



Gewaltfreie Kommunikation

Der Ton macht die Musik - im Konfliktfall kann es da schon einmal zu wertenden oder verurteilenden Aussagen kommen („Nie /immer machst du XY“), was den Streit oft anheizen kann. Die vier Schritte der gewaltfreien Kommunikation helfen dabei, Konfliktgespräche zielführender zu führen:

- 1. Beobachtung:** Formuliere möglichst wertfrei Fakten, die du wahrgenommen hast, z.B. „Mir ist aufgefallen, dass du in den letzten Wochen zum Übungsbeginn entweder gar nicht anwesend warst oder bis zu 30 Minuten später gekommen bist.“
- 2. Gefühl:** Beschreibe, welche Emotionen die Situation bei dir auslöst, z.B. „Ich fühle mich durch das Zuspätkommen gestört und als Ausbilder nicht ernst genommen.“
- 3. Bedürfnis:** Was sollte sich ändern, damit es dir besser geht? Welche Wünsche hast du?, z.B. „Ich möchte gerne vor Übungsbeginn wissen, wer anwesend sein wird, um mich besser darauf einstellen zu können.“
- 4. Bitte:** fordere dein Gegenüber höflich aber bestimmt dazu auf, sich zukünftig anders zu verhalten, z.B. „Bitte gib mir zukünftig rechtzeitig Bescheid, wenn du später oder gar nicht zur Übung kommen kannst.“

Anregungen für eine erfolgreiche Kommunikation:

- **Fokus Orientierung am Zuhörer**

Sei emphatisch!

Versuche dich auf deine/n Gesprächspartner/in einzulassen, orientiere dich am Zuhörenden – dem Empfänger. Wie könnte deine Wortwahl auf den Empfänger deiner Botschaft wirken?

- **Fokus Thema**

Welche Argumente habe ich? Gibt es Beispiele an die der Zuhörende anknüpfen kann? In welcher Struktur platziere ich meine Inhalte? Welche Vorinformationen hat mein Empfänger? Wie ist sein Wissensstand dazu?

- **Fokus Ich-Perspektive**

Wie kann ich authentisch wirken? In welcher Rolle bewege ich mich (z.B. Führungskraft, Freund)? Wie setze ich meine Stimme, meine Körpersprache ein? Wie fühle ich mich bei diesem Thema, wie geht es mir damit?

Reflexionsfragen zur Kommunikation in der eigenen Mannschaft, im Verein:

- Bei welchen Themen gelingt die Kommunikation gut
- Bei welchen Themen gibt es regelmäßig Schwierigkeiten?
- Wie kommunizieren die einzelnen Ebenen in der Organisationsstruktur miteinander, welche Art von Kommunikation wird hauptsächlich genutzt? (Persönliche, themenbezogene, direkte Ansprache, Austausch hauptsächlich über Social Media, Austausch bei einem zufälligen Treffen, Kommunikation ausschließlich über E-Mail)
- Bei welchen Personen gelingt mir die Kommunikation gut?
- Gibt es Personen, bei denen mir die Kommunikation Schwierigkeiten bereitet?

Best Practice für Kommunikation, Demokratie und Teilhabe:

Feedbackgespräche nach Einsätzen, Veranstaltungen, Übungen, Aktionen

Verschiedene **Gruppenmoderationstechniken** nutzen, z.B. World Café, Open Space, BarCamp u.v.m. bei Planungen von Veranstaltungen, Gestaltung von Übungsplänen, Veränderungsprozessen im Verein

Beschwerdemanagement etablieren

Sensibilisierungsmaßnahmen und Seminarangebote für Führungskräfte und Mitglieder nutzen

Regelmäßige Angebote für **offene Gesprächsrunden** mit Kommandanten, Vorstand, Jugendwart, weitere Personen die mit speziellen Aufgaben betraut sind

Moderation von Besprechungen zur Verbesserung der Diskussionskultur



Mehr Informationen unter

<https://www.lfv-bayern.de/informationen/miteinander>



Das gute Miteinander

Kommunikation

Was ist Kommunikation? |
Kommunikationsregeln | Vier Seiten einer
Botschaft | So gelingt gute Kommunikation
im Team | Gewaltfreie Kommunikation |
Gendergerechte Sprache





Die Freiwillige Feuerwehr lebt von den Menschen, die dieses Ehrenamt ausfüllen. In verschiedenen Abteilungen, wie beispielsweise Verein, aktive Mannschaft, Kinder- und Jugendfeuerwehr wollen alle Mitglieder miteingebunden sein, mitreden und mitmachen dürfen. Dazu Bedarf es einer guten Kommunikation

Was ist Kommunikation?

