



4. Effektive Kommunikations strategien



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



DISCLAIMER: The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.





Ziele

4.1 Effektive Kommunikationsstrategien

2. Die Bedeutung des
Zuhörens für die
zugrunde liegenden
Interessen

3. Identifizieren von
konstruktiven Anfragen



Lektion

1

Kommunikationshindernisse und -strategien



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Hindernisse beim Zuhören



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- **Fokussierung auf persönliche Ziele und Absichten.** Wenn wir unsere Zuhörzeit damit verbringen, unsere nächste Antwort zu formulieren, können wir nicht voll und ganz auf das hören, was der Sprecher sagt.
- **Informationsüberflutung.** Zu viele Reize oder Informationen können es sehr schwierig machen, mit voller Aufmerksamkeit zuzuhören. Versuchen Sie, sich auf die relevanten Informationen und die zentralen Punkte, die vermittelt werden, zu konzentrieren.
- Den/Die Redner*in kritisieren. Lassen Sie sich nicht durch kritische Beurteilungen der redenden Person ablenken. **Konzentrieren Sie sich auf das, was er/sie sagt - die Botschaft - und nicht auf den Boten.**
- Ablenkung durch **emotionalen Lärm.** Wir reagieren emotional auf bestimmte Wörter, Konzepte und Ideen sowie auf eine Vielzahl anderer Hinweise von Sprechern (Aussehen, nonverbale Hinweise wie Gesten usw.). Bemühen Sie sich bewusst darum, Ihre eigenen emotionalen Reaktionen zu beruhigen, damit Sie richtig zuhören können.
- Ablenkung durch **externen "Lärm"**. Akustische Geräusche können extrem ablenkend sein. Manches lässt sich auf ein Minimum reduzieren - z. B. sollten Sie den Klingelton Ihres Telefons und die Benachrichtigungen auf Ihrem Telefon oder Computer ausschalten, wenn Sie sich mit jemandem treffen. Andere Geräusche können unvermeidlich sein - z. B. Bauarbeiten, andere Menschen. Es kann auch "Lärm" aus der äußeren Umgebung geben, z. B. ablenkende oder unangemessene Dekoration in einem Raum oder Umgebungsbedingungen wie ein zu heißer oder kalter Raum.

Körperliche Schwierigkeiten. Wenn Sie sich körperlich unwohl fühlen oder unter Schmerzen leiden, kann es sehr schwierig sein, effektiv zuzuhören. Vielleicht möchten Sie mitteilen, dass dies kein guter Zeitpunkt ist, und das Gespräch verschieben.

Zuhör-Strategien

- **Stop.** Konzentrieren Sie sich auf die andere Person, ihre Gedanken und Gefühle. Konzentrieren Sie sich bewusst darauf, Ihren eigenen inneren Kommentar zum Schweigen zu bringen, und lassen Sie Ihre eigenen Sorgen hinter sich, um an die des Sprechers zu denken. Schenken Sie dem Redner Ihre volle Aufmerksamkeit.

- **Hinsehen.** Achten Sie auf **nonverbale Botschaften**, ohne sich ablenken zu lassen. Achten Sie auf die Körpersprache und nonverbale Hinweise, damit Sie die Aussage der sprechenden Person besser verstehen können. Denken Sie daran, dass "aktive Zuhörer der sprechenden Person vermitteln müssen, dass sie sich engagieren und der Person bedingungslose Aufmerksamkeit schenken".

- **Zuhören.** Achten Sie auf das Wesentliche in den Gedanken der sprechenden Person: Details, wichtige Ideen und deren Bedeutung. Bemühen Sie sich um ein Gesamtverständnis dessen, was die sprechende Person mitzuteilen versucht, anstatt auf die einzelnen Wörter oder Begriffe zu reagieren, die er/sie verwendet, um sich auszudrücken.

- **Seien Sie empathisch.** Stellen Sie sich vor, wie Sie sich in deren Situation fühlen würden. Seien Sie einfühlsam in die Gefühle der sprechenden Person, während Sie in sich selbst eine ruhige Mitte bewahren. Sie müssen nicht in alle seine/ihre Probleme oder Fragen hineingezogen werden, solange Sie anerkennen, was er/sie erlebt.

- **Stellen Sie Fragen.** Stellen Sie Fragen, um Ihr Verständnis zu klären und um Ihr Interesse an dem Gesagten zu zeigen.

Umformulieren. Wenn Sie keine spezifischen Fragen stellen möchten, können Sie der sprechenden Person in Ihren eigenen Worten wiederholen, was Sie mitgenommen haben, um ihm/ihr die Möglichkeit zu geben, Sachverhalte zu klären.

Hindernisse beim präzisen Wahrnehmen



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Stereotypisierung und Verallgemeinerung. Achten Sie darauf, dass Sie nicht an Vorurteilen über Menschen oder Dinge festhalten. Wir neigen oft dazu, **das zu sehen, was wir sehen wollen**. Wir bilden uns einen Eindruck von einer kleinen Menge an Informationen oder einer Erfahrung und gehen davon aus, dass diese repräsentativ für die gesamte Person oder Situation ist.
- **Keine Zeit investieren.** Annahmen zu treffen und Details oder Umstände zu ignorieren, kann zu falschen Vorstellungen führen. Wenn wir nicht gründlich nach Ursachen oder Umständen suchen, übersehen wir wichtige Details und werden der Komplexität der Situation nicht gerecht.

Ein verfälschter Blick. Die Konzentration auf die **negativen Aspekte** eines Gesprächs oder einer Situation ist eine Angewohnheit, die viele Menschen haben. Auch wenn wir die positiven Dinge erkennen, **geben wir dem Negativen oft**

- **mehr Gewicht** und lassen zu, dass ein negativer Kommentar zahlreiche positive Kommentare überschattet.

Vorausgesetzte Gleichheit der Interpretationen. Nicht jeder wird aus einer bestimmten Situation oder einem bestimmten Satz von Informationen die gleichen Schlussfolgerungen ziehen. Jeder interpretiert die Dinge anders. **Achten Sie darauf, die**

- **Interpretationen der anderen zu überprüfen** und Ihre eigenen klar zu benennen.

Unstimmige Signale. Als Redner und als Zuhörer senden wir ständig und gleichzeitig Signale aus und empfangen sie von anderen Personen. **Versuchen Sie, mit Ihren verbalen Hinweisen und Ihrer Körpersprache konsistent zu sein.** Sagen Sie nicht das eine und drücken Sie etwas anderes durch Ihre Körpersprache aus. Achten Sie darauf, wie Ihre nonverbale Kommunikation mit Ihren gesprochenen Worten zusammenhängt. Wenn jemand eine doppelte Botschaft zu senden scheint - indem er eine Sache sagt und etwas anderes durch seine Körpersprache ausdrückt -, **bitten Sie um eine**

Strategien zum präzisen Wahrnehmen

- Analysieren Sie Ihre eigenen Wahrnehmungen. **Hinterfragen Sie Ihre Wahrnehmung** und überlegen Sie, wie sie zustande kommt. Tauschen Sie sich regelmäßig mit Ihrem Umfeld aus und machen Sie sich bewusst, welche Annahmen Sie selbst treffen. **Holen Sie zusätzliche Informationen** und Beobachtungen ein. Vielleicht müssen Sie die Leute einfach fragen, ob Ihre Wahrnehmungen richtig sind.
- Arbeiten Sie an der Verbesserung Ihrer Wahrnehmung. **Machen Sie sich bewusst, welche Wahrnehmungshindernisse Sie haben** und zu welchen Sie neigen. Überprüfen Sie sich regelmäßig selbst. **Holen Sie sich ehrliches, konstruktives Feedback** von anderen zu deren Wahrnehmung Ihrer Person, um Ihr Selbstbewusstsein zu stärken.

Konzentrieren Sie sich auf andere. Entwickeln Sie Ihre Fähigkeit, sich **auf andere Menschen zu konzentrieren** und sie besser zu verstehen, indem Sie versuchen, Wissen über sie zu sammeln, ihnen aktiv zuhören und sich vorstellen, wie Sie sich in ihrer Situation fühlen würden.



Hindernisse für eine wirksame verbale Kommunikation



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Mangelnde Klarheit. **Vermeiden Sie abstrakte, übermäßig formale Sprache**, Umgangssprache und Jargon, die Ihre Botschaft mehr verschleiern als sie zu beeindrucken.

•
Verwendung von Stereotypen und Verallgemeinerungen. Redner, die **unqualifizierte Verallgemeinerungen** vornehmen, untergraben ihre eigene Klarheit und Glaubwürdigkeit. Achten Sie darauf, nicht in der Gewohnheit zu verharren, Stereotypen zu verwenden oder Verallgemeinerungen über komplexe Systeme oder Situationen vorzunehmen. **Eine andere Form der Verallgemeinerung ist die "Polarisierung" oder die Schaffung von Extremen.** Versuchen Sie, für die Komplexität von Situationen sensibel zu sein, anstatt die Welt in Schwarz und Weiß zu sehen.

Voreilige Schlussfolgerungen. Die Verwechslung von Fakten mit Schlussfolgerungen ist eine häufige Tendenz. **Gehen Sie nicht davon aus, dass Sie die Gründe für Ereignisse kennen oder dass bestimmte Fakten zwangsläufig bestimmte Auswirkungen haben.** Vergewissern Sie sich, dass Sie alle Informationen haben, die Sie bekommen können, und sprechen Sie dann klar über die Fakten und die Bedeutungen oder Interpretationen, die Sie ihnen beimessen.

•
Fehlerhafte Antworten. **Das Ignorieren oder Nicht-Reagieren auf einen Kommentar oder eine Frage** untergräbt schnell eine effektive Kommunikation. Auch die Beantwortung eines **irrelevanten Kommentars**, der nichts mit dem aktuellen Thema zu tun hat, verhindert eine echte Kommunikation. Andere zu unterbrechen, während sie sprechen, schafft ebenfalls ein schlechtes Umfeld für die Kommunikation.

Mangelndes Selbstvertrauen. Mangelndes Selbstvertrauen kann ein großes Hindernis für eine effektive Kommunikation sein. Schüchternheit, Schwierigkeiten, sich durchzusetzen, oder ein geringes Selbstwertgefühl können Sie daran hindern. Ihre

Strategien für eine effektive verbale Kommunikation



- **Konzentrieren Sie sich auf die Sache, nicht auf die Person.** Versuchen Sie, nicht alles persönlich zu nehmen, und äußern Sie auch Ihre eigenen Bedürfnisse und Meinungen in Bezug auf die anstehende Aufgabe. Lösen Sie Probleme, anstatt zu versuchen, andere zu kontrollieren. Anstatt z. B. einen Schüler zu ignorieren, der Fragen im Unterricht regelmäßig mit unangemessenen Wendungen beantwortet, sollten Sie mit dem Schüler außerhalb des Unterrichts darüber sprechen, wie er den Unterricht stört und andere Schüler ablenkt.
 - **Seien Sie aufrichtig und nicht manipulativ.** Seien Sie Sie selbst, ehrlich und offen. Seien Sie ehrlich zu sich selbst, konzentrieren Sie sich darauf, gut mit den Menschen um Sie herum zusammenzuarbeiten, und handeln Sie mit Integrität.
 - **Zeigen Sie Empathie, anstatt distanziert zu bleiben.** Auch wenn berufliche Beziehungen gewisse Grenzen im Umgang mit Kollegen mit sich bringen, ist es wichtig, Einfühlungsvermögen zu zeigen und sich wirklich um die Menschen zu kümmern, mit denen Sie zusammenarbeiten. Wenn Sie sich nicht um sie kümmern, wird es für sie schwierig sein, sich um Sie zu kümmern, wenn es um das Zusammenarbeiten geht.
 - **Seien Sie anderen gegenüber flexibel.** Lassen Sie andere Standpunkte zu und seien Sie offen für andere Wege, Dinge zu tun.
 - Vielfalt bringt Kreativität und Innovation.
- Schätzen Sie sich selbst und Ihre eigenen Erfahrungen. **Setzen Sie sich für Ihre eigenen Rechte und Bedürfnisse ein.** Wenn
- Sie sich selbst unterbewerten, ermutigen Sie andere, Sie ebenfalls unterzubewerten. Bieten Sie Ihre Ideen an und erwarten Sie, dass Sie gut behandelt werden.

Verwenden Sie positive Antworten. **Reagieren Sie auf andere in einer Weise, die ihre Erfahrungen anerkennt.** Danken Sie

ONLINE QUIZ-Material

Sie wissen, dass Sie alles verstanden haben, wenn... Sie unten antworten!

Als Zusammenfassung, versuchen Sie, diese beiden Fragen zu beantworten und schreiben Sie Ihre Antworten auf.

Wie würden Sie Hindernisse beim Zuhören beseitigen? Wie können Sie Ihre Wahrnehmung verbessern?

Auf welche Haupthindernisse können Sie stoßen, die eine effektive Kommunikation verhindern?



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Lektion 2

Zuhören vs Hören

Konstruktives Feedback



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Hören



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

ist eine zufällige und automatische Reaktion des Gehirns auf Geräusche, die keine Anstrengung erfordert. Wir sind die meiste Zeit von Geräuschen umgeben.

Wir sind zum Beispiel an die Geräusche von Flugzeugen, Rasenmähern, Lüftern, das Klappern von Töpfen und Pfannen usw. gewöhnt. Wir hören diese beiläufigen Geräusche und trainieren uns, sie zu ignorieren, sofern wir keinen Grund haben, etwas anderes zu tun.

Wir lernen, Geräusche herauszufiltern, die uns wenig bedeuten, genauso wie wir uns dafür entscheiden, unser klingelndes Handy und andere Geräusche, die uns wichtiger sind, zu hören.

Zuhören

Das Zuhören hingegen ist zielgerichtet und konzentriert und nicht zufällig. Folglich erfordert es Motivation und Anstrengung.

Im besten Fall ist Zuhören eine aktive, fokussierte und konzentrierte Aufmerksamkeit, die darauf abzielt, die von einem Sprecher ausgedrückten Bedeutungen zu verstehen.

Wir hören jedoch nicht immer optimal zu, und im weiteren Verlauf dieser Präsentation werden wir einige der Gründe dafür und einige Strategien untersuchen, wie wir zu aktiveren kritischen Zuhörern werden können.

Zuhören



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Vorteile des Zuhörens

Zuhören sollte nicht als selbstverständlich angesehen werden. Bevor die Schrift erfunden wurde, vermittelten die Menschen praktisch ihr gesamtes Wissen durch eine Kombination aus Vorführung und Erzählung. Stammesälteste trugen vor einem aufmerksamen Publikum Stammesgeschichten vor. Die Zuhörer*innen nahmen religiöse Lehren mit Begeisterung auf. Mythen, Legenden, Volksmärchen und Unterhaltungsgeschichten überlebten nur, weil die Zuhörer*innen begierig zuhörten.

Heutzutage kann man sich jedoch Informationen und Unterhaltung eher durch Lesen und elektronische Aufzeichnungen als durch Zuhören in Echtzeit verschaffen. Wenn Sie abgelenkt werden und Ihre Aufmerksamkeit abschweift, können Sie zurückgehen und eine Aufnahme erneut abspielen.

Trotzdem können Sie mindestens vier Vorteile daraus ziehen, wenn Sie aktiver und kompetenter beim Zuhören in Echtzeit werden.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Vergleich

Hören

- Zufällig
- Unfreiwillig
- Mühelos

Zuhören

- Konzentriert
- Freiwillig
- Absichtlich

Was ist konstruktives Feedback?



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Konstruktives Feedback ist eine unterstützende Rückmeldung an Individuen, die ihm/ihr helfen soll, Lösungen für eventuelle Schwachstellen zu finden.

Es ist daher mit positiven Absichten verbunden und wird als unterstützendes Kommunikationsinstrument eingesetzt, um bestimmte Themen oder Anliegen anzusprechen.

Der Zweck des konstruktiven Feedbacks besteht darin, einer Person eine Rückmeldung zu geben, die zu Verbesserungen oder Korrekturen führt. Dies ist wichtig, da es das persönliche und berufliche Wachsen des Einzelnen fördert.

Zum Beispiel kann konstruktives

- Feedback:
- Arbeitsmoral verbessern
Verwirrung in Bezug auf die Erwartungen und die aktuelle Leistung
- verringern
eine neue Perspektive und wertvolle Einblicke ermöglichen
das Verhalten des Einzelnen positiv zu beeinflussen

Feedback konstruktiv werden lassen

Es ist wichtig, zwischen konstruktivem Feedback und destruktivem Feedback zu unterscheiden.

Destruktives Feedback weist auf Fehler hin und ist ein direkter Angriff auf die Person. Bei destruktivem Feedback werden keine praktischen Ratschläge oder unterstützendes Feedback gegeben.

Beispiele für destruktives Feedback sind:

- "Du liegst falsch."
- "So macht man das hier nicht."
- "Du hast keine Ahnung, was du tust".

Feedback konstruktiv werden lassen

1. Konzentrieren Sie sich auf Beobachtung und nicht auf Schlussfolgerungen

Konstruktives Feedback sollte sich auf das beziehen, was Sie durch das Verhalten der betreffenden Person sehen oder hören können, anstatt Annahmen und Interpretationen zu machen.

2. Fokussieren Sie sich auf das Verhalten und nicht auf die Person

Konstruktives Feedback sollte sich darauf beziehen, was die Person getan hat, und nicht darauf, wer sie ist.

3. Konzentrieren Sie sich auf Dinge, die geändert werden können

Konstruktives Feedback sollte sich auf Dinge beziehen, die eine Person ändern und verbessern kann, und nicht auf etwas, das außerhalb ihrer Kontrolle liegt.

4. Geben Sie Empfehlungen und Lösungen

Konstruktives Feedback sollte eine spezifische Lösung oder Empfehlung enthalten.



Wie man konstruktives Feedback gibt



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

1. Nennen Sie den Zweck Ihres Feedbacks

Geben Sie an, worüber Sie sprechen werden und warum es wichtig ist.

2. Beschreiben Sie, was Sie beobachtet haben, und Ihre Reaktion

Nennen Sie die Handlung oder das Ereignis klar und deutlich und beschreiben Sie, wie Sie oder andere Mitglieder sich dabei fühlen.

3. Geben Sie der Person die Möglichkeit, zu antworten

Nachdem Sie den Zweck, die Bedeutung, die Beobachtung und Ihre Reaktion dargelegt haben, fragen Sie die Person, was sie darüber denkt.

4. Bieten Sie konkrete Vorschläge oder Lösungen an

Nachdem Sie der Person zugehört haben, geben Sie Anregungen, wie die Situation verbessert werden kann.

5. Fassen Sie alles Besprochene zusammen

Fassen Sie alles zusammen, was besprochen wurde, um Missverständnisse zu vermeiden. Außerdem trägt die Zusammenfassung dazu bei, dass das konstruktive Feedback effizient kommuniziert wird.

ONLINE QUIZ-Material

Sie wissen, dass Sie alles verstanden haben, wenn... Sie unten antworten!

Als Zusammenfassung, versuchen Sie, diese beiden Fragen zu beantworten und schreiben Sie Ihre Antworten auf.

Warum ist es so wichtig, zuzuhören?

Wie würden Sie konstruktives Feedback geben?



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Lektion 3

Selbstbewusstsein

Selbstbewusstsein



Selbstbewusstsein, also Durchsetzungsvermögen und Klarheit, ist eine der wichtigsten Kommunikationsfähigkeiten. Selbstbewusstsein kann Ihnen helfen, sich effektiv auszudrücken und Ihren Standpunkt zu vertreten. Es kann Ihnen auch dabei helfen, die Rechte und Überzeugungen anderer zu respektieren. Selbstbewusstsein kann auch dazu beitragen, Ihr Selbstwertgefühl zu stärken und sich den Respekt anderer zu verdienen. Dies kann bei der Stressbewältigung helfen. Es kann Ihnen vor allem dann helfen, Stress abzubauen, wenn Sie dazu neigen, zu viel Verantwortung zu übernehmen, weil es Ihnen schwer fällt, Nein zu sagen.

Manche Menschen scheinen von Natur aus selbstbewusst und durchsetzungstark zu sein. **Aber falls Sie nicht selbstbewusst sind, können Sie lernen, es zu werden.**

Warum selbstbewusste Kommunikation sinnvoll ist

Da Selbstbewusstsein auf **gegenseitigem Respekt** beruht, ist es ein effektiver und diplomatischer Kommunikationsstil. Selbstbewusstsein zeigt, dass Sie sich selbst respektieren, weil Sie bereit sind, für Ihre Interessen einzutreten und Ihre Gedanken und Gefühle auszudrücken. Es zeigt auch, dass Sie die Rechte anderer kennen und bereit sind, an der Lösung von Konflikten zu arbeiten.

Natürlich kommt es nicht nur darauf an, was Sie sagen - Ihre Botschaft - sondern auch darauf, wie Sie es sagen. Eine selbstbewusste Kommunikation ist direkt und respektvoll. Wenn Sie selbstbewusst sind, haben Sie die besten Chancen, Ihre Botschaft erfolgreich zu übermitteln. Wenn Sie zu passiv oder zu aggressiv kommunizieren, kann Ihre Botschaft verloren gehen, weil die Menschen zu sehr damit beschäftigt sind, auf Ihre Ausführungen zu reagieren.

Die Vorteile von Selbstbewusstsein

Selbstbewusstsein wird in der Regel als **gesünderer Kommunikationsstil** angesehen. Es bietet viele Vorteile. Selbstbewusstsein hilft Ihnen, andere davon abzuhalten, Sie auszunutzen. Es kann Ihnen auch helfen sich anderen gegenüber nicht unterdrückend zu verhalten.

Selbstbewusstes Verhalten kann Ihnen helfen:

- Selbstvertrauen und Selbstwertgefühl zu gewinnen ein Gefühl der Selbstbestimmung zu erlangen
- Ihre Gefühle zu verstehen und zu erkennen Respekt von anderen zu erhalten
- die Kommunikation zu verbessern
- Win-Win-Situationen zu schaffen
- Ihre Entscheidungsfähigkeit zu verbessern
- Ehrliche Beziehungen aufzubauen
- mehr Arbeitszufriedenheit zu erlangen
-

Selbstbewusstsein erlernen

Menschen entwickeln aufgrund ihrer Lebenserfahrungen unterschiedliche Kommunikationsstile. Ihr Stil kann so tief verwurzelt sein, dass Sie sich dessen nicht einmal bewusst sind. Menschen neigen dazu, mit der Zeit denselben Kommunikationsstil beizubehalten. Aber wenn Sie Ihren Kommunikationsstil ändern wollen, können Sie lernen, auf gesündere und effektivere Weise zu kommunizieren.

Hier sind einige Tipps, die Ihnen helfen, selbstbewusster und durchsetzungsfähiger zu werden:

- **Analysieren Sie Ihren Stil.** Sagen Sie Ihre Meinung oder schweigen Sie? Sagen Sie Ja zu zusätzlicher Arbeit, auch wenn Ihr Terminkalender voll ist? Urteilen Sie schnell oder machen Sie Vorwürfe? Haben die Leute Angst, mit Ihnen zu sprechen? Machen Sie sich mit Ihrem Stil vertraut, bevor Sie Änderungen vornehmen.
- **Verwenden Sie "Ich"-Aussagen.** Die Verwendung von Ich-Aussagen lässt andere wissen, was Sie denken oder fühlen, ohne dass es anklagend klingt. Sagen Sie zum Beispiel: "Ich bin nicht einverstanden", anstatt: "Du hast Unrecht". Wenn Sie eine Bitte haben, sagen Sie: "Ich möchte, dass Sie mir dabei helfen" und nicht: "Sie müssen das tun". Halten Sie Ihre Bitten einfach, spezifisch und klar.
- **Üben Sie, Nein zu sagen.** Wenn es Ihnen schwer fällt, Anfragen abzulehnen, versuchen Sie zu sagen: "Nein, das kann ich jetzt nicht machen." Denken Sie daran, dass "Nein" ein vollständiger Satz ist und Sie nicht entschuldigend sein müssen. Sagen Sie "Nein" ohne Zögern. Sie nicht, wenn Sie nicht möchten. Wenn Sie

Selbstbewusstsein erlernen

- **Üben Sie, was Sie sagen wollen.** Wenn es Ihnen schwer fällt, das zu sagen, was Sie wollen oder denken, üben Sie allgemeine Szenarien, denen Sie im Alltag begegnen. Sprechen Sie das, was Sie sagen wollen, laut aus. Es kann auch hilfreich sein, es vorher aufzuschreiben, damit Sie anhand eines Skripts üben können. Machen Sie ein Rollenspiel mit einem Freund oder Kollegen und bitten Sie ihn um klares
- Feedback.

Verwenden Sie die Körpersprache. Kommunikation ist nicht nur verbal. Wirken Sie selbstbewusst, auch wenn Sie es nicht spüren. **Behalten Sie eine aufrechte Haltung bei, aber lehnen Sie sich ein wenig nach vorne.** Nehmen Sie regelmäßig Augenkontakt auf. Behalten Sie einen neutralen oder positiven Gesichtsausdruck bei. Verschränken Sie nicht Ihre Arme oder Beine. Sehen Sie der Person ins Gesicht.

- Üben Sie selbstbewusste Körpersprache vor einem Spiegel oder mit einem Freund oder Kollegen. Neben dem, was Sie sagen, sind auch Ihre **Körpersprache und Mimik** wichtig.

Halten Sie Ihre Gefühle im Zaum. Konflikte sind für die meisten Menschen schwierig. Vielleicht werden Sie wütend oder frustriert, oder Ihnen ist zum Weinen zumute. Diese Gefühle sind zwar typisch, können

- aber bei der Lösung von Konflikten hinderlich sein. **Wenn Sie sich vor einer Situation zu emotional aufgeladen fühlen, warten Sie, wenn möglich, ein wenig.** Arbeiten Sie dann daran, ruhig zu bleiben. **Atmen Sie langsam. Halten Sie Ihre Stimme ruhig und fest.**

Quellen

■ <https://hr.ou.edu/Employees/Career-Development/Resolving-Conflicts-at-Work#3935547-the-art-of-giving-feedback--compliments>

■ <https://uwaterloo.ca/centre-for-teaching-excellence/teaching-resources/teaching-tips/communicating-students/telling/effective-communication-barriers-and-strategies>

■ <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/careers/soft-skills/constructive-feedback/>

■ <https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/assertive/art-20044644>

■ [Eison, J \(1990\). Confidence in the classroom: Ten maxims for new teachers. College Teaching, 38 \(1\), 21-25](#)

■ [McNaughton, D., Hamlin, D., McCarthy, J., Head-Reeves, D., & Schreiner, M. \(2008\). Learning to listen: Teaching an active listening strategy to preservice education professionals. Topics in Early Childhood Special Education, 27, 223-231.](#)

■ [Weger, H., Jr., Castle, G. R., & Emmett, M. C. \(2010\). Active listening in peer inter-views: The influence of message paraphrasing on perceptions of listening skill. International Journal of Listening, 24, 34-49.](#)