



Agieren statt Reagieren – Verstehen von Lernenden durch Perspektivenübernahme

Montag, 17. September 2018
Stefanie Seiler



Wer sind wir – Gsünder Basel und ich

Gsünder Basel

Gsünder Basel ist der kompetente Anbieter für Bewegungs- und Entspannungskurse in der Region Basel. Seit 1991 engagieren wir uns mit ganzem Herzen für die Gesundheitsförderung:

Regelmässige Bewegung, bewusste Entspannung und ausgewogene Ernährung.

Wir arbeiten für die breite Bevölkerung und für **Unternehmen**.

Stefanie Seiler

Studium in Sportwissenschaften, Psychologie,
Erziehungswissenschaften

Ehemalige Sportlehrerin

20.09.2018

Agieren statt Reagieren – Verstehen von Lernenden durch Perspektivenübernahme

2

Einführung

Was sehen Sie?



20.09.2018

Agieren statt Reagieren – Verstehen von Lernenden durch Perspektivenübernahme

3

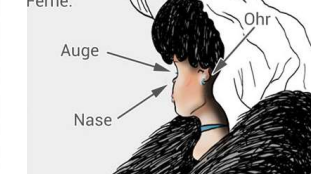


Einführung

Die alte Frau
blickt nach
unten.



Die junge Frau
blickt in die
Ferne.



20.09.2018

Agieren statt Reagieren – Verstehen von Lernenden durch Perspektivenübernahme

4

Ziel: Proaktive Kommunikation

- = verhalten
- unwillkürlich
- automatisch
- unbewusst



- = handeln
- willentlich
- zielgerichtet
- bewusst
- aktiv

Workshop – Übersicht

- I. Einführung: Kommunikation in schwierigen Situationen
- II. Gewaltfreie Kommunikation (GFK) nach Dr. Marshall Rosenberg
- III. Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation
 - a. Auf sich selbst angewendet (Proaktive Kommunikation)
 - b. Auf sein Gegenüber angewendet (Perspektiven Übernahme)
- IV. Empathie-Techniken
- V. Üben und FAZIT

Gelingende Kommunikation

Was verbinden Sie mit dem Begriff Kommunikation?

Wann gelingt Kommunikation? Wann gelingt Kommunikation nicht?

Kommunikation in schwierigen Situationen

Maries Kinderzimmer

Elternteil: „Könntest du bitte dein Zimmer aufräumen?“

Marie: „Es ist doch aufräumt!“

Elternteil : „Nein, ist es nicht. Räumst du jetzt bitte auf?“

Marie: „Nein, ich will jetzt mein Zimmer nicht aufräumen.“

Was könnte der Vater oder die Mutter als Nächstes sagen?

Kommunikation in schwierigen Situationen

Mögliche Antworten des Elternteils

- Du räumst jetzt sofort dein Zimmer auf!
- Tue mir doch bitte den Gefallen.
- Wir machen es zusammen, okay?
- Warum den nicht?
- Wenn du nicht aufräumst, dann streiche ich dir dein Taschengeld!
- Das dauert doch nur 10 Minuten.
- Immer das gleiche mit dir. Nie hörst du auf mich... (verlässt den Raum)

Kommunikation in schwierigen Situationen

Maries Kinderzimmer – gelingende Kommunikation?

- Anliegen beider Parteien lassen sich nicht vereinbaren
- Konflikt / Spannung wird erlebt
- Bei Konflikten fällt Kommunikation besonders schwer

Typische Verhaltensweisen / Kommunikationsarten

- Autoritär
- Anti-Autoritär
- Laissez-faire

Kommunikation in schwierigen Situationen

Maries Kinderzimmer – gelingende Kommunikation?

- Anliegen beider Parteien lassen sich nicht vereinbaren
- Konflikt / Spannung wird erlebt
- Bei Konflikten fällt Kommunikation besonders schwer

Besondere Schwierigkeiten bereiten uns...

- das empathische Einfühlen in den/die Konfliktpartner/in
- die Wahrnehmung der Bedürfnisse des/die Konfliktpartners/in
- Zu hören, was der andere uns mitzuteilen hat

Kommunikation in schwierigen Situationen

Eine wertschätzende Haltung erfahren wird dann, wenn...

