

Gute Kommunikation – eine Frage der Haltung

Gute Kommunikation – eine Frage der Haltung

Quintessenz der Primarschule Weinfelden

Donnerstag, 25.01.24, Paul-Reinhart-Primarschulzentrum

Mittwoch, 24.04.24, Elisabetha-Hess-Primarschulzentrum

Referentin: Sarah Broghammer



Gute Kommunikation – eine Frage der Haltung

Was ist gute Kommunikation?

- Wann fühlen Sie sich in einem Gespräch (un-)wohl?
- Woran erkennen Sie, dass ein Gespräch (nicht) gelingt?
- Wann fühlen Sie sich (nicht) verstanden?



Gewaltfreie Kommunikation (=GFK) Marshall Rosenberg (1934 –2015)

- „Gewaltfrei“ bezieht sich auf körperliche und verbale Aspekte.
- GFK bezieht sich auf den Umgang mit sich und mit anderen.
- Bewusste Gestaltung von Kommunikation:
 - Wie wir etwas sagen.
 - Wie wir zuhören.
- Ziele:
 - Klarheit in der Kommunikation
 - Beziehungen auf der Basis von Offenheit und Mitgefühl
 - Wertschätzender Umgang, gegenseitiges Verständnis
 - Konstruktive und friedliche Konfliktlösung



Gewaltfreie Kommunikation (Marshall B. Rosenberg)

„Bei der Gewaltfreien Kommunikation geht es um Worte.

Bei der Gewaltfreien Kommunikation geht es NICHT um Worte, es geht um die Haltung/das Bewusstsein.“ (M. Rosenberg)

GFK ist eine Methode

- Vier Schritte: Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis, Bitte
- Einfach, wirksam und nicht (immer) leicht.
- Ungewohnt bei konsequenter, starrer Anwendung.

GFK ist eine Haltung

- Das Wesentliche der GFK befindet sich in unserem Bewusstsein und nicht in den tatsächlichen Worten.
- Bedürfnisbefriedigung als innerer Antrieb für Handlungen.
- Selbst- und Fremdempathie



Bedürfnisse

- Alle Menschen haben dieselben Bedürfnisse.
- Die Erfüllung von Bedürfnissen ist unser Antrieb etwas zu tun.
- Die Erfüllung der Bedürfnisse ist nicht an eine bestimmte Person oder Handlung geknüpft.

Handlungen

- Alle Handlungen sind Strategien, um Bedürfnisse zu erfüllen.
- Das anzuerkennen heißt nicht, die Handlungsweisen (Strategie) des anderen zu billigen.

