



Kommunikationstechniken einsetzen

Andreea Frankenberger, Tobias Isaak, Khalil Naffissa



Agenda

1. Ich-Botschaften senden
2. Aktives Zuhören
3. Wirksame Fragen
4. Reden über das Reden – Metakommunikation
5. Todsünden der Kommunikation
6. Übungen



Kommunikationstechniken einsetzen

- Es gibt keine Patentrezepte für eine erfolgreiche Kommunikation
- Kommunikationstechniken helfen uns, Hindernisse in der Kommunikation zu überwinden und Kommunikationsbeziehungen zu pflegen



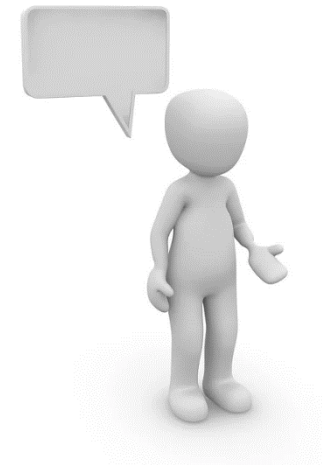
Agenda

1. Ich-Botschaften senden
2. Aktives Zuhören
3. Wirksame Fragen
4. Reden über das Reden – Metakommunikation
5. Todsünden der Kommunikation
6. Übungen



1. Ich-Botschaften senden

- Über eigene Gefühle und Ansichten lässt sich nicht streiten
- In der „Ich“-Form ausgesprochen tragen sie zu einer offenen, direkten Kommunikation bei



Du-Botschaften

- Negative „Du“-Botschaften sind eine Ursache für viele Missverständnisse und schwierige Gesprächssituationen
- Du-Botschaften werden häufig als Herabsetzung oder Ablehnung empfunden
- Auf Druck wird mit Gegendruck reagiert
- Wird diese Spirale nicht unterbrochen kann es zu einem schwerwiegenden Konflikt kommen



Verallgemeinerungen

- Verallgemeinerungen tragen zu einer missverständlichen und intransparenten Kommunikation bei
- Zwei Arten der Intransparenz:
 - Andere ungefragt in ein Geschehen mit einbeziehen
 - Eine Art Schutzschild vor der eigenen Meinung aufbauen



Unterschiede zwischen Ich- und Du-Botschaften

- Mit Ich-Botschaften bleibt man mit dem Gesprächspartner auf derselben Ebene
- Ich-Botschaften fördern eine gleichberechtigte, offene, ehrliche und direkte Kommunikation
- Sie werden nicht verletzend oder aggressiv wahrgenommen



Bestandteile einer Ich-Botschaft

- Verhaltens- oder Situationsbeschreibung
 - Ich habe Sie heute um 13:45 zum zweiten Mal in dieser Woche nicht an Ihrem Arbeitsplatz angetroffen, obwohl Ihr Dienst um 13:30 beginnt.
- Eigene Gefühle
 - Ich ärgere mich darüber, ...
- Auswirkungen
 - Weil wir so den Kundenservice nicht gewährleisten können



Nutzen von Ich-Botschaften

- Man bezieht eine klare Haltung
- Sie schaffen Klarheit und Transparenz
- Sie ermöglichen die eigene Wahrnehmung und Wirklichkeit ernst zu nehmen
- Man offenbart einen Teil seiner selbst



Agenda

1. Ich-Botschaften senden
2. **Aktives Zuhören**
3. Wirksame Fragen
4. Reden über das Reden – Metakommunikation
5. Todsünden der Kommunikation
6. Übungen



Aktives Zuhören

- Ziel des aktiven Zuhörens:
 - Sich in den Gesprächspartner einfühlen
 - beim Gespräch mitdenken
 - den Ausführungen des Gegenübers aufmerksam und (ehrlich) interessiert folgen
- Aktives Zuhören + Ich-Botschaften sind das 1x1 der Kommunikation
- Aktives Zuhören ist der Versuch die Sichtweise des anderen zu verstehen



