

Wertschätzende Kommunikation

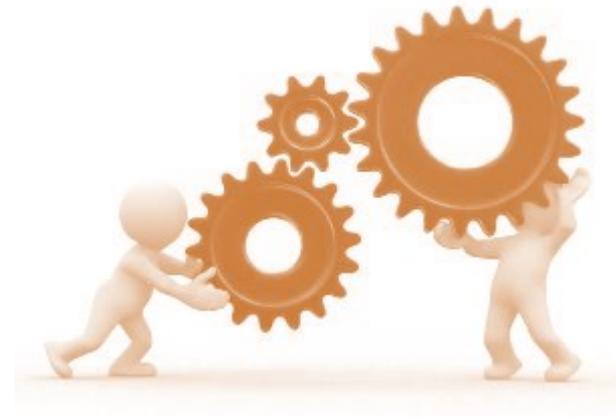
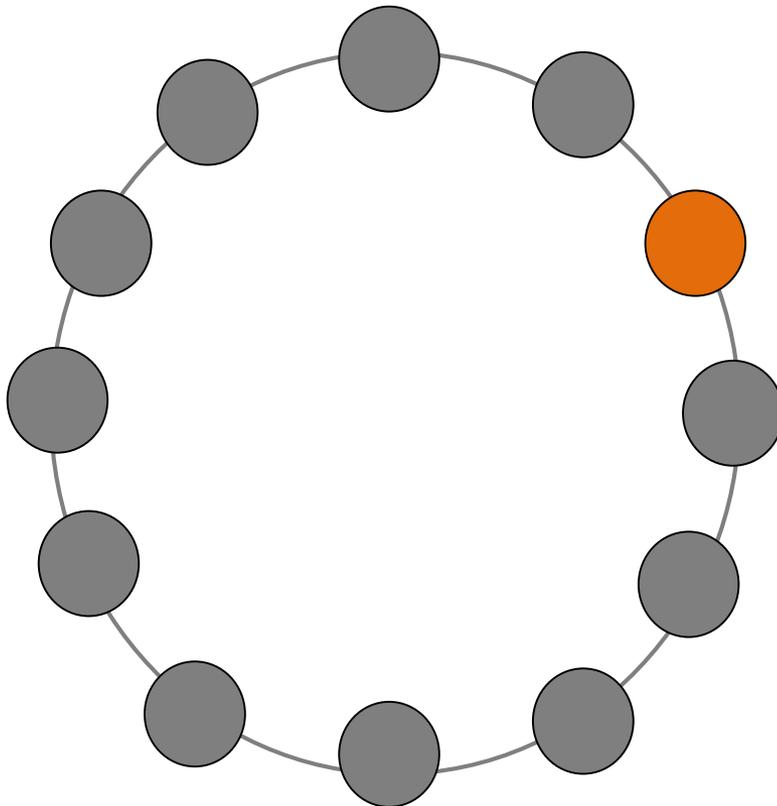
auf Grundlage des Modells der
Gewaltfreien Kommunikation

nach Dr. Marshall B. Rosenberg

Herzlich willkommen

"Wir müssen der Wandel sein, den wir in der Welt zu sehen wünschen."

Mahatma Gandhi



... wenn es eng wird



Autopilot

- Verbal angreifen, Schuld zuweisen, Verurteilen
- Sich rechtfertigen, sich entziehen
- Blockiert sein



Erst mal zu „Ali“

- Atmen
- Lächeln
- Innehalten



Falsche Grundannahmen

Nicht gut genug !!!
Ich muss es schaffen!!!



