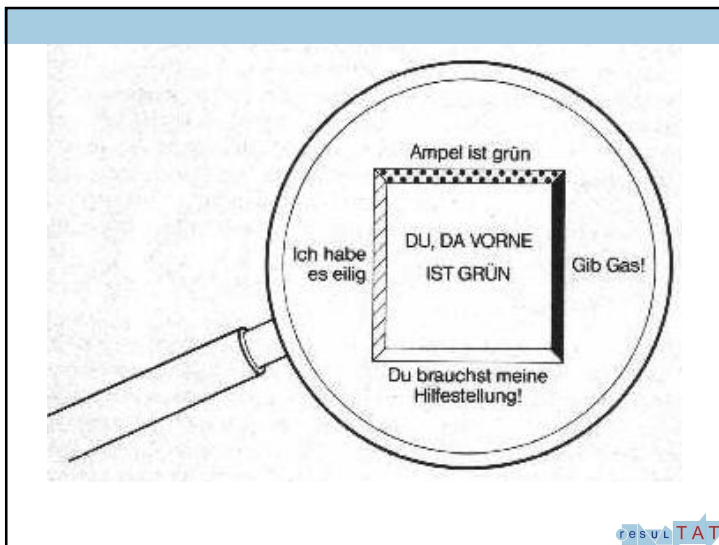
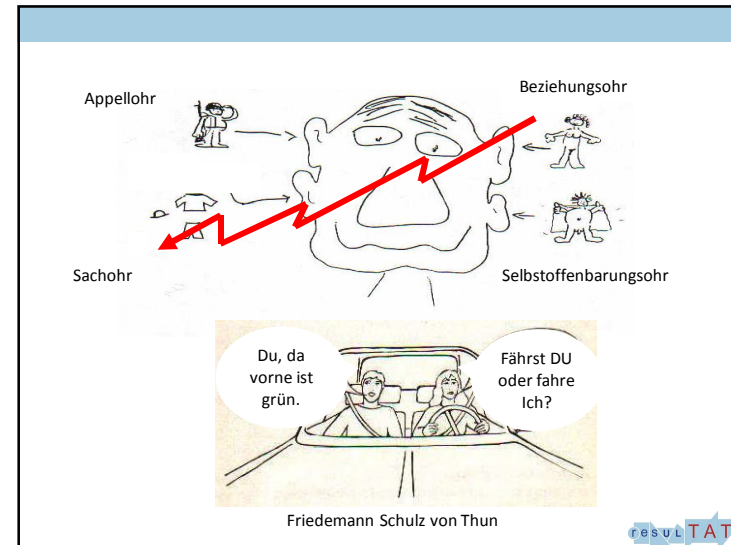


Kommunikation und Konflikt

resultAT- Seminarzentrum für Dienstleistungsberufe
www.resultAT-online.de
Thomas Bollenbach

resultAT



Übersetzen Sie die folgenden Sätze auf die 4- Ohren:

- „Du kommst ständig zu spät.“
- „Ein bisschen mehr Arbeitseinsatz wäre toll.“
- „Die Ordnung auf der Abteilung lässt zu wünschen übrig!!!“
- „Mein Vater sieht heute aber schlecht aus!“
- „Meine Mutter ist die ganze Zeit allein.“

resultAT

- **Sachohr**

Worüber ich informiere!

- **Beziehungsohr**

Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen!

- **Selbstoffenbarungsohr**

Was ich von mir selbst kundgebe!

- **Appellohr**

Wozu ich dich veranlassen möchte!

resultAT

Eine Nachricht - vier Botschaften

Sonderfall

- Auch in Interaktionen ohne verbale Kommunikation wird auf verschiedenen Ebenen gesendet, aber:
- meist fehlt die Sachinformation.

Schone mich!
Tröste mich!



Ich bin Traurig!

