

Die Respektkarte

Tipps für die taktvolle Kommunikation



Bedürfnis nach Respekt Respekt zeigen

Fragen statt anordnen
Würden Sie ...?

Zweifel äußern
Ich nehme nicht an, dass Sie ...?

Das Ansinnen abmildern
..., wenn es geht.

Die Unannehmlichkeit anerkennen
Ich weiß, Sie haben viel zu tun, aber ...

Widerstreben andeuten
Ich würde normalerweise nicht fragen, aber ...

Entschuldigen
Es tut mir leid, Sie damit zu belästigen, aber ...

Eine Schuld anerkennen
Ich wäre Ihnen sehr dankbar, wenn Sie ...

Höflichkeitsanreden nutzen
Herr, Frau, Professor, Doktor etc. ...

Indirekt bitten
Ich bräuhete einen Kugelschreiber.

Um Verzeihung bitten
Entschuldigen Sie bitte, aber ...
Könnte ich Ihren Kugelschreiber ausleihen?

Anliegen kleiner machen
Ich wollte nur fragen, ob ich wohl Ihren Kugelschreiber benutzen dürfte.

Die verantwortliche Person in den Plural setzen
Wir haben vergessen, Ihnen mitzuteilen, dass Sie das Flugticket bis gestern hätten buchen müssen.

Zögern
Könnte ich, äh ...?

Unpersönlich machen
Rauchen ist nicht gestattet.

RISIKANTES VERHALTEN

Direkte Anweisungen
Unterbrechen
Warnungen aussprechen
Verbieten
Drohen
Vorschläge
Erinnerungen
Ratschläge



Bedürfnis nach Wertschätzung Anerkennung zeigen



Dank
Ein großes Dankeschön.

Wunsch
Bleiben Sie gesund, haben Sie einen schönen Tag.

Frage
Wie geht es Ihnen? Wie geht's?

Kompliment
Schöner Pullover.

Vorwegnahme
Sie müssen Hunger haben.

Ratschlag
Seien Sie vorsichtig.

Sich beliebt machen
Mein Freund, Kumpel, Kamerad, Gefährte, Liebling, Lieber, Bruder, Junge.

Um Zustimmung werben
Weißt du, was ich meine?

Sich um andere kümmern
Sie müssen Hunger haben, das Frühstück ist ja schon eine ganze Weile her. Wie wäre es mit Mittagessen?

Uneinigkeit vermeiden
A: Schmeckt es Ihnen nicht?
B: Doch, doch, es schmeckt mir, ähm, normalerweise esse ich so etwas nicht, aber es ist lecker.

Einverständnis vorwegnehmen
Also, wann kommen Sie uns mal besuchen?

Meinung abmildern
Vielleicht sollten Sie sich damit wirklich etwas mehr Mühe geben.

RISIKANTES VERHALTEN

Beschämen
Missbilligen
Ignorieren
Offen kritisieren
Verächtlich machen, ins Lächerliche ziehen
Nur über sich selbst sprechen
Tabuthemen ansprechen
Beleidigungen, Anschuldigungen, Beschwerden