- Angst →
- Scham →
- Schuld →
- Ohnmacht →

Gefühle & Gedanken wie spielende Kinder beobachten



**Kein Holz
nachlegen!**



Kommunikationsbarrieren – was Menschen trennt



Urteile fällen

Rechthaben wollen

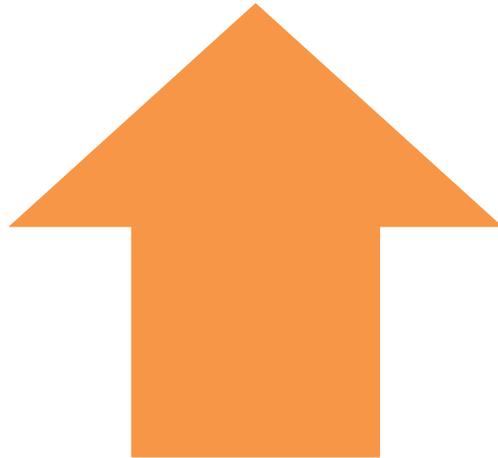
Schuldige suchen

„Tratsch“ verbreiten
„Tratsch“ anhören

Dinge persönlich
nehmen

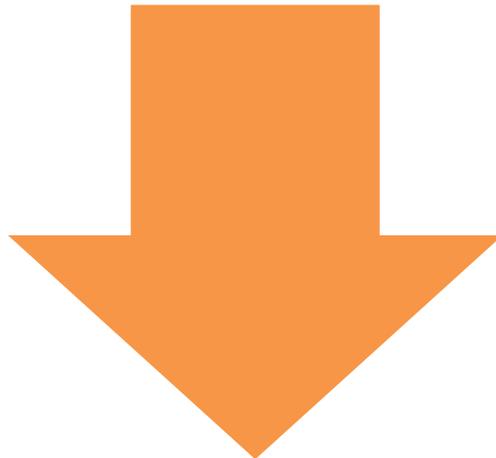
Feindbilder pflegen

Grundannahmen



**Bedürfnisse sind die Motoren
menschlichen Handelns**

Menschen tragen gerne bei



**Je dringender der Bedarf,
desto unpassender oft die
gewählte Strategie**

**Es ist schwer, Unterstützung
zu bekommen, wenn wir den
anderen bewerten**

Lernen auf 3 Ebenen



Auslöser

„Kopfkino“

STOPP
↓
„Zeit&Lupe!“



Beobachtung

Fakten?

Gefühl

Was löst das in mir/im anderen aus?

Bedürfnis

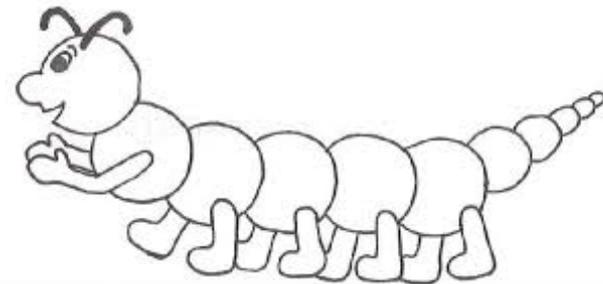
Was ist mir/dem anderen jetzt wichtig?

Bitte

Was will ich? Wie kann ich den anderen unterstützen?

Bedürfnisse sind Tausendfüßler

- Brauche ich zu einem physisch und psychisch gesunden Leben
- Liegen in meiner Verantwortung
- Sind allgemein & abstrakt \leftrightarrow im Gegensatz zur Strategie
(Unterstützung $\leftarrow \rightarrow$ du musst jetzt die Maschine programmieren)
- Sind universal und somit eine Kommunikationsbrücke



Wichtige Bedürfnisse

Gehört werden	Wertschätzung	Unterstützung
Beitrag leisten	Akzeptanz	Freude
Klarheit	Augenhöhe	Sinn
Autonomie	Zugehörigkeit	Sicherheit

