

**Leitfaden
zum Training
*„Interkulturelle Kommunikation“***

Interkulturelles Training für Vereine

ZusammenReden

Dezember 2016

Inhaltsverzeichnis

1. Was ist Kultur?	1
2. Kulturdimensionen	2
3. Vorsicht vor Defizitansatz!.....	4
4. Interkulturelle Kommunikation	4
5. Interkulturelle Kompetenz.....	6
6. Anhang 1: Gesprächsführungstechniken für eine gelungene Kommunikation	8

1. Was ist Kultur?

Kultur ist ein vielfältiger und verschwommener Begriff. In der Wissenschaft gibt es unzählige Ansätze, um Kultur zu definieren. In der Kultur- und Sozialanthropologie existieren sogar über 500 unterschiedliche Definitionen von Kultur.¹ Grundsätzlich kann man sagen, dass Kultur die Art und Weise ist, wie Menschen leben und miteinander umgehen. In diesem Leitfaden sprechen wir über Kultur im Sinne der modernen Kulturanthropologie und bieten folgende Definition an:

„Kultur ist im Wesentlichen zu verstehen als ein System von Konzepten, Überzeugungen, Einstellungen, Wertorientierungen, die sowohl im Verhalten und Handeln der Menschen als auch in ihren geistigen und materiellen Produkten sichtbar werden.“ (Maletzke 1996)²

Kultur ist historisch entstanden und veränderbar. Kultur ist auch vom persönlichen Kontext abhängig. Wir sind immer auch verschiedenen Untergruppen innerhalb einer Kultur zugehörig. Wir sind Mann/Frau, jung/alt, katholisch/orthodox/muslimisch, arbeiten in einem bestimmten Beruf usw. So betrachtet man die Kultur nicht als eine abgeschlossene, starre Einheit, sondern als etwas fließendes und sich mit verschiedenen Dimensionen der eigenen Persönlichkeit überlappendes Konstrukt. Vielfalt bzw. Diversität bezieht sich auf Mehrdimensionalität in jeder Hinsicht. Thomas und Ely (1996)³ sprechen dabei über jede Mischung von Elementen, die von Unterschieden und Gemeinsamkeiten charakterisiert sind.

Kulturen können sich voneinander abgrenzen durch:

- | | |
|-----------------------------|---|
| - Wahrnehmung | - Zeit- und Raumerleben |
| - Denken und Glauben | - Wertorientierung |
| - Verhaltensmuster | - Soziale Beziehungen |
| - gemeinsamen Wissensvorrat | - Verbale und non-verbale Kommunikation |

Das abgebildete Diversity Modell von Gardenswarz & Rowe (2002)⁴ stellt eine hilfreiche Orientierung im Umgang mit Unterschieden und Gemeinsamkeiten. Das Modell erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und ist vom gesellschaftlichen Kontext abhängig. Die Idee hinter diesem Modell ist: Je näher eine Dimension an unsere Persönlichkeit herankommt, umso schwieriger können wir sie verändern. Das Modell dient auch als

¹ Steindl, Marie: Leben ohne Kultur in: Interkultureller Dialog-Interkulturelles Lernen (2008), Zentrum Polis, S. 3.

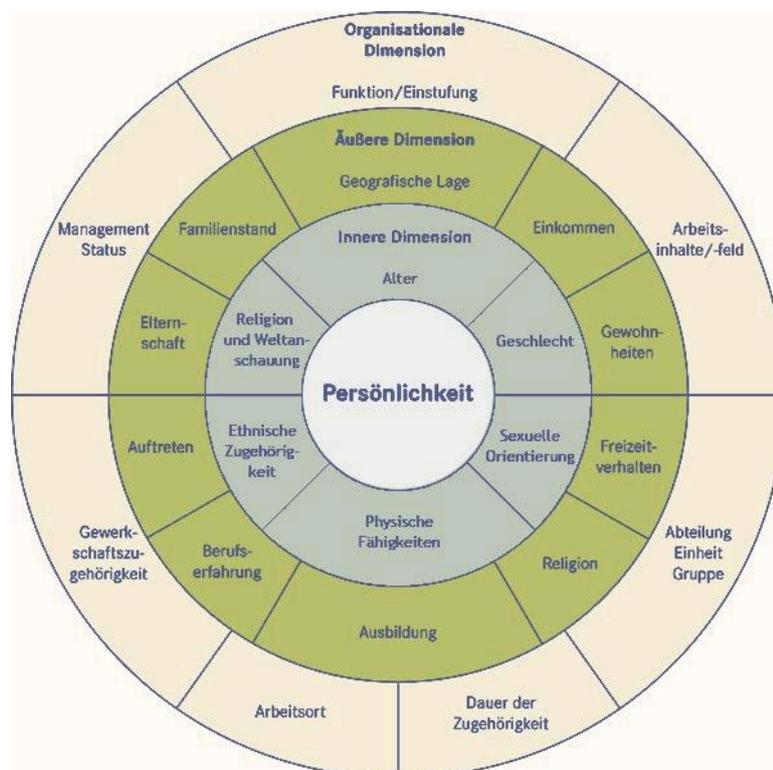
² Maletzke, Gerhard (1996): Interkulturelle Kommunikation: zur Interaktion von Menschen verschiedener Kulturen, Westdeutscher Verlag, Opladen, S. 16.

