

Werkzeuge der Kommunikation

Kommunikation verstehen

- [Sender-Empfänger-Modell](#) (2 Folien)
- [Eisbergmodell](#)
- [Störungen und Verzerrungen](#)
- [Die Kommunikationskette](#)

Kommunikation verbessern

- [Johari-Fenster](#) (2 Folien)
- [Konstruktive Gesprächsführung](#)
- [Gesprächsleitung und Moderation](#)

Überzeugen und motivieren

- [Argumentationsstruktur](#)
- [Die vier Verständlichmacher](#)

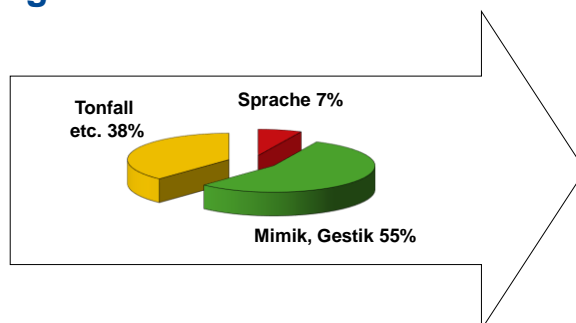


ID 071582

Sender-Empfänger-Modell



Sender

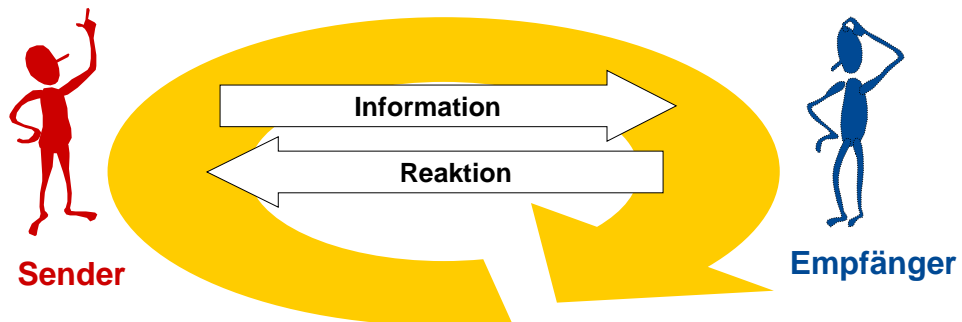


Empfänger

- Sprache: Verbaler Anteil, Gesprochenes Wort
 - Körpersprache: Mimik, Gestik
 - Tonfall, Lautstärke, Sprechweise, nonverbale Geräusche
- Nicht (immer) bewusst & kontrolliert, offen für Interpretation**

ID 018347

Sender-Empfänger-Modell II

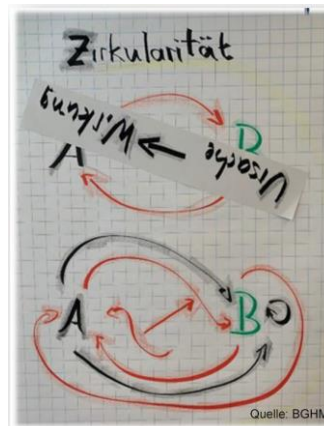
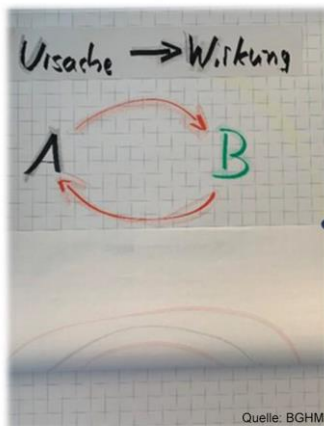


