



**„Hab` ich das richtig verstanden?“**

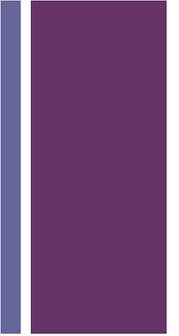
**Wie die Kommunikation in der Ausbildung gelingt**

Nicole Reuther  
Ökotrophologin und Trainerin

+

Kommunikation



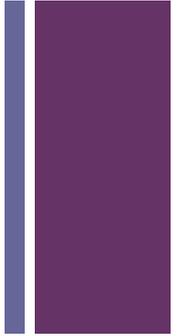


„Man kann **nicht**  
**nicht** kommunizieren.“

*(Watzlawick)*

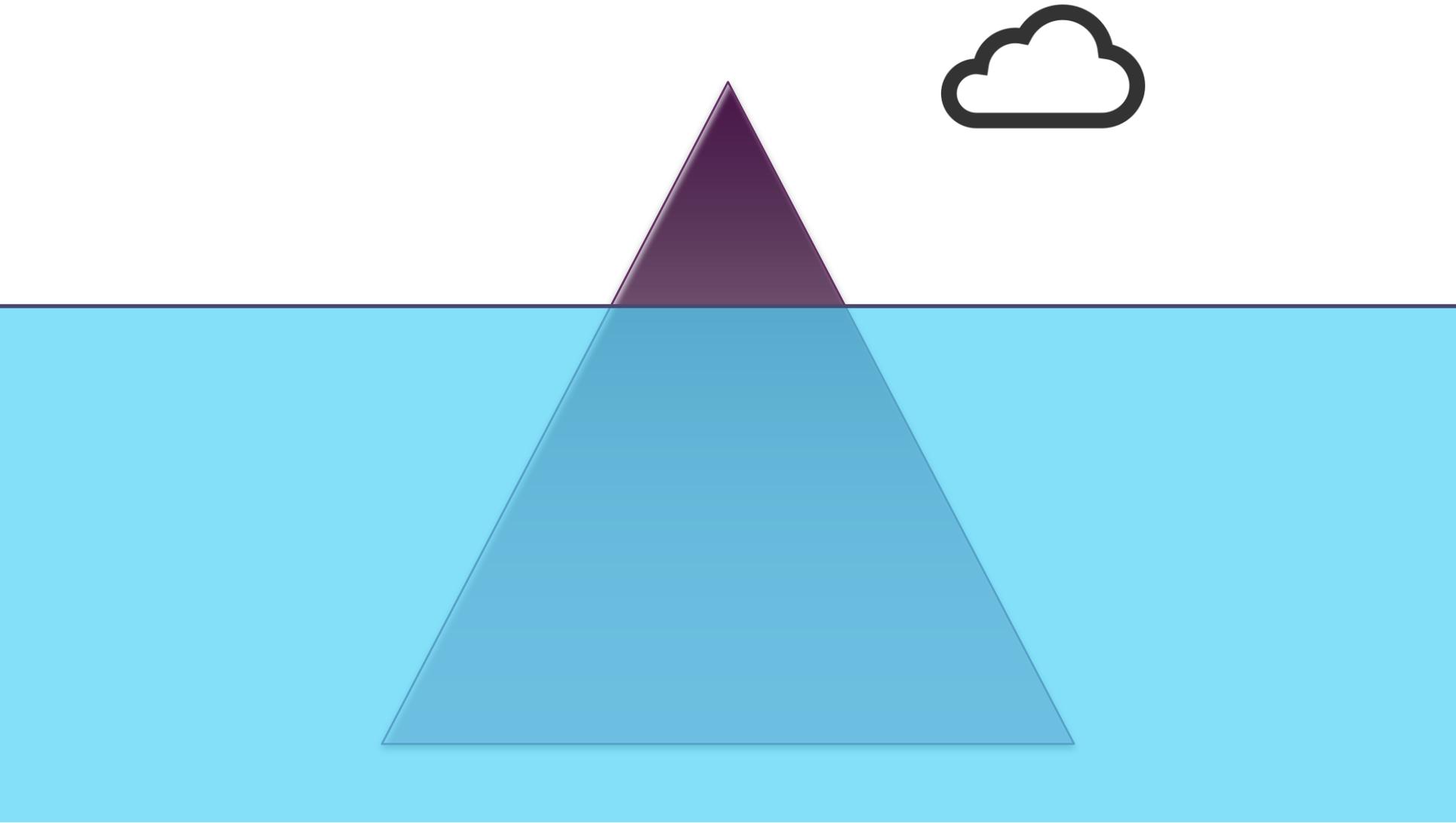
+ Was beeinflusst die  
Kommunikation?



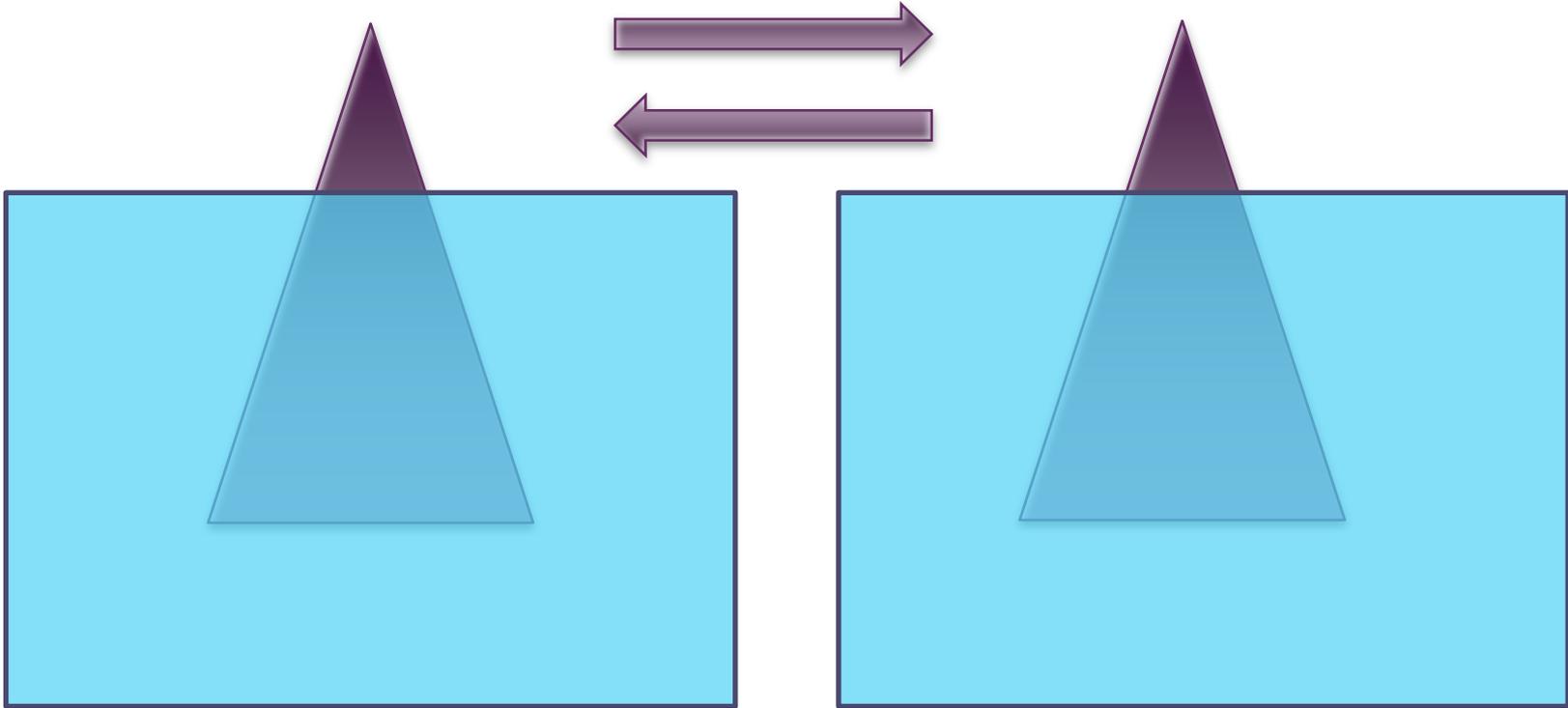


**„gesagt ist nicht gehört  
gehört ist nicht verstanden  
verstanden ist nicht gewollt“**

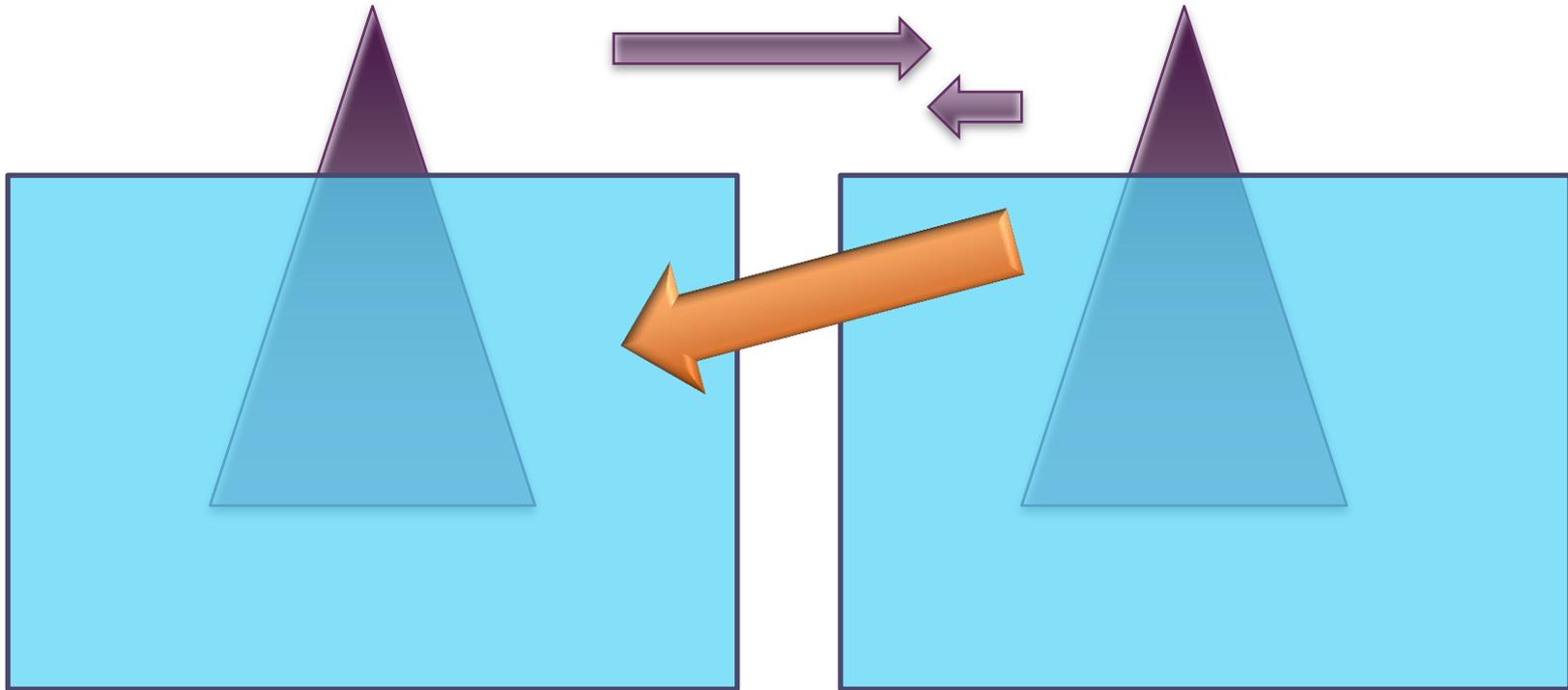
*Konrad Lorenz*



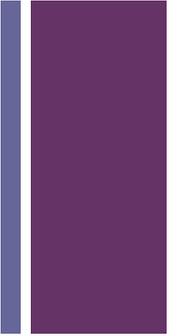
Eisberg-Modell



Eisberg-Modell

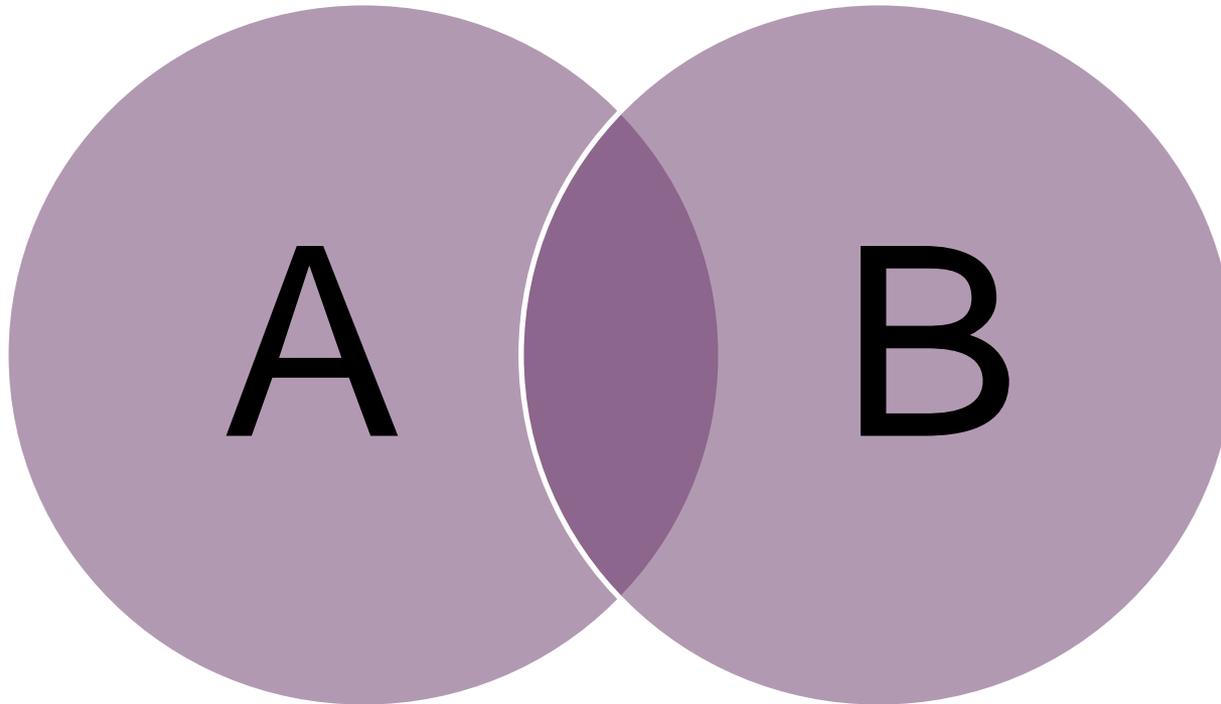


Eisberg-Modell

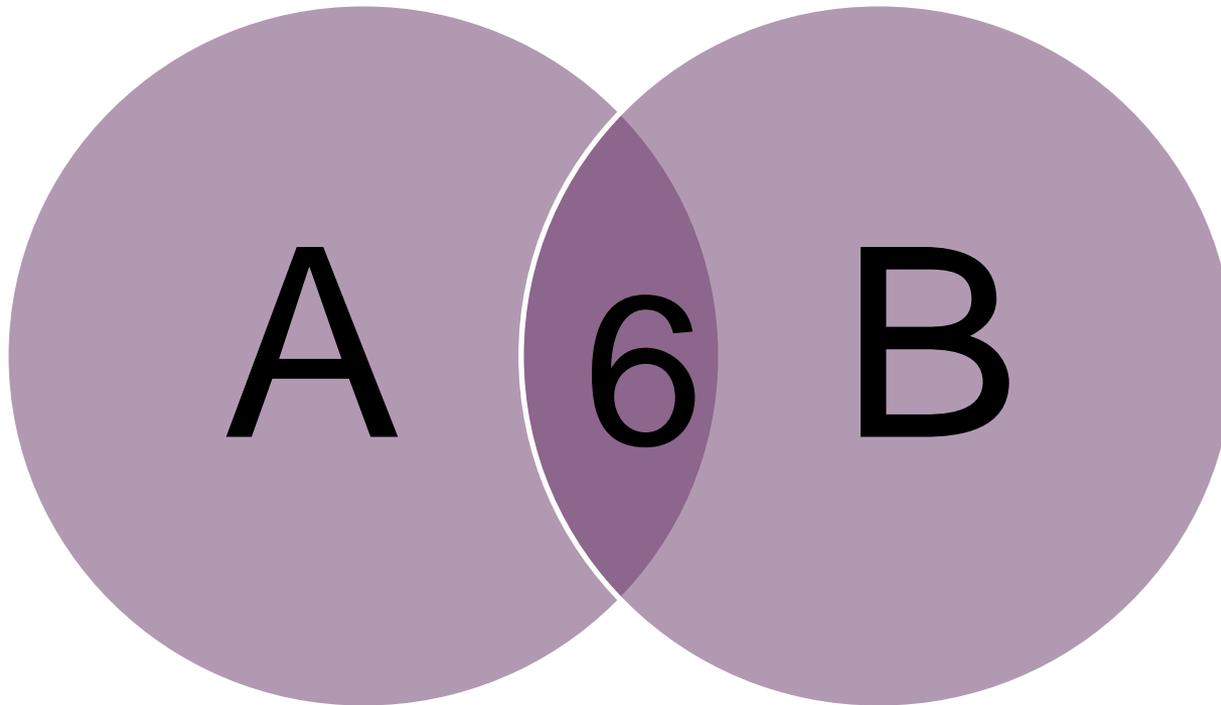


Wer sich mit Menschen  
beschäftigt, kommt nicht umhin:  
**sich mit Menschen  
zu beschäftigen.**

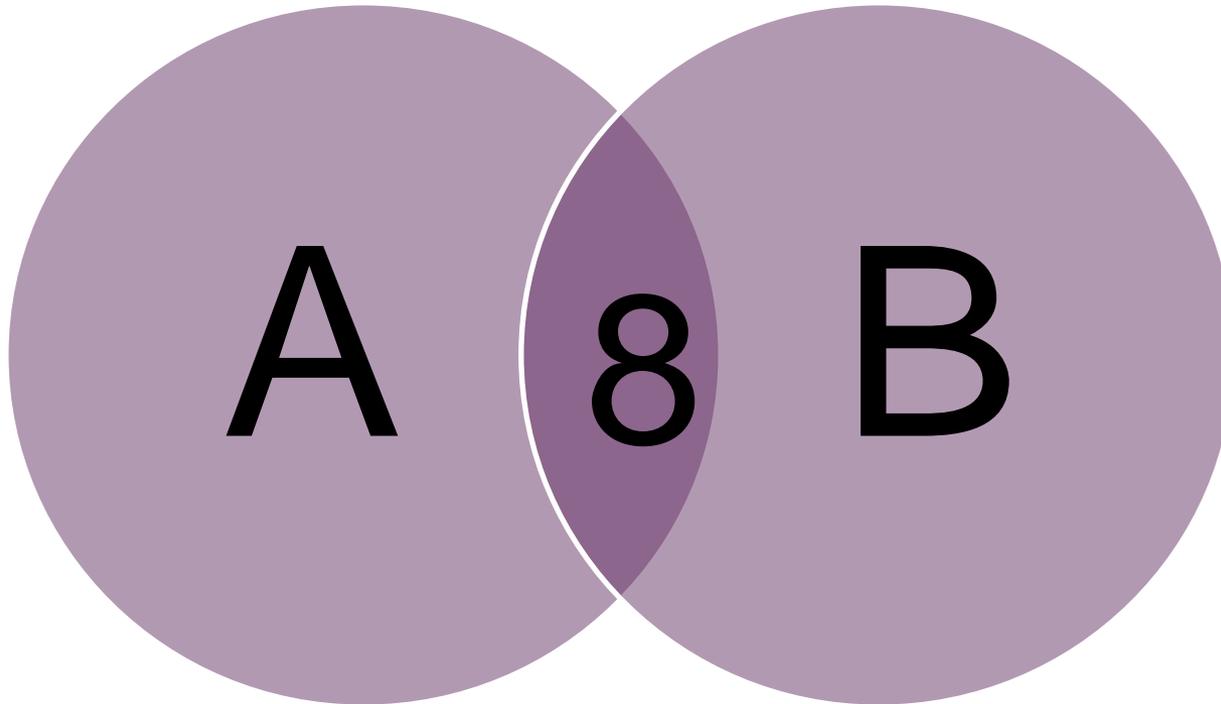
*(Maren Lehky)*



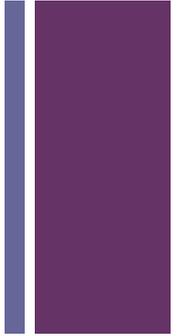
Werte-Landkarten



Werte-Landkarten



Werte-Landkarten

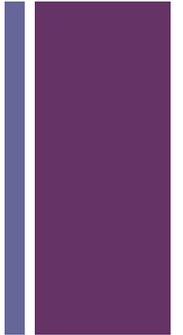


*„Ich bin o.k. – Du bist o.k.“*

= wertschätzender respektvoller Umgang

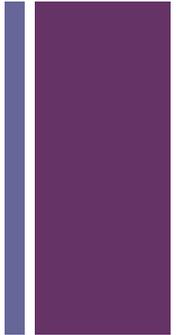
+ Gesprächsstörer   
Gesprächsförderer 

# + Gesprächsstörer



- übermäßig viel reden (monologisieren)
- generalisieren („Du machst immer ...“)
- herunterspielen
- das Gesagte nicht ernst nehmen, verspotten
- dagegen reden, Gegenbehauptungen aufstellen
- **eigene Gefühle und Gedanken auf andere übertragen (projizieren)**

# + Gesprächsförderer



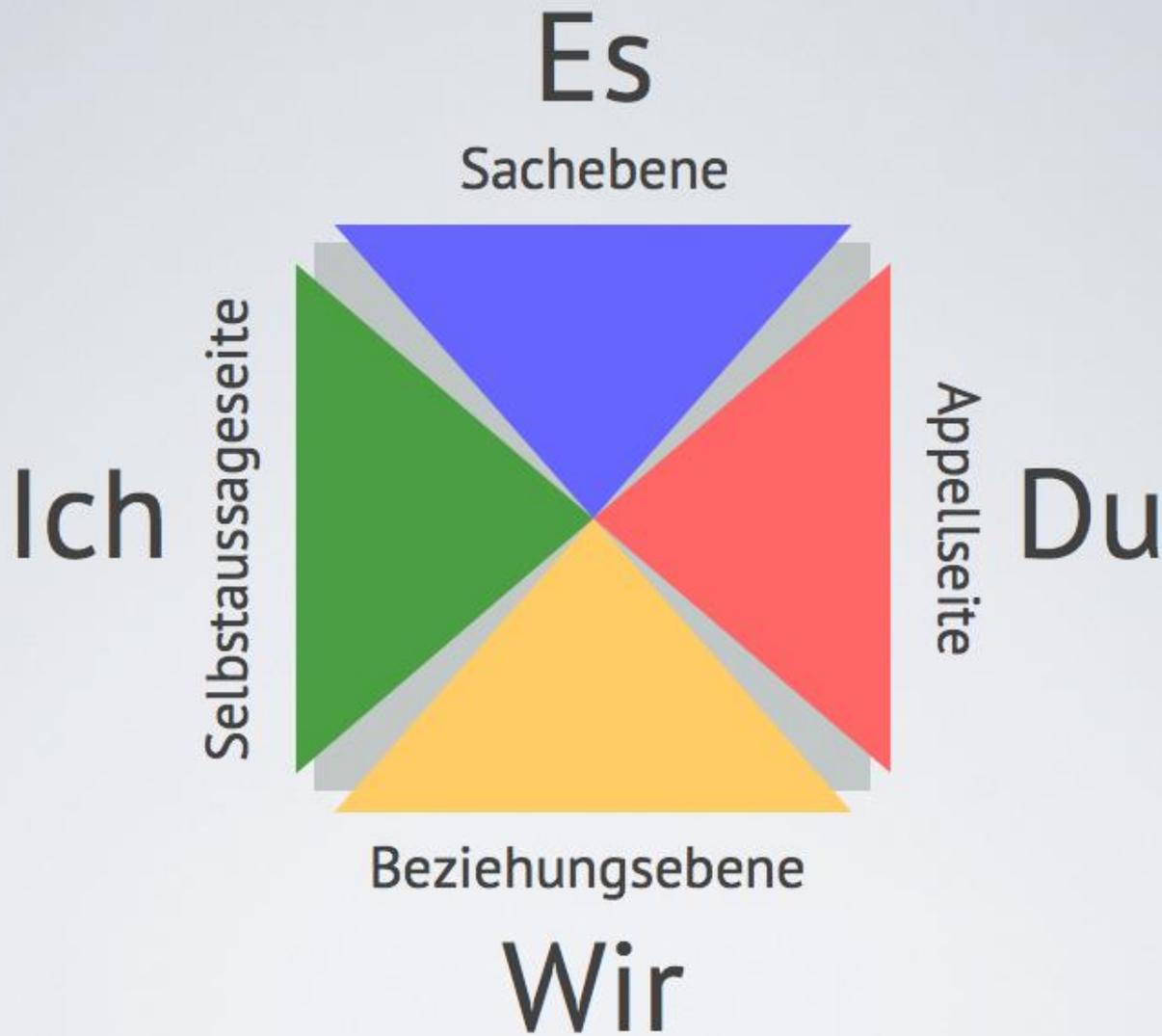
- aktiv zuhören
- einführend zuhören
- nicht bewerten
- wiederholen und umschreiben
- zusammenfassen
- **Offene Fragen stellen!**



# Gesprächstechniken



Vier-Ohren-Modell

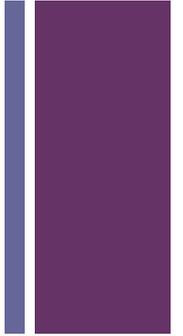


# Vier-Ohren-Modell



Fragetrichter

# + Offene Fragen stellen

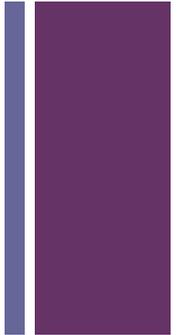


- **Zuhören ist Kernpunkt menschlicher Kommunikation**
- **Um besser zuhören zu können:  
Fragen stellen!**
- **Fragen sind ein Mittel**
  - um Interesse an einer Sache oder Person zu zeigen
  - und Informationen zu bekommen

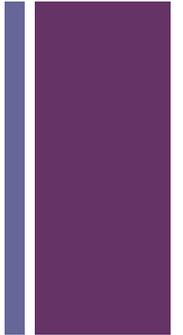
# + Fragen als Mittel

- **Wer fragt**, lenkt und gestaltet den Prozess („moderiert“)
- **Wer fragt**, führt im Gespräch zum Ziel
- **Wer fragt**, reagiert auf Stimmungen.
- **Wer fragt**, motiviert.

**Genießen Sie Ihre Rolle als „Moderator/in“!**



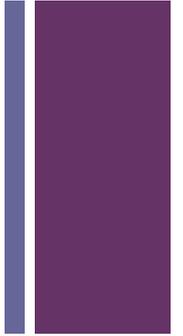
# + Offene und geschlossene Fragen



Offen Fragen sind **Gesprächsförderer**

- **Wie, Was, Warum ....**
- Warum Sind Sie zu spät gekommen?
- Wie sieht Ihre Lösung für ..... aus?

# + Offene und geschlossene Fragen



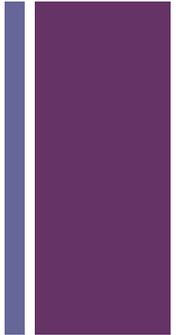
**Geschlossene Fragen** können schnell **Kommunikations-Killer** werden.

- Ist Ihnen klar, dass Sie zu spät sind?

**Oder als provozierende Frage**

- Haben Sie überhaupt schon daran gedacht, einen Bus früher zu nehmen?

# + Offene und geschlossene Fragen



## Rhetorische Fragen

- Wer wird denn schon ....?
- Ich frage mich, wie Sie das so hinbekommen möchten?

## Suggestivfragen

- Sie wollen doch sicher auch, dass ...?

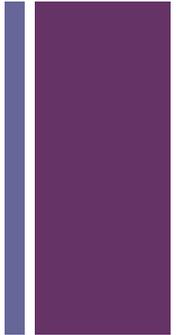
+ Erfolgreiche  
Gespräche

mit den Auszubildenden führen



# + Kommunizieren Sie regelmäßig – nicht erst bei „Bedarf“

- Seien Sie erreichbar
- Schaffen Sie eine vertrauensvolle Basis
- Gehen Sie auf die Azubis zu
- Sprechen Sie „die Dinge“ von sich aus an
- Zeigen Sie Wertschätzung
- Gestehen Sie sich auch eigene Fehler ein

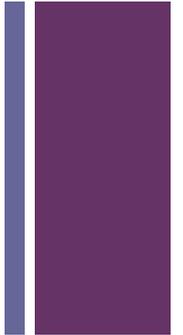


+ Kommunikation –  
wenn es nicht  
ganz rund läuft



# + Kommunizieren Sie regelmäßig – nicht erst bei „Bedarf“

- Laden Sie zum Gespräch in Ihr Büro.
- Nehmen Sie sich die Zeit!
- Haben Sie vorher schon ein Gesprächskonzept
- Versenden Sie **WENIGE** und **KLARE** Botschaften



# + Gespräch in vier Schritten

1. Einleitung

2. Klärung

3. Argumentation

4. Verbindlichkeit

Noch Fragen?

