

Das Modell der Gewaltfreien Kommunikation

Das Modell der Gewaltfreien Kommunikation besteht aus vier Schritten zur Selbsteinfühlung und Selbstmitteilung und aus vier Schritten zur Einfühlung in die Bedürfnisse anderer. Nachfolgend beschreibe ich die vier Schritte, ihre Schlüsselunterscheidungen mit den jeweils entsprechenden Auswirkungen an einem Beispiel.

Selbsteinfühlung – ich konzentriere meine Aufmerksamkeit auf meine Beobachtung, meine Gefühle, meine Bedürfnisse und auf meine Bitte	<i>Meine Aufmerksamkeit ist durch mein Bewerten und Interpretieren der Verhaltensweisen meiner Mitarbeiter und meinen eigenen Verhaltensweisen gebunden</i>
1. Schritt: Beobachten – frei von Bewertungen und Interpretationen	
Beobachtung: Zur wöchentlichen Dienstberatung, die für 14:00 Uhr festgelegt wurde, kommen der Leiter der Abteilung und auch vier bis fünf Mitarbeiter zum 4. Mal innerhalb den letzten zwei Monaten um ca. 14:15 Uhr. Danach beginnt die Dienstberatung.	Bewertungen, Interpretationen: „Was ist denn hier los? Macht hier jeder was er will? Der Chef ist gleichgültig und geht mit schlechtem Beispiel voran. Die sollten wissen, dass es nicht in Ordnung ist, andere warten zu lassen.“ Und/oder: „Ich bin unfähig hier für Klarheit zu sorgen, es interessiert mich auch nicht mehr.“
die Wirkungen	
Da ich mich auf die Fakten konzentriere, bleibe ich relativ ruhig und kann auch meine Gefühle als Hinweis auf meine Bedürfnisse klarer wahrnehmen.	Ich verbrauche meine Energie für meine Phantasien (Überzeugungen) und erzeuge durch mein abwertendes Denken Frust und Ärger oder/ und Resignation in mir!
2. Schritt: Gefühle wahrnehmen – frei von Gefühlen, die durch meine Bewertungen und Interpretationen entstehen	
In der o.g. Situation fühle ich mich irritiert und unsicher, weil ich ... (Schritt 3) brauche.	Ich fühle Ärger, ärgere mich über meinen Ärger und mache die anderen dafür verantwortlich, z.B. indem ich denke: „Ich bin ärgerlich, <u>weil ihr</u> zu spät kommt. ... <u>weil euch anscheinend die Dienstberatung unwichtig ist</u> “.
die Wirkungen	
Ich bleibe in Kontakt mit mir selbst und übernehme die Verantwortung für meine Gefühle, die mir den Weg zu meinen Bedürfnissen weisen. Dadurch, dass ich in der Wahrnehmung bleibe, nicht bewerte, bin ich ruhig.	Meine Gedanken kreisen um das Verhalten der anderen (oder ich zweifele mein eigenes Verhalten an). Meine Mitarbeiter spüren mit hoher Wahrscheinlichkeit meinen Ärger und meine Vorwurfshaltung. Der Abstand zwischen uns vergrößert sich.

