




„Das **Wir** stärken mit
bedürfnisorientierter Kommunikation
- auch in herausfordernden Zeiten“

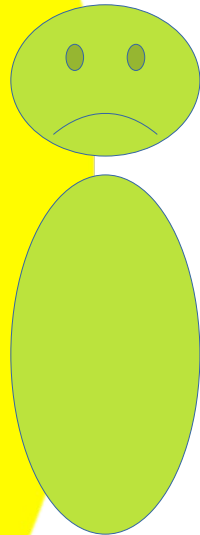
Workshop mit Anna Herzog

Herzlich Willkommen :)

A large yellow circle is partially visible on the left side of the slide, extending from the top-left corner towards the center.

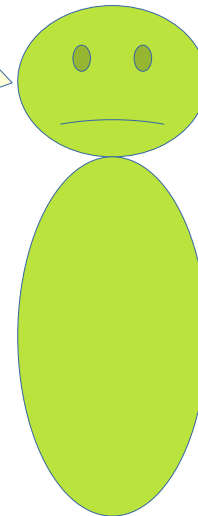
“Ich würde gern
verstehen,
was Sie wirklich
brauchen.“

Trennende Kommunikation



„Also, mir würde es reichen, wenn die Teamsitzung eine Stunde dauern würde!“

„Das bringt uns wirklich nicht weiter“

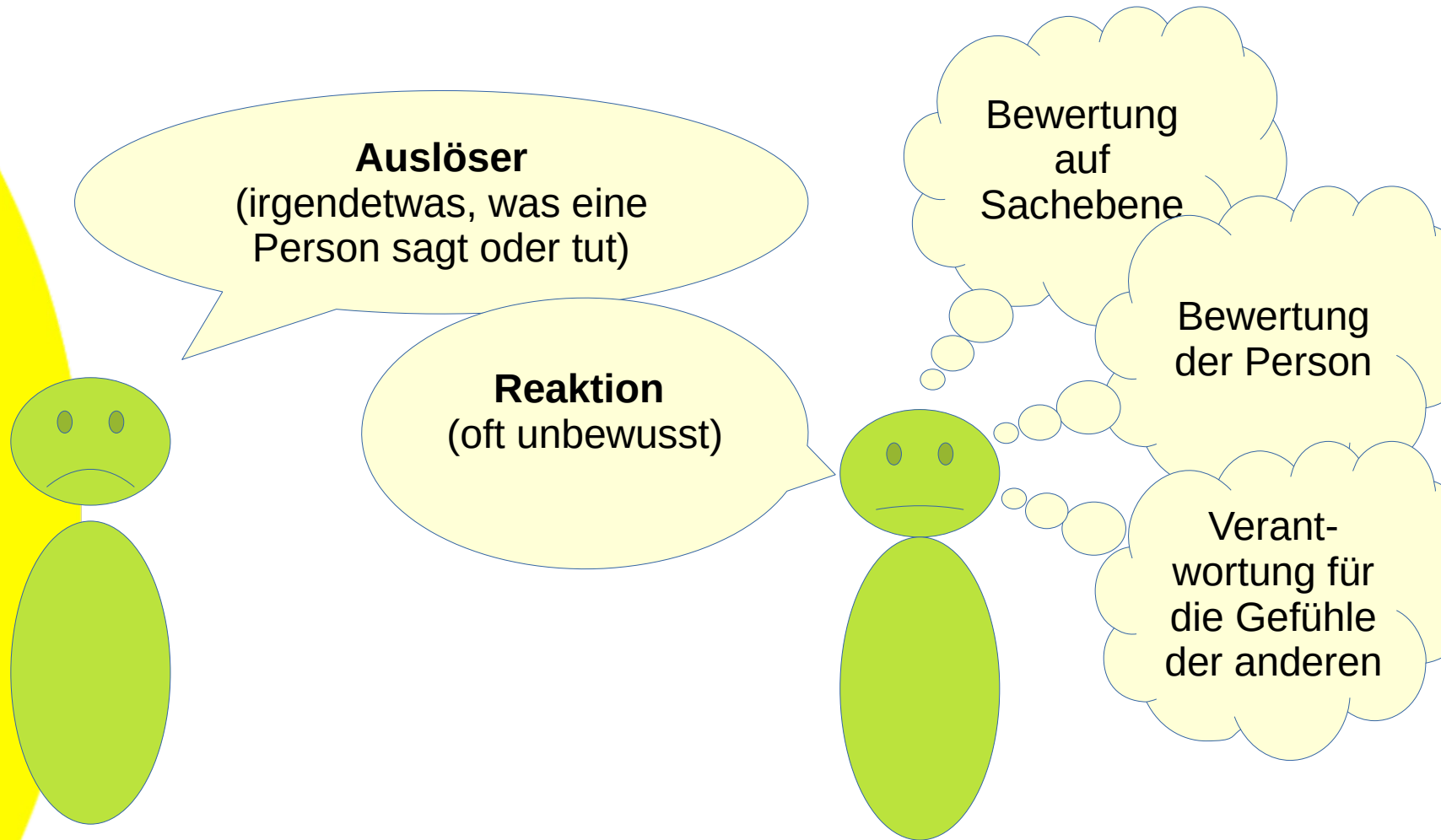


In der Zeit schaffen wir nie unsere Agenda

Nie kann sie sich zusammenreißen!

Soll ich mir jetzt auch noch das Gejammer anhören?!

Trennende Kommunikation



Bedürfnisorientierte Kommunikation

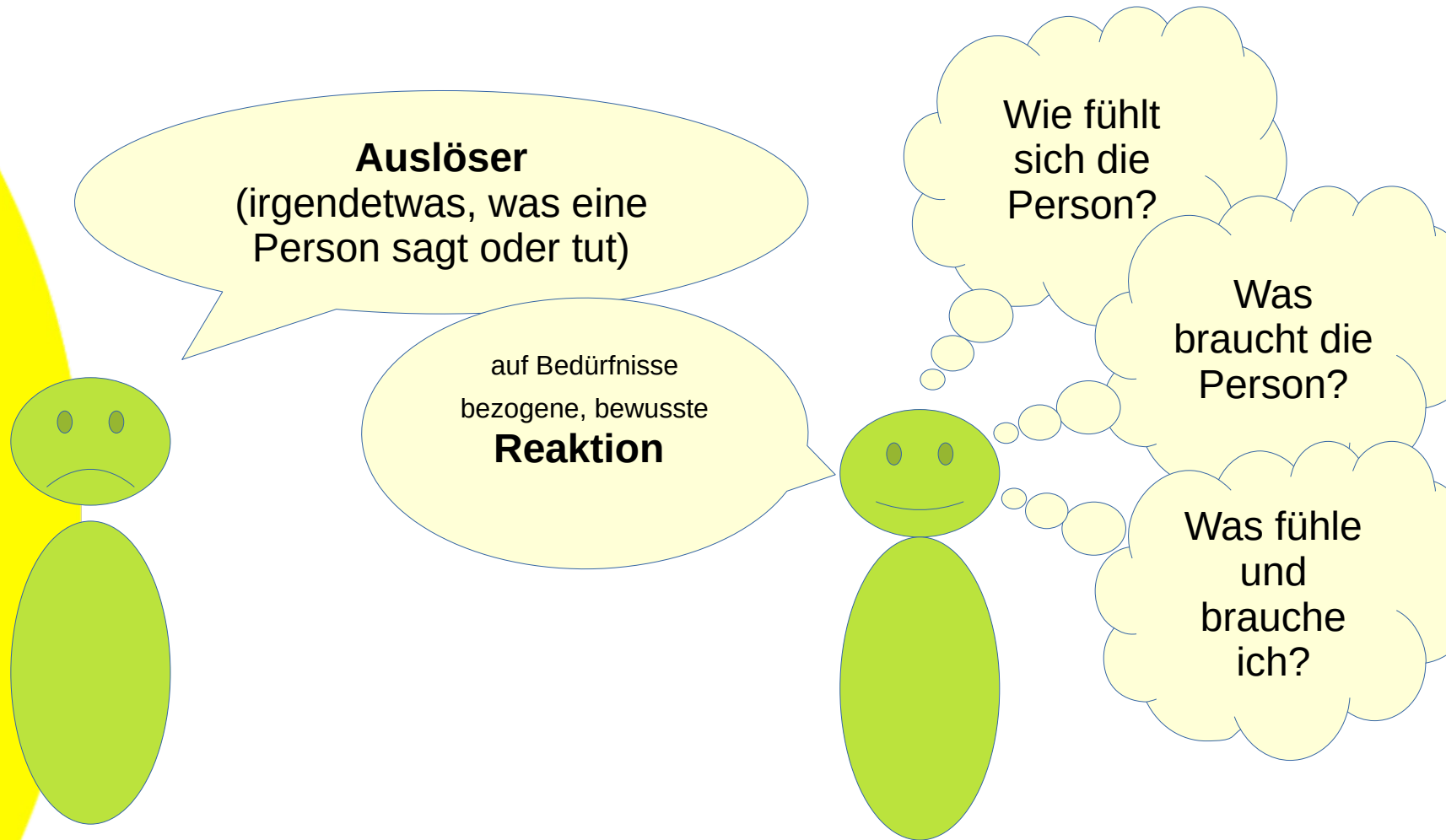
- Auch bekannt als „Gewaltfreie Kommunikation“
- Marshall B. Rosenberg u.v.a.
- Prinzip:

ERST empathische Verbindung

DANN Lösung/Klärung



Verbindende Kommunikation



Verbindende Kommunikation



Bedürfnisse

- Grundlegende Eigenschaft von Lebewesen
- Können erfüllt oder nicht erfüllt sein
- Lösen Gefühle aus
- Geben Orientierung
- Universell

Wie nutzen wir bedürfnisorientierte Kommunikation für...

- 1) gute Beziehungen und für das Wohlergehen aller im Team?
- 2) nachhaltige Lösungen und Entscheidungen?
- 3) Moderation und Klärung von Konflikten?

Ablauf

- Vorstellung Bedürfnisorientierte Kommunikation
- Was sind Ihre Anliegen?
- Input und Übung zu Thema 1
- Pause
- Input und Übung zu Thema 2
- Input und Übung zu Thema 3
- Abrundung & Abschluss

Wie nutzen wir bedürfnisorientierte Kommunikation für gute Beziehungen im Team?

- Empathie, gehört und gesehen werden, ernst genommen werden, Einbezogen sein – all das sind **Bedürfnisse auf der Beziehungsebene**, die wir in Teams haben
- Diese Bedürfnisse können leicht erfüllt werden, indem wir investieren in Zeit und Kompetenz für empathisches Zuhören
- Die Investition wird sich lohnen, auch auf der Ebene von Effizienz in der Zusammenarbeit und der Qualität von Lösungen

Empathie

- Einführendes Verstehen („Aha, so sieht die Welt jetzt gerade aus Deiner Perspektive aus“)
- Bedeutet nicht: Zustimmung
- Bedeutet nicht: Dass ich Verantwortung trage für Lösungen oder Linderung
- Bedeutet nicht: Dass ich mit leide

Gerüst für empathisches Zuhören

- Zuhören
- Die Essenz wiedergeben, von dem was ich gehört habe
- Gefühle und Bedürfnisse spiegeln/wiedergeben (in einer fragenden, neugierigen Haltung), ggf. auch Bitten/Ideen

Übung Empathisches Zuhören

- Sie kommen zu dritt in einem Breakout Raum zusammen. Nehmen Sie sich erstmal Zeit für Begrüßung.
- Übungs-Aufbau mit drei Rollen A, B und C:
 - A und B gehen in eine Dialogübung, in der A erzählt und B empathisch zuhört
 - A erzählt dabei eine Begebenheit, die sie gestresst hat
 - B folgt dem „Gerüst für empathisches Zuhören“
 - C beobachtet und achtet auf die Zeit
 - Die Dialogübung geht fünf Minuten
- Wenn B nach drei Minuten noch nicht begonnen hat, Gefühle und Bedürfnisse zu spiegeln, dann gibt C ein Zeichen. Wenn B A gespiegelt hat, dann kann A wieder weiter sprechen.
- Nach fünf Minuten: Ende der Dialogübung.
- Auswertung in der Dreierunde: Wie war es für A? Wurde sie gehört? Wie fühlte sich das an? Wie ging es B? Was war schwierig, was war leicht? Was hat C beobachtet: Wo ist Verbindung entstanden? Woran macht C das fest?



Pause :)

Wir sehen uns wieder in zehn Minuten

Wie nutzen wir bedürfnisorientierte Kommunikation für produktive Zusammenarbeit und nachhaltige Lösungen?

