

Ausgabe 1: Sommer 2020

Was Sie hier erwartet...

Inhalt

1 Artikel: Was tun, wenn sich jemand enthält?

2 Informationen zu Workshops und Seminaren

Sehr geehrte Damen und Herren,

Wege entstehen bekanntlich beim Gehen und so ergibt sich unterwegs immer etwas Neues. Durch meine Tätigkeiten als Supervisor, Coach und Dozent komme ich oft mit neuen Themen in Berührung oder bereits durchgeführte Angebote bewähren sich. Um Sie auf dem Laufenden zu halten, möchte ich Ihnen zweimal im Jahr *Bewährtes und Neues* aus meiner Praxis vorstellen. Der Praxisletter enthält kurz gefasste Ausschreibungen zu Workshop- und Seminarthemen. Daneben wird es immer einen kleinen *themenzentrierten Artikel* geben, der ein Thema behandelt, von dem ich Praxisrelevanz annehme. Auch die im Artikel angesprochene Thematik kann als Workshop gebucht werden.

Über positive Resonanz freue ich mich! Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen!

1 Was tun, wenn sich jemand enthält?

„Ich enthalte mich da lieber. Ich sage da lieber nichts dazu“. So ähnlich formulierte ein Teilnehmer seinen Standpunkt am Ende einer Teamsupervision. Während der gesamten vorherigen zwei Stunden war er auffallend ruhig geblieben. In der Hoffnung eine interessante Selbstmitteilung von ihm zu erhalten fragte ich in der Schlussrunde, ob er noch etwas ergänzen möchte. Oft tragen die, die wenig sagen mit dem was sie sagen zu einer Klärung bei. Die Atmosphäre in dem Team war zu dem Zeitpunkt aus verschiedenen Gründen angespannt. Ich gehe davon aus, dass der Teilnehmer mit einigen Aussagen seiner Kolleg*innen im Verlauf der Supervision und im Arbeitsalltag nicht einverstanden war.

Als externer Berater mache ich die Erfahrung, dass sich am Arbeitsplatz nicht immer alles klären lässt und auch nicht alles geklärt werden muss. In den darauffolgenden Supervisionssitzungen gelang es jedoch immer mehr, eine Atmosphäre des Kontaktes und Austausches zu erzeugen. Mit Mut machten die Teilnehmer*innen unterschiedlicher Professionen und Hierarchiestufen transparent, was sie von den anderen brauchen um gut arbeiten zu können und worum sie andere deshalb konkret bitten. Immer wieder wurden in der Supervision einzelne, gegenwärtig die Zusammenarbeit störende Interaktionen und Abläufe angesprochen und bearbeitet. So entwickelte sich langsam ein konstruktiverer Austausch und eine positive Fehlerkultur.

Als externer Berater war für mich in diesem Supervisionsprozess hilfreich, mich zur Förderung des Kontaktes unter den Teammitgliedern an einer Kommunikationsstruktur zu orientieren, mit der verschiedene Sichtweisen respektvoll, symmetrisch („auf Augenhöhe“) und doch bestimmt ausgedrückt werden können. Die Struktur, mit der ich moderierte und „dolmetschte“ kam dem Modell der Gewaltfreien Kommunikation gleich. Genügend Mut und Kompetenz zur Klärung von Störungen brachte das Team mit.

Aufgrund der guten Erfahrung möchte ich Ihnen für Ihren Arbeitsalltag die Gewaltfreie Kommunikation (GfK) nun noch einmal ins Gedächtnis rufen.

GfK bedeutet für mich zunächst, im Gespräch *präsent* zu sein. Es geht darum, mit voller Aufmerksamkeit die eigene Botschaft respektvoll auszudrücken und ebenso respektvoll zu hören, was der andere sagt. Kein leichtes Unterfangen!

