

A classroom with a light blue wall. In the center, a blackboard with a wooden frame displays the text. In front of the blackboard, there are several rows of light-colored wooden desks with orange plastic chairs. A white desk with a yellow chair is visible in the background to the right.

***Die Führungskraft
als erfolgreiche*r
Kommunikator*in***

Senior Coach
61 - 38 – 18

61 Lebensreifejahre
38 Berufserfahrungsjahre
18 Jahre Kita Spezial

**Wirtschafts-
moderatorin
&
Trainerin**

Live – Virtuell - Hybrid



„Kulturagentin“

Führungs-,
Kommunikations-
&
Miteinanderkultur

**Change
Spezialistin**

Strategieentwicklung
&
Prozessbegleitung

- Restrukturierungen
- Culture Change

Petra Hunold

Gründerin & Geschäftsführerin von:

KITARC

Kita Coaching & Consulting
www.kitarc.de



***„Menschen für Veränderungen öffnen.
Sie da abholen, wo sie stehen und mit ihnen
neue Wege gehen.***

***Gemeinsam Lösungen entwickeln.
Mein Wissen und meine Erfahrung mit ihnen teilen.***

***Das macht mich glücklich!
Tag für Tag.“***

Qualifizierungshintergrund

- **Systemischer Coach & Businesscoach**
Geprüft nach den Qualitätsrichtlinien der ICF und des DCV
- **NLP Business Coach**
Zertifiziert durch den DVNLP
- **Wirtschaftsmoderatorin**
Zertifiziert durch die DGFMOD
- **Symbolon- Reflexionsspezialistin**
(ICF akkreditierte Ausbildung)
Kunst & Psychologie in Verbindung
mit Coaching & Organisationsentwicklung
- **Gesprächs- & Focusing Therapeutin**
Zertifiziert durch das IGF

Weiterbildungen – Specials

- Team- Gruppen und individualpsychologisches Coaching
- Systemische Organisations- und Familienaufstellung
- Social Architect – Spiral Dynamics Integral in Aktion
Transformation evolutionär gestalten
- Sprachen: Deutsch (Muttersprache), Englisch (fließend)
- Ehrenamtlich engagiert in der Initiative Bildungswandel
gemeinnützige UG

Agenda

- Körpersprache
- Kommunikation als Führungskompetenz
- Coachende Gesprächsführung
- Konfliktmoderation
- Mit S.T.E.V.I.A Veränderungsprozesse einsteuern

Welche Art von
Kommunikation
brauchen meine
Mitarbeitenden
und
wie **sollte** ich
entsprechend
kommunizieren?





1.
Klarheit

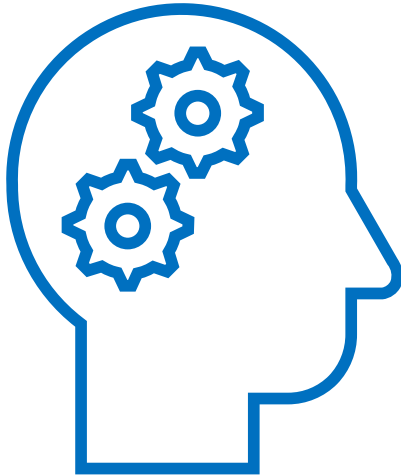
2.
Sicherheit

3.
Gelassenheit



**Kommunizieren
mit Kopf, Herz
und Hand!**

Kopf – Herz - Hand



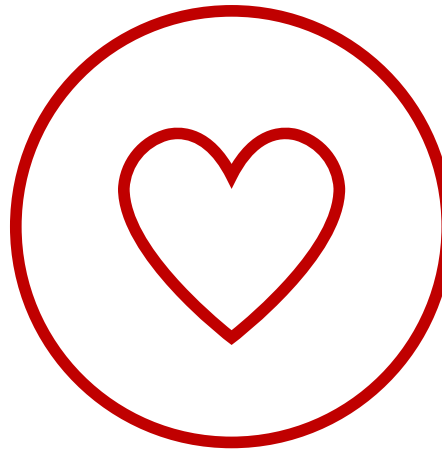
Das WAS!

Zahlen, Daten, Fakten

Klarheit
Ich verstehe was passiert!

„Kinofilm“

Ratio!



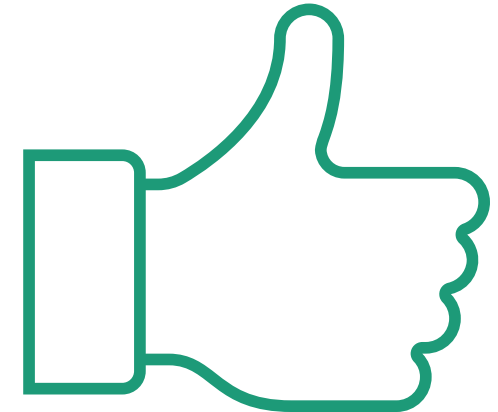
Das WOZU!

Motivation/Sinn

Bedeutung
Ich habe das Gefühl, dass sich mein Einsatz lohnt!

Bedenken, Befürchtungen!

Emotio!



Das WIE!

Wer, was, wie, bis wann

Machbarkeit
Ich habe das Gefühl, dass ich das schaffe!

Realistische Planung!

Actio!

**Persönlichkeit
Ausstrahlung**

&

**Wirkung:
Wir können nicht
NICHT wirken!**

Körpersprache wirkungsvoll einsetzen

Wir können nicht, **nicht** kommunizieren!

Unser Stammhirn „liest“ Körpersprache deutlich schneller als das restliche Gehirn Gehörtes verarbeitet.

80% mehr Wirkung,
wenn wir Körpersprache kongruent und gezielt einsetzen.

Guter Blickkontakt

- ✓ Baut Vertrauen auf
- ✓ Suggestiert Kompetenzen
- ✓ Strahlt Selbstbewusstsein aus





Aktive Gestik

Unterstreicht das Gesagte und steigert die Redewirkung.

Legen sie bereits vorher Gesten fest, die den Inhalt ihrer Rede sichtbar verstärken.

Beispiel:
Bei Aufzählungen mit den Fingern mitzählen.

Langsame Bewegungen



Strahlen Ruhe und Sicherheit aus

Stimme

Mit unserer Stimme
beeinflussen wir die
Wirkung des Gesagten!



Tonalität

An unserer Tonalität merken andere sehr schnell,
wie es uns wirklich geht!

Packen wir also etwas mehr Enthusiasmus in unserer Stimme,
begeistern und motivieren wir andere deutlich mehr.

Auf die richtige Betonung kommt es an!

Deshalb die Hauptbotschaft durch bestimmte Worte betonen.

Beispiel: „Ich glaube, **WIR** schaffen das!“
Oder: „**ICH** glaube, wir schaffen das!“



Rhetorische Pausen

Bewusst Pausen machen!

Das wirkt viel souveräner als wenn man Inhalte einfach nur runter spult.

Pausen schenken Zeit über das Gesagte nachzudenken und den Inhalt erst einmal zu verdauen.

Sie öffnen den Raum für Fragen, kritische Anmerkungen oder wertvolle Ergänzungen.

Erst die Möglichkeit Fragen stellen zu können oder Gedanken einzubringen, schafft eine offene Kommunikationskultur.



Coachende Kommunikation

**Die Haltung und Einstellung eines Coaches ist
offen, neugierig, neutral,
nicht wertend und richtend!**

**Die Kernkompetenzen sind
die „richtigen“ Fragen stellen und wahrhaftig
Zuhören können!**

An iceberg floating in blue water under a blue sky with clouds. The tip of the iceberg is above the water line, and the much larger base is submerged. Text labels are placed around the iceberg to describe visible and invisible aspects of communication.

Eisberg - Modell

**Körpersprache
Mimik, Gestik**

**Stimme, Worte
Tonalität**

Sichtbar

Unsichtbar

- Gedanken & Gefühle
- Werte & Ansichten
- Motive & Überzeugungen
- Annahmen & Ableitungen
- Motivationen & Intentionen
- Absichten (erreichen/vermeiden)
- Bedürfnisse & Sehnsüchte

Wir können nicht **NICHT** wirken!!!

Der Coach und die erfolgreiche Kommunikation

- ✓ Coaches **fragen nach**, wenn sie etwas nicht verstanden haben.
- ✓ Sie **hinterfragen**, um mehr Klarheit herzustellen.
- ✓ **Sie wiederholen** mit eigenen Worten, was sie verstanden haben.
Dabei geht es vor allem darum, den anderen **wirklich verstehen zu wollen** und seine Emotionen und seine Motive zu erfassen. Das sorgt für deutlich weniger Missverständnisse und zeugt von gegenseitiger Wertschätzung!
- ✓ Ein guter Coach **nutzt bewusst alle Sinne** im Gespräch.
- ✓ Sie beobachten **Mimik, Gestik, Tonalität, Gesichtsfarbe, die ganze Körpersprache**.
Sie hören ein Flattern in der Stimme, räuspern, husteln oder einen aggressiven Unterton und gehen gegebenenfalls auch darauf ein!
- ✓ Gute Coaches **unterbrechen nicht und vervollständigen auch nicht die Sätze des anderen**.
Mehr noch: Sie sind in der Lage, **Stille auszuhalten und ihr zu lauschen**, während der andere noch um Worte oder Fassung ringt.



Empathie im Gespräch

- ✓ **Anpassen an die Körpersprache** der anderen Person.
Einfühlsam und mit Respekt die Körpersprache spiegeln.
Bitte kein Nachäffen – auffälliges, übertriebenes und wahlloses Kopieren der Bewegungen einer anderen Person, wird eher als Angriff verstanden.
- ✓ **Angleichen der Stimme**
Die Tonart, das Tempo, die Lautstärke und den Sprachrhythmus spiegeln. Sich auf den „Atem“ des anderen einstellen.
- ✓ **Wortwahl, Storytelling aus der Welt des anderen.**





Zuhören können Eine Königsdisziplin der erfolgreichen Kommunikation!

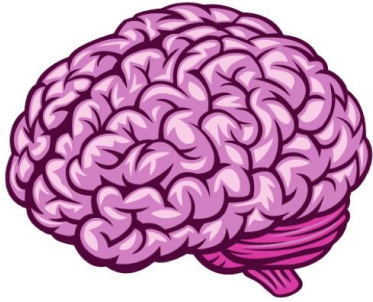
Menschen, die ihrem Gegenüber **aktiv** zuhören, erzielen **bessere Verhandlungsergebnisse** als jene, die vor allem ihre eigenen Argumente und Ideen vorbringen.

85 Prozent dessen, **was wir wissen**, haben wir durch zuhören gelernt.

Zuhören dient einer wohlwollenden Beziehung.

Menschen, die anderen gut zuhören können, wirken besonders **stark und selbstsicher**.

Man könnte auch sagen: **Wer wirklich was zu sagen hat, hört erst einmal zu.**



Die Stärke unseres Gehirns, Wichtiges von Unwichtigem zu unterscheiden und unser individueller WahrnehmungsfILTER lassen uns sehr oft nicht genau zuhören!

Noch während der andere redet, haben wir schon unsere Schlüsse gezogen und sind gedanklich fünf Kilometer weiter.
Und zwar in unserer eigenen Welt!

Die Folge: Wir reden aneinander vorbei und missverstehen uns gründlich!

Coachend **ZUHÖREN: SO FUNKTIONIERT ES**



BEOBACHTEN

Blickkontakt halten
Nicken
Pausen zulassen



VERSTEHEN

Rückfragen stellen
Zusammenfassen
Wünsche heraushören



ANTWORTEN

Verständnis überprüfen
Gefühle spiegeln
Nicht belehren

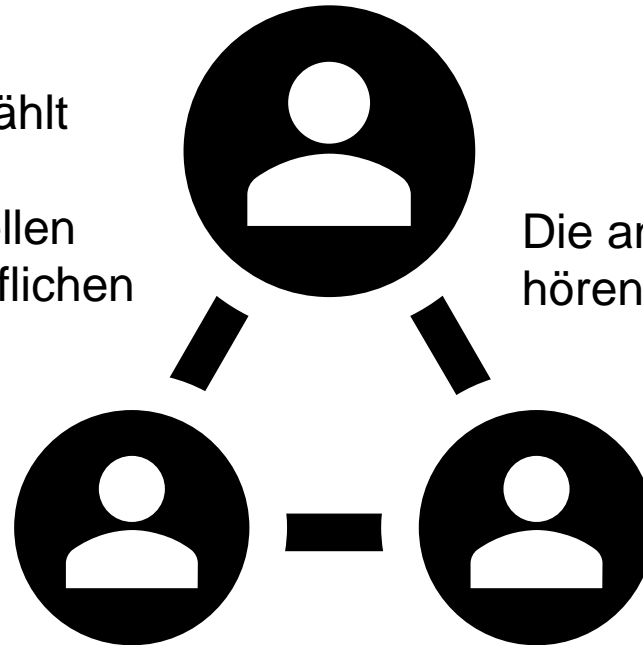
Quelle: Karriere Bibel



Test: Wie gut können Sie zuhören?

Übung in der Triade

Eine Person erzählt
5 Minuten lang
von einem aktuellen
Ereignis im beruflichen
Umfeld.



Die anderen beiden Personen
hören nur zu!

Was wurde gesagt?

Was habe ich nonverbal wahrgenommen?

Was ging in mir vor, während ich zugehört habe?

Zuhören können wie Momo



“Was die kleine Momo konnte wie kein anderer, das war das **Zuhören**.

Das ist doch nichts Besonderes, wird nun vielleicht mancher Leser sagen, zuhören kann doch jeder. Aber das ist ein Irrtum. Wirklich zuhören können nur recht wenige Menschen. Und so wie Momo sich aufs Zuhören verstand, war es ganz und gar einmalig.

Momo konnte so zuhören, dass dummen Leuten plötzlich sehr gescheite Gedanken kamen. Nicht etwa, weil sie etwas sagte oder fragte, was den anderen auf solche Gedanken brachte – nein, sie saß nur da und hörte einfach zu, mit aller Aufmerksamkeit und aller Anteilnahme.

Dabei schaute sie den anderen mit ihren großen, dunklen Augen an, und der Betreffende fühlte, wie in ihm plötzlich Gedanken auftauchten, von denen er nie geahnt hatte, dass sie in ihm steckten. Sie konnte so zuhören, dass ratlose, unentschlossene Leute auf einmal ganz genau wussten, was sie wollten. Oder dass Schüchterne sich plötzlich frei und mutig fühlten. Oder dass Unglückliche und Bedrückte zuversichtlich und froh wurden.

Und wenn jemand meinte, sein Leben sei ganz verfehlt und bedeutungslos und er selbst nur irgendeiner unter Millionen, einer, auf den es überhaupt nicht ankommt, und er ebenso schnell ersetzt werden kann wie ein kaputter Topf – und er ging hin und erzählte das alles der kleinen Momo,

dann wurde ihm, noch während er redete, auf geheimnisvolle Weise klar, dass er sich gründlich irrte, dass es ihn, genauso wie er war, unter allen Menschen nur ein einziges Mal gab und dass er deshalb auf seine besondere Weise für die Welt wichtig war.

So konnte Momo zuhören!”



Mittagspause bis 13:00 Uhr!

Fragen, Gedanken, Impulse zum Vormittag?



Coachende Kommunikation: Beispiele

Was möchtest Du mir damit sagen?
Was erwartest Du jetzt von mir?
Was möchtest Du damit bewirken?

Was machen wir jetzt damit?
Was müssten wir angehen?
Was kannst du angehen?
Welche Lösungen siehst Du für das Problem?
Was erfordert diese Situation von dir/von uns?
Wie genau sollte ich oder wie genau möchtest Du vorgehen?

Was könnte Dich jetzt noch hindern?
Wen oder was brauchst Du noch dazu?
Bis wann wirst Du das **realistisch** geschafft/umgesetzt haben?

Kannst Du damit gut leben?
Kannst Du das so gut mittragen?
Dann halten wir das jetzt so fest!

Debatte - Diskussion - Dialog

Es geht ums **recht haben** und die eigene Position durchzusetzen!

Gewinner und Verlierer!

Zahlen, Daten, Fakten!

Andere überzeugen!

Entscheidungen treffen, um ein Problem zu lösen und Ergebnisse erzielen.

Komplexe Situationen gemeinsam Erkunden.

Perspektiven erweitern.

Neue Einsichten gewinnen.



Vertrauen

Gemeinsam einen Raum
erschaffen,
der es allen ermöglicht
zu vertrauen und offen zu
sprechen!

Respekt



Jeder wird geschätzt.
Als Person, für sein Wissen und seine Beiträge.



Selbst die Personen und Beiträge, die völlig konträr zu
einem selbst und den eigenen Überzeugungen sind

Zuhören



- Mit Kopf, Herz und Körper zuhören.
- So zuhören, dass man das Gesagte (fast) 1:1 wiedergeben könnte.
- Den eigenen Gedanken und Argumenten bewusst werden und sich wieder auf das Zuhören fokussieren.

(Ver-) Urteilen



Urteile erst einmal in der Schwebe halten.

Stattdessen offenlegen, aus welchen konkreten Beobachtungen die persönlichen Schlussfolgerungen oder Bewertungen kommen.

Tempo rausnehmen

Einmal bewusst tief durchatmen und innehalten, bevor man mit dem Reden anfängt.

Pausen sind wertvoll und ermöglichen allen, dem bisher gesagten nachzuspüren.

Stille aushalten. In der Zeit des Nichtredens kommen oft wertvolle Gedanken hoch und Neues kann entstehen



Loslassen

Dem natürlichen Rhythmus und Prozess eines Dialoges folgen und dabei jede Erwartung an ein bestimmtes Ergebnis los lassen.

Einfach offen bleiben für das, was sich entwickelt.



Dialogische Regeln – Ein Beispiel

- ✓ Respekt – Jeder ist gleichwichtig und jeder Beitrag wird gewürdigt.
- ✓ Offenheit für andere und neue Sichtweisen
- ✓ Bewusstsein, dass die eigene "Wirklichkeit" nur ein Teil der ganzen "Wahrheit" ist.
- ✓ Achtsames Zuhören und offene Fragen.
- ✓ Es geht nicht darum andere von der eigenen Sichtweise zu überzeugen.
- ✓ Die Lösung entwickelt sich aus dem Dialog heraus.
- ✓ Einen Atemzug Pause bevor man redet. (Redestab oder Stein)
- ✓ Unterschiedlichkeit als Reichtum wahrnehmen.

Explorieren Sie gemeinsam das Thema: Lösungsorientierte Kommunikation



**10
Minuten**

Dialogübung in der Kleingruppe


Konfliktmoderation



**Neutralität
vorausgesetzt!**

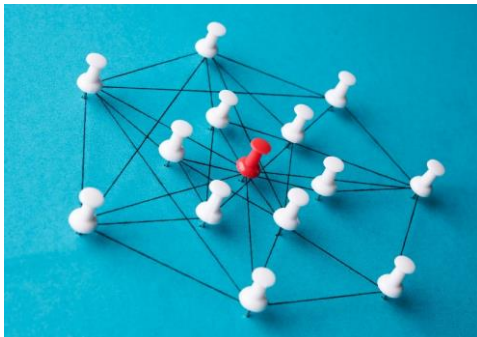
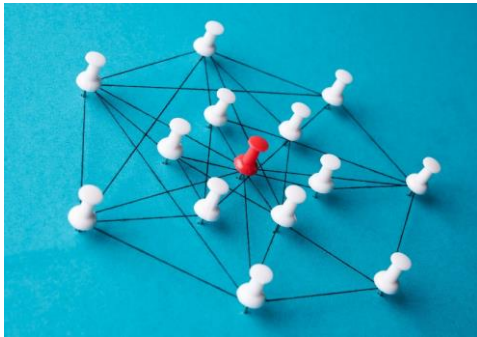
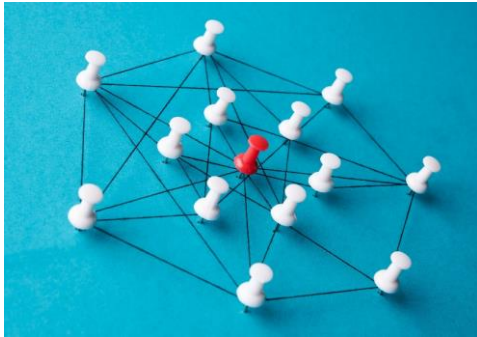
Wir wollen verstehen und verstanden werden!





**Es geht nicht ums Recht
haben,
sondern um die
Intention!**

Perspektivenwechsel



- **Wer hat was auf seiner Agenda?**
Erreichen – Vermeiden?
Intrinsische und/oder extrinsische Motivation?
- **Wer braucht was, um sich gut einlassen zu können?**
Vertrauen und Sicherheit als Grundlage
einer konstruktiven Zusammenarbeit!
- **Wer sind die Treiber und Bremser im System?**
Ressourcen, Unterstützer, Motivatoren?
Widerstand, Rache & Vergeltung, subtile Saboteure?
- **Wer muss informiert und/oder in Entscheidungen mit einbezogen werden?**
- **Wer wird von den Auswirkungen von Entscheidungen mitbetroffen sein?**

Toolbox to Go



S.T.E.V.I.A

Ein Tool um Veränderungsprozesse einzusteuern

Satement abgeben

**Klar und deutlich sagen, was Sache ist
und den Weg dorthin vorstellen!**

*„Ab sofort werden wir folgende
Vorgänge digitalisieren:.....“*

Das wird so ablaufen:.....“

*Am Ende soll es konkret so
aussehen:.....“*



Transparenz

Das Wozu, den Sinn dahinter aufzeigen!

Mindestens **3 positive** Aspekte der Veränderung herausstellen.



*„Das soll sicher stellen, dass.....!
Dadurch gewinnen/erreichen wir.....!
Das erspart uns...!
Damit soll vermieden werden, dass.....!“*

Eigene Haltung und Einstellung

Persönliches Standing ist erwünscht und schafft Nähe!



Die eigene Befindlichkeit
offen und ehrlich mitteilen :

*„Ich persönlich bin auch nicht begeistert davon
und in meiner Rolle als Leitung und der damit
verbundenen Verantwortung muss ich....“*

*Lasst uns gemeinsam überlegen,
wie wir diese Herausforderung
am besten meistern!“*

Vertrauensraum für Meinungen und Befindlichkeiten öffnen

Menschen müssen vertrauen können, um offen und angstfrei über ihre Bedenken und Befindlichkeiten sprechen zu können.

*„Wie geht es euch damit?
Habt ihr Fragen oder Bedenken?
Haltet ihr es für machbar ?
Was braucht ihr, um die Umstellung gut mittragen
und umsetzen zu können?“*

Vorhandene Widerstände und Befürchtungen respektieren und konstruktiv auflösen.

Skalierung



**Was müsste passieren oder
wie müsste es sein, dass Du Dir zumindest vorstellen könntest,
Dich einen Schritt vorwärtszubewegen?**

Was würde Dir helfen?

Was genau brauchst Du jetzt von mir/uns?

Ideale Umsetzung: Planung und Maßnahmen festhalten

Sind alle Fragen und Bedenken geklärt, gilt es die weitere Vorgehensweise und Verantwortlichkeiten gemeinsam zu klären und schriftlich festzuhalten.

*„Was sind also jetzt ganz konkret unsere nächsten Schritte?
Wer kümmert sich verlässlich um was genau?
Bis wann werden wir das realistisch geschafft haben?“*

Absichern – Ein letztes Ja!

*„Können wir dieses Thema jetzt hier gut abschließen
und habt ihr alles, was ihr braucht um die Veränderung
verlässlich mittragen und umsetzen zu können?“*



Toolbox to Go



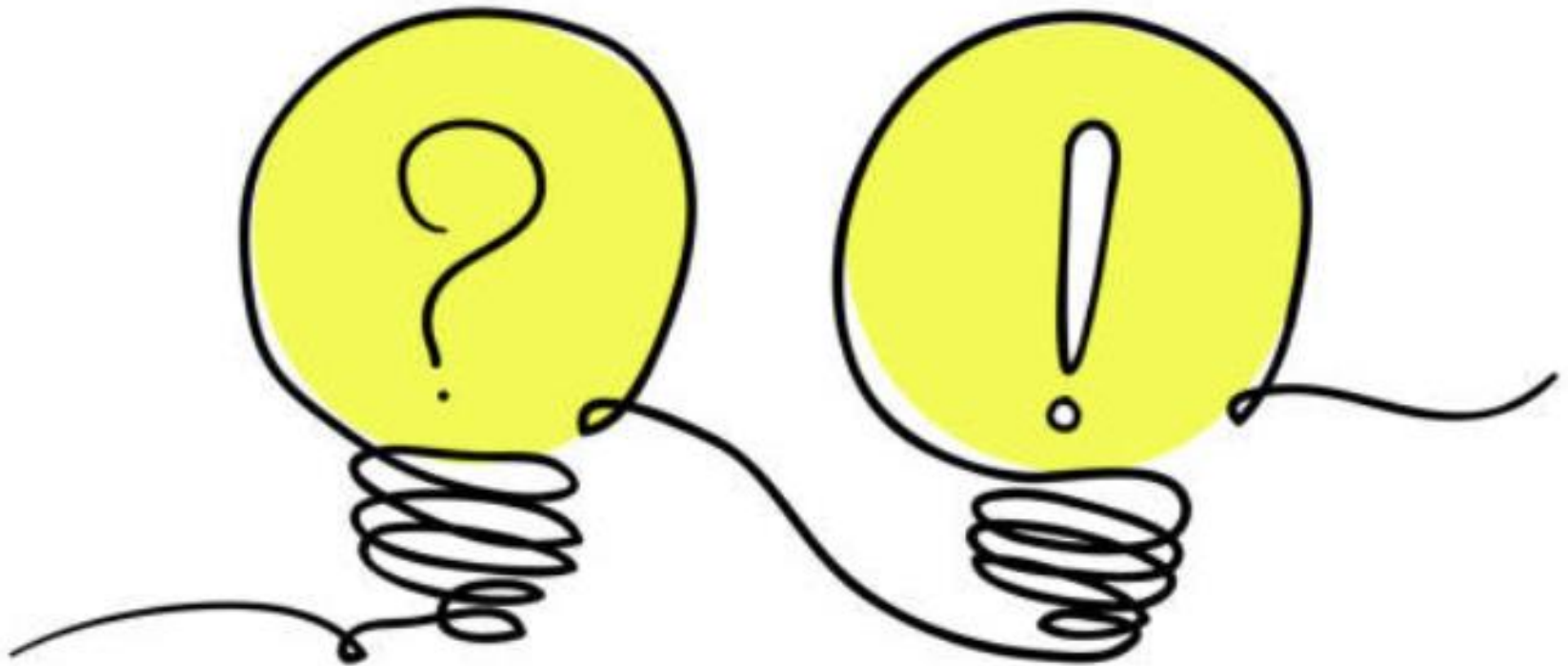


Erwartungs- und Feedback Runde

Kommunikation – Erstelle Deine Bedienungsanleitung



1. Sagt mir was euch nicht gefällt, bitte auf diese Weise....
2. Oft sage ich etwas nicht, weil....
3. **WICHTIGES** bitte:
 - Persönlich
 - Telefon/Anrufbeantworter
 - SMS
 - WhatsApp
 - E-Mail
 - Sonstige ???



Raum für Fragen und Austausch



Was ist für Sie die
Essenz aus diesem
Forum?

Wer würde das gerne
in der großen
Abschluss Runde
allen anderen
Teilnehmern
vorstellen?



Vielen Dank und Tschüss!

A young girl with brown hair, wearing a light blue dress, is looking out of a window. Her arms are crossed on the windowsill, and she has a thoughtful expression. The background is a blurred view of trees and foliage, suggesting an outdoor setting. The lighting is soft and natural, coming from the window.

KITARC

Kita Coaching & Consulting