



GFK Grundlagenseminar

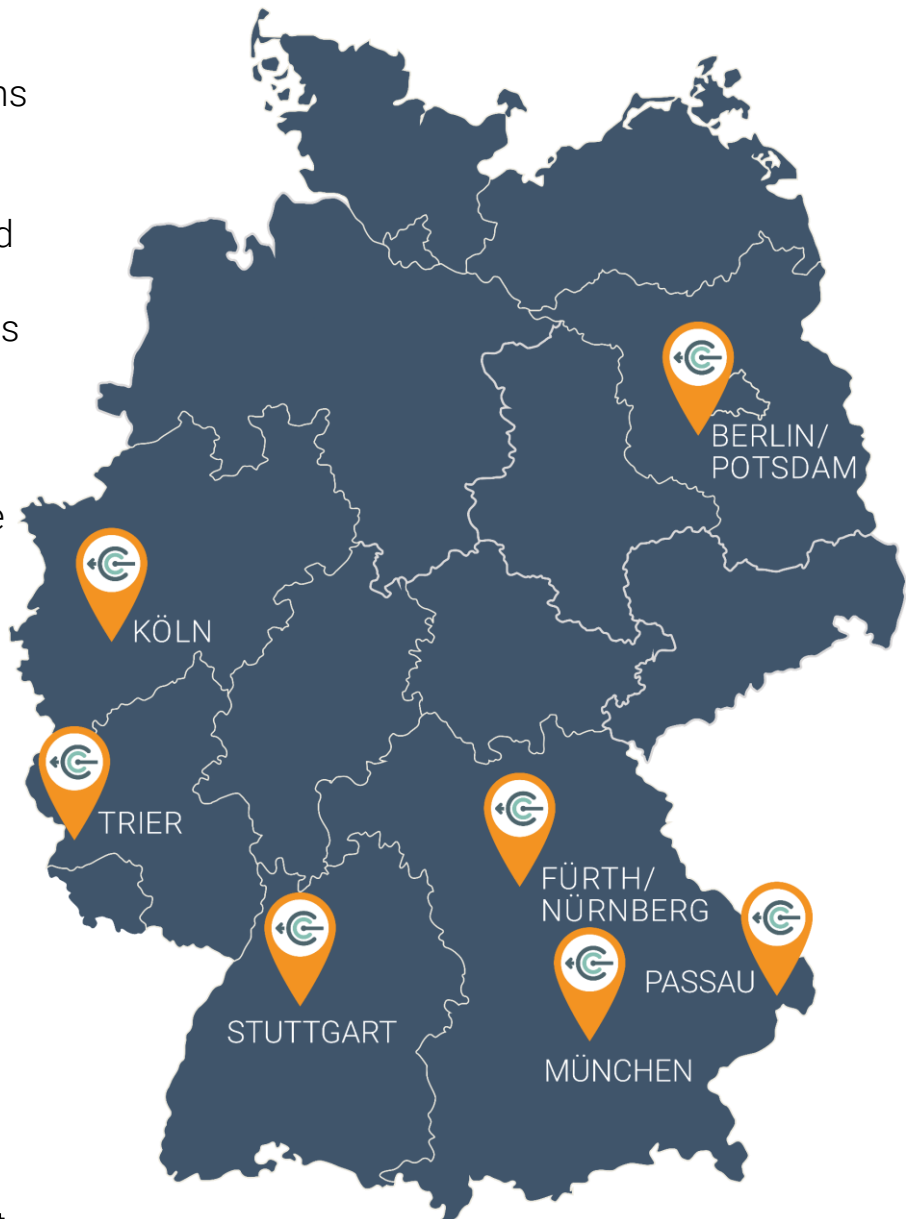
Wertschätzende Kommunikation erleben

Das Impact Institut

Das Impact Institut mit sechs Standorten in Deutschland bildet Menschen darin aus, eine wohlwollende, klare und empathische Haltung zu entwickeln und zu leben. Aus dieser Haltung heraus, die sich am Rosenberg-Modell orientiert, verknüpfen wir Kommunikationswerkzeuge mit Elementen der Persönlichkeitsentwicklung und ergänzen diese durch bewährte Moderationsmethoden für Konfliktlösungen und Gruppenentscheidungen.



[Das Grundlagen Handout
als PDF laden](#)



Als zertifizierte Trainer:innen und Mitglieder im „Forum Werteorientierung in der Weiterbildung e.V.“ legen wir Wert auf Transparenz und Qualität in unseren Fortbildungen.



GFK GRUNDLAGEN

Die Impact Trainer:innen



Matthias Faust



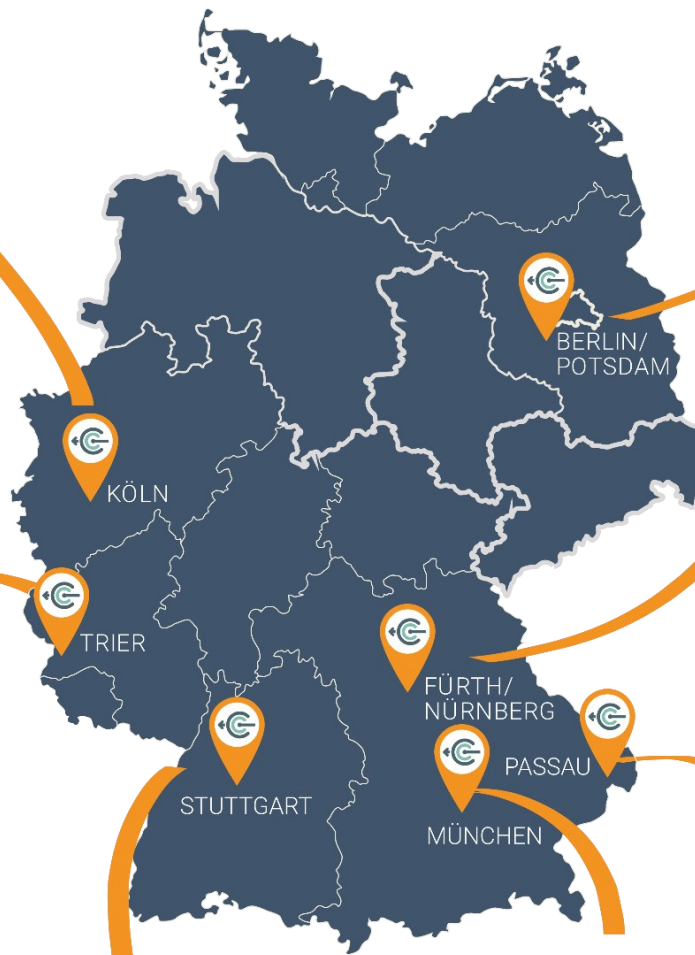
Markus Castro



Stefan Becker



Pierre Boisson



Simone Grallath



Hannah Buchner



André Urbanczyk

Herzlich willkommen zu deinem Grundlagenseminar in Gewaltfreier Kommunikation! Wir freuen uns, dir dabei zu helfen, Wertschätzung auf Augenhöhe in deinen Beziehungen zu fördern.

Damit das gelingen kann, braucht es eine offene Haltung, gegenseitiges Verstehen und die passenden Werkzeuge, um auch in schwierigen Gesprächen eine Verbindung herzustellen.

Eines der größten Hindernisse auf dem Weg dahin ist fehlende oder trennende Kommunikation. Deswegen wollen wir dir helfen, die Elemente der Gewaltfreien Kommunikation nicht nur zu kennen, sondern auch zu trainieren und sie in schwierigen Situationen griffbereit zu haben.

Wir freuen uns darüber, durch unsere Arbeit einen Beitrag dazu leisten zu können.

Dieses Arbeitsbuch enthält eine Sammlung von Flipcharts, Texten und Übungen, die wir in unseren Seminaren und Ausbildungen verwenden. Sie sind nicht nur dazu gedacht, wesentliche Seminarinhalte im Blick zu behalten, sondern wir möchten dir auch Gelegenheit zu einem vertieftem Selbststudium bieten.

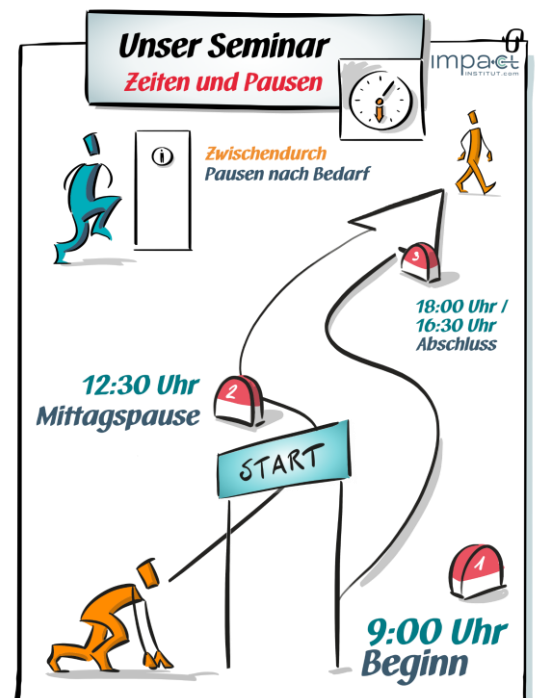
Nun viel Freude, Inspiration und Erfüllung beim Lernen und Leben der Gewaltfreien Kommunikation!

Pierre, Markus & Stefan vom Impact Institut



Inhaltsverzeichnis

Seite 1	Die Impact Trainer
Seite 2	Vorwort
Seite 3	Inhaltsverzeichnis
Seite 4	Kennenlernen
Seite 5	Die GFK Grundlagen
Seite 6	Arbeitsblatt: Bestandsaufnahme
Seite 13	(Raum für Notizen)
Seite 18	(Raum für Notizen)
Seite 19	Die vier Elemente der GFK
Seite 20 ff.	Element 1: Beobachtungen
Seite 22	(Raum für Notizen)
Seite 23 ff.	Element 2: Gefühle
Seite 29	(Raum für Notizen)
Seite 30 ff.	Element 3: Bedürfnisse vs. Strategien
Seite 35	(Raum für Notizen)
Seite 36 ff.	Element 4: Konkrete Bitten äußern
Seite 39	(Raum für Notizen)
Seite 40	Zusammenfassung der vier Elemente
Seite 41 ff	Selbstempathie mit einfachen Bodenankern
Seite 48	(Raum für Notizen)
Seite 49 ff.	Selbsta Ausdruck
Seite 56	(Raum für Notizen)
Seite 57 ff	Empathie
Seite 68	(Raum für Notizen)
Seite 69 ff.	Gesprächsführung mit GFK
Seite 74	(Raum für Notizen)
Seite 75ff	Übungsteil
Seite 91 f	Abschluss & Transfer
Seite 93	Links , Bücher
Seite 94ff	Unsere Ausbildungen



Herzlich willkommen!

Eine Runde zum Kennenlernen

impact
INSTITUT.com



Austausch zu zweit



Ich heiße...
So möchte ich gerne
angesprochen werden...



Meine Vorerfahrungen
mit der GfK...



Zu diesem Seminar
führt mich...



Ich erhoffe mir...

Ideen zum Ankommen

impact
INSTITUT.com



Tee trinken

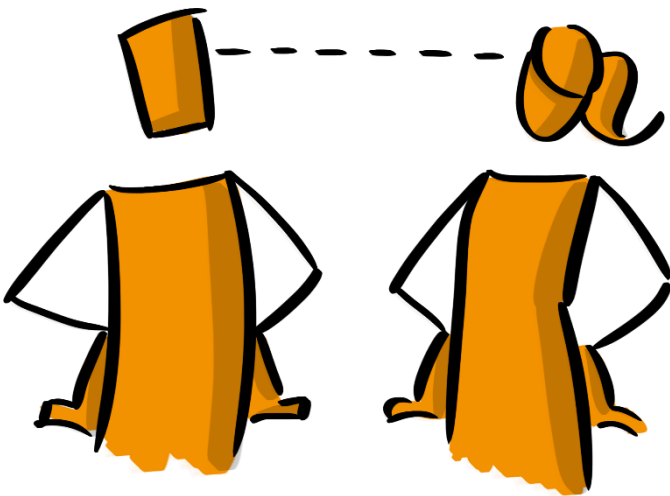
Namensschild
suchen

Im Handout
blättern

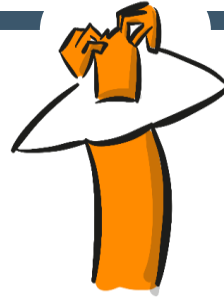
Schauen, wer noch
so hier ist

Mir einen Platz
suchen





Grundlagen der Gewaltfreien Kommunikation



Bestandsaufnahme

1. STÖRUNG ANSPRECHEN (AUFRICHTIGKEIT)

Erinnere dich an eine Situation (gerne auch aus dem Alltag), in der dich etwas am Verhalten eines anderen Menschen gestört hat. Teile der anderen Person dann ehrlich mit, wie es dir geht, wenn sie sich so verhält und was du von ihr möchtest.

Um die Technik effektiv zu üben, wähle eine Situation, die dich emotional bewegt, jedoch in einem gut handhabbaren Rahmen bleibt – etwa 2 bis 3 auf einer Skala von 0 bis 10 (wobei 0 bedeutet: ‚Bewegt mich überhaupt nicht‘, und 10: ‚Bevor ich mir das anschau, springe ich lieber aus dem Fenster‘).

2. Danke sagen (Wertschätzung)

Erinnere dich an eine Situation (gerne auch aus dem Alltag), in der dich etwas gefreut hat, was jemand anders gemacht hat. Wie würdest du dich bei dieser Person bedanken?

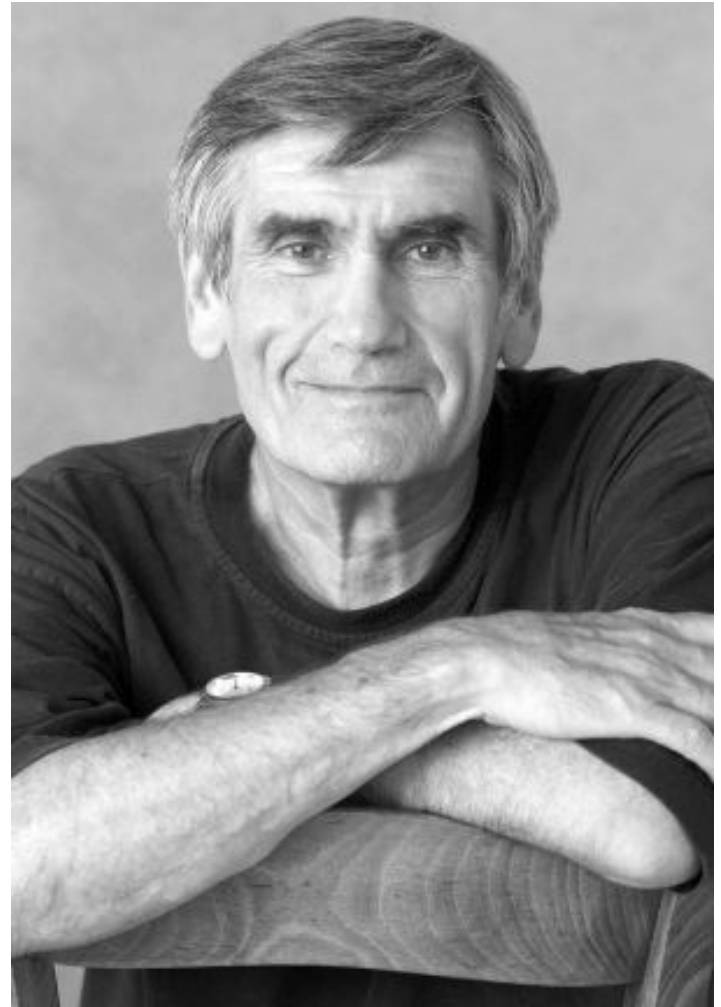


Dr. Marshall Rosenberg (1934-2015), Begründer der Gewaltfreien Kommunikation

Geboren 1934 in Ohio, war Marshall Rosenberg im Laufe seines Lebens nicht nur ein klinischer Psychologe und renommierter Mediator sondern entwickelte als Kommunikationstrainer auch maßgeblich das Konzept der Gewaltfreien Kommunikation (GFK). In den Straßen von Detroit aufgewachsen, war er Zeuge von Hass und Gewalt, was sein Interesse daran weckte, die Ursachen von Gewalt zu verstehen und Wege zu ihrer Überwindung zu finden.

Rosenberg erwarb seinen Ph.D. in Klinischer Psychologie von der University of Wisconsin. Beeinflusst von den Erkenntnissen seines Lehrers **Carl Rogers**, dem Mitbegründer der Humanistischen Psychologie, sowie von Überlegungen **Gandhis** zur Gewaltlosigkeit, entwickelte er das Modell der GFK in den 1960er Jahren.

1984 gründete er das Center for Nonviolent Communication (CNVC), heute die Internationale Dachorganisation für die Verbreitung der GFK.



Rosenberg sah in der Gewaltfreien Kommunikation mehr als nur eine Methode. Für ihn war sie ein Mittel zur Verbesserung des zwischenmenschlichen Miteinanders, wobei er der Überzeugung war, dass echter empathischer Kontakt und gelungene Kommunikation nur möglich sind, wenn man einfühlsam bleibt.

Seiner Meinung nach spielt die Art und Weise unseres Sprechens eine entscheidende Rolle bei der Erhaltung dieser Empathie. Er betonte, dass sein Konzept nichts radikal Neues enthielt und meinte: „Es geht also darum, uns an etwas zu erinnern, das wir bereits kennen – nämlich daran, wie unsere zwischen-menschliche Kommunikation ursprünglich gedacht war.“

Mehr als drei Jahrzehnte lang führte Rosenberg seine Seminare weltweit durch. Sein Einfluss ist tiefgreifend, wobei sein Konzept heute in Familien, Schulen, Therapie, Psychotherapie, Beratung, Organisationen und bei diplomatischen und geschäftlichen Verhandlungen eingesetzt wird. Besonders bemerkenswert ist sein Beitrag in Krisen- und Kriegsgebieten, wo er dazu beitrug, Gewaltfreie Kommunikation selbst zwischen verfeindeten Volksgruppen zu fördern, wie beispielsweise zwischen Israelis und Palästinensern.

Meine innere Einstellung

Grundlage für deine Kommunikation bildet **deine innere Einstellung** dir und anderen gegenüber.

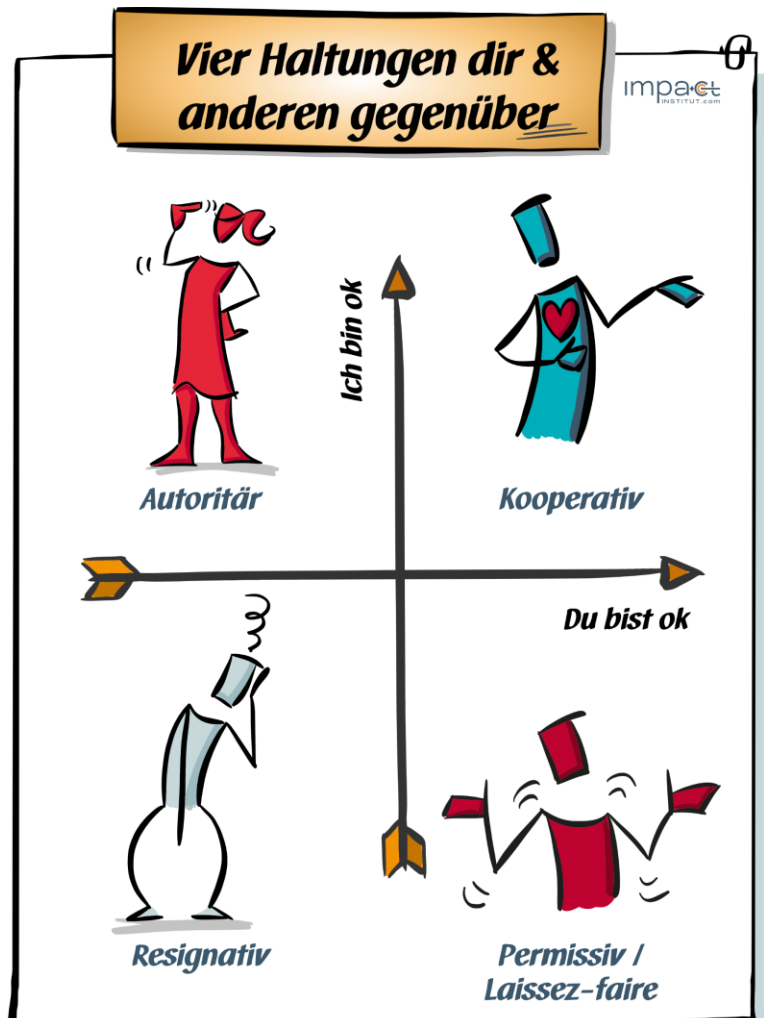
Je nach Situation und Rolle kann deine Einstellung sehr unterschiedlich sein. Wenn du zum Beispiel als Führungskraft arbeitest, kann es sein, dass du in Gesprächen mit deinen Mitarbeitenden eine andere Einstellung an den Tag legst, als in Gesprächen mit deinem Partner, deiner Partnerin oder deinen Kindern. Nimm diese Felder daher als Orientierung und Reflexionshilfe.

Im **autoritären** Feld fokussierst du dich eher auf Kontrolle und Dominanz. Du neigst dazu, andere als untergeordnet und weniger fähig zu betrachten, vielleicht sogar ihre Meinungen und Bedürfnisse zu ignorieren.

Im **resignativen** Feld hast du eine geringe Motivation dazu, überhaupt in den Kontakt zu gehen – bringt ja eh alles nichts. Du neigst dazu, Probleme nicht anzugehen und Entscheidungen aufzuschieben.