... wir darauf vertrauen können,
dass wir in unseren Bedürfnissen gehört,
verstanden und ernst genommen werden.



... wir frei entscheiden können,
wie wir auf eine Bitte reagieren.

Gewaltfreie Kommunikation (GFK)
nach Dr. Marshall Rosenberg

„Jede Handlung ist der mehr oder weniger **geglückte Versuch, ein Bedürfnis zu erfüllen.**“

Gewaltfreie Kommunikation (GFK)
nach Dr. Marshall Rosenberg

Gewaltfreie Kommunikation ist eine **Haltung**,

1. mit der ich aufrichtig und ehrlich ausdrücke,

- ... wie es **MIR** geht.
- ... was **ICH** brauche.
- ... was **MEINE** Bitte an dich ist.
- --> Ich-Botschaften!



Achtung! mit der ich nicht ausdrücke,

- ... was mit **DIR** nicht stimmt.
- ... was ich über **DICH** denke.
- ... welche **Urteile** und **Bewertungen** ich über **DICH** habe.
- --> Du-Botschaften!

Gewaltfreie Kommunikation (GFK)
nach Dr. Marshall Rosenberg

Gewaltfreie Kommunikation ist eine **Haltung**,

2. mit der ich empathisch zuhöre,

- ... was in **DIR** los ist.
- ... was **DU** brauchst.
- ... was **DEINE** Bitte an mich ist.



Ein indianisches Sprichwort besagt:

«Urteile nie über einen anderen,
bevor du nicht einen Mond lang
in seinen Mokassins gegangen bist.»



Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation

1. Beobachtung

2. Gefühl

3. Bedürfnis

4. Bitte

Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation

1. Beobachtung

- Die Rahmenbedingungen konkret beschreiben
- Fakten benennen
- Beschrieb über das, was konkret beobachtet wird
- ICH-Botschaften statt DU-Botschaften

→ Beobachtung und Bewertung nicht vermischen!
→ Keine Wertung vornehmen!

Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation

2. Gefühl

- Gefühl ausdrücken, das mit der Beobachtung in Verbindung steht
- Gefühle sind Warnsignale des Körpers
- Der Körper teilt uns über unsere Gefühle etwas mit
- Gefühle auszudrücken hilft, dass mich mein Gegenüber versteht

→ Gefühle und Gedanken nicht verwechseln!

Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation

3. Bedürfnis

- DIE Ursache von unseren Gefühlen
- Alle Menschen haben die gleichen Bedürfnisse (Was ich zum Leben brauche)
- Worum geht es mir / dir wirklich?

Bedürfnis befriedigt: Gefühl. «Ich fühle mich wohl.» / «Ich bin glücklich.»

Bedürfnis unbefriedigt: «Ich fühle mich unwohl.» / «Ich bin traurig.»

Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation

4. Bitte

- DIE Strategie zur Erfüllung der Bedürfnisse
- Keine Forderung!

Bitten formulieren

- positiv
- konkretes, beobachtbares Verhalten
- der andere hat die Wahlfreiheit auch „nein“ sagen zu dürfen

Zusammenfassung: Gewaltfreie Kommunikation

Gewaltfreie Kommunikation ist eine **Haltung**,

1. mit der ich aufrichtig und ehrlich ausdrücke,

- ... wie es MIR geht.
- ... was ICH brauche.
- ... was MEINE Bitte an dich ist.



2. mit der ich empathisch zuhöre,

- ... was in DIR los ist.
- ... was DU brauchst.
- ... was DEINE Bitte an mich ist.



Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation

1. Beobachtung

2. Gefühl

3. Bedürfnis

4. Bitte

Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation

Auf sich selbst angewendet --> beeinflusst meine Kommunikation

Wenn a,

1. Beobachtung

dann fühle ich mich b,

2. Gefühl

weil ich c brauche.

3. Bedürfnis

Deshalb möchte ich gerne d.

4. Bitte

Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation

Auf sein Gegenüber angewendet --> empathisch zuhören

Wenn a,

1. Beobachtung

dann fühlt sich mein Gegenüber vermutlich b,

2. Gefühl

weil mein Gegenüber vermutlich c braucht.

3. Bedürfnis

Deshalb möchte mein Gegenüber von mir wahrscheinlich gerne d.

