

Kommunikation: Wie reden wir miteinander?

**43. Arbeits- und Fortbildungstagung
der Bundesvereinigung der Anstaltsleiter
und Anstaltsleiterinnen im Justizvollzug e.V.
vom 07. bis 11. Mai 2017**

Kommunikation

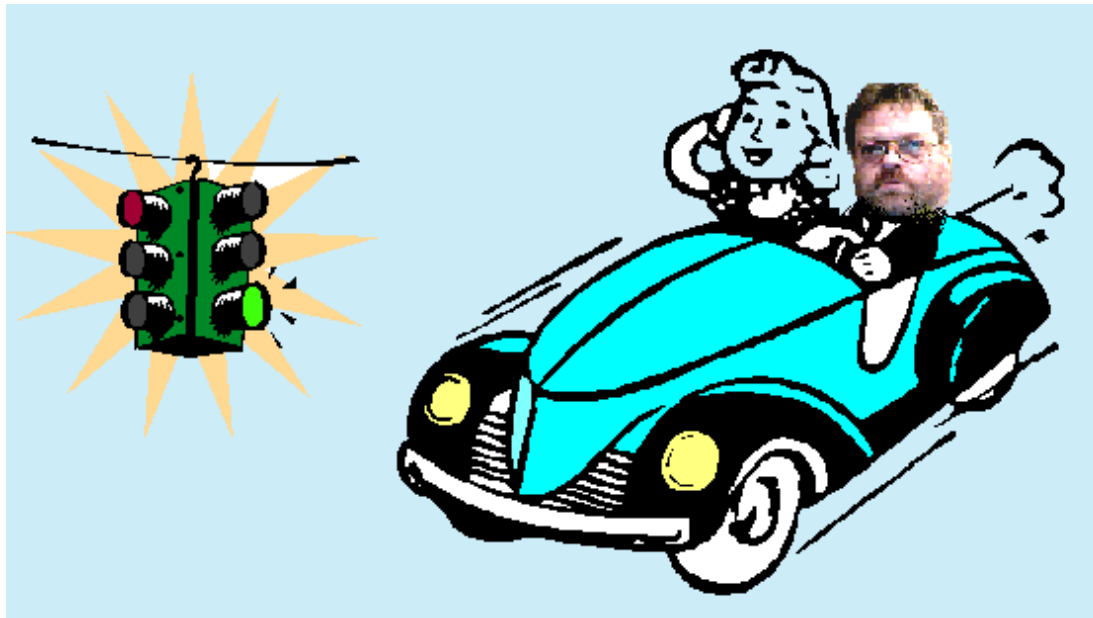
Wahrnehmen

Senden

