



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.



Dieses Handout
als PDF laden



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



Herzlich willkommen zu deinem Grundlagenseminar in Gewaltfreier Kommunikation! Wir freuen uns, dir dabei zu helfen, Wertschätzung und 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 Verbindung herzustellen.

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

Wir freuen uns, unseren Beitrag leisten zu können, indem wir dich auf diesem Weg begleiten. Unter anderem eine Sammlung von Flipcharts, Texten und Übungen zu den **Inhalten**, aber auch zum vertieften Selbststudium.

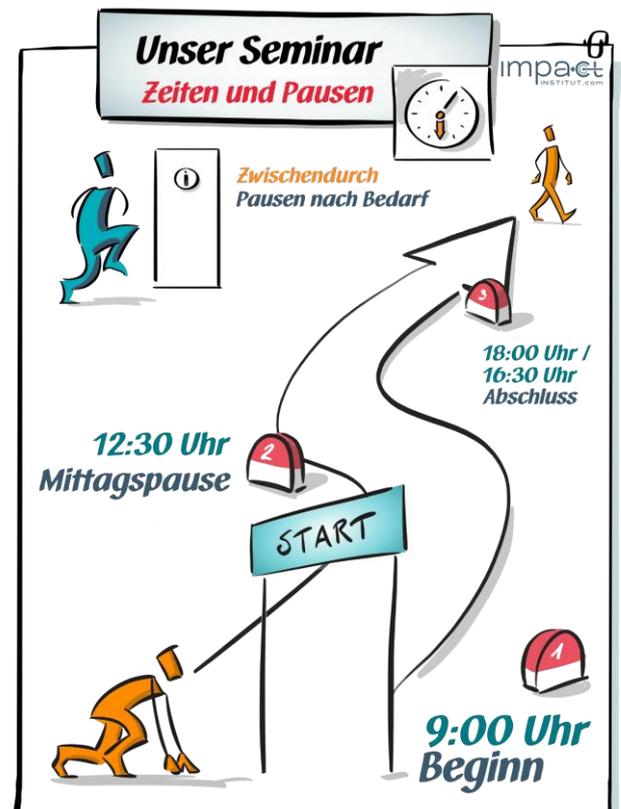
Nun viel Freude, Inspiration und Erfüllung beim Lernen und Leben der Gewaltfreien Kommunikation!

Pierre, Markus & Stefan vom Impact Institut



Inhaltsverzeichnis

Seite 1	Das Impact Institut	Seite 49	Gründe zu tun, was jemand von mir möchte
Seite 2	Vorwort	Seite 50	Unterschied von Wertschätzung und Lob
Seite 3	Inhaltsverzeichnis	Seite 51	Wer hat wofür Verantwortung
Seite 4	Kennenlernen	Seite 52	6 Stühle zur Konfliktlösung
Seite 5	Über Marshall Rosenberg	Seite 53	Gesprächsstrukturen für den Einstieg
Seite 6	Vier Grundhaltungen	Seite 54	Klar Nein sagen auf Augenhöhe
Seite 7	Ein neuer Fokus	Seite 55	Nein sagen - warum so schwierig?
Seite 8	2 Arten von Ehrlichkeit	Seite 56	Feiern und Bedauern
Seite 9	Die drei Säulen der GFK	Seite 57	Übung Bestandsaufnahme
Seite 10	Die Vier Elemente der GFK	Seite 58	Übung Störung ansprechen
Seite 11	Die Grundannahmen der GFK	Seite 59	Übung Wertschätzung ausdrücken
Seite 13	Element 1: Beobachtungen	Seite 60	KISS - Transfer
Seite 14	Beobachten vs interpretieren	Seite 61	Weitere Links und Bücher
Seite 15	Übung zu Beobachtungen	Seite 62	Unsere Ausbildungen
Seite 16	Element 2: Gefühle		
Seite 17	Gefühle von Gedanken trennen		
Seite 18	Übung zu Gefühlen		
Seite 19	Wie Gefühle entstehen		
Seite 20	Übersicht Gefühle		
Seite 21	Pseudogefühle Übersicht		
Seite 22	Element 3: Bedürfnisse und Strategien trennen		
Seite 23	Was brauchen wir, um uns wohl zu fühlen?		
Seite 24	Bedürfnisse und Strategien trennen		
Seite 25	Übersicht Bedürfnisse		
Seite 26	Übung zu Bedürfnissen		
Seite 27	Urteile in Bedürfnisse übersetzen		
Seite 28	Übung zu Urteilen		
Seite 29	Urteile übersetzen		
Seite 30	Lösungsideen		
Seite 31	Element 4: Konkrete Bitten äußern		
Seite 32	Lösungs- und Verbindungsbiten		
Seite 37	Konkrete Handlungen		
Seite 38	Übung zu Lösungs-Bitten		
Seite 39	Übung zu verschiedenen Bitten		
Seite 40	Zusammenfassung der vier Elemente		
Seite 41	Selbstaussdruck auf drei Arten		
Seite 42	Innere Klärung mit einfachen Bodenankern		
Seite 44	Vier Ohren einen Vorwurf zu hören		
Seite 45	Gesprächsblockaden		
Seite 46	Fragetechniken		
Seite 47	Empathisch zuhören		
Seite 48	Vom Werkzeug zur Haltung/ meine Grenzen mit der GFK		