Im **kooperativen** Feld bist du offen und respektvoll im Gespräch. Du bist bereit, die Meinungen und Bedürfnisse des anderen zu berücksichtigen und eine positive Kommunikation auf Augenhöhe zu führen.

Im **permissiven** Feld legst du Wert auf Freiheit und Wohlwollen, das kann aber auf deine Kosten gehen, wenn dadurch klare Grenzen und nachhaltige Absprachen vernachlässigt werden.



Reflexionsfragen

In welchen Situationen neige ich dazu, eine autoritäre Einstellung einzunehmen?
Warum ist das so?

In welchen Situationen neige ich dazu, eine resignative Einstellung einzunehmen?
Was hindert mich daran, aktiv zu werden?

In welchen Situationen neige ich dazu, eine partnerschaftliche Einstellung einzunehmen?
Was fördert eine positive Kommunikation und Zusammenarbeit?

In welchen Situationen neige ich dazu, eine permissive Einstellung einzunehmen?
Wo muss ich klare Grenzen setzen?



Die drei Bereiche der Gewaltfreien Kommunikation

Das Ziel der GFK

Die Gewaltfreie Kommunikation ist weit mehr als eine Methode oder eine Vorschrift, wie man sprechen „sollte“. Im Prinzip geht es darum, **eine wohlwollende Verbindung** zwischen dir und anderen herzustellen und im Kontakt mit dem, was dir wirklich wichtig ist, Lösungen zu suchen, die für alle Beteiligten passen.

Empathische Selbstklärung

Als Grundlage für alles weitere klärst du, was dir wichtig ist, was vielleicht in einer Situation zu kurz gekommen ist und was deine Urteile und Bewertungen dir eigentlich sagen wollen. Auf diese Weise orientierst du dich, verstehst deine Innenwelt besser und sorgst für eine erste Entlastung.

Empathisches Zuhören

Du lässt dich auf die Erfahrung des anderen ein, signalisierst, was du verstanden hast und spiegelst Gefühle und Bedürfnisse. Dadurch kann sich der Stresspegel bei euch beiden senken und es wird Vertrauen geschaffen.

Aufrichtige Selbstmitteilung

Du trittst für das ein, was für dich Bedeutung hat – ohne den anderen zu kritisieren oder Verantwortung abzulegen. Das geht über Ich-Botschaften, achtsame Wortwahl und die Konzentration auf Gefühle, Bedürfnisse und Bitten.

Reflexionsfragen

Wie reagiere ich auf schwierige Emotionen oder Konflikte anderer Menschen?

Wie achtsam gehe ich mit meinen eigenen Bedürfnissen und Gefühlen um?

Bin ich bereit, meine eigenen Emotionen anzuerkennen und für sie Sorge zu tragen?

Wie ehrlich und offen bin ich in meinen Beziehungen zu anderen Menschen?

Wie gehe ich damit um, wenn ich mit schwierigen Situationen konfrontiert werde?



Ein neuer Fokus Für dein Denken, Sprechen & Handeln



Konflikte entstehen häufig durch trennende sprachliche und gedankliche Muster. Ein erster Schritt, um wirksamer mit Konflikten umzugehen, ist unseren Fokus bewusst neu auszurichten.

Altes Denken

Wer hat Schuld?
Wer hat Recht?
Was ist richtig
und was falsch?

Fokus auf

- Schuldzuweisungen
- Vermutungen
- Gedanken
- Interpretationen
- Stories
- Forderungen
- Diagnosen
- Urteile
- Vorwürfe
- vage Ideen
- Pseudogefühle
- fixe Strategien



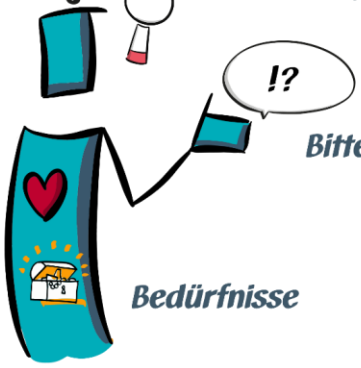
führt tendenziell zu Trennung, Missverständnissen, Verhärtung und Gewalt.

Neues Denken

Um was geht es?
Wer braucht hier was?
Was würde die
Situation verbessern?

Fokus auf

- Beobachtungen
- Gefühle
- Bedürfnisse
- Bitten



führt tendenziell zu Verbindung, Verständnis und Win-Win Lösungen.



Du kannst nicht die Umstände kontrollieren, aber du kannst dich entscheiden, worauf du dich konzentrieren und wie du reagieren willst



Marshall Rosenberg beschrieb sein Konzept der Gewaltfreien Kommunikation als „simple but not easy“. Im Kern geht es einfach darum, dass wir unseren Fokus auf das richten, was wir brauchen und daraus dann Strategien ableiten, die das Leben aller Beteiligten verbessern.

Das das nicht leicht ist, merken wir, wenn alte Gewohnheiten wieder übernehmen und wir uns aufs Rechthaben konzentrieren. Die gute Nachricht: Der Fokuswechsel lässt sich üben, indem wir uns auf vier Elemente oder Schritte konzentrieren, und den Rest für uns behalten.

Die drei Säulen der Gewaltfreien Kommunikation

Die Gewaltfreie Kommunikation besteht aus drei zentralen Säulen:

1. SELBSTKLÄRUNG/ SELBST-EMPATHIE

Diese ermöglicht es dir, voll präsent in Kommunikationssituationen zu sein. Sie dient als Orientierung im Umgang mit dir selbst, wodurch du Klarheit, Sicherheit und die nötige Kraft für ein wirksames Handeln gewinnst.

Ein tiefes Verständnis deine eigenen Bedürfnisse und Emotionen fördert zudem dein Selbstvertrauen und das Vertrauen gegenüber anderen. Dies bildet eine solide Basis, um Bedürfnisse oder Störungen in Gesprächen offen anzusprechen.

Darüber hinaus schafft eine solche Selbstempathie auch ein besseres Verständnis der gesamten Gesprächssituation, welches über das rein kognitive Verständnis hinausgeht.

2. AUFRICHTIGER SELBSTAUSDRUCK

Hier geht es darum, mutig für das einzutreten, was für dich von Bedeutung ist.

Dies beinhaltet, die Verantwortung für deine eigenen Gefühle zu übernehmen und deine Bedürfnisse sowie Bitten klar zu äußern.

Eine wichtige Komponente hierbei ist die Verwendung von Ich-Botschaften, mit denen vermieden wird, Schuld zuzuweisen oder andere negativ zu bewerten.

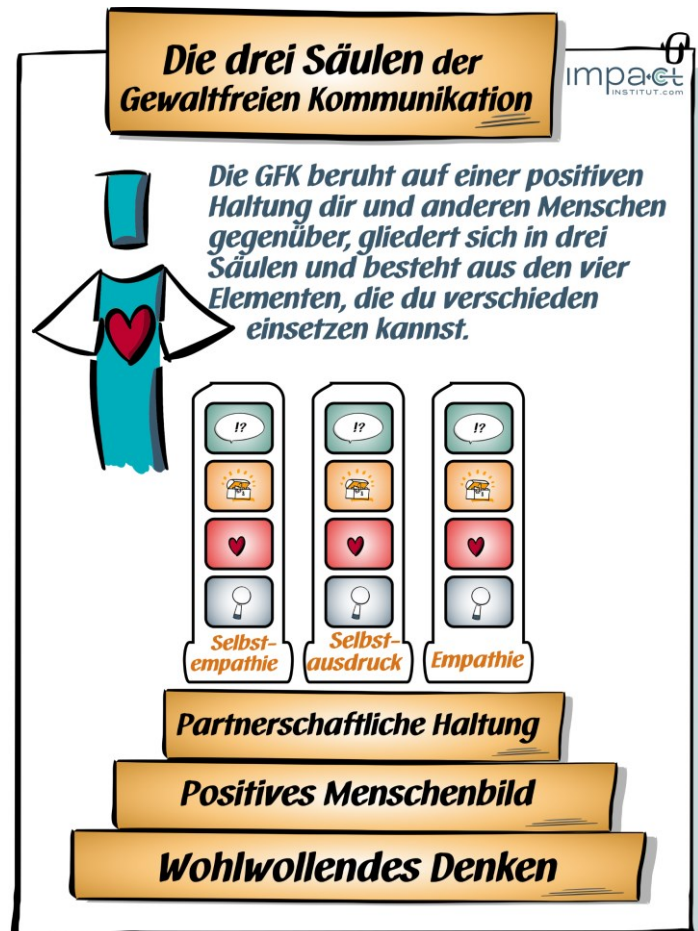
Eine achtsame Wortwahl und ein Vokabular, das nicht nur verständlich für den Gegenüber ist, sondern auch die Dringlichkeit unseres Anliegens vermittelt, sind hierbei von zentraler Bedeutung.

3. EMPATHISCHES VERMUTEN/EINFÜHLEN

Es ist entscheidend, zu zeigen, dass du dein Gegenüber nicht nur auf kognitiver, sondern auch auf emotionaler Ebene verstanden hast.

Ein sichtbares emotionales Verständnis hat die Kraft, den Stresspegel des Gesprächspartners bzw. der Gesprächspartnerin zu senken.

Das offensichtliche Verständnis und die Akzeptanz der Welt des anderen legen den Grundstein für Vertrauen. Ein wichtiger Aspekt hierbei ist auch, die Gefühle des anderen schnell mit dessen Bedürfnissen in Verbindung zu bringen.



GFK GRUNDLAGEN

Persönliche Erkenntnisse und Notizen

Wo stehe ich?

Wie geht es für mich weiter?

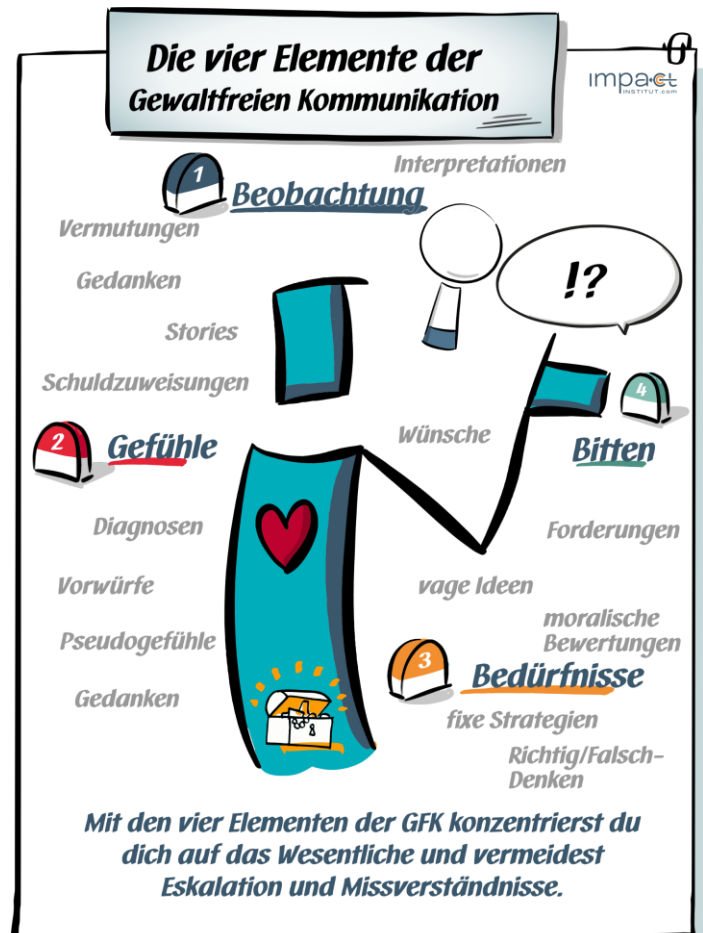


Selbstklärung und Selbstaussdruck mit den vier Elementen der GFK

Im Konflikt ist auf beiden Seiten der Wunsch gleich groß, verstanden und gehört zu werden. Meistens hältst du dich aber mit Analysen und der Suche nach Schuldigen auf, anstatt dir das Wesentliche anzuschauen.

Gewaltfreie Kommunikation ist die Kunst des Weglassens – das Wesentliche aus Sicht der GFK sind vier zentrale Elemente:

1. Beobachtungen – Was ist passiert?
2. Gefühle – wie geht es mir/dir damit?
3. Bedürfnisse – Welche Bedürfnisse sind erfüllt/unerfüllt?
4. Bitten – Welche Bitten gibt es, die die Bedürfnisse erfüllen würden? Was soll passieren/welche Antwort möchte ich?



Reflexionsfragen

Wie oft gehe ich davon aus, dass ich genau weiß, was andere denken oder fühlen, ohne dass ich mir ihre Perspektive wirklich angehört habe?

Wissen die anderen Menschen in meinem Leben, was mir wichtig ist?

Spreche ich Störungen direkt an?

Wie gut kenne ich meine eigenen Gefühle und wie gut kann ich sie ausdrücken?

Wie bewusst bin ich mir meiner eigenen Bedürfnisse und Wünsche?

Traue ich mich, sie auszusprechen?

Sage ich, was ich gerne hätte - oder lasse ich die anderen raten?



Die vier Elemente der Gewaltfreien Kommunikation im Selbstaussdruck

Die vier Elemente der Gewaltfreien Kommunikation

1. **Auf dem Boden liegen Legosteine und Socken. So ein Saustall!** *Räum auf, sonst räum ich mit dem Staubsauger auf!*

2. **Was für eine Unordnung!** *Kannst du nicht mal Ordnung halten?*

3. **Ich bin genervt, Ich fühle mich nicht unterstützt, Ich hab das Gefühl ich werde hier nur ausgenutzt** *Magst du die Sachen an ihren Platz räumen?*

4. **!?** *Jeder muss seine Sachen wieder wegräumen! ...weil mir Ordnung und Unterstützung wichtig sind. Alles muss ich selber machen!*

Mit den vier Elementen der GFK kannst du klar ausdrücken, was dir wichtig ist, ohne anzugreifen oder Schuld zu verteilen.

Übung

Was möchte der Sprechende hier eigentlich ausdrücken?

Wie würde das mit den vier Elementen der GFK klingen?

1. „Du hast gestern wieder vergessen, den Müll rauszubringen. Du denkst wirklich nur an dich selbst!“
2. „Warum kannst du nicht einfach mal aufräumen? Du bist so faul!“
3. „Du hörst mir nie richtig zu, du bist so egoistisch!“
4. „Du hast den Bericht nicht rechtzeitig fertiggestellt. So kann ich nicht arbeiten!“
5. „Deine Idee ist nicht gut genug. Du solltest noch einmal darüber nachdenken.“
6. „Warum hast du das Meeting verschoben? Das ist unprofessionell!“



Die Grundannahmen der Gewaltfreien Kommunikation

Universalität der menschlichen Bedürfnisse: Wir haben alle die gleichen Bedürfnisse. Worin wir uns voneinander unterscheiden, sind unsere Strategien, Bedürfnisse zu erfüllen. Konflikte tauchen auf Ebene der Strategien auf – nicht der Bedürfnisse.

Bedürfnisse sind uns wichtig: Als Bedürfnisse verstehen wir Antworten auf die Frage: Was ist mir wichtig, was liegt mir am Herzen? Bedürfnisse verstehen sich als Bedürfnisse so lange alle Menschen Wertschätzung dafür haben.

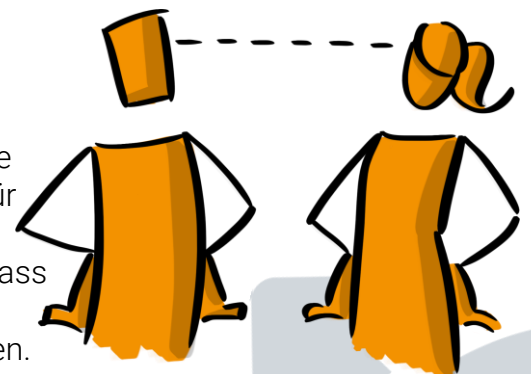


Verbindung: Verbindung taucht auf, wenn wir gegenseitiges Mitgefühl (Empathie) für unsere Handlungen aufbringen, indem es uns gelingt die Absicht dahinter zu würdigen (d.h. die Bedürfnisse zu erkennen). Gerade in Konfliktsituationen ist es nötig diese Tiefe der Verbindung zu erreichen, um sicherzustellen, dass die Bedürfnisse aller Beteiligten erfüllt werden.

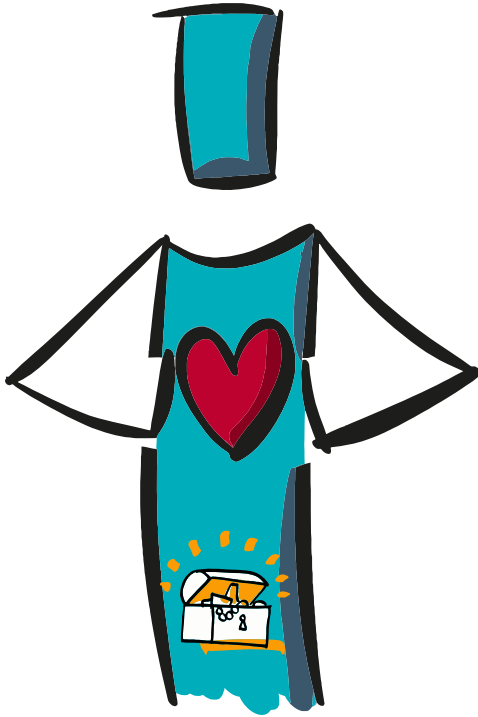


Alles, was wir Menschen tun, ist ein Versuch, Bedürfnisse zu erfüllen: Unsere Motivation zu handeln entsteht aus dem Wunsch, Bedürfnisse zu erfüllen. Hinter all unseren Handlungen (Strategien) steckt daher immer eine Absicht, welche uns allen wichtig ist. Die Strategie, welche wir zu Erfüllung unserer Bedürfnisse wählen, kann unter Umständen Bedürfnisse anderer Beteiligten verletzen. In der GFK versuchen wir dies zu vermeiden, indem wir Strategien wählen, welche die Bedürfnisse aller Beteiligten beachten (=Konsens).

Mitgefühl: Wir haben eine angeborene Fähigkeit zum Mitgefühl. Wenn diese Fähigkeit trainiert wird, sind wir in der Lage einfühlsam zu handeln und Verständnis für die Absichten der anderen aufzubringen. Dadurch wächst die Wahrscheinlichkeit, dass Bedürfnisse (unsere eigenen und die der anderen) auf friedliche Weise erfüllt werden.



Die Grundannahmen der Gewaltfreien Kommunikation

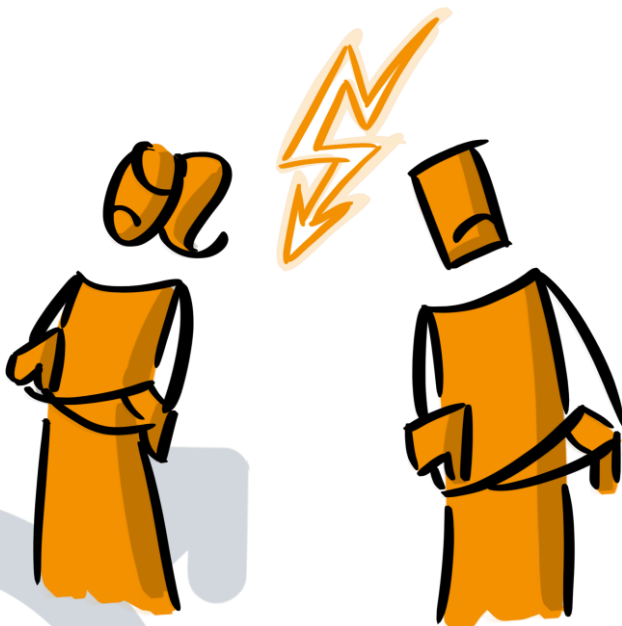


Gefühle haben ihre Wurzeln in unerfüllten oder erfüllten Bedürfnissen: Unsere Gefühle sind direkt mit unseren Bedürfnissen verbunden. Wenn unsere Bedürfnisse erfüllt sind, fühlen wir uns glücklich, erfüllt, erregt, etc. Wenn unsere Bedürfnisse nicht erfüllt sind, fühlen wir uns traurig, ängstlich, wütend, etc. Unser Gegenüber ist daher nicht die Ursache für unsere Gefühle, sondern der Auslöser. Die Ursache liegt in unseren eigenen Bedürfnissen.

Natürliches Geben: Wir Menschen haben eine uns innewohnende Freude daran zum Wohle anderer beizutragen (z.B. etwas für jemanden anderen zu tun). Die Voraussetzung dafür ist, dass wir dieses Geben als freiwillig erfahren.



Es ist genug für alle da: Die meisten Menschen erfahren keine Fülle, weil sie nicht wissen wie das möglich sein kann und weil unsere sozialen Strukturen nicht darauf ausgerichtet sind Bedürfnisse zu erfüllen (sondern Strategien). Wenn unsere Systeme und sozialen Strukturen darauf ausgerichtet sind Bedürfnisse zu erfüllen, entsteht Fülle.



Frieden schaffen: „Richtig/Falsch“- Urteile führen zu Streit, Trennung und Krieg. Urteile auf Basis von Bedürfnissen hingegen führen zu Verständnis und Verbindung und tragen daher zum Frieden bei. Dafür bedarf es sowohl an Mitgefühl für einen selbst, als auch an Mitgefühl für alle Mitmenschen, ganz gleich ob ich mit ihnen übereinstimme oder nicht.

© 2005 von Inbal Kashtan und Miki Kashtan (frei übersetzt von Isabell Peters)

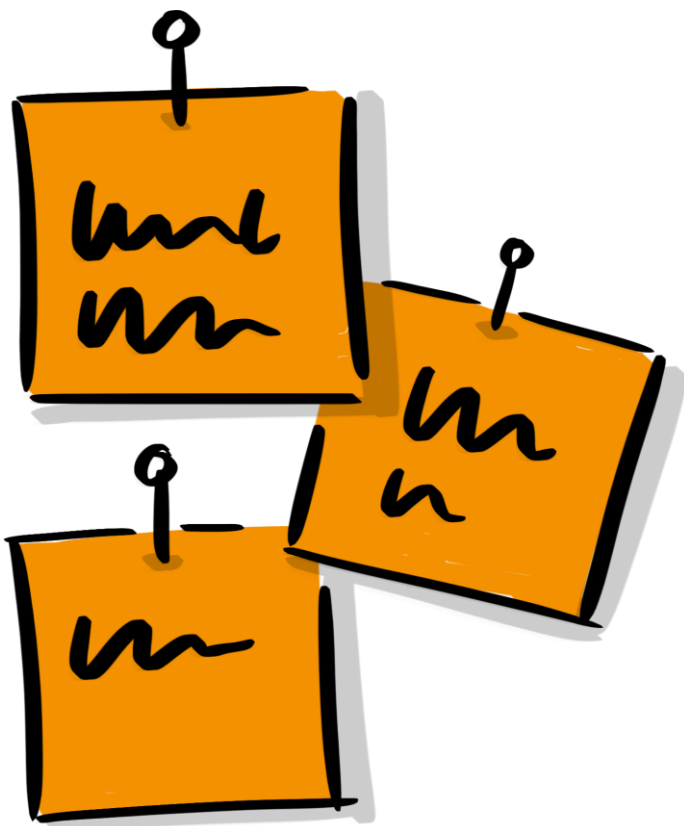
GFK GRUNDLAGEN

Persönliche Erkenntnisse und Notizen

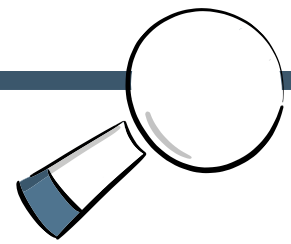
Wo stehe ich?

Wie geht es für mich weiter?





Die vier Elemente der GFK



Element 1: Beobachten – Was ist wirklich passiert?

WAS NIMMST DU WAHR?

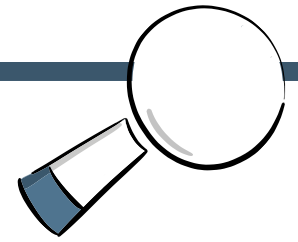
Klar zu benennen, was dich stört, ohne es mit Urteilen zu verbinden, ist eine hohe Kunst. Den meisten Menschen geht viel schneller ein „du hast/du bist/das macht man nicht“ von den Lippen, als einfach zu beschreiben, was man gesehen hat. So enden viele Klärungsgespräche schon, bevor sie überhaupt begonnen haben. Wenn du lernst, klar zu kommunizieren, woran du dich reibst, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass dein Gegenüber dir zuhört, anstatt sich zu rechtfertigen.

BEOBSACHTUNGEN

- schaffen einen nachvollziehbaren Einstieg ins Gespräch / eine Gesprächsgrundlage.
- unterstützen weitere Konfliktbearbeitung.
- motivieren Beteiligte, genauer hinzuschauen.
- geben ein klares Feedback an den Empfangenden, damit er genau weiß, was er zukünftig lassen oder wiederholen könnte.

Auf eine wertfreie Beobachtung folgt meist ein „Ja“ oder eine klärende Korrektur – auf eine Bewertung erfolgt als Reaktion meist ein „Nein“. Dadurch wird das Verständnis für die nachfolgende Mitteilung deiner Gefühle, Bedürfnisse und Bitten erhöht.

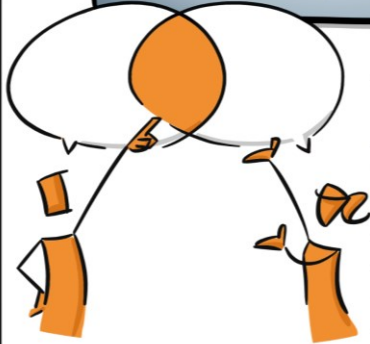




Beobachten vs. interpretieren

Klare Beobachtungen statt Interpretationen

impact
INSTITUT.com



Fakten und Interpretationen auseinanderzuhalten ist wichtig für eine gemeinsame Gesprächsbasis. Dadurch wird Feedback leichter angenommen und die Kooperationsbereitschaft wird gefördert.

Auslöser faktenbasiert ansprechen

Du sprichst von dir und dem, was du sinnlich wahrnimmst: Was du siehst, hörst, riechst...

Wenn eine erwünschte Handlung ausbleibt, beschreibst du klar, was dir aufgefallen ist, anstatt zu sagen, was nicht passiert ist.

Du beziehst dich auf konkrete Situationen.

Wenn dein Gegenüber Kritik hört, präzisierst du deine Beobachtung.

Beobachtungen Beispielhafte Situationen

impact
INSTITUT.com



Interpretationen

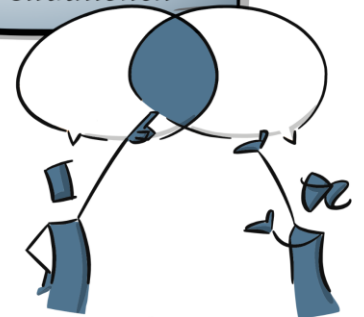
Das hast du falsch gemacht.

Ihre Leute können sich nicht auf sie verlassen!

Du hörst mir nie zu.

Du hast meinen Laptop kaputt gemacht.

Sie haben sich nicht an die Vorschriften gehalten!



Beobachtungen

Ich komme zu einem anderen Ergebnis als du.

Wir haben elf Uhr gesagt und Sie sind um 11:20h erschienen.

Du greifst zu deinem Handy während ich rede.

Ich habe dir meinen Laptop geliehen und jetzt hat er einen Sprung im Display.

Sie haben den Dienstwagen für private Fahrten benutzt.

GFK GRUNDLAGEN

Persönliche Erkenntnisse und Notizen

Wo stehe ich?

Wie geht es für mich weiter?





Element 2: Gefühle

WIE FÜHLE ICH MICH – WIE FÜHLST DU DICH?

Gefühle führen ein Nischendasein in unserer Kultur und wenn man sich mit ihnen beschäftigt, sind die (eigenen) Urteile nicht weit. Hier geht es aber nicht um Weichspülrhetorik, Betroffenheitsgedudel und esoterische Sprüche, sondern darum, das eigene, körperliche Feedbacksystem wieder zu aktivieren. Gefühle zeigen dir an, wenn ein Bedürfnis erfüllt oder unerfüllt ist.

Wenn du die Verbindung zwischen deinen Emotionen und deinen Bedürfnissen wieder herstellen kannst, merkst du schneller, was du brauchst und wo deine Grenzen sind. Du lernst außerdem, andere Menschen und ihre Bedürfnisse zu akzeptieren, ohne mit allem einverstanden zu sein.

GEFÜHLE

- treten als Reaktion auf innere & äußere Auslöser auf – hängen dabei aber eng mit deinen Bedürfnissen zusammen.
- ermöglichen eine Qualität von Verständnis für andere Menschen und deren Absichten, die allein mit dem Verstand bei weitem nicht so schnell verfügbar wäre.
- geben entscheidende Hinweise, wenn etwas für ein zufriedenes Leben fehlt – und belohnen Gelingen und Kooperation.

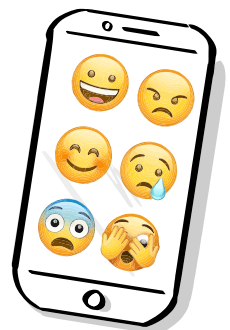
Davon unterscheidet man Pseudogefühle, das heißt Interpretationen dessen, was jemand mit dir macht, verkleidet in Gefühlssprache.

Beispiel: „Ich fühle mich missachtet.“ = Ich denke: ich werde missachtet.

Das tatsächliche Gefühl kann man erkennen, indem man fragt:

„Wie fühlt es sich an, wenn ich denke: Ich werde missachtet?“

Tipp: Wenn du für das Gefühl ein Emoji findest, ist es wahrscheinlich echt

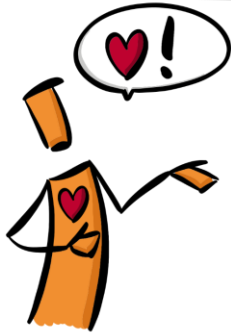




Element 2: Gefühle und Gedanken

Unterschiede zwischen Gefühlen & Pseudogefühlen

impact
INSTITUT.COM



Gefühle...

...können dir anzeigen, wie es um deine Bedürfnisse bestellt ist.

...sagen etwas über dein Inneres, das was im Körper stattfindet.

...fallen in deine eigene Verantwortung.

Pseudogefühle...

...sind verkleidete Du-Botschaften.

...enthalten Urteile über andere.

...kommen aus dem Denken.

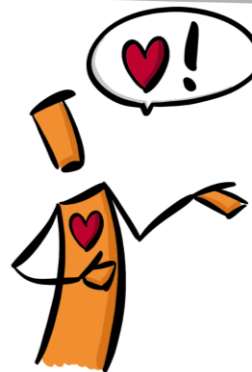
...drücken aus, was jemand anderes angeblich mit dir macht.

Sie implizieren, dass andere für deine Gefühle verantwortlich sind.



Gefühle & Pseudogefühle ein paar Beispiele

impact
INSTITUT.COM



Gefühlswörter

Ich...

...freue mich

...bin wütend

...fühle Scham

...habe Angst

...ärgere mich

...bin traurig



Pseudo-Gefühle

Alle Sätze die so anfangen:

„Ich habe das Gefühl, dass...“
hier folgen Gedanken.

„Ich fühle mich von dir...“
analysiert den anderen.

„Ich fühle mich wie...“
hier folgt ein Vergleich.





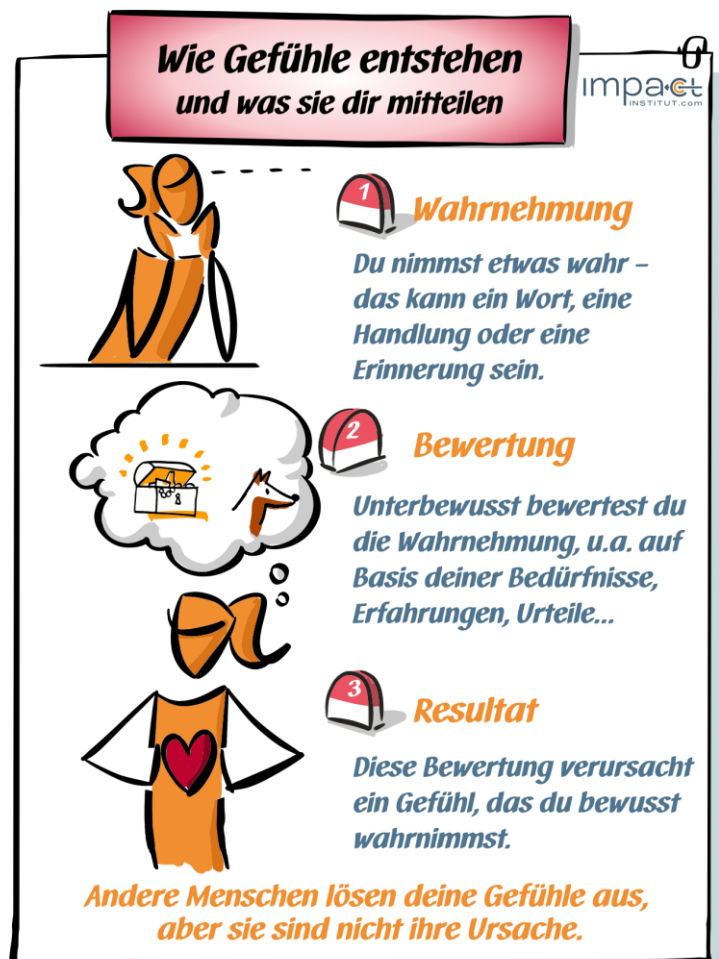
Element 2: Gefühle

Marshall Rosenberg hat einen Zusammenhang zwischen Gefühlen und Bedürfnissen hergestellt. Er unterschied dabei den **Auslöser**, die **Ursache** und die **Wurzel** von Gefühlen:

Der **Auslöser** kann ein inneres oder äußeres Ereignis sein – etwas das du wahrnimmst und das wichtig genug ist, dass du es registrierst.

Die **Ursache** von Gefühlen ist deine Bewertung. Die **Wurzel**, aufgrund derer du bewertest, ist immer ein erfülltes oder unerfülltes **Bedürfnis**. Wenn dir dieses Bedürfnis nicht bewusst ist und du stattdessen eine moralistische Bewertung verinnerlicht hast (gut/schlecht/sollte/müsste), dann hängt das resultierend Gefühl häufig mit Ärger zusammen.

Victor Frankl, der Begründer der Logotherapie, betont, dass Bewertungen oft unbewusst und automatisch erfolgen und dass sie stark von den individuellen Erfahrungen, Überzeugungen und Bedürfnissen geprägt sind.



Wenn es gelingt, den kurzen Moment zwischen Auslöser und Gefühl auszudehnen und man sich die Bewertungen bewusst macht, erhält man ein höheres Maß an Freiheit und Selbstbestimmung.

„Zwischen Reiz und Reaktion gibt es einen Raum. In diesem Raum liegt unsere Macht zur Wahl unserer Reaktion. In unserer Reaktion liegen unsere Entwicklung und unsere Freiheit.“

Das Bewusstmachen und Verändern eigener Bewertungen und Haltungen ist auch ein wichtiger Schritt für die zwischenmenschliche Kommunikation, da man so besser in der Lage ist, die eigenen Bedürfnisse und Gefühle zu kommunizieren und auch die Bedürfnisse und Gefühle anderer zu verstehen.

Reflexionsaufgabe

Wenn du das nächste Mal ein intensives Gefühl spürst – egal ob Ärger, Freude, Trauer, ... -

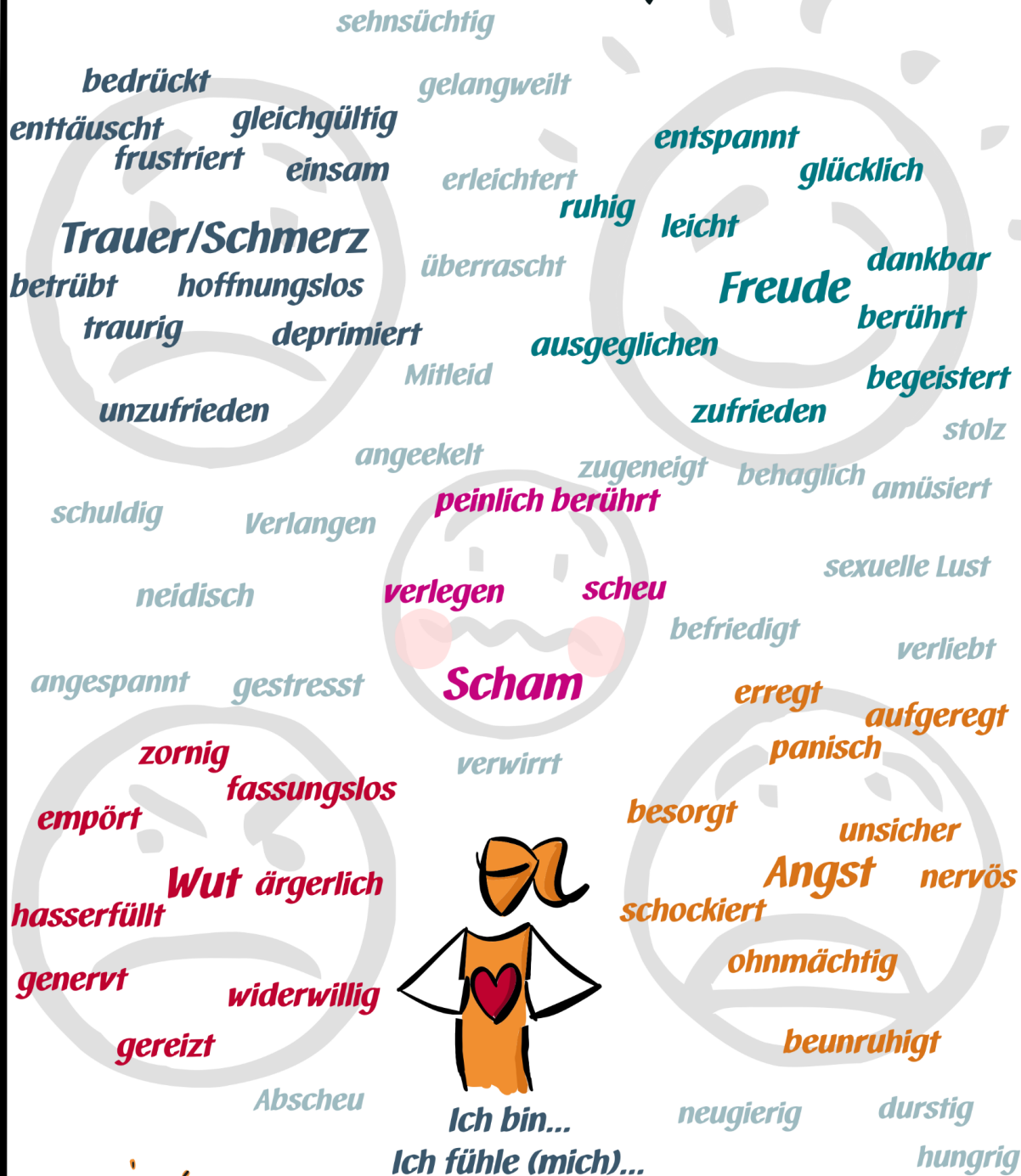
Halte kurz inne und mach dir bewusst, was der Auslöser ist, und wie du ihn bewertest hast.



Element 2: Gefühle

Gefühlszustände & Emotionen Messfühler für Bedürfnisse

impact
INSTITUT.com



Echte Gefühle und Emotionen kommunizieren, wie es um die Erfüllung deiner Bedürfnisse bestellt ist - ohne einen Vorwurf zu enthalten.



(c) Markus Castro

GFK GRUNDLAGEN

Pseudogeühle – was du denkst,
was jemand mit dir macht



unterstützt

gewertschätzt

missachtet

ausgelacht



abgewimmelt

abgewertet

verabscheut

beschützt



ingeschüchtert

unterschätzt



verraten



dumm

akzeptiert



abgelehnt

terrorisiert

benachteiligt

untauglich



vernachlässigt

erniedrigt gelangweilt

reingelegt



kritisiert

überbeansprucht

armseilig



eingeschränkt



geliebt

gehört

verachtet

beschuldigt



herabgesetzt



abgewiesen



wertlos

verspottet



abgestoßen



GFK GRUNDLAGEN

Persönliche Erkenntnisse und Notizen

Wo stehe ich?

Wie geht es für mich weiter?





Element 3: Bedürfnisse

WAS BRAUCHE ICH, WAS BRAUCHST DU?

Jede Person hat Bedürfnisse, die in Konflikten schmerzlich berührt werden. Jede menschliche Tat folgt einer Strategie (konkrete Handlungen), die der Erfüllung eigener Bedürfnisse dient. Alle haben die gleichen Bedürfnisse, jedoch unterschiedliche Strategien zur Erfüllung dieser Bedürfnisse gelernt.

Konflikte entstehen, weil unterschiedliche Strategien aufeinander stoßen und sich dadurch Bedürfnisse nicht erfüllen lassen. Das Besondere an Bedürfnissen ist, dass sie jedem Menschen in die Wiege gelegt wurden. Jede Person hat die gleichen Bedürfnisse, entsprechend ist es leicht sich auf diese zu beziehen, um Konflikte zu klären. Denn Konflikte entstehen nicht auf der Ebene der Bedürfnisse, sondern immer nur bei den Strategien, die gewählt werden, um eigene Bedürfnisse zu erfüllen.

Friedliche Konfliktlösung entsteht, wenn Menschen sich auf der Ebene von Bedürfnissen „sehen“ und nach neuen Strategien suchen, die die Bedürfnisse aller Beteiligten achten. Wenn du also deine eigenen Bedürfnisse besser kennst, erhöht das die Chancen dafür, ein erfülltes Leben zu führen. Du kannst dann bewusster entscheiden, was du in deinem Leben willst und was nicht. Dadurch kannst du dich auf die Dinge konzentrieren, die dir wirklich wichtig sind, und dein Leben in die gewünschte Richtung lenken. Mehr Handlungsspielraum, mehr Leichtigkeit und weniger Stress sind die Folge.





Elemente 3: Bedürfnisse

**Was brauchen wir
um uns wohl zu fühlen?**



impact
INSTITUT.com



Elemente 3: Bedürfnisse

Bedürfnisse Was uns alle verbindet

impact
INSTITUT.COM

Bedürfnisse sind das, was wir alle teilen – universelle Qualitäten, die unser Handeln antreiben und uns gut tun, wenn sie erfüllt sind.

Bedürfnisse im Sinne der GFK sind...

universell wertgeschätzt
d.h. sie sind allen beteiligten Personen wichtig

mit vielen Strategien erfüllbar
es gibt nicht den einen, einzig richtigen Weg

unabhängig von einem Ort, Menschen oder Zeitpunkt
wir haben sie immer und überall
allgemein und abstrakt

ich kann sie nicht beobachten / anfassen und sie beschreiben kein Verhalten

Wenn wir auf Bedürfnisse statt auf Strategien schauen, schaffen wir echte Verbindung.



universelle Bedürfnisse individuelle Strategien

impact
INSTITUT.COM

Bedürfnisse sind abstrakt, deshalb stehen sie nicht im Konflikt. Strategien sind das konkrete, beobachtbare Verhalten, mit dem versucht wird, Bedürfnisse zu erfüllen.



Strategie



Strategie

Strategie

Wenn du Bedürfnisse und Strategien auseinanderhältst...

- findest du kreative Lösungen.
- vermeidest du unnötige Konflikte.
- schaffst du gegenseitiges Verständnis.



Bedürfnisse in der Übersicht

Universelle Bedürfnisse
die alle Menschen teilen

impact
INSTITUT.com



Bedürfnisse sind die Triebfedern unseres Handelns.
Alles, was wir tun und sagen, ist der Versuch, Bedürfnisse zu erfüllen - ob wir uns dessen bewusst sind oder nicht.



(c) Markus Castro





Bedürfnisse sprachlich herausfinden: Die Kopfstand-Methode

Urteile übersetzen Bedürfnisse entdecken

impact
INSTITUT.COM

Sie können doch nicht einfach hereinkommen, ohne anzuklopfen!

Urteile lenken davon ab, was wichtig ist und führen selten zu Verbindung oder Lösungen. Um zu den eigentlichen Bedürfnissen zu gelangen, hilft die Kopfstand-Methode.

Was wäre das erwünschte Verhalten?

Vorher anklopfen

Welches Bedürfnis würde durch diese Strategie erfüllt?

Das Urteil beschreibt unerwünschtes Verhalten

Respekt vor der Privatsphäre

Das Urteil ist eine moralistische Bewertung

Wie kann man nur so egoistisch sein!

Indem die Bewertung ins Positive gedreht wird, kommt man dem Bedürfnis auf die Spur

egoistisch...

Rücksichtnahme Partnerschaftlichkeit



„Hör niemals darauf, was andere Leute denken. Nutze die Gedanken als Fenster zu den Bedürfnissen.“ - Marshall Rosenberg

GFK GRUNDLAGEN

Persönliche Erkenntnisse und Notizen

Wo stehe ich?

Wie geht es für mich weiter?



Element 4: Konkrete Bitten stellen und vermuten

WAS HÄTTE ICH GERNE, DAS PASSIERT? WAS HÄTTEST DU GERNE?

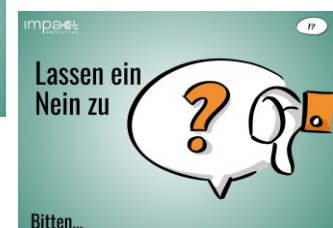
Man weiß schnell, was man nicht will, aber was will man stattdessen?

Die meisten Menschen haben nur indirekte Bitten gelernt („Ich würde gerne mal wieder was unternehmen“) oder brauchen geradezu einen Gedankenleser als Gegenüber, weil sie sich nicht trauen, offen zu sagen, was sie gerne hätten. Wenn du lernst, offene und klare Bitten zu formulieren, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass sich deine Bedürfnisse erfüllen. Wenn du es schaffst, bei deinem Gegenüber Bitten zu hören, gewinnst du die Freiheit zurück, Nein zu sagen.

Das Formulieren von konkreten Bitten ist ein wichtiger Schritt zur Erfüllung der eigenen Bedürfnisse und zur friedlichen Kommunikation mit anderen. Es erfordert jedoch oft Mut und Übung, um klar und direkt auszudrücken, was du möchtest.

Wenn du dir etwas wünschst, kannst du überlegen, wie dies konkret in der Realität aussehen könnte. Anstatt zu sagen: „Ich würde gerne weniger Überstunden machen“, könntest du zum Beispiel sagen: „Ich würde gerne gemeinsam mit dir schauen, wie ich bei meinen Aufgaben Unterstützung von anderen Kollegen bekommen kann, um Überstunden zu vermeiden. OK für dich?“ Eine klare und direkte Bitte erleichtert es anderen, uns zu verstehen und darauf zu reagieren.

Natürlich können nicht alle Bitten erfüllt werden – die GFK ist kein Zauberstab mit dem du andere dazu bringen könntest, zu tun was du möchtest. Aber wenn du zuerst für Verbindung sorgst, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass dein Gegenüber Lust hat, deine Bitte zu erfüllen.



Element 4: Lösungs- und Verbindungsbiten

Grundsätzlich wird die Lösung-Ebene von der Beziehungsebene unterschieden. Das, was du der anderen Person inhaltlich erzählst, kann sich auf die Vergangenheit und Zukunft beziehen und zielt auf eine Lösungs-Strategie ab. Daneben gibt es noch das Hier und Jetzt, und da geht es mehr um die Qualität eurer Beziehung als um Inhalte und Lösungen.

Bei Verbindungsbiten geht es zunächst darum, die Beziehung durch verstehen und verstanden werden zu verbessern, bevor es auf der Lösungsebene um konkrete Handlungen geht.

Je besser du deine Bedürfnisse kennst, umso eher kannst du eine passende Bitte formulieren, die zur Verbindung beiträgt.

Bitten, statt zu fordern Strategien, passend zum Bedürfnis



Erfolgreiche Bitten...

sind Einladungen an dich selbst und andere, zur Erfüllung deiner Bedürfnisse beizutragen. Im Gegensatz zu Forderungen lassen sie ein Nein zu.



1 Verständnisbitte

Bitte um Rückmeldung, was angekommen ist.



2 Verbindungsbitte

Bittet die andere Person zu sagen, wie es ihr mit dem Gehörten geht.



3 Handlungsbitte

Lösungen finden, die für alle Beteiligten passen.

- positiv formulierte Aktion - was ich will, statt was ich nicht will
- konkrete, realistische Handlungen und Verhaltensweisen
- hier und jetzt überprüfbar

Konkrete Bitten äußern Beispiele



Bereitschaft zum Gespräch einholen
Offenheit abklären: Kannst du hören, was ich dir sagen möchte?

Einstieg
Ich möchte mit dir über die Situation sprechen als ... - bist du damit einverstanden?

Ich möchte dir erzählen, wie es mir damit geht und ich möchte auch gerne verstehen, was dir wichtig ist - passt das für dich, dass wir drüber sprechen und eine Lösung suchen, die für uns beide passt?



Bitte um Spiegeln: Sicher gehen, dass ich verstanden wurde

Verständnisbitte

Ich bin mir nicht sicher, ob ich mich verständlich ausgedrückt habe...

Kann ich nochmal hören, was du verstanden hast?
Magst du mir sagen, was du gehört hast?
Was ist bei dir angekommen?



Bitte um Selbstausdruck: Hören, wie meine Worte gewirkt haben

Verbindungsbitte

Ich wüsste gerne, was in dir vorgeht (in Bezug auf das Gehörte)...

Magst du mir sagen, wie du dich fühlst?
Kannst du mir bitte sagen, wie es dir damit geht?
Wie ist das für dich, wenn du das hörst?

Zwischendurch spiegeln, empathisch vermuten, ...



Wiedergeben, was ich gehört habe

Wie bei anderen Elementen der Gewaltfreien Kommunikation laden dich Verbindungsbiten dazu ein, anderen gegenüber präsent, authentisch und mitfühlend zu sein. Deine eigene Aufrichtigkeit, Verletzbarkeit und dein Selbstverständnis tragen wahrscheinlich mehr zu der Qualität von der gewünschten Verbindung bei, als irgendeine bestimmte Form oder Wortwahl. Gleichzeitig kannst du, indem du die unterschiedlichen Bedürfnisse erkennst, die zu deinem Verbindungswunsch führen und die verschiedenen Bitten, die du daraufhin stellen kannst, dich sowohl leichter um deine eigenen als auch um die Bedürfnisse anderer nach Klarheit, Vertrauen und Verbindung kümmern.

GFK GRUNDLAGEN

Persönliche Erkenntnisse und Notizen

Wo stehe ich?

Wie geht es für mich weiter?



GFK GRUNDLAGEN

Die vier Elemente der Gewaltfreien Kommunikation (zusammengefasst)

BEOBSACHTUNG

Beschreiben sinnliche Wahrnehmung:
Ich sehe, höre, rieche...
Beobachtungen...



Vermeiden Negationen ("Er hat nicht...")
Beobachtungen...



Beziehen sich auf konkrete Situationen
Beobachtungen...



Öffnen den Raum für gemeinsame Sicht der Situation
Beobachtungen...



GEFÜHL

Können mir anzeigen, wie es um meine Bedürfnisse bestellt ist
Gefühle...



Fallen in meine eigene Verantwortung
Gefühle...



Sagen etwas über mein Inneres, das was im Körper stattfindet
Gefühle...



Enthalten keine Urteile über andere
Gefühle...



BEDÜRFNIS

allgemein und abstrakt
Bedürfnisse sind...



universell wertgeschätzt
Bedürfnisse sind...



mit vielen Strategien erfüllbar
Bedürfnisse sind...



unabhängig von einem Ort, Menschen, oder Zeitpunkt
Bedürfnisse sind...



BITTE

Beschreiben konkrete, realistische Handlungen und Verhaltensweisen
Bitten...




Sagen was ich will, statt was ich nicht will
Bitten...

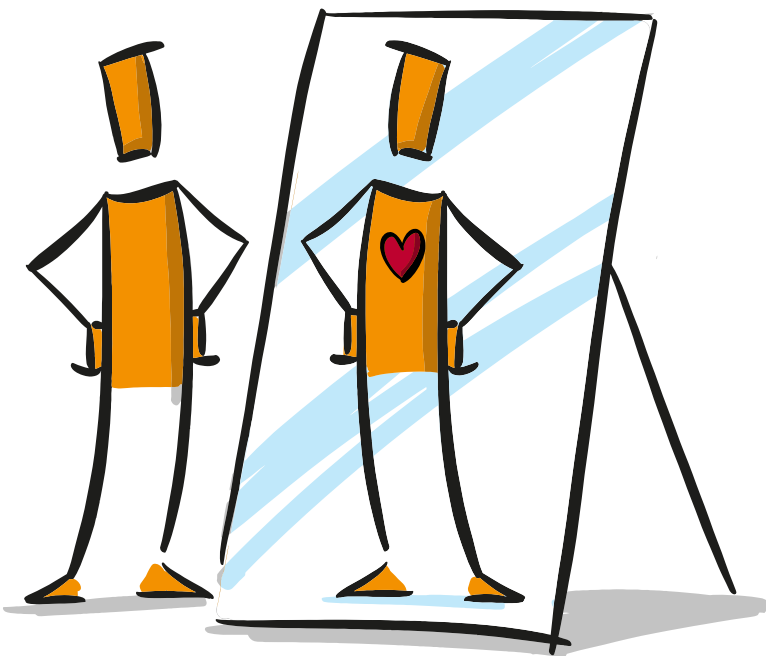


Sind hier und jetzt überprüfbar
Bitten...



Lassen ein Nein zu
Bitten...





Selbstklärung / Selbstempathie

Die drei Komponenten der Selbstklärung

Die GFK besteht aus drei Komponenten, von denen die Selbstklärung am Anfang die wichtigste Rolle spielt. Selbstklärung beinhaltet **Selbstepathie, Selbstreflexion und Selbstregulation**.

Selbstepathie bedeutet, sich selbst liebevoll anzunehmen und sich mit Fürsorge zu behandeln. Dabei lernt man, die eigenen Emotionen und **Bedürfnisse** zu erkennen und **anzunehmen**, ohne sie zu verurteilen oder zu ignorieren. Dies führt zu mehr Selbstakzeptanz und innerer Stärke und bildet die Grundlage für neue, **lebensdienliche Überzeugungen**.

In der **Selbstreflexion** betriffst du die **Meta-Ebene** und betrachtest dich selbst aus der neutralen Beobachtungsrolle.

Indem du so herausfindest, welche Gedanken dir durch den Kopf gehen und welche Bedürfnisse und Werte dir wichtig sind, kannst du besser **verstehen**, warum du in bestimmten Situationen auf eine bestimmte Art und Weise reagierst.

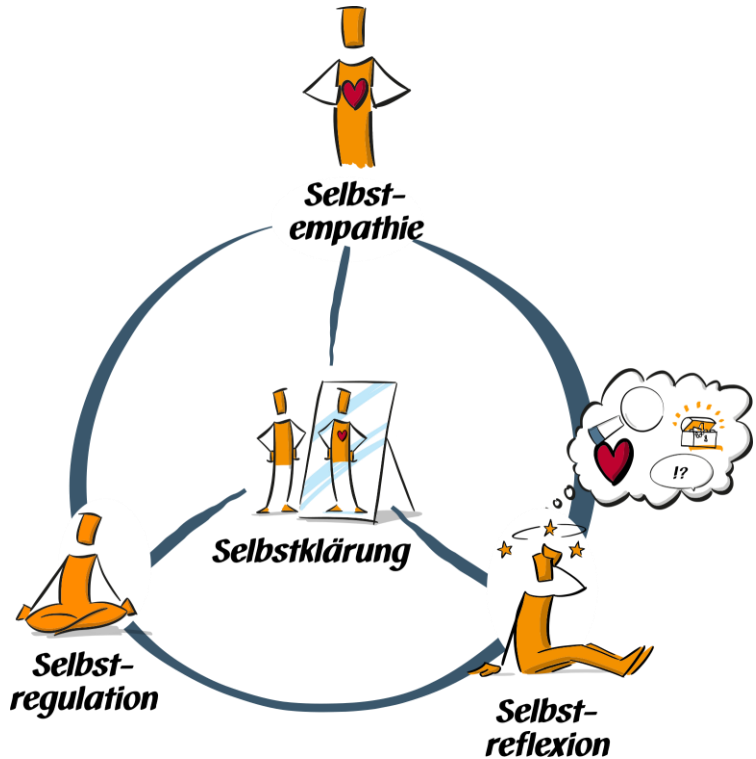
Durch die nachträgliche Betrachtung von Konfliktsituationen kannst du so nicht nur dich selbst besser kennenlernen, sondern auch für die Zukunft deine Kommunikation verbessern und lernen, deine Bedürfnisse klar und deutlich auszudrücken.

Schließlich spielt auch die **Selbstregulation** eine wichtige Rolle, besonders um in herausfordernden Situationen einen kühlen Kopf zu bewahren. Dazu gehört die Fähigkeit, deine Gedanken, **Emotionen** und Verhaltensweisen bewusst zu **beeinflussen** und anzupassen, um Automatismen zu vermeiden.

Durch die Verbesserung der Körper-wahrnehmung und die Fähigkeit, **Emotionen zuzulassen**, kannst du den **Stress reduzieren**, den Konflikte häufig auslösen und dich aus dem Kampf- oder Flucht-Modus befreien.

In der **1:1 Begleitung** durch einen empathischen Zuhörer, durch Atemübungen, Meditation, Bewegung und viele andere Werkzeuge kannst du eine bessere Selbstregulation erlernen. Durch die Fähigkeit, in schwierigen Situationen ruhig und ausgeglichen zu bleiben, kannst du in brenzligen Situationen eher Strategien und Worte wählen, die deinen Bedürfnissen entsprechen.

Die Selbstklärung ermöglicht dir, dich selbst besser zu verstehen und liebevoller zu behandeln, dich besser kennenzulernen und ein tieferes Verständnis für deine eigenen Gefühle und Bedürfnisse zu entwickeln. Das alles bildet die Grundlage, um wirklich etwas zu verändern.





Übung: Selbstklärung light auf Bodenankern

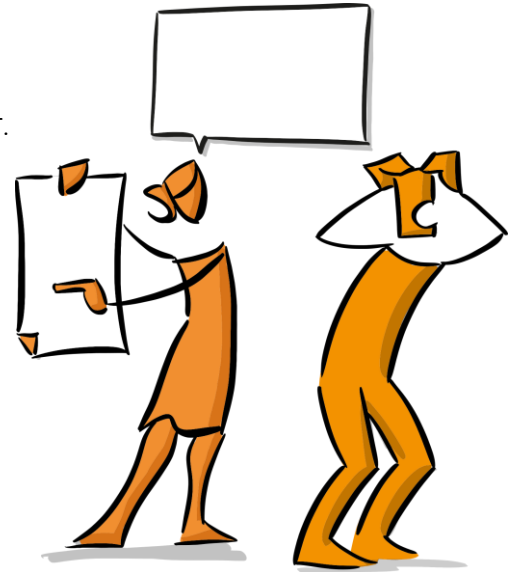
Person A stellt sich auf den Auslöser, Person B liest einen Satz vor.

A spürt in sich, geht auf eine der Gefühlskarten und erzählt:

Wie fühle ich mich, wenn ich an diese Situation denke?

Mit welchen Bedürfnissen hängt das zusammen?

Anschließend Rollenwechsel.



1. Du stehst an der roten Ampel und bist spät dran.
2. Es sind 38 Grad draußen und du bist in einer Fortbildung.
3. Dein Partner sagt zu dir: „Warum arbeitest du so viel?!“
4. Du kommst 30 Minuten später, als es vereinbart war.
5. Du hattest heute vor zum Sport zu gehen, entscheidest dich aber dagegen.
6. Deine Partnerin sagt zu dir: „Warum machst du nicht einfach mehr Sport?“
7. Du machst einen schönen Waldspaziergang.
8. Dein Kind möchte mit dir spielen, obwohl du gerade am Kochen bist.
9. Du hast gerade deine Sportstunde erfolgreich erledigt.
10. Deine 16-jährige Tochter kommt in einer sehr kurzen Hose aus dem Zimmer und möchte so in die Schule gehen.
11. Dein Kollege sagt zu dir: „Du schaust aber müde aus.“
12. Du hast gerade TV geschaut und dabei vergessen, dass du noch einkaufen solltest. Die Geschäfte sind jetzt zu.
13. Dein 16-jähriger Sohn kommt mit vielen Knutschflecken nach einer Nacht bei seiner Freundin nachhause.
14. Du bist mit Freunden im Kaffee und führst interessante Gespräche.
15. Dein Chef gibt dir kurzfristig eine Aufgabe, obwohl du eigentlich schon sehr viel zu tun hast.
16. Ein Kunde beschwert sich über ein Produkt/die Dienstleistung, die du ihm angeboten hast.
17. Ein Kollege kommt zu spät zum gemeinsamen Meeting.
18. Du hast Schwierigkeiten, eine Aufgabe im Team zu erledigen, weil es unterschiedliche Meinungen gibt.
19. Ein Kollege unterbricht dich ständig während du sprichst.
20. Du hast einen Streit mit einem Familienmitglied.



Übung: Selbstklärung light auf Bodenankern



Wie Ärger entsteht

Aus Sicht der GFK stellt Ärger, ähnlich wie Schuld und Scham, einen Mix aus Gefühl und Gedanken dar.

Wenn du dich ärgerst wirst du häufig feststellen, dass ein Teil von dir ganz bestimmten Gedankenmustern folgt.

Stichwörter sind hier:

sollte, müsste, hätte mal lieber, ...

Solche und ähnliche Urteile sorgen dafür, dass du den Kontakt zum eigentlichen Bedürfnis verlierst und sie machen eine kooperative Lösung sehr unwahrscheinlich.

Ein Grund, warum Menschen sich solcher Urteile bedienen ist oft, dass sie nicht gelernt haben, mit den schmerzhaften Gefühlen umzugehen, die sich in einer Situation ergeben. Einsamkeit, Traurigkeit, Schmerz, Verletzung etc. sind nicht so leicht zuzulassen, also werden sie mit Ärger überdeckt.

Reflexionsaufgabe

Wenn du an deinen Alltag denkst, welche Gefühle sind dir vertraut?

Wie oft ärgerst du dich?

Ärgerst du dich eher über dich selbst oder über andere?

Wie gehst du mit deinem Ärger um? Kommunizierst du ihn und wenn ja, wie?



Neurologische Grenzen unserer Fähigkeiten

Das Gehirn ist ein komplexes Organ, welches das Denken, Fühlen und Verhalten steuert. In Stresssituationen, vor allem, wenn du dich bedroht fühlst, kann das limbische System, insbesondere die Amygdala, aktiviert werden. Dieses System ist für deine instinktiven Reaktionen zuständig – es ist der Ort, von dem aus Starre, Flucht oder Angriff gesteuert werden.

Wenn du dich genährt und gestärkt fühlst, sind deine präfrontalen Cortex-Funktionen – die Regionen, die für kritisches Denken, Entscheidungsfindung und soziale Interaktion verantwortlich sind – optimal aktiv. Das ermöglicht es dir, **empfindsam zuzuhören** und **aufrichtig auszudrücken**, was dich stört, ohne in defensive oder aggressive Muster zu verfallen.

Fühlst du dich allerdings emotional erschöpft, kann es schwieriger werden, auf diese Fähigkeiten zuzugreifen. Dann ist es wichtig, dir **selbst Empathie** zu geben, Empathie von anderen zu holen oder, falls nötig, eine Pause zu nehmen, um dich wieder zu zentrieren.



Wenn du dir deiner Grenzen bewusst wirst, kannst du flexibler reagieren, vermeidest Überforderung und kannst aus einem Verständnis deiner eigenen emotionalen Prozesse heraus antworten, statt automatisch auf Trigger zu reagieren.

Dann geht es auch immer weniger um Selbstschutz, sondern mehr um Selbstregulation und die Stärkung deiner eigenen Resilienz.

Auf der nächsten Seite erfährst du, wie Selbstempathie, Selbstregulation und Selbstreflexion zusammenhängen.

Reflexionsfragen

Welche Situationen oder Menschen triggern bei mir besonders häufig eine Reaktion von Starre, Flucht, Angriff?

Warum könnte das so sein?

Wie merke ich, dass ich emotional erschöpft bin? Welche körperlichen / geistigen Anzeichen gibt es?

Welche Strategien habe ich, um mir Empathie von anderen zu holen?

Wie fühlt es sich für mich an, um Unterstützung zu bitten?





Die Motivation hinter deinem Handeln ergründen

Es gibt viele Gründe, warum eine Person etwas tut und auf einer tiefen Ebene versucht jeder immer, die eigenen Bedürfnisse zu erfüllen. Manchmal spielt aber der eigene Kopf einen Streich und spielt dir vor, dass du etwas tun **musst**.

Das beschneidet deine Freiheit, fühlt sich mies an und negiert deine Verantwortung für dein Handeln.