Gefühle

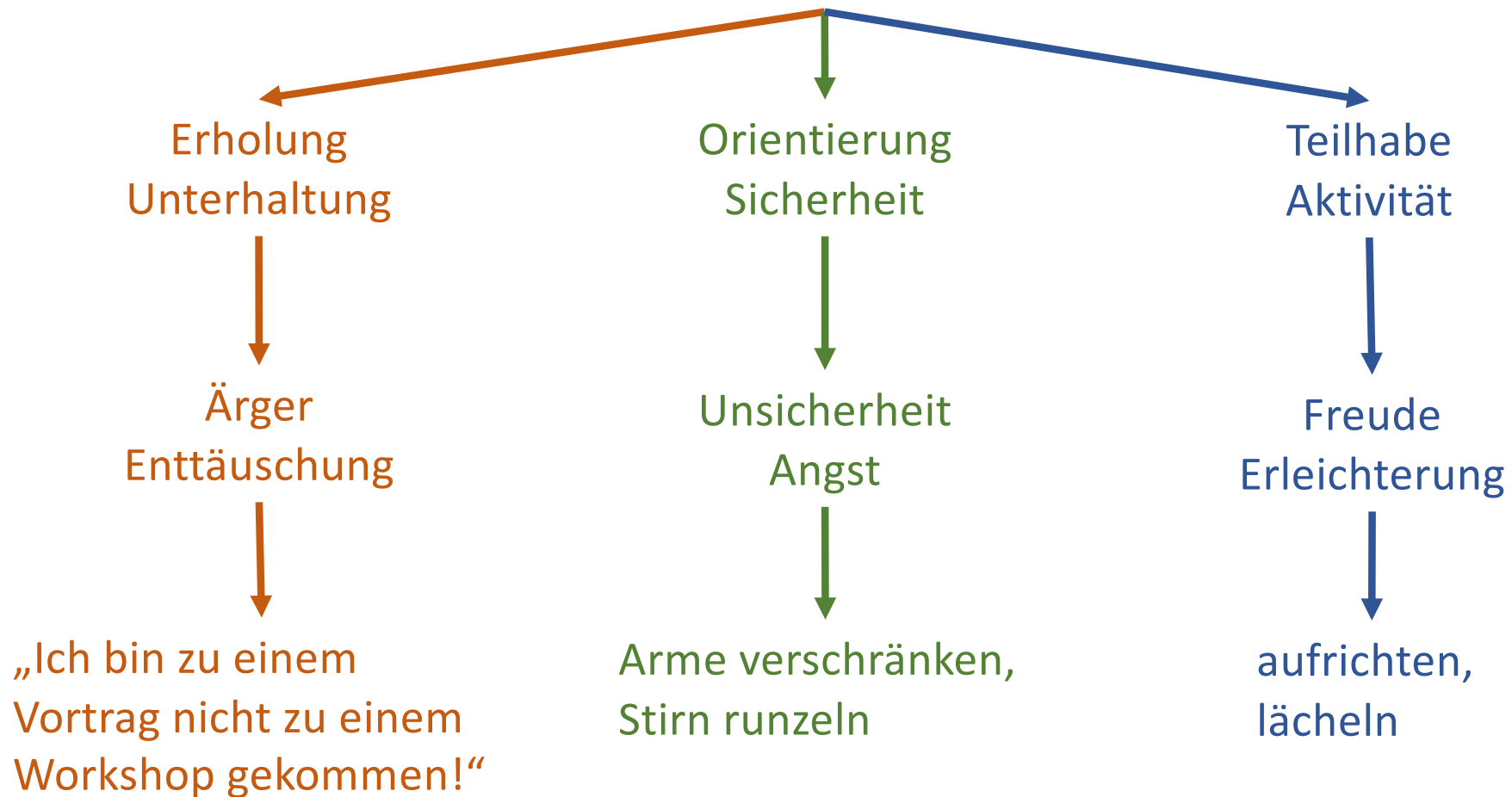
- Gefühle werden von den Handlungen anderer ausgelöst, nicht verursacht.
- Die Ursachen der Gefühle sind die eigenen (un-)erfüllten Bedürfnisse.
- Damit ist die Handlung einer Person ist nicht für mein Gefühl verantwortlich, sondern jeder ist für seine Gefühle selbst verantwortlich.



