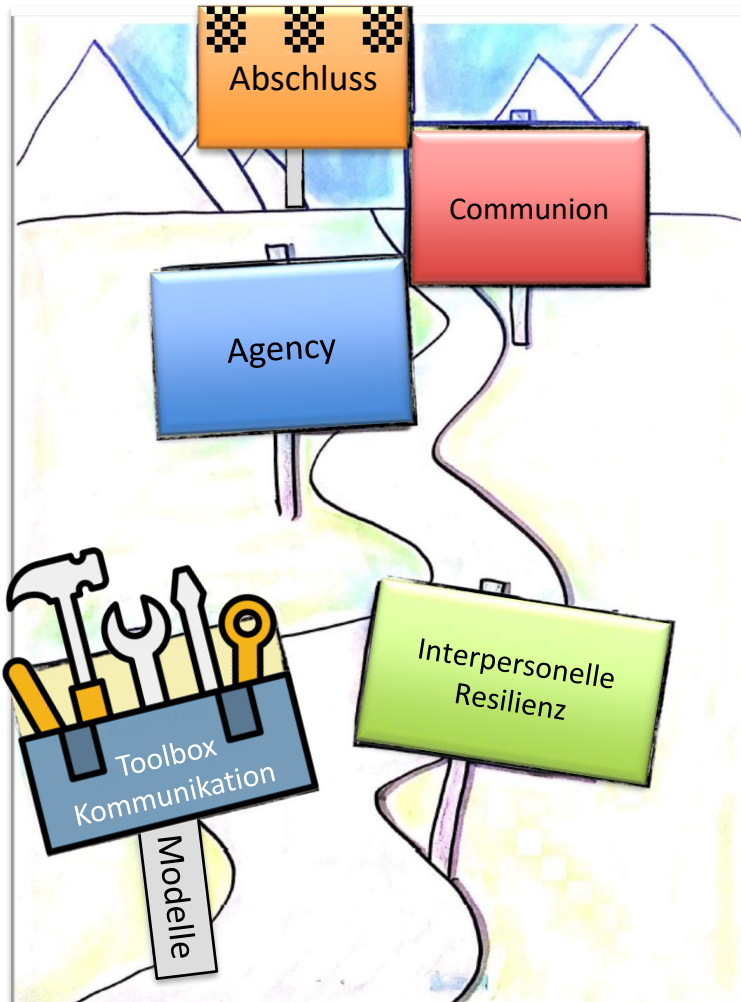


5.2 Kommunikation und Gesprächsführung

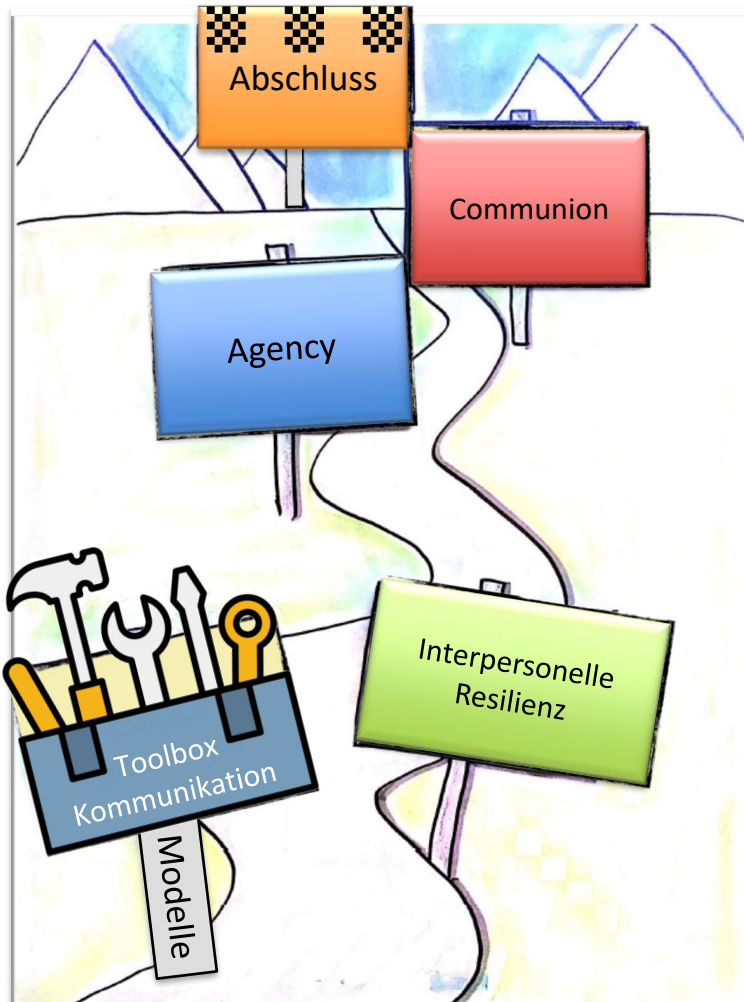
- Studienbereich 15
- Prof. Dr. Isabell Halla

Aufbau des Seminars



- Organisatorisches & Erstes Kennenlernen
- Soziale Kompetenz
- Modelle der Kommunikation
- Toolbox Kommunikation
- Interpersonelle Resilienz
- Agency
- Communion
- Abschluss

Aufbau des Seminars



- **Organisatorisches & Erstes Kennenlernen**
- Soziale Kompetenz
- Modelle der Kommunikation
- Toolbox Kommunikation
- Interpersonelle Resilienz
- Agency
- Communion
- Abschluss

Zeitraster

1. 7:45 h – 8:30 h

Pause 5 Minuten

2. 8:35 h – 9:20 h

Pause 15 Minuten



3. 9:35 h – 10:15 h

Pause 5 Minuten

4. 10:20 h – 11:10 h

Pause 15 Minuten



5. 11:15 h – 12:10 h

Pause 5 Minuten

6. 12:15 h – 13:00 h



Pausenzeiten können variieren, bei Bedarf bitte immer Bescheid geben!

Lehr- und Lernformen

□ Präsenzveranstaltung

- Input von vorn
- miteinander reden
- wir alle im Lehrsaal
- Sie in Gruppen
- Selbst erarbeiten und präsentieren
- Reflektieren
- Simulieren
- Recherchieren zu bestimmten Themen

□ Ilias



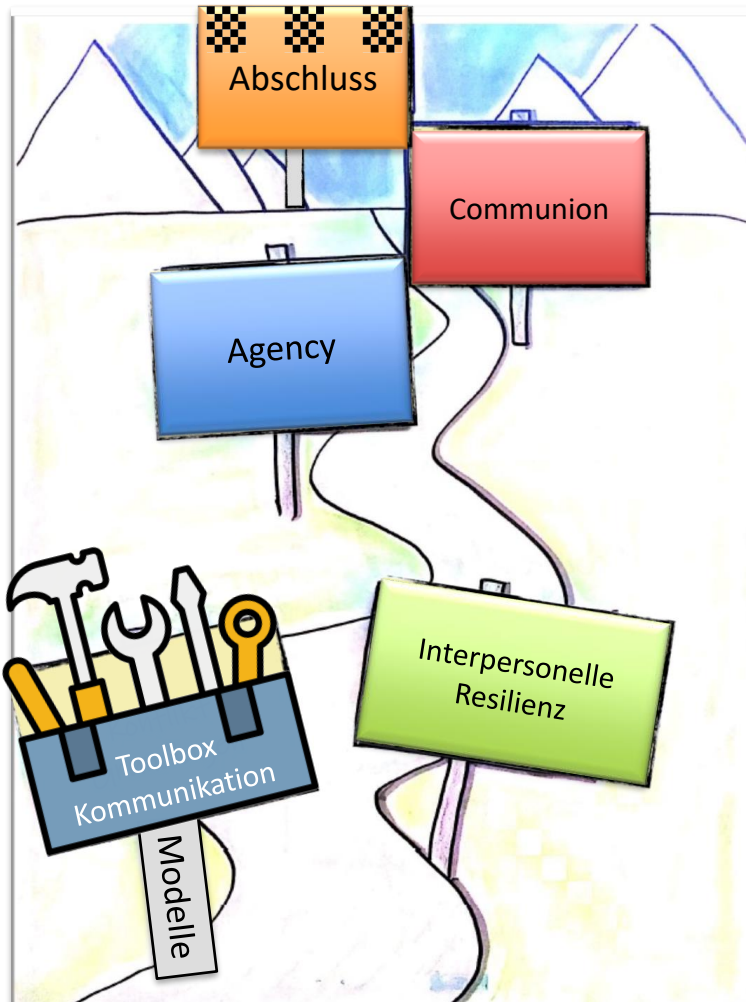
Prüfung

Modulhandbuch Modul 5

Verwaltungspsychologische Grundlagen

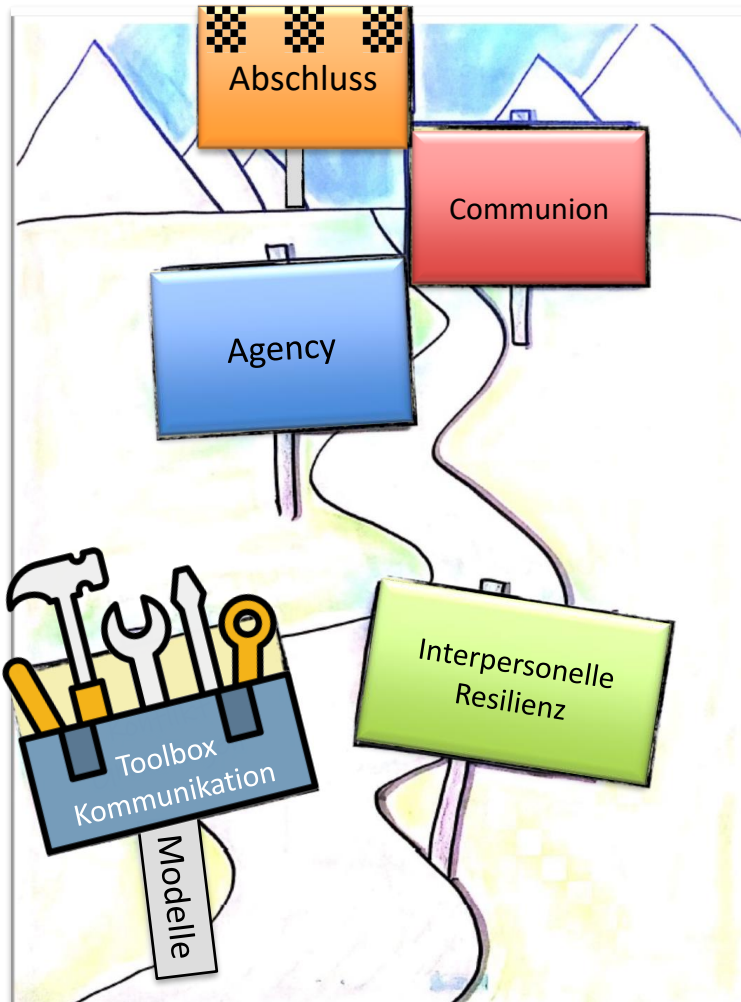
- ➡ Präsentation mit anschließendem Fachgespräch, insgesamt 30 Minuten
- ➡ Stellenwert der Modulnote für die Abschlussnote, 6/180

Ziele des Seminars



- Kommunikationssituationen bewältigen, **Professionell** statt automatisch
- Soziale Kompetenz erweitern durch
 - **Modelle** kennen und **anwenden können**
 - **Techniken** kennen und **anwenden können**
 - **3 Bausteine** kennen und **professionell handeln können**
- Insgesamt Wahlmöglichkeiten für spezifische Verhaltensweisen in bestimmten Situationen zur Verfügung haben.