Kommunikation bedeutet Verständigung, Mitteilung/ Information, Interesse und Austausch. Sie ist eng mit der sozialen Interaktion verbunden, denn Kommunikation schafft und verändert Beziehungen – egal ob privat oder beruflich. Die verbale Kommunikation ist einer der wichtigsten Faktoren, der in stark beeinflussen kann, wie wir die Realität wahrnehmen und auf sie reagieren. (Quelle: Momentum Institut für Rhetorik und Kommunikation)

Auch die Freiwillige Feuerwehr lebt von Kommunikation:

- Im Einsatz – die Befehlsgebung
- Im Zusammenleben - der informative Austausch,

Aufgabenverteilung, Problemgespräche, Ideenfindung usw. Immer wieder führt Kommunikation zu Missverständnissen, Verwirrung oder ist wenig zielführend. Daher lohnt es sich einen Blick auf die verschiedenen Kommunikationsebenen zu lenken.

Kommunikationsregeln

Grundsätzlich sind zur Kommunikation folgende Regeln wichtig:

1. Man kann nicht - nicht kommunizieren:

Auch wenn man sich nicht verbal äußert, teilt man etwas mit. Ich kann eine ablehnende Haltung einnehmen, ich kann eine interessierte Körperposition einnehmen.

2. Jede Kommunikation hat mindestens einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt

- Der Inhaltsaspekt enthält die Aufgabe Informationen zu vermitteln
- Es gibt keine rein informative Kommunikation
- Jede Äußerung enthält eine Beziehungsaussage
- Durch Gestik, Mimik und Tonfall des Sprechers werden verschiedene Reaktionen ausgelöst: Bestätigung, Verwerfung, Entwertung

3. Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung

- Alle Teilnehmenden an einer Interaktion geben der Beziehung eine Struktur
- Auf jeden Reiz folgt eine Reaktion
- Jeder Reiz ist zugleich auch Kommunikation (Kreisförmige Kommunikation)

4. Menschliche Kommunikation bedient sich analoger und digitaler Modalitäten

- Digitale Kommunikation, beschreibt in der Regel den Inhaltsaspekt einer Nachricht, beinhaltet also die verbale Kommunikation
- Analoge Kommunikation, beschreibt die Beziehungsebene, Mimik, Gestik, Körpersprache – also die nonverbale Kommunikation

5. Kommunikation ist symmetrisch oder komplementär

- Symmetrisch: Gleichstarke Gesprächspartner – spiegelhaftes Verhalten / streben nach Gleichheit – Kommunikation auf Augenhöhe
- Komplementär: Unterschiede der Personen stehen im Vordergrund, übergeordneter und untergeordneter Gesprächspartner – ergänzen sich im Verhalten.

Ist man sich der Kommunikationsmodelle und Regeln bewusst, so kann man auch die nicht unübliche Kommunikation über Social-Media-Kanäle, wie z.B. WhatsApp, Instagram usw. betrachten. Es ist unabdingbar, dass in Vereinen die Kommunikation mit den Mitgliedern auch über diese Weise stattfindet. Eine wichtige Frage ist nur in welchem Maße sie für die einzelnen Mitglieder hilfreich ist oder vielleicht sogar eine Barriere bildet und eine der oben genannten Ebenen grundsätzlich entfällt. Wie zufrieden oder unzufrieden die Mitglieder mit den Kommunikationsstrukturen sind, lässt sich z.B. durch eine Befragung herausfinden.

