

- Grundlagen der Kommunikation



Kommunikation, Beobachtung und Wahrnehmung - Grundlagen

➤ Inhalte

1. Erfolgsfaktoren der -Selbstkompetenz-

- Werte-Orientierung als grundlegende Kompetenz
- Individuelle Wahrnehmung und Interpretation / eigenes Gesprächsverhalten

2. Instrumente erfolgreicher Kommunikation

- Arten der Kommunikation
 - Kommunikationsmodelle
 - Techniken der Kommunikation

3. Professionelle Gesprächsführung

- Reflexions- und Beurteilungsgespräche
- Konfliktgespräche

1. Erfolgsfaktoren der Selbstkompetenz-

- Werte-Orientierung als grundlegende Kompetenz
- individuelle Wahrnehmung und Interpretation / eigenes Gesprächsverhalten

1. Erfolgsfaktoren der -Selbstkompetenz-

Kommunikationsverhalten ist so individuell wie der Mensch selbst!

Unter kommunikativer Kompetenz oder Kommunikationskompetenz versteht man die Fähigkeit konstruktiv, effektiv und bewusst zu kommunizieren.

Kommunikationsfähigkeit bedeutet, dass man sich verständlich und empfängerorientiert ausdrücken kann und Kommunikationsbereitschaft bezieht sich auf den eigenen Willen, sich mit anderen auszutauschen, Dinge verbal zu klären und Wissen durch Kommunikation weiterzugeben.

Kommunikation ist ein Beziehungsgeschehen (Interaktion) zwischen Menschen, das auf Verständnis abzielt.

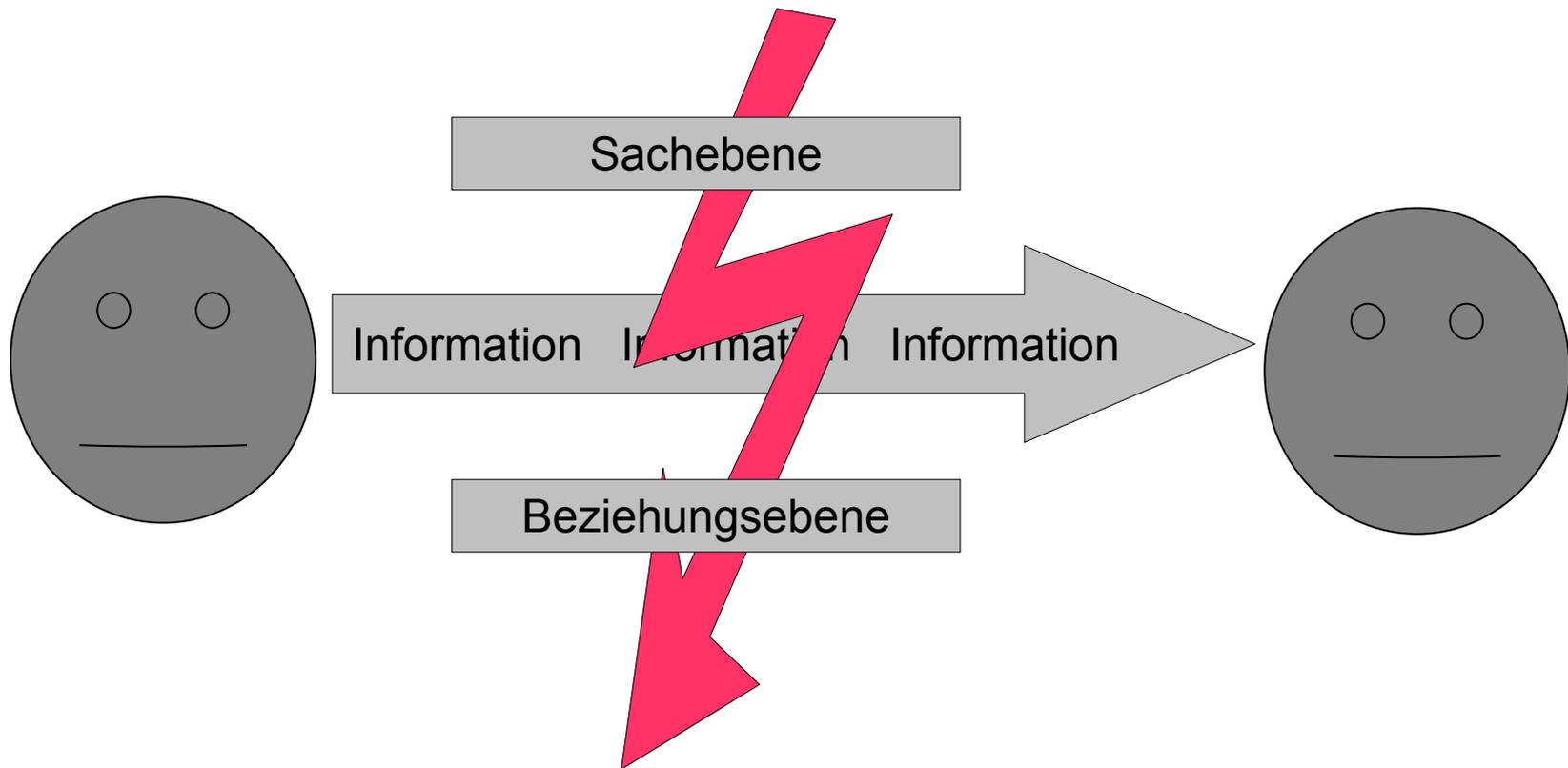
Und dennoch oder gerade aus diesem Grund sagte schon Kurt Tucholsky:

„Wie sprechen Menschen mit Menschen? Aneinander vorbei.“
Kurt Tucholsky (1890-1935)

Kommunikation ist Ausdruck und Basis sozialer Kompetenz!

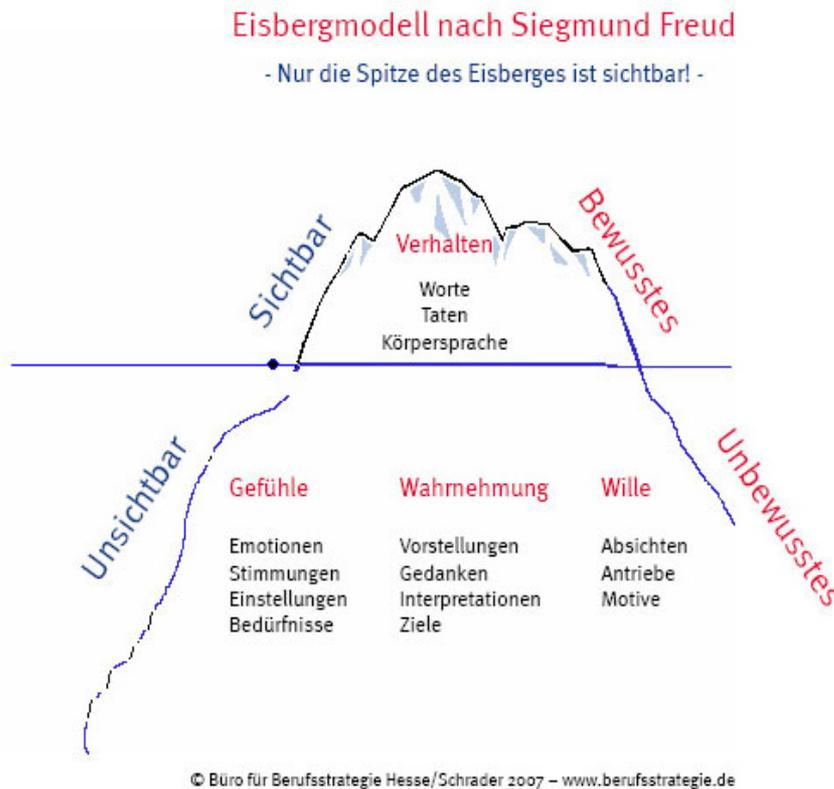
1. Erfolgsfaktoren der Kommunikation -Selbstkompetenz-

- Basismodelle
 - Sender und Empfänger Modell (Paul Watzlawick)



1. Erfolgsfaktoren der -Selbstkompetenz-

- Basismodelle
 - Eisbergmodell (Sigmund Freud)



Die Feststellung einer 80/20-Verteilung findet vielfach Anwendung.

Das Pareto-Prinzip, benannt nach dem italienischen Ingenieur, Soziologen und Ökonomen Vilfredo Pareto, besagt eine stetige Wahrscheinlichkeitsverteilung, dass viele Verteilungen in der Natur einem Skalengesetz, sehr oft einem Potenzgesetz, also einer Pareto-Verteilung folgen.

