

Wertschätzende Kommunikation

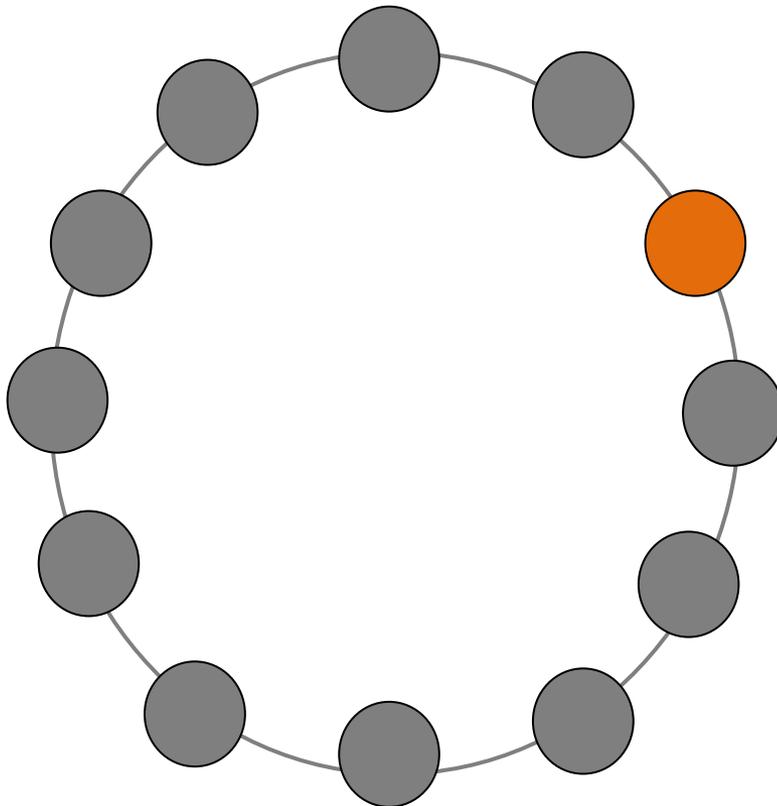
auf Grundlage des Modells der
Gewaltfreien Kommunikation

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 aus der Perspektive eines Adlers beobachten



**Kein Holz
nachlegen!**



Kommunikationsbarrieren – was Menschen trennt



Urteile fällen

Rechthaben wollen

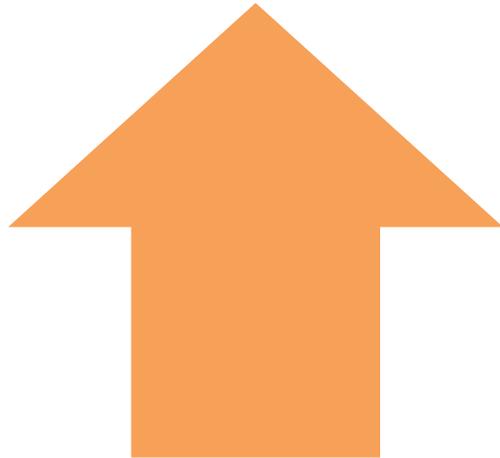
Schuldige suchen

„Tratsch“ verbreiten
„Tratsch“ anhören

Dinge persönlich
nehmen

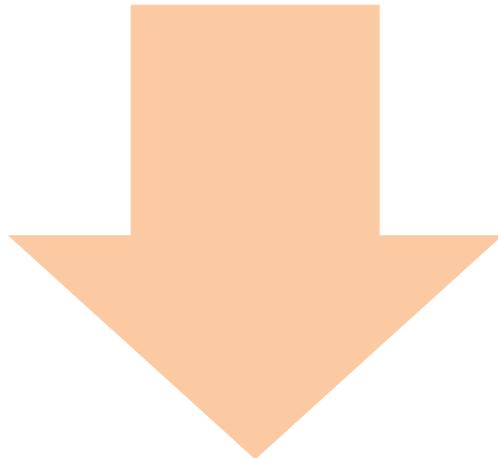
Feindbilder pflegen

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



Praxisbeispiel „Wertschätzende Kommunikation“

Kurzbeschreibung der Situation	

Meine Beobachtung (Kameramodus!)	

