



Kommunikation auf der Baustelle



Übergreifendes Lernmodul Workshopideen & Methodenkoffer

Das Projekt GESA wird im Rahmen des ESF-Bundesprogramms „Berufsbildung für nachhaltige Entwicklung befördern. Über grüne Schlüsselkompetenzen zu klima- und ressourcenschonendem Handeln im Beruf – BBNE“ durch das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und nukleare Sicherheit sowie den Europäischen Sozialfonds gefördert.

Hinweis

Dieser Arbeit liegt ein konstruktivistisches Verständnis von Sprache zu Grunde (Hornscheidt 2005; Bussmann 1995). Dieses impliziert, dass soziale Realitäten (nicht ausschließlich, aber doch maßgeblich) durch Sprache geschaffen werden – so etwa das stetige Wiederherstellen geschlechterbinärer Vorstellung durch Sprache. Um der Vielfalt an Geschlechtern Rechnung zu tragen und möglichst alle Leser*innen anzusprechen, werden in vorliegender Arbeit Partizipkonstruktionen (Teilnehmende) und Pluralformen mit Gender-Stern (Autor*innen) gewählt.

1 Grundsätzliches und Aufbau des Lernmoduls

Die Lernmodule sind im Rahmen des ESF-Bundesprogramm „ Berufsbildung für nachhaltige Entwicklung – über grüne Schlüsselkompetenzen zu klima- und ressourcenschonendem Handeln im Beruf (BBNE)“ entstanden. Es wurden hierbei Sanierungsarbeiten an einem Denkmal Geschützen Bauwerk, welches im Gründerzeitalter um 1900 in Hamburg im Wald des Niendorfer Geheges erbaut wurde. Seit 2017 wird das Gebäude der „Villa Mutzenbecher“ durch einen öffentlich gemeinnützigen Träger restauriert. Jugendliche und Erwachsene aus unterschiedlichen Bildungsgängen können außerhalb des Lernorts Schule ihre berufliche Handlungskompetenz hinsichtlich denkmalgerechter Sanierungspraxis erweitern.

Das vorliegende Querschnittsmodul eignet sich für alle Lernenden ab 15 Jahren. Die Lernenden benötigen für dieses Grundlagenmodul kein Vorwissen. Auch die fächerübergreifende Kopplung mit dem Wirtschafts- und Sozialkundeunterricht eignet sich für dieses Grundlagenmodul, da gewaltfreie Kommunikation ein gesellschaftspolitisches Thema ist, bei dem die Lernenden sich positionieren und dafür sensibilisiert werden.

3 Einleitung in das Lernmodul

Kommunikation bildet die Grundlage des menschlichen Miteinanders, wobei Kommunikation mehr umfasst als lediglich die verbale Kommunikation. Alles zwischenmenschliche Sprechen wird von nonverbalen Signalen, wie Mimik, Gestik und Körperbewegungen begleitet. Die Voraussetzung für eine konfliktarme Kommunikation ist mindestens ein gemeinsames Verständnis von Kultur und Sprache. Selbst unterschiedliche Erfahrungen und subjektive Wirklichkeiten können eine individuelle Erfahrung hervorbringen. Ohne Kommunikation kann man jedoch am Arbeitsplatz nicht funktionieren (Mast 2014). Wenn bestehende Kommunikationswege und Kommunikationskultur gestört sind, wird dies die Organisationsziele und die sozialen Beziehungen am Arbeitsplatz entscheidend beeinträchtigen. „Empathische Kommunikation“ als Schlagwort wird immer häufiger in Disziplinen, wie Organisationsentwicklung, Psychologie und Sozialwissenschaften angetroffen. Gespräche zu modernen Führungsstilen, Konfliktklärung und Change-Management erwähnen das Modell der „Gewaltfreien Kommunikation „ (GfK dt., Nonviolent Communication NVC engl.). Obwohl das Konzept in den 60er Jahren entwickelt wurde, hat es aufgrund seiner Praxisnähe und Simplizität nicht an Relevanz verloren. Als theoretische Grundlage dient das Werk von Rosenberg „Gewaltfreie Kommunikation: Eine Sprache des Lebens „ (2001); In dem GfK Modell geht es vor allem darum, wie die eigenen Bedürfnisse und Wünsche besser zum Ausdruck gebracht werden können, um so dem Grund von Gewalt und Wut auf den Grund zu gehen.

Auch Miyashiro äußerte ihre Annahme, in ihrem Werk aus 2013 „Der Faktor Empathie.“, dass in den darauffolgenden fünf bis fünfzehn Jahren (2018-2028) eine der nachgefragtesten Eigenschaften im Groß- und Kleinunternehmen empathische Kommunikation sein wird (Miyashiro 2013). Mittlerweile herrscht ein ganzes Ökosystem an Workshops, Vorträgen, Trainings, klinischen und Selbsthilfe Materialien rund um das Thema GfK. Diese Einheiten versprechen den Teilnehmenden, eigene Bedürfnisse und die der anderen wahrzunehmen. Authentischer Selbstausdruck und ein einfühlsames Hören sollen gestärkt werden, um eine Strategie zur Bedürfnisbefriedigung zu erlernen, die niemandem schadet.

Vor allem der Aspekt der praktischen Umsetzung dieser Theorie soll in der vorliegenden Arbeit die gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg, auf der Baustelle angewendet werden. . Dafür werde ich zunächst das Modell von Marshall B. Rosenberg in groben Zügen skizzieren und schließlich in der Workshop Konzeption genauer auf die vier Komponenten der Theorie und ihre praktische Umsetzung eingehen.

4 Workshop-Prinzipien

In dem folgenden Kapitel wird der 2-tägige Workshop (à 5 Stunden) „Kommunikation auf der Baustelle“ vorgestellt. Um eine Übersicht über den Workshop zu erhalten, wird ein sogenanntes „Coach-Sheet“ vorgestellt. Ein Coach-Sheet dient der Orientierung für Lehrende und Teamende, die diesen Workshop durchführen möchten. Die Reihenfolge des Workshops wird mit der ZIM-Formel dargestellt. Ein ZIM bietet die Möglichkeit, Seminare und Workshops sinnvoll zu planen und zu strukturieren. Das ZIM steht für: Ziele (Zielgruppe), Inhalt und Methode (Material). Durch das ZIM werden die Ziele des Workshops und die zeitliche Planung deutlicher. Darüber hinaus werden die einzelnen Schritte durchnummeriert und die Zeiten für die jeweiligen Aufgaben vorher genau bestimmt.

Der Workshop stellt die Prinzipien der GfK in den Vordergrund. Es wird untersucht, an welchen Stellen und auf welche Art und Weise Bewertungen in unseren menschlichen Beziehungen auftauchen und somit Konflikte und Missverständnisse im Alltag. Am ersten Tag des Workshops werden die Grundsteine für ein empathisches Miteinander gelegt. Hierfür ist es unter anderem wichtig, im Rahmen des Workshops sicherzustellen, dass alle Bedürfnisse beachtet werden und wir wertschätzend miteinander kommunizieren. Im Rahmen einer Bedürfnisabfrage werden die sogenannten „Guidelines“ für die kommende Zusammenarbeit gesetzt. Der Einstieg ins Thema wird durch eine Zusammenfassung der Prioritäten und Aufgaben auf der Baustelle gelegt. Die Teilnehmenden sollen über die nächsten zwei Tage, die angewandten Übungen auf ihren Arbeits- und Ausbildungskontext transferieren. Hierfür ist in den einzelnen Schritten genug Zeit eingeplant und am zweiten Tag eine ganze Einheit dafür bestimmt. Danach wird zusammen untersucht, was GfK für den Arbeitsplatz erreichen kann und wieso wir gerade am Arbeitsplatz ein empathisches Miteinander benötigen. Das Modell der gewaltfreien Kommunikation wird durch einen Input-Slot von den Teamenden vorgestellt. Nachdem sichergestellt ist, dass die Prinzipien der GfK den TN verständlich gemacht wurde, werden die zwei Regeln der GfK vorgestellt. In der ersten Methode wird gemeinsam untersucht, inwiefern Bewertungen und Beobachten unterschieden werden können. Dabei soll geschaut werden, welche eigenen Bewertungen man im Alltag macht, ohne es sich bewusst zu machen. Unseren eigenen Vorstellungen können wir somit konstruktiv begegnen und nachhaltige Lösungen finden. In der zweiten Methode werden hingegen Gefühle und Mitteilungen unterschieden. Ziel ist es, in dieser Methode Gefühle in einer Mitteilung zu erkennen und selbst Sätze zu formulieren, in denen ein Gefühl klar benannt wird. Teil eines Wertschätzendes Austausches ist, Gefühle zu definieren und somit ein Bedürfnis zu erkennen. Je authentischer und wertschätzender der Kontakt ist, desto höher ist das Potenzial für einen Dialog auf Augenhöhe. Dies sorgt für eine höhere Effizienz in den Abläufen, ermöglicht mehr Kooperation und steigert die gemeinsame Kreativität. Das vier Schritte Modell ist das Herz der GfK, weshalb eine kurze Inputeinheit durchgeführt wird, um die Basis für die restlichen Methoden zu bilden. Hier haben die TN die Möglichkeit, eine authentische Konfliktsituation nach den Prinzipien der GfK zu reflektieren. Diese Konflikte und die Reflexion werden in Kleingruppen besprochen und vorgelesen. In dem Abschnitt „Gefühle und Bedürfnisse“ werden erste Schritte gemacht, um

Bedürfnisse und Gefühle in Mitteilungen zu erkennen und damit einen Umgang zu finden, in dem Sätze modifiziert werden. Die letzte Methode für den ersten Tag wird die Sprache kritisch untersuchen. Durch die Bildung von Ich-Sätzen werden die GfK Prinzipien eingeführt, um die Sprache empathischer und wertschätzender zu gestalten. Nach einer Reflexions- und Feedbackrunde wird der Tag gemeinsam im Plenum abgeschlossen.