Aufbau des Seminars



- Organisatorisches & Erstes Kennenlernen
- **Soziale Kompetenz**
- Modelle der Kommunikation
- Toolbox Kommunikation
- Interpersonelle Resilienz
- Agency
- Communion
- Abschluss

Soziale Kompetenz

...bildet einen Komplex von Fähigkeiten, die dazu dienen, dem Individuum die Möglichkeit zu geben, in Kommunikations- und Interaktionssituationen, entsprechend den Bedürfnissen der Beteiligten, Realitätskontrolle zu übernehmen (Runde, 2022)

Soziale Kompetenz

...bildet einen **Komplex** von Fähigkeiten, die dazu dienen, dem **Individuum** die **Möglichkeit** zu geben, in Kommunikations- und Interaktionssituationen, entsprechend den **Bedürfnissen der Beteiligten**, **Realitätskontrolle** zu übernehmen (Runde, 2022)

Soziale Kompetenz

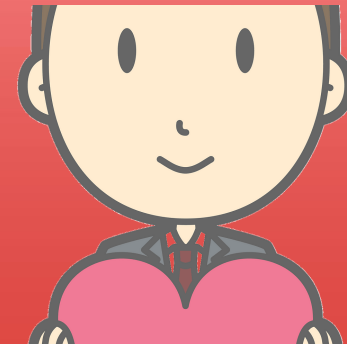
Interpersonelle
Resilienz



Agency



Communion



Soziale Kompetenz

Interpersonelle Resilienz



Personen mit hoher Ausprägung in interpersoneller Resilienz wissen, wann es im Spannungsfeld interpersoneller Interaktionen wichtig ist, gelassen, entspannt und emotional ausgeglichen zu bleiben und haben die Fähigkeiten (z.B. Wahrnehmung eigener Emotionen) und Fertigkeiten (z.B. bewusster Einsatz von Körpersprache), dies auch in belastenden Situationen umzusetzen.

Soziale Kompetenz

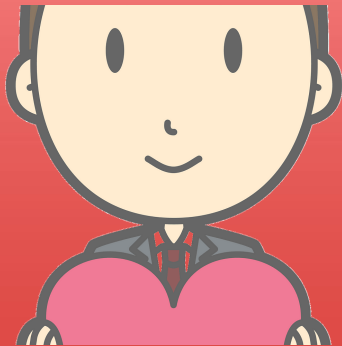
Agency



Personen mit hoher Ausprägung in Agency wissen, in welchen Situationen durchsetzungsstarkes, selbstsicheres, entschlossenes und energisches Verhalten angebracht ist und haben die Fähigkeiten (z.B. rhetorische Fähigkeiten) und Fertigkeiten (z.B. zielgesetztes Einsetzen von Unterbrechungen), dies umzusetzen.

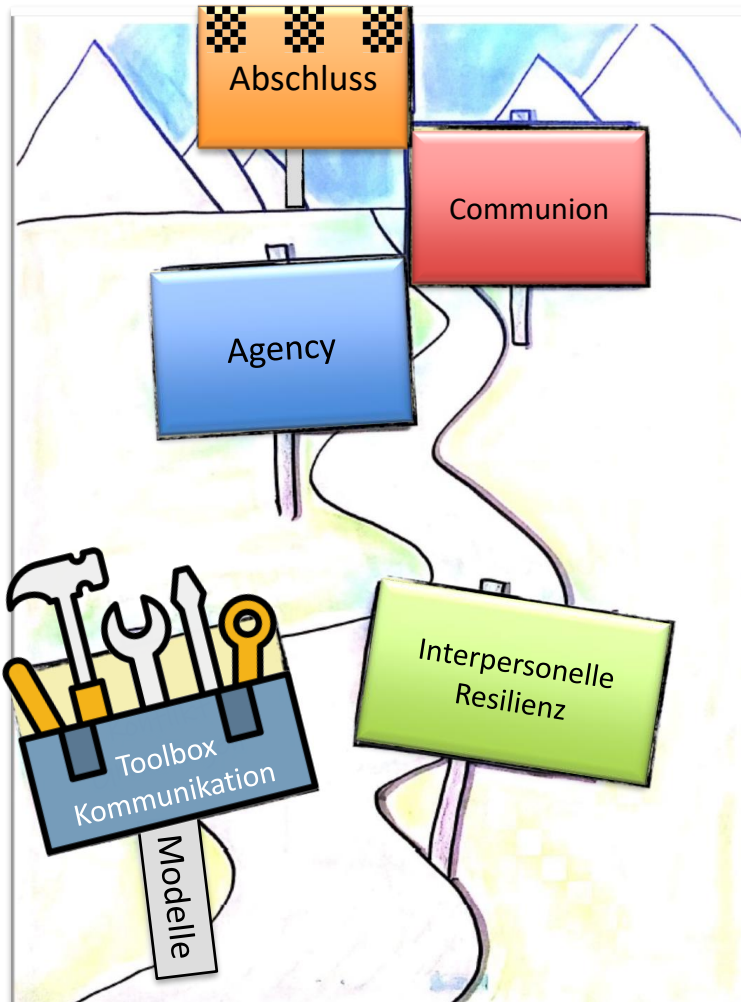
Soziale Kompetenz

Communion



Personen mit hoher Ausprägung in Communion wissen, in welchen Situationen warmherziges, liebevolles, freundliches und mitfühlendes Verhalten angebracht ist und haben die Fähigkeiten (z.B. Erkennen von Emotionen/ Perspektivübernahme) und Fertigkeiten (z.B. aktives Zuhören, Paraphrasieren), dies umzusetzen.

Aufbau des Seminars



- Organisatorisches & Erstes Kennenlernen
- Soziale Kompetenz
- **Modelle der Kommunikation**
- Toolbox Kommunikation
- Interpersonelle Resilienz
- Agency
- Communion
- Abschluss

