

Gesprächsleitfaden – Gewaltfreie Kommunikation

Gesprächseröffnung	<i>„Danke, dass Sie sich die Zeit genommen haben. Ich möchte mit Ihnen über ... sprechen.“ „Wie geht es Ihnen damit?“</i>
Empathisch hinhören	<i>„Sie sind ... und brauchen ...?“</i> Hören Sie genau hin, was Ihr Gegenüber sagt. Welche Gefühle und Bedürfnisse werden geäußert? Weiter Fragen können sein: <i>„Liegt Ihnen bei dem Thema etwas besonders am Herzen, das Sie gerne loswerden möchten?“</i>
Aufrichtigkeit	Gemeinsame Bedürfnisse wahrnehmen, partnerschaftlicher und respektvoller Umgang. <i>„Einerseits ist mir auch ... wichtig, andererseits, wenn ich höre/sehe, ...“</i> (4-Schritte)
Wechsel zwischen Empathie und Aufrichtigkeit	
Gemeinsam eine Lösung finden	<i>„Jetzt sind die Bedürfnisse ... und ... offen, welche Lösung könnte für uns beide gut passen?“</i>
Reflexion über das Gespräch	<i>„Ich bin sehr zufrieden über unser Gespräch und dankbar, dass wir eine gemeinsame Lösung gefunden haben, die für uns beide gut passt. Wie ging es Ihnen mit unserem Gespräch?“</i>
Fragen für zwischendurch	<i>„Wie haben Sie das verstanden?“ „Wie geht es Ihnen damit?“</i> <i>„Was ist Ihnen sonst noch wichtig?“</i> Finden Sie Gefühle, Bedürfnisse und Wünsche des andern heraus. Selbstreflexion und die Bedürfnisse wieder in den Fokus rücken. <i>„Ich merke, dass meine Aufmerksamkeit abnimmt und würde mich gerne wieder mit Ihnen verbinden. Können Sie mir sagen, was Ihnen in dieser Sache ganz besonders am Herzen liegt?“</i> <i>„Was fühlen Sie, wenn Sie denken ...?“</i>
Sonstige Maßnahmen	Klären Sie die unterschiedlichen Wahrnehmungen. Was ist tatsächlich passiert? Wiederholen Sie die Aussagen des andern mit GFK Wechseln Sie die Rollen. <i>„Stellen Sie sich vor, Sie wären in einer solchen Situation, wie würden Sie damit umgehen?“</i> Schweigen, um dem andern Zeit zu lassen Hubschrauberperspektive einnehmen Klären Sie Ihre eigene Haltung, Gefühle, Bedürfnisse Achten Sie darauf, wo sie interpretieren. Fragen Sie nach.

GFK - praktische Übung

Sie haben einen Mitarbeiter, eine Mitarbeiterin, bei dem/der Sie Veränderungen festgestellt haben, die Ihnen Sorgen bereiten. Sie haben ein ungutes Gefühl und wollen die Person ansprechen. Bereiten Sie sich zunächst einmal vor. Hier ein Leitfaden.

1. Was tut die Person konkret? Welche Eigenschaften, Verhaltensweisen kann ich beobachten?
2. Welche Gedanken tauchen bei mir auf, wenn ich an diese Person denke?
3. Welche Gefühle kann ich bei mir wahrnehmen?
4. Wie würde ich jetzt ein Gespräch beginnen? (1. Versuch)
5. Was brauche ich, damit ich mich gut fühle? Welche Bedürfnisse und Werte sind bei mir nicht erfüllt?
6. Wie kann ich das dringlichste Bedürfnis erfüllen? Bitte an mich oder andere.
7. Was ist wirklich passiert – Wahrnehmung im Sinne der GFK
8. Was fühlt und brauche mein Gegenüber?
9. Was könnte eine Bitte/Strategie sein, die die Bedürfnisse von beiden erfüllt?
10. Wie würde ich jetzt ein Gespräch beginnen? (2. Versuch)
11. Meine Lernerfahrungen aus dieser Übung:

Eigenschaften/Verhaltensweisen – meine Gedanken

Gefühle

Wie jetzt ein Gespräch beginnen? (1. Versuch)

Was brauche ich? Welche Werte/Bedürfnisse sind im Kontakt mit der Person unerfüllt?

Gedanken

Bedürfnisse

Dringlichkeit der Werte/Bedürfnisse – Priorisierung

Bitte an mich/andere, um mein dringlichstes Bedürfnis zu erfüllen (5 Stück)

Was ist wirklich passiert? Was hat die Person gesagt/getan – Wahrnehmung beschreiben:

Was fühlt und braucht mein Gegenüber? (Sich in den andern hineinversetzen)

Gedanken

Gefühle

Bedürfnisse

Wie würde der beste Freund dieser Person die Sache beschreiben? (liebvoller Blick)

Was könnte eine Bitte/Strategie sein, die die Bedürfnisse von uns allen erfüllt?
(entweder zusammen oder getrennt)

Wie würde ich jetzt ein Gespräch beginnen? (2. Versuch)

Meine Lernerfahrungen aus dieser Übung:



GFK - praktische Übung

Sie haben einen Mitarbeiter, der in letzter Zeit sehr häufig gestresst und aggressiv auf Sie wirkt. Sie haben ein ungutes Gefühl und wollen ihn ansprechen.

1. Was tut die Person konkret? Welche Eigenschaften, Verhaltensweisen kann ich beobachten?
2. Welche Gedanken tauchen bei mir auf, wenn ich an diese Person denke?
3. Welche Gefühle kann ich bei mir wahrnehmen?
4. Wie würde ich jetzt ein Gespräch beginnen? (1. Versuch)
5. Was brauche ich, damit ich mich gut fühle? Welche Bedürfnisse und Werte sind bei mir nicht erfüllt?
6. Wie kann ich das dringlichste Bedürfnis erfüllen? Bitte an mich oder andere.
7. Was ist wirklich passiert – Wahrnehmung im Sinne der GFK
8. Was fühlt und brauche mein Gegenüber?
9. Was könnte eine Bitte/Strategie sein, die die Bedürfnisse von beiden erfüllt?
10. Wie würde ich jetzt ein Gespräch beginnen? (2. Versuch)
11. Meine Lernerfahrungen aus dieser Übung:

Eigenschaften/Verhaltensweisen – meine Gedanken

Gefühle

Wie jetzt ein Gespräch beginnen? (1. Versuch)

Was brauche ich? Welche Werte/Bedürfnisse sind im Kontakt mit der Person unerfüllt?

Gedanken

Bedürfnisse

Dringlichkeit der Werte/Bedürfnisse – Priorisierung

Bitte an mich/andere, um mein dringlichstes Bedürfnis zu erfüllen (5 Stück)

Was ist wirklich passiert? Was hat die Person gesagt/getan – Wahrnehmung beschreiben:

Was fühlt und braucht mein Gegenüber? (Sich in den andern hineinversetzen)

Gedanken

Gefühle

Bedürfnisse

Wie würde der beste Freund dieser Person die Sache beschreiben? (liebvoller Blick)

Was könnte eine Bitte/Strategie sein, die die Bedürfnisse von uns allen erfüllt?
(entweder zusammen oder getrennt)

Wie würde ich jetzt ein Gespräch beginnen? (2. Versuch)

Meine Lernerfahrungen aus dieser Übung:

