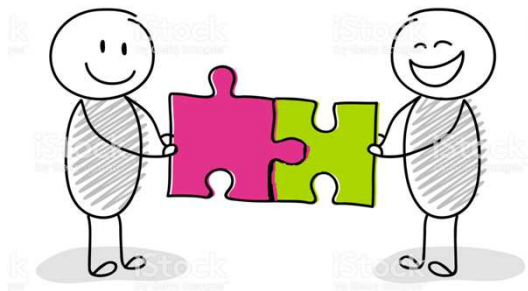


Grundlagen der Gesprächsführung

Gelingende und wertschätzende
Gespräche erfolgreich führen

Agenda

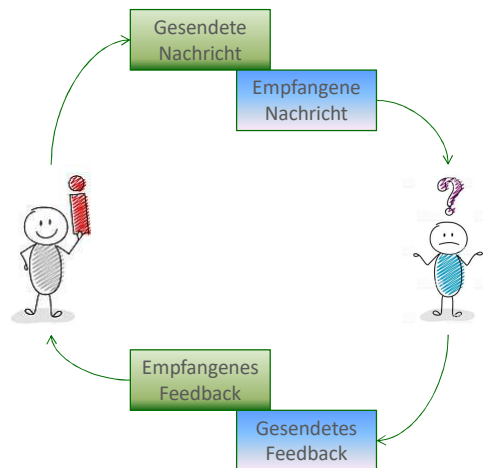
1. Sender und Empfänger
2. Eisbergmodell
3. Gesprächsgrundhaltung
4. Kommunikationsmodell
5. Grundlagen einer erfolgreichen Gesprächsführung
6. Aktives Zuhören
7. Rapport: optimale Beziehung herstellen
8. Grundannahmen erfolgreicher Kommunikation
9. Strategische Kommunikation
10. Todsünden der Kommunikation



Sender und Empfänger

Nicht alles, was empfangen wird, wurde auch gesendet.

Nicht alles, was gesendet wurde, wird auch empfangen.



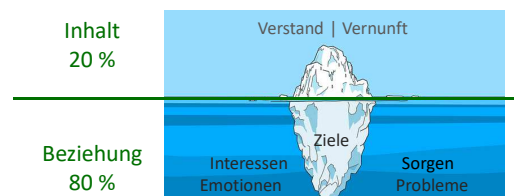
3 | 07.02.2020

© Jota.Delta-Coaching.de 2020

Eisbergmodell

In jeder Kommunikationssituation beeinflussen zwei unterschiedliche Ebenen den Verlauf und das Ergebnis des Gesprächs:

- **Inhaltsebene** (gesprochenes Wort)
- **Beziehungsebene** (Absichten, Motive, Ziele) trägt den Inhalt oder nicht



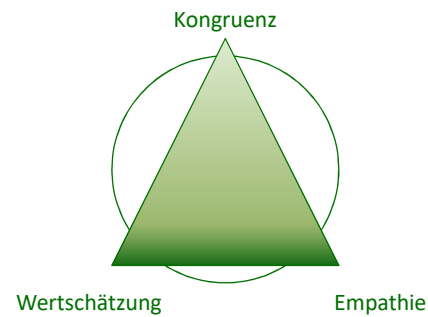
4 | 07.02.2020

© Jota.Delta-Coaching.de 2020

Gesprächsgrundhaltung

Wichtiger als jede Gesprächsführungstechnik ist die Gesprächsgrundhaltung

- Wertschätzung
- Einfühlungsvermögen und Empathie
- Kongruenz und Authentizität



5 | 07.02.2020

© Jota.Delta-Coaching.de 2020

Kommunikationsmodell

Was wird kommuniziert?

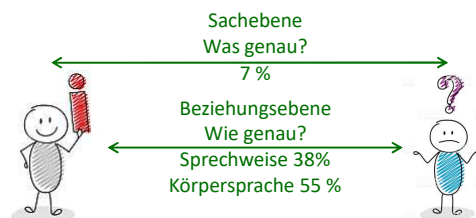
Wie ist es gemeint?

Sprechweise:

- Tonfall
- Sprechgeschwindigkeit
- Sicherheit der Stimme
- Lautstärke

Körpersprache:

- Blick
- Mimik, Gestik
- Haltung

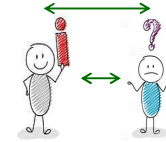


6 | 07.02.2020

© Jota.Delta-Coaching.de 2020

Grundlagen einer erfolgreichen Gesprächsführung

Berücksichtigung von Inhalts- und Beziehungsebene



Beziehungsebene

- Akzeptanz des Gesprächspartners
- Trennung von Sache und Person
- Gegenüber als Partner annehmen, auch bei inhaltlich anderen Ansichten
- Verständnis für die andere Person zeigen
- Gesprächsbereitschaft signalisieren
- Gefühle ansprechen und respektieren
- fairer Gesprächsstil

Inhaltsebene

- aktiv zuhören, offen nachfragen
- Verständnis kontrollieren durch wiederholen und zusammenfassen
- zuhören und ausreden lassen
- Jeder bringt sich offen und gleichwertig ein
- Sachargumentation
- Konflikte ehrlich ansprechen

