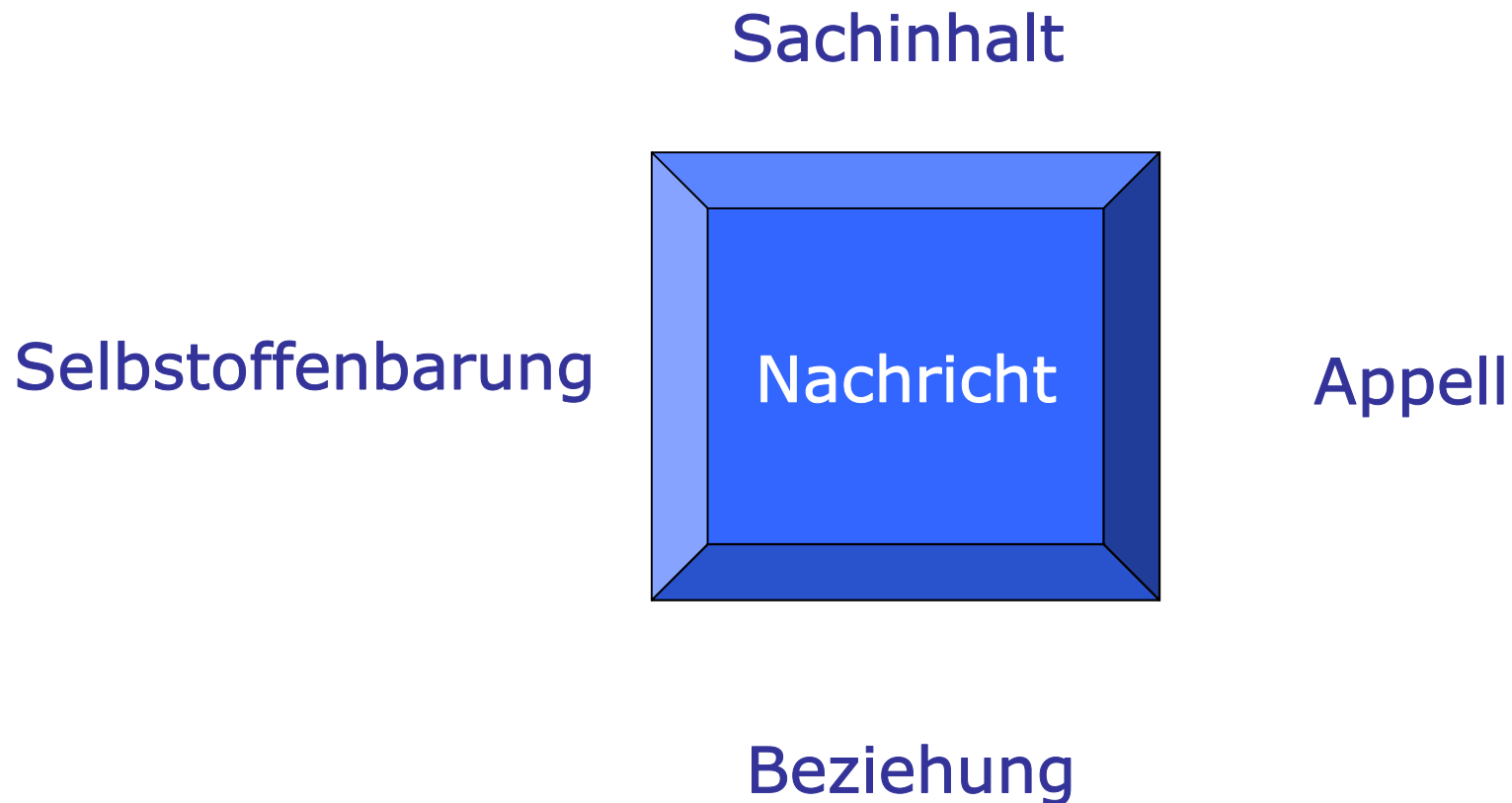


Kommunikation-

Vier Seiten einer Nachricht



Schulz v. Thun

Kommunikation-

Vier Seiten einer Nachricht

Beispiel:

Ampel ist grün

Ich habe
es eilig



Gib Gas!

Du brauchst
meine Hilfe

Schulz v. Thun

Deeskalierende Gesprächsführung

Appell:

Ziel – und Lösungsorientierung

- überzeugend argumentieren
- Fragen stellen
- fair lenken

Inhalt: Verständlichkeit

- sachlich bleiben
- verständlich reden
- analytisch zuhören



Beziehung: wertschätzende

Beziehungsgestaltung

- aktiv zuhören
- Gefühle direkt ansprechen
- Feedback geben und nehmen

Selbstoffenbarung:

Persönliche Transparenz

- Ich Botschaften senden
- eigene Meinung sagen
- Absichten/Ziele klären