Modelle der Kommunikation

- Sender-Empfänger Modell
- Nachrichtenquadrat

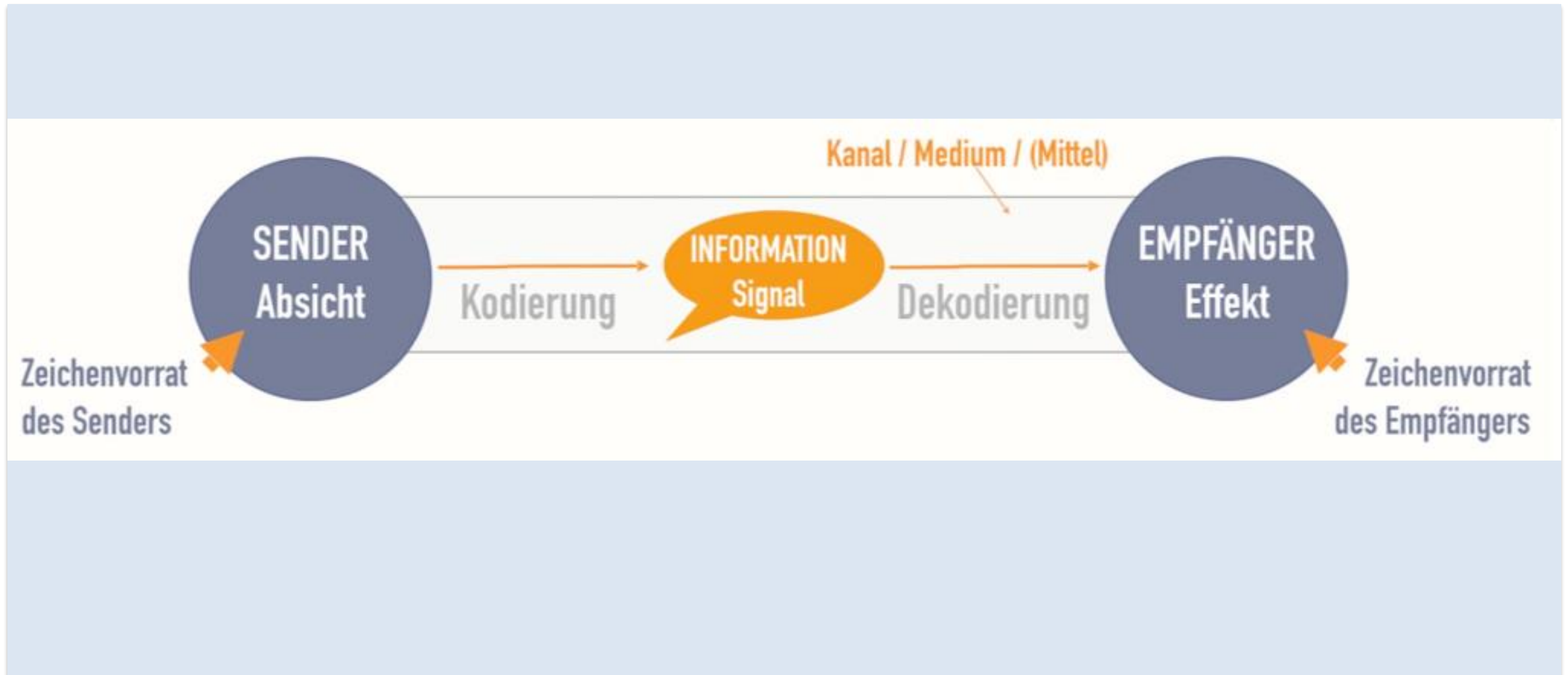


Modelle der Kommunikation

- **Sender-Empfänger Modell**
- Nachrichtenquadrat



Sender-Empfänger Modell



Anwendung K1

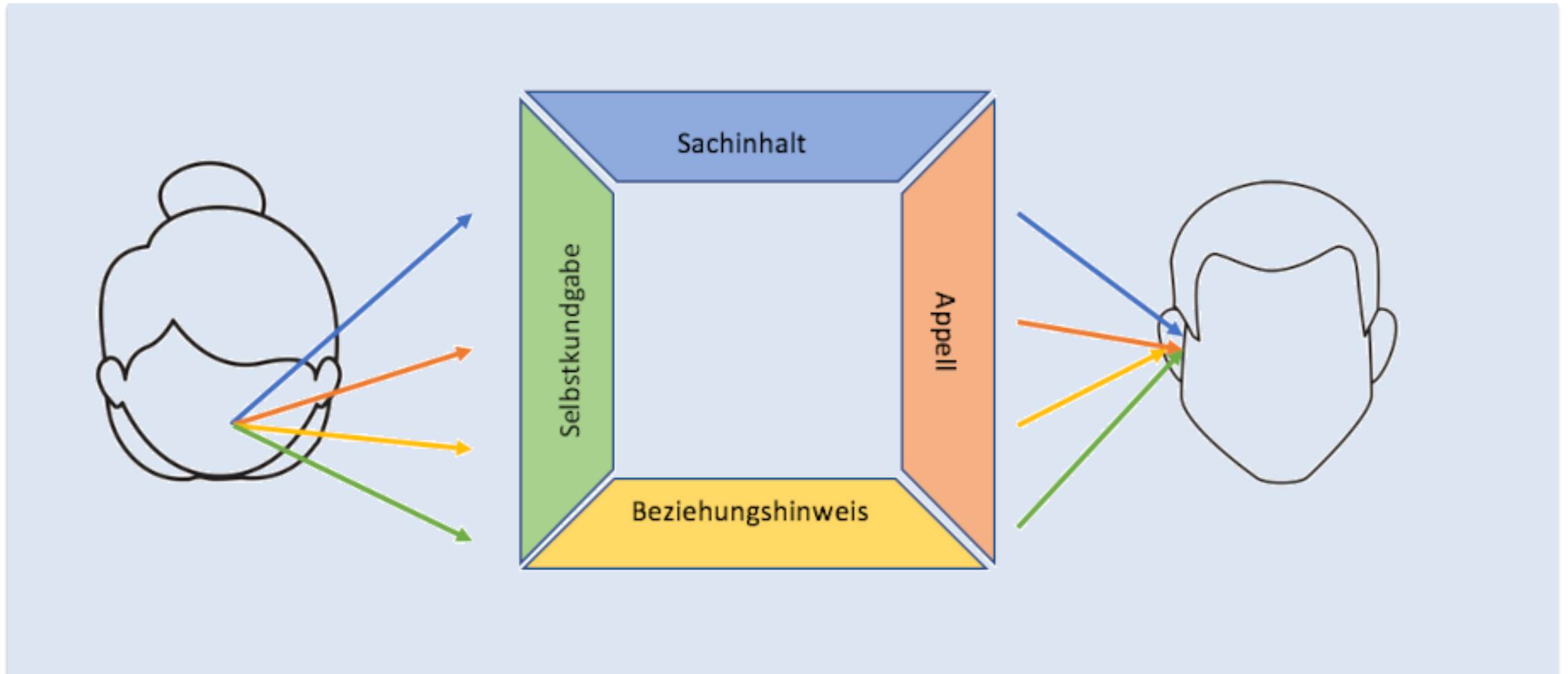


Modelle der Kommunikation

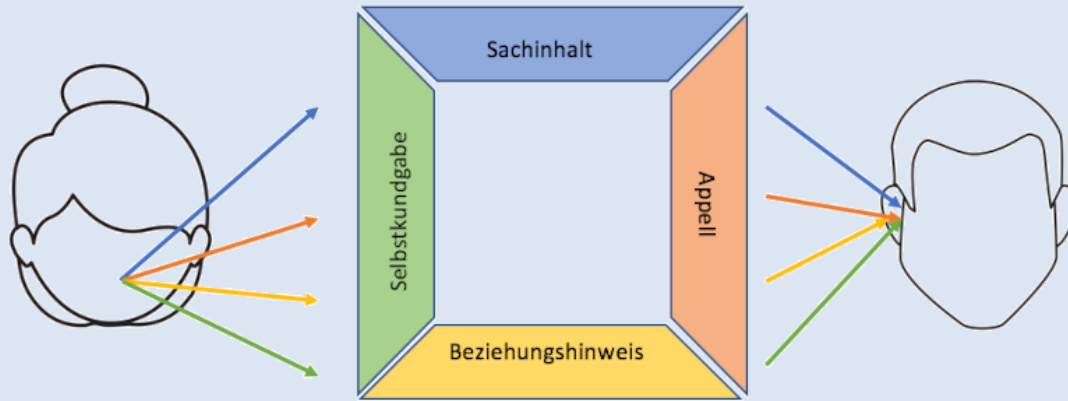
- Sender-Empfänger Modell
- **Nachrichtenquadrat**



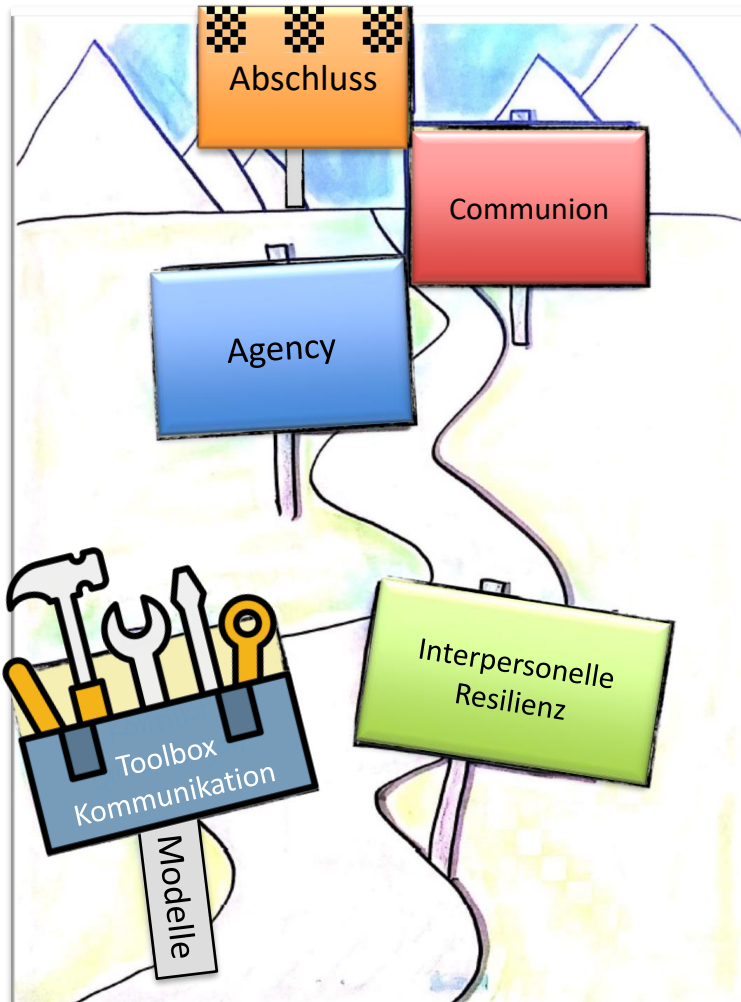
Nachrichtenquadrat



Anwendung K2



Aufbau des Seminars



- Organisatorisches & Erstes Kennenlernen
- Soziale Kompetenz
- Modelle der Kommunikation
- **Toolbox Kommunikation**
- Interpersonelle Resilienz
- Agency
- Communion
- Abschluss

Toolbox Kommunikation



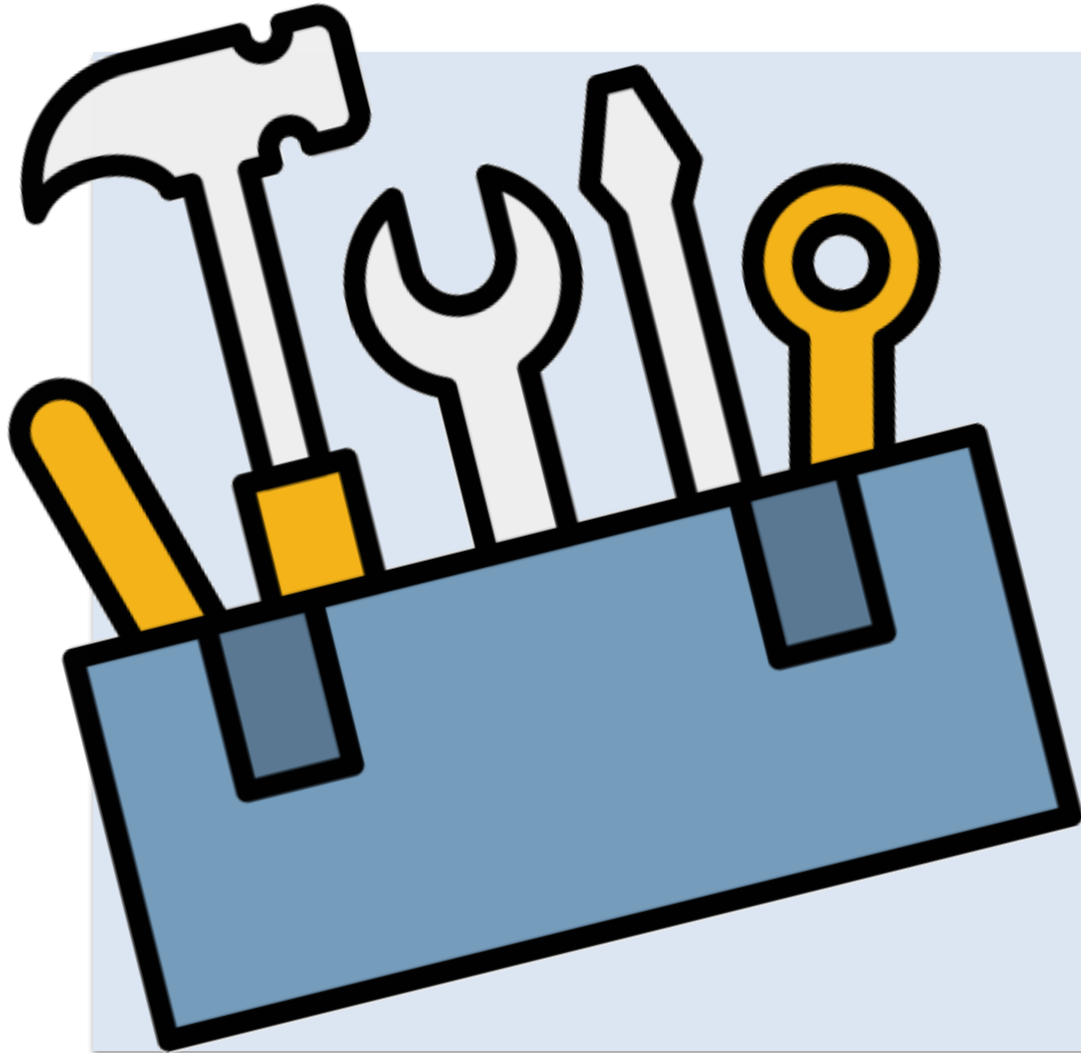
- T 1 Fragearten / -trichter
- T 2 Ich-Botschaft & Feedback
- T 3 Aktives Zuhören als Technik und Haltung
- T 4 Umgang mit Killerphrasen

