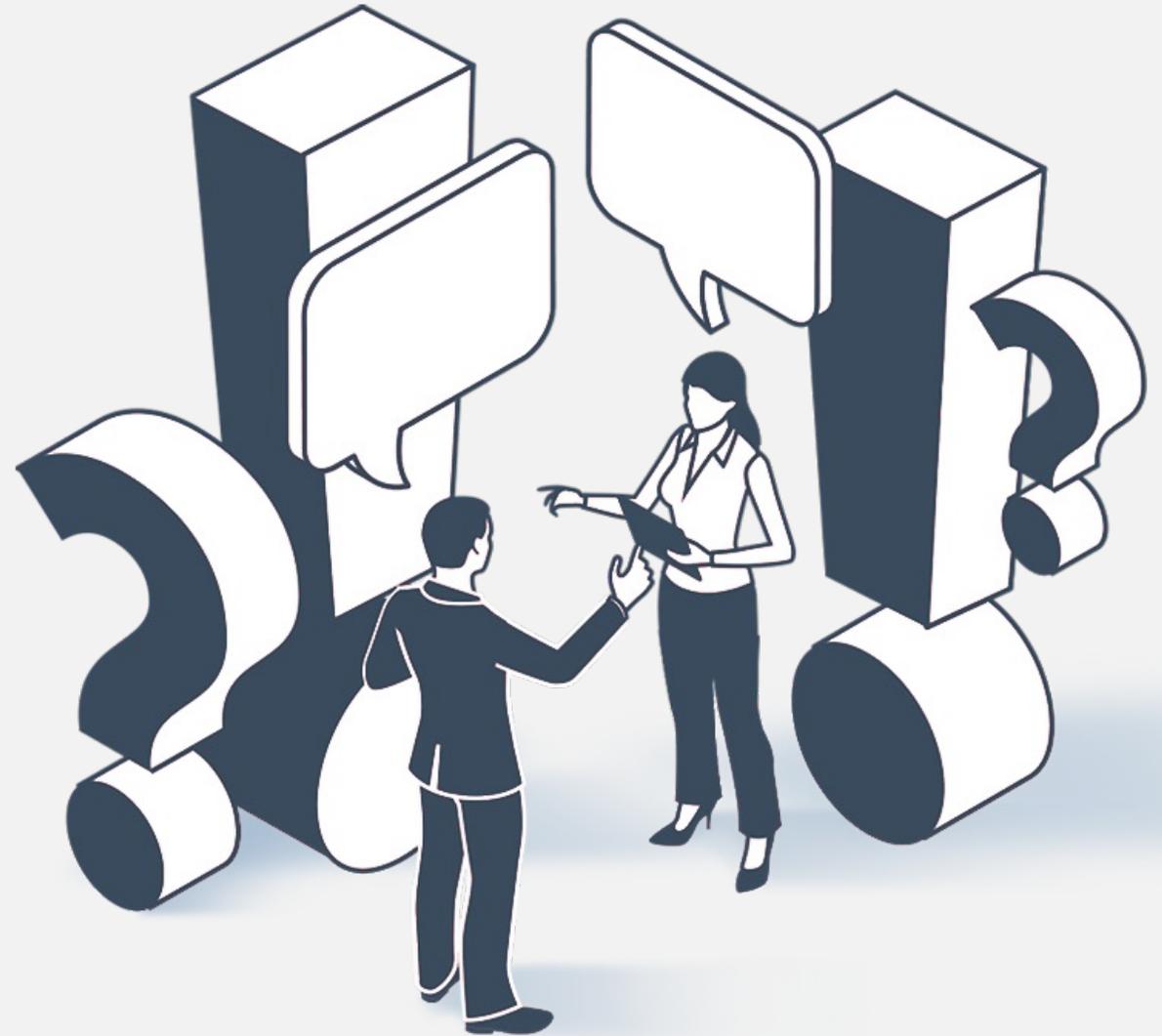


# Gesprächsführung auf Augenhöhe



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



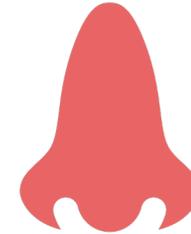
**AUDITIV**  
gehört

Lachen  
Sprechen  
Schritte



**KINÄSTHETISCH**  
gefühl

Hunger  
Temperatur  
Luftzug



**OLFAKTORISCH**  
gerochen

Kaffeeduft  
Essensgeruch  
Parfüm



**GUSTATORISCH**  
geschmeckt

Getränk  
Knabberei  
Lutschnbonbon

**V**

**A**

**K**

**O**

**G**

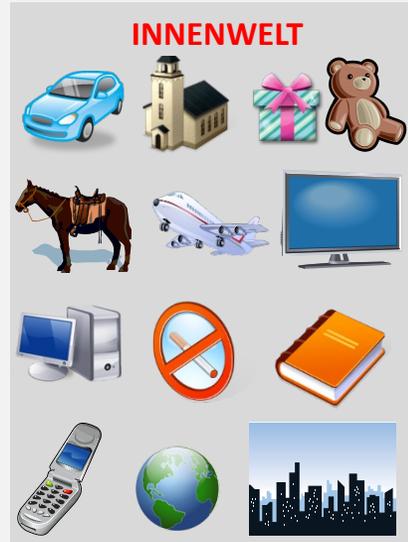
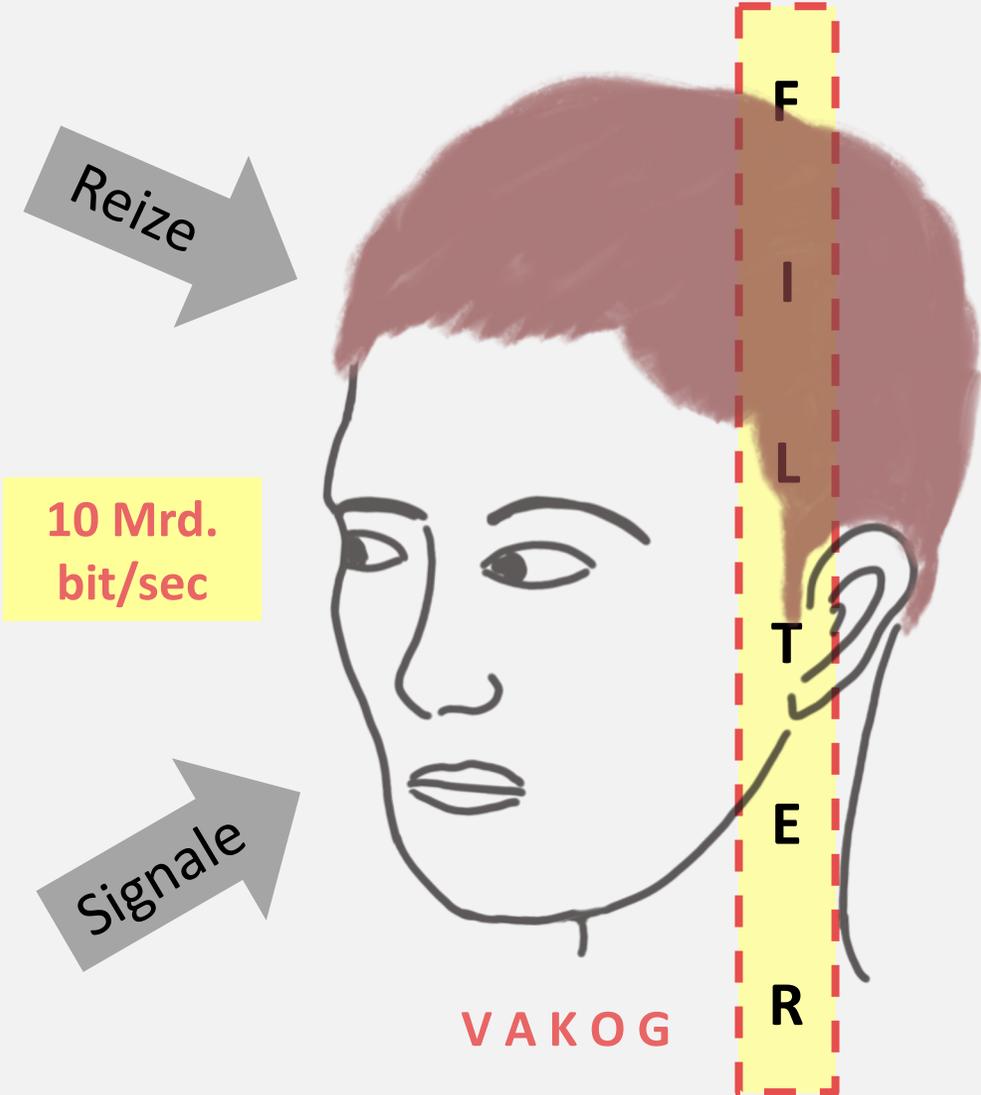


Ich bewerte

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

The complex block is enclosed in a red border. It features a yellow box with '8,5 Mrd.' in red text. 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 focusing on one of the figures.

**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**

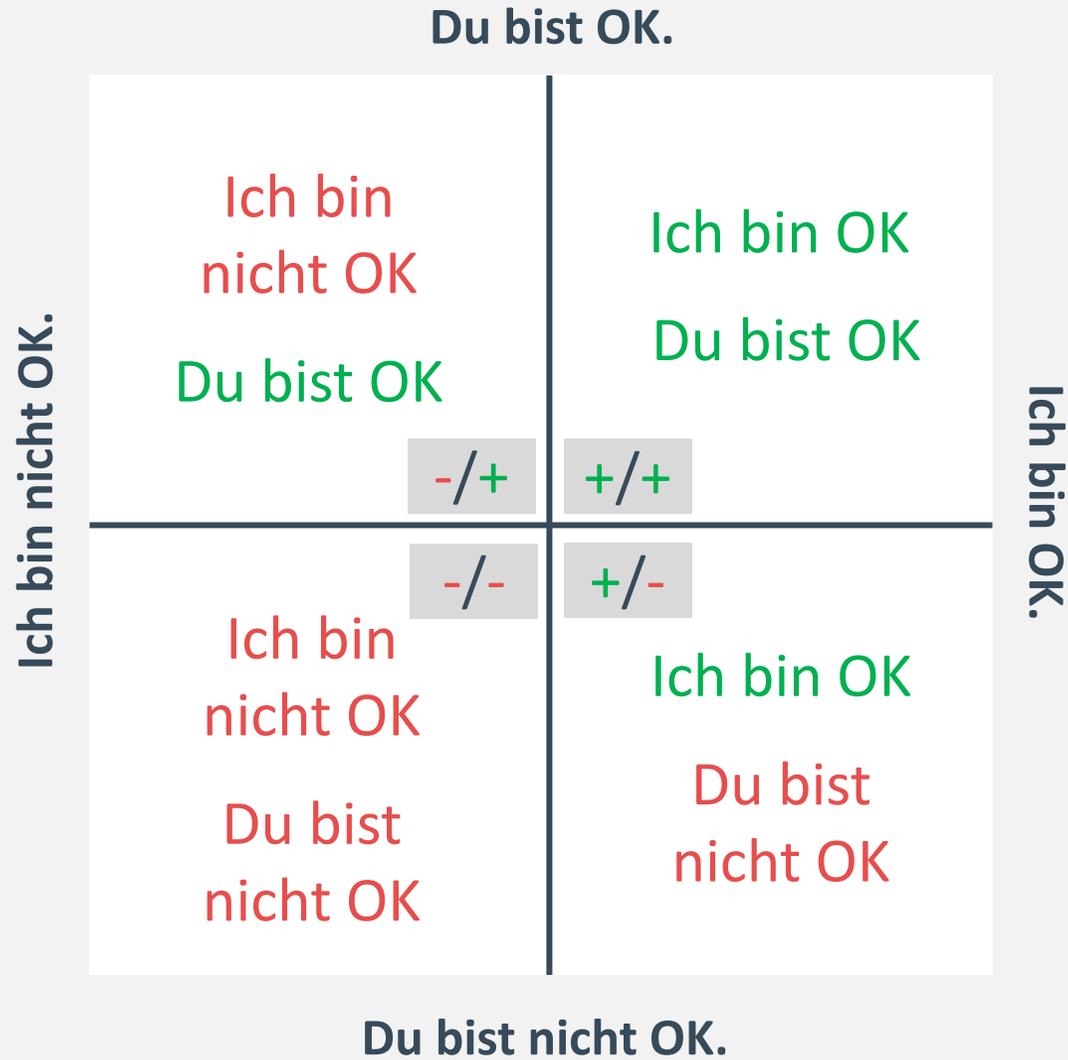
**Bilder abgleichen!**

**Prinzip 3**

**Auf Augenhöhe kommunizieren!**

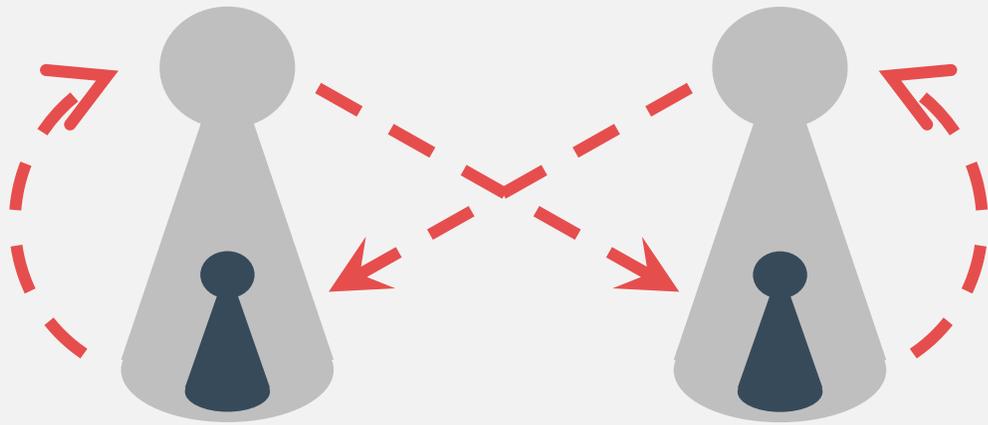
Unterlegenheitsgefühl  
 Minderwertigkeitsgefühl  
 leicht nachgeben  
 konfliktscheu

sinnlos  
 wertlos



realitätsbezogen  
 wertungsfrei  
 lösungsorientiert  
 offene Begegnung  
 Kritik, ohne beleidigt zu sein

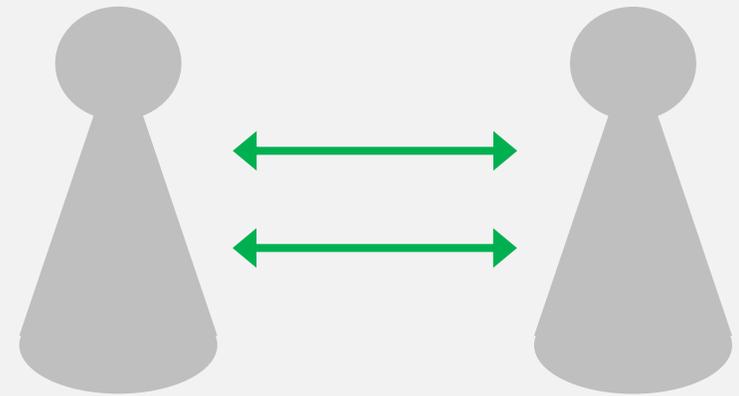
Überlegenheitsgefühl  
 Schuldzuweisung  
 Einmischung  
 Helfersyndrom



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.**



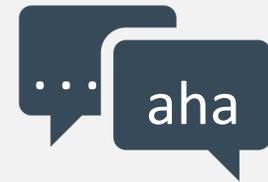
**zugewandte und  
offene Körperhaltung**



**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!**

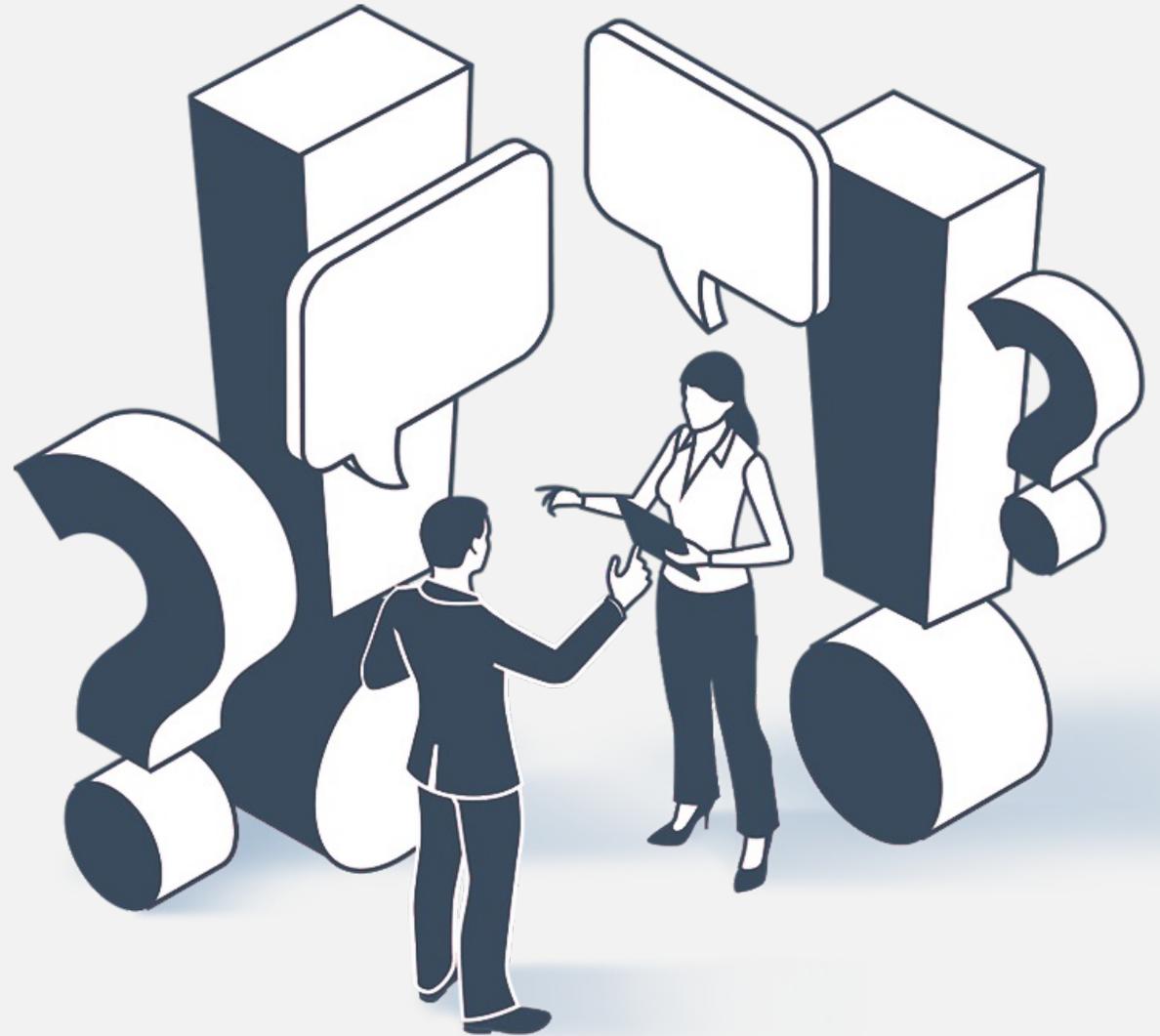
**Prinzip 4**

**Aktiv Hinhören!**

**Prinzip 5**

**Üben, üben, üben!**

# Gesprächsführung auf Augenhöhe



**Danke und bis bald im Seminar!**