

Kommunikation mit der Öffentlichkeit

Die vier Seiten einer Nachricht



Die vier Seiten einer Nachricht



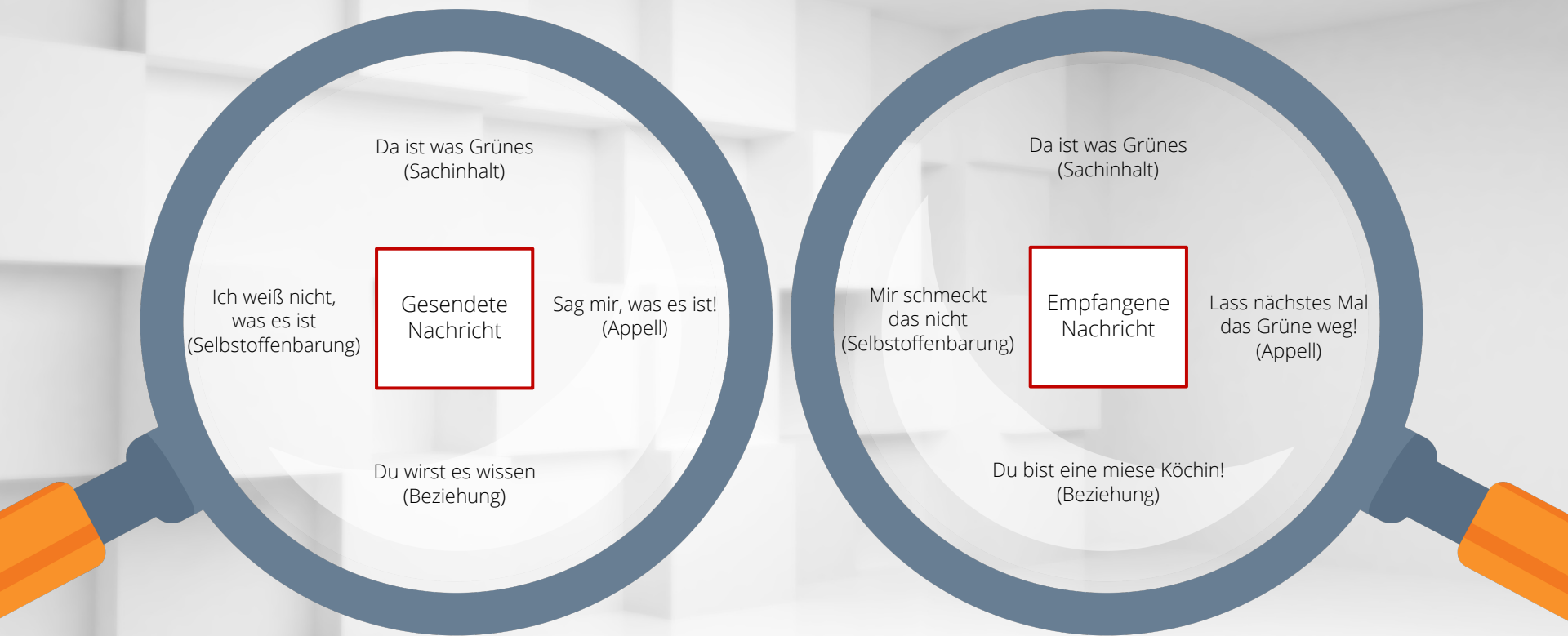
Die vier Seiten einer Nachricht



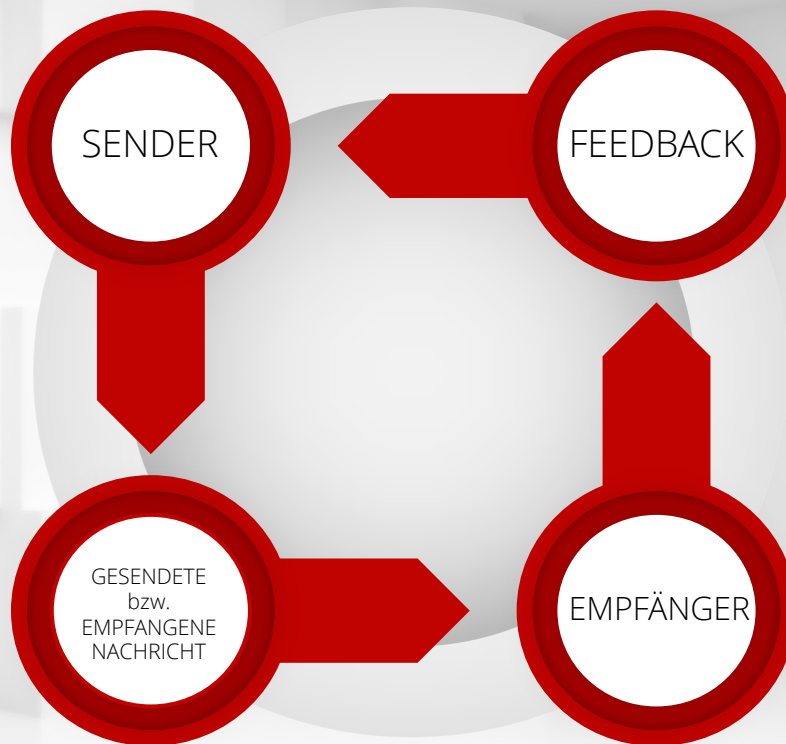
Was ist das
Grüne in der
Soße?

Mein Gott, wenn es dir
hier nicht schmeckt,
kannst du ja woanders
essen gehen!

Die vier Seiten einer Nachricht



Modell zwischenmenschlicher Kommunikation



- ▶ Als offene Fragen bezeichnen wir alle Fragen, die nicht mit „ja“ oder „nein“ beantwortet werden können.
- ▶ Offene Fragen bringen Informationen, sie fangen mit einem Fragewort an (Wer, wann, was, wo, warum, wozu, wie, welche, weshalb, weswegen...).
- ▶ Offene Fragen sind vor allem zu Anfang eines Gespräches nützlich.

Offene Fragen – Beispiele

- ▶ „Warum halten Sie unsere KommunalpolitikerInnen für inkompetent?“
- ▶ „Welche Themen interessieren Sie vor Ort am meisten?“
- ▶ „Weswegen halten sie unsere Politik für nicht brauchbar?“

Offene Fragen – Funktionen

- ▶ offene Fragen verbessern das Gesprächsklima
- ▶ offene Fragen öffnen Gesprächspartner/innen
- ▶ offene Fragen bringen Informationen
- ▶ offene Fragen geben Zeit, um nachzudenken
- ▶ offene Fragen helfen, die Gesprächspartner/innen beim Thema zu halten

Geschlossene Fragen

- ▶ Mit geschlossenen Fragen können wir vorhandene Informationen überprüfen und nach Dingen fragen, von deren Existenz wir wissen.
- ▶ Als geschlossene Fragen werden alle Fragen bezeichnet, die mit „ja“ oder „nein“ beantwortet werden können.

Geschlossene Fragen – Beispiele

- ▶ „Unterstützen Sie uns nicht wegen unserer Themen?“
- ▶ „Interessiert Sie das Thema XYZ am meisten?“
- ▶ „Halten Sie unsere Politik wegen XYZ für nicht brauchbar?“

Geschlossene Fragen – Funktionen

- ▶ geschlossene Fragen vermeiden Missverständnisse
- ▶ geschlossene Fragen halten Ergebnisse fest
- ▶ geschlossene Fragen sparen Zeit
- ▶ geschlossene Fragen stellen Voraussetzungen fest

- ▶ Mehrere Komponenten:
 - ▶ Eigene Überzeugung
 - ▶ Körpersprache & Stimme
 - ▶ Klare Argumentation
 - ▶ Direkte Ansprache des Gegenübers
 - ▶ Klare Bitten, Appellen und Aufforderungen

Zielgerichtetes Argumentieren

- ▶ Argumentative Dreischritte:
 - ▶ Lage – Ziel – Maßnahmen
 - ▶ Problem – Grund – Lösung
 - ▶ Forderung stellen – Forderung begründen – Maßnahme benennen

▶ Argumentativer Fünfschritt:

- ▶ Einstieg
- ▶ Argument 1
- ▶ Argument 2
- ▶ Argument 3
- ▶ Appell

Achtung: Das kann schnell überfordernd wirken!

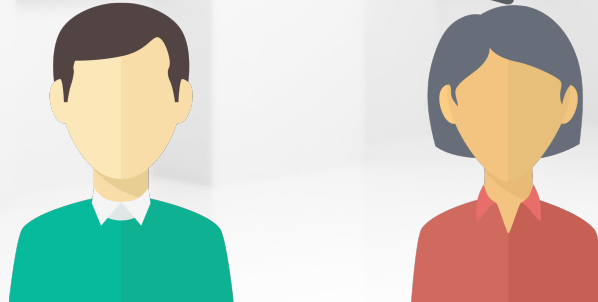
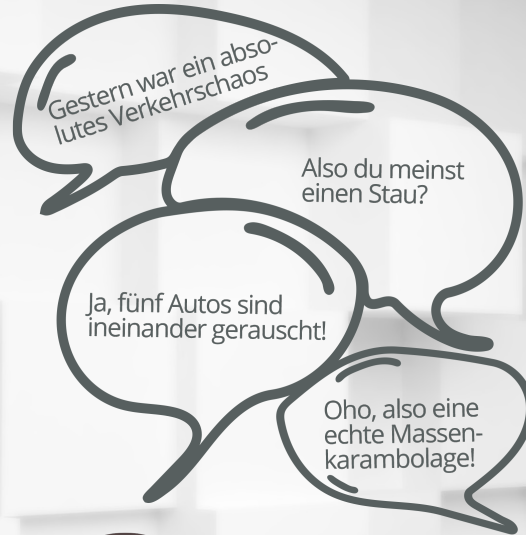
Zuhören (!) – Das Ich-Verstehe-Zuhören



Zuhören (!) – Das aufnehmende Zuhören



Zuhören (!) – Das umschreibende Zuhören



Zuhören (!) – Das aktive Zuhören





interPartner GmbH