Eine Runde zum Kennenlernen

impact
INSTITUT.com



Austausch zu zweit



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



2 Meine Vorerfahrungen
mit der GFK...



3 Zu diesem Seminar
führt mich...



4 Ich erhoffe mir...



Ideen zum Ankommen

impact
INSTITUT.com



Tee trinken

Namensschild
suchen

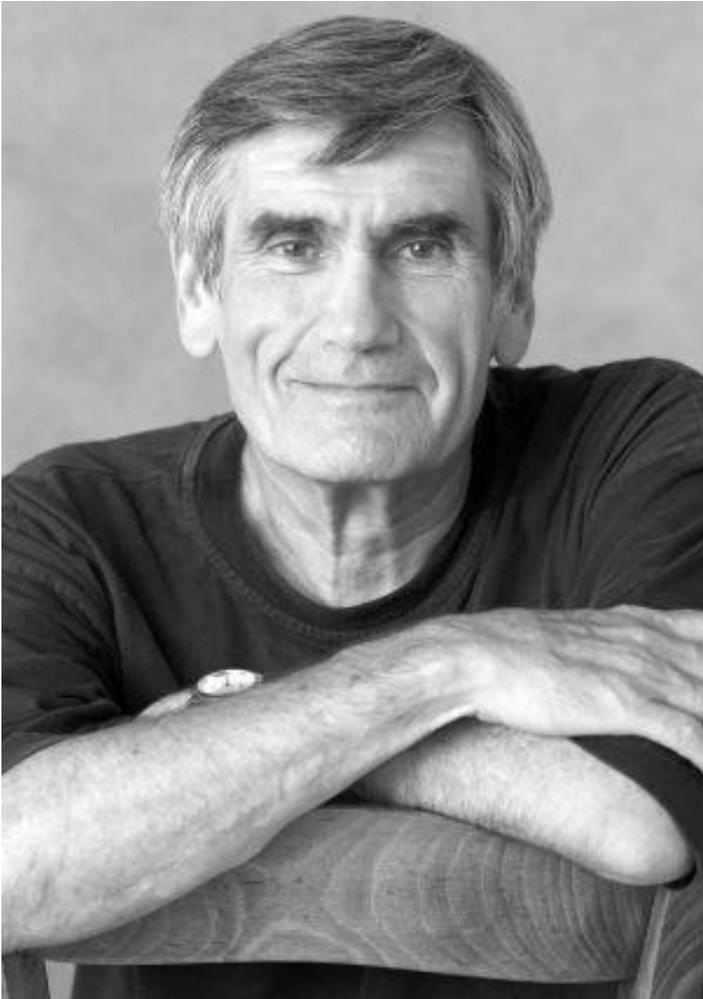
Im Handout
blättern

Schauen, wer noch
so hier ist

Mir einen Platz
suchen



Dr. Marshall Rosenberg



Quelle: Wikipedia

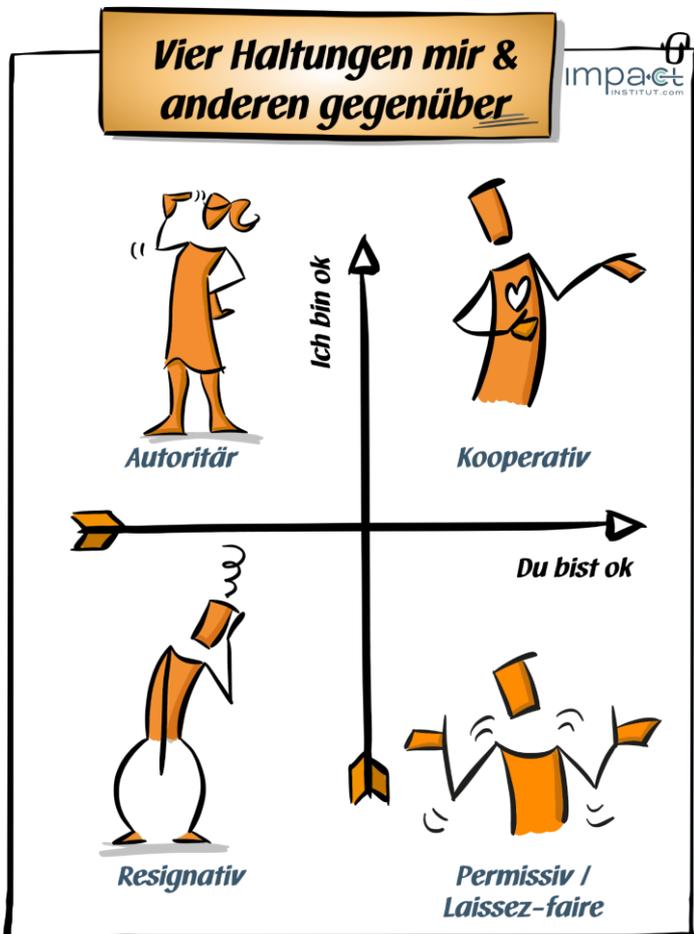
Der Begründer der Gewaltfreien Kommunikation

- 1934 in Ohio geboren. Februar 2015 verstorben.
- Klinischer Psychologe, Mediator und Kommunikationstrainer
- Schüler von Carl Rogers (Mitbegründer der Humanistischen Psychologie)
- 1984: Gründung des CNVC (Center for Nonviolent Communication)

Rosenberg verstand die Gewaltfreie Kommunikation als eine Methode zur Verbesserung des zwischenmenschlichen Miteinanders. Gelungene Kommunikation und dauerhaft friedliche Beziehungen gelingen nur bei echtem [empathischen](#) Kontakt. Er war überzeugt, dass die Art und Weise unseres [Sprechens](#) eine entscheidende Rolle bei unserer Fähigkeit spielt, einfühlsam zu bleiben.

Beeinflusst war seine Arbeit u. a. von den Erkenntnissen seines Lehrers [Carl Rogers](#) ([Humanistische Psychologie](#)) aus der [klientenzentrierten Gesprächstherapie](#) und Überlegungen [Gandhis](#) zur [Gewaltlosigkeit](#). Er selbst sagte, dass sein Konzept