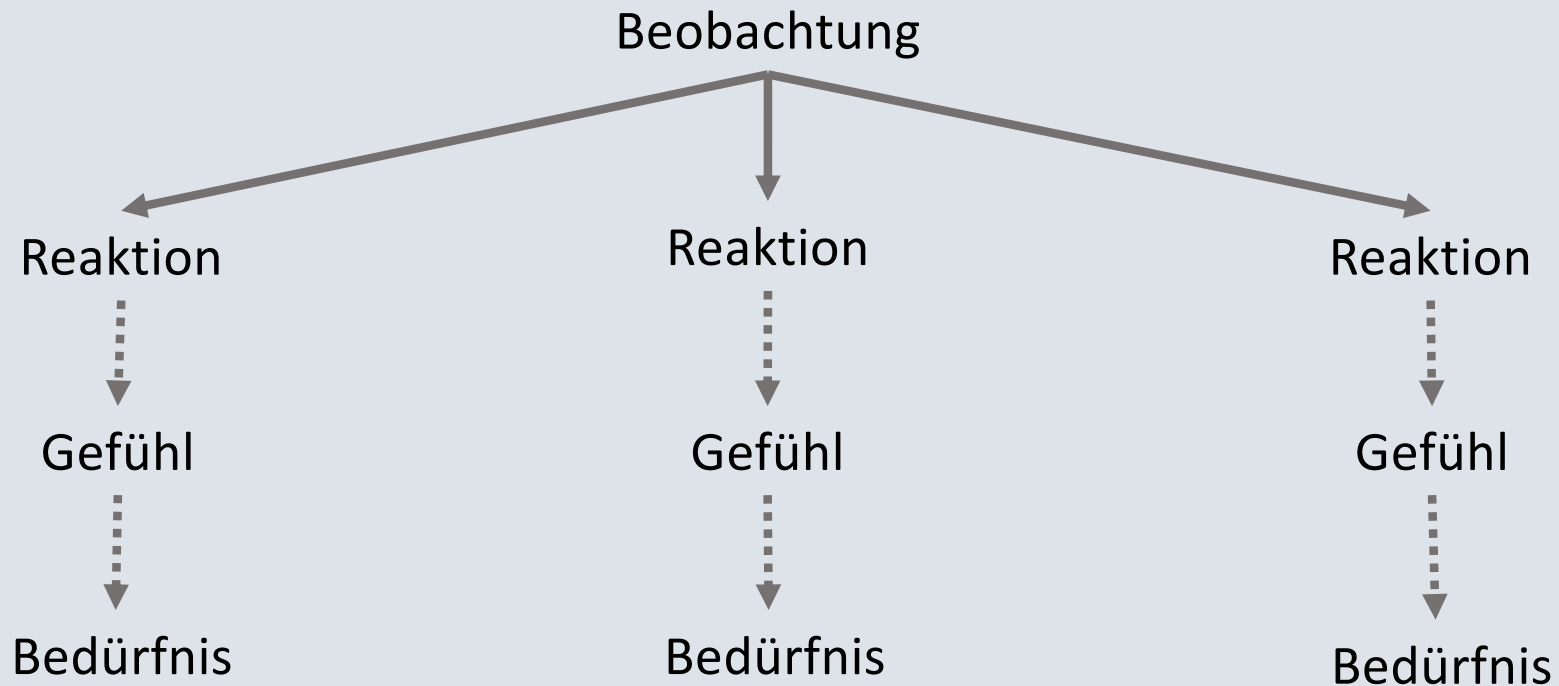
GFK – Bedürfnis als Wurzel des Gefühls

Wirksamkeit → Learning by doing!

= Zuhörer werden zu Akteuren



GFK – Bedürfnis als Wurzel des Gefühls



Gruppe 1: Im Kinderzimmer liegen viele Spielsachen, Bekleidung und Schulmaterial am Boden. Zwei Kinder spielen lautstark und wild.

Gruppe 2: Im Freundeskreis schlägt jemand vor ins Kino zu gehen.

Gruppe 3: Kurz vor einem Meeting in der Firma kommt ein Mail von der Sekretärin, dass das Meeting leider verschoben werden muss.



1) Beobachtung

Beobachten, was tatsächlich geschieht.

2) Gefühl

Welches Gefühl löst diese Beobachtung aus?

3) Bedürfnis

Welches Bedürfnis steckt hinter dem Gefühl (und möchte erfüllt werden)?

4) Bitte

Formulieren einer spezifischen und positiven Bitte.



Beobachten

- Was sehen, hören oder berühren wir?
- Was würde man in einem Film sehen?
- Was findet wirklich statt?

Beobachten, ohne zu bewerten

Wenn Beobachtungen mit Bewertungen oder Beurteilungen vermischt werden...

- ... wird das häufig als Kritik verstanden und abgewehrt.
- ... mache ich andere für meine Gefühle verantwortlich.



Was ist eine reine Beobachtung?

- 1) Karl war gestern völlig grundlos wütend auf mich.
- 2) Klaus hat mich während des Meetings nicht um meine Meinung gebeten.
- 3) Mein Vater ist ein guter Mensch.
- 4) Franz hat mir gesagt, gelb steht mir nicht besonders.
- 5) Meine Tante klagt immer, wenn ich mit ihr spreche.



GFK – Komponente II: Gefühl



Gefühle versus Nicht-Gefühle

- Die Kombination des Wortes „Gefühl“ mit ..., drückt häufig kein Gefühl aus.
 - dass, wie, als ob
 - Personalpronomen (ich, du, er, sie es, wir, ihr sie)
 - Namen/Hauptwörter, die sich auf Menschen beziehen
- Zuschreibung, was ich über mich denke.
- Was ich glaube, was andere über mich denken.
- Was ich glaube, wie die anderen reagieren.

Das Wort „Gefühl“ ist gar nicht nötig, um ein Gefühl auszudrücken.

Hilfreich ist es, Gefühle spezifische zu benennen und nicht vage oder allgemein zu bleiben.



Welche Aussage drückt ein Gefühl aus?

