



# Impactful communication: How to interact successfully

Präsenz-Training in München

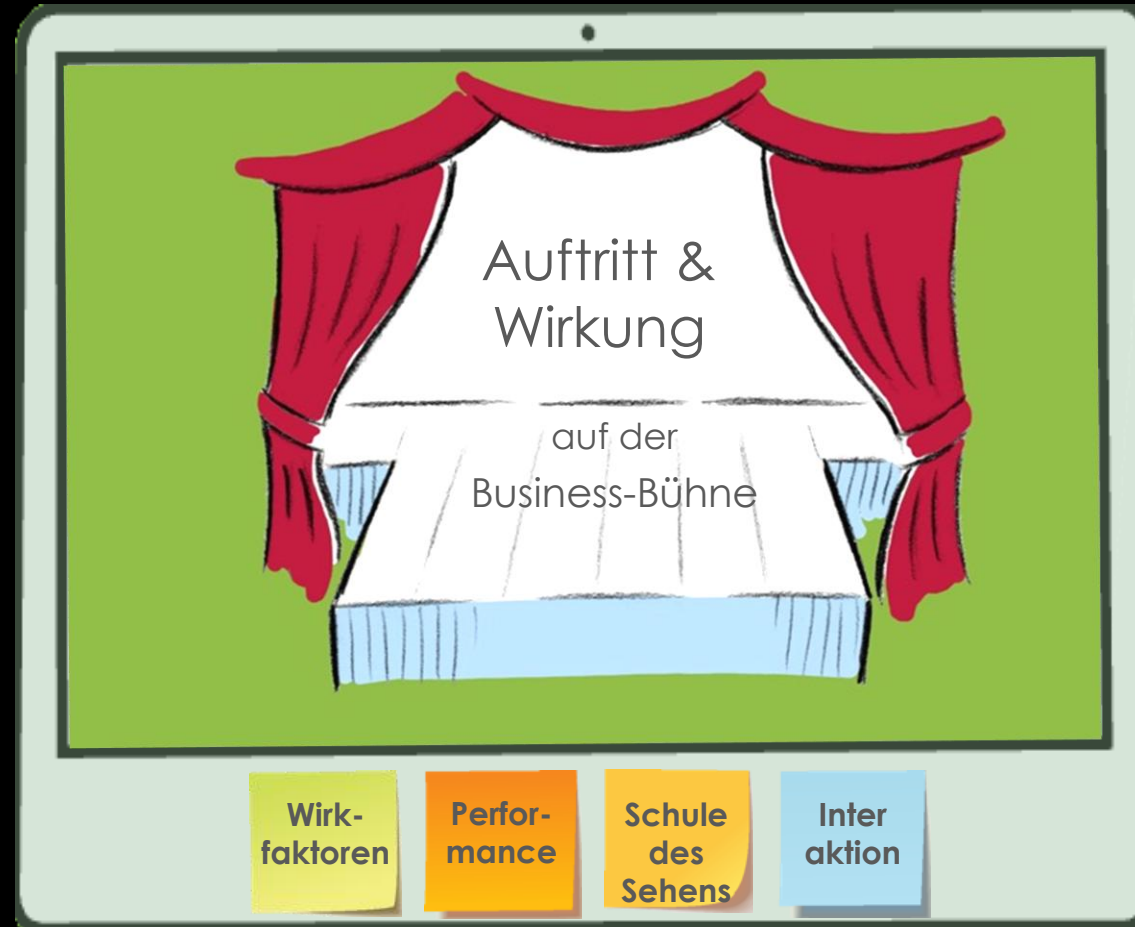
13. + 14. März 2025

# Impactful communication: How to interact successfully

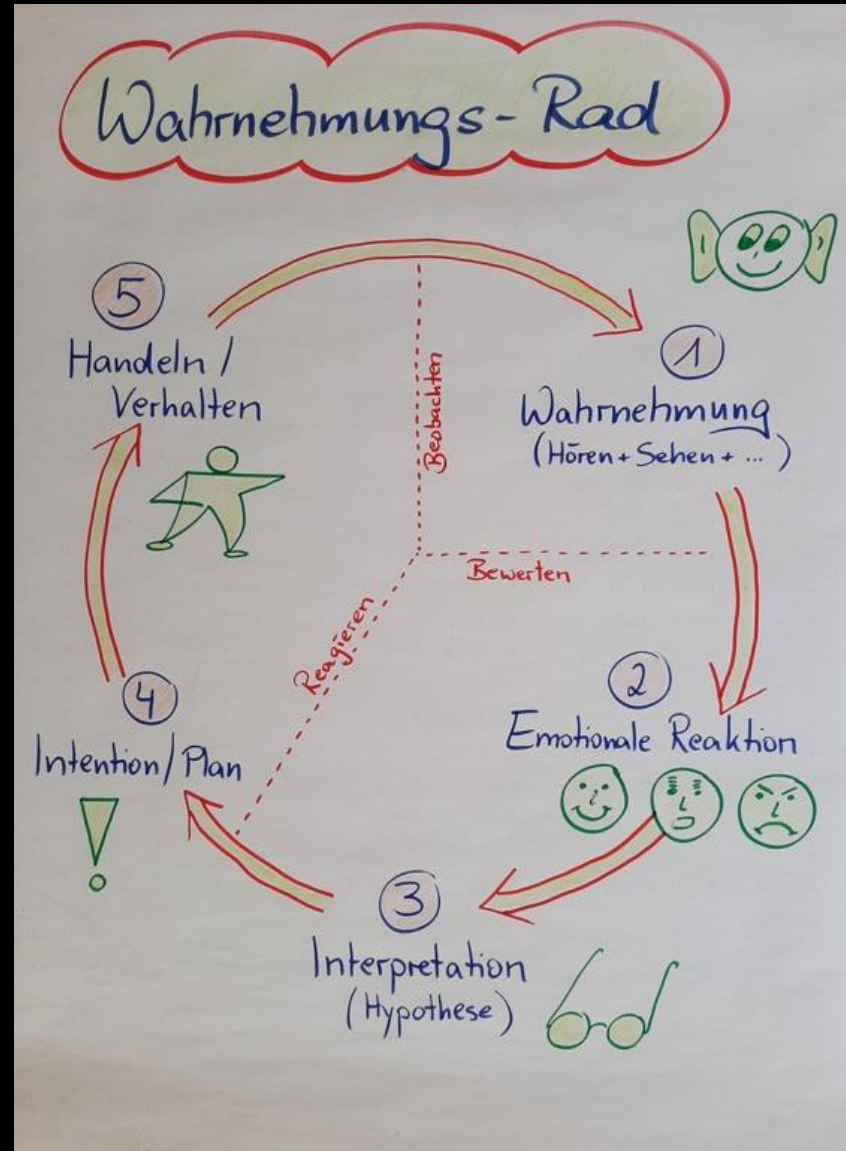
| Time       | Content (including breaks)                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10.00      | Check-In & setting the stage (individual concerns)                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                  |
| 10.30      | Input and group work: Basic needs of (business) communication partners and how to address them: Development of 4 Personas according to DISC model                                                            |                                                                                                                                                                                  |
| 11.30      | Roleplays and tools: Dealing with different DISC-types in ad hoc situations (with coach as counterpart a 15 Min)                                                                                             |                                                                                                                                                                                  |
| 12.30      | <b>Lunchbreak</b>                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                  |
| 13.30      | Continued scenic exercises: How to deal with different personality types in your day-to-day business communication? Incl. Question lab: Successfully managing different situations by asking smart questions |                                                                                                                                                                                  |
| 15.30      | <b>Coffeebreak</b>                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                  |
| From 15.30 | 1on1 Coaching:<br><br>15.30 to 15.55: Bolliger, Marc<br>16.00 to 16.25: Brünink, Dana<br>16.30 to 16.55: Ccahuana Tito, Jessica<br>17.00 to 17.25: Hafner, Marlene<br>17.30 to 17.55: Hentschel, Elisaveta   | Parallel 16.00 – 18.00:<br><br><b>"Challenging Situations"</b><br>Case selection and theoretical reflection on conflict resolution strategies and the DISG model in small groups |
| 18.00      | Wrap-Up                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                  |
| 18.15      | End of Day 1                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                  |

| Time  | Content (including breaks)                                                                                                                                                                                                             |                                                                                       |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 09.00 | Recap + collection of challenging situations in 3 -4 Groups (Kollegiale Fallberatung 1)                                                                                                                                                |                                                                                       |
| 09.15 | The art of applied improvisation: Dealing productively with the unforeseen ( tools and exercises                                                                                                                                       |                                                                                       |
| 10.00 | Input and tools: How to handle objections or active/ passive resistance                                                                                                                                                                |                                                                                       |
| 10.00 | Roleplays and tools (with coach as counterpart): <ul style="list-style-type: none"> <li>How to deal with challenging conflict situations</li> <li>How to give and get feedback</li> <li>How to handle pushback / objections</li> </ul> |                                                                                       |
| 12.30 | <b>Lunchbreak</b>                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                       |
| 12.30 | 1on1 Coaching:<br>12.30 to 12.55: Meyer, Jakob<br>13:00 to 13:55: Olgun, Anil<br>14.00 to 14.25: Schneider, Helene<br>14.30 to 14.55<br>Schwiddessen, Julian<br>15.00 to 15.25: Tiefenthaler, Madeleine<br>15:30-15:55: Wild, Pia      | Parallel 13.30 – 15.30:<br><br>How to handle challenges in virtual meeting situations |
| 15.35 |                                                                                                                                                                                                                                        | Presentation of Results & Discussion on Virtual Do's & Don'ts                         |
| 16.15 | Q+A                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                       |
| 16.30 | Feedback                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                       |
| 17.00 | End of Trainings Session                                                                                                                                                                                                               |                                                                                       |

# Vorhang auf!



# Wahrnehmung und Wirkung



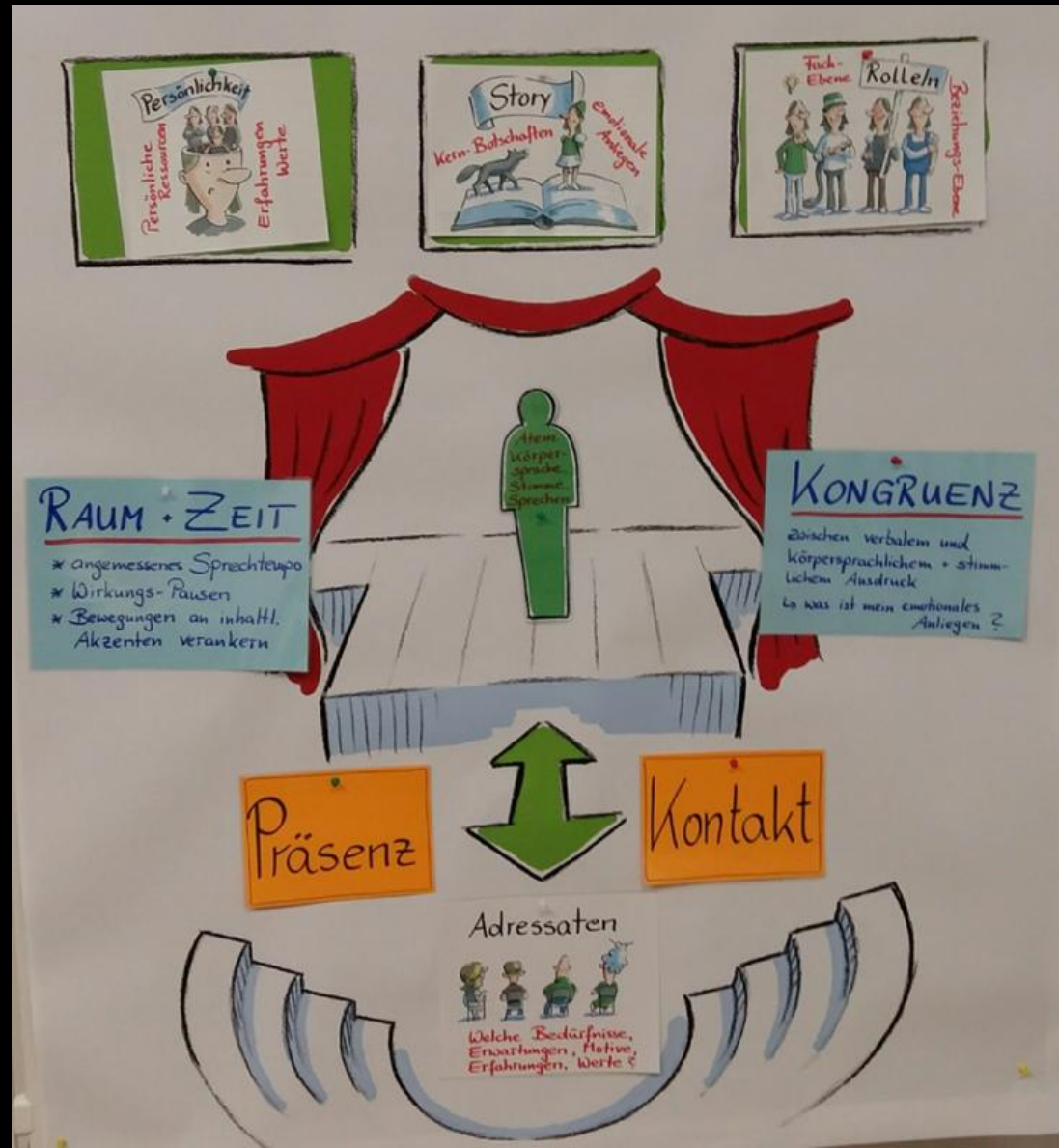
# Grundsätzliche Kommunikationsprinzipien

**Ich kann nicht  
nicht wirken.**

**Mein Publikum  
entscheidet über  
meine Wirkung.**

**Beziehungsebene  
beeinflusst  
Sachebene.**

# Wirkfaktoren auf der Business-Bühne



## Wirkfaktoren auf der virtuellen Business-Bühne

### Visuell

Bildausschnitt + Hintergrund  
Körperhaltung, Blick-Kontakt  
Mimik, Gestik, Emotionales Anliegen

### Akustisch

Stimm-Energie (Lautstärke, Modulation)  
Atem, Punkte, Pausen.  
Tempo, Artikulation.

### Verbal

Satzbau: Hauptsätze, Hauptsätze, Hauptsätze!  
Aktive, emotionale Wortwahl.  
Prägnante Formulierungen/Bilder.  
Kernbotschaften.

⇒ Alles, was Aufmerksamkeit erzeugt!

# Wirkung erzielt, was Publikumsbedürfnisse erfüllt!

**S**STATUS

**C**CERTAINTY

**A**AUTONOMY

**R**ELATEDNESS

**F**AIRNESS

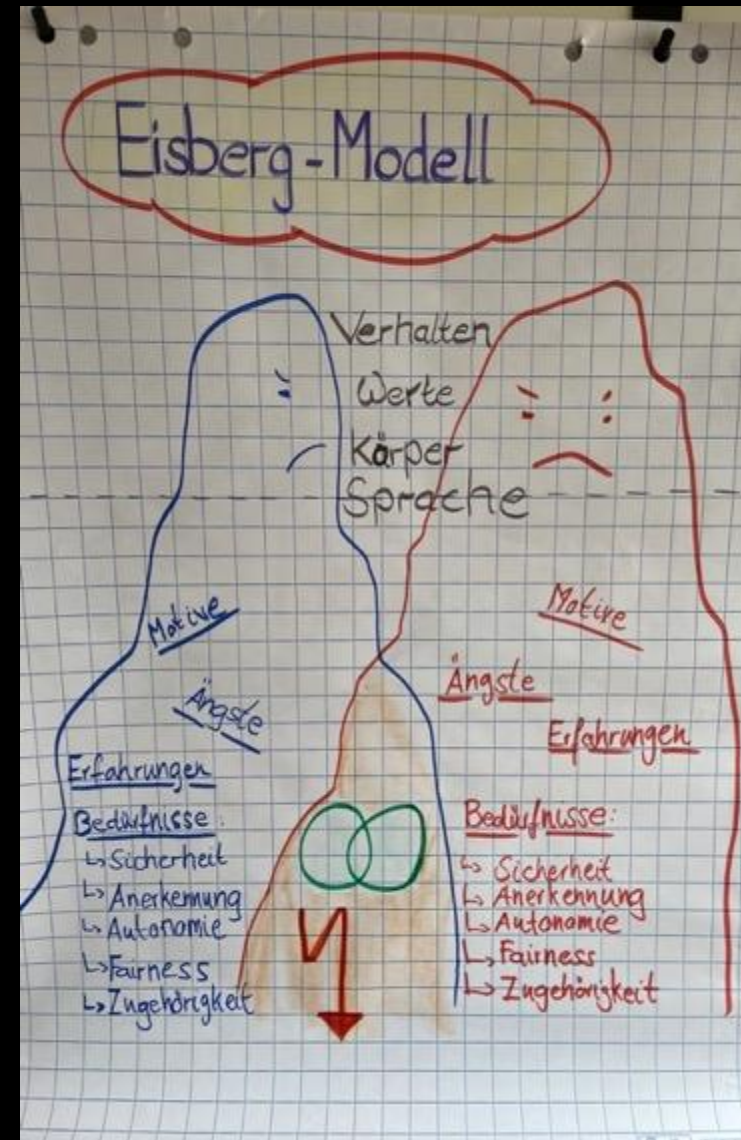
- Direkte, persönliche Ansprache in die Augen/in die Kamera; relevante Inhalte
- Rollenklarheit, Klare Struktur, Prägnanz und Konsistenz im (non-)verbalen Ausdruck, Klare Übergänge
- Dialog/Interaktion statt Monolog, Neugier auf Beiträge der TN, kurze Aufmerksamkeitsspanne bedienen
- Emotionale Nähe herstellen d. Beziehungsangebote, mimisches Feedback
- Auf Einhaltung von Spielregeln achten, zuverlässiges Zeitmanagement, Fragen als Geschenke

„Warum verstehst du mich denn nicht?“

Konflikte entstehen, wenn soziale Grundbedürfnisse nicht erfüllt werden.

Wir fühlen uns nicht gehört und gesehen und schlagen Alarm.

Die Bedürfnisse sind je nach Typ und von Mensch zu Mensch verschieden.



# Persönlichkeitstypen und ihre Verhaltensstile

|                   | Extrovertiert                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Introvertiert                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sach-Orientiert   | <p><u>Dominant</u></p> <p>Zielorientiert, selbstsicher, Wettbewerbsorientiert, kraftvoll, Mut zum Risiko, handlungs-orientiert ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kurze + prägnante Antworten</li> <li>Ergebnisse (WAS)</li> <li>Zustimmung (auf Sach- u. Beziehungsebene)</li> <li>Zeit-Effizienz</li> <li>Entscheidungs-Optionen</li> <li>Unentschlossenheit</li> <li>Langatmigkeit</li> <li>Problemfokus</li> <li>Details</li> <li>Verallgemeinerung</li> </ul> | <p><u>Gewissenhaft</u></p> <p>Selbstdiszipliniert, präzise, analytisch, logisch, kritisch, pünktlich, ordentlich, konservativ ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Logische Zahlen, Daten, Fakten</li> <li>Details + Einzelheit</li> <li>Struktus</li> <li>Gründlichkeit</li> <li>Qualität</li> <li>Sicherheit</li> <li>Ungenauigkeit, Lässigkeit (i. d. Beantwortung v. Fragen)</li> <li>Schnelligkeit (zum Abschluss kommen)</li> <li>zu persönliche Gefühle</li> </ul>                                                                            |
| Mensch-orientiert | <p><u>Initiativ</u></p> <p>Redet gern, liebt Smalltalk, kreativ, Enthusiastisch, optimistisch, intuitiv, Sprunghaft, Status-orientiert ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Das Neue, Besonderes, Ungewöhnliche</li> <li>Bühne + Anerkennung</li> <li>Beziehungsangebote</li> <li>Zuhörer</li> <li>Geben + Nehmen</li> <li>Hoher Respektanteil des Gegenübers</li> <li>Zurückweisung, Kritik</li> <li>Kühle Sachlichkeit</li> <li>Hoch-Status</li> </ul>             | <p><u>Stetig</u></p> <p>Geduldig, sicherheitsbewusst, vertrauensvoll, besitz-wahrend, unentschlossen, team-orientiert ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Überlegte Vorgehensweise Schritt f. Schritt</li> <li>Service + Verlässlichkeit</li> <li>Aufmerksame Zuhörer</li> <li>Aufrichtigkeit</li> <li>Prozess-Sicherheit</li> <li>Zu viel Direktheit im Ton</li> <li>Schnelligkeit / Tempo in Entscheidungsprozessen</li> <li>Oberflächlichlichkeit / Details auslassen</li> <li>Veränderung / Sprunghaftigkeit</li> <li>Entscheidungen</li> </ul> |

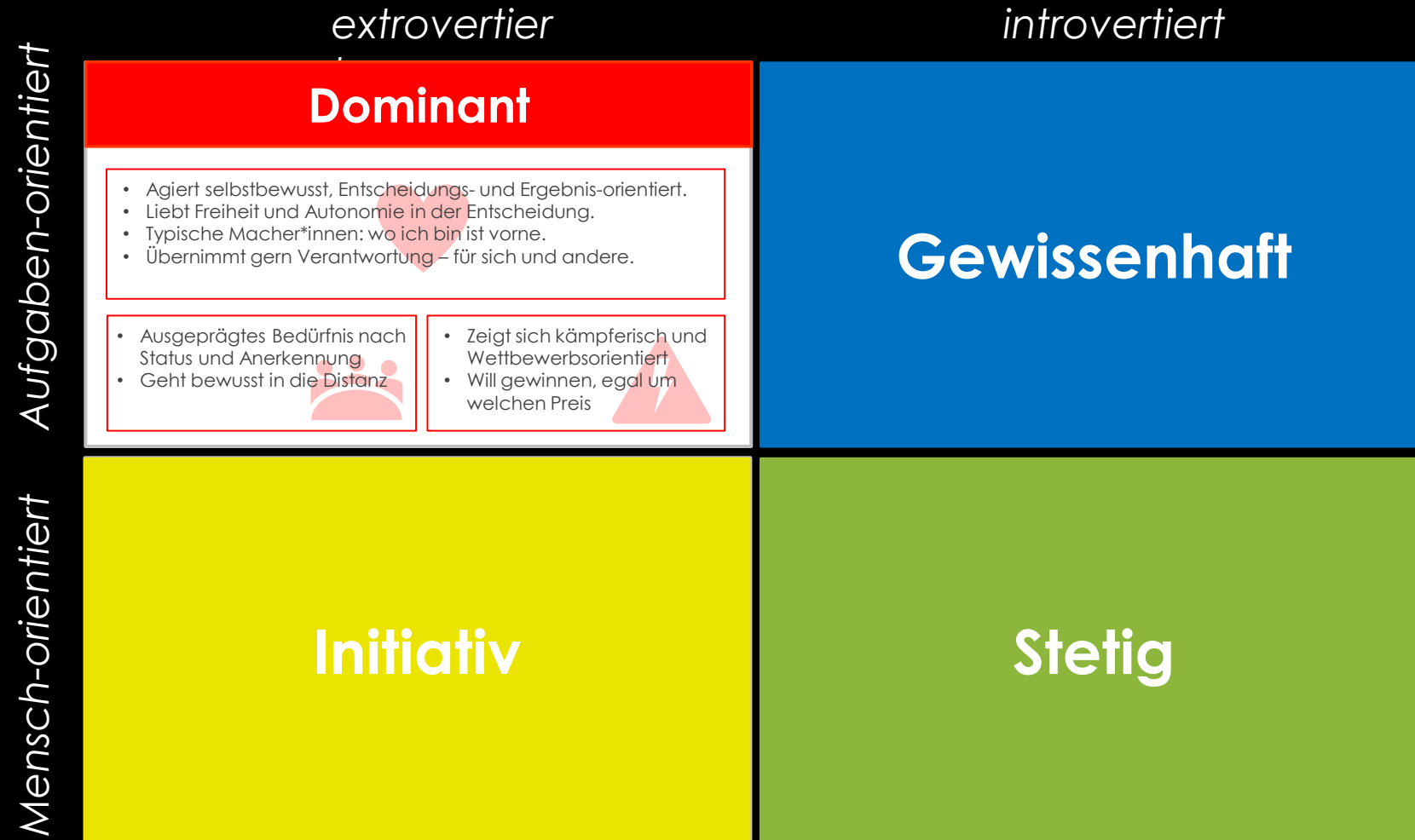
Jeder Mensch ist eine kleine Gesellschaft! (F.Schulz v.Thun)

Wir sehen Verhaltensweisen, nicht Eigenschaften!

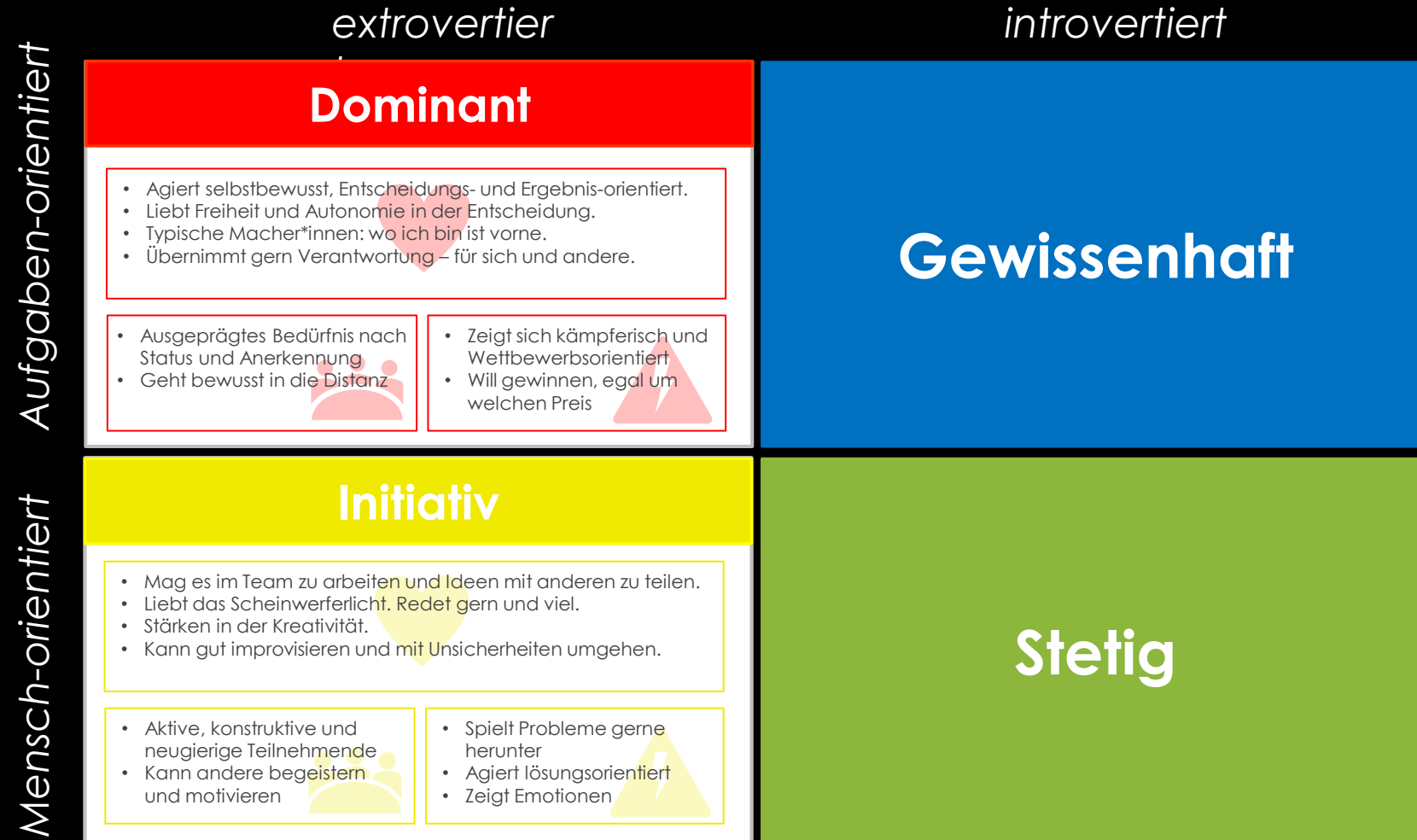
Verhalten kann sich situativ und in unterschiedlichen Rollen verändern!

**Zentrale Frage:** Welches zentrale Grundbedürfnis versucht sich der Verhaltens-Typ in der Situation zu erfüllen? Was braucht er/sie, um mir freiwillig zu meinem Ziel zu folgen?

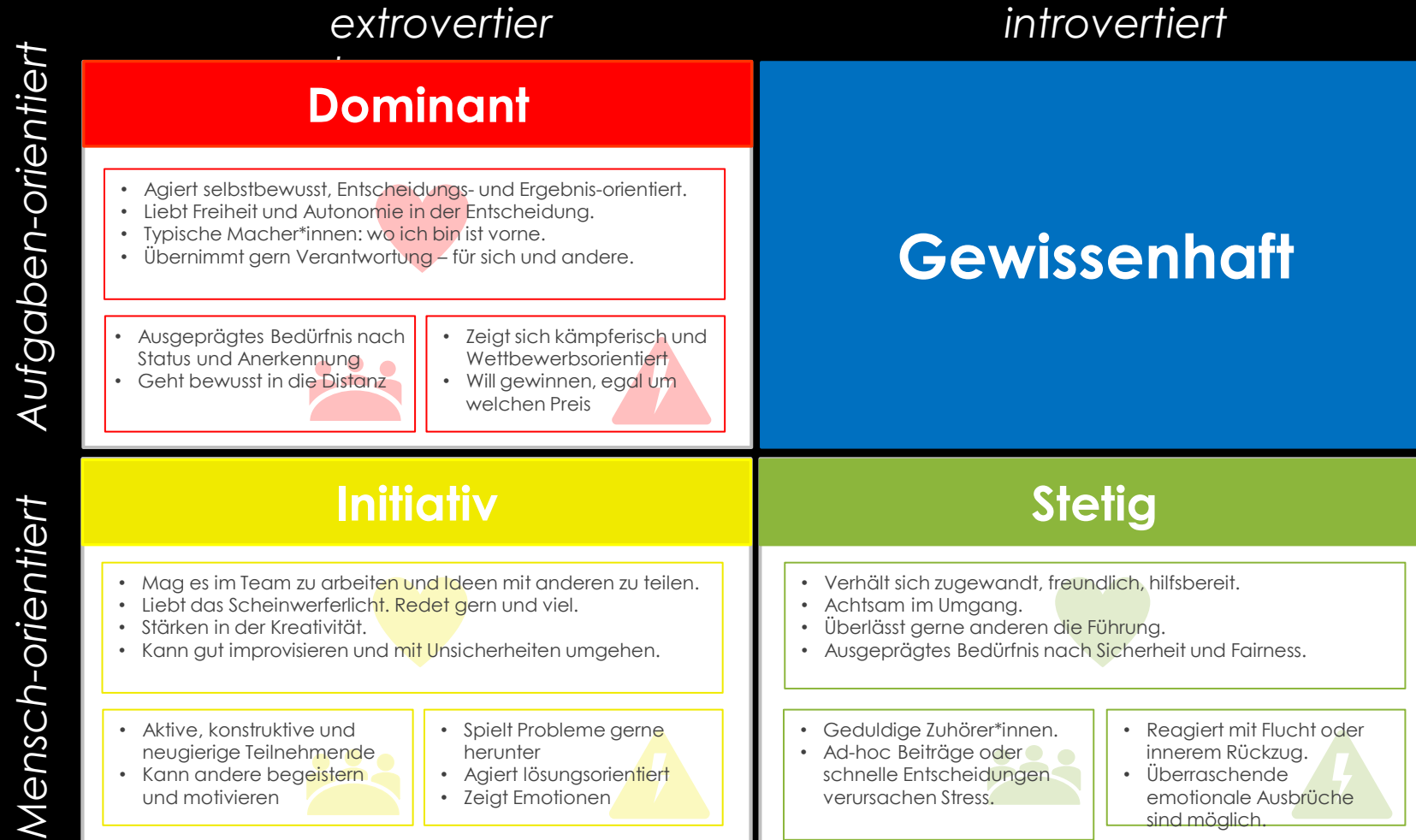
# Persönlichkeitstypen und ihr Verhalten (DISG-Modell)



# Persönlichkeitstypen und ihr Verhalten (DISG-Modell)



# Persönlichkeitstypen und ihr Verhalten (DISG-Modell)



# Persönlichkeitstypen und ihr Verhalten (DISG-Modell)

Aufgaben-orientiert

Mensch-orientiert

extrovertiert

introvertiert

**Dominant**

**Gewissenhaft**

- Agiert selbstbewusst, Entscheidungs- und Ergebnis-orientiert.
- Liebt Freiheit und Autonomie in der Entscheidung.
- Typische Macher\*innen: wo ich bin ist vorne.
- Übernimmt gern Verantwortung – für sich und andere.

- Hoher Anspruch an Qualität und Genauigkeit.
- Liebt den Umgang mit Zahlen, Daten und Fakten.
- Arbeitet gerne mit genau definierten Vorgaben und Prozessen.
- Geht den Dingen gerne auf den Grund.

- Ausgeprägtes Bedürfnis nach Status und Anerkennung
- Geht bewusst in die Distanz

- Zeigt sich kämpferisch und Wettbewerbsorientiert
- Will gewinnen, egal um welchen Preis

- Messerscharfe Analysen
- Hohes Bedürfnis nach Struktur und Zielsetzungen.
- Großes Detail-Interesse

- Agieren mit Rückzugs- und Verteidigungsstrategien.
- Scheinen emotional unbeteiligt und nüchtern.

**Initiativ**

**Stetig**

- Mag es im Team zu arbeiten und Ideen mit anderen zu teilen.
- Liebt das Scheinwerferlicht. Redet gern und viel.
- Stärken in der Kreativität.
- Kann gut improvisieren und mit Unsicherheiten umgehen.

- Verhält sich zugewandt, freundlich, hilfsbereit.
- Achtsam im Umgang.
- Überlässt gerne anderen die Führung.
- Ausgeprägtes Bedürfnis nach Sicherheit und Fairness.

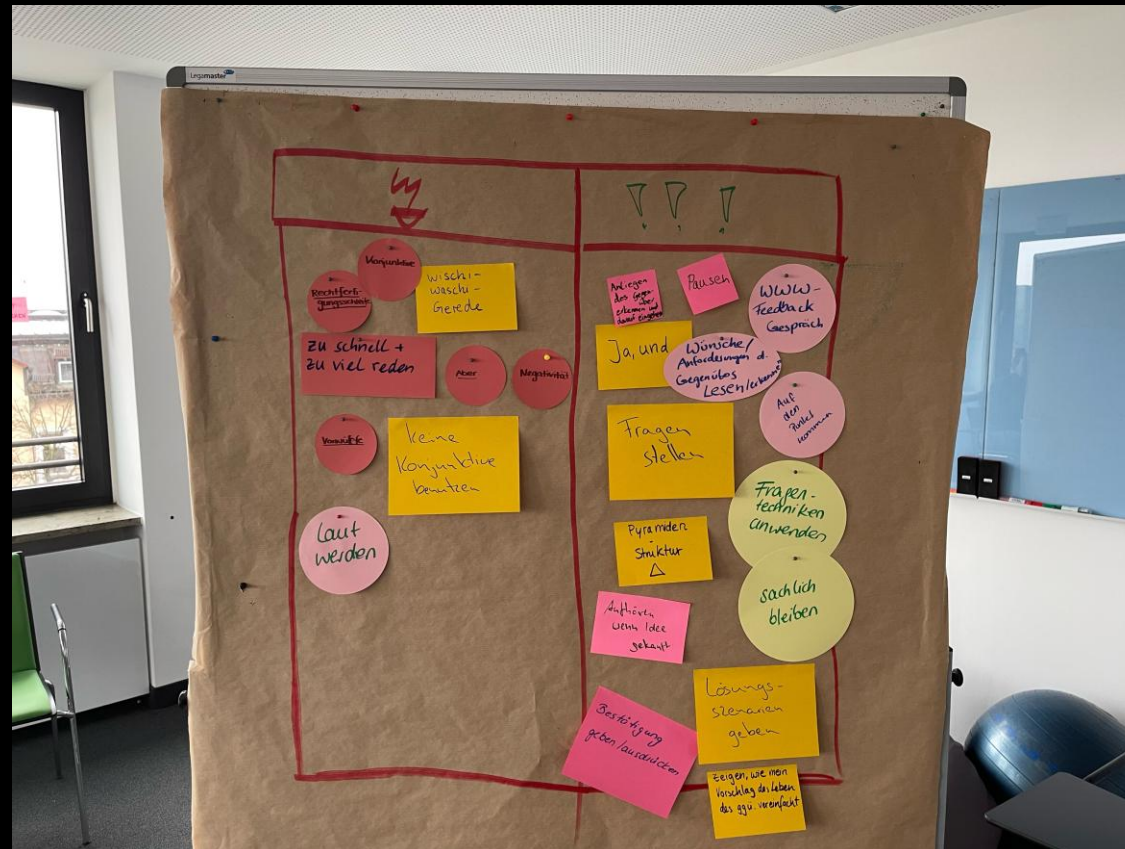
- Aktive, konstruktive und neugierige Teilnehmende
- Kann andere begeistern und motivieren

- Spielt Probleme gerne herunter
- Agiert lösungsorientiert
- Zeigt Emotionen

- Geduldige Zuhörer\*innen.
- Ad-hoc Beiträge oder schnelle Entscheidungen verursachen Stress.

- Reagiert mit Flucht oder innerem Rückzug.
- Überraschende emotionale Ausbrüche sind möglich.

# Die ersten Do's und Dont's für DISG



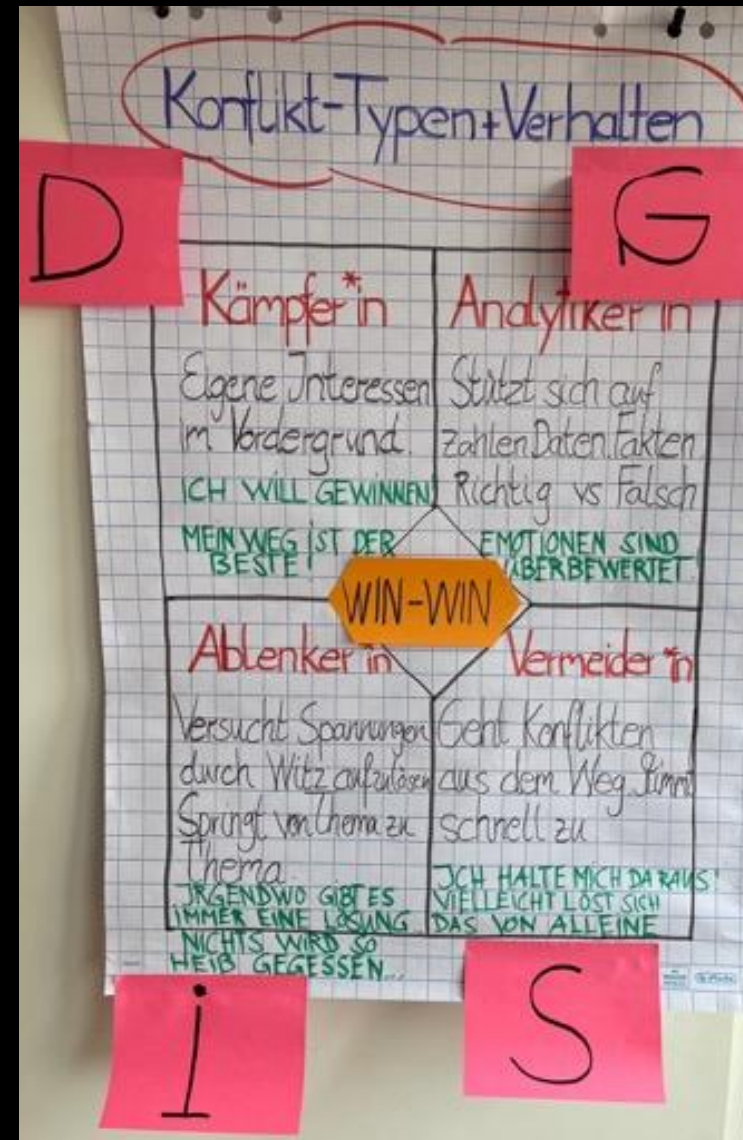
## Konflikt-Typen + Verhalten: Wer braucht was?

Kämpfer (D): Anerkennung, klare Grenzen, Zuhören, wertschätzendes Feedback, Entscheidungs-Optionen

Ablenker (I): Sicherheit und Verständnis, Zeit, offene (Nach-)Fragen, positive Bewertungen

Analytiker (G): Zahlen, Daten, Fakten, Nachfragen ins Detail, objektive Entscheidungskriterien

Vermeider (S): Struktur und Fokus, Anerkennung, Geduld und Ausdauer, präzise (Nach-)Fragen



# Fälle sammeln und auswählen

1. Gruppenbildung:  
Bildet drei Teilgruppen.
2. Situationen vorstellen:  
Jede Person nennt kurz eine relevante Situation mit klarem Anliegen.
3. Fallauswahl:  
Entscheidet euch in der Gruppe für einen konkreten Fall.
4. Persona erstellen:  
Entwickelt eine kurze Persona (Rolle, Ziele, Motivation).
5. Erste Gesprächsskizze:  
Erstellt eine grobe Ablaufidee für das geplante Gespräch.

Rückkehr in die Gesamtgruppe:

Präsentiert, für welchen Fall ihr euch entschieden habt, welche Persona ihr entworfen habt und wie eure Gesprächsskizze aussieht.

- Arbeitszeit: ca. 30 Minuten.

# Briefing „Herausfordernde Situationen im Gespräch“

Liebe Teilnehmer\*innen,

wir möchten im Workshop konfliktbeladene und schwierige Gesprächssituationen szenisch erarbeiten.

Bitte bereitet in euren Gruppen folgende Punkte vor:

- Jede Gruppe wählt einen Falltitel und erstellt:
  - **Kurzskizze** (Situation, Beteiligte, Anlass)
  - Ausführlichen **Gesprächsverlauf** (inkl. Konfliktmomente)
  - Einordnung nach DISG (D, I, S, G)
  - **Persona** (Profil einer Hauptfigur)
  - Bitte alles visuell auf Flipcharts darstellen.
  - Die theoretische Bearbeitung (mit den Fragen: „Welche Strategien haben sich bewährt?“, „Welche Vorgehensweisen lösen Konflikte?“, „Wie hilft das DISG-Modell im Alltag?“) erfolgt bereits in den Teilgruppen.
- Abschließend besprechen wir die Ergebnisse gemeinsam im Plenum.

# Fragetechniken

## FRAGETECHNIKEN

- ZIRKULÄRE FRAGEN ...fragen aus einer anderen Perspektive.
- RESSOURCENORIENTIERTE FRAGEN ...fragen nach stärkenden Erlebnissen.
- SKALIERUNGSFRAGEN ...fragen nach einer Bewertungsskala.
- FRAGEN ZUR WIRKLICHKEITSKONSTRUKTION ...hinterfragen den Bezugsrahmen.
- VERGLEICH'SFRAGEN ...fragen nach Unterschieden.
- KONFRONTATIONSFRAGEN ...fragen um Reflexion u. wertschätzende Provokation zu ermöglichen.
- PARADOXE FRAGEN ...fragen ins Gegenteil der Lösung.
- DIE WUNDERFRAGE ...fragen nach der Wunschbefriedigung.
- LÖSUNGSORIENTIERTE FRAGEN ...fragen nach Lösungsansätzen.
- HYPOTHETISCHE FRAGEN ...fragen einen Schritt weiter.
- NACH-FRAGEN ...fragen nach genaueren Details u. Definitionen.

## Frage-Techniken

### Öffnende Fragen

Was, Wie, Welche, Wer,

Wo, Inwiefern, Wieviel,

Wie oft, wann, warum,

Wie groß, wieso, weshalb,

Wohin, Woher

Kontext  
klären

### Schließende Fragen

Ja / Nein

A oder B

Entscheidung  
treffen

← GESPRÄCHSZEIT

# Wer fragt, der führt! Fragetechniken für das DISG-Model

- Dominat: Lösungsorientierte Fragen „Wie kommen wir hier jetzt weiter?“; Entscheidungsfragen „Sind Sie dabei?“; Alternativfragen „Model 1 oder 2?“; Bestätigungsfragen „Habe ich Sie richtig verstanden?“

- Initiativ: Einstiegsfragen „Wie geht es Ihnen?“; Motivationsfragen „Wie war Ihre Erfahrung damit?“; Hypothetische Fragen „Nur mal angenommen ...was denken Sie darüber?“; offenen Fragen „Was, Wer, Wie ...was meinen Sie?“

# Wer fragt, der führt! Fragetechniken für das DISG Modell

- Stetig: Gefühlfragen „Wie geht es Ihnen?“; Gegenfragen „Was verstehen Sie denn unter...?“; Verständnisfragen „Wie würden Sie das definieren?“
- Gewissenhaft:  
Sondierungsfragen  
“Mit welcher Software arbeiten Sie?“ ; Informations-/  
Faktenfragen „Seit wann besteht das Problem?“;  
Rückkoppelungsfragen  
„Können Sie mir die Sachlage nochmal genauer erklären?“

# Aktivierende Fragen stellen

- Eine Frage! Nicht drei hintereinander! ☺
- Stille aushalten!
- Neugierig sein auf die Antwort!



# „Ja, genau!“ statt „Ja, aber“: Der Umgang mit dem Unerwarteten

## Schlagfertigkeitstechniken I

(für) wahrnehmen /  
akzeptieren

„AHA!“  
INTERESSANT  
„JA GENAU!“

(positiv) bewerten



reagieren (weiter traben)

„UND  
DESHALB...“

↳ nachfragen

↳ argumentieren

## Schlagfertigkeitstechniken II

1. RÜCKFRAGE (warum sagst du das jetzt?)
2. ÜBERRASCHENDE ZUSTIMMUNG (Ja, genau!)
3. RETOUR-KUTSCHE (selber!)
4. KOMPLIMENT (gut beobachtet)
5. ÜBERGEHEN/ABPRALLEN LASSEN
6. DEFINITION EINFORDERN (Was genau meinst du damit...?)
7. PERSÖNL. LIEBLINGSSPRUCH / ZITAT
8. IRONISCHE ÜBERSTEIFERUNG (du müßtest erstmal sehen...)
9. ZWEI SILBEN (Ach ja? So so! Na und?)
10. GERADE DESHALB (Ja, genau!)
11. LIEBER... ALS...
12. NOTBREMSE / VERWEIGERUNG

# Drei Kernfragen in der Vorbereitung

Was soll mein Publikum...

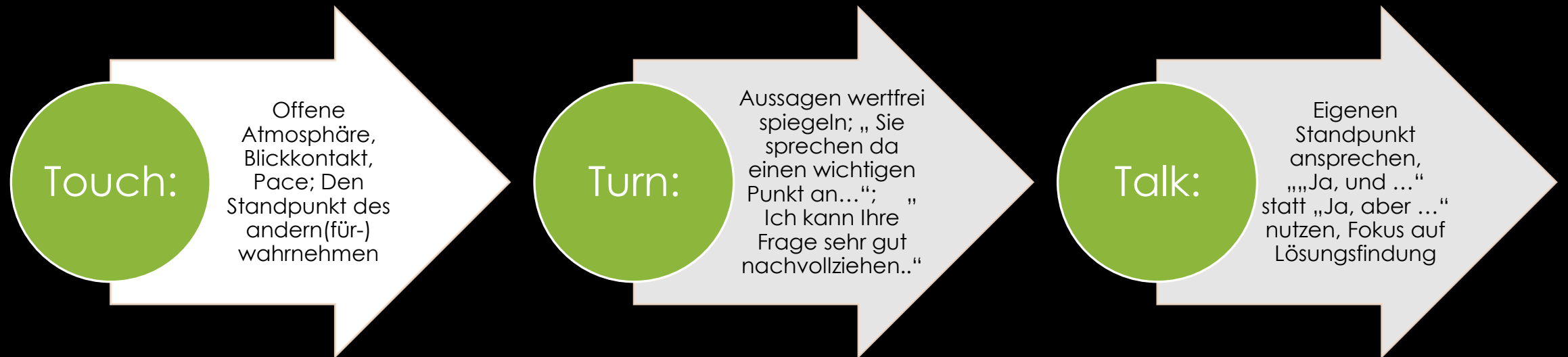
- ... kognitiv / rational verstehen?
- ... emotional verstehen / fühlen?
- ... tun?

→ Klare Kernbotschaften

→ Emotionale Anliegen

→ Klare Call(s) to Action

# Konflikte moderieren mit Touch – Turn - Talk

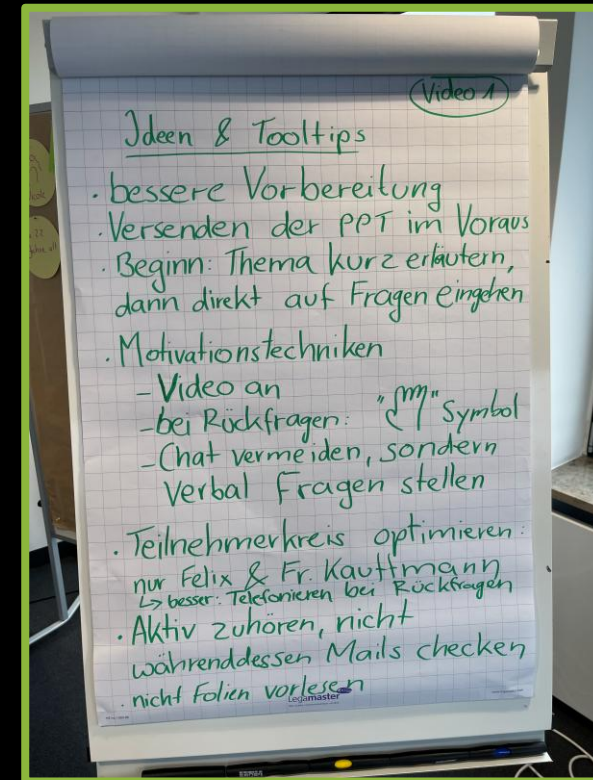
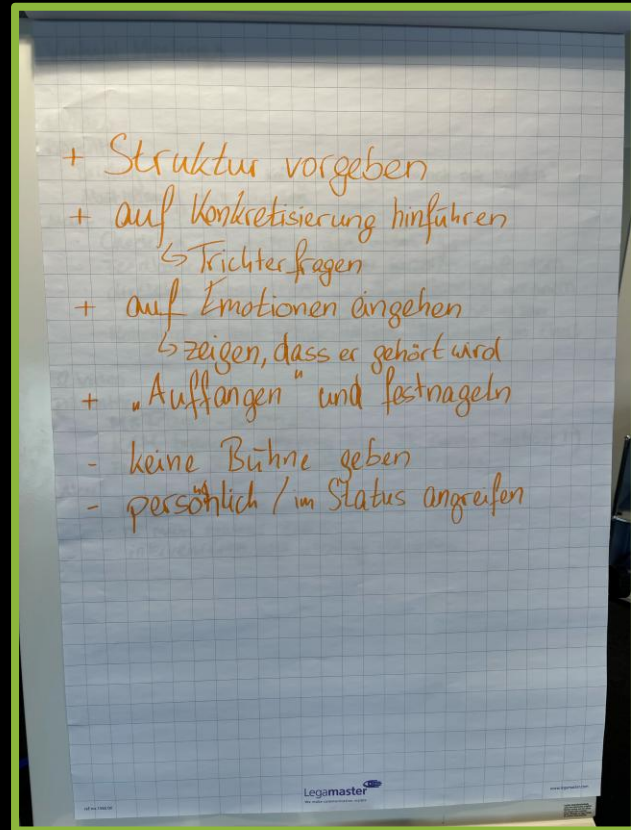


# Feedback geben mit : Wahrnehmung- Wirkung- Wunsch

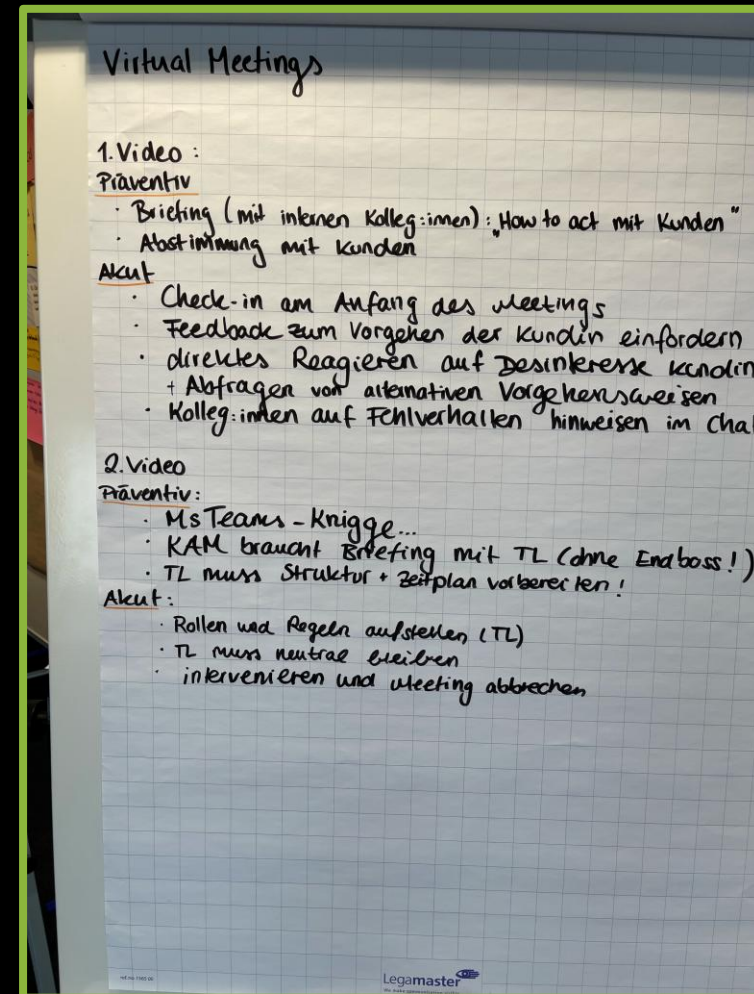
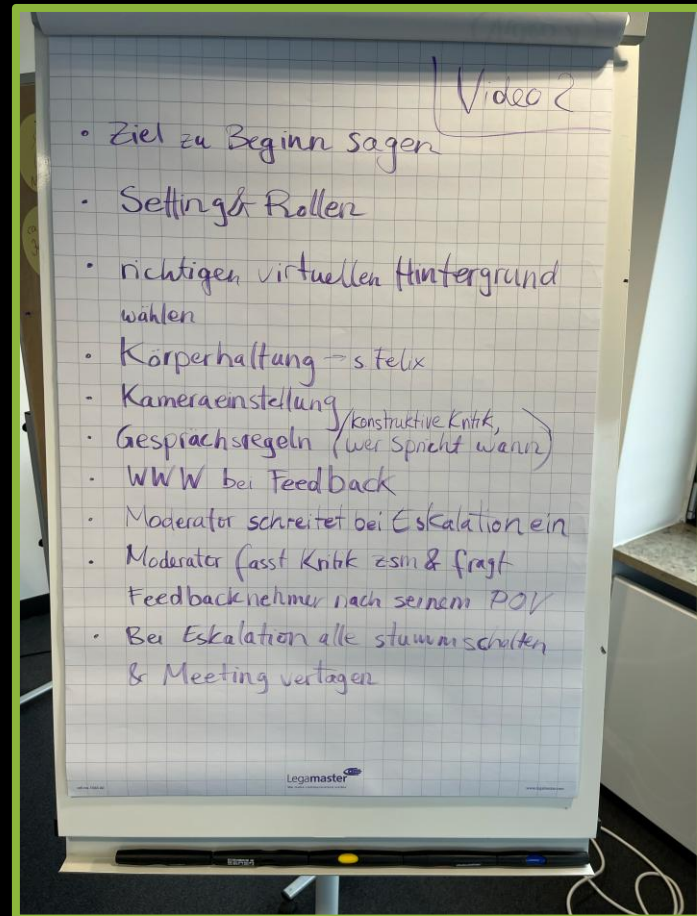
- **Wahrnehmung:** Beschreibe, was du konkret beobachtest (ohne Wertung).
- **Wirkung:** Erkläre, wie sich das Gezeigte auf dich oder andere auswirkt (z. B. Gefühle, Gedanken)
- **Wunsch:** Formuliere, was du dir für den Verlauf des weiteren Gespräches wünschst oder erwartest.

- ✓ **Klarheit:** Vermeidet Missverständnisse durch sachliche Beobachtung statt Interpretation.
- ✓ **Verständnis:** Zeigt die Auswirkungen eines Verhaltens ohne Vorwurf, stärkt Empathie.
- ✓ **Lösungsorientierung:** Der Wunsch gibt eine konstruktive Richtung vor, statt nur zu kritisieren.

# Virtuelle Meetings effizienter gestalten



# Virtuelle Meetings effizienter gestalten



**Viel Erfolg und Freude bei der Umsetzung der Tools! 😊**

inszenio GmbH

Managing Director: Dr. Claudia Borowy

Trainerin: Anna Böger

Email: [anna.boeger@inszenio.de](mailto:anna.boeger@inszenio.de)

Internet: [www.inszenio.de](http://www.inszenio.de)