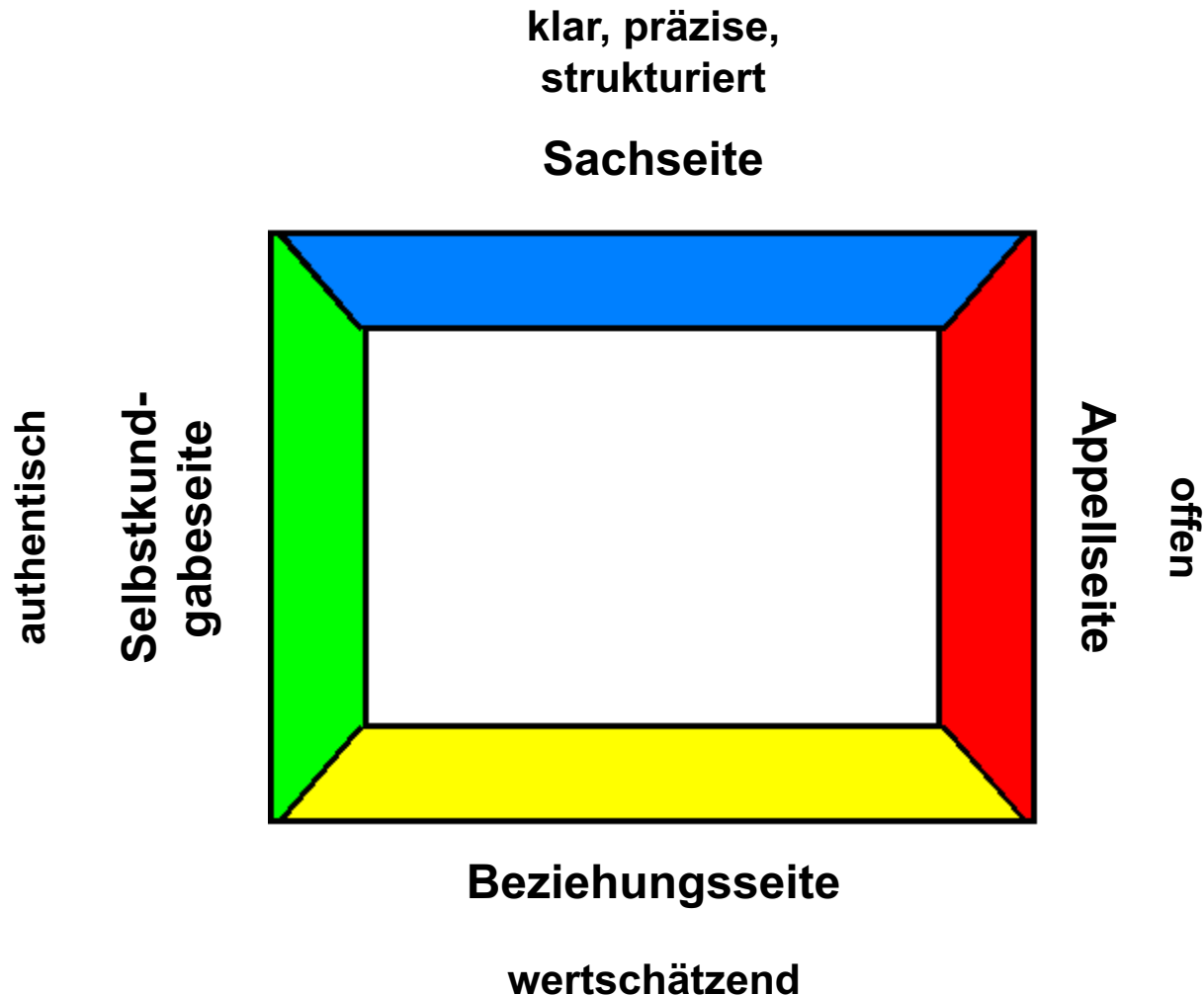
Dialog

Beispiel:

*Heinrich Meierdiercks mit seiner Frau
Erna auf dem Weg in die Oper.*



Das „Vier-Seiten-einer-Nachricht“-Modell ist sattsam bekannt...



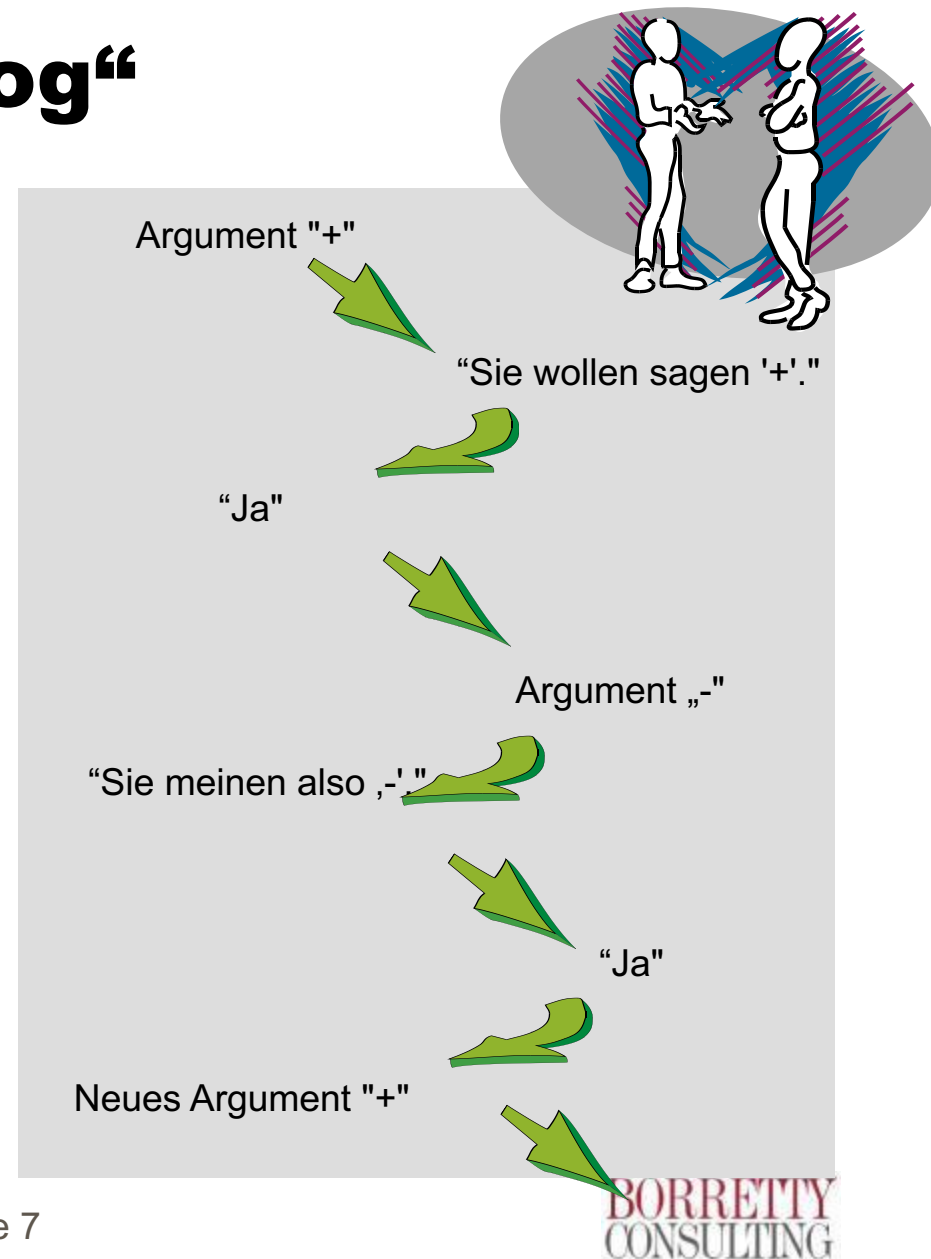
Konzentriert
Offen für Ideen des/der Anderen
Paraphrasieren
Fragen