Selbstempathie (meine Gefühle und meine Bedürfnisse)	
Meine Gefühle:	_____
Meine Bedürfnisse:	_____
So könnte ich es sagen:	Ich bin/fühle mich _____, weil mir _____ wichtig ist.
Empathie (Gefühle und Bedürfnisse des Gesprächspartners/der Gesprächspartnerin)	
Seine/ihre Gefühle:	_____
Seine/ihre Bedürfnisse:	_____
So könnte ich fragen:	Bist du/fühlst Du Dich _____, weil Dir _____ wichtig ist? Sie sind/fühlen sich _____ und brauchen _____?
Meine Bitte an den Gesprächspartner/die Gesprächspartnerin	

Meine Bitte an mich selbst	



Auslöser



„Kopfkino“

STOPP



„Zeit&Lupe!“



Beobachtung

Fakten?

Gefühl

Was löst das in mir/im anderen aus?

Bedürfnis

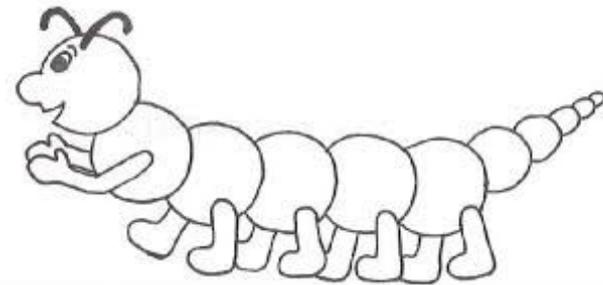
Was ist mir/dem anderen jetzt wichtig?

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

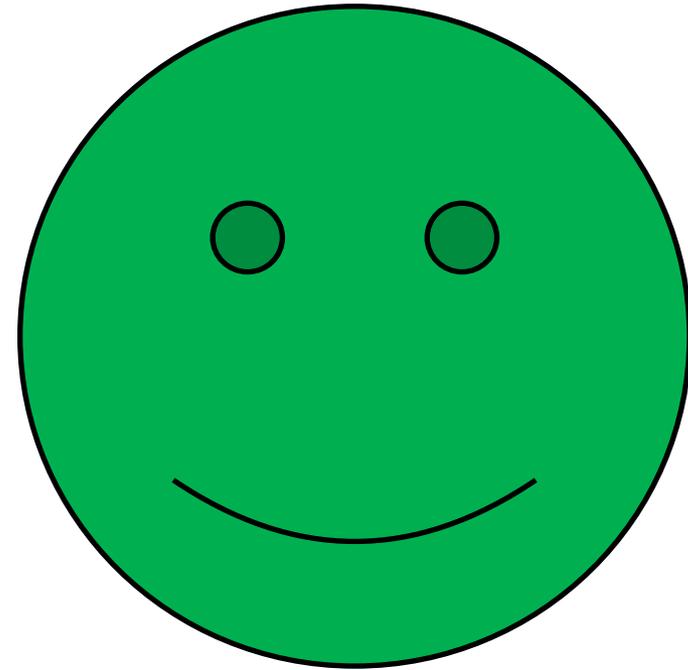


Gefühle, unser Cockpit

Gefühle als Signale



Unerfülltes Bedürfnis



Erfülltes Bedürfnis

Ärger und Wut

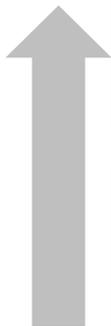
Sekundärgefühle
Ärger, Wut



Urteil
„rücksichtslos“

Primärgefühle
hilflos, traurig, frustriert

Bedürfnis
Rücksichtnahme



führt zu Ärger und Wut

Schmerzvoll, wird als
Schwäche empfunden

nicht erfüllt

Die 4 Schritte Wertschätzender Kommunikation

nach dem Modell der „Gewaltfreien Kommunikation“ von Marshall B. Rosenberg

Auslöser



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

STOPP
↓
„Zeit&Lupe!“



Beobachtung

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.)

