



Solange man selbst redet, erfährt man nichts.

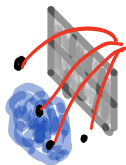
Marie von Ebner-Eschernbach

Kommunikative Grundlagen



1. Offene, präzise Fragen stellen

- "Steinchen werfen"
- Wer fragt, der führt
- EVN-Modell anwenden



2. Aktiv Zuhören

- Schweigen und beobachten
- Ausreden lassen
- Interesse signalisieren



3. Positives verstärken

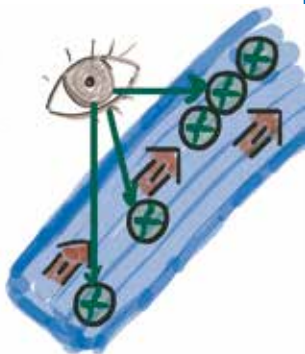
- Anerkennend wiederholen
- Erweitern und ergänzen
- Positive Aussagen hinterfragen:
 - Weshalb ist das so wichtig?
 - Was finden Sie noch interessant?
 - Was bedeutet das für Sie?





4. Unrat zunächst vorbeischwimmen lassen

- Konsequent Positive verstärken
- Negatives vorerst nicht beachten
- Gut zuhören, falls Negatives doch wiederkommt



5. Themenwechsel

- Durch Themenwechsel negative Sackgasse vermeiden



6. Begründungen

- Sicherheit geben durch Begründungen
- Wer begründet, überzeugt

7. Professioneller Umgang mit Fragen

- Quittung / Antwort/Ja-Reaktion/ Rückfrage

8. Bewusst vom anderen reden