

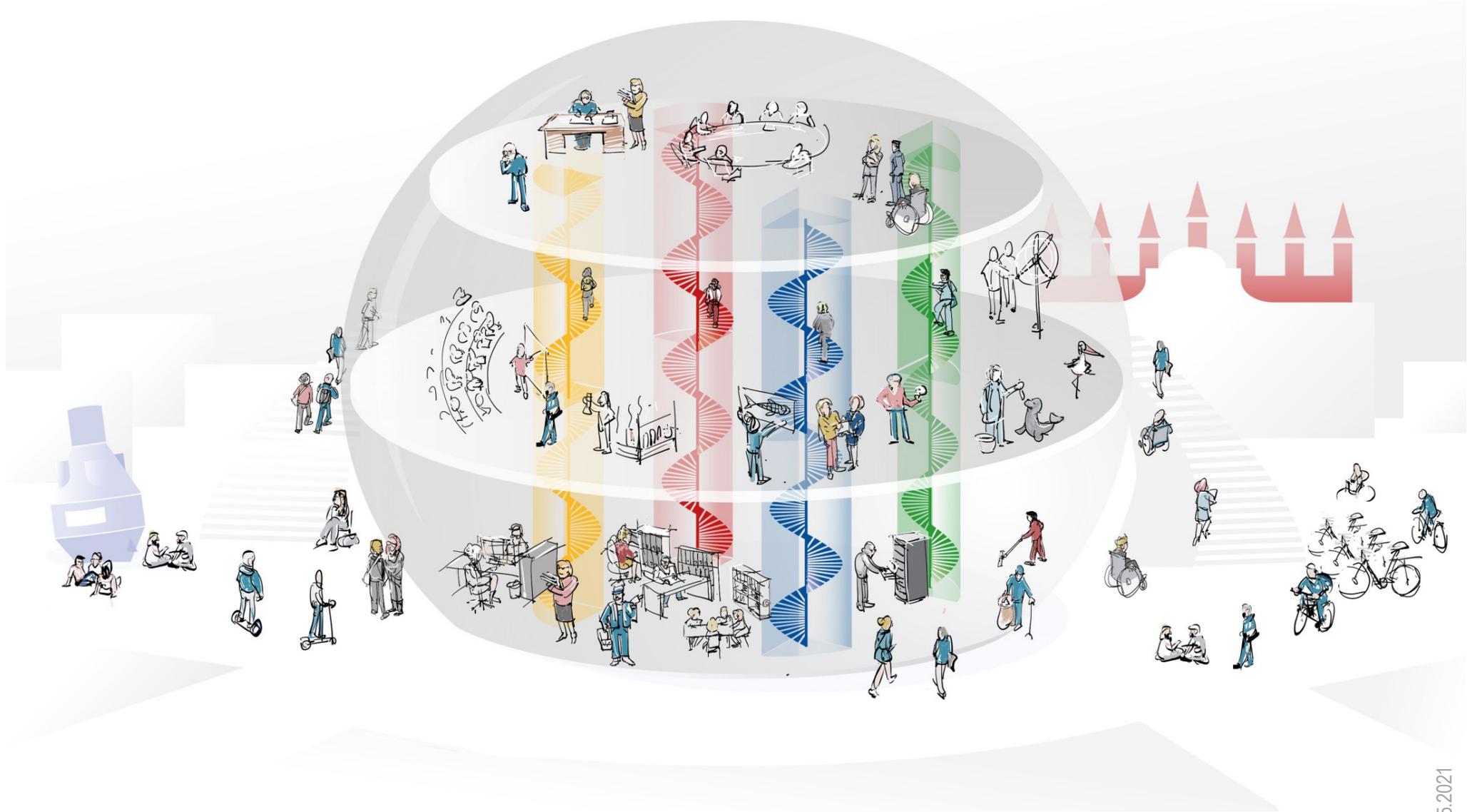
Schnellstart

Wenn ich Äpfel meine und du Birnen verstehst –
wie wir uns besser verstehen können

*Einführung für Hochschulmitarbeiter:innen
in Mecklenburg-Vorpommern*

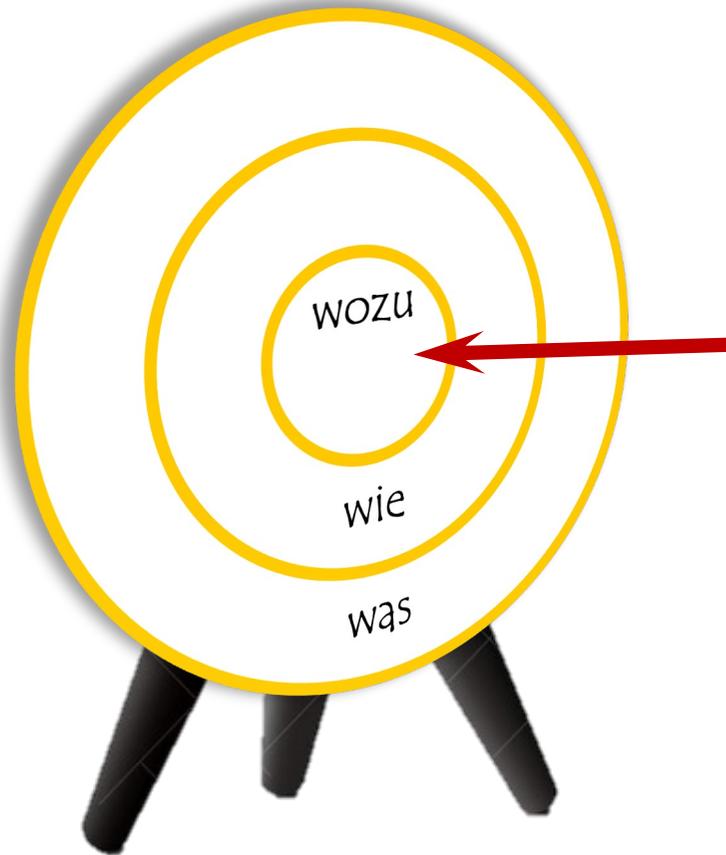
Die Universität als unser gemeinsames Haus

Gute Wissenschaft braucht gute Wissenschaftsunterstützung



Besser verstehen

Ein Format im Werkzeugkasten Zusammenarbeit



WOZU → Unsere Absicht

Gegenseitiges Verstehen

- minimiert Frust
- reduziert Nachfragen und
- fördert Beziehungsaufbau



Schnellstart Besser verstehen

Kommunikationstreppe nach Konrad Lorenz

Aktives Zuhören

Tipps & Tricks Gesprächs- und Fragetechniken

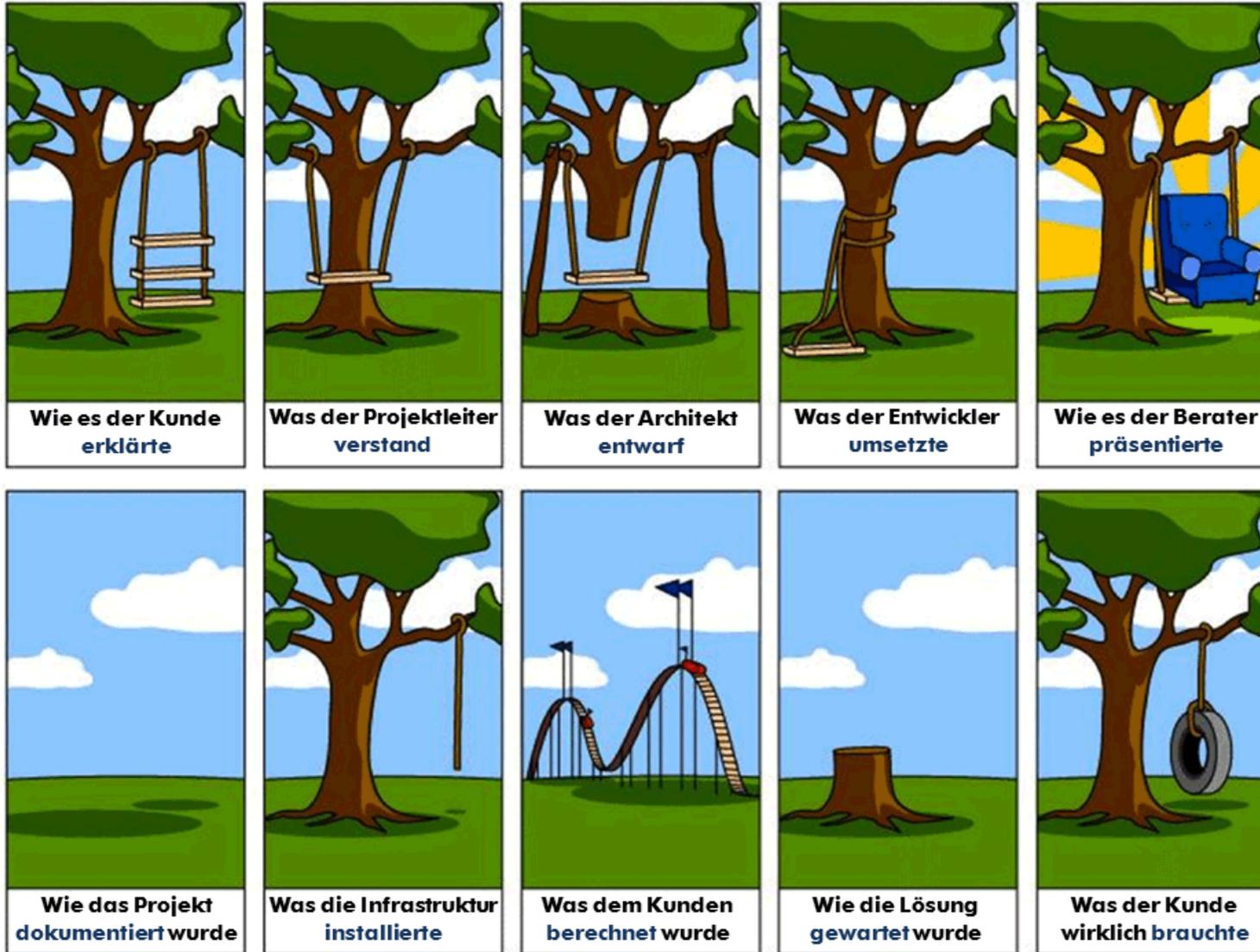
Ansprechpartnerinnen

„Kommunikation funktioniert normalerweise nie,
außer zufällig.“

Osmo Antero Wiio (1928-2013), Kommunikationswissenschaftler

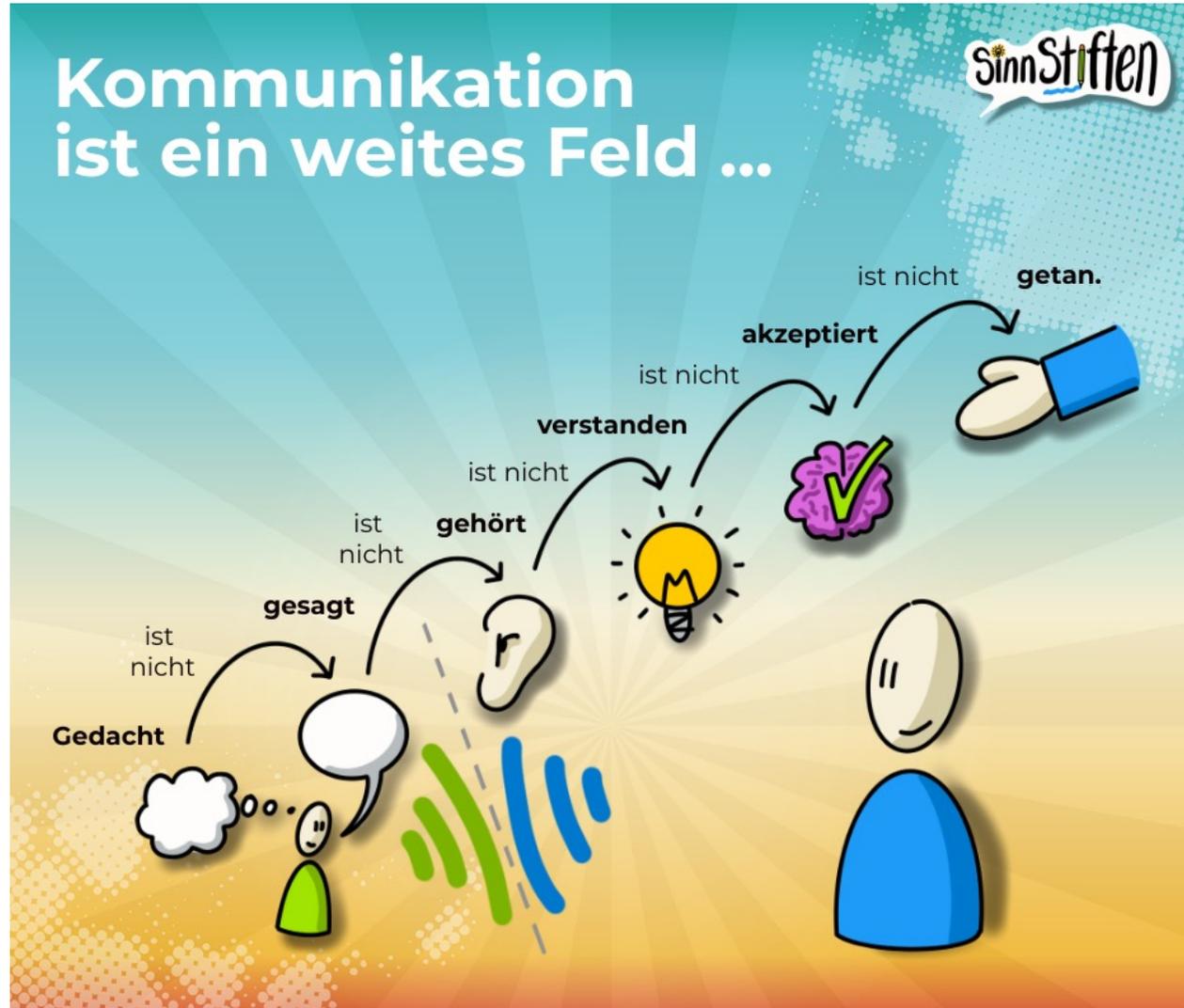
Besser verstehen

Wie es häufig läuft ...



Besser verstehen

Kommunikation verstehen: Verständnistreppe nach Konrad Lorenz



Quelle: Goebel, David

Besser verstehen

Kommunikation verstehen: Verständnistreppe nach Konrad Lorenz



gedacht \neq gesagt

Wir drücken niemals das aus,
was uns innerlich durch den Kopf geht.

Besser verstehen

Kommunikation verstehen: Verständnistreppe nach Konrad Lorenz



gesagt \neq gehört

- Sendungskanal ist gestört
- Empfänger*in ist un aufmerksam
- Sender*in und Empfänger*in sprechen „unterschiedliche“ Sprachen

Besser verstehen

Kommunikation verstehen: Verständnistreppe nach Konrad Lorenz



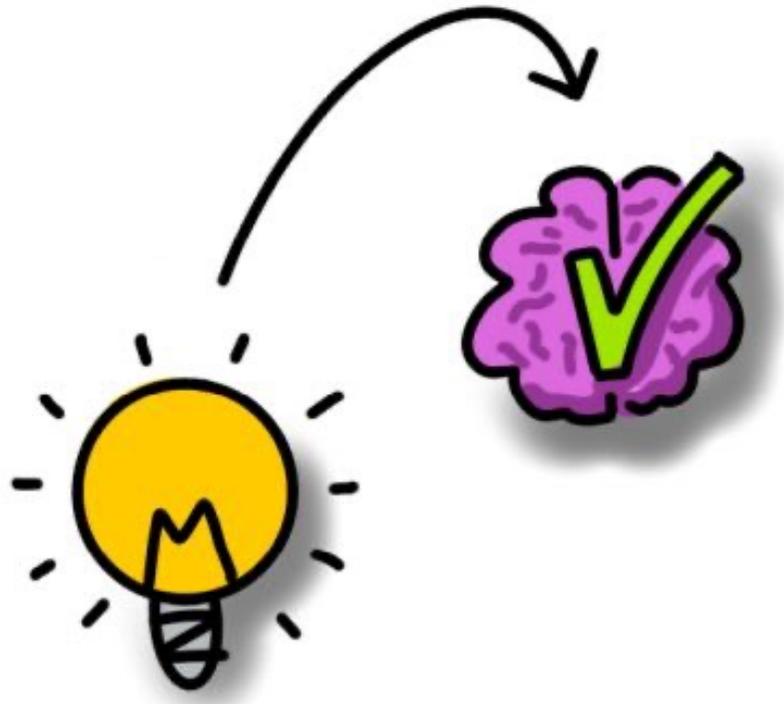
gehört ≠ verstanden

- Wer den Kontext nicht kennt und
- wer nicht nachfragt, kann nicht verstehen

- **Tipp:** Wiederholen Sie mit eigenen Worten, was Sie bisher verstanden haben. (Prinzip der Rückkopplung)

Besser verstehen

Kommunikation verstehen: Verständnistreppe nach Konrad Lorenz



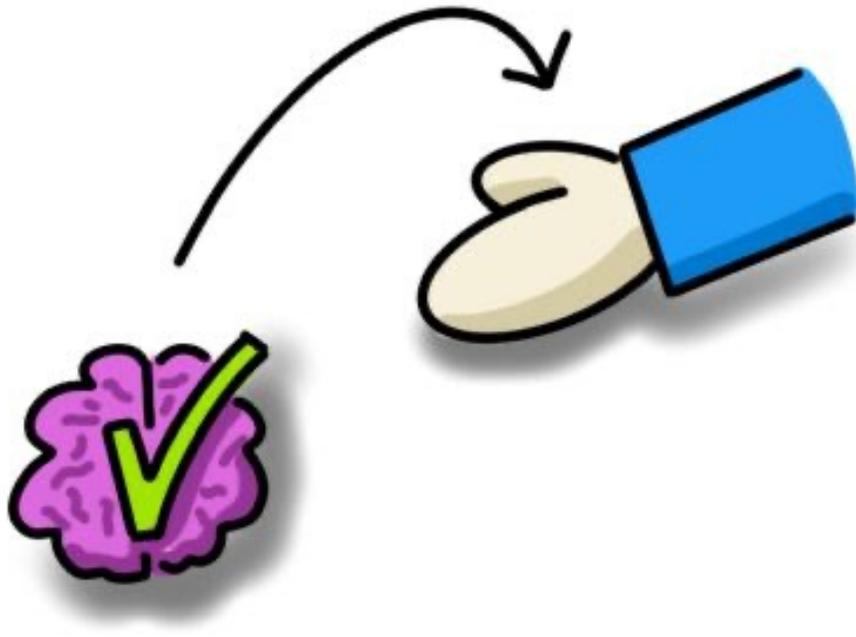
verstanden \neq akzeptiert

- Neues wird gern erstmal abgelehnt
- **Tipp:** „Mal ganz offen ... Was spricht dagegen?“
(Widerstände ansprechen)

Quelle: Goebel, David

Besser verstehen

Kommunikation verstehen: Verständnistreppe nach Konrad Lorenz

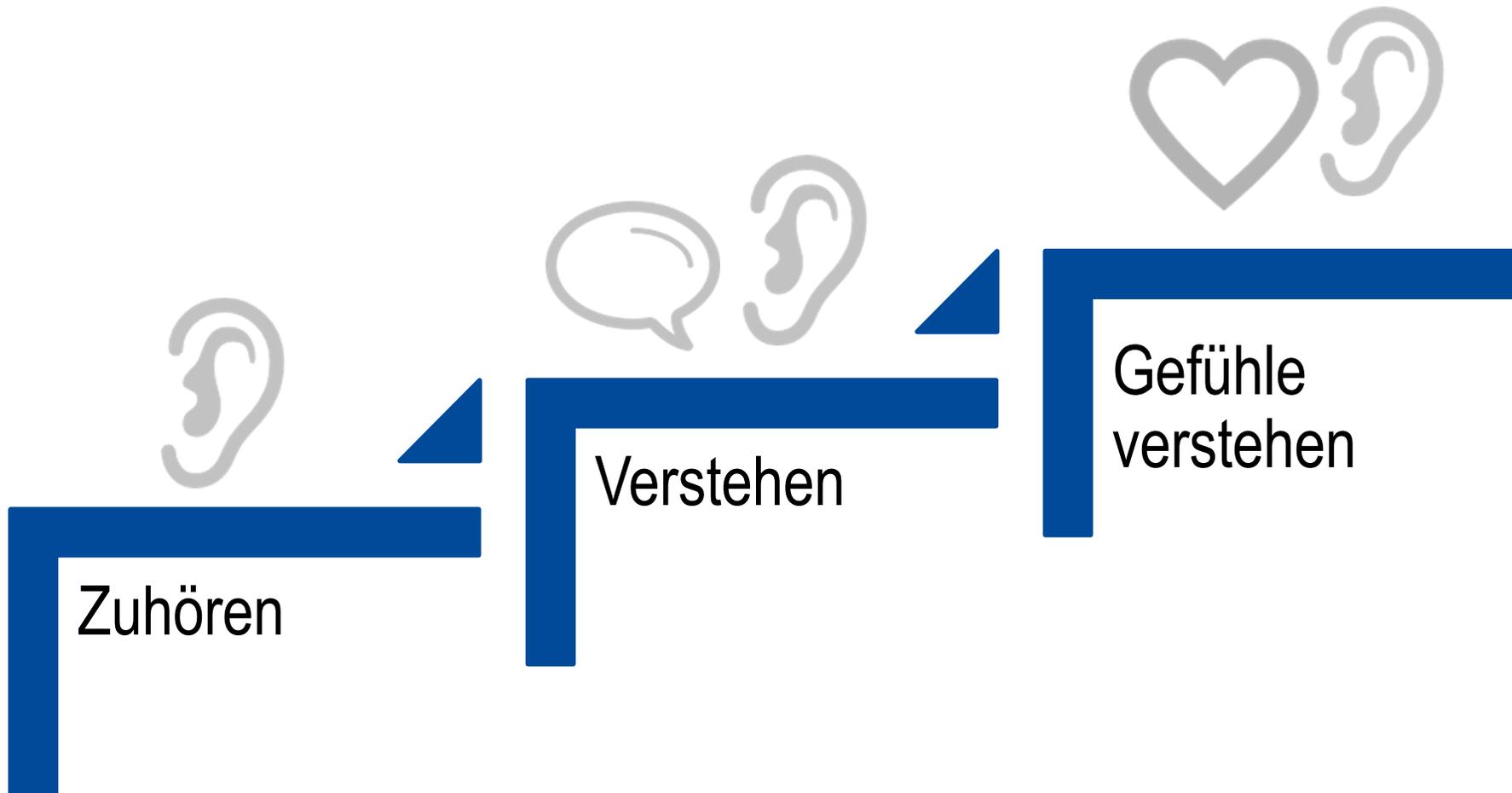


akzeptiert \neq getan

- Vereinbarte Arbeit wird nicht erledigt
- **Tipp:** konkrete Absprachen treffen
 - Bis wann bleibt Zeit?
 - Wann spricht ihr wieder darüber?
 - Wie geht ihr damit um, wenn Vereinbarungen nicht eingehalten werden?

Besser verstehen

Aktives Zuhören



Besser verstehen

Tipps & Tricks: Gesprächstechniken

Rückfragen stellen

konkretisieren
lassen

Interpretation
vorschlagen

zusammenfassen
lassen

Vorschläge erbitten

Pausen machen

aktiv zuhören

visualisieren

am Thema
dran bleiben

Stopp-Strategie

Metakommunikation

Quelle: Wimmer, Adelheid et.al. (2012)

Besser verstehen

Tipps & Tricks: Fragetechniken

Thema auffächern

öffnende Fragen

weiterführende Fragen

Verständnis-/Transparenzfragen

Fokussieren, auswählen, entscheiden

eingrenzende Fragen

abschließende Fragen

Besser verstehen

Wiios Gesetz

„Kommunikation funktioniert normalerweise nie, außer zufällig.“

Was dagegen hilft:

Weniger reden, mehr zuhören.
Mehr fragen, weniger wissen.

Quelle: Tschäppeler, 2023



Fragen, Hinweise, Ideen?

Nicole Engelhardt

info@nicoleengelhardt.de

<https://nicoleengelhardt.de>

Alexandra Anbuhl

Organisationsberatung (ZUV, S31)

Alexandra.anbuhl@uni-rostock.de

Quellen

Lorenz, Konrad zitiert nach Goebel, David: Kommunikation ist ein weites Feld.

Sinnsifften: <https://sinnstiften.biz/kommunikationstreppe-lorenz-kette/>

Wimmer, Adelheid et.al. (2012): Das Beratungs-Gespräch. Skills und Tools für die Fach-Beratung. Wien: Linde Verlag

Wiio, Osmo Antero zitiert nach Tschäppeler, Roman: Finnische Kommunikationslogik, LinkedIn (17.06.2023): https://www.linkedin.com/posts/roman-tsch%C3%A4ppeler_communication-wiio-activity-7075708826510848000-qW-C?utm