Modell der Gewaltfreien Kommunikation

3. Schritt: Bedürfnisse wahrnehmen – frei von Strategien	
<p>Ich fühle, wie wichtig mir Sicherheit und Klarheit in Bezug auf die Verbindlichkeit unserer Absprachen sind. Außerdem will ich meine Zeit effizient nutzen!</p>	<p>Ich bin in keinem direkten Kontakt mit meinen Bedürfnissen, da meine Gedanken sich weiter mit dem „unmöglichen“ Verhalten der anderen beschäftigen. Ich habe jedoch schon klare Vorstellungen davon, wie die anderen sich verhalten sollten, damit es mir wieder gut geht (Strategien).</p>
die Wirkungen	
<p>Ich kann meine Energie gezielt zur Erfüllung meiner Bedürfnisse einsetzen. Klarheit, Verbindlichkeit und Effizienz sind vermutlich auch den anderen wichtig. Auf der Ebene unserer Bedürfnisse sind wir schnell miteinander verbunden. Die Wahrscheinlichkeit, dass wir eine Lösung finden, steigt.</p>	<p>Ich denke, wenn ich jetzt meinem Ärger Luft mache, werden die anderen sich vermutlich verteidigen und mich angreifen. Dieser Gedanke hält mich ab, etwas zu unternehmen und führt zur Resignation. Die Arbeitsmotivation sinkt.</p>
4. Schritt: Eine Bitte äußern – frei von Forderungen	
<p>Eine Bitte äußern, die klar ausdrückt, wie andere mich jetzt unterstützen könnten (konkret, offen, positiv, realistisch): <i>„Hallo Kollegen, wir hatten vereinbart, dass unsere Dienstberatung um 14 Uhr beginnt. Jetzt ist es zum 4. Mal in den letzten zwei Monaten 14:15 Uhr (Beobachtung). Ich merke, dass das in mir eine Irritation und Unsicherheit auslöst (Gefühl), weil mir Klarheit und Verbindlichkeit sehr wichtig sind. Außerdem möchte ich meine Zeit effizient ausnutzen (Bedürfnisse). Seid Ihr bereit, mit mir zu überlegen, wie wir zum vereinbarten Zeitpunkt gemeinsam beginnen können?“</i></p>	<p>Wenn ich ärgerlich bin, wird meine „Bitte“ sehr fordernd klingen. Die Forderung löst eher Schuldgefühle oder Abwehr bei den anderen aus, jedoch keine echte Kooperationsbereitschaft.</p> <p>Beispiel für eine Mitteilung unter Ärger:</p> <p>1. Stufe: <i>„Ich muss jetzt mal hier etwas los werden. Es ist nicht Ordnung, wenn hier einige immer zu spät kommen. Ich bin sauer, denn Ich habe noch mehr zu tun und möchte, dass wir in Zukunft pünktlich beginnen.“</i></p> <p>2. Stufe: <i>„Sagt mal, kennt ihr denn keine Uhr? Wir wollten um 14 Uhr anfangen, jetzt ist es bald Feierabend! Ich habe keine Lust jedes Mal auf Euch hier zu warten!“</i></p>
die Wirkungen	
<p>Die Wahrscheinlichkeit, dass niemand meine Worte als Angriff deutet und ich Verständnis bekomme ist relativ groß, denn wie wichtig Klarheit, Verbindlichkeit und auch die effiziente Ausnutzung von Zeit ist, kann jeder nachempfinden. Wir können sachlich nach einer Lösung suchen, die alle bereit sind einzuhalten.</p>	<p>Ich bringe die Mitarbeiter in einen Rechtfertigungsdruck (es sei denn sie kennen sich mit GfK aus). Es können Entschuldigungen oder Gegenargumente kommen. Wenn ich Glück(?) habe, fühlen sie sich schuldig und versprechen in Zukunft pünktlich zu kommen. Die Spannung bleibt jedoch.</p>

Modell der Gewaltfreien Kommunikation

Die Einfühlung in den anderen

Der 2. Teil des Modells der GfK beschreibt die Einfühlung in die Bedürfnisse des anderen. Dies ist besonders dann wichtig, wenn unser „Gesprächs“-partner nicht von sich aus in Kontakt mit seinen Bedürfnissen, sondern „gefangen“, in Vorwurfs- und Bewertungsmustern ist.

Der Prozess der Einfühlung in den anderen läuft ebenfalls in den oben beschriebenen vier Schritten ab.

1. Was beobachtest du, was nimmst du wahr?
2. Was fühlst du in dieser Situation?
3. Was brauchst du?
4. Worum bittest du und was könnte dich jetzt konkret unterstützen?

Auf dieser Weise bleiben wir bzw. kommen wir in Kontakt mit unseren Bedürfnissen. Das Bewusstsein für unsere gemeinsamen Bedürfnisse verbindet uns miteinander, so dass wir dann nach Wegen (Bitten, Strategien) suchen können, die für alle Seiten hilfreich sind.