1. Erfolgsfaktoren der -Selbstkompetenz-

- **Basismodelle**
 - **Bedürfnispyramide (Abraham Maslow)**



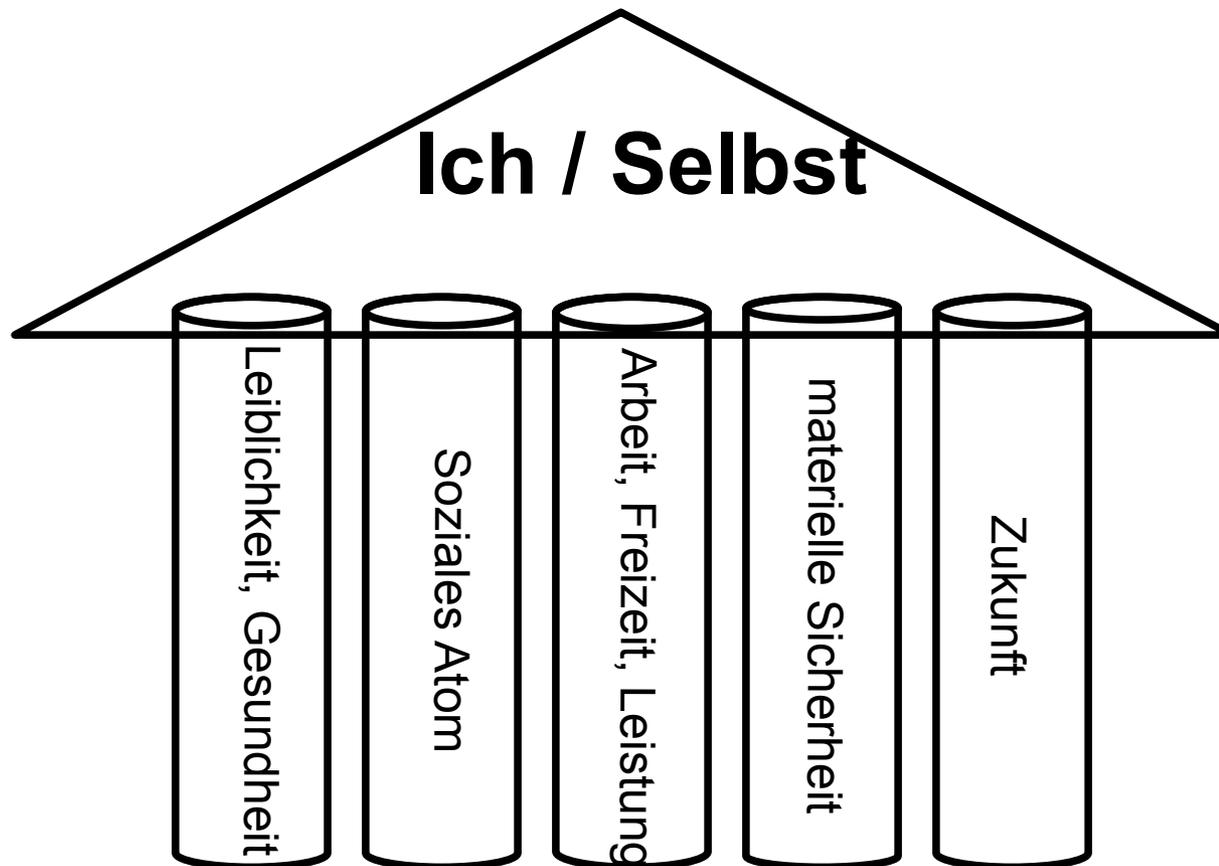
Die **Maslowsche Bedürfnishierarchie**, bekannt als **Bedürfnispyramide**, ist eine sozialpsychologische Theorie des US-amerikanischen Psychologen Abraham Maslow

Sie beschreibt menschliche Bedürfnisse und Motivationen (in einer hierarchischen Struktur) und versucht diese zu erklären.

1. Erfolgsfaktoren der -Selbstkompetenz-

- **Werteorientierung**

- Die fünf Säulen der Identität (Hilirian Petzold)



*Individuum =
von allen anderen
unterscheidenden
Eigentümlichkeiten.*

Identität ist die einzig- artige
Persönlichkeits-struktur eines
Menschen.

Das wer bin ich,
auf wen beziehe ich mich,
wer bezieht sich auf mich,
worüber definiere ich mich und
was macht mich
aus.

1. Erfolgsfaktoren der -Selbstkompetenz-

- **Werteorientierung**

- **Landkarte der Werte**

„Die Wertediskussion, die heute überall aufflammt, ist nicht ohne tieferen Sinn,

Denn der Werteverlust, den wir beklagen, ist Abbild des Sinn-Verlustes, der uns kennzeichnet.“ Walter Böckmann, ein deutscher Autor, Soziologe, Psychologe und Führungstheoretiker

Somit basieren unsere Werte auf unseren Prägungen und Erfahrungen und entwickeln sich im Verlaufe unseres Lebens.

Wir treffen unsere Entscheidungen auf Basis unserer Prägungen, Erfahrungen und Werte, denn wir möchten hinter unseren Entscheidungen, hinter uns stehen können.

Dadurch ergibt sich, dass unsere Entscheidungen einen Zweck und einen Sinn erfüllen.

Der Zweck ist objektiv und dient der Zielerreichung (zweckmäßig).

Der Sinn ist subjektiv und stellt die Bedeutung dar (sinnvoll).

1. Erfolgsfaktoren der -Selbstkompetenz-

- **Grundhaltungen der professionellen Kommunikation**
 - **Personenzentrierung nach Carl Rogers**

Der Ansatz geht also davon aus, dass jeder Mensch die Fähigkeit und die Tendenz besitzt, sich konstruktiv, also zum für ihn Positiven hin, zu entwickeln, um selbstverantwortlich seine Probleme zu lösen.

Der Weg: durch eine aufrichtige Beziehung von Mensch zu Mensch, Hilfe (zur Selbsthilfe) bieten.

