

Herzlich Willkommen

Wirksamkeit des eigenen Kommunikationsstils

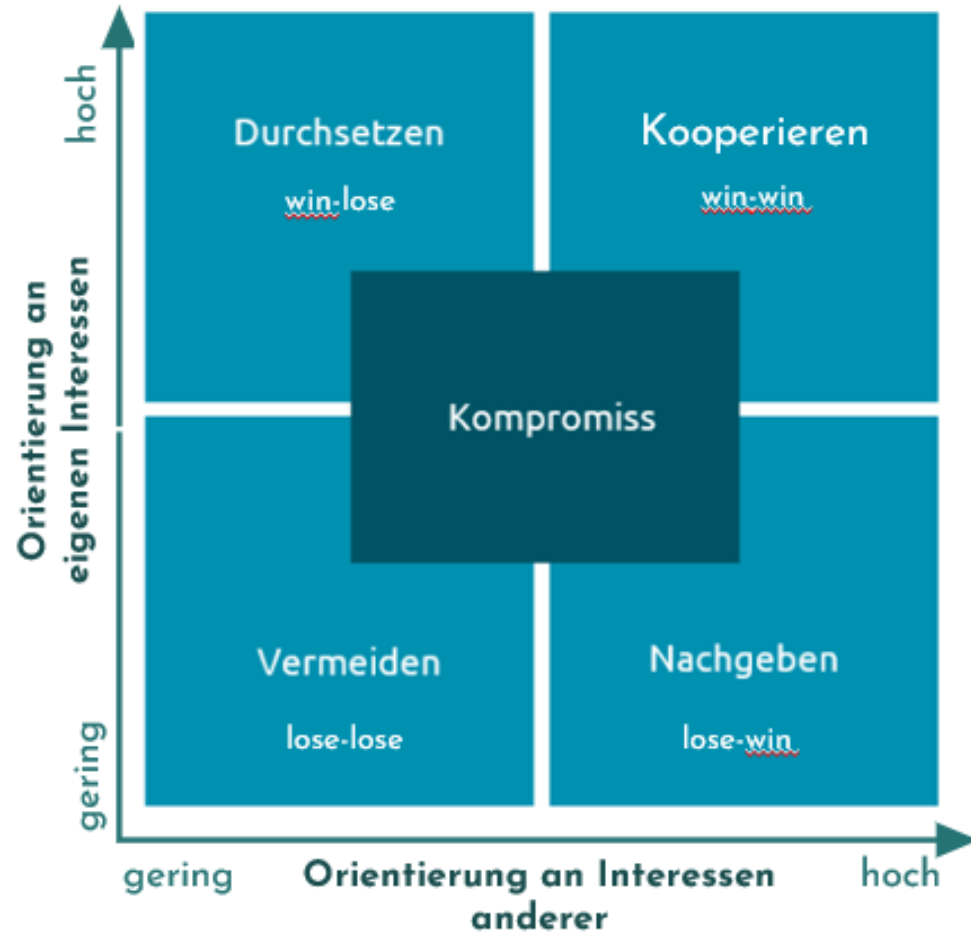


Themeneinstieg

Von Konflikt- und Kommunikationsstilen

