

Handout

Vorstellungen

- ✓ Trennung von Symptom und Mensch
- ✓ Den Verhandlungspartner in den Prozess zur Lösungsfindung einbeziehen
- ✓ Sich über die Wahrnehmungen austauschen
- ✓ Überraschendes Verhalten, um die Wahrnehmung des Anderen zu ändern
- ✓ Verhandlungspartner sein Gesicht wahren lassen

Emotionen

- ✓ Emotionen erkennen und verstehen (die eigenen wie auch die des anderen)
- ✓ Grundbedürfnisse respektieren (Autonomie, Anerkennung, Verbundenheit, Rolle, Status)
- ✓ Identität (Selbstbild, Selbstachtung) respektieren
- ✓ Die eigenen Emotionen kommunizieren und anerkennen
- ✓ Negative Emotionen des anderen hinnehmen und aktiv zuhören
- ✓ Nicht auf Emotionen emotional reagieren
- ✓ Symbolische Gesten machen (Entschuldigen...)

Kommunikation

- ✓ Aktiv zuhören und auf das Gesagte eingehen
- ✓ Verständlich kommunizieren
- ✓ Über sich selbst sprechen, nicht über andere
- ✓ Zielgerichtet kommunizieren