Wir kultivieren sowohl ein Verstehen auf
Bedürfnisebene, als auch einen
selbstverantwortlichen Umgang mit Bedürfnissen.
Das zentrale Werkzeug hierfür sind: **Bitten**

Bitten

- Konkrete Vorschläge, was jemand tun kann, damit Bedürfnisse erfüllt werden
- Andere Bezeichnung: Strategien
- Neben den großen „Lösungsbitten“/Lösungsstrategien gibt es noch Beziehungs- oder Prozess-Bitten. Diese dienen der Beziehungspflege und dem Dialog. Beispiele: „Könntest Du auch noch bis morgen warten, bis Du diese Email abschickst? Dann kann ich vorher noch mit ihr sprechen.“ (Lösungsbitte); „Wie geht es Dir, nachdem ich Dir das erzählt habe?“ (Beziehungs- oder Prozessbitte); „Kannst Du mir einmal sagen, was Du jetzt von mir gehört hast?“ (Beziehungs- oder Prozessbitte)
- Merke: Es erzeugt Stress in anderen, wenn wir unsere Bedürfnisse mitteilen, ohne daran eine Bitte anzuschließen. Gerade für Gruppen ist das sehr belastend.
- Wenn jemand anderes sich äußert ohne eine Bitte zu formulieren, können wir danach fragen. „Wenn Du das so sagst, wünschst Du Dir dann, dass ...?“

Nachhaltige Lösungen erfüllen möglichst viele Bedürfnisse



- Oft entstehen Ideen für Strategien, die die Bedürfnisse aller Beteiligten erfüllen spontan, sobald die Verbindung zwischen den Beteiligten tief genug ist.

Moderationsvorschlag für Gruppenentscheidungen: Liste der „Unstrittigen Kernpunkte“

- 1) Erarbeiten welche Kernpunkte (Bedürfnisse oder Anliegen, die allgemein genug sind) von der Gesamtgruppe angenommen werden können; Einzelanliegen umformulieren, bis sie in die Liste kommen;
- 2) Kreativ-Phase: In Kleingruppen (z.B.) Lösungsvorschläge erarbeiten, die alle oder möglichst viele Kernpunkte erfüllen
- 3) Präsentation und Weiterentwicklung der Lösungsvorschläge
- 4) Entscheidung/Übereinkunft

Wie nutzen wir bedürfnisorientierte Kommunikation für Moderation und Klärung von Konflikten?

- Auch hier gilt das Grundprinzip: Erst Verbindung, dann Lösung.
- Konflikte werden dadurch erschwert, dass wir unter Stressbedingungen oft schlechter in unserer Selbstverantwortung sein können, weniger kreativ sind, kindliche Muster zeigen
- Wichtige Faustregel: Wenn ich nicht einigermaßen ruhig und empathisch auf mein Gegenüber zugehen kann, dann brauche ich Empathie für mich selbst (von mir selbst/Selbstepathie oder von anderen)
- Für Konflikte in Teams bedeutet das: Moderation kann hilfreich sein, andere Teammitglieder können unterstützen (wenn klar ist, dass sie nicht Partei ergreifen)
- Konfliktlösung wird gelernt und erleichtert in Situationen, in denen es keine oder kleine Konflikte gibt: Gute Beziehungen im Team bilden Vertrauen, gemeinsame Werte von Bedürfnisorientierung und Selbstverantwortung geben Orientierung, u.s.w.

Konfliktklärungsgespräch

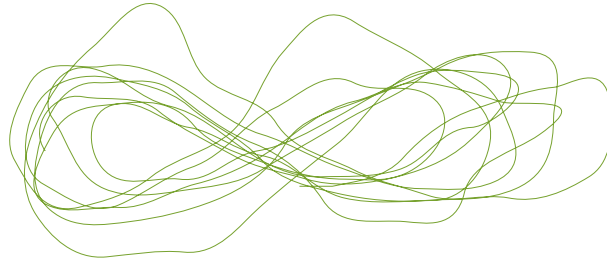
- Ich spreche von mir:

Beobachtung

Gefühl

Bedürfnis

Bitte



- Ich frage Dich:

Beobachtung

Gefühl

Bedürfnis

Bitte

DANKE

Für Ihre Aufmerksamkeit und Ihr Mitwirken!

Wenn Sie mich kontaktieren möchten mit Fragen oder Feedback, dann erreichen Sie mich gut per Email an mail@annaherzog.de

oder über die Webseite www.annaherzog.de

Literaturempfehlungen

- Marshall B. Rosenberg, Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens
- Miki Kashtan, The Highest Common Denominator: Using Convergent Facilitation to Reach Breakthrough Collaborative Decisions
(leider noch nicht auf Deutsch erhältlich)