

Kommunikation

Nicht verletzende Botschaften

Die 4-Ws

1. Wahrnehmung:

Ich benenne / ich beschreibe meine Wahrnehmung

Beobachtung der Situation, Zahlen Daten, Fakten

Vorsicht Falle: Keine Interpretation, keine Bewertung!

„Heute ist Mittwoch 17:00 Uhr und seit Montag steht das Paket mit Büroartikeln im Flur...“

2. Wirkung:

Ich teile mit, was dabei in mir vorgeht.

Meine Gefühle in der konkreten Situation

Vorsicht Falle: Gedanken, bewertende Gefühle

„...ich bin verärgert....“

3. Wirklich Wichtiges:

Ich sage, was mir grundsätzlich wichtig ist.

Meine Interessen / Bedürfnisse in dieser Situation

Vorsicht Falle : Forderungen an die andere Seite

„...weil ich Ordnung und Übersicht gebrauche.....“

4. Wunsch:

Ich sage, was ich gerne vom Anderen hätte und

will erfahren, wie mein Gegenüber das sieht.

Vorsicht Falle: Befehle, Forderungen, Ultimaten

„...Wären Sie bereit, Ihre Bestellung aufzuräumen oder

„...mir zu sagen, wann Sie dazu Zeit finden?“

Nein heißt neue Strategie / Wunsch formulieren!