Toolbox Kommunikation



- **T 1 Fragearten / -trichter**
- T 2 Ich-Botschaft & Feedback
- T 3 Aktives Zuhören als Technik und Haltung
- T 4 Umgang mit Killerphrasen

Anwendung T1



Toolbox Kommunikation



- T 1 Fragearten / -trichter
- **T 2 Ich-Botschaft & Feedback**
- T 3 Aktives Zuhören als Technik und Haltung
- T 4 Umgang mit Killerphrasen

Anwendung T2



Toolbox Kommunikation



- T 1 Fragearten / -trichter
- T 2 Ich-Botschaft & Feedback
- **T 3 Aktives Zuhören als Technik und Haltung**
- T 4 Umgang mit Killerphrasen

Anwendung T3



Toolbox Kommunikation

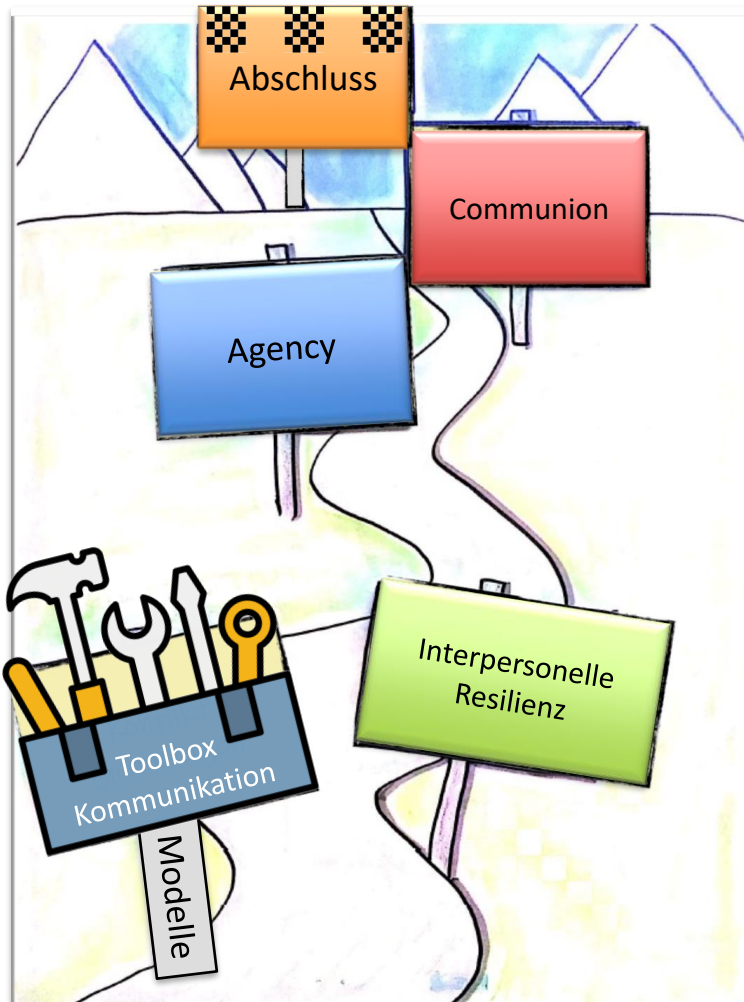


- T 1 Fragearten / -trichter
- T 2 Ich-Botschaft & Feedback
- T 3 Aktives Zuhören als Technik und Haltung
- **T 4 Umgang mit Killerphrasen**

Anwendung T4



Aufbau des Seminars



- Organisatorisches & Erstes Kennenlernen
- Soziale Kompetenz
- Modelle der Kommunikation
- Toolbox Kommunikation
- **Interpersonelle Resilienz**
- Agency
- Communion
- Abschluss

Interpersonelle Resilienz



- Deeskalation
- VR-Szenarien & Reflektion
- 7 Säulen der Resilienz und Selbstregulation
- Transfer

Anwendung I1





Stellen Sie sich vor...

Was würden Sie in dieser Situation
automatisch bzw. am liebsten tun?



Was „darf“ ein:e Beteiligte:r?

Was macht Deeskalation aus?

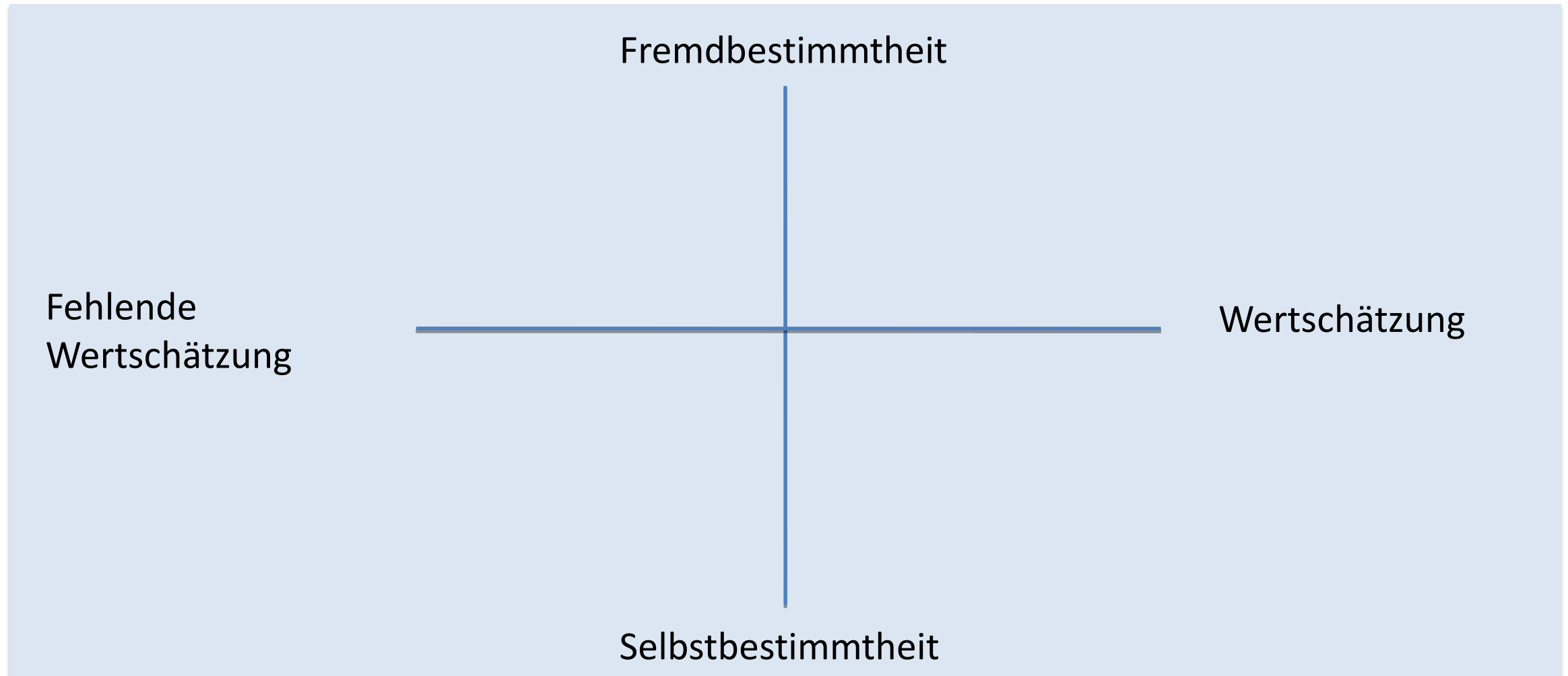
Was „darf“ ich nicht in meiner
professionellen Rolle?



Fremdbestimmtheit



Selbstbestimmtheit



Metakommunikation

Transparenz schaffen

Ruhig bleiben

Interesse am Gegenüber
zeigen

Perspektiv-übernahme

Respektvolle
Kommunikation

Kommunikation auf
Augenhöhe

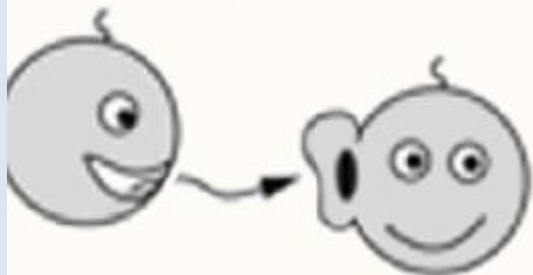
Ich - Botschaft

- 1. Beobachtungsschilderung:** Was habe ich gesehen / gehört?
(Konkret, Verhalten, ohne Verallgemeinerungen)
- 2. Erläuterung der Auswirkung:** Was sind rationale Folgen des Verhaltens?
(auf Abläufe, eigenes Verhalten...)
- 3. Erläuterung des Gefühls:** emotionale Auswirkungen
(ehrliche Empfindungen) & **Bedürfnisse** (Was ist mir wichtig?)

