

## So gehen wir miteinander um

### Kommunikationsleitsätze

- ▶ Wir kommunizieren wertschätzend und respektvoll.
- ▶ Lob und Anerkennung gegenüber dem Anderen gehört zu unserem Alltag.
- ▶ Wir leben eine sachbezogene und lösungsorientierte Feedbackkultur: Das bringt uns fachlich und sozial weiter.
- ▶ Wir kommunizieren proaktiv, geben Informationen weiter und holen Informationen ab.
- ▶ Wir lassen unser Gegenüber ausreden und hören aktiv zu.
- ▶ Wir brauchen Zauberworte wie danke, bitte, gerne.
- ▶ Wir richten unseren Fokus auf das Positive und formulieren mit Worten wie gut, zuverlässig, erfreulich, möglich, Herausforderung, wir finden eine Lösung, ...
- ▶ Rechtfertigungen bringen uns nicht weiter – wir orientieren uns an Lösungen.