³ Thomas und Ely (1996): Making Differences Matter: A New Paradigm for Managing Diversity, Harvard Business Review.

⁴ Gardenswarz und Rowe (2002): Diverse Teams at Work, Society for Human Resource Management.

Orientierungsrahmen um über Vielfalt zu diskutieren und Unterscheide besprechbar zu machen. Dabei können wir uns folgende Fragen stellen:

- Welche Dimensionen (Gruppenzugehörigkeiten) spielen in meinem Leben eine Rolle?
- Welche Dimensionen habe ich selber ausgesucht und welche wurden mir zugewiesen?
- Welche kann ich verändern und welche Rolle spielt dabei der Kontext (die Gesellschaft) in dem ich mich befinde?
- Durch welche „Brille“ sehe ich die Menschen aus anderen Kulturen? Kann ich meinen Blick erweitern um mehrere Dimensionen gleichzeitig zu sehen?
- Durch welche „Brille“ sehen mich die Menschen aus anderen Kulturen?



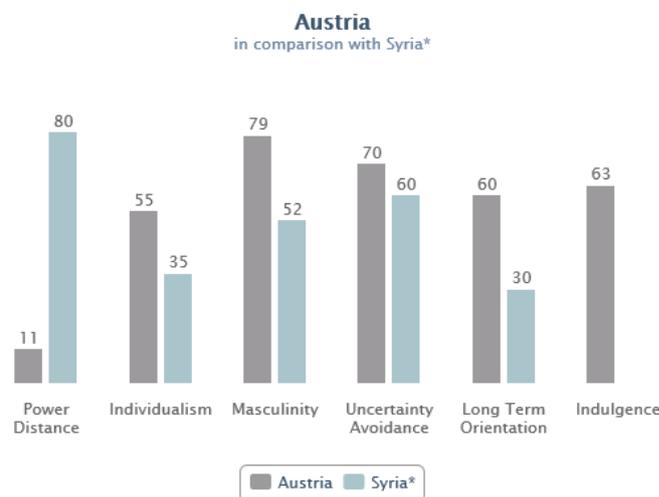
2. Kulturdimensionen

Das Konzept der Kulturdimensionen basiert auf der grundlegenden Idee, dass es universelle Kategorien oder Themen gibt, mit denen sich alle Kulturen dieser Welt auseinandersetzen und für die sie Antworten entwickeln müssen. Dieser Ansatz kann als Orientierung gelten, muss aber gleichzeitig kritisch betrachtet werden.

In seiner Studie "Culture's Consequences" (1980) stellt der niederländische Sozialpsychologe Geert Hofstede die Ergebnisse seiner Forschung im internationalen Unternehmen IBM vor.