nichts Neues beinhalte, „alles, was in die GFK integriert wurde, ist schon seit Jahrhunderten bekannt. Es geht also darum, uns an etwas zu erinnern, das wir bereits kennen – nämlich daran, wie unsere zwischenmenschliche [Kommunikation](#) ursprünglich gedacht war.“^[2]

Mehr als drei Jahrzehnte lang bot er seine Seminare überall in der Welt an, sein Konzept wird inzwischen angewandt in [Familien](#), [Schulen](#), in [Therapie](#), [Psychotherapie](#) und [Beratung](#), Organisationen und Firmen und bei diplomatischen und geschäftlichen Verhandlungen. Auch in den Krisen- und Kriegsgebieten greift man auf Rosenberg zurück, um gewaltfreie Kommunikation, selbst zwischen verfeindeten Volksgruppen, zu fördern (z. B. in Israel & Palästina). So haben 1994 serbische Pädagoginnen und Psychologen, unterstützt von [UNICEF](#), ein dreibändiges Werk zum Erlernen gewaltfreier Kommunikation nach Rosenbergs Methode für Kindergärten und Schulen entwickelt.



Neben deinem Führungsstil kannst du auch **deine innere Einstellung** dir und anderen gegenüber reflektieren.

Je nach Situation und Rolle kann deine Einstellung unterschiedlich sein. Wenn du zum Beispiel als Führungskraft arbeitest, kann es sein, dass du in Gesprächen mit deinen Mitarbeitern eine andere Einstellung an den Tag legst als in Gesprächen mit deinem Vorgesetzten. 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 und ihre Meinungen und Bedürfnisse zu ignorieren.