Aktives Zuhören

Zuhören

Ich bin „ganz Ohr“



- Aufmerksamkeit zeigen
- passiv zuhören

Inhalte verstehen



- Kernaussagen wiederholen
- Inhalte zusammenfassen
- Nachfragen, um besser zu verstehen

Gefühle verstehen

- Dem/der anderen „aus der Herzen sprechen“



- Gefühle der/des anderen ansprechen
- die Gefühle in Worte fassen
- Gefühlsvermutungen drastifizieren

Interpersonelle Resilienz



- **VR-Szenarien & Reflektion**
- 7 Säulen der Resilienz und Selbstregulation
- Transfer

Interpersonelle Resilienz



- VR-Szenarien & Reflektion
- **7 Säulen der Resilienz und Selbstregulation**
- Transfer

Resilienz

The diagram illustrates the components of Resilienz (Resilience) using a classical architectural metaphor. At the top, a triangular pediment contains the word 'Resilienz'. Below it, seven columns support the structure. The columns are labeled from left to right: 'Optimismus', 'Lösungsorientierung', 'Akzeptanz', 'Netzwerkorientierung', 'Eigenverantwortung', 'Selbstregulierung', and 'Zukunftsplanung'. The first four columns are grouped under a rounded rectangular box labeled '4 Grundhaltungen' (4 Basic Attitudes). The last three columns are grouped under another rounded rectangular box labeled '3 Praktiken' (3 Practices).

Optimismus

Lösungsorientierung

Akzeptanz

Netzwerkorientierung

Eigenverantwortung

Selbstregulierung

Zukunftsplanung

4 Grundhaltungen

3 Praktiken

Realistischer Optimismus



Zuversichtlich in die Zukunft schauen mit einer positiven Grundhaltung.

Positive Erwartungen erzeugen und schwierige Situationen als Herausforderung betrachten und an bisherige Erfolge denken.



Meine Erfolge



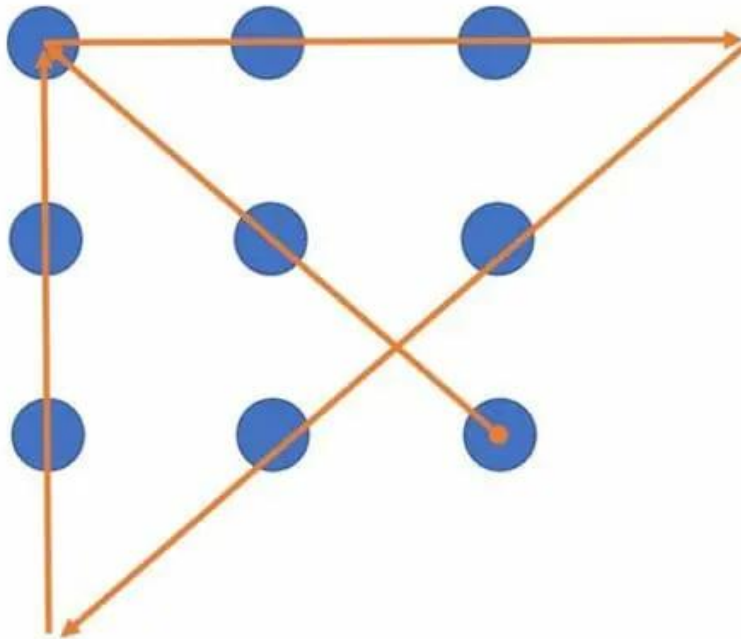
Notieren Sie 3 Dinge, die Sie in der Vergangenheit erfolgreich bewältigt haben:

Denken Sie an eine bevorstehende, herausfordernde Situation.

Warum werden Sie diese Situation erfolgreich bewältigen?

Notieren Sie konkrete förderliche Gedanken:

Lösungsorientierung



Lernen, kontrolliert und überlegt nach Lösungen zu suchen, statt in Problemen zu verharren.

Lernen, die Ursachen einer Situation zu identifizieren und zu analysieren sowie verschiedene Lösungsmöglichkeiten wertungsfrei zu sammeln.



Lösungsorientierung

Gerade haben Sie an eine bevorstehende, herausfordernde Situation gedacht.

Notieren Sie (frei von jeglicher Bewertung) alle Lösungsansätze, die Ihnen einfallen, um das Problem in der bevorstehenden Situation zu lösen.

Akzeptanz



Lernen, sich über alltägliche Ereignisse zu freuen und Dinge zu akzeptieren, die sich nicht ändern lassen.

Hilfreich ist, insgesamt entspannt zu sein und immer genug Energie zu haben.

Ein leerer Akku kann nicht mehr aufgeladen werden.

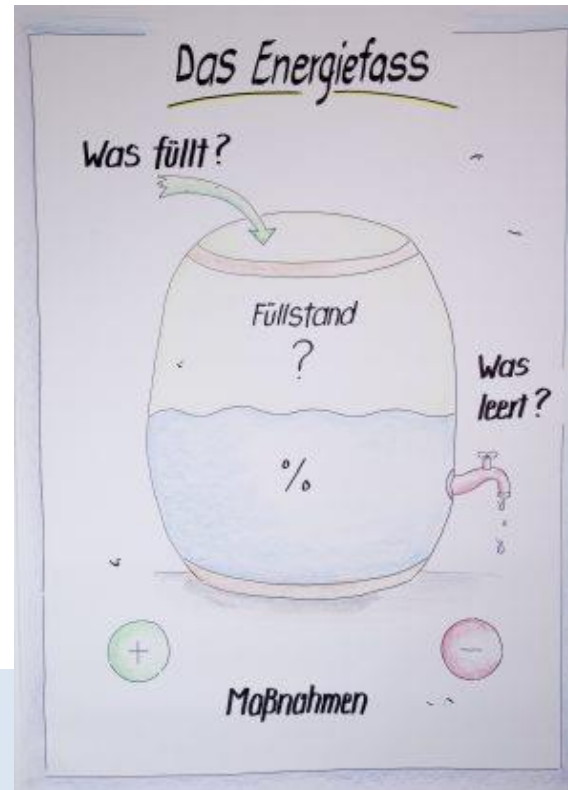
Akzeptanz

Eine leere Batterie kann man nicht mehr aufladen.

Wie sieht es mit Ihren Energiefass aus?

Welche Situationen/Menschen/
Aktivitäten füllen Ihr Energiefass?

Konsequenzen daraus?



Welche Situationen/Menschen/
Aktivitäten leeren Ihr Energiefass?

Konsequenzen daraus?

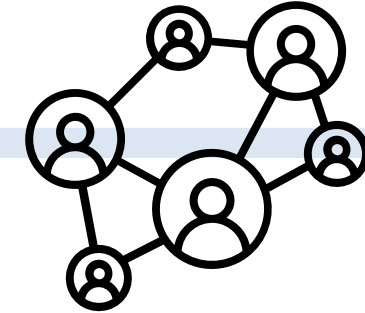
Netzwerkorientierung



Lernen, sich ein soziales Netzwerk aufzubauen und sich sozial unterstützen zu lassen.

Das können private (Familie, Freunde etc.) und/oder professionelle Netzwerke sein.

Netzwerkorientierung



Auf wen können Sie (bezogen auf eine konkrete Situation) zählen, um...

1. Informationen/Ratschläge zu erhalten (informationelle Unterstützung)?
2. Konkrete praktische Unterstützung zu erhalten (instrumentelle Unterstützung)?
3. Emotionale Unterstützung zu erhalten?

Eigenverantwortung



Lernen, sich für den Ausgang/Verlauf eines Ereignisses verantwortlich zu fühlen und die Erwartung zu haben, eine Situation aufgrund von eigenen Kompetenzen bewältigen zu können.

Hilfreich ist, an Erfahrungen zu denken, in denen die eigene Anstrengung zu einem gewünschten Ergebnis geführt hat.

Eigenverantwortung

Denken Sie an ein ganz konkretes vergangenes
Erfolgserlebnis:

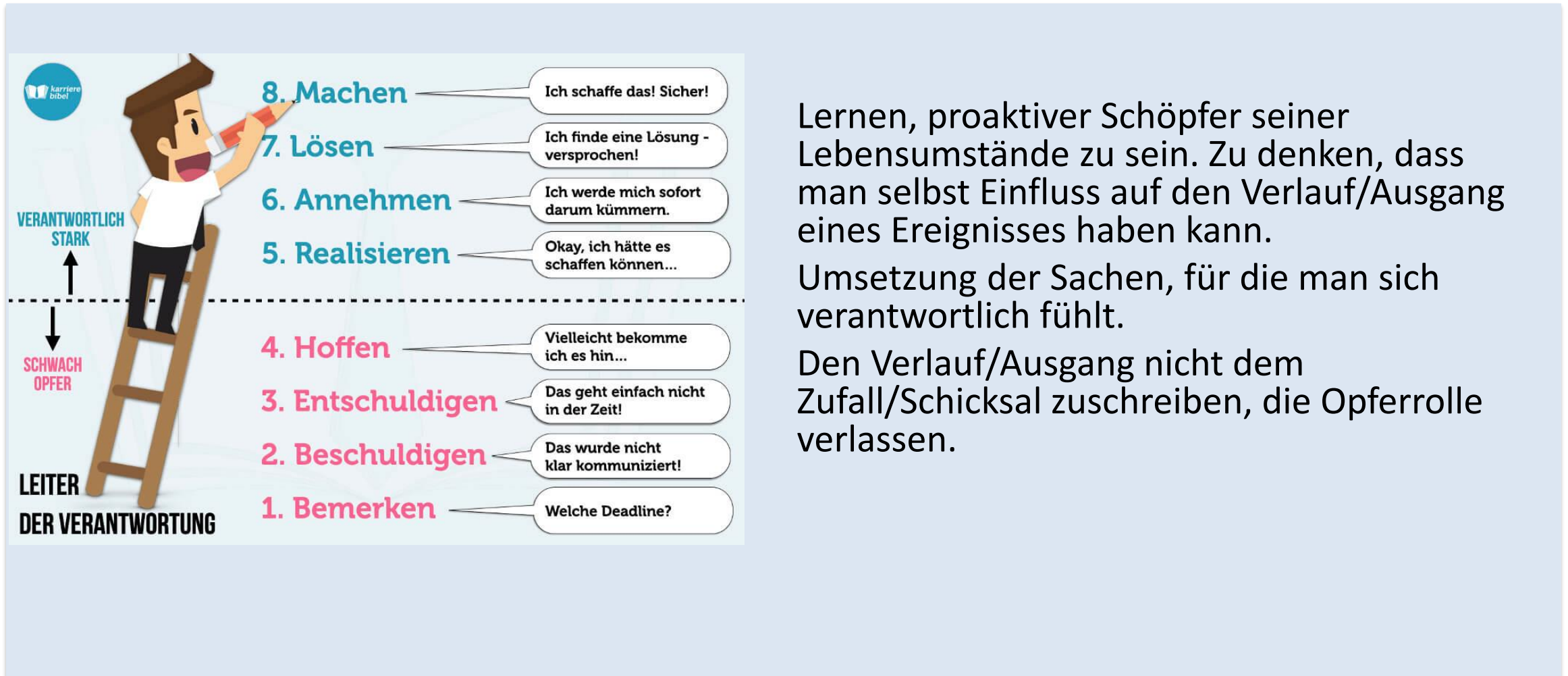
Was haben Sie ganz konkret zu diesem Erfolg
beigetragen?

