UKS Universitätsklinikum des Saarlandes

WEITERE GESPRÄCHSTECHNIKEN

Um Missverständnisse im Alltag zu vermeiden ist es hilfreich, dass wir bestmöglich versuchen unser Gegenüber gut zu verstehen. Das funktioniert leider nicht immer. Warum das so ist, lässt sich u.a. durch das 4-Seiten-Modell von Schulz von Thun erklären. Dies besagt, dass wir in **4 Dimensionen sprechen und hören**. Diese Ebenen sind die Sachebene, die Appellebene, die Beziehungsebene sowie die Selbstkundgabe. Auf allen diesen Ebenen können Missverständnisse im privaten und beruflichen Alltag erfolgen.

Es ist daher wichtig in Ergänzung zur wertschätzenden Kommunikation diese Gesprächstechniken anzuwenden.

GESPRÄCHSTECHNIKEN

Perspektivwechsel: Schaffen von gegenseitigem Verständnis zweier konfliktärer Parteien durch Betrachtung verschiedener Blickwinkel.

Eigene Betrachtung, Hineinversetzen in den Gegenüber, Position eines Unbeteiligten, Betrachtung des „Großen und Ganzen“

Reframing: Positives darstellen von Ereignissen in einem neuen Rahmen wie z.B.: „Das Glas ist halbvoll und nicht halbleer.“

Akzeptieren einer unvermeidbaren Situation oder einem Ereignis, durch Leitfrage nach dem „Wofür“

Aktives Zuhören: Führen eines gemeinsamen, verständnisvollen Dialogs auf offener, authentischer und empathischer Art und Weise.

Blickkontakt, Spiegeln von Emotionen, Paraphrasieren und Wiederholen der Argumente des Gesprächspartners mit eigenen Worten, Wiedergabe vermutlicher Stimmung des Gesprächspartners

SBK Siemens-Betriebskrankenkasse

UKS BGM am UKS