Wertschätzende Führung 2: Wertschätzende Kritik

Coachingbrief 2-2

Liebe/r Teilnehmer/in,

die Übungen hier im zweiten Coachingbrief können einigen ungewohnt vorkommen, weil sie sich auf unser Gefühl beziehen. Vielen Menschen fällt es inzwischen schwer, ein Gefühl in sich zu spüren. Geben Sie Ihr bestes, indem Sie es einfach probieren. Tritt keine Reaktion/Wirkung ein, dann probieren Sie es wieder und wieder – oder nehmen Sie eine andere Person/Situation. Erfahrungsgemäß benötigen viele Menschen einmal die Erkenntnis, etwas zu fühlen, dann können Sie es auch auf andere Gefühle und Situationen übertragen. Sollten Fragen entstehen, besteht das Angebot weiterhin, mich anzurufen!

Herzliche Grüße,

Gangolf Neubach

Inhalt

Kritik auf der Handlungs-Ebene formulieren 2
Gewaltfreie Kommunikation 2
Beobachtung 2
Gefühl 2
Bedürfnis 2
Bitte 2
Beispiel 3
Optional: Trennung von Beobachtung und Gefühl 3
Gefühle in unserer Sprache 3
Gefühle erkennen in nachträglicher Reflexion 4
Umsetzung 5
Abschluss 5

Kritik auf der Handlungs-Ebene formulieren

Im ersten Coachingbrief war das Thema, dass alles was wir in unseren Köpfen aufgenommen haben, eine Interpretation ist. Denn jeder Information haftet eine subjektive Bewertung an.

Üben wir dann Kritik, sind wir aus Gewohnheit verleitet, die Kritik auf der Seins-Ebene zu äußern. „Du bist pedantisch" „Du bist unzuverlässig."… Dies ist jedoch fatal, weil es die Person angreift und in Frage stellt. Dies ist destruktiv und erzeugt bewusst oder unbewusst eine Form von Angst.

Daher ist es das Ziel, durch das achtsame Beobachten die Handlungs-Ebene an sich zu erkennen und von der eigenen Bewertung zu trennen. Nach dem Erkennen ist der nächste Schritt die Formulierung der Kritik auf der Handlungs-Ebene.

Zur Formulierung setzen wir das Grundmodell der Gewaltfreien Kommunikation ein.

Gewaltfreie Kommunikation

Das Grundmodell besteht aus vier Schritten, die schließlich die Aussage als Ganzes bilden:

Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis und die Bitte.

Beobachtung

Hier wird die reine Beobachtung des Geschehens beschrieben, und das ohne Beurteilung oder Interpretation. Ziel ist es, dass der andere nachvollziehen kann, um was es genau geht. Je konkreter die Beobachtung beschrieben wird, desto besser. Vermeiden Sie hier Verallgemeinerungen wie „ständig, immer, dauernd….".

Formulierung: „Ich habe gesehen, gehört, gelesen, ..."

Gefühl

Der zweite Teil drückt das Gefühl aus, welches die beobachtete Handlung in mir erzeugt hat. Somit weiß der andere, wie es mir damit geht.

Formulierung: „Ich bin…." „mir geht es damit…."

Bedürfnis

Aus einem unangenehmen Gefühl entsteht immer ein Bedürfnis, weil man dies verändern möchte. Dieses Bedürfnis ist der Inhalt des dritten Teils. Dadurch erfährt der andere, was mir wichtig ist.

Formulierung: „… weil mir…wichtig ist"

Bitte

Abschließend nenne ich die Bitte, die aus dem Bedürfnis resultiert. Es ist eine konkrete Handlung, die ich vorschlage, wie der andere seine Handlung verändern kann, um meinem Bedürfnis zu folgen. Das ist keine festgeschriebene Erwartung, die der andere erfüllen muss, sondern ein Angebot, welches er nicht unbedingt umsetzen muss.

Formulierung: „Daher bitte ich Dich…" „Wäre es daher bitte möglich…."

Beispiel

Gewaltfreie Kommunikation

Praxisbeispiel: Ich werde ständig unterbrochen.