- **Voraussetzung hierfür ist**
 - **Wertschätzung** = den Wert und die Werte
 - **Empathie** = Einfühlungsvermögen
 - **Echtheit** = Authentizität in meiner Aufgabe / Rolle

1. Erfolgsfaktoren der -Selbstkompetenz-

- **Grundhaltungen der professionellen Kommunikation**
 - **Themenzentrierung nach Ruth Cohn**

Die TZI ist ein professionelles Handlungskonzept, das auf effektives Lernen und Arbeiten abzielt - in allen Situationen und Handlungsfeldern, in denen es auf Kommunikation entscheidend ankommt:

- Arbeit mit Gruppen und Teams
- Unternehmens- und Mitarbeiterführung, Beratung
- Nachwuchs- und Führungskräfteentwicklung, Supervision
- Lehren in Schule, Hochschule und Erwachsenenbildung
- Tätigkeit im Handlungsfeld Sozialer Arbeit

Die TZI unterstützt Menschen, die in sozialen Situationen Aufgaben bearbeiten und dabei gut zusammenarbeiten, führen, leiten, miteinander leben oder lernen wollen - selbst unter schwierigen inneren oder äußeren Bedingungen. Dadurch entsteht ein Arbeitsklima, das Motivation und kreative Potentiale freisetzt.

1. Erfolgsfaktoren der -Selbstkompetenz-

- **Grundhaltungen der professionellen Kommunikation**

- **Grundsätze nach Ruth Cohn**

- Sei dir deiner inneren und äußeren Gegebenheiten bewusst und entscheide in der Verantwortung gegenüber dir und anderen;
 - kurz: „Sei deine eigener Schiedsrichter / Chef“
 - Störungen nehmen sich den Vorrang, beachte sie also als
 - Chance und nimm sie wichtig als Hinweis auf Übersehenes oder
 - Verdrängtes!

Der Leiter / die Leiterin versteht sich als Teil des Systems, ist also zugleich TeilnehmerIn und LeiterIn. Als TeilnehmerIn verhält er/sie sich modellhaft im Sinne der Postulate und bringt sich selbst selektiv und authentisch mit seinen Gedanken und Gefühlen ein.

Als LeiterIn erspürt sie die weiterführenden Themen, formuliert sie und führt sie ein, schlägt Arbeitsweisen vor und sorgt für ihre Einhaltung. Er/sie beachtet die Balance zwischen **Ich, Wir, Thema und Außenwelt.**

1. Erfolgsfaktoren der -Selbstkompetenz-

- **Grundhaltungen der professionellen Kommunikation**

- **Hilfsregeln**

- ✓ Vertritt dich selbst in deinen Aussagen; sprich per '**Ich**' und nicht
- ✓ per 'Wir' oder 'Man'.
- ✓ Wenn du eine Frage stellst, sage, warum du fragst und was
- ✓ deine Frage für dich bedeutet. Sage dich selbst aus und
- ✓ vermeide das Interview.
- ✓ Sei authentisch und selektiv in deinen Kommunikationen!
- ✓ Halte dich mit Interpretationen von anderen zurück. Sprich
- ✓ stattdessen deine persönlichen Reaktionen aus.
- ✓ Sei zurückhaltend mit Verallgemeinerungen.
- ✓ Wenn du etwas über eine andere Person sagst, sage auch, was
- ✓ es dir bedeutet.
- ✓ Seitengespräche haben Vorrang. Sie stören und sind meist
- ✓ wichtig.
- ✓ Nur einer zur gleichen Zeit bitte

2. Instrumente erfolgreicher Kommunikation

- Arten der Kommunikation
- Kommunikationsmodelle
- Techniken der Kommunikation

2. Instrumente erfolgreicher Kommunikation

- Arten der Kommunikation

„Wir können nicht *-nichtkommunizieren-!*“ Paul Watzlawick



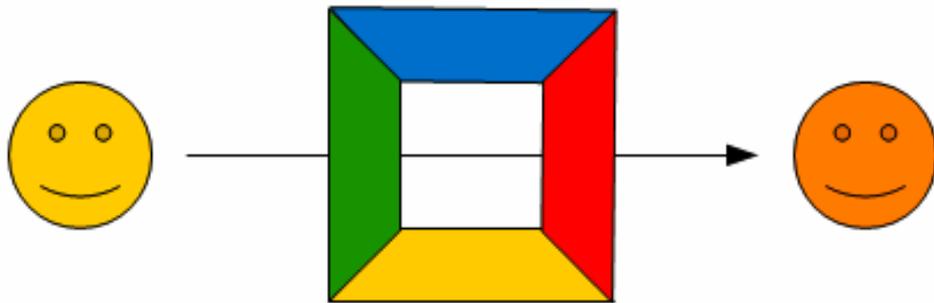
2. Instrumente erfolgreicher Kommunikation