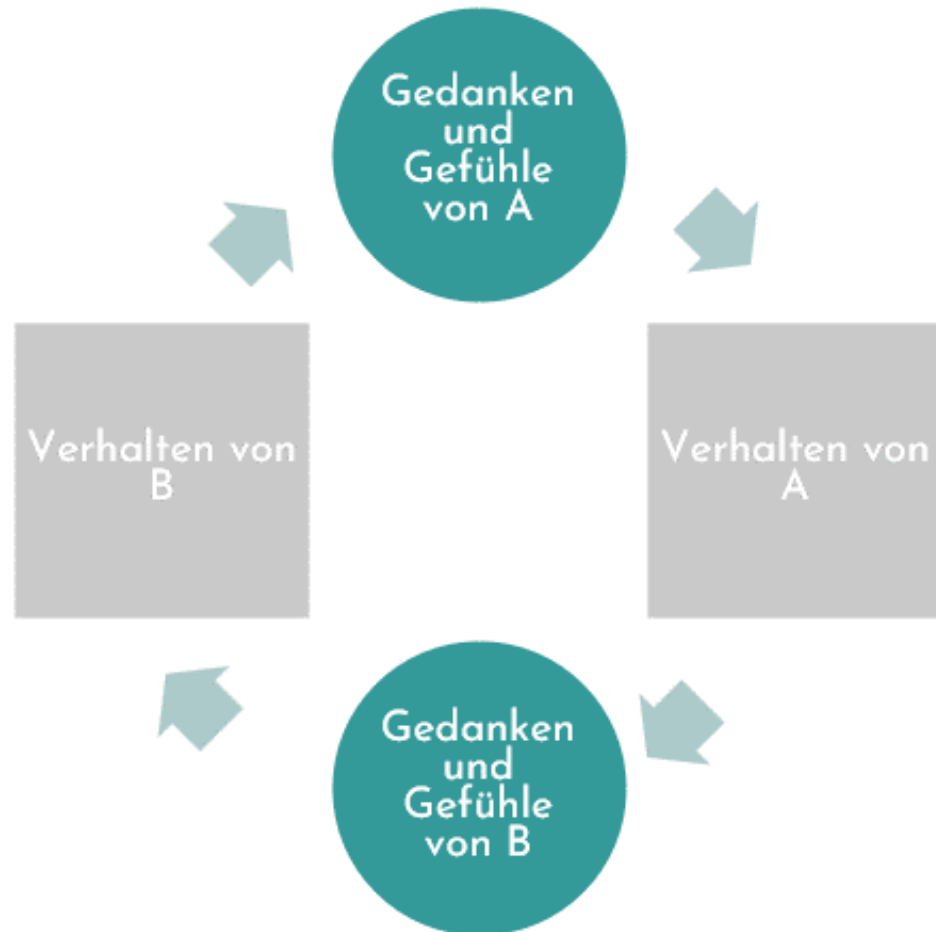
Konfliktstile

Fünf Modi nach Thomas-Kilmann



Teufelskreise durchbrechen / Konflikte eskalieren

