



Management, Führung & Kommunikation

Dr. Markus Ramming



Kommunikation II

Rapport; Reframing & Metamodell der Sprache



Rapport




Menschen, die sich mögen, verhalten sich
ähnlich.

Menschen die sich ähnlich verhalten, mögen
sich

Rapport

- Rapport wird die gute Verbindung zwischen Menschen genannt.
- Rapport ist wenn Menschen einen guten Draht zueinander haben.
- Andere Menschen sagen dazu „Kontakt haben“, oder „auf einer Wellenlänge“ sein.



Wir können das Verhalten der Anderen
nachmachen (Pacing). Dabei können wir:

Matchen
oder
Spiegeln

Rapport - Aufbau

Non-verbal


- Körpersprache
 - Gesten
 - Körperhaltung
 - Rhythmus
- Atmen
 - Rhythmus
- Kleidung
- Frisur
- Schmuck

Verbal

- Sprache
 - Expertenwörter
 - Allgemeine Ausdrücke
 - Satzlänge
- Tonaler Sprachanteil
 - Tonlage
 - Lautstärke
 - Geschwindigkeit



[http://www.youtube.com/watch?v=EO56I0
pbLsg](http://www.youtube.com/watch?v=EO56I0pbLsg)



Wenn wir eine Rapport aufgebaut haben,
wiederholt unser Gegenüber bestimmte
Gesten (an die Nase fassen, am Ohr kratzen).
Das nennt man „Leading“



Reframing



Reframing

- Umdeuten eines existierenden Bedeutungsrahmens.
- Es gibt
 - Inhaltsreframing
 - Kontextreframing



Inhaltsreframing

- An ein Ereignis wird eine Bedeutung gehängt. Häufig sind das komplexe Äquivalenzen.
 - Du schenkst mir keine Rosen – also liebst Du mich nicht!
- Beim Reframing wird die Bedeutung eines Ereignisses wird verändert.
 - Ich bin immer so ungeduldig
 - Du willst so schnell wie möglich das Beste für Dich und andere
 - Ich bin langsam
 - Du arbeitest immer sehr sorgfältig und gründlich



Inhaltsreframing

- Er kommt immer zu spät
- Mit Petra fahre ich nicht mehr mit, die verfährt sich ständig



Inhaltsreframing

- Er kommt immer zu spät
 - Er geht sehr relaxed mit der Zeit um
- Mit Petra fahre ich nicht mehr mit, die verfährt sich ständig
 - Mit Petra sehe ich immer mehr von der Welt



Kontextreframing

- Verallgemeinerungen von Situationen bieten sich zum Kontextreframing an.
- In welchem Zusammenhang könnte das Ereignis etwas Positives sein?
 - Ich bin sehr ungeduldig
 - Du kommst bestimmt schneller an Deine Ziele als andere!
 - Er kommt immer zu spät
 - Dann muss er sich wenigstens nie die Werbung im Kino anschauen



Kontextreframing

- Sylvia ist ja sowas von ehrgeizig
 - Ist es nicht toll, im Beruf Karriere machen zu wollen
- Ich finde, mein Bruder ist so egoistisch
 - Ja, er kann sich beim 100 m Lauf ganz auf sich selbst konzentrieren



Alles eine Sache der Interpretation

Egoistisch
Besserwisser
Negativ
Tagträumer
Zerstreut
Flutterhaft
Bevormundung
Laissez-faire
Distanziert
Einfältig
Konfliktvermeidend
Achtlos

Alles eine Sache der Interpretation

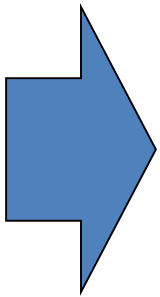
| | | |
|-----------------|---|--------------------|
| • Selbstbewusst | – | Egoistisch |
| • Neugierig | – | Besserwisser |
| • Realistisch | – | Negativ |
| • Optimistisch | – | Tagträumer |
| • Kreativ | – | Zerstreut |
| • Spontan | – | Flatterhaft |
| • Fürsorge | – | Bevormundung |
| • Tolerant | – | Laissez-faire |
| • Zurückhaltend | – | Distanziert |
| • Uneigennützig | – | Einfältig |
| • Harmonisch | – | Konfliktvermeidend |
| • Locker | - | Achtlos |



Metamodel der Sprache

Meta-Modell der Sprache

- Ist ein Meta-Modell eines Modells
- Es sind Fragen zur Präzisierung von Sprache.



Natürlich auftretende Einschränkungen in der Sprache (linguistisch oder grammatisch) können sichtbar gemacht und aufgehoben werden.

Prinzip

- Worte sind an Sinneserfahrungen geknüpft

Erfahrung ist nicht die Realität

Wort nicht die Erfahrung

Sprache ist ein Model

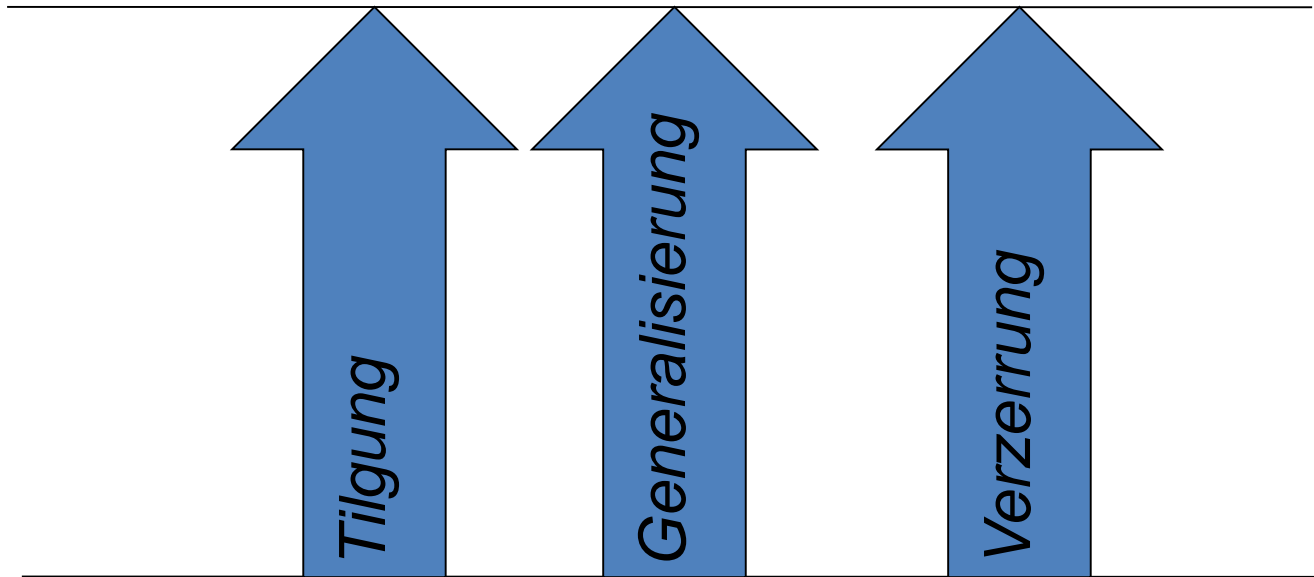


Noan Chomsky

- Sprache mit Hilfe eines komplexen Regelsystems zu erklären.
- Chomsky formulierte Regeln, die beschreiben, wie die Repräsentation einer Erfahrung zu einem Satz wird.
- Ebenso formulierte Regeln, nach denen ein Mensch einen gehörten Satz mit einer Bedeutung versieht.

Prinzip

Oberflächenstruktur (Satzform)



Tiefenstruktur (Bedeutung)



Tilgungen

- Nominalisierungen
- Unspezifische Verben
- Einfache Tilgungen
- Vergleichende Tilgungen
- Unspezifischer Bezugsindex

Tilgungen

- Nominalisierungen
 - Meine Freiheit ist mir wichtig – Wie willst Du frei sein?
- Unspezifische Verben
 - Mein Chef nervt mich – Wie nervt er Dich?
- Einfache Tilgungen
 - Ich ärgere mich - Worüber
- Vergleichende Tilgungen
 - Er ist besser – In was? Worin?
- Unspezifischer Bezugsindex
 - Der Mitarbeiter hört mir nicht zu – Bei was genau?

Generalisierungen

- Universelle Quantifizierungen
- Modaloperatoren der Notwendigkeit
- Modaloperatoren der Möglichkeit
- Generalisierter Bezugsindex

Generalisierungen

- **Universelle Quantifizierungen**
 - Sie hört mir nie zu – Gibt es Ausnahmen?
- **Modaloperatoren der Notwendigkeit**
 - Ich muss.... – Was würde geschehen wenn Du es nicht machst?
- **Modaloperatoren der Möglichkeit**
 - Ich kann nicht, darf nicht..... – Was hält dich davon ab?
- **Generalisierter Bezugsindex**
 - Männer wollen immer nur das eine. - Wer genau?



Verzerrung

- Gedankenlesen
- Fehlender Performativ
- Ursache-Wirkung
- Komplexe Äquivalenzen

Verzerrung

- Gedankenlesen
 - Er mag mich nicht – Woher weißt Du das?
- Fehlender Performativ
 - Es ist schlecht, unpünktlich zu sein – Für wen gilt das? Wer sagt das?
- Ursache-Wirkung
 - Du machst mich traurig – Wie mache ich das, Dich traurig zu machen?
- Komplexe Äquivalenzen
 - Da Du mich nicht anschaust, hörst Du mir nicht zu – Hat Dir schon mal jemand zugehört ohne Dich anzuschauen?



GEWALTFREIE KOMMUNIKATION



Gewaltfreie Kommunikation (GFK)

„Im Grunde sind es immer
die Verbindungen mit Menschen,
die dem Leben seinen Wert geben.“

(Wilhelm von Humboldt)



Was ist „Gewaltfreie Kommunikation“

... eine von dem Psychologen Marshall B. Rosenberg entwickelte Kommunikations- und Konfliktlösungsmethode

Sie soll weniger als Werkzeug, sondern eher als Philosophie zur Kommunikation betrachtet werden



Ziele

- Gleichstellung aller Beteiligten
- Anliegen aller Beteiligten aufspüren und berücksichtigen
- Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit erhöhen
- Win-Win-Lösung erreichen

- Wir werden nie mehr laut!
- Wir sind immer nett zueinander!
 - Jede/r kann machen,
was sie/er will
 - Wir haben uns alle lieb
 - Hauptsache, wir haben
darüber gesprochen





- Wir werden nie mehr laut!



- Wir sind immer nett zueinander!

- Jede/r kann machen,
was sie/er will

- Wir haben uns alle lieb

- Hauptsache, wir haben
darüber gesprochen





Grundpfeiler der GFK

1. Beobachtung
2. Gefühl
3. Bedürfniss
4. Strategie

Die Reihenfolge muss nicht stur eingehalten werden.



Grundpfeiler der GFK

1. Beobachtung

Beschreibung einer konkreten Handlung oder deren Unterlassung, die unser Wohlbefinden beeinträchtigt. Beobachtung ohne Bewertung oder Interpretation äußern.

2. Gefühl

Was fühle ich in dieser Situation, Was der andere? Ziel: Empathischer Kontakt zueinander



Grundpfeiler der GFK

3. Bedürfnis

Welche Bedürfnisse lösen diese Gefühle aus. Welche Bedürfnisse hat der andere?

4. Strategie

Äußern einer Bitte um eine konkrete Handlung, die unsere Bedürfnisse befriedigt

Beispiele

*Wenn **a**, dann fühle ich mich **b**, weil ich **c** brauche.
Deshalb möchte ich jetzt gerne **d**.*

Beobachtung

Gefühl

Bedürfnis

Bitte

Beispiele

Wenn **a**, dann fühle ich mich **b**, weil ich **c** brauche.
Deshalb möchte ich jetzt gerne **d**.

Beobachtung

du keinen Abend in der Woche mit mir verbringst

Gefühl

*einsam / irritiert / unsicher / unwohl / beunruhigt /
verärgert*

Bedürfnis

Liebe und Beachtung / Spaß / Harmonie

Bitte

*dass du mir jetzt sagst, ob du am Dienstag mit mir ins
Restaurant gehst*

Konkretes Beispiel

- Sie sind ein **Ignorant**, ich fühle mich nicht ernstgenommen!

1. Beobachtung

Beschreibung einer konkreten Handlung oder deren Unterlassung, die unser Wohlbefinden beeinträchtigt.
Beobachtung ohne Bewertung oder Interpretation äußern.

Beispiel

- Ich warte immer noch auf Ihre Antwort-E-Mail, ich fühle mich **nicht ernstgenommen!**

2. Gefühl

Was fühle ich in dieser Situation, Was der andere? Ziel:
Empathischer Kontakt zueinander

Ernstgenommen zu werden ist ein Bedürfnis, kein Gefühl!

Beispiel

- Ich warte immer noch auf Ihre Antwort-E-Mail, ich bin verärgert!

3. Bedürfnis

Welche Bedürfnisse lösen diese Gefühle aus. Welche Bedürfnisse hat der andere?

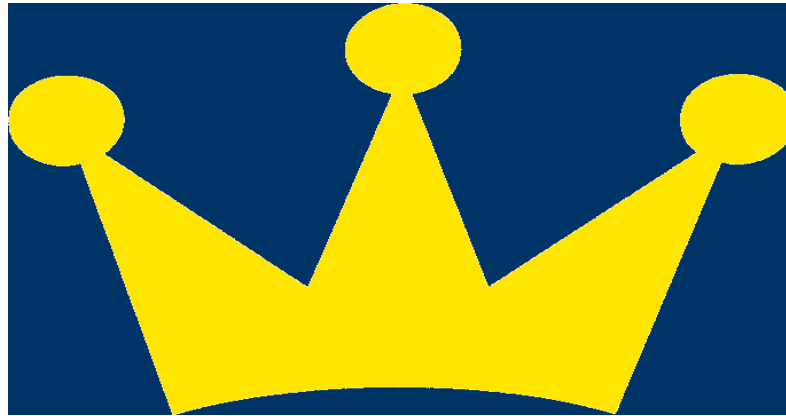
Beispiel

- Ich warte immer noch auf Ihre Antwort-E-Mail, ich bin verärgert, weil ich dadurch unter Zeitdruck gerate!

4. Strategie / Bitte

Äußern einer Bitte um eine konkrete Handlung, die unsere Bedürfnisse befriedigt

Beispiel




Ich warte immer noch auf Ihre Antwort-E-Mail, ich bin verärgert, weil ich dadurch unter Zeitdruck gerate! Bitte sagen Sie mir jetzt, ob Sie mir bis Ende der Woche antworten können?



Einsatzgebiet Projekt

- Auseinandersetzungen im Team gefährden erfolgreiche Projektabwicklung
- Gewaltfreie Kommunikation als Hilfsmittel zur Entscheidungsfindung
- Erleichtert Ansprechen schwieriger Themen



„Don't try to be perfect.
Try to be progressively less stupid.“

M. B. Rosenberg