



astrid böttger
training • vortrag • coaching

Kommunikation

Inhalt | Körpersprache | Stimme

Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e.V.
Herbsttagung 2017 in Göttingen

Inhaltsübersicht

Wohin darf die Reise gehen???
Und wenn ja: mit welchen Mitteln?

Bewusste Kommunikation

7 - W - Regel
Grundregeln der Kommunikation

Fokussiertes Zuhören
Inhalt-Körpersprache-Stimme

Pacing
Verständlichkeit

Offene Fragen

Die 7 - W - Regel

Wer?

Wie geht es Ihnen in dieser Rolle?

mit Wem?

Wie geht es Ihrem Gegenüber?

Warum?

Worüber?

Wozu?

Wie heißt Ihr Ziel?
Was bedeutet - daran gemessen -
kompetent kommunizieren?

Aus dieser Analyse ergibt sich die Strategie:

Was an Fakten, Meinungen wird ausgewählt?

Wie wird der Inhalt präsentiert
(klar, prägnant, mehrdeutig)?

Wie wird gesprochen
(sachlich, ruhig, emotional)?

**Bewusster Einsatz von Stimme und
Körpersprache**

Wann?

Wo?

ÜBUNG

Inhalt | Stimme | Körpersprache

1.
Partner A und B finden sich (in den drei Gruppen)
2.
Austausch darüber, welchen

Inhalt (Formulierungen, Worte, Ansprache)

Stimme (Höhe, Lautstärke, Tempo, Stimmführung)

Körpersprache (Sitzhaltung, Mimik, Gestik)

Sie als *BeschwerdeführerIn* als unterstützend empfinden würden.

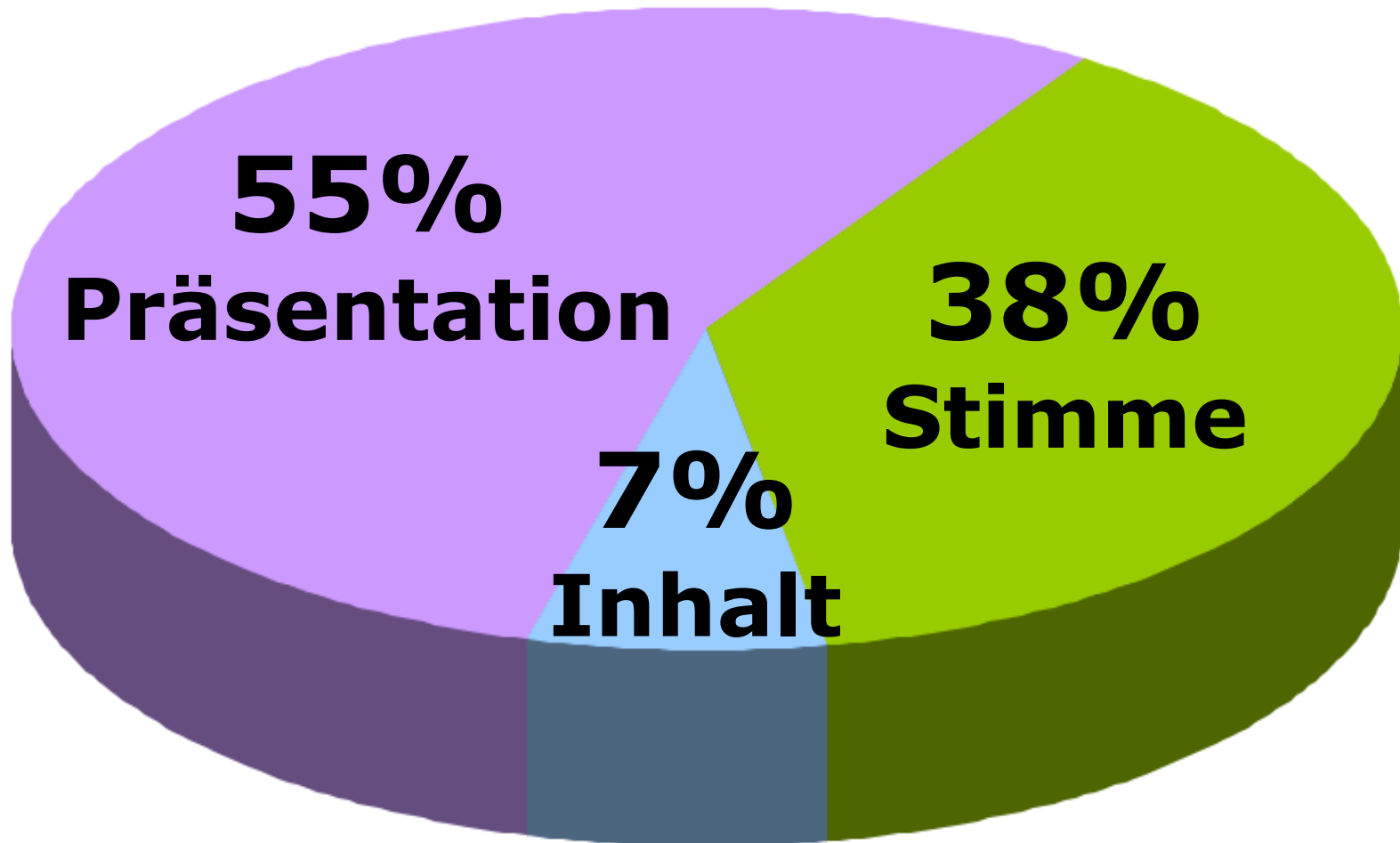
Zu welchem Anteil wirken der

der Inhalt

die Stimme

die Präsentation

in der Kommunikation?



Grundregeln der Kommunikation

Gesprächskommunikation

- 1. Der Mensch kommuniziert immer!**
Menschen senden unablässig Signale und Botschaften.
- 2. Der Empfänger bestimmt die Botschaft!**
Der Ton macht die Musik.
- 3. Entscheidend ist, dass gesendete und empfangene Botschaft identisch sind!**
Entdecken Sie, auf welcher Frequenz Ihr Gegenüber empfängt.
- 4. Zuhören hilft! Zuhören schenkt Erkenntnisse!**
Erfolgreiche Kommunikation in Gesprächen erfordert immer einen wechselseitigen Gedankenaustausch. Zuhören ist wertvoll!
- 5. Ein vollständiges Gespräch besteht aus drei Phasen!**
Gesprächsaufakt – Gesprächsverlauf – Gesprächsabschluss.
Der erste Eindruck entscheidet - der letzte Eindruck bleibt!

ÜBUNG

Fokussiertes Zuhören

1.
A und B sitzen sich gegenüber.
2.
A **erzählt** B etwas **über** ein **beliebiges Thema**.
3.
B hört einfach zu und bedankt sich am Ende der Erzählung bei A.

Dauer: 3 min.

4.
A und B tauschen sich über ihre Erfahrungen aus:
was war angenehm?
was ist schwergefallen?

Dauer: 4 min.

Partnerwechsel

B erzählt A ...

Feedback-Regeln

Wenn Sie Feedback geben:

- Sprechen Sie per „ich“ und nicht per „man“
- Beschreiben Sie Ihre Wahrnehmung:
 - Mir ist aufgefallen, ...
 - Mir hat gut gefallen, ...

Wenn Sie Feedback bekommen:

- Hören Sie erst einmal zu
- Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstehen

ÜBUNG

Partnerübung zum Thema Körpersprache

1.

A und B sitzen sich gegenüber.

1.1.

A nimmt verschiedene **Sitzpositionen** ein. B gibt Feedback.

Partnerwechsel

2x2 min.

1.2.

A „spielt“ mit seinem **Blickkontakt** und der **Gesichtsmimik**. B gibt Feedback.

Partnerwechsel

2x2 min.

2.

A und B stehen sich gegenüber und begrüßen sich.

Fokus darf mal sein auf **Händedruck** und mal **Gesicht**.

Verschiedene Varianten werden ausprobiert. Beidseitiges Feedback.

Kommunikation „pacing“ und Rapport

Wie kann ich mein Gegenüber „abholen“ und so zu ihm einen guten Rapport herstellen ?

Rapport: Zustand verbaler und nonverbaler Bezogenheit.

Inhalt

- Emotionen benennen: „Ja, ich spüre Ihren Ärger“ oder „das kann ich gut verstehen.“
- Einfache, kurze Wiederholungen
- Formulierungen nutzen wie: „Vielleicht hätte ich dies genau so erlebt.“

Stimme

- ruhige Stimme
- am Satzende Stimme nach unten bringen
- generell eher kurze Sätze

Körpersprache

- Kopfbewegungen als Bestätigung
- sich dem Sprecher zugewandt halten
- Blickkontakt halten