Außerdem ist grundsätzlich eine Haltung der echten Zugewandtheit (Empathie) wichtig. Es geht um das Herstellen eines echten Kontaktes. Sender und Empfänger eröffnen ein Kommunikationsfeld, um voneinander zu erfahren, was sie gerade bewegt. Marshall B. Rosenberg empfiehlt hier: *Tu nicht irgendetwas, sei einfach da!*

Auf Interpretation und Bewertung wird bewusst verzichtet. Stattdessen soll das Wesentliche empathisch ausgedrückt und verstanden werden. Dazu sind die folgenden vier Schritte wichtig...

*Beobachtung mitteilen,
Gefühl und Bedürfnis
ausdrücken, eine Bitte
formulieren*

Der Prozess der Gewaltfreien Kommunikation (GfK)

1. Beobachtungen mitteilen

Gemeint sind konkrete Handlungen, Situationen, die wir beobachten können. Wir beschreiben konkret und faktenorientiert die Situation, die uns beeinträchtigt. Hilfreich kann sein, Zeiten mit einzubeziehen (Beispiel: Ein Kollege trinkt den von Ihnen gekochten Kaffee weg... „*Heute Morgen um acht war kein Kaffee mehr in der Kanne. Zehn Minuten vorher hatte ich eine Kanne gekocht.*“) Die Haltung ist: Ich teile meine Beobachtung dem anderen konkret und sachlich mit, Beurteilungen und Bewertungen sind hier fehl am Platz!

2. Gefühle ausdrücken

Oft interessiere ich mich im Coaching oder der Supervision für das *Wie*: Wie erleben Menschen eine Situation auch gefühlsmäßig (was spüren sie?). Eine Herausforderung in der GfK ist es, sein Gefühl zu finden und unmittelbar auszudrücken: Ich teile mit, wie ich mich in Verbindung mit dem, was ich situativ beobachte fühle. Zum Beispiel bin ich: *verletzt, erschrocken, froh, amüsiert, erschüttert, irritiert, verärgert*... Es ist dabei ratsam kurz und mit *direktem Gefühlsbezug* zu sprechen: „Ich bin verletzt“, „Ich ärgere mich/Ich bin verärgert“. In Bezug auf das Kaffee-Beispiel: „...*ich bin verärgert*...“. Das besonnene Ausdrücken dessen, was jemand gefühlsmäßig in einer Situation erlebt fördert meiner Erfahrung nach Kontakt und ermöglicht überhaupt erst das Verstehen und Finden einer Lösung.

3. Bedürfnisse ausdrücken

Hier geht es letztlich darum, mein Bedürfnis aus dem mein Gefühl entstanden ist zu benennen. *Welches Bedürfnis steht hinter dem wahrgenommenen Gefühl?* (z.B. *hinter dem Ärger*). Genau dieses Bedürfnis spreche ich an

(Gefühl + Bedürfnis: „*ich bin verärgert, denn mir ist Rücksichtnahme wichtig*...“)

Der Sender soll darauf achten, bis hierhin von sich zu sprechen. *Ich-Botschaften* sollten verwendet werden, um keinen Vorwurfscharakter (und damit Widerstand) zu erzeugen. Ein „*Du nimmst keine Rücksicht auf mich!*“ ist also kontraproduktiv. Um meine Botschaft vollkommen zu machen und dem anderen zu sagen, was ich von ihm brauche, soll eine Bitte/ein Wunsch angehängt werden.

4. Eine Bitte formulieren

Bei der Bitte geht es um die konkret wahrnehmbare Handlung, um die wir bitten möchten, damit die Situation für uns beide (Sender und Empfänger) besser wird. Ich sollte mich fragen: *Was kann der andere tun, um unser beider Arbeitsleben zu verbessern? Was möchte ich von meinem Gegenüber?*

Eine Bitte zu formulieren erfordert *Mut* und vervollständigt die Botschaft. Wenn ich ausspreche, was ich möchte, um konkrete Handlungs- oder Verhaltensweisen bitte (anstatt mich auf persönliche Eigenschaften zu beziehen) und dem anderen eine freie Entscheidung lasse, ist die Bitte meistens gelungen! (Kaffee-Beispiel: „...*ich bitte dich deshalb darum, dich beim nächsten Mal zu erkundigen, ob ich oder andere noch eine Tasse Kaffee möchten, bevor die Kanne ganz leer ist. Was sagst du zu meinem Vorschlag?*“).