- **Arten der Kommunikation**
 - Verbale Kommunikation
 - Nonverbale Kommunikation
- ❖ Verbale Kommunikation:
 - Gesprochene Wort
 - Jargon, Slang, Muttersprache, Dialekt
 - Digitale Kommunikation / Information
 - Stile (direkt, indirekt, ...)
- ❖ Nonverbale Kommunikation:
 - Körpersprache wie Mimik, Gestik und Augenkontakt
 - Zeichen, Symbole, Kleider, Frisur etc.
 - Vegetative Symptome wie Erröten, Schwitzen, etc.
 - Analoge Kommunikation / „Schwingungen“

2. Instrumente erfolgreicher Kommunikation

- **Kommunikationsmodelle**
 - **4-Ohren-Modell nach Schulz von Thun**

Die vier Ebenen der Kommunikation haben nicht nur Bedeutung für das private Miteinander, sondern auch und vor allem für den beruflichen Bereich, wo das Professionelle und das Menschliche ständig miteinander "verzahnt" sind.



Kommunikationsquadrat (Schulz von Thun)

Wenn ich als Mensch etwas von mir gebe, bin ich auf vierfache Weise wirksam.

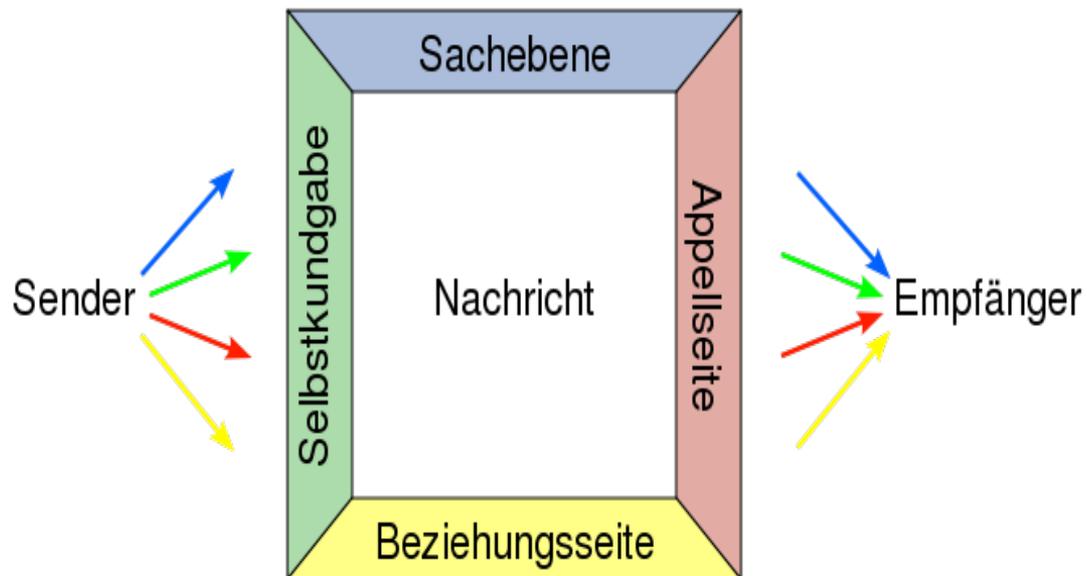
Jede meiner Äußerungen enthält, ob ich will oder nicht, vier Botschaften gleichzeitig.

2. Instrumente erfolgreicher Kommunikation

- **Kommunikationsmodelle**

- **4-Ohren-Modell nach Schulz von Thun**

Die vier Ebenen der Kommunikation haben nicht nur Bedeutung für das private Miteinander, sondern auch und vor allem für den beruflichen Bereich, wo das Professionelle und das Menschliche ständig miteinander "verzahnt" sind.



- Worüber informiere ich?
(Sachinhalt)
- Was gebe ich von mir selbst kund?
(Selbstoffenbarung)
- Wie stehe ich zu dir?
(Beziehung)
- Wozu möchte ich dich veranlassen?
(Appell)

2. Instrumente erfolgreicher Kommunikation

- **Kommunikationsmodelle**

Jeder von uns hört auf allen 4 Ohren. Auf Grund der persönlichen Prägung ist allerdings ein Ohr häufig dominant. Ebenso spielt die Gesprächssituation, also die Beziehungsebene des Gespräches eine große Rolle für die Intensität mit der wir das eine oder andere Ohr mehr aktivieren.

Aus dem Wissen um die 4 Ohren ergibt sich die Eigenverantwortung für die Worte die wir wählen. Möchten wir das sie unseren Gesprächspartner erreichen, können wir es uns leichter gestalten, wenn wir „sein“ Ohr auch ansprechen.

Ebenso ergibt sich die Eigenverantwortung des Hörens. Wir können fühlen mit welchem Ohr wir aktiv sind und prüfen, ob gerade dieses Ohr dem Gesprächsziel angemessen ist und zuträglich ist.

Das gilt ins besondere für kritische Gespräche!