- 1) Ich habe das Gefühl, du liebst mich nicht.
- 2) Ich bin traurig, dass du gehst.
- 3) Wenn du mich nicht grüßt, dann fühle ich mich vernachlässigt.
- 4) Ich freue mich, dass du kommen kannst.
- 5) Ich fühle mich wertlos.



Die Verantwortung für die eigenen Gefühle übernehmen

Wenn wir die Wurzel des Gefühls (= Bedürfnis, Erwartung, Wert) benennen, übernehmen wir Verantwortung für unsere Gefühle und machen nicht andere dafür verantwortlich.

Je besser es gelingt unser Gefühl mit unserem Bedürfnis zu verknüpfen, desto höher die Wahrscheinlichkeit, dass sich diese erfüllen lassen.

Bedürfnisse formulieren

- Allgemeine Formulierung (keine Handlungs-, Orts- oder Zeitangabe)
- Positiv ausgedrückt
- Unabhängig von anderen Menschen



GFK – Komponente III: Bedürfnis

In Bedürfnissen zu denken ist nicht üblich.

Bedürfnisse werden häufig indirekt durch Bewertungen, Interpretationen und Vorstellungen ausgedrückt, was i.d.R. als Kritik verstanden wird.

Formulierungen, die Verantwortung abgeben

- Unpersönliche Personalpronomen wie „es“ oder „man“ verwenden.
- „Ich fühle mich, weil..“ gefolgt von allen Personalpronomen außer „ich“.
- Aussagen in denen nur die Handlungen anderen vorkommen.

Formulierungen, die Verantwortung übernehmen

- Ich fühle mich ... (Gefühl), weil ich ...(Bedürfnis) brauche.
- Ich bin ... (Gefühl), weil mir/für mich ... (Bedürfnis) wichtig ist.