Der zweite Tag des Workshops wird mit einer Teambuilding Aktivität begonnen. Dies stärkt das gemeinsame Erlebte vom vorherigen Tag und bietet eine gute Basis für den letzten gemeinsamen Tag. Der Bezug zu dem gestrigen Tag wird durch zwei Einheiten Reflexionsübungen zu den eigenen Bedürfnissen hergestellt. Durch eine Übung von Miki Kashtan aus dem Werk "Reweaving our Human Fabric. Working together to Create a Nonviolent Future" werden die Bedürfnisse nochmal zu den dazugehörigen Gefühlen verbunden. Danach wird eine Übung aus der politischen Bildung genutzt, um einen Blick auf unseren Selbstwertverständnis zu erhalten. Der „Telejoker“ unterstreicht die Relevanz der Selbstempathie, wenn es um GfK geht. Durch die Übung „Positive Handlungssprache“ wird das Ausdrücken von Bitten in einer positiv behafteten Sprache geübt. Hierbei wird sehr viel Wert auf die Relevanz von Authentizität und Klarheit in der Formulierung von Bitten gelegt.

Der Workshop wird stark von der Beteiligung der TN geleitet. Viele Methoden werden im Plenum besprochen und es werden eine Mischung aus Input Vorträgen, Lehrgesprächen und Praxisbeispielen zur Vermittlung der zentralen theoretischen Grundlagen der GfK genutzt. Dazu werden Visualisierungen, Gesprächsübungen und Rollentrainings angewendet. Reflexionszeit und Feedback im Plenum sorgen für ein prozess- und ressourcenorientiertes Arbeiten. An diesem Schritt des Workshops wird dementsprechend der Transfer auf den Arbeitskontext Baustelle getätigt. Wie können wir das Gelernte praxisnaher gestalten, um das GfK Modell zusätzlich authentisch auf der Baustelle anwenden zu können. Die letzte abschließende Übung beendet den Workshop mit der Königsdisziplin „Bitte“. Die Methode „Drei Mal Anklopfen“ wird genutzt, um die darstellerische Konfliktsituation mit einer konkreten, ehrlichen Bitte aufzulösen. Die Teamenden leisten ein aktives Zuhören und leiten die praktischen Übungen und Rollenspiele mit Beispielen an. Es wird versucht, den Teilnehmenden eine innere Haltung zu vermitteln, die ein respektvolles Miteinander ermöglicht. Eigene Bedürfnisse werden vertreten und gleichzeitig wird eine wertschätzende Sprache für andere entwickelt. Unsicherheiten und Ängste können aufkommen, die der/die TM aufnehmen muss und tragen sollte.

Gewaltfreie Kommunikation

Ein Einführungsworkshop zur Gewaltfreien Kommunikation auf der Baustelle

Kurzbeschreibung

Die Teilnehmenden setzen sich mit dem Modell der gewaltfreien Kommunikation von Marshall B. Rosenberg auseinander und somit auch mit ihrer eigenen Verantwortung am Arbeitsplatz, aber auch im Privaten. Mit einer Auswahl von verschiedenen Methoden, wird ein Austausch über eigene oder beobachtete Konflikte am Arbeitsplatz ermöglicht. Die Herausforderungen und Hintergründe der GfK werden durch Methoden erforscht und es werden konkrete Maßnahmen erarbeitet, um eine lösungsorientierte Zusammenarbeit zu ermöglichen. Bereits im Workshop wird darauf geachtet – soweit möglich – gewaltfrei zu kommunizieren. Des Weiteren wird versucht, hinter Handlungen stehende Bedürfnisse und Gefühle zu benennen und sie im Rahmen einer wertschätzenden Sprache auszudrücken.

Da die Sprache in üblichen Methoden der GfK nicht die gesprochene Sprache auf einer Baustelle oder unter Kolleg*innen widerspiegelt, ist für jede Übung genug Zeit eingeplant, um das Gelernte für die Lebensrealitäten der TN zu transferieren.

Ziele des Workshops

- Die TN verstehen, wie Konflikte entstehen
- Die TN verstehen das Modell der gewaltfreien Kommunikation und befassen sich mit den vier Baustellen
- Die TN haben GfK im Workshop ausprobiert und geübt
- Selbstreflexion in Bezug auf die eigene Rolle, Privilegien und Verantwortung in der Gesellschaft

Zielgruppe

- Gruppengröße ab 6 Personen bis 25
- Ab einer Gruppengröße >20 bedarf es an zwei Teamenden
- Alter: ab 15

Dauer des Workshops

Zwei Tage á 5 Stunden

Kriterien für Teamende

- Teamende verfügen über vertieftes Wissen zum Thema gewaltfreie Kommunikation
- Bei mehr als eine TM, divers aufgestelltes Team (BIPoC, FLINT*A, LGBTQ+, Menschen von Ableismus, Antisemitismus, Gadge-Rassismus betroffen sind)

Bedarf vor Ort, Technik & Räumlichkeiten

- Beamer, Laptop, Raum den man abdunkeln kann, WLAN, Musikboxen
- Moderationskoffer mit: Kreppband, Marker, Stifte, Moderationskarten
- Flipchart, Pinnwand
- Getränke und Snacks im Besten Fall für eine einladende Atmosphäre
- Nach Möglichkeit ein Großer Raum und ein kleiner Raum zur Verfügung
- Stuhlkreis

Abkürzungen

Teilnehmende = TN

Teamende = TM

Gewaltfreie Kommunikation = GfK

WUP = Warm Up

KG = Kleingruppen

Anlagenverzeichnis

Anlage 1

Anlage 7

Anlage 13

Anlage 2

Anlage 8

Anlage 14

Anlage 3

Anlage 9

Anlage 15

Anlage 4

Anlage 10

Anlage 5

Anlage 11

Anlage 6

Anlage 12

5 Ablauf des Lernmoduls

Nr. & Zeit	Ziel	Lehr-/Lern-Aktivität	Methoden/Medien
Tag 1			
Ankommen und Kennenlernen			
01 5 Min.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bei neuen Gruppen lernen sich die TN kennen 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ankommen, Begrüßung ■ TN schreiben ihre Namen auf das Kreppband, falls die Namen nicht bekannt sind. ■ Bei Gruppen, die sich kennen, haben die TN die Möglichkeit sich zu Begrüßen und wenn sie sich schon kennen kann Smalltalk geführt werden bis der Workshop beginnt. 	Plakat mit Willkommensgruß und Thema und Name des Workshops
02 20 Min.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die TN kennen die Namen aller Anwesenden ■ Die TN lernen sich näher kennen. ■ Die TN sind aufgrund der Bewegung motiviert dabei. ■ Die TN entdecken, wie sie aus einer negativen Situation etwas Positives ziehen können und wie aufgrund gemeinsamer Erfahrungen gelernt wird. ■ Bei Gruppen, die sich kennen wird das „Gemeinsame“ durch eine Teambuilding-Aktivität gestärkt. 	Je nachdem, ob sich die Gruppe kennt oder nicht, können jeweils verschiedene Kennenlern-/Teambuilding Spiele durchgeführt werden.	Anlage 1 Mittelgroßer, weicher Ball Moderationskarten, Edding

Nr. & Zeit	Ziel	Lehr-/Lern-Aktivität	Methoden/Medien
03 20 Min.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die TN kennen den Ablauf der nächsten zwei Tage ■ Die TN haben erste Gedanken zu dem Thema geteilt ■ Jede*r TN hat ihre/seine Grenzen vermittelt und Wünsche geäußert 	<p>„Guidelines“</p> <p>Den TN wird der Ablauf vorgestellt.</p> <p>Die TN haben die Möglichkeit auf jeweils grünen Moderationskarten ihre Wünsche für die gemeinsame Zeit aufzuschreiben und auf roten Moderationskarten ihre Grenzen bzw. was sie ungern machen möchten.</p> <p>Die TN dürfen nach dem Notieren ihre Karten vorstellen und dabei ihre Erwartungen bzw. Berührungspunkte mit GfK erläutern. Der Arbeitsauftrag lautet wie folgt:</p> <p>„Schreibe auf den grünen Karten deine Wünsche für unsere gemeinsame Zeit und auf die roten Karten deine No-Gos“</p> <p>„Stelle bitte deine Ergebnisse vor und sag uns, ob du mit gewaltfreier Kommunikation schon mal in Kontakt getreten bist und was für Erwartungen du für unsere gemeinsame Zeit hast“</p> <p>Danach pinnen die TN ihre Zettel sortiert auf eine Pinnwand. Die TN nutzen die Pinnwand als Guidelines und schauen regelmäßig darauf, um sicherzustellen, dass alle Grenzen eingehalten werden und alle Fragen/Erwartungen besprochen.</p>	<p>Flipchart für den Ablaufplan</p> <p>Genügend Eddings</p> <p>Rote + Grüne Moderationskarten</p> <p>Pinnwand mit Pins</p>
Pause 10 Minuten			

Nr. & Zeit	Ziel	Lehr-/Lern-Aktivität	Methoden/Medien
Einstieg in das Thema/ Einführung gewaltfreie Kommunikation			
04 15 Min.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die TN haben die Möglichkeit von ihren Erfahrungen auf der Baustelle oder in der Baubranche zu erzählen ■ Die TN besprechen die Prioritäten, die es auf der Baustelle gibt 	<p>Auftakt zum Thema:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Was sind eure Erfahrungen auf der Baustelle? Woraus besteht die Kommunikation? <p>Die TM sammeln die Antworten, die aus dem Plenum kommen auf einem Flipchart oder auf einer Pinnwand</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Was sind Prioritäten auf der Baustellenkommunikation? Was muss funktionieren? ■ Diese Antworten werden ebenfalls gesammelt. 	Flipchart Pinnwand Moderationskarten Edding
05 20 Min.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die TN verstehen den Zusammenhang zu ihrem Beruf ■ Die TN erzählen von ihren Erfahrungen am Arbeitsplatz 	<p>Wieso GfK für den Arbeitsplatz?</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Die TM leiten das Gespräch an zum Thema Konflikte am Arbeitsplatz. 	Moderationskarten Flipchart Anlage 2
06 20 Min.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die TN kennen die Geschichte zur GfK und können es thematisch einordnen 	<p>Einführung Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Die TM geben ein Input zu der GfK. 	Bei Bedarf PPP, Beamer, Laptop Anlage 3
07 20 Min.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die TN erkennen die Unterschiede zwischen Beobachtung und Bewertung und wenden dies in Beispielen an 	<p>Grundregeln der gewaltfreien Kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Was ist der Unterschied zwischen einer Beobachtung und einer Bewertung? <p>„Du bist 10 Minuten zu spät“ ist eine Beobachtung</p> <p>„Deine Unpünktlich ist eine Zumutung“ ist eine Bewertung</p>	Übung Beobachtung oder Bewertung? Anlage 4

Nr. & Zeit	Ziel	Lehr-/Lern-Aktivität	Methoden/Medien
08 20 Min.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die TN erkennen den Unterschied zwischen Gefühlen und anderen Mitteilungen und wenden diese in Beispielen an 	<p>Grundregeln der gewaltfreien Kommunikation</p> <p><i>Was ist der Unterschied zwischen Gefühlen und anderen Mitteilungen ?</i></p>	Anlage 5
PAUSE 20 MINUTEN			
09 20 Min.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die TN verstehen das vier Schritte Modell aus der GfK ■ Die TN haben durch Beispiele eine Vorstellung davon, wie sie anwendbar ist 	<p>Vier Schritte Modell</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Die TM geben Input rein über das vier Schritte Modell, bei Bedarf mediengestützt (PPP). 	PPP, Flipchart Anlage 6
10 30 Min.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die TN benennen eine Situation aus ihrem Leben der Konfliktreich war ■ Die TN wenden zum ersten Mal das GfK Modell auf eine persönliche Situation an ■ Die TN bauen eine Beziehung zueinander auf in dem sie sich gegenseitig aus ihrem Leben erzählen 	<p>Übung</p> <p>Aufgabenstellung:</p> <p>Denkt an eine Konfliktsituation, die vor kurzem stattfand und nicht so gelaufen ist, wie du es dir gewünscht hast. Spiel die Situation gedanklich noch einmal durch. Wende dabei das Vier Schritte Modell an. Worum würdest du die andere Person bitten?</p> <p>Hilfestellung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Was war der Auslöser für den Konflikt? Schilder die Situation objektiv. 2. Wie fühlst du dich dabei? 3. Benenne deine Bedürfnisse. 4. Formuliere eine Bitte, die keine Forderung ist. <p>Bei Bedarf kann der Konflikt, der in Schritt 1 verwendet wurde, weiter besprochen werden.</p> <p>Zunächst in Einzelarbeit.</p>	Flipchart, Pinnwand für Aufgabenstellung

Nr. & Zeit	Ziel	Lehr-/Lern-Aktivität	Methoden/Medien
11 30 Min.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Es wird ein aktives Zuhören gefördert durch die intensive Befassung mit der Situation 	<p>Gruppenarbeit</p> <p>Findet euch in Kleingruppen zusammen und bespricht eure Ergebnisse.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Die TN geben den TN-Raum und Zeit sich gegenseitig auszutauschen. 	
Gefühle und Bedürfnisse			
12 20 Min.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die TN finden ein Bewusstsein und eine Sprache, die ihr Leben bereichert ■ Die TN finden die Sprache, um Bedürfnisse empathisch auszudrücken 	<p>Übung: Unsere Bedürfnisse erkennen</p> <p>„Prüfe die folgenden Aussagen, um festzustellen, ob ein Bedürfnis verbal mitgeteilt wurde. Wenn kein Bedürfnis ausgedrückt wurde, stell dir vor, was das Bedürfnis sein könnte, und formuliere die Aussage erneut, so dass das Bedürfnis mit Worten ausgedrückt wird.“</p>	<p>Flipchart, Edding PPP, Beamer, Laptop</p> <p>Anlage 7</p>
13 20 Min.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die TN haben ein besseres Gefühl für Bedürfnisse, die in den Aussagen anderer ausgedrückt werden 	<p>Übung: Gefühle und Bedürfnisse erspüren, die in den Botschaften anderer Menschen ausgedrückt werden</p> <p>„Prüfe die folgenden Aussagen, um festzustellen, ob Person B die Gefühle und Bedürfnisse widerspiegelt, die in der Botschaft von Person A ausgedrückt wurden. Wenn nicht, schreibe auf, was B sagen könnte, um die Gefühle und Bedürfnisse von A widerzuspiegeln.“</p>	<p>Flipchart, Edding PPP, Beamer, Laptop</p> <p>Anlage 8</p>

Nr. & Zeit	Ziel	Lehr-/Lern-Aktivität	Methoden/Medien
14 20 Min.	<ul style="list-style-type: none"> Die TN verstehen den Unterschied zwischen einer nicht empathischen Sprache und einer urteilslosen Sprache 	<p>Übung: Wie wir Sprache benutzen</p> <p><i>„Stelle dir eine Situation vor, in der eine Autoritätsperson (Eltern, Lehrer, Manager) die folgenden Aussagen macht, und schreibe auf, wie diese Aussagen sich anhören würden, wenn der Sprecher als Subjekt „Ich“ verwendet und die verurteilenden Worte mit Ausdrücken im Sinne der Gewaltfreien Kommunikation formuliert.“</i></p>	Anlage 9
15 15 Min.	<ul style="list-style-type: none"> Alle TN hatten die Möglichkeit ihr Feedback zu geben 	<p>Abschlussrunde - 3 Finger Methode</p> <p>Die TN geben ihr Feedback durch die drei Finger Methode. Hierbei nutzen sie ihren Daumen, um zu benennen welche Aspekte des heutigen Tages sie gut fanden. Den Mittelfinger, um zu benennen, was sie nicht so gut fanden und morgen gerne anders hätten. Letztlich den Zeigefinger, um die Themen zu benennen, in die sie noch reinbohren möchten und weiter lernen möchten.</p>	
Ende des ersten Tages			

Nr. & Zeit	Ziel	Lehr-/Lern-Aktivität	Methoden/Medien
Tag 2			
Ankommen und Teambuilding			
01 15 Min.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die TN kommen in Ruhe an und haben die Möglichkeit zu berichten ■ Die TN kennen den Ablaufplan 	Ankommen <ul style="list-style-type: none"> ■ Was steht an? ■ Was kam gestern noch auf? ■ Weitere Wünsche oder „NO-Gos“, die ihr hinzufügen wollt? 	Flipchart mit Ablaufplan
02 30 Min.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die TN üben die Kommunikation miteinander und reflektieren sie ■ TN haben die Bereitschaft gezeigt einen gemeinsamen Konflikt zu lösen ■ Die TN üben die zielführende Kommunikation miteinander ■ Die TN üben konstruktiv an ein Problem ranzugehen ■ Die Rollen innerhalb der Gruppe werden reflektiert 	Teambuilding Spiele Die TN haben eine Auswahl an möglichen Teambuilding Spiele, die gespielt werden können. Die Spiele sollten nicht länger als 30 Minuten dauern.	Materialien in der Anlage Anlage 10
Bedürfnisse			
03 5 Min.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die TN erkennen die Varität an Bedürfnissen, die Menschen haben können 	Liste menschlicher Bedürfnisse Die TN machen sich vertraut mit den genannten Bedürfnisse aus der Liste und sie werden im Plenum gemeinsam besprochen	Anlage 11

Nr. & Zeit	Ziel	Lehr-/Lern-Aktivität	Methoden/Medien
04 20 Min. EA 30 Min. GA	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die TN haben ihre Bedürfnisse erkannt und benennen sie ■ Die TN lernen gleichzeitig wie sie unangenehme Gefühle wie Wut und Ärger in etwas positives umsetzen können ■ Die TN üben eine gewaltfreie Art ihre Bedürfnisse auszudrücken 	<p>Reflexionsübung: Bedürfnisse vermitteln</p> <p><i>„Schreibe auf, wie du deine Bedürfnisse einer anderen Person gegenüber ausdrücken kannst und dabei in Übereinstimmung mit der Gewaltfreien Kommunikation bleibst.“</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Schreibe auf, was jemand, der mit dir zusammenarbeitet, getan hat und was nicht mit deinen Bedürfnissen in Übereinstimmung war. 2 Schreibe auf, wie du deine Bedürfnisse diesem Menschen gegenüber ausdrücken kannst, indem du die Gewaltfreie Kommunikation anwendest. <p>Danach finden sich die TN in Gruppen zusammen und stellen sich gegenseitig ihre Ergebnisse vor. Danach gibt es eine Reflexionsrunde innerhalb der Kleingruppen.</p>	
05 20 Min.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die TN erkennen wann sie Urteile fällen ■ Die TN verbinden ihr Gefühl mit einem nichtbefriedigten Bedürfnis 	<p>Übung: (Vor-) Urteile und Feindbilder verwandeln</p>	<p>Anlage 12</p>
06 10 Min.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die TN erfahren positive Bestärkung durch den Kontakt mit einer ihnen nahestehenden Person ■ Die TN haben positiven empathischen Kontakt aufgebaut 	<p>Tele-Joker</p>	<p>Anlage 13</p>
<p>PAUSE 10 MINUTEN</p>			

