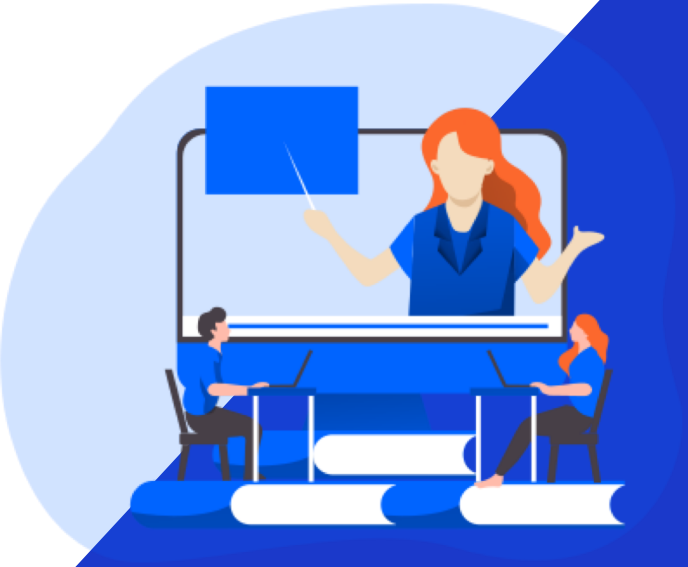
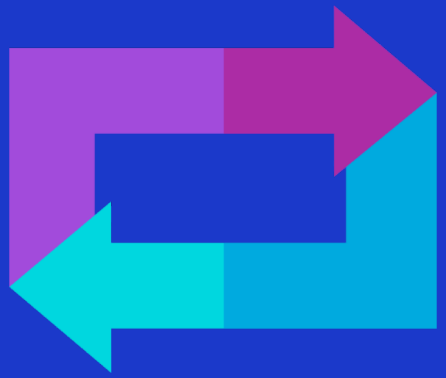
Kommunikation



Modul 2



Wiederholung der letzten Woche

Einführung Kommunikation

Anwendung Übung wertschätzende Kommunikation

Kommunikations-theorien

Wertschätzende Kommunikation

Was sind die herausfordernden Aspekte der Kommunikation

Verstehen, wie unterschiedlich wir eine Nachricht verstehen können

Tieferes Verständnis von Emotionen & Bedürfnissen

Üben, seine Wünsche mitzuteilen, ohne jemanden anderen anzugreifen

Anwendung der wertschätzenden Kommunikation

- Warum ist Kommunikation komplex?
- Welche Herausforderungen hattest Du bisher in der Arbeitswelt?

Mural

Waage
Have
a
Break

Einführung Kommunikation

Anwendung Übung wertschätzende Kommunikation

Kommunikations-theorien

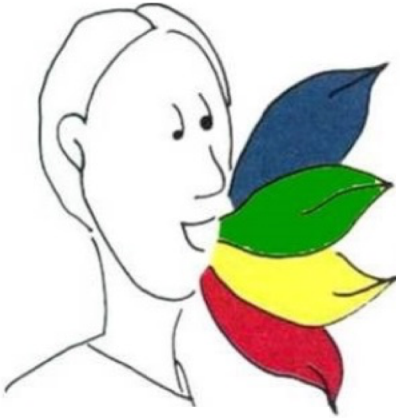
Wertschätzende Kommunikation

Das Ziel der Kommunikationstheorien ist es, uns zu helfen, die Komplexität der Kommunikation zu verstehen und diese auch in die Praxis umzusetzen, sobald wir die Grundgedanken verstanden haben.

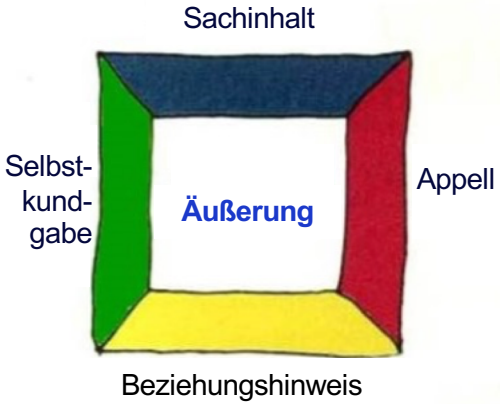
Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun

Schulz von Thun

Kommunikationsquadrat



Sender



Empfänger

Situation:

Hintergrund: Gruppenarbeit.
Ihr macht einen Vorschlag, wie ihr vorgehen könnt.
Ein Teammitglied sagt „Wir haben das schon immer anders gemacht.“

A) „Die Aufgaben wurden bisher anders gelöst.“
B) „Ich bezweifle, dass Dein Vorschlag etwas taugt“.
C) „Du scheinst es immer besser zu wissen.“
D) „Bleiben wir bei dem, was wir schon wissen!“

Welcher Satz steht für welche Nachrichtenseite?

Ergebnis

Situation:

Hintergrund: Gruppenarbeit.
Ihr macht einen Vorschlag, wie ihr vorgehen könnt.
Ein Teammitglied sagt „Wir haben das schon immer anders gemacht.“

A) „Die Aufgaben wurden bisher anders gelöst.“
Sachinhalt

A) „Ich bezweifle, dass Dein Vorschlag etwas taugt“.
Selbstkundgabe

A) „Du scheinst es immer besser zu wissen.“
Beziehungshinweis

A) „Bleiben wir bei dem, was wir schon wissen!“
Appell

Situation:

Während eines Teammeetings sagt der Teamleiter:
“Der Fehler besteht seit zwei Tagen.”

