MODULBESCHREIBUNG

Gewaltfreie Kommunikation: Kritik, die nicht verletzt

Adaptives Modul | ~20 min

Am Arbeitsplatz entstehen die meisten Spannungen nicht durch das Gesagte, sondern dadurch, wie man es sagt. Gewaltfreie Kommunikation ist keine bloße Formel zum Aufsagen. Dieses Modul gibt ihr ihre eigentliche Kraft zurück: die einer Haltung, die hinter einem Angriff das Bedürfnis hört. Es wendet sie auf die heikelste Situation an: Feedback unter Kollegen, bei dem niemand kraft Weisungsbefugnis entscheiden kann. Und es erinnert daran, dass sie nur wirkt, wenn die Absicht aufrichtig ist.

LERNZIELE

01 Die urteilende, anklagende Haltung des „Wolfs“ von der entschärfenden Haltung der „Giraffe“ unterscheiden, um schwierige Themen anders anzugehen.

02 Eine schwierige Botschaft mit der Grammatik der vier Schritte (Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis, Bitte) aussprechen, ohne in Urteil oder Forderung abzugleiten.

03 Mit Giraffenohren zuhören, um hinter einer Kritik das Bedürfnis zu hören: die Fakten in eigenen Worten wiedergeben und nachfragen, statt zu raten.

04 Feedback unter Kollegen geben, kritisch oder positiv, mit Ich-Botschaften statt anklagender Du-Botschaften.

ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeitende, die heikle Botschaften überbringen müssen und dabei die Beziehung erhalten wollen.

- **Voraussetzungen:** keine

ABLAUF DES MODULS

Im Selbststudium, mit Übungen, die sich an die Lernenden anpassen.

1 **Selbsteinschätzung**: zu 9 Dimensionen, um die eigene Praxis einzuschätzen und gezielt zu üben.

2 **Expertenvideo**: von 10 Minuten, mit 3 Pausen zum Nachdenken.

3 **Praxissituationen**: 2 erste Situationen, ausgewählt nach der Selbsteinschätzung, dann 16 weitere zur freien Wahl. Zu jeder Antwort eine Rückmeldung zur Wirkung und eine Anregung, um weiterzukommen.

4 **Vorsatz mit Termin**: ein konkreter Schritt zum Ausprobieren, selbst formuliert oder aus den Vorschlägen gewählt.

5 **Merkblatt zum Herunterladen**: Kernpunkte, Fragen, Vorsatz, persönliche Notizen und Checklisten.

EIN BEISPIEL AUS DEN PRAXISSITUATIONEN

Marlène, Näherin, teilt sich eine Nähmaschine mit ihrem Kollegen Célian. Beim Ankommen sieht Marlène, dass Célian ohne Absprache die Reihenfolge der Aufträge geändert hat; ihre sind erst nach dem Termin dran, den sie ihren Kunden zugesagt hat. Célian kommt zu ihr an die Maschine. Was sagt Marlène zu Célian?

BEWERTUNG UND ABSCHLUSS

Bestehensgrenze: 80 %

In die Punktzahl fließen die Antworten auf die Praxissituationen, der formulierte Vorsatz und gegebenenfalls ergänzende Lernaktivitäten ein. Zum Bestehen sind ein Vorsatz und eine Punktzahl von mindestens 80 % erforderlich.

METHODEN & MODELLE

- Die 3 Praktiken des Zuhörens mit Giraffenohren und die vier Schritte im Feedback unter Kollegen – Afthonios-Methode, in der Tradition der Gewaltfreien Kommunikation von Marshall Rosenberg
- Gewaltfreie Kommunikation und die Grammatik der vier Schritte (Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis, Bitte) – Marshall Rosenberg
- Empathisches Zuhören – nach Carl Rogers; Ich-Botschaft – Thomas Gordon

QUELLEN & REFERENZEN

- Marshall Rosenberg – Gewaltfreie Kommunikation, entwickelt ab Anfang der 1960er-Jahre (Promotion 1961, University of Wisconsin, Schüler von Carl Rogers)
- Marshall Rosenberg, „Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens“, 1999
- Manfred Max-Neef – menschliche Grundbedürfnisse; Carl Rogers – empathisches Zuhören
- Weger et al. (2014) – aktives Zuhören und das Gefühl, verstanden zu werden

Ein Modul von Afthonios.com.

Inhalt geprüft am 12.10.2026