Da siehst Du, was Du
angerichtet hast!

resultAT

Doppelbindung bei Nachrichten

- Nonverbale Botschaften können mit der verbalen, expliziten Botschaft kongruent sein oder auch nicht

- „Mir geht es gut.“

Widersprüchliche Botschaften

- Mich belastet etwas.
- Lass mich in Ruhe!
- Handlungsaufforderung?

resultAT

Weihnachten daheim

- Judith rotiert in der Küche und Geschenke müssen noch verpackt werden!
- Sie möchte, dass Mark ihr hilft.
- Er fragt: „Alles in Ordnung?“
- Sie sagt: „Ja, alles bestens...“
- Er setzt sich vor den Fernseher.
- Sie kocht vor Wut, weil er wieder mal nicht kapiert, was zu tun ist:

resultAT

Sätze um Katastrophen zu verstärken:

- „Reg Dich nicht so auf!“
- „Das ist nicht so wichtig!“
- „Du übertreibst wie immer!“
- „Ich habe es doch gleich gesagt!“
- „Vergiss es einfach!“
- „So schlimm ist es wieder auch nicht!“

resultAT

Die 13 „Todsünden“ in der psychologischen Gesprächsführung

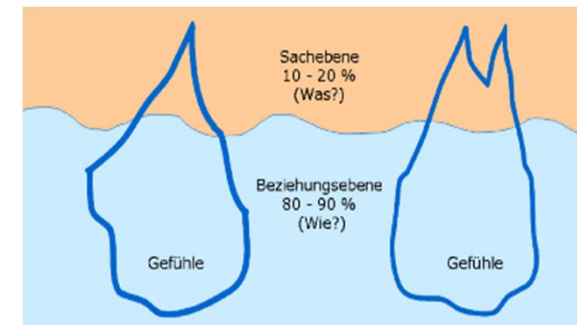
1. **Fach- und Fremdwörter** bei ungleichem Erfahrungshintergrund
2. **Verharmlosen**: „So schlimm ist es doch gar nicht.“
3. **Verallgemeinerungen**: „Sie nörgeln ständig.“
4. **Moralisieren**: „Das hätte Ihnen wirklich nicht passieren dürfen.“
5. **Besserwissen**: „Ich hab’s Ihnen doch gleich gesagt.“
6. **Allgemeinplätze**: „Es hat halt jeder so seine Probleme.“
7. **Gedankenlesen**: „Ich weiß schon, was Sie jetzt denken.“
8. **Abwerten**: „Sie scheinen das nie zu kapiern.“
9. **Nicht-zu-Wort-kommen-lassen**
10. **Doppelbindung**: „Ich habe für Dich Zeit“ (ständiger Blick zur Uhr).
11. **Desinteresse**
12. **Grobe Wiedergabefehler**: „Und, hat es Dir in Tokio gefallen?“
„Wie? Ich sagte, ich war in Taiwan!“
13. **Gesprächspausen nutzen, um von sich selbst zu reden.**

resultAT

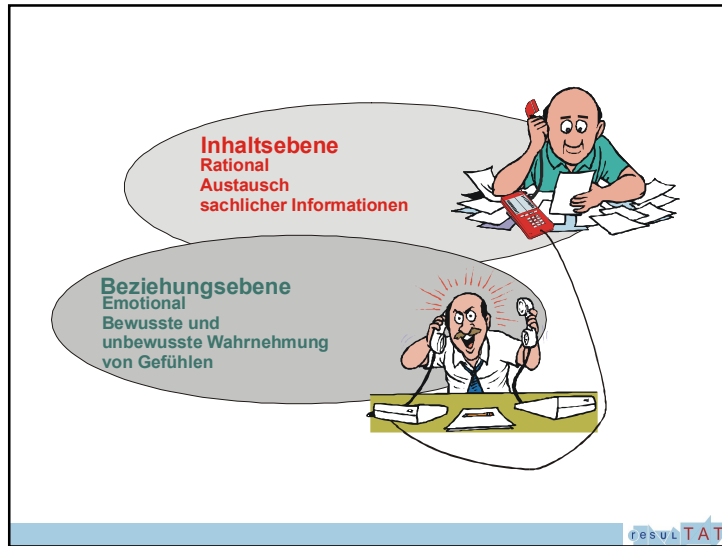
Enttäuschung basiert auf
nicht ausgesprochenen
Erwartungen!

resultAT

Eisbergprinzip:



resultAT



WER sagt
WIE (Ironie!?)
WAS zu
WEM, mit welcher
WIRKUNG?

resultAT

Wie?!

- Milch macht müde
Männer munter!

resultAT

Vorerfahrungen

- Du sollst mal schnell zur Chefin
kommen!
- Die Geschichte mit dem Hammer!