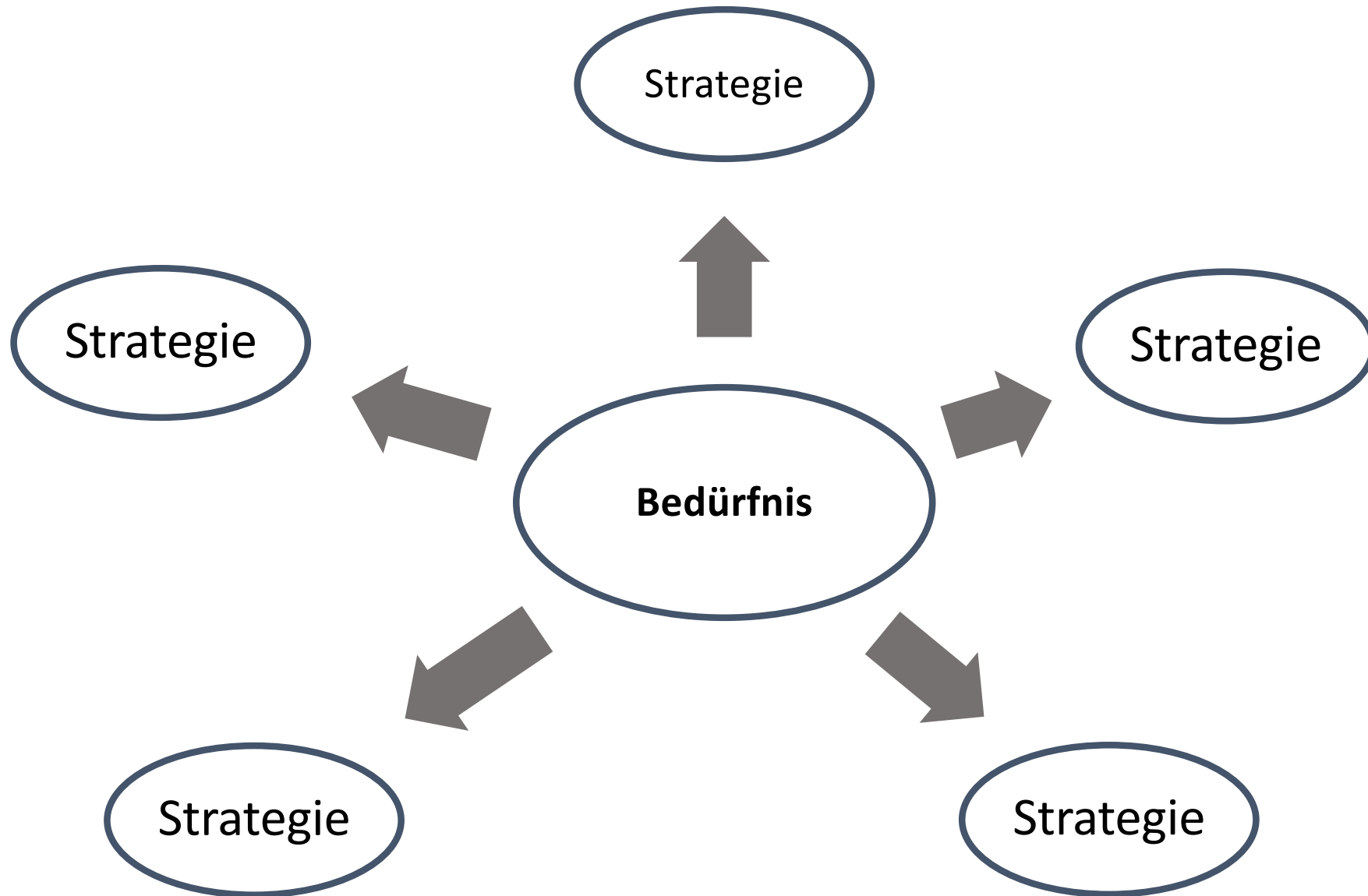


Bei welcher Aussage wird die Verantwortung für seine Gefühle übernommen?

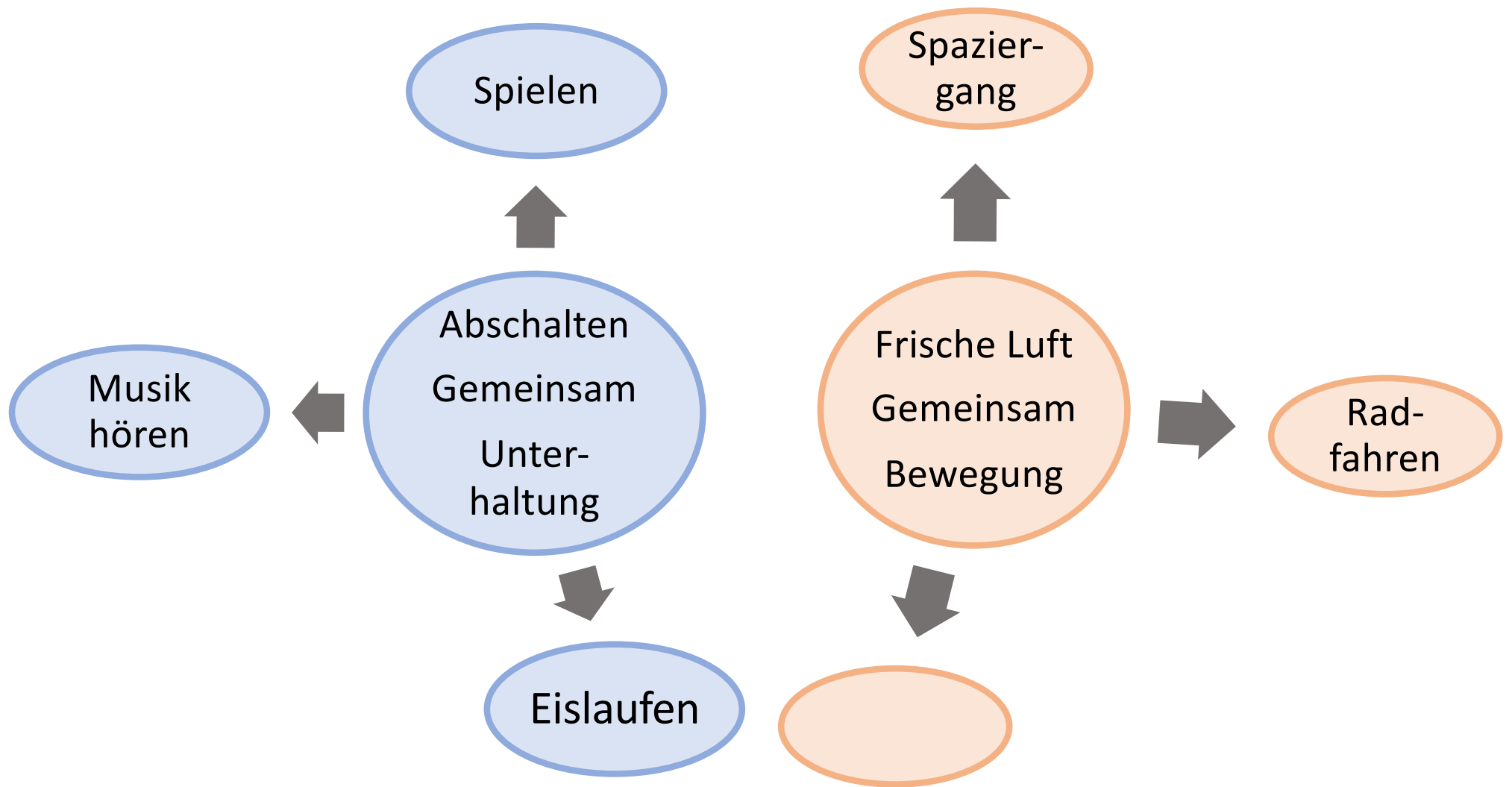
- 1) Sie verärgern mich, wenn Sie Firmendokumente auf dem Boden liegen lassen.
- 2) Ich bin traurig darüber, dass du nicht zum Essen kommst, weil ich gehofft hatte, wir könnten den Abend zusammen verbringen.
- 3) Ich bin enttäuscht, weil du gesagt hast, du würdest das machen und du hast es nicht gemacht.
- 4) Ich fühle mich entmutigt, weil ich mit meiner Arbeit gerne weitergekommen wäre, als es jetzt der Fall ist.
- 5) Ich bin dankbar, dass du mich mitgenommen hast, weil ich vor den Kindern zu Hause sein muss.



