

Gute Gespräche.....

.....stärken Menschen

Kommunikation

Gespräche

lösungsorientierte Dialoge

Austausch

Diskussionen



Dr. med. Peter Hien - 2017

Conversational skills.....

....make man strong

communication
conducting talks
solution based dialogues
talkings
conduct of discussions




Dr. med. Peter Hien - 2017

Die Qualität der Kommunikation
bestimmt die Qualität eines Lebens.

Kommunikation & Umgang
sowie Ich & Lebenseinstellung
sind die beiden Seiten
derselben Medaille.

Es "*lohnt sich*" daran zu arbeiten..

A silver metal spiral binding is visible on the left side of the page, looping through a series of holes. The page is white with a horizontal line near the top.

The quality of our communication
determines the quality of our lives.

Communication & behaviour,
one's self & attitude of mind
are two sides of the same coin.

It is well worth working on it.

Als junger Mann aus Oberbayern war ich direkt,
das erzeugte enormen Gegendruck.

Ich erlernte dann „sanfte Kommunikationsweisheiten“,
Richtiges wurde nun unter den Teppich gekehrt,
das Ergebnis wurde deshalb nicht besser.

Heute spreche ich Wichtiges & Richtiges direkt an,
und versuche das - möglichst gut -
mit den Regeln guter Kommunikation zu vereinbaren.

As a young man from upper bavaria I argued directly,
the result was an enormous counterpressure.

I learned the soft skills of conversation, now
the important things were swept under the carpet.
The result was not better in the end.

Today I openly express the important right things,
and try - as well as possible -
to combine them with conversational skills.

Gesprächsführung

1. Kommunikation ist Marketing
2. Grundregeln der Kommunikation & Rhetorik
3. Sender und Empfänger
4. Das Konfliktgespräch

Conducting dialogues

1. Communication is marketing
2. Basic rules of communication & rhetoric
3. Sender and recipient
4. Conflict talks

A silver metal spiral binding is visible on the left side of the page, looping through a series of holes in the paper.

Teil 1

Kommunikation

&

Marketing

A spiral-bound notebook with a brown cover and a white page. The spiral binding is on the left side. The text is centered on the page.

Part 1

communication

&

marketing

Gespräch ist Marketing

Werner Correll,

Autor des Standardwerkes „Motivation
und Überzeugung in Führung und Verkauf“
(14. Auflagen)

sagt:

„Alles ist Marketing“.

conversation is marketing

Werner Correll,

author of the des standard work
„motivation and conviction in management
and sales“ (14 editions)

says:

„Everything is marketing“.

Kommunikation ist Marketing

Werner Correll:

„Es gibt Menschen, die machen bei der Gesprächsführung instinktiv fast alles richtig und andere, die machen fast alles falsch - und beide wissen meist nicht warum.“

Der Preis für eine ungute Kommunikation - sind Ressourcenverluste.

Communication is marketing

Werner Correll:

„There are people who instinctively do everything right in their conversation strategies. And others do everything wrong. And both often do not know why.“

The price for ungood communication is the loss of resources.

Kommunikation & Betriebssteuerung

Man sagt:

„Die Qualität unserer Kommunikation, bestimmt die Qualität unseres Lebens.“

..... und der Ressourcensteuerung ?

..... und der Betriebsergebnisse ?

Und wie geht das Marketing an diese Fragestellungen ran?

communication & management

A saying goes:

„The quality of our communication will determine the quality of our lives.“

..... and of our resource management ?

..... and of our operational results ?

..... and - how is modern marketing approaching this issue ?

Bedürfnisse im Gespräch

- Anerkennung
 - Sicherheit und Geborgenheit
 - Vertrauen zu einem Menschen
 - Selbstbezogenheit
 - Unabhängigkeit (interessanterweise selten)
- eine SANA-Studie: „60% der Patienten und Angehörigen in der Notaufnahme und im Krankenhaus haben sehr große Angst vor ungunen Interaktionen und Herabwürdigungen.“

Communication demands

- appreciation
 - safety and security
 - confidence in a certain person
 - self-centredness
 - independenc & autonomy (interestingly seldom)
- a SANA-study: „60% of patients and their relatives in the hospital or emergency department feel very strong fear of ungood interactions and of devaluations.“

Anerkennung

Wenn das Hauptbedürfnis „Anerkennung“ sein könnte.....

.....dieser Mensch will sehr ernst genommen werden

Gut: Kompetenzen abtreten
Aufgaben delegieren

Cave: nicht unterfordern
nicht bevormunden

appreciation

If the main requirement seems to be **appreciation**...
.....this fellow human will be taken very seriously

positive: give him competences
 and delegate tasks

caution: do not subchallenge
 do not patronize

Sicherheit & Geborgenheit

Wenn das Hauptbedürfnis „**Sicherheit und Geborgenheit**“ sein könnte:

Dieser Mensch will verlässliche Information
Er fordert Fachkompetenz

Cave: Überinformation
belastende Details

security & safety

If the main desire is to get **security & safety**.....
..... this human wants reliable information
..... and professional expertise.

caution: too much confusing information
with burdensome details

Vertrauen

Wenn man „Vertrauen“ haben will:

Dieser Mensch will kooperativ sein
bringt Argumente

Gut: also aktiv zuhören (Mhh-Technik)
Gegenargumente anhören
auch etwas gelten lassen

Cave: nicht überrollen

confidence

If „confidence in a certain person“
..... seems to be the leading desire:

this human wishes to be a cooperative partner
and wants to contribute arguments

positive: listen to him actively
 listen to counterarguments
 which should be honoured

caution: do not overrun/overtake him

Selbstbezogenheit

Wenn „Selbstbezogenheit“ im Vordergrund steht:

dieser Mensch will für sich alles bejahen können

Cave: oft sehr schwierige Menschen
fest sitzende Einstellungen

Dann: objektiv bleiben
überzeugen auf Sach-Fach-Ebene

self-centredness

If „self-centredness“ is predominant.....
.....this human wants to be able to affirm & accept everything

caution: often difficult & troublesome people with rigid positions

try:to remain objective and stick to the factual level with professional expertise

Unabhängigkeit

Wenn jemand „unabhängig“ sein will:

dieser Mensch will Resultate

Cave: der will keine Entscheidung abgeben

Gut: will keine detaillierten Erklärungen
aber Ziele gemeinsam definieren

independence & autonomy

Being "independent & autonomous" is rarely wanted.