7 | 07.02.2020

© Jota.Delta-Coaching.de 2020

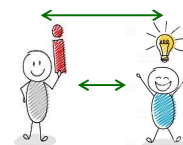
Aktives Zuhören

Techniken

- Zusammenfassen, wiederholen, paraphrasieren
- kontrollierter Dialog
(Zusammenfassen der letzten Aussage des Gesprächspartners vor der eigenen Argumentation)
→ empfohlen bei sehr kritischen Gesprächen!
- Verbalisieren emotionaler Gesprächsanteile
(dem Partner zurückspeigeln, welche Emotionen mit dem Gesagten eben angekommen sind)
(A: es ist kalt. → B: Oh, du frierst.
A: Das funktioniert sowieso nicht. →
B: Hast du das Gefühl, dass wir hier unsere Zeit verschwenden?)
→ empfohlen bei sehr kritischen Gesprächen!

Verhaltensweisen

- offene, zugewandte Körperhaltung
- Blickkontakt
- nonverbale Bestätigung
- Interesse zeigen, Mimik
- verbale Bestätigung – „Ja-Signale“
- Nachfragen
- beim Thema bleiben



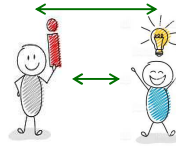
8 | 07.02.2020

© Jota.Delta-Coaching.de 2020

Rapport: optimale Beziehung herstellen

Rapport
= gemeinsame Wellenlänge

- guter Draht
- gegenseitiges Vertrauen
- sich aufeinander einstellen
- Ähnlichkeiten herstellen
 - Körpersprache (Sitzen, Stehen, Körperhaltung etc.)
 - Sprechweise (Tempo, Lautstärke etc.)
 - Inhalt (aktives Zuhören, Paraphrasieren, Fragen stellen etc.)



Unter Berücksichtigung des Eisbergmodells muss es mindestens eine neutrale Beziehung geben, um sachlich zu diskutieren

Ist die Beziehung belastet, wird man immer eine unsachliche Diskussion antreffen, welche von Misstrauen oder Unsicherheit geprägt ist

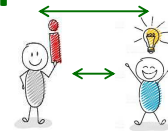
9 | 07.02.2020

© Jota.Delta-Coaching.de 2020

Jota.Delta-Coaching

Grundannahmen erfolgreicher Kommunikation

1. Jeder konstruiert sich seine Wirklichkeit selbst.
2. Die Landkarte ist nicht das Gebiet.
Respektiere das Weltmodell des anderen.
3. Widerstand signalisiert mangelnden Rapport.
Es gibt keinen Widerstand, nur unflexible Kommunikation.
4. Die Bedeutung der Kommunikation liegt in der Reaktion, die man bekommt. Wahr ist, was wirkt.
5. Es gibt keine Fehler, kein Versagen, nur Feedback. Umwege erhöhen die Ortskenntnisse.
6. Wenn etwas nicht funktioniert, tu etwas anderes.
7. Der Teil eines Systems mit der größten Flexibilität steuert das System.

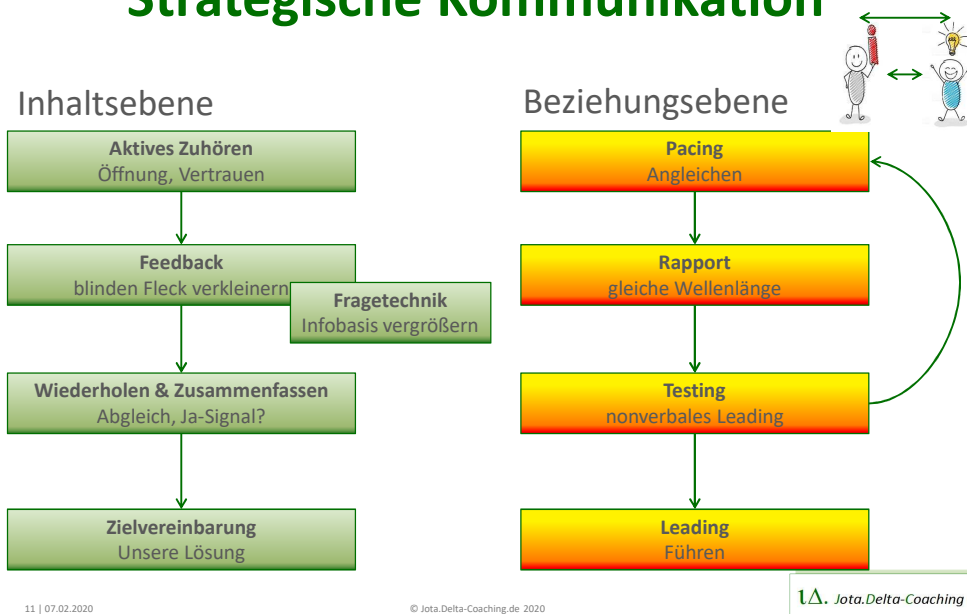


10 | 07.02.2020

© Jota.Delta-Coaching.de 2020

Jota.Delta-Coaching

Strategische Kommunikation



Todsünden der Kommunikation

1. Drohen
2. Beschuldigen
3. Bagatellisieren
4. Trösten
5. Ironisieren
6. Ratschläge geben
7. Ignorieren