Nr. & Zeit	Ziel	Lehr-/Lern-Aktivität	Methoden/Medien
Eine Bitte formulieren			
07 50 Min.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die TN lernen die Auswirkung von positiver-Handlungssprache ■ Die TN formulieren Bitten in einer positiven-Handlungssprache 	<p>Übung: positive Handlungssprache</p> <p>„Prüfe die folgenden Aussagen, um festzustellen, ob die Bitte in einer positiven-Handlungssprache ausgedrückt wurde. Wenn nicht, formuliere die Aussage erneut, so dass die Bitte in einer positiven-Handlungssprache formuliert ist.“</p>	Anlage 14
PAUSE 20 MINUTEN			
08 30 Min.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die TN verbinden das Gelernte mit ihren eigenen Erfahrungen auf der Baustelle ■ Den TN ist bewusst, wie sie in ihren Kontexten GfK ausüben können ■ Die TN haben sich ausgetauscht, es wurden Erfahrungen geteilt ■ Die TN ziehen gemeinsame Schlüsse 	<p>Transfer auf die Baustelle</p> <p>Im Plenum geht die Gruppe gemeinsam die aufgezählten Prioritäten auf einer Baustelle durch.</p> <p>Hierbei hinterfragen sich die TN in ihren eigenen Rollen, die sie auf der Baustelle haben und reflektieren, wie sie GfK in ihren Kontexten einsetzen werden.</p> <p>Als Weiterführung kann im Plenum gefragt werden:</p> <p><i>Wie ist die Situation spezifisch für Frauen? Habt ihr das Gefühl, dass die Erfahrungen auf der Baustelle für Frauen anders sind?</i></p> <p>An dieser Stelle können die unterschiedlichen Realitäten auf der Baustelle für Frauen und Männer unterstrichen werden.</p> <p>Es wird auf Moderationskarten gesammelt und die TN dürfen sich davon ein Foto machen.</p>	Moderationskarten, Pinnwand

Nr. & Zeit	Ziel	Lehr-/Lern-Aktivität	Methoden/Medien
09 30 Min		<p>Tele-Joker Ergebnissammlung</p> <p>Es wird Zeit ermöglicht, um die erhaltenen Antworten auf eine Moderationskarte zu schreiben und auf einer Pinnwand zu sammeln.</p> <p>Danach können TN, die gerne etwas zu ihren Nachrichten sagen möchten, sprechen.</p>	
PAUSE 10 MINUTEN			
10 40 Min.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die TN haben das Gelernte der letzten zwei Tage angewendet ■ Die TN haben basierend auf ihren Bedürfnissen gezielte empathische Bitten formuliert ■ Die TN prüfen ihr gelerntes 	Übung: Drei mal Anklopfen	Anlage 15
11 20 Min.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die TN haben die Möglichkeit das Gelernte zu reflektieren ■ Die TN haben alle die Möglichkeit ihr Feedback zu geben 	Reflexionsrunde/Abschlussrunde	

Der geplante Zeitrahmen dieses Lernmoduls beträgt ca. 600 Minuten.

Anlage 1: Kennenlernmethoden

Pessimist*in/Optimist*in

Zeit: 5-10 Minuten

Setting: Zweiergruppen

Materialien: Keine

TN A erzählt TN B eine negative Erfahrung aus dem eigenen Leben. Es ist wichtig, dass die Erfahrung nicht erfunden ist, wobei es für diesen Teil des Workshops irrelevant ist, ob aus dem Privatleben oder dem Arbeitsalltag. Danach überlegt sich TN A, wie man dieselbe Erfahrung aus positiver Sicht erzählen kann. TN B hilft TN A, weitere positive Aspekte aus der schlechten Erfahrung zu finden. Danach werden die Rollen gewechselt.

Bei dieser Übung bedarf es an Bereitschaft der TN etwas zu teilen, wobei das geteilte wie beschrieben, nicht aus dem Privatleben sein muss. Wenn sich beide TN auf die Methode einlassen können, schafft es Vertrauen und stärkt die Bindung. Es sind bereits erste Schritte gemacht worden, Empathie in Situationen zu finden, die uns negativ vorkommen. Wenn es passt kann das Beispiel auch für die weiteren Übungen genommen werden.

Ballspiel

Zeit: 5 Minuten

Setting: Alle TN im Stehkreis

Materialien: einen weichen mittelgroßen Ball

Wenn die TM die Namen der TN noch nicht kennen und die Gruppe sich ebenfalls noch nicht kennt, kann das Ballspiel eine gute Möglichkeit sein, um die jeweiligen Namen zu lernen.

1. Runde

Die TN stehen mit den TM in einem geschlossenen Kreis und die TM wirft den Ball jemandem zu und sagt: „Ich bin ...“. Die Person, die den Ball fängt, sagt: „Danke...“ und wiederholt somit den Namen der/des Werfer*in. Danach wird der Ball weitergeworfen, bis alle einmal dran waren.

2. Runde

Es wird das gleiche gesagt, nur hierbei können die TN ihre Sprachkenntnisse zeigen. Die Runde fängt wieder an mit der TM und sagt den Satz „Ich bin...“ jedoch in einer anderen Sprache. Wie folgt: „My Name is...“. Die Antwort kann dann in jeder anderen Sprache sein. Beispielsweise: „Thank you...“.

Zwei Wahrheiten eine Lüge

Zeit: 10 Minuten

Setting: TN tragen vor, TN raten gemeinsam

Materialien: Moderationskarten mit den Fakten drauf

Die TM überlegen sich zwei Wahrheiten und eine Lüge und schreiben sie auf die Moderationskarten. Da die TN die TM gar nicht kennen oder nicht privat kennen, dürfen sie gemeinsam raten, welche der Karten Lügen oder Wahrheiten sind. Im Plenum wird gemeinsam diskutiert und sich für die jeweiligen Karten entschieden. Nach spätestens 10 Minuten löst der/die TM auf. Der/Die TM kann sich auch sechs Fakten überlegen und es können zwei Runden gespielt werden.

Beispiele:

- Der/Die TM wohnt in einer WG
- Der/Die TM ist verheiratet
- Die/Der TM fährt Motorrad
- Der/die TM hat eine Zwillingsschwester
- Die/der TM war schon einmal auf einer Weltreise

Die TN können die TM besser kennenlernen und es wird Vertrauen geschaffen, da die TM persönliches von sich teilen. Dieses Spiel kann gespielt werden, wenn die TN sich gegenseitig schon kennen. Die falschen Vorannahmen können gemeinsam reflektiert werden mit der Frage: Welche Vorannahmen sind aus welchen Gründen getroffen worden und wie kann das möglicherweise Begegnungen im Alltag beeinflussen?

Die TM können durch eine offene Interaktion mit der Gruppe einen ersten Einblick in die Gruppendynamik gewinnen, weshalb diese Methode mit einer Gruppe gemacht werden sollte, die sich bereits kennt und evtl. vertraut ist. Die TM können beobachten, wie die TN miteinander umgehen, wer welche Rolle hat, und wer zurückhaltend ist. Die TM können ggf. teilen, wie sich bestimmte Vorannahmen für sie anfühlen, wie das mit Diskriminierungserfahrungen, wie Rassismus und Sexismus zu tun hat und wie das in ihrem Alltag und im alltäglichen Handeln beeinflussen kann.

Hinweise:

Achtsamkeit seitens der TM ist erforderlich. Es können bei dieser Methode Verletzungen passieren, basierend auf Vorannahmen oder Kommentare der TN.

Obstsalat

Zeit: 10 Minuten

Setting: Die TN sind im gemeinsam im Stuhlkreis

Materialien: Stuhlkreis, Flipchart

Diese Methode ist ein aktivierendes Bewegungsspiel, welches die Gruppendynamik fördert. Sie kann durchgeführt werden, wenn die TN sich bereits kennen und alle Namen bekannt sind. Diese Übung kann sowohl auf Deutsch als auch auf anderen Sprachen durchgeführt werden. Gerade in mehrsprachigen Gruppen kann diese Anerkennung anderer Sprachen als Kompetenz gewertet werden.

Die TN sitzen im Stuhlkreis und werden in 3-5 Obstsorten eingeteilt wie bspw. Wassermelone, Aprikosen, Ananas, Bananen. Eine Person hält sich in der Mitte des Stuhlkreises ohne Stuhl auf. Diese Person ruft eine Obstsorte auf: „Alle Aprikosen!“. Nun müssen alle TN dieser Obstsorte den Platz wechseln, während die Person im Kreis ebenfalls versucht, einen von diesen frei gewordenen Plätzen zu bekommen. Die Person, die keinen Platz bekommt, macht weiter in der Mitte. Die Person in der Mitte kann auch „Obstsalat“ rufen, was bedeutet, dass alle Personen ihren Platz wechseln müssen.

Wichtige Regeln beim Platzwechsel sind:

- Man darf nicht auf den direkt benachbarten Platz wechseln
- Man darf innerhalb einer Runde nicht auf seinen eigenen Platz zurückkehren

Nach einigen Runden kann man jede Frucht auf eine jeweils andere Sprache übersetzen. Bspw. Apples (Englisch), Platano (Spanisch), Porteghal (Arabisch, Farsi), Pastèque (Französisch). Die neuen Wörter kann man immer pro Runde hinzufügen. Die Übung kann auch mit anderen Wortgruppen gespielt werden, die bspw. Etwas mit der Gruppe, aktuellen Themen usw. zu tun haben.

Wichtiger Hinweis:

Es kann vorkommen, dass in der Gruppe Personen sind, die aus körperlichen oder psychischen Gründen an keinen Bewegungsspielen teilnehmen können. Dann kann die Übung so nicht durchgeführt werden.

Anlage 2: Input zu Konflikten am Arbeitsplatz

Konflikte am Arbeitsplatz

Wenn wir über das Wort gewaltfreie Kommunikation sprechen, verbinden wir das nicht direkt mit dem Arbeitsplatz, weil wir Gewalt mit lediglich physischer Gewalt verbinden. Nichtsdestotrotz kann psychische Gewalt oder verbale Gewalt genauso eine Grenzüberschreitung wie physische Gewalt sein.

Frage an die TN:

- Wie entstehen Konflikte?

Die Antworten werden im Plenum zusammengetragen

Ein Konflikt ist eine Kollision entgegengesetzter gerichteter Ziele, Interessen, Positionen, Meinungen oder Ansichten. Konflikte sind menschlich und gehören zu unserem Leben. Sie sind weder gut noch schlecht. Es ist viel wichtiger, wie wir mit ihnen umgehen. Die Konflikte am Arbeitsplatz können auf unterschiedlichen Ebenen entstehen. Zwischen Kolleg*innen aber auch innerhalb der bestehenden Hierarchien, wie der Führungskraft und einem/r Arbeitnehmer*in. Außerdem können Konflikte bei Kund*innenkontakt entstehen. Dies kann zu finanziellen Einbußen führen. Außerdem können Konflikte für die Beteiligten ein unangenehmes Gefühl bringen. Im schlimmsten Fall müssen gemeinsame Projekte aufgegeben werden. Deshalb ist der professionelle und empathische Umgang mit Konflikten hilfreich, um Mitmenschen besser zu verstehen, produktive Geschäftsbeziehungen aufzubauen und gemeinsam etwas Neues zu schaffen.

Oft werden in der kollegialen Zusammenarbeit die menschlichen Werte vergessen. Es entstehen Spannungen, die im Endeffekt beiden Parteien schaden. Es kann zwischen den Beschäftigten zu respektloser Kommunikation, verbaler Aggression oder gar zu Mobbing kommen. Dies kann genauso schmerzhaft wie körperliche Gewalt sein. Dies kann zu Stress und Angst führen und eine enorme Auswirkung auf die Motivation und das erfolgreiche Ausführen der Tätigkeit führen. Viele Arbeitgeber*innen haben bereits erkannt, wie wichtig der richtige Umgang mit Konflikten ist und schulen regelmäßig ihre Beschäftigten zum Thema „Gewaltfreie Kommunikation“. Dabei ist das Ziel, nicht Konflikte zu verhindern, sondern auf Konfliktsituation aus einer anderen Perspektive zu schauen und andere Sichtweisen zu respektieren und zu akzeptieren.

Anlage 3: Input zu Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg

Gewaltfreie Kommunikation

Gewaltfreie Kommunikation (GfK) ist ein Haltungs- und Interaktionsansatz für Verständige. Der Psychologe Marshall B. Rosenberg hat die GfK in den 60er Jahren in ihrer Urform entworfen und kontinuierlich modifiziert. Mittlerweile gibt Rosenberg regelmäßig Workshops und hält Vorträge zu seinem entworfenen Modell. Vor allem seine Arbeit mit Programmen zur Friedensförderung in Kriegsgebieten sticht heraus (Rosenberg 2006). Immer mehr sehen wir den Anwendungsbereich Wirtschaftsunternehmen, dass die GfK laut Organisationsentwickler Al Weckert von den Personalabteilungen geschätzt wird (Weckert 2014: 17).

Als Handlungs- und Interaktionsansatz integriert die GfK den empathischen Kontakt zum Gegenüber in der Sprache und den Gedanken (Rosenberg 2016: 17). Hierbei ist wichtig zu erwähnen, dass GfK keine Methode ist, um Streitereien zu schlichten, sondern vielmehr die Empathiefähigkeit zu stärken und eine höhere Lebensqualität zu erfahren, sowohl für sich selbst als auch für die Menschen um einen herum.

Die GfK schließt eine Kommunikation ohne Vorwürfe und abwertendes nonverbales Ausdrucksverhalten ein. Anstelle auf die üblichen, oft verletzenden Worte in einer Konfliktsituation, sollen wir Antworten geben, die auf einer bewussten Wahrnehmung der Gefühle und Wünsche basieren. Das Modell hilft uns, die Fähigkeiten eines „tiefen“ Zuhörens der eigenen und fremden Bedürfnisse zu erwerben. Dabei rücken die alten Verhaltensmuster des Rückzugs, der Selbstverteidigung und des Angriffs in den Hintergrund.

Anlage 4: Beobachtung oder Bewertung?

Beobachtung oder Bewertung?

Zeit: 20 Minuten

Setting: Plenum

Materialien: Flipchart mit den jeweiligen Aussagen

Die TM haben Flipchartpapier oder Moderationskarten mit den jeweiligen Aussagen beschrieben. Die Aussagen können auch mit dem Beamer gezeigt werden.

Zunächst werden die Begriffe Beobachtung und Bewertung definiert.

Eine **Beobachtung** beschreibt einen Sachverhalt, so wie er tatsächlich abgelaufen ist. Eine **Bewertung** beschreibt oder impliziert ein Urteil, ob der Sachverhalt gut oder schlecht war. Oft schwingt bei einer Bewertungen auch eine Emotion mit.

Aufgabenstellung: „Was ist eine reine Beobachtung, was eine Bewertung?“

- „Du bist schon wieder unpünktlich?!“ (Bewertung)
- „Deine Präsentation ging 10 Minuten kürzer als geplant!“ (Beobachtung)
- „Du hast das Meeting schlecht vorbereitet!“ (Bewertung)
- „Ich bin ein Idiot!“ (Bewertung)
- „Du bist zu spät.“ (Beobachtung)
- „Dein Vortrag war viel zu lang!“ (Bewertung)
- „Ich habe nicht verstanden, was die Kollegin gesagt hat.“ (Beobachtung)

Nachdem gemeinsam im Plenum die einzelnen Aussagen kategorisiert wurden, wird im Plenum besprochen, wieso Bewertung ein Problem darstellt. Wenn Menschen in einem Gespräch bewerten, bedeutet das oft, dass eingefordert wird, dass die gegnerische Person ihr Verhalt oder ihr Wesen ändern sollte. Anhand eines Beispiels wird dies verdeutlicht.

Wie es gemeint war:

Ich möchte, dass du mehr auf deine Zuverlässigkeit achtest. 😊

Wie es rüberkam:

Du bist unzuverlässig. ☹️

In diesem Falle wird das Problem nicht direkt angesprochen, stattdessen wird mit der Bewertung gleichzeitig ein Vorwurf ausgesprochen. Diese „indirekte Kommunikation“, ganz anders als gemeint, wird meist negativ aufgenommen.

Anlage 5: Gefühl oder Mitteilung

Gefühl oder Mitteilung

Zeit: 20 Minuten

Setting: Plenum

Materialien: Moderationskarten, Beamer, PowerPoint, Flipchart

Die TM haben Flipchartpapier oder Moderationskarten mit den jeweiligen Aussagen beschrieben. Die Aussagen können auch mit dem Beamer gezeigt werden.

„Prüfe die folgenden Aussagen, um festzustellen, ob ein Gefühl verbal mitgeteilt wurde. Wenn kein Gefühl ausgedrückt wurde, stell dir vor, was das Gefühl sein könnte, und formuliere die Aussage erneut, so dass das Gefühl mit Worten ausgedrückt wird.“

Der TM liest die einzelnen Aussagen vor und gemeinsam wird untersucht, in welchen Sätzen ein Gefühl verbal mitgeteilt wurde.

Ziel ist es, die Gefühle zu benennen und eine Aussage so zu formulieren, dass ein Gefühl klar zu erkennen ist.

- a) Ich habe das Gefühl, er ist langweilig.
- b) Ich fühle mich entmutigt, weil ich eine bessere Leistung von mir erwartet hatte.
- c) Wenn du so viel redest, will ich sofort gehen.
- d) Ich fühle mich ausgeschlossen, wenn ihr ohne mich essen geht.
- e) Ich fühle mich gut wegen meiner Leistung.
- f) Ich habe das Gefühl, als ob jeden Augenblick eine Katastrophe geschehen könne.
- g) Es ist erfreulich, dich wiederzusehen.
- h) Du bist lästig.
- i) Verglichen mit anderen fühle ich mich unzulänglich.
- j) Ich fühle mich im Stich gelassen.

Anlage 6: Vier Schritte Modell

Vier Schritte Modell

In dem Vier-Schritte-Modell wird ausgedrückt, wie Konflikte in allen Bereichen des Lebens gewaltfrei gelöst werden können.

Beobachten: Der erste Schritt besteht aus den zwei vorherigen Übungen, die durchgeführt wurden. Die vorliegende Situation sollte objektiv betrachtet werden. Was ist tatsächlich passiert? Es soll versucht werden, die subjektive Betrachtung abzuwerfen und die beobachtende Rolle einzunehmen. Auf Verallgemeinerungen wie z.B. „Das sagst du mir immer!“ oder „Sie hören mir nie zu!“ sollte verzichtet werden.

Gefühle: In diesem Schritt soll versucht werden, die Gefühle, die in dieser Situation ausgelöst werden, zu benennen. Dafür unterscheiden wir zwischen „primären Gefühlen“, die auf neurologischer Ebene wahrgenommen werden und spürbar sind, wenn unsere Bedürfnisse nicht erfüllt werden (Hunger, Angst etc.). Pseudo-Gefühle hingegen beziehen sich auf die Interpretation des Verhaltens der anderen Person. Dabei handelt es sich oft um Schuldzuweisungen und Vorwürfe. Das ist ein sehr wichtiger Schritt, weil wir unsere Gefühle gerne beiseiteschieben und schnell ein Urteil fällen. Gleichzeitig können Sie sich aber auch Ihrem Gegenüber öffnen und seine Gefühle wahrnehmen. Wahre Gefühle werden eher mit „Ich bin...“ angefangen. Beispielsweise: „Ich bin frustriert darüber, dass du deine Protokolle nicht immer zeitnah einreichst. Mir ist wichtig, dass ich die Protokolle wie geplant erhalte.“

Bedürfnisse: Grundsätzlich haben Menschen ähnliche Bedürfnisse, die durch unsere Gefühle zum Ausdruck kommen. Grundsätzliche Bedürfnisse können sein: körperliches Wohlbefinden, Sicherheit, Liebe, Empathie, Kreativität, Erholung, Autonomie usw. Wichtig ist hierbei, dass wir vor allem in Konfliktsituationen nicht nur auf unsere Bedürfnisse achten, sondern auch auf die anderer Personen. Um das Bedürfnis besser zu verstehen kann man sich selbst die Fragen stellen:

- Was brauche ich?
- Welches Bedürfnis wurde nicht erfüllt?

Vier Schritte Modell

Bitte: Die vorangegangenen Schritte dienen dazu, zu erkennen, was das Unbehagen in einem selbst ausgelöst hat. Mit diesem besseren Verständnis von sich können Bitten ausformuliert werden. Wichtig hierbei ist, dass die Bitte verständlich und höflich sein sollte und dabei konkret zur Verbesserung der Konfliktsituation beitragen soll.

Beispiel:

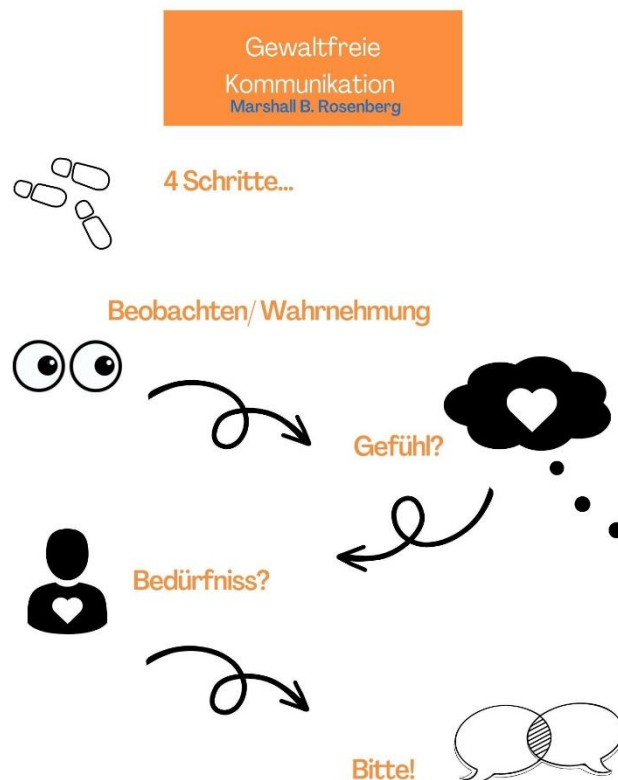
„Hey, ich merke gerade, dass es mich ärgert, wenn wir jetzt über unsere Urlaube sprechen. Ich möchte heute etliche Aufgaben erledigen, um pünktlich Feierabend machen zu können, da ich abends noch verabredet bin. Kannst du mich dabei unterstützen?“

„Passt es für dich, wenn wir das Meeting auf maximal eine halbe Stunde begrenzen und in dieser uns ausschließlich auf das Projekt konzentrieren?“

Wenn man möchte, kann man zudem anbieten:

„Und nachher können wir zusammen in die Mittagspause gehen – da haben wir ausreichend Zeit, um über Reiseziele zu sprechen.“

Diese 4 Schritte lehren uns, zunächst die urteilsfreie Beobachtung zu formulieren. Halten wir uns daran, kommt es zu weit weniger Urteilen. Und genau das würde uns sehr stark bei der Baustellenabwicklung helfen.



Anlage 7: Bedürfnisse erkennen und benennen

Bedürfnisse erkennen und benennen

Zeit: 20 Minuten

Setting: Plenum

Materialien: Flipchart, PPP

Ziel der Übung ist es, Bedürfnisse, die während oder nach einer Konfliktsituation aufkommen, erst einmal zu erkennen, was für viele im ersten Schritt nicht einfach sein wird, danach zu benennen. Die Ursachen der negativen Gefühle, die auftreten können, werden auf den Grund gegangen und in Bedürfnisse benannt.

Der/die TM leitet die Gruppe an und stellt die Frage in den Raum:
Was sind eure Bedürfnisse im Alltag?

Der/die TM sammelt die Ergebnisse auf einem Flipchart und gibt einen kurzen Input über Bedürfnisse:

Bedürfnisse und Gefühle sind eng miteinander verwoben, da Bedürfnisse oft der Ursprung unserer Gefühle sind. Marshall B. Rosenberg selbst orientiert sich an einer Liste von Bedürfnissen, die von dem Ökonomen Max-Neef Manfred erarbeitet wurden (Manfred 1992).

Diese Liste ist begrenzt und (ausführliche Liste in Anlage 11) bezieht sich auf:
Unser körperliches Wohlbefinden, Sicherheit, Liebe, Empathie, Einfühlung, Kreativität, Geborgenheit, Spiel, Erholung, Autonomie, Willensfreiheit.

Mit einer fiktiven Warnlampe sagt uns unser Körper, welches Bedürfnis gerade „leer“ ist und aufgefüllt werden muss. Ein besonders wichtiger Schritt beim Erlernen von GfK ist, negative Gefühle in einer Konfliktsituation auch als unerfüllte Bedürfnisse zu erkennen. Erst ab da kann eine Bitte formuliert werden, die zur Bedürfniserfüllung dienen kann.

Wichtig hierbei zu erwähnen ist, dass Bedürfnisse nie an eine Person gebunden sind. Das heißt, dass es nicht das Bedürfnis gibt mit den Kolleg*innen einen Kaffee trinken zu gehen, sondern der Grund für diese Lust vielmehr das Bedürfnis nach Nähe oder Erholung ist.

Bedürfnisse erkennen und benennen

Nach dem kurzen Input liest die/der TM die folgenden Aussagen vor und gemeinsam im Plenum versucht man die ersten Schritte zu machen, Bedürfnisse richtig zu erkennen. Bei jedem Satz wird erst einmal die Frage geklärt, ob hier ein Bedürfnis formuliert wurde und falls nicht, wird gemeinsam versucht, einen Satz zu formulieren, der klar ein Bedürfnis ausdrückt.

- a) Ich fühle mich verletzt, weil du so unempfänglich für meine Bedürfnisse bist.
- b) Ich bin enttäuscht, dass du nicht getan hast, was du zugesagt hast und ich möchte gerne, dass du mir sagst, wann du es tun wirst.
- c) Ich habe das Bedürfnis, dass du mehr Zeit mit mir verbringst.
- d) Ich brauche mehr Zeit zum Reden als du mir eingeräumt hast.
- e) Ich brauche mehr Unterstützung von dir.
- f) Wenn ich nicht zu Besprechungen eingeladen werde, bin ich frustriert, weil ich zum Wohlergehen dieser Organisation so viel beitragen möchte, wie ich kann.
- g) Es war rassistisch, das zu sagen.

Anlage 8: Gefühle und Bedürfnisse erspüren, die in den Botschaften anderer Menschen ausgedrückt werden

Gefühle und Bedürfnisse erspüren, die in den Botschaften anderer Menschen ausgedrückt werden

Zeit: 20 Minuten

Setting: 2er Gruppen

Materialien: Flipchart, Edding, PPP, Beamer, Laptop

Die TN befassen sich weiterhin mit dem Thema Bedürfnisse und Gefühle und versuchen in diesem Schritt in 2er Gruppen kurze Dialoge zu untersuchen. Es soll herausgefunden werden, ob die Antwortende Person, die Bedürfnisse der anderen Person richtig widerspiegelt. Falls das nicht vorliegt, sollen die TN gemeinsam einen Alternativ Kurzdialog schreiben. Die TN finden sich selbst in 2er Gruppen zusammen und haben ca. 15 Minuten Zeit die Dialoge zu untersuchen. Nach der Gruppenarbeit finden sich alle im Plenum zusammen und je nach Bereitschaft können 3-4 Gruppen ihre Alternativdialoge vorstellen.

Ziel der Übung ist es, Bedürfnisse noch besser zu erkennen und damit einen angebrachten Umgang zu finden.

- a) Person A: Wie konnte ich so etwas Dummes tun?
Person B: Niemand ist perfekt, du gehst zu hart mit dir um.
- b) Person A: Wenn du mich fragst, sollten wir all diese Einwanderer dahin zurück schiffen, wo sie hergekommen sind,
Person B: Glaubst du wirklich, das wäre eine Lösung?
- c) Person A: Du bist nicht Gott!
Person B: Fühlst du dich frustriert, weil du gerne möchtest, dass ich zugebe, dass es noch andere Möglichkeiten gibt, diese Angelegenheit auszulegen?
- d) Person A: Ich denke, dass du mich als selbstverständlich betrachtest. Ich wüsste gerne, wie du ohne mich zurechtkamst.
Person B: Das ist nicht wahr! Ich betrachte dich nicht als selbstverständlich.
- e) Person A: Wie konntest du so etwas zu mir sagen?
Person B: Fühlst du dich verletzt, weil ich das gesagt habe?
- f) Person A: Ich fühle mich wütend auf meinen Mann. Nie ist er da, wenn ich ihn brauche.
Person B: Du denkst, er sollte öfter bei dir sein als er es ist?

**Gefühle und Bedürfnisse erspüren,
die in den Botschaften anderer Menschen ausgedrückt werden**

- g) Person A: Es widert mich an, wie sehr ich zugenommen habe.
Person B: Vielleicht würde Joggen helfen.
- h) Person A: Die Hochzeitsplanung für meine Tochter macht aus mir ein nervöses Wrack. Da ist die Familie ihres Verlobten auch keine Hilfe. Jeden Tag ändern sie ihre Meinung über die Art von Hochzeit, die sie haben wollen.
Person B: Du fühlst dich also nervös wegen der Vorbereitungen und würdest es schätzen, wenn deine zukünftigen Verwandten sich über die Schwierigkeiten im Klaren wären, die ihre Unentschlossenheit für dich bringen?
- i) Person A: Wenn meine Verwandten kommen, ohne es mich vorher wissen zu lassen, fühle ich mich überfallen. Es erinnert mich daran, wie meine Eltern immer meine Bedürfnisse missachteten und Dinge für mich planten.
Person B: Ich weiß, wie du dich fühlst. Ich habe mich auch immer so gefühlt.
- j) Person A: Ich bin von Ihrer Leistung enttäuscht. Ich hätte mir gewünscht, dass Ihre Abteilung im letzten Monat ihren Umsatz verdoppelt hätte.
Person B: Ich kann verstehen, dass Sie enttäuscht sind, aber viele Mitarbeiter sind wegen Krankheit ausgefallen.

Anlage 9: Wie war Sprache benutzen

Bedürfnisse erkennen und benennen

Zeit: 20 Minuten

Setting: Plenum

Materialien: keine

Die letzte Methode für den ersten Tag wird Sprache kritisch untersucht. Durch die Bildung von Ich-Sätzen werden die GfK Prinzipien eingeführt, um Sprache empathischer und wertschätzender zu gestalten. Die TN leiten die Gruppe an und sagen die folgenden Sätze, in der Rolle einer Autoritätsperson auf:

- a) Das ist richtig.
- b) Das ist falsch.
- c) Das ist gut.
- d) Das ist schlecht.
- e) Das ist normal.
- f) Das ist unnormal.
- g) Du bist selbstbezogen.
- h) Du bist freundlich.

Die TN untersuchen welchen Unterschied es macht, wenn Personen in Machtpositionen die genannten Aussagen machen. Hierbei ist wichtig das Machtgefälle in dem Gespräch klar zu unterstreichen. Im nächsten Schritt werden die Sätze in Ich-Sätze umgeändert. Nach der Modifizierung wird der Unterschied noch mal klarer, den Sprache machen kann. Die TN lernen, dass Ich-Sätze weniger vorwurfsvoll klingen und von der anderen Person normalerweise besser aufgenommen werden.

Nach dem kurzen Input liest die/der TM die folgenden Aussagen vor und gemeinsam im Plenum versucht man die ersten Schritte zu machen, Bedürfnisse richtig zu erkennen. Bei jedem Satz wird erst einmal die Frage geklärt, ob hier ein Bedürfnis formuliert wurde und falls nicht, wird gemeinsam versucht, einen Satz zu formulieren, der klar ein Bedürfnis ausdrückt.

Anlage 10: Teambuilding-Übungen

Blind malen

Zeit: 30 Minuten

Setting: 2er Gruppen

Materialien: Stift, Zettel, bei Bedarf Buntstifte, Filzstifte, vorher angefertigte Zeichnungen oder ausgedruckte Zeichnungen

Die TN teilen sich in Zweiergruppen auf. Die zwei Personen setzen sich mit dem Rücken aneinander. Eine Person bekommt das Bild, die andere den Stift und ein Blatt Papier. Die Person mit dem Bild beschreibt dem Teammitglied dieses Bild, ohne zu verraten, was es genau ist. Wenn zum Beispiel auf dem Bild ein Apfel mit ein Wurm abgebildet ist, sollte man nicht sagen, „Male einen Apfel mit einem Wurm“. Die Person mit dem Stift und dem Papier soll nach den verbalen Beschreibungen aufzeichnen, was nach ihrer Meinung auf dem Bild dargestellt ist. Danach gibt es eine Reflexionsrunde, in der die abgelaufene Kommunikation im Plenum besprochen wird.

Das perfekte Quadrat

Zeit: 15 Minuten

Setting: Entweder 5er Gruppen oder bei einer TN-Anzahl von 20 auch gemeinsam

Materialien: Ein langes Seil, Augenbinde

Die TN teilen sich in Zweiergruppen auf. Die zwei Personen setzen sich mit dem Rücken aneinander. Eine Person bekommt das Bild, die andere den Stift und ein Blatt Papier. Die Person mit dem Bild beschreibt dem Teammitglied dieses Bild, ohne zu verraten, was es genau ist. Wenn zum Beispiel auf dem Bild ein Apfel mit ein Wurm abgebildet ist, sollte man nicht sagen, „Male einen Apfel mit einem Wurm“. Die Person mit dem Stift und dem Papier soll nach den verbalen Beschreibungen aufzeichnen, was nach ihrer Meinung auf dem Bild dargestellt ist. Danach gibt es eine Reflexionsrunde, in der die abgelaufene Kommunikation im Plenum besprochen wird.

Gordischer Knoten

Zeit: 20 - 30 Minuten

Setting: 8 – 20 TN

Materialien: keine

Alle TN stellen sich Schulter an Schulter im Kreis auf. Die TN müssen ihre rechte Hand ausstrecken und irgendeine Hand von einer gegenüberstehenden Person festhalten. Der Vorgang wird mit der linken Hand wiederholt und auf eine andere Person im Kreis gelegt. Innerhalb eines Zeitlimits müssen die TN den „Arm-Knoten“ entwirren, ohne dabei die Hände loszulassen. Falls die Gruppe zu groß ist, können die TN mehrere Kreise machen und so einen Wettbewerb anspornen.

Fröbelturm

Zeit: 20-30 Minuten

Setting: 5 – 24 TN

Materialien: Fröbelturm (Kranvorrichtung mit Seilen und Klötze zum Stapeln)

Zusätzlich zum Fröbelturm muss es genügend Platz für diese Übung geben. Das heißt entweder Outdoor oder in einem großen Raum, in dem die Stühle zur Seite geschoben wurden. Ziel dieses Gruppenspiels ist es, aus den einzelnen Holzklötzen einen Turm zu bauen. Dazu hält jeder Spieler mindestens eine Schnur in der Hand und versucht gemeinsam mit den Mitspielern den Metallhaken zu koordinieren. Nur mit einer aktiven Kommunikation und einer ausgeklügelten Strategie schafft es die Gruppe Holzklötz für Holzklötz aufeinander zu stapeln und zu einem Fröbelturm wachsen zu lassen.

Anlage 11: Menschliche Bedürfnisse¹

<p>Selbstbestimmung, Autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selbst bestimmen, was man tut, wie, wann, warum etc. • Freiheit, Unabhängigkeit • Selbstentfaltung, Lernen, inneres Wachstum... <p>Selbstwirksamkeit</p> <p>Integrität/Stimmigkeit mit sich selbst</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selbstverantwortung • Authentizität • Kreativität • Sinnhaftigkeit • Selbstwert, Selbstrespekt • Lernen, Reifen, Wachsen • Selbstvertrauen • Selbstfürsorge <p>Achtsamkeit, aufmerksam sein, präsent sein</p> <p>Feiern</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Gestaltung eines erfüllten Lebens und wahr gewordene Träume feiern... • Die Lebensfreude ausdrücken <p>Trauern, Verluste und Abschiede feierlich begehen: von geliebten Menschen träumen...</p> <p>Körperliche Gesundheit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luft, Wasser • Nahrung • Bewegung, Ruhe, Entspannung, Schlaf • Unterkunft • Körperliche Nähe, Berührung • Sexualleben • Schutz vor bedrohlichen Lebewesen (Raubtieren, Krankheitserregern, aggressiven Menschen) • Verlässlichkeit, Unterstützung • Zärtlichkeit, liebevolle Zuwendung • Kontakt mit anderen, Verbindung • Verstanden werden, Verstehen 	<p>Zur Bereicherung des Lebens beitragen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fürsorge, sich um das Wohl geliebter Wesen kümmern • Das Überleben sichern • Die eigene Energie sinnvoll einsetzen <p>Spiritualität</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schönheit, Ästhetik • Harmonie • Geistige Orientierung • Ordnung • Klarheit • Innerer Frieden • Heilung • Lebenssinn • Spirituelles zuhause, Ort <p>Spielen</p> <ul style="list-style-type: none"> • • Unterhaltung, Abenteuer ... • • Leichtigkeit ... • • Humor, Lachen <p>Zwischenmenschliche Beziehungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Harmonische Beziehungen • Akzeptanz, angenommen werden, wie man ist, Wertschätzung • Achtsamer, respektvoller Umgang • Geborgenheit, Gemeinschaft, Zugehörigkeit • Einfühlung, empathisch gesehen und gehört werden • Berücksichtigung der eigenen Bedürfnisse • Vertrauen geschenkt zu bekommen • Menschliche Wärme, Nähe • Verlässlichkeit, Unterstützung <p>Zärtlichkeit, liebevolle Zuwendung</p>
---	--

¹ (Wester, Simram K., Hamburger Institut für gewaltfreie Kommunikation. www.hifgk.de)

Anlage 12: (Vor-)Urteile und Feindbilder verwandeln²

(Vor-)Urteile und Feindbilder verwandeln

Zeit: 20 Minuten

Setting: Einzelarbeit

Materialien: Stift und Papier

Wenn wir ein Urteil über jemanden fällen, ist das ein Anzeichen dafür, dass eines unserer Bedürfnisse unerfüllt ist. Der erste Schritt, um unsere Urteile zu verwandeln, besteht darin, unsere unerfüllten Bedürfnisse zu erkennen und uns damit zu verbinden. Die Handlung, die wir verurteilen, ist an sich ein Versuch, Bedürfnisse zu erfüllen. Der zweite Schritt der GfK besteht, wie bereits bekannt, darin, sich mit den Bedürfnissen zu verbinden, die derjenige versucht hat, sich zu erfüllen, dessen Tat wir verurteilen, damit wir unser Herz mitfühlend öffnen können. Wenn wir merken, dass wir Widerstand verspüren gegenüber der Verwandlung unserer Urteile, können wir darüber nachdenken, welche Bedürfnisse wir wohl versuchen, damit zu erfüllen, dass wir an unseren Urteilen festhalten.

1. Schreibe ein Urteil auf, das du über jemand anderen hast, welches du gerne erkunden möchtest. Dies kann etwas sein, das du über diesen Menschen denkst und für vollkommen wahr hältst. Du kannst jemanden aus deinem Privatleben nehmen oder jemanden, der eine politische oder wirtschaftliche Machtposition innehat, dessen Handlungen dich betreffen.
2. Denk an eine Zeit oder eine Situation, in der dieses Urteil wahrscheinlich in dir auftaucht. Schreibe auf, was dieser Mensch zu diesem Zeitpunkt tatsächlich sagt oder tut.
3. Welche Bedürfnisse sind bei dir unerfüllt in Bezug auf diese Handlung? Wie fühlst Du Dich, wenn diese Bedürfnisse nicht erfüllt sind? Erkunde das so ausgiebig, dass du die Erleichterung spürst, die durch die Selbstverbindung entsteht.
4. Weiter auf der nächsten Seite...

² (Miki Kashtan (Reweaving our Human Fabric. Working together to Create a Nonviolent Future)

(Vor-)Urteile und Feindbilder verwandeln

5. Erkunde die Möglichkeit, dein Herz für diesen anderen Menschen zu öffnen. Was vermutest du, welche Bedürfnisse dieser Mensch vielleicht versucht zu erfüllen, wenn er sich so verhält? Wie fühlt dieser Mensch sich vermutlich? Erkunde das so ausgiebig, dass Du die Erleichterung spürst, die durch das Mitgefühl entsteht.
6. Schau jetzt wieder auf dein ursprüngliches Urteil. Besteht es noch? Falls ja, wende dich erneut deinen eigenen Bedürfnissen zu oder den Bedürfnissen der anderen Person – wo auch immer du eine „Ladung“ spürst. Falls das Urteil danach immer noch besteht, erwäge Folgendes: Welche Bedürfnisse versuchst du eventuell zu erfüllen, indem du an diesem Urteil festhältst? Welche Gefühle steigen in dir dazu auf? Verbinde dich wieder so ausgiebig mit diesen Bedürfnissen, dass du eine Erleichterung bemerkst.

Anlage 13: Tele-Joker

Tele-Joker

Zeit: 10 Minuten

Setting: Einzelarbeit

Materialien: Smartphone, Internet

Die Teilnehmenden kommunizieren über eine Kurzmitteilungs-App mit ihren engsten Vertrauten zum Thema und holen verschiedene Meinungen und Wertschätzungen zur eigenen Person und den eigenen Stärken ein, die sie mit der Gruppe teilen können und die ihnen dabei hilft das Selbstbewusstsein zu stärken.

Ziel der Übung ist es sich bewusst zu machen, dass eine wertschätzende und empathische Kommunikation nicht möglich ist, wenn man nicht gleichzeitig seinen Selbstwert stärkt.

Sollte eine Person in dem Moment keinen eigenen Zugang zum Handy haben, besteht entweder die Möglichkeit sich in den eigenen Email- oder Instagram Account o.ä. via Desktop einzuloggen oder die Fragen an die eigenen Mitschüler*innen zu richten.

Frage:

Ich bin gerade in einem Workshop und du bist mein "Tele-Joker".

Bitte hilf mir und beantworte mir diese Frage:

„Was glaubst DU sind meine Stärken?“

Anlage 14: Positive Handlungssprache

Positive Handlungssprache

Zeit: 50 Minuten

Setting: Plenum

Materialien: Flipchart, Edding, PPP; Beamer, Laptop

Die Bitte ist der abschließende Part des Kommunikationsmodell, mit dem Ausblick auf das, was eine Person sich wünscht. Die Umsetzung fällt einigen TN schwer, doch mit dem „Skill“ ein Bedürfnis zu identifizieren, wird die Bittenstellung leichter gemacht. Es sollte Klarheit darüber bestehen, worum es grundlegend geht. Erst dann wird es für den anderen sichtbar und authentisch beigebracht. Die Authentizität ist hier besonders wichtig, weshalb sich in dieser Übung genug Zeit genommen wird, die Sprache, die auf einer Baustelle herrscht zu reproduzieren. Der TN leitet an mit der Aufgabenstellung:

Arbeitsauftrag:

Prüfe die folgenden Aussagen auf der nächsten Seite, um festzustellen, ob die Bitte in einer positiven-Handlungssprache ausgedrückt wurde.

Wenn nicht, formuliere die Aussage erneut, so dass die Bitte in einer positiven-Handlungssprache formuliert ist.

Die Sätze werden im Plenum gemeinsam analysiert. An dieser Stelle sollte sichergestellt werden, dass die TN alle gleichmäßig oft die Möglichkeit hatten zu sprechen. Gerade in Bezug auf die Geschlechterverteilung auf der Baustelle ist es wichtig, dass Frauen in der TN-Gruppe die Möglichkeit bekommen ihre Bedürfnisse auszusprechen und gehört zu werden. Ziel der Übung ist, dass die TN verstehen, dass es einen Unterschied gibt zwischen Aufforderungen und Bitten. Beides kann in sowohl positiver-Handlungs-Sprache ausgedrückt werden als auch in einer negativen-Handlungs-Sprache. Der Boden für diese Arbeit sollte nichtsdestotrotz auf die Authentizität liegen.

Positive Handlungssprache

- a) Ich möchte, dass du mich verstehst.
- b) Ich möchte, dass du mir etwas sagst, dass ich getan habe und was du geschätzt hast.
- c) Ich möchte, dass du mehr Vertrauen in dich hast.
- d) Ich möchte, dass du aufhörst zu trinken.
- e) Ich möchte, dass du mich einfach mich selbst sein lässt.
- f) Ich möchte, dass du ehrlich zu mir bist.
- g) Ich möchte, dass du die Geschwindigkeitsbegrenzung einhältst oder darunterbleibst. Wärsst du bereit, das zu tun?
- h) Ich möchte dich gerne besser kennenlernen.
- i) Ich möchte, dass du meinen Privatbereich respektierst.
- j) Ich möchte gerne, dass du mir sagst, ob du bereit wärsst, das Abendessen öfter zuzubereiten

Anlage 15: Dreimal Anklopfen

Dreimal Anklopfen

Zeit: 40 Minuten

Setting: 2er Gruppen

Materialien: keine

Eine konkrete Bitte zu stellen ist oft die größte Herausforderung, wenn man die GfK in die Praxis umsetzen möchte. Den meisten von uns gelingt dies am ehesten im Nachhinein, wenn man sich in sich selbst und in den anderen eingefühlt hat und sich überlegt hat, worum man eigentlich bitten möchte. Im Grunde ist die Bitte sogar das Wichtigste von dem, was man dem anderen mitteilt, denn ohne eine Bitte wird eine Aussage über Gefühle und Bedürfnisse sehr leicht als Vorwurf oder Forderung verstanden. Da es in jedem Konflikt zunächst um die beiden Bedürfnisse „Verstanden werden“ und „Verstehen“ geht, bezieht sich eine Bitte zur Konfliktklärung in erster Linie auf die sogenannte Beziehungsebene. Wenn beide Seiten sich dann gegenseitig verstehen, ist es ganz leicht, für die anderen Bedürfnisse Bitten zu finden und auszusprechen (sogenannte Handlungsebene).

„Dreimal Anklopfen“ ist eine Möglichkeit, in ein Gespräch achtsam hineinzugehen und es möglichst effektiv werden zu lassen. Dabei behält man die Freiheit des anderen im Blick und gibt ihm/ ihr Gelegenheit, sich auf das Anliegen einzustellen. Es besteht aus drei Einzelbitten:

1. „Ich möchte mit dir sprechen – bist du dazu bereit? Und wann passt es dir?“
2. „Ich möchte mit dir über ... (Beobachtung oder Thema) sprechen, weil ich möchte, dass wir eine Lösung finden, die für uns beide passt – bist du damit einverstanden?“
3. „Ich möchte verstehen, wie es dir in der Situation gegangen ist, was dir wichtig war und was du gerne hättest, und ich möchte dir gerne erzählen, wie es mir dabei gegangen ist, was mir wichtig war, und was ich mir dazu wünsche – bist du damit einverstanden?“

Wenn der andere „Nein“ sagt, kann man fragen „was brauchst du, um dich darauf einzulassen zu können?“...

Weiter auf der nächsten Seite

Dreimal Anklopfen

Die TM drucken die Bitten aus und verteilen sie. Die TN werden in 2er Gruppen eingeteilt und bekommen beide jeweils eine Rolle. Die Situation, die sie ausspielen möchten, ist frei wählbar, es macht jedoch Sinn die bereits genutzte Konfliktsituation zu nehmen. Beide Szenarien werden einmal mit er Bitte nach dem GfK Modell ausgespielt. Danach werden die Situationen im Plenum vorgestellt und die anderen TN haben die Möglichkeit ein Feedback zu geben. Somit werden die Bitten gemeinsam reflektiert.

Literatur

Ansgar, Zerfaß; Piwinger, Manfred (2014): Handbuch Unternehmenskommunikation. Strategie Management, Wertschöpfung. 2. Auflage. Springer Gabler. Heidelberg

Kashtan, Miki (2015): Reweaving our Human Fabric. Working together to Create a Nonviolent Future

Mast, Claudia (2014): Interne Unternehmenskommunikation: Mitarbeiter führen und motivieren. Ansgar, Zerfaß (Hrsg.). Seite: 1121-1140. 2. Auflage. Springer Gabler. Heidelberg

Max-Neef, Manfred A. (1992): "Development and Human Needs. Conception, Application and Further Reflections." The Apex Press. New York and London

Rosenberg, Marshall B. (2006): Die Sprache des Friedens sprechen- in einer konfliktreichen Welt. Reihe: Kommunikation – Gewaltfreie Kommunikation. Junfermann. Paderborn

Rosenberg, Marshall B. (2016): Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens. Junfermann. Paderborn

Wecker, Al (2014): Gewaltfreie Kommunikation für Dummies. Wiley-VHC Verlag. Weinheim

Wester, Simram K., Hamburger Institut für gewaltfreie Kommunikation. www.hifgk.de

Weiterführende Ressourcen

Podcast: Stefan Ufertinger. "Des is a Oaschloch!" 04. August 2022. https://sogehinterfolgreichebaustellen-abwicklung.podigee.io/75-074_des-is-a-oaschloch