

# Vortrag: Sicher Gespräche gestalten

## Was ist Kommunikation?

- Kommunikation ist die menschliche Kontaktaufnahme und Interaktion mit dem Ziel, sich zu verständigen

## Kommunikationsmodell nach Watzlawick

- Man kann nicht nicht kommunizieren.
- Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, wobei der Beziehungsaspekt den Inhaltsaspekt bestimmt.
- Jede Kommunikation enthält in der unterschiedlichen Sicht der verschiedenen Partner eine Struktur, die als Interpunktion (Gliederung) einer Ereignisabfolge erscheint.
- Die menschliche Kommunikation kann in „digitaler“ (genau bezeichnbarer) oder in „analoger“ (übertragender) Weise erfolgen
- Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär, je nachdem, ob die Beziehung zwischen den Partnern auf Gleichheit oder Unterschiedlichkeit beruht.

## Aktives Zuhören

Ziel: Ein gutes Gesprächsklima schaffen

Einsatz von „Türöffnern“ bzw. unterstützen ein konstruktives Gespräch

- nonverbale Türöffner: Zuhören, nicken, Blickkontakt, Schweigen, Zuwendung
- verbale Türöffner: Formulierungen, die dem Gegenüber zu verstehen geben, ich bin interessiert an dem, was Sie sagen

## Ich - Botschaften

Merkmale

- Allein das (störende) Verhalten benennen, ohne die Person abzulehnen
- Eigene Befindlichkeit/Gefühle darlegen, ggf. mit Hintergrund
- Wünsche äußern

Beispiele: Es stört mich, wenn ihr dazwischen redet. Bitte seid leise.

Es freut mich, dass du dich so bemühst. Weiter so!

## Hilfreiche Fragen zur Vorbereitung für ein Gespräch

- Was ist mein Interesse?
- Was wünsche ich mir?
- Worum geht es mir?
- Was ist mein Ziel/ mein Anliegen?
- Was sollte meiner Meinung nach anders sein?
- Was müsste passieren, damit ich zufrieden bin?
- Woran würde ich feststellen, dass sich die Situation verbessert hat?

## Und wenn Sie sich sehr geärgert haben?

Verschaffen Sie sich Zeit um sich zu beruhigen!

- tief durchatmen
- evt. Gespräch vertagen: „Das trifft mich, dass Sie das sagen und ich möchte das Ganze erst einmal überdenken. (Ich melde mich wieder bei Ihnen).“

## Probleme miteinander besprechen

Strategie

- Gespräch vorbereiten
- Positives in Erinnerung rufen
- Interesse/n formulieren
- Zukünftiges steht im Mittelpunkt
- Das Problem bleibt gemeinsame Aufgabe
- Problemlösungen entwickeln

Leitfaden

1. Begrüßung
2. Anlass des Gesprächs benennen
3. Die positiven Punkte benennen
4. Interessen benennen
5. Die Punkte benennen, die sich verändern sollen
6. Austausch der Sichtweisen der Gesprächspartner
7. Lösungssuche
8. Vereinbarung