Wenn du dich bei einem „Ich müsste“ oder „Ich sollte“ ertappst, kannst du dich fragen: Will ich das tun?

Ist es grade notwendig?

Wenn ja, dann formuliere deinen Gedanken um – wenn nicht, dann ist es wahrscheinlich nur ein Überbleibsel von früher.



Reflexionsaufgabe

Suche Beispiele aus deinem Alltag/Leben, wo Du etwas aus...

- ...purer Freude / innerem Antrieb heraus gemacht hast.
- ...Angst vor Bestrafung/Wunsch nach Belohnung gemacht hast.
- ...Schuldgefühl/Scham gemacht hast.
- ...Gehorsam gemacht hast.

Wie war das jeweils für dich?

Sammele in deinem Schreibheft Begebenheiten aus deinem Leben, wo eine andere Person aus diesen Gründen gehandelt hat.

Aus welchem Grund möchtest du ein Geschenk von jemand anderem erhalten?



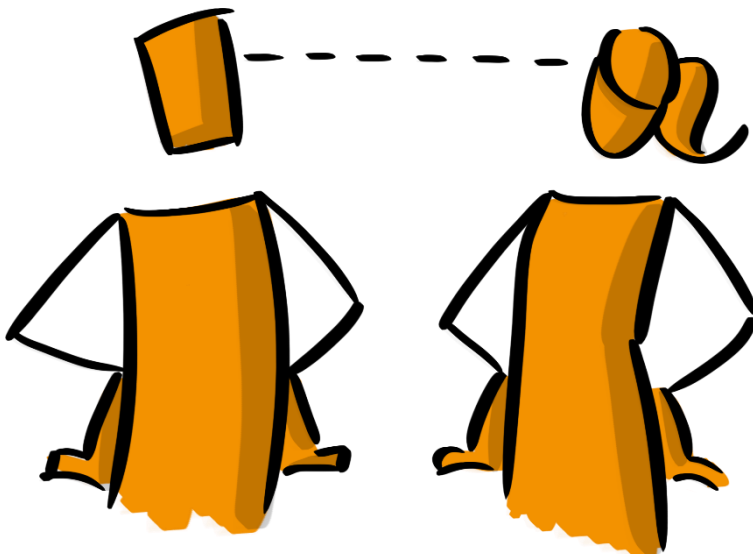
GFK GRUNDLAGEN

Persönliche Erkenntnisse und Notizen

Wo stehe ich?

Wie geht es für mich weiter?





Aufrichtiger Selbsta Ausdruck

Störungen ansprechen

Wie du unerwünschtes Verhalten oder wiederkehrende Störungen ansprichst, kann den Verlauf der Gespräche entscheidend beeinflussen.

Wenn du dich darauf konzentrierst, was dein Gegenüber falsch macht oder ihn für deine Gefühle verantwortlich machst führt das schnell zu Abwehr, Widerstand oder sogar Eskalation.

Wenn du stattdessen deinen Fokus auf deine Werte und Bedürfnisse lenkst, ändert sich die gesamte Dynamik: Du sprichst darüber, was dir wichtig ist, anstatt zu urteilen. So wirst du klarer verstanden und kannst Verbindung schaffen, anstatt die Beziehung zu belasten.

**Zwei Arten von Ehrlichkeit
Werte Vs Bewertungen**



Fokus auf Bewertungen
Du konzentrierst dich darauf...

- was der andere „ist“
- was du über ihn denkst
- deine Urteile & Bewertungen

„Du bist echt schlampig!“



Fokus auf deine Werte
Du konzentrierst dich darauf...

- wie es dir geht
- was du brauchst
- was dein Leben schöner machen würde

„Ich brauche Ordnung und Struktur!“

Die Qualität deiner Beziehungen hängt stark davon ab, worauf du deine Aufmerksamkeit legst!

**Zwei Arten zu bewerten
Verurteilen vs Verstehen**



Moralistische Bewertung
Funktioniert nach dem Prinzip gut/böse, richtig/falsch, recht/unrecht, Schuld, ...

Steht echten Begegnungen auf Augenhöhe im Weg.



Bedürfnisorientierte Bewertung
Schaut auf die guten Gründe:
Erfüllt es Bedürfnisse, bringt es weiter, tut es uns gut?

Fördert Verständnis und schafft Verbindung.

Worauf möchtest du in deinem Leben deine Aufmerksamkeit legen?

Solange du nicht Nein sagen kannst, ist dein Ja nichts wert

„Nein“ zu sagen fällt vielen Menschen schwer, weil es oft Angst auslöst, die Beziehung zu belasten oder falsch verstanden zu werden. Doch ein „Nein“ muss nicht verletzen oder rechtfertigend klingen – es kann klar, respektvoll und verbindend sein.

Dafür sind drei Aspekte entscheidend:

Deine innere Haltung: Wenn du dir deiner Bedürfnisse bewusst bist und sie respektierst, kannst du mit Selbstbewusstsein für dich eintreten. Ein klares „Nein“ zeigt: „Ich achte auf mich und meine Grenzen.“

Wie du es sagst: Eine ruhige, freundliche Stimme zeigt, dass dein „Nein“ nicht gegen die andere Person gerichtet ist. Es ist einfach ein „Ja“ zu deinem Bedürfnis.

Was du sagst: Nein zur Strategie, ja zum Bedürfnis. Sowohl zu deinem, als auch zu dem vom Gegenüber.

**Nein sagen
Klar und auf Augenhöhe**

Nein sagen wird einfacher, wenn du Bedürfnis-, Beziehungs- und Strategie-Ebene klar voneinander trennst.

- 1

Signalisiere ein Ja zum Bedürfnis und zur Beziehung – zum Beispiel durch empathisches spiegeln oder ein Danke für die Frage.
- 2

Leg dein Bedürfnis offen, für das Du sorgen möchtest.
- 3

Antworte mit einem klaren Nein! zur Strategie.
- 4

Wenn es für Dich passt: Schlag eine andere Strategie vor, die für euch beide passen könnte.
- 5

Verbindungscheck: Wie geht es euch jetzt? Passt die neue Strategie?

**Nein sagen -
Warum so schwierig?**

Wenn du um etwas gebeten wirst, geht es immer um die Strategie-Ebene und um die Beziehung

*Könntest du für mich...
Würdest du bitte...*

*Magst du mich?
Bin ich wichtig?
Habe ich hier Platz?
Werden meine Bedürfnisse beachtet?*

! *Ein Nein zur Bitte kann schnell auf der Beziehungsebene verstanden werden:*

Ich werde abgelehnt

Du magst mich nicht

Unsere Beziehung ist nicht wichtig

Fällt es dir schwer, Nein zu sagen, weil du befürchtest, den anderen zu verletzen?

Sachliche Gründe können wichtig sein, aber mit GFK geht es immer darum, deine eigenen Bedürfnisse zu äußern.

„Ich bin gestresst und benötige Zeit für mich selbst“ ist etwas ganz anderes als „ich habe keine Zeit“, „Ich schaffe das nicht“ oder sogar „Du gibst mir zu viel Arbeit.“

Die Kombination dieser drei Aspekte kann dazu beitragen, dass dein „Nein“ respektiert wird und dein Gesprächspartner sich sogar über die Klarheit und Orientierung freut – denn dann kann er sich umso mehr auf dein „Ja“ verlassen.



Nein sagen – Beispiel und Übung

Nein sagen Ein Beispiel

"Kannst du für mich den Messestand übernehmen?"

- 1 *Mh, bist du gestresst und brauchst Unterstützung, um deine Aufgaben zu schaffen?*
- 2 *Ich brauche dringend Erholung und möchte das Wochenende gerne mit meiner Familie verbringen.*
- 3 *Deswegen werde ich den Stand nicht übernehmen.*
- 4 *Gibt es etwas anderes, dass dich unterstützen würde und entspannen hilft?*
...
- 5 *Ok, das passt für mich. Wie geht's dir damit?*

Übungssituationen

- Dein Chef bittet dich, die dritte Woche in Folge Überstunden zu machen.
- Kollegen unterbrechen dich während deiner Pausen.
- Freunde oder Familie bitten dich um Geld, für etwas das du sinnlos findest
- Du wirst zu einer Party eingeladen, möchtest aber einfach nur ins Bett.
- Jemand drängt dich, über ein intimes Thema zu sprechen
- Auf einer Party möchte jemand deine Nummer
- Du wachst krank auf, hast aber noch viel zu tun.

Tipps für Feedback


STELL SICHER, DASS ES GEHÖRT WIRD

Als Leitungsperson gehört es wahrscheinlich zu deinen Aufgaben, Feedback zu geben. Damit du aber nicht „mit der Wand redest“, ist es wichtig, dass es auch gehört wird – idealerweise, weil die Rückmeldung gerade wirklich erwünscht ist.

Du kannst zum Beispiel regelmäßige Gespräche vereinbaren und im Vorfeld besprechen, woran deine Kolleg:in arbeiten möchte.

„Ich möchte gerne üben, mir Kritik geduldiger anzuhören. Kannst du da mal schauen, was du so mitbekommst und mir in zwei Wochen eine Einschätzung geben, ob ich auf einem guten Weg bin?“

Tipps für Feedback



Idealerweise wirst du um Feedback gebeten. Wenn der Impuls von dir kommt: Stell sicher, dass es gehört werden kann.

Formuliere klare Beobachtungen und beziehe dich auf deine Werte („mir ist wichtig...“) statt auf Normen („das machen wir hier anders“).

Achte auf deine Intention - möchtest du das Lernen unterstützen oder etwas ansprechen, das dich stört?

Mach dir Notizen

Wenn dein Fokus nur auf Verbesserung liegt, schau ob es auch Fortschritte zum Feiern gibt.

Vor allem: Hol dir selbst aktiv Feedback

Feedback mit GFK Fakten&Bewertung trennen

Wenn mir etwas nicht gefallen hat

(Beobachtung)

Ich hab dich letzte Woche Montag und Dienstag erst um 9:00 auf Arbeit gesehen.

(Bewertung)

Mir ist wichtig, dass wir die Arbeitstage gemeinsam beginnen - da geht es um Fairness, Zuverlässigkeit und Verlässlichkeit.

(Vorschlag)

Könntest du morgens einen Bus früher nehmen oder ein anderes Verkehrsmittel?

Wenn mir etwas gefallen hat

(Beobachtung)

Am Mittwoch hab ich dich noch eine Std. nach Feierabend arbeiten gesehen, um alles zu erledigen.

(Bewertung)

Das hat mich sehr entlastet, weil wir die Frist einhalten konnten - da geht es mir um Verlässlichkeit und Vertrauensbildung



ACHTE AUF DEINE INTENTION

Wenn dich etwas stört, möchtest du natürlich nicht darauf warten, dass dich deine Kolleg:in endlich mal um Feedback fragt. Du hättest gerne jetzt sofort eine Veränderung. Und natürlich kannst du jederzeit auf die Person zugehen – aber du machst dir vorher klar, ob du eine Störung beheben möchtest, oder ob es um Feedback geht.

Zur Unterscheidung frag dich einfach: „Was, wenn die Person es nicht hören will?“ Bist du sauer/verärgert/frustriert über dessen Nein? Dann geht es um dein Bedürfnis, du möchtest gehört werden. Also ist Aufrichtigkeit angebracht. Akzeptierst du das Nein der Person, ohne mit der Wimper zu zucken? Dann ist es wahrscheinlich Feedback und du kannst sie entspannt fragen, ob sie es hören möchte.

GFK GRUNDLAGEN

Selbsta Ausdruck – unerfüllte und erfüllte Bedürfnisse ansprechen

impa:et

AUFRICHTIGKEIT

Ein **unerfülltes** Bedürfnis von mir
Auslöser ist fremdes Handeln



impa:et

WERTSCHÄTZUNG

Ein **erfülltes** Bedürfnis von mir
Auslöser ist fremdes
oder eigenes Handeln



impa:et

BEDAUERN

Ein **unerfülltes** Bedürfnis
Auslöser ist **mein** eigenes Handeln



impa:et

BEOBACHTUNG

Was habe ich gesehen/gehört?



impa:et

BEOBACHTUNG

Was habe ich gesehen/gehört?



impa:et

BEOBACHTUNG

Was habe ich getan/unterlassen?



impa:et

GEFÜHL

Wie fühle ich mich dabei?



impa:et

GEFÜHL

Wie fühle ich mich dabei?



impa:et

GEFÜHL

Wie fühle ich mich dabei?



impa:et

BEDÜRFNIS

Welches Bedürfnis ist nicht erfüllt?



impa:et

BEDÜRFNIS

Welches Bedürfnis ist erfüllt?



impa:et

BEDÜRFNIS

Welches Bedürfnis ist nicht erfüllt?



impa:et

BITTE

Kannst du bitte folgendes tun...
!?
Wie geht es dir damit?
Kannst du mir sagen, weshalb...
Was hast du verstanden?

impa:et

DANKE

!

impa:et

DAS BEDAUERE ICH



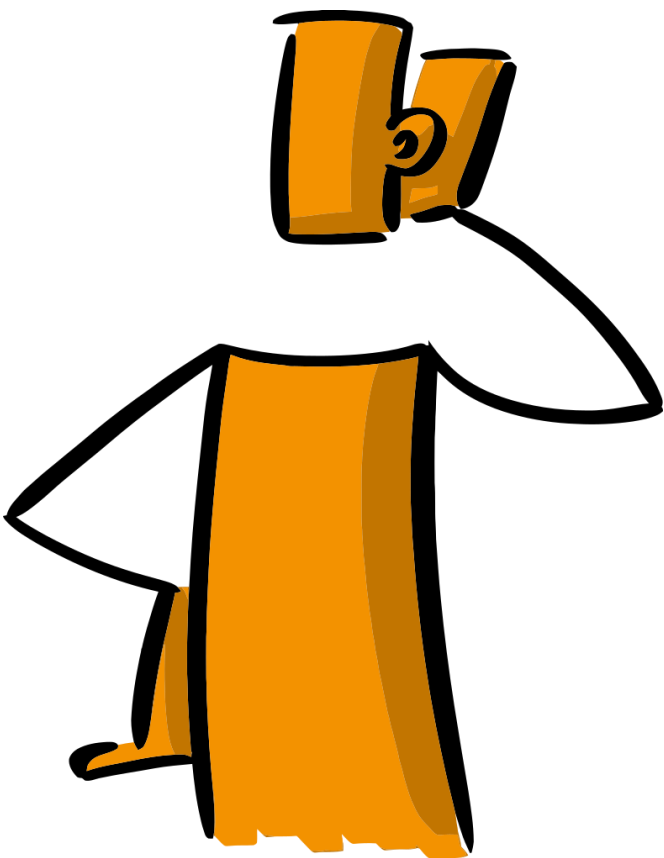
GFK GRUNDLAGEN

Persönliche Erkenntnisse und Notizen

Wo stehe ich?

Wie geht es für mich weiter?



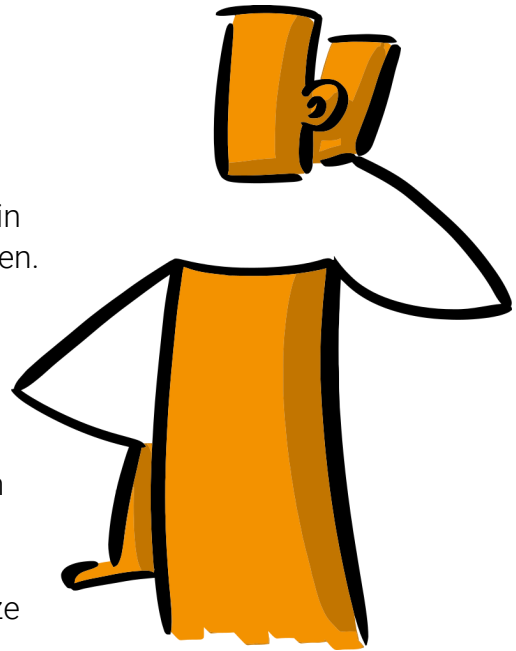


Empathisch zuhören

Empathie als Brücke zur Verbindung

Empathie baut eine Verbindung zwischen dir und deinem Gegenüber auf. Sie wirkt wie eine Brücke, die Unterschiede überwindet und eine tiefe, authentische Beziehung ermöglicht – selbst in schwierigen Situationen. Im Grunde bedeutet eine empathische Haltung, wirklich präsent zu sein – ohne abzuschweifen, zu urteilen oder Ratschläge zu geben. Diese bewusste Präsenz schafft einen Raum, in dem sich dein Gegenüber gesehen und verstanden fühlen kann. Gleichzeitig kannst du dich auf das einschwingen, was in deinem Gegenüber lebendig ist.

Empathisch zuzuhören bedeutet, den Menschen hinter den Worten zu sehen – seine Gefühle und Bedürfnisse zu erkennen, ohne sie zu bewerten, zu analysieren oder eine Lösung anzubieten. Während viele Kommunikationsansätze darauf abzielen, Probleme zu lösen oder den anderen zu „reparieren“, lädt die GFK dazu ein, einfach da zu sein..



Die Haltung hinter der Technik

Empathie funktioniert nicht, wenn sie als reine Technik verstanden wird. Es braucht eine Haltung, die Raum schafft – für den anderen und für dich selbst. Beides zusammen verstärkt sich gegenseitig und führt oft zu einer größeren Entlastung und Entspannung, als Lösungen es jemals könnten. Paradoxerweise werden dadurch oft schnellere und tiefgreifendere Lösungen möglich: Menschen, die sich verstanden fühlen, sind offener, kooperativer und weniger defensiv.

Die Wirkung von Empathie

Empathie stärkt nicht nur Beziehungen, sondern bringt auch dir selbst mehr Ruhe und Klarheit. Sie hilft dir, weniger persönlich zu nehmen und die Bedürfnisse hinter deinen eigenen Reaktionen besser zu verstehen. Indem du empathisch zuhörst, schenkst du deinem Gegenüber das Gefühl, wirklich gesehen und gehört zu werden. Gleichzeitig bereichert es auch dich selbst: In der Begegnung auf Augenhöhe entsteht Raum für Verständnis, Nähe und echte Zusammenarbeit.

Einladung zur Präsenz

Wenn du dich auf den nächsten Seiten den technischen Aspekten widmest – also dem „Wie klingt das, wenn ich empathisch zuhöre?“ – behalte im Hinterkopf, dass die Methode dich unterstützen soll. Es geht nicht darum, alles „richtig“ zu machen, und du musst keine Verantwortung dafür übernehmen, dass am Ende etwas gelöst ist. Stattdessen ist die Einladung, eine entspannte, neugierige Präsenz aufzubauen, und deinem Gegenüber durch aktives Zuhören zu vermitteln, dass er sich genauso entspannen darf.

Kommunikationssperren nach Thomas Gordon

Thomas Gordon war ebenso wie Rosenberg von den Ideen Carls Rogers beeinflusst. Er identifizierte mehrere verbreitete Reaktionsmuster in der Kommunikation, die er als „Kommunikationssperren“ bezeichnete. Diese Sperren blocken ein tiefes Gespräch und die zwischenmenschliche Verbindung. Gordon nennt verschiedene Arten von Kommunikationssperren:

1. **Befehlen, Anordnen, Auffordern:** Die Person gibt dem Gegenüber Anweisungen oder Befehle, was er tun oder lassen sollte.
2. **Warnen, Mahnen, Drohen:** Es wird ein negatives Ergebnis vorhergesagt, falls der andere etwas bestimmtes macht oder unterlässt.
3. **Moralisieren, Predigen, Beschwören:** Der Redende bezieht sich auf allgemeingültige Werte oder Normen und teilt dem anderen mit, was er tun sollte.
4. **Beraten, Vorschläge machen, Lösungen liefern:** Es werden unaufgefordert Ratschläge oder Lösungsvorschläge gegeben, anstatt einfach nur zuzuhören.
5. **(Ver)Urteilen, Kritisieren, Widersprechen, Vorwürfe machen, Beschuldigen:** Der Redende beurteilt oder kritisiert den Gegenüber oder dessen Verhalten.
6. **Belehren, durch Logik begründen:** Es werden logische Argumente oder Fakten präsentiert, um den anderen von etwas zu überzeugen oder zu belehren.
7. **Loben, Zustimmung, Schmeicheln:** Durch Lob oder Zustimmung wird eine Erwartungshaltung gegenüber dem anderen signalisiert.
8. **Beschämen, Beschimpfen, Lächerlich machen:** Die Gesprächspartner:in wird herabgesetzt oder verspottet.
9. **Interpretieren, Analysieren, Diagnostizieren:** Der Redende versucht, die Motive oder das Verhalten der Gesprächspartner:in zu interpretieren oder zu analysieren.
10. **Beruhigen, Sympathie äußern, Trösten, Aufrichten:** Es werden tröstende Worte geäußert, die jedoch das eigentliche Anliegen des anderen nicht adressieren.
11. **Ablenken, Ausweichen, Aufziehen:** Statt auf das Anliegen einzugehen, wird das Thema gewechselt oder die Situation heruntergespielt.
12. **Nachforschen, Fragen, Verhören:** Der Redende stellt viele Fragen, was wie ein Verhör wirken kann und den Gegenüber unter Druck setzt.

Solche Kommunikationssperren können die andere Person in die Defensive treiben oder sie zum Schweigen veranlassen.



Kommunikationssperren nach Thomas Gordon



1. Befehlen: „Dann solltest du sofort zum Betriebsrat gehen!“
2. Warnen: „Pass auf, wenn du jetzt nichts unternimmst, wird es nur noch schlimmer.“
3. Moralisieren: „Du solltest immer daran denken, dass jeder Job ersetzbar ist.“
4. Beraten: „Du solltest vielleicht sofort einen Termin mit der Personalabteilung machen.“
5. Kritisieren: „Naja, wenn du mehr Überstunden gemacht hättest...“
6. Belehren: „Das war abzusehen, in unserer Branche sind die Jobs immer unsicher.“
7. Loben: „Du bist so talentiert, ich bin mir sicher, andere Unternehmen werden sich um dich reißen.“
8. Beschämen: „Hast du das wirklich nicht kommen sehen?“
9. Interpretieren: „Vielleicht fühlst du dich so, weil du tief im Inneren wusstest, dass dieser Job nichts für dich ist.“
10. Beruhigen: „Das wird schon, solche Dinge passieren.“
11. Ablenken: „Hast du eigentlich das Fußballspiel gestern gesehen?“
12. Nachforschen: „Wann genau wurde dir das gesagt? Waren andere Kollegen dabei?“



1. Befehlen: „Dann sag deinem Chef einfach, dass du nicht arbeiten kannst.“
2. Warnen: „Wenn du dich jetzt nicht darum kümmerst, wird dein Kind in der Schule zurückbleiben.“
3. Moralisieren: „Ein guter Elternteil würde immer zuerst an das Wohl seines Kindes denken.“
4. Beraten: „Vielleicht könntest du eine Tagesmutter engagieren?“
5. Kritisieren: „Das hättest du früher bedenken müssen.“
6. Belehren: „Es war doch klar, dass Homeoffice und Kinderbetreuung nicht einfach sind.“
7. Loben: „Aber du machst das immer so gut, das wird schon klappen!“
8. Beschämen: „Andere schaffen das doch auch problemlos.“
9. Interpretieren: „Vielleicht fühlst du dich überfordert, weil du immer Perfektion erwartest.“
10. Beruhigen: „Mach dir keine Sorgen, es wird alles gut.“
11. Ablenken: „Hast du die neue Serie auf Netflix gesehen?“
12. Nachforschen: „Wie oft hat dein Kind solche Projekte? Warum hast du das nicht früher gewusst?“

Entspannt auf Vorwürfe reagieren

Wenn du etwas als Vorwurf hörst (und das muss gar nicht so gemeint gewesen sein), gibt es grob vereinfacht vier Möglichkeiten, ihn aufzunehmen und zu reagieren.

1. Wolfsohren außen

Du denkst: „Mit dir stimmt etwas nicht, du bist nicht ok, was fällt dir ein, mir so etwas vorzuwerfen, ...“

Du fühlst Ärger, Wut, Aggression.

Dein Fokus richtet sich darauf, den Vorwurf nach außen abzuwehren: Du gehst in den Gegenangriff über.

2. Wolfsohren innen

Du denkst: „Mit mir stimmt etwas nicht, ich bin nicht ok – sonst würde ich nicht so einen Vorwurf bekommen.“

Du fühlst dich schuldig, Scham und Depression entstehen hier.

Dein Fokus richtet sich danach, den Vorwurf nach innen abzuwehren, du stimmst mit ein und dem Vorwurf zu: Ja, hast ja Recht, ich hätte/sollte/müsste...

3. Giraffenhohren außen

Hier hörst du keinen Vorwurf, nur eine Ich-Botschaft in mieser Verpackung. Du fragst dich: „Was braucht der andere wohl, wie fühlt er sich?“

Dadurch entsteht Mitgefühl mit dem Gegenüber. Dein Fokus liegt auf der Einfühlung im Außen – egal was da kommt, es ist eine Botschaft über den Sendenden, nicht über dich.

4. Giraffenhohren nach innen.

Der Fokus liegt hier auf Einfühlung für dich selbst – du denkst an deine guten Gründe für dein Verhalten, fragst dich, was du fühlst und brauchst und bist mitfühlend mit dir selbst verbunden. Du kannst deinen Standpunkt vertreten, ohne dich verteidigen zu müssen – du hast ja nichts falsch gemacht.

Wie würdest du auf diese Sätze reagieren?

- „Es fällt mir schwer, wenn du so viel redest.“
- „Ich fühle mich oft übergangen, wenn Entscheidungen getroffen werden.“
- „Mir wäre lieber, wenn du mehr zu Hause wärst.“
- „Es macht mich traurig, wenn du unsere Verabredungen vergisst.“



Entspannt auf Vorwürfe reagieren

Beispiel: „Du bist immer so spät dran!“

Wolfsohren außen

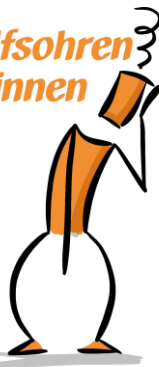


Du bist schuld- mit dir stimmt etwas nicht!

Gedanken: „Wie kann sie so etwas sagen? Andere sind auch oft spät, und sie hat auch schon Fehler gemacht!“

Reaktion: „Du hast überhaupt kein Recht, mir Vorwürfe zu machen! Was war denn letzten Montag, als du dich verspätet hast?“

Wolfsohren innen



Ich bin schuld- mit mir stimmt etwas nicht!

Gedanken: „Ich bin wirklich unzuverlässig. Ich mache alles falsch.“

Reaktion: „Es tut mir leid, ich bin ein totaler Versager. Ich verstehe, dass du sauer auf mich bist.“

Giraffenhohren außen

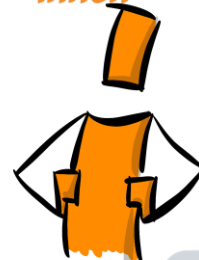


Du bist OK- was fühlst du, was brauchst du?

Gedanken: „Er klingt wirklich frustriert. Wahrscheinlich wollte er seine Zeit sinnvoller nutzen. Vielleicht hat ihm auch eine Info gefehlt.“

Reaktion: „Bist du frustriert, weil du deine Zeit gerne sinnvoller genutzt hättest? Und du hättest gerne Klarheit darüber gehabt, wann ich da bin?“

Giraffenhohren innen



Ich bin OK- was fühle ich, was brauche ich?

Gedanken: „Ich bin heute Morgen mit wenig Energie aufgewacht und habe mir Zeit gelassen. Ich wollte pünktlich sein und gleichzeitig auf meine Grenzen achten.“

Reaktion: „Ich weiß, ich war heute spät dran. Ich habe versucht, alles rechtzeitig zu schaffen, und dabei unseren Termin aus den Augen verloren. Das bedaure ich, weil auch mir Pünktlichkeit wichtig ist.“

Die richtige Frage stellen

Konflikte und Probleme lassen sich leichter angehen, wenn du nicht nur die Sache verstehst, sondern auch in Verbindung gehst. Die Fähigkeit, die richtigen Fragen im richtigen Moment zu stellen, ermöglicht es dir, sowohl Verständnis als auch Lösungen zu fördern.

Offene Fragen können dir im Einstieg helfen, die Situation zu erfassen und die ungefilterte Sicht deines Gegenübers zu hören. Sie können auch dazu beitragen, dass dein Gegenüber selbst über die Situation nachdenkt und so ein tieferes Verständnis für seine Situation und seine Ziele entwickelt, ohne dass du lenkend eingreifst.

Zu viele offene Fragen hintereinander klingen allerdings leicht nach einer Verhörsituation!

Fragetechniken

Offene vs. geschlossene Fragen

Was, wer, wie, wieso, ...?

Um einen Sachverhalt zu klären und möglichst viele Informationen zu erhalten, wenig zu steuern

Achtung: „Verhör“ vermeiden!

Ja

Nein

„Du möchtest also...?“
„Dir ist wichtig, ...?“

Um Verbindung aufzubauen, Verständnis zu erzeugen und Vertrauen herzustellen

Achtung: Passivität vermeiden!

Wie du unterstützen kannst In Konflikten und bei Problemen



Konflikte und Probleme sind oft emotional „geladen“.

Das wichtigste Bedürfnis der Person ist es zunächst, in ihrem Anliegen gehört und ernst genommen zu werden.

Wenn die Person sich ausreichend gehört fühlt, kann eine Strategie in den Blick genommen werden.

Es braucht Lösungen UND Verständnis. Entscheidend ist das Timing.

Geschlossene Fragen zielen auf konkrete Aspekte ab, können mit Ja oder Nein beantwortet werden und eignen sich im Gespräch gut, um Verbindung aufzubauen – weil sie dazu einladen, intuitiv zu antworten, statt aus dem Kopf heraus.

„Wie fühlst du dich?“ kann schnell zum Nachdenken über Gefühle führen, aber „Das nimmt dich ganz schön mit, oder?“ geht direkt eine Ebene tiefer. Außerdem zeigst du mit dieser Frage, dass du dich auf die Situation einlässt, in der sich der andere befindet.

Wichtig ist, die andere Person nicht in eine passive Rolle zu drängen – nach dem ‚ja‘ oder ‚nein‘ ein bisschen Zeit lassen!

Nachdem du dein Gegenüber abgeholt hast, kannst du leichter entscheiden, ob es an der Zeit ist, über Lösungen zu sprechen.

Aktives empathisches Zuhören

Aktives Zuhören funktioniert, indem du wiedergibst, was du gehört hast und dabei besonders das in den Blick nimmst, was dem Sprechenden wichtig ist.

Dadurch hilfst du deinem Gegenüber, alles auszusprechen, was ihm auf dem Herzen liegt und so auch Ordnung in seinen Gedanken zu schaffen.

Dir selbst hilft es dabei, besser zu verstehen, was dir jemand sagen will und dich in dessen Innenwelt einzufühlen.

Gewaltfreie Kommunikation erweitert diese Techniken, indem sie zum Beispiel ein Werkzeug bereitstellt, um zwischen Gefühlen und Interpretationen zu unterscheiden.



Empathisch vermuten

Verständnis ausdrücken



Was ich aussprechen kann



Gefühle verbalisieren
„Machst du dir Sorgen deswegen?“

Bedürfnisse & Gefühle spiegeln
„Also, bist du sauer weil dir Zuverlässigkeit wichtig ist?“

(offen nachfragen)*
„Was brauchst du grade?“
„Wie fühlst du dich?“

Aktives Zuhören
„Hab ich dich richtig verstanden, dass...“

Bedürfnisse vermuten
„Hm, klingt als geh's dir um...?“

Zusammenfassen
„Ich würd gern sicher gehen, dass ich dich verstanden habe, ich fass mal zusammen...“

(validieren)*
„Wow, das klingt echt hart!“

*sparsam einsetzen, streng genommen keine empathische Vermutung mehr



Empathisch Zuhören

Das Wesentliche erfassen



Ich will dich verstehen - was willst du mir im Kern sagen?



Menschen wollen in erster Linie gehört und ernst genommen werden - egal wie sie sich ausdrücken. Empathisches Zuhören konzentriert sich deshalb auf die Gefühle und Bedürfnisse hinter dem Gesagten.

Hilfreiche Impulse

Ich höre auf Gefühle und Bedürfnisse hinter Gedanken.

Ich muss nichts lösen.

Für die eigenen Gefühle ist jeder selbst verantwortlich

Ich kann verstehen ohne einverstanden zu sein.

Hinter Urteilen stecken immer wichtige Anliegen.

Gutes Zuhören lässt sich lernen und trägt entscheidend zur Verbesserung von Beziehungen bei, indem es Vertrauen schafft. Von allen emotionalen Kompetenzen ist Empathie für eine visionäre Führung vielleicht am wichtigsten.

Es gibt natürlich Fälle, die eine Lösung brauchen – aber häufiger brauchen Menschen einfach nur Verständnis, wenn sie über persönliche Probleme sprechen wollen. Insbesondere wenn es Probleme sind, die nicht gelöst werden können (Tod oder Krankheit eines geliebten Menschen, Trennung). Die beste Unterstützung, die du anbieten kannst, ist zuzuhören.

Beispiele für empathische Dialoge

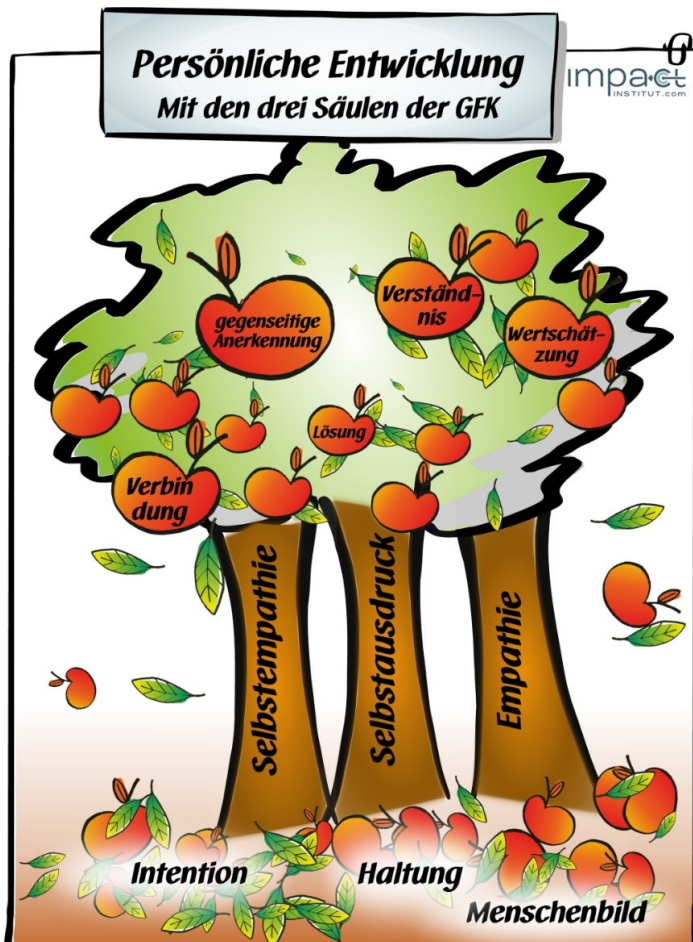
- Kollege** „Ich habe die ganze Woche Überstunden gemacht, und dann kommt der Chef und meckert trotzdem, dass ich nicht schnell genug bin. Das ist so unfair.“
- Du** „Puh, das klingt als wärst du echt frustrierst, weil du dir Wertschätzung wünschst für den Einsatz, den du leistest?“
- Kollege** „Ja, genau. Ich rei mir echt den Hintern auf, und dann krieg ich nur Kritik.“
- Du** „Geht’s dir auch darum, dass dein Engagement gesehen und anerkannt wird?“
- Kollege** „Ja, das wär echt wichtig für mich. Ich hab das Gefühl, dass wird total übersehen.“
- Du** „Also, dir wäre es wichtig, dass dein Chef auch mal sagt, was du gut machst, oder zumindest erkennt, wie viel du gerade leistest?“
- Kollege** „Ja, das wäre echt schön. Es geht ja nicht nur ums Meckern, sondern einfach mal ein Danke.“
- Du** „Ich kann verstehen, wie sehr dir das fehlen muss. Wie würde sich das für dich anfühlen, wenn dein Chef dir wirklich mal sagt, dass er deinen Einsatz schätzt?“
- Kollege** „Das wähe so eine Erleichterung, und ich glaub ich wäre auch viel sicherer in meinen Entscheidungen. Würdest du mir helfen, mich auf ein Gespräch mit ihm vorzubereiten, damit er sich nicht kritisiert fühlt?“
-
- Freundin** „Ich weiß echt nicht mehr, wo mir der Kopf steht. Job, Kinder, Haushalt – ich habe das Gefühl, alles bleibt an mir hängen.“
- Du** „Das klingt nach richtig viel, was du gerade bewältigen musst. Fühlst du dich gestresst?“
- Freundin** „Ja, total. Es ist einfach zu viel auf einmal.“
- Du** „Wünschst du dir mehr Unterstützung oder Entlastung, damit nicht alles allein an dir hängenbleibt?“
- Freundin** „Ja, genau. Ich weiß gar nicht, wo ich die Energie hernehmen soll.“
- Du** „Und könnte es sein, dass du dir auch ein bisschen Zeit für dich selbst wünschst, um mal durchzuatmen?“
- Freundin** „Ja, das wäre echt ein Traum. Ich hab das Gefühl, dass ich immer für alle anderen da bin, aber nie für mich.“
- Du** „Also, dir wäre wichtig, dass du mehr Unterstützung bekommst und auch mal Raum für dich selbst hast, um neue Energie zu tanken?“
- Freundin** „Ja, genau. Ich wünsch mir einfach, dass mein Mann das mal sieht und mir hilft. Ich glaub ich werd ihn heute Abend mal drauf ansprechen.“

Über Haltungsentwicklung

Die Gewaltfreie Kommunikation ist eine Praxis der Kommunikation und Selbstreflexion, die du zunächst mit der Haltung ausübst, die du bisher verinnerlicht hast. Diese eigene Haltung setzt sich zusammen aus der Summe deiner Absichten, Hoffnungen, Überzeugungen, sie ist ein Muster das dein Denken und Handeln durchzieht, geformt durch dein Bild von dir und anderen, eine Richtschnur, die dein Handeln prägt. Sie bestimmt, ob du die GFK manipulativ einsetzt oder ob es dir ernst ist, wenn du über Bedürfnisse redest.

Am Anfang sind die vier Elemente der GFK so etwas wie ein **Werkzeugkoffer**, den du im Gespräch einsetzen kannst, um z.B. deine Fähigkeit, empathisch zuzuhören oder dich ohne Kritik ausdrücken können, zu trainieren.

Diese **Fähigkeiten** erlauben dir, neue Erfahrungen zu machen – Menschen reagieren anders auf dich, wenn du anders agierst.



Dadurch begibst du dich auf einen Entwicklungsweg, der bestimmte Grundannahmen verfestigt und andere in Frage stellt. Diese **Grundannahmen** machen einen Teil deiner **Haltung** aus, die man zum Beispiel zwischen autoritär und partnerschaftlich verorten kann. Je nachdem, wie weit du dich bereits in Richtung Partnerschaftlichkeit, Offenheit und Empathie bewegt hast, wird die darauf aufbauende Methode andere Ergebnisse erzielen.

Irgendwann wird die innere **Haltung** sich so weit in Richtung Empathie und Offenheit **verfestigt** haben, dass du keine Werkzeuge mehr benötigst – du kannst darauf vertrauen, dass du auch spontan und intuitiv Verbindung herstellen kannst.

Auf diese Weise verändert die tägliche Kommunikationspraxis nach und nach deine Haltung, bis es zu einer stabilen **Feedbackschleife** kommt.

Verantwortung übernehmen und überlassen

Die Verantwortungsbereiche in Beziehungen und Gesprächen sauber zu trennen ist sehr wichtig.

Dabei geht es darum, dass du nicht für die Gefühle und Bedürfnisse anderer Menschen verantwortlich bist. Das zu verinnerlichen ist wichtig, um echtes Mitgefühl zu ermöglichen, da Schuldgedanken und Selbstvorwürfe das Empfinden von Mitgefühl behindern können. Wenn dir deine Frau sagt, dass sie traurig und einsam ist, kannst du ihr nur empathisch zuhören, wenn du nicht gleichzeitig glaubst, dass du die Ursache für ihre Gefühle bist.

Du **kannst** nur Verantwortung für etwas übernehmen, dass in deinem Einflussbereich liegt. Da Gefühle eng mit Bedürfnissen zusammenhängen, bist du nur für deine eigenen Gefühle und die Erfüllung deiner eigenen Bedürfnisse verantwortlich, während dein Gegenüber für die eigenen Gefühle und Bedürfnisse verantwortlich ist.

Das zu verinnerlichen hilft dir, dich selbst weniger unter Druck zu setzen und dich von Schuldgefühlen und Selbstvorwürfen zu befreien. So kannst du dich dann besser auf deine eigenen Bedürfnisse konzentrieren und deine eigenen Emotionen besser regulieren.

Du kannst lernen, die Gefühle und Bedürfnisse anderer zu respektieren und gleichzeitig deine eigenen zu kommunizieren.

Reflexionsfrage

Gibt es Situationen, in denen ich ein schlechtes Gewissen habe, wenn andere negativ auf mich reagieren?

Sage ich manchmal ja, obwohl ich Nein meine – aus Angst vor der Reaktion?

Halte ich mich mit meiner Lebendigkeit zurück, weil ich Sorge habe, was die anderen denken?

In welchen Situationen rechtfertige ich mich, obwohl ich nichts ‚falsch‘ gemacht habe?

Wo versuche ich, durch mein Verhalten andere glücklich zu machen oder Konflikte zu vermeiden?

Nutze ich Ausdrücke wie: ‚wegen dir‘, ‚du hast mich ...‘, ‚hättest du nur ...‘?

Wer hat wofür Verantwortung

Du bist nicht verantwortlich für...

- fremde Handlungen,
- Gefühle & Bedürfnisse von anderen,
- äußere Urteile
- und Reaktionen auf dein Handeln.

Du bist verantwortlich für...

- deine Absichten,
- Ziele,
- Worte,
- Gefühle,
- Bedürfnisse,
- Handlungen,
- Urteile
- und deine Reaktion auf das, was andere machen.

Man kann nur Verantwortung für etwas übernehmen, worüber man Kontrolle hat



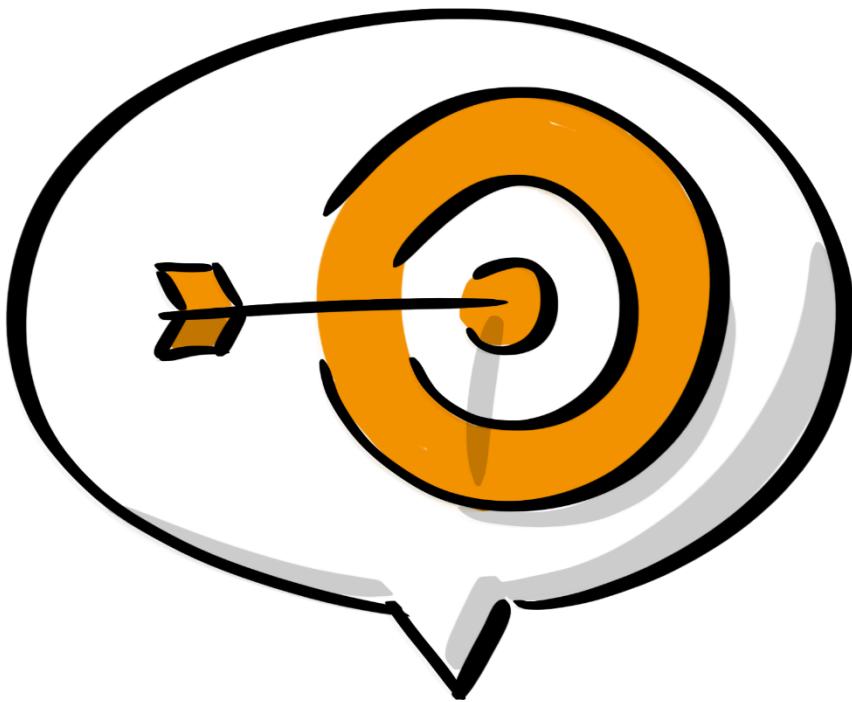
GFK GRUNDLAGEN

Persönliche Erkenntnisse und Notizen

Wo stehe ich?