4. Bitte

Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation

2. Gefühl

3. Bedürfnis

Eigene Gefühle und Bedürfnisse formulieren

Person sagt: „Nicht in diesem Ton mit mir, das ist unverschäm!“

Gefühl: Sauer, genervt, frustriert, hilflos,...

Bedürfnis: Respekt, wertschätzendem Umgang

→ „Gewaltfreie“ Aussage (Sprecher)

„Ich bin sauer, weil mir ein respektvoller Umgang wichtig ist.“

Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation

2. Gefühl

3. Bedürfnis

Fremde Bedürfnisse und Gefühle vermuten

Marie sagt: „Nein, ich räume mein Zimmer nicht auf!“

Gefühl: Sauer, genervt, frustriert

Bedürfnis: Spass, Spiel, Autonomie

→ „Empathische Vermutung formulieren (Zuhörer /
Perspektivenübernahme)

„Bist du sauer, weil du spielen möchtest?“

Empathie-Techniken

Empathie

- Erspüren der Gefühle einer anderen Person
- Gefühle einer anderen Person verstehen
- Benötigt Zeit

Empathie-Techniken

- Paraphrase / Spiegeln (vgl. 1. Beobachtung wiedergeben)
- Rückmeldung des vermuteten Gefühls (vgl. 2. Gefühl erkennen)
- Nachfrage, ob Wunschgedanke richtig erfasst wurde (vgl. 3. Bedürfnis des Gegenübers wahrnehmen und 4. Wunsch vermuten)

Übung A: Ihr Anliegen bei Konflikten

Situation mit einer Konfliktpartnerin / eines Konfliktpartners reflektieren – was waren Ihre Gedanken über die Konfliktpartnerin / den Konfliktpartner

- 1) Konfliktsituation neutral darstellen (von Aussen beobachtend)
- 2) Ihre Gefühle in Bezug auf die Konfliktsituation mit Ihrer Konfliktpartnerin / Ihrem Konfliktpartner
- 3) Ihre Bedürfnisse in der Situation
- 4) Ihre Bitte an die Konfliktpartnerin / den Konfliktpartner

Übung B: Perspektivenwechsel bei Konflikten

Gleiche Situation wie Übung A mit einer Konfliktpartnerin / eines Konfliktpartners reflektieren – Was waren die Gedanken der Konfliktpartnerin / des Konfliktpartners

- 1) Konfliktsituation neutral darstellen (von Aussen beobachtend)
- 2) Gefühle der Konfliktpartnerin / des Konfliktpartners
- 3) Mögliche Gründe für das Verhalten der Konfliktpartnerin / des Konfliktpartners resp. ihre / seine Bedürfnisse
- 4) Bitte der Konfliktpartnerin / des Konfliktpartners an Sie

FAZIT: Proaktive Kommunikation

- bewusstes, vorausdenkende Kommunikation (nicht reaktiv)
- Wertschätzende Grundhaltung
- Mit den vier Schritten der Gewaltfreien Kommunikation Perspektivenübernahme üben
- Empathie benötigt Übung und Zeit → sich Zeit verschaffen



Literatur:

- Boisson, P. (n.d.). Gewaltfreie Kommunikation. <http://www.gewaltfreie-kommunikation-seminare.com/blog/downloads>
- Dmitrova, V. & Lüdmann, M. (2014). Zur Entwicklung der Fähigkeit zur Perspektivenübernahme (Kap. 2) in Sozial-emotionale Kompetenzentwicklung. Leitlinien der Entfaltung der emotionalen Welt.
- Pierre, St., Hofinger, M. & C. Buerschaper (2011). Menschliche Wahrnehmung: Die Sicht der Dinge (Kap.5) in Notfallmanagement. Patientensicherheit und Human Factors in der Akutmedizin.
- Ripper, K. & Ripper, J. (2018). Kommunikation.
- Dmitrova, V. & Lüdmann, M. (2014). Zur Entwicklung der Fähigkeit zur Perspektivenübernahme (Kap. 2) in Sozial-emotionale Kompetenzentwicklung. Leitlinien der Entfaltung der emotionalen Welt.

Websites:

www.gewaltfrei.de / www.cncv.org