Vier Seiten einer Nachricht

Eines der bekanntesten Kommunikationsmodelle stammt von Schulz von Thun, auch bekannt unter dem Namen „**Vier-Ohren-Modell**“ oder „**Vier-Seiten-Modell**“

Dabei wird eine Nachricht auf vier Aspekte/Ebenen hin untersucht:

1. Sachinhalt
2. Selbstoffenbarung
3. Beziehung
4. Appell



Aufgrund dieses Modells enthält jede Mitteilung einen

- **Sachinhalt** – der beschreibt worüber gesprochen wird,
- eine **Selbstoffenbarung** – das was die sprechende Person durch ihr Gesagtes über sich selbst mitteilt
- eine **Beziehungsebene** – diese Ebene analysiert, was das Gesagte über die Beziehung zu dem Empfänger aussagt
- der **Appell** – hier wird beschrieben, was durch das Gesagte erreicht werden soll.

Verstärkt werden diese vier Ebenen noch durch Gestik, Mimik und die Körpersprache des Sprechenden.

Nach dieser Theorie ist jedes Gespräch steuerbar und der Sender kann das Gespräch in einem gewissen Grad beeinflussen auf welcher Ebene es gesendet werden soll. Dies geschieht meist mit Tonfall, Lautfärbung und Wortwahl. Der Sprecher kann aber nur die Senderebene wählen und der Empfänger (Gesprächspartner) bestimmt selbst auf welcher Ebene das Gespräch empfangen wird. Dazu bewertet der Empfänger die Elemente des Senders Tonfall, Gestik, Mimik, Körpersprache und die Wortwahl. Je nach Vorerfahrungen, Vorkenntnissen, Motivationen, Werten und Wünsche wird das Gespräch in die vier Ebenen eingeordnet.

Beispiel:

Der Kommandant informiert seinen Gruppenführer über die Möglichkeit eines Aufbaulehrgangs für Gruppenführer → der Sender ist auf der Sachebene

Je nach Wortwahl, Tonfall, Mimik, Gestik, Körperhaltung kann der Gruppenführer folgendes verstehen:

Sachebene: „Der Aufbaulehrgang ist eine gute fachliche Weiterbildung“

Selbstoffenbarung: „Nur weil der Kommandant den Lehrgang gut findet, muss ich diesen jetzt absolvieren“

Beziehungsebene: „Der Kommandant hat mich ausgewählt und nur ich bekomme diesen besonderen Lehrgang“

oder

„Nur weil ich beim letzten Einsatz nicht so gehandelt habe wie sich der Kommandant das vorgestellt hat, muss ich jetzt zum Aufbaulehrgang“

Appell: „Der Kommandant erwartet erwartet, dass ich nachsehe, ob ich an dem Termin Zeit habe, damit ich zum Aufbaulehrgang gehen kann“

Das Wissen über die vier Ebenen des Senders und des Empfängers kann helfen, die Ursachen von Kommunikationsschwierigkeiten zu finden und aufzuklären. Diese liegen oft im Verhaken der Ebenen.



Gendergerechte Sprache?

Wertschätzung der Ehrenamtlichen ist ein wichtiger Baustein, damit das Ehrenamt lange Freude macht und dauerhaft ausgeübt wird. Dabei möchten sich alle Menschen, die sich engagieren, auch wahrgenommen und angesprochen fühlen - ein Grundelement eines wertschätzendes Miteinanders. Auch Sprache bringt Wertschätzung zum Ausdruck. Eine gendergerechte Sprache kann dazu beitragen, dass sich alle unabhängig ihres Geschlechts wahrgenommen und nicht nur „mitgemeint“ fühlen.

Zwei einfache Tipps:

- So viel Zeit muss sein: beide Geschlechter ansprechen (z.B. Kameradinnen und Kameraden, Feuerwehrmänner und -frauen, Teilnehmerinnen und Teilnehmer...)
- Geschlechtsneutrale Begriffe wählen (z.B. Feuerwehrleute, Einsatzkräfte, Mitglieder, Engagierte, Lehrgangsteilnehmende...)