

Sechs Schritte Konstruktiver Kommunikation „3 x W + 3 x V“

Schritte	Aussagen	Ergebnis
1. <u>W</u>issen Informationen Annahmen Vermutungen	Ich beobachte, dass... Ich habe Informationen... Ich vermute, dass... (denn) ich nehme an, dass... Für mich bedeutet das	Mitteilung von Faktenlage Verständnis der Situation Trennung von Fakten und Annahmen, Vermutungen
Verifizierung 1	Sehen Sie das auch so? Sehe ich das Ihrer Meinung nach richtig?	Klärung der Ausgangssituation, Klärung von Konsens oder Dissens
2. <u>W</u>irkung	Das bewirkt bei mir... Das macht mit mir... Das hat bewirkt, dass...	Mitteilung der Auswirkung Mitteilung von Gefühlen, Gedanken, Reaktionen, bei mir selbst, bei anderen
Verifizierung 2	Können Sie das nachvollziehen?	Pflege der Beziehungsebene in dieser Kommunikation
3. <u>W</u>unsch Kernwahrheit, Werte Forderung, Bedürfnis	Mir ist wichtig, dass... Ich wünsche mir, dass... Ich erwarte, dass...	Mitteilung der persönlichen Kernwahrheit, Werte Klärung der Position, der Interessen
Verifizierung 3	Können Sie das nachvollziehen?	„Rapport“ herstellen

Schritte	Aussagen	Ergebnis
4. <u>V</u>orschlag Angebot Lösungsidee	Ich schlage (deshalb) vor, dass... Ich biete an, dass... Meine Idee ist, dass...	Ein Vorschlag zur Lösung Ein Angebot zum Kompromiss, inhaltlich oder in Bezug auf die weitere Vorgehensweise
Verifizierung 4	Sind Sie damit einverstanden? Ist das o.k. für Sie?	Klärung, ob weitere Verhandlung notwendig oder eine Vereinbarung möglich
5. <u>V</u>erhandlung Vorschläge, Gegenvorschläge Kompromissangebote Kreativer Findungsprozess oder Machtspiel	Warum ist das so? Welche Perspektive könnten wir noch berücksichtigen? Was ist Ihr Vorschlag, Ihre Idee, Ihre Lösung? Wie dann? Dann schlage ich vor/biete ich an.... Lassen Sie uns eine Lösung finden... Ich plädiere jetzt für....	Klärung von Positionen, Interessen, Einigungszonen Prozess konstruktiver Verhandlung (Win/Win)
Verifizierung 5	Sind Sie jetzt damit einverstanden?	Klärung der Einigung
6. <u>V</u>ereinbarung Vertrag „Commitment“	Ich fasse zusammen... Wer macht was, wann, wo, womit... Wenn etwas nicht funktioniert handeln wir folgendermaßen.... Danke für das offene und konstruktive Gespräch...	Klarheit in Bezug auf Übereinstimmung und Dissens; Ziele und Plan