This human expects results

caution: he will not leave decisions to others

positive: he demands no detailed explanations
but wants to define common aims.

Bedürfnisse i.d. Gruppe

- Individuelle Bedürfnisse ahnen wir nur,
- Die Hauptbedürfnisse einer Gruppe sind:

3 - 1 - 2 - 4 - 3

- 3. Vertrauen in einen Menschen
- 1. Anerkennung
- 2. Sicherheit & Geborgenheit
- 4. Selbstachtung
- 3. Vertrauen schaffen
- 5. Unabhängigkeit → ganz ganz wenige !

→ so werden politische Ansprachen gerne gegliedert !

needs of a group

- we can only suspect the individual needs
- The needs of a group are:

3 - 1 - 2 - 4 - 3

- 3. confidence in a person
- 1. recognition
- 2. safety & shelter
- 4. selfrespect
- 3. creating confidence
- 5. independence → very few!

→ in such a manner
political speeches are usually structured !

Der optimale Sender

1. Eigene Identifikation mit dem Ziel
2. Genau informiert
3. Positiver Eindruck auf das Gegenüber.....
4.um ihm eine positive Beziehung zum gemeinsamen Ziel zu vermitteln

the perfect sender

1.identifies himself with the goal
2.is very well informed
3.has a favourable impression on his
vis-a-vis.....
4.to provide a positive relationship
towards the common goal

2 Sender-Persönlichkeiten

1. Stabile Persönlichkeiten:

- sind entspannt
- und dabei recht permissiv
- Nachteil: laisser faire
- Vorteil: integrativ

2. Labile Persönlichkeiten:

- fühlen sich ständig bedroht
- und werden dadurch rigide.
- Nachteil: u.a. Domination
- Vorteil: sehr zielorientiert

2 sender-characters

1. stable characters:

- are relaxed
- and thus in particular permissive
- the dark side: too often laisser faire
- the bright side: he acts integrational

2. weak characters:

- feel under threat all the time
- in this way they become inflexible and rigid
- the dark side: too much domination
- the bright side: very purposeful

Labile Persönlichkeit

1. Verhaltensform Dominanz & Konflikt
2. „entweder oder“ - Argumente
3. Diese innerlich meist schwachen Menschen
4.bekommen nun ein Dauerproblem:
5. Gegenüber reagieren auf diese Vorgaben nahezu stets mit Gegendruck

labile characters

1. Behaviour pattern: dominance & conflicts
2. These internally weak persons.....
3.use either/or - arguments
4. and get a permanent problem:
5. The partners usually react to this steady pressure - with counterpressure.

Die stabile Persönlichkeit

1. ...ist integrativ
2. ...erlaubt und akzeptiert Einwände und Gesprächsverläufe
3. Risiko ist das laissez-faire, deshalb
4. 2/3 integrativ zu Beginn des Gespräches
5. Und 1/3 dominant zum Ende

stable characters

1. ...are integrational
2. ...accept doubts, counter arguments and open discussions
3. Their risk is „laissez-faire“.
4. Therefore a good strategy is
5. being integrative in the first 2/3 of a talk
6. and getting dominant in the last third.

ein „Produkt“ anbieten

1. Es gibt keine Angebote, gegen die man nichts einwenden kann, also.....
2. ...Einwände erst mal formulieren lassen.
3. Danken, dass diese herangetragen werden.
4. Gegen Ende erst entkräften, relativieren, Vorteile schildern, Alternativen bedenken.

offering a „product“

1. There are no offers you cannot oppose, therefore.....
2.allow that arguments are put forward.
3. Express your thanks that these distinctions are introduced.....
4.refute counterarguments toward the end,
5.qualify them, describe your advantages or consider alternatives not too early.

Produktverkauf & Wert

1. Aufgabe & Bedingungen deutlich nennen.
2. Die Höhe des Preises spielt meist keine Rolle
3. Den Wert und den Selbstwert betonen.
4. Das Gegenüber will mit dem „Produkt“ ja Bedürfnisse befriedigen.....
5.und darauf stolz sein.

product sale & value

1. Name tasks & conditions clearly
2. The level of the price is usually not an issue
3. Underline the value and the personal self appreciation
4. The opponent wants to satisfy needs with the product.....
5.as well as be proud of this product.

„Produkt“ richtig anbieten

1. Sachliche Korrektheit
2. Adressatenbezogenheit der Argumente
3. Persönliche Identifikation des Verkäufers
4. der an ein positives Ergebnis (Ziel) glaubt.

offer the „product“

1. factual correctness
2. adress the arguments optimally
3. the seller should identify himself.....
4.and believes in a positive result (aim).

....zuletzt

1. Correll zieht u.a. ein Fazit:
2. Der Gesprächspartner soll das Schlüsselwort am Ende selbst formulieren !

.....finally

1. Correll draws a conclusion:
2. The conversation partner should finally express the decisive keyword himself

A silver metal spiral binding is visible on the left side of the page, looping through a series of holes in the paper.

Teil 2

Grundregeln

der

Kommunikation & Rhetorik

A spiral-bound notebook with a brown cover and a white page. The spiral binding is on the left side. The page is divided into two sections by a horizontal line. The top section is blank, and the bottom section contains text.

Part 2

The basic rules

of

communication & rhetoric

4 Stufen eines Gespraches

Stufe 1: Wahrnehmung

Stufe 2: Beziehungsaufbau

Stufe 3: Emotionen

Stufe 4: Argumentation

the 4 levels of a conversation

level 1: perception

level 2: building up relationship

level 3: emotions

level 4: argumentation

Stufe 1 - Wahrnehmung

Nimm den Menschen mit dem Du sprichst als Menschen wahr.

