

Fokusthema: Methoden für zielführende Kommunikation

Empathie trifft Schlagfertigkeit

Kommunikation ohne Verlierer

Mit Bernd Köhnlein

8. April 2021



EMPATHIE TRIFFT SCHLAGFERTIGKEIT

KOMMUNIKATION OHNE VERLIERER



DEUTSCHE BILDUNG AG
BERND KÖHNLEIN · DIPL.-WIRT.-INF.
08. APRIL 2021

BERND KÖHNLEIN 
COACHING · SEMINARE · KOMMUNIKATION

KURZE VORSTELLUNG

BERND KÖHNLEIN



1

DAS MACHE ICH

Coach, Dozent & Trainer ·
Diplom in Wirtschafts-
informatik · Einzel- und
Teamcoachings

2

COACHING

Prüfungs-/ Auftritts-Stress ·
Spezifische Ängste ·
Leistungsblockaden ·
Selbstwertthemen

3

WEB-SEMINARE

Wertschätzende
Kommunikation ·
Emotionale Intelligenz ·
Emotionale
Selbstregulation

4

DAS IST MIR WICHTIG

Maximum an
Selbstwirksamkeit und
Selbstmanagement ·
Zuversicht, Leichtigkeit &
Humor · positive Haltung

5

BESONDERES

Coaching als leibliche Erfahrung ·
Körperintegration ·
Klopfmethode · Wingwave ·
NLP · systemischer Ansatz

2





WORUM GEHT ES HEUTE?



ZIEL

- In schwierigen, unvorbereiteten Situationen angemessen reagieren
- Zusammenspiel: einfühlsame Haltung und (non-) verbale Kreativität



AUSSAGEN VON TEILNEHMERN/INNEN

- „Auf Augenhöhe kommunizieren!“
- „Innerlich aus der Schusslinie treten!“
- „Sich distanzieren, vom anderen lösen!“
- „Zeit gewinnen, um nachzudenken!“
- „Souverän bleiben, Einfluss nehmen!“



EINFACH, LEICHT & FAIR

- Fairen Dialog, Respekt und Konfliktklärung ermöglichen, Beziehung erhalten
- Keine komplizierten Formulierungen und gelernte Standardsprüche
- Ohne Angriffe, Beleidigungen, Brüllkonzerte, Vorwürfe oder Drohungen:
„Immer machst Du...“ / „Wenn Du noch einmal...“ / „Wie Du mir, so ich Dir!“





WIE REDEN WIR MITEINANDER?

Gesprächsebenen unterscheiden können
Welchen Gedanken über mich gebe ich Raum?
Wie könnte ich mir selbst mehr zur Seite stehen?

KÖRPERHALTUNG

Worauf wir im Gespräch achten
Haltung bewahren
Den Raum nutzen

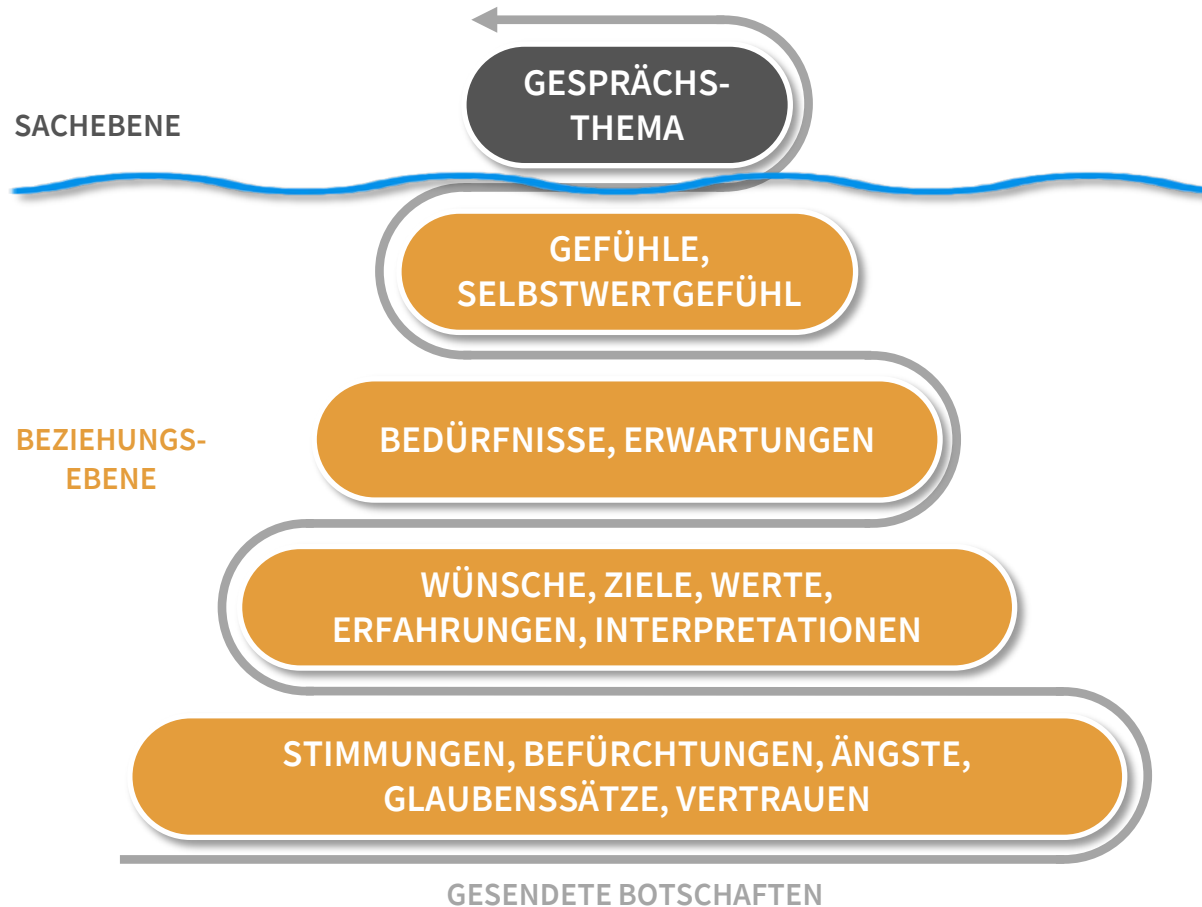
SOUVERÄN ANTWORTEN

Sprachliche Wirkbeschleuniger
Angebote zum fairen Dialog machen
Andere Sichtweisen ermöglichen

1

SPRUNG 1 - WIE REDEN WIR MITEINANDER?

GESPRÄCHE MIT EISBERGEN



1

SPRUNG 1 - WIE REDEST DU MIT DIR SELBST?

SELBSTSTÄRKENDE SÄTZE (I)

6

Selbst wenn ich
mich gerade
ungerecht behandelt
fühle, bleibe ich ganz
in meiner Kraft

Reinspüren:
Wie alt fühle ich
mich eigentlich in
diesem Moment?

Je lauter der
andere, desto
gelassener bleibe
ich

Ab jetzt bleibe
ich in schwierigen
Gesprächen der
erwachsener
Mann/Frau

Ich darf auch mal
keine Antwort auf
einen doofen Spruch
haben

Sogar in
Konflikten kann
es etwas
Verbindendes
geben

Ich kann mich
selbst gut leiden,
auch wenn ich mal
sprachlos bin

Ich höre auf, mein
Licht unter den
Scheffel zu stellen

Bei blöden
Bemerkungen denke
ich mir: mit mir ist
alles so, wie es sein
soll



1

SPRUNG 1 - WIE REDEST DU MIT DIR SELBST?

SELBSTSTÄRKENDE SÄTZE (II)

Egal was auch passiert, ich behalte den Überblick

Ich gehe jetzt konsequent meinen ganz eigenen Weg

Ich traue mir zu, in jedem Gespräch empathisch zu sein

Den Rest des Themas bekomme ich auch noch gelöst

Ich erlaube mir, auch in stressigen Gesprächen laut zu lachen

Ich darf auch mal unhöflich sein und bin nicht für andere verantwortlich

Es ist immer gut, wenn ich mich auch mal selbst in den Arm nehme

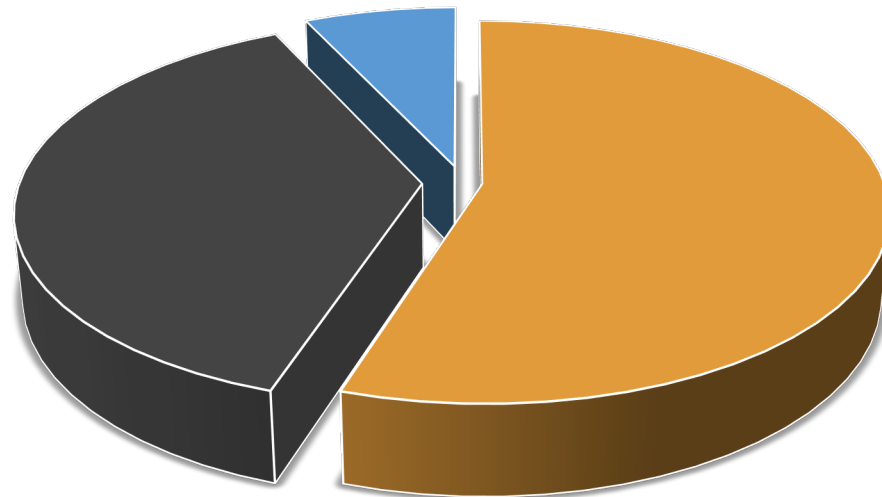
Ich muss mich für nichts schämen und kann daher im Streit ganz locker bleiben

Auch wenn ich etwas mal nicht kann, gehe ich liebevoll mit mir um

2

SPRUNG 2 - KÖRPERHALTUNG

WORAUF ACHTEN WIR BEIM ANDEREN?



*nach Albert Mehrabian, US-Psychologe

55%

SPRACHBEGLEITENDE MERKMALE*

Blickkontakt, Körpersprache, Gestik, Mimik, Geruch, Finger zeigen, Atmung, Nähe/Distanz, Schwitzen, Hinwendung zum Gegenüber, Wippen mit den Füßen...

38%

SPRACHFORMENDE MERKMALE*

Stimmfarbe, Sprachtempo, Lautstärke, Klangfarbe, Betonung, seufzen, lachen...

7%

GESPROCHENES WORT*

Passen Wort und Körpersprache nicht zusammen, sinkt das Vertrauen in das gesprochene Wort. Diese Abweichung nennt man „Inkongruenz“.



Unsere Sprache, Gefühle und Körperhaltung gehören zusammen



2

SPRUNG 2 - KÖRPERHALTUNG

DIE PEANUTS!

9



CHARLIE UND SALLY BROWN

- Gedanken, Gefühle und Sprache haben eine Entsprechung im Körperausdruck ("Körperecho")
- Unser Ausdruck macht Eindruck
- Körperhaltung signalisiert geistige Haltung, Standpunkt, Belastbarkeit, Schutzbedürfnis, Handlungsbereitschaft, Offenheit
- Achte deshalb in schwierigen Gesprächen auf eine stärkende, klare Körperhaltung!



2

SPRUNG 2 - KÖRPERHALTUNG

HALTUNG BEWAHREN!

10



STEHE/SITZE AUFRECHT

- Das wirkt souveräner, vertrauenserweckender als eine gebeugte Haltung
- Wechsel die Körperhaltung nicht zu häufig und hektisch, halte Blickkontakt



NUTZE DEN RAUM

- Nicht mit dem Rücken zur Wand stehen oder hinter dem Tisch verstecken
- Füße nicht hinter die Stuhlbeine klemmen, stark unter den Sitz ziehen oder zu eng zueinander stellen



EXPERIMENTIERE MIT RAUMANKERN

- Kraftplätze / Energieplätze / sichere Zone
- Präsentationsplatz / Vortragsplatz
- Kritikplatz / Müllplatz...



LÖSE DICH INNERLICH

- Mental aus der „Schusslinie“ gehen, sich distanzieren
- Aussage vorbeischwimmen lassen / innerlich aufs Tablett stellen
- Ist das Gesagte überhaupt meins? / muss ich etwas sagen?



2

SPRUNG 2 - KÖRPERHALTUNG

BEWUSSTES SCHWEIGEN

11

- ◎ **ABSICHTLICHES, SOUVERÄNES NICHTSSAGEN**
Reden ist immer freiwillig, niemand *muss* etwas sagen!
- ◎ **WEISE IST, WER NICHTS ZU SAGEN HAT UND TROTZDEM SCHWEIGT**
Worüber man nicht reden will, darf man schweigen - auch körperlich!
- ◎ **VORTEILE**
 - Wir ärgern uns nicht über unser Schweigen, freuen uns sogar
 - Es ist kein Tonfall und keine Lautstärke erforderlich
 - Unsere Reaktionszeit spielt überhaupt keine Rolle
- ◎ **ENTLASTEND**
 - Sprachlosigkeit oder Blockade wird elegant bemeistert
 - Man hält sich aus dem Seelenquark des anderen heraus
 - Alternativ: lebhaft schweigen mit Gestik oder Mimik



3

SPRUNG 3 - SOUVERÄN ANTWORTEN

GEGENFRAGEN STELLEN

🎯 ZIEL

- Aussagen konkret hinterfragen - vor allem bei „immer, alle, nie, wieder“
- Konkrete Verhaltenszuschreibungen erläutern lassen, anstatt Allgemeinplätze „Du bist immer...“ oder „immer machst Du...“ einfach anzunehmen

🎯 VORTEILE

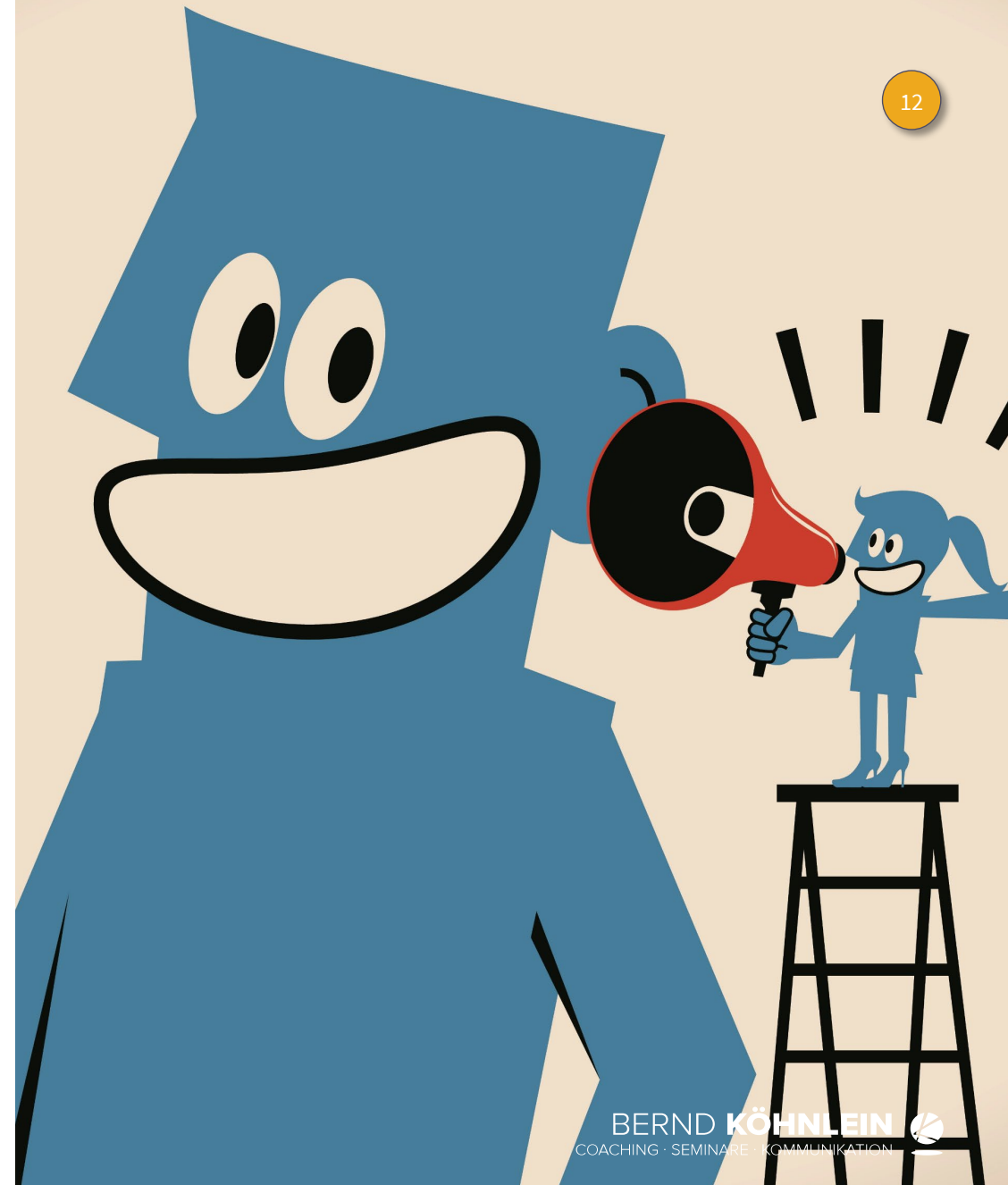
- Gegenfragen sind sehr einfach und man/frau kommt schnell aus der Defensive
- Lösungsorientiert und deeskalierend, statt polternd und aufbrausend
- Man/frau hat mehr Zeit zum Reagieren/Abschwächen der Aussage

🎯 „DEINE ARBEIT WAR MAL WIEDER SCHLAMPIG!“

- „Was genau meinst Du mit schlampig?“ (Gegenfrage)
- „Welche Arbeit genau meinst Du?“ (Gegenfrage)
- „Das ist mir jetzt aber neu (Zeitgewinn). Was meinst Du genau mit wieder?“
- „Wo genau war meine Arbeit in Deinen Augen denn schlampig?“ (Abschwächung)

🎯 „NIMM DOCH NICHT IMMER ALLES SO PERSÖNLICH!“

- „Was verstehst Du ganz genau unter persönlich?“ (Gegenfrage)
- „Wie kommst Du zu dieser Einschätzung?“ (Gegenfrage)
- „Das höre ich zum ersten mal (Zeitgewinn). Was wollen Sie damit sagen?“
- „Kannst Du mir sagen, was da für Dich so persönlich war?“ (Abschwächung)





3

SPRUNG 3 - SOUVERÄN ANTWORTEN

13

AUSSAGEN UMDEUTEN



ZIEL

Aussagen positiv umdeuten und dadurch abschwächen oder relativieren
Schneller Perspektivwechsel von einseitigen Aussagen



BEISPIELE

„Du arbeitest aber langsam.“

- „Das, was Du langsam nennst, ist gewissenhaftes Arbeiten.“

„Du bist aber auch immer so sensibel!“

- „Wenn Du damit meinst, dass ich über Gefühle reden kann, gebe ich Dir recht.“

„Nehmen Sie doch nicht alles immer so persönlich.“

- „Ich bin eben eine echte Persönlichkeit.“

„Du bist aber auch immer so emotional!“

- „Emotional? Ich zeige nur, wie es in mir aussieht.“
- „Das, was Du emotional nennst, ist für mich eine Herzensangelegenheit.“
- „Zu emotional im Vergleich zu wem?“

„Das ist aber ein vollkommen abwegiger Vorschlag von Dir!“

- „Ich bin es gewohnt, weit zu denken.“
- „Das, was Du abwegig nennst, läuft bei mir völlig entspannt.“
- „Ich könnte Dir jetzt zustimmen, doch dann würden wir uns ja beide irren.“



3

SPRUNG 3 - SOUVERÄN ANTWORTEN

EIN-WORT-UMDEUTUNGEN

“Das, was Du ...
nennst,

Unflexibel
Stur
Pedantisch

Hektisch
Weinerlich
Überstunden

Ohne Komfort
Faul
Lüge

Keinerlei Unterstützung
Chaotisch
Tippfehler

Nichtraucher
Laute Straße
Ich habe sowieso Recht



...ist für mich...!”

Überzeugt
Standhaft
Gründlich

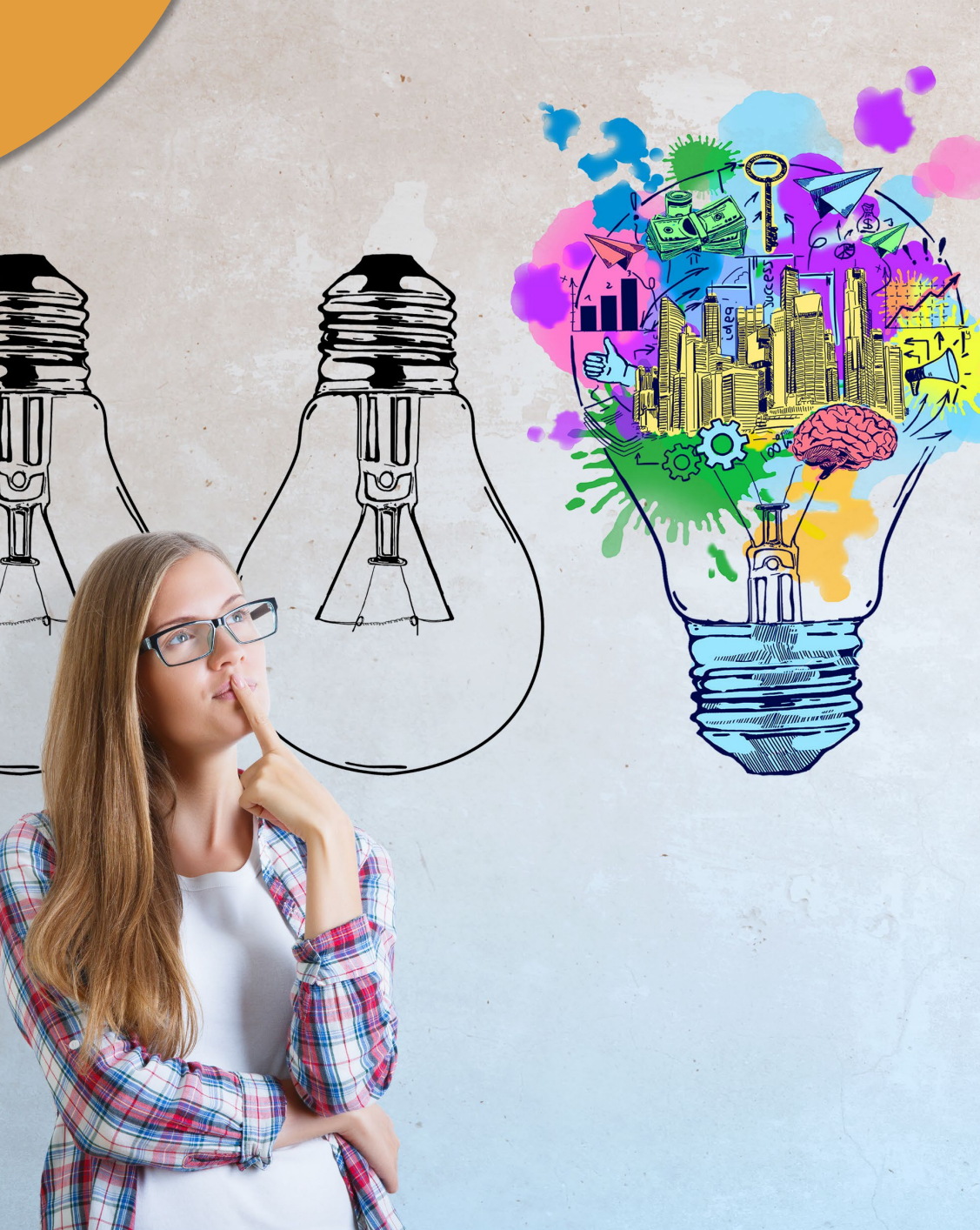
Engagiert
Emotionsvariabel
Flexible Arbeitszeiten

Rustikal eingerichtet
Energieeffizient
Alternative Fakten

Vollste Autonomie
Kreative Raumaufteilung
Kreativschreibweise

Freiatmer
Verkehrsgünstige Lage
Das ist Deine Meinung





3

SPRUNG 3 - SOUVERÄN ANTWORTEN

DIE VW-TECHNIK

15



ZIEL

Vorwürfe in Wünsche oder Ziele umformulieren



VORWÜRFE SIND VERSTECKTE/FEHLFORMULIERTE WÜNSCHE

- Vorwürfe: problem-/defizitorientiert, vergangenheitsgerichtet, konfrontativ
- Wünsche: lösungsorientiert, zukunftsgerichtet und kooperativ



WAS TUN?

- Als Wunsch: „Ich wünsche mir, dass...“
- Als Reaktion: „So dass Du Dir nun was wünschst?“



KLASSIKER: GESCHIRRSPÜLER, ZU SPÄT KOMMEN, ETWAS FALSCH MACHEN

- „Das habe ich Dir doch schon hundertmal gesagt.“
- „Du bist daran schuld, dass...“
- „Du hast schon wieder nicht...“
- „Immer bist/machst Du...“
- „Wenn Du das beachtet hättest, dann...“



ZUSAMMENFASSUNG



GANZ ZUM SCHLUSS

WAS GIBT ES NOCH?

Jedes Webinar ist auch ein Wagnis.

Wenn das zur Folge hat, dass wir auch in Corona-Zeiten „wage-mutig“ bleiben, hat sich dieser Kurs bestimmt gelohnt!

Nutze bei Gesprächen im Alltag die drei H's:

Herz,

Humor &

Hausverstand

Trau Dich, Deine angestrebten Veränderungen zu leben.

Auch wenn ein Experiment mal schiefgeht, hast Du in jedem Falle etwas gelernt!

Vergiss dabei die Vollkommenheit, strebe lieber nach Verbesserung.

Und wenn Du dann noch Spaß an einer Sache hast, bist Du in großer Gefahr, erfolgreich zu sein!

Rechne also mit allem, sogar mit dem Guten.

Und dann lass Dich überraschen, was es alles Neues zu entdecken gibt!

BIS ZUM NÄCHSTEN MAL

BERND KÖHNLEIN

0176 - 24 38 59 66

mail@berndkoehnlein.de

www.berndkoehnlein.de



Dein nächstes Webinar

Quiet Revolution

Was erfolgreiche Menschen anders machen

Referentin: Kira Schlegel | Coach für positive Psychologie

Wann: 13. April, 18 Uhr

Anmelden kannst du dich über unser Kundenportal unter „Meine Termine“!



Weitere Termine
findest du im
Kundenportal!