A) “Der Fehler besteht seit zwei Tagen.”
B) “Ich hatte keine Zeit, mich darum zu kümmern.”
C) “Ich finde es schade, dass sich bisher niemand darum gekümmert hat.”
D) “Kann sich jemand darum kümmern?”

Welcher Satz steht für welche Nachrichtenseite?

Situation:

Während eines Teammeetings sagt der Teamleiter:
“Der Fehler besteht seit zwei Tagen.”

Ergebnis

A) “Der Fehler besteht seit zwei Tagen.”
Sachinhalt

A) “Ich hatte keine Zeit, mich darum zu kümmern.”
Selbstkundgabe

A) “Ich finde es schade, dass sich bisher niemand darum gekümmert hat.”
Beziehungshinweis

A) “Kann sich jemand darum kümmern?”
Appell

Was können wir tun, um unsere Kommunikation zu verbessern?

WIE

Zeigt Eure eigene Insel

1. Ich-Botschaften
2. Formulierungen wie:
    - Meiner Meinung nach …
    - Meiner Ansicht nach …
    - Ich fühle ...

„Wer fragt, führt“
„Erst versuchen zu verstehen, dann verstanden werden“

- Fragen:
    - Offene Fragen
    - W-Fragen
- Aktives Zuhören: Fokus auf – Bedürfnisse –
- Ja, aber: □ und zur gleichen Zeit

Wertschätzende Kommunikation

- Beobachtung
- Gefühl
- Bedürfnis
- Bitte

M. Rosenberg

BREAK

Einführung Kommunikation

Zusammenfassung Gesamter Kommunikations-prozess

Kommunikations-theorien

Wertschätzende Kommunikation

Wertschätzende Kommunikation

- Beobachtung
- Gefühl
- Bedürfnis
- Bitte

M. Rosenberg

Übung: Der große Unterschied - MURAL

Wertschätzende Kommunikation

- Beobachtung
- Gefühl
- Bedürfnis
- Bitte

M. Rosenberg

Bedürfnis

Bitte

Kriterien für Bitten, die zum Handeln motivieren

Sagt, was Ihr möchtet, statt was Ihr nicht möchtet:
Vorher: „Bitte macht nicht so lange Mittagspause.“
Nachher: „Ich möchte Euch bitten, um 13 Uhr wieder im Büro zu sein, o.k.?“

Achtet darauf, dass der Erfolg Eurer Bitte jetzt und hier überprüfbar ist:
Vorher: „Versprich mir, dass sich Deine Leistungen in Mathe bis zum nächsten Zeugnis verbessern.“
Nachher: „Ich möchte jetzt mit Dir darüber sprechen, wie ich Dich unterstützen kann, damit Du in Mathe eine Note besser wirst. Passt das für Dich?“

Kriterien für Bitten, die zum Handeln motivieren

Benennt konkretes Verhalten, statt zu beschreiben, was die andere Person sein soll oder fühlen soll:
Vorher: „Sei bitte rücksichtsvoll.“
Nachher: „Kannst Du bitte an die Tür klopfen, bevor Du in mein Büro kommst?“
Vorher: „Fühl‘ Dich wie zu Hause und entspanne Dich erst mal.“
Nachher: „Was kann ich tun, damit Du dich hier entspannen kannst?“

Beschreibt in Eurer Bitte konkretes, beobachtbares Verhalten, statt vage und abstrakt zu bleiben:
Vorher: „Verstehe mich doch!“
Nachher: „Kannst Du mir bitte sagen, was Du verstanden hast?“
Vorher: „Ich möchte, dass Du Dich mehr bemühst.“
Nachher: „Kannst Du mir bitte jetzt Deine Zusage geben, dass Du bis Mittwoch einen Plan machst, wann Du welche Abschnitte im Projekt fertigstellst, geht das?“

Waage
Have
a
Break

Einführung Kommunikation

Zusammenfassung Gesamter Kommunikations-prozess

Kommunikations-theorien

Wertschätzende Kommunikation

Übung: Der gesamte Prozess - MURAL

Lerntage-buch

Welche Verhaltensänderungen werdet Ihr auf Grundlage des Gelernten vornehmen?

Nutzungsrecht

Die Nutzung dieser Materialien ist nur für den privaten Gebrauch im Lernkontext des DCI zugelassen.

Jede Verbreitung / Veröffentlichung (kommerziell und nichtkommerziell) wird hiermit untersagt.

Liste der Quellen:

Folie 2: Bild von Pexels, www.pixabay.com
Folie 3: Icon erstellt von Freepik von www.flaticon.com
Folie 5: Icon erstellt von Iconixar von www.flaticon.com
Folie 6: Bild von ElsieBeeDesigns, www.pixabay.com
Folie 7: Icon erstellt von Roundicons von www.flaticon.com
Icon erstellt von Freepik von www.flaticon.com
Icon erstellt von Freepik von www.flaticon.com
Folie 8: Bild von Alexas_Fotos, www.pixabay.com
Folie 11: Icon erstellt von Freepik, www.flaticon.com
Folie 12: Icon erstellt von Freepik, www.flaticon.com
Folie 13: Model by Schulz von Thun von https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat
Folie 22: Bild von Liza Summer, www.pexels.com
Folie 24: Bild von geralt, www.pixabay.com
Folie 36: Bild von Alexas_Fotos, www.pixabay.com
Folie 39: Icon erstellt von Freepik von www.flaticon.com
Folie 40: Icon erstellt von Payungkead von www.flaticon.com