2. Instrumente erfolgreicher Kommunikation

- **Kommunikationstechniken**

- **Aktives Zu/Hinhören = Wertschätzung und Vertrauen**

- Nicht sprechen!
- Die Gesprächspartnerin/den Gesprächspartner entspannen! Schaffen Sie eine positive und wertschätzende (Gesprächs-)Atmosphäre.
- Zeigen Sie, dass Sie zuhören wollen, z.B. durch Blickkontakt, Nicken, Brummen, ein kurzes „Ich höre Dir zu...“.
- Halten Sie Ablenkungen fern!
- Stellen Sie sich auf Ihre Gesprächspartnerin / Ihren Gesprächspartner ein! Empathie und Offenheit für Meinungen und Ansichten
- Geduld! Unterbrechen Sie Ihre Gesprächspartnerin/Ihren Gesprächspartner nicht. Lassen Sie Gedankengänge zu Ende ausführen, ohne selbst schon auf dem Sprung zur „langersehnten“ Antwort zu sein.
- Beherrschen Sie sich! Wenn Sie sich ärgern, interpretieren Sie mögliche Aussagen verkehrt. Lassen Sie sich durch Vorwürfe und Kritik nicht aus dem Gleichgewicht bringen.
- Fragen Sie! So zeigen Sie Interesse.

2. Instrumente erfolgreicher Kommunikation

- **Kommunikationstechniken**

- **Paraphrasieren = richtig und sicher Verstehen**

Paraphrasieren heißt, etwas mit anderen Worten wiederholen. Wir können auch sagen, es ist eine Inhaltsangabe. Wenn Sie paraphrasieren, dann geben Sie das, was Sie von Ihrem Gesprächspartner verstanden haben in eigenen Worten wieder.

Beispiel:

A sagt: "Mann, war das toll gestern als mich mein Freund zum Essen eingeladen hat!" B paraphrasiert: "Du meinst, Du hast Dich darüber gefreut, dass Dein Freund Dich zum Essen eingeladen hat?"

B könnte so sinngemäß den Satz wiederholen, wie er ihn verstanden hat.

Wie würden Sie einen solchen Satz paraphrasieren?

Nun kann es sein, dass die Paraphrase nicht genau das ist, was A gemeint hat.

A könnte korrigieren: "Nein, nicht darüber, DASS er mich eingeladen hat, habe ich mich gefreut - schon, aber das macht er öfter - sondern vor allem zu welchem schmackhaften Festmahl - darüber habe ich mich gefreut!"

2. Instrumente erfolgreicher Kommunikation

- **Kommunikationstechniken**

- **Fragetechniken = sichern relevante Informationen**

- **Skalierende Fragen**

- Wie würdest du deine Fähigkeit XY auf einer Skala von 1 - 10 einordnen?
 - Wo würdest du sie ansiedeln?
 - Wenn sie sich um einen Punkt verbessern würde, woran würdest du das erkennen?
 - Was müsste passieren, dass sie um einen Punkt klettern kann?

- **Zirkuläre Fragen**

- Sach- und Beziehungsaspekt sind immer präsent und aufeinander bezogen, also nicht getrennt voneinander. Kein lineares Abfragen von Daten und Begebenheiten ...
 - Wenn ich die anderen jetzt fragen würde, warum sie dich immer ärgern, was glaubst du würden sie antworten?
 - Und: Was meinst du würden die anderen wohl zu deiner Antwort sagen? (= "Gedankenlesen")

2. Instrumente erfolgreicher Kommunikation

- **Kommunikationstechniken**

- **Fragetechniken = sichern relevante Informationen**

- **Zielorientierte, zukunftsorientierte Fragen**

- Was wäre das erste Anzeichen dafür, dass es ihnen besser geht?
 - An welchen Tagen/Stunden fühlen sie sich stressfrei?
 - Was ist in diesen Situationen anders?
 - Was machen sie in diesen Situationen anders?
 - Was meinen sie ist in diesen Situationen hilfreich für sie?
 - Wenn dieses Problem gelöst sein wird, ...?
 - Wenn du deine Arbeit erledigst, was könnte dazu beitragen,...?

2. Instrumente erfolgreicher Kommunikation

- **Kommunikationstechniken**
 - **Fragetechniken = sichern relevante Informationen**

Das "Verflüssigen" von Gesprächen

- Zuschreibungen werden dynamisch und erscheinen als veränderbar. Der Klient kann daraufhin selbst Einfluss nehmen.
 - Zeitliche Perspektive
 - War das schon immer so?
 - Wie lange glaubst Du, wird das noch so bleiben?
 - Welche Unterschiede gibt es zwischen
 - Räumliche Perspektive
 - Ist das zuhause auch so?
 - Gilt das für alle Aufgaben?
 - Wie war das auf der anderen Schule?
 - Beziehungsperspektive
 - Sind in der Klasse noch mehr Schüler, die ...?
 - Wie verhält sich XY bei anderen?
 - Mit wem kommt XY am besten zurecht?

2. Instrumente erfolgreicher Kommunikation

- **Kommunikationstechniken**
 - **Sokratischer Dialog**

Grundbestandteil des Sokratischen Dialoges ist es immer, Denkmuster unter die Lupe zu nehmen. Dazu bedient er sich einer klaren Abfolge von Fragen, die Sie dazu bringen sollen scheinbare Selbstverständlichkeiten und Begriffe zu hinterfragen

- Wann ist ein Mensch erfolgreich?
- Was ist eine schlechte Idee?

bestimmte Einstellungen und Haltungen anzuzweifeln

- Ich darf meine Vorstellung von Erfolg haben?
- Ich darf im Beruf nicht versagen?

Dazu könnten Sie sich zum Beispiel Fragen stellen wie:

- Was bedeutet das genau?
- Warum denke ich genau?
- Ist es wirklich richtig, dass ich das denke?
- Was kann ich an Argumenten dagegen anführen? (Einstellung widerlegen)

3. Professionelle Gesprächsführung

- ✓ Reflexions- und Beurteilungsgespräche
- ✓ Konfliktgespräche

3. Professionelle Gesprächsführung

• Grundlagen

Grundsätzlich gilt:

- Alle kommunikativen Regeln sind zu beachten und einzuhalten.
- Die Haltung zu dem Gesprächspartner ist wertschätzend, emphatisch und authentisch
- Alle kommunikativen Techniken sind anwendbar. Sie müssen flexibel und zielführend zum Wohle des Gesprächspartners eingesetzt werden
- Werden Techniken auf negative Weise manipulativ eingesetzt, oder ist es nicht möglich wertschätzend miteinander umzugehen, ist das Gespräch nicht nur verschenkte Zeit, sondern eine anstrengende Kriegsführung!

„Künftig soll bei uns der Führerschein für Führungskräfte Pflicht werden - im Arbeitsrecht und in der Kommunikation.“ Rainer Thierfelder, Personalleiter Allianz

3. Professionelle Gesprächsführung

• Struktur der professionellen Gesprächsführung

Die professionelle Gesprächsführung beinhaltet **immer** drei Schwerpunkte

- I. Die Vorbereitung
- II. Das Gespräch selbst
- III. Die Nachbereitung

I. Folgend dargestellt an Hand eines Reflexionsgespräches

I. Die Vorbereitung:

Wenn keine Zeit oder Gelegenheit zur Vorbereitung gegeben war, sollte das Gespräch nicht geführt werden!

• Sachliche Vorbereitung

- Zielsetzung: Was genau ist das Ziel? (SMART=spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch, terminiert)
- Informationsgrundlage: Habe ich alle relevanten Informationen?
(Gesprächsprotokolle, Leistungsnachweise,...)

3. Professionelle Gesprächsführung

• Struktur der professionellen Gesprächsführung

I. Die Vorbereitung:

• Sachliche Vorbereitung

- Folgemaßnahmen: prozessorientierte Maßnahmen und Ziele. Was genau sollen folgende Entwicklungsschritte beinhalten?
- Setting: kann der Gesprächspartner vorbereitet erscheinen? Kennt er/sie Grund, Thema, Ort und Zeitraum des Gespräches? Ist der Gesprächsraum angemessen und vorbereitet?

• Persönliche Vorbereitung

- Wie ist meine Haltung? (Wertschätzung, Ich bin ok-Du bist ok)
- Kann ich Störungen ausschließen? (Telefon,.....)
- Muss ich eine Sitzordnung einhalten?
- Bin ich angemessen gekleidet?

3. Professionelle Gesprächsführung

•Struktur der professionellen Gesprächsführung

II.Die Durchführung des Gesprächs

- Gesprächseinstieg
 - Wertschätzende Begrüßung (Ich freue mich...)
 - Persönlicher Satz oder Frage (Haben Sie gut hergefunden?)
 - Hinweis auf aktuelle Situation (Wir treffen uns heute, weil....)
 - Positiven Einstieg wählen, denn auf negativer Basis wird kein konstruktives Gespräch geführt!
 - Der geplante Ablauf des Gespräches wird erklärt (Ich möchte zunächst...dann...)
 - Nachfragen ob das Thema verstanden wurde und er/sie sich selbst durch die Information in der Einladung vorbereiten konnte.
 - Die/der Gesprächspartner wird informiert, wie viel Zeit für das Gespräch aktuell eingeplant ist.