Welches positive Feedback haben Sie evtl. erhalten?



Denken Sie an eine bevorstehende Situation:
Welche Gedanken ergeben sich aus den
bisherigen Erfolgserlebnissen und der Erfahrung,
dass Sie selbst dazu beigetragen haben, für die
bevorstehende Situation?

Selbstregulierung



Lernen, proaktiver Schöpfer seiner Lebensumstände zu sein. Zu denken, dass man selbst Einfluss auf den Verlauf/Ausgang eines Ereignisses haben kann.

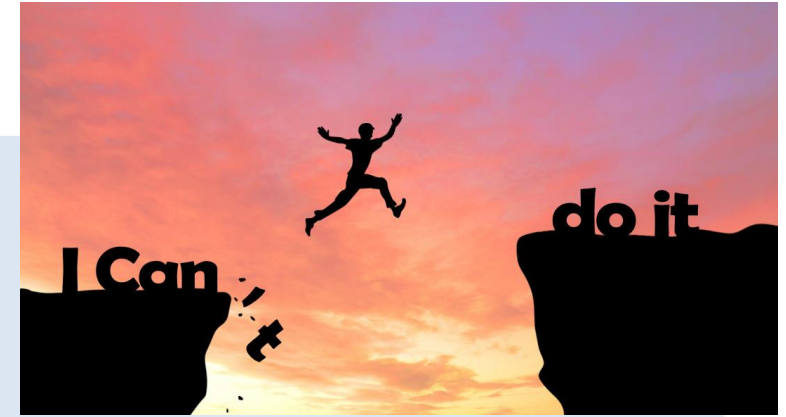
Umsetzung der Sachen, für die man sich verantwortlich fühlt.

Den Verlauf/Ausgang nicht dem Zufall/Schicksal zuschreiben, die Opferrolle verlassen.

Selbstregulierung

Denken Sie an eine bevorstehende Situation:

Was können Sie in dieser Situation konkret tun, um die Situation zu beeinflussen?



Zukunftsplanung



Lernen, langfristig realistische Ziele zu entwickeln und klare Werte und Moralvorstellungen zu haben.

Zukunftsplanung/Kohärenzgefühl

**Ein Kohärenzgefühl entsteht, wenn sich eine Entscheidung genau richtig anfühlt.
Das, was man tut, ist stimmig.**

Denken Sie an Ihre zukünftige Rolle beim Zoll:

Wie möchten Sie sich in Ihrer Rolle gegenüber Beschäftigten verhalten? Was ist Ihnen wichtig (Werte)?

Wie möchten Sie sich in Ihrer Rolle gegenüber Beteiligten verhalten? Was ist Ihnen wichtig (Werte)?



Anwendung I1 und I2



Interpersonelle Resilienz

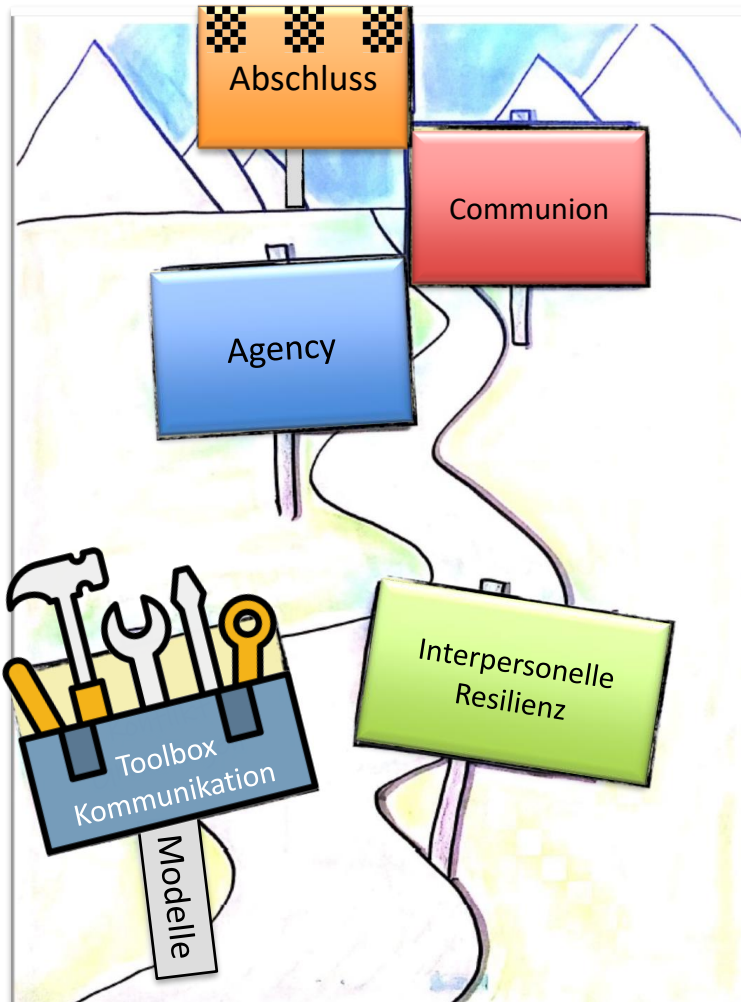


- VR-Szenarien & Reflektion
- 7 Säulen der Resilienz und Selbstregulation
- **Transfer**

Anwendung I3



Aufbau des Seminars



- Organisatorisches & Erstes Kennenlernen
- Soziale Kompetenz
- Modelle der Kommunikation
- Toolbox Kommunikation
- Interpersonelle Resilienz
- **Agency**
- Communion
- Abschluss

