

Wertschätzende Kommunikation

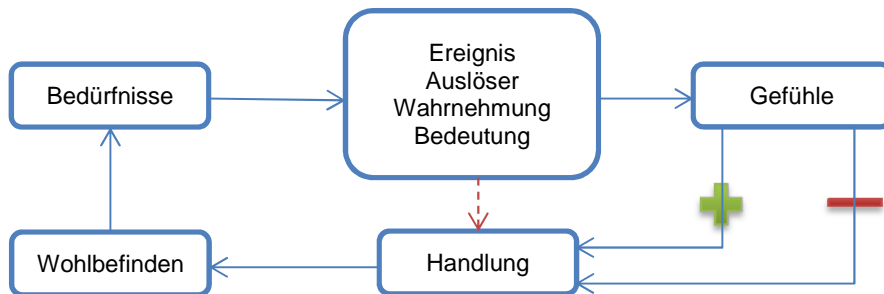
Gute Kommunikation ist für viele Unternehmen, Führungskräfte, Teams und Mitarbeiter die Voraussetzung für geschäftlichen und beruflichen Erfolg. Doch was ist gute Kommunikation? Gute Kommunikation ergibt für die Beteiligten gute Ergebnisse, sowohl auf der Sach- als auch auf der Beziehungsebene. Gute Ergebnisse sind nicht nur monetär sondern vor allem emotional. Gute Kommunikation stellt partnerschaftlich Bedürfnisse zufrieden und erzeugt dadurch eine hohe innere Motivation und Zufriedenheit.

Die positive Handlungssprache als Methode und Haltung

Wünschen Sie sich manchmal, kurz und klar das Wesentliche zu sagen und gleichzeitig verbindlich zu bleiben? Die vier Schritte geben einen Rahmen, damit Sie jedes Gespräch in einer wertschätzenden Haltung ergebnisorientiert führen können.

Schritt	Inhalt
1. Beobachtung Wertfreie Beschreibung des Geschehens, als ob Sie einen Film drehen.	Was ist genau geschehen? Was sind Fakten? Worauf beziehen Sie sich im Gespräch? Was habe ich beobachtet, ohne zu bewerten?
2. Befinden Das Befinden spiegelt Ihre Emotionen wieder, die wie Wellen kommen und gehen.	Welches Befinden löst diese Beobachtung bei mir aus? Welche Gefühle kommen auf, wenn ich das sehe und höre?
3. Bedürfnis Die Bedürfnisse sind der Kern des Gesprächs. Damit bringen Sie Ihr Anliegen auf den Punkt.	Welches Bedürfnis kommt bei mir zu kurz und möchte gerne erfüllt werden? Welches Bedürfnis steht hinter meinen Gefühlen?
4. Bitte Mit der Bitte geben Sie Ihrer Handlung eine klare Richtung und zeigen, wie es weiter gehen kann.	Was wollen Sie jetzt tun, um Ihre Bedürfnisse zu erfüllen? Was ist die konkrete Handlungsstrategie an bestimmte Personen oder für sich?

Wie funktioniert wertschätzende Kommunikation?



Je nach Bedürfnis, das gerade in Ihnen wach ist, reagieren Sie anders auf das Gegenüber. Es sind Ihre Bedürfnisse, die Ihr Befinden verursachen. Das Verhalten des andern bleibt nur der Auslöser. Die Gefühle zeigen Ihnen an, wie gut Ihre Bedürfnisse erfüllt sind. Je besser Ihre Bedürfnisse erfüllt sind, desto wohler fühlen Sie sich.

Beispiel

Herr Meier hat eine grosse Werbekampagne gestartet und wartet auf eine Lieferantenzusage aus der Druckerei. Er braucht die Prospekte bis spätestens Donnerstag. Heute ist Montag und er hat noch keine Bestätigung vom Lieferanten erhalten.

Trennende Sprache	Schritt	Verbindende Sprache
Frau Huber, ich warte schon seit Tagen auf Ihre Lieferbestätigung.	Beobachten	Frau Huber, ich habe bei Ihnen Prospekte mit Liefertermin nächsten Donnerstag bestellt. Ich habe bis heute keine Bestätigung erhalten.
Scheinbar liegt Ihnen nicht besonders viel an unserem Auftrag, sonst hätten Sie uns wenigstens Bescheid gesagt.	Befinden	Ich bin irritiert und mache mir Sorgen wegen unserer Kampagne.
Wenn das so unzuverlässig läuft,	Bedürfnis	Ich brauche Klarheit.
müssen wir uns nach einem andern Lieferanten umschauen.	Bitte	Bitte sagen Sie mir, ob es mit der Lieferung bis am nächsten Donnerstag klappt.

Marcel Zünd unterstützt Sie und Ihre Mitarbeiter in guter Kommunikation.

Praxis guter Kommunikation:



1. Beobachten

Beobachten ohne sofort zu werten und zu urteilen ist nicht einfach, weil wir so konditioniert sind. Es gelingt nur, wenn wir es bewusst machen. Wenn wir Beobachtung und Bewertung vermischen, hört der andere Kritik und Beschuldigung heraus. Sagen Sie Ihrem Gegenüber, als Einstig in den Dialog, auf welches Ereignis oder Verhalten Sie sich beziehen. Benennen Sie das Hör- und Sehbares, ohne Verallgemeinerungen oder Interpretationen.

2. Befinden

Alles was wir erleben, wird automatisch in unserem limbischen System emotional bewertet und wirkt sich so direkt auf unser Handeln aus. Gefühle sind schneller als der Verstand. Unausgesprochene Gefühle lösen beim andern Widerstand und Irritation aus. Wenn wir hingegen unsere Befindlichkeit aussprechen, öffnen wir damit ein Fenster zum Gegenüber.



3. Bedürfnis

Alles was wir Menschen tun, dient der Erfüllung der Bedürfnisse. Erfüllte Bedürfnisse tragen zu unserem emotionalen, sozialen und physischen Gleichgewicht bei. Bedürfnisse sind unabhängig von Personen und Objekten. Sie sind universell und damit das verbindende Element aller Menschen. Auf der Ebene der Bedürfnisse kommen wir zu Lösungen, auf der Ebene der Werte und Strategien werden Positionen verteidigt.

4. Bitte

Je klarer wir wissen, was wir von anderen bekommen möchten, desto wahrscheinlicher ist es, dass sich unsere Bedürfnisse erfüllen werden. Je klarer die Handlungsanweisung in Form einer Bitte, desto grösser die Wirkung beim andern.

„Erfolg durch wertschätzende Kommunikation“

