetrische vs. Komplementäre Kommunikation

III. Erfolgreiche Kommunikation

▣ **Miteinander statt gegeneinander / aneinander vorbei**

- Gedacht bedeutet nicht gesagt
- Gesagt bedeutet nicht gehört
- Gehört bedeutet nicht verstanden
- Verstanden bedeutet nicht einverstanden
- Einverstanden bedeutet nicht behalten
- Behalten bedeutet nicht angewendet

▣ **Strategien: klar, konstruktiv, kohärent**

- Positive Gesprächsatmosphäre
- Kein Schubladendenken
- Authentizität (Was = Wie = Echt)
- Interesse und Motivation zeigen / anregen
- Aktiv zuhören: fragen, wiederholen, ergänzen
- Vertrauen und Verbindlichkeit

▣ Konfliktarten

- *verdeckte Konflikte*
können nur indirekt aus beobachtbaren
Anzeichen erschlossen werden
- *offene Konflikte*
sichtbarer Streit

▣ Konfliktlösungen

- *Fragetechniken*
W-Fragen, Ja-/Nein-Fragen, Motivfragen
- *Feedback, Meinungsbild, Metakommunikation*
V – I – R

Was tun, wenn der Puls steigt?

- ▣ H – A – B Halt machen – Atmen – Bewusst werden
- ▣ W – W – W Wahrnehmen – Wirken – Wünschen
- ▣ Ich-Botschaften senden: „Ich bin verärgert, weil ...“
- ▣ Verständnis zeigen (heißt nicht automatisch: einverstanden sein)

Was tun, wenn Sie provoziert werden?

- Souverän reagieren: Queen-Elisabeth-Strategie
- Innere Meta-Ebene: Kurze 4-Ohren-Analyse
- Ich-Botschaften senden: „Ich bin erstaunt, dass ...“
- Ziel im Augen behalten: Was nutzt meiner Sache?
- Motive erkennen: (Selbstkundgabe / Appell Gegenüber)
- Ball zurückspielen: Selbst-Verantwortlichkeit

> Heitere Gelassenheit = hart aber fair

