

„Gelassen im Gespräch!“



Kommunikations- und Handlungsstrategien für schwierige Situationen

Ein Seminar von Marion Mahnke

Karriereberaterin und Coach für persönliche Entwicklung



**Ein Vortrag
von Marion Mahnke**

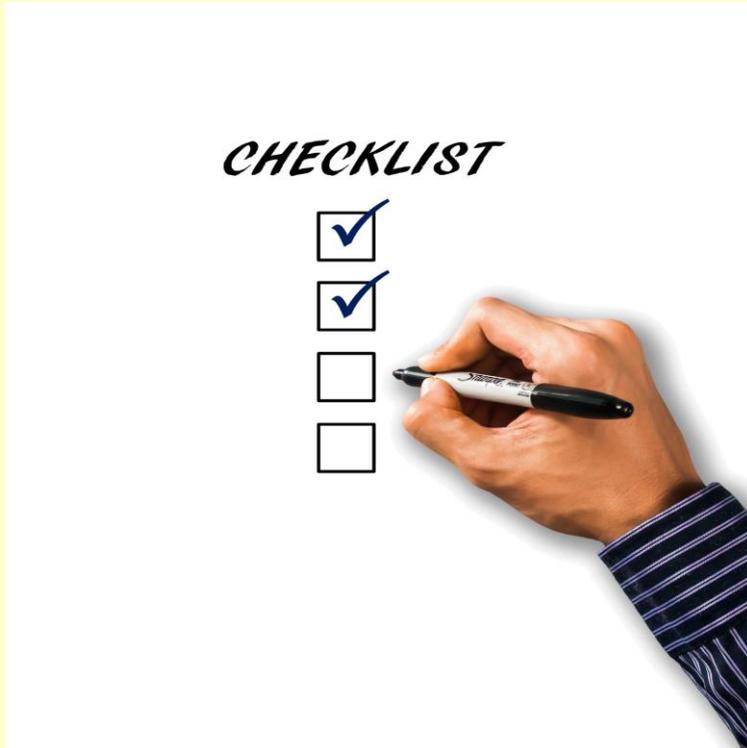
**Karriereberaterin
Coach für Souveränität und
Selbstverwirklichung in
Privatleben und Beruf
Pädagogin**

**Vorträge, Seminare
Coaching und Beratung für
Einzelpersonen und
Betriebe**

**Informationen und Blog
www.marion-mahnke.de**

**Telefon 04221 - 68 06 888
Mobil 0176 - 56 995577**

Ablauf



- Die Herausforderung: Standort
- Das Wunder: Ziel-Vision
- Was können wir ändern?
- Das Systemische Prinzip
- Wann entgleitet uns Kommunikation?
 - Mahnke: Wenn Worte treffen
 - Berne: Wenn ich nicht ICH bin
 - Der Psychochemische Cocktail
- Was tun, wenn Kommunikation aus dem Ruder läuft?
 - Perspektivwechsel
 - Maslow: Bedürfnisse
 - Der Werte-Kompass
 - Problemeignerschaft
- Wege zur Gelassenheit
- Gewaltfreie Kommunikation
- Notfall-Strategien

Gelassen im Gespräch



**In welchen Gesprächs-
Situationen wünschen Sie
sich mehr Gelassenheit?**

Notieren Sie:

1. Wie laufen diese Situationen typischerweise ab?
2. Wie fühlen Sie sich in diesen Situationen?



Das Wunder in der Nacht



Angenommen heute Nacht würde ein Wunder geschehen:

1. Woran würden Sie beim nächsten Gespräch erkennen, dass sich etwas geändert hat?
2. Wie fühlen Sie sich dann in den Gesprächen? Wie fühlt das Gespräch sich an? Was ist anders? Wie endet das Gespräch?

Austausch-Runde

Tauschen Sie sich in Plaudergruppen kurz über Gesprächssituationen aus, die Sie als unangenehm oder anstrengend empfinden.



- ✓ Anonymisieren Sie ggf. Ihre Erzählung
- ✓ Jede Person erzählt kurz ohne Unterbrechung
- ✓ Anschließend kann nachgefragt werden
- ✓ (Noch) keine Wertungen oder Ratschläge
- ✓ Dann wechseln

Plenum



Was ist in den Gesprächen aufgefallen?

Was nervt am meisten?

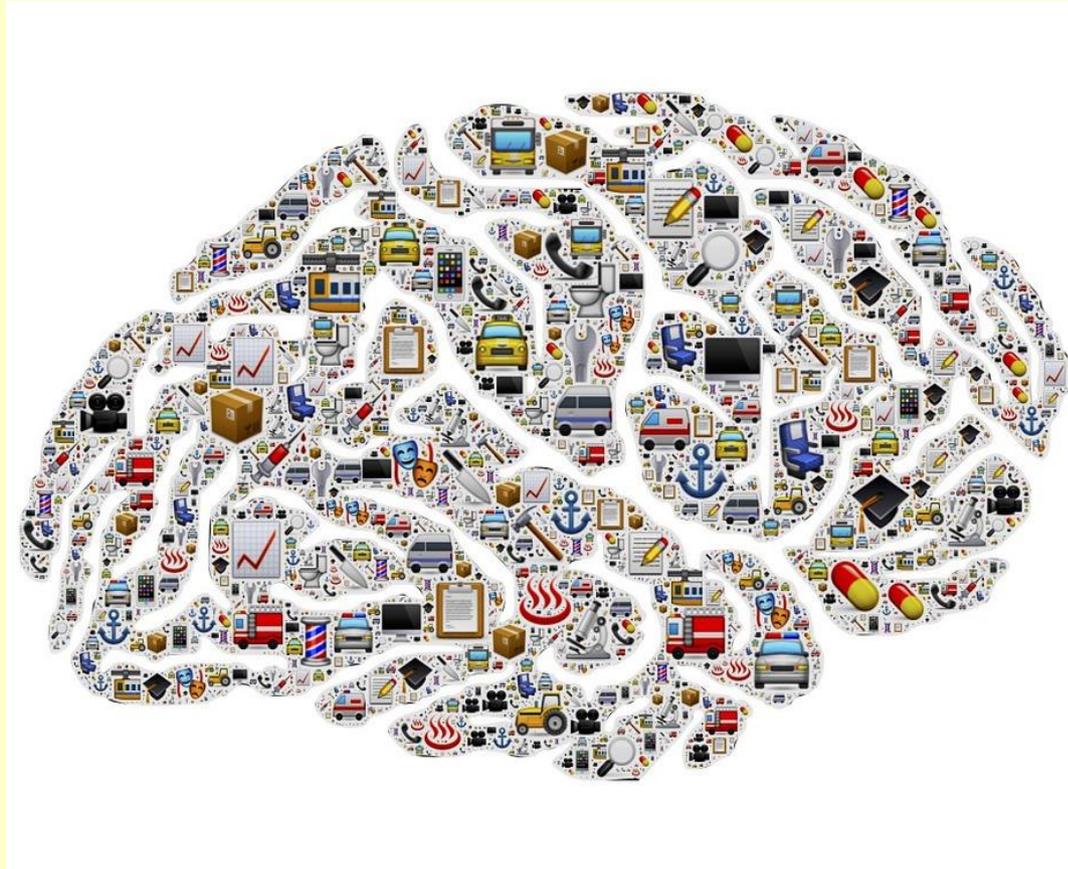
Wann verlässt uns die Gelassenheit?