3. Professionelle Gesprächsführung

• Struktur der professionellen Gesprächsführung

II. Die Durchführung des Gesprächs

• Inhaltlicher Rahmen

- Erwartungen und Vorstellungen besprechen
- Austausch über Tätigkeitsbereich und Aufgaben evtl. Korrektur
- Werdegang der vergangenen Arbeitssituation/Aufgaben besprechen
- Gestaltungsspielraum besprechen
- Möglichkeiten der Partizipation erfragen
- Mögliche Über- und Unterforderung
- Getroffene Zielvereinbarungen aktualisieren
- Fragen und Probleme besprechen, wie Probleme in der Zusammenarbeit mit anderen Mitarbeiter/innen, Partnern der Einrichtung oder Konflikte (mit Kolleg/innen, Vorgesetzten, Besuchern o.a.)
- Orientierung auf die neuen Aufgaben bieten

3. Professionelle Gesprächsführung

• Struktur der professionellen Gesprächsführung

II. Die Durchführung des Gesprächs

- Gesprächsverlauf
 - Analyse der gegenwärtigen Situation (Leistungen, Ergebnisse)
 - Analyse von Problemen und Schwierigkeiten (was war geplant, was wurde erreicht) – dabei nur über **Fakten** reden (**bitte auch Positive**, keine subjektiven Eindrücke oder Gerüchte einfließen lassen, dadurch möglicherweise Beweisnot)!
 - Keine Schuldzuweisungen!
 - Das Gespräch sollte mehr auf die Zukunft gelenkt werden (Vergangenheit ist nicht mehr korrigierbar).
 - Mehr fragen als sagen und aktiv zuhören!
 - Sonstige Anliegen des Gesprächspartners Raum lassen.
 - Vereinbarungen treffen, und schriftlich festhalten

3. Professionelle Gesprächsführung

- **Struktur der professionellen Gesprächsführung**

III. Die Nachbereitung des Gesprächs

- Dokumentation
 - Erstellung eines Protokolls
 - Zuteilung der offenen oder/und festgelegten Aufgaben
 - Zusammenfassung des Ergebnisses
 - Evtl. Zusendung an die Teilnehmer
 - Persönliche Ergänzungen, Stellungnahmen
 - Archivierung der Informationen
 - Weitergabe (nach Zustimmung der Beteiligten) an weitere Betroffene, Verantwortliche

3. Professionelle Gesprächsführung

- **Besondere Anforderung**

- **Reflexionsgespräch**

- Das Gespräch dient der Unterstützung betrieblicher Lernprozesse
 - Es dient der Reflexion und somit ist das Ziel die Erkenntnis, die Motivation und die Förderung
 - Motivatoren sind individuell!!! Es gilt diese wertfrei zu erkennen und zu nutzen
 - Reflexion erfolgt über offene Potenziale, faktischen Leistungen und vollbrachten Erfolgen

- **Beurteilungsgespräch**

- Das Gespräch dient zu Erläuterung der faktischen Bewertung Bewertung
 - Nachvollziehbarkeit und Zweifelsfreiheit sind erforderlich

3. Professionelle Gesprächsführung

- **Besondere Anforderung**

- **Konfliktgespräch (Empathische Vorbereitung)**

- Das Gespräch dient der **Befriedung** einer Situation und darf kein Kriegsschauplatz sein!
- Diese Gespräche sind meist emotional geprägt (80%,20%)
- Hier gilt insbesondere die Prüfung der eigenen Haltung vor dem Gespräch (Ich ok-Du ok, Wertschätzung)
- Wichtig ist die Versachlichung des Themas (Worum genau geht es wirklich?)
- Angesprochenes **muss** auf Fakten beruhen
- Schuldzuweisungen sind ausgeschlossen
- Sprechen Sie (**Ich**) nur von sich, nicht von anderen, dem Team,...
- Keine Zusprüche („du redest ja nichtmehr mit mir!“ Sondern: “Du hast gestern Morgen nicht begrüßt (FAKT), das hat mich verunsichert (eigene, wahrhafte Emotion aussprechen) und **wirkte** als würdest du nicht mit sprechen wollen.)

3. Professionelle Gesprächsführung

- **Die 12 Todsünden der Kommunikation**

1. Bewerten
2. Trösten
3. Den "Psychologen spielen" oder "etikettieren"
4. Ironische Bemerkungen machen
5. Übertriebene oder unangebrachte Fragen stellen
6. Befehlen
7. Den anderen bedrohen
8. Ungebetene Ratschläge erteilen
9. Vermeiden
10. Vage sein
11. Informationen zurückhalten
12. Ablenkungsmanöver

3. Professionelle Gesprächsführung

- Jedes Gespräch beinhaltet immer wieder Verantwortung und Verpflichtung!
- Jedes Gespräch sollte so geführt werden, das die Gesprächspartner sich wieder offen für einander, begegnen können!
- Jedes Gespräch beinhaltet eine neue Chance!

Gedacht heißt nicht immer gesagt,
gesagt heißt nicht immer richtig gehört,
gehört heißt nicht immer richtig verstanden,
verstanden heißt nicht immer einverstanden,
einverstanden heißt nicht immer angewendet,
angewendet heißt noch lange nicht beibehalten.“

Konrad Lorenz (1903-89), östr. Verhaltensforscher, 1973 Nobelpr.