Bestandteile des aktiven Zuhörens

- Ohr: die Botschaft des anderen hören
- Augen: non-verbale Signale wahrnehmen
- Ungeteilte Aufmerksamkeit: echten Respekt signalisieren
- Herz: das Gehörte mit Gefühlen anreichern, sich in den anderen einfühlen



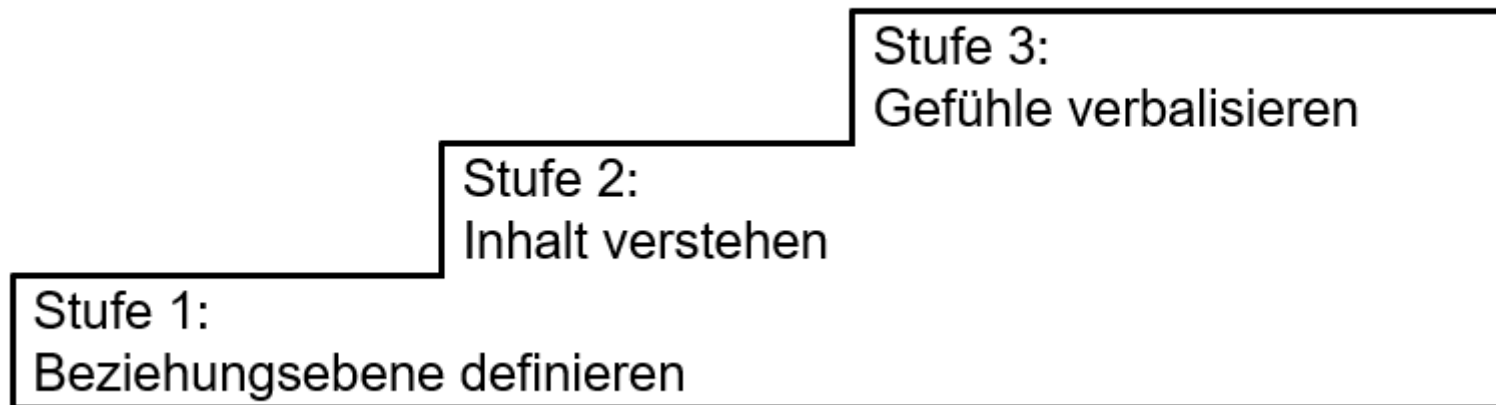
<https://www.habe-dank.de/images/Blog/zuhoreen.png?m=1502263951&>

Aktives Zuhören anwenden

- Abklären ob das Gehörte im Sinn des Senders verstanden wurde
 - Das emotional Wichtige in eigenen Worten zusammenfassen
 - Dies klärt bereits einen Großteil der möglichen Missverständnisse
- Aufmerksamkeit signalisieren
 - Offener Blickkontakt
 - Nicken
 - Zustimmung Äußerungen



Aktives Zuhören anwenden – drei Stufen



Spiegeln – Eine Kommunikationstechnik

- Technik
 - Das Gesagte im Sinne des Gegenübers aufnehmen
 - In eigenen Worten zusammenfassen
 - Abklären ob die Zusammenfassung das Gehörte richtig wiedergibt
- Wichtig
 - Das Gehörte nicht bewerten
 - Prägnant zusammenfassen
- Ziel
 - Mögliche Missverständnisse früh beseitigen
 - Das Gespräch steuern



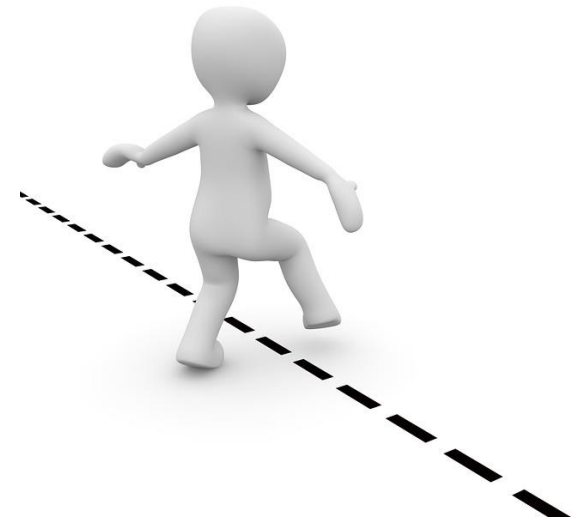
Nutzen des aktiven Zuhörens

- Vermittelt dem Gesprächspartner Wertschätzung
- Bildet Vertrauen
- Gibt allen Beteiligten Raum sich zu äußern → fördert die Bereitschaft sich mitzuteilen
- Fördert das gegenseitige Verständnis



