

# Techniken der Kommunikation

-Konfliktmanagement anhand eines Beispiels-

**Name:** Viviane Rothe

**Modul:** Gesprächsführung und Kommunikationstechniken

**Matrikelnummer:** 4237286

**Püfungsform:** Fachpräsentation

**Tutorium:** Laura Leidecker

**Institut:** Internationale Hochschule

**Studiengang:** Klinische Psychologie und Beratung (MA)

**Datum:** 08.12.2023

**Kontakt:** [viviane.rothe@web.de](mailto:viviane.rothe@web.de)

# Gliederung

**Einleitung:**  
Wer bin ich (nicht)?  
Methodik, Eigene Haltung  
Einführung in den Untersuchungsgegenstand  
Theoretischer Hintergrund, Fragestellung Ziel & Grenzen dieser Präsentation

**Hauptteil: *Konflikt***  
Inhaltliche Klärung der Aufgabestellung Teil 1.  
Analyse, Storytelling

**Hauptteil: *Lösung***  
Inhaltliche Klärung der Aufgabestellung Teil 2.  
Techniken der Kommunikation, Handlungsempfehlung, Umsetzung, Auswertung

**Schluss:**  
Prozessreflexion  
Offene Fragen  
Ausblick

**Anhang:**  
Abbildungsverzeichnis  
Literaturverzeichnis  
Eigenständigkeitserklärung

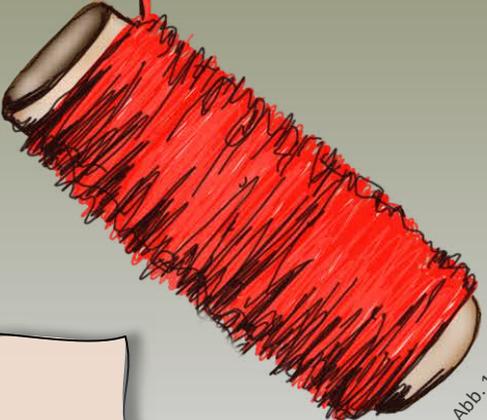


Abb. 1

# Einleitung

Wer bin ich (nicht)?

Eigene Haltung

Methodik

Einführung in den Untersuchungsgegenstand

Theoretischer Hintergrund

Fragestellung und Ziel dieser Präsentation

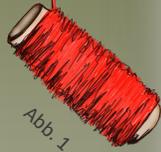


Abb. 1

## Viviane Rothe

- Bildene Kunst und Soziale Transformation (Studium)
- Dialog mit der Ästhetik des Untersuchungsgegenstandes
- Wissenstransfer durch intermediales Arbeiten (Ansatz der Ganzheitlichkeit)
- Forschung: „*Sehen und Gesehenwerden*“



Abb. 2



Abb. 3



Abb. 2



Abb. 3

- Kunstanaloges Denken und Handeln
- Viel Recherche und Visualisierung
- Reduktion
- Storytelling

*„Wenn neue Bilder und neue Wörter in Kongruenz gebracht sind und ein Kohärenzgefühl im Abgleich mit bereits erworbenem Wissen steht, kommt es zum AHA-Effekt.“*

✧ Es kommt zu einer hormonellen Belohnung! ✧

# Was ist Kommunikation?

Es gibt Menschen, die sagen Kommunikation sei einfach.

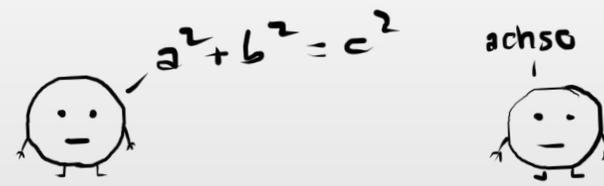


Abb. 4

Ich sage Kommunikation ist komplex..

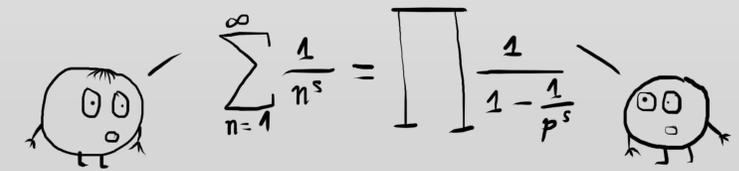
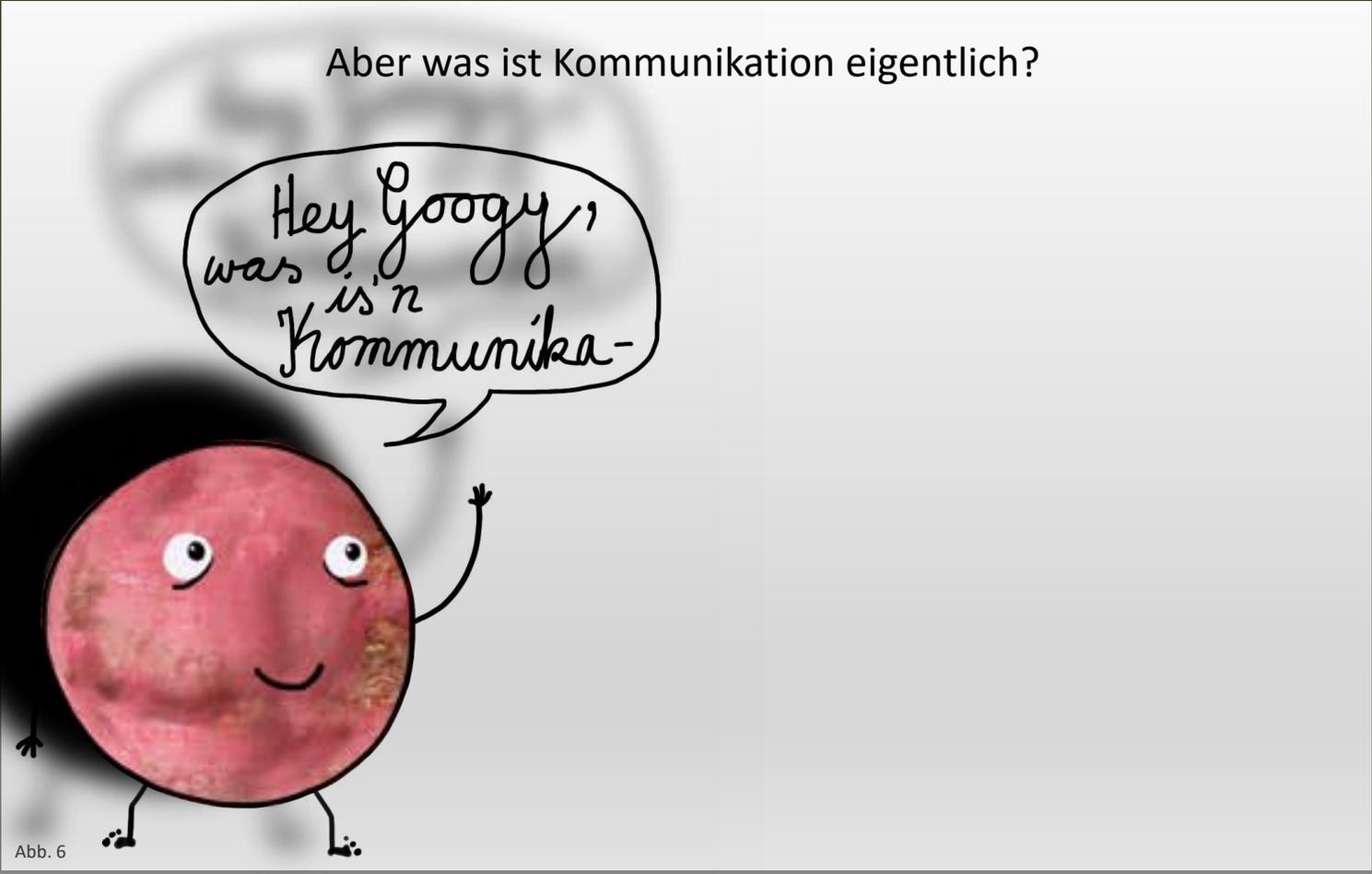


Abb. 5

# Was ist Kommunikation?



# Was ist Kommunikation?

Aber was ist Kommunikation eigentlich?



Abb. 7

# Was ist Kommunikation?

Aber was ist Kommunikation eigentlich?

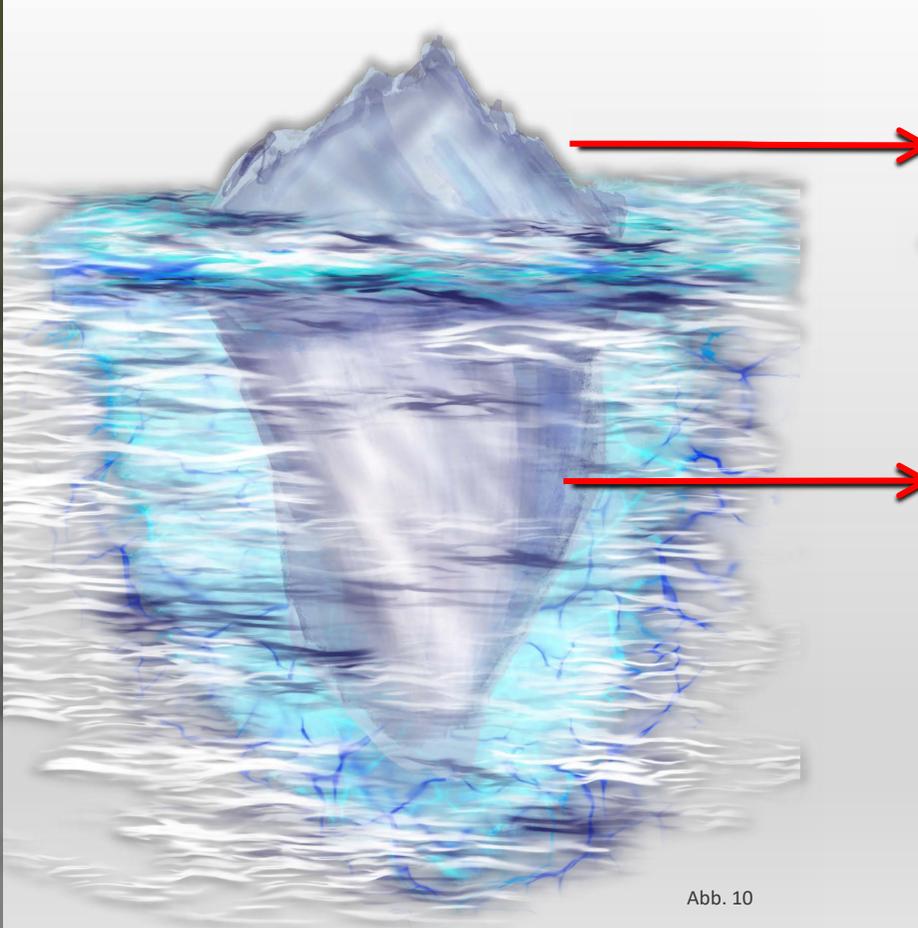


Abb. 8

Wie gehe ich damit um?



Abb. 9



The image shows a 3D rendering of an iceberg floating in water. The tip of the iceberg is above the water surface, while the much larger base is submerged. Two red arrows point from the iceberg to text labels on the right. The top arrow points from the visible tip to the label 'Wissenschaftliche Fachpräsentation'. The bottom arrow points from the submerged part to the label 'Theoretischer Hintergrund:'. Below the submerged part, there is a list of theoretical background topics and a paragraph explaining that these topics are shared by various professionals in the field of communication.

**Wissenschaftliche Fachpräsentation**

---

**Theoretischer Hintergrund:**

- Dialogphilosophie nach Martin Buber
- Resonanzbegriff nach Hartmut Roza
- Subjektivität nach Judith Butler, Satre, Foucault
- Ästhetik des „So Seins“ nach Martin Seel

Das heißt wir haben **Philosophen, Soziologen, Künstler, Mediziner, Mathematiker, Naturwissenschaftler, Psychologen**, die sich alle samt dem komplexen Themenfeld der Kommunikation befassen haben

Abb. 10



Abb. 11

Wissenschaftliche Fachpräsentation:

*Wir sind mittendrin*

Stand der Forschung:

*Es ist nie genug*

# Theoretischer Hintergrund



Abb. 12

### **Aufgabenstellung: Techniken der Kommunikation**

1. Entwickle ein Beispiel aus der betrieblichen Praxis in dem zwei Kolleg:innen aufgrund unterschiedlicher Ansichten in Diskurs (Streit) geraten sind. Stelle das Beispiel dar.
2. Bringe in Folge mind. 3 zur Situation passende Techniken der Kommunikation zum Einsatz, damit der Diskurs der beiden Kolleg:innen einen positiven Verlauf nehmen kann. Begründe Deine Auswahl, Dein Vorgehen und stelle abschließend die Vor- und Nachteile der eingesetzten Kommunikationstechniken dar.

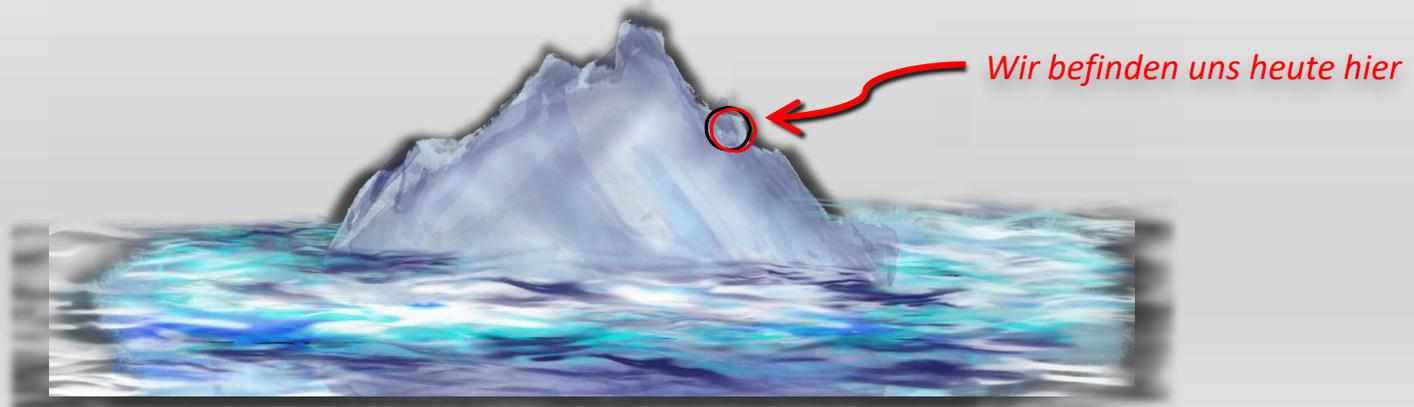
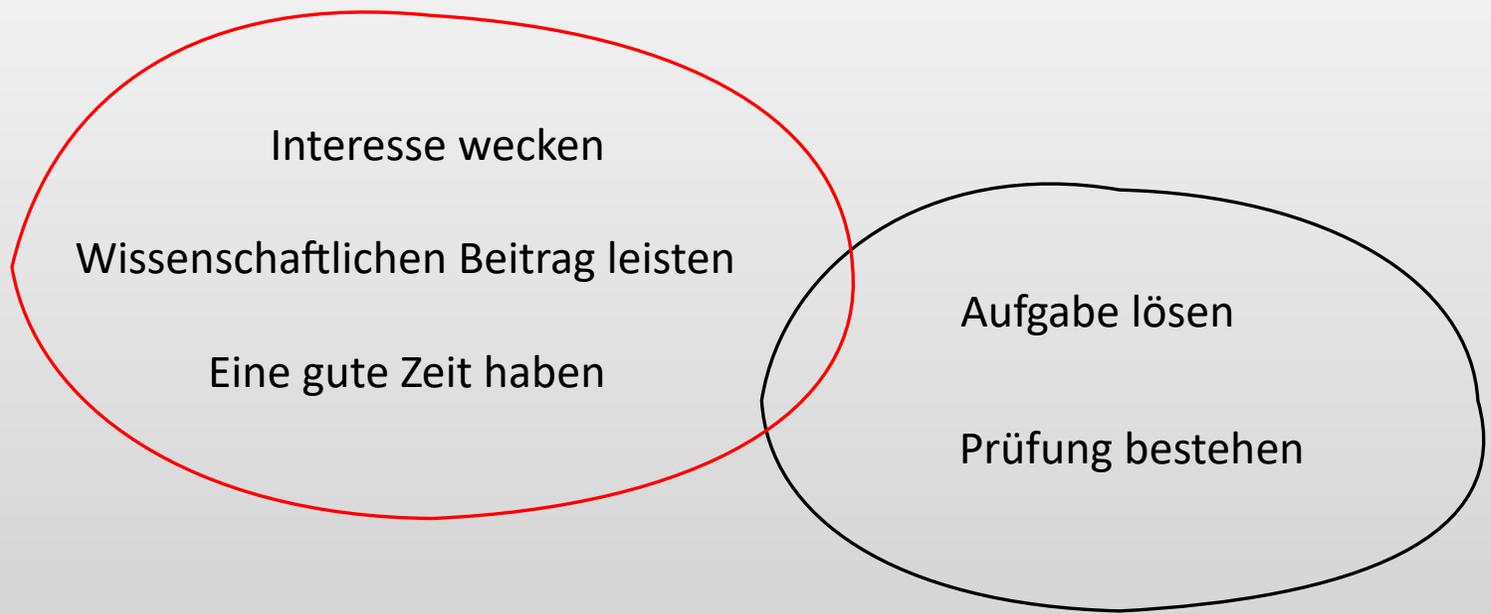


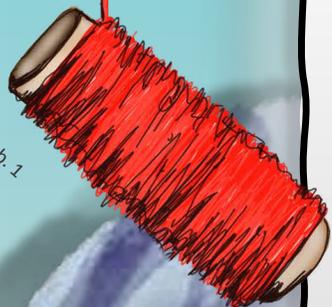
Abb. 12

Ziel dieser Präsentation



# Konflikt

Abb. 1



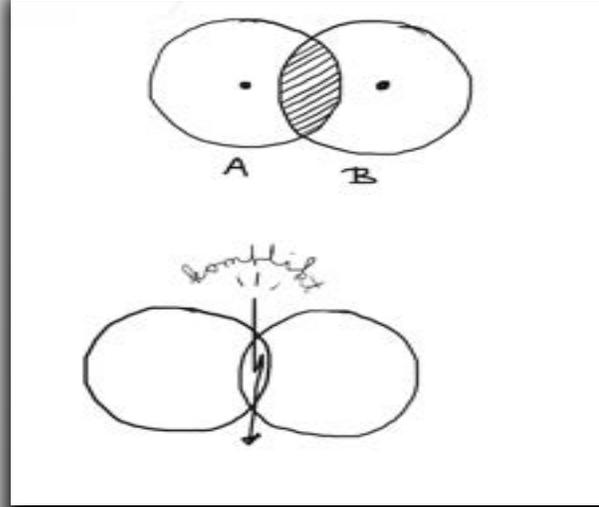
1. **Entwickle** ein Beispiel aus der betrieblichen Praxis in dem zwei Kolleg:innen aufgrund unterschiedlicher Ansichten in **Diskurs (Streit)** geraten sind. Stelle das Beispiel dar.

- Begriffserklärung
- Storytelling

Abb. 10



# Diskurs (Streit) : Was ist das?



**Diskurs**  
 ↳ welches Ziel will ich verfolgen?  
 ↳ dem anderen zu überzeugen/  
 Disput  
 ↳ Redestreit

[⚡ konflikt]  
 lat.: „conflictus“ = „Zusammenstoß“  
 „configere“ = „zusammenschlagen“  
 = „zusammenprallen“  
 1. 2) durch das Aufeinanderprallen widerstreitender Auffassungen, Interessen o. Ä entstandene schwierige Situationen, die zum Zerwürf nis führen kann  
 b) mit kriegerischen Mitteln ausgetragene Auseinandersetzung zwischen Parteien

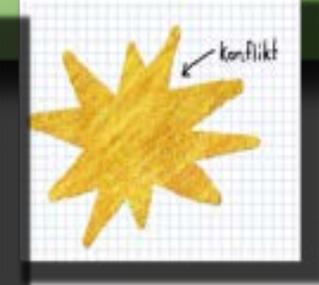
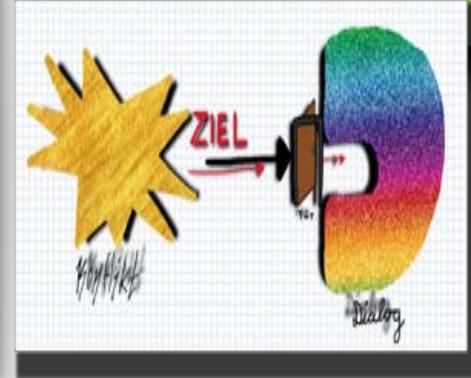
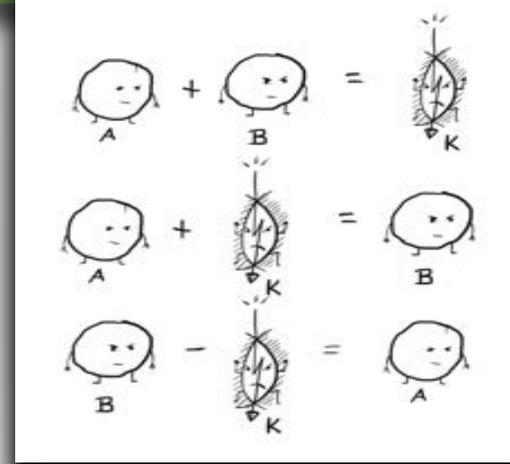
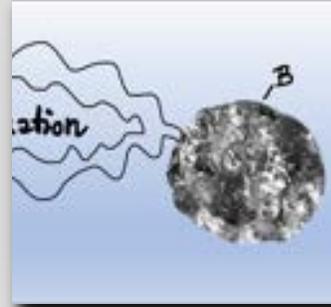
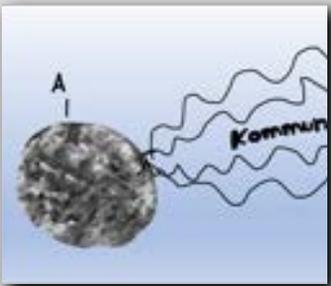


Abb.13

# Diskurs (Streit) : Was ist das?

Subjekt B  
 A B  
 $a^2 + b^2 = c^2$  achso  
 Konflikt  
 $\text{Subjekt } A^2 + \text{Subjekt } B^2 = \text{Konflikt}^2$   
 $[\text{Subjekt } A^2 + \text{Subjekt } B^2 = \text{Konflikt}^2] \times U$   
 kleinster gemeinsame Nenner  
 $\text{kgV}([\text{Subjekt } A^2 + \text{Subjekt } B^2 = \text{Konflikt}^2] \times U)$   
 $\sum_{n=1}^{\infty} \frac{1}{n^2} = \prod \frac{1}{1 - \frac{1}{p^2}}$

Abb. 14

Quelle Bild:  
 Abb. 14: „Sammlung „Streit“ –Die Formel“. Eigene Darstellung

Quelle Text:  
 Watzlawick (2018)  
 Dannemeyer & Dannemeyer (2015)

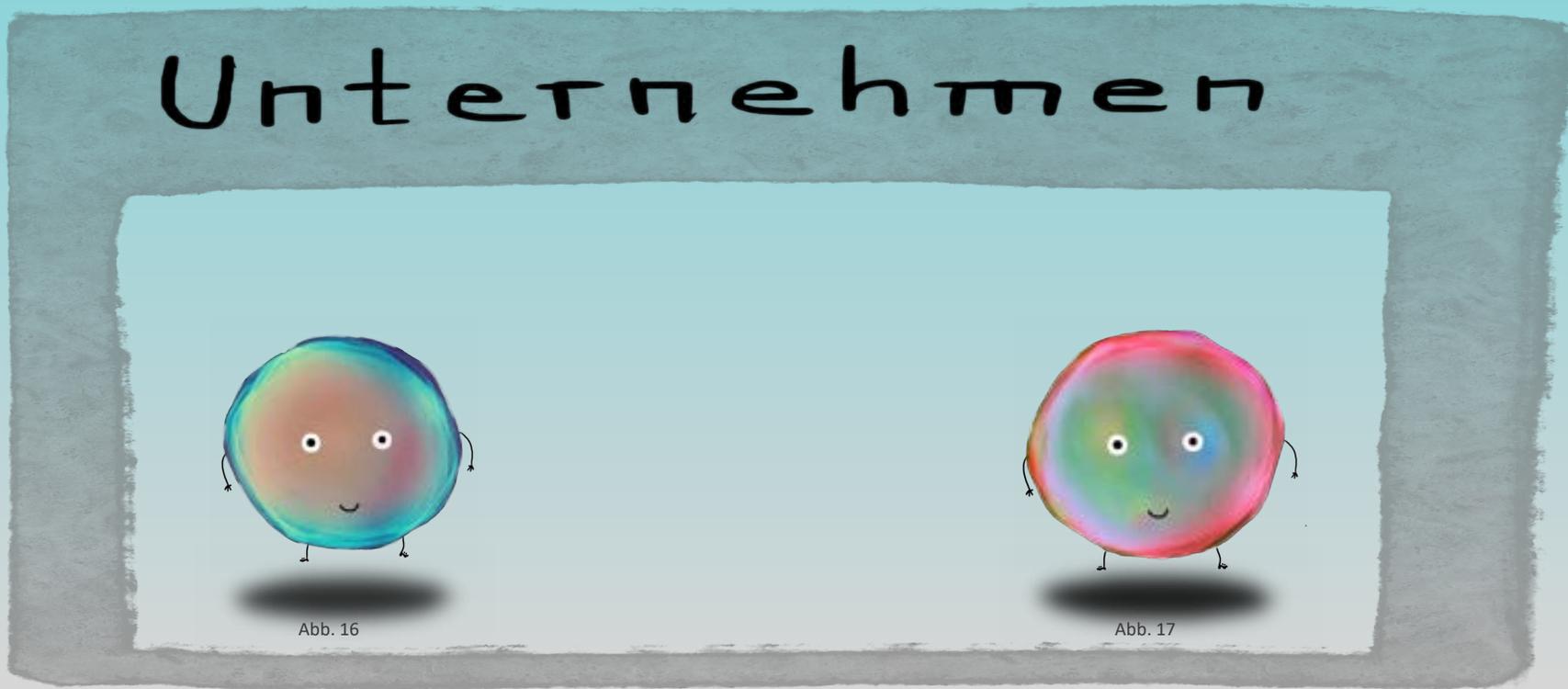
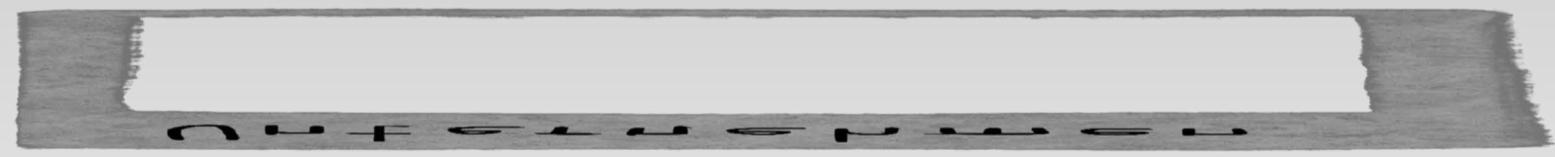


Abb. 16

Abb. 17

Abb. 15



„zwei Kolleg:innen“

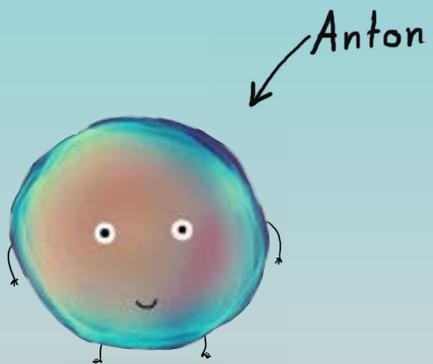


Abb. 16

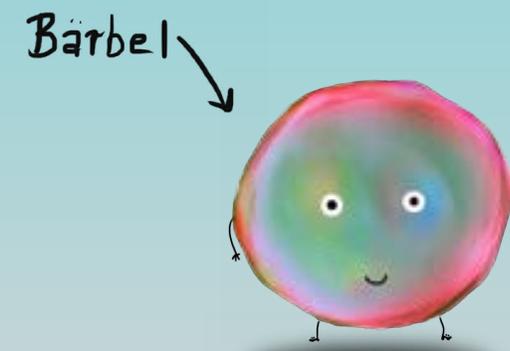
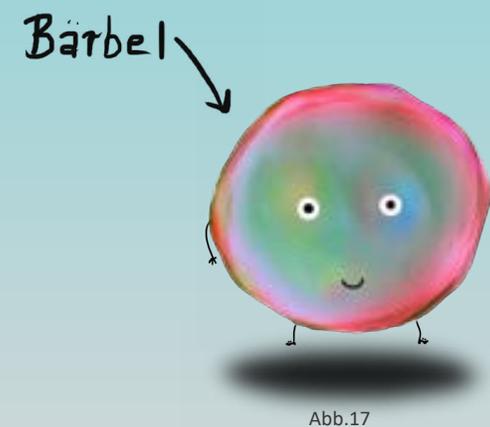
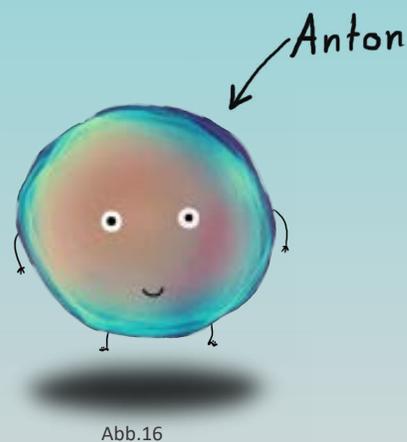


Abb. 17

: „zwei Kolleg:innen“



*Sie arbeiten im gleichen Projekt, haben jedoch über viele Prozessabläufe unterschiedliche Ansichten. Weil beide auf ihre eigene Meinung beharren und die Vorschläge des anderen ablehnen, eskaliert die nächste Projektbesprechung. Es fallen persönliche Anschuldigungen, Außenstehende werden in den Konflikt mit hineingezogen und es herrscht ein schlechtes Betriebsklima. Der Konflikt erscheint zunehmend unlösbar und das Team weigert sich mehr und mehr zusammen zu arbeiten. Anstatt sich in einer Diskussion auszutauschen und einen gemeinsamen Nenner zu finden, verhärten sich die Fronten...*

„Ich finde Deine  
Vorschläge mies, dieses  
Rumgeeier geht mir  
tierisch auf den Geist!  
Das ist doch der reinste  
Schwachsinn und  
überhaupt nicht  
effizient!“



Abb.18

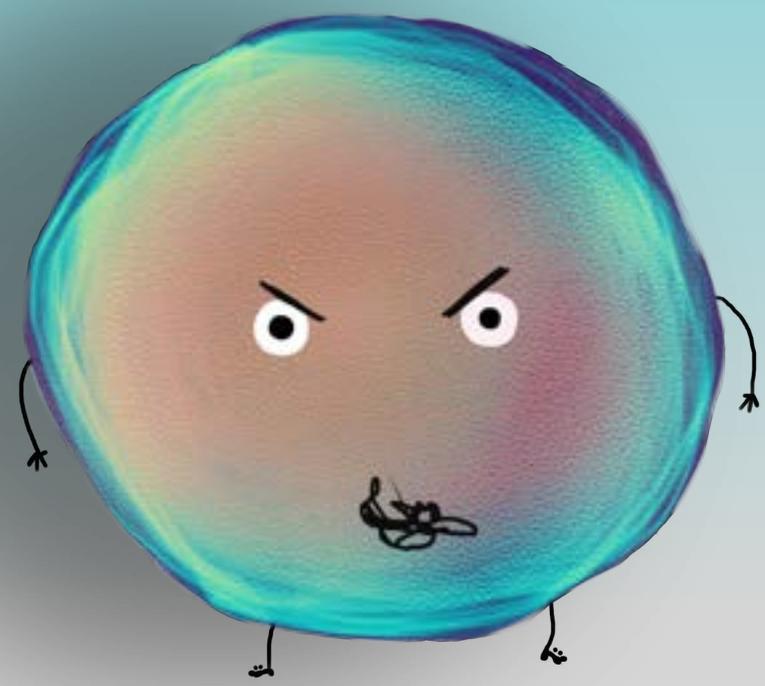


Abb.19

„Du hast Dir meinen  
Vorschlag ja noch nicht  
einmal angehört! Ich  
arbeite schon viel länger  
hier als Du und weiß,  
was die Kunden  
wollen!“



Abb. 16



Abb. 18

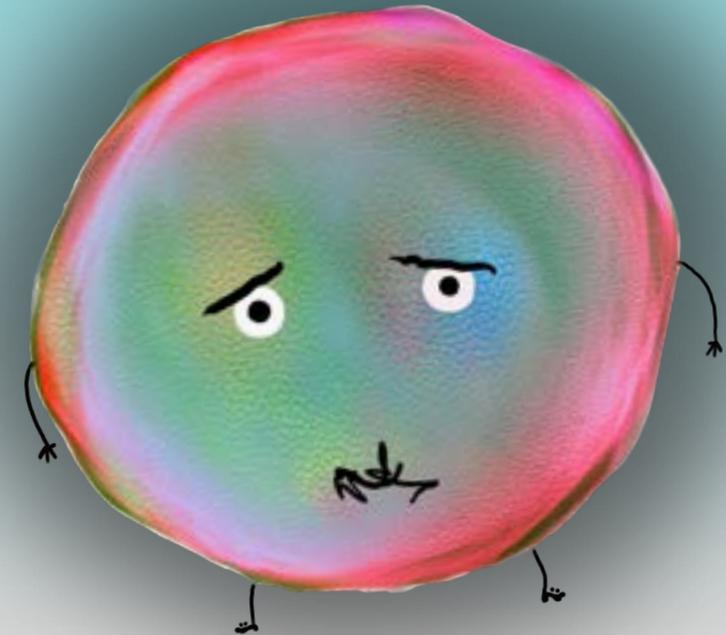


Abb. 20

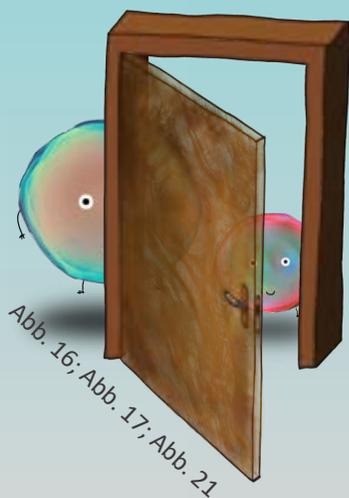


Abb. 16; Abb. 17; Abb. 21

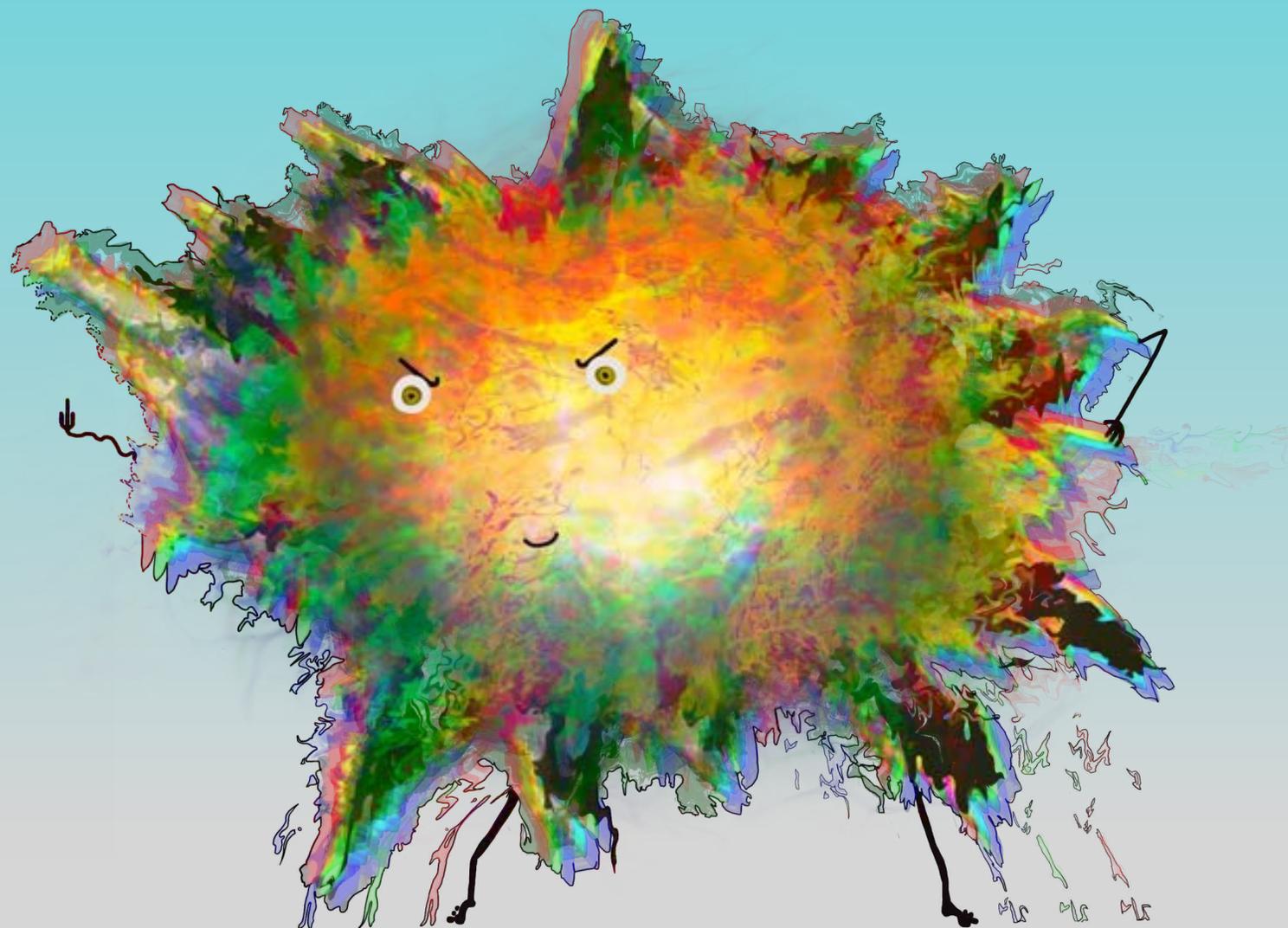


Abb. 22

## Konflikt:

*„seelischer Stress, Wut im Bauch, die Unmöglichkeit, mit dem anderen vernünftig zu sprechen, Spannungen im persönlichen Verhältnis zueinander, Belastung des Arbeitsklimas, Ablenkung von Sachfragen hin zu Trotzreaktionen, die – fachlich gesehen – wenig Sinn ergeben . . . „*

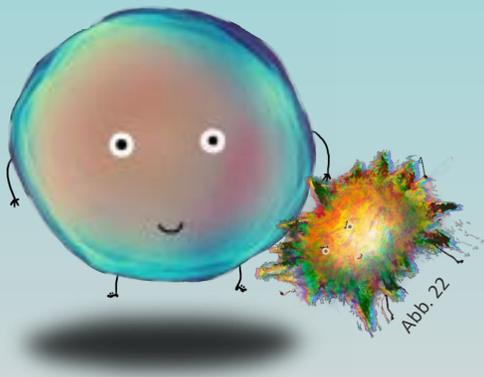


Abb. 16

Abb. 22

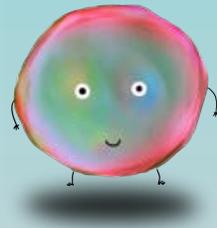


Abb. 17



Abb. 21

12/23

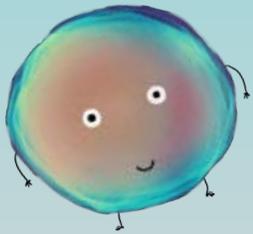


Abb. 16

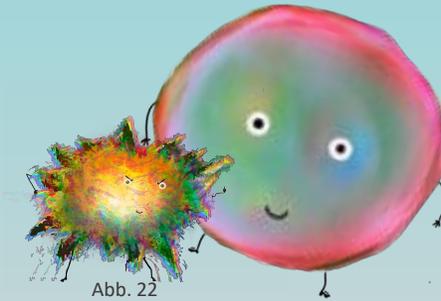


Abb. 22

Abb. 17



Abb. 21

12/23

Abb. 21



„Arbeitskonflikt“      „Warmer Konflikt“  
 „Kompetenzkonflikt“      „interpsychische Konflikte“  
 „Kognitiver Konflikt“      „Kalter Konflikt“  
 „Identitätskonflikt“      „Zielkonflikt/Wegkonflikt“  
 „Inhaltslose Dominanzkonflikte“      „Psychosozialer Konflikt“  
 „Rollen Konflikt“

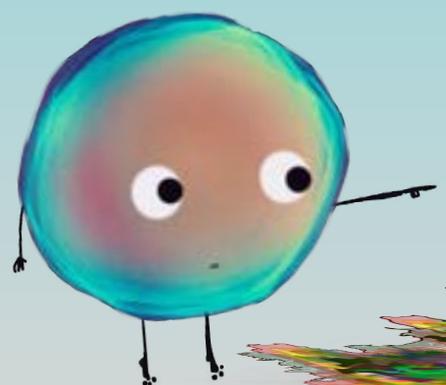


Abb. 24



Abb. 25

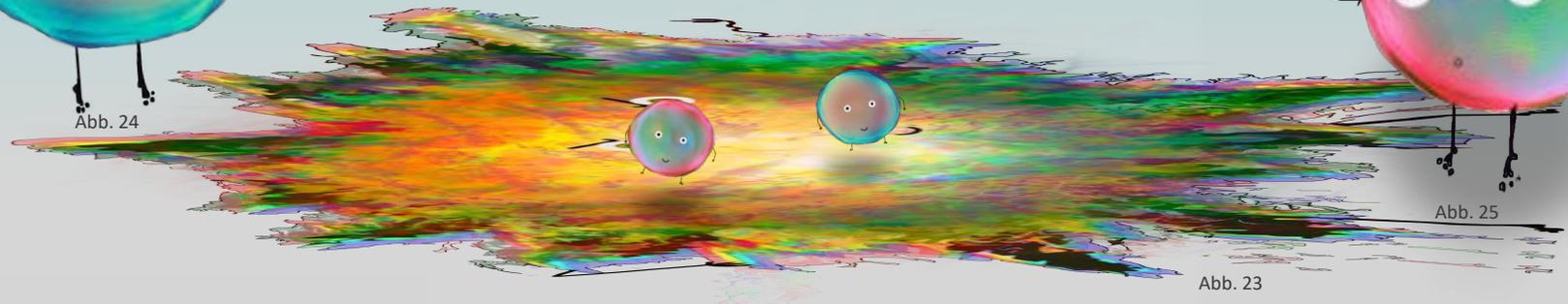


Abb. 23

**Quelle Text:**

Vgl.: Allhoff & Allhoff (2016), S. 210 ff.  
 Becker et al. (2018)  
 Böhmer & Klappenbach (2007), S. 72 ff.  
 Dannemeyer & Dannemeyer (2015)  
 Hoedt (2013)  
 Watzlawick (2018)

**Quelle Bild:**

Abb. 21: „Tür auf“. Eigene Darstellung.; Abb. 23: „Konflikt - Pfütze“. Eigene Darstellung ; Abb. 24: „Anton K. Eigene Darstellung; Abb. 25: Bärbel K“. Eigene Darstellung.

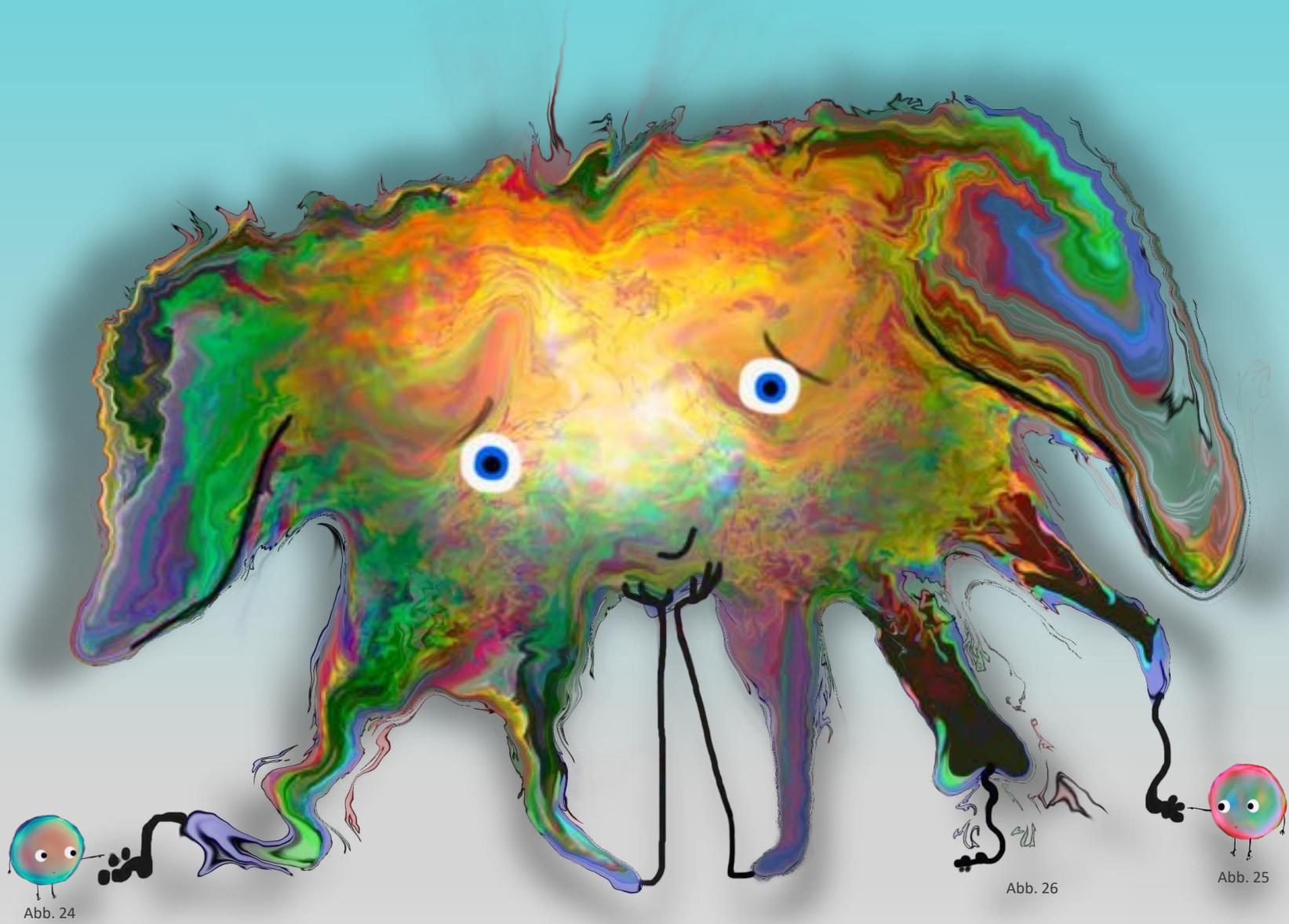


Abb. 24

Abb. 26

Abb. 25

# Lösung

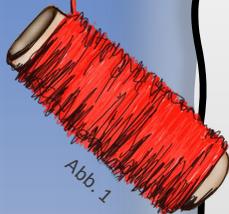
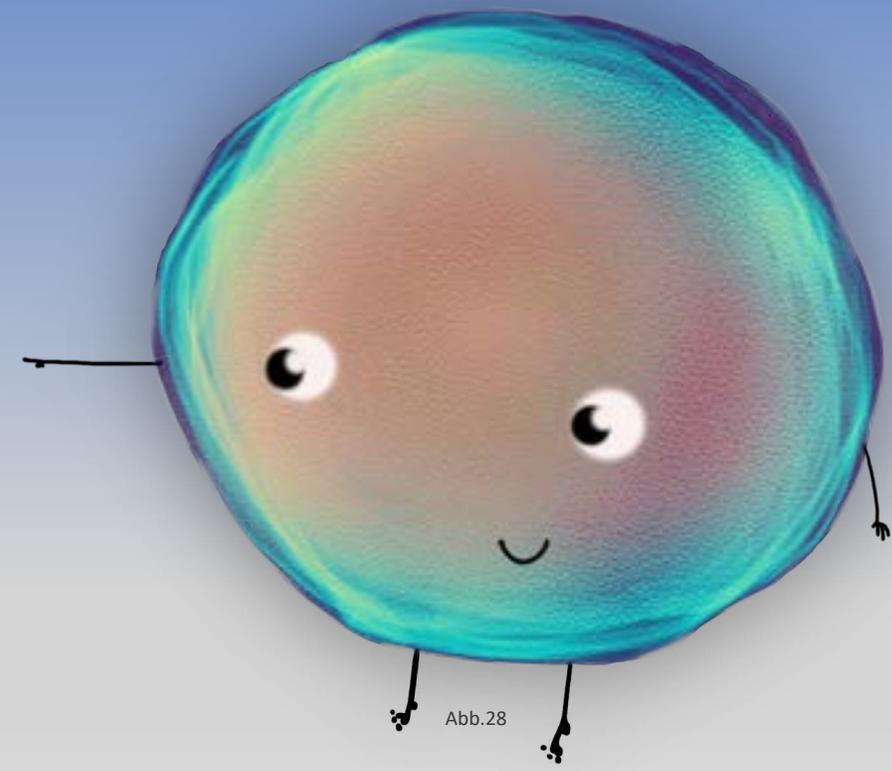
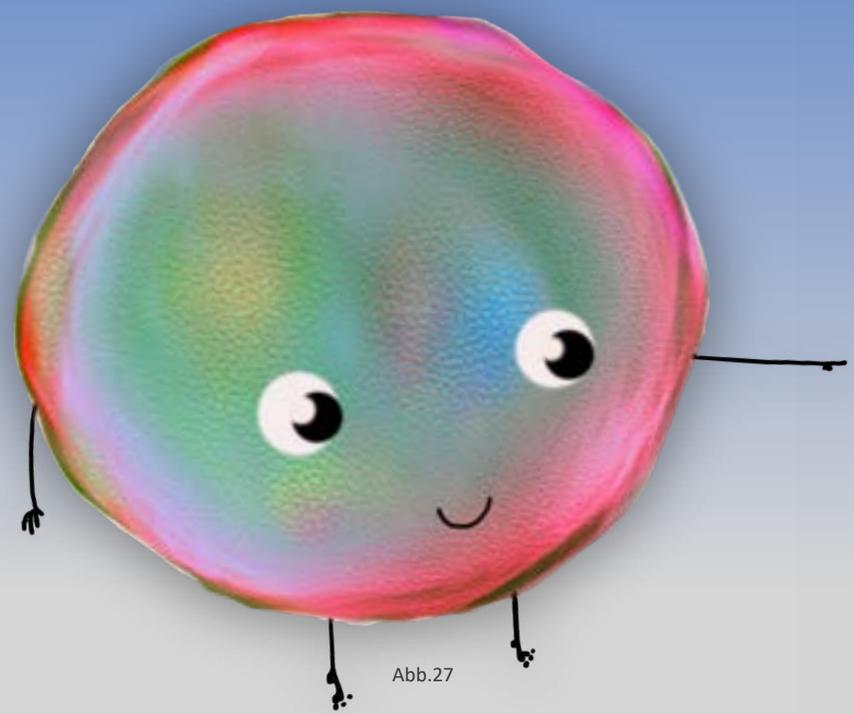


Abb. 1

1. (...)
2. Bringe in Folge mind. **3** zur **Situation** passende **Techniken der Kommunikation** zum Einsatz, damit der Diskurs der beiden Kolleg:innen einen **positiven Verlauf** nehmen kann. **Begründe** Deine Auswahl, Dein Vorgehen und stelle abschließend die **Vor-** und **Nachteile** der eingesetzten Kommunikationstechniken dar.

Technik 1: **Blickkontakt und Lächeln**



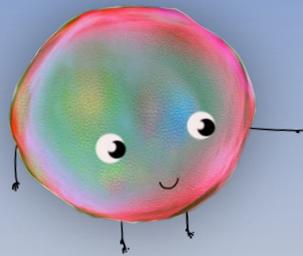


Abb.27

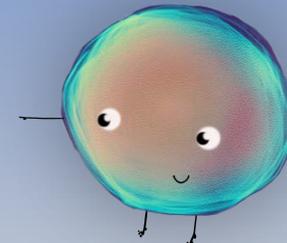
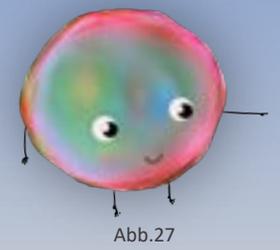
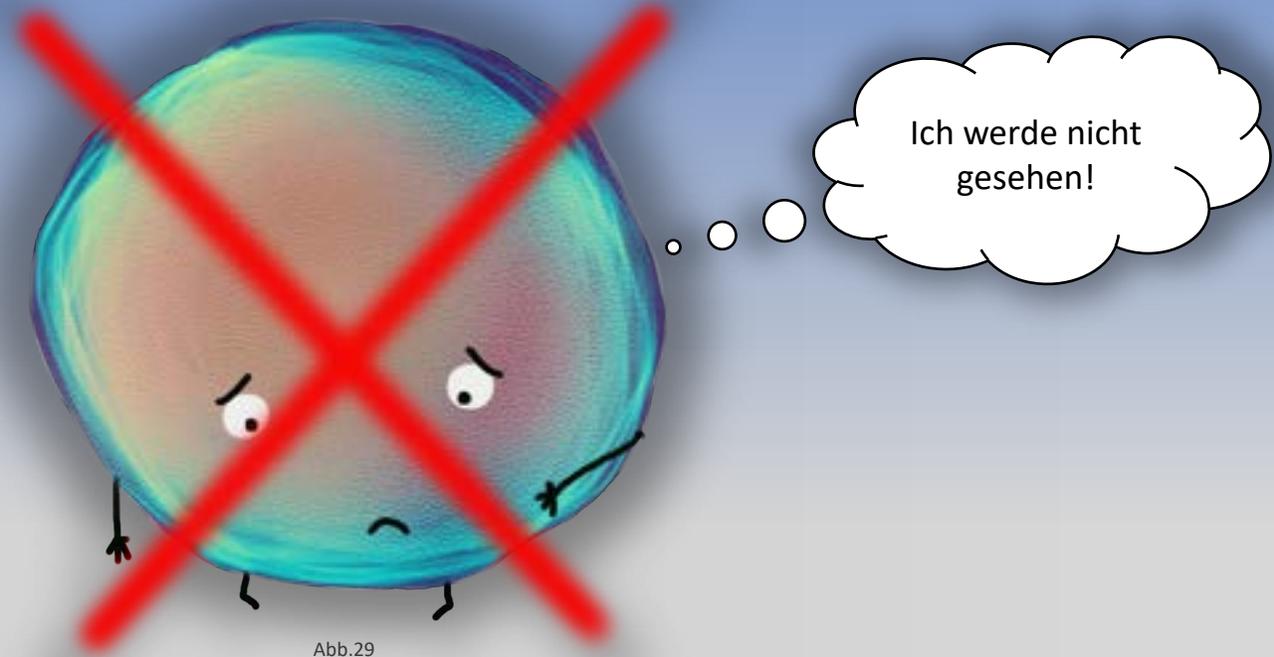
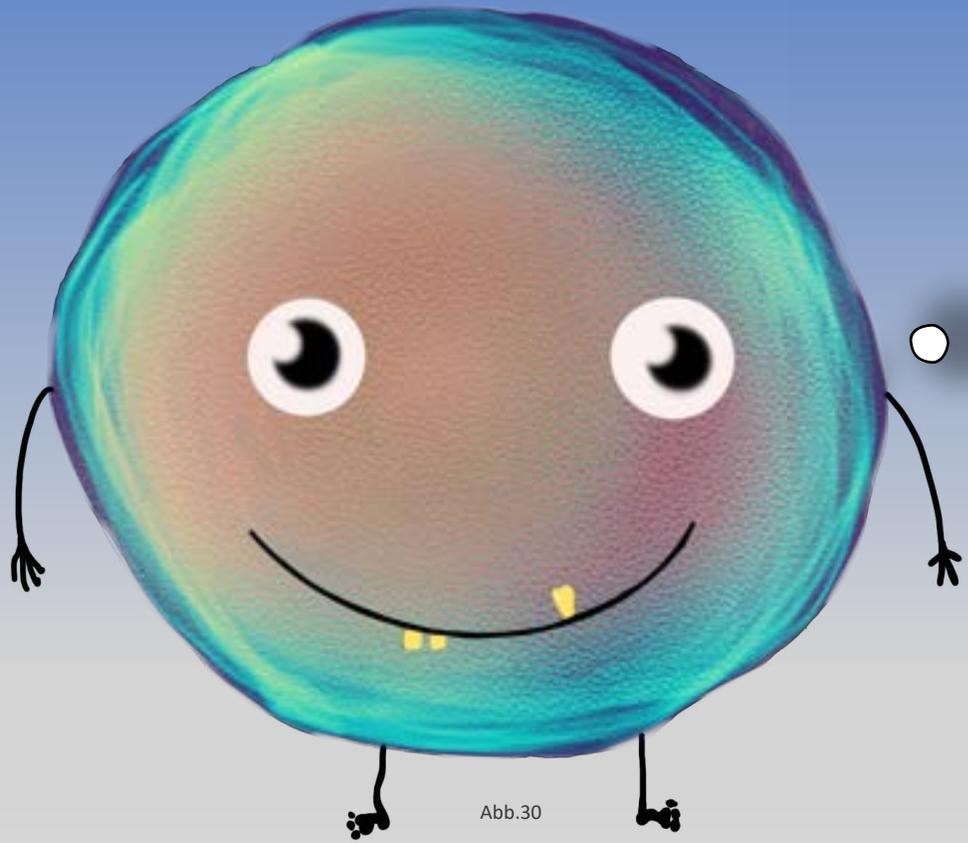


Abb.28

*„Blickkontakt fällt vor allem da auf, wo er nicht vorhanden ist.“*





*„Lächeln Sie, wenn Sie mögen.  
Lachen heißt, Zähne zeigen!  
Bedenken Sie: Freundlichkeit zahlt  
sich immer aus. Und wenn Sie  
dabei die Führung der Situation  
übernehmen und damit agieren,  
erst recht.“*

Abb.30

# Technik 1: *Blickkontakt und Lächeln*

Vorgehen/Begründung/Vor-/Nachteile

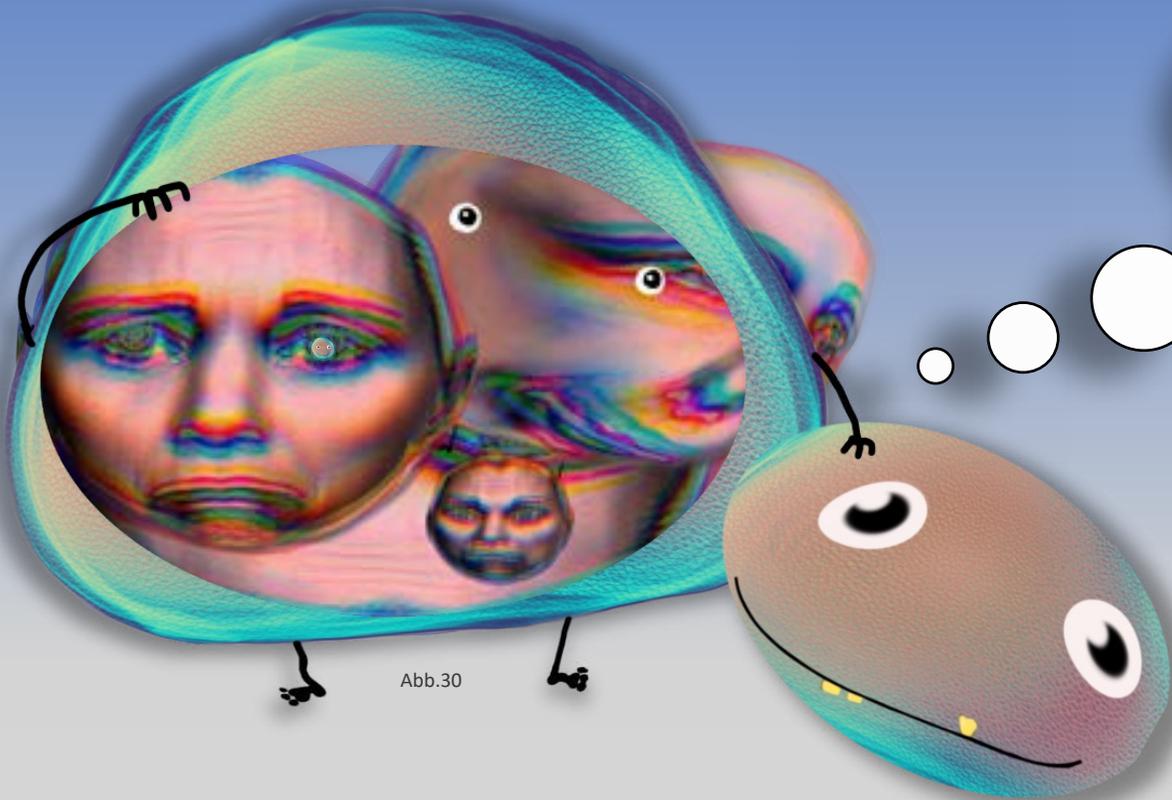


Abb.30

*„Freundlichkeit heißt jedoch nicht, dass Sie unbedingt den ewig währenden Smily spielen müssen. Das würde wieder unnatürlich und aufgesetzt erscheinen und kann auch nicht Ihrer permanenten inneren Haltung entsprechen“*

# Technik 1: **Blickkontakt und Lächeln**

Vorgehen/Begründung/Vor-/Nachteile

**Resonanz** fördernd

Augen sind ein Medium für **Signalverstärkung**

**Spiegelneuronen** werden stimuliert

Lachen aktiviert das **Belohnungszentrum**

Wer lächelt, der kann **Führung** übernehmen

Wer lächelt, strahlt **Stärke** aus

Ermöglicht die **Beobachtung der Hörerreaktion**

Verringert das Risiko falsch verstanden zu werden

**proaktives Handeln**

Schnelle **Veränderung**

Gutes **Fundament** zum Weiterbauen

**Intensiviert** das eigene Sprechen (eigenen Ausdruck)

Fördert eine angenehme Atmosphäre

Kein Training nötig, weil angeboren

Gehört zum **professionellen Setting** dazu

Entschärft die Situation

Niedrigschwelliger Zugang

Funktioniert auch, bei **dissonanten** Charaktertypen

-> **erste Kontaktaufnahme!**

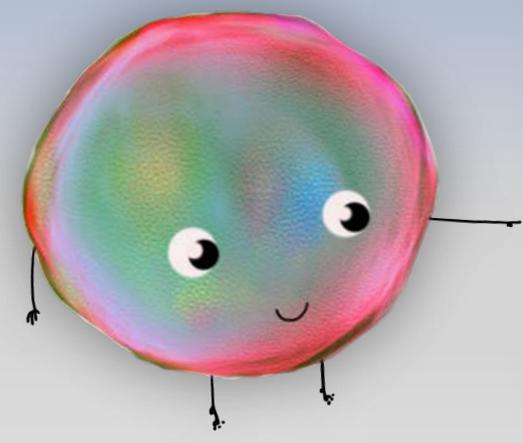
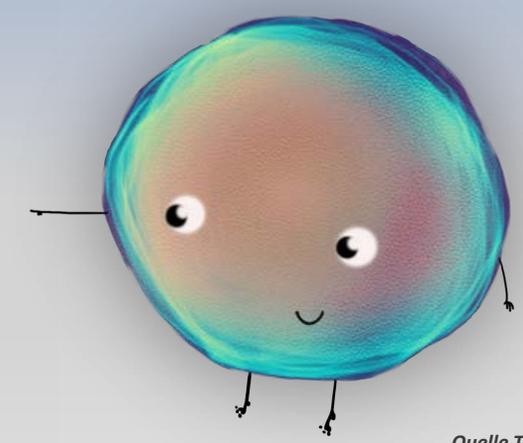


Abb.28



Quelle Text:  
Abb.27 Allhoff & Allhoff (2016)  
Dannemeyer & Dannemeyer (2018)  
Mühlisch (2010)  
Mauck (2019)

Quelle Bild:  
Abb 27: „Bärbel blickt und guckt“. Eigene Darstellung; Abb. 28: „Anton blickt und guckt“. Eigene Darstellung

# Technik 1: **Blickkontakt und Lächeln**

Vorgehen/Begründung/Vor-/Nachteile

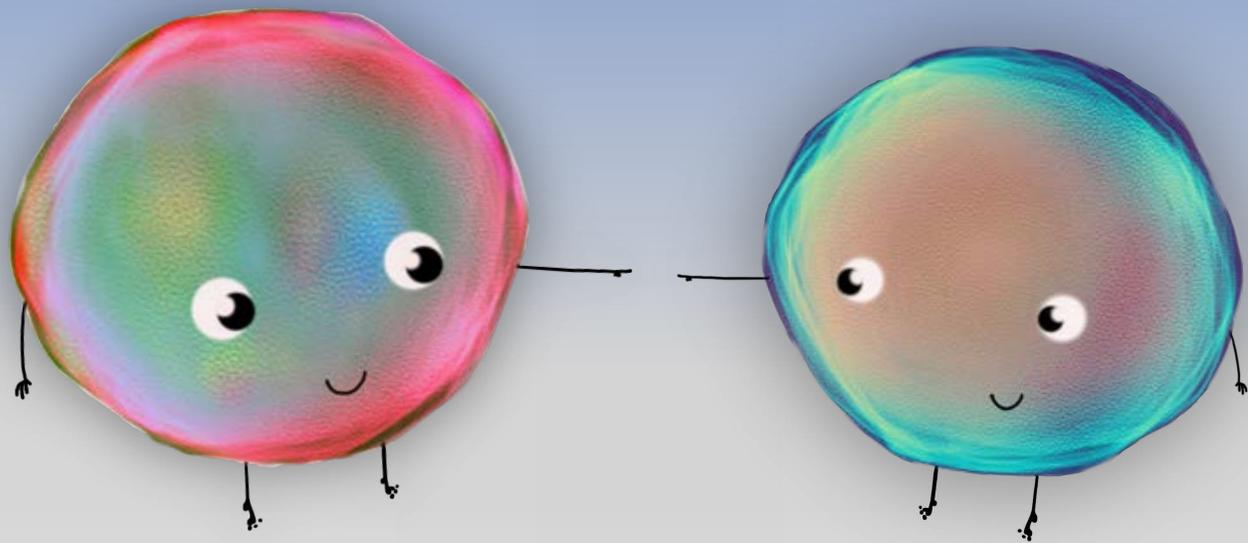


Abb.27

Abb.28

# Technik 1: **Blickkontakt und Lächeln**

Vorgehen/Begründung/Vor-/Nachteile

Eindeutigkeit/Missverständnis

Keine **konsequente** Steuerung

-> falsche Wirkung

**ALLE** Signale werden verstärkt

**Mimikresonanz** ist ein komplexes Feld

Inneres Gefühl

Kann **anstrengend** sein.

-> ist er zu lang, bist Du aufdringlich.

-> ist er zu kurz, bist Du desinteressiert.

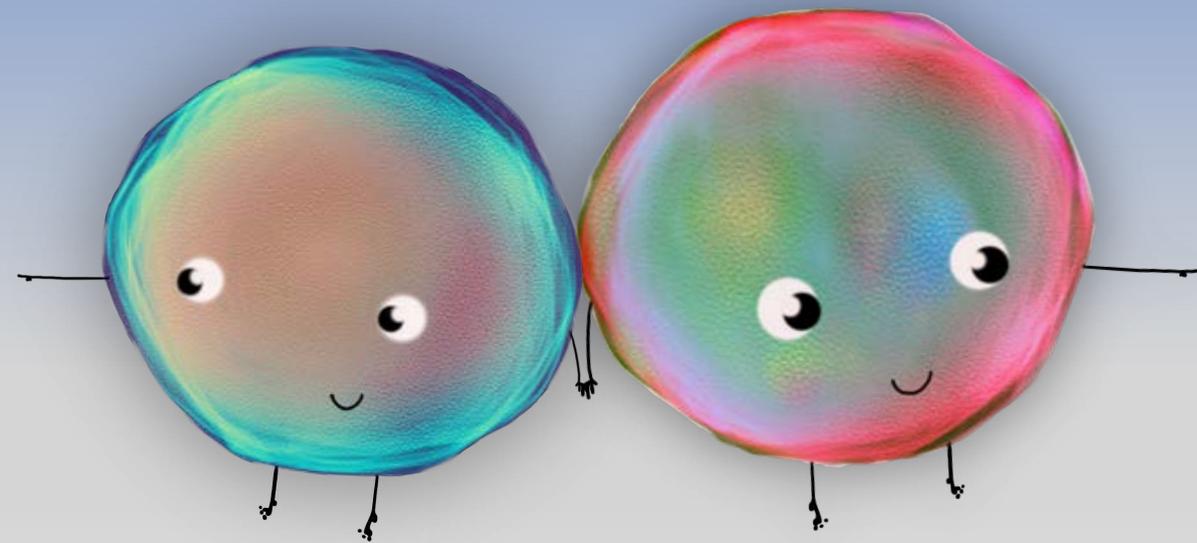


Abb.28

Abb.27

# Technik 2: *Metakommunikation*

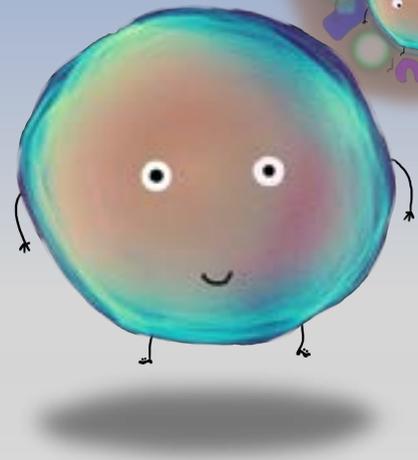
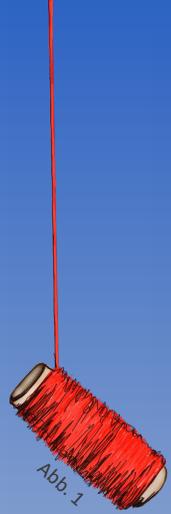


Abb. 31

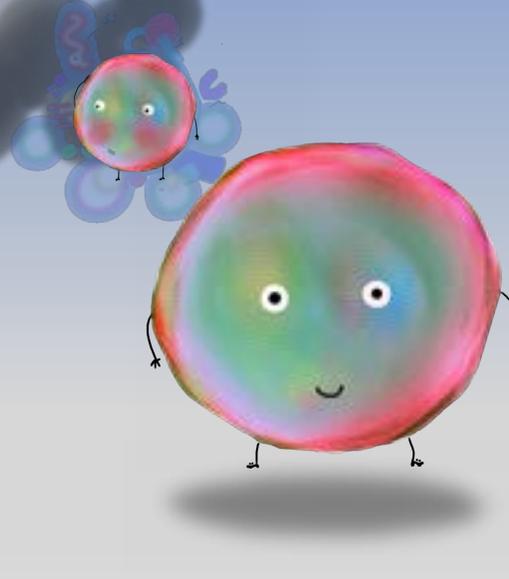


Abb.32

- „>>met(a)<< kommt aus dem Griechischen und bedeutet ungefähr >>jenseits, über, oberhalb<<“
- In eine andere Ebene wechseln (Beobachterperspektive)
- Innere Distanz
- „Die Fähigkeit, die Gesprächsebene zu wechseln und zu metakommunizieren, ist eine der wichtigsten und grundlegendsten Kommunikationsfähigkeiten überhaupt.“
- „Oft sind es nur kurze, aber sehr wertvolle Momente, in denen die Interaktion selbst Gesprächsthema wird. Dieses »Wie habe ich es gesagt und wie hast du es verstanden?« hilft, Missverständnisse zu klären, oder sogar zu vermeiden.“

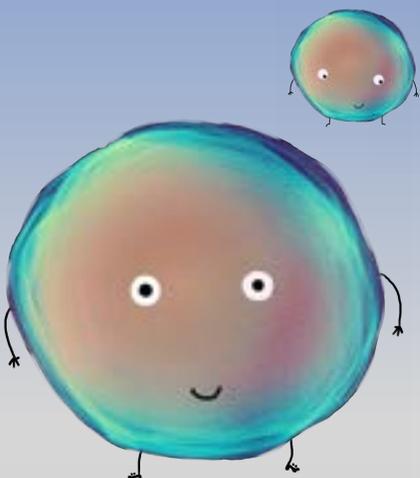


Abb. 31

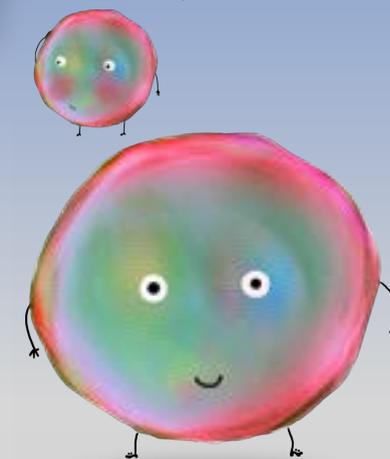


Abb.32

**Quelle Bild:**

Abb. 31: „Meta-Anton“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Schulz von Thun (1981); Abb. 32: „Meta- Bärbel“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Schulz von Thun (1981)

**Quelle Text:**

Vgl.:Kranitz & Scharlau (2022), S. 68 f.

Vgl.: Heiland (2018), S. 124; 122

Watzlawick et al. (2017)

# Technik 2: **Metakommunikation**

Vorgehen/Begründung/Vor-/Nachteile

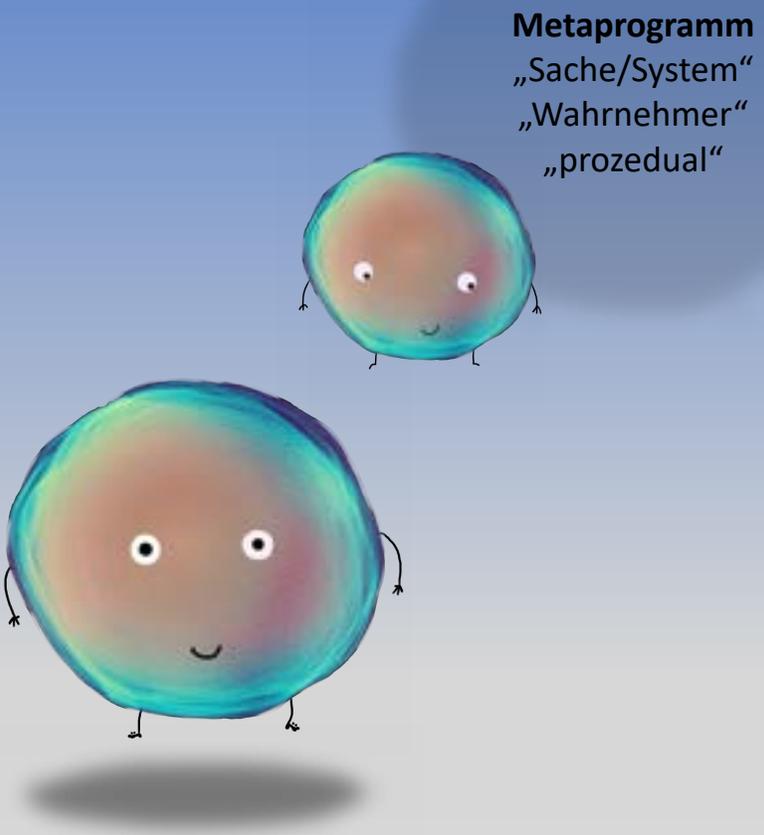


Abb. 31

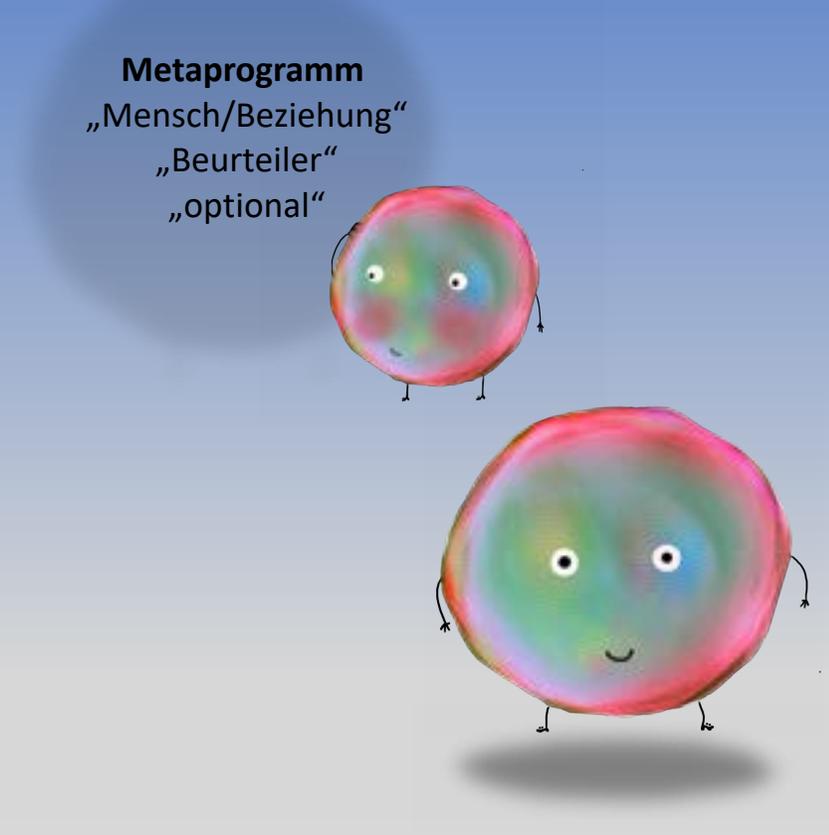


Abb.32

# Technik 2: **Metakommunikation**

## Vorgehen/Begründung/Vor-/Nachteile

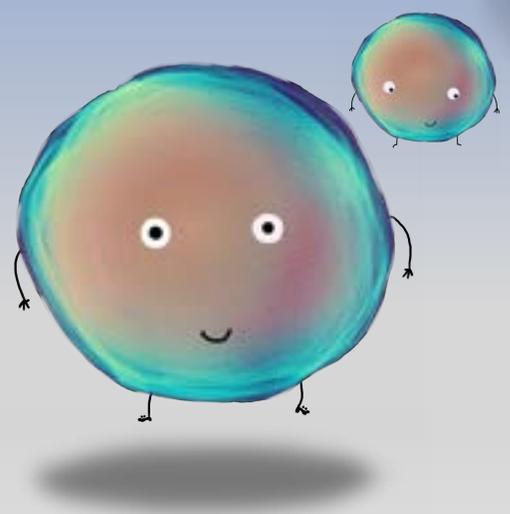


Abb. 31

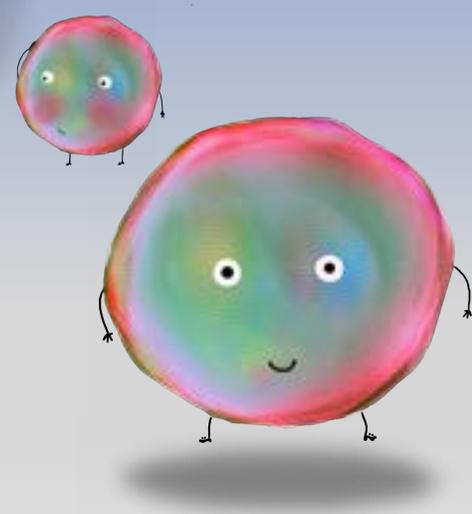


Abb.32

**Quelle Bild:**  
 Abb. 31: „Meta-Anton“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Schulz von Thun (1981);  
 Abb. 32: „Meta- Bärbel“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Schulz von Thun (1981);  
 Abb. 33: „Metaebenen“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Kranitz & Scharlau (2022)

**Quelle Text:**  
 Vgl.: Kranitz & Scharlau (2022), S.67 ff.

# Technik 2: **Metakommunikation**

## Vorgehen/Begründung/Vor-/Nachteile

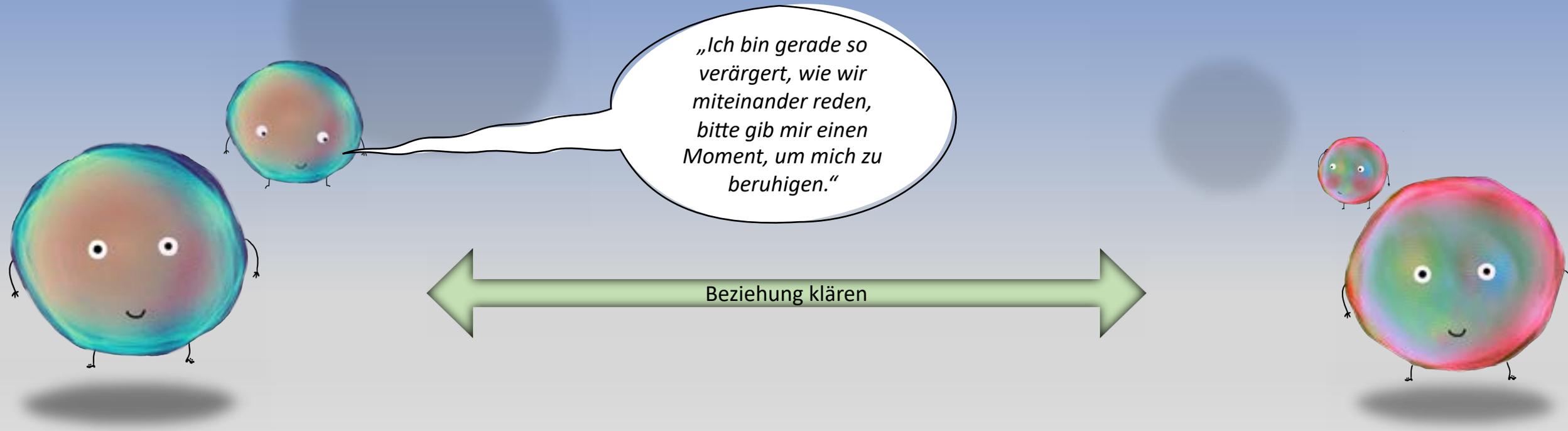


Abb. 31

Abb.32

**Quelle Bild:**  
 Abb. 31: „Meta-Anton“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Schulz von Thun (1981);  
 Abb. 32: „Meta- Bärbel“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Schulz von Thun (1981);  
 Abb. 33: „Metaebenen“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Kranitz & Scharlau (2022)

**Quelle Text:**  
 Vgl.: Kranitz & Scharlau (2022), S.67 ff.

# Technik 2: **Metakommunikation**

## Vorgehen/Begründung/Vor-/Nachteile

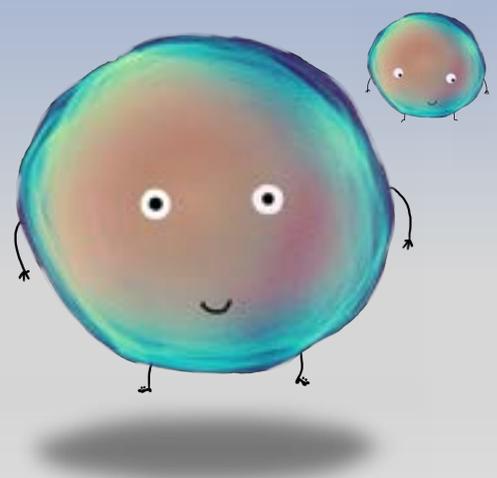


Abb. 31

„Habe ich Dich  
überraumpelt? Hier  
stimmt was nicht,  
können wir darüber  
sprechen?“

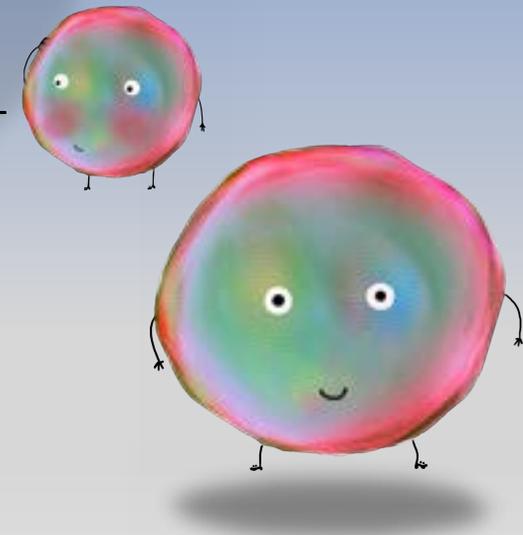


Abb.32

Quelle Bild:  
Abb. 31: „Meta-Anton“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Schulz von Thun (1981);  
Abb. 32: „Meta- Bärbel“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Schulz von Thun (1981);  
Abb. 33: „Metaebenen“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Kranitz & Scharlau (2022)

Quelle Text:  
Vgl.: Kranitz & Scharlau (2022), S.67 ff.

# Technik 2: **Metakommunikation**

## Vorgehen/Begründung/Vor-/Nachteile



Abb.33

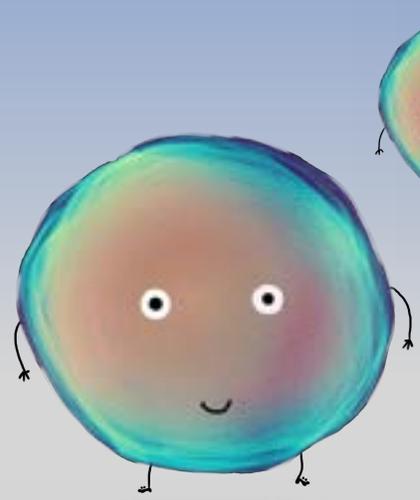
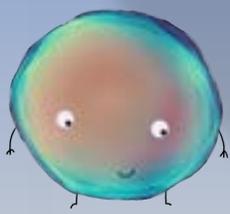


Abb. 31



„Reden wir hier noch über das gleiche? Ich blicke überhaupt nicht mehr durch!“

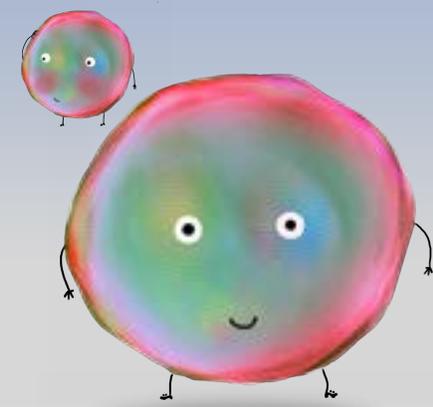


Abb.32

Quelle Bild:  
 Abb. 31: „Meta-Anton“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Schulz von Thun (1981);  
 Abb. 32: „Meta- Bärbel“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Schulz von Thun (1981);  
 Abb. 33: „Metaebenen“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Kranitz & Scharlau (2022)

Quelle Text:  
 Vgl.: Kranitz & Scharlau (2022), S.67 ff.

# Technik 2: **Metakommunikation**

## Vorgehen/Begründung/Vor-/Nachteile

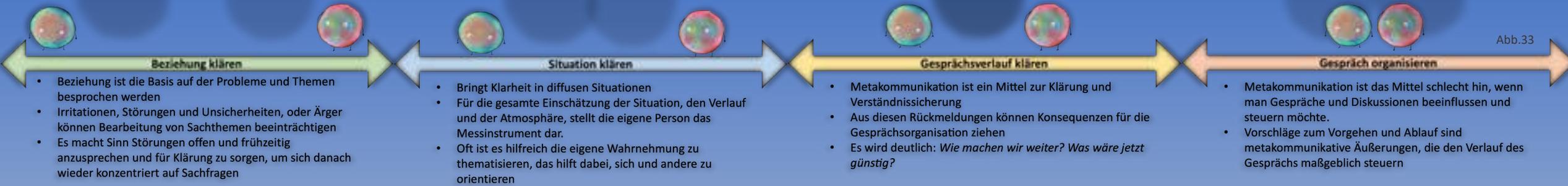


Abb.33

*„Wir haben bisher ausschließlich über die Nachteile der alten Prozesse gesprochen. Ich fände es gut, wenn wir in der Diskussion stärker berücksichtigen, was für Vorteile diese Verfahrensvorgaben bringen“*

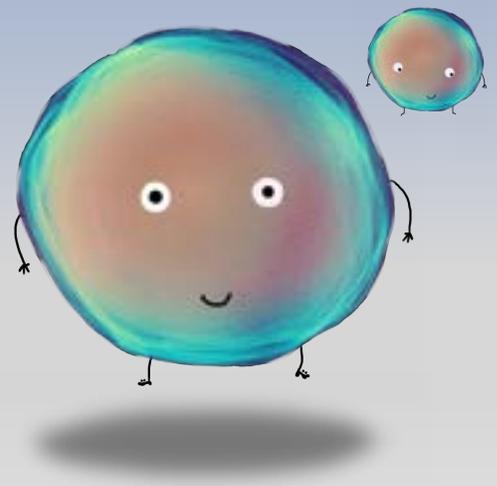


Abb. 31

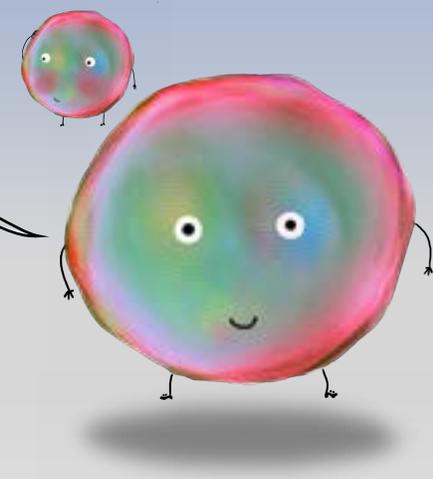
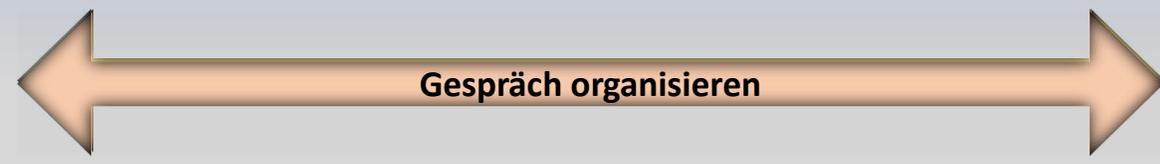


Abb.32



**Quelle Bild:**  
 Abb. 31: „Meta-Anton“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Schulz von Thun (1981);  
 Abb. 32: „Meta- Bärbel“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Schulz von Thun (1981);  
 Abb. 33: „Metaebenen“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Kranitz & Scharlau (2022)

**Quelle Text:**  
 Vgl.: Kranitz & Scharlau (2022), S.67 ff.

# Technik 2: **Metakommunikation**

## Vorgehen/Begründung/Vor-/Nachteile



Abb.33

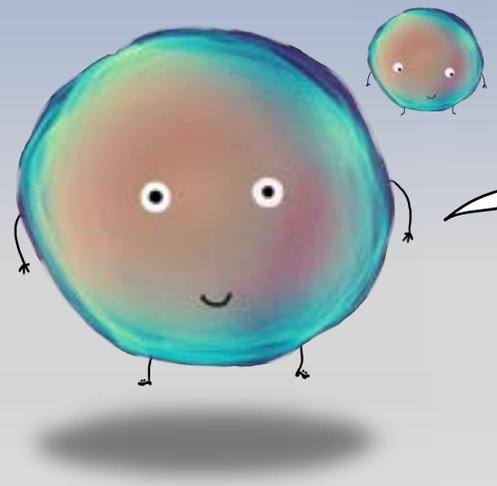


Abb. 31

*„Ich schlage vor, dass wir uns erst mit der Projektauswertung befassen und uns dann um noch anstehende Themen kümmern“*

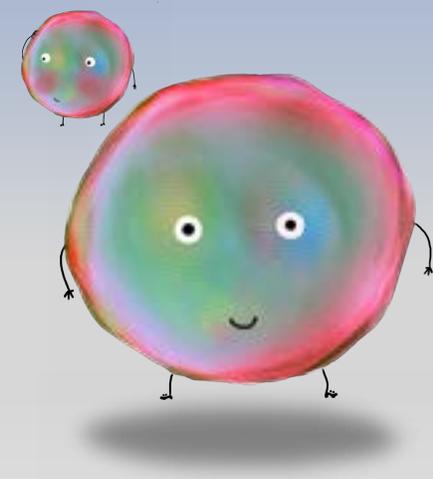


Abb.32

**Quelle Bild:**  
 Abb. 31: „Meta-Anton“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Schulz von Thun (1981);  
 Abb. 32: „Meta- Bärbel“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Schulz von Thun (1981);  
 Abb. 33: „Metaebenen“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Kranitz & Scharlau (2022)

**Quelle Text:**  
 Vgl.: Kranitz & Scharlau (2022), S.67 ff.

# Technik 2: **Metakommunikation**

Vorgehen/Begründung/Vor-/Nachteile

- Intersubjektive Kommunikation, setzt Koordination und Sinnggebung voraus. Metakommunikation, kann dabei helfen der Kommunikation ein „Sinnggefühl“ zu geben.
- -> „*ästhetisch-therapeutischer Diskurs*“ nach Habermas
- Setzt eine hinreichende Auseinandersetzung mit der eigenen Wahrnehmung voraus
- Strukturiertes Fühlen braucht Übung
- Innere Distanz kann dazu führen, den Weg in die Situation nicht mehr zurückzufinden
- Keine Garantie für Konfliktfreiheit

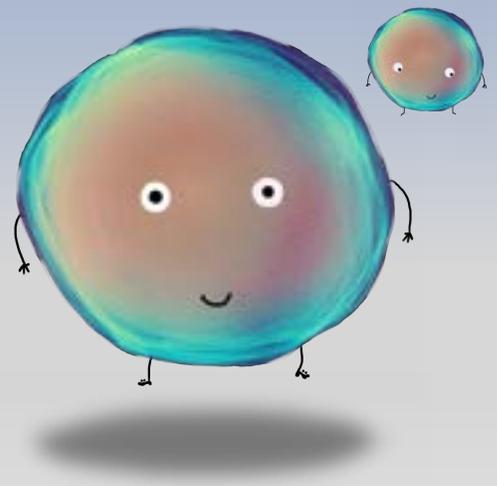


Abb. 31

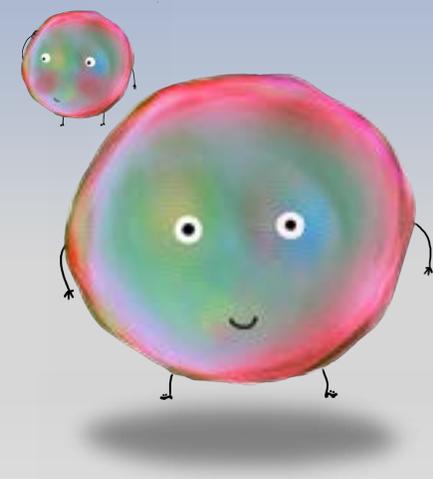


Abb.32

Quelle Bild:  
Abb. 31: „Meta-Anton“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Schulz von Thun (1981); Abb. 32: „Meta- Bärbel“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Schulz von Thun (1981);

Quelle Text:  
Bongaerts (2012), S. 49 f.  
Dannemeyer & Dannemeyer (2015)



Abb. 1

## Technik 3: *Aktives Zuhören*

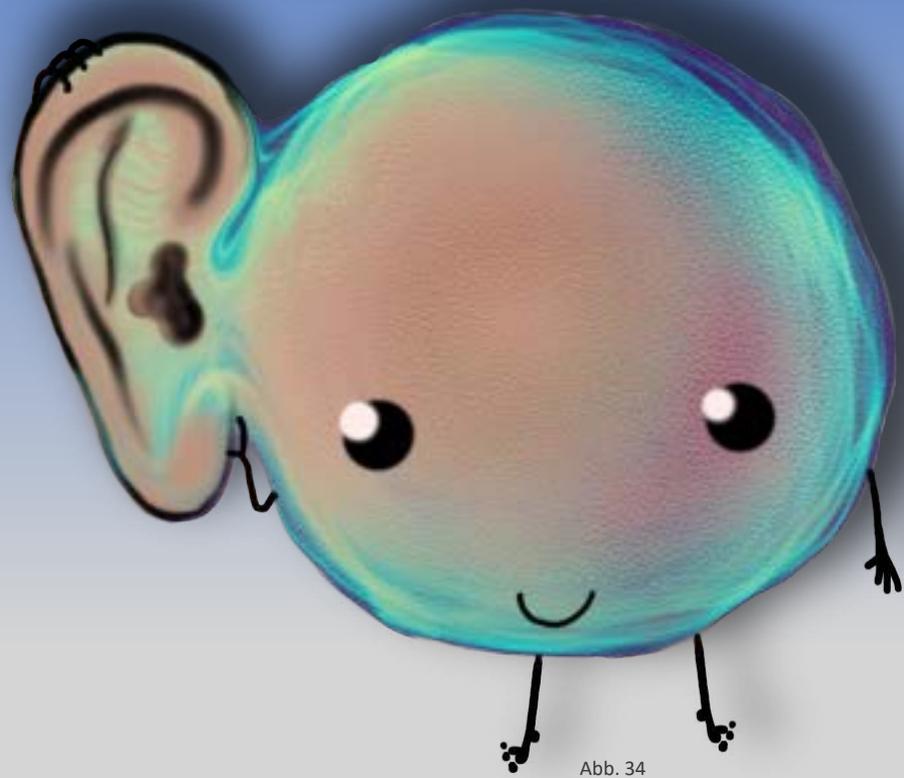


Abb. 34

### Ursprung

- „Begriff aus der personenzentrierten (humanistischen) Therapie nach **Carl Rogers**
- Arbeitssetting ist echt, empathisch und akzeptierend, damit der Patient wachsen kann“

## Technik 3: *Aktives Zuhören*



Vorgehen/Begründung/Vor-/Nachteile

- super geeignet für **Konfliktlösungsprozesse** aller Art
- sowohl Mensch- als auch Sachbezogen
- hat zum Ziel, **Verständnis** füreinander zu entwickeln
- gehört zu einem guten Gespräch einfach dazu

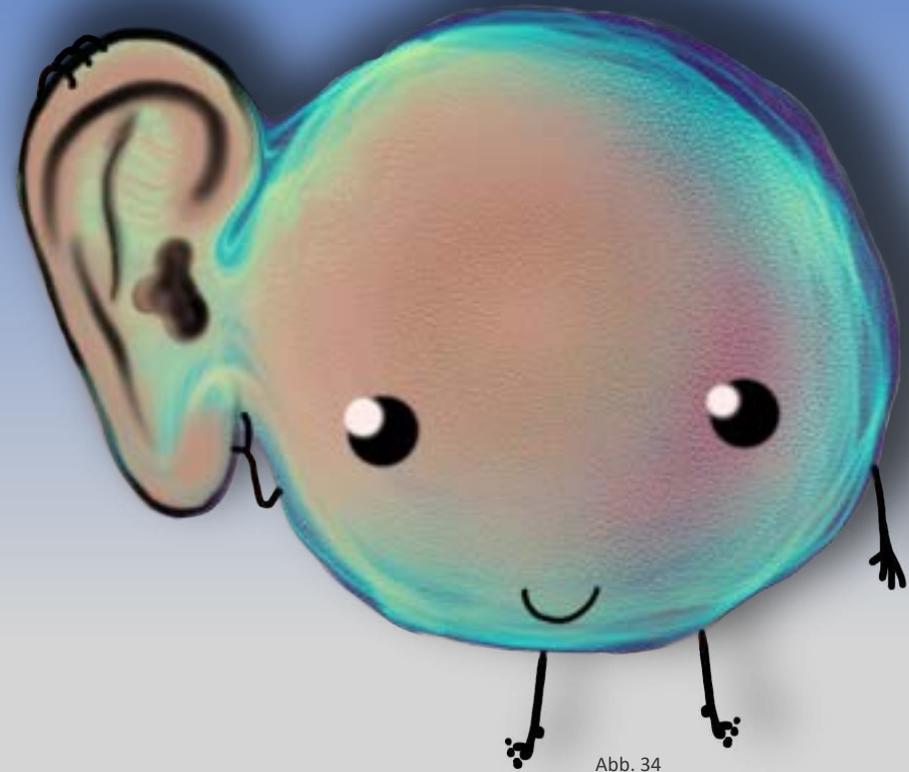
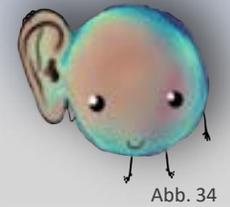
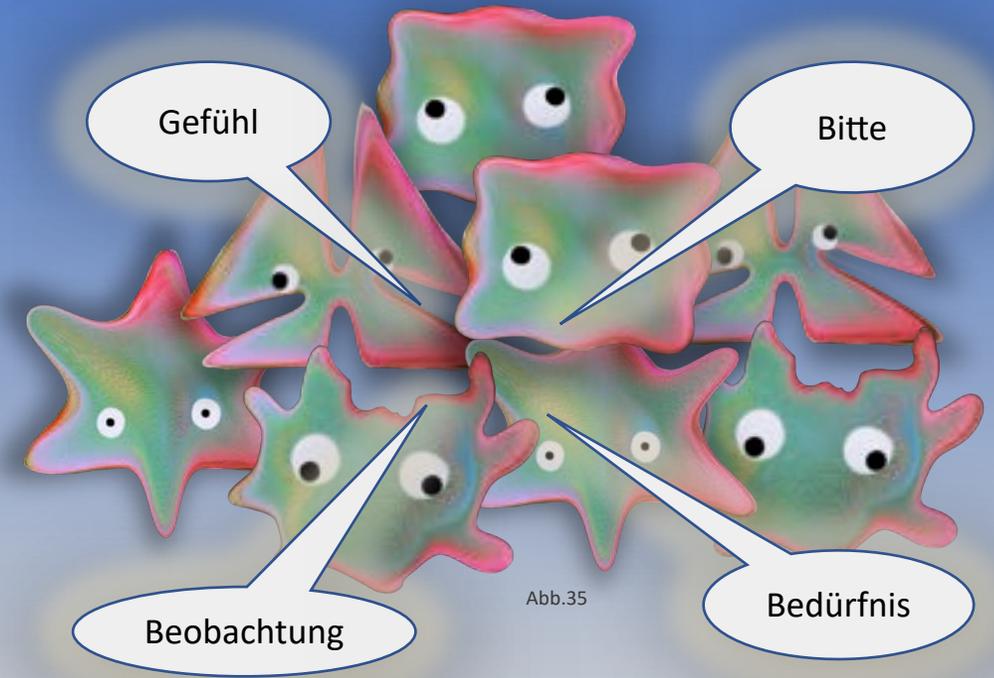


Abb. 34

Vorgehen/Begründung/Vor-/Nachteile



**„Fängt Stockungen auf“ – „Begleitet“ – „Unterstützt“ – „Ermutigt zum Weitersprechen“ – „Signalisiert Mitgehen“**

Quelle Bild:  
Abb. 34: „Offenes Ohr“. Eigene Darstellung.; Abb. 35: „Bärbel spricht gewaltfrei“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Böhmer und Klappenbach (2007)

Quelle Text:  
Vgl.: Böhmer & Klappenbach (2007), S. 83  
Hoyer & Knappe (2020)

### Technik 3: *Aktives Zuhören*



Vorgehen/Begründung/Vor-/Nachteile

„Therapeutisches Grunzen“

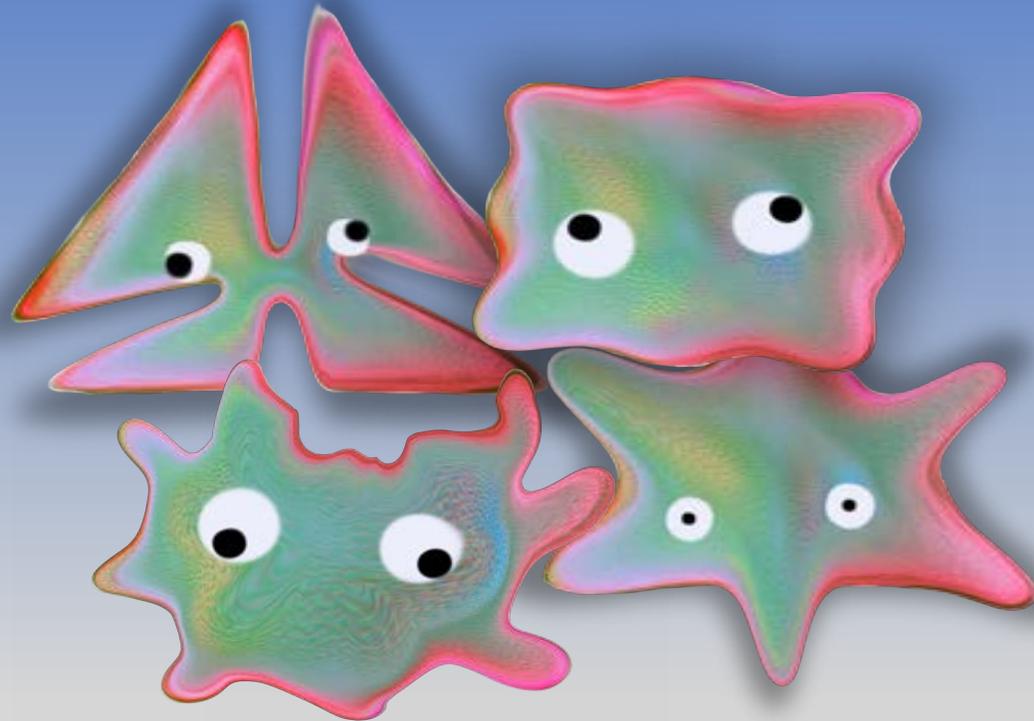


Abb. 35

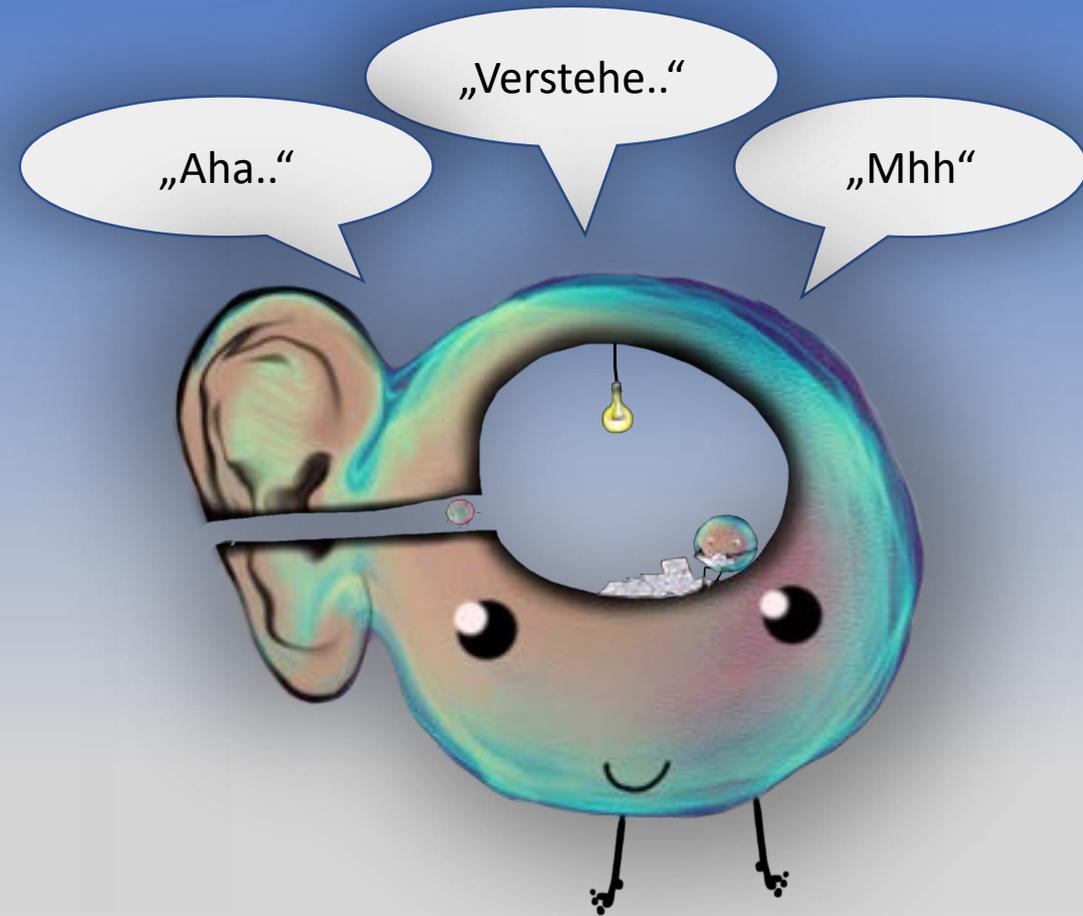


Abb. 36

## Technik 3: **Aktives Zuhören**

Vorgehen/Begründung/Vor-/Nachteile

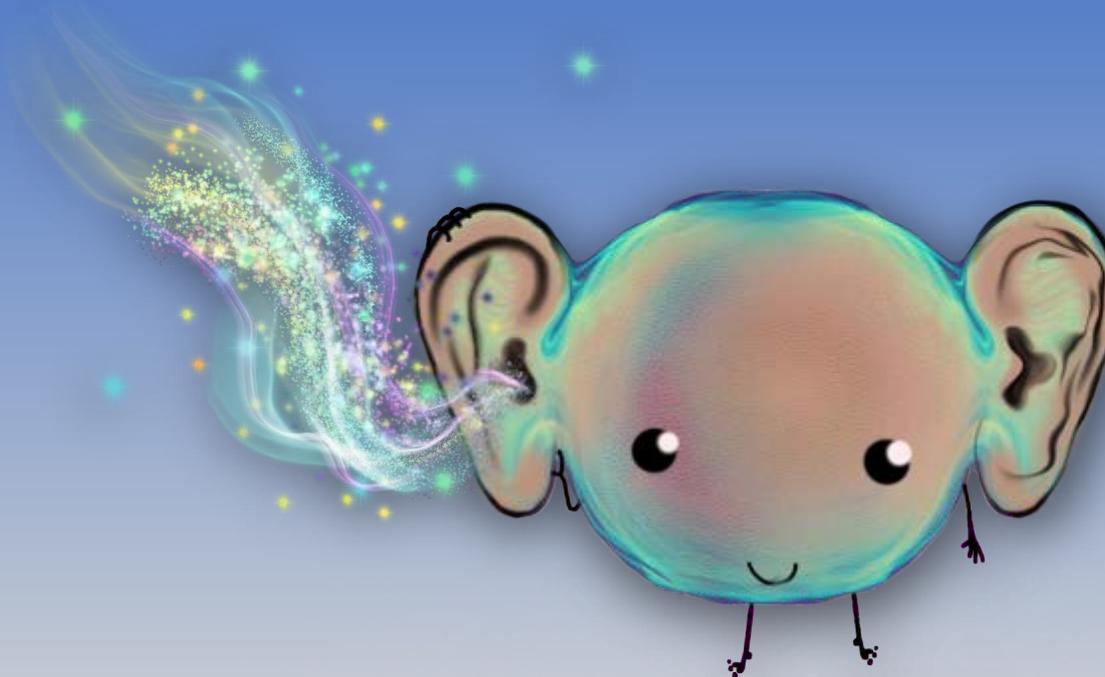


Abb. 37

Fördert die Beziehung durch:

- „Zuwendung und Aufnahmebereitschaft
- Einfühlungsvermögen (**Empathie**)
- Respekt vor der Person des anderen (**Akzeptanz**)“

## Technik 3: **Aktives Zuhören**



Vorgehen/Begründung/Vor-/Nachteile

Unterstützende Techniken

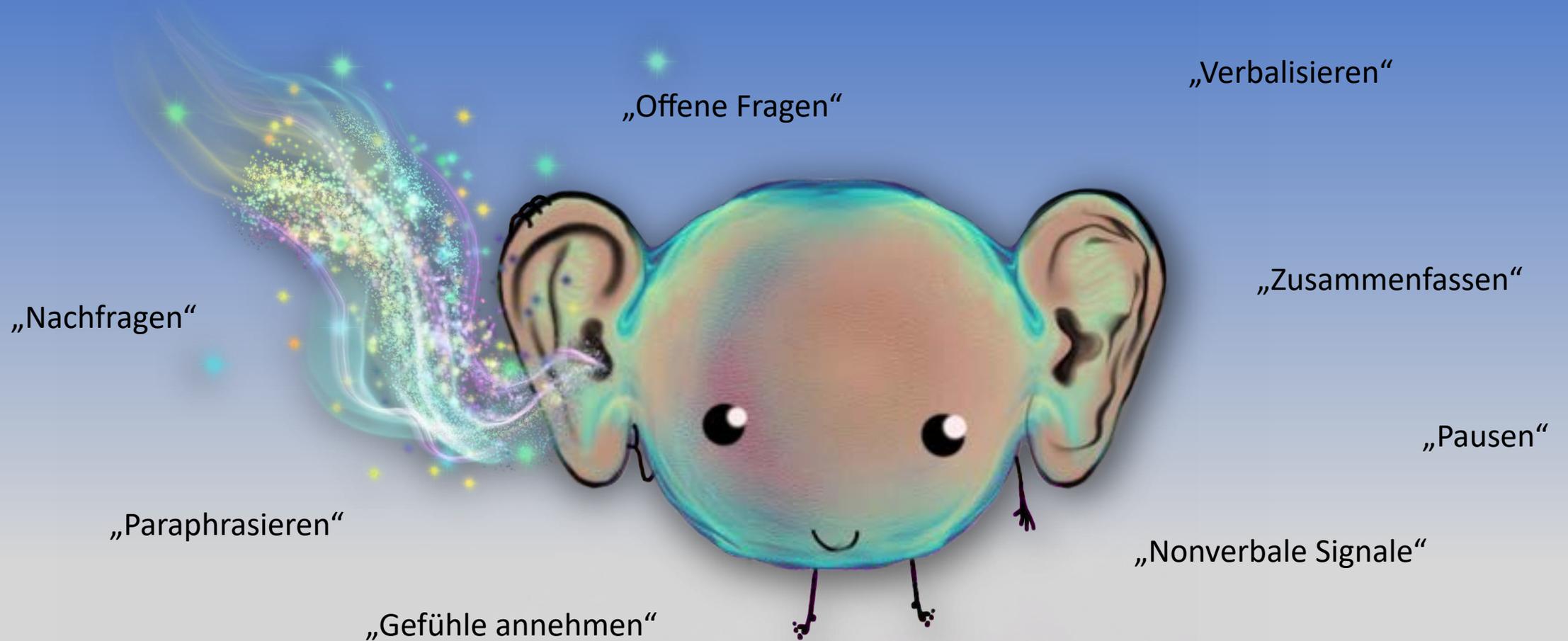


Abb. 37

## Technik 3: *Aktives Zuhören*

Vorgehen/Begründung/Vor-/Nachteile

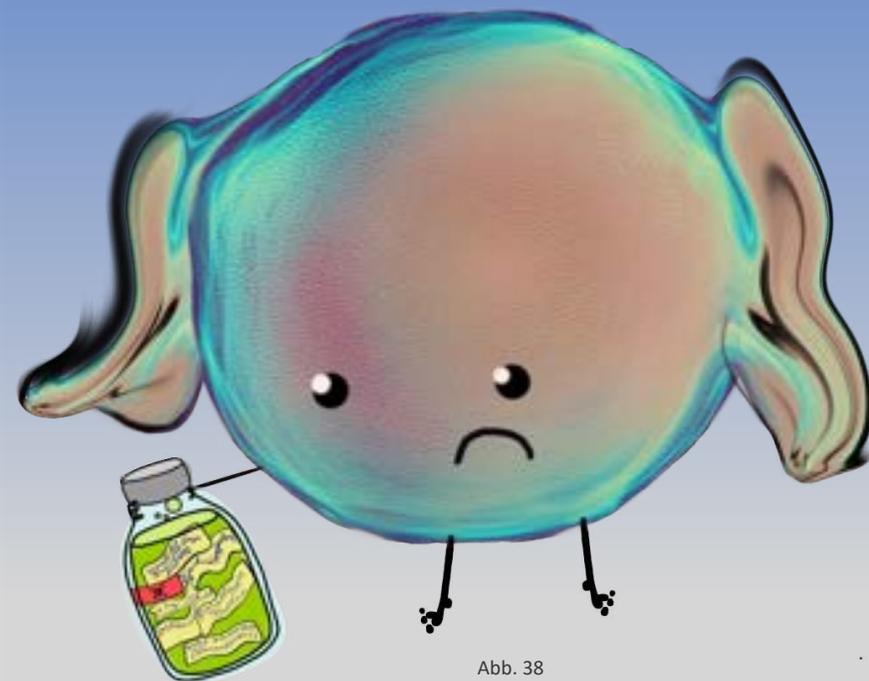


Abb. 38

# Technik 3: Aktives Zuhören

Gift

Vorgehen/Begründung/Vor-/Nachteile

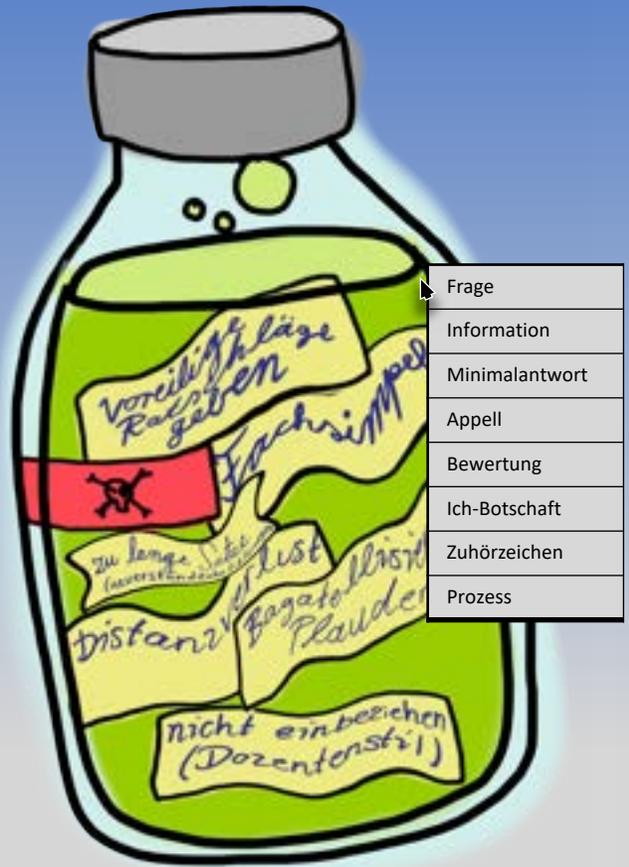


Abb. 39



Abb. 40

Quelle Bild:  
Abb. 39: „Gift (optional)“ Eigene Darstellung. Abb. 40: „Anton macht sich Notizen (wertfrei)“

Quelle Text:  
Vgl.: Becker et al. (2018), S. 42

## Technik 3: **Aktives Zuhören**

Vorgehen/Begründung/Vor-/Nachteile

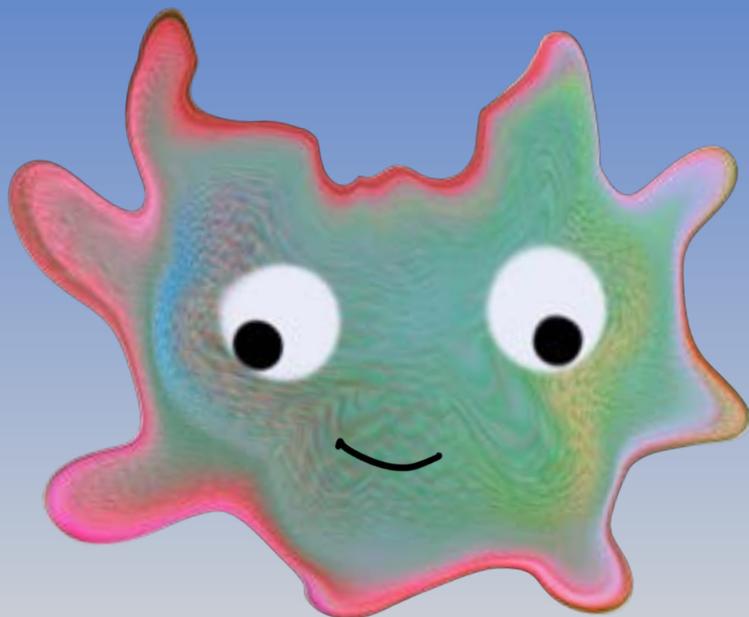


Abb. 41

zur Antwort motiviert  
informiert, ernst genommen  
prägnant informiert  
zum Handeln angeregt  
wichtig, wenn er um seine Meinung gefragt wird  
persönlich und offen angesprochen  
zum Weitersprechen motiviert  
einbezogen in den Prozess

**Richtig „dosiert“:**  
(Sparsam)



Abb. 42

## Technik 3: **Aktives Zuhören**

Vorgehen/Begründung/Vor-/Nachteile

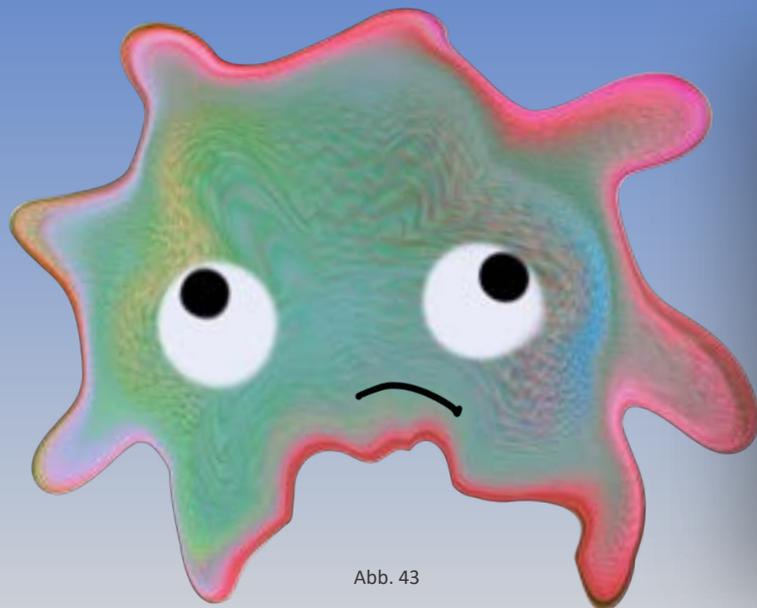


Abb. 43

dominiert und verweigert die Antwort  
erdrückt durch das Überangebot  
verunsichert, vermutet Unlust  
fremdbestimmt und zum Widerstand genötigt  
herabgesetzt und zu Gegenbewertungen herausgefordert  
wie ein Therapeut  
verunsichert, wenn die Zuhörzeichen stereotyp vorgebracht werden  
abgelenkt vom Inhalt und gestört

**Falsch „dosiert“:**



Abb. 42

# Schluss

Offene Fragen

Ausblick

Fazit

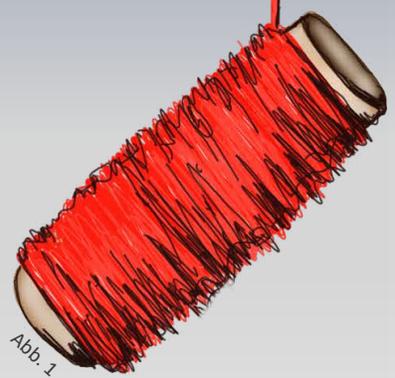


Abb. 1



Abb. 44

# Weitere Techniken



Abb. 44

Quelle Bild:  
Abb. 44: „Donnerwetterleuchten“. Eigene Darstellung.

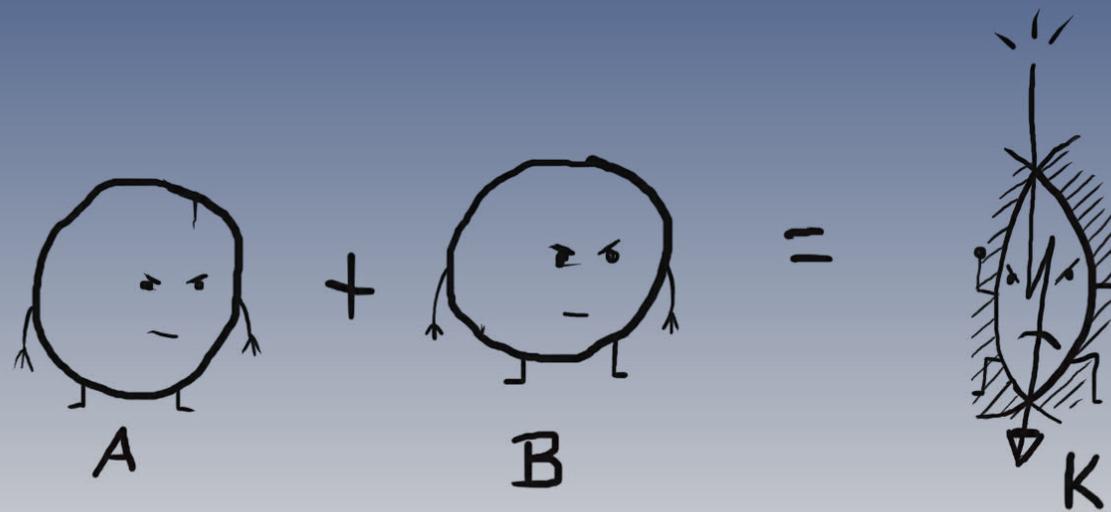


Abb.45

Konflikte gehören zu Kommunikation einfach dazu..

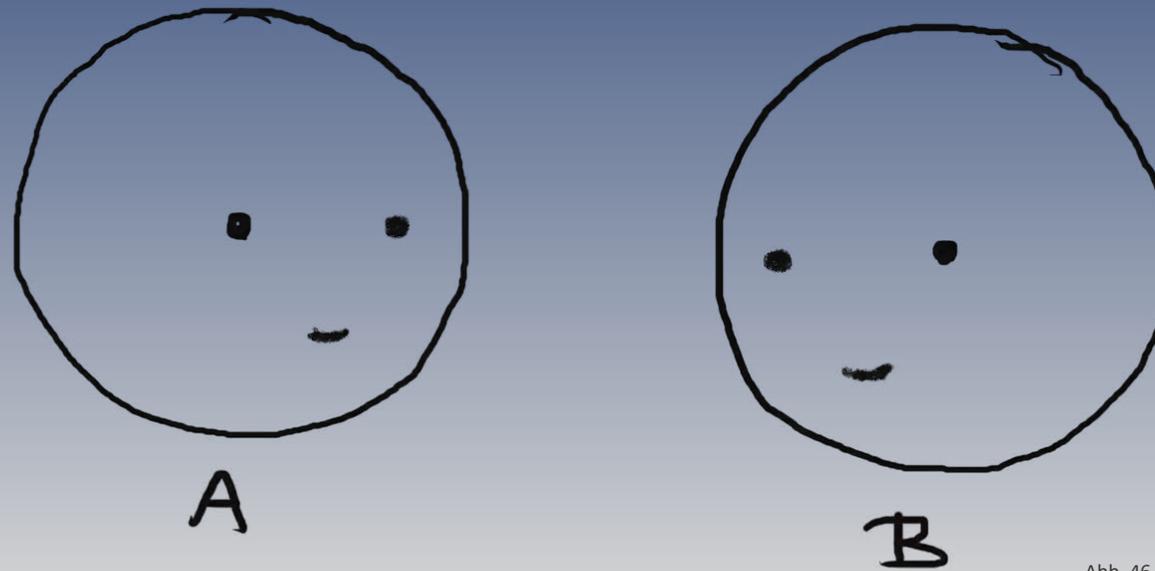


Abb. 46

In ihnen birgt sich ein Schaffenspotential mit eigener Wachstumsgarantie

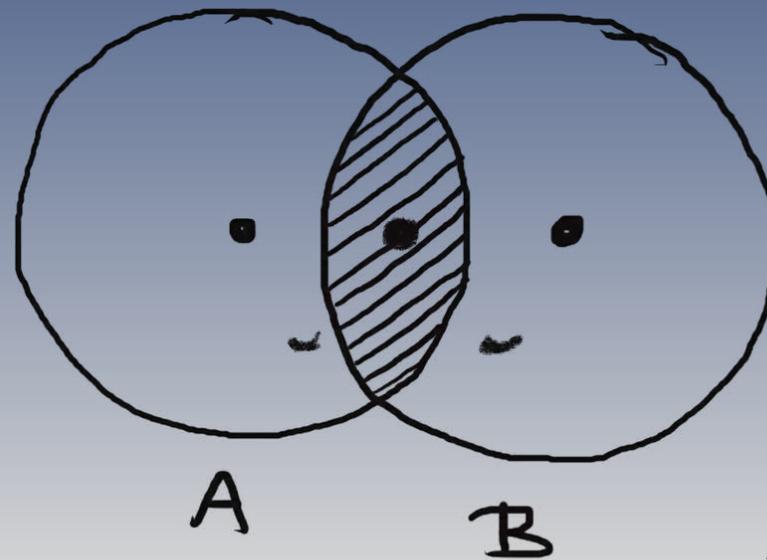


Abb.47

Schaut und hört aufmerksam, mit ein bisschen Übung kommen die richtigen Worte von ganz allein

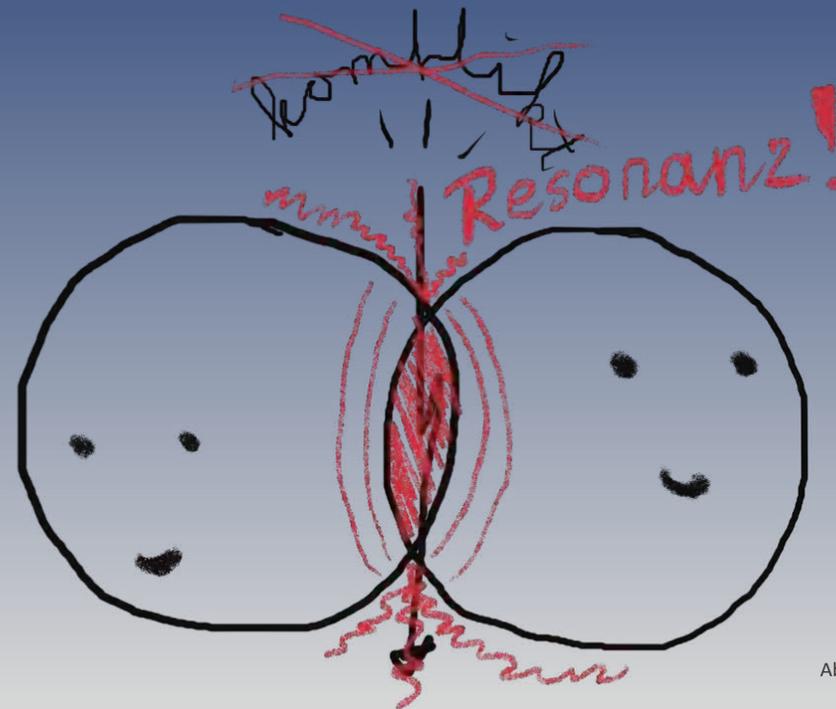
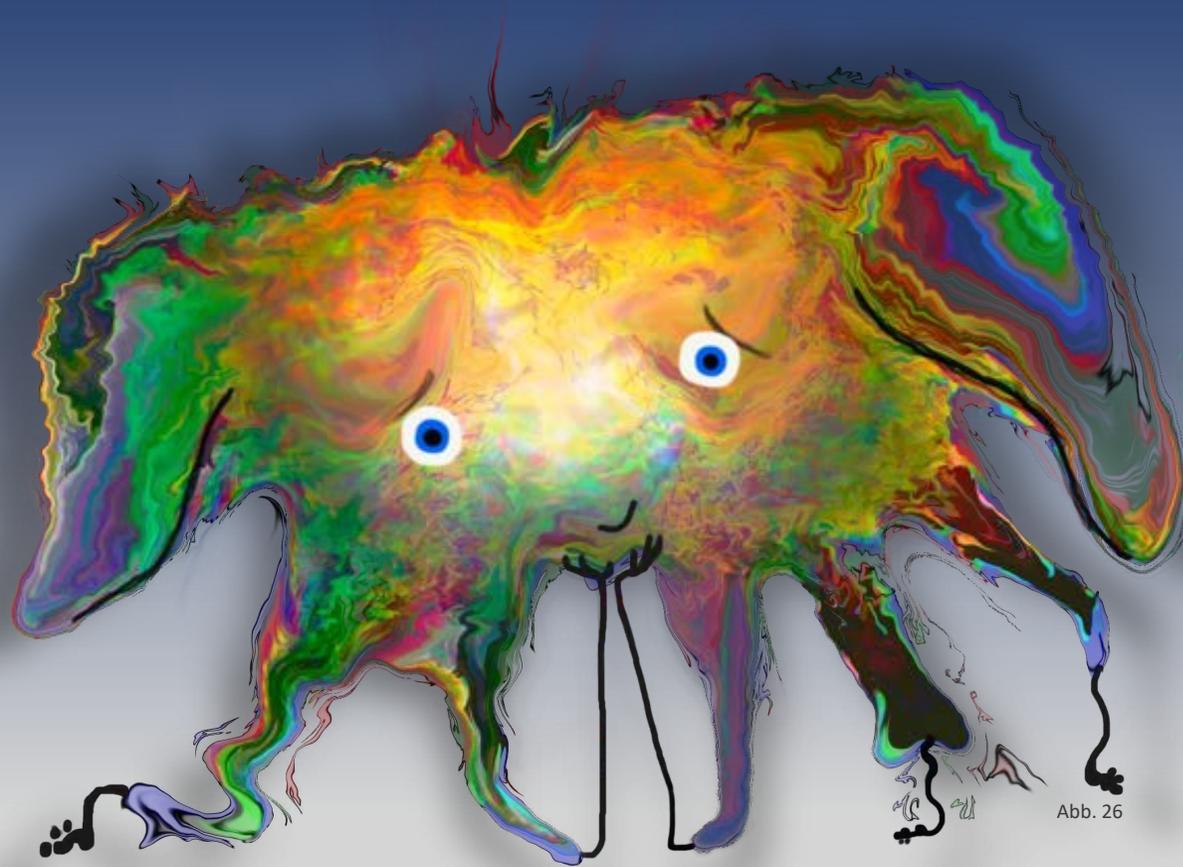


Abb.48

Wo Reibung ist, kann Wärme entstehen.

Quelle Bild:  
Abb. 48: „A+B – es wärmt“. Eigene Darstellung.



*Bleiben sie freundlich und angstfrei*

# Anhang

Abbildungsverzeichnis

Literaturverzeichnis

Eigenständigkeitserklärung

# Abbildungsverzeichnis

- **Abb. 1.:** „Roter Faden“. Eigene Darstellung.
- **Abb. 2:** „Wer bin ich?“ Eigene Darstellung.
- **Abb. 3:** „Wer bin ich nicht?“ Eigene Darstellung.
- **Abb. 4:** „Subjekte: Satz des Pythagoras“ Eigene Darstellung.
- **Abb. 5:** „Subjekte: Euler Produkt“ Eigene Darstellung.
- **Abb. 6:** „Hey Google“ Eigene Darstellung. (In Anlehnung an Google Suche vom 12.7.2023. 11.24)
- **Abb. 7:** „Hey Google“ Eigene Darstellung. (In Anlehnung an Google Suche vom 12.7.2023. 11.24)
- **Abb. 8:** „Hey Google“ Eigene Darstellung. (In Anlehnung an Google Suche vom 12.7.2023. 11.24)
- **Abb. 9:** „Eigene Haltung“ Eigene Darstellung.
- **Abb. 10:** „Eisberg“ Eigene Darstellung. (In Anlehnung an Huss (2019))
- **Abb. 11:** „Eisberg: Spitze im Strom“ Eigene Darstellung. (In Anlehnung an Huss (2019))
- **Abb. 12:** „Eisbergspitze“ Eigene Darstellung.
- **Abb. 13:** Sammlung „Streit“. Eigene Darstellung.
- **Abb. 14.:** Abb. 14: „Sammlung „Streit“ –Die Formel“. Eigene Darstellung. (In Anlehnung an Dudenredaktion (o.J.): „Konflikt“ auf Duden online. Zuletzt abgerufen am 06.12.2023)
- **Abb. 15:** „Betriebliche Praxis: Unternehmen *U*.“ Eigene Darstellung.
- **Abb. 16:** „Subjekt *A*“. Eigene Darstellung.
- **Abb. 17:** „Subjekt *B*“. Eigene Darstellung.
- **Abb. 18:** „Tür *zu*“ Eigene Darstellung.
- **Abb. 19:** „Anton Ärger“. Eigene Darstellung.
- **Abb. 20:** „Bärbel Böse“. Eigene Darstellung.

## Abbildungsverzeichnis

- **Abb. 21:** „Tür auf“. Eigene Darstellung.
- **Abb. 22:** „Konflikt“: Eigene Darstellung.
- **Abb. 23:** „Konflikt - Pfütze“. Eigene Darstellung.
- **Abb. 24:** „Anton K. Eigene Darstellung.
- **Abb. 25:** „Bärbel K“. Eigene Darstellung.
- **Abb. 26:** „Demaskerade- Keine Gefahr!“. Eigene Darstellung.
- **Abb. 27:** „Bärbel blickt und guckt“. Eigene Darstellung.
- **Abb. 28:** „Anton blickt und guckt“. Eigene Darstellung.
- **Abb. 29:** „Anton Unsichtbar“. Eigene Darstellung.
- **Abb. 30:** „Anton lächelt“. Eigene Darstellung. (In Anlehnung an Mühlisch (2007).)
- **Abb. 31:** „Meta-Anton“. Eigene Darstellung. (In Anlehnung an Schulz von Thun (1981))
- **Abb. 32:** „Meta- Bärbel“. Eigene Darstellung. (In Anlehnung an Schulz von Thun (1981))
- **Abb. 33:** „Metaebenen“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Kranitz & Scharlau (2022)
- **Abb. 34:** „Offenes Ohr“. Eigene Darstellung.
- **Abb. 35:** „Bärbel spricht gewaltfrei“. Eigene Darstellung. In Anlehnung an Böhmer und Klappenbach (2007)
- **Abb. 36:** „Anton Aufmerksam“. Eigene Darstellung.
- **Abb. 37:** „Anton akzeptiert aktiv“ Eigene Darstellung.
- **Abb. 38:** „Anton Aufpassen!“ Eigene Darstellung.
- **Abb. 39:** „Gift (optional)“ Eigene Darstellung.
- **Abb. 40:** „Anton macht sich Notizen (wertfrei)“. Eigene Darstellung.

## Abbildungsverzeichnis

- **Abb. 41:** „Bärbel fühlt die >>*Dosierung und Wirkung sprachlicher Mittel*<<“. Eigene Darstellung.
- **Abb. 42:** „Anton hat gelernt“. Eigene Darstellung.
- **Abb. 42:** „Anton hat gelernt“. Eigene Darstellung;
- **Abb. 43:** „Bärbel fühlt die >>*Dosierung und Wirkung sprachlicher Mittel*<<“. Eigene Darstellung.
- **Abb. 44:** „Donnerwetterleuchten“. Eigene Darstellung.
- **Abb. 45:** „ $A+B=K$ “. Eigene Darstellung.
- **Abb. 46:** „ $A+B$ “. Eigene Darstellung.
- **Abb. 47:** „ $A+B$  – es reibt“. Eigene Darstellung.
- **Abb. 48:** „ $A+B$  – es wärmt“. Eigene Darstellung.

## Literaturverzeichnis:

- **Allhoff, D.-W., Allhoff, W. (2016).** *Rhetorik & Kommunikation: Ein Lehr- und Übungsbuch*. 17. aktualisierte Auflage. Ernst Reinhardt, GmbH & Co KG, Verlag, München.
- **Becker, J.H., Ebert, H. & Pastoors, S. (2018).** *Praxishandbuch berufliche Schlüsselkompetenzen: 50 Handlungskompetenzen für Ausbildung, Studium und Beruf*. Springer-Verlag GmbH Deutschland, Berlin.
- **Bongaerts, G. (2012).** *Sinn: Einsichten: Themen der Soziologie*. Transcript Verlag, Bielefeld.
- **Böhmer, A. & Klappenbach, D. (2007).** *Mit Humor und Eleganz: Supervision und Coaching in Organisationen und Institutionen*. Junfermann Verlag, Paderborn.
- **Dannemeyer, P., Dannemeyer, R. (2015).** *Das NLP-Praxisbuch für Lehrer: Handlungsstrategien für den schulischen Alltag*. Junfermannverlag, Paderborn.
- **Dannemeyer, P., Dannemeyer, R. (2018).** *NLP- Master- Lehrbuch: Die Magie der Veränderung mit Neurolinguistischem Programmieren*. Junfermann Verlag, Paderborn.
- **Eilert, D.W. (2013).** *Mimikresonanz. Gefühle sehen. Menschen verstehen*. Junfermann Verlag, Paderborn.
- **Heiland, R. (2018).** *Weil worte wirken : Wie arzt-patienten-kommunikation gelingt. Theorie - Praxis - Übungen*. Kohlhammer Verlag, Bad Honnef.
- **Hillmann, M. (2017).** *Das 1x1 der Unternehmensberatung: Ein Wegweiser für die Praxis*. 2 Auflage. Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. Wiesbaden.
- **Hoedt, F. (2013).** *Konfliktcoaching: Ein Praxisleitfaden*. Hogrefe Verlag GmbH & Co. KG. Göttingen.
- **Huss, J.T. (2019).** *Ästhetik der Metapher: Philosophische und kunstwissenschaftliche Grundlagen visueller Metaphorik*. Transcript Verlag, Bielefeld.
- **Hossiep, R. Esther Zens, J & Bernde, W. (2020).** *Mitarbeitergespräche: Motivierend, wirksam, nachhaltig*. 2 Auflage Hogrefe Verlag, Göttingen.
- **Hoyer, J. & Knappe, S. (HRS) (2020).** *Klinische Psychologie & Psychotherapie*. 3. Auflage. Springer Verlag GmbH, Berlin.
- **Kranitz, A. & Scharlau, C. (2022).** *Gesprächstechniken*. 6. Auflage. Haufe- Lexware GmbH & Co. KG, Freiburg.

## Literaturverzeichnis:

- **Mauck, V. (2019).** *Brain – to – Brain – Connection: Wie unsere Beziehungen neurobiologisch funktionieren.* Cotta'sche Buchhandlung, Stuttgart
- **Mühlisch, S. (2010).** *Fragen der Körpersprache: Antworten zur nonverbalen Kommunikation.* 2. Auflage. Junfermannsche Verlag, Paderborn.
- **Plate, M. (2021).** *Grundlagen der Kommunikation: Gespräche effektiv gestalten.* 3 ergänzte Auflage. Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG, Göttingen.
- **Sommer, J. (2005).** *30 Minuten: Verkaufen mit NLP.* GABAL Verlag. Offenbach.
- **Watzlawick, P., Beavin, J. H. & Jackson, D.D. (2017).** *Menschliche Kommunikation: Formen, Störungen, Paradoxien.* 13. Auflage. Hogrefe Verlag, Bern.

## Internetquelle:

- **Dudenredaktion (o.J.):** „Konflikt“ auf Duden online. URL: [Duden, https://www.duden.de/rechtschreibung/Konflikt](https://www.duden.de/rechtschreibung/Konflikt) (zuletzt aufgerufen am 06.12.2023)

### Eidesstattliche Erklärung

Ich versichere an Eides statt durch meine eigene Unterschrift, dass ich die vorstehende Arbeit selbständig und ohne fremde Hilfe angefertigt und alle Stellen, die wörtlich oder annähernd wörtlich aus Veröffentlichungen genommen sind, als solche kenntlich gemacht habe. Die Versicherung bezieht sich auch auf in der Arbeit gelieferte Zeichnungen, Skizzen, bildliche Darstellungen und dergleichen.

Datum: 06.12.2023

Unterschrift:

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and strokes, positioned to the right of the 'Unterschrift:' label.