**Bewusstsein der eigenen Stimmung
Ansprechen von Gefühlen
und Bedürfnissen des Anderen
Chemie muss stimmen**

Übung

„Sokratischer Dialog“

- Einfach dem Nachbarn zuwenden
- Teilen Sie zur Thematik „Zweck des Strafvollzugs ist die Vermeidung von Rückfällen“ die Positionen „Ja“ und „Nein“ untereinander auf
- Diskutieren Sie streng nach der nebenstehenden Regel



„Senden“ – Fehler bei der Ansprache

- Gerüchte
- Negativität
- Verabsolutieren eigener Meinung
- Übertreiben
- Phrasen
- aber auch in der Sprechweise
 - Monotonie
 - Dröhnend und schrill sprechen
 - Hektik und füllen mit "Ääh"

Wir kommunizieren nicht nur mündlich...

Hände
in den
Taschen



Hände
hinter
dem
Rücken



Hände
ringen



Arme
ver-
schränkt



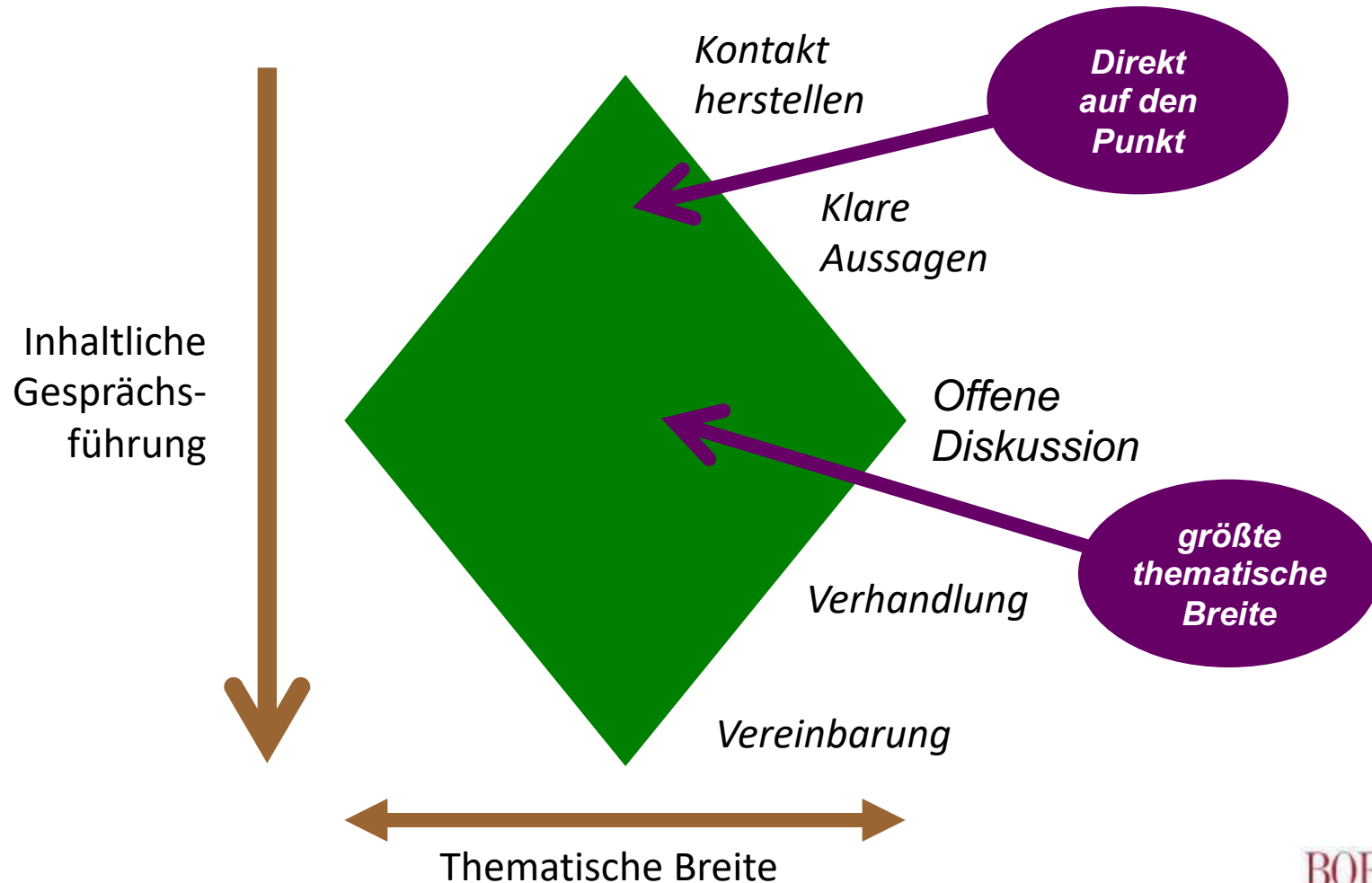
„Sylt-
Haltung“



Kommunikation in der Führung: Klare Aussagen

Direkt Auf Den Punkt

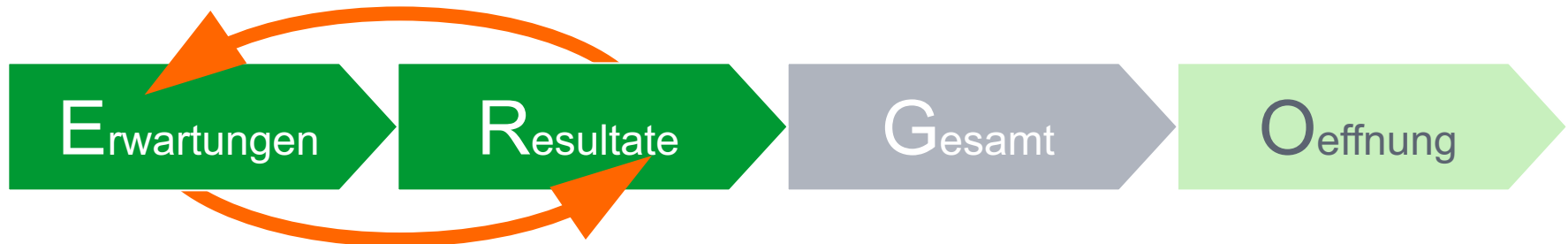
Phasenmodell der Gesprächsführung



**Kommunikation in der Führung: „Wer hat
am Schluss den Affen auf der Schulter?“**

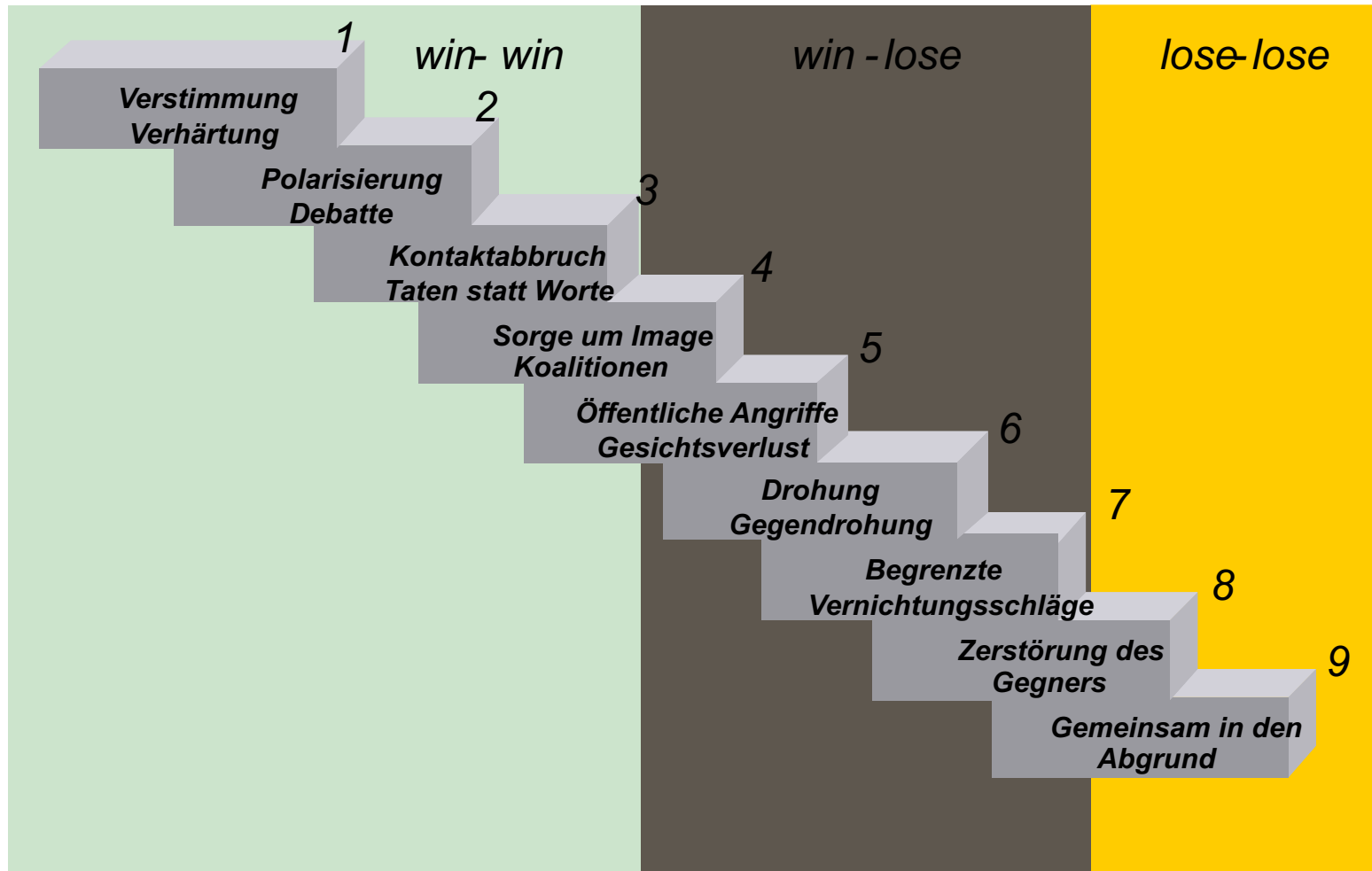
„Was Schlagen Sie Vor?“

Das ERGO-Modell für Anerkennung und Kritik betont den Lösungsaspekt



- Bezug auf bisherige Leistungen
 - Benennen konkreter Erwartungen
 - Vereinbarte Ziele
 - Vorgaben
 - Vereinbarte Vorgehensweisen
 - Spezifische Verantwortung
 - Anerkennen des anderen Standpunkts
- Aufzeigen der erzielten Resultate
 - Vereinbarte Ziele
 - Vorgaben
 - Vereinbarte Vorgehensweisen
 - Beginnen mit der wichtigsten Aussage, nicht mit der "guten Nachricht"
 - Anerkennen des anderen Standpunkts
 - Aufheben von Bgründungen bis O
- Aufzeigen des Ergebnisses im Detail:
 - übertroffen
 - getroffen
 - untererfüllt
 - Zusammenfassen des Ergebnisses insgesamt
 - ... ohne nett oder hart zu erscheinen
 - Aufzeigen der Verantwortung
 - Diskutieren bis Verständnis, nicht "verhandeln"
- Gemeinsames Erarbeiten von Lösungen
 - Neue Ziele
 - Neue Verhaltensweisen
 - Erfolgskriterien
 - Gegenseitige Rollenerwartungen
 - Nächste Schritte vereinbaren

Konfliktsituationen haben die Tendenz zu eskalieren.



Unterschiedliche Konfliktsituationen erlauben unterschiedliche Strategien.

Die Grundstile des Konfliktverhaltens nach Karl Berkel

