



Info-Blatt Erfolgreiche Kommunikation

- ⇒ Viele Formulierungen, selbst wenn vorsichtig formuliert, kommen als Kritik an und provozieren so Abwehr, Rechtfertigung, im schlimmsten Fall Aggression
- ⇒ Grundannahme: unterschiedliche Meinungen entstehen durch unterschiedliche Bewertungen der Situation, die aus unterschiedlichen Bedürfnissen und früheren Erfahrungen resultieren. Jeder ist selbst dafür verantwortlich, dafür zu sorgen, dass seine Bedürfnisse erfüllt werden und er somit zufrieden ist. → **Eigenverantwortung!**

1. Stufe: Neutrale Beschreibung der Situation

- Sehr **konkret, detailliert und sachlich, nur nachprüfbare Tatsachen**
- Keine Bewertung, kein Vergleich, kein Vorwurf, keine Drohung
- keine Begriffe, die missverstanden werden können
- ⇒ Testfrage: Wenn die andere Person **nicht** sagen kann, das stimmt so nicht, handelt es sich um eine wertfreie Beobachtung, die nachprüfbare Tatsachen wiedergibt.

Durch die Neutralität der Beschreibung werden Widerstände und Tendenzen zur Rechtfertigung beim Gegenüber verhindert und so die Möglichkeit eröffnet, weiter zugewandt zuzuhören, ohne mit den eigenen Gedanken beschäftigt zu sein.

2. Schritt: Eigene Gefühle wahrnehmen – Gefühle des Gegenübers erkennen

- ⇒ ECHTE Gefühle, keine versteckten, als Gefühl getarnten Vorwürfe!
„Ich habe das Gefühl, belogen zu werden“ ist KEIN echtes Gefühl sondern ein Vorwurf.
TEST: Lässt sich Satz umwandeln in „Ich bin ...“, ohne dass er sinnlos wird.
„Ich fühle mich unzufrieden“ – „Ich bin unzufrieden“.
- ⇒ Gefühle = Anzeichen für Bedürfnisse (Durst – Bedürfnis Trinken)
- ⇒ 1. Schritt: eigenes Gefühl bewusst machen, um eigenes Bedürfnis zu erkennen
- 2. Schritt: Aussprechen des Gefühls, um Verständnis beim Gegenüber zu erhalten und Widerstand zu vermeiden
- 3. Schritt: Gefühle seines Gegenübers zu erkennen suchen, da man so leichter seine Bedürfnisse erfährt und entsprechend handeln kann.

3. Schritt: Bedürfnisse

Beginn mit persönlichem Fürwort, welches sich auf die eigene Person bezieht!

Keine Lösungsstrategie, kein Handlungswunsch.

- allgemein formuliert (frei von konkreten Handlungen)
- positiv ausgedrückt (was will ich! NICHT was will ich nicht!)
- frei von Zeit- und Ortsangaben
- unabhängig von der Mitwirkung anderer Menschen

Beispiel: Mir ist **Zuverlässigkeit** wichtig. Mir ist **Ehrlichkeit** wichtig.



4. Schritt: Bitte formulieren – Lösung anbieten

- Positiv formuliert: Was will ich, nicht was will ich nicht!.
- Um konkrete und beobachtbare Handlung bitten statt vage und abstrakt
- Konkretes Verhalten erbitten statt zu beschreiben, wie die andere Person sein soll
- Überprüfbares Verhalten erbitten, Erfolg muss sichtbar werden können
- Abschließen mit „Einverstanden?“ oder „Ist das ok?“

Eine Bitte lässt immer auch ein NEIN als Antwort zu. Dieses NEIN des Gegenübers drückt ein unerfülltes Bedürfnis von ihm aus. Hier eröffnet sich also die Möglichkeit, das Gespräch fortzuführen und die Bedürfnisse des Gegenübers zu erforschen, so dass eine für beide Seiten geeignete Lösung gefunden werden kann.

Fast immer gibt es zur Erfüllung eines Bedürfnisses mehrere Möglichkeiten. Wenn diese eine Bitte nicht erfüllbar ist für das Gegenüber, gibt es vielleicht eine andere Lösung, die auch mit den Bedürfnissen des anderen zusammenpasst.

Wichtig!

VORSICHT! Gesamte Formulierung nicht mehr als 50 Wörter! Mehr wird nicht mehr wahrgenommen vom Gegenüber!

Gestaltung / Vorbereitung der Gesprächssituation: Was braucht man, um zuhören zu können?

- Zeit, Raum, Ruhe
- Interesse auf beiden Seiten
- Offenheit auf beiden Seiten
- Vertrauen (Beispiel Gefühle äußern)

Beispiel:

1. Schritt Beschreibung der Situation:
„Sie haben mir heute morgen gesagt, dass ich nicht gut arbeite.“
2. Schritt Gefühl:
„Das hat mich verletzt, ...“
3. Schritt Bedürfnis:
„... weil mir Anerkennung wichtig ist.“
4. Schritt Bitte:
„Könnten Sie mir in Zukunft bitte ganz genaue Anweisungen geben, wie ich die Aufgaben erledigen soll, damit ich es nicht mehr falsch verstehe und gut arbeiten kann. Wäre das ok?“