Beobachtung:
- „Ich erlebe, dass du mich zum dritten Mal unterbrichst."

Gefühl:
- „Ich merke, dass ich ärgerlich bin,…"

Bedürfnis:
- „…weil es mir wichtig ist, meine Meinung darstellen zu können."

Bitte:
- „Bitte warte kurz und lass mich ausreden."

Optional: Trennung von Beobachtung und Gefühl

Dadurch, dass wir von Geburt an gelernt haben, sofort zu beurteilen, fällt uns sehr oft die Differenzierung der Handlungs-Ebene von der Seins-Eben schwer.
Wie im ersten Modul schon angesprochen, hat unsere Reaktion immer etwas mit uns selbst zu tun. Es kommen in uns Gefühle auf, die negativ sind, besonders dann, wenn die Beziehung nicht funktioniert.

Diese Gefühle erschweren uns eine bewusste oder achtsame Beobachtung der reinen Handlungs-Ebene. Für eine unvoreingenommene Beobachtung ist es somit notwendig, sich der Gefühle bewusst zu werden und diese von der Beobachtung zu trennen.

Falls es Ihnen schwer fällt, Gefühl und Beobachtung zu unterscheiden, oder überhaupt das Gefühl zu erkennen, probieren Sie diese Übung, ansonsten können Sie sie überspringen.

Die folgende Übung soll Sie darin unterstützen, Gefühle zu erkennen und von der Beobachtung zu trennen. Die Übung ist eine Erweiterung der Übung „Etappen-Zettel" bzw. der Übung aus den Coachingbriefen des ersten Moduls. Es kommt die Arbeit mit dem eigenen Gefühl hinzu. Da jeder individuell und einzigartig ist, hat jeder auch einen eigenen Umgang mit seinen Gefühlen. Es ist schwer, dafür eine allgemein gültige Übung zu formulieren. Daher kann das nur eine Richtlinie sein. Wenn Sie für eine Frage mehr Zeit benötigen, oder nochmal zurückgehen, passen Sie die Übung Ihren Bedürfnissen an. Im Einzelfall kann auch ein individuelles Coaching notwendig sein.

Gefühle in unserer Sprache

Unsere Sprache macht es uns schwer, mit unseren Gefühlen zu arbeiten. Bzw. weil die Gefühle so stark sein können, ist unsere Sprache so.

Wie beschreiben wir uns, wenn wir wütend oder ängstlich sind? Wir sagen: „Ich bin wütend". Durch diese Formulierung gestehen wir uns ein: „Ich bin die Wut". Es findet eine Identifikation mit dem Gefühl statt.
Das erschwert es uns, solche Gefühle loslassen zu können.

Die Umformulierung „Ich habe Wut“ drückt aus: Die Wut ist etwas, was ich habe und auch wieder abgeben kann. Das signalisiert meinem Unterbewusstsein, dass ich das Gefühl nicht bin. Der erste Schritt, ungewünscht Gefühle bewusster zu verarbeiten.

Hinweis: In den Beispielen benutze ich trotzdem „Ich bin…“, weil dies als Aussage mehr Gewicht hat und auch weil es der gewohnte sprachliche Gebrauch ist.

Gefühle erkennen in nachträglicher Reflexion

Wenn wir ungeübt im bewussten Umgang mit unseren Gefühlen sind, oder wenn die Gefühle sehr stark sind, ist es extrem schwer, in dem Moment, in dem wir von dem Gefühl überrannt werden, damit bewusst zu arbeiten. Daher empfiehlt es sich, mit der Reflexion im Nachhinein zu beginnen. Wenn möglich nicht direkt vor dem Einschlafen, bzw. nach der Übung direkt vor dem Einschlafen wieder an schöne Erlebnisse am Tag denken, damit Sie nicht mit dem negativen Gefühl einschlafen.

1) Denken Sie an eine Situation, in der Sie eine negative oder belastende Beziehung erlebt haben.
2) Welche Gefühle sind in dem entsprechenden Moment in Ihnen hochgekommen?
   _____
   _____
   (z.B.: verärgert, hilflos, verwirrt, verletzt, traurig, deprimiert, aggressiv, machtlos, ...)
3) Konzentrieren Sie sich jetzt ausschließlich auf das Gefühl. Vielleicht entsteht es jetzt wieder in Ihnen, weil Sie an die Person oder an die Situation gedacht haben. Bleiben Sie nur bei dem Gefühl, getrennt von der Situation oder der Person, die es ausgelöst hat. Lassen Sie es jetzt in diesem Moment zu.
4) Es kann sein, dass es an bestimmten Körpergegenden stärker ist, z.B. ein Druck im Bauch, oder der Hals zieht sich zu.
5) Bitte nicht das Gefühl verurteilen oder jetzt versuchen, es zu verdrängen. Es ist da, und das ist jetzt OK. Lassen Sie es weiter zu.
6) Blicken Sie jetzt wieder auf die Person/Situation auf der einen Seite, und das Gefühl auf der anderen Seite. Die Person/Situation ist außerhalb, das Gefühl ist etwas in Ihnen.
7) Geben Sie dem Gefühl einen Raum, wo es die nächste Zeit bleiben kann.
8) Lenken Sie nun die Aufmerksamkeit wieder ausschließlich auf die Person/Situation.
9) Sollten Sie wieder das Gefühl spüren, sagen Sie sich: „OK, das ist das Gefühl, aber jetzt betrachte ich mal nur die Situation und die Person.“
10) Jetzt fokussieren Sie sich genau auf die Person/Situation und beschreiben so urteilsfrei wie es geht, die Handlung die Person in der Situation gezeigt hat. Lassen Sie sich dabei nicht von Ihrer Meinung über diese Person oder von ihrem Gefühl, beeinflussen.
11) Schreiben Sie die Handlung auf:
    _____
    _____
    _____

zum Beispiel:

Falsch:	Richtig:
Herr Gründlich hat schon wieder seelenruhig erstmal alles sortiert, bevor er mit der wichtigen Arbeit sinnvoll weiter gemacht hat.	Die Zeit drängt, und Herr Gründlich sortiert sehr gründlich seine Stifte und die Unterlagen in die Schublade ein. Anschließend arbeitet er weiter.
Frau Anders unterbricht dauernd das Meeting, nur um sich mal wieder zu profilieren.	Frau Anders hat während des Meetings 10mal das Wort ergriffen.

12) Gehen Sie zurück zu dem Gefühl. Wie können Sie es beschreiben. Trifft der Punkt 2 noch zu oder hat er sich verändert.
13) Formulieren Sie die zweite Komponente der Gewaltfreien Kommunikation, „Ich bin….“ „Mir ist davon….“

Hinweis: Einige Personen erzeugen in uns so starke Gefühle, dass es extrem schwer fällt, damit auf diese Art alleine zu arbeiten. Das sind die klassischen „Knöpfe“, die ein andere bei uns drückt und uns dann „auf die Palme bringt“. Wählen Sie eine andere Beziehung aus, bis Sie geübter sind. Um sich von diesen Knöpfen (Triggern) zu lösen, gibt es einen speziellen Coaching-Prozess.

Umsetzung

Wählen Sie nun 2-3 Situationen in der nahen Vergangenheit aus, in denen Sie die Gewaltfreie Kommunikation anwenden können.
Nutzen Sie dazu die Beschreibung der Handlung aus Punkt 11) oben und die Formulierung aus Punkt 13).
Ideal ist eine Situation, die öfters wiederkehrt, so können Sie sie sich „vorbereiten“, falls es nochmal eintritt.

Abschluss

Sie haben den zweiten Coachingbrief des Online-Trainingsprogramms „Wertschätzende Führung: Wertschätzende Kritik“ durchgearbeitet. Ich freue mich über Fragen, Feedback, das Aufdecken von Schreibfehlern, oder anderen Hinweisen.

Bis zum nächsten Coachingbrief in wenigen Tagen!
Herzliche Grüße,

Gangolf Neubach