Gefühl

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.)

Bedürfnis

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.)

Bitte

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?

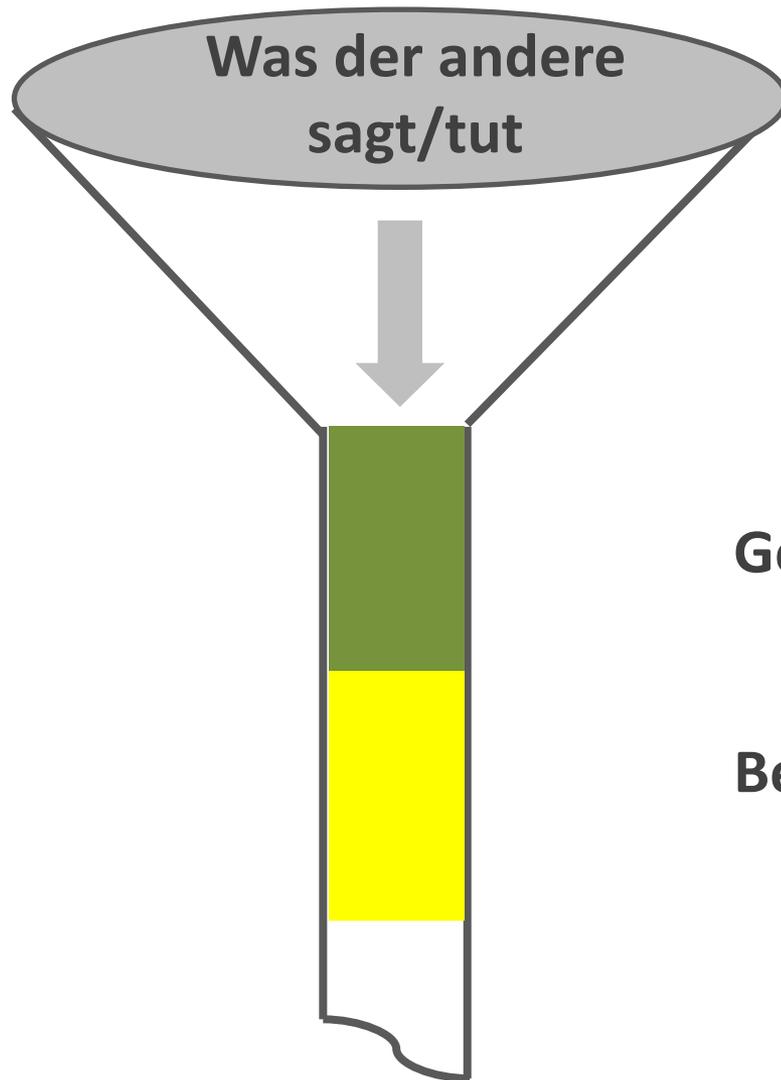
Handlungsbitte
Könntest Du/könnten Sie bitte ...?
Ich wünsche mir, dass ich ...? (an mich selbst gerichtet)

☹ Tätergefühle (Pseudogeühle)		
angegriffen	herabgesetzt	niedergemacht
ausgebeutet	hintergangen	provokiert
ausgenutzt	in-die-Enga-getrieben	zabotiert
bedröht	manipuliert	übergangen
benutzt	missbraucht	unterbrochen
betrogen	missverstanden	unter-Druck-gesetzt
bewormundet	nicht-beachtet	unterdrückt
eingesengt	nicht-erost-genommen	verlassen
eingeschüchtert	nicht-gesehen	vernachlässigt
gezwungen	nicht-verstanden	vertrieben
gestört	nicht-respektiert	zurückgewiesen

☹ Gefühle, die wir haben, wenn sich unsere Bedürfnisse nicht erfüllen		
Angst haben	erschrocken	traurig
ärgerlich	erstaunt	unbehaglich
angeekelt	frustriert	ungeduldig
angespannt	gelähmt	unglücklich
aufgeregt	hilflos, ohnmächtig	unter Druck
besorgt	irritiert	unwohl
betroffen	nachdenklich	unzufrieden
beunruhigt	müde	verzweifelt
deprimiert	nervös	verwirrt
einsam	ratlos	wütend
erschöpft	skeptisch	zögerlich

😊 Gefühle, die wir haben, wenn sich unsere Bedürfnisse erfüllen		
angeregt	fasziniert	klar
ausgeglichen	froh	lebendig
begeistert	gefasst	motiviert
berührt	gespannt	neugierig
beruhigt	gelassen	optimistisch
entschlossen	glücklich	ruhig
entspannt	hoffnungsvoll	sicher
erfreut	inspiriert	zufrieden
erleichtert	kraftvoll	zuversichtlich

👉 Bedürfnisse		
Akzeptanz	Feiern/Erfolge feiern	Rücksichtnahme
Anerkennung	Körperbedürfnisse: Luft/Nahrung/ Licht/Bewegung/Sexualität	Ruhe
Ästhetik	Liebe/Nähe/Intimität	Sicherheit/Schutz
Authentizität/Glaubwürdigkeit	Freude/Lachen/Lebendigkeit/Spiel	Sinn
Autonomie	Frieden/Harmonie/Kollegialität	Struktur/Klarheit/Transparenz
Balance	Gemeinschaft/Kontakt/ Teamegeist	Unterstützung/Entlastung
Beitrag leisten	Gleichwertigkeit/Augenhöhe	Verlässlichkeit
Effizienz/Zeit effizient nutzen	Inspiration	Vertrauen/Offenheit
Gehört werden/Einbezogen sein	Kreativität	Wertschätzung
Entwicklung /Fortschritte machen	Orientierung/Klarer verlässlicher Rahmen	Wirksamkeit/Gelingen von Delegation
Empathie/Verständnis	Respekt	Zugehörigkeit



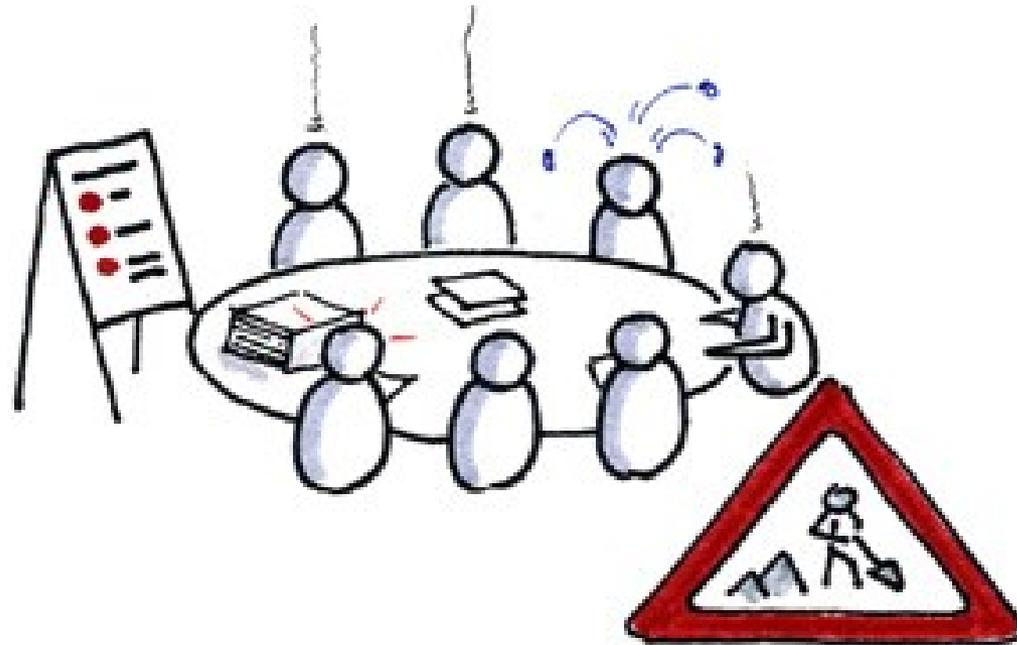
Empathie-Trichter
80% nonverbal

Gefühle

Bedürfnisse

Gruppenarbeit:

Empathie: Die Gefühle und Bedürfnisse des Gesprächspartners/der Gesprächspartnerin (10/P.)