Agency

- Verantwortung übernehmen
- Überzeugen
- Durchsetzen

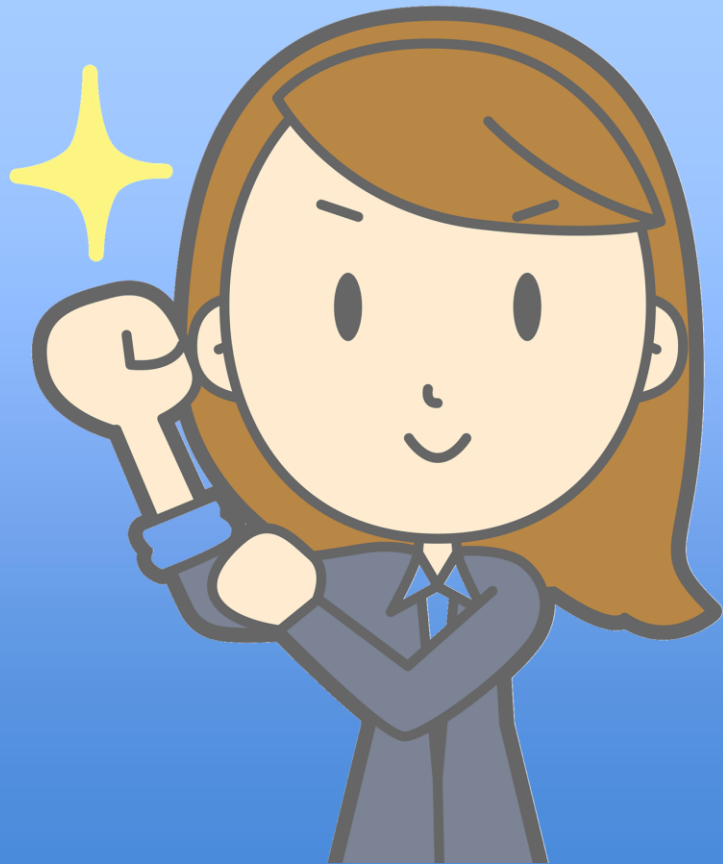


Agency

- **Verantwortung übernehmen**
- Überzeugen
- Durchsetzen



Anwendung A1



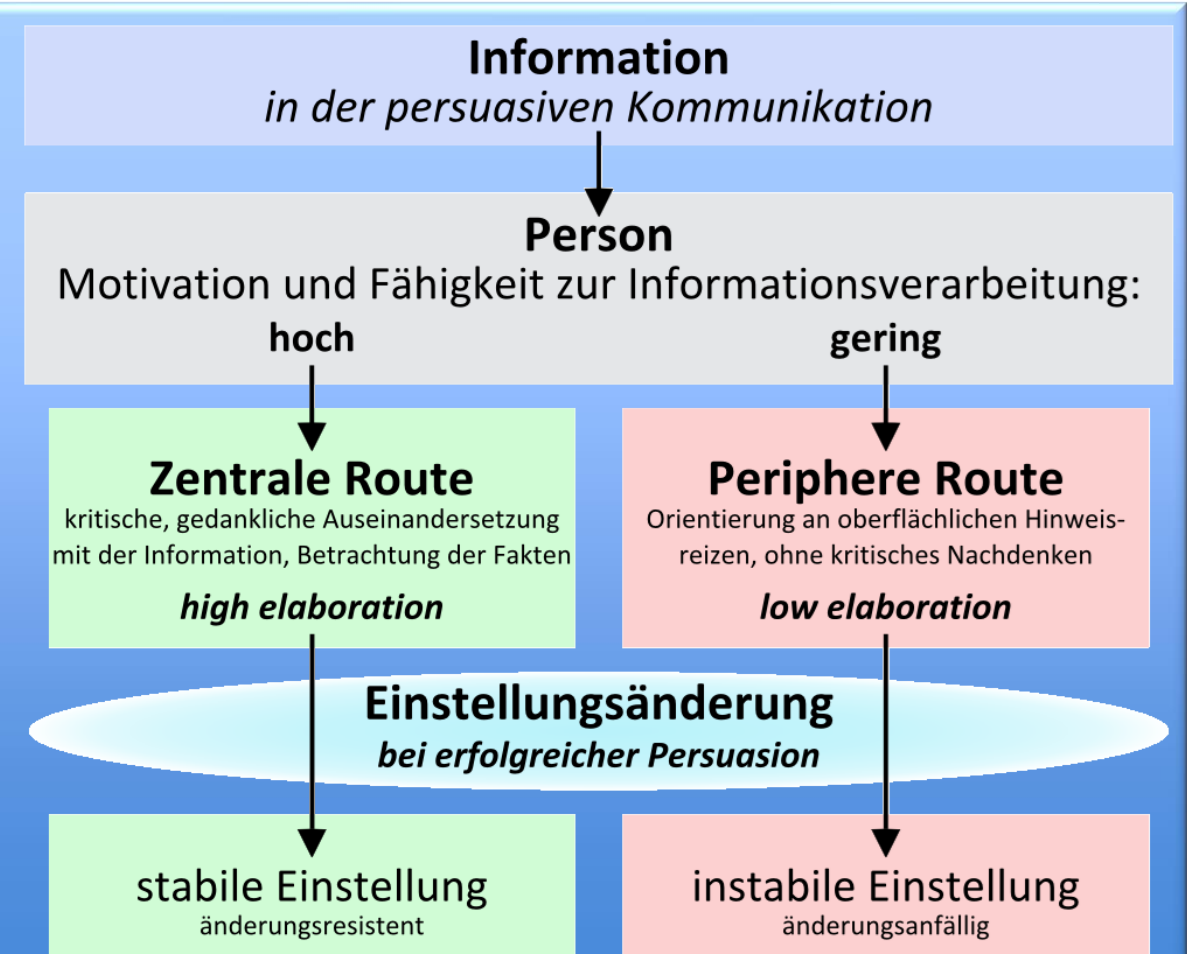
Agency

- Verantwortung übernehmen
- **Überzeugen**
- Durchsetzen

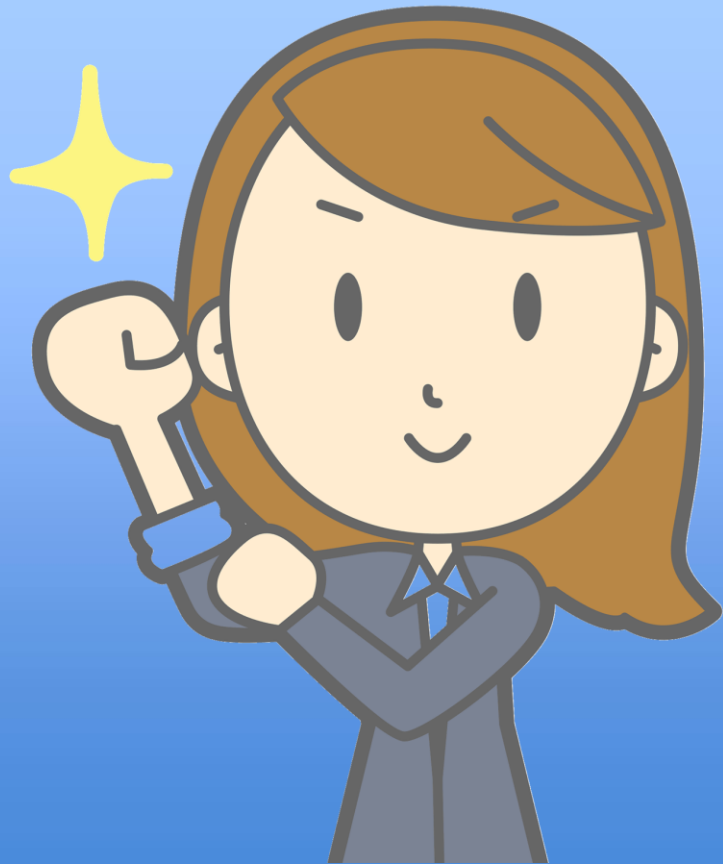


Agency / Überzeugen

Elaboration Likelihood Modell (Petty & Cacioppo, 1986)



