

WER?-Dreischritt (Dr. Johanna-Luise Dörr)

Wahrnehmen

- **Ziel ist hier Verstehen & Wertschätzen: Mein Gegenüber hat ein Anliegen! Worum geht es meinem Gegenüber überhaupt?**
- zur Selbstreflexion: *Wie werde ich adressiert? Was wird von mir erwartet? (Inwieweit) Möchte ich mich damit befassen? Wie sehe ich meine Rolle? Welche Kapazitäten und Ressourcen habe ich gerade? Bei Ablehnung der Rolle: Wie kann ich das wertschätzend mitteilen?*
- **Hilfreiche Reaktionen/Fragen:**
 - *wenn ich keine Ressourcen habe/Ablehnung der Rolle: Das tut mir leid, dass es dir so geht/dir xy fehlt. Ich kann dir da leider nicht weiterhelfen, ggf. Grund erklären (aber vielleicht kannst du dich an xy wenden/z probieren)*
 - Aktiv zuhören
 - Paraphrasieren des Gehörten: Verstehe ich richtig, dass dir xy wichtig ist/es dir um xy geht?
 - Wie geht es dir damit?
 - Worum konkret geht es dir? Was genau ist dein Problem?
 - Was ist dir gerade wichtig?
 - Was genau meinst du? Kannst du ein Beispiel nennen? Erzähl mal, ich höre dir zu.

Ernstnehmen

- **Ziel ist hier, das Problem des Gegenübers als solches auch ernst zu nehmen/anzuerkennen.**
- zur Selbstreflexion: *Ich sehe das Problem und gehe darauf ein - dabei berücksichtige ich meine Rolle und meinen Ressourcenhaushalt. Was braucht mein Gegenüber gerade in seiner Situation? Was brauche ich gerade & was kann ich (nicht) leisten? Bei Ablehnung der Rolle: Wie kann ich das wertschätzend mitteilen?*
- **Hilfreiche Reaktionen/Fragen:**
 - *wenn ich keine Ressourcen habe/Ablehnung der Rolle: Das tut mir leid, dass es dir so geht/dir xy fehlt. Ich kann dir da leider nicht weiterhelfen, ggf. Grund erklären (aber vielleicht kannst du dich an xy wenden/z probieren)*
 - Ich verstehe, dass dir xy wichtig ist/z für dich problematisch ist.
 - Das klingt anstrengend/herausfordernd. Wie fühlst du dich damit?
 - Ging es dir schon einmal besser damit? Wie schlimm ist das Problem für dich? War es schon einmal schlimmer?
 - Wie bist du bisher damit umgegangen?
 - Was würde dir helfen, das Problem zu lösen?

Reagieren

- **Ziel: Vor dem Hintergrund der jeweiligen Rollen herausarbeiten, ob/wie/womit ich unterstützen kann bzw. möchte & wertschätzend (re-)agieren. Es geht hier um die Lösung des Problems.**
- zur Selbstreflexion: *Was braucht mein Gegenüber zur Lösung des Problems? Wie kann ich ihn unterstützen im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe? Bei Ablehnung der Rolle: Wie kann ich das wertschätzend mitteilen?*
- **Hilfreiche Reaktionen/Fragen:**
 - *wenn ich keine Ressourcen habe/Ablehnung der Rolle: Das tut mir leid, dass es dir so geht/dir xy fehlt. Ich kann dir da leider nicht weiterhelfen, ggf. Grund erläutern (aber vielleicht kannst du dich an xy wenden/z probieren)*
 - Hast du schon eine Idee für die Lösung des Problems?
 - Was hast du schon versucht?
 - Was wärest du ohne das Problem? Was wäre anders?
 - Was würde dir die Situation erleichtern?
 - Was brauchst du/was wünschst du dir von mir?
 - Was würdest du an meiner Stelle jetzt tun oder raten?
 - Was kann ich tun, damit es dir besser damit geht?

Den WER?-Dreischritt habe ich entwickelt, um Menschen (insbesondere Familien und Teams in Organisationen) in ein wertschätzendes Miteinander zu bringen. Wo klare Strukturen nicht mehr gelten, Menschen sich individuieren, Hierarchien flacher werden und Autoritäten auf Augenhöhe führen bzw. begleiten, brauchen wir einen konstruktiven Rahmen für den Umgang miteinander und die Perspektive des Gegenübers. Oftmals sind wir jedoch selbst in Eile, im Stress, haben Angst oder andere Gefühle, die uns gerade in diesem Moment gar nicht bewusst sind. Nicht selten kommt es genau in diesen Situationen zu Konflikten, zu Streit in der Familie, zum Überstülpen von Ideen, zu Vorwürfen und zu brüchigen Strukturen im Team, Unehrllichkeit sowie insgesamt Verletzungen von vertrauensvollen Beziehungen. Was wir lernen müssen: Bei uns aufräumen, um für andere adäquat da zu sein. Wir können nicht präsent sein und Interesse zeigen, wenn wir gerade den Kopf voll haben, be- bzw. überlastet sind oder Angst haben. Aber wir können das entsprechend bei uns wahrnehmen und äußern.

Gemäß der Informations-Verlust-Treppe (auch Kommunikationstreppe genannt, Konrad Lorenz; Erweiterung durch mich) ist dabei:

gespürt noch nicht gedacht

Gedacht ist noch nicht gesagt

Gesagt noch nicht gehört

Gehört noch nicht verstanden

Verstanden noch nicht einverstanden

Einverstanden noch nicht angewendet

Angewendet noch nicht beibehalten

Das sollten wir anerkennen. Anerkennen, das geht meines Erachtens am besten durch einen kommunikativen Dreischritt. Dieser von mir so betitelte „WER?-Dreischritt“ besteht aus Wahrnehmen, Ernstnehmen und Reagieren. Dabei geht es immer darum, das Gegenüber in seinem So-Sein und Anliegen wahr- und ernst zu nehmen, aber auch darum, mich in meinem Zustand wahrzunehmen, ernst zu nehmen und entsprechend zu reagieren: Wie geht es mir gerade? Was geht mir gerade durch den Kopf? Was empfinde ich gerade? Welche Gefühle spüre ich? Es geht hier um ein kurzes Innehalten und bei sich selbst schauen, bevor wir (inter-) oder (re-)agieren!