

Kurzbeschreibung: Wertschätzenden Kommunikation

Die Grundvoraussetzung für Wertschätzende Kommunikation ist, dass Sie sich auf eine wertschätzende Verbindung einlassen möchten. Sie drücken klar und verständlich Ihr Anliegen aus und versuchen gleichzeitig die Anliegen des Gesprächspartners zu verstehen, auch wenn der Gesprächspartner anderer Meinung ist. Verstehen bedeutet ja nicht, dass Sie jedes Mal zustimmen oder mit allem einverstanden sind. Sie können jedoch mit Differenzen anders umgehen, weil Sie alle Aspekte sehen, die eine Situation ausmacht. Somit können Sie Entscheidungen treffen, die gute Chancen haben, von allen getragen zu werden, anstatt einsame Entscheidungen zu fällen. Das Modell der Wertschätzenden Kommunikation besteht aus vier Schritten.

Erster Schritt: Eine Beobachtung ohne Bewertung formulieren.

Zweiter Schritt: Ein Gefühl benennen und dafür die Verantwortung übernehmen.

Dritter Schritt: Ein Bedürfnis benennen. Achten Sie darauf, dass ein Bedürfnis nicht an einen Ort, Zeit, Raum oder eine Person gebunden ist. Bedürfnisse lassen sich immer auf mehrere Arten und Weisen erfüllen.

Vierter Schritt: Eine konkrete handlungsorientierte Bitte formulieren.

Die vier Schritte sind ein unterstützender Leitfaden sowohl in Ihrer Gesprächsvorbereitung als auch in der Gesprächsführung. Durch eine intensive Gesprächsvorbereitung entsteht innere Klarheit, so werden Sie im Dialog als überzeugend und authentisch wahrgenommen.

Ich – Ebene

Aufrichtigkeit

■ Ich - Beobachtung

Wenn ich sehe / höre / daran denke ...

■ Ich - Gefühl

Fühle ich mich ... / bin ich..

■ Ich- Bedürfnis

weil ich ... brauche.

■ Ich - Bitte

Würdest du bitte ...
Bitte ich dich.....

Du – Ebene

Empathie

■ Du - Beobachtung

Wenn du siehst / hörst / daran denkst...

■ Du – Gefühl

Fühlst du dich ... / bist du ...

■ Du - Bedürfnis

weil du ... brauchst.

■ Du- Bitte

Hättest du gerne ...?
Wäre dir am liebsten, wenn...

Ich – Ebene - Aufrichtigkeit

Machen Sie sich anhand der vier Schritte bewusst, was Sie beobachten ohne zu bewerten, welche Gefühle es in Ihnen auslöst, welches Bedürfnis erfüllt oder nicht erfüllt ist und welche konkrete Bitte Sie an eine andere Person haben. Drücken Sie Ihre Empfindungen, Ihre Bedürfnisse und Ihre Anliegen in vier Schritten aus.

Beispiel: Wir hatten abgesprochen, dass ich die Unterlagen bis 10:00 Uhr bekomme. Ich bin unter Druck und möchte mich auf Absprachen verlassen können. Bis wann kann ich mit den Unterlagen rechnen?

Du – Ebene – Empathie

Überlegen Sie bzw. drücken Sie aus, was Ihrem Gesprächspartner/Ihrer Gesprächspartnerin wichtig ist, wie Sie die Welt des anderen vermuten. Fühlen Sie sich ein in die Sichtweise und Gefühlswelt der anderen Person. Nutzen Sie die Kraft der Empathie in der Kommunikation.

Beispiel: Wir hatten abgesprochen, dass Sie mir die Unterlagen bis 10:00 Uhr bringen. Haben Sie gerade viel auf Ihrem Schreibtisch und/oder sind Sie unter Druck, weil Sie Ihre Arbeit wirklich gut machen möchten? Hätten Sie gerne, dass wir gemeinsam die Prioritäten abstimmen?

Bei der Wertschätzenden Kommunikation haben Sie die Bedürfnisse aller Beteiligten im Blick, wodurch Selbstverantwortung und Zusammenarbeit fruchtbar werden. Der Fokus liegt auf einer positiven Handlungssprache und einem werteorientierten Umgang, von gegenseitiger Akzeptanz, Offenheit, Wertschätzung und Vertrauen. Das ist die Basis für qualitative und nachhaltige Leistungserbringung bei einem beständigen Wandel der Umstände.

Mit der Wertschätzenden Kommunikation werden Sie eine spürbare Erweiterung Ihres Kommunikationsverhaltens, Ihrer Art des Miteinanders, Selbsterkenntnis und innerer Klarheit erreichen.

Wenn Sie mehr wissen möchten

Lesen Sie gerne? Dann empfehle ich Ihnen mein Buch. Gerne können Sie mich anrufen oder mir mailen. Ich freue mich auf einen Kontakt mit Ihnen. Gerne unterstütze ich Sie, eine wertschätzende Atmosphäre zu etablieren.

Ihre Beate Brüggemeier