Interessiere Dich für den Menschen, der Dir gegenübersteht.

Reduziere ihn nicht auf den „Kollegen“, „Konkurrenten“, „Mitarbeiter“, „Patient“ oder „Angehörigen“ (eines Patienten).

level 1 - perception

Perceive the person you are talking to as a fellow human being.

Be interested personally in this vas-a-vis.

Do not reduce him to a „colleague“, a „competitor“, an „employee“, a „patient“ or a „family member“ (of this patient).

Stufe 2 - Beziehungsaufbau

- In den Menschen einfühlen
- Der merkt: „Ich bin in guten Händen“.
- Sprich verständlich
- Frage zurück, um Gesprächsfehler zu vermeiden, die die Beziehung stören würden.
- Stichwort: „aktives Zuhören“

level 2 - building up relationship

- Empathize with the person
- He realizes: „I am in good hands“.
- Speak understandably
- Check back to avoid miscommunications that would disrupt the relationship.
- Key word: „active listening“

Stufe 2 - Beziehungsaufbau

- Suche Gemeinsamkeiten
- „soziale Fellpflege“
- Den Menschen zum Partner machen

- Das bewirkt zudem eine positive Erinnerung

level 2 - building up relationship

- Search for common interests
- „grooming“ is important for social contact
- Making the vis-a-vis a respected partner
- In addition, this causes a positive remembrance

Stufe 3 - Emotionen

- Kommunikationsinhalte weniger als 10% sachlich
- über 90% sind unterbewusst
- und lösen unterbewusst Emotionen aus
- Vor dem Sachthema suchen Menschen Emotionen

level 3 - emotions

- Only 10% of communication contents are objective
- Over 90% are subconsciously conveyed
- and are trigger irrational emotions
-
- Before an objective communication.....
-partners seek for emotions

Stufe 4 - Argumentation

- Warum ist etwas sinnvoll - Sinn & Wert
- Rhetorik und Sprechen trainieren
- Die Menschen und deren Bedürfnisse beachten
- den persönlichen Nutzen vermitteln

level 4 - argumentation

- Why is something useful? - meaning & value
- Train / practice rhetoric and speech
- Consider the requirements of your partners
- and deliver them their personal benefit.

Stichwort: Pause

- kurze Gesprächspause/n
- nicht überrollen
- erst zuhören

- Wie in der Musik, da sind auch die Pausen das wichtigste.
- Miles Davis: „*Music is the framework around the silence*“.

key word: pause

- short pauses during discussions
- do not roll over
- first listen to your partner

- It is comparable to music - in music the pauses are most important.
- Miles Davis: „*Music is the framework around the silence*“.

Stichwort: Hände

- auf Bauchhöhe
- plus Lächeln
- Hände offen
- in einer Hand kann etwas sein

key word: hands

- hands remain still in belly-height
- plus - a smile
- hands open
- in one hand there can be something

Stichwort: Blick

- orientiert
- fest
- sicher

key word: our eyes

- orientated
- a steady gaze
- eyes radiating confidence

Stichwort: Lächeln

- verändert die Stimme angenehmer
- wirkt auf den Körper
- wirkt positiv auf *Gegenüber*
- wirkt optimistisch
-
- zumindest initial bei Kontaktaufnahme
- zurücknehmen bei ernstesten Themen
- nicht inadäquat sein, nicht übertreiben

key word: smiling

- makes the voice more pleasant
- has a positive effect on your body posture
- has a positive effect on your vis-a-vis
- appears optimistic
-
- at least for the first time of making contact
- avoid smiling during serious issues
- don't be inadequate, don't overdo smiling

Stichwort: Ausstrahlung

- Haltung & Gestik
- Mimik - Gesichtsausdruck - Blickkontakt
- Stimme & Ausdrucksfähigkeit
- Der Körper folgt dem inneren Zustand
- also am inneren Zustand arbeiten
- Was ist das ? Geist, Ich ?

key word: „charisma“

- body posture & gestures
- facial expressions & eye contact
- voice & expressiveness
- The body posture.....
.....is affected by the internal conditions
- This means that.....
..... we should work on our mind.
- What is this - mind - spirit - I

Stichwort: Stimme

- Modulation & Sprachmelodie
- mit einem Lächeln
- dann klingt die Stimme
- anziehend und gewinnend

key word: voice

- with modulation & speech melody
- and a smile - then
- the voice sounds likable and charming

Stichwort: Kompetenz

- kompetent wirken
- kompetent sein
- Kompetenz zeigen
- wenn es sein muss auch mal „schauspieler“

- Im Moment inkompetent
-dann Termin vergeben und vorbereiten

key word: competence

- communicate competence
- be competent
- show competence
- sometimes it is necessary to turn to acting
- If you are not familiar with an issue
-it is better to appoint at a later date,
-and prepare yourself

Stichwort: Echtheit

- Synonym: unverfälscht, aufrichtig, ehrlich, authentisch
- Unser Ich - sich selbst kennen
- Unser Geist - daran arbeiten
- Freude haben, Humor pflegen
- An der Sprachfähigkeit arbeiten
- Humanistisch-christliche Ideale leben
- Eigene Stärke entwickeln

key word: genuineness

- synonym: unaltered, honest, truthful, authentic
- Our so called „self“ - being aware of oneself
- Our mind & spirit - work on it
- have joy, develop your humour
- strengthen your conversational skills
- live humanistic-Christian ideals & ethics
- evolve your individual strength

Die Erwartungshaltung

Inneres oft ist man unbewusst konditioniert durch Emotionen & Gedanken

Erwartung man rechnet mit etwas „man sieht es kommen“

Der 1te Moment ist noch objektiv & neutral

Und dann brechen die Erwartungen und Vorurteile durch

expectation - anticipation

our inside we are often subconsciously conditioned
by our emotions & thoughts

anticipation we too often expect something in advance
and anticipate it: *„It is bound to happen“*

1st moment of a contact
people try to be objective

and then: the anticipations and prejudices
will emerge

Die Erwartungshaltung

Die „lustige“ Geschichte mit dem Hammer:

Man will sich nur einen Hammer ausleihen,
beim Nachbarn - eigentlich kein Problem.

Und jetzt läuft unterbewusst ein Film ab,
was der andere abweisend sagen könnte,
und so tritt man an das Gegenüber heran.

expectation - anticipation

The "funny" story about a hammer:

A man wants to borrow a hammer,
from his neighbour - a problem?

This man anticipates his prejudices
that he will get a harsh rejection.

With this expectation he contacts his neighbour.

Die Erwartungshaltung

Im ersten Moment des Kontaktes mit einer neuen Situation wollen Menschen neutral und objektiv erscheinen:

Z.B. man wartet auf Arzt in einer NFA-Kabine:
Freude, dass er jetzt da ist - nur 1 Sekunde.
Und jetzt kommt so oft so vieles „nach oben“.
Und noch viel mehr, wenn es getriggert wird.

expectation - anticipation

In the very first moment of a contact with a new situation people wants to appear objective & neutral:

e.g. waiting for the doctor in an emergency room:
Patients are instantly pleased as soon as he comes.
But then there are so many emotions & thoughts.
And even more - if they are triggered.....

Die Erwartungshaltung

Und jetzt kommt so oft so vieles :

- Anspannung & Nervosität
- Vorwürfe & Vorhaltungen
- Erwartung (positiv, aber meist negativ)
- und vor allem - A N G S T
- Ungerichtete unspezifizierte diffuse Angst
- projiziert man auf das Gegenüber.

expectation - anticipation

And then so many overwhelming reactions:

- internal tension & nervousness
- criticism & reproaches
- anticipations (positive, but mostly negative)
- and in particular - a n x i e t y
- Unfocused unspecified diffuse fear
- is projected onto our vis-a-vis.

Die Erwartungshaltung

Daraus folgt:

- diese 1te Sekunde nutzen
 - Vertrauen schaffen
 - den Menschen ansehen & ansprechen
 - Partner sein - Mensch sein
- Interessanterweise - das ist nahezu nur möglich mit den humanistisch-christlichen Fundamenten des Liebens, der Vergebung und der Dankbarkeit (vergleichbar auch im ZEN-Buddhismus).

expectation - anticipation

As a result:

- use this objective neutral first moment
- create trust & build up confidence
- Your fellow human - look at him, talk to him
- be a partner - be a human being
- Interestingly - this is almost only achievable with the humanistic-Christian fundamentals of love, forgiveness and thankfulness (nearly the same in ZEN-buddhism)

3 Kommunikations-Ebenen

Sachebene: die sachliche Information des Wortes

Wie-Ebene: vor allem die Stimme

Optik: vor allem die Körpersprache

3 communication levels

factual level: objective information content
of a statement or message

the way it is
transmitted: mainly one's voice

optical impression mainly one's body language

3 Kommunikations-Ebenen

1. Sachebene: Draussen regnet es.
Das kostet 5 Euro.
Wir lösen das Problem, uvm.
2. Stimme: menschlich - „freund“ - lich,
barsch, fordernd, appellativ,
zugewandt, warm, modulierend,
Stimmmelodie, Pausen
3. Körper: Kleidung, Pflege, Uhr, Brille
Gestik, Mimik
menschliche Zuwendung

3 communication levels

1. factual: e.g.: It is raining outside.
The price is 5 Euro.
We solve the problem.
2. the voice: human - friend-/y
harsh, commanding, appellative
warm, pauses,
with a modulating voice melody
3. the optic: the body language
clothes, personal care, accessories
gestures, facial expression
human affection

3 Kommunikations-Ebenen

Die vermittelte „Information“ & Erinnerung :

in Prozent

- | | |
|-------------------|---------|
| 1. Das Wort: | % |
| 2. Die Stimme: | % |
| 3. Körpersprache: | % |

3 communication levels

The transferred „information“ & remembrance:

percentage

1. words: %
2. voice: %
3. body language: %

Kommunikations-Ebenen

Die vermittelte „Information“ & Erinnerung :

in Prozent

- | | |
|-------------------|------|
| 1. Das Wort: | 7 % |
| 2. Die Stimme: | 38 % |
| 3. Körpersprache: | 55 % |

3 communication levels

The transferred „information“ & remembrance:

percentage

1. words: 7 %
2. voice: 38 %
3. body language: 55 %

3 Kommunikations-Ebenen

Das Eisbergphänomen :

- bewußt kommuniziert werden nur 7 %
- unterbewußt, folgenschwer, wirksamer 93 %

Eine Parallele ist das Tierreich :

Z.B. Pferde und Hunde reagieren nur auf die Körpersprache und die Stimmelmelodie

Entwickeln dabei einen nur schwer trüglichen Instinkt für Schwäche/Unsicherheit, Stärke/Dominanz/Sicherheit.

Nur wenige haben Stärke & Sicherheit *von Natur* aus.

Dies lässt sich verbessern durch lebenslanges Training am Humor, der Freude, der Sprachfähigkeit, des Körpers, am sog. „Geist“ und der ethischen Einstellung.

3 communication levels

The iceberg phenomenon:

- consciously "communicated" are only 7 %
- subconsciously, with serious consequences 93 %

An analogy from the animal world :

e.g. horses and dogs react to body language and modulating voice melody

Especially horses will perceive this unfailingly (dogs are corruptible)

They have an unmistakable instinct for weakness-uncertainty versus strength-dominance-reliability.

Only few humans naturally have strength-certainness-reliability.

Humans can slowly improve these properties with lifelong training of their mind, their joy, their humour, their body, their conversational skills and their ethical attitude.

unterbewusste Kommunikation

Ziele und Ideale prägen diese unterbewusste Kommunikation:

- ohne Ziele geht es nicht
- „Wer kein Ziel hat, wird es auch nicht erreichen“.
- in unserem Beruf geht es auch ohne Ideale nicht
- (und ohne fachliche Kompetenz geht es auch nicht)

subconscious communication


Ideals and goals shape our subconscious communication:

- no success without goals
- *„If you do not have a goal, you will not reach it“.*
- in our profession ideals & ethics are mandatory
- (as well as professional competence)

A silver metal spiral binding is visible on the left side of the page, looping through a series of holes in the paper.

..... und weiter geht es

..... and - let's go on




Teil 3

Sender

&

Empfänger



Part 3
sender
&
recipient

Thema „Perspektivwechsel“

Luigi P.: „Wir leben alle auf derselben Erde,
aber jeder lebt in seiner eigenen Welt“

Ich-Falle: Unsere Gedanken kreisen um uns selbst
Wir vergessen uns um unseren Gesprächspartner zu kümmern
„Betreiben Sie den Perspektivwechsel“
„Konzentrieren Sie sich auf den Partner“

Fazit: Aktives, aufmerksames Zuhören
Meinungen, Gefühle des Anderen ernst nehmen
ausreden lassen
eigene und andere Mimik/Körpersprache beachten

Victor H.: „Verstehen heißt mit dem Herzen zuhören“

topic "change of perception"

Luigi P.: "We all live on the same planet,
but everyone in his own world"

selfishness-trap: Our thoughts are revolving around ourselves
We don't care for our partners.
Change your perception
Concentrate on your partners.

résumé: aktive attentive listening
take opinions & emotions of your partners seriously
let each other speak out
watch your mimic & body language - and of others

Victor H.: „Acceptance means understanding with your heart“

Der Weg einer Botschaft

Mehrere Personen beschreiben sich nacheinander einen Sachverhalt:

- Emotionales Unterbewusstes wird führend (siehe oben, 93%)
- Informationen gehen verloren (70% nach 10 min, 98% nach 2 Tagen)
- Informationen verändern sich (Zeugen > 50% falsch)
- vermeintliche Informationen kommen hinzu (Zeugen > 30% komplett falsch)
- Interpretation verschiebt Bedeutungen
- die Erwartungshaltung färbt subjektiv bereits beim Zuhören

the course of a message

some persons explain each other successively, one by one, an issue with certain circumstances:

- subconscious emotions will be most eminent (93%)
- information gets lost (70% after 10 min, 98% after 2 days)
- information is modified (testimonies > 50% wrong)
- completely false images (testimonies > 30% absolutely incorrect)
- interpretations shift meanings
- expectations modify contents already while listening

Thema „Respekt“

Welches ist die größte Beleidigung für einen Menschen
- die Missachtung.

Zurücksetzung, Herabsetzung, davor haben auch die meisten Menschen Angst.

Diese Kränkungen führen oft zu subtilem Hass und „Rache“.

Respekt und Zuwendung hingegen sind die Basis für eine gute Kommunikation.

Man muss im Gegenüber stets den Menschen sehen.

topic "respect"

What is the most insulting behaviour for a fellow human being ?
- it is disregard without respect.

Most people are really afraid of an affront or disparagement.
These offending insults result in hatred and subtle revenge.
Respect and personal appreciation form the basis for good communication.

Always see the fellow human being in your partner, in your vis-a-vis.

Modifikation einer Botschaft

Black-out: Stress blockiert die objektive Wahrnehmung
deshalb Stress & Angst im Team vermeiden

Verzerrung: Sender sagt was anderes als er meint
Empfänger versteht es dann noch ganz anders

Erwartungshaltung: Resultiert aus Ängsten
das sog. Vorurteil
Konditionierung durch Emotionen-Gedanken

Unbewusst: Erscheinung, Mimik, Gang, Körpersprache
Symbole (Uhr, Schuhe)
Emotionale Ebene, s.o. (EQ)

modification of a message

black-out: stress jams objective perception
therefore avoid stress & anxiety in your team

Perception bias: the sender says
something different from what he means
the recipient misconceives it as something
even much more different

anticipitation: often resultung from fears,
the so-called prejudices are conditionings
by uncontrolled emotions and thoughts

subconscious: emotional perception of
mimics, body language and outward appearance
also symbols like clothing, shoes, watches, glasses
and room, furniture, positioning in a room

Rethorik braucht ein Ziel

Ziel: Man muss wissen was man will.
ein Ziel, ein Ideal, eine Aufgabe, etc.
Hohe Ethik ist zuletzt am tragfähigsten,
humanistisch-christliche Ideale sind langfristig erfolgreich.

Kein Ziel: Das Ziel sollte man kennen bevor man in das Gespräch geht,
z.B. vor einem Konfliktgespräch mit Angehörigen.
Einfach nur nett reden wird als Schwäche erachtet.
Man erwartet fachliche und menschliche Kompetenz.

rethoric needs a positive goal

goal: the sender has to know what he wants:
a goal, a task, common values, etc.
a high ethical attitude is most sustainable and future orientated
humanistic-Christian ideals are successful in the long run.

no goal: Define the targets for a talk before you go into a meeting
e.g. before you prepare a conflict talk with relatives of a patient.
Only being friendly will be misinterpreted as weakness.
Your partners expect professional and interpersonal skills.

Rethorik braucht Technik

Satz: kurz ohne Nebensätze
Wortreichtum, maximal eine Wiederholung
menschliche Formulierungen
nicht theoretisch, geschraubt, gekünstelt

Schnell: kann nervös und unsicher wirken
kann als mangelndes Interesse, Mißachtung verstanden werden
Zuhörer kombinieren stets langsamer als man sprechen kann

Langsam: zu langsam wirkt aber arrogant & beleidigend
oder inkompetent
ruft Widerstände hervor

rethoric needs skills

the sentence: should be short without accessory sentences
wordiness with a lot of synonyms, only one repetition
speak humanely (keep the humans in mind)
not affected and unnatural, no complicated sentences

quick talking: appears nervous and unsecure
reveals a lack of interest
will be seen as disregard and disrespect
and
recipients comprehend more slowly as we talk

talking slowly: slow talking sounds arrogant and is insulting
on the other side it is interpreted as incompetence
and will provoke resistance and opposition

Rethorik braucht Technik

Modulation:

„der Ton macht die Musik“

deshalb Stimmmelodie beachten

Geschwindigkeit wechseln, lebendig sprechen

normale freundlich-zugewandte Sprechmelodie

kurze Pausen sind ganz wichtig

Dominanz-Herabwürdigung:

laute-hohe-monotone-Stimme

Körpersprache:

offene Hände auf Niveau Bauch

darüber wäre nervös, hektisch

darunter wirkt abfällig

Mimik beachten

offener Blickkontakt und ggf. lächeln

rethoric needs skills

voice modulation: *“It’s not the way you say something, but how you say it“*
take care of a good speaking melody
talk vividly with changing tempo and tone colour
a normal friendly human-orientated way of speaking
short pauses are important

without voice modulation: this means disregard, disrespect, stupidity and dominance
avoid this ungood loud monotone voice.
It is too often heard by officials, clerks, doctors or nurses

body language: open relaxed hands on the level of the belly
above the belly shows hectic and nervousness
below the belly shows dismissive and listless attitude
watch your own mimic
open eye contact and adequate smile

Patientenorientierung

Berater:	Verstehen Sie sich als Gesundheitsberater
Auftreten:	persönlich, menschlich, Wärme ausstrahlen verstehend, kompetent
Aufgabe:	Pat-Angeh. dürfen Ängste, Zweifel, Probleme frei äußern Wir sind dazu da uns das anzuhören
Gesprächs- ebene:	Initial Kontakt auf der emotionalen Ebene dann auf die Sachebene wechseln
Vermeide:	hierarchisches Auftreten mit einer formellen Autorität Keine Wertungen, keine Anweisungen Selbst nicht zuviel Verantwortung übernehmen diese sogar zurückgeben
Unhaltbares:	Erst mal sehr ernst nehmen und rückfragen (evtl. bis Pat-Angeh. selbst einsichtig wird) andere Meinungen ins Feld führen

patient orientation

- adviser: perceive yourself as an health adviser
- appearance: human, face-to-face, give a feeling of security and warmth, appreciate your vis-a-vis and be competent
- task: Relatives may express fears, doubts, problems freely, we ought to listen to them
- emotional vs. subject level: Initially the contact is mainly emotional later you change to the subject or factual level.
- avoid: a hierarchical position with formal authority
no evaluations, no instructions
Do not overtake too many tasks and responsibilities these should be “*skillfully*“ delegated.
- harsh arguments: take them seriously - in the beginning - ask questions, please to explain them from all perspectives. Then **explain** other positions, opinions and interrelations.

Negatives Denken

Das kommt ganz von selbst:

Der Mensch neigt zu negativen Gedanken
Dies setzt Elan und Kraft herab

Die Medien unterstützen diese Entwicklung

Abwertungen und Ängste sind zuerst noch bewusst,
werde dann aber zunehmend unterbewusst.

Dies verfestigt sich leider,
wird zunehmend dominant im Denken
und spiegelt sich nach außen wider.

negative thinking

negative thinking will emerge naturally:

Humans tend to develop negative associations.

This reduces strength and enthusiasm

Our media induce these destructive reflexes.

Primarily we are still aware of these bad evaluations.

Devaluations and unfocused fears became subconscious.

Unfortunately these sick reflexes are fixed in the brain.

They become more and more a dominant thought pattern that is increasingly perceived externally.

Positives Denken

- **Das wiederum muss man aktiv aufbauen**
- Freude, Humor, Sprachfähigkeit
- Singen, Musizieren, Gedichte, Anekdoten, Witze
- Training, Tanzen, TaiChi
- Soziales Engagement, humanistisch-christliche Werte
- Liebe, Dank, Vergebung
- Fleiß, Disziplin, Verantwortung, Zuverlässigkeit
- Freund sein für andere
- verlässlicher Partner sein für andere

positive thinking.....

-on the other hand - **must be actively built up**
- joy, humour, conversational skills, anecdotes, sketches
- singing, playing an instrument, poems
- training, dancing, TaiChi
- social engagement, humanistic-Christian values
- love, gratitude, forgiveness
- diligence, discipline, responsibilities, reliability
- being a friend for others
- being a reliable partner for others



Teil 4

Das

schwierige

Konfliktgespräch



part 4

the

demanding

conflict talk

Konflikt

schlechte Nachricht

Was erwartet der Mitmensch von uns ?

Welche wesentlichen Gesprächsbedürfnisse hat er?

1. Anerkennung
2. Sicherheit & Geborgenheit
3. Liebe von einem bestimmten Menschen
4. Selbstbezogenheit
5. Unabhängigkeit

conflict & bad news

What do our partners expect from us ?

What are the 5 human „*communication needs*“?

- appreciation
- safety and security
- confidence in a certain person
- self-centredness
- independence & autonomy (interestingly seldom)

schlechte Nachricht

Gesprächstechnik - nicht zum Teil des Konfliktes werden :

- **Blickkontakt, die Zuhörer folgen den Augen des Sprechers**
- **Bringen Sie die Information**
- **dabei nicht das Wörtchen „ich“ verwenden**
- **stattdessen verweisen auf
gemeinsame Ziele, Werte, Aufgabe, Team,
„der Befund“, „der Pflegestandard“, „der Körper“, „die Situation“**
- **Trennen Sie den Problemort vom Gesprächsort**
- **zugängliche menschliche Stimmmelodie (am Satzende Betonung nach oben)**
- **wenn Sie etwas vorlesen eine seriöse Stimme (flach, Betonung nach unten)**
- **Sachlich sprechen, ohne Wertung**
- **Winkel zum Gesprächspartner nebeneinander bis 90°
nicht direkt gegenüber = Auge um Auge = Konfliktposition**

bad news

conversational skill – do not become part of the conflict:

- eye contact face-to-face, the listeners follow the eyes of the speaker
- give the listeners the important information
- do not use the word „I“
- instead of this refer to
common aims, common values, common tasks, the team and the facts:
“the findings“, “the standard of care“, “the body“, “the situation“
- the conversation should be transferred away from the “conflict room“
- friendly modulated voice melody, at the end of the sentence the voice is clearer
- but if you read, sound serious, straight, at the end of the sentence deepen your voice
- always be objective without evaluations, especially no negative statements
- be seated at an angle of 90° to each other
- never direct vis-à-vis - this is an aggressive conflict inducing position

Das Konfliktgespräch

auch hier nicht selbst Teil des Konfliktes werden :

- **Druck erzeugt Gegendruck**
- **Deeskalieren durch Terminvergabe an einem anderen Ort**
- **Verständnis zeigen, Angst-Meinung-Vorgehen-Tat verstehen („Stoßdämpfer“)**
- **Sie sind meist (oder wahrscheinlich) der Klügere – immer daran denken**
- **in der Klinik auch der Stärkere (d.f.: durch Klugheit „Angstbeißen“ verhindern)**
- **Angehörige haben oft Schuldgefühl, sind Opfer dieser Gefühle, sie haben Angst**
- **Aber auch mal aggressiv, böseartig, selbstsüchtig, herabwürdigend**
- **sollte man benennen, z.B. „*Warum glauben Sie uns beleidigen zu dürfen?*“**
- **Sprich über gemeinsame Ziele? Gemeinsame Strategien?**
- **Angebote machen, bei Unmöglichkeit möglichst viele Angebote machen**
- **Aktivitäten abgeben an das Vis-a-vis.**

the conflict talk

here the same - do not become part of the conflict:

- **pressure induces counterpressure**
- **deeskalation by shifting the date to a different place**
- **show understanding for fears-opinions-approach-deed („shock absorber“)**
- **you are probably more clever - think and act like this**
- **in the hospital you are also stronger** (avoid aggression by intelligent prudence)
- **relatives often feel guilty and are afraid**
- **but are sometimes aggressive, malicious, selfish, degrading.**
- **This should clearly be namend, e.g.: „What gives you the right to insult us?“**
- **Talk about common goals?common strategies?**
- **make offers, if it is difficult - make a lot of offers**
- **and delegate taks to your vis-a-vis**

Wer fragt führt.....

- **Wie kommen Sie zu der Meinung, dass ?**
- **Was machen wir falsch ?**
- **Gemeinsam prüfen: pro versus kontra Was spricht dafür ?**
- **erst mal keine Position beziehen (das macht angreifbar)**
- **erst klären mit vielen Rückfragen und aktivem Zuhören**

- **Angst ist oft Sorge, z.B. um das mühsam ersparte kleine Häuschen**
- **Deshalb Verständnis zeigen , „kann ich verstehen“ erzeugt erstaunen**
- **durch Rückfragen „Eindenken“, versuchen den Standpunkt nachzuvollziehen**

- **Aggression ist oft Dummheit & schlechtes Benehmen**
- **siehe Hassmails, Polizisten anpöbeln, Sanitärer behindern, usw.**
- **Da muss man dann sehr konkret, selbstbewusst & auch kompetent sein**

if you ask, you can lead

- Why do you think that..... ?
- What are we doing wrong ?
- examine jointly: the pros and cons. What are the advantages ?
- do not adopt a position too early (that makes you vulnerable)
- First it should be clarified with questions and active listening

- Often your partners are frightened and concerned, e.g. to get heavy burdens
- Therefore show empathy - *“I understand“* - is surprising
- Understand the different points of view with questions and compassion

- Aggression and insults are often forms of stupidity & bad manners
- e.g. these hate emails, attacking of paramedics and hampering policemen
- If you are offended - be very concrete, self-confident and professional.

Schlüsselfragen

Führen:

Offene W-Fragen nutzen, um das Gespräch zu führen:

- „Was wünschen Sie“
- „Wie sehen Sie das“
- „Wie sehen Sie den Stellenwert“
- „Was ist Ihnen wichtig“
- „Welche Erfahrungen“
- „Welche Ziele/Pläne“
- „Welchen Weg könnten wir gehen“

Kritik wird nötig:

„Wie kommt es denn, dass“

Anwürfe:

„Warum glauben Sie“

Wendungen:

- „Für Sie ein wichtiger Punkt“
- „Augenblick, das war wichtig.....“
- „Da muss ich nochmals nachfragen“
- „Mir ein wichtiges Anliegen“

key questions

leading:

Use open questions to *lead* the conversation:

- "What do you want"
- "How do you see this....."
- "How do you see the importance....."
- "What is important to you"
- "What experience....."
- "Which objectives / plans....."
- "Which path we could take....."

criticize him:

„How could it happen that.....“

he criticises:

„Why do you think.....“

good phrases:

- „For you an important aspect.....“
- „One moment – this was essential.....“
- „Here I must ask you once more.....“
- „For me a major issue"

Eindenken

**Angehörige
„meckern“:**

Warum tun Sie das ?

Was hätten wir in dieser Situation getan ?

Unstimmigkeiten ehrlich und objektiv prüfen

„Ich bin froh, wenn sie zu uns kommen“.

Gel. muss man Kritik annehmen (sich auch mal entschuldigen)

Oft sind Vorhaltungen ungerechtfertigt

Problem:

Wer Teil des Problems wäre,

könnte nicht Bestandteil der Lösung sein.

Deshalb nicht als Problem, sondern als Aufgabe betrachten

Objektiv von außen betrachten

Es ist eine Aufgabe, nicht ein Problem.

empathy

**relatives
„grumble“:**

**Why are they doing this ?
What would we have done in this situation ?
Dissonances should be cleared honestly and objectively
„I am glad that you come to us“.
Sometimes necessary to apologize or to accept criticism.
Sometimes explain that there is no reason for reproaches**

task / problem:

**If you become part of the problem,
you cannot be part of the solution.
Therefore - never use the word “problem“ - call it “task“.
Take an objective view from above,
it is a task - not a problem.**

Gesprächprofis

Fokus: Eine vorgefestigte Erwartungshaltung ist unprofessionell
Das dürfen Profis (Ärzte/PflegerInnen) nicht haben
Sie sollten möglichst frei und objektiv sein.

Offen bleiben: Nicht starr konditioniert reagieren.

zu emotional sein: Man steuert nicht mehr
Wird selbst negativ
„Auf sich selbst aufpassen“

Reframing: Ein unlösbares Problem kann durch Humor
einen neuen Sichtwinkel bekommen

professional conversation

- prejudices: Fixed expectations are not professional
not eligible for medical doctors and nurses
They should be objective and unprejudiced
- be open-minded: Avoid to react conditioned and rigidly.
- too emotional: You will lose control
Bears the risk to argue and to interpret negatively
It is necessary to watch oneself
- reframing: A seemingly unsolvable “problem“
can often be seen in a different way
with a friendly positive humorous interpretation,
which shows up a new point of view.

vermeiden

Ungute Phrasen: ... ich hoffe ... keine Fragezeichen senden
 ... eigentlich ... negatives Füllwort
 ... ein bißchen .. abschwächend
 ... soll sein ... unklar
 ... bereit erklärt .. besser „...konnte gewinnen....“

Reden: Selbst so wenig wie möglich, Verhältnis ca. 30 / 70

Keine Vorgaben: Lösungen werden nur „zerfleddert“
 auf Vorschläge soll der Gesprächspartner selbst kommen
 dies herbeiführen & dafür die Motivation suchen
 selbst aussprechen und formulieren lassen
 „Gut, dass Sie hier sind, da werden wir sicher eine Lösung
 finden (oder helfen können)“.

vermeiden

Widerspruch: Führt immer in eine Prestigediskussion
Wenn man in diese Fall ging, dann zurück:
„Vielleicht habe ich mich falsch ausgedrückt“

Superschlecht: erhobener Finger oder ein Stift

Ganz geschickt
hingegen : „Ich mache mir Sorgen“
Dies weist sehr charmant auf einen Mißstand hin

avoid

contradiction: induces a prestige discussion
If you made this mistake - then draw back:
“Perhaps I did not express myself correctly.....”

super bad: a raised finger or a raised pencil

skillfully: “I am concerned about.....”
This way you can hint at a problem

Cave: Ich-Botschaften

Ich will/habe/ärgere usw. funktioniert nur ganz selten gut.

Weisung, Suggestion, Interpretation leider auch nicht (mehr).

Besser einen Nutzen für das Vis-a-vis suchen/hervorheben:

- „Wie schaffen wir es?“

Lösung/Widerspruch selbst formulieren lassen:

- „Wie würde es Ihnen gehen, wenn“

beware: I-messages

“I want.....“ “I have.....“ “I should.....“ - are rarely helpful.

Directives, suggestions, interpretations - are not either.

Better to find a benefit or a motivation for your vis-a-vis:

- „How can we both cope with this task“

The partner should find the contradictions to his wrong arguments
and also the final solution himself :

- “How would you feel if.....“

Ziele finden

- **Evtl. zunächst nur Teilziele ansteuern**
- **Nutzen & Vorteil „einbauen“**
- **Image und Status stehen als Ziel hoch im Kurs**

find good goals

- **subgoals are often better than big goals**
- **install benefits & advantages on the way**
- **there is a great demand for personal image and status**

Kritikgespräch

- Soll möglichst ein Lösungsgespräch sein
- Nicht am Ort des Problems
- Zuerst Positives herausstellen
- Öffnende W-Rückfragen stellen
- Dann:
- Sorge und Betroffenheit
- Dann Lösung, wie
- „Wie wäre aus Ihrer Sicht“
- „Ich schlage nach Ihren Ausführungen vor“
- „Eine gute Lösung wäre nach Ihren Ausführungen“
- Und Schluss, Ergebnis gut, Ende.

a criticizing talk

-should be a common search for a good solution
- Do not do it at the place of the conflict.
- Primarily emphasize the positive aspects
- Ask open questions that allow a wide array of answers
- then - express sorrow and concern
- Then look for solutions:
- “How is your point of view regarding.....“
- “Referring to your opinion I suppose.....“
- “A good solution - according to your explanations - could be...”
- And finally find a good conclusion and result.

Kritikgespräch

Schlecht:

Geradlinig das Problem definieren

„Meines Erachtens setzen Sie“

„Die Konsequenz ist.....“

Vorwürfe ungeschminkt, Ich-B., Meinungen, usw

Besser:

Gruss, Gemeinsames, Positives

Ein Problem entwickelt sich

Wie sehen Sie die xy bei xy

Wurde von mehreren Seiten angesprochen

Wie empfinden Sie.....?

Was wäre eine Lösung

Meine Meinung:

Techniken kennen und gezielt anwenden

Dabei authentisch (...) bleiben

Ziele, Ideale verfolgen

a criticizing talk

bad:

define the „problem“ directly

“In my opinion you

“The consequence is.....”

straightforward criticism and opinions

better:

greeting, common tasks & interests, positive elements

There is a task we have to look at.....

What would you say about

The topic was raised by various parties.....

How do you feel about.....?

What could be a good strategy or solution.....?

my opinion:

train conversation skills

Be an honest and likeable person

Have goals and ideals with high ethics

Literatur

Altmann : Kunden kaufen nur von Siegern

Murphy: Die Macht des Unterbewussten

Peale: Die Kraft des positiven Denkens

Beck: Zen im Alltag

Lindemann: Überleben im Stress

Beer: Optimisten leben länger

Czierwitzky: Positives Denken gezielt einsetzen

Carnegie: Sorge Dich nicht – lebe.

Werner Correll: Motivation u. Überzeugung in Führung und Verkauf

Und vieles mehr

Steter Prozess

mit Fehlern & Weiterentwicklung

A silver metal spiral binding is visible on the left side of the page, looping through a series of holes in the paper.

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit**

**Thank you
for your kind attention**

4 Aspekte der Kommunikation

Sachinhalt: „..... trotz Medikament noch Schmerz“

Beziehungsinhalt: „..... ich vertraue Ihnen, was nun“

Selbstoffenbarung: „..... ich bin enttäuscht, das es nicht hilft“

Appellinhalt: „..... bitte helfen Sie mir“