FÜR FACHPERSONEN · VERSTEHEN

Mein Anliegen beim Amt klar sagen

Eine konkrete Anfrage verständlich formulieren und eine Rückfrage vorbereiten.

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 · Einzelberatung · 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

Ein Gespräch mit klarem Rahmen

Vorbereiten · etwa 5 Minuten

Klären Sie den Anlass und fragen Sie, was die Person heute besprechen möchte. Erläutern Sie den Ablauf. Sprechen, Schreiben, eine Pause und das Auslassen einer Frage sind möglich.

Das Thema bearbeiten · etwa 15 bis 25 Minuten

Trennen Sie das tatsächliche Ereignis von Bewertungen des Gegenübers. Formulieren Sie mit der Person ihr Anliegen und eine konkrete Frage. Üben Sie eine Rückfrage bei unverständlicher Antwort. Klären Sie, welche Unterlagen fachlich geprüft werden müssen und wer bei Bedarf begleiten kann.

Für diesen Anlass besonders wichtig

Keine Zusage über Ansprüche, Fristen oder Erfolg eines Antrags.

Fassen Sie zum Abschluss das Gehörte zusammen und laden Sie zu Korrekturen ein. Vereinbaren Sie einen nächsten Schritt, dem die Person zustimmt. Klären Sie die benötigte Unterstützung und einen Zeitpunkt für einen Rückblick.

FÜR FACHPERSONEN · PRAXIS

Fragen öffnen das Gespräch

Ein möglicher Anlass

Eine Person hat beim Amt eine unklare Antwort erhalten und möchte eine präzise Rückfrage vorbereiten.

01 · Was ist bisher passiert?

02 · Was möchten Sie klären?

03 · Welche konkrete Antwort brauchen Sie?

04 · Wie fragen Sie nach, wenn etwas unklar bleibt?

05 · Welche Unterstützung möchten Sie beim Termin?

Bevor Sie das Reflexionsblatt mitgeben

Wählen Sie gemeinsam eine hilfreiche Frage. Das Blatt ist eine Einladung, kein Pflichtprogramm. Vereinbaren Sie, ob und wann Sie darauf zurückkommen. Prüfen Sie, ob die Person es sicher aufbewahren kann.

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: Eine konkrete Anfrage verständlich formulieren und eine Rückfrage vorbereiten. 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 eigenen Worte der Person möchte ich richtig verstanden haben?

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

> **Fachlicher Hinweis für den Einsatz**
>
> Keine Zusage über Ansprüche, Fristen oder Erfolg eines Antrags.

Land & beruflicher Rahmen

Sozialarbeiterin / Sozialarbeiter, Psychosoziale Beratung / Coaching (Tätigkeitsfeld), Psychologin / Psychologe. 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.