

Gesprächsführung auf Augenhöhe



Susanne Schuller

Man kann nicht nicht
kommunizieren!

Paul Wazlawik

Wie man in den Wald
hineinruft, so schallt es
heraus!

Volksmund

lat. communicare =

teilen, mitteilen, teilnehmen lassen
gemeinsam machen, vereinigen

Kommunikation =

sich durch die Verwendung von Zeichen und Sprache verständigen

Gesprächsführung =

mit Hilfe der Kommunikation Gedanken austauschen,
Informationen zu vermitteln und Gefühle und Erwartungen
mitteilen

5

Prinzipien

für eine

erfolgreiche Gesprächsführung

Prinzip 1

Bei der Wahrnehmung bleiben!



VISUELL
gesehen

Farben
Gegenstände
Personen



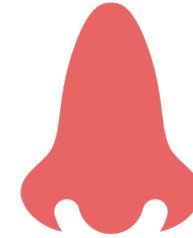
AUDITIV
gehört

Lachen
Sprechen
Schritte



KINÄSTHETISCH
gefühl

Hunger
Temperatur
Luftzug



OLFAKTORISCH
gerochen

Kaffeeduft
Essensgeruch
Parfüm



GUSTATORISCH
geschmeckt

Getränk
Knabberei
Lutschnbonbon

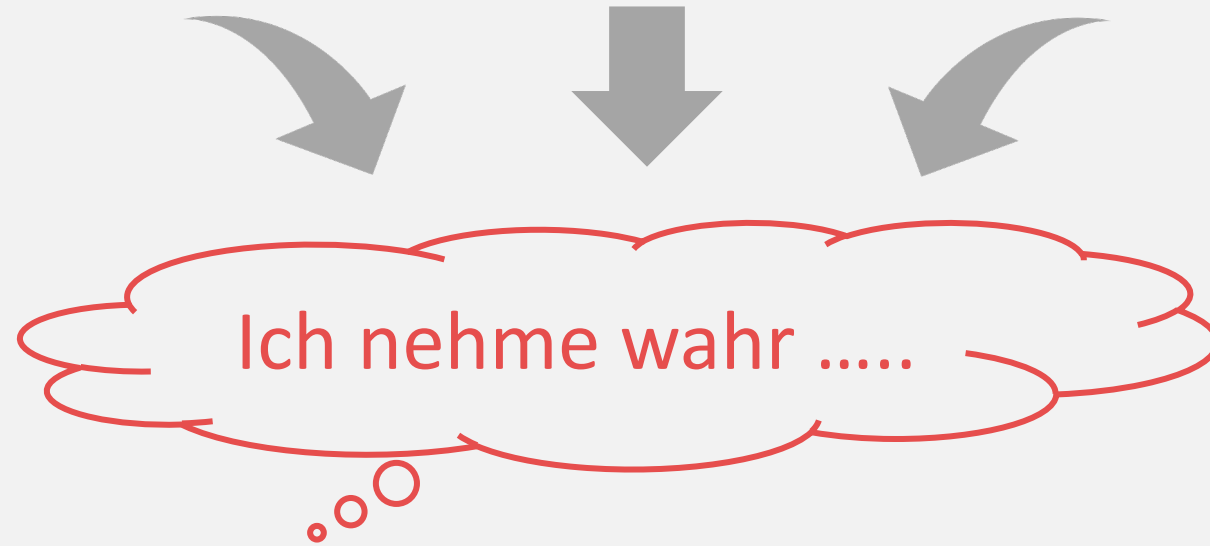
V

A

K

O

G

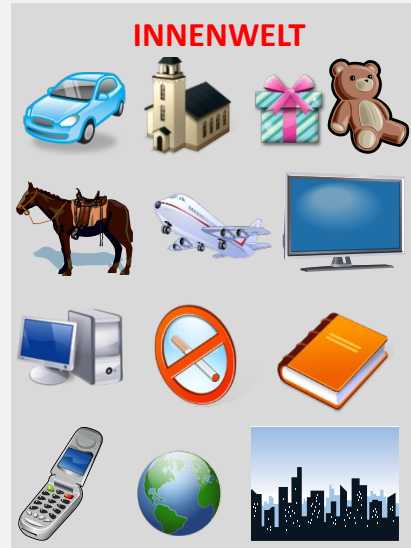
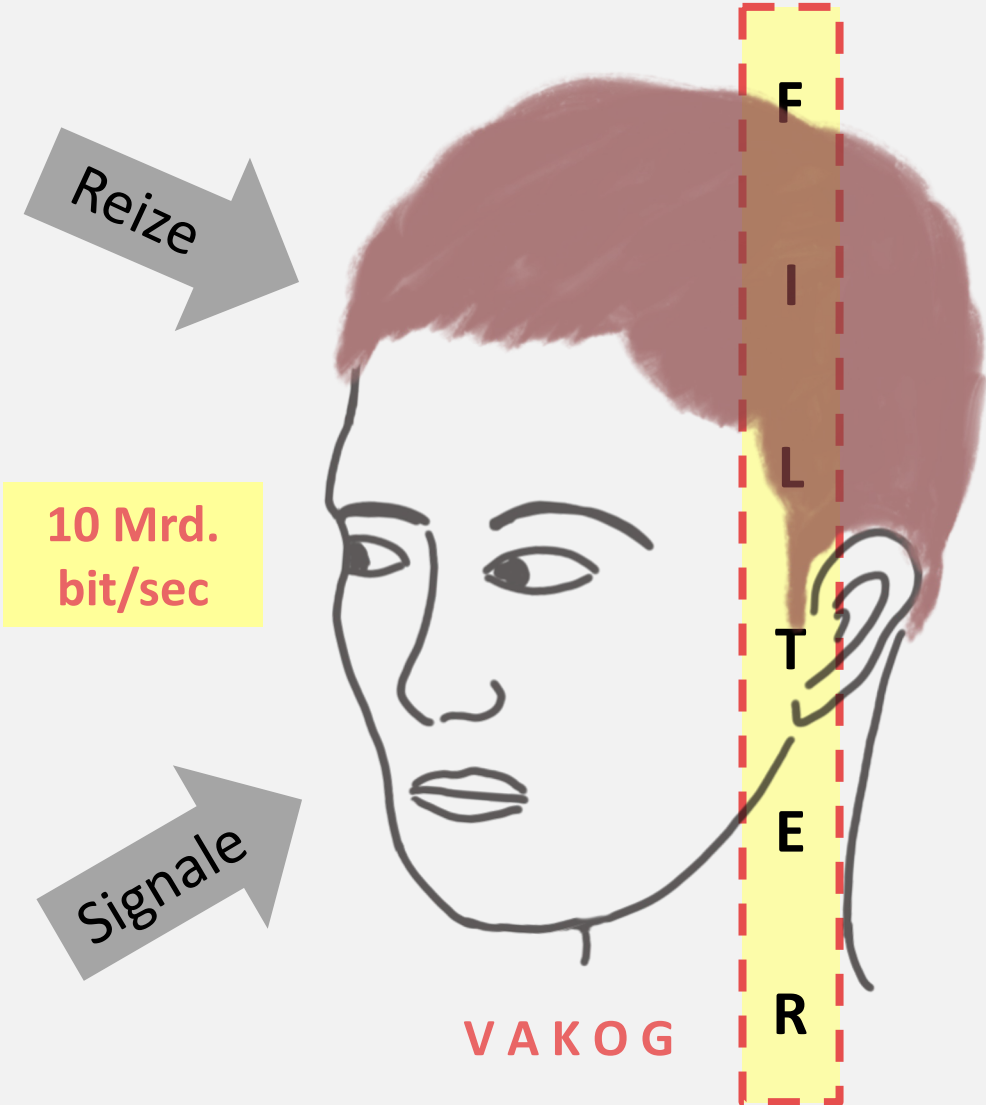


Ich bewerte

Ich interpretiere

Ich vermute

IMMER SUBJEKTIV



vergleichen
erinnern
einordnen
speichern
vernetzen
u.a.m.

10-16 bewusst

bewerten

interpretieren

vermuten

8,5 Mrd.

persönliche
subjektive
Erlebnis- und
Sichtweisen

This block is enclosed in a red border. At the top, a yellow box contains the text '8,5 Mrd.'. Below it, the text 'persönliche subjektive Erlebnis- und Sichtweisen' is written in dark blue. At the bottom, there is an illustration of a globe with several colorful human figures on top, and a magnifying glass is positioned over the globe.

Prinzip 1

Bei der Wahrnehmung bleiben!

Prinzip 2

Bilder abgleichen!

Stelle eine Frage!



Wer?

Was?

Wie?

Wo?

Wieso?

Welche?

Womit?

Warum?

Weshalb?

Warum?

Wozu?

Prinzip 1

Bei der Wahrnehmung bleiben!

