

**GUT ZU WISSEN****Empathie**

Empathie ist eine Methode des In-sich-Hineinversetzens in eine andere Person, um sie und ihre Handlungen nachvollziehen zu können. Im beruflichen Bereich ist vor allem die kognitive Empathie gefragt, um angemessen gegenüber Personen handeln zu können. Emotionale Empathie birgt die Gefahr, dass man aus den nacherlebten Gefühlen des Gegenübers Entscheidungen trifft und dabei rationale Argumente und eigenes Empfinden vernachlässigt.

**3.3.6 Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg**

In den 60er Jahren entwickelte Marshall B. Rosenberg eine Methode, die es ermöglichen sollte, zu kommunizieren, ohne zu verletzen. Er nannte sie Nonviolent Communication, also Gewaltfreie Kommunikation (GFK). Marshall Rosenberg geht davon aus, dass der Mensch nicht absichtlich verletzen will, sondern oftmals aus Scham, Angst oder Schuldgefühlen etwas tut. Die GFK basiert auf der Annahme von Werten und Bedürfnissen, die bei allen Menschen gleich sind. Diese gilt es zu befriedigen. Die Kommunikation, die abwertend oder ablehnend wirkt, soll vermieden werden.

**GUT ZU WISSEN****Die GFK geht davon aus, ...**

- ... dass Menschen so handeln, wie sie es tun, um Bedürfnisse zu erfüllen.
- ... dass Kooperation besser als Konkurrenz ist.
- ... dass Menschen Dinge für andere lieber erfüllen, wenn sie es freiwillig machen.
- ... dass es Menschen Freude bereitet, wenn sie dazu beitragen, dass sich andere wohlfühlen.

**Ziele der GFK:**

- tiefgründige Beziehungen schaffen
- Bedürfnisse erfüllen, unter Rücksichtnahme allgemeiner Werte
- schmerzvolle oder erfolglose Beziehungen kurieren
- Scham, Angst, Depressionen etc. auflösen
- Ärger und Frustration in Kooperation und Partnerschaft verwandeln
- Lösungen finden anhand von Rücksichtnahme, Respekt und Konsens
- Lösungen finden, die bereichernd sind

**Wolf und Giraffe**

Rosenberg ist davon überzeugt, dass Sprache sehr verletzend sein kann. Um das zu verdeutlichen, verwendet er die Metapher der Wolfssprache und der Giraffensprache. Während der Wolf aggressiv, wertend und interpretierend agiert, ist die Giraffe vom Herzen geleitet, einfühlsam und bezieht eigene Gefühle mit ein.

	Eigenschaft
Wolf	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ kopffast</li> <li>■ rechthab</li> <li>■ Konkurrenz</li> <li>■ Fassade</li> <li>■ egoistisch</li> </ul>
Giraffe	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ herzlich</li> <li>■ kooperativ</li> <li>■ empathisch</li> <li>■ verzeihend</li> <li>■ subjektiv</li> </ul>

Die meisten Menschen haben ... zur Giraffe. Es kann ein langw... vielversprechend. Um die Gir... terten vier Schritten sicher sein

**Aufgaben**

- 1 Diskutieren Sie, welcher Typ...
- 2 Versuchen Sie die folgenden
  - a Hör mir endlich zu!
  - b Trödel nicht so!
  - c Du Egoist!
  - d Unterstütze mich doch
- 3 Erklären Sie, worin die Sch...

**Die vier Schritte der GFK**

**Beobachten:** Häufig beschreibe... jeder ein subjektives Empfinden... sollte man sich zunächst über... Fakten genannt werden.

**Gefühle:** Gefühle zeigen immer... früher man also ein Gefühl erk... überprüft werden, in demman... fühle ausgedrückt werden, die... sage „Ich fühle mich hintergan... Gefühl auszudrücken.

**Bedürfnisse:** Wie zuvor erwäh... unerfüllt ist. Das bedeutet, das... erfüllt wurden. Versteckte Bed...

	Eigenschaften	Vorgehensweise
Wolf	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ kopflastig, verurteilend</li> <li>■ rechthaberisch</li> <li>■ Konkurrenzdenken</li> <li>■ Fassade, Maske</li> <li>■ egoistisch etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ gestresst</li> <li>■ Feindbilder sehend</li> <li>■ bestrafend</li> <li>■ fordernd, depressiv</li> </ul>
Giraffe	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ herz-, bauchlastig</li> <li>■ kooperativ</li> <li>■ empathisch</li> <li>■ verzeihend etc.</li> <li>■ subjektiv</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ versöhnend</li> <li>■ authentisch</li> <li>■ ruhig</li> </ul>

ndere Person, um sie und ihre  
ist vor allem die kognitive  
eln zu können. Emotionale  
en des Gegenübers Entschei-  
den vernachlässigt.

## Rosenberg

de, die es ermöglichen sollte, zu  
communication, also Gewaltfreie  
s der Mensch nicht absichtlich  
en etwas tut. Die GFK basiert  
schen gleich sind. Diese gilt es  
d wirkt, soll vermieden werden.

Die meisten Menschen haben gelernt, ein Wolf zu sein. Rosenberg ermutigt aber durch seine GFK zur Giraffe. Es kann ein langwieriger Prozess sein, diese Methode zu erlernen, aber der Erfolg ist vielversprechend. Um die Giraffe besser erlernen zu können, muss man in den nachfolgend erläuterten vier Schritten sicher sein.

### Aufgaben

- 1 Diskutieren Sie, welcher Typ Mensch Sie sind. Eher ein Wolf oder eher eine Giraffe? Warum?
- 2 Versuchen Sie die folgenden Sätze von der Wolfssprache in die Giraffensprache umzuformulieren.
  - a Hör mir endlich zu!
  - b Trödel nicht so!
  - c Du Egoist!
  - d Unterstütze mich doch einmal!
- 3 Erklären Sie, worin die Schwierigkeit beim Umformulieren liegt?

### Die vier Schritte der GFK

**Beobachten:** Häufig beschreiben Personen dieselbe Situation völlig anders. Das liegt daran, dass jeder ein subjektives Empfinden hat. Damit aus dieser Empfindung kein Konflikt entstehen kann, sollte man sich zunächst überlegen, was wirklich geschehen ist. Hier dürfen nur überprüfbare Fakten genannt werden.

**Gefühle:** Gefühle zeigen immer an, dass ein Bedürfnis entweder erfüllt oder unerfüllt ist. Je früher man also ein Gefühl erkennt, umso schneller kann man handeln. Echte Gefühle können überprüft werden, in demman sagt „Ich bin ...“, weil mit „Ich fühle mich ...“ häufig Pseudoge-fühle ausgedrückt werden, die ebenso eine Bewertung darstellen können. Zum Beispiel die Aus-sage „Ich fühle mich hintergangen“ bewertet mehr das Verhalten des anderen als das eigene Gefühl auszudrücken.

**Bedürfnisse:** Wie zuvor erwähnt, kommen Gefühle zustande, wenn ein Bedürfnis erfüllt bzw. unerfüllt ist. Das bedeutet, dass Konflikte immer dann entstehen, wenn die Bedürfnisse nicht erfüllt wurden. Versteckte Bedürfnisse kann man durch die sogenannte Gegenteil-Methode



bist immer unpünktlich“ wird in das Gegenteil „Du bist immer pünktlich“ umgewandelt. Das dahinterliegende Bedürfnis ist Verlässlichkeit.

**Bitten:** Bei einer Bitte geht es darum, dass ein Bedürfnis erfüllt wird. Dabei soll das Gegenüber dieses Bedürfnis allerdings aus eigenen Stücken erfüllen wollen, also dazu motiviert werden. Das heißt, die Bitte soll echt sein und keine Forderung.

### Formulierungshilfen

- 1 Mitteilen, was man will, nicht, was man nicht will.
- 2 Eine Person um ein konkretes, beobachtbares Verhalten bitten, nicht vage und abstrakt formulieren.
- 3 Nicht beschreiben, wie die andere Person sein oder fühlen soll, sondern um konkretes Verhalten bitten.
- 4 Der Erfolg der Bitte sollte unmittelbar überprüfbar sein.

### GUT ZU WISSEN

#### Methode der Gewaltfreien Kommunikation

Die Methode der Gewaltfreien Kommunikation beruht auf folgenden vier Schritten: Situation beobachten – eigenes Gefühl dazu spüren – sein Bedürfnis erkennen – entsprechende Bitte äußern. Diese konfliktvermeidende, weil Personen nicht bewertende und bittende, statt fordernde Kommunikation wird mit der Figur der Giraffe verbunden. Der Wolf steht als Bild für aggressives, bewertendes und forderndes Handeln.

#### Situation I

Sie geben einem Kollegen ein Feedback zu seiner Präsentation. Ihr Kollege unterbricht Sie dabei nach jedem Satz. Dieses Verhalten stört Sie.

#### Situation II

Sie stehen in der Kantine und haben nur noch 30 Minuten Mittagspause. Die Schlange scheint sich nicht zu bewegen. Da kommt eine Kollegin vorbei und stellt sich viel weiter vorne zu ihrer Kollegin. Sie sind darüber sehr verärgert, weil Sie wissen, dass die beiden eine längere Mittagspause als Sie selbst haben.

#### Aufgaben

- 1 Erläutern Sie in den beiden Situationen oben das Vorgehen nach der GFK.
- 2 Beschreiben Sie dem Plenum eine Konfliktsituation aus eigener Erfahrung. Entwickeln Sie dazu mit dem Plenum einen Umgang nach der GFK.

In diesem Unterkapitel geht es um betrieblichen Situationen, dabei auch das Argumentieren. Zielvereinbarungen, deren Vorbereitung benötigen, die einen anderen kulturellen führen kann, da dabei von den kommunikativen Elementen

### 3.4.1 Argumentieren

Dem Argumentieren begegnen wir gegenüber rational vom eigenen Standpunkt auf die Geschäftswelt zu bekommen, Verbesserungen folgendermaßen vor:

### GUT ZU WISSEN

#### Elemente einer Argumentation

##### These

Sie ist die Ausgangsbehauptung, anhand der Begründung verlangt.

Beispiel: „Rauchen ist gefährlich.“

##### Argument

Argumente sind die Begründungen, die aus dem Bereich stammen oder sind, die zu bekannten Ereignissen führen können.

Beispiel: „Die Inhaltsstoffe in Zigaretten können zu Lungenkrebs führen.“

##### Beispiel

Beispiele verdeutlichen die Argumente. Beispiele aus dem eigenen Leben, die meine Information bestätigen. Beispiel: „Mein Vater raucht.“