Paul Watzlawick

resultAT

Ich- und „Du“- Botschaften

resultAT

Eine *Ich-Botschaft* besteht aus einem Gefühls- und einem Tatsachenanteil:

Die eigenen Gefühle werden in der Ich-Form zum Ausdruck gebracht.
Was die Gefühle verursacht hat, wird im sachlichen Informationsteil der Botschaft mitgeteilt:

resultAT

„Du bist schon wieder zu spät!“

„Ich habe gehofft, dass Du pünktlich kommst, weil ich gerne noch etwas mit Dir unternommen hätte.“

resultAT

- Ich-Botschaften sind eine wichtige Methode der Deeskalation, da sie dem Empfänger das Nachgeben und Einlenken leichter machen.
- Der Sprecher einer Ich-Botschaft ist ein Mensch mit Empfindungen, mit Stärken und Schwächen und nicht ein Halbgott, der über den Dingen steht. Dadurch wird aus einer hierarchisch-autoritären eine partnerschaftliche Beziehung.
- Ich-Botschaften legen die Verantwortung für das weitere Geschehen in die Hand des Gesprächspartners.
- Ich-Botschaften fördern Ich-Botschaften des anderen. Dadurch entsteht eine Atmosphäre der Offenheit und Vertrautheit.

resultAT

- Manche Ich-Botschaft ist keine, sondern ein Vorwurf, eine Beschuldigung, ein Urteil, eine Du-Botschaft.

Beispiel: "Ich finde, du bist faul" ist gleich "Du bist faul".

- Noch wichtiger als die Mitteilung über eine Enttäuschung ist die über eine Freude.

Beispiel: "Die letzte Stunde hat mir sehr gut gefallen, weil wir so schön zusammen gearbeitet haben."

- Abschwächer nutzen sich ab, wirken unsicher und entwerten das Gesagte.

Beispiel: "Es macht mich ein *bisschen* traurig, dass dir das *manchmal* so egal ist."

Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Ich-Botschaft>

resultAT

Formulieren Sie Ich- Botschaften

- „Du benimmst Dich wie ein Kleinkind.“
- „Nie hörst du richtig zu.“
- „Du brauchst immer eine Extrawurst.“
- „Du störst den reibungslosen Ablauf.“
- „Du bist oft schwer von Begriff.“
- „Immer bist du der Querulant!“

Übung!

resultAT

Übung

- Du-/ Ich- Botschaften formulieren
- **Lage:** „Wie stellt sich die Situation dar?“
- **Ziele:** „Was will ich erreichen?“
- **Wege:** „Wie komme ich an das Ziel?“
- Übungsblatt

resultAT

~~eigentlich
könnte
sollte
müsste
im Regelfall
...~~

Selbstmordwörter
vermeiden!

~~trotzdem
aber
dennoch
Sie müssen
Es ist so
...)~~

Reizwörter
vermeiden!



resultAT



„Sie müssen...“
 „Unbestritten...“
 „Unzweifelhaft...“
 „Sie dürfen nicht...“
 „Sie müssen nicht...“

„Ja, das sagen Sie...“
 „Wenn Sie ehrlich sind...“
 „Sie sollten das nicht tun...“
 „Bei meinen Erfahrungen...“
 „Sie werden das nicht tun...“
 „Das trifft auf keinen Fall zu...“
 „Sie können doch nicht sagen...“
 „Als Fachmann sage ich Ihnen...“
 „Sie müssen mir doch zugeben...“
 „Das müssen Sie doch einsehen...“
 „Sie irren sich, wenn Sie glauben...“
 „Sie müssen schon entschuldigen...“
 „Da sind Sie aber auf dem Holzweg...“
 „Wie können Sie so etwas behaupten...“
 „Jeder vernünftige Mensch weiß doch...“
 „Das können Sie mir doch nicht erzählen...“
 „Nein, das dürfen Sie nicht...“ (Warum nicht?)
 „Ach Quatsch, ich bin doch nicht von gestern...“
 „Na, aber hören Sie mal, das ist doch Unsinn...“
 „Wie ich Ihnen schon ausführlich erklärt habe...“
 „Sie haben mich wohl nicht richtig verstanden...“
 „Da hat mir ein Fachmann kürzlich etwas anderes gesagt als Sie...“

resultAT

Überlegen Sie bitte einmal, welche Reizwirkung die im folgenden genannten Worte haben.