Prinzip 2

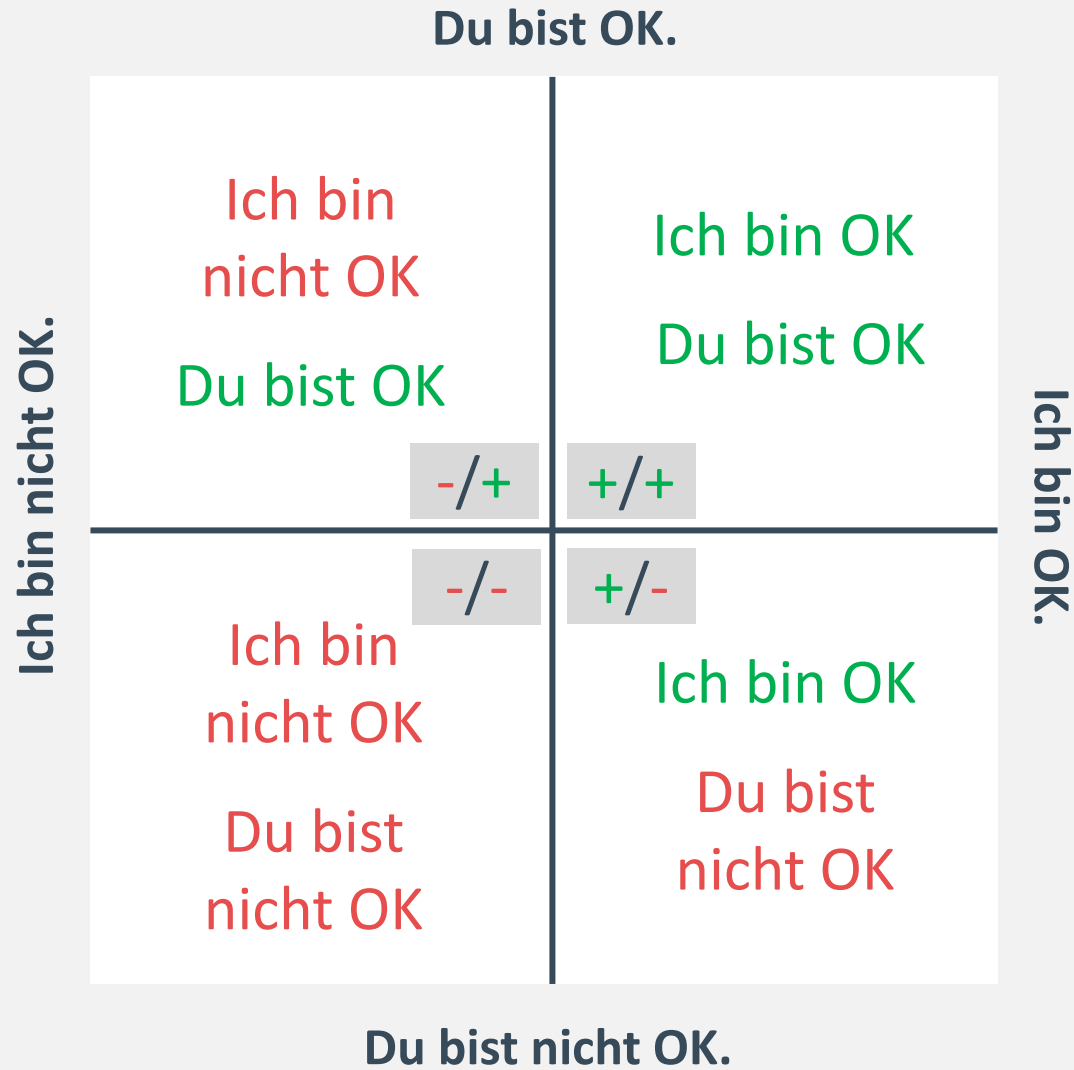
Bilder abgleichen!

Prinzip 3

Auf Augenhöhe kommunizieren!

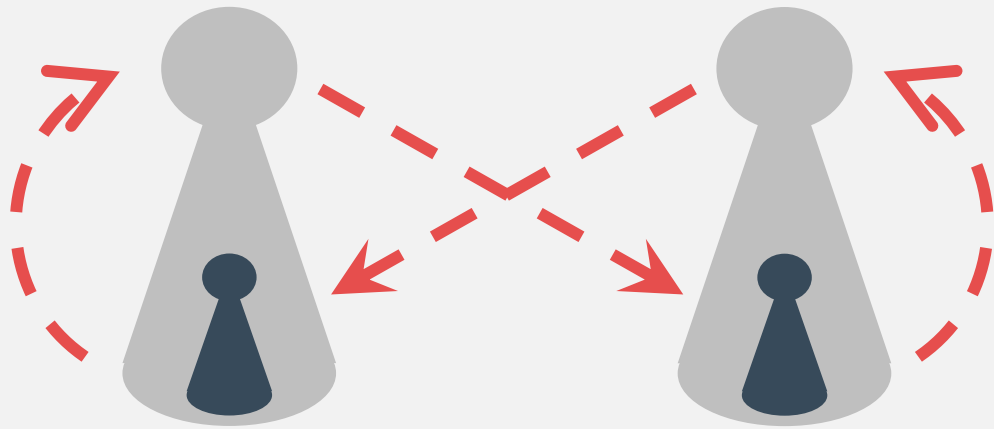
Unterlegenheitsgefühl
 Minderwertigkeitsgefühl
 leicht nachgeben
 konfliktscheu

sinnlos
 wertlos



realitätsbezogen
 wertungsfrei
 lösungsorientiert
 offene Begegnung
 Kritik, ohne beleidigt zu sein

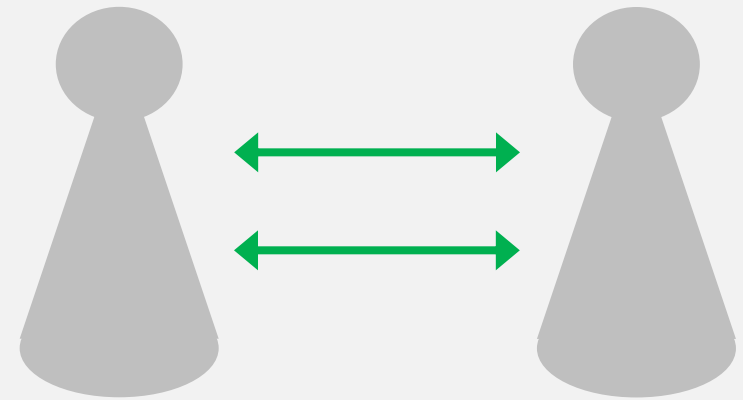
Überlegenheitsgefühl
 Schuldzuweisung
 Einmischung
 Helfersyndrom



nicht o.k.

nicht o.k.

Störungen



o.k.

o.k.

auf Augenhöhe

Prinzip 1

Bei der Wahrnehmung bleiben!

Prinzip 2

Bilder abgleichen!

Prinzip 3

Auf Augenhöhe kommunizieren!

Prinzip 4

Aktiv Hinhören!

Wir hören nicht zu, um zu verstehen.

Wir hören zu, um zu antworten.



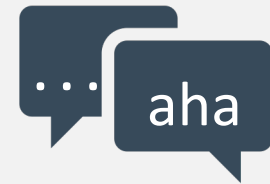
**zugewandte und
offene Körperhaltung**



Blickkontakt



**Achtsamkeit und
Konzentration**



**Unverbindliche und
wertfreie Signale**

 Paraphrasieren

Die Aussage wird in eigenen Worten wiederholt.
„Du hast also gestern dein Auto gewaschen.“

 Verbalisieren

Die Emotion des Gegenübers wird gespiegelt.
„Ich habe das Gefühl, dass dich das sehr ärgert.“

 Nachfragen

Nachfragen, damit die Aussage klarer verständlich wird.
„Meinst du damit dass?“

 Zusammenfassen

Das Gehörte mit wenigen Worten kurz zusammenfassen.
„Darf ich deinen Beitrag kurz zusammenfassen?“

 Unklares klären

Bei Unklarheiten solange nachhaken, bis diese aufgelöst wurden.
„Du hast sofort gesagt, meinst du damit gleicher Tag?“

 Weiterführen

Interesse an der Weiterführung bekunden.
„Und dann?“

Prinzip 1

Bei der Wahrnehmung bleiben!

Prinzip 2

Bilder abgleichen!

Prinzip 3

Auf Augenhöhe kommunizieren!

Prinzip 4

Aktiv Hinhören!

Prinzip 5

Üben, üben, üben!

**Wer trainiert, wird Profi,
wer laufend trainiert, bleibt Profi,
wer aufhört zu trainieren, war Profi!**



5

Prinzipien

für eine

erfolgreiche Gesprächsführung

Prinzip 1

Bei der Wahrnehmung bleiben!

Prinzip 2

Bilder abgleichen!

Prinzip 3

Auf Augenhöhe kommunizieren!

Prinzip 4

Aktiv Hinhören!

Prinzip 5

Üben, üben, üben!

Gesprächsführung auf Augenhöhe



Danke und bis bald im Seminar!