



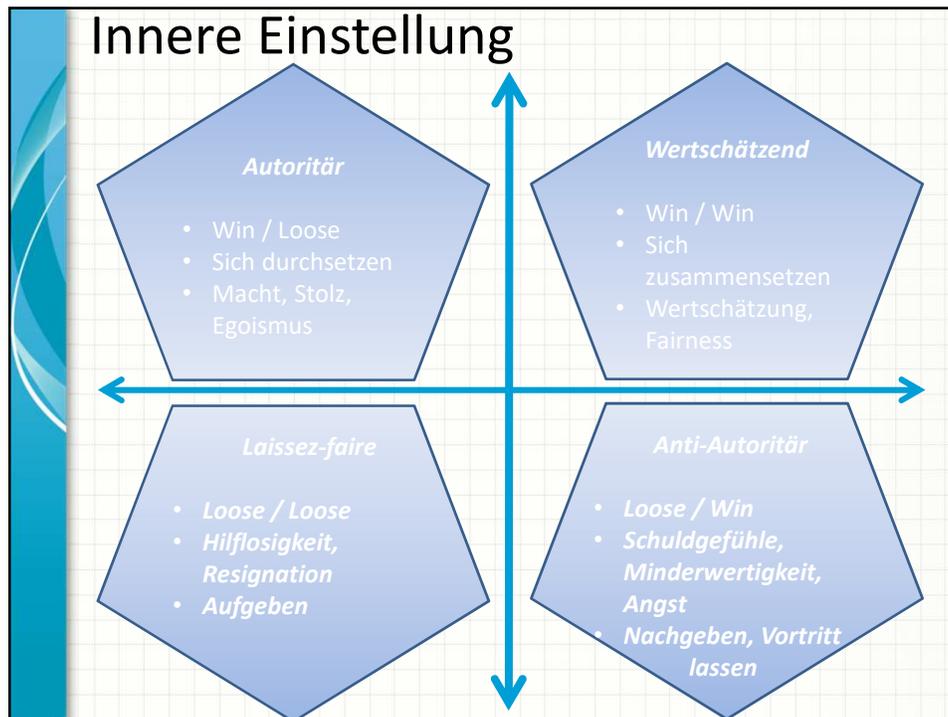
Übersicht

- Was ist Gewaltfreie Kommunikation (GFK)?
- Ich-Botschaft
- Konfliktstrategien
- Fazit
- Fragen
- Diskussion

Was ist Gewaltfreie Kommunikation (GFK)?

- Kommunikations- und Konfliktlösungsmethode nach Marshall B. Rosenberg
- strebt einen aufrichtigen Selbsta Ausdruck und empathisches Zuhören an.
- Innere Haltung
- Beziehung zwischen meiner Umwelt und mir

- Besteht aus vier Schritten:
 - Beobachten der Gegebenheiten
 - (freiwilliges) Ausdrücken von Gefühlen
 - Ausdrücken der eigenen Bedürfnisse (die den Gefühlen zugrunde liegen)
 - Formulieren einer Bitte
- Beobachten ***ohne*** Bewertung/Interpretation ist hierbei die wichtigste Komponente!
 - Hinterfragen unserer internalisierten Erfahrungen/Vorurteile



- Eine wertschätzende Haltung ist möglich, wenn ich mich darauf verlassen kann, dass meine Bedürfnisse gehört, verstanden und ernst genommen werden
- Ich frei entscheiden kann, wie ich reagiere

➔ Die GFK ist eine Haltung, mit der ich ausdrücken kann, was in mir vorgeht und mein Leben leichter/angenehmer machen würde, während ich meine Umwelt beobachte und wahrnehme, was in ihr los ist und ihr Leben leichter/angenehmer machen würde

Giraffe vs Wolf

- Wolf:
 - Mit seinen spitzen Zähnen Sinnbild für denjenigen, der mit seiner Sprache zubeißt und den anderen damit verletzt.
 - nicht auf Augenhöhe und erzeugt durch seine Sprache im anderen eher Abwehr oder Rückzug.
- Giraffe:
 - hat mit ihrem langen Hals einen wunderbaren Überblick über die Situation und kann von oben alles überblicken.
 - hat ein großes, leistungsstarkes Herz.



Ich sage Dir ehrlich,

- Wie's mir geht
- Was ich brauche
- Was meine Bitte an Dich ist



Ich sage Dir ehrlich,

- Was mit Dir nicht stimmt
- Was ich über Dich denke
 - Was Urteile und Bewertungen ich über Dich hab

- Ich mache mir Sorgen um Deine Gesundheit
- Ich bin sauer/frustriert und wünsche mir mehr Ordnung
- Ich bin verletzt, weil ich Unterstützung brauche
- Du bist zu dick!
- Du bist so schlampig
- Du bist einfach egoistisch und rücksichtslos

Was macht die Wolfsprache aus?