Woraus erklären sie sich diese Wirkung?

- Jetzt hören sie mal zu ...
 - Wie ich gerade schon einmal gesagt habe ...
 - Passen sie mal gut auf ...
 - Aber das ist doch ganz einfach ...
 - Da sind Sie falsch informiert ...
 - Haben Sie das verstanden ... ?
 - Dafür kann ich auch nichts.
 - Da haben Sie sich falsch ausgedrückt.
 - Lassen Sie mich mal ausreden!
- resultAT

9 Basisfertigkeiten der psychologischen Gesprächsführung

1. Formulieren von „Ich-Botschaften“
 2. Zusammenfassen
 3. Offene Fragen stellen
 4. Konkretisieren
 5. Widerspiegeln
 6. Paraphrasieren
 7. Trennung von Wahrnehmung
und Interpretation
 8. Konstruktiv Feedback geben
 9. Verstärkung
- resultAT

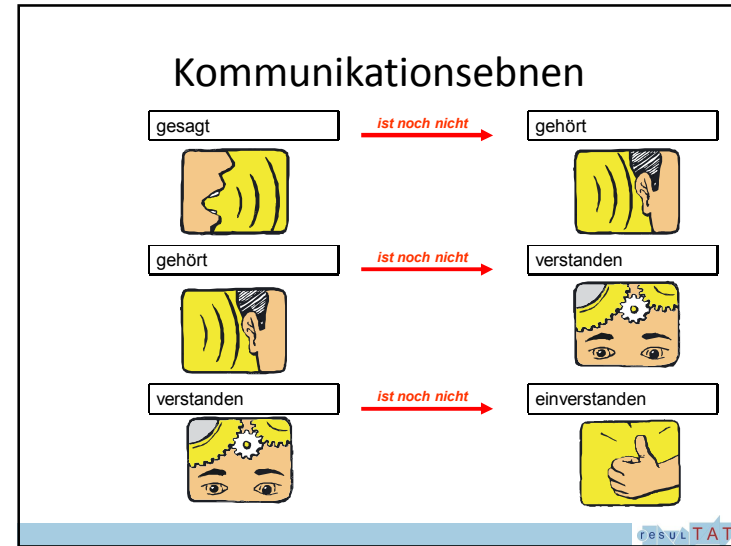
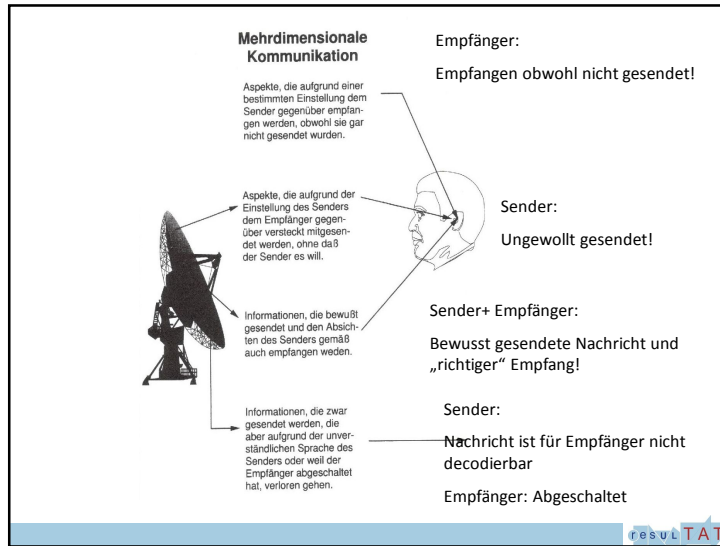
Wie kommt das Gesagte beim Empfänger an?

Sender kann gewisse Regeln beachten, um sicherzustellen,
dass der Empfänger ihn mit hoher Wahrscheinlichkeit versteht

Der Sender kann jedoch nicht beeinflussen, wie der Empfänger das Gehörte
verarbeitet

Dies ist wiederum von verschiedenen Faktoren abhängig:

- organischer Hörfähigkeit
 - Sprachfähigkeiten
 - Intellekt
 - Stimmung, Müdigkeit
 - eigenen Erfahrungen
- resultAT



resultAT

K.o.nflikte erkennen!
K.o.nflikte bearbeiten!
K.o.nflikte lösen!

Thomas Bollenbach www.resultat-online.de

resultAT

Konflikt

- Von lateinischen conflictus, conligere
- Zusammenprallen
- Aneinanderschlagen
- Zusammenstoß

im weiteren Sinne, Kampf, Streit.

resultAT

Erhebungsbogen zur persönlichen Einstellung

Austausch

©kvsTAT

Konflikt: Zusammenstoß, Zwiespalt, Widerstreit

Duden Band 1, Rechtschreibung,
Mannheim

©kvsTAT

Differenzierung: Konflikt und Streit

- Der Streit ist das äußere Erscheinungsbild eines Konfliktes.
- Streiten sich z. B. in einer Partnerschaft die Partner um die offene Zahnpastatube, so besteht der Konflikt nicht in dem Offenlassen der Tube, sondern es geht in Wirklichkeit um etwas ganz anderes.
- Während der Streit offensichtlich ist, liegt der Konflikt häufig verborgen.
- Mitunter ist er so verborgen, dass die Betroffenen den Konflikt selber nicht erkennen können.

©kvsTAT

These:

**„Konflikte auszutragen ist wichtig,
weil sie Entwicklungspotentiale
freisetzen und Veränderungen
herbeiführen können.“**

©kvsTAT

Positiv betrachtet sind sie natürliche, gesunde und keineswegs destruktive Ereignisse und stärken soziale Beziehungen.

resultAT

„Wenn zwei Menschen immer wieder die gleiche Ansicht haben, ist einer von ihnen Überflüssig“

vgl. Winston Churchill

resultAT

Die Eier der Schildkröten

resultAT



- Offene Fragen
- Geschlossene Fragen
- Alternativfragen
- Taktische Fragen

Reden Sie nicht, fragen Sie!

resultAT

Die offene Frage (die Informationsfrage)

**WER - WIE - WAS - WANN - WO - WARUM-
WESHALB**

Offene Fragen geben keinen
Antworthinweis vor, sie eignen sich
besonders Informationen zu bekommen
und stehen in erster Linie am Anfang eines
Gesprächs.

resultAT

Die geschlossene Frage (Ja- Nein)

- Die geschlossene Frage wird dazu
verwendet, beim Gesprächspartner
eine Zustimmung oder Ablehnung zu
einer bestimmten Sache zu erlangen.

resultAT

Die Alternativfrage

- Die Alternativfrage stellt eine Mischung
zwischen offener und geschlossener
Frageform dar.
Entweder- Oder
So oder So

resultAT

Die rhetorische Frage

- Hier erwarten Sie eigentlich gar keine Antwort
bzw. die Antwort ist überflüssig.
- Die Hauptaufgabe dieser Frageform besteht
darin, ein Gespräch wieder zu beleben und in
Richtung Zielerreichung zu steuern.

resultAT

Die Suggestivfrage

- DOCH - ETWAS - WOHL - SICHER - AUCH – NICHT
- Diese in der Praxis häufig vorkommende Frageform beabsichtigt den Gesprächspartner in eine bestimmte Richtung zu lenken.

resultAT

Die Gegenfrage

- Die Gegenfrage eignet sich generell bei problematischen Gesprächssituationen, da Ihr Gesprächspartner gefordert ist, seine eigene Frage bzw. Aussage klarer darzulegen.
- Damit lässt sich trefflich auf Einwände reagieren.
- Gesprächspartner wird gezwungen deutlicher zu werden.

resultAT

Die Kontrollfrage

- „Gefällt Ihnen das so?“
- „Ist dies für Sie wichtig?“
- „Passt es ihnen so?“
- „Fühlen Sie sich mit dieser Entscheidung wohl/ sicher?“
- Eine solche Frage soll einen Sachverhalt oder eine Vermutung bestätigen. Deshalb ist dieser Fragetyp wichtig um immer wieder zu überprüfen, ob beide Gesprächsteilnehmer von dem Gleichen ausgehen.

resultAT

Motivierungsfrage

- Setzt man ein, um meinen Gesprächspartner aufzuwerten.
- „Mit ihren langjährigen Erfahrungen in diesem Bereich können Sie doch bestimmt eine Einschätzung darüber abgeben?“

resultAT