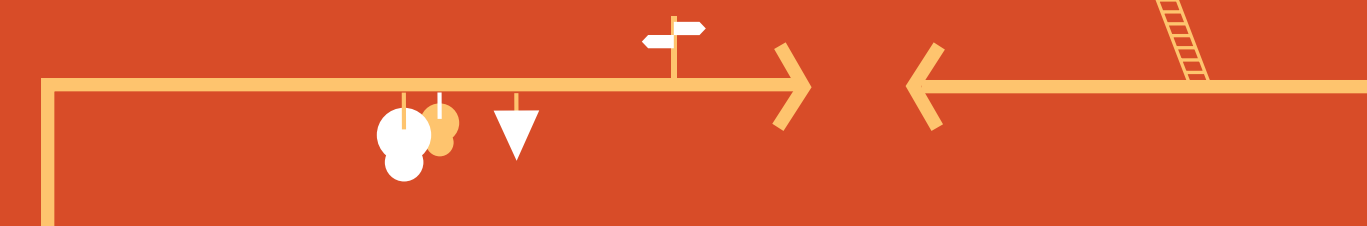


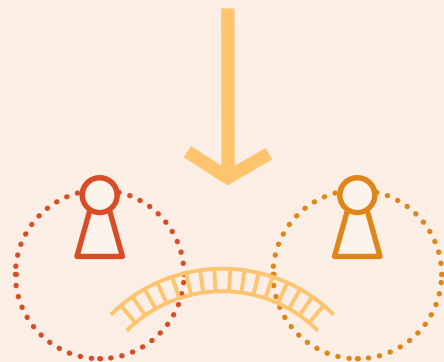
Gelingende Kommunikation



Das Inselmodell (Vera F. Birkenbihl)



Brücken bauen oder
Akzeptanz und
Umgang mit un-
terschiedlichen Ansichten



Wie gelingt Kommunikation?

→ Zuhören

- Entsprechende Rahmenbedingungen schaffen (siehe Gesprächsvorbereitung)
- Signalisieren, dass ich zuhöre: Zugewandte Körperhaltung, Blickkontakt, Kopfnicken, „soziales Grunzen“
- Verständnis von Inhalten überprüfen durch: Nachfragen oder Wiedergeben des Inhaltes mit eigenen Worten („Habe ich es richtig verstanden, dass ...“)
- Übung: Kontrollierter Dialog (siehe unten)

→ Wertschätzung

- Anerkennung, Respekt und Achtung (vor der Arbeit) anderer Personen
- Leistungen und Bemühungen erkennen und diese auch in Worte fassen (z. B. „Danke für Ihre Bemühungen.“ oder „Ich habe gesehen, was Sie schon geleistet haben.“)

→ Sachlich und konkret

- Personalisierungen und Verallgemeinerungen von Problemen vermeiden
- Konkrete Formulierungen verwenden, z. B. bei der Äußerung von Wünschen („Ich wünsche mir, dass die Angebote für die Kinder ansprechender gestaltet sind.“)

→ ICH-Botschaften

ICH-Botschaften

- machen subjektive Sichtweise deutlich („Ich denke / aus meiner Sicht ...“)
- Gesprächspartner*in erfährt etwas über Bedürfnisse und Gefühle der anderen Person („Ich habe das Gefühl, dass ich gerade missverstanden wurde.“)
- Gesprächspartner*in wird nicht „angegriffen“

Du-Botschaften

- sind Zuschreibungen („Du hast keine Ahnung!“)
- werden häufig als Angriff oder Ablehnung wahrgenommen
- können Konflikte befeuern

→ Nonverbale Signale

- Auf Mimik und Gestik der Gesprächsteilnehmer*innen achten und diese ggf. verbalisieren

→ „Störungen haben Vorrang!“

(Ruth Cohn)

- Beschreibt ungünstige räumliche Bedingungen oder Veränderungen, Spannungen / Vorbehalte von Gesprächsteilnehmer*innen ...
- Störungen müssen vor eigentlichem Gespräch „beseitigt“ werden

Übung | Kontrollierter Dialog

Sie benötigen drei Personen – zwei Personen, die miteinander sprechen und eine Person, die beobachtet. Entscheiden Sie sich vorher, worüber Sie sprechen möchten, am besten eignet sich ein kontroverses Thema. Person A beginnt mit einer kurzen Ausführung zu dem gewählten Thema. Person B soll nun den Inhalt des Gesagten mit eigenen Worten wiedergeben. Im Anschluss wird von Person A entschieden, ob die Wiedergabe der Aussage dem entspricht,

was er meinte oder nicht. Wenn das nicht der Fall sein sollte, muss Person B die Aussage so oft wiederholen, bis Person A einverstanden ist – Nachfragen sind natürlich erlaubt. Dann ist Person B an der Reihe und kann auf die Aussage von Person A antworten oder eine eigene Aussage treffen, welche dann wiederum von Person A mit eigenen Worten wiedergegeben werden soll. Person C beobachtet. Nach 10 Minuten wird die Übung kurz reflektiert und die Rollen werden gewechselt.

(vgl. Klaus Antons: Praxis der Gruppendynamik, 1973)