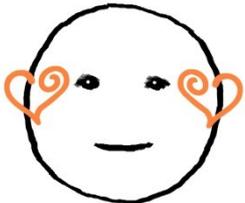
4- Ohren-Modell (20)



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?*



Einzelarbeit:

Je eine Bitte an ein Gegenüber und eine Bitte an sich selbst zu einer Gesprächssituationen formulieren (20)



Auslöser



STOPP



„Zeit&Lupe!“

Beobachtung

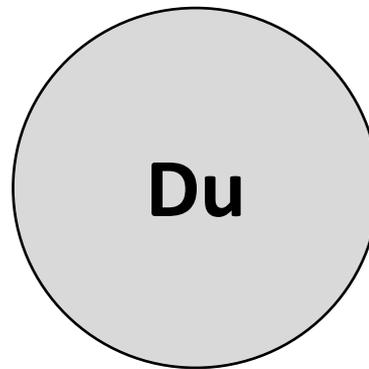
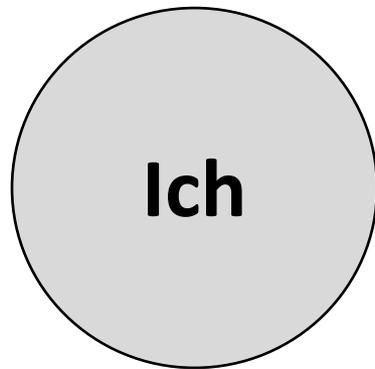
Gefühl

Bedürfnis

Bitte

Plenumsübung: Kommunikationsparkett

Vom Ich zum Wir



Dankbarkeit und Wertschätzung ausdrücken — statt loben

Menschen leisten gerne einen sinnvollen Beitrag und haben das Bedürfnis, anerkannt und gesehen zu werden. Dennoch birgt Lob grundsätzlich zwei Probleme in sich. Gelobt wird zum einen in der Regel nicht auf Augenhöhe, sondern „von Oben nach Unten“. Wenn ich lobe, stelle ich mich über meinen Gesprächspartner. Zum anderen wird Lob insbesondere im Arbeitskontext manchmal manipulativ eingesetzt. Mitarbeiter sollen so zu zusätzlichen oder unliebsamen Aufgaben bzw. zu höherer Leistung motiviert werden. Nach entsprechenden Erfahrungen reagieren Menschen dann auf Lob häufig skeptisch.

Teile ich meinem Gegenüber jedoch aufrichtig mit, auf welche konkrete Weise er oder sie zur Erfüllung meiner Bedürfnisse beigetragen hat, so stärkt das zwischen uns eine Beziehung, in der sich Vertrauen, Gleichwertigkeit und Wertschätzung realisieren. Die Freude, die dabei entsteht, stiftet Verbindung und fördert Motivation, die von innen wirkt.

Beispiel: Was Ihre Vorbereitung meines Vortrags anbelangt, passte von der Medienarbeit über die Einladungen, das Catering bis zum Blumenschmuck einfach alles. Die Technik funktionierte einwandfrei. Ich konnte mich so ganz entspannt auf meine Präsentation konzentrieren. Das war eine echte Unterstützung. Vielen Dank!

Beobachtung	Welche Handlung hat zu meinem Wohlbefinden beigetragen?
Gefühl	Welche Gefühle hat das in mir ausgelöst?
Bedürfnis	Welche Bedürfnisse haben sich für mich erfüllt?
Danke	Wie möchte ich mich bedanken?

(20 Min. Einzelarbeit)



Struktur für die Präsentationen / 7 Slides

1. Foto für die Einleitung des Vortrags (dieses Foto steht für unseren Text/unser Thema, weil ...)
2. Big Five aus unserem Text (das sind die 5 entscheidenden Aussagen unseres Textes / 1 Slide pro Aussage ...)
3. Beispiel (das ist ein gutes Beispiel – selbstgewählt oder aus dem Text entnommen –, für das, was MBR in diesem Text zeigen möchte ...)

Feedback-Kriterien für Praxis-Simulationen

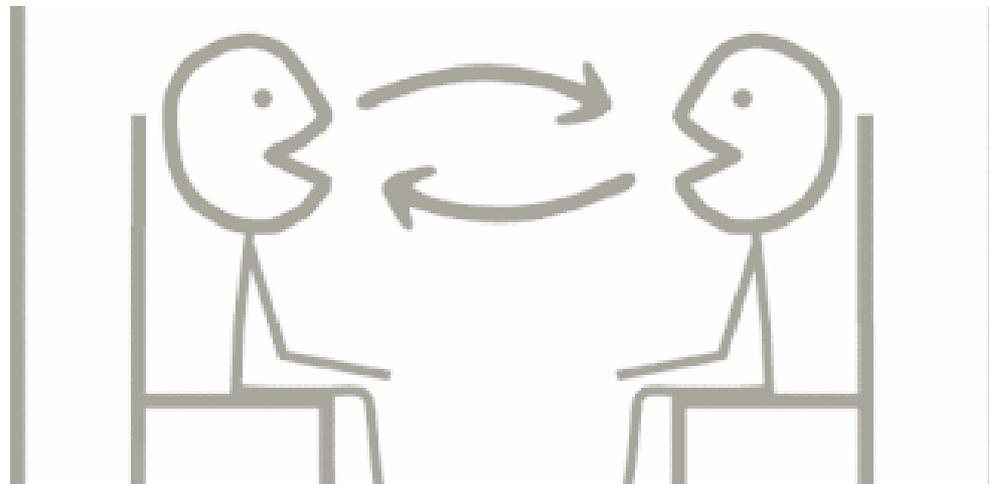
1. **Gespräch gut eingeleitet?**
2. Mit sauberen Beobachtungen gearbeitet?
3. Eigene Gefühle und Bedürfnisse benannt?
4. Gefühle und Bedürfnisse des/der anderen fragend gespiegelt?
5. Lösungsvorschläge ins Gespräch eingebracht?
6. Commitment des/der anderen sicher eingeholt?
7. Klaren Gesprächsabschluss formuliert?