Im **resignativen** Feld hast du eine geringe Motivation zur Problemlösung – 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. Jedoch besteht die Gefahr, dass klare Grenzen und Entscheidungen 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, um effektiv zu sein?

Ein neuer Fokus Für unser 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



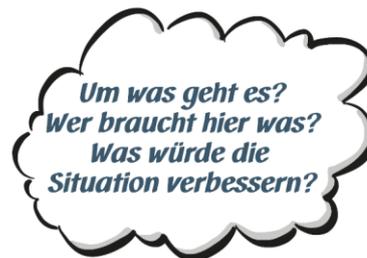
Fokus auf

Schulduzuweisungen	Vermutungen
Gedanken	Interpretationen
Stories	Forderungen
Diagnosen	Urteile
Vorwürfe	vage Ideen
Pseudogeühle	fixe Strategien



führt tendenziell zu Trennung, Missverständnissen, Verhärtung und Gewalt.

Neues Denken



Fokus auf

	Beobachtungen
Gefühle	!?
	Bitten
	Bedürfnisse

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



Wir können nicht die Umstände kontrollieren, aber wir können uns entscheiden, worauf wir uns konzentrieren und wie wir reagieren wollen



GFK GRUNDLAGEN

Störungen ansprechen

2 Arten von Ehrlichkeit
Werte oder Bewertungen

Du bist echt schlampig!

Fokus auf Bewertungen
Ich konzentriere mich darauf...
- was du "bist"
- was ich über dich denke
- meine Urteile & Bewertungen

Ich brauche Ordnung und Struktur!

Fokus auf meine Werte
Ich konzentriere mich darauf...
- wie es mir geht
- was ich brauche
- was mein Leben schöner machen würde

Die Qualität einer Beziehung hängt entscheidend davon ab, worauf ich meine Aufmerksamkeit lege!

1. Du sollst andere unter vier Augen konfrontieren.
2. Du sollst so schnell wie möglich konfrontieren und nicht auf einen "besseren Zeitpunkt" warten.
3. Du sollst bei dem Thema bleiben, um das es geht.
4. Du sollst deinen Standpunkt darlegen und ihn nicht wiederholen.
5. Du sollst nur Handlungen ansprechen, die geändert werden können.
6. Du sollst Sarkasmus vermeiden (besonders in einer E-Mail oder einem Text).
7. Du sollst Wörter wie "immer" und "nie" vermeiden, weil sie selten zutreffend sind.
8. Du sollst Fragen stellen und Vorschläge machen.
9. Du sollst dich nicht für die Konfrontation entschuldigen.
10. Du sollst daran denken, die positiven Beiträge der Person hervorzuheben.

Wenn sich unerwünschtes Verhalten wiederholt, kann es zu Frustration führen. Besser als abzuwarten, bis sich Frust in Ärger wandelt, ist eine offene Aussprache. Erfolgreiche Konfrontation erfordert Geschick und wird am ehesten gehört, wenn sie mit Respekt und Wertschätzung erfolgt. Es gibt keine allgemeingültigen Regeln für die Konfrontation mit Menschen, aber bei John Maxwell finden wir die „10 Gebote für die Konfrontation“ (Maxwell, 2016).

Die GFK erweitert diese Gebote, indem wir den Fokus von unseren Bewertungen auf unsere unerfüllten Bedürfnisse (Werte) legen.

Urteile
Unsere Orientierungshilfen

Moralistische Urteile
Funktionieren nach dem Prinzip gut/böse, richtig/falsch
Verhindern Begegnungen auf Augenhöhe