Wie geht es für mich weiter?





Gesprächsführung mit GFK

Konflikte lösen

Bei der Lösung von Konflikten ist es wichtig, dass sich zuhören und ausdrücken abwechseln und alle Beteiligten die Möglichkeit bekommen, gehört zu werden.

Deine Aufgabe als Coach, Mediator, Elternteil oder Führungskraft ist es, neugierig zu sein und jede Perspektive zu verstehen.

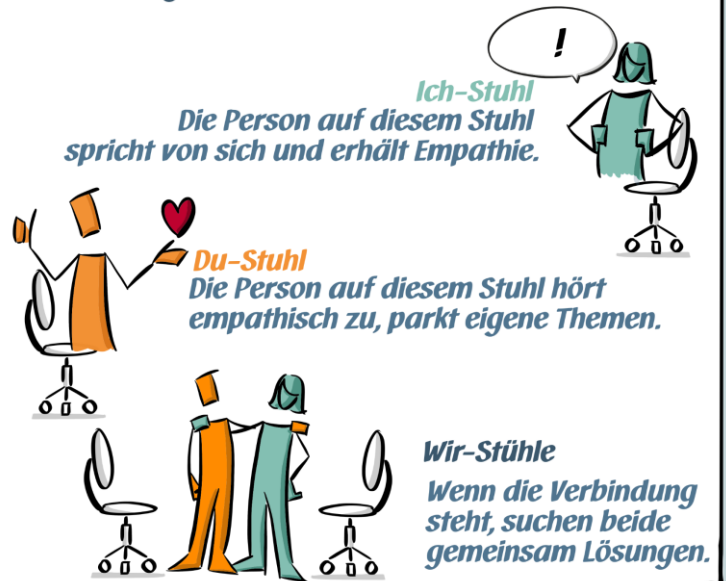
Du kannst ein Vorbild für effektives Zuhören werden, an dem sich andere orientieren. Sobald ein gegenseitiges Verständnis für die Sichtweise jeder Person vorhanden ist, wird eine Lösung einfacher.

Vom Ich zum Du zum Wir Konflikte lösen durch zuhören



Voraussetzung für ein erfolgreiches Konfliktgespräch ist, dass eine Person bereit ist, zunächst auf dem „Du-Stuhl“ zuzuhören. Anschließend kann sie auf dem „Ich-Stuhl“ von sich erzählen und ihr wird zugehört.

Die Wir-Stühle werden erst besetzt, wenn beide Parteien in gutem Kontakt zueinander sind.



Konfliktvermittlung Grundlagen



In jedem Konflikt geht es neben der Sache auch immer darum, sich gegenseitig zu verstehen. Mit diesen Fragen kannst du dabei unterstützen.

Level 1

Was möchtest du ihm sagen? / Was möchtest du, dass er versteht?

Was hast du von ihr gehört? / Was ist bei dir angekommen?

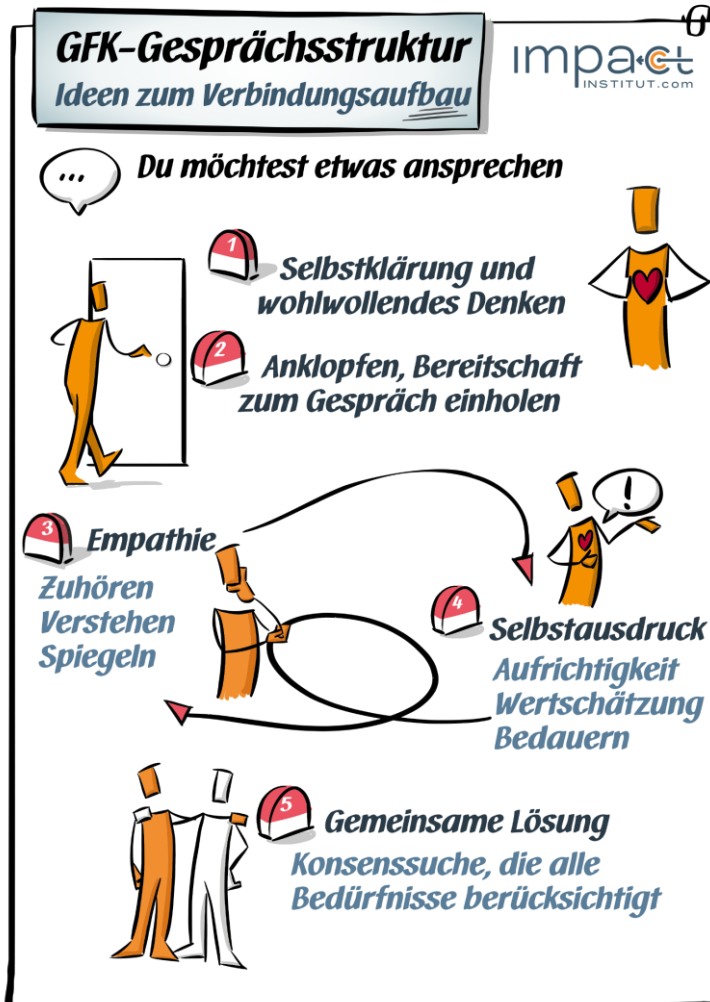
Ist es das, womit du gehört werden wolltest?

Level 2


Urteile übersetzen
Wenn du sagst... heißt das, du bist [Gefühl] und hättest gerne [Bedürfnis]?


Ergänzen
Ich hab auch noch gehört... ist das bei dir angekommen?

Universelle Gesprächsstruktur für den Einstieg




GFK-Gesprächsstruktur
Beispielsätze




Selbstklärung und wohlwollendes Denken 


*Worum geht es mir?
Was könnte mein Gegenüber fühlen & brauchen?
Was sind wohl seine „guten Gründe“?*

Anklopfen, Gesprächsbereitschaft einholen 


*„Ich würde gerne mit dir über ... reden.
Passt es für dich gerade?“*

Empathie 

*„Wenn du ... sagst/machst brauchst du...?“
„Ich vermute, dir ist/war ... wichtig?“
„Habe ich dich richtig verstanden, dass...?“
„Geht es dir um...?“*

Selbstaussdruck 

*„Ich kann gut hören, dass dir ... wichtig ist,
gleichzeitig ist mir wichtig / lege ich Wert darauf...“
„Wenn ich sehe...fühle ich mich ... weil mir ...wichtig ist. Magst du mir sagen, was bei dir ankommt?“
„Wie geht es dir, wenn du das hörst?“*

Gemeinsame Lösung suchen 

*„Mir ist wichtig, einen gemeinsamen Weg zu finden.
Hast du eine Idee? / Wir könnten zum Beispiel...“
„Wie wäre es, wenn wir...“*

Gesprächsstruktur, um Klärung zu unterstützen

Klärungsgespräche
Hilfe zur Selbsthilfe



Jemand kommt mit einem Anliegen zu dir

Situation erfassen
Zuhören, offene Fragen, Auslöser und Situation klären und verstehen

Empathisch zuhören
Paraphrasieren, Urteile übersetzen, Bedürfnisse finden, geschlossene Fragen

Zusammenfassen
Die Situation auf den Punkt bringen, für Offenheit bedanken

Empowerment
Unterstützung bei den nächsten Schritten zur selbstständigen Lösung anbieten



Klärungsgespräche
Beispielsätze




Jemand kommt mit einem Anliegen zu dir

Situation erfassen
*„Was genau ist passiert?“
 „Wo drückt der Schuh?“
 „Versteh ich dich richtig, ...“*

Empathisch zuhören
*„Hab ich richtig verstanden, ...“
 „Geht es dir darum, dass...?“
 „Klingt als fühlst du dich... und brauchst...?“
 „Ich vermute, dir ist wichtig ...?“*

Zusammenfassen
*„Also so wie ich das verstehe, ...“
 „Ich höre da...“
 „Zusammengefasst, ...“
 „Danke für die Offenheit!“*

Empowerment
*„Wollen wir auf die Lösung schauen?“
 „Schwebt dir etwas konkretes vor?“
 „Brauchst du noch etwas von mir?“*



Bodenanker / Tanzparkett

Verbindungs-
BITTE
Magst du mir sagen...
!?

BEDÜRFNIS
...weil du ... brauchst?
TOP 8

GEFÜHL
Fühlst du dich...
♥

BEOBACHTUNG
Wenn du ... machst/sagst ...
🔍

EMPATHIE
Neugierig und offen zuhören

BITTE
Bitte...passt das für dich?
!?

DANKE
!

BEDÜRFNIS
Um welches Bedürfnis geht es?
TOP 8

GEFÜHL
Wie fühle ich mich dabei?
♥

BEOBACHTUNG
Was habe ich gesehen/gehört?
🔍

Positive Intention vermuten
WOHLWOLLENDES DENKEN

SELBSTAUSDRUCK
Ich-Botschaft ohne Kritik

STRATEGIE
Was ist ein passender und machbarer nächster Schritt?
!?

BEDÜRFNISSE
Ist dir...wichtig?
TOP 8

GEFÜHLE
Wenn du daran denkst...
fühlst du dich...?
♥

KOPFKINO
Was denkt dein Wolf?
Urteile, Bewertungen, ...
🧠

Auslöser
Was beschäftigt dich?
🔍

SELBSTKLÄRUNG
mit Unterstützung

**SITUATIONS-
BESCHREIBUNG**
Kontext - kurz und knapp

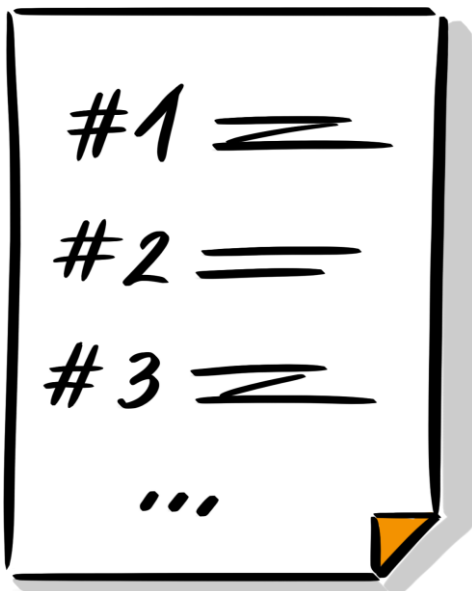
GFK GRUNDLAGEN

Persönliche Erkenntnisse und Notizen

Wo stehe ich?

Wie geht es für mich weiter?





Übungsteil



Übung: Handelt es sich um Beobachtungen oder Bewertungen?

Aussage	Beobachtung	Interpretation
Du redest respektlos über Vorgesetzte		
Du bist unhöflich gegenüber Kunden		
Du blockst jedes Gespräch ab, wenn es wichtig wird		
die Excel-Tabelle zeigt Fehler in den Formeln		
Du hältst dich nicht an Absprachen		
Du bist so gedankenlos		
Du zeigst oft passiv-aggressives Verhalten		
ich habe dich gehört, wie du mit deinem Freund über mich gesprochen hast		
Du räumst deine Sachen nie weg		
du hast während des Kundentermins mehrfach auf dein Handy geschaut		
Du hast die Bestellungen nicht ordentlich vorbereitet		
gestern hast du die Tür laut hinter dir zugeschlagen, als du gegangen bist		
beim Spiel gestern hast du laut gesagt, „Klaus soll sich nicht so anstellen“		
in der Kasse sind 50 Euro weniger als sein sollten		
Du kümmerst dich nicht um deine Aufgaben		
du hast gestern gesagt: 'Ich habe keine Lust, mit dir darüber zu reden'		
auf dem Boden liegen Socken und dein Shirt von gestern		
in der Küche steckt der Müll noch in der Tonne		
die Einkäufe stehen noch im Flur		
Du bist ungenau bei deinen Berechnungen		
du hast heute Morgen den Teller stehen lassen, und bist aus dem Raum gegangen		
Du hast das Geld nicht richtig abgerechnet		
Du versprichst Dinge, ohne sie abzuklären		
Du hast die Einkäufe nicht weggeräumt		
Du lästerst ständig über mich		
in der E-Mail an den Kunden steht, dass wir nächste Woche liefern, obwohl der Termin noch nicht abgestimmt ist		
ich habe gehört, wie du im Büro laut über den Chef gesprochen hast		
in der Bestellliste fehlen einige Artikel		
Du hast den Müll nicht rausgebracht		
Du bist immer so herablassend		
du hast im Chat auf die Nachricht von Annas Unfall mit einem Daumen hoch reagiert		
in der Präsentationsvorlage, die ich von dir bekommen habe, wurden einige Punkte geändert		



Übung: Gefühle oder Gedanken

Handelt es sich bei den Aussagen um Gefühle oder Pseudogefühle? Mache ein „x“ in die jeweilige Spalte.

Aussagen	Gefühl	Pseudogefühl
Ich habe das Gefühl, du magst mich nicht		
Ich habe das Gefühl, du verschweigst mir etwas		
Ich fühle mich sehr verärgert.		
Ich freue mich so für dich.		
Ich fühle mich ausgenutzt		
Ich spüre eine große Verbitterung.		
Ich freue mich schon auf heute Abend.		
Ich fühle mich im Stich gelassen		
Ich habe das Gefühl, du willst dich drücken		
Ich spüre, dass du wegwillst		
Ich bin sehr traurig, dass du gehst.		
Ich bin sauer, dass du so spät kommst.		
Ich spüre, dass du nur an dich denkst		
Ich fühle mich sehr ernst genommen von dir		
Ich habe Angst davor, das zu machen.		
Ich bin so wütend.		
Ich fühle mich ganz klein gemacht		
Ich fühle mich vernachlässigt von dir		
Ich fühle mich so erleichtert.		
Ich bin beleidigt, dass du daran nicht gedacht hast.		
Ich fühle mich schlecht behandelt		
Ich fühle mich gar nicht gut		
Ich bin total begeistert davon, wie du das gemacht hast.		
Es ist schmerzlich für mich, das zu hören.		
Ich fühle mich, wie wenn man mir den Boden unter den Füßen weggezogen hätte		
Ich habe das Gefühl, du willst immer Recht haben		
Ich zittere richtig vor Wut.		



Arbeitsblatt: Deine persönlichen Bedürfnisse

**Individuelle Bedürfnisse
die dir wichtig sind**



impact
INSTITUT.com



*Was motiviert dein Handeln?
Was brauchst du, um dich wohl zu fühlen?*

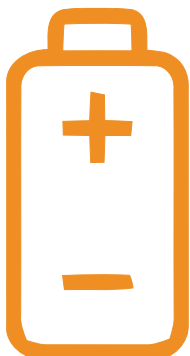
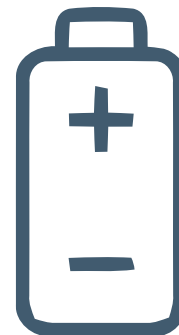
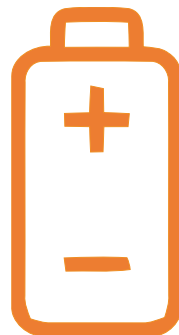
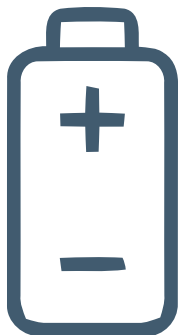


(c) Markus Castro



Übung: Deine Bedürfnis-Füllstände

1. Wähle deine derzeit wichtigsten Bedürfnisse und schreibe sie unter die Akkus.
2. Markiere dann den zugehörigen Füllstand ohne lange darüber nachzudenken – wie steht es jetzt gerade um dein Bedürfnis, wie voll ist dein Akku?



3. Wie fühlst du dich, wenn du deine Füllstände auf dich wirken lässt?
4. Woran liegt es, dass die Füllstände so sind (Auslöser im Alltag)?
5. Welche Strategien benutzt du, um deine Bedürfnisse zu füllen? Was kannst du in nächster Zeit tun, um diese wichtigen Qualitäten noch stärker in dein Leben einzubinden?





Übung: Welche Bedürfnisse verstecken sich hinter diesen Aussagen?

Es nervt mich, wenn in der Konferenz endlos diskutiert wird.

Ich bin die einzige, die sich hier um alles kümmert!

Ihr seid doch wirklich ein verlogener Haufen

Es enttäuscht mich, dass in unserer Gesellschaft Frauen so viele Hindernisse in den Weg gelegt werden.

Niemand hält sich an die Absprachen!

Ich fühle mich unwohl, weil im Kollegium so ein schroffer Umgangston herrscht.

Das macht doch alles keinen Spaß hier....

Ich bin sauer, weil mich hier keiner ernst nimmt!





Übung: Vager Wunsch oder konkrete Bitte?

Kriterien für eine erfolgreiche Bitte: Die Bitte ist positiv formuliert, konkret machbar und es ist überprüfbar, ob sie erfüllt wird oder nicht.

Aussagen	BITTE !?	WUNSCH Es wäre Klasse, wenn... !?
Ich möchte, dass du mich so akzeptierst, wie ich bin.		
ich möchte, dass du mich genauso liebst wie dich.		
Bitte respektiere meine Rechte		
das möchte ich noch mal erleben		
Ich möchte, dass du nicht dauernd auf mir rumhackst.		
Sagst du mir bitte, was deine Befürchtungen sind?		
Ich möchte, dass du mir zuhörst und mir dann sagst, was du verstanden hast. Magst du das gerade tun?		
ich würde gerne von dir hören, wie du dich gefühlt hast, als dein Antrag abgelehnt wurde		
ich möchte nicht, dass du so rumtrödelst.		
Ich möchte dir gerne erzählen, was mir heute passiert ist. Hat du gerade 5min?		
kannst du mir bitte gerade mal zuhören und sagen, was du verstanden hast?		
Ich möchte gerne von dir hören, wie du zu mir stehst. Magst du mir das heute Abend nach dem Abendessen sagen?		
Ich möchte, dass du mich sympathisch findest.		
würdest du einen Selbstverteidigungskurs machen?		
Kannst du bitte meine Bücher heute in die Bücherei zurückbringen?		
Ich möchte, dass du mehr Selbstvertrauen hast		
kannst du mich bitte unterstützen?		
Ich möchte, dass du ehrlich bist.		
Ich hätte gerne, dass du mich anrufst, wenn du absehen kannst, dass du später kommst. Ok?		
ich möchte, dass du auch meine Meinung in Betracht ziehst		
Bringst du bitte die Kinder heute Abend ins Bett?		
Kannst du bitte wiederholen, was ich dir gerade gesagt habe?		
Ich möchte verstanden werden.		
Bitte sag mir, was ich tun kann, damit du dich hier wohl fühlst.		



Urteile in Bedürfnisse übersetzen

Vorlage



Es nervt mich, wenn in der Konferenz endlos diskutiert wird.



Was könnte das erwünschte Verhalten sein?



Welches Bedürfnis würde dadurch erfüllt?



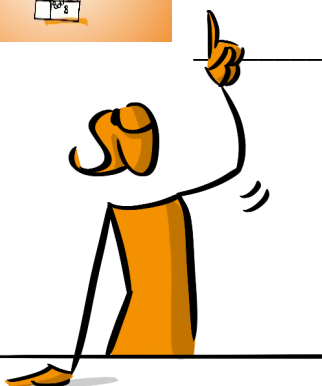
Ihr seid doch wirklich ein verlogener Haufen



Was könnte das erwünschte Verhalten sein?



Welches Bedürfnis würde dadurch erfüllt?





Urteile in Bedürfnisse übersetzen

Vorlage



Was könnte das erwünschte Verhalten sein?



Welches Bedürfnis würde dadurch erfüllt?



Was könnte das erwünschte Verhalten sein?



Welches Bedürfnis würde dadurch erfüllt?





Urteile in Bedürfnisse übersetzen

Vorlage



Was könnte das erwünschte Verhalten sein?



Welches Bedürfnis würde dadurch erfüllt?



Was könnte das erwünschte Verhalten sein?



Welches Bedürfnis würde dadurch erfüllt?





Überleg bei den folgenden Situationen, welche Form der Bitte jeweils zu dieser Situation am besten passen könnte.

- ➔ Kannst du mir sagen, ... wie du das siehst / was deine Gründe sind / wie es dir damit geht?
- ➔ Wärest du bereit ... zu tun?
- ➔ Kannst du das nachvollziehen?
- ➔ Kannst du verstehen, wieso ich [Gefühl] bin/das mir [Bedürfnis] wichtig ist?

1. Ich höre deine Telefonate bis in mein Büro, da bin ich gestresst, weil ich gerade an einem wichtigen Projekt dran bin...

2. Letztens meintest du, dass dir der Vorschlag nicht gefällt. Ich würde das gerne verstehen...

3. In den letzten Wochen hast du jeden Tag bis 20 Uhr gearbeitet und wir hatten keine Zeit füreinander. Ich bin frustriert, weil mir gemeinsame Zeit wichtig ist...