Grenzen des aktiven Zuhörens

- Mechanisches, künstliches oder ironisches Nachfragen wirkt unecht
→ das Gespräch wird als unehrlich oder manipulativ wahrgenommen
- Gespräche mit Personen die ausschließlich die Technik des aktiven Zuhörens anwenden können künstlich und oberflächlich wirken
→ die Technik sollte vor allem für wichtige Gespräche eingesetzt werden

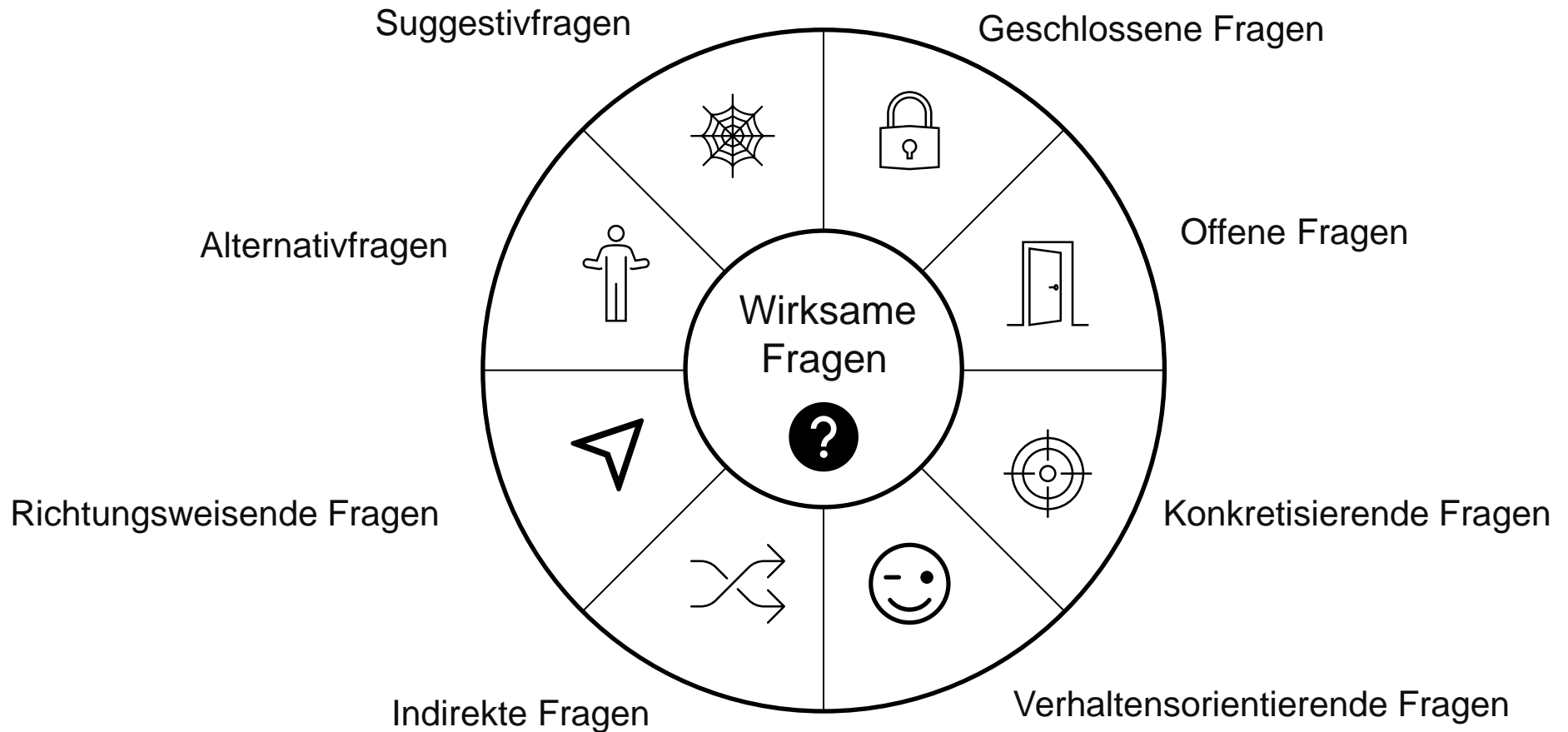


Agenda

1. Ich-Botschaften senden
2. Aktives Zuhören
3. **Wirksame Fragen**
4. Reden über das Reden – Metakommunikation
5. Todsünden der Kommunikation
6. Übungen



3. Wirksame Fragen



Wirksame Fragen

- Durch Fragen gewinnen wir Informationen um
 - Zu planen
 - Entscheidungen zu treffen
 - Unser Verhalten einer Situation anzupassen
- Wer fragt führt
 - Gespräche lassen sich durch Fragen lenken
 - Kommunikation wird lebhaft und gewinnbringend
- Wirksame Fragen fördern Antworten die möglichst viel Sachinformation und/oder echte Gefühle enthalten

