



Autopilot (unbewusste Reaktion)

Gedanken: keine Wahl zu haben, Bewertungen (sollte, müsste)

Gefühle: Ärger/Wut, Schuld, Scham

Körperempfindungen: Anspannung, Druck, Enge, flacher bzw. angehaltener Atem, Schwere

Reaktionen: Angriff, Schuldzuweisungen, Rechtfertigung, Vermeidung, Blockierung



Schritt 1

Was hat die andere Person konkret gesagt oder getan?

Was hätten Kamera und Mikrofon aufgezeichnet?

(wichtig: Beobachtungen sind wie eine sachliche Ist-Aufnahme stets frei von jeglicher Bewertung.)



Schritt 2

Welche Gefühle sind im Spiel?

Wie geht es mir?

(wichtig: Gefühle sind unser Navigationssystem und zeigen an, ob unsere Bedürfnisse erfüllt bzw. nicht erfüllt sind.)



Schritt 3

Welche Bedürfnisse liegen diesen Gefühlen zugrunde?

Was brauche ich? Was ist mir wichtig? Worauf lege ich Wert?

(wichtig: In Abgrenzung zur Strategie sind Bedürfnisse niemals an Personen, Orte, Zeiten und/oder konkrete Handlungen gebunden.)



Schritt 4

Welche konkrete Bitte an mich selbst oder an den anderen könnte mich der Erfüllung meiner Bedürfnisse einen Schritt näher bringen?

(wichtig: Ich muss bereit sein, ein Nein zu akzeptieren.)

Verständnisbitte, Feedbackbitte

Mir ist ein gemeinsames Verständnis an dieser Stelle besonders wichtig. Was ist bei Dir/Ihnen angekommen?

Kontaktbitte, Verbindungsbitte

Mir ist Deine/Ihre Rückmeldung wichtig. Wie geht es Dir/Ihnen mit dem, was ich sage?

Handlungsbitte

Könntest Du/könnten Sie bitte ...?

Ich wünsche mir, dass ich ...? (an mich selbst gerichtet)