

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

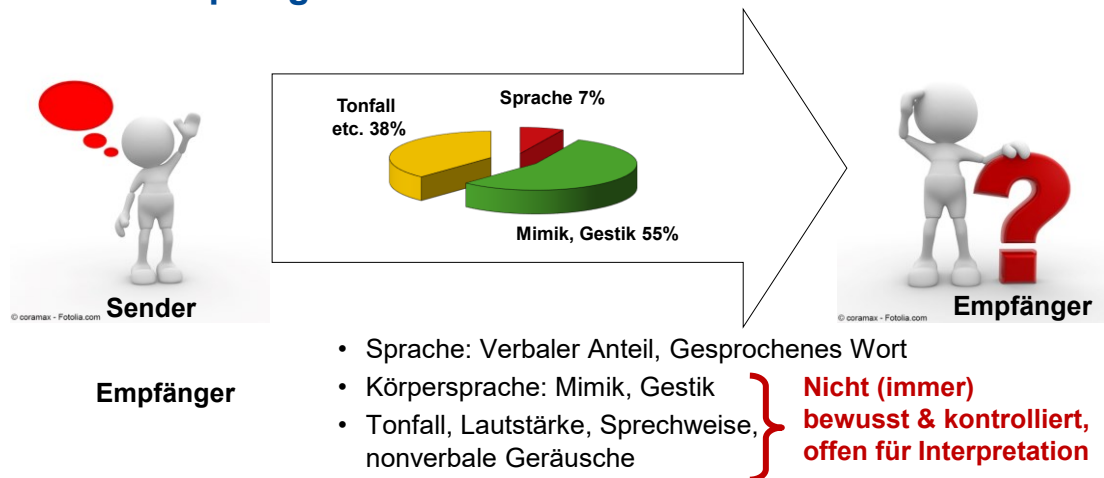
- [Argumentationsstruktur](#)
- [Die vier Verständlichmacher](#)



ID 071582

3

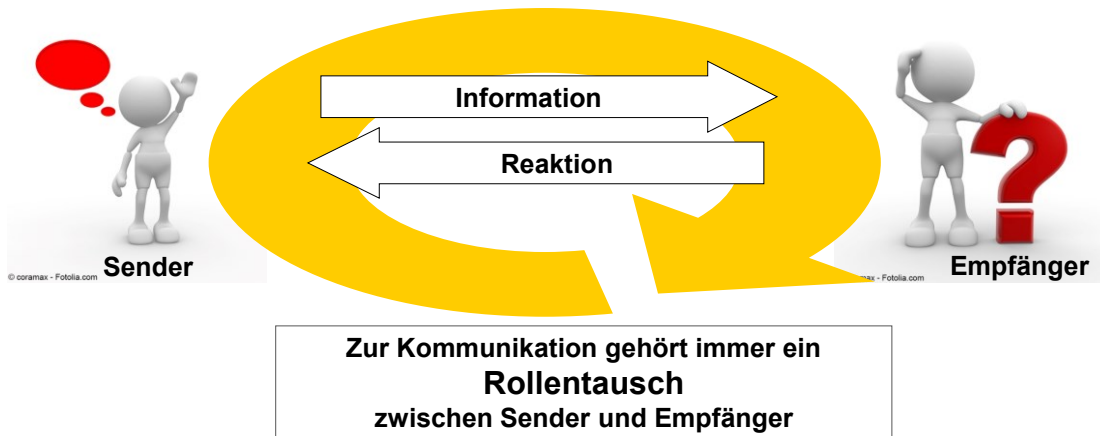
Sender-Empfänger-Modell



ID 018347

4

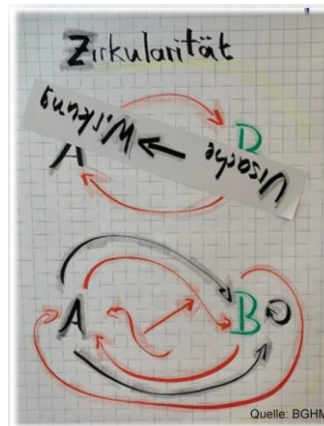
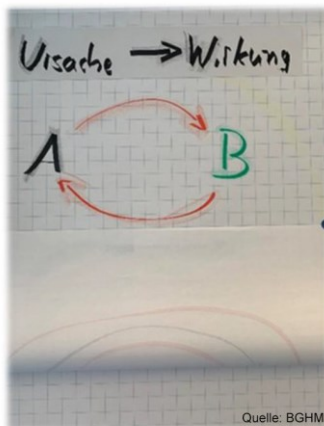
Sender-Empfänger-Modell II



ID 018348

5

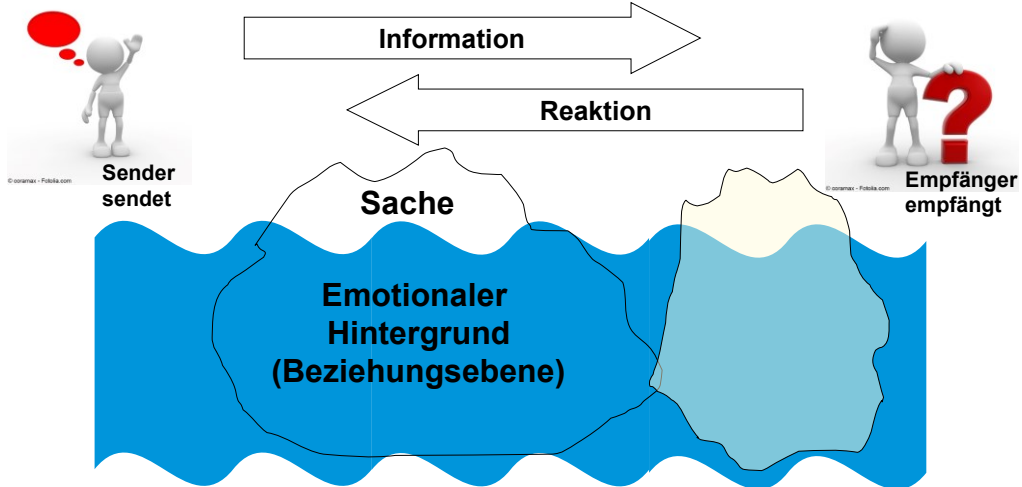
Zirkuläres Denken verbessert unsere Kommunikation



