

Gut gesagt ist halb gewonnen – Impulse für eine gelingende Kommunikation

Natalie Roemer, Beraterin im Fürstenberg Institut

- 1.) Voraussetzung für eine gelingende Kommunikation ist es, die **innere Landkarte** des anderen zu verstehen, d.h. zu verstehen, wie er über die Welt denkt.
- 2.) Die **grundsätzliche Gesprächshaltung** sollte sein: „**Du bist ok**“. Auch wenn wir mit bestimmten Verhaltensweisen unseres Gegenübers nicht einverstanden sind.
Eine wertschätzende Grundhaltung meint die **Unterscheidung zwischen Person und Verhalten**.
- 3.) Förderliche Gesprächshaltungen:
 - Nachfragen („Habe ich Dich richtig verstanden, dass....“)
 - Vermutungen klären („Ich frage mich gerade, inwiefern Du einen Ratschlag von mir erwartest.“)
 - Befürchtungen ansprechen („Ich befürchte, Sie vor den Kopf zu stoßen, wenn ich mich jetzt wieder meiner Arbeit zuwende.“)
 - Ich-Botschaften („Ich habe den Eindruck, dass...“, „Mir ist wichtig, dass“)
 - Sich das OK des anderen holen („Ich habe da eine Idee dazu. Möchtest Du sie hören?“)
- 4.) Die 3 Arten des Zuhörens:
 - Aufnehmendes Zuhören (Hmhm, Kopfnicken)
 - Umschreibendes Zuhören („Ihnen ist wichtig, dass...“, „ Ich habe Sie so verstanden, dass ...“)
 - Aktives Zuhören (Gefühle benennen, z.B. „Sie machen sich Sorgen, dass...“)
- 5.) Gesprächsförderer:
 - Umschreiben bzw. mit eigenen Worten wiedergeben
 - Auf den Punkt bringen („Was genau meinen Sie mit ...?“ „Ihnen geht es darum, dass ...“)
 - Einschränkende Wiederholungen (zur Zeit, momentan ...)
 - Übertreibende Bestätigung (unter keinen Umständen, keinesfalls, nie , jederzeit)
 - In Beziehung setzen (einerseits-andererseits)
 - Nachfragen („Was meinen Sie mit ...?“, „Verstehe ich Sie richtig, dass ...?“)
 - Gefühle ansprechen/aktiv Zuhören („Sie empfinden es als unkollegial, wenn...“, „ Du bist enttäuscht , dass ...“)
- 6.) Gesprächsstörer
 - Überreden
 - Warnen, Drohen
 - Vorwürfe machen
 - Bewerten
 - Herunterspielen
 - Lebensweisheiten
 - Von sich reden
 - Psychologisieren
 - Ratschläge

7.) Kennzeichnen Sie allgemeine Aussagen als subjektiv z.B. „Das ist doch Blödsinn.“ – „Ihnen gefällt das nicht.“

8.) 4 Möglichkeiten auf die 4 Seiten einer Nachricht zu reagieren:

- Sachinhalt
- Beziehung
- Aufforderung
- Selbstaussage

9.) **Bezug auf die Selbstaussage** des anderen:

Bsp: „Die Gardinen passen nicht zum Sofa!“ – „Das stört Dich.“

10.) Den **Gesprächspartner in die Verantwortung nehmen**

- Indirektes Nein als bewusste Entscheidung formulieren. („Muss das sein?“ – „Du hast Dich entschieden, mir jetzt nicht zu helfen.“)
- Die Motive des Gesprächspartners benennen („Ist das wirklich notwendig?“ – „Sie möchten das nur machen, wenn es Ihnen plausibel erscheint.“)
- Zeitliche Einschränkungen hervorheben („Muss das jetzt sein?“ – „Das hört sich an, dass es Ihnen zu einem anderen Zeitpunkt besser passt. Wann schlagen Sie vor?“)
- Unvollständige Vergleiche näher erfragen („Das ist zu aufwendig.“ – „Im Vergleich wozu?“)

11.) **Wozu statt Warum:** Fragen Sie nach der Absicht statt nach den Gründen.

12.) **Unangenehmes mitteilen:** Sprachlich benennen, was ich befürchte, beim anderen auszulösen. („Ich befürchte, dass ich Sie vor den Kopf stoße. Doch ich möchte jetzt gern weiterarbeiten.“)

13.) Bei kritischen Gesprächen einen **dritten Fokus** öffnen.

14.) **Deeskalieren:** Benennen Sie das Verhalten des Gegenüber, so dass eine spontane Fortsetzung des Verhaltens unmöglich wird. („Sie beginnen, mich anzubrüllen und zu beleidigen ...“)

15.) **Gewaltfreie Kommunikation**

Worum geht es mir? Welches Bedürfnis steht hinter meinem Gefühl?

4 Schritte einer gewaltfreien Mitteilung:

- Beobachtung
- Gefühl (als Ich-Botschaft)
- Bedürfnis (nach Zugehörigkeit, Sicherheit, Verbundenheit)
- Bitte