Praxis-Simulationen

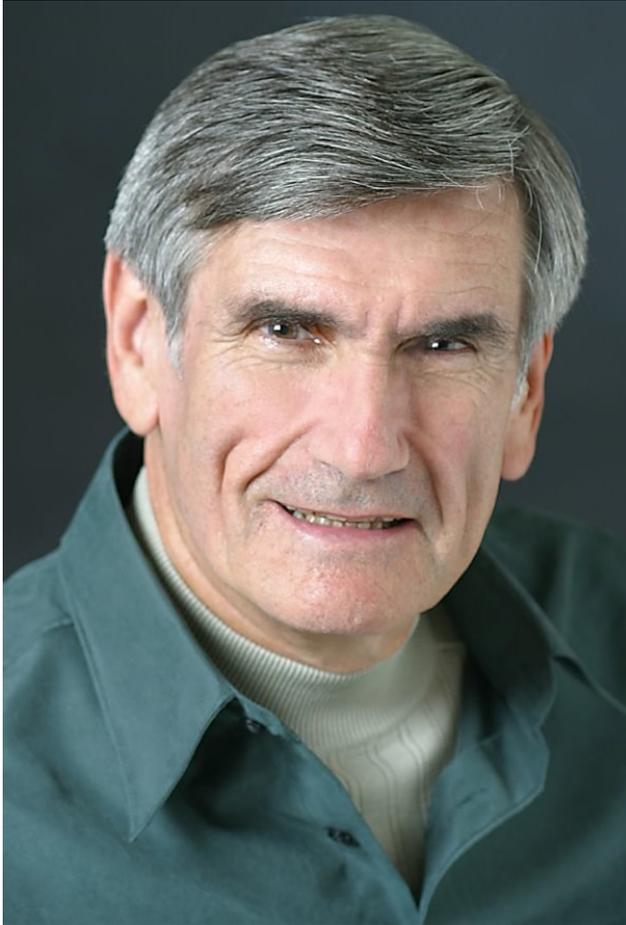
Fall 1: Renovierung

Fall 2: Arbeitsverhalten Kommilitone

Fall 3: Freundin will beim Auslandssemester dabei sein



Marshall B. Rosenberg



Marshall B. Rosenberg

- * 06.10.1934 in Ohio USA in einer nichtpraktizierenden jüdischen Familie
- 1943 zieht die Familie in ein überwiegend von Schwarzen bewohntes Viertel der Autostadt Detroit
- Rosenberg wird von seinen Mitschülern fast täglich wegen seiner Religionszugehörigkeit verprügelt, erlebt in der Nachbarschaft schwere Rassenkrawalle mit Toten und Ausgehverbot
- Vater zeigt ihm gegenüber keine Gefühle, Rosenberg spricht von „Stone Face“, Mutter fordert ihn auf, sich in Konflikten auch gewaltsam zu behaupten
- Rosenberg greift in diesen Jahren selbst oft zur Gewalt und beginnt, darüber nachzudenken, welchen Weg es jenseits von Anpassung und Gewalt geben könnte

Marshall B. Rosenberg

- Rosenberg sucht im Psychologiestudium nach Antworten
- Befreundeter Soziologie-Professor Michael Hakeem (Kritiker der klinischen Psychologie) prägt Rosenberg mit seinem Ansatz, das soziale Umfeld in die Betrachtungen zu Krankheit mit einzubeziehen
- 1960 nimmt Carl Rogers (Aktives Zuhören/Klientenzentrierte Gesprächstherapie) Rosenberg in ein Forschungsprogramm zum Thema „Therapie-Effizienz“ auf → Ergebnis: Empathie, Aufrichtigkeit, Authentizität und Gleichwertigkeit sind entscheidend für den Heilungsprozess
- Rosenberg arbeitet als Dr. der klinischen Psychologie einige Jahre als Teilhaber in einer psychologischen Praxis in St. Louis → behandelt nicht nur die „Kranken“, sondern ganze Familien, Kernstück seiner, auch wirtschaftlich erfolgreichen Arbeit, sind Augenhöhe und Mitgefühl

Marshall B. Rosenberg

- Vorstellung seiner Arbeitsweise auf der ersten amerikanischen Konferenz für Familientherapie wird ein großer Erfolg
- Rosenberg arbeitet in den nächsten Jahren vermehrt und oft für knappe Honorare für soziale Auftraggeber, Kooperation mit Al Chapelle, dem Anführer einer schwarzen Gang, prägt ihn und seine Arbeit
- Rosenberg steigt nach Unstimmigkeiten aus der Gemeinschaftspraxis aus und arbeitet in verschiedensten Ländern weltweit als Mediator
- Ende der 60iger Jahre erste Veröffentlichungen zu seiner Arbeitsweise
- 1984 Gründung des CNVC Center for Nonviolent Communication in den USA in Sherman, Texas
- 1985 Arbeitskreis „Friedenserziehung“ lädt Rosenberg nach München ein

Marshall B. Rosenberg

- 1992 Durchbruch der GFK auf dem evangelischen Kirchentag
- 2001 Veröffentlichung seines Buches „Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens“
- Privat hat Rosenberg 3 Kinder und erlebt wirtschaftliche Höhen und Tiefen sowie zwei Scheidungen
- 2011 Rückzug ins Private aus gesundheitlichen Gründen
- + 07.02.15 Albuquerque, New Mexico, USA

Quellenangabe:

Begegnungen mit Marshall B. Rosenberg

Marshall B. Rosenberg: Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens

Al Weckert: Marshall B. Rosenberg: Bausteine einer Biographie,
Kommunikation & Seminar 4/2014

