

# Gelingende Kommunikation im (Berufs-)Alltag

## Basiert auf:

- \* Interesse an der Perspektive des Gegenübers
- \* der Annahme, dass Menschen ihre Realität konstruieren und wir *immer eine Wahl haben*, uns zu entscheiden
- \* dem Willen, etwas zu verändern und *wirklich zuzuhören* und wahrzunehmen, was das Gegenüber sagt
- \* der Erkenntnis, dass Probleme konstruiert sind – als Folge unterschiedlicher Bewertungen *einer* Situation

## Tools und Techniken:

### VW-Regel:

Vorwürfe in Wünsche umformen und als solche aus eigener Perspektive äußern!

### Wertschätzende Kommunikation/GFK:

1. Neutrale Beobachtung/Schilderung der Situation
2. Gefühle (wie geht es mir?)
3. Bedürfnisse (was ist mir wichtig?)
4. Wunsch/Bitte (unter Berücksichtigung der

### SAG ES:

1. Sichtweise schildern – „Ich habe bemerkt...“
2. Auswirkungen schildern (auf mich und andere/das System)
3. Gefühle äußern
4. Empfindungen erfragen bzw. Erwartungen mitteilen
5. Schlussfolgerungen/Kompromiss

### WWW-Regel:

1. Wahrnehmung (auf mich!)
2. Wirkung (auf mich!)
3. Wunsch

## Hilfreiche Fragen für den Prozess:

Habe ich richtig verstanden, dass xy für dich wichtig ist, weil ...?

Wie geht es dir damit/wenn du das hörst?

Was brauchst du, sodass es dir damit besser geht?

Was müssten wir beide/könnt ihr beide ändern, sodass xy wieder besser läuft?

