FÜR FACHPERSONEN · VERSTEHEN

Kritik, mit der man arbeiten kann

Beobachtung und gewünschte Veränderung in einer Rückmeldung unterscheiden.

Was steckt hinter dem Ansatz?

Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg verbindet ehrlichen Ausdruck mit empathischem Zuhören. Vier Unterscheidungen helfen: Was habe ich beobachtet? Was fühle ich? Welches Bedürfnis ist berührt? Worum möchte ich konkret bitten? Eine Bitte lässt eine ablehnende Antwort zu.

Vom Wissen zur Anwendung

„Du hörst nie zu“ ist eine Bewertung. „Als ich gestern gesprochen habe, hast du auf dein Handy geschaut“ beschreibt eine konkrete Beobachtung. Ein möglicher Ausdruck lautet: „Ich war enttäuscht, weil mir Aufmerksamkeit wichtig ist. Können wir zehn Minuten ohne Handy sprechen?“ Das ist ein Beispiel, keine vorgeschriebene Satzform.

Erwachsene, Teamreflexion · 25 bis 40 Minuten



FÜR FACHPERSONEN · GRUNDLAGEN

Hintergrund und fachliche Einordnung

Herkunft und Entwicklung

Marshall B. Rosenberg entwickelte die Gewaltfreie Kommunikation. Beobachtung, Gefühle, Bedürfnisse und Bitten helfen dabei, die eigene Sicht verständlich auszudrücken und anderen empathisch zuzuhören.

Wann dieser Ansatz passend ist

Wenn eine konkrete Beobachtung, ein Bedürfnis oder eine Bitte geklärt werden soll. Eine Bitte lässt ein Nein zu. Das Modell verpflichtet niemanden, sich freundlich gegenüber einer gefährdenden Person auszudrücken.

Ein fachlicher Ablauf

Trennen Sie Beobachtung und Bewertung anhand eines konkreten Beispiels. Lassen Sie Gefühle und Bedürfnisse in den Worten der Person benennen. Formulieren Sie gemeinsam eine konkrete, erfüllbare Bitte. Fragen Sie, ob ein Nein tatsächlich möglich wäre. Achten Sie darauf, dass die Struktur die Sprache unterstützt und nicht als starres Schema ersetzt.

FÜR FACHPERSONEN · BEGLEITEN

Reflexion mit klarem Rahmen

Die Fachfrage vorbereiten

Wählen Sie eine konkrete anonymisierte berufliche Situation. Erläutern Sie den Zweck der Reflexion und die Beteiligten. Trennen Sie Beobachtung und Deutung. Vereinbaren Sie Zeitrahmen und Fachfrage.

Das Thema bearbeiten · etwa 15 bis 25 Minuten

Trennen Sie eine konkrete Beobachtung von einer Bewertung. Lassen Sie Gefühle und Bedürfnisse in eigenen Worten benennen. Formulieren Sie eine verständliche, erfüllbare Bitte. Prüfen Sie, ob ein Nein tatsächlich möglich ist. Vereinbaren Sie bei Bedarf einen weiteren Schritt, ohne Machtunterschiede auszublenden.

Für diesen Anlass besonders wichtig

Arbeitsrechtliche Beurteilungen nicht durch eine Kommunikationsübung ersetzen.

Fassen Sie die Fachfrage zusammen und laden Sie zu Korrekturen ein. Trennen Sie gesicherte Beobachtungen von Hypothesen. Vereinbaren Sie, wer offene Punkte prüft, welche Unterstützung benötigt wird und wann Sie darauf zurückkommen.

FÜR FACHPERSONEN · PRAXIS

Fragen für fachliche Reflexion

Ein möglicher Anlass

Im Team wird gesagt, eine Kollegin sei immer unzuverlässig.

01 · Welche konkrete Situation möchten Sie beschreiben?

02 · Welche Bewertung steckt bisher in Ihrer Formulierung?

03 · Was hat die Situation für Sie verändert oder ausgelöst?

04 · Welches Anliegen steht hinter Ihrer Rückmeldung?

05 · Welche konkrete Bitte möchten Sie stellen und welche Sicht möchten Sie hören?

So nutzen Sie das Arbeitsblatt

Nutzen Sie eine konkrete berufliche Situation. Halten Sie Beobachtung und Deutung getrennt. Notieren Sie für Rücksprachen anonymisierte Angaben und formulieren Sie eine klare Frage an Team, Leitung oder Supervision.

FÜR FACHPERSONEN · GESPRÄCHSFÜHRUNG

Fachlich begleiten, aufmerksam bleiben

Beobachtung von Deutung trennen

Beschreiben Sie eine konkrete Handlung mit Zeitpunkt und Kontext. Wörter wie immer, respektlos oder unmotiviert sind keine neutralen Beobachtungen. Prüfen Sie gemeinsam, ob beide dieselbe Situation meinen, bevor Sie Gefühle und Bedürfnisse erkunden.

Bedürfnis und Strategie unterscheiden

Ein Bedürfnis kann etwa Orientierung oder Ruhe sein. Dass eine bestimmte andere Person eine bestimmte Handlung ausführen soll, ist bereits eine Strategie. Erkunden Sie mehrere Möglichkeiten, das Bedürfnis zu berücksichtigen. Lassen Sie eigene Wörter zu statt ein Formular sprachlich korrekt erfüllen zu lassen.

Eine Bitte muss ein Nein zulassen

Formulieren Sie eine konkrete, verständliche und erfüllbare Bitte. Prüfen Sie, wie Sie reagieren würden, wenn die andere Person ablehnt. Im Zwangskontext benennen Sie verbindliche Vorgaben als solche. Eine freundliche Formulierung macht aus einer Verpflichtung noch keine freie Entscheidung.

FÜR FACHPERSONEN · BEISPIEL

Die Methode im Praxisbeispiel

Ein formulierter Gesprächsverlauf

Zwei Teammitglieder streiten über die Übergabe. Trennen Sie eine beobachtbare Situation von der Bewertung «Du bist immer unzuverlässig»: «Bei den letzten zwei Übergaben fehlte die vereinbarte Medikamenteninformation.» Danach ein mögliches Gefühl und Anliegen: «Das verunsichert mich, weil ich sicher weiterarbeiten möchte.» Die konkrete Bitte lautet: «Können wir die Information bei der nächsten Übergabe gemeinsam prüfen?» Fragen Sie nach der Sicht des Gegenübers und einer machbaren Vereinbarung.

Fachliche Einordnung

Gefühle und Bedürfnisse werden nicht als Tatsachen über andere formuliert. Eine Bitte muss ein Nein oder einen Gegenvorschlag zulassen. Fachliche Sicherheitsanforderungen bleiben verbindlich; gewaltfreie Kommunikation ersetzt keine nötige Eskalation bei Gefährdung.

Was davon passt zu meinem konkreten Auftrag?

FÜR FACHPERSONEN · WEITERARBEIT

Transfer und fachlicher Rückblick

Fokus prüfen

Prüfen Sie zum Abschluss, ob die Bearbeitung dem vereinbarten Ziel nähergekommen ist: Beobachtung und gewünschte Veränderung in einer Rückmeldung unterscheiden. Bitten Sie um eine Korrektur Ihrer Zusammenfassung. Halten Sie die Sicht der Person und Ihre fachliche Einschätzung getrennt fest.

Transfer vereinbaren

Wählen Sie aus den besprochenen Möglichkeiten einen freiwilligen nächsten Schritt. Klären Sie, wer Unterstützung organisiert und wann Sie gemeinsam zurückblicken. Wenn heute kein Schritt möglich ist, notieren Sie die offene Frage und eine zuständige Ansprechperson.

Was prüfen wir gemeinsam und wann?

Welche Unterstützung ist tatsächlich zugesagt?

FÜR FACHPERSONEN · REFLEXION & GRUNDLAGEN

Ein guter Rückblick bleibt offen

Welche Beobachtung ist gesichert? Welche Deutung bleibt offen?

Was war hilfreich? Was möchte ich beim nächsten Mal anders machen?

> **Fachlicher Hinweis für den Einsatz**
>
> Keine Formel, die Konflikte automatisch löst. Bei Machtmissbrauch oder Gewalt Verantwortung nicht auf beide Seiten verteilen. Niemand muss freundlich formulieren, um Schutz zu verdienen.

Land & beruflicher Rahmen

Sozialpädagogin / Sozialpädagoge HF/FH, Kindheitspädagogin / Kindheitspädagoge HF, Psychosoziale Beratung / Coaching (Tätigkeitsfeld). Nutzen Sie das Material im Rahmen Ihrer Qualifikation, Ihres Auftrags und der örtlichen Datenschutz- und Dokumentationsvorgaben.

Fachliche Grundlagen

https://www.cnvc.org/about/purpose-of-nvc

https://www.cnvc.org/certification/cpp/preparation/

Eigene Gesprächsfragen der Redaktion Sozipedia. Nutzung in Ihrer beruflichen Arbeit und Ausdrucke für begleitete Personen. © Sozipedia 2026.