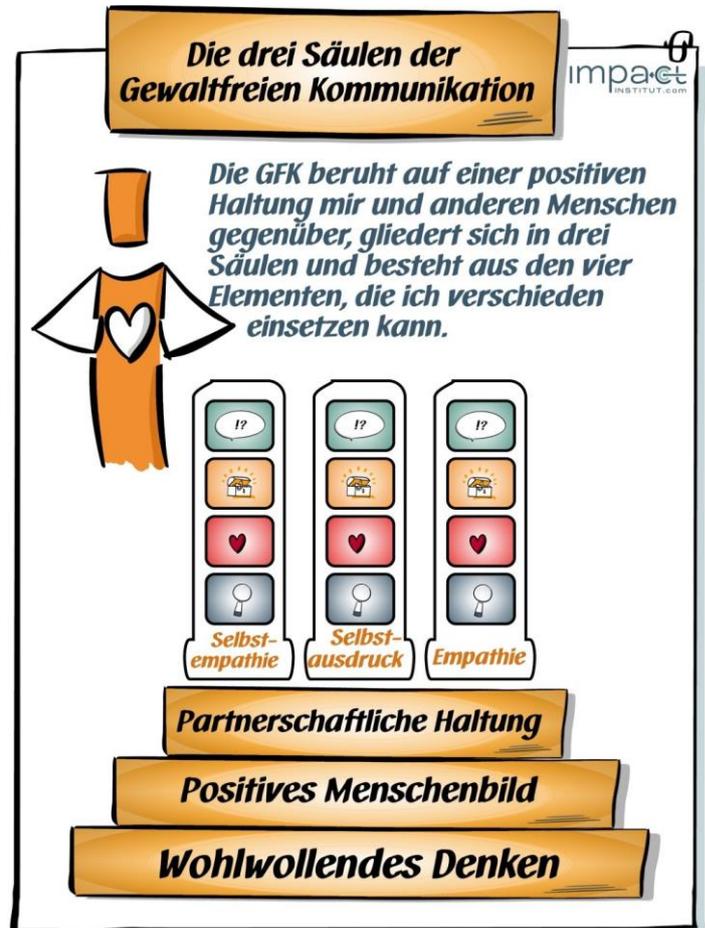
Bedürfnisorientierte Urteile
Auch in der Gewaltfreien Kommunikation wird bewertet -
danach, ob etwas Bedürfnisse erfüllt, dem Leben dient.

Worauf möchte ich in meinem Leben meine Aufmerksamkeit legen?

Die drei Säulen der Gewaltfreien Kommunikation

1. SELBSTKLÄRUNG/ SELBST-EMPATHIE

- um voll präsent zu sein
- gibt Orientierung im Umgang mit uns selbst
- gibt Klarheit, Sicherheit, Kraft für wirksames Handeln
- schafft Selbstvertrauen und Vertrauen gegenüber anderen, so dass wir Bedürfnisse oder Störungen ansprechen
- schafft besseres Verständnis der Gesprächssituation (zusätzlich zum kognitiven Verständnis)



2. AUFRICHTIGER SELBSTAUSDRUCK

- für das eintreten, was für uns Bedeutung hat
- die Verantwortung für unsere Gefühle übernehmen – und unsere Bedürfnisse und Bitten aussprechen
- Ich-Botschaft (statt Schuldzuweisung, Negativbewertung, Kränkung; Forderung, Druck)
- achtsame Wortwahl
- Vokabular, das unser Gegenüber versteht UND das die Dringlichkeit unseres Anliegen transportiert

3. EMPATHISCHES VERMUTEN/EINFÜHLEN

- zeigen, dass wir den anderen verstanden haben (kognitiv UND emotional)
- erst sichtbares emotionales Verständnis kann Stresspegel beim Gegenüber senken
- Gezeigtes Verständnis = Akzeptanz der Welt des Anderen → schafft Vertrauen
- Gefühle rasch mit Bedürfnissen verbinden

GFK GRUNDLAGEN

Selbstklärung und Selbstaussdruck mit den 4 Elementen der GFK

Die 4 Elemente der Gewaltfreien Kommunikation

1 Beobachtung (Interpretationen)

Vermutungen
Gedanken
Stories
Schuldzuweisungen

2 Gefühle

Diagnosen
Vorwürfe
Pseudogefühle

3 Bedürfnisse

Wünsche
Bitten
Forderungen
vage Ideen
fixe Strategien

!?

Mit den 4 Elementen der GFK konzentrieren wir uns auf das Wesentliche und vermeiden Eskalation und Missverständnisse.

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

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 ggfls.

Die 4 Elemente der Gewaltfreien Kommunikation

1 Beobachtung

Auf dem Boden liegen Legosteine und Socken...
So ein Saustall!

Räum auf, sonst räum ich mit dem Staubsauger auf!

Kannst du nicht mal Ordnung halten?

Magst du die Sachen an ihren Platz räumen?

2 Gefühle

...das nervt mich...
ich fühle mich nicht unterstützt
ich hab das Gefühl ich werde hier nur ausgenutzt

3 Bedürfnisse

...weil mir Ordnung und Unterstützung wichtig sind.
Alles muss ich selber machen

!?

