

## **Sieben goldene Regeln einer grenzwahrenden Kommunikation „Der Ton macht die Musik!“**

Nicht nur der Ton, sondern auch die Wortwahl hat einen Einfluss darauf, wie unser Gesprächspartner unsere Worte aufnimmt.

Wenn wir wollen, dass unser Gesprächspartner offen für unsere Worte ist, hilft es, ein paar Dinge zu beachten. Diese Art zu kommunizieren nennt man „Grenzwahrende Kommunikation“ oder auch „Gewaltfreie Kommunikation“. Sie wurde von dem amerikanischen Psychologen und Mediator Marshall B. Rosenberg entwickelt.

### **Ich-Botschaften statt Du-Botschaften.**

Sprechen Sie nicht vom anderen, sondern bleiben Sie bei sich. Sagen Sie nicht: „Du verstehst mich nicht!“, sondern: „Ich fühle mich nicht verstanden.“ Dadurch wird sich Ihr Gegenüber nicht angegriffen fühlen und somit auch nicht mit: „Das stimmt doch gar nicht!“ kontern oder zum „Gegenschlag“ ausholen: „Nein, Du verstehst mich nicht!“ Übertreiben und verallgemeinern Sie nicht. Bleiben Sie konkret.

Statt dem anderen ein „immer“ oder „nie“ an den Kopf zu werfen, beschreiben Sie, um was es konkret geht.

### **Vergleichen Sie nicht.**

Folgende Äußerung wird nicht zur Verbesserung einer Situation beitragen: „Mit der Kollegin XY klappt das viel besser.“ Sprechen Sie stattdessen aus, wo genau ein Verbesserungsbedarf besteht.

### **Sagen Sie, was Sie möchten und nicht, was Sie nicht möchten.**

Verbannen Sie Verneinungen aus Ihrem Vokabular. Wenn Sie z.B. möchten, dass Ihre Mitarbeiterin die Türe schließt, sagen Sie nicht: „Lassen Sie bitte die Türe nicht offen.“ Sondern: „Bitte machen Sie die Tür zu.“ Diese Formulierung ist viel zielführender. Zur Probe können sie ja einmal versuchen, nicht an einen rosa Elefanten zu denken. Gelingt es Ihnen?

### **Seien Sie empathisch.**

Nehmen Sie ihr Gegenüber ganz bewusst wahr. Denken Sie daran, dass Ihr Gesprächspartner Gründe für seine Sicht- oder Handlungsweise hat. Versuchen Sie, seine Gefühle und Bedürfnisse hinter seinen Worten zu erkennen.

### **Zeigen Sie Wertschätzung.**

Wertschätzung hat viel mit Respekt zu tun. Beides drückt eine innere Haltung aus, die Ihr Gegenüber spüren wird. Wenn es gelingt, dem anderen wertschätzend gegenüber zu treten, wird Kommunikation viel eher gelingen.

### **Suchen Sie nicht nach Schuldigen, sondern nach Lösungen.**

Wenn einmal etwas nicht nach Plan gelaufen ist, setzen Sie den Fokus darauf, wie eine Situation gelöst werden kann.