Geschlossene Fragen

- Werden mit „Ja“ oder „Nein“ beantwortet
- Zweck
 - Klare Stellungnahme
 - Das Gespräch auf den Punkt bringen
 - Spezifische Informationen gewinnen
- Typische Formen
 - „Haben Sie ...“
 - „Finden Sie ...“
 - „Wollen Sie ...“
 - „Kennen Sie ...“

Offene Fragen



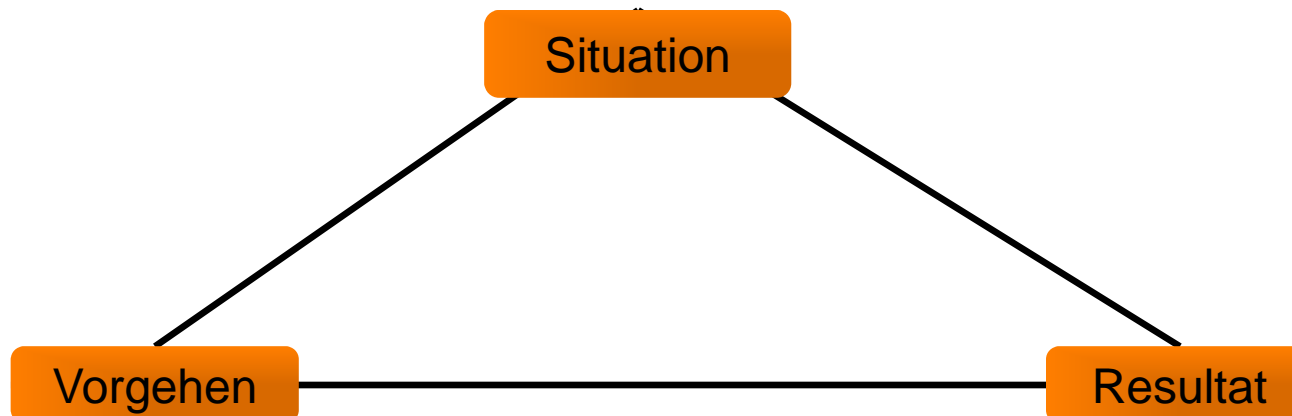
- Ermutigen dazu sich umfassend mitzuteilen
- Zweck
 - Ausführliche Antwort
 - Darstellung eines komplexen Sachverhalts
 - Darlegung des eigenen Standpunkts
 - Tieferes Verständnis erlangen
- Typische Formen: W-Fragen
 - Was, Wie, Wo, Warum, Wann, Wozu, Womit, Wer, Wen, Wem, ...

Konkretisierende Fragen

- Vertiefen ein zu allgemein oder distanziert geführtes Gespräch
- Zweck
 - Mehr Informationen gewinnen
 - Gezieltes Nachfragen bis der Kern der Antworten greifbar wird
- Typische Formen:
 - Was genau...?
 - Kannst Du das an einem Beispiel erläutern?
 - Welche Resultate hast Du konkret erzielt?

Verhaltensorientierte Fragen ☺

- Zielen darauf ab mehr über ein bestimmtes Verhalten zu erfahren
- Zweck: Das Verhalten einer Person in einer bestimmten Situation zu verstehen und objektiv zu beurteilen
- Hilfsmittel für verhaltensorientiert Fragen: Verhaltensdreieck



Verhaltensorientierte Fragen

1. Situation: Was ist passiert
 - Mehr über Hintergründe, Zusammenhänge und Umstände erfahren
2. Vorgehen: Was hast Du getan?
 - Auf das tatsächliche eigene Verhalten fokussieren
 - Offene Fragen stellen
 - Bei ausweichenden Antworten → Konkretisierende Fragen stellen
- Resultat: Was ist dabei herausgekommen?
 - Nach Veränderungen/Auswirkungen fragen: positiv/negativ/neutral
 - Kann Aufschluss über Reflexionsfähigkeit des Befragten geben

Vorteile verhaltensorientierter Fragen

- Für die fragende Person
 - Rasches Erfassen aussagekräftiger Informationen
 - Ausgangslage und Resultate sind nachvollziehbar, fass- und messbar
 - Einzelne Vorgehensschritte sind erkennbar
 - Wenig Raum für Verallgemeinerungen oder Ausflüchte (bei richtigem Nachfragen)
- Für die befragte Person
 - Objektive Darstellung der Situation und des gewählten Vorgehens
 - Lerneffekt (je nach Grad der Selbstreflexion)

Indirekte, reflektierende Fragen

- Tragen zur Klärung einer schwierigen Situation bei
- Zweck
 - Den Gesprächspartner besser zu verstehen
 - Dem Gesprächspartner bei der Lösung zu helfen
 - Im Konfliktfall mit Provokationen umzugehen
- Beispiele
 - Ich muss einfach mehr arbeiten als die anderen Kollegen – Sie glauben also, dass Ihre Kollegen weniger arbeiten als sie?
 - Sie haben bisher überhaupt nichts zur Lösung der Probleme beigetragen – Sie haben also den Eindruck ich trage zu wenig zur Problemlösung bei?

Richtungsweisende Fragen

- Lenken ein verfahrenes Gespräch in die richtige Richtung
- Beispiele
 - Wie haben jetzt so viel über Zusammenarbeit gesprochen. Wie sollen wir nun vorgehen, um die Zusammenarbeit zu verbessern?
 - Wo sehen Sie nun konkret das Problem bei der Informationsbeschaffung?

Alternativfragen

- Sollen einem Gesprächspartner die Entscheidung erleichtern
- Zweck: Wenn jemand sich schwertut eine Entscheidung zu treffen, kann das Aufzeigen von Optionen eine Denkhilfe sein

Alternativfrage	Offene Frage
Sollen wir uns am Mittwoch oder Donnerstag treffen?	Wann sollen wir uns treffen?
Möchtest Du das heute oder morgen erledigen?	Wann möchtest Du das erledigen?
Wollen Sie den Verkauf durch ein Aktionsangebot oder eine Mailingaktion fördern?	Wie wollen Sie den Verkauf fördern?

Suggestivfragen

- Legen dem Gesprächspartner die Antwort in den Mund
- Zweck: Steuern einer verworrenen Situation oder eines unschlüssigen Gesprächspartners
- **Achtung:** Suggestivfragen wirken manipulativ. Das Gegenüber muss mit dieser Art der Steuerung einverstanden sein!
- Beispiele:
 - Du bist doch auch der Meinung, dass wir dieses Problem jetzt lösen müssen?
 - Sie wollen doch auch dass unsere Abteilung erfolgreich arbeitet, nicht wahr?

Quiz

Klicken Sie auf [diesen Link](#)
oder scannen Sie den
QR-Code



Agenda

1. Ich-Botschaften senden
2. Aktives Zuhören
3. Wirksame Fragen
4. **Reden über das Reden – Metakommunikation**
5. Todsünden der Kommunikation
6. Übungen



4. Reden über das Reden – Metakommunikation

- Kommunikation über die Kommunikation
- Eingeführt durch Wolfgang Metzger (Gestaltpsychologe)
- Kommunikation auf andere Ebene verlagern
- Selbstreflexion (das eigene Verhalten kritisch hinterfragen)



Metakommunikation anwenden

Ich versuche dir seit 5min
zu erklären, warum ich mich
in unserem gestrigen
Gespräch geärgert habe.
Dabei hast du mich 7 Mal
unterbrochen. Das
wiederum verärgert mich! –
Lass uns darüber reden,
wie wir beide miteinander
kommunizieren!



Fragestellungen in der Metakommunikation

- Wie fühle ich mich nach dem Gespräch?
- Wie habe ich mich während des Gesprächs gefühlt?
- Wann nahm das Gespräch eine Wendung?
- Was machte betroffen?
- Was/ wer hat dieses Gefühl ausgelöst
- War das Gesprächsziel zu Beginn klar?
- Wie änderte sich das Gesprächsziel während des Gesprächs?
- Was möchte ich beim nächsten Gespräch verändern?
- Was gibt es noch zu sagen?

Nutzen und Grenzen der Metakommunikation

Nutzen



- Kann befreiend wirken.
- Offenbart Konflikte
- Ziele oder Motive für ein bestimmtes Verhalten hinterfragen
- Missverständnisse klären
- Verbessert gegenseitiges Kennenlernen
- beugt schwierigen Gesprächs- und Konfliktsituationen vor.
- Sensibilisiert die eigene Wahrnehmung und das Fremdbild.
- Prägt die Kommunikationskultur.

Grenzen



- Verlangt von allen Mut und die Bereitschaft, sich selbst zu öffnen.
- Personen die dazu nicht bereit sind, ziehen daraus keinen Mehrwert
- Kein „Allheilmittel“ gegen Kommunikationsstörungen.
- Zu viel Analyse kann sich als unproduktiv und lähmend erweisen.

Agenda

1. Ich-Botschaften senden
2. Aktives Zuhören
3. Wirksame Fragen
4. Reden über das Reden – Metakommunikation
- 5. Todsünden der Kommunikation**
6. Übungen



5. Todsünden der Kommunikation



Herablassung



Störsignale



Killerphrasen

Sich herablassend benehmen

- Sich über den Gesprächspartner stellen
- Falsches Trösten
- Etikettieren oder Psychologisieren
- Ironie

Was meint denn unsere Fachfrau für Tratsch und Klatsch zu dieser Frage?



Signale setzen



Befehlen



Drohen



Ungebetene Ratschläge

Beispiel „Sicherheit auf der Baustelle“



Vermeidung

- Passive Stilmittel
- Vage sein: sich verstecken
- Informationen zurückhalten
 - Machtspiele
 - falsche Überlegenheitsgefühle fördern
- Ablenkungsmanöver einbauen



Killerphrasen

- Negative Botschaften
- Win-Lose-Situation
- Töten die Gesprächsbasis
- Wirken demotivierend
- Blockieren kreatives & aktives Mitdenken
- Kein Spielraum für Diskussionen
- Störung der Beziehung



Agenda

1. Ich-Botschaften senden
2. Aktives Zuhören
3. Wirksame Fragen
4. Reden über das Reden – Metakommunikation
5. Todsünden der Kommunikation
6. **Übungen**



Übung: Aktives zuhören und Spiegeln



Was ist der Unterschied zwischen aktivem
Zuhören und Spiegeln?

Geben Sie ein Beispiel



Übung: Aktives zuhören und Spiegeln

Lösung



Aktives Zuhören

Hierbei handelt es sich um das einfühlsame Erfassen der Aussage inklusive der Gefühlswelt des Gegenübers.

Spiegeln

Spiegeln ist eine Weiterentwicklung des aktiven Zuhörens. Die erfasste Botschaft wird zusammengefasst und in eigenen Worten zurückgespiegelt.



Übung: Frageformen



Ordnen Sie folgende Fragen der zutreffenden Frageform zu.

Frage	Suggestivfrage	Offene Frage	Verhaltensorientierte Frage
Wo warst du vor einer Stunde?			
Bist du nicht auch der Meinung, dass hier eine Entscheidung längst fällig wäre?			
Können Sie mir bitte eine konkrete Situation schildern, in der Sie die Führungsaufgabe als ausgesprochenen schwierig empfanden?			

Übung: Frageformen

Lösung



Ordnen Sie folgende Fragen der zutreffenden Frageform zu.

Frage	Suggestivfrage	Offene Frage	Verhaltensorientierte Frage
Wo warst du vor einer Stunde?		X	
Bist du nicht auch der Meinung, dass hier eine Entscheidung längst fällig wäre?	x		
Können Sie mir bitte eine konkrete Situation schildern, in der Sie die Führungsaufgabe als ausgesprochenen schwierig empfanden?			X

Übung: Frageformen



Ordnen Sie folgende Fragen der zutreffenden Frageform zu.

Frage	Offene Frage	Konkretisierende Frage	Alternativfrage
Wie gehen wir nun konkret vor?			
Was halten Sie vom neuen Budgetierungsprozess?			
Wollen Sie zuerst eine Pause machen oder möchten Sie sofort mit der Präsentation beginnen?			

Übung: Frageformen

Lösung



Ordnen Sie folgende Fragen der zutreffenden Frageform zu.

Frage	Offene Frage	Konkretisierende Frage	Alternativfrage
Wie gehen wir nun konkret vor?		x	
Was halten Sie vom neuen Budgetierungsprozess?	x		
Wollen Sie zuerst eine Pause machen oder möchten Sie sofort mit der Präsentation beginnen?			x

Übung: Metakommunikation



Weshalb braucht es für Metakommunikation Mut und Bereitschaft?



Übung: Metakommunikation

Lösung



Weshalb braucht es für Metakommunikation Mut und Bereitschaft?

- Gefühle offen und direkt mitteilen
- Angreifbarer werden
- Auseinandersetzung mit uns selbst
- Auseinandersetzung mit Fremdbildern
- Selbstbild infrage stellen
- Schmerzhafter Prozess



Übung: Killerphrasen

Welche dieser Sätze ist eine Killerphrase und warum?



Übung: Killerphrasen

Welche dieser Sätze ist eine Killerphrase und warum?

Diese Phrasen...

- Töten die Gesprächsbasis
- Wirken demotivierend
- Blockieren kreatives & aktives Mitdenken
- Bieten keinen Spielraum für Diskussionen
- stören die Beziehung

Lösung



Übung: Signale setzen



Um welches Signal handelt es sich?



- a) Drohung
- b) Ungebetener Ratschlag
- c) Befehl

Übung: Signale setzen

Lösung



Um welches Signal handelt es sich?



c) Befehl

b) Ungebetener Ratschlag

a) Drohung

Übung: Todsünden der Kommunikation

Was sind die 3 Todsünden der Kommunikation?



Übung: Todsünden der Kommunikation

Was sind die 3 Todsünden der Kommunikation?

Lösung



Herablassung



Störsignale



Killerphrasen

**Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit**



Wichtige Schlagwörter in dieser Lektion

- Aktives Zuhören
- Alternativfragen
- Du-Botschaften
- Geschlossene Fragen
- Ich-Botschaften
- Indirekte Fragen
- Killerphrasen
- Konkretisierende Fragen
- Metakommunikation
- Offene Fragen
- Richtungsweisende Fragen
- Spiegeln
- Suggestivfragen
- Verhaltensorientierte Fragen
- Verhaltensdreieck
- Vermeidung
- Wertende Aussagen

Buchtipp



Kommunikation und Information

Gespräche führen und Informationen präsentieren

- Arbeitsbuch
- 126 Seiten
- Preis: 25,47 € (Print)
- Weitere Informationen [hier](#)

Kontakt



Andreea Frankenberger
Tel. 0 52 31 / 64 03 – 504
a.frankenberger@netzwerk-lippe.de



Tobias Isaak
Tel. 0 52 31 / 64 03 – 78
t.isaak@netzwerk-lippe.de



Khalil Naffissa
Tel. 0 52 31 / 64 03 – 665
k.naffissa@netzwerk-lippe.de

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

In Kooperation mit: