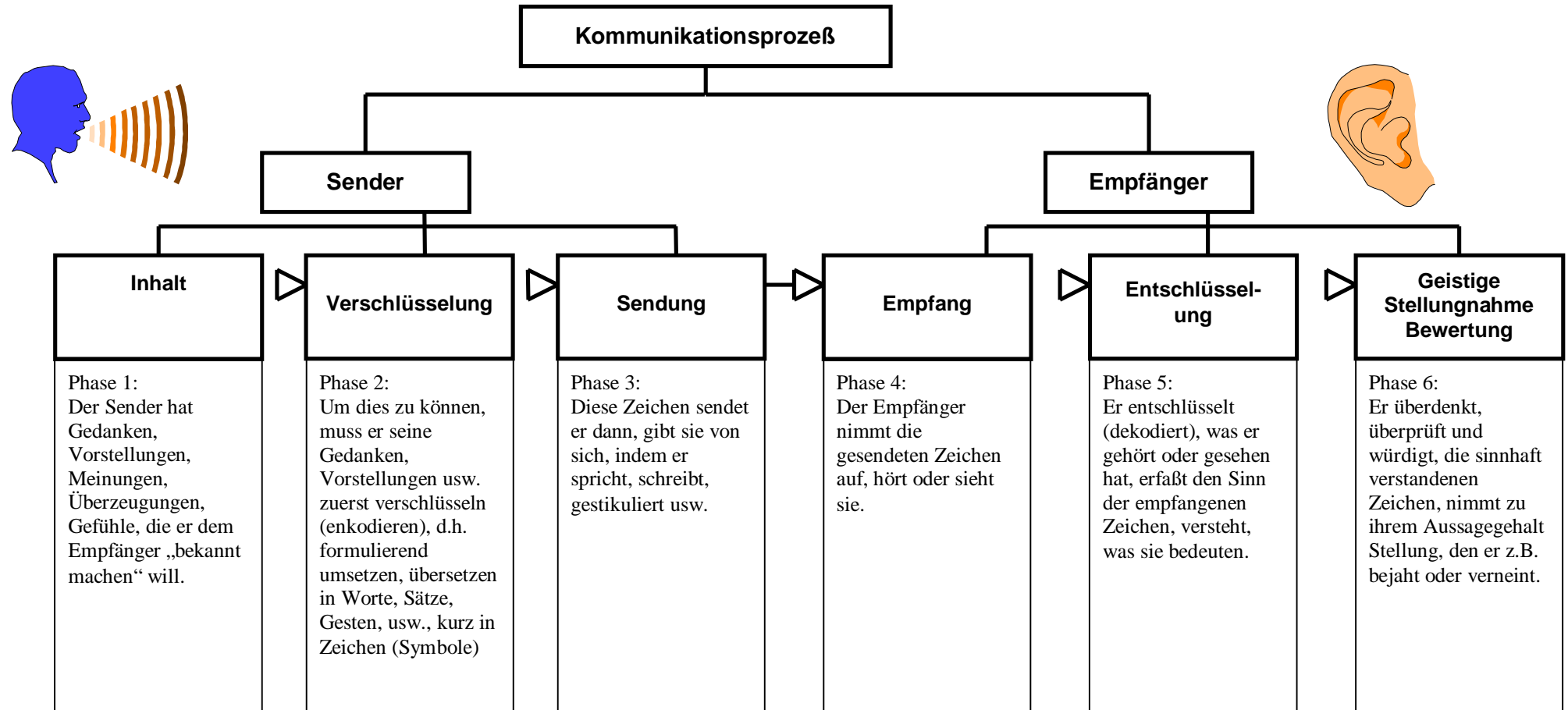
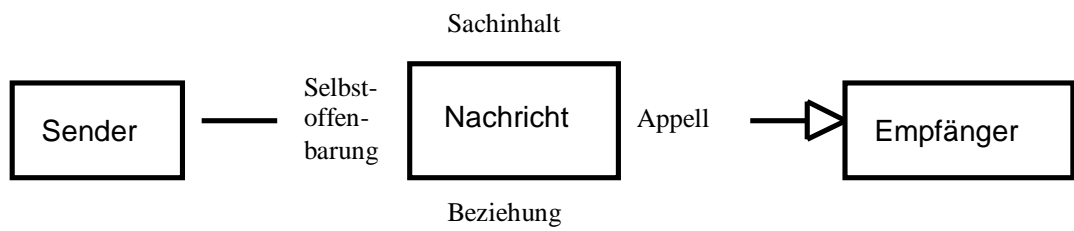
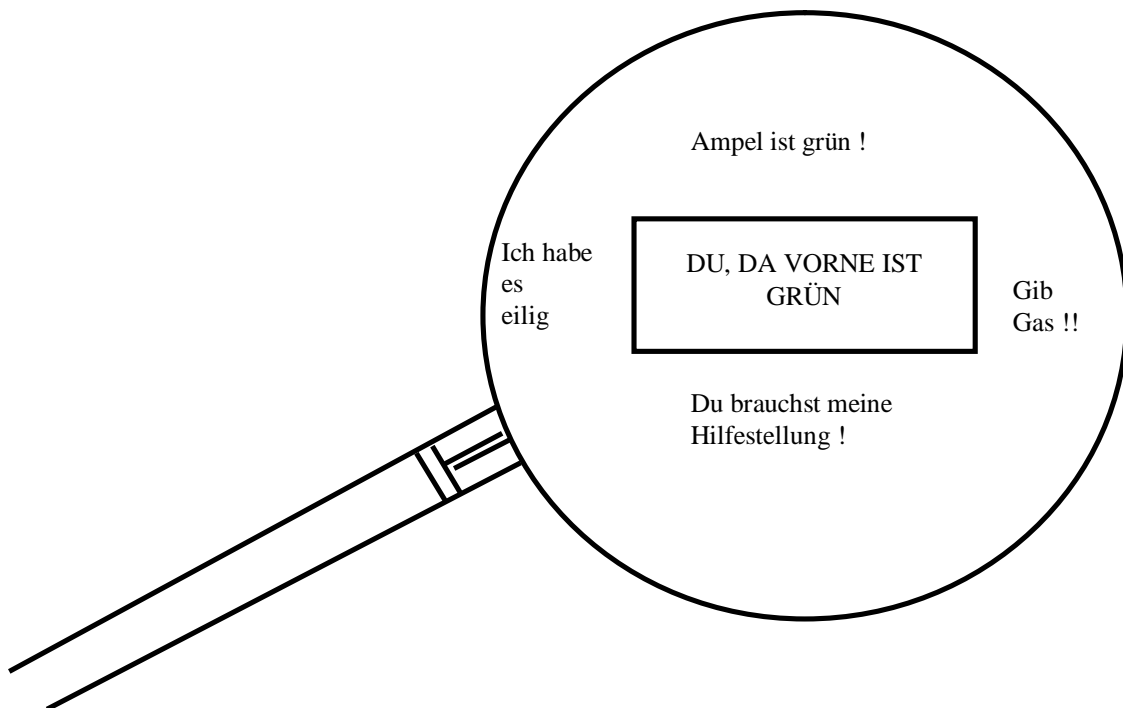
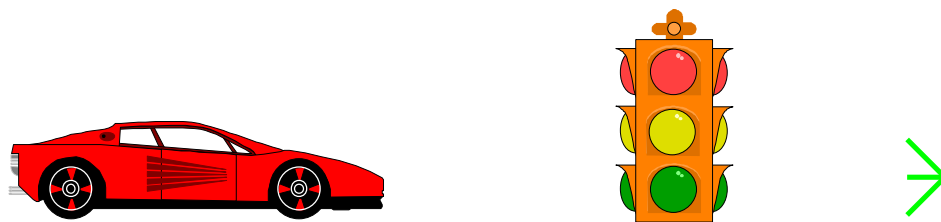


„Menschenführung u. Rhetorik“





Die vier Seiten (Aspekte) einer Nachricht – ein psychologisches Modell der zwischenmenschlichen Kommunikation.



Das Botschaftsgeflecht einer Nachricht, wie es unter der kommunikationspsychologischen Lupe sichtbar wird !

**Jede Nachricht umfasst vier Aspekte
(Kommunikationsmodell)**

SACHINHALT

Wortüber ich informiere !

Beziehung

was ich von Dir halte und
wie wir zueinander stehen



Appell

wozu ich Dich veranlassen
möchte und was ich
bewirken will

Selbstoffenbarung

**was ich von mir selbst kundgebe
sowohl gewollte Selbstdarstellung
als auch
unfreiwillige Selbstenthüllung**

Alle vier Aspekte sind prinzipiell vorhanden, wobei der eine oder andere mal mehr und mal weniger in den Vordergrund rückt.

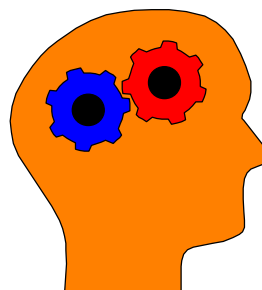
Was ist das
für einer ?
Was ist mit ihm ?



Wie ist der
Sachverhalt zu
verstehen ?



Wie redet der
eigentlich mit mir ?
Wen glaubt er vor
sich zu haben ?



Was soll ich tun,
denken, fühlen auf
Grund seiner
Mitteilung ?

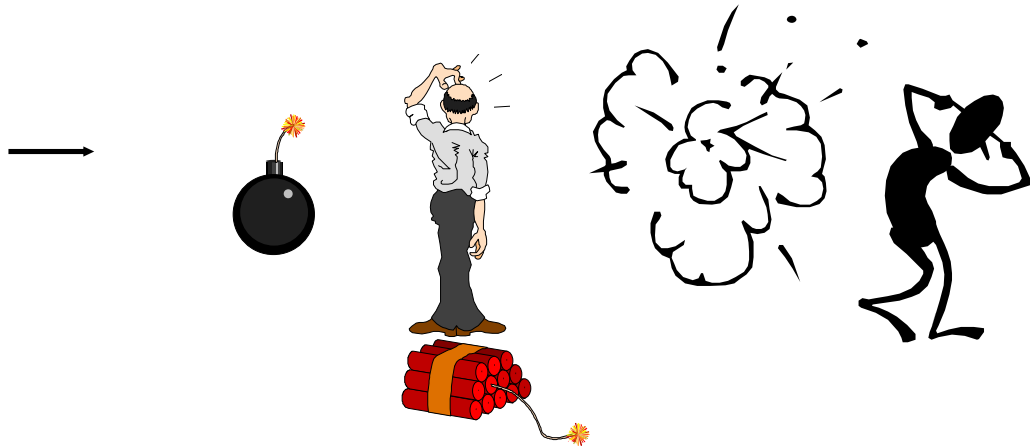
Der „vierohrige Empfänger“

Die vier Seiten der gesendeten und der empfangenen Nachricht in einer Gegenüberstellung:

Situation: Ehepaar beim Mittagessen

Er: „Was ist das Grüne in der Soße ?“

Sie: „Mein Gott, wenn es Dir hier nicht schmeckt, kannst Du ja woanders essen gehen !“



Da ist was
Grünes
(Sachinhalt)

Da ist was
Grünes
(Sachinhalt)

Ich weiß nicht, was
es ist.
(Selbstoffenbarung)

Gesendete
Nachricht

Sag mir, was
es ist !
(Appell)

Mir schmeckt das
nicht.
(Selbstoffenbarung)

Empfangene
Nachricht

Laß nächstes
Mal das
Grüne weg !
(Appell)

Du wirst es
wissen
(Beziehung)

Du bist eine
miese Köchin.
(Beziehung)

Aktives Zuhören

Partner ausreden lassen	Unterbrechen Sie nur, wenn der andere für Sie zu viele Informationen auf einmal bringt oder Sie den Eindruck haben, der andere verliert den roten Faden oder erzählt sehr wirr.
Gesprächspausen ertragen	Solche Pausen sind oftmals wichtig, damit der Gesprächspartner das Gesagte nochmals verarbeiten oder neue Inhalte überlegen kann.
Zum Weitersprechen ermuntern	z.B. durch Einschübe wie: „mhm“, „ich verstehe“, „ja!“, ...
Interesse ausdrücken	D.h., Sie sollten den anderen ansehen, sich ihm zuwenden, mit dem Kopf zustimmend nicken – Körpersprache, Mimik, Gestik einsetzen.
Nachfragen (nicht ausfragen)	Fragen Sie nach, wenn Sie wichtige Inhalte nicht verstanden haben oder wesentliche Informationen, um das Problem erfassen zu können, fehlen.
Decodieren	Das kann bedeuten, dass Sie dem Partner zurückmelden, wie Sie ihn verstanden haben; Formulierungen in der Möglichkeitsform.
Gefühle zurückmelden	Fragen Sie – bei Personen, zu denen Sie eine gefühlsmäßige Beziehung haben – nach deren Gefühlen oder sprechen Sie über Ihren Eindruck, welche Gefühle der andere hat.
Wichtige Inhalte wiederholen, zusammenfassen	Wiederholen Sie wichtige Inhalte mit eigenen Worten. Damit können Sie überprüfen, ob Sie Ihr Gegenüber richtig verstanden haben. Außerdem kann es dem Partner helfen, Wesentliches von Unwesentlichen zu trennen, und er fühlt sich verstanden. Wiederholen Sie wichtige Inhalte mit eigenen Worten. Damit können Sie überprüfen, ob Sie Ihr Gegenüber richtig verstanden haben. Außerdem kann es dem Partner helfen, Wesentliches von Unwesentlichen zu trennen, und er fühlt sich verstanden.

Wenn ein Mann will, daß ihm seine Frau zuhört, braucht er nur mit einer anderen zu reden
Liza Minnelli

Frageform	offen	geschlossen
1. Alternativ-Frage		Sind sie für die Alternative A oder B ?
2. Bumerang-Frage	Inwiefern sind denn die von mir genannten Kosten zu hoch ?	Meinen Sie wirklich, dass die von mir genannten Kosten zu hoch sind ?
3. Einwand-Frage	Was spricht eigentlich dagegen, dass Sie so verfahren ?	Gibt es noch irgendeinen Einwand dagegen ?
4. Gegenfrage	Was schlagen Sie denn vor ?	Sie schlagen die Alternative A vor ?
5. Informations-Frage	Worauf legen Sie besonderen Wert ?	Welches Hauptproblem besteht: Personalknappheit oder Rationalisierungsmängel ?
6. Isolations-Frage	Welches sind Ihre wichtigsten Probleme ?	Ist das Ihr wichtigstes Problem ?
7. Kontakt-Frage	Wie war Ihre Fahrt hierher ?	Hatten Sie eine gute Fahrt ?
8. Kontrast-Frage	Wenn das in der Jugend schon so ist, wie könnte es dann im Alter sein ?	Wenn das schon in der Jugend so ist, muss es dann nicht auch im Alter so sein ?
9. Kontroll-Frage	Welches Zwischenergebnis können wir festhalten ?	Können wir dieses Zwischenergebnis jetzt festhalten ?
10. Provozierende Frage	Warum sind Sie so ablehnend eingestellt ?	Sie wollen doch wohl nicht behaupten, dass ... ?
11. Rhetorische Frage	Was mag da wohl dahinterstecken ? (Eine Antwort wird nicht erwartet.)	Ist das nicht wirklich erschreckend ?
12. Suggestiv-Frage	Welche der Alternativen A, B, C wollen wir weiter behandeln ? (Außerdem gibt es die Alternative D, E u. F !)	Ist es nicht so wie ich sage ?
13. Unterscheidende Frage	Worin sehen Sie die wesentlichen Unterschiede ?	Können wir nicht einfach zwischen den Alternativen A und B unterscheiden ?
14. Weiterleitende Frage	Welche zusätzlichen Wünsche haben Sie ?	Können wir das Problem noch einmal von einer anderen Seite betrachten ?
15. Vorschlags-Frage	Was halten Sie von dem Vorschlag: ... ?	Ist dieser Vorschlag ... nicht gut ?
16. Wortlose Frage	(Mimik, Gestik)	(Mimik, Gestik)
17. Zusammenfassende Frage	Wie sehen Sie nun das Zwischenergebnis ?	Können wir jetzt erst einmal das Zwischenergebnis zusammenfassen ?
18. Zustimmung-Frage		Sind Sie nicht auch an der Klärung dieser Frage interessiert ?

Offene Fragen

- ⇒ ... bringen Gespräche in Gang;
- ⇒ ... fördern das Klima im Gespräch;
- ⇒ ... ermöglichen auch unsympathischen Gesprächspartnern das Führen eines sachlichen Einstellungsgesprächs;
- ⇒ ... fördern die Sympathie der Gesprächspartner;
- ⇒ ... ermöglichen freimütige eigene Stellungnahmen zur Meinung und Auffassung des Gesprächspartners;
- ⇒ ... gibt dem Gesprächspartner die Möglichkeit, vom Thema abzulenken;
- ⇒ ... fördern das detaillierte Gespräch zu einem Thema;
- ⇒ ... lassen die Fähigkeit des Gesprächspartners erkennen, Themenbereiche durchzudenken;
- ⇒ ... ergeben insbesondere mit Nachfragen hohe Aussagekraft der Antworten und hohe Gültigkeit;

Geschlossene Fragen

- ⇒ ... lassen kurze, prägnante Antworten zu;
- ⇒ ... regen Gesprächspartner zu eindeutigen Antworten an;
- ⇒ ... können Druck im Gespräch machen und erzeugen Stress beim Gesprächspartner;
- ⇒ ... lassen das Maß der Entscheidungsfreude des Gesprächspartners erkennen;
- ⇒ ... nageln den Gesprächspartner bei kritischen Punkten fest;
- ⇒ ... fordern das Nachfragen nach der Ursache heraus;
- ⇒ ... zeigen den Grad der Diplomatie beim Gesprächspartner, wenn er nicht direkt antwortet;