

# Lösungsorientierte Kommunikation

Vorderseite 1

## Lösungsorientiertes Kommunikationsmodell

Unachtsame Kommunikation		Achtsame Kommunikation	
destruktive	konfrontativ	konstruktiv	lösungsorientiert
Du kannst nichts.	Ich zweifle an dir.	Es wird schon werden.	Du wirst das schaffen.

# Lösungsorientierte Kommunikation

## Rückseite 1

Im Alltag sagen wir häufig, was wir gerade denken. Besser wäre zu überlegen, was wir mit unserer Kommunikation erreichen möchten. Im Umgang mit Vorgesetzten reden wir in der Regel etwas vorsichtiger. Im Alltagsdialog gibt es zwei mögliche Ausgänge: Entweder wir verstehen uns mit dem Gegenüber oder nicht. Wenn wir uns nicht verstehen, gibt es wiederum zwei Möglichkeiten: Entweder handelt es sich um ein Missverständnis oder eine Meinungsverschiedenheit. Missverständnisse können mit zusätzlicher Kommunikation aufgelöst werden. Bei einer Meinungsverschiedenheit geht es darum, mit Respekt vor anderen, möglicherweise einen Kompromiss auszuhandeln.

Wer feststellt, dass seine Kommunikation oft Widerstand beim Gegenüber auslöst, könnte zur Erkenntnis kommen, dass sie / er «Kommunikationskiller» verwendet und ihre / seine Gesprächsführung dadurch konfrontativ wird. Mit einer lösungsorientierten Haltung kann Dialog besser gelingen. Der Vorteil: Alle an der Kommunikation Teilnehmenden sind zufriedener und fühlen sich eher verstanden.

Wer zusätzlich in der Kommunikation die Beherrschung verliert, hat meist verloren. «In der Wut verliert der Mensch seine Intelligenz» (Dalai Lama).

Die **fetten Zahlen** beziehen sich auf die Rückseite von Karte 32.

Lösungsorientierte Kommunikation

Vorderseite 2

**Du vergisst immer, mich zu informieren.**

[www.atelier-lebenskunst.ch](http://www.atelier-lebenskunst.ch)

# Lösungsorientierte Kommunikation

Rückseite 2

- 1) Ich erlebe oft, dass du mich vergisst zu informieren.  
(Ich- statt du-Botschaft, oft statt immer) **5** und **3**
- 2) Ich wünsche mir von dir, dass du mich besser informierst.  
(Wunsch statt Vorwurf) **4**
- 3) ...

# Lösungsorientierte Kommunikation

Vorderseite 3

## «Kommunikationskiller» versus «konstruktivem bzw. lösungsorientiertem Dialog»:

- 01) **Warum, weshalb** und **wieso** - besser **nach den guten Gründen** fragen.
- 02) **Aber** schwächt das bereits Gesagte ab - besser **und** benutzen.
- 03) **Alle, keiner, niemand, immer, nie...** - Verallgemeinerungen vermeiden.
- 04) **Vorwürfe** machen - besser stattdessen **Wünsche** äussern: **VW**.
- 05) In **Du-Botschaften** sprechen - besser **Ich-Botschaften** senden.
- 06) **Nicht ausreden lassen** - besser Zeit und Raum geben und **aktiv zuhören**.
- 07) Sagen, was du **nicht** möchtest - besser sagen, was du möchtest.
- 08) Die **Person** kritisieren - statt ihr **Verhalten** ansprechen.
- 09) Anweisungen mit **Müssen** und **Sollen** - besser um Zusammenarbeit bitten.
- 10) **Unterstellungen** und **Interpretationen** - besser **fragen statt sagen**.
- 11) **Metaebene** in Alltagskommunikation - besser Reflexionsebene vereinbaren.
- 12) Erforschen **wer hat recht** bzw. **wer ist schuld** - besser nach **Lösungen** suchen.
- 13) Gegenüber mit **Fakten** und **Argumenten** erdrücken - statt Fragen stellen.
- 14) In einem **Konflikt** ständig **neue Themen** aufgreifen - besser **ein** Thema lösen.
- 15) **Aufbrausen, verletzen, beleidigen** - besser das Eisen schmieden, wenn es kalt ist.
- 16) **Selbstmitleid, klagen** und **jammern** - besser nach kreativen Lösungen suchen.

# Lösungsorientierte Kommunikation

## Rückseite 3

Gelingende bzw. konstruktive und lösungsorientierte Kommunikation ist einfach - aber nicht leicht. Wenn wir kommunizieren schlägt unser Emotions- bzw. Gefühlsbarometer aus.

«Mit Emotionen wird der Gesamtbereich dessen erfasst, was vom Erleben und von der Erfahrung her als Stimmung, Gefühlserregung und Affekt bezeichnet wird. Unter dem Begriff Gefühle ordnen wir diejenigen Emotionen ein, für die wir einen Namen kennen, zum Beispiel Angst, Hoffnung, Freude, Abneigung oder Enttäuschung».

[www.delst.de/de/lexikon/emotionen-und-gefuehle](http://www.delst.de/de/lexikon/emotionen-und-gefuehle)

«Am einfachsten lässt sich der Unterschied zwischen Emotionen und Gefühlen am Beispiel eines Eisbergs erklären. Bei diesem Eisberg sind die Emotionen das, was unter der Wasseroberfläche ist, sie liegen im Unterbewusstsein. Die Gefühle hingegen sind der sichtbare Teil des Eisbergs, sie sind im Bewusstsein».

[www.affektblog.de/emotionen-und-gefuehle-wo-ist-eigentlich-der-unterschied](http://www.affektblog.de/emotionen-und-gefuehle-wo-ist-eigentlich-der-unterschied)

Mit etwas Übung gelingt es, den Körper als unseren Barometer wahr zu nehmen. Wir können uns die Emotionen über den Körper ins Bewusstsein rufen. Man hat einen Kloss im Hals, einen Druck im Bauch oder auf der Brust, usw. Wer achtsam ist, kann über seinen Körper feststellen, wie es ihr / ihm beim Kommunizieren ergeht.

Lösungsorientierte Kommunikation

32 Karten A5 für Fr. 20.00 plus Porto und Verpackung

[www.atelier-lebenskunst.ch](http://www.atelier-lebenskunst.ch)