Mit den 4 Elementen der GFK konzentrieren wir uns auf das Wesentliche und vermeiden Eskalation und Missverständnisse.

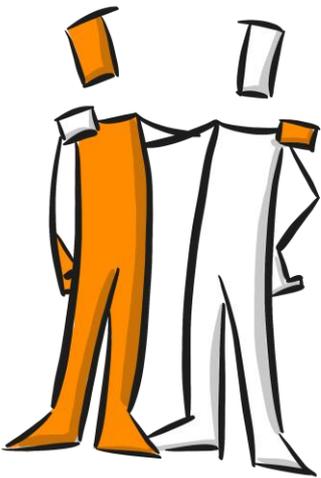
Die Grundannahmen der Gewaltfreien Kommunikation

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 solange alle Menschen Wertschätzung dafür haben.



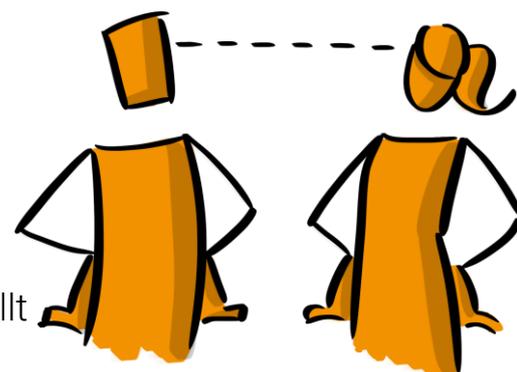
Verbindung: Verbindung taucht auf, wenn wir gegenseitiges Mitgefühl (Empathie) für unsere Handlungen aufbringen indem es uns gelingt die Absicht dahinter zu würdigen (d.h. die Bedürfnisse zu erkennen). Gerade in Konfliktsituationen ist es nötig diese Tiefe der Verbindung zu erreichen, um sicherzustellen,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



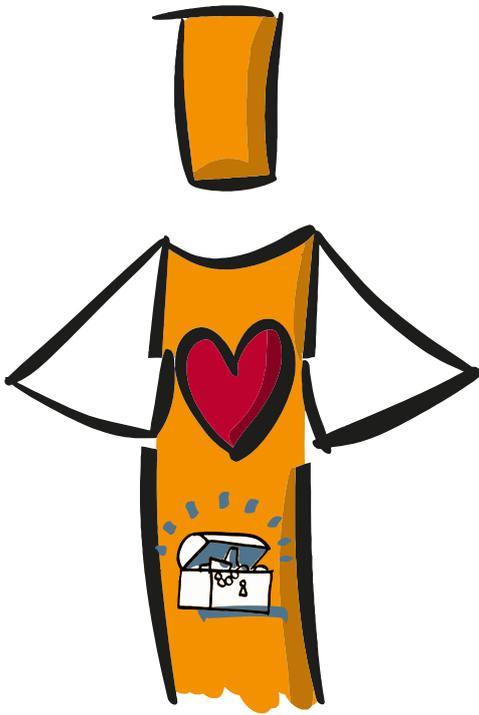
Alles was wir Menschen tun ist ein Versuch, Bedürfnisse zu erfüllen: Unsere Motivation zu handeln entsteht aus dem Wunsch, Bedürfnisse zu erfüllen. Hinter allen unseren Handlungen (Strategien) steckt daher immer eine Absicht, welche uns allen wichtig ist. Die Strategie, welche wir zu Erfüllung unserer Bedürfnisse wählen, kann unter Umständen Bedürfnisse anderer Beteiligte 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 genährt 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

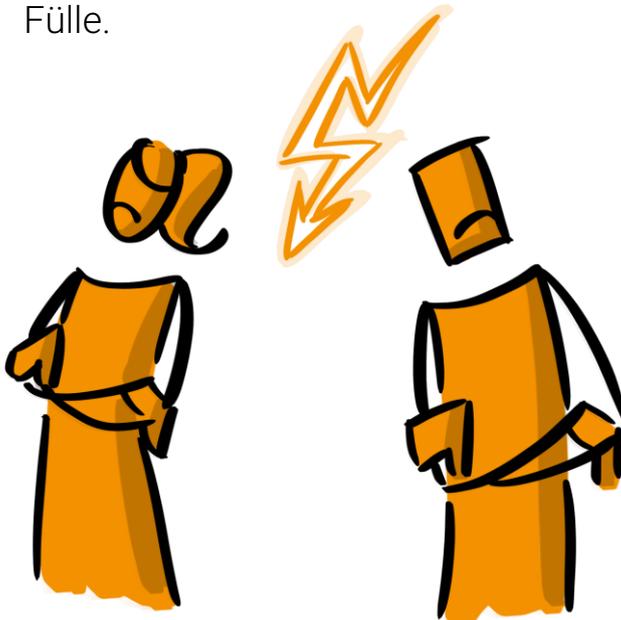


Gefühle haben ihre Wurzeln in unerfüllten oder erfüllten Bedürfnissen: Unsere Gefühle sind direkt mit unseren Bedürfnissen verbunden. Wenn unsere Bedürfnisse erfüllt sind, fühlen wir uns glücklich, erfüllt, erregt, etc. Wenn unsere Bedürfnisse nicht erfüllt sind, fühlen wir uns traurig, ängstlich, wütend, 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 (d.h. z.B. etwas für jemanden anderen zu tun). Die Voraussetzung dafür ist, dass wir dieses Geben als Freiwillig erfahren.

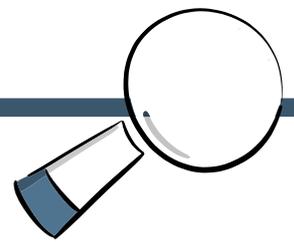


Es ist genug für alle da: Die meisten Menschen erfahren keine Fülle, weil sie nicht wissen wie sie Fülle erfahren können und weil unsere sozialen Strukturen nicht darauf ausgerichtet sind Bedürfnisse zu erfüllen (sondern Strategien). Wenn unsere Systeme und sozialen Strukturen darauf ausgerichtet sind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



Frieden schaffen: „Richtig/Falsch“- Urteile führen zu Streit, Trennung und Kriegen. 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)



Element 1: BEOBACHTEN: WAS IST WIRKLICH PASSIERT?

WAS NEHME ICH WAHR?

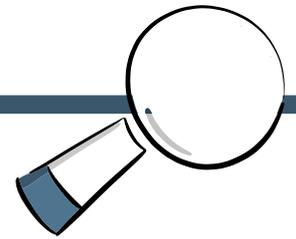
Klar zu benennen, was mich stört, ohne es mit Urteilen zu verbinden, ist eine hohe Kunst. Weil uns viel schneller „du hast/du bist/das macht man nicht“ von den Lippen geht, als einfach zu beschreiben, was ich gesehen habe, enden viele Klärungsgespräche schon, bevor sie überhaupt begonnen haben. Wenn ich lerne, klar zu kommunizieren, woran ich mich reibe, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass mein Gegenüber mir zuhört, anstatt sich zu rechtfertigen.

BEOBACHTUNGEN

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

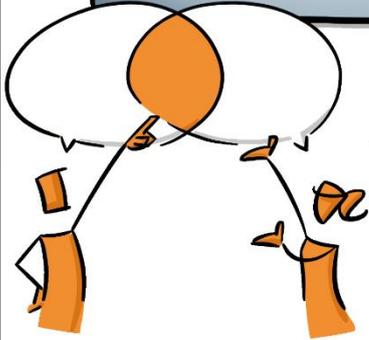
Auf eine wertfreie Beobachtung folgt meist ein „Ja“ oder eine klärende Korrektur -auf eine Bewertung erfolgt als Reaktion meist ein „Nein“. Dadurch wird das Verständnis für die nachfolgende Mitteilung deiner Gefühle, Bedürfnisse und Bitten erhöht





BEOBSACHTEN vs INTERPRETIEREN

Klare Beobachtungen statt Interpretationen



Fakten und Interpretationen auseinanderzuhalten ist wichtig für eine gemeinsame Gesprächsbasis. Dadurch bezieht sich Feedback auf konkrete Handlungen und wird leichter angenommen.

Konkrete Lernchancen ansprechen



Ich spreche von mir und dem was ich sinnlich wahrnehme: Was ich sehe, höre, rieche...

