

Kommunikationskoffer für Beratung und Alltag

Praktische Tools für ein besseres Miteinander

Erstellt von Ernesto mit Unterstützung von Leon, KI

Inhalt

Kommunikationskoffer für Beratung und Alltag	1
Tool 1: Aktives Zuhören.....	2
Tool 2: Ich-Botschaften	2
Tool 3: Das Vier-Ohren-Modell.....	3
Tool 4: Das Innere Team.....	3
Tool 5: Mini-Mediation.....	4
Tool 6: Zirkuläre Fragen.....	4
Tool 7: Wertschätzende Konfrontation.....	5
Tool 8: Stille als Technik	5
Tool 9: Das Harvard-Verhandlungsmodell	6
Tool 10: Körpersprache lesen und nutzen	6
Tool 11: Lösungsorientierte Fragen.....	7
Tool 12: Reframing (Umdeuten von Sichtweisen).....	7
Tool 13: Die 5-Minuten-Dialogregel	8
Tool 14: Metakommunikation (über das Gespräch sprechen)	8
Tool 15: Spiegeln & Paraphrasieren	9

Tool 1: Aktives Zuhören

****Was ist das?***

Eine Technik, bei der man nicht nur zuhört, sondern auch spiegelt, was der andere meint und fühlt. Sie stärkt Vertrauen und baut Brücken.

****Wann ist es besonders hilfreich?***

In schwierigen oder emotionalen Gesprächen, bei Unsicherheit oder wenn jemand sich nicht verstanden fühlt.

****So funktioniert's – Schritt für Schritt:***

1. Blickkontakt halten, offene Körperhaltung
2. Den anderen ausreden lassen
3. Das Gehörte mit eigenen Worten zusammenfassen
4. Gefühle benennen („Das macht dich wirklich wütend.“)
5. Rückfragen stellen („Was war dir daran wichtig?“)

****Beispiel:***

Klient: „Ich bin so frustriert, dass ich nie zu Wort komme.“

Berater: „Es klingt, als fühltest du dich oft übergangen.“

****Tipp:***

Nicht interpretieren, sondern spiegeln – der andere soll sich gehört fühlen.

Tool 2: Ich-Botschaften

****Was ist das?***

Statt mit Vorwürfen kommuniziert man mit Ich-Aussagen. Dadurch bleibt die Gesprächsebene respektvoll und lösungsorientiert.

****Wann ist es besonders hilfreich?***

In Partnerschaft, Erziehung, Teamarbeit – immer, wenn Emotionen im Spiel sind.

****So funktioniert's – Schritt für Schritt:***

Formel: Ich fühle ... wenn ... weil ... und ich wünsche mir ...

****Beispiel:***

„Ich fühle mich verletzt, wenn du gehst, ohne etwas zu sagen, weil mir Verlässlichkeit wichtig ist. Ich wünsche mir, dass du mich kurz informierst.“

****Tipp:***

Vermeide Du-Botschaften, bleibe bei deinen Gefühlen und Bedürfnissen.

Tool 3: Das Vier-Ohren-Modell

****Was ist das?***

Ein Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun, das erklärt, warum wir Gesagtes unterschiedlich interpretieren.

****Wann ist es besonders hilfreich?***

Zur Klärung von Missverständnissen und Eskalationen.

****So funktioniert's – Schritt für Schritt:***

1. Sachohr: Was ist die sachliche Info?
2. Beziehungsohr: Wie meint er das über mich?
3. Appellohr: Was soll ich tun?
4. Selbstoffenbarungsohr: Was sagt er über sich?

****Beispiel:***

„Du hast die Fenster offen gelassen.“ – Je nach Ohr wird es neutral, als Vorwurf oder als Hilferuf verstanden.

****Tipp:***

Sprecht über die Ebenen – z. B. „Wie war das gemeint?“

Tool 4: Das Innere Team

****Was ist das?***

Ein Modell von Schulz von Thun, das unsere inneren Stimmen, Zweifel und Impulse als Team darstellt.

****Wann ist es besonders hilfreich?***

Bei inneren Konflikten, Entscheidungsschwierigkeiten oder Selbstklärung.

****So funktioniert's – Schritt für Schritt:***

1. Beschreibe das Thema, z. B. „Ich will kündigen – aber...“
2. Sammle innere Stimmen (z. B. Mutige, Ängstliche, Pflichtbewusste)
3. Gib jeder Stimme eine Rolle, Haltung, ggf. Namen
4. Ermögliche innere Aussprache
5. Frage: Wer darf führen?

****Beispiel:***

„Ein Teil in mir will endlich raus – der andere schreit: Sicherheit!“, sagt ein Klient. Die Arbeit mit Karten hilft, Klarheit zu gewinnen.

****Tipp:***

Sehr hilfreich, wenn man sich „zerrissen“ fühlt.

Tool 5: Mini-Mediation

****Was ist das?****

Eine vereinfachte Form der Mediation, bei der ein neutraler Dritter hilft, zwei Menschen wieder in ein konstruktives Gespräch zu bringen.

****Wann ist es besonders hilfreich?****

Wenn zwei Personen im Streit nicht mehr zuhören oder nur angreifen.

****So funktioniert's – Schritt für Schritt:****

1. Beide schildern, was sie wahrnehmen und fühlen
2. Zuhören ohne Unterbrechung
3. Vermittler fasst neutral zusammen
4. Beide formulieren Wünsche oder Bitten
5. Es wird nach einem gangbaren Weg gesucht

****Beispiel:****

Bei Elternkonflikten kann der Berater z. B. die Perspektive der Kinder ins Spiel bringen und neue Verbindungen schaffen.

****Tipp:****

Struktur hilft – klare Gesprächsregeln aufstellen!

Tool 6: Zirkuläre Fragen

****Was ist das?****

Fragen, die statt linearer Ursache-Wirkung Muster, Wechselwirkungen und Sichtweisen sichtbar machen.

****Wann ist es besonders hilfreich?****

In Familienberatung, Paarberatung, Teams oder bei festgefahrenen Denkmustern.

****So funktioniert's – Schritt für Schritt:****

1. „Was würde deine Tochter sagen, wenn ich sie frage, wie du dich fühlst?“
2. „Was glaubt dein Partner, warum du dich zurückziehst?“
3. „Wer würde sich zuerst freuen, wenn sich etwas ändert?“

****Beispiel:****

Klient: „Ich weiß nicht weiter.“ – Beraterin: „Was würde deine beste Freundin dir raten?“

****Tipp:****

Sehr mächtig – regt neue Perspektiven und innere Dialoge an.

Tool 7: Wertschätzende Konfrontation

****Was ist das?***

Ein Kommunikationsstil, der klare Kritik oder Anliegen äußert, ohne den anderen abzuwerten oder zu verletzen.

****Wann ist es besonders hilfreich?***

Wenn man Grenzen setzen oder schwierige Themen ansprechen muss.

****So funktioniert's – Schritt für Schritt:***

1. Beginne mit etwas Verbindendem („Mir ist unser Gespräch wichtig.“)
2. Benenne Verhalten konkret, nicht allgemein
3. Beschreibe deine Wirkung/Bedürfnis
4. Formuliere einen Wunsch, keine Drohung

****Beispiel:***

„Ich erlebe es oft, dass du ins Wort fällst. Ich fühle mich dann nicht ernst genommen. Ich wünsche mir, dass du mich ausreden lässt.“

****Tipp:***

Auf Tonfall und Haltung achten – die Beziehung bleibt im Fokus!

Tool 8: Stille als Technik

****Was ist das?***

Stille wird oft gefürchtet, ist aber ein mächtiges Mittel, um Raum zu geben – für Nachdenken, Emotionen oder Erkenntnis.

****Wann ist es besonders hilfreich?***

In belasteten oder emotionalen Momenten, bei plötzlichem Verstummen.

****So funktioniert's – Schritt für Schritt:***

1. Aushalten, nicht sofort reagieren
2. Körpersprache beibehalten (Zuwendung zeigen)
3. Innerlich präsent bleiben
4. Nach einer Pause sanft nachfragen

****Beispiel:***

Ein Klient schweigt lange nach einer Frage. Statt weiterzureden, sagt der Berater ruhig: „Ich bin da.“ – Der Klient beginnt zu weinen.

****Tipp:***

Stille wirkt, wenn sie getragen ist – nicht leer, sondern offen.

Tool 9: Das Harvard-Verhandlungsmodell

****Was ist das?***

Ein Modell für faire, lösungsorientierte Verhandlungen, bei dem es nicht ums Gewinnen geht, sondern ums gemeinsame Lösen.

****Wann ist es besonders hilfreich?***

In Verhandlungen, Trennungsvereinbarungen, Elterngesprächen, Teams.

****So funktioniert's – Schritt für Schritt:***

1. Mensch & Problem trennen
2. Interessen statt Positionen benennen
3. Optionen für beidseitigen Gewinn suchen
4. Kriterien: objektiv und fair

****Beispiel:***

„Ich will das Kind am Wochenende!“ – „Ich verstehe, dass dir gemeinsame Zeit wichtig ist. Lass uns schauen, wie wir das für beide Seiten gut lösen.“

****Tipp:***

Verhandlung als gemeinsame Suche statt Machtkampf!

Tool 10: Körpersprache lesen und nutzen

****Was ist das?***

Kommunikation geschieht zu über 70 % nonverbal. Mimik, Gestik, Haltung und Ton sagen oft mehr als Worte.

****Wann ist es besonders hilfreich?***

Zur Einschätzung emotionaler Zustände oder beim eigenen Auftreten.

****So funktioniert's – Schritt für Schritt:***

1. Beachte Blickkontakt, Gesichtsausdruck, Haltung
2. Stimme, Tempo und Pausen geben Hinweise
3. Kongruenz prüfen: Passt das Gesagte zur Körpersprache?
4. Eigene Haltung bewusst steuern (offen, zugewandt)

****Beispiel:***

Ein Klient sagt: „Es geht mir gut.“, aber seine Schultern hängen. Der Berater fragt: „Magst du sagen, wie es dir wirklich geht?“

****Tipp:***

Authentisch bleiben – Körpersprache ist ehrlicher als Worte.

Tool 11: Lösungsorientierte Fragen

****Was ist das?****

Statt Ursachen zu wälzen, richtet sich der Blick auf Möglichkeiten, Ressourcen und nächste Schritte.

****Wann ist es besonders hilfreich?****

In Sackgassen, bei Überforderung oder wenn zu viel Problemfokus herrscht.

****So funktioniert's – Schritt für Schritt:****

1. „Was hat bisher geholfen?“
2. „Was wäre ein erster, kleiner Schritt?“
3. „Woran würdest du merken, dass es besser wird?“

****Beispiel:****

„Was müsste passieren, dass du heute Abend mit einem besseren Gefühl nach Hause gehst?“

****Tipp:****

Hoffnung wecken, Handlungsspielraum stärken – weg vom Problem, hin zur Lösung.

Tool 12: Reframing (Umdeuten von Sichtweisen)

****Was ist das?****

Ein Perspektivwechsel, bei dem eine negative Situation in einem neuen, positiven oder zumindest sinnvollen Licht gesehen wird.

****Wann ist es besonders hilfreich?****

Bei Selbstzweifeln, Blockaden, negativen Glaubenssätzen.

****So funktioniert's – Schritt für Schritt:****

1. Frage: „Gibt es auch eine andere Sichtweise?“
2. Werte oder positive Absichten im Verhalten erkennen
3. Humorvoller Perspektivwechsel möglich
4. Vergleich oder Bild finden

****Beispiel:****

„Ich bin so stur.“ → „Du hast Rückgrat.“

„Ich kann nie Nein sagen.“ → „Du bist sehr hilfsbereit – nur manchmal auf eigene Kosten.“

****Tipp:****

Nicht beschönigen – sondern ehrliche Alternativen zum alten Blick eröffnen.

Tool 13: Die 5-Minuten-Dialogregel

****Was ist das?***

Ein praktisches Ritual, bei dem beide Gesprächspartner abwechselnd 5 Minuten sprechen dürfen – ohne Unterbrechung.

****Wann ist es besonders hilfreich?***

In Paargesprächen, bei Streits oder Unausgesprochenem.

****So funktioniert's – Schritt für Schritt:***

1. Person A spricht 5 Minuten, Person B hört nur zu
2. Dann wechselt es: B spricht, A hört zu
3. Danach kurze Reflexion, z. B. „Was war dir wichtig?“

****Beispiel:***

„Ich konnte endlich mal reden, ohne dass ich unterbrochen wurde.“ – „Ich habe gehört, was ich sonst nie erfahre.“

****Tipp:***

Wecker stellen! Wichtig: Zuhören heißt nicht zustimmen – sondern wahrnehmen.

Tool 14: Metakommunikation (über das Gespräch sprechen)

****Was ist das?***

Statt im Konflikt zu bleiben, tritt man einen Schritt zurück und schaut gemeinsam auf das, **wie** man spricht.

****Wann ist es besonders hilfreich?***

Bei festgefahrenen Gesprächen oder Eskalationen.

****So funktioniert's – Schritt für Schritt:***

1. „Dürfen wir kurz über unser Gespräch selbst reden?“
2. Fragen: „Wie reden wir gerade miteinander?“
3. Reflexion: „Was macht das mit dir?“
4. Ziel: neue Verständigung ermöglichen

****Beispiel:***

„Ich habe das Gefühl, wir hören uns gerade nicht wirklich zu – können wir einen Moment stoppen und anders weiterreden?“

****Tipp:***

Hilft, sich wieder auf Augenhöhe zu begegnen – gerade wenn's emotional wird.

Tool 15: Spiegeln & Paraphrasieren

****Was ist das?****

Spiegeln bedeutet, die wahrgenommenen Gefühle, Körpersignale oder Aussagen des Gegenübers zurückzugeben. Paraphrasieren ist das Wiederholen oder Umformulieren des Gehörten in eigenen Worten, um sicherzustellen, dass man richtig verstanden hat.

****Wann ist es besonders hilfreich?****

Wenn man zeigen möchte, dass man aufmerksam zuhört, oder wenn es darum geht, Missverständnisse zu vermeiden. Besonders hilfreich in der Beratung, bei Eskalationen oder wenn jemand emotional blockiert ist.

****So funktioniert's – Schritt für Schritt:****

1. Höre aktiv zu – auch auf Tonfall, Pausen, Mimik
2. Fasse in eigenen Worten zusammen, was du verstanden hast,
3. Spiegle auch das Gefühl oder Bedürfnis, das du wahrnimmst
4. Gib Raum zur Korrektur („Habe ich das richtig verstanden?“)
5. Wiederhole bei Bedarf – ohne zu bewerten oder zu interpretieren

****Beispiel:****

Klient: „Ich weiß nicht, warum ich überhaupt noch arbeiten gehe – es bringt eh nichts.“

Berater: „Es klingt, als fühltest du dich ausgelaugt und resigniert?“

****Tipp:****

Spiegeln ist kein „Papageien-Spiel“ – es geht darum, dem anderen das Gefühl zu geben, dass seine innere Welt gesehen wird.

Abschließende Worte

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg und gutes Gelingen bei der Anwendung dieser Kommunikationswerkzeuge. Ob im beruflichen Kontext, im Alltag oder in herausfordernden Gesprächen – ein wertschätzender Umgang beginnt mit kleinen Schritten.

Wenn Sie Fragen haben oder Begleitung suchen, freue ich mich über Ihre Kontaktaufnahme:

Ernesto Burgmüller
1160 Wien, Österreich
E-Mail: coach@maganda.at
Telefon: +43 699 17102000