**Die Definition von Wahnsinn ist,
immer wieder das Gleiche zu tun
und ein anderes Ergebnis zu
erwarten.**

Albert Einstein



Kann man Menschen ändern ..?

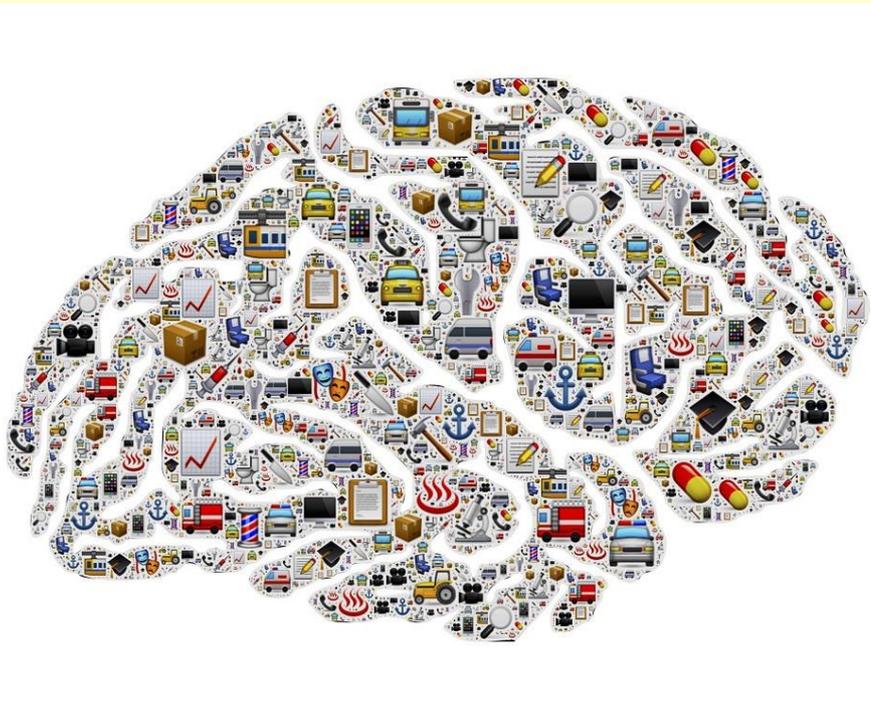


Systemisches Prinzip

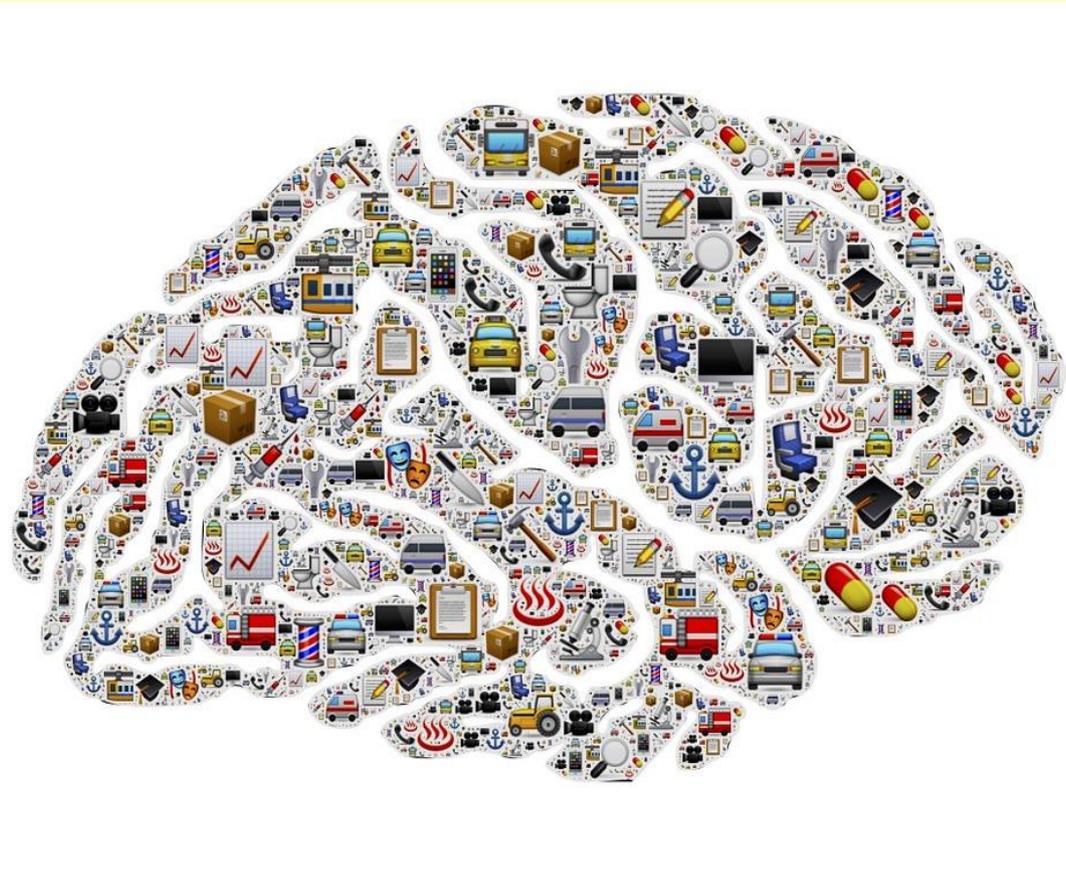
Wenn ein Teil des Systems sich ändert ...



... wird das System sich der Änderung anpassen.

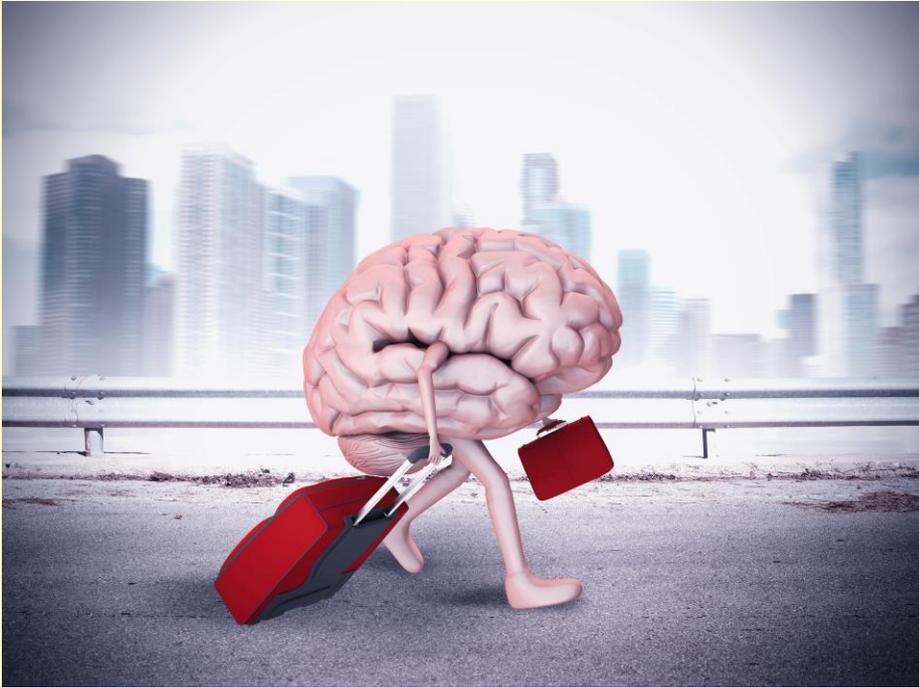


WAS können wir ändern ..?



Uns selbst
Unsere Perspektive
Unsere Haltung
Unsere
Kommunikation
Unsere Reaktion
Unsere Bewertung

WAS können wir ändern ..?



- **Die Zeit der Auseinandersetzung**
- **Die Situation der Auseinandersetzung**
- **Den Zustand der Beteiligten**

Merke: Ein müdes, ängstliches, durstiges, hungriges Gehirn will Energie sparen. Es greift daher nur auf Bewährtes zurück, denn das Bahnen neuer Denkwege kostet Kraft und Energie.

Kann man Menschen ändern ..?



Müssen wir nicht!

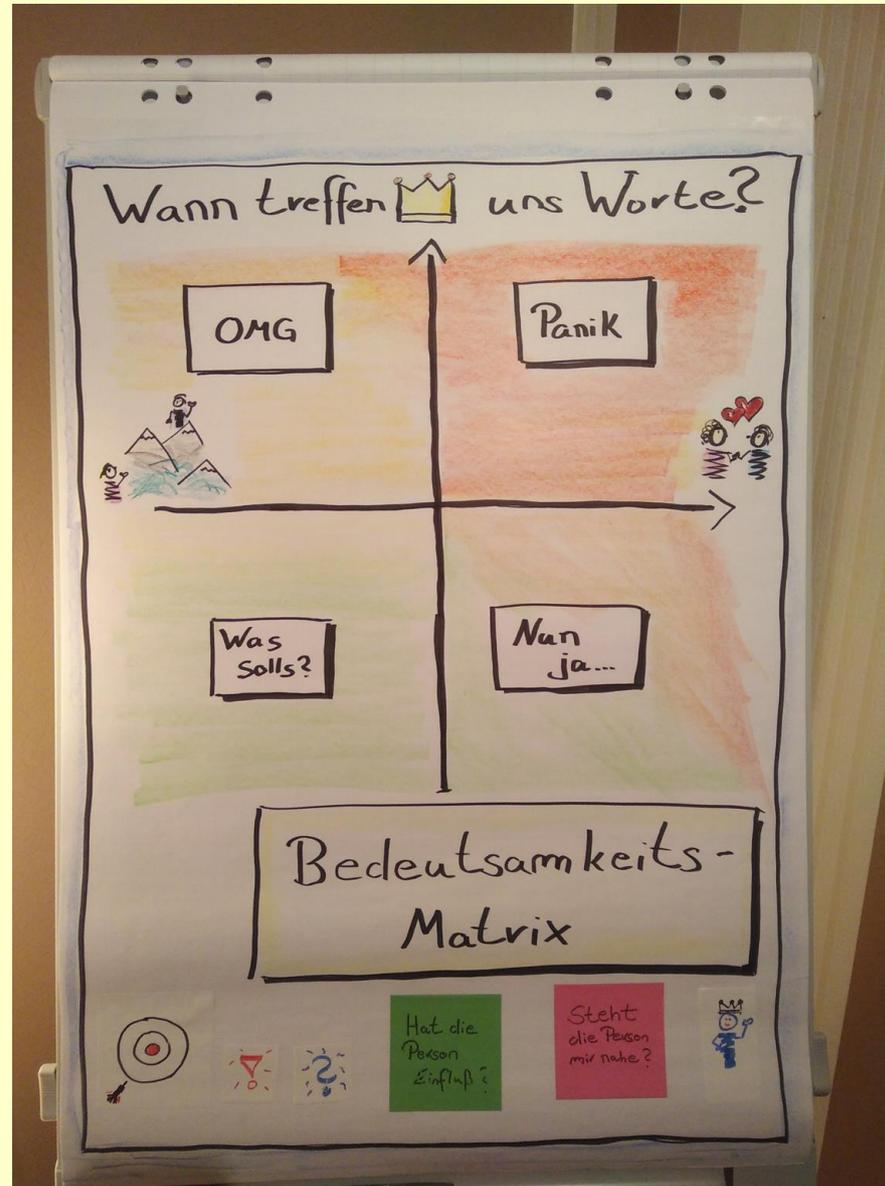
Wir brauchen nur
UNSERE
Umgangsweise
MIT ihnen zu
ändern!

Wann entgleitet uns Kommunikation ?



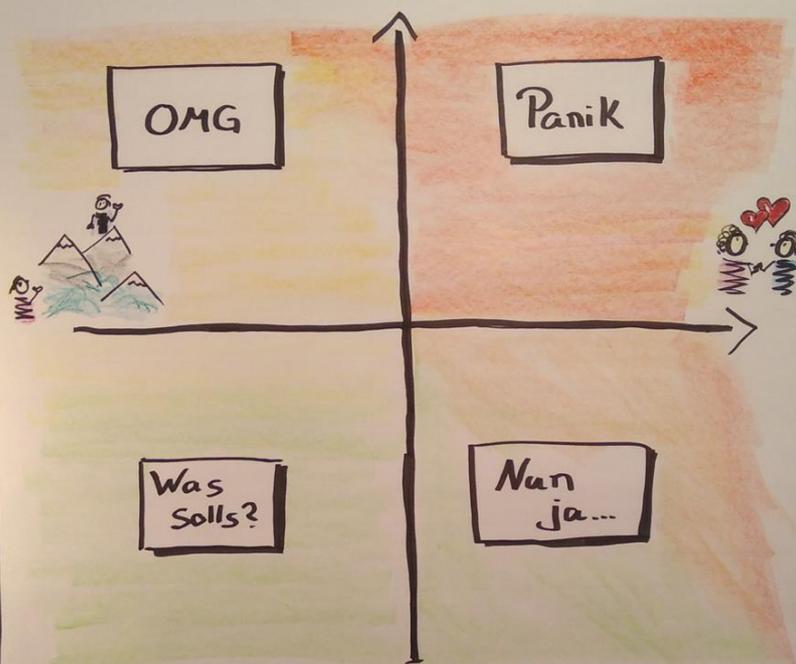
Wann entgleitet uns Kommunikation?

Die Bedeutsamkeits-Matrix nach Mahnke



Tool und Bild:
Marion Mahnke

Wann treffen  uns Worte?



Bedeutsamkeits-
Matrix



Hat die Person
Einfluss?

Steht
die Person
mir nahe?



**Holen Sie sich
Ihre
Souveränität
zurück.**

**Nutzen Sie den
DSF!**

Wann entgleitet uns die Kommunikation?

Ich-Zustände nach Eric Berne



Wann entgleitet uns die Kommunikation?

Ich-Zustände nach Berne



Eltern-Ich-Zustand



Erwachsenen-Ich-Zustand



Kind-Ich-Zustand

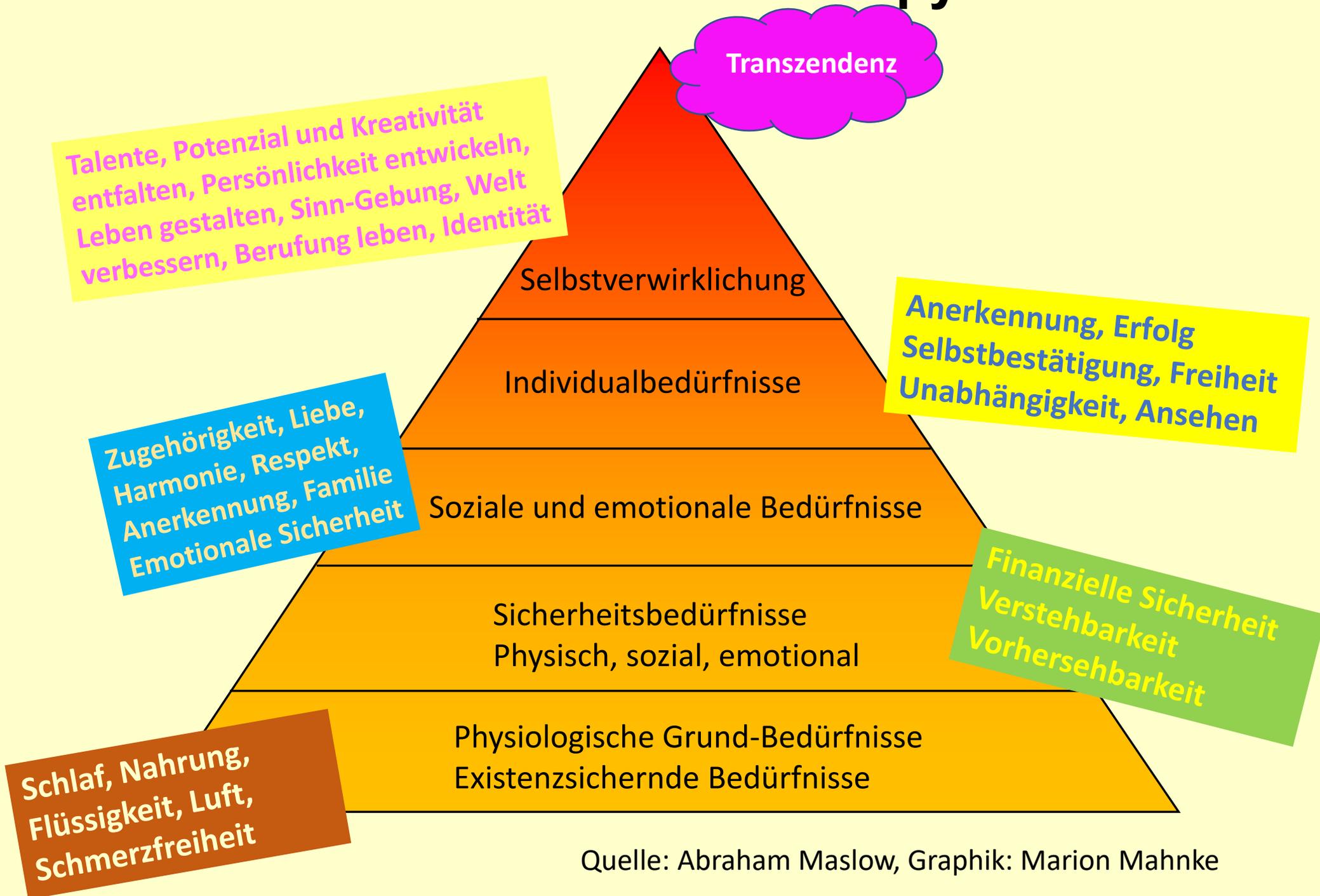
Austausch-Runde

Überlegen Sie gemeinsam ob und wie die Erkenntnisse der Ich-Zustände nach Berne in Ihren Situationen hilfreich sein können.



- ✓ Identifizieren Sie Sätze, Gesten, Schlüsselworte, die ins Kindheits-Ich oder Eltern-Ich triggern.
- ✓ Überlegen Sie, wie oder wann es gelingt, gelassen im Erwachsenen-Ich bleiben kann.
- ✓ Überlegen Sie Sätze und Haltungen mit denen das Gegenüber ins Erwachsenen-Ich getriggert werden kann.

Die Maslow'sche Bedürfnispyramide



Der Werte-Kompass



Austausch-Runde

Überlegen Sie gemeinsam ob und wie das Einbeziehen von Werten und Bedürfnissen bzw. Erkenntnisse aus Ihrer eigenen Geschichte oder Vorwissen über die Erfahrungen Ihres Gegenübers in Ihren Situationen hilfreich sein können.



Plenum: Halbzeit!



Was nehmen Sie bis jetzt aus der ersten Hälfte unseres Seminares mit?

Notieren Sie sich die wichtigste Erkenntnis in einem Satz.

Der Psycho-Chemische-Cocktail



Inhalt von ausgelöstem
Gefühl unterscheiden:

Ist das Gefühl vom anderen
ausgelöst worden ...

- oder passiert das „in mir“?

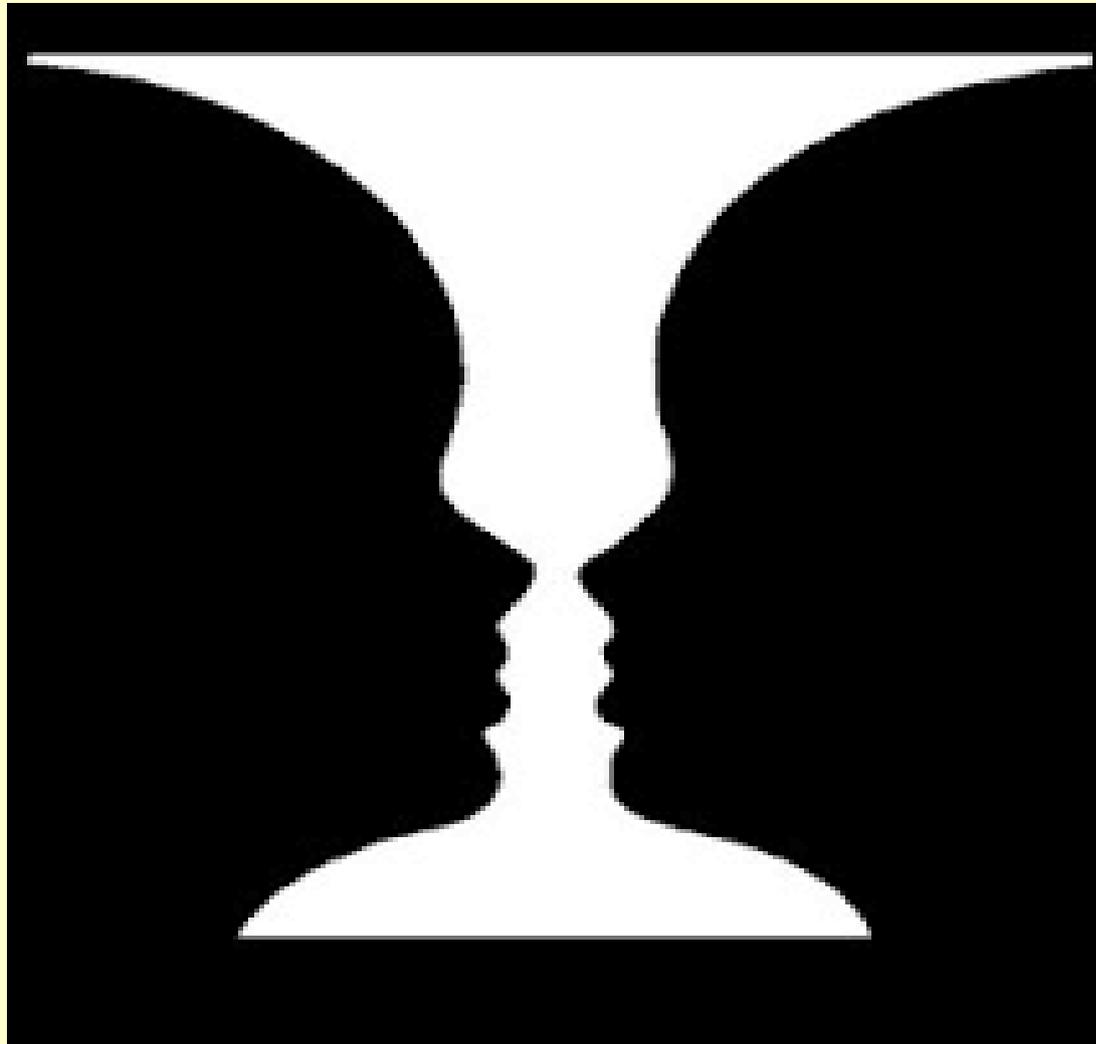
Tipp: Unterscheiden Sie den sachlichen Inhalt einer Botschaft oder eines Gesprächs strikt von dem Gefühl, das in Ihnen dadurch entsteht.

Sache + Person + Umstand = Reaktion

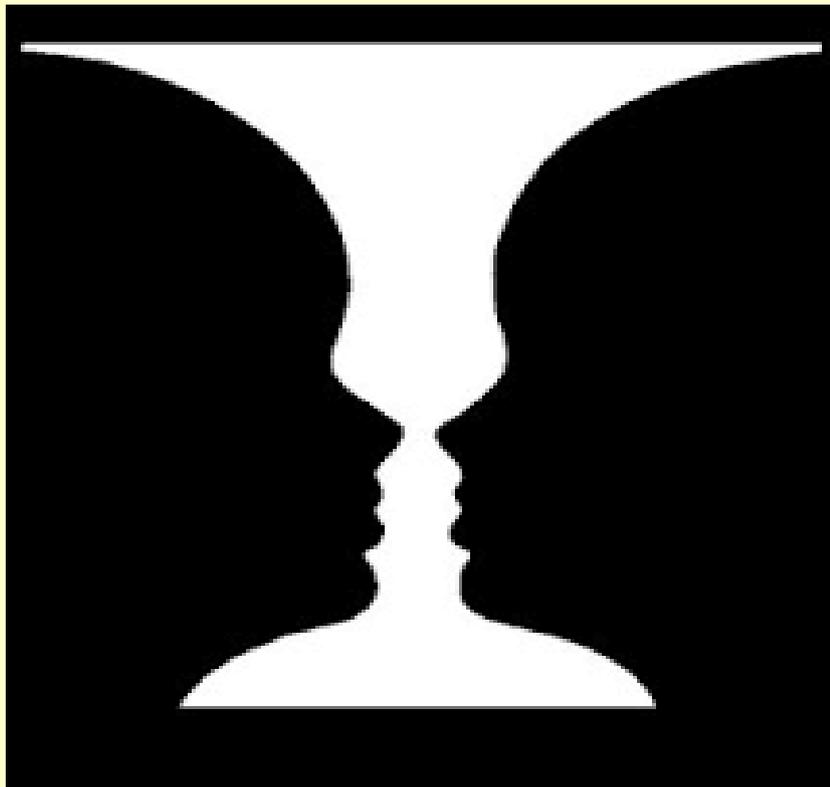
Was tun, wenn Kommunikation aus dem Ruder läuft ?



Wege zur Gelassenheit: Perspektivwechsel



Wege zur Gelassenheit: Perspektivwechsel



Raum für neue
Interpretationen lassen.
Fragen Sie sich stets:

Ist das was ich glaube zu
hören oder zu sehen wirklich
das, was der andere meint?

☐ Im Zweifel:

**Nur auf den Sachinhalt
eingehen!**

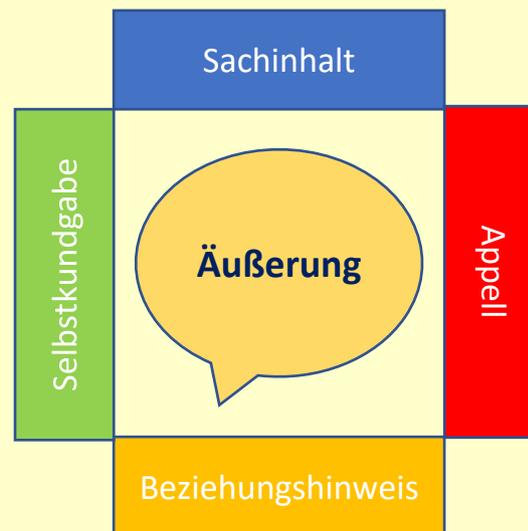
Der Klassiker:

Schulz von Thun und sein 4-Ohren- 4 Schnäbel-Modell

- 1) Selbstkundgabe
- 2) Sachbotschaft
- 3) Beziehungsbotschaft
- 4) Appell

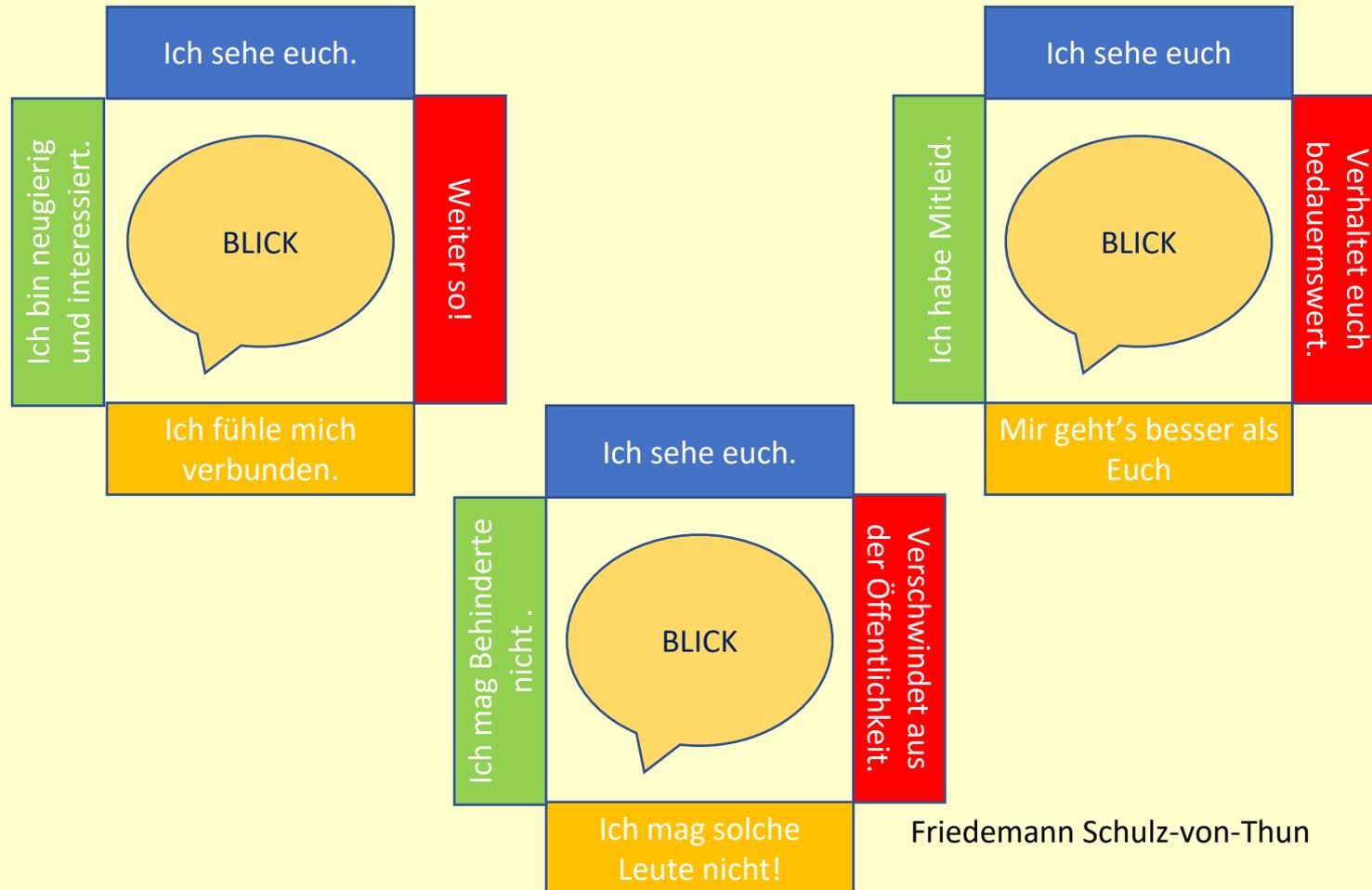


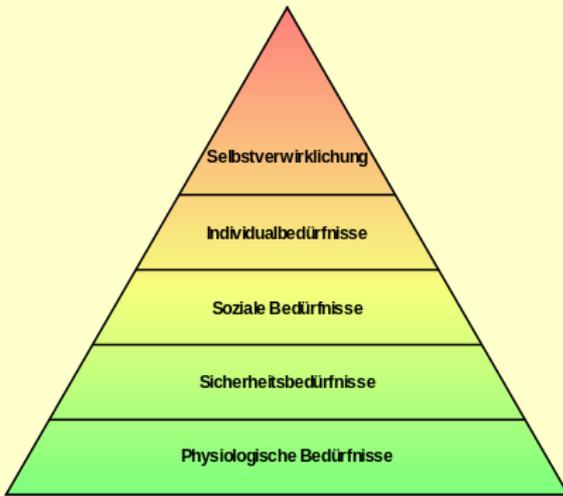
Kommunikations-Quadrat



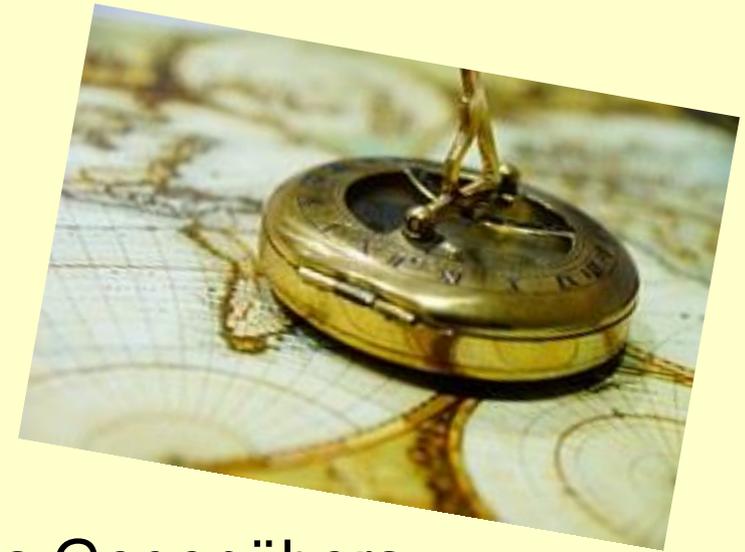
Friedemann Schulz-von-Thun

Kommunikations-Quadrat





Werte- und Bedürfnis-Differenzen



Meine Werte

1.
2.
3.

Meine Bedürfnisse

1.
2.

Werte des Gegenübers

1.
2.
3.

Bedürfnisse des Gegenübers

1.
2.

Problemeignerschaft



Problemeignerschaft



Wege zur Gelassenheit



Wenn das Problem Ihnen nicht gehört:

Zerbrechen Sie sich nicht den Kopf darüber, sondern geben Sie es zurück!

- Machen Sie sich Ihre Werte und Bedürfnisse bewusst.
- Kommunizieren Sie diese auch anderen.
- Gestalten Sie die Situationen bewusst
- Überlegen Sie, über welchen Dingen sie einfach drüber stehen können.

Gewaltfreie Kommunikation



- 1) Was nehme ich wahr?
- 2) Was empfinde ich?
- 3) Was ist mein Bedürfnis
- 4) Was ist mein Wunsch?

Leitfrage:

Worum geht es mir wirklich??

Zielorientierung:

Befriedigung des
Bedürfnisses /

Werts einfordern!

Übungsblatt

Gewaltfreie Kommunikation

1. Beschreibung einer konkreten Handlung, die man beobachtet hat und die das Wohlbefinden beeinträchtigt

2. Ausdruck der Gefühle, die durch die Handlung ausgelöst werden

3. Formulierung der Bedürfnisse, welche hinter den Gefühlen stehen

4. Bitte um eine konkrete Handlung - auch die Nichterfüllung der Bitte ist in Ordnung



Übung: GFK



Überlegt gemeinsam in welchen Situationen die Methoden der gewaltfreien Kommunikation hilfreich sein können.

- ✓ Denke an eine Situation.
- ✓ Gehe die 4 Schritte der gewaltfreien Kommunikation durch und notiere Deine Ergebnisse.
- ✓ Trage die gewaltfreie Version Deines Anliegen in eigenen Worten vor.
- ✓ Die anderen geben Feedback, wie es auf sie wirkt und schlagen ggf. weitere Formulierungen vor.
- ✓ Ggf. Wechsel zum Nächsten

Austausch-Runde



Überlegen Sie gemeinsam ob und wie die Methoden der gewaltfreien Kommunikation in Ihrer Situation hilfreich sein können.

- ✓ Betrachten Sie einen Fall.
- ✓ Gehen Sie die 4 Schritte der gewaltfreien Kommunikation durch und notieren Sie Ihre Ergebnisse.
- ✓ Tragen Sie die gewaltfreie Version Ihres Anliegen in eigenen Worten vor.
- ✓ Die anderen geben Feedback, wie das auf Sie wirkt und schlagen ggf. weitere Formulierungen vor.

Immer derselbe Streit!



Strategien:

- 1) Beziehung in den Vordergrund stellen –
Agree to disagree!
- 2) Menschliche Anteilnahme, bei inhaltlich klarer
Positionierung
- 3) Gespräche über das Thema verweigern

Wenn alle Stricke reißen:



Souveränität durch „Kaputte Schallplatte“

Nervige Kommunikation:

10 Strategien zum Umgang mit unerwünschten Kommentare und Fragen

1. Lehrer-Strategie: Überhören des Kommentars / der Frage
2. Sozialpädagogen-Haltung:
Wertschätzen der Intention und Abgrenzung
3. Ich-bin-der-Boss-Statement:
Offenheit + Klarstellen von Verantwortung
4. Kabarettisten-Wende: Auf dem „falschen Ohr“ hören und entsprechend überraschend reagieren
5. Moderatoren-Trick: Teilantwort oder Vertagen mit einem abschließender Satzmelodie
6. Hotliner-Stopp: Kaputte Schallplatte
7. Wissenschaftler-Knock-Out:
Variante A: Quellen und Belege verlangen.
Variante B: Blocken durch spontanen eigenen Fachvortrag.
8. Dorftratsch-Technik: Ablenkungsmanöver
9. Politiker-Routine: Am Thema vorbei antworten
10. Spiegel-Trick: Ungesagtes verbalisieren, Schweigen



Ich packe meinen Koffer ...

Jede Person erzählt was sie künftig ausprobieren oder ändern möchte. Die anderen hören erstmal zu.



- ✓ Die Gruppenteilnehmer fassen das Gehörte sachlich zusammen: „Sie werden künftig, also ...“ und spüren nach, welche Resonanz das erzeugt.
- ✓ Klingt das Gesagte stimmig? Dann bestärken Sie den Plan. Fehlt noch etwas oder haben Sie einen alternativen Vorschlag? Teilen Sie dies jetzt wertschätzend mit.

Plenum



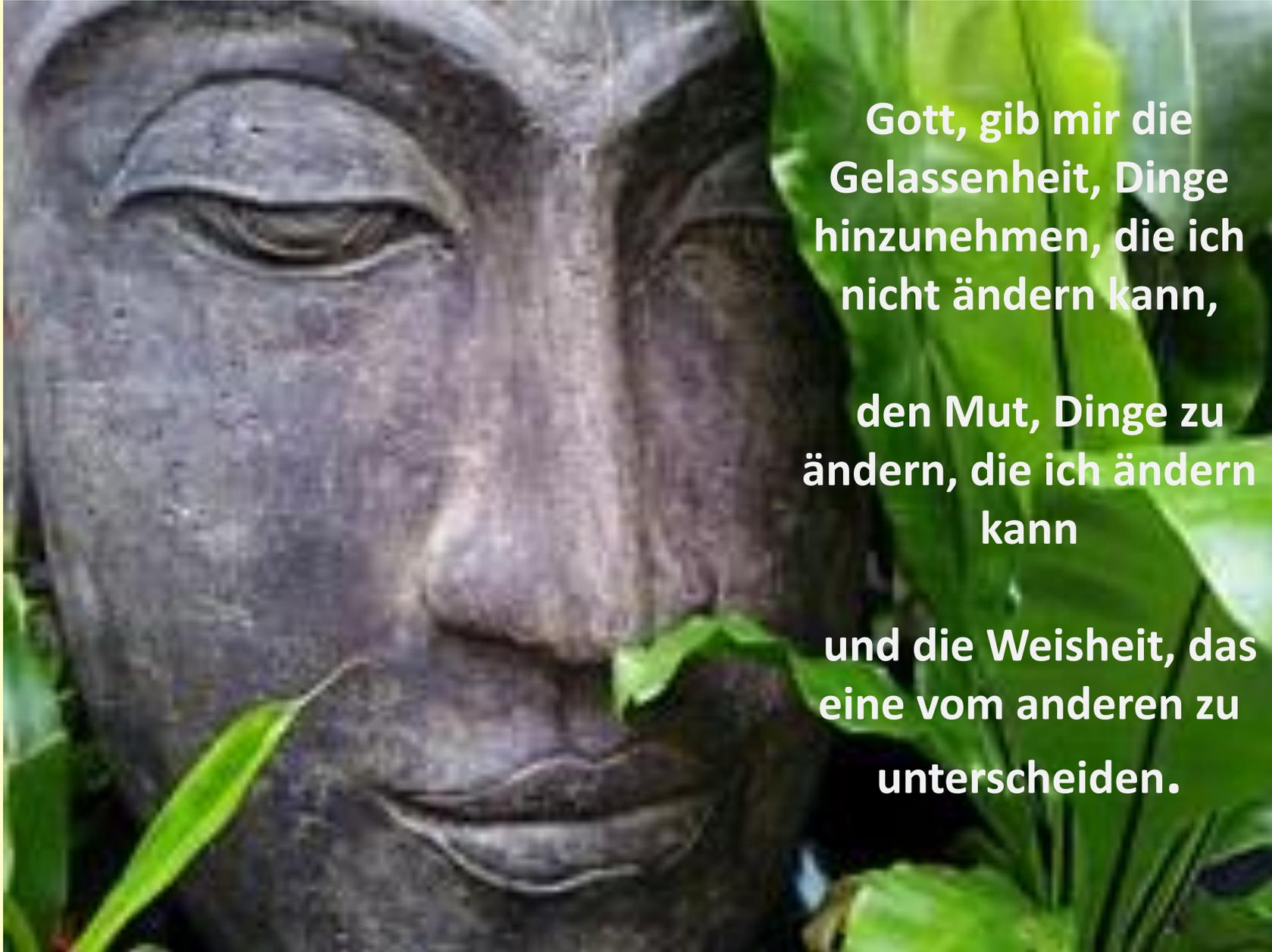
**Was nehmen Sie heute mit?
Welche Erkenntnisse können Ihnen
weiterhelfen?**

Veränderungen, die ich in der Hand habe:



1. Wahl der inneren Einstellung und Perspektive
2. Wahl von Zeit und Ort
3. Berücksichtigung von Bedürfnissen und Werten
4. Klärung der Problemeignerschaft
5. Wahl der Kommunikationsweise
6. Aneignung neuer Tools
7. Wahl einer angemessenen Reaktion

Wege zur Gelassenheit



Gott, gib mir die
Gelassenheit, Dinge
hinzunehmen, die ich
nicht ändern kann,

den Mut, Dinge zu
ändern, die ich ändern
kann

und die Weisheit, das
eine vom anderen zu
unterscheiden.