

# Merkblatt Kommunikation



Formulare Vertragsmuster  
**Checklisten**  
Formulare Merkblätter

Wissensmanagement » Sie befinden sich auf einer Formularseite, die dem Titel Formulare der Abteilung Werkzeuge zugeordnet wird. Die Formulare sind Mustertexte und Textvorlagen, die zu verschiedenen Anlässen genutzt werden können.

[Formularsammlung](#) [Kommunikationstipps](#) [Kommunikation Rhetorik](#)

---

Oft endet eine Mediation mit der beziehungserhaltenden Erkenntnis, die Kommunikation zwischen den Parteien zu verbessern. Missverständnisse sollen vermieden, Einschätzungen nach Möglichkeit abgestimmt werden. Manchmal wird eine entsprechende Regelung auch in die Abschlussvereinbarung geschrieben. Im besten Fall gibt der Mediator noch ein paar Tipps oder er empfiehlt ein Kommunikationstraining, wenn nicht gar ein Coaching. Hier sind ein paar Anregungen aufgelistet, um Rückfallgefahren zu vermeiden und den Parteien zu helfen, selbst darauf zu achten, was sie tun können, um die Kommunikation aktiv zu verbessern.

## Miteinander reden

### Tipps zur Optimierung der Kommunikation

Sie möchten die Kommunikation verbessern, um Streit zu verhindern? Ganz wenige einfache Regeln helfen dabei. Am besten, Sie stimmen diese Regeln mit dem jeweiligen Gesprächspartner ab:

#### 1. Auf Rhetorik achten

Keine Tricks anwenden und keine Tricks erlauben. Langsam und deutlich, im natürlichen Redfluss sprechen. Nach jedem Gedanken eine Pause (von 20 bis 23 zählen) einlegen, damit sich der Gedanke setzen kann. Keine unnötigen Fragen. Möglichst keine geschlossenen Fragen und vor allem keine Mehrfachfragen. Keine Du-Botschaften sondern Ich-Botschaften senden (Motive ansagen).

#### 2. Ziel und Zweck klären

Gegebenenfalls sind die Art und Weise der Kommunikation, ihr Ziel (was soll herauskommen?) und ihr Zweck (Wozu führen wir das Gespräch und was ist die Absicht dahinter?) abzustimmen.

#### 3. Keinen Streit bei schlechter Stimmung

Sie haben schlechte Stimmung, vielleicht sogar Wut auf den Gesprächspartner / Mitarbeiter und machen ihm Vorwürfe. Statt dagegen zu argumentieren oder einen Streit zu provozieren, könnten sie sich zu der schlechten Laune bekennen und darum bitten, das Gespräch zu vertagen. In einer schlechten Stimmung kann sich kein gutes Gespräch entwickeln. Im Nachgang, wenn sich die Stimmung wieder auf Normal verbessert hat, können Sie dann reflektieren was der Anlass für die Stimmung war oder das Problem besprechen, das es zu lösen gilt oder sagen, dass es sich erledigt hat. Streit wird vermieden. Der Gesprächszug wird akzeptiert, weil er mit dieser Vereinbarung nicht als eine Ausflucht oder ein Abweichen verstanden wird.

#### 4. Sich nicht im Streit trennen

Wenn Eheleute beispielsweise streiten, nehmen Sie den Streit mit in den Schlaf. Wenn sich Gesprächspartner / Mitarbeiter im Streit trennen, nehmen Sie den Streit mit in ihren Alltag. Womöglich finden Sie dort noch Verstärker. Wie wäre es, wenn Sie den Streit pausieren und sagen: "Da ist ein Problem, das wir lösen müssen. Wir streiten darüber. Ich möchte nicht mit Dir streiten. Allerdings muss ich jetzt wohin, sodass ich vorschlage, wir trennen uns im Guten und setzen die Diskussion morgen fort. Ist das ok ...?". Wenn Sie es jetzt noch schaffen, nicht über das Gespräch oder das Problem zu denken und auch Ihre Gedanken auf die Fortsetzung zu vertagen, haben Sie wenigstens einen schönen Abend.

#### 5. Befehle umwidmen

Der Kollege sagt in einem schroffen Ton, was Sie zu tun haben. Sie denken nicht, dass er befehlsberechtigt ist und ärgern sich über die Art und Weise, wie die Bitte als Anweisung formuliert wurde. Auch der Tonfall gefällt nicht. Statt zu streiten und Vorwürfe zu machen, die Gegenvorwürfe hervorrufen, könnten Sie die Anweisung einfach umwidmen und als eine Bitte deklarieren. Ganz nach dem Motto: "Den Gefallen tue ich Dir gerne". Das muss dann noch in einem ernst gemeinten Tonfall passieren. Der Befehl wurde umgewidmet.

#### 6. Motive ansagen

Was als Beleidigung ankommt, ist oft nicht mehr, als der Ausdruck einer Betroffenheit. Aus einem: "Du bist zu blöd, mich zu verstehen", könnte ein: "Mir ist es wichtig, dass Du mich verstehst" werden. Ein Motiv oder Bedürfnis (nicht mit einer Lösung zu verwechseln) greift niemals an. Also meldet man statt dem Vorwurf das Motiv.

#### 7. Meinungen kennzeichnen

Ein häufiger Streit Anlass besteht darin, dass Meinungen als Fakten deklariert werden. Sage ich zu dem Gesprächspartner: "Möpfe sind ganz eklige Hunde", handelt es sich um ein Fakt, das der Mopsfreund so nicht stehen lassen kann. Er wird zurückschießen. Weist man die Aussage als eine Meinung aus, kann er sie stehen lassen. Die Aussage: "Mir gefallen Möpse nicht" oder "Ich meine, Möpse sind hässliche Tiere", erlaubt eine andere Meinung: "Ja, das sehe ich anders. Mir gefallen sie". Die Meinung kann man stehen lassen. Ähnlich die Formulierung: "Du hast etwas falsch gemacht!". Das ist eine Bewertung, die als Fakt formuliert wurde und wie eine Verurteilung klingt. Sie produziert die Gegenwehr. Die Alternative: "Ich meine das war nicht richtig", ist eine Meinung. Sie könnte die Frage auslösen: "Wie kommst Du darauf?". Jetzt wird der Hergang geschildert. Am besten, indem zunächst nur die Fakten abgestimmt werden und dann die möglichen Schlussfolgerungen daraus am besten sogar gemeinsam entwickelt werden.

#### 8. **Emotionen anerkennen**

Wer Emotionen nicht anerkennt, ignoriert den Menschen dahinter. Wenn der Fahrer auf den Hinweis des Beifahrers: "Ich habe Angst, wenn du so schnell fährst", sagt: "Du musst keine Angst haben", wird sich der Beifahrer nicht ernst genommen fühlen. Sein offenbartes Gefühl ist nicht bestätigt worden. Alternativ könnte man sich für die Angst interessieren und gemeinsam Wege überlegen, wie sie sich vermeiden lässt. Emotionen sind nicht verhandelbare Tatsachen. Sie müssen weder gerechtfertigt werden, noch können sie hinweg argumentiert werden. Der Autofahrer könnte also sagen: "Das tut mir leid. Gibt es einen Weg, dass wir zügig fahren, ohne dass Du Angst bekommst?".

#### 9. **Bewusst kommunizieren**

In der Hitze des Gefechts kann ein Gespräch entgleisen. Jetzt ist der Moment gekommen, statt über den Inhalt, über das Gespräch zu sprechen. Das nennt man Metakommunikation. Beispiel: "Mir fällt auf, dass wir uns anschreien. Das tut mir leid. Wollen wir uns bemühen, das Gespräch sachlich zu führen?". In einem hitzigen Gespräch geht die Bewusstheit über das Gespräch verloren. Möglicherweise ist der erhobene Tonfall gar nicht gewollt gewesen. Die Metakommunikation kann den Normalzustand wieder herstellen.

10. **Nicht in den Köpfen der Anderen denken:** Wenn es darauf ankommt, was Andere meinen und denken, fragen Sie einfach. Im Zweifel wissen die das besser und können auch für sich selbst entscheiden. Fragen Sie: "Wie meinst Du das?", "Was ist Dir wichtig", "Worauf kommt es Dir an?".

#### 11. **Interpretationen vermeiden**

Egal was sie sagen oder tun, es löst bei dem Gesprächspartner einen Eindruck aus. Nicht immer ist es der richtige. Helfen Sie dem Gesprächspartner den richtigen Eindruck zu finden, indem sie selbst die Bedeutung des Gesagten oder Getanen offenbaren: "Mir geht es nicht gut, deshalb muss ich leider die Sitzung verlassen". Umgekehrt (aus der Beobachterperspektive) bewahren Sie sich vor falschen Interpretationen, indem sie mehrere Hypothesen bilden: "Der Kollege hat einfach die Sitzung verlassen. das kann verschiedene Gründe haben. Vielleicht wollte er damit etwas zum Ausdruck bringen. Vielleicht hatte er eine dringende Angelegenheit. Vielleicht hat er sich einfach nicht gut gefühlt". Mit drei Hypothesen ist eine Interpretation ausgeschlossen. Sie müssten mehr Informationen haben, um sich eine Bewertung erlauben zu können. Das Motiv, den Saal zu verlassen, kann übrigens nur der Handelnde kennen.

12. **Rollen ansagen** Wir haben oft verschiedene (soziale) Rollen, die eine unterschiedliche Kommunikation erlauben. Um Fehlinterpretationen zu vermeiden macht es Sinn, die Rolle, aus der heraus kommuniziert wird, anzusagen. Beispiel für Eheleute, die zugleich auch Eltern sind oder noch weitere Rollen in sich tragen: "Als Ehegatte sage ich ....". Oder: "Als Ehegatte würde ich sagen ..., als Elternteil hingegen meine ich ...". Oder: "Als Dein Arbeitgeber sage ich ....., als Dein Freund hingegen meine ich ...".

#### 13. **Fragen stellen**

Fragen helfen oft mehr als Argumente. "Wer fragt, der führt" lautet eine Formel der Kommunikation. Vergewissern Sie sich, bevor Sie Urteile fällen. "Wie meinst Du das ...?". Oder: "Ich habe beobachtet, wie Du ..... Ich verstehe nicht was Du mir damit sagen willst".

#### 14. **Zuhören**

Die Kommunikationsformel "Wer fragt der führt" wird übrigens ergänzt mit der Formel: "Wer zuhört leitet". Zuhören ist nicht nur ein Hinhören. Es ist von dem Wunsch getragen, das Gegenüber verstehen zu wollen. Das Zuhören erfordert eine Aufmerksamkeit. Sie macht sich z.B. daran bemerkbar, dass Sie Ihr Gegenüber in die Augen schauen und nicht abgelenkt sind.

#### 15. **Feedback**

Die Rückmeldung, wie etwas bei Ihnen angekommen ist, drückt nicht nur ihre Befindlichkeit aus. Sie erlaubt auch Korrekturen der Bedeutungszuschreibung und hilft in einer sozialen Beziehung, ein geeignetes Kommunikationsverhalten zu erlernen.

Es ist zugegebenermaßen nicht leicht, diese Regeln einzuhalten. Besonders dann nicht, wenn man darauf nicht trainiert ist. Wenn Sie diese Gesprächsregeln jedoch mit ihrem Gesprächspartner vereinbaren, setzen Sie einen Anker. Gleichzeitig machen Sie sich beide dafür verantwortlich, dass die Regeln eingehalten werden können. Vier Augen sehen mehr als zwei. Vergessen Sie nicht sich ein Feedback zu geben, ob sich ihre Kommunikation nach einer Zeit verbessert hat. Überlegen Sie, was sonst noch zu verändern wäre, damit dieses Ziel erreicht werden kann. Wenn Sie einzelne Punkte nachrecherchieren möchten, geben Sie einfach den Begriff im Suchfeld ein. Z.B. Wut, Motiv, Rolle, usw.

Bitte beachten Sie die [Zitier](#) - und [Lizenzbestimmungen](#).  
Bearbeitungsstand: 2024-04-16 05:43 / Version 32.

Alias: [Kommunikationstipps](#)

Siehe auch: [Rhetorik](#), [Fragen](#), [Kommunikation](#), [Denken](#), [Wahrnehmung](#)

Prüfvermerk: 

Weitere Beiträge zu dem Thema mit gleichen Schlagworten