

Gewaltfreie Kommunikation

Zeitraumen

30 – 45 Minuten

Niveau

Einfach – Mittel

Materialien

Stifte, Klebezettel

Anregung

Im Arbeitsalltag
regelmäßig
wertschätzend
kommunizieren

Was und wofür?

Das Vier-Schritt Modell der gewaltfreien Kommunikation unterstützt Menschen in intensiven Arbeitszusammenhängen oder alltäglichen Situationen, Konflikte aufzulösen anstatt sie gewinnen zu wollen.

Folgende Routinen sind zu vermeiden:

- **Analyse:** Das ist falsch, weil ...
- **Kritik:** Ihr Fehler war, dass ...
- **Interpretation:** Sie machen das, weil ...
- **Bewertung:** Sie sind ...
- **Drohung:** Wenn Sie nicht, dann ...

Sie verstärken eine schlechte Atmosphäre, indem die darin verborgenen Wünsche nicht direkt angesprochen werden.

Mehrwert

Durch diese Art der Kommunikation können Routinen vorwurfsfrei auf den Kopf gestellt werden. Anstatt die Schuld beim Gegenüber abzuladen, übernimmt man selbst konstruktiv und wertschätzend Verantwortung für die Verbesserung der Situation.

Vorgehen

Die folgenden Schritte für sich selbst durchlaufen:

- 01 **Beobachten ohne zu bewerten:** Was sehe ich, höre ich, beobachte ich, ohne mich selbst oder andere zu verurteilen?
 - 02 **Eigene oder fremde Gefühle wahrnehmen und benennen:**
Was fühle ich, ohne jemand anderen dafür verantwortlich zu machen?
Was fühlen andere, ohne dass ich es persönlich nehme?
 - 03 **Bedürfnisse erkennen und ernst nehmen:** Auf welche unerfüllten Bedürfnisse weisen mich meine Gefühle oder die der anderen hin?
 - 04 Auf Grundlage der Bedürfnisse **klare und erfüllbare Bitten äußern:**
Worum möchte ich jemand anderen bitten? Und was möchte ich selbst tun?
 - 05 **Antworten reflektieren und bündeln.** Was sind die Essenzen von **01-04**, die mitgeteilt werden müssen, um die Situation zu verbessern oder den Konflikt zu lösen?
- ⓘ **Hinweis:** Gewaltfrei zu kommunizieren bedarf ein wenig Übung. Am Anfang hilft es, die wichtigsten Punkte je Schritt zu notieren.
- 06 **Entscheiden,** ob und wann die Essenzen der vier Schritte kommuniziert werden. Erfahrungsgemäß ergeben sich durch das Reflektieren neue Perspektiven auf die Situation. Das kann dazu führen, dass der Konflikt ggf. ohne Gespräch beigelegt werden kann.

Vier Schritte für eine wertschätzende Kommunikation

Ziel: Ich möchte verstanden werden



1 Wahrnehmung

Was wir beobachten, beschreiben, z.B. indem wir unsere *innere Kamera* nutzen.



2 Gefühl

Wie wir darauf emotional reagieren, ohne Vorwurf ausdrücken.



3 Bedürfnis

Was uns wichtig ist bzw. das, was nicht berücksichtigt wurde, sagen.



4 Bitten

Was wir uns wünschen konkret benennen, ohne zu fordern.

Ziel: Ich möchte verstanden werden

Wertschätzende Verbindung

1 Beobachten ohne zu bewerten

2 Eigene oder fremde Gefühle wahrnehmen und benennen

3 Bedürfnisse erkennen und ernst nehmen

4 Auf Grundlage der Bedürfnisse klare und erfüllbare Bitten äußern