

Kommunikation im Veränderungsprozess

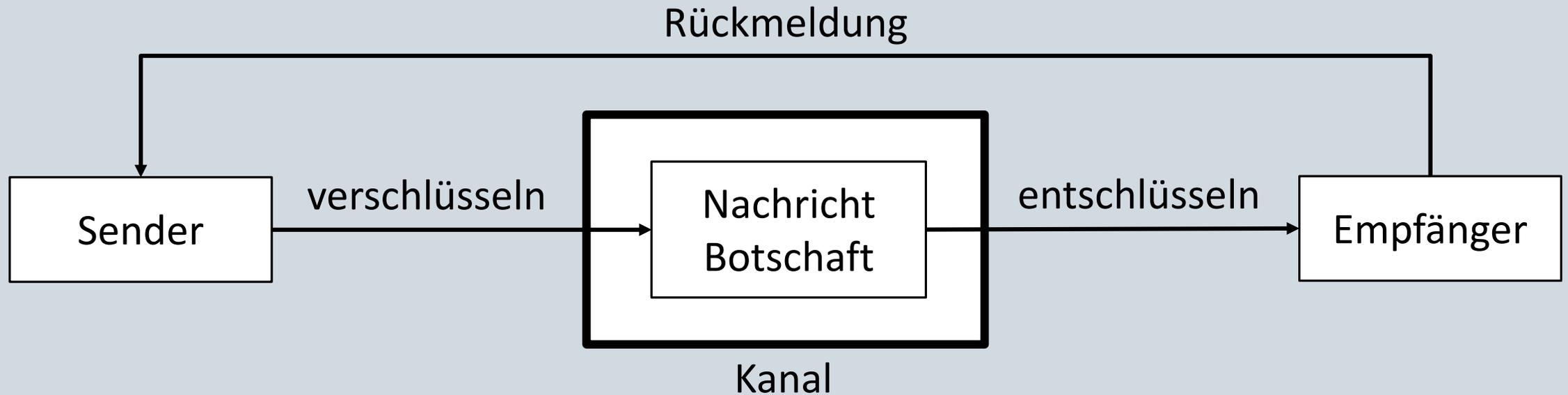
“Ein Gespräch setzt voraus,
dass der Andere Recht haben könnte.”

Hans Gadamer



Kommunikation

„Wahr ist nicht das, was Du sagst, sondern das, was der Andere **verst**eht.“



Jede Nachricht muss ...

1. abgesendet

2. gehört

3. **verstanden** werden!

Kommunikation

Sachebene

„Was“

Zahlen,
Daten, Fakten

Beziehungsebene

„Wie“

Emotionen

Werte

Erinnerungen

Fähigkeiten

Persönlichkeit

Selbstaussage

Bedürfnisse,
Überzeugungen,
Tagesverfassung

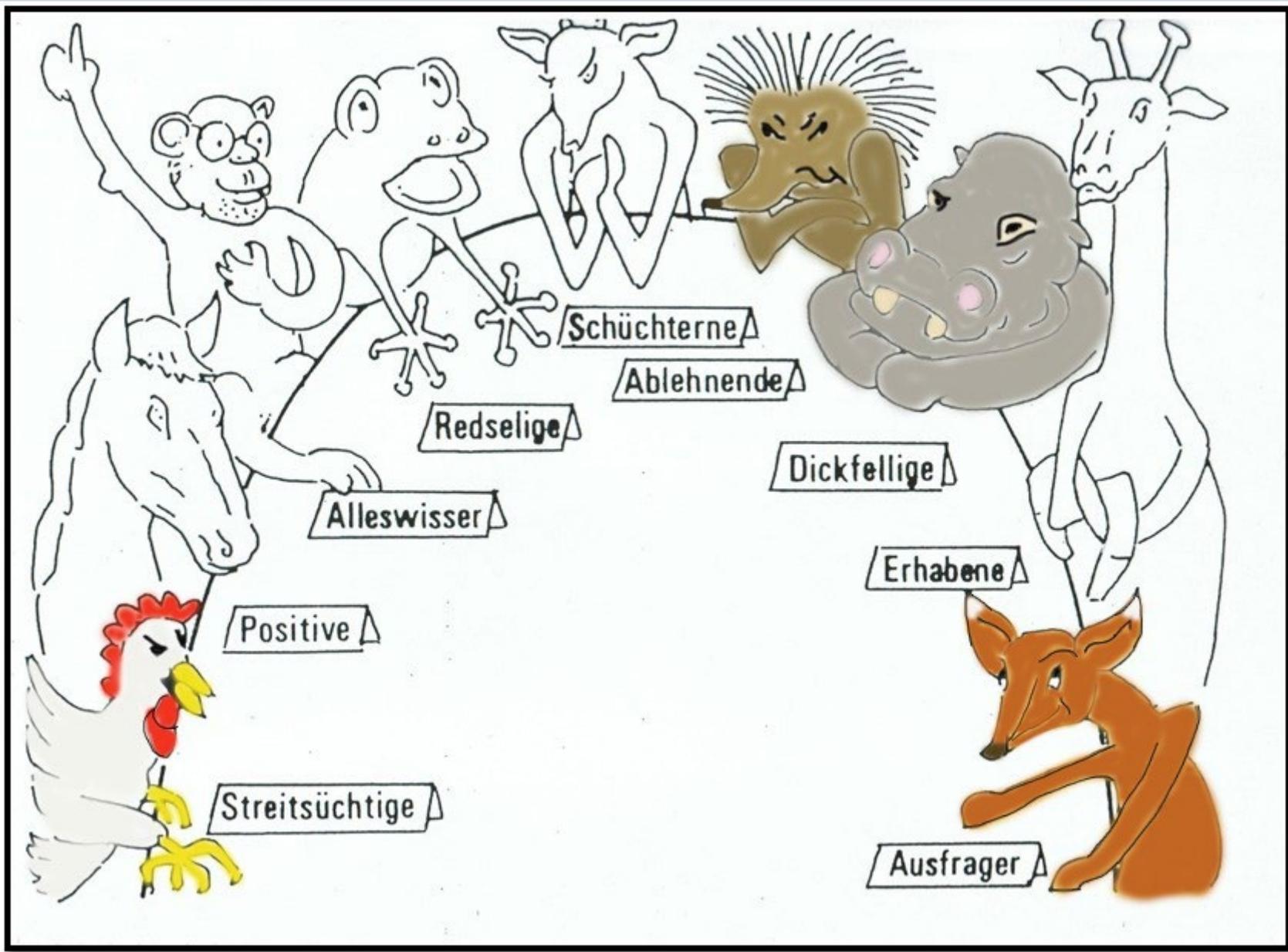
Appellebene

Wünsche,
Erwartungen,
Aufträge

Beziehungsebene

was man von dem Anderen hält,
wie man zueinander steht





Gesprächstypen Konferenz der Tiere



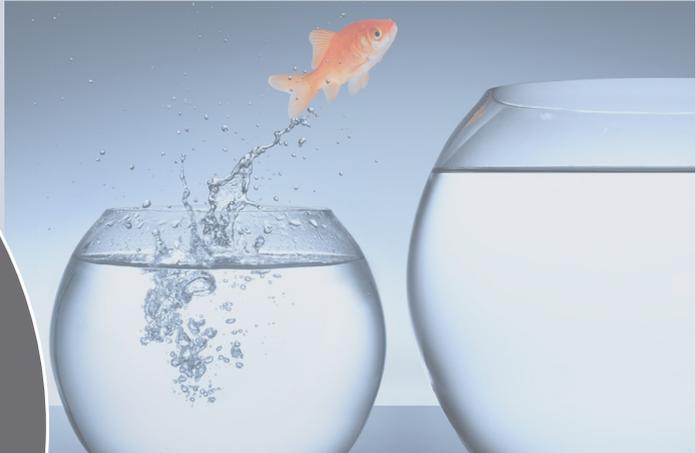
Reaktionen auf Veränderungen

Reaktionen auf Veränderungen



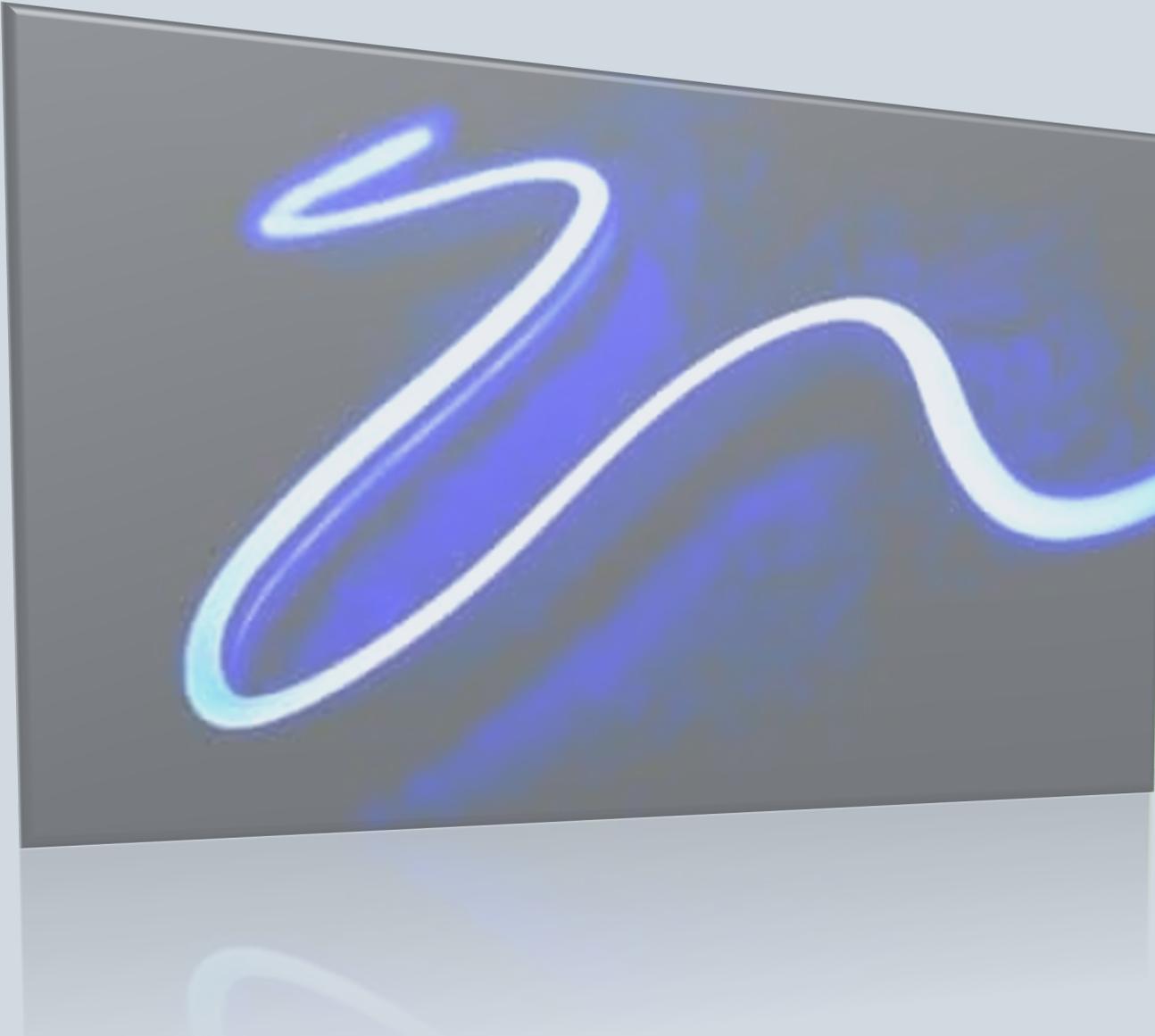
 vertraute Gewohnheiten, Komfortzone verlassen
unbequem

 auf Neues einlassen
macht unsicher, ärgerlich



Reaktionen ungehalten, ablehnend, abwehrend, klammern an Vertrautes

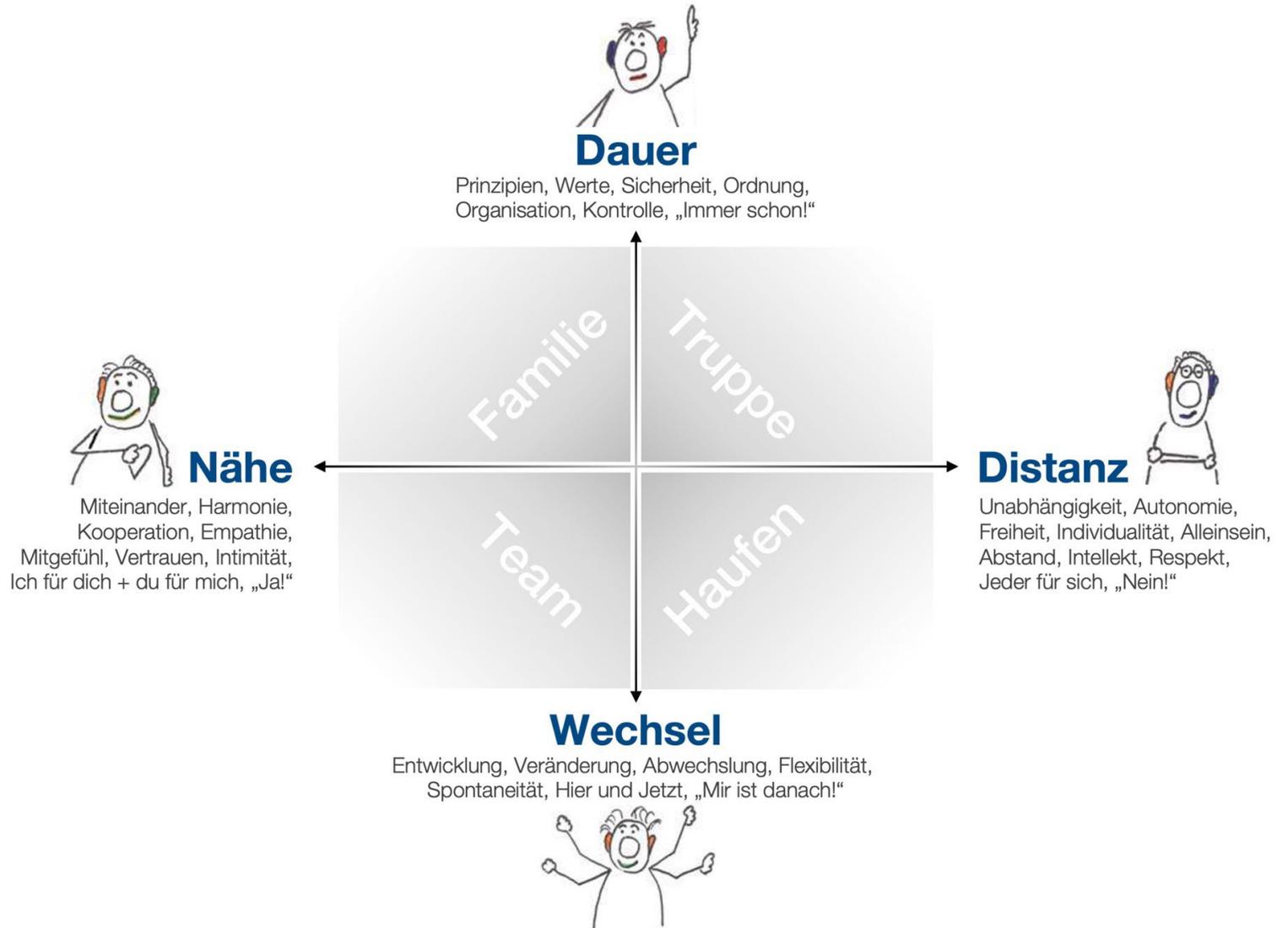




Umgang
mit Reaktionen
auf Veränderungen

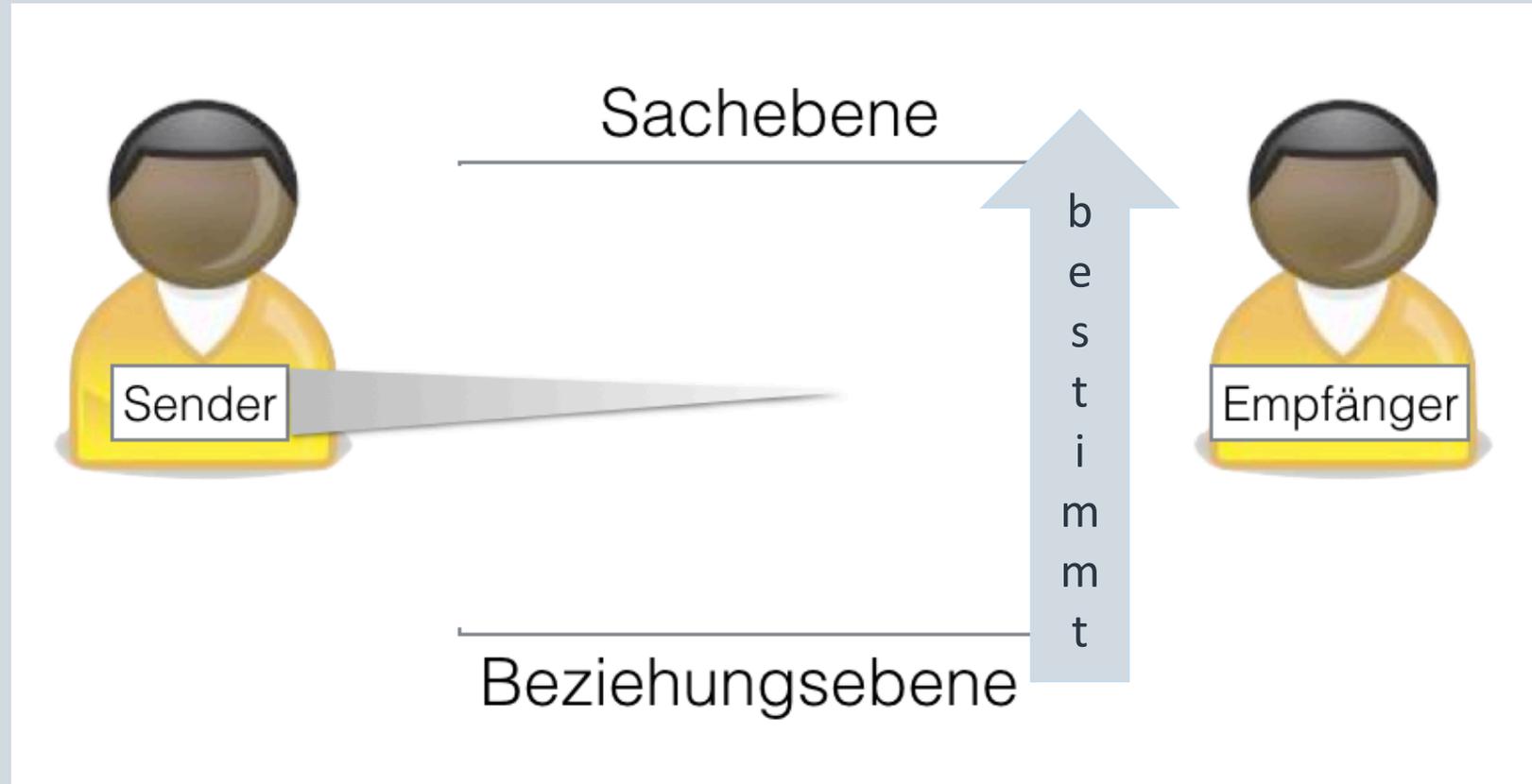
Emotionen,
Bedürfnisse
wahrnehmen





Thomann- Riemann- Kreuz

Sache und Beziehung erkennen





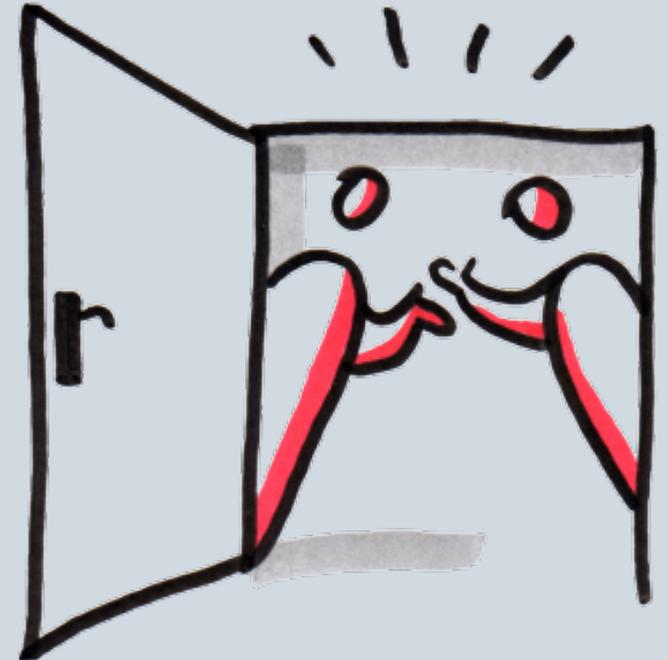
fragen
zuhören
paraphrasieren

offene Fragen

- Informationsfragen ⇒ Wo, wann, wozu, wer ,was, wie?
- Verständnisfrage ⇒ Bitte erklären Sie mir das Problem.
- hypothetische Frage ⇒ Nehmen wir mal an, dass . . .
- Machtfrage ⇒ Wer, was ist verantwortlich für . . .
- Zukunftsfrage ⇒ Was ist passiert, wenn Sie am Ziel sind?
- Kopfstandfrage ⇒ Was muss geschehen, damit es scheitert?

geschlossene Fragen

- Entscheidungsfrage
- Bestätigungsfrage
- Suggestivfrage
- Alternativfrage



1. Aussage

2. Wiederholung mit
eigenen Worten

3. Bestätigung
abwarten

4. Eigene Aussage
treffen

Ich finde es mitunter schwer
den kontrollierten Dialog
anzuwenden.

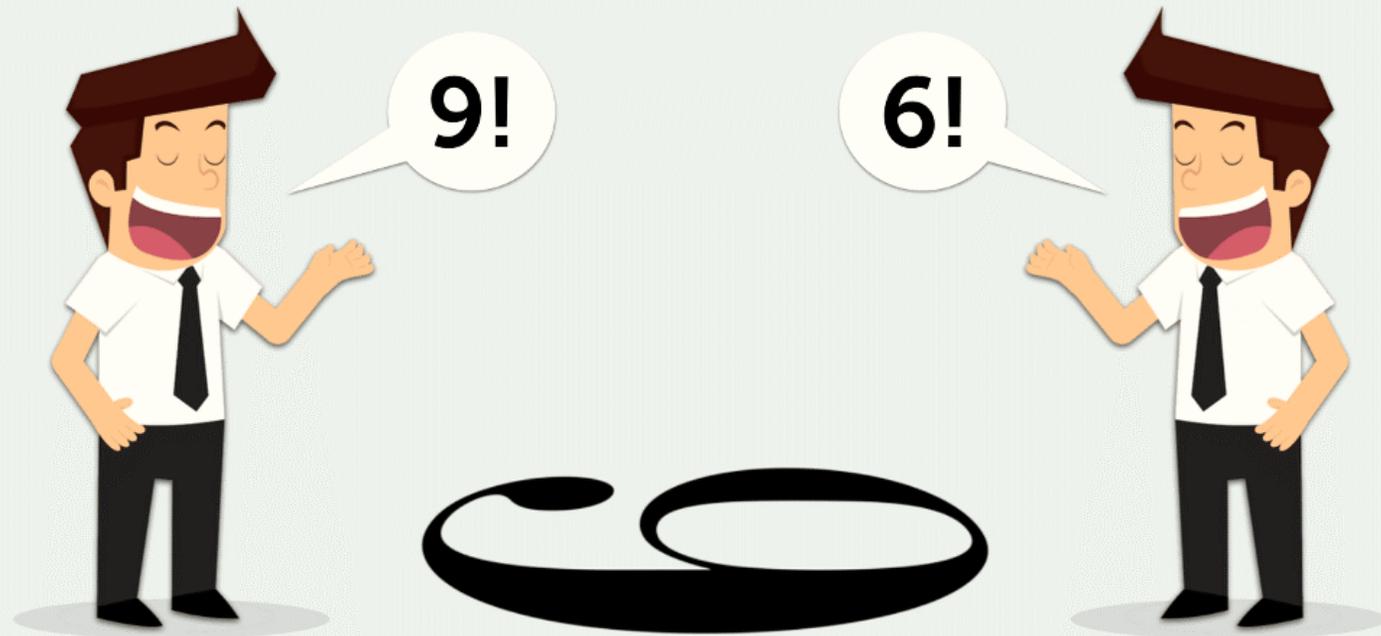
Du meinst es braucht eine
Menge Disziplin?

Ja genau!

Sehe ich auch so.



zuhören, aufnehmen, paraphrasieren



Die Perspektive macht den Unterschied

Methoden für den
Perspektivwechsel

Bei Veränderungen wird oft nach Gewohnheit entschieden

⇒ Die Entscheidung nach Relevanz ist notwendig.

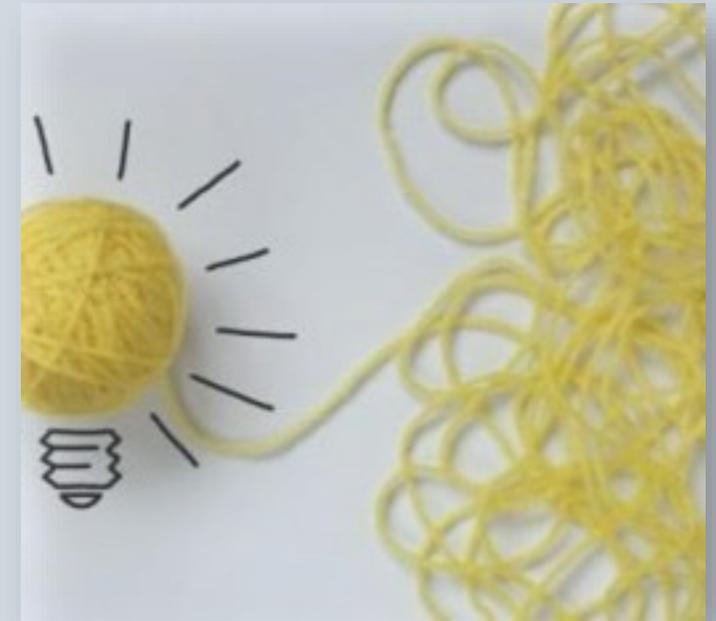
⇒ Fragen

- **Welche Prozesse** sind für die **neue Situation förderlich, optimal?**
- Auf dem Weg zum Neuen **Gewohntes verabschieden, zurücklassen.**



Reflektieren,
Inventur
durchführen

1 Problem	2 korrespondierendes Ziel
Informationen zu spät	optimaler Informationsfluss
unkoordiniertes Vorgehen	transparentes Handeln
unverständliche Entscheidungen	Klarheit in der Formulierung
...	...



Vom Problem
zum Ziel

Lösungen und Maßnahmen

**3 Was steht dem Erreichen
des Ziels
im Weg?**



**4 Wer macht was
mit wem
bis wann?**