4. Das Programm funktioniert nicht! Ich bin echt frustriert und brauche Unterstützung...

5. Wir haben noch eine Woche bis zur Deadline – wenn ich die Menge an Arbeit sehe, werde ich echt unruhig.





Übung: Lösungs-Bitten formulieren

Bitte wandle entsprechend den beschriebenen Kriterien die folgenden Aussagen in machbare Bitten um. Kriterien für eine erfolgreiche Bitte: Die Bitte ist positiv formuliert, konkret machbar und es ist überprüfbar, ob sie erfüllt wird oder nicht.

Bitte sei ein bisschen rücksichtvoller mit meinen Sachen.

Fühle dich einfach wie zuhause.

Seien Sie bitte aufmerksamer mit solch wichtigen Dokumenten.

Hör' mir jetzt endlich mal zu.

Ich möchte, dass du dir in Zukunft mehr Mühe bei deinen Hausaufgaben gibst.

Kannst du nicht ein bisschen weniger schlampig mit der Wäsche sein?



Lösungsideen

Beobachtung: Die Sätze, die mit Großbuchstaben anfangen sind Bewertungen

Gefühle: Die Sätze die mit einem Punkt enden, drücken Gefühle aus.

Bitten: Eingerückte Sätze (Leerzeichen am Anfang) sind machbare Bitten.

Bitten formulieren

1. Ich höre deine Telefonate bis in mein Büro, da bin ich gestresst, weil ich gerade an einem wichtigen Projekt dran bin...

Wärst du bereit, leiser zu sprechen oder dir einen anderen Raum für die Telefonate zu suchen?

2. Letztens meinstest du, dass dir der Vorschlag nicht gefällt. Ich würde das gerne verstehen...

Kannst du mir sagen, was genau dir daran nicht gefällt?

3. In den letzten Wochen hast du jeden Tag bis 20 Uhr gearbeitet und wir hatten keine Zeit füreinander. Ich bin frustriert, weil mir gemeinsame Zeit wichtig ist...

Was kommt bei dir an?

Kannst du das nachvollziehen?

Verstehst du, wieso ich frustriert bin?

Wärst du bereit, dir am Wochenende bewusst Zeit für uns zu nehmen?

4. Das Programm funktioniert nicht! Ich bin echt frustriert und brauche Unterstützung...

Wärst du bereit, dir jetzt eine Viertelstunde Zeit zu nehmen und mit mir den Fehler zu suchen?

5. Wir haben noch eine Woche bis zur Deadline – wenn ich die Menge an Arbeit sehe, werde ich echt unruhig.

Kannst du das nachvollziehen?

Wärst du bereit, mit mir gemeinsam zu schauen, wie wir die Aufgaben verteilen oder strukturieren können?

Bitten umformulieren

1. Bitte sei ein bisschen rücksichtsvoller mit meinen Sachen.

Können wir vereinbaren, dass du meine Bücher und Gegenstände nach der Benutzung wieder zurück an ihren Platz legst? ... Was hindert dich daran?

2. Fühle dich einfach wie zuhause.

Kann ich dir was anbieten, damit du dich wie Zuhause fühlst?

Mach es dir gerne auf dem Sofa bequem und bedien dich am Kühlschrank.

3. Seien Sie bitte aufmerksamer mit solch wichtigen Dokumenten.

Legen Sie die Dokumente nach der Durchsicht bitte in den dafür vorgesehenen Ordner, ok?

4. Hör' mir jetzt endlich mal zu.

→ **Kannst du bitte dein Handy weglegen und mir 10 Minuten zuhören?** Damit meine ich, sag nichts und lass mich einfach über die Kollegen schimpfen.

5. Ich möchte, dass du dir in Zukunft mehr Mühe bei deinen Hausaufgaben gibst.

Wärst du bereit, mir nach den Hausaufgaben zu zeigen, was du gemacht hast, damit wir gemeinsam schauen können, ob alles klar ist?

6. Kannst du nicht ein bisschen weniger schlampig mit der Wäsche sein?

Ich würde dir gerne zeigen, was wohin gehört, damit wir alle unsere Sachen finden können. Passt das für dich?

Lösungsideen

Urteile übersetzen:

1. Es nervt mich, wenn in der Konferenz endlos diskutiert wird.
Ins Positive umgedrehter Wunsch: Ich wünsche mir, dass wir in der Konferenz zielgerichtet und strukturiert diskutieren, um schneller zu Entscheidungen zu kommen.
Bedürfnisse dahinter: Effizienz, Klarheit, Fokus, Ergebnisorientierung
2. Ihr seid doch wirklich ein verlogener Haufen.
Ins Positive umgedrehter Wunsch: Ich möchte, dass ihr ehrlich und offen miteinander kommuniziert und eure Meinungen und Gefühle teilt.
Bedürfnisse dahinter: Aufrichtigkeit, Transparenz, Vertrauen, Integrität
3. Niemand hält sich an die Absprachen!
Ins Positive umgedrehter Wunsch: Ich wünsche mir, dass wir alle die getroffenen Absprachen einhalten und bei Schwierigkeiten offen darüber sprechen, um gemeinsam Lösungen zu finden.
Bedürfnisse dahinter: Verbindlichkeit, Vertrauen, Zusammenarbeit, Kommunikation
4. Ich fühle mich unwohl, weil im Kollegium so ein schroffer Umgangston herrscht.
Ins Positive umgedrehter Wunsch: Ich wünsche mir, dass wir im Kollegium respektvoll und wertschätzend miteinander umgehen.
Bedürfnisse dahinter: Respekt, Empathie, Wertschätzung, Sicherheit
5. Ich bin die einzige, die sich hier um alles kümmert!
Ins Positive umgedrehter Wunsch: Ich wünsche mir, dass wir alle gemeinsam Verantwortung für anfallende Aufgaben übernehmen und uns gegenseitig unterstützen.
Bedürfnisse dahinter: Zusammenarbeit, Fairness, Anerkennung, Entlastung
6. Ich bin sauer, weil mich hier keiner ernst nimmt!
Ins Positive umgedrehter Wunsch: Ich möchte, dass meine Meinungen und Ideen von allen respektiert und berücksichtigt werden.
Bedürfnisse dahinter: Anerkennung, Respekt, Wertschätzung, Einbeziehung
7. Es enttäuscht mich, dass in unserer Gesellschaft Frauen so viele Hindernisse in den Weg gelegt werden.
Ins Positive umgedrehter Wunsch: Ich möchte, dass wir alle gemeinsam daran arbeiten, gleiche Chancen und Möglichkeiten für Frauen und Männer in unserer Gesellschaft zu schaffen.
Bedürfnisse dahinter: Gleichheit, Gerechtigkeit, Inklusion, Selbstbestimmung
8. Das macht doch alles keinen Spaß hier...
Ins Positive umgedrehter Wunsch: Ich möchte, dass wir gemeinsam eine positive und motivierende Arbeitsatmosphäre schaffen, in der wir uns gegenseitig unterstützen und inspirieren.
Bedürfnisse dahinter: Freude, Motivation, Zusammengehörigkeit, Inspiration





1. Störung mit vier Elementen der GFK ansprechen (Aufrichtigkeit)



Mir ist aufgefallen:



Ich fühle mich:



Weil mir wichtig ist:



Und meine Bitte ist:





2. Danke mit vier Elementen der GFK ansprechen (Wertschätzung)



Mir ist aufgefallen:



Ich fühle mich:



Weil mir wichtig ist:



Und dafür möchte ich DANKE sagen:



K.I.S.S. – Deine (Seminar-)Ernte



Keep!

*Was gelingt mir bereits gut?
Was möchte ich gerne beibehalten?*

Improve!

*Was kann ich verbessern um
meine Ziele effizienter und
effektiver anzustreben?*



Start!

*Womit möchte ich beginnen? Was möchte
ich mir angewöhnen? Was wird mir helfen,
meinen Alltag erfolgreicher zu meistern?*

Stop!

*Womit möchte ich aufhören? Was möchte
ich verwerfen, weil es nicht mehr förderlich
oder wenig wirksam ist?*



Buchempfehlungen



GFK Verlag

Hier erscheint der Großteil der Bücher zur Gewaltfreien Kommunikation

www.junfermann.de

Infos zur Zertifizierung

www.gfk-trainer-werden.de

D-A-C-H e.V.

Verein deutschsprachender Gruppen zur Verbreitung der Gewaltfreien Kommunikation

<http://www.gewaltfrei-dach.eu>

Fachverband Gewaltfreie Kommunikation e.V.

Trainer:innenanerkennung für den deutschsprachigen Raum

www.fachverband-gfk.org

Netzwerk Gewaltfreie Kommunikation e.V.

München

Kontaktadressen und Angebote im Münchener Raum

www.gewaltfrei-muenchen.de

Empathikon

Bücher und Material rund um die GFK, außerdem die erste GFK-Zeitschrift der Welt, die Empathische Zeit

www.empathikon.de

Hamburger Institut für GFK

Kontaktadressen und Angebote im Norden

www.higfk.de



GFK JAHRESAUSBILDUNG



8 Wochenenden
für deine persönliche
Weiterentwicklung

Verinnerliche die GFK!

In der GFK-Jahresausbildung findest du Zeit, Raum und Ruhe, um dich ein Jahr lang deinen persönlichen Anliegen zu widmen. An acht Wochenenden wirst du die GFK gründlich verinnerlichen, und zwar in einer geschlossenen Gruppe, mit Vertrauen und in Ausgeglichenheit. Gemeinsam tragen wir dazu bei, dass auch du deinen ganz persönlichen (Kommunikations-)Stil findest.

Wenn du mit den Grundlagen der GFK bereits vertraut bist, lernst du Werkzeuge und Haltung in der Jahresausbildung noch besser kennen. Du verstehst die GFK nicht nur, sondern kannst ihre Elemente aktiv und sicher anwenden. Durch intensive Auseinandersetzung mit deinen persönlichen Anliegen entwickelst du ein gutes Gespür für dich selbst und deine Ressourcen. Du siehst die Ursachen von Konflikten klarer und lernst, deine Anliegen verständlich zu formulieren. Dabei wirst du einfühlsamer mit dir selbst und lernst, auch mit anderen klarer und zugewandter umzugehen.

Einen Werkzeugkoffer entwickeln

Im Alltag wirst du mit unterschiedlichen Situationen konfrontiert. Manchmal bist du unsicher und weißt nicht genau, was du brauchst. In anderen Momenten gilt es, eine Störung zu klären, sich abzugrenzen, einen Dank zu formulieren oder ein Bedauern auszudrücken. Diese und andere (Gesprächs- & Lebens-)

Situationen beleuchten wir aus GFK-Perspektive. Dann üben wir anhand deiner eigenen Situationen, wie Klärung und Lösung aus GFK-Perspektive aussehen und gelingen. Du erhältst sowohl konkrete Werkzeuge und professionelle Unterstützung von uns als auch wohlwollendes Feedback der Gruppe. Beste Voraussetzungen also, um deinen eigenen GFK-Stil zu entwickeln

Raum für persönliche Themen

Die GFK-Jahresausbildung besteht zu circa 60 Prozent aus festen Inhalten, den Rest der Zeit füllt die Gruppe mit eigenen Themen. Dadurch bleibt genügend Raum, persönliche Anliegen zu bearbeiten. Wir arbeiten mit kurzen, strukturierten Lerninhalten und legen Wert auf ausreichend Zeit für Übungen, Trainingseinheiten und Reflexion.

<https://impactinstitut.com/gfk-ausbildung-jahresausbildung-gewaltfreie-kommunikation/>





Begeistere andere für die GFK!

Die GFK Trainer:in Ausbildung ist speziell auf die Fragen und Bedürfnisse von Menschen zugeschnitten, die die GFK nicht nur selbst weiter vertiefen möchten, sondern diese auch an andere Menschen vermitteln wollen.

In dieser Ausbildung befähigen wir dich dazu, die Essenz der GFK im Rahmen von Vorträgen und Übungsgruppen weiterzugeben und professionelle **GFK-Seminare abwechslungsreich zu gestalten.**

Wissen festigen

Wir vermitteln dir die Kenntnisse die du brauchst, um Kernpunkte der GFK in Workshops und Übungsgruppen professionell weiterzugeben. Dafür geben wir dir die erprobten, gut strukturierten und leicht handhabbaren Abfolgen an die Hand, die wir selbst nutzen.

Die GFK verinnerlichen

Durch die intensive Auseinandersetzung mit deiner Rolle als Trainer:in entwickelst du ein gutes Gespür für dich selbst und deine Ressourcen. Du siehst die Ursachen von Konflikten klarer und wirst einfühlsamer mit dir selbst umgehen. Das hilft dir beim Leiten von Gruppen, aber auch in anderen Situationen.

Praxisorientierung

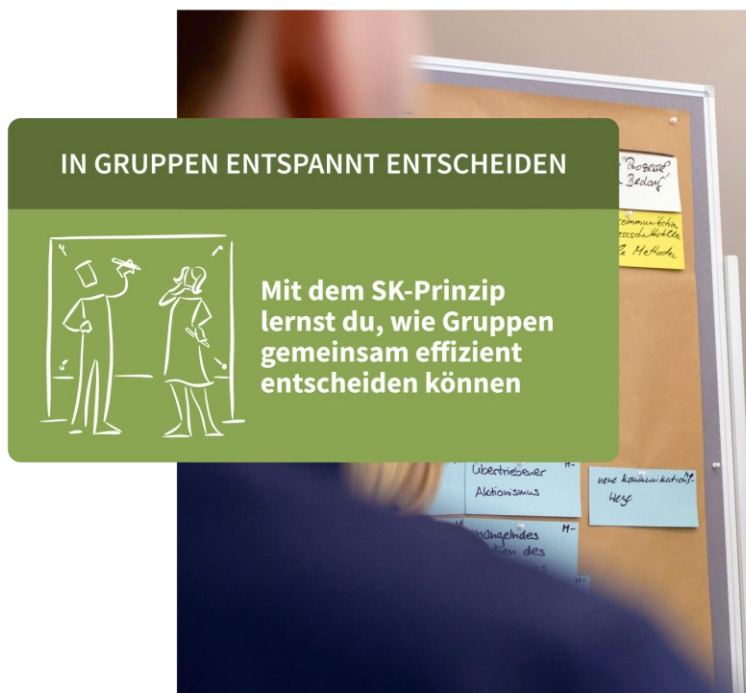
Unser Motto lautetet „Learning by Doing.“ Deshalb bleibt es nicht bei der reinen Wissensvermittlung, sondern du lernst direkt, die GFK in überschaubaren Schritten an andere weiterzugeben. Wir unterstützen dich mit empathischem Feedback, erprobten Werkzeugen und einem nachhaltigen Austausch.

Gruppen leiten lernen

Gängige Fragen zu Konzept und Praxis der GFK beantwortest du im Anschluss sicher und empathisch. Auch auf Einwände und Kritik von Teilnehmenden deiner Workshops kannst du nach der Ausbildung einfühlsam, klar und angemessen eingehen.

<https://impactinstitut.com/gfk-ausbildung-trainer-basis-ausbildung-gewaltfreie-kommunikation/>





IN GRUPPEN ENTSPANNT ENTSCHIEDEN



Mit dem SK-Prinzip lernst du, wie Gruppen gemeinsam effizient entscheiden können



Das SK-Prinzip tragfähig entscheiden



Je weniger Widerstand eine Entscheidung erzeugt, desto näher liegt sie am Konsens.
Deswegen gilt beim SK: Nicht, was die meisten wollen, sondern was von allen am wenigsten abgelehnt wird soll passieren.
Dafür bewerten wir alle Alternativen und entscheiden uns für die mit dem geringsten Widerstand.

Lerne Gruppenentscheidungen völlig neu kennen

Willst du Entscheidungen in Gruppen schneller, entspannter und effektiver treffen? Bist du es leid, dich in endlosen Diskussionen zu verlieren und zu schalen Kompromissen zu kommen?

In unserem Grundlagenseminar bekommst du eine fundierte und kompakte Einführung in das Systemische Konsensieren, die durch viel praktisches Übungen ergänzt wird. Am Ende des Seminars wirst du in der Lage sein, einer Gruppe das SK-Prinzip vorzustellen und einfache Entscheidungen zu moderieren, bei denen alle zufrieden sind. Durch verschiedene fiktive Simulationen aus der Praxis wirst du Entscheidungsprozesse von unterschiedlichem Ausmaß und unterschiedlicher Komplexität kennenlernen und die Methode so lebendig und praxisnah wie möglich erlernen. Wir geben dir dabei kontinuierliches Feedback über deine Fortschritte. Das Präsenz-Seminar umfasst 2 Tage, welche sich bei der Online-Variante in zwei einzeln buchbare Blöcke unterteilen: einen Einsteiger- und einen Vertiefungstag. Das Präsenz-Seminar umfasst 2 Tage, welches sich bei der Online-Variante in zwei einzeln buchbare Blöcke unterteilt: einen Einsteiger- und einen Vertiefungstag.

Das SK-Prinzip ermöglicht Gruppen, Entscheidungen auf eine faire und partizipative Weise zu treffen. Es fördert die Zusammenarbeit, schafft Vertrauen und stärkt die Beziehungen innerhalb der Gruppe.

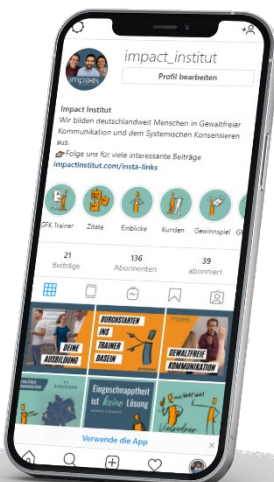
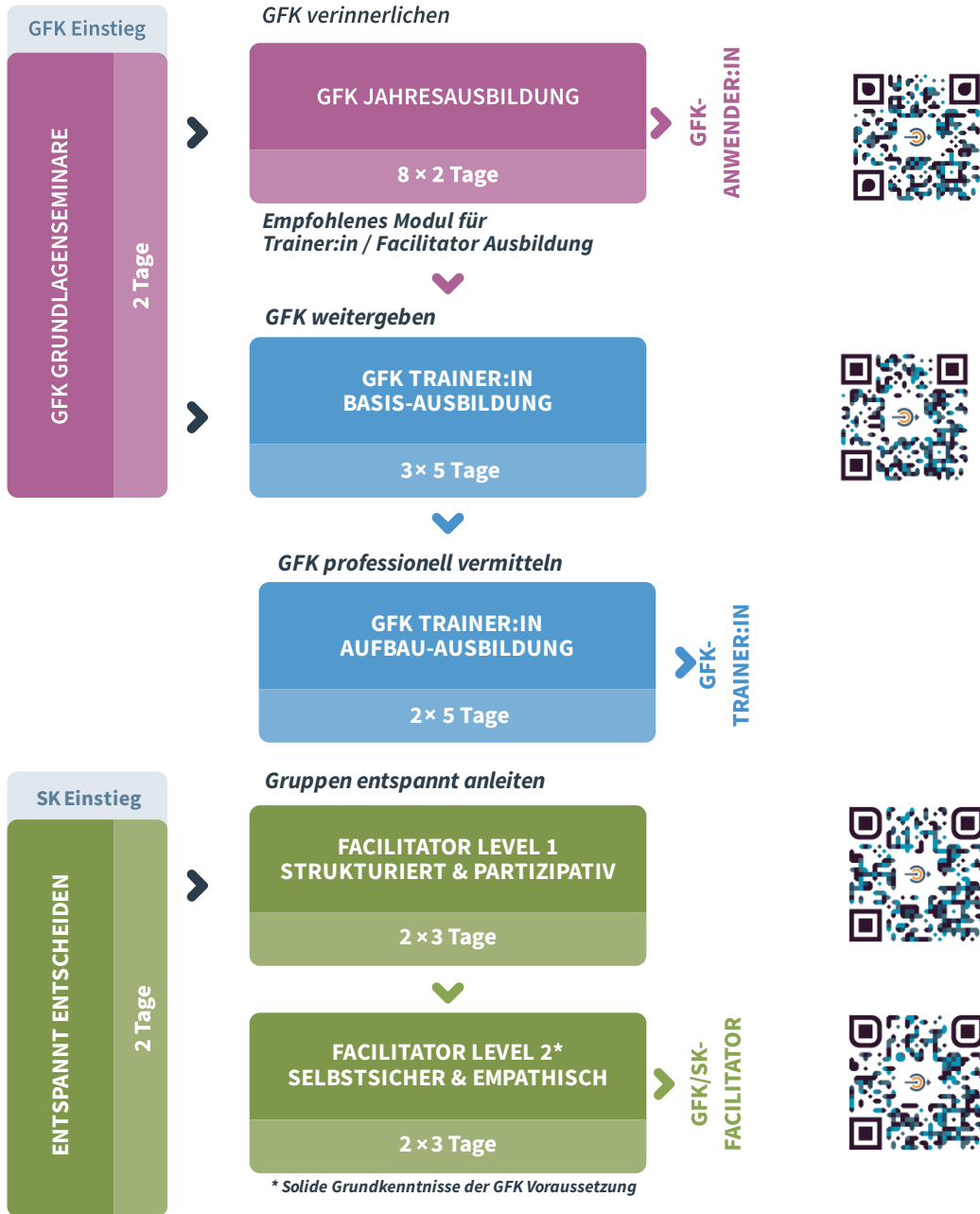
Du lernst mit dem Schnellkonsensieren das ultimative Werkzeug, um gemeinsam mit Gruppen das weitere Vorgehen dynamisch zu gestalten.

Wenn du die GFK schon kennst und beruflich einsetzen möchtest, ist dieses Seminar die ideale Ergänzung!

<https://impactinstitut.com/systemisches-konsensieren-seminar-potsdam-fuerth-online/>



Wie kann es weiter gehen?



@impact_institut



facebook.com/impactinstitut.com/



Impact Institut – Mehr als Weiterbildung

Mondstr. 11 – 90762 Fürth
www.impactinstitut.com

info@impactinstitut.com
+49 (0) 175 6017011