Anwendung A2



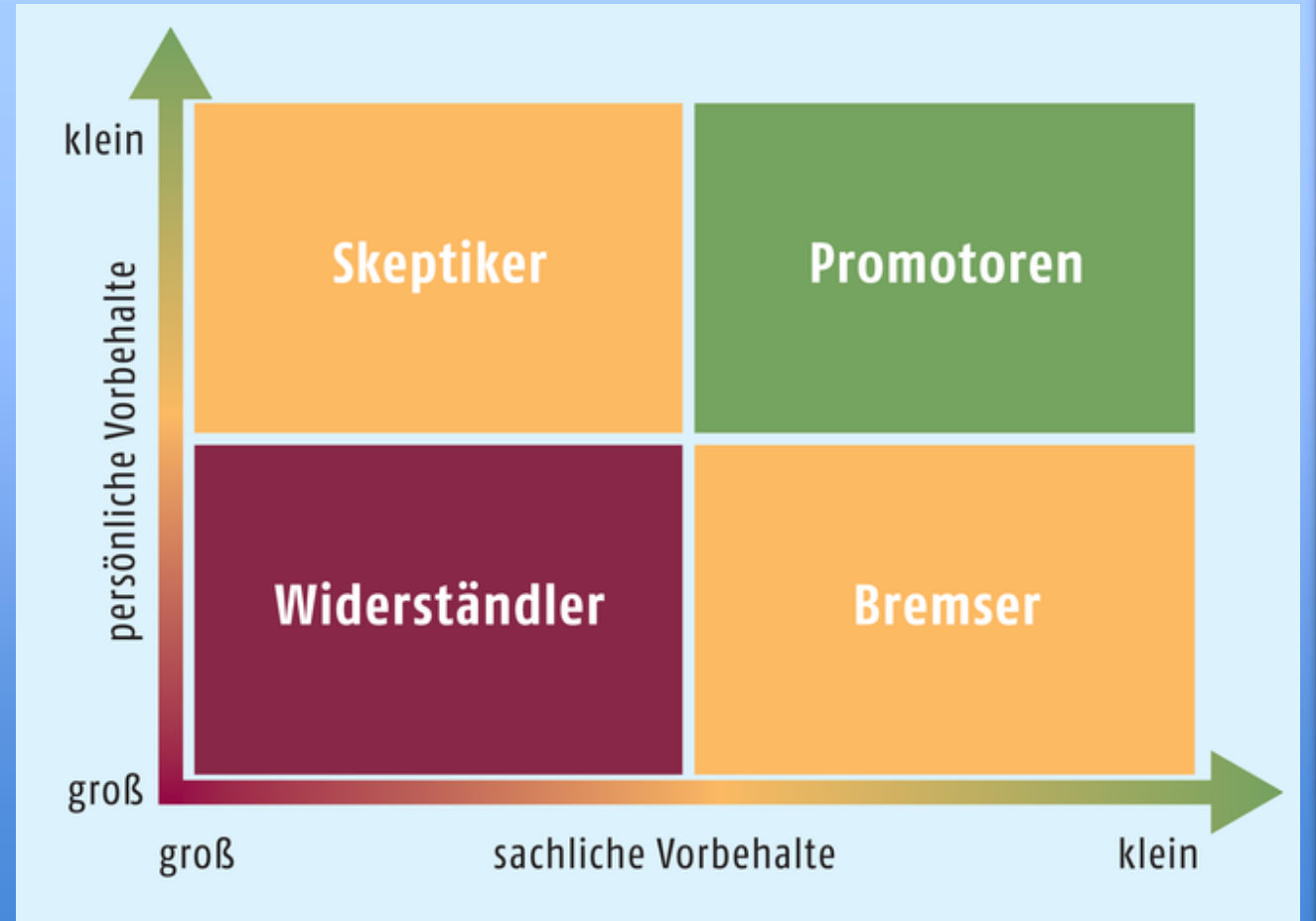
Agency

- Verantwortung übernehmen
- Überzeugen
- **Durchsetzen**

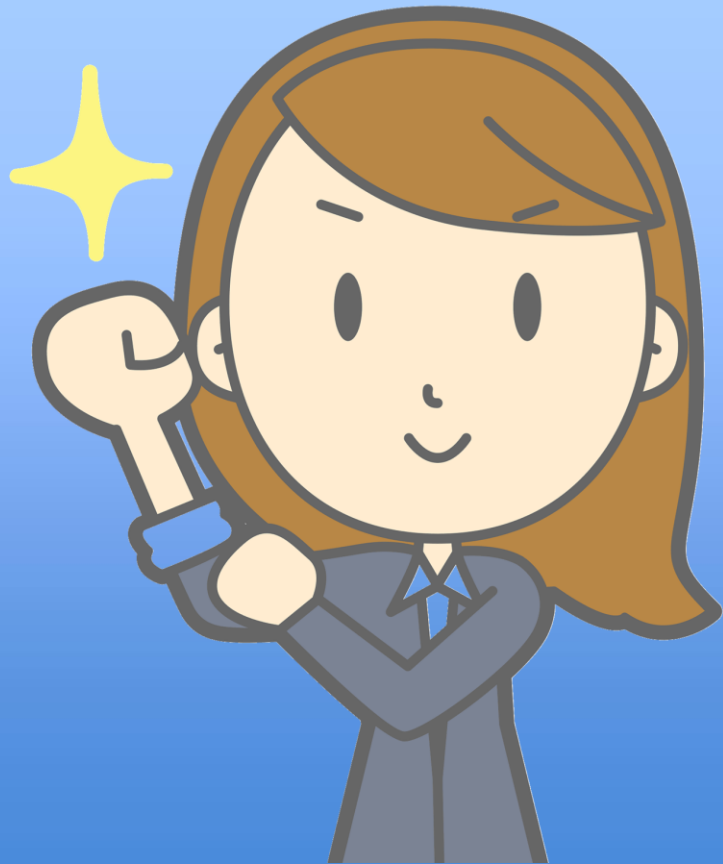


Agency / Durchsetzen

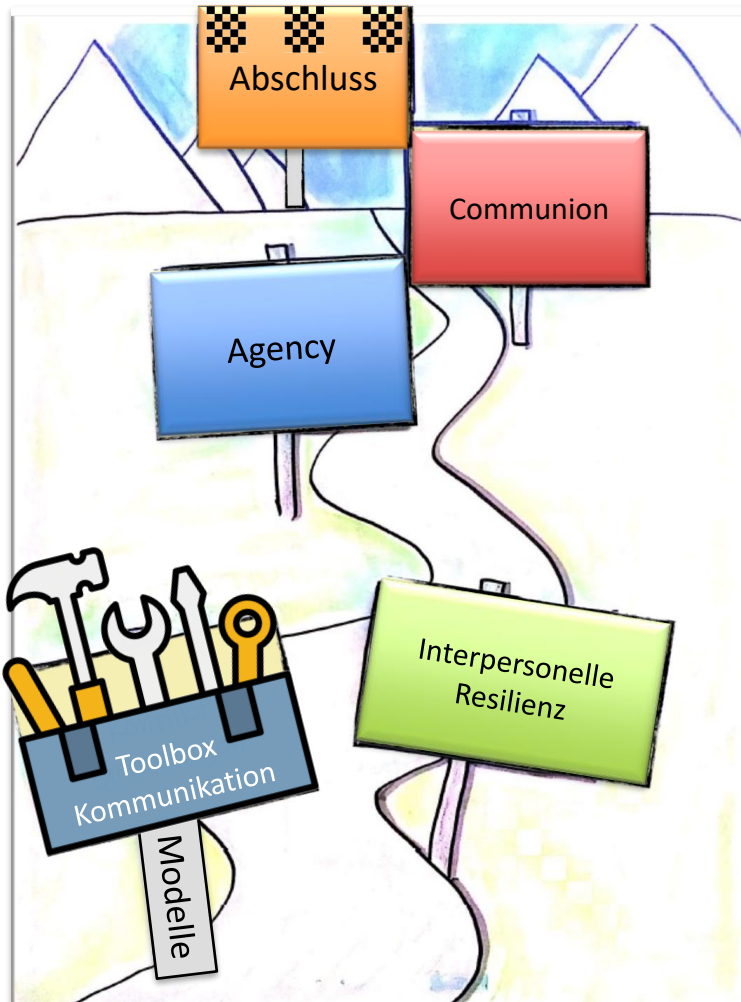
Akzeptanzmatrix (Mohr, 1998)



Anwendung A3



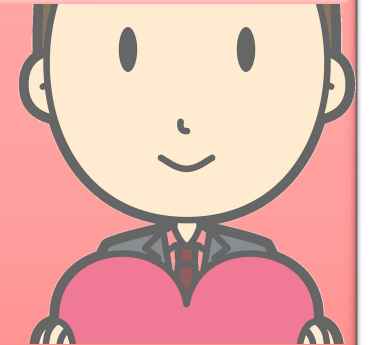
Aufbau des Seminars



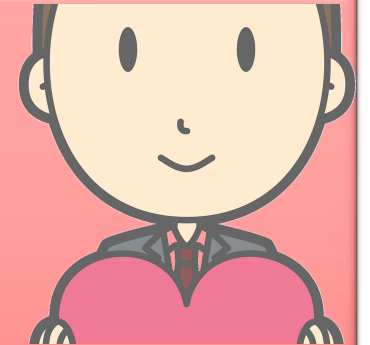
- Organisatorisches & Erstes Kennenlernen
- Soziale Kompetenz
- Modelle der Kommunikation
- Toolbox Kommunikation
- Interpersonelle Resilienz
- Agency
- **Communion**
- Abschluss

Communion

- Kritische Lebensereignisse
Unterstützungsangebote
- Fürsorgegespräch

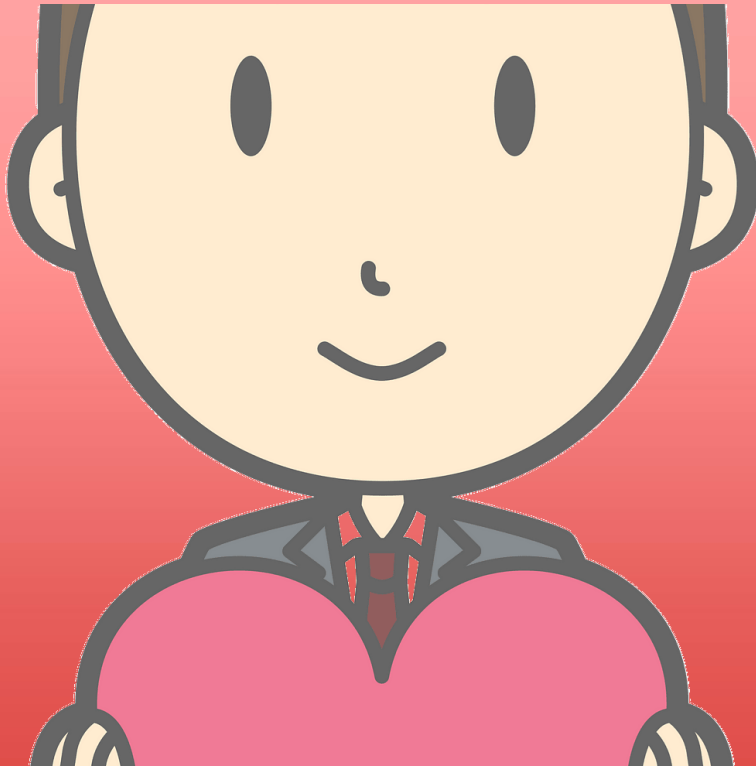


Communion

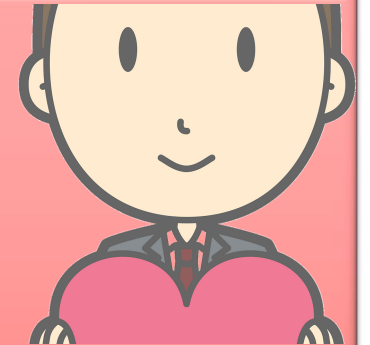


- **Kritische Lebensereignisse und Unterstützungsangebote**
- Fürsorgegespräch

Anwendung C1

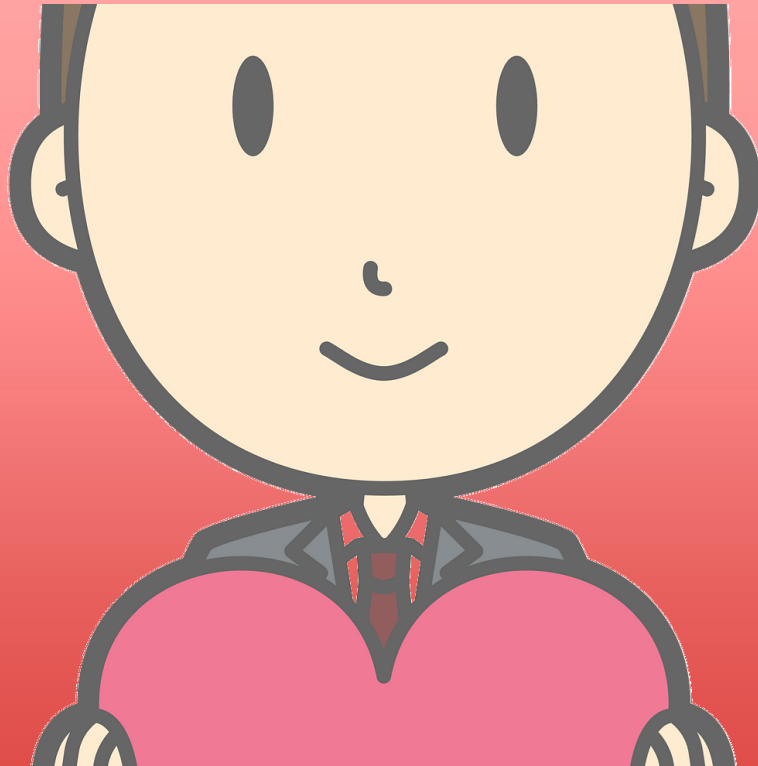


Communion

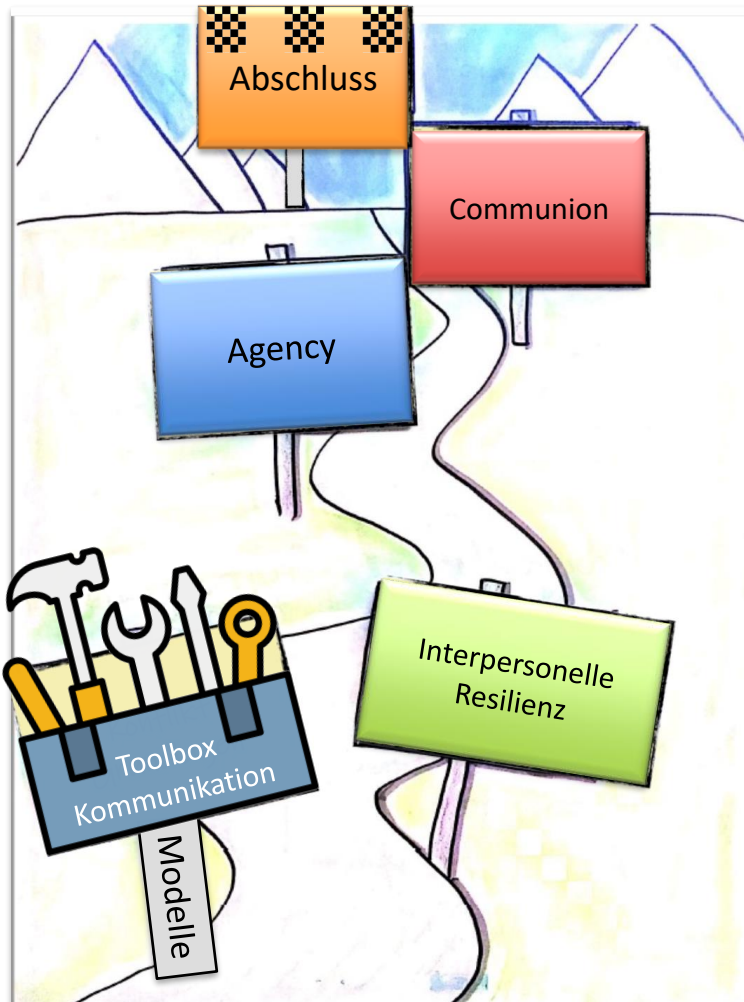


- Kritische Lebensereignisse und
Unterstützungsangebote
- **Fürsorgegespräch**

Anwendung C2



Aufbau des Seminars



- Organisatorisches & Erstes Kennenlernen
- Soziale Kompetenz
- Modelle der Kommunikation
- Toolbox Kommunikation
- Interpersonelle Resilienz
- Agency
- Communion
- **Abschluss**

Abschluss

- **Abschluss & Feedbackrunde**

5.2 Kommunikation und Gesprächsführung

- Studienbereich 15
- Prof. Dr. Isabell Halla