

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

Schritte	Aussagen	Ergebnis
<b>1. <u>W</u>issen</b> 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
<b>Verifizierung 1</b>	Sehen Sie das auch so? Sehe ich das Ihrer Meinung nach richtig?	Klärung der Ausgangssituation, Klärung von Konsens oder Dissens
<b>2. <u>W</u>irkung</b>	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
<b>Verifizierung 2</b>	Können Sie das nachvollziehen?	Pflege der Beziehungsebene in dieser Kommunikation
<b>3. <u>W</u>unsch</b> 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
<b>Verifizierung 3</b>	Können Sie das nachvollziehen?	„Rapport“ herstellen

Schritte	Aussagen	Ergebnis
<b>4. <u>V</u>orschlag</b> 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
<b>Verifizierung 4</b>	Sind Sie damit einverstanden? Ist das o.k. für Sie?	Klärung, ob weitere Verhandlung notwendig oder eine Vereinbarung möglich
<b>5. <u>V</u>erhandlung</b> 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)
<b>Verifizierung 5</b>	Sind Sie jetzt damit einverstanden?	Klärung der Einigung
<b>6. <u>V</u>ereinbarung</b> 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