Wenn eine erwünschte Handlung ausbleibt vermeide ich Negationen ("Du hast nicht...") und beschreibe stattdessen

Ich beziehe mich auf konkrete Situationen

Wenn mein Gegenüber Kritik hört, präzisiere ich meine Beobachtung



Beobachtungen Beispielhafte Situationen



Interpretationen

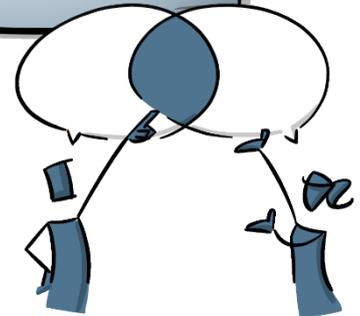
Das hast du falsch gemacht.

Ihre Leute können sich nicht auf Sie verlassen.

Du hörst mir nie zu.

Du jammerst rum.

Sie haben sich nicht an die Vorschriften gehalten!



Beobachtungen

Ich würde das anders machen/komme auf ein anderes Ergebnis.

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

Du greifst zu deinem Handy während ich rede.

Ich höre wie du zum 3. Mal von deiner Chefin sprichst.

Sie haben den Dienstwagen für private Fahrten benutzt.



Übung: Handelt es sich um Beobachtungen oder Bewertungen?

	Beobachtung	Bewertung
Puh, das war mal ein teures Abendessen.		
Mein Kollege ignoriert mich		
Es sollten mehr Frauen in Vorstandspositionen eingesetzt werden.		
Mein Kollege ist immer ziemlich vertieft in seine Arbeit		
Man hat mir einfach so das Fahrrad geklaut		
gestern habe ich meinem Kollegen Hallo gesagt, und er hat weiterhin auf den Monitor geschaut		
ich habe Achim vor drei Tagen geschrieben und bisher keine Antwort gesehen		
Du hast bestimmt über Nacht die Scheinwerfer angelassen		
Endlich mal ein Auto mit dem Fahren Spaß macht!		
der Mindestlohn gilt nicht für Werkstätten für Behinderte		
der Audi hat einen 2,6L Hubraum bei 164 Ps		
Achim hat wohl ziemlich viel um die Ohren.		
das Essen im Restaurant hat 87€ für zwei Personen gekostet.		
das Auto springt nicht an		
laut DIW betrug der Frauenanteil in den Vorständen der 30 DAX-Unternehmen im Jahr 2020 durchschnittlich 12,8%.		
Die Nachbarschaft wird immer schlimmer, wenn man jetzt nicht mal mehr sein Rad stehen lassen kann		
das bellen vom Hund hört sich anders an als gestern		
Behinderte Menschen werden in Deutschland oft ausgebeutet		
Trump ist wenigstens authentisch		
Der Hund muss krank sein		
ich habe das Fahrrad vor der Tür abgestellt jetzt sehe ich es nicht mehr		
wir sind fünf Minuten Auto gefahren und haben nicht geredet		
Für Münchner Verhältnisse finde ich dieses Restaurant echt günstig.		
Die Batterie muss leer sein		
Da war so eine peinliche Stille zwischen uns...		
Achim ignoriert meine E-Mails		
Der Motor ist völlig überdimensioniert.		
Trump ist ein Lügner der sich die Fakten zurecht biegt		
In Werkstätten haben auch behinderte Menschen eine Chance, Arbeit zu finden		



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 Weichspülrethorik, Betroffenheitsgedudel und esoterische Sprüche, sondern darum, das eigene, körperliche Feedbacksystem wieder zu aktivieren. Gefühle zeigen mir an, wenn ein Bedürfnis erfüllt oder unerfüllt ist.

Wenn ich die Verbindung zwischen meinen Emotionen und meinen Bedürfnissen wieder herstellen kann, merke ich schneller, was ich brauche, wo meine Grenzen sind und lerne, 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 meinen Bedürfnissen zusammen
- ermöglichen uns 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 unterscheiden wir Pseudogefühle, das heißt Interpretationen dessen, was jemand mit mir macht, verkleidet in Gefühlssprache.

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

An das Gefühl kann man kommen, indem man fragt:

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

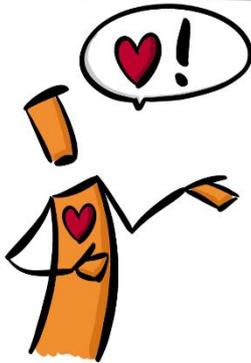




Element 2: Gefühle und Gedanken

Unterschiede zwischen Gefühlen & Pseudo-Gefühlen

impact
INSTITUT.COM



Gefühle...

...können mir anzeigen, wie es um meine Bedürfnisse bestellt ist

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

...fallