



# Auf einen Blick

## Regeln guter Kommunikation

1. Gestalten Sie zwischenmenschliche Kommunikation als Dialog. Teilen Sie Ihr aufrichtiges Interesse auch nonverbal mit und hören Sie aktiv zu.
2. Achten Sie auf die Körpersprache und die Übereinstimmung körpersprachliche Signale und sprachliche Äußerungen.
3. Deutliche Aussprache und korrekte Betonung sind Grundvoraussetzung, um im wortwörtlichen Sinne verstanden zu werden. Alle Silben und Endungen sowie Wörter getrennt voneinander aussprechen.
4. Auf die Art und Weise des Sprechens achten. Mit einer angenehmen Lautstärke, in einem angemessenen Tempo und einer freundlichen Stimme sowie mit Wechsel in der Sprachmelodie sprechen.
5. Grundsätze der Grammatik, Rechtschreibung und des Satzbaus beachten. Vermeiden Sie Zwischen- und Nebensätze. Treffen Sie in einem Satz eine Aussage.
6. Kurz und bündig sowie strukturiert und nachvollziehbar sprechen. Vermeiden Sie Gedankensprünge. Konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche. Verzichten Sie auf Floskeln und Füllwörter.
7. Direkt und eindeutig ausdrücken. Sachverhalte und Situationen präzise beschreiben.
8. Positive Formulierungen nutzen. Verallgemeinerungen vermeiden. Vorwürfe in Wünsche umformulieren.
9. Sprache dem Wortschatz des Empfängers anpassen. Nur bekannte Wörter einsetzen. Auf Fremdwörter verzichten. Bedeutung von Fachbegriffen Nicht-Fachleuten erläutern.
10. Achtsam mit Sprache umgehen. Sachverhalte angemessen ausdrücken. Personen wertschätzend und nicht nach ihren Einschränkungen benennen.
11. Gute Kommunikation ist Kommunikation, die auf Respekt und Wertschätzung beruht. Bringen Sie jedem Respekt entgegen und zeigen Sie echtes Interesse für den Gegenüber als Menschen. Heben Sie hervor, was Sie an anderen schätzen und nehmen Sie die Wertschätzung von anderen wahr und an.