ID 071620

6

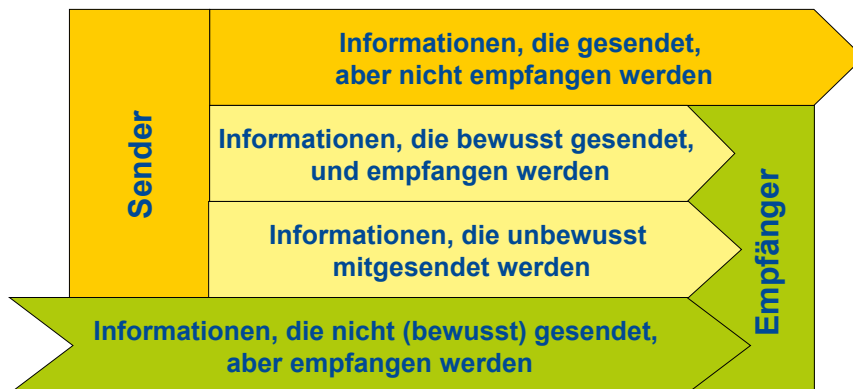
Die zwei Ebenen der Kommunikation (Eisberg-Modell)



ID 071583

8

Kommunikation: Störungen, Verzerrungen



ID 071584

9

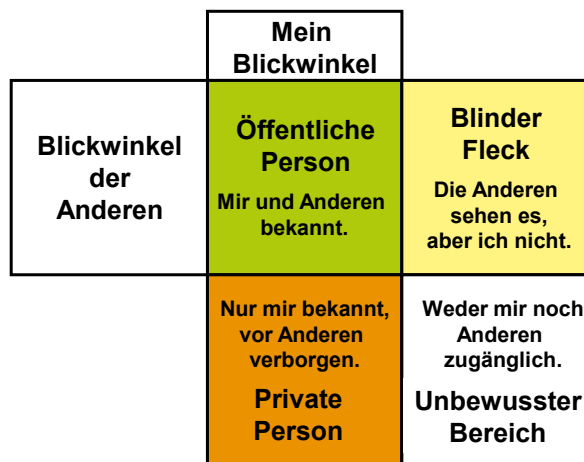
Die Kommunikationskette



ID 071585

10

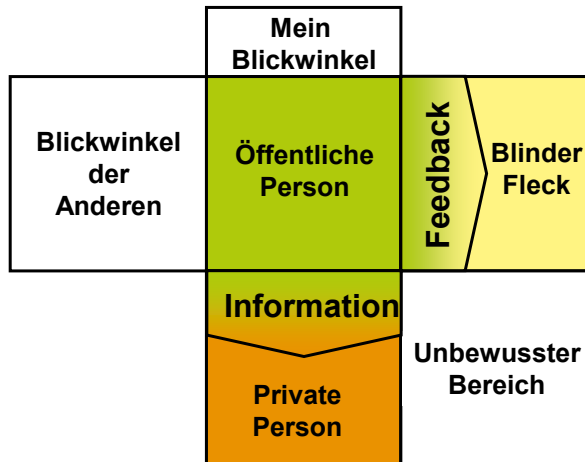
Modell: Johari Fenster



ID 018356

11

Kommunikation verbessern



ID 018357

12

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

13

Feedbackregeln in Gesprächen anwenden

WWW

- Wahrnehmung
- Wirkung
- Wunsch



FEE

- Fakten
- Emotionen
- Erwartungen

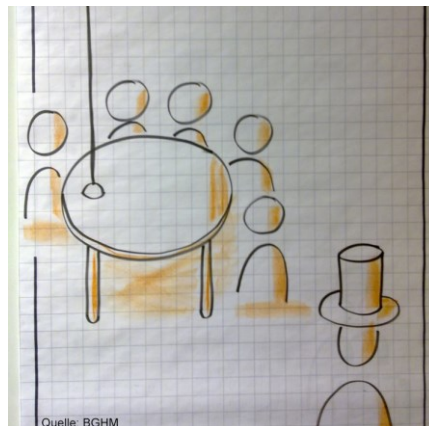


ID 071623

15

Gesprächsleitung und Moderation

Wie fördern Sie das Team
als Moderierende?



Quelle: BGHM

ID 071625

17

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

19

Argumentationsstruktur



Überzeugen!

nicht

- überreden
- übervorteilen
- überstülpen



ID 018362

20

Die vier Verständlichmacher

Kürze / Prägnanz

→ auf den Punkt kommen!



Einfachheit

→ Gesprächspartner versteht



Gliederung / Ordnung

→ Denken braucht Struktur



Zusätzliche Stimulans

→ Anregung, Anschaulichkeit



ID 071588