

Don'ts der Kommunikation

<u>Typischer Gesprächsstörer</u>	<u>Typische Redewendungen</u>
Du-/Sie-Botschaften	Sie hätten auf jeden Fall ...
Vorwürfe machen, Verallgemeinern	Ständig musst Du alles weitertratschen.
Reizformulierungen	Ich prüfe das. Dafür bin ich nicht zuständig- aber, trotzdem, doch, nur, Problem
Herunterspielen	Das ist doch nicht so schlimm ... Da müssen wir alle mal durch ...
Ausfragen	Warum haben Sie sich den nicht früher gemeldet?
Unterstellungen machen	Sie regen sich ja nur auf, weil ... Das liegt nur daran, dass Sie ...
Bewerten	Sie denken da falsch ... So kommen Sie nicht weiter ...
Befehlen	Zuerst beruhigen Sie sich mal ... Sie müssen halt ...
Belehren	Das habe ich Ihnen doch vorhin schon erklärt ...
Warnen und Drohen	Denken Sie an die Folgen ... Das würde ich mir überlegen ...
Lebensweisheiten	Wer einmal lügt ... Ohne Fleiß kein Preis.
Killerphrasen	Das haben wir schon immer so gemacht. Du immer mit deinen Ideen!
Weichmacher	irgendwie, eigentlich, könnte, würde, eventuell, vielleicht, unter Umständen, ja aber, warum, ...

Do's der Kommunikation

Typischer Gesprächsförderer	Typische Redewendungen
Offene Fragen	Wie sehen Sie das?
Nachfragen	Was meinen Sie mit vielleicht? Sie sagen, irgendwie? Meinen Sie, dass ...?
Zielorientierte Fragen	Was könnte Ihre Situation verbessern?
Aufmerksamkeit signalisieren	Mhm, ja, aha (Blickkontakt, Nicken)
Umschreiben, Zusammenfassen	Sie meinen, dass ...
Klären, auf den Punkt bringen	Wenn ich Sie richtig verstanden habe, geht es Ihnen also ... und nicht ...
Wünsche herausarbeiten	Sie möchten am liebsten ...? Ihnen ist also vor allem wichtig, ...
Gefühle ansprechen	Sie fühlen sich dann herabgesetzt? Sind Sie enttäuscht?
Ich-Botschaften/Konflikte konstruktiv ansprechen	Du hast mich jetzt drei Mal hintereinander unterbrochen. Das ärgert mich, weil ich kaum zu Wort komme.
Namentliche Ansprache	Ja, Herr Maier ...
Positive Formulierungen	Gerne, schön, klar, gut, ...
Verständnis signalisieren	Ich kann gut verstehen, dass ... Das kann ich mir vorstellen.
Verbindlichkeiten signalisieren	Ich kümmere mich jetzt sofort darum.