- **Etikettierungen** (Du bist so!)
- **Schulduweisungen**
- **Drohungen und Belohnungen** (!)
- **Psychologisierungen**
- **Themenklau** ("Das kenne ich auch, bei mir ist es noch viel schlimmer...!")
- ***Der Wolf kann jedoch auch ein Schutz für uns selbst sein, d.h. er hat seine Berechtigung und Funktion!***

Was macht die Giraffensprache aus?

- Die Giraffe sieht Fehler als Chancen, die uns begleiten auf dem Weg der Entwicklung. Sie hat generell eine positivere Weltsicht.
- In der Haltung der "Giraffe" glauben wir an die Menschen und ihre gute Absicht. Wir unterscheiden nicht zwischen „richtig“ und „falsch“.

Zwischenfazit

- Klare Formulierungen, was unser Anliegen ist ohne Bewertung, Kritik oder Interpretation
- Akzeptanz der Bedürfnisse meiner Umwelt, Verständnis dafür und die Bedürfnisse ernst nehmen

Ich-Botschaft

- Positiv
 - Gefühl und Effekt, den unsere Umwelt auslöst, ausdrücken
- Konfrontativ
 - Mitteilung, was wir infolge des Verhaltens unserer Umwelt erleben
- Präventiv
 - Unsere Umwelt frühzeitig informieren, was unser Bedürfnis ist und welche Form der Unterstützung wir dafür benötigen

Wirkungen der Ich-Botschaft

- Wirken de-eskalierend
- Beeinflussen positiv eine partnerschaftliche Beziehung und eine offene Gesprächssituation
- Der Sprecher selbst bekommt beim Formulieren mehr Klarheit für sich und seine Bedürfnisse und übernimmt dafür tendenziell Eigenverantwortung
- Der Gesprächspartner erhält Spielraum / Mitgestaltung für die Entwicklung am weiteren Geschehen

Vorteile der Ich-Botschaft

- Der Empfänger erfährt etwas über die tatsächlichen Bedürfnisse und Gefühle des Senders
- Der Empfänger muss sich nicht verteidigen, weil er sich nicht angegriffen fühlt
- Eine Diskussion darüber, wer recht hat, kann vermieden werden

- Beispiel: Kollege kommt nicht zur vereinbarten Übergabe
 - „Du bist schon wieder unpünktlich!“
 - *“Ich habe hier eine halbe Stunde auf dich gewartet und mich total geärgert, weil ich viel zu tun habe. Ich fühle mich nicht ernstgenommen und nicht respektiert, wenn du unsere Termine nicht einhältst.“*
 - Die Gesprächsebene ist sofort eine andere: weg von der Eskalation, hin zum Dialog. So eine echte und ehrliche Ich-Botschaft sorgt für mehr Verständnis und Kompromissbereitschaft.

Konfliktstrategien

- Beobachtungen benennen (Interpretation erlaubt)
- Empathie zeigen (ggf. eigene Erfahrungen einbringen)
- (Gründe, weswegen das Bedürfnis des Anderen nicht erfüllt werden kann)
- Kompromiss / Alternative / Erklärung anbieten

- „Ich hab den Eindruck, Ihr ärgert Euch über die Dienstverteilung, weil Ihr sie nicht fair findet“ (*Beobachtung/Interpretation*)
- „Das Gefühl kann ich nachvollziehen, so ging es mir ebenfalls, bevor ich die Dienstplanung übernommen habe“ (*Empathie*)
- „Ich kann Euch gerne eine Statistik zeigen, wie die Dienste in den letzten 6 Monaten verteilt waren“ (*Erklärung*)
- „Wir können zusammen eine Alternative zur Dienstplanung entwickeln“ (*Kompromiss*)

- Wenn wir Empathie mit in unsere Konfliktlösungsstrategien einbringen, so muss sie **echt** sein
- Alternativen / Kompromisse nur anbieten, wenn sie realistisch sind
- Wenn wir keine Alternativen / Kompromisse haben (oder sie nicht angenommen werden), den Gegenüber um einen Vorschlag zur Lösung bitten

Aktuelle Problematik: Impfskeptiker

- Versuchen, Emotionen rauszunehmen (auch bei sich selbst!)
- Nicht persönlich nehmen – meist steckt hinter der Skepsis und den vorgebrachten vermeintlichen Argumenten große Angst
- Die Argumente / Ängste ernst nehmen! Auch wenn sie für uns persönlich unsinnig sind
- Klare Fakten anbringen – bedarf fundiertes Wissen!
- Transparenz
- Gesprächsangebot – bedarf Zeit!

Fazit

- Worte sind ein Instrument
- Innere Haltung ist ausschlaggebend
- Bereitschaft, eine echte Kommunikation zu etablieren
- Einfühlsamkeit und Wahrnehmungsfähigkeit
- Offenheit, Fehlwahrnehmungen, -einschätzungen oder –interpretationen zugeben zu können