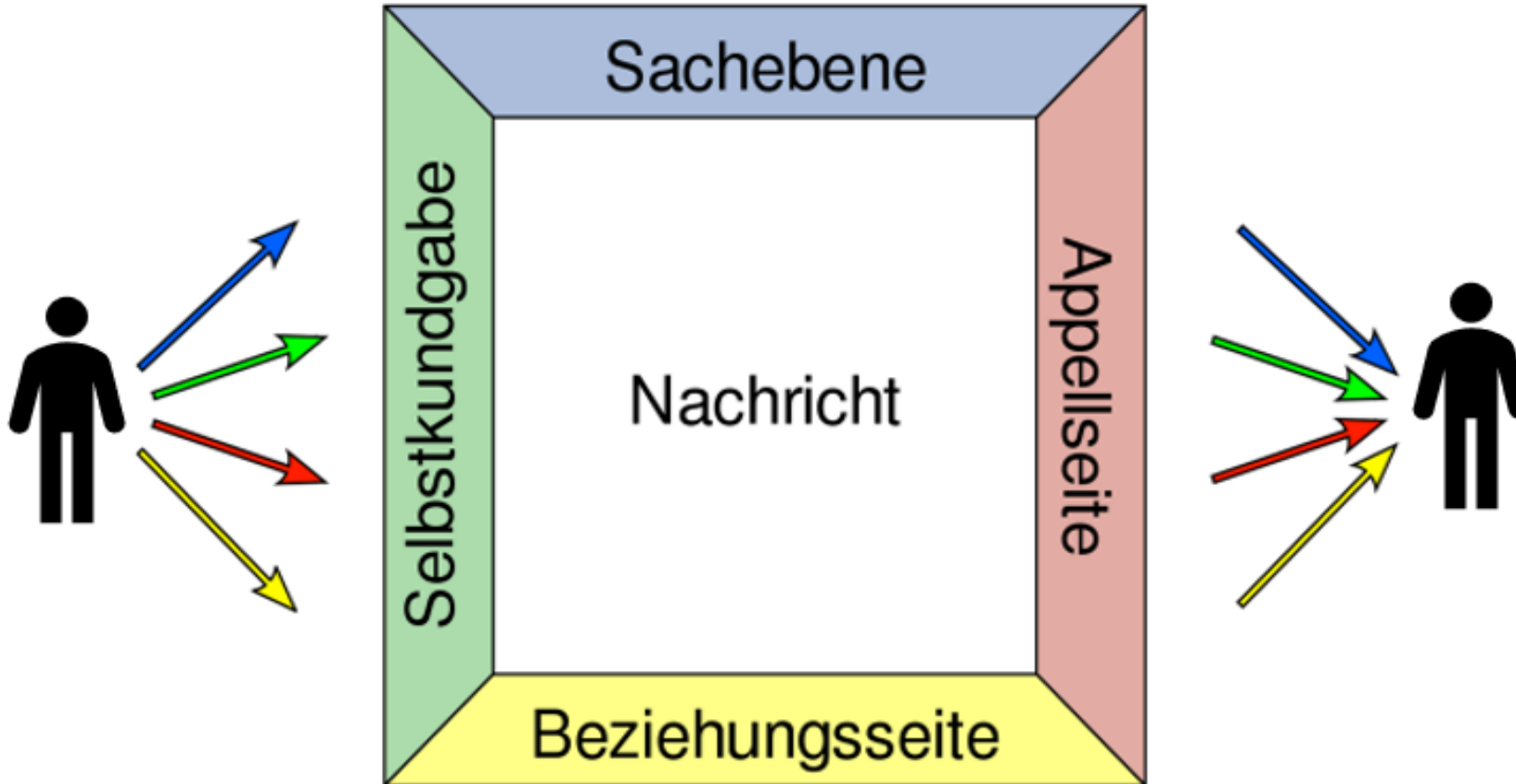
Nach Thomann, Schulz v.T.: Klärungshilfe 1. Handbuch für Therapeuten, Gesprächshelfer und Moderatoren in schwierigen Gesprächen