Zur Kommunikation gehört immer ein
Rollentausch
zwischen Sender und Empfänger



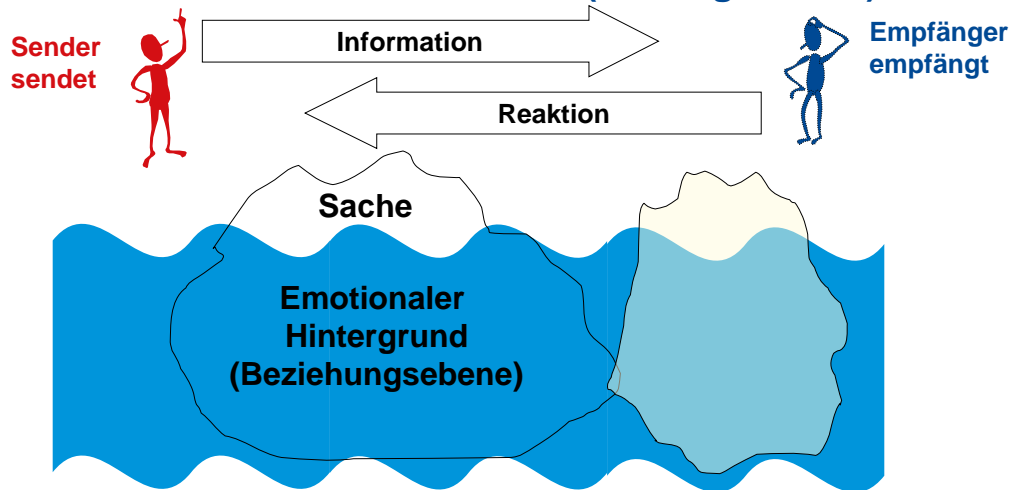
ID 018348

Zirkuläres Denken verbessert unsere Kommunikation



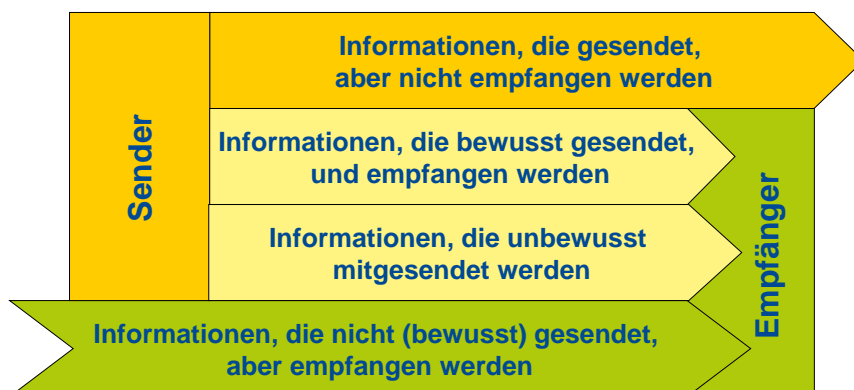
ID 071620

Die zwei Ebenen der Kommunikation (Eisberg-Modell)



ID 071583

Kommunikation: Störungen, Verzerrungen



ID 071584

Die Kommunikationskette



Gemeint ist nicht...
gesagt.

Gesagt ist nicht...
gehört.

Gehört ist nicht...
verstanden.

Verstanden ist nicht...
einverstanden.

Einverstanden ist nicht...

umgesetzt.



Empfänger



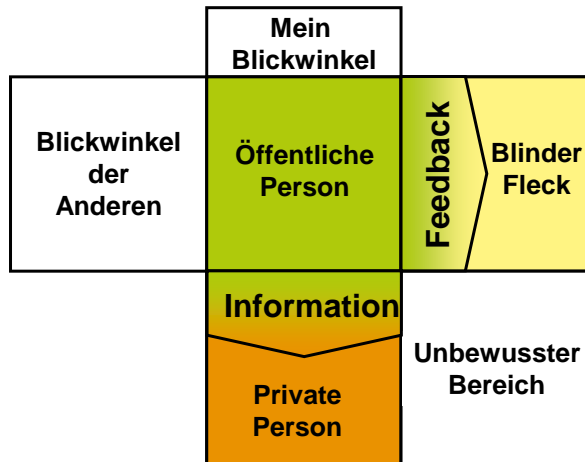
ID 071585

Modell: Johari Fenster

	Mein Blickwinkel	
Blickwinkel der Anderen	Öffentliche Person Mir und Anderen bekannt.	Blinder Fleck Die Anderen sehen es, aber ich nicht.
	Nur mir bekannt, vor Anderen verborgen. Private Person	Weder mir noch Anderen zugänglich. Unbewusster Bereich

ID 018356

Kommunikation verbessern



ID 018357

Konstruktive Gesprächsführung



- Grundhaltung „ich bin OK, du bist OK“
- Symmetrie / Augenhöhe beachten
- Beziehungsebene wahrnehmen, aber nicht darauf „zurückschlagen“
- Ich-Botschaften senden
- Dialog statt Monolog
- aktiv zuhören, Interesse zeigen
- Rückmeldung geben zum Gehörten
- Eingehen auf das Gehörte
- Probleme des Gegenübers ernst nehmen
- Keine Killerphrasen verwenden
- eigene Aussagen konkret, klar und deutlich
- nicht ausweichen („man“)
- nicht verallgemeinern („immer“)
- ehrlich, fair und sachlich bleiben
- Kritikgespräche unter 4 Augen führen
- sagen, was man meint und meinen, was man sagt



ID 071586

Feedbackregeln in Gesprächen anwenden

WWW

- Wahrnehmung
- Wirkung
- Wunsch



FEE

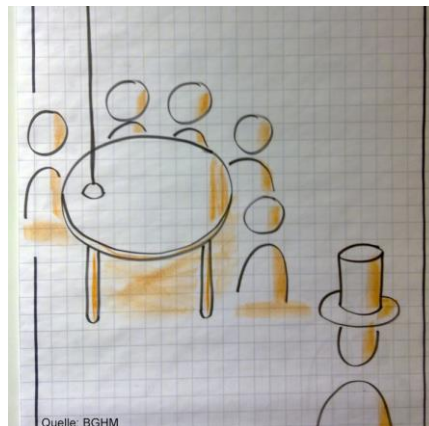
- Fakten
- Emotionen
- Erwartungen



ID 071623

Gesprächsleitung und Moderation

Wie fördern Sie das Team
als Moderierende?



ID 071625

Gesprächsleitung und Moderation

- Hören Sie allen Teilnehmern aufmerksam zu.
- Leiten Sie die Diskussion mit Fragen.
- Lassen Sie den Beteiligten Zeit zum Nachdenken.
- Jeder darf ausreden. Aber: Bremsen Sie dominante Teilnehmer.
- Schützen Sie Teilnehmer vor unfairen Angriffen.
- Achten Sie auf die Körpersprache (auch Ihre eigene!).
- Bleiben Sie möglichst neutral.
- Bleiben Sie beim Thema, und holen Sie andere dahin zurück.
- Beziehen Sie Alle ein!
- Steuern Sie ein gemeinsames Ergebnis an.
- Verdeutlichen Sie zum Abschluss das gemeinsame Ergebnis als **Vereinbarung**.
- Setzen Sie einen verbindlichen Termin für das Vereinbarte.



ID 071587

Argumentationsstruktur



Überzeugen!

nicht

- überreden
- übervorteilen
- überstülpen



ID 018362

Die vier Verständlichmacher

Kürze / Prägnanz

→ auf den Punkt kommen!



Einfachheit

→ Gesprächspartner versteht



Gliederung / Ordnung

→ Denken braucht Struktur



Zusätzliche Stimulans

→ Anregung, Anschaulichkeit



ID 071588