

# Krisenkommunikation



# Matthias Wolter

---

- I-GSK-Geschäftsleiter
- Dipl. Sozialpädagoge
- Coach und Trainer
- Externer Doktorand a. d. Humboldt-Universität Berlin  
Philosophische Fakultät – Thema der Dissertation:  
„**Handlungskompetenzen in Extremsituationen**“



# Reaktionsebenen



**Wahrnehmung**



**Interpretation**



**Emotionen**



**Handlung**



Vom Wissen zum Können

# Merksatz

---



Man muss nicht viel machen,  
man darf nur nichts falsch  
machen!



# Ziel des Trainings

---

Durch (effektive)  
Kommunikation den Schlüssel  
zum Gegenüber zu finden!



# Merkfrage

---



**Wann, wo** und bei **wem** haben Sie gelernt „gut“ zu kommunizieren?



# Merkfrage

---



Welche kommunikativen  
Strategien und Techniken  
setzen Sie (in Konflikten) ein?



# Merkfrage

---



Welche „Satzanfänge“, „Wörter“  
oder „Redewendungen“  
**ärgern** Sie in einem Konflikt  
besonders?





# Hilfreiche Redewendungen?

---



Niemals ... DU

Nein, aber DU ...

Mach DU ...

Immer machen SIE ...

Damals ... in ... DU ...

Nie bei Ihnen ...

Ja, aber ...

Nie machst DU ...

Immer ... DU ...

Warum macht Du, nie/niemals/immer ...

Immer bei Ihnen ...

Seit langem ... DU ...

# Refraktärzustand

- Menschen zeichnet die Fähigkeit zur **Empathie** aus.
- Im Refraktärzustand werden **nur** Informationen verarbeitet, die zum gegenwärtigen Gefühl passen. E
- Wir **ignorieren** unser Wissen, das **nicht** mit dem Gefühl übereinstimmt. E
- Unsere Sicht auf **uns**, auf unser Gegenüber und die Probleme und Geschehnisse werden (automatisch) **geschmälert, verzerrt** und **völlig einseitig** betrachtet.
- Nur der Teil des Wissens wird erinnert, der den **Zorn** nährt, **nicht** der, der ihn besänftigen könnte.

# Merksatz

---

Reue ist Verstand,  
der zu spät kommt!



Vom Wissen zum Können

# Konfliktbehaftete Strategien

- Imperative
- Du-/Sie-Botschaft

|\*

|\*



# Vertrauensbildende Strategien



- Gesprächsleitfaden
- Aktives Zuhören
- Ich-Botschaft
- Fragetechniken
- L-I-M-O
- Paraphrasieren

\*  
|  
\*  
|  
\*  
|  
\*  
|  
\*  
|  
\*



Vom Wissen zum Können

A

©I-GSK 10/2013

# Merksatz



Wer fragt, der führt!

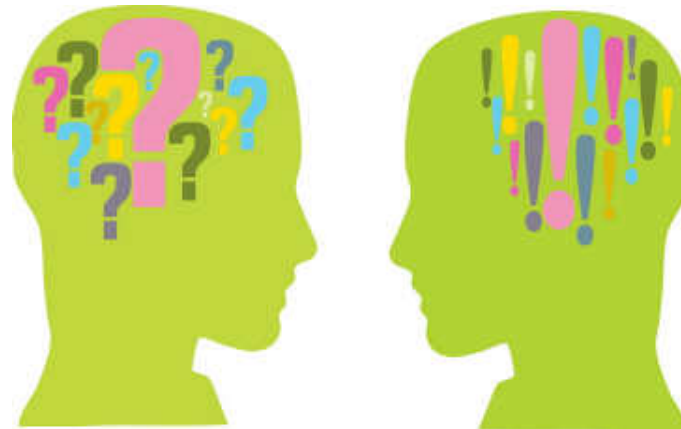


# Merksatz

---



Wer nicht führt,  
der wird geführt!



Vom Wissen zum Können

# Kommunikative Strategien



Deeskalierende Kommunikation **wirkt**, wenn ...

- ... der Sprecher **aktiv zuhören** und die eigenen Bedürfnisse zurückstellen kann.
- ... der Sprecher dem Gegenüber **empathisch** entgegentritt und ihn mit seinen Sorgen auffangen kann.





# Merksatz

---



Das Gehirn kann auf Fragen  
**nicht** nicht reagieren!



Vom Wissen zum Können

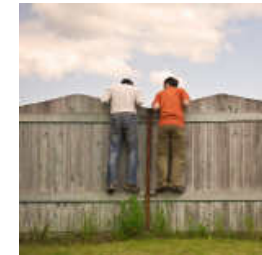
# LIMO - Gesprächstechnik



- **L** - Lob



- **I** - Interesse



- **M** - Mängel



- **O** - Offenheit



Vom Wissen zum Können

P

©I-GSK 10/2013

# LIMO - „Lob“

---



- Das ist eine gute Frage!
- Gut, dass Sie mich darauf ansprechen!
- Ich schätze Ihre Direktheit!
- Sehr gut zusammengefasst!
- Schön das Sie zu mir kommen!
- Das ist eine wichtige Information
- Finde es gut, dass Sie das offen ansprechen!

# LIMO - „Interesse“

---



- Was hat Sie geärgert?
- Wie kommst du darauf!
- Was genau ist passiert?
- Wer hat dich so provoziert?
- Was hat Sie geärgert?
- Können Sie mit Details nennen?
- Darüber will ich mehr wissen!

# LIMO - „Mängel“

---



- Natürlich ist nicht alles ideal!
- Klar, dass es Verbesserungen geben kann!
- Das eine oder andere passt mir auch nicht!
- Sie haben einen heiklen Punkt angesprochen!
- Leider mache ich auch Fehler!
- Ab und zu ärgere ich mich auch darüber!

# LIMO - „Mängel“

---



- Natürlich ist nicht alles ideal!
- Klar, dass es Verbesserungen geben kann!
- Das eine oder andere passt mir auch nicht!
- Sie haben einen heiklen Punkt angesprochen!
- Leider mache ich auch Fehler!
- Ab und zu ärgere ich mich auch darüber!

# Merksatz

---

Gegen Angriffe kann man sich wehren, gegen Lob ist man machtlos!



# Einflussfaktoren in Konflikten



Vom Wissen zum Können

A





# Merkfrage

---



Welche Faktoren haben bei Ihnen in welchen Situationen den stärksten Einfluss ?



# Brett vorm Kopf!

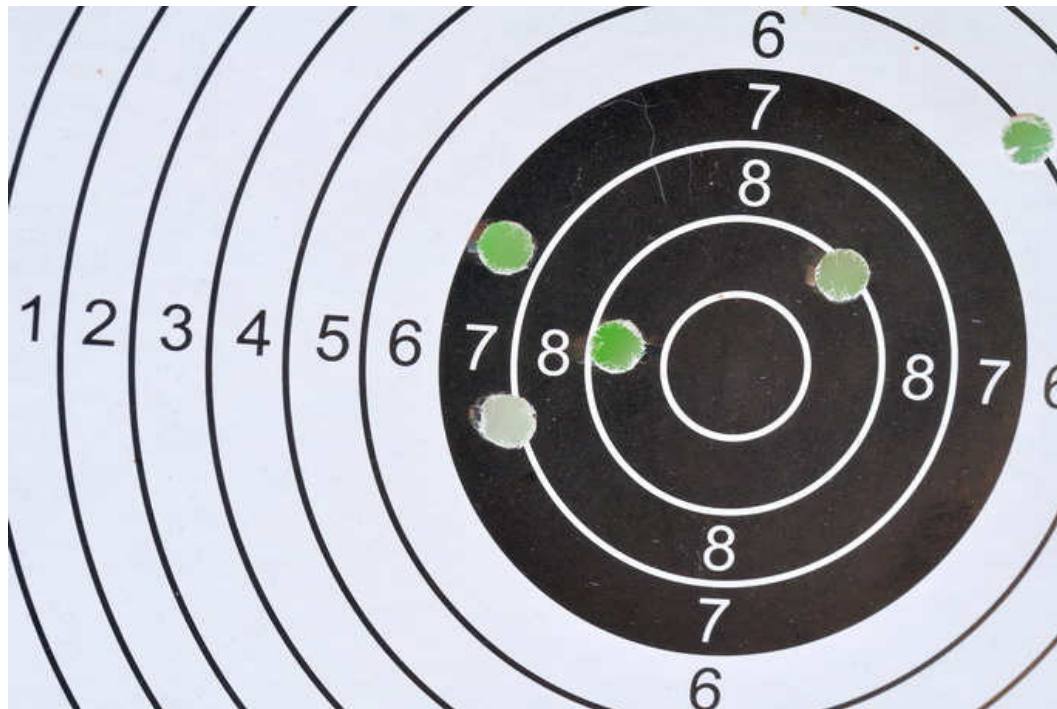
---



Vom Wissen zum Können



# Zielorientiertes Handeln



Vom Wissen zum Können

P

# Zielorientiertes Handeln

---



Vom Wissen zum Können



P

©I-GSK 10/2013

Bildquelle: © Sashkin / Fotolia.com – Bild-Nr. 23655926 - Filing cabinet isolated over white background

# Was ist drin? Was konkret tun?



# Wir freuen uns auf Ihren Besuch!



Herzlich Willkommen beim Institut für Gewaltprävention, Selbstbehauptung und Konflikttraining (I-GSK)!

„Vom Wissen zum Können“ - Diesem Leitmotiv hat sich unser Institut verschrieben.

Das I-GSK repräsentiert ein Netzwerk aus mehr als 30 freiberuflich arbeitenden Trainerinnen und Trainern. Sie bilden ein interdisziplinäres, multiprofessionelles Team, das sich unter anderem auf die Themenbereiche der Kommunikation, des Konfliktmanagements, des Coachings, der Medienkompetenz und der Ich-Stärkung spezialisiert hat.

[www.i-gsk.de](http://www.i-gsk.de)

Vom Wissen zum Können

# Kontakt

---



Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit!



Bei Rückfragen stehe ich Ihnen selbstverständlich auch nach der Veranstaltung zur Verfügung.