astrid böttger
training • vortrag • coaching

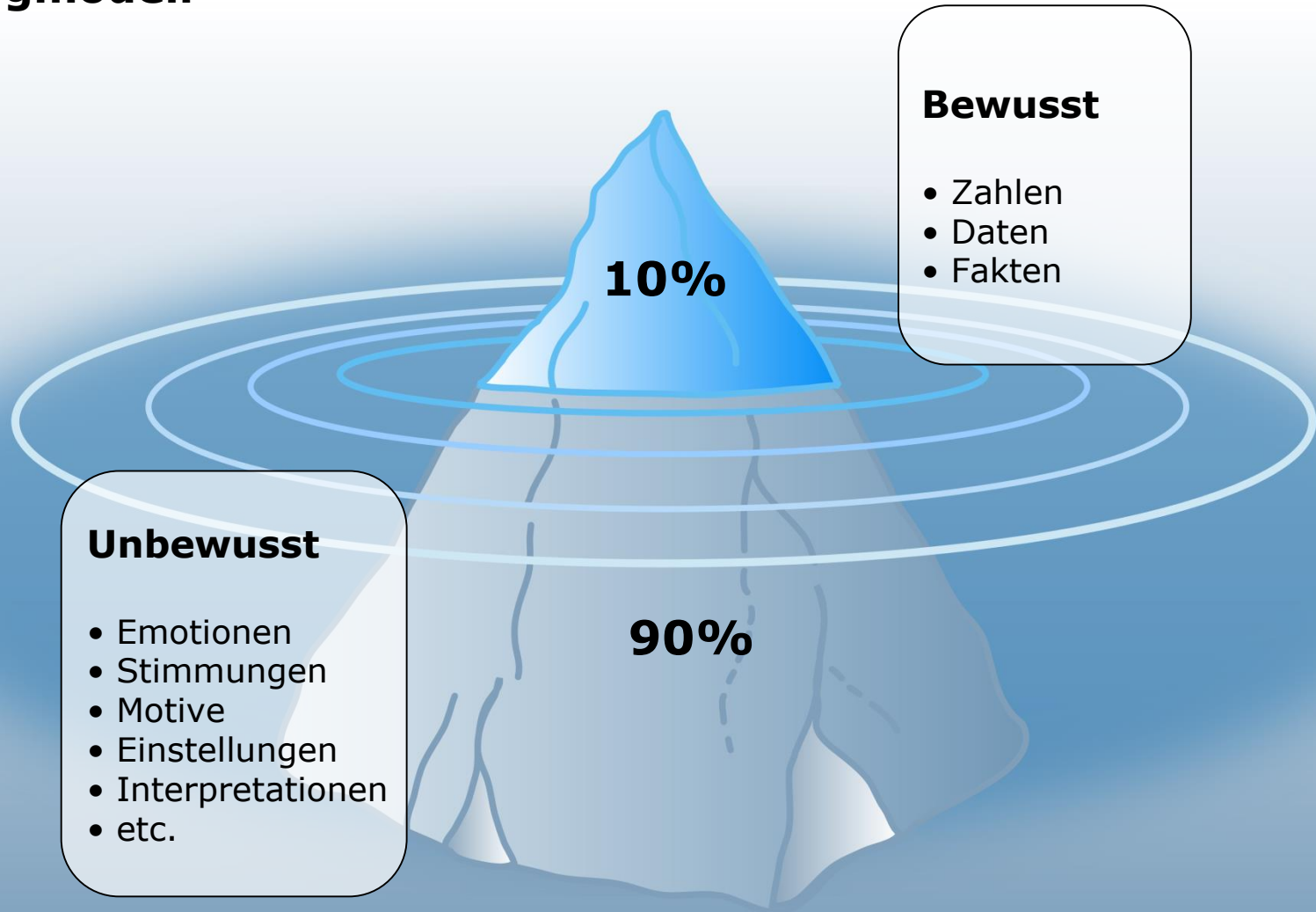
Motivation



MOTIVATION

If there is a better reason to paddle, I don't know what it is.

Eisbergmodell



Fragetechnik

	Merkmale	Wirkung	Beispiele
Offene Fragen	Sie beginnen mit einem Fragewort: Was, wer, wie, wo, usw. Sie können nicht mit Ja oder Nein beantwortet werden.	Sie ergeben eine große Informationsausbeute. Sie werden als partnerschaftlich erlebt. Sie werden als geringe Lenkung erlebt.	Welche Erfahrungen haben Sie damit gemacht? Was meinen Sie dazu? Was denken Sie darüber? Was ist geschehen?
Rangierfragen	Können sowohl mit einem Frage- wort als auch mit einem Verb beginnen.	Sie helfen, das Gespräch auf den Gesprächsgegenstand und auf das Wesentliche zu konzentrieren.	Ich stimme mit Ihnen überein, aber sollten wir uns nicht wieder dem vereinbarten Thema widmen? Wollten wir nicht erst diesen Punkt besprechen?
Spiegelungsfragen (Rückkoppelungs- fragen)	Beginnen im Regelfall nicht mit einem Fragewort. Geben Inhalte vorangegangener Aussagen des Gesprächspartners wieder.	Signalisieren Anteilnahme. Sichern gegenseitiges Verstehen. Verhindern, dass aneinander vorbeigeredet wird. Wirken Klima verbessernd.	Sie sind also der Auffassung, dass...? Wenn ich Sie recht verstehe, meinen Sie...? Sie halten es also für denkbar, dass...? Wollen Sie damit sagen, dass...?
Geschlossene Fragen	Sie beginnen mit einem Verb. Sie lassen nur wenig Antwort- möglichkeiten zu; im Regelfall Ja oder Nein.	Sie werden als starke Lenkung erlebt und zwingen zu eindeutiger Stellungnahme. Sie sind insbesondere dann ange- bracht, wenn Sie Fakten zusam- mentragen wollen oder die Gedan- ken Ihres Gegenübers auf einen bestimmten Punkt lenken wollen.	Haben Sie schon mit Herrn XY gesprochen? Passt es Ihnen am Freitag um 13 Uhr? Waren Sie mit dieser Lösung einverstanden? Können Sie das bestätigen?