



## Einige Grundregeln für gelingende Kommunikation

### Hilfreiche Fokussierung

Bevor Sie in ein wichtiges Gespräch gehen, fokussieren Sie sich selbst auf die Frage: „Was ist am Gesprächspartner schön, interessant oder liebenswert?“ Ist das Esoterik oder Gutmenschentum? Nein, bestimmt nicht - die Frage, ernsthaft gestellt, nimmt Spannung, Angst und negativen Fokus auch aus schwierigen Gesprächssituationen. Man kann sein Anliegen auch freundlich UND konsequent vertreten. Diese Haltung unterstützt Sie dabei, Inhalte zu klären und vermeidet sinnlose Positionskämpfe.

### „Ja UND“ an Stelle von „Ja ABER“

Der Austausch eines einzigen kleinen Wortes kann in einem Gespräch den Unterschied zwischen einem kreativen Gedankenaustausch oder den Beginn eines verbalen Krieges ausmachen. Wenn Ihnen in der nächsten Diskussion ein Satz mit dem Beginn: „Ja, ABER ... Einwand, Einwand, Einwand ...“ in den Sinn kommt, halten Sie einen Augenblick inne und sprechen dafür den Satz: „Ja, UND ... weitere Möglichkeit, Außerdem, Zusätzlich ...“

### Bewertende Aussage

Bewertende Aussagen über einen Gesprächspartner. Jede bewertende Aussage gegenüber einem anderen Menschen, ob positiv oder negativ, trägt eine zweite Botschaft: "Ich habe das Recht und/oder die Kompetenz, Dich zu bewerten". Eine notwendige Aussage über das Verhalten meines Gegenübers kommt besser an, wenn ich wirkliche Tatsachen benenne und dann beschreibe, welche Wirkung sie auf mich haben. (siehe Ich-Botschaften).

### Ich-Botschaft

Eine Ich-Botschaft - also eine Aussage über mein Empfinden und meine Gefühle - kann von niemand widerlegt werden. Es ist FÜR MICH eine Tatsache. Und mehr sage ich ja nicht. Verbunden mit einer Aussage über ein tatsächliches unbestreitbares Verhalten meines Gesprächspartners, kann es eine gute Grundlage für eine konstruktive Klärung von Konflikten oder zur Abgrenzung sein.

### Moralisierungen und Verallgemeinerungen

JEDER Mensch weiß, dass Verallgemeinerungen NIE stimmen und IMMER falsch sind. Deshalb rufen sie reflexartigen Widerstand hervor. In denen, die sie von sich geben, entsteht vielleicht eine Kompetenz-Illusion oder sie wird als Waffe gegen den Gesprächspartner benutzt. Sich moralisch über Andere stellen, MUSS bei den Gescholtenen einfach Kampfbereitschaft, Verzagtheit oder Abbruch der Kommunikation hervorrufen. Es geht schließlich um ihr Selbstwertgefühl.



## Einige Grundregeln für gelingende Kommunikation

### Sich in andere hinein versetzen

Wenn ich wirklich begreife, wie mein Gesprächspartner "tickt", welche Werte und Bedürfnisse für ihn oder sie wichtig oder gar unverzichtbar sind, wo ihre "Dont's" sind und wobei sie "aufblühen", kann ich "mit dem Strom schwimmen" und brauche keinen Widerstand zu überwinden. Neben einem guten und akzeptierten Ergebnis für alle Seiten - ein lustvolles und spannendes Spiel.

### Reflektierende Zusammenfassung

Eine reflektierende Zusammenfassung von Gesprächsinhalten klärt so manches festgefahrene oder ins Diffuse abgleitende Gespräch. Inhalte und Standpunkte werden gebündelt und der Geist aller Teilnehmer ist dankbar für einen Fixpunkt für das weitere Gespräch. Eine abschließende Frage. "Ist das richtig?" oder "Hat jemand Einwände oder Ergänzungen?" schafft eine kreative Stimmung.