

# Q.O.B. - O.G.E.

## Konflikte lösen → Gewaltfreie Gespräche

**Quelle:** Wir sprechen die Person an, die die Quelle des Problems ist und die die Möglichkeit hat es zu lösen. Nur wir können das Gespräch führen. Wenn ich den Respekt des anderen will und evtl. eine Verhaltensänderung erreichen möchte ist die direkte Kontaktaufnahme unumgänglich.

**Ort:** und Gelegenheit. Wir sprechen an einem geschützten, privaten Ort und zu einem günstigen Zeitpunkt. → Erst warten bis sich die Gemüter beruhigt haben.

**Begegnung:** sie muss freundlich sein. → Aggressives Auftreten und aggressiver Ton wird von uns vermieden. Wenn sich jemand angegriffen fühlt wird er von seinen Emotionen quasi überschwemmt. Freundlichkeit öffnet die Ohren des Anderen. Der Name des Anderen ist das Zauberwort, das die Aufmerksamkeit anzieht (Cocktail-Party Phänomen). Wir sagen ein paar freundliche Worte, die aber unbedingt wahr sein müssen. Sie/Du weißt wie wichtig mir unser Gespräch ist und wie dankbar ich ...

**Objektivität:** Wir nennen die Verhaltensweise, die uns verletzt hat. Wir beschreiben nur was passiert ist, mehr nicht. → Nicht mal den Hauch einer moralischen Wertung ist verlangt.

**Gefühl:** Nach den Tatsachen müssen sofort unsere Gefühle kommen. Wir reden aber nicht von unserem Ärger!! Wir reden direkt von uns selbst. Mich hat verletzt dass, ...

**Enttäuschung:** Das Ende der Täuschung. Welche Hoffnung oder welches Bedürfnis wurde bei uns enttäuscht. In manchen Situationen ist es trotz allem besser, passiv oder aggressiv zu sein, als sich auf den komplexen Vorgang der einfühlsamen Kommunikation einzulassen. Unbedeutender Vorgang.... muss ich Energie in die Sache legen ???  
In Notsituationen, oder wenn Gefahr in Verzug ist, ist es normal, dass wir aggressiv reagieren und ohne Erklärung Anweisungen erteilen.  
Vorsicht in einer Metzgerei gibt es nicht unbedingt Bienenstich.

**So funktioniert beispielsweise das Militär, weil es seine Aufgabe ist,  
Gefahren entgegenzutreten.**

## Nach Problem zuhören → ELSE

### Zuerst: "Was ist passiert ?"

Was ist dir widerfahren ? Was hat dir Schmerz zugefügt? An diesem Punkt muss man nicht ins Detail gehen, ganz im Gegenteil.

Wichtig ist, dass wir **3 Minuten** gut zuhören, möglichst ohne den anderen zu unterbrechen, länger nicht. Sonst verliert sich unser Gegenüber vielleicht in Einzelheiten, und wir laufen in Gefahr, dass wir nicht zum Wesentlichen kommen.

**Das Wesentliche sind nie die Fakten, sondern die Gefühle.**

**Emotion:** Schnell fragen: Und was haben/hast Sie/Du dabei empfunden?

→ die wichtigste Frage von allen !!!

### Lass mich das Schwierigste wissen:

Wo ist der Schmerz am schlimmsten, wo ist das Zentrum des Schmerzes?? Nur von dort kann man sich abstoßen und wieder nach oben dringen.

**Standhalten:** Die Energie ist an der Hauptquelle des Problems gebunden. → Was hilft Ihnen oder

Dir am meisten standzuhalten? → Wie kommt unser Gegenüber aus der Krise heraus? Wir brauchen für niemanden die Probleme lösen. Die Menschen haben ungeahnte Fähigkeiten in sich. Wenn uns jemand von seinen Gefühlen oder seinem Schmerz erzählt, machen wir nichts. Wir bleiben einfach da stehen!! Wir sind einfach nur da und begleiten den Anderen, statt eine Lösung nach der Anderen vorzuschlagen und uns Probleme aufzuladen, die nicht unsere sind. Ratschläge sind Tiefschläge!!

**Empathie:** Wir sagen zum Abschluss des Gesprächs mit ehrlichen Worten, was wir beim Zuhören

empfunden haben. Wir teilen für ein paar Minuten die Bürde des Anderen. Wenn er geht muss er schließlich seine schwere Last wieder alleine tragen. Aber er fühlt sich nicht mehr so alleine. → Mitgefühl → Menschlichkeit !!