Kulturdimensionen nach Geert Hofstede⁵:

- **hohe / niedrige Machtdistanz:** das Ausmaß, in dem die Mitglieder der Gesellschaft Hierarchien und ungleiche Machtverteilung akzeptieren
- **hohe / niedrige Unsicherheitsvermeidung:** das Ausmaß, in dem die Mitglieder der Gesellschaft sich durch Unsicherheit bedroht fühlen und Risiken vermeiden
- **Individualismus / Kollektivismus:** das Verhältnis zwischen dem Individuum und der kollektiven Gruppe
- **Maskulinität / Feminität:** das Ausmaß, in dem die Mitglieder der Gesellschaft materialistisch und wettbewerbsorientiert (Maskulinität) oder fürsorglich, serviceorientiert und um Lebensqualität bemüht sind (Feminität)
- **kurzfristige / langfristige Orientierung:** das Ausmaß, in dem die Mitglieder der Gesellschaft, pragmatisch- zukunftsorientiert oder dogmatisch-gegenwartsbezogen ausgerichtet sind



Kulturdimensionen nach Edward T. Hall:

Low-Context-Kulturen

- Kommunikation beruht auf expliziten Äußerungen
- In dieser Kommunikation ist wichtig, was man sagt und (fast) alles Wichtige wird explizit und unvermittelt ("unverblümt") gesagt.

High-Context-Kulturen

- Kommunikation beruht auf impliziten und indirekten Äußerungen sowie auf einem gemeinsamen Hintergrundwissen, das regelmäßig informell miteinander geteilt wird.
- In dieser Kommunikation ist wichtig, wie man etwas sagt - oder aber: etwas eben nicht sagt (Schweigen kann sehr beredt sein!) - und (fast) alles Wichtige wird implizit und indirekt ("durch die Blume") gesagt.

⁵ Geert Hofstede: <http://geert-hofstede.com/austria.html> (12.12.2016)

Raumorientierung

- Distanz (personal space), die Menschen in verschiedenen Kulturen in der Interaktion im persönlichen und öffentlichen Bereich als angenehm empfinden,
- Inwieweit Räume als solche, z. B. durch die Dicke der Mauern oder Verschlussheit der Türen zur Abgrenzung von anderen eingesetzt werden.

Zeitorientierung

- Monochrome Kulturen ("Zeit als Struktur") eine Sache nach der anderen erledigen und strikte Zeitplanungen vornehmen
- Polychrome Kulturen ("Zeit als Kommunikation") flexibleres Verständnis von zeitlichen Vereinbarungen und erledigen meist mehrere Dinge gleichzeitig
- Zeitliche Orientierung, d.h. ob die Mitglieder einer kulturellen Gruppe auf die Vergangenheit, die Gegenwart oder die Zukunft fokussieren.

3. Vorsicht vor Defizitansatz!

Anfang der 1980er-Jahre geriet die assimilatorische Schulpolitik in Deutschland und in der Folge auch in Österreich immer mehr unter Kritik. Es wurde kritisiert, dass dieser defizitorientierte Ansatz davon ausgeht, dass ausländischen Kindern und Jugendlichen etwas fehlt und dass sie hauptsächlich als Problem dargestellt werden. So wurde ein Schwenk von einem defizitorientierten Ansatz zu einem differenzorientierten Ansatz eingeleitet. Die unterschiedlichen Kulturen und Sprachen sollten von nun an als Bereicherung verstanden werden und die Vermittlung über andere Kulturen und Sprachen wurde zu einem Lehrinhalt, der zu mehr Verständigung beitragen sollte. Der neue Differenzansatz führte aber auch dazu, dass Kultur bzw. die ethnische Zugehörigkeit als Basis für Ausgrenzung diene. In der Pädagogik wurde mit dieser Kritik ein Paradigmenwechsel zur interkulturellen Erziehung (Bildung) eingeleitet. Diese sollte sich ausdrücklich an alle Kinder und Jugendlichen richten (nicht nur an die ausländischen) und gilt bis heute als pädagogisch richtiges Konzept.⁶

„Ziel einer interkulturellen [Bildung] ist die Vermittlung von Erkenntnissen, die Bestärkung von Motivationen und die Ermutigung zu Handlungsformen, die die Menschen befähigen, ihre Grundrechte wahrzunehmen und an der Gestaltung demokratischer pluralistischer Gesellschaften aktiv mitzuwirken.“⁷

4. Interkulturelle Kommunikation

Es ist unmöglich, kulturspezifisches Wissen von Menschen aus allen „Kulturen“, mit denen wir zu tun haben, zu kennen. Deshalb ist es wichtig zu wissen, wie Kultur entsteht und funktioniert. Es kann unterschiedliche Wertauffassungen geben, es kann unterschiedliche Kommunikationsstile, unterschiedliche Auffassungen von Kritik und

⁶ Steindl, Marie: Interkulturelles Lernen – ein Beitrag zur Integration? in: Interkultureller Dialog-Interkulturelles Lernen (2008), Zentrum Polis, S. 8.

⁷ Interkulturelles Zentrum: <http://www.iz.or.at/leitbild> (12.12.2016).

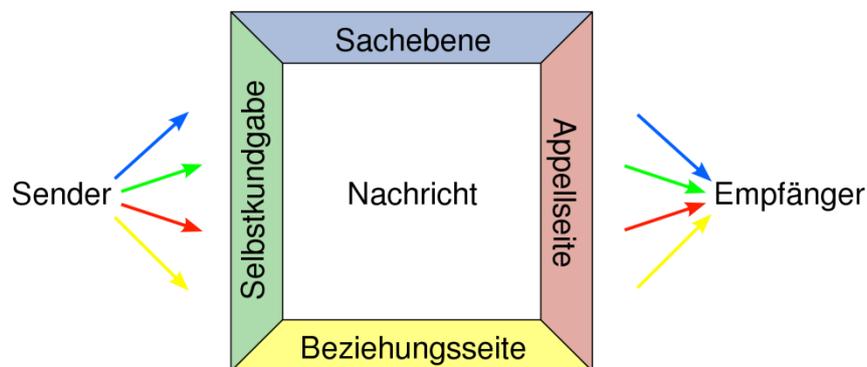
Feedback etc. geben. Das Wissen über die Tatsache, dass es diese Unterschiede gibt, hilft uns, diese Unterschiede wahrzunehmen und anzusprechen.

Genauso wichtig wie kulturspezifisches Wissen für die interkulturelle Kommunikation ist, ist das Wissen über Kommunikation und über Kultur allgemein. Friedemann Schulz von Thun⁸ hat ein Modell entwickelt, mit dem er die vier wesentlichen Faktoren erklärt, die in der Kommunikation eine Rolle spielen. Er spricht vom Sachaspekt, vom Aspekt der Selbstoffenbarung (das, was ich von mir preisgeben will), vom Beziehungsaspekt und vom Appellaspekt (das, was ich will, das du tust). Dieses Modell gilt sowohl für den / die SenderIn, als auch für den / die EmpfängerIn und es ist ein Modell, das auch für die interkulturelle Kommunikation sehr hilfreich ist. Wir alle wissen, dass in der Kommunikation sehr oft der Beziehungsaspekt viel heikler ist als der konkrete Inhalt. Dies gilt natürlich ebenso für interkulturelle Beziehungen.

Beispiel: In manchen Kulturen ist es höflich das angebotene Essen oder Getränk einmal abzulehnen. Man wird üblicherweise noch ein zweites Mal gefragt.

Frau A: Möchtest du einen Tee?

Frau B: Nein, danke.



⁸ Kumbier/Schulz von Thun (2013): Interkulturelle Kommunikation: Methoden, Modelle, Beispiele 6. Auflage

Frau B (Sender)

Frau A (Empfänger)

Sachebene: Nein danke, das bedeutet Arbeit für dich!	Sachebene: Sie möchte keinen Tee.
Appellebene: Da du mir den Tee angeboten hast, koche ihn einfach und frage nicht weiter	Appellebene: Bitte kein weiteres Angebot
Beziehungsebene: Ich finde es sehr nett von dir, dass du mir einen Tee angeboten hast, aber als Gast darf ich dir keine großen Umstände machen	Beziehungsebene: Vielen Dank für das nette Angebot, aber ich möchte keinen Tee.
Selbstoffenbarung: Es bedeutet Aufwand für den Gastgeber einen Tee zu kochen und das möchte ich ihm nicht zumuten. Ich bin ein höflicher Mensch	Selbstoffenbarung: Ich mag keinen Tee und außerdem habe ich keinen Durst

5. Interkulturelle Kompetenz

Mit „interkultureller Kompetenz“ werden Voraussetzungen zur erfolgreichen Bewältigung interkultureller Überschneidungssituationen bezeichnet. Vielfach ungeklärt bleibt bei derartigen Strukturmodellen allerdings der Unterschied zwischen allgemeiner (eigenkultureller) und interkultureller „Handlungskompetenz“.

So werden bei Beschreibungen von interkulturellen Teilkompetenzen Merkmale wie „Toleranz“, „Teamfähigkeit“, „Rollendistanz“, „Empathie“ usw. genannt, die für sich genommen noch keine Bedingung für erfolgreiches interkulturelles Handeln darstellen.

Als ein unverzichtbares „Mehr“ gegenüber der allgemeinen (als eigenkultureller) Handlungskompetenz erweisen sich jene Kenntnisse, Fähigkeiten und Verhaltensweisen, die den Transfer auf das fremd- bzw. interkulturelle Bezugsfeld sichern. Dazu zählen in der Regel Fremdsprachenkenntnisse, aber auch die Fähigkeit, Differenzen zwischen eigen-, ziel- und interkulturellen Interaktionszusammenhängen reflektieren bzw. erklären sowie Synergiepotentiale erkennen und entfalten zu können (Bolten 2001)⁹.

Interkulturelle Kompetenz ist ein lebenslanges Lernen und Bestandteil der fortdauernden Persönlichkeitsentwicklung.

⁹ Bolten, Jürgen (2006): Interkulturelle Kompetenz in L.R.Tsvasman (Hg.): Das grosse Lexikon Medien und Kommunikation.. Würzburg, S. 163-166

Interkulturelle Kompetenz erfordert:

1. Eigene kulturelle Selbstreflexion als entscheidenden Ausgangspunkt für das Verständnis anderer Kulturen
2. Fähigkeit sich eigener Stereotypen und Vorurteile bewusst zu sein
3. Reflexion der eigenen Werte
4. Offene, neugierige und neutrale Haltung gegenüber allem, was fremd ist
5. Zuhören und Beobachten
6. Empathie und Respekt vor den Grenzen anderer Menschen
7. Verständnis und Wissen über andere Kulturen
8. Stetige Weiterentwicklung der eigenen interkulturellen Kompetenz

Carina Ramsauer (Expertin für Interkulturelle Kommunikation aus Deutschland) geht von der Annahme aus, dass sich in interkulturellen Begegnungsprozessen schneller und häufiger Anpassungs- und Kommunikationsschwierigkeiten einstellen und zu Konflikten führen „als im monokulturellen Umfeld“, weil interkulturelle Begegnungen oft von „emotionaler Frustration, einer scheinbaren Unvereinbarkeit von Werten, Zielen und Verhalten sowie von Ethnozentrismus [Anmerkung: = die allein auf die eigene Kultur bezogene Weltsicht] und Stereotypen“ geprägt sind. Durch interkulturelle Kompetenz und ständige Selbstreflexion kann diesen Konflikten vorgebeugt werden.

6. Anhang 1: Gesprächsführungstechniken für eine gelungene Kommunikation

Grundhaltung bei allen Techniken: Wertschätzung!

Wichtige Grundlage: Akzeptanz und Verständnis für die Gefühle und Bedürfnisse des/der GesprächspartnerIn. Das bedeutet, dass über Gefühle und Bedürfnisse nicht verhandelt werden kann – im Gegensatz zu Positionen oder Handlungsweisen.

Es geht bei allen Techniken darum, sich darüber klar zu werden, welche Gefühle und Bedürfnisse hinter einer Handlung oder Position stecken. Wir wissen im Vorhinein nicht, was der andere wirklich meint und fühlt – auch wenn wir das manchmal glauben. Deshalb ist es wichtig, das was man glaubt verstanden zu haben, zu überprüfen indem man sich von der anderen Person bestätigen lässt, dass man sie richtig verstanden hat. Über das Herausfinden der Bedürfnisse des/der anderen kann man ein tiefgehendes Verständnis für dessen/deren Situation entwickeln. Verstehen ist jedoch nicht gleichbedeutend mit einverstanden sein.

Ziele:

- Gefühle und Bedürfnisse des anderen verstehen.
- Eigene Gefühle und Bedürfnisse ausdrücken.

Don'ts: Ratschläge geben (nach denen nicht gefragt wurde), Urteile fällen, die eigene Meinung aufzwingen;

Do's: Entgegenkommen, gute Leistungen und Einstellungen anerkennen, positive Veränderungen erkennen, Zeit geben und nehmen

Was sind Bedürfnisse?

Beispiele für Bedürfnisse: Anerkennung, Wertschätzung, Liebe, Verständnis, Respekt, Vertrauen, Zugehörigkeit, Ernst genommen werden, (finanzielle/persönliche) Sicherheit, Selbstbestimmung, Unabhängigkeit, Klarheit, Struktur, Ruhe, Bewegung, Nahrung, Schlaf, Gleichwertigkeit, Freiheit, Entscheidungsmöglichkeit, Effektivität, Kreativität, Leichtigkeit, Harmonie, Ehrlichkeit, Spaß, Erholung, Sinnhaftigkeit, einen Beitrag leisten, Ordnung, Zuverlässigkeit, ...

- Bedürfnisse sind universal – jeder Mensch hat sie!
- Die Erfüllung von Bedürfnissen ist zentral für ein psychisch und physisch gesundes Leben;
- Wiedererkennungprozess – jeder Mensch kennt sie!
- Auch wenn man nicht mit einer Handlung einverstanden ist, kann man die Bedürfnisse hinter einer Handlung anerkennen (*„Ich bin zwar nicht damit einverstanden, dass XY das gemacht hat, aber die Bedürfnisse nach Sicherheit und Wertschätzung kenne ich auch.“*);

- Bedürfnisse (z.B. Entspannung) sind von konkreten Strategien (z.B. Klavier spielen) zur Erfüllung der Bedürfnisse zu unterscheiden;
- Durch gegenseitige Anerkennung von Bedürfnissen entstehen Verständnis und Konfliktklärung -> man weiß dann, worum es dem anderen wirklich geht!

Nach Bedürfnissen fragen: „Ihnen ist wichtig, ...?“ „Ihr Anliegen ist ...?“ „Sie möchten sicherstellen, dass...?“ „Sie wünschen sich, dass ...?“ „Es geht Ihnen um...?“ „Ihnen erscheint wesentlich, dass ...?“ „Sie brauchen ...?“ „Habe ich Sie richtig verstanden, dass Sie am liebsten ...?“

Nach Gefühlen fragen: „Wie erleben Sie...?“ „Was löst...bei Ihnen aus?“ „Wie reagieren Sie, wenn Sie ...sehen/hören?“ „Was sagt ihr Bauch dazu?“ „Wie klingt das dann für Sie?“ „Wie empfinden Sie das...?“

Aktives Zuhören (Carl R. Rogers)

Aktives Zuhören bedeutet ein aufmerksames Hinhören, was die andere Person fühlt und verbal sowie nonverbal zum Ausdruck bringt. Man ermutigt zum Mehr-Erzählen und gibt dem Gespräch eine besondere Tiefe. Dabei achtet man auf: Körpersprache, zugewandt, aufmerksam, ehrliches Interesse zeigen, Sitzhaltung, Blickkontakt, Stimme, Tonfall, Sprechtempo, Pausen...

<p>Drei Stufen des aktiven Zuhörens (Friedemann Schulz von Thun):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Beziehungsebene definieren:</u> Ich kommuniziere volle Präsenz und Aufmerksamkeit. 2. <u>Inhalt verstehen:</u> Ich fasse die Aussagen zusammen und bestätige das Verständnis. 3. <u>Gefühle verbalisieren:</u> Ich fasse die Empfindungen des Gegenübers in Worte.

Der Nutzen aus dem aktiven Zuhören ist die **Wertschätzung** für das Gegenüber, es wirkt **vertrauensbildend**, fördert das Gespräch und gegenseitige **Verständnis**. Das **ernsthafte Interesse am Gegenüber** ist auch hier die beste Grundlage für einen natürlichen Einsatz der Technik.

• **Techniken des aktiven Zuhörens**

Zusammenfassen: zeigt dem Gegenüber, dass ich ihm wirklich zuhöre und verstanden habe. Außerdem kann man dadurch **Missverständnissen vorbeugen**, wenn etwas falsch verstanden wurde, kann das Gegenüber dies korrigieren. Zusammenfassen kann ordnend und strukturierend sein. Hilft den Gesprächsfaden zu halten und sich in Anliegen und Bedürfnissen klarer zu werden – auch angesichts der Bedürfnisse der anderen Seite.

Paraphrasieren heißt, das Gesagte aufnehmen und **in eigenen Worten** zusammenfassen.

Spiegeln bedeutet, mit den eigenen Worten wiedergeben, was ich gehört habe.

Beim Spiegeln wird die **Sichtweise der anderen Person** wiedergegeben! Es geht nicht nur um reines Zusammenfassen, sondern auch darum die **mitgeteilten Gefühle** wiederzugegeben. Gelingt dies, fühlt sich die andere Person verstanden und wird sich über ihre eigenen Anliegen klarer. Spiegeln eher kurz halten.

Beispiele für Satzanfänge: „Habe ich Sie richtig verstanden,...?“, „Meinen Sie, dass...?“, „Ich habe den Eindruck, dass...“, „Könnte es sein, dass...“, „Ich denke, dass...“, „Ist es möglich, dass...“, „Ich kann mir vorstellen, dass Sie ...“, „Ihnen ist es wichtig, dass...?“
„Fühlen Sie sich..., weil Sie...brauchen?“

Reframen ist das Umformulieren in neutrale Aussagen.

Man versucht im Sinne einer **Deeskalation** wiederzugeben oder zusammenzufassen. Schuldzuweisungen werden neutral wiedergegeben und z.B. als Ärger/Sorge/Befürchtung/Bedürfnis nach Klarheit, Sicherheit, Ruhe etc. wiedergegeben. Abwertende, verletzende oder provozierende Äußerungen können in eine neutrale, annehmbare Sprache umformuliert werden, so dass die andere Seite sie annehmen kann. Man stellt sie in einen anderen „Rahmen“ bzw. Bezug. Festgefahrene Sichtweisen können so eine andere Deutungsmöglichkeit erfahren und zum Perspektivenwechsel anregen.

Beispiele für Reframen:

„Sie macht immer einen irrsinnigen Lärm und ist total rücksichtslos.“

→ „Sind Sie gestresst, weil Sie sich Ruhe bei Ihrer Arbeit wünschen?“

„Er ist jedes Mal zu spät und sehr unzuverlässig. Es ist ja typisch, dass er auch heute wieder unpünktlich kommt.“

→ „Ihnen ist es also wichtig, dass Sie sich auf ihn verlassen können?“

- **Fragetechniken**

Thema abschließen, auf den Punkt kommen durch **geschlossene Fragen (Ja/Nein)**:
z.B. *Waren Sie gestern im Deutschkurs?*

Informationen sammeln, Interesse zeigen, Gespräch ausbauen durch **offene Fragen/Informationsfragen/W-Fragen**: z.B. *Wer? Wie? Was? Wann? Inwiefern? Wozu? Wie lange? Seit wann? Wohin?...*

Informationen eingrenzen, Verständnis verstärken durch **konkretisierende Fragen**: z.B. *Wie könnten Sie diese Idee umsetzen? Welche Gründe sprechen dafür, das einmal zu versuchen? Was müssten wir tun, damit dies (nicht) passiert? Was meinen Sie, wenn Sie von XY sprechen?*

Gründe erfahren, warum die Person eine bestimmte Position einnimmt durch **überprüfende Fragen**: z.B. *Warum glauben Sie...? Wie wird dieser Vorschlag das Problem lösen? Wie wird das im Alltag funktionieren?*

Perspektive ändern, Einführung einer Außenperspektive durch **zirkuläre Fragen**: z.B. *Was glaubst du, denken die anderen Teilnehmer über den Kurs? Was braucht ihr voneinander, damit...?*

Konstruktion neuer Sichtweisen, lösungsorientiertes Denken durch hypothetische Fragen: z.B. *Was sollte passieren, dass ...? Wenn genügend Geld da wäre, was würden Sie jetzt tun? Wenn Sie die Wahl hätten...*

Entscheidungen erleichtern durch **Alternativfragen:** z.B. *Welche der beiden Möglichkeiten halten Sie für die beste?*

Herbeiführen einer gewünschten Antwort durch Suggestivfragen: Suggestivfragen sind manipulativ und daher zu vermeiden. Positives Beispiel *Ist das die einzige denkbare Möglichkeit?*

Ideen, Stimmungen, Überzeugungen genau differenzieren durch **skalierende Fragen:** z.B. *Wie hoch ist auf einer Skala von 0 bis 100 Prozent die Wahrscheinlichkeit, dass Sie XY in die Tat umsetzen?*

Gewaltfreie Kommunikation (Marshall Rosenberg)

1. Beschreibe die **Beobachtung** einer konkreten Handlung oder Unterlassung, ohne diese mit einer Bewertung oder Interpretation zu vermischen.
2. Drücke dein **Gefühl** aus, das mit der Beobachtung in Verbindung steht.
3. Suche das **Bedürfnis**, das hinter dem Gefühl liegt und formuliere es. Es ist wichtig, dass es wirklich dein eigenes Bedürfnis ist.
4. Formuliere deine **Bitte** um eine konkrete Handlung. Versuche die Bitte in einer „positiven Handlungssprache“ zu formulieren.

z.B.: *"Du bist heute zum dritten Mal zu spät zum Deutschkurs erschienen. Das ärgert mich, weil mir wichtig ist, dass wir alle Themen in der Zeit durchbringen können. Ich bitte dich deshalb, zum Deutschkurs pünktlich zu kommen."*

„Wenn du die Miete nicht rechtzeitig zahlst, dann bin ich angespannt. Mir ist finanzielle Sicherheit sehr wichtig, daher bitte ich dich, die Miete bis spätestens zum 5. jedes Monat zu überweisen.“

Achtung bei der Formulierung von Gefühlen: versuchen Sie Primärgefühle mitzuteilen!

1. **Primärgefühle** (*Ich fühle mich ...*): traurig, ängstlich, mutlos, wütend, erschöpft, angespannt, unzufrieden, unglücklich, unsicher, unwohl, gestresst ...
2. **Sekundärgefühle** (*Ich bin **durch die Person** ...*): verärgert, irritiert, befremdet, frustriert, entmutigt, verletzt ...
Sekundärgefühle beinhalten bereits einen indirekten Vorwurf.
3. **Verhalten des Anderen/Vorwürfe** (*Der/Die **hat mich** ...*): belogen, betrogen, missachtet, verarscht, verfolgt, vorgeführt, verlacht, über den Tisch gezogen, zugequatscht, nicht ernst genommen, respektlos behandelt, ...
4. **Gedanken/Interpretationen** (*Ich denke, **die sind** ...*):
„Ich habe das Gefühl, der mag mich nicht.“ *„Ich empfinde ihn als inkompetent.“*
„Ich fühle, dass sie eine Abneigung gegen mich hat.“

Schritte	Ich-Aussagen	Kontrollfragen
1. Beobachtung	<p>„Ich habe konkret gehört, ...gesehen, ...gelesen, ...“</p> <p>(<u>Vorsicht</u>: keine Interpretationen und keine Wertungen, z.B. „Du warst intrigant.“, „Du hast mich belogen.“</p>	<p>„Wie haben Sie die Situation erlebt?“</p> <p>„Was haben Sie beobachtet?“</p> <p>„Was ist aus deiner Sicht passiert?“</p>
2. Gefühl	<p>„Damit .../dann fühle ich mich ...“</p> <p>„Damit geht es mir ...“, „Deshalb bin ich wütend“</p> <p>(<u>Vorsicht</u>: keine Vorwürfe, z.B. „Ich fühle mich von dir übergangen/betrogen/verarscht.“</p>	<p>„Wie ging es Ihnen dabei?“</p> <p>„Wie hast du dich gefühlt?“</p> <p>„Was hat das in Ihnen ausgelöst?“</p>
3. Bedürfnis	<p>„Weil mir ...wichtig ist; weil ich ...bräuchte; weil mir ...gefehlt hat.“</p> <p>(<u>Vorsicht</u>: keine konkreten Wünsche, z.B. „Ich bräuchte von dir das Geld für die Miete.“</p>	<p>„Was hätten Sie konkret gebraucht?“</p> <p>„Um was geht es Ihnen wirklich?“</p>
4. Bitte	<p>„und deshalb bitte ich Sie um ...“</p> <p>„Wärest du bereit, ...?“</p> <p>„Könntest du ...?“</p> <p>(<u>Vorsicht</u>: keine Forderungen oder Aufträge, z.B. „Das nächste Mal sprechen Sie so etwas bitte mit mir ab!“</p>	<p>„Was wünschen Sie sich jetzt konkret von ihm/ihr?“</p> <p>„Was wäre für Sie der nächste Schritt?“</p> <p>„Wie kann er/sie konkret unterstützen?“</p>