GFK – Komponente III: Bedürfnis und Strategie



GFK – Komponente III: Bedürfnis und Strategie



GFK – Komponente III: Bedürfnis

Physiologische Bedürfnisse	Ich-bezogene Bedürfnisse	Soziale Bedürfnisse
Atmung, Luft Schlaf, Ausruhen, Erholung Nahrung, Essen, Trinken Schutz, Wärme, Sicherheit sensorische Anregung Berührung Bewegung Licht Urinieren, Stuhlgang Sexueller Ausdruck	Selbständigkeit Selbstbestimmung Autonomie Selbstvertrauen Vertrauen Integrität Kreativität Ehrlichkeit, Echtheit, Authentizität Wirksam sein, bewirken Beteiligung am Leben, Sinn In der Mitte sein, mit sich eins sein	Zugehörigkeit Anerkennung, Akzeptanz Wertschätzung Unterstützung Bildung Liebe Intimität, Nähe, Zärtlichkeit Geborgenheit Verstehen Friede Schönheit Begeisterung, Freude Feiern, Bedauern, Trauen Ordnung Spiritualität Einfühlung



GFK – Komponente IV: Bitte

Komponenten

- Positive Handlungssprache
- Konkrete Tätigkeit
- Wirklich ausführbar / jetzt machbar

Stolpersteine

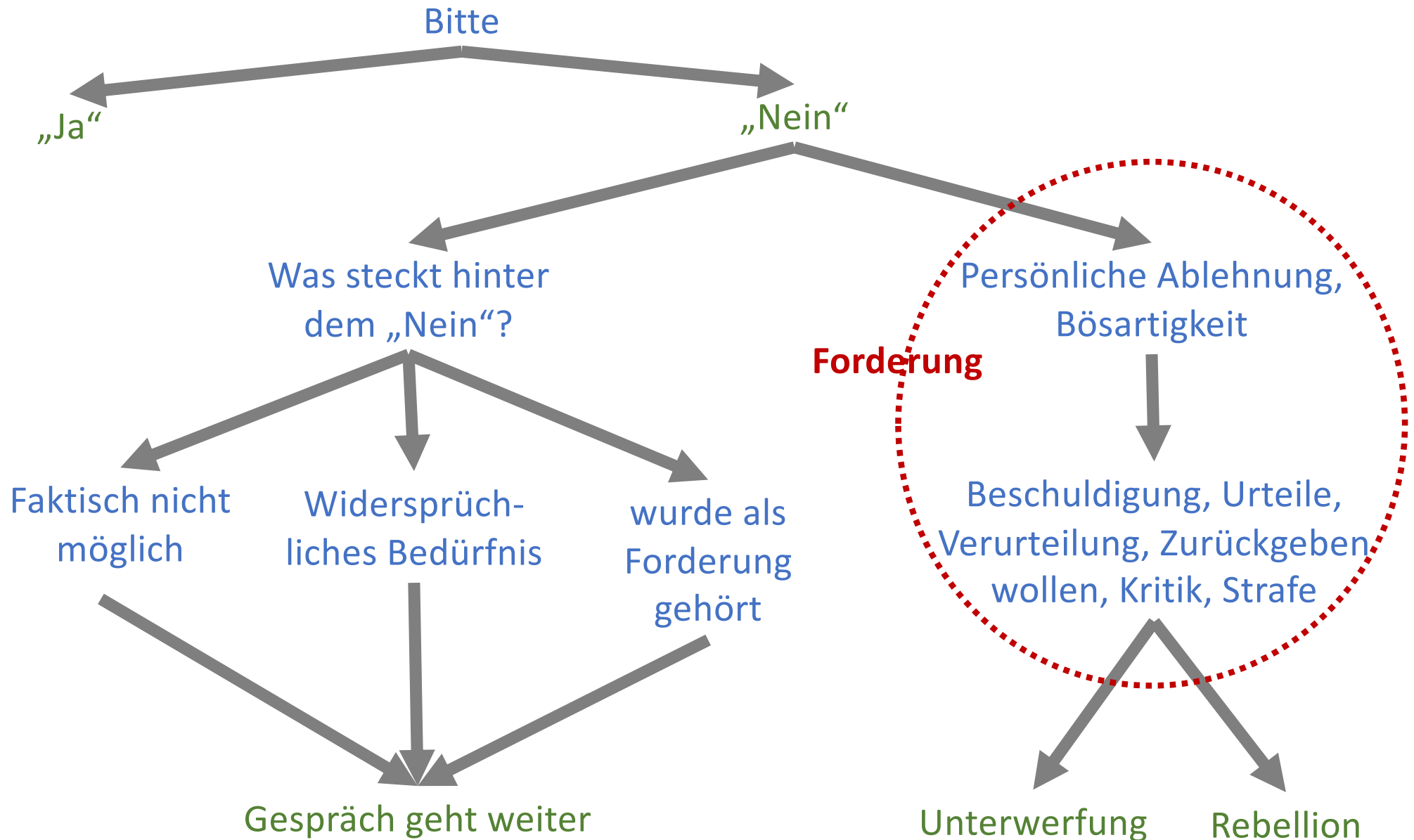
- Nur Gefühle auszudrücken
- Vage und ungenau
- Bitten ohne Gefühl und Bedürfnis

Ziel einer Bitte

- GFK ist nicht geeignet seinen Willen/Meinung durchzusetzen.
- Ziel der GFK sind Beziehungen auf der Basis von Offenheit und Mitgefühl.
- Für Eltern, Lehrpersonen oft schwierig, zumal Kinder und Jugendliche Forderungen gewohnt sind.



GFK – Komponente IV: Bitte versus Forderung



Welche Aussage ist eine Bitte?

- 1) Ich möchte, dass du mich verstehst.
- 2) Bitte nenne mir eine Sache, die ich gemacht habe und die du schätzt.
- 3) Ich hätte gerne, dass du mehr Selbstvertrauen hast.
- 4) Bitte respektiere meine Privatsphäre.
- 5) Bitte richte du immer montags und donnerstags das Abendessen.



GFK – Die Methode

1) **Beobachtung**, was tatsächlich geschieht.

Was kann man hören und sehen?

Beschreiben, ohne zu beurteilen oder zu bewerten.

2) **Welches Gefühl löst die Beobachtung aus?**

3) **Welches Bedürfnis steckt hinter dem Gefühl?**

Allgemeine Formulierung, positiv ausgedrückt, unabhängig von anderen

„Ich fühle mich ... (Gefühl), weil ich ...(Bedürfnis) brauche.“

„Ich bin ... (Gefühl), weil mir/für mich ... (Bedürfnis) wichtig ist.“

4) **Bitte**

positive Handlungssprache, konkrete Tätigkeit, jetzt machbar

