

## Helferschulung vom 16.-17. April 2016 in Heppenheim

### Überzeugen statt Überreden!

#### Techniken und Tipps für eine motivierende und konstruktive Kommunikation in der Selbsthilfe

Der Kreuzbund DV Mainz griff im Rahmen seines Fortbildungsprogramms zum zweiten Mal in diesem Jahr das wichtige Thema Kommunikation auf, zu dem sich 15 Weggefährtinnen und Weggefährten in Heppenheim im Haus am Maiberg eingefunden hatten.

Frau Dr. Jutta Stern, langjährige und erfahrene Kommunikationstrainerin, moderierte zum ersten Mal ein Seminar für den Kreuzbund – eine wahre „Sternstunde“ für uns, wie ein Teilnehmer so treffend formulierte.

Jutta Stern stellte uns erprobte Kommunikationsmodelle wie z.B. die gewaltfreie oder wertschätzende Kommunikation nach Rosenberg und den Kommunikationsprozess „Sender – Nachricht – Empfänger“ vor. Sie machte uns mit Kommunikationstechniken wie „Aktivem Zuhören“, „verbaler, nonverbaler und paraverbaler Wahrnehmung“, Empathie und Feedback vertraut. Abschließend konnten wir noch einige Vortragstechniken wie die 3-Satz-Rede (Einstieg-Anlass-Aufforderung) oder die 5-Satz-Rede wie MISLA (**M**otivation-**I**st-Zustand-**S**oll-Zustand-**L**ösung- **A**ppell) streifen. Dieses breite Spektrum an Kommunikationstheorie schuf für uns den Rahmen zu zahlreichen praktischen Übungen, die dieses Seminar so locker und leicht machte.

In der üblichen Kennenlernrunde gab es für uns gleich die Gelegenheit, sich selbst zu präsentieren und festzustellen, warum ich kompetent, selbstbewusst, authentisch oder überzeugend auf meine Zuhörer wirke.

Aber auch Rückmeldungen (Feedback) wollen gelernt sein. Positives und kritisches Feedback geben und annehmen kann uns dabei entscheidend helfen, unsere eigenen Stärken zu finden und Gelerntes umzusetzen.

In einer praktischen Übung zum „Aktiven Zuhören“ hatten wir die Möglichkeit, alle dazugehörigen Techniken wie „Nachfragen“, „aufmerksam sein“, „zustimmende Signale senden“, „Wiederholen“, „Ausreden lassen“ etc. anzuwenden. Die Botschaft des Vortragenden oder Erzählenden soll den Zuhörenden schließlich so erreichen wie sie auch gemeint war.

Bei einer Übung zur Vortragstechnik (MISLA) galt es, in einem Kurzvortrag zu einem selbstgewählten Thema einige der bisher gelernten Kommunikationstechniken anzuwenden.

Abschließend konnten wir feststellen, dass Kommunikation viel mehr als nur Reden bedeutet, noch viel Arbeit auch an sich selbst erfordert, aber sicher zu unserer Persönlichkeitsentwicklung beitragen wird.

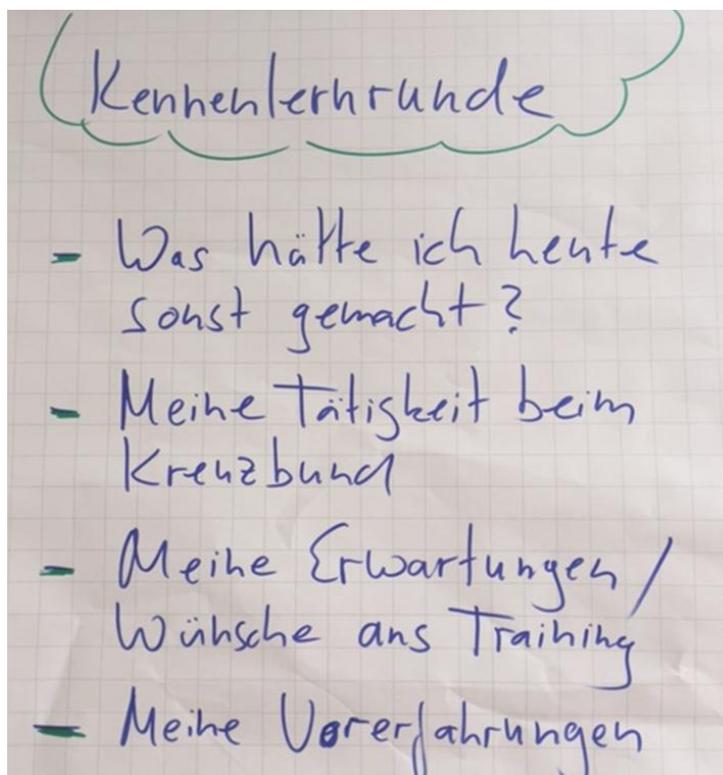
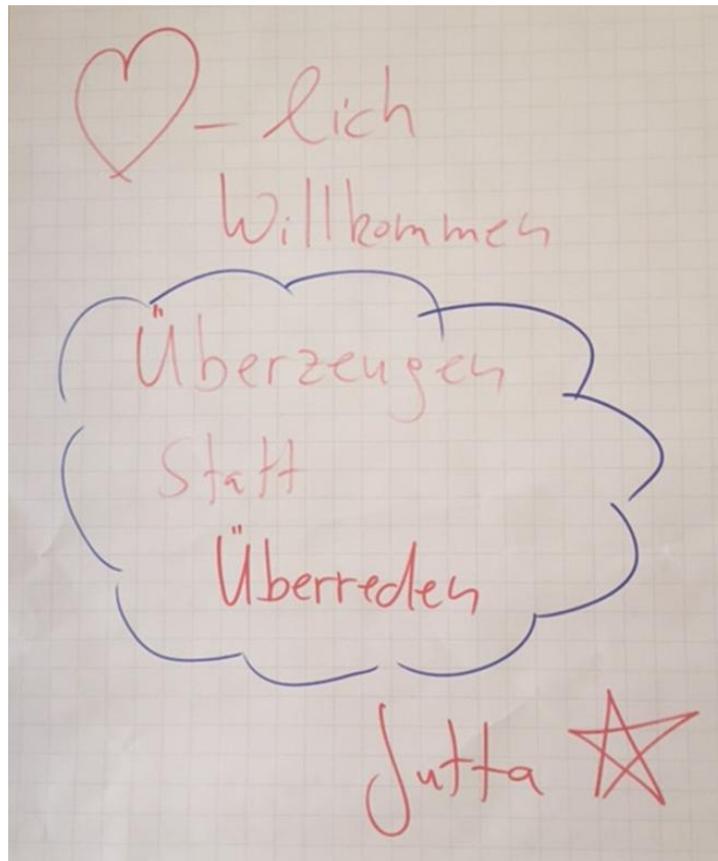
Die Zeit während des Seminares verging für uns leider wie im Flug, was nicht zuletzt an dieser hervorragenden Mischung aus Theorie und Praxis zum Kommunikationsthema lag.

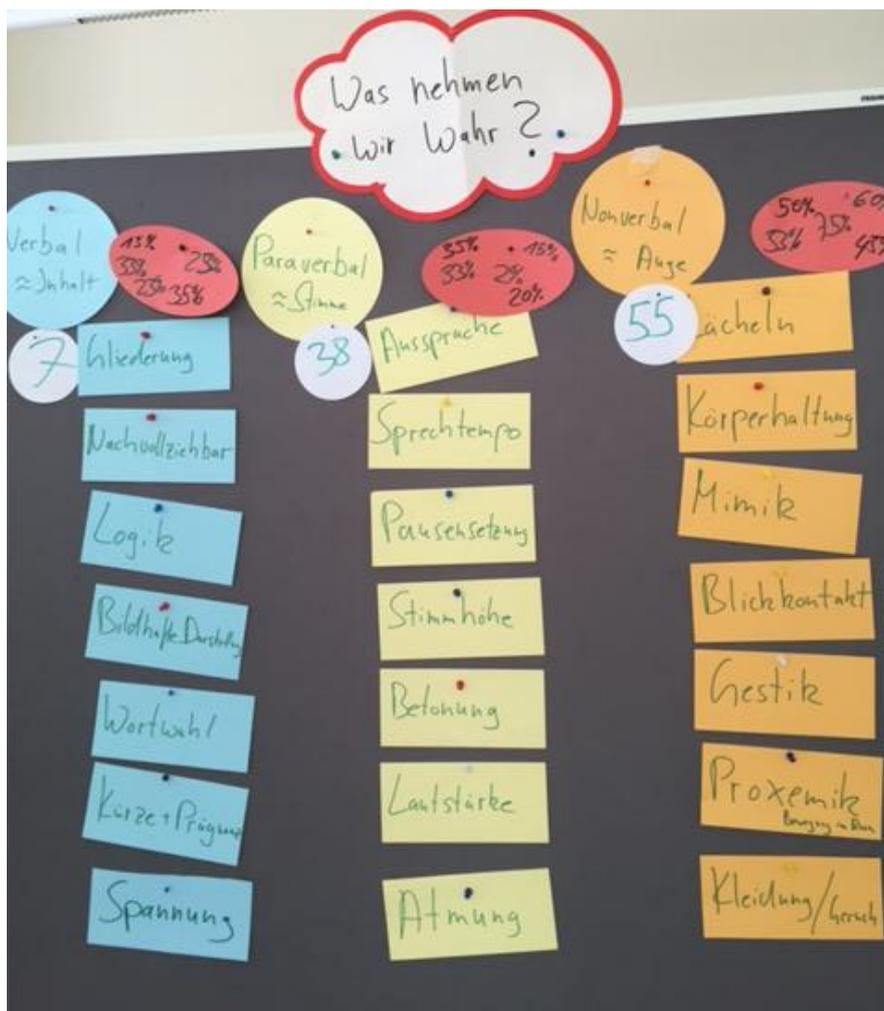
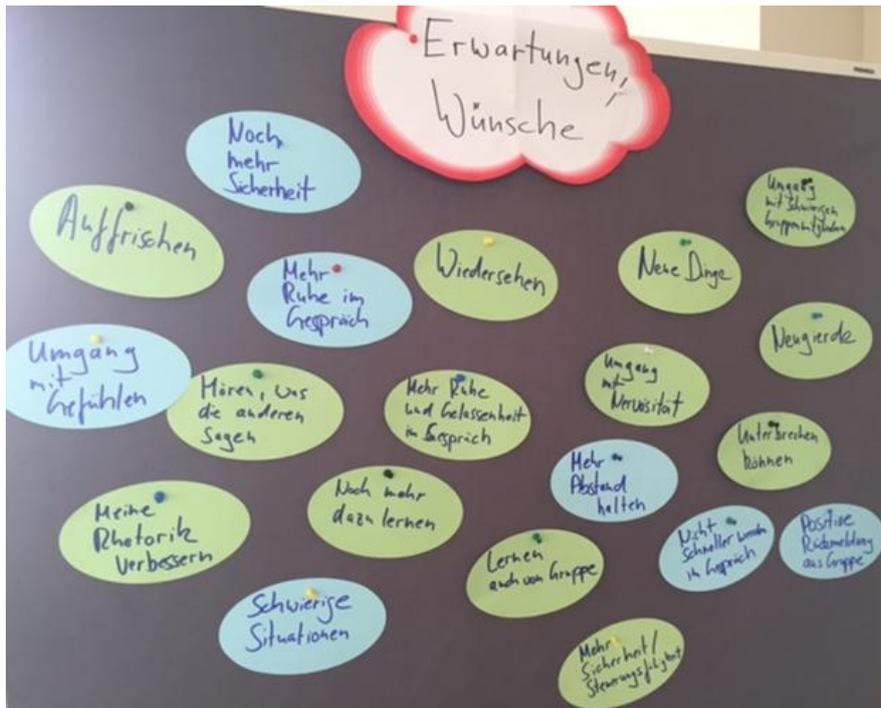
Wir möchten Jutta Stern sehr herzlich für ihre hervorragende Moderation und die Vermittlung dieser Fülle an Informationen und praktischen Anleitungen danken.

Wir sagen aber auch Dank an den Vorstand des DV Mainz, der uns dieses wichtige und wertvolle Seminar ermöglicht hat.

Ursel Lux  
Frauenbeauftragte  
KB DV Mainz

Einige Arbeitsnachweise:





# Aktives Zuhören

- volle Aufmerksamkeit
  - zugewandt
  - Blickkontakt
  - Zuhörer, nicht unterbrechen
  - nicht ergänzen
  - Zeit lassen, Ruhe, Ort wählen
- Wiedergeben
  - wörtlich
  - inhaltlich - paraphrasieren
  - interpretieren ?
- Empathie = mitfühlen in dem Augenblick → auf emotionale Bestandteile achten
- Nachfragen → offene Fragen
- zustimmende Signale
  - hörbar : ja, hm, ah
  - non-verbal : nicken

# Kommunikationsprozess



# Anlassrede / 3-Satz

## 1.) Einstieg

- Vorstellung meiner Person
- Warum ich? Welche Rolle?
- Wie stehe ich zum Anlass?

## 2.) Anlass

- Warum sind wir hier?
- Was ist unsere Aufgabe?
- Ausführungen zum Anlass

## 3.) Aufforderung

- Was ist jetzt zu tun?
- An wen übergebe ich?
- Wie geht es nach der Rede weiter?

# Kewaltfreie Kommunikation, als

- M. Rosenberg -



- Einfühlende Kommunikation
- In Verbindung mit unseren einfühlenden Wesen bleiben
- Mit 4-Stufen ~~zu~~ hören/ausdrücken

### ① Beobachtung

Was ist geschehen

### ② Gefühl: wie fühle ich mich dabei

### ③ Bedürfnisse

Welche Bedürfnisse stehen hinter diesem Gefühl?

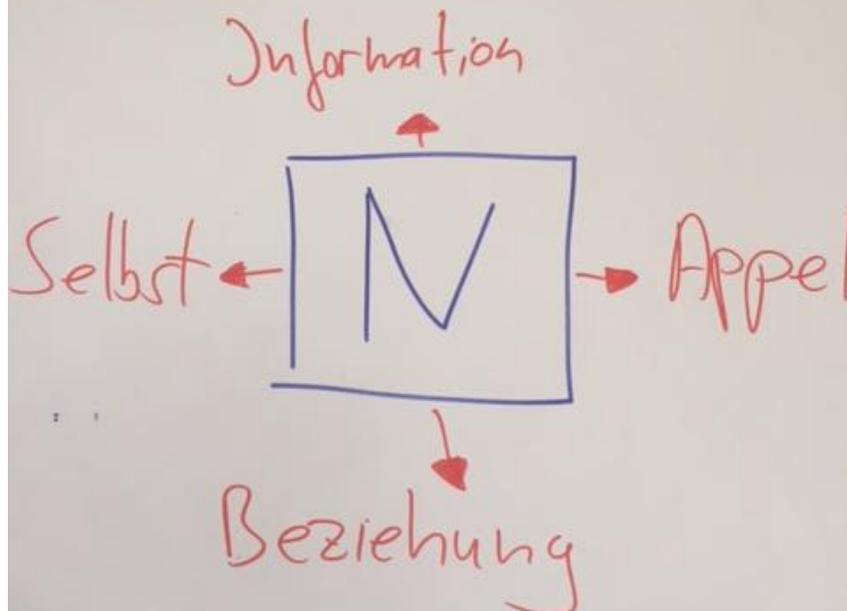
### ④ Bitten

Was kann der andere tun, damit uns beides besser geht?

# Feedback

- Konkrete Beispiele sachlich und neutral formulieren
- Wahrnehmungen  $\neq$  Wirklichkeit  
Subjektiv  $\neq$  Objektiv
- $\neq$  B annehmen  $\rightarrow$  nicht in Rechtfertigung gehen
- Nachfragen  $\rightarrow$  Verständnisfragen
- ICH-Botschaft  $\rightarrow$  "DU"
- Form:  $\begin{matrix} \text{Wahrnehmung} \\ \text{Wirkung} \\ \text{unsch} \end{matrix}$
- Positives formulieren + zuerst
- gleiche Augenhöhe
- Geschenz durch Fremdwahrnehmung
- "Danke"

## 4 Seiten einer Nachricht



Meinungsrede

**M** - Motivation

- Warum ich?
- Was bedeutet das Thema für mich?
- Warum interessant/wichtig für andere / Zuhörer / Zielgruppe?

**I** - Istzustand

- Was ist augenblicklicher Zustand?
- Was ist kritisch?

**S** - Sollzustand

- Wie sollte es sein?
- Was wäre wünschenswert?
- Wohin soll die Reise gehen?

**L** - Lösung

- Was ist zu tun - generell?
- Welche Maßnahmen werden getroffen?
- Pläne / Ideen

**A** - Appell

- Was ist jetzt / unmittelbar zu tun?
- Kurzfristige Ziele?
- Aufforderung!!

(Anlassrede / 3-Satz)

1.) Einstieg

- Vorstellung meiner Person
- Warum ich? Welche Rolle?
- Wie stehe ich zum Anlass?

2.) Anlass

- Warum sind wir hier?
- Was ist unsere Aufgabe?
- Ausführungen zum Anlass

3.) Aufforderung

- Was ist jetzt zu tun?
- An wen übergebe ich?
- Wie geht es nach der Rede weiter