Bitten können am Ende mit einer öffnenden Frage eine Brücke ins Gespräch schlagen (wie hier z.B. „was sagen sie/sagst du zu diesem Vorschlag?“). Das signalisiert wirkliches Interesse an der Sichtweise meines Gesprächspartners. Allein wenn die Bitte gelingt, ist meiner Erfahrung nach bereits Klärung möglich.

Kurzer Tipp!

Es kann hilfreich sein schwierige Gespräche, die sie mit der Methode der GfK angehen möchten vorher kurz aufzuschreiben. Aus einer Konfliktsituation heraus sollen erst alle möglichen Vorwürfe und Kritik(en) ungefiltert aufgeschrieben (aber natürlich nicht so ausgesprochen) werden. Danach sollte ein Vorwurf in mein Gefühl, Bedürfnis und meine Bitte übersetzt und so gemäß GfK angesprochen werden.

Nun müssen Sie nur noch auf den richtigen Moment warten, um im Team etwas mit einem Kollegen oder einer Kollegin zu klären.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Ausprobieren und schreiben Sie mir gerne!



Jens Walter, geb. 04.03.1981

Als Prozess- und Organisationsberater begleite ich Sie mit Coaching, Supervision, Teamentwicklung und Workshops auch in Veränderungsprozessen!

PS: Einen Workshop zur Gewaltfreien Kommunikation führe ich gerne mit Ihnen durch. Alle weiteren aktuellen Angebote finden Sie beim umblättern...

Notizen machen!



2 Informationen zu Workshops und Seminaren

In Kooperation mit FBB (Fortbildungen für Betreuerinnen und Betreuer) biete ich am **02.10.20** (9:30 – 16:30 Uhr, Kleestraße 21-23 in Nürnberg) ein praxisorientiertes Seminar zum Thema Motivational Interviewing (MI) an.

Das Seminar ist vor allem für Professionals aus dem Bereich soziale Dienste, die sich für motivierende Gesprächsführung interessieren gedacht. Lohnen kann es sich grundsätzlich für alle, die bei Ihren Klient*innen Ambivalenzen wahrnehmen.

Die Schwerpunkte des Seminars liegen vor allem auf der Förderung von Eigenmotivation und dem konstruktiven Umgang mit Widerstand.

Dieser Link führt Sie direkt zum Seminar:

<https://fbb.javis.de/onlineregistration/135>

Website FBB:

<https://www.fbbweb.de/>

Zwei praxiserprobte „**Workshop-Klassiker**“ möchte ich Ihnen nicht vorenthalten. Buchungen sind für dieses oder nächstes Jahr möglich. Genauere Beschreibungen finden Sie auf den folgenden Seiten:

1 Workshop/Seminar: Resilient den Arbeitsalltag gestalten, effektiv Selbstfürsorge betreiben

2 Workshop/Seminar: Motivierende Gesprächsführung (MI) in der Praxis

Die Workshops/Seminare sind inhaltlich anpassbar und auch als zweitägige Veranstaltung durchführbar.

Besuchen Sie auch meine Website unter:

www.duplex-coaching.de

Impressum:

Duplex
Jens Walter
Diplom Sozialpädagoge (FH) /
Coach und Supervisor (DGSv)

Im Klee-Center
Kleestraße 21-23
90461 Nürnberg

M. 0175 631 75 14
mail@duplex-coaching.de
www.duplex-coaching.de
Inhaber: Jens Walter
Verantwortlich für den Inhalt: Jens Walter