- Beteiligte erleben sich als Reagierende
- Folge: Schuldzuweisungen und Bewertungen
- Ziel: Perspektiverweiterung und Gesamtüberblick
- 3 Möglichkeiten des Ausstiegs:
 1. *Love it*
 2. *Change it*
 3. *Leave it*

Vier Seiten einer Nachricht

nach F. Schultz von Thun



Vier Seiten einer Nachricht

nach F. Schultz von Thun



A black and white photograph of a person holding a large, white question mark cutout in front of their face. The person's hand is visible on the right side of the cutout. The background is a plain, light-colored wall.

Missverständnisse

Von der Wirksamkeit unterschiedlicher innerer Bilder

Zwei Menschen begegnen sich an einem Fluss. Beide möchten diesen überqueren. Das am Ufer liegende Boot hat nur Platz für eine Person.

Im Folgenden fährt das Boot einmal hin und einmal zurück. Beide Menschen können ihren Weg am anderen Ufer fortsetzen.

Wie geht das?

A black and white photograph of a person holding a large, textured sign with a white question mark in front of their face. The person's hand is visible at the bottom of the sign. The background is a plain wall.

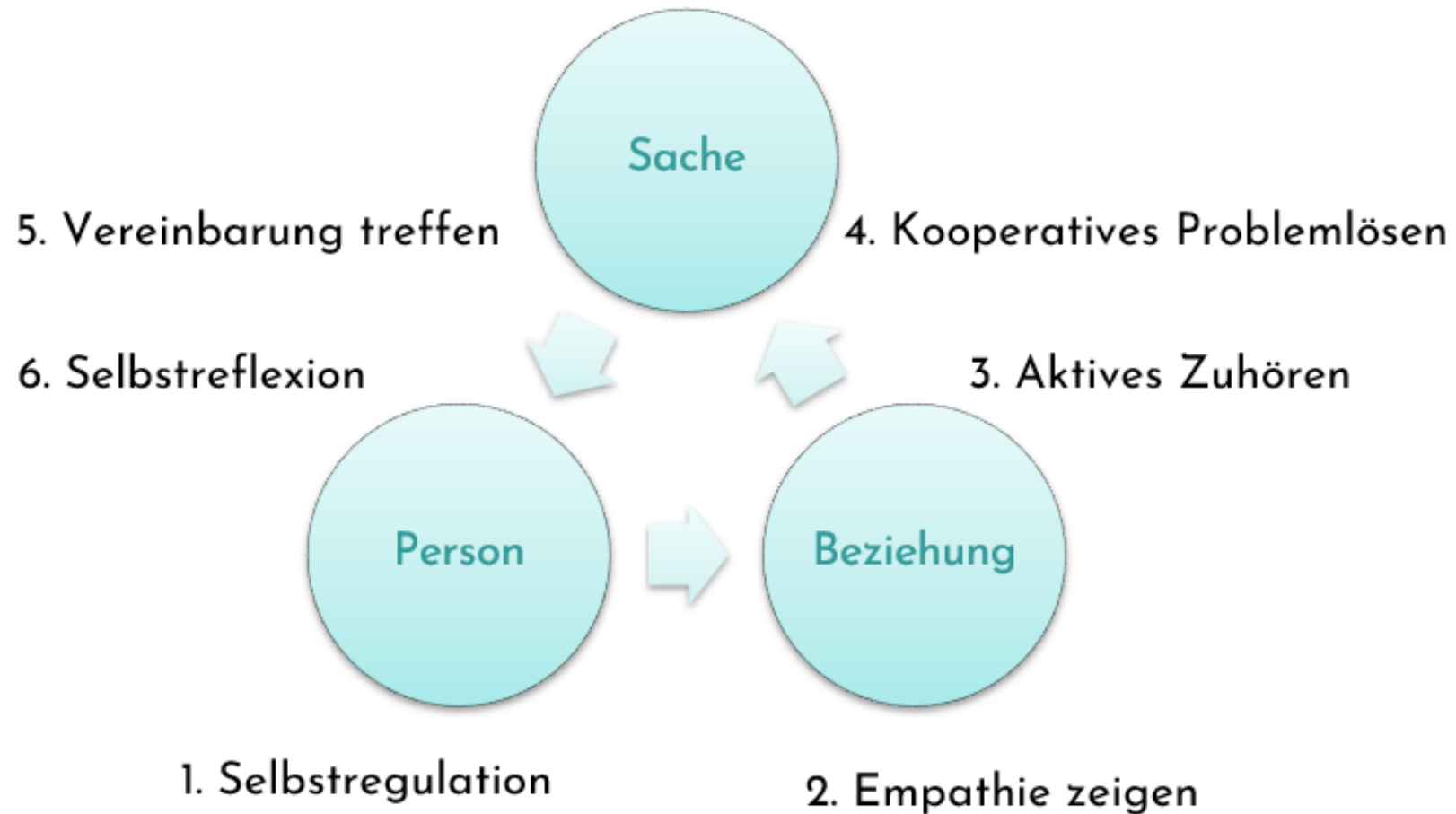
Missverständnisse

Wie kommt es zu ungünstigen Gesprächsverläufen?

- Innere Bilder können nicht losgelassen werden
- Kein Interesse, Wertschätzung / fehlender Kontakt
- helfen kann: aktives Zuhören / einzelne Informationen zu einem (neuen) Bild zusammenfügen / Gespür für nonverbale Zusatzinformationen / zugewandte Körperhaltung, Blickkontakt, Gefühl für aktuell mögl. Befindlichkeiten, Empathie, Atmosphäre des Vertrauens
- Basis: Wertschätzung / Haltung

Das kooperative Konfliktgespräch

Kreislauf nach K. Berkel (2020)



Reaktanz überwinden für eine gelingende Selbstregulation

Nach Carmen Thomas (2020)

7 Schlüssel:

Zulassen statt zumachen

Addieren statt konkurrieren

Verwerten statt bewerten

Umnutzen statt runterputzen

Interessiert mich statt Kenn' ich

Aaah statt Ooh

Kopieren zum Kapiieren

Gesprächstechniken des Aktiven Zuhörens

Nach C. Rogers

P

PARAPHRASIEREN

Aussage in eigenen
Worten wiedergeben

V

VERBALISIEREN

Gefühle spiegeln



F

FRAGEN

Verständnis- &
perspektiverweiternde
Fragen

Z

ZUSAMMENFASSEN

Fokussierung
ermöglichen

W

WEITERFÜHREN

In die Zukunft, andere/n
Kontext o. Perspektive

A

ABWÄGEN

Ins Verhältnis setzen,
Gewichtung verstehen

Fragekompetenz

Nach Patrzek: Fragekompetenz für Führungskräfte

- Abgrenzung: Frage - Aussage - Ausruf - Appell
- Wer Fragen stellt, erwartet eine Antwort (und braucht Selbstregulation fürs Aushalten)
- Appelle können Fragezeichen haben: „Können Sie bitte das Fenster öffnen?“ - die Stimmführung ist entscheidend
- Fragen können nonverbal gestellt werden
- Fragen können verschiedenen Zwecken dienen (eigene Konstruktionen bestätigen, Manipulation, neue Informationen erhalten)
- Wirkung ist abhängig von der Formulierung, dem Zweck und dem Kontext

Wirkung unterschiedlicher Fragetypen

Nach Patrzek: Fragekompetenz für Führungskräfte

- Offene Frage: Wie schätzen Sie das Produkt ein?
- Geschlossene Frage: Ist das Produkt zu teuer?
- Suggestivfrage: Wollen Sie etwa sagen, dass das Produkt zu teuer ist?
- Alternativfrage: Finden Sie das Produkt teuer oder preiswert?
- Hypothetische Frage: Wenn wir das Produkt im nächsten Halbjahr verkaufen, wie könnte der Preis dann sein?
- Zirkuläre Frage: Was meinen Sie, wie unsere Kunden den Preis einschätzen werden?
- Skalierende Frage: Schätzen Sie es eher teuer oder preiswert ein?



Wortwahl

Sprache konstruiert Wirklichkeit

- Ja, und statt ja, aber
- Können, dürfen statt müssen, sollen
- Wofür, wozu statt warum
- Es könnte sein statt das ist so
- Manche, viele statt alle
-



Reflexion

Wie reagiert Ihr?

Du als Betriebsrat kommst gerade morgens zur Arbeit. Bereits auf dem Flur zu Deinem Büro kommt Dir ein Mitarbeitender schnellen Schrittes entgegen. Er begrüßt Dich mit den Worten: „Guten Morgen, XX, wie gut, dass ich Dich treffe. Kann ich Dich kurz sprechen? Ich habe da ein Problem.“

Was machst Du?

Was wirkt in der Gesprächssituation?

ORT: Flur im Unternehmen

ZEIT: Ankommen bei der Arbeit - schon begonnen?



SPRACHE: Wortwahl, Stimmlage, Aussageform

NONVERBALES: Kleidung, Körperhaltung

BEZIEHUNG der Gesprächspartner

INNERE SITUATION: Wirklichkeitskonstruktion, transformiert in Gedanken



Abschluss

Welche Fragen habt Ihr?



Abschluss

Was nehmt Ihr mit?



Vielen Dank

Janina Mallow



0176-31795003



janina@mallow.berlin



Xing / LinkedIn



Gerald Hüther:

Die Macht der inneren Bilder – Wie Visionen das Gehirn, den Menschen und die Welt verändern

Göttingen (2015): Vandenhoeck & Ruprecht

Karl Benien:

Schwierige Gespräche führen. Modelle für Beratungs-, Kritik- und Konfliktgespräche im Berufsalltag

Reinbek (12. Aufl., 2022): Rowohlt Taschenbuch Verlag

William L. Ury:

Schwierige Verhandlungen. Wie Sie sich mit unangenehmen Kontrahenten vorteilhaft einigen

Frankfurt (1995): Heyne Campus

Manfred Prior:

MiniMax-Interventionen – 15 minimale Interventionen mit maximaler Wirkung

Heidelberg (2023): Carl Auer Verlag



Ideen zur Vertiefung

Eine Auswahl der Bücher, die ich für diesen Impuls genutzt habe



Bildnachweis

Verwendete Fotos

- Fotos Himmel, Dozentin – privat
- Alle anderen Fotos - pixabay