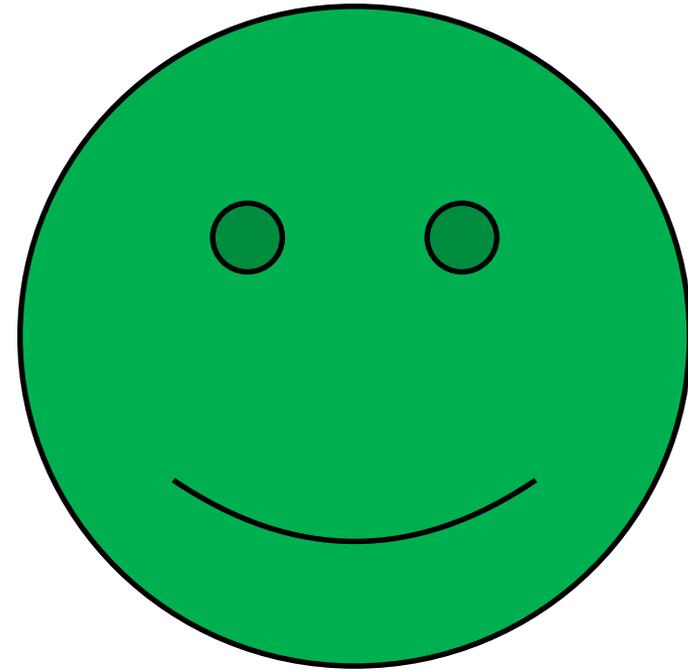


Gefühle, unser Cockpit

Gefühle als Signale



Unerfülltes Bedürfnis



Erfülltes Bedürfnis

Ärger und Wut

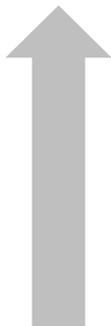
Sekundärgefühle
Ärger, Wut



Urteil
„rücksichtslos“

Primärgefühle
hilflos, traurig, frustriert

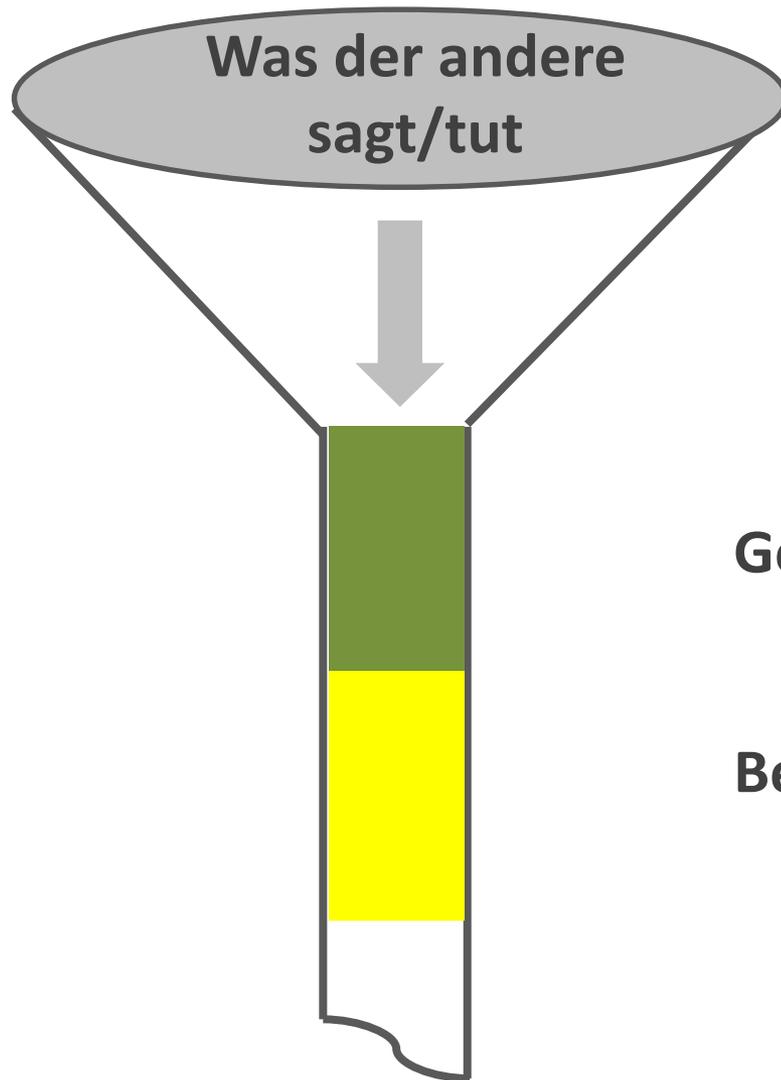
Bedürfnis
Rücksichtnahme



führt zu Ärger und Wut

Schmerzvoll, wird als
Schwäche empfunden

nicht erfüllt



Empathie-Trichter 80% nonverbal

Gefühle

Bedürfnisse

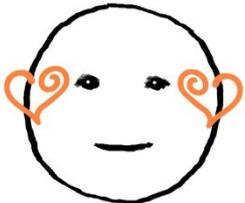
4- Ohren-Modell (20)



Schuldohren nach außen
Mit dem/der anderen stimmt etwas nicht.
Ärger, Wut



Schuldohren nach innen
Mit mir stimmt etwas nicht.
Schuld, Scham, Depression



Verständnisohren nach innen
Was fühle und was brauche ich?
Selbstempathie (Selbsteinführung)



Verständnisohren nach außen
Was fühlt und was braucht der/die andere?
Empathie (mitfühlendes Verständnis)

In den Kameramodus schalten!



**Sie halten sich nicht an die
Regeln.**

versus

**Ich kann Ihre
Krankmeldung nicht
finden.**

Gesprächsauftakt „Beobachtung“

- Ich nenne Fakten, über die ich reden möchte.
- Ich vermeide jede Form von Bewertung und Urteil.
- Ich fasse mich kurz.
- Ich öffne den anderen für das Gespräch.
- Mein Ziel ist Verbindung!



Klare Bitten – zum Mitwirken bewegen

- Eine konkrete Handlung benennen
- Positiv formulieren
- Eine erfüllbare Bitte für das Hier und Jetzt stellen
- Ergebnisoffen bleiben

*Können Sie das Material bitte
jetzt in den Keller bringen?*

