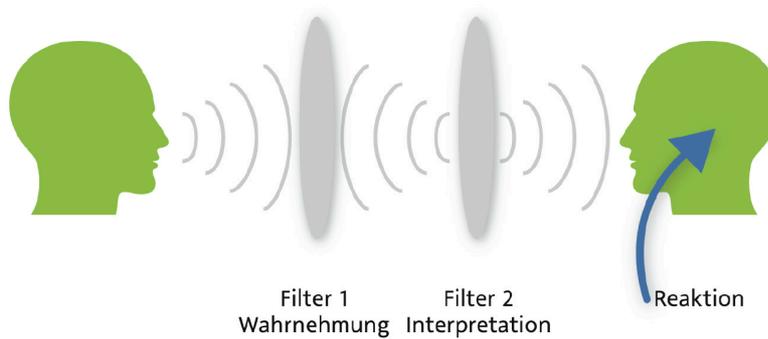


Wer 3-fach genau zuhört führt
letztlich das Gespräch!

2

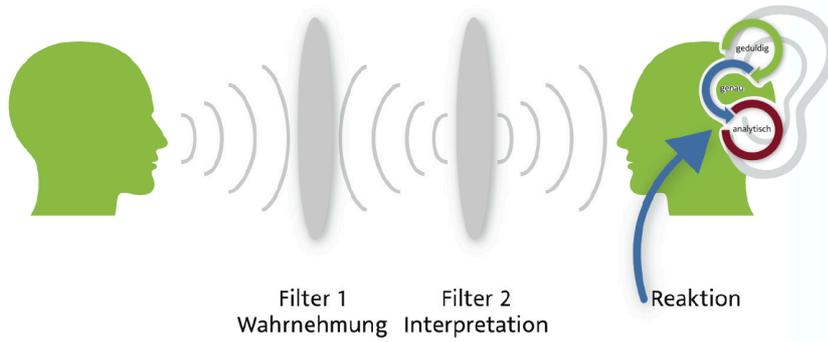
Je schneller Sie interpretieren, desto weniger passt Ihre Reaktion zur
Situation und zu dem was der andere tatsächlich sagt.



Grafiken aus "Die Kunst der Kommunikation", Peter Flume, Haufe-Verlag

3

Hören Sie genau, geduldig und analytisch zu, damit es nicht zu unnötigen Konflikten kommt.



Grafiken aus "Die Kunst der Kommunikation", Peter Flume, Haufe-Verlag

4

Vier Seiten einer Nachricht

5

Was höre ich in dem, was der andere sagt?

Die Beziehungsinformation



6

Was höre ich in dem, was der andere sagt?

Den Appell



7

Was höre ich in dem, was der andere sagt?

Die Selbstoffenbarung



8

Was höre ich in dem, was der andere sagt?

Die Sache



9

Unterstützen Sie die Protagonisten: Achten Sie auf die vier Seiten einer Nachricht und führen den Dialog wieder auf die Sachebene

Die Beziehungsinformation

Den Appell

Die Selbstoffenbarung

Die Sache

10

Augenhöhe und partnerschaftliches Verhalten
führen zu wertschätzender Kommunikation.

11

Jeder tickt ein wenig anders. Stellen Sie sich vor und während des Gesprächs auf Ihren Gesprächspartner ein.

Never again!



Speeddating

Jeder tickt ein wenig anders. Stellen Sie sich vor und während des Gesprächs auf Ihren Gesprächspartner ein.

Entscheiden/handeln	Auftreten/Wirkung	
	extrovertiert	introvertiert
kopfbestimmt	Typ: Macher <ul style="list-style-type: none"> entschlossen entscheidungsfreudig statusbewusst wetteifernd ungeduldig egoistisch 	Typ: Genauer <ul style="list-style-type: none"> präzise strukturiert perfektionistisch ausdauernd unemotional analytisch
bauchbestimmt	Typ: Visionär <ul style="list-style-type: none"> kreativ begeistert verrückt stilbildend optimistisch neugierig 	Typ: Zwischenmenschlich <ul style="list-style-type: none"> zurückhaltend unterstützend beständig loyal emotional liebenswert

Grafiken aus "Die Kunst der Kommunikation", Peter Flume, Haufe-Verlag

Analysieren Sie die Typen und geben Empfehlungen, wie der Konflikt tipgerecht gelöst/entschärft werden kann

Entscheiden/handeln	Auftreten/Wirkung	
	extrovertiert	introvertiert
kopfbestimmt	Typ: Macher <ul style="list-style-type: none"> entschlossen entscheidungsfreudig statusbewusst wetteifernd ungeduldig egoistisch 	Typ: Genauer <ul style="list-style-type: none"> präzise strukturiert perfektionistisch ausdauernd unemotional analytisch
bauchbestimmt	Typ: Visionär <ul style="list-style-type: none"> kreativ begeistert verrückt stilbildend optimistisch neugierig 	Typ: Zwischenmenschlich <ul style="list-style-type: none"> zurückhaltend unterstützend beständig loyal emotional liebenswert

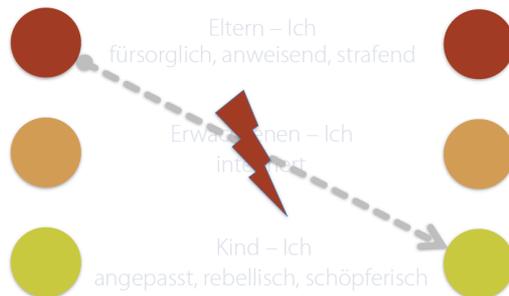
Grafiken aus "Die Kunst der Kommunikation", Peter Flume, Haufe-Verlag

Von Erwachsenen-Ich zu
Erwachsenen-Ich

Aus dem Ich folgt die Interaktion und ...



... es entstehen Missverständnisse



... es entstehen Missverständnisse



... es entstehen Missverständnisse



Ziel ist der symmetrische Dialog

The diagram illustrates a symmetrical dialogue structure. It consists of three rows of colored circles. The top row has two dark red circles with the text 'Eltern – Ich' and 'fürsorglich, anweisend, strafend' between them. The middle row has two orange circles with a dashed double-headed arrow between them and the text 'Erwachsenen – Ich' and 'integriert'. The bottom row has two light green circles with the text 'Kind – Ich' and 'angepasst, rebellisch, schöpferisch' between them. A vertical bar on the right side of the diagram is divided into three colored segments: light blue at the top, yellow in the middle, and orange at the bottom.

20

Ziel ist der symmetrische Dialog und dieser kann auch diagonal verlaufen, wenn beide Seiten dies akzeptieren

The diagram illustrates a diagonal dialogue structure. It consists of three rows of colored circles. The top row has two dark red circles with the text 'Eltern – Ich' and 'fürsorglich, anweisend, strafend' between them. The middle row has two orange circles with the text 'Erwachsenen – Ich' and 'integriert' between them. The bottom row has two light green circles with the text 'Kind – Ich' and 'angepasst, rebellisch, schöpferisch' between them. A dashed arrow points from the top-right dark red circle to the bottom-right light green circle, and another dashed arrow points from the top-left dark red circle to the bottom-left light green circle. A vertical bar on the right side of the diagram is divided into three colored segments: light blue at the top, yellow in the middle, and orange at the bottom.

21

Gegen Sie den Protagonisten Sätze, die das Gespräch wieder auf Augenhöhe bringen



22

Konfliktmodell nach Friedrich Glasl

23

Bis es im Extremfall heißt gemeinsam in den Abgrund!

The diagram illustrates the progression of conflict. On the left, a central circle labeled 'Konfliktmerkmale' (Conflict features) is surrounded by four smaller circles: 'Irritation' (top), 'Verlust von Empathie' (left), 'verzerrte Wahrnehmung' (right), and 'soziale Ansteckung' (bottom). On the right, a vertical flowchart shows nine steps:

1. Verhärtung
2. Debatte
3. Taten statt Worte
4. Konditionen
5. Gesichtsverlust
6. Ultimatum
7. Begrenzte Vernichtung
8. Zerstören des Anderen
9. Gemeinsam in den Abgrund

Grafiken aus "Die Kunst der Kommunikation", Peter Flume, Haufe-Verlag

24

Konflikte werden gelöst, indem DU, ICH und die SACHE in ein Gleichgewicht gebracht werden. Die roten Sätze stören die Balance

The diagram shows four triangular models representing conflict resolution. Each model has 'Du' (You), 'Ich' (I), and 'Sache' (The Matter) at the vertices of a triangle. The models are:

- Top-left: 'Du hast ja Recht!' (You are right!) - The 'Sache' vertex is highlighted in red.
- Top-right: 'Du hast ja Recht!' (You are right!) and 'Du bist schuld!' (You are guilty!) - The 'Sache' and 'Ich' vertices are highlighted in red.
- Bottom-left: 'Du hast ja Recht!' (You are right!) and 'Du bist schuld!' (You are guilty!) - The 'Sache' and 'Du' vertices are highlighted in red.
- Bottom-right: 'Du hast ja Recht!' (You are right!) and 'Du bist schuld!' (You are guilty!) - The 'Sache' and 'Ich' vertices are highlighted in red. Below this triangle, the text '„Ist doch nur eine Kleinigkeit!“' (It's just a small thing!) is written in red.

Grafiken aus "Die Kunst der Kommunikation", Peter Flume, Haufe-Verlag

25

Kontakt | Management School St.Gallen



Peter Flume

Management School St.Gallen
Fürstenlandstr. 41
CH-9001 St.Gallen

p.flume@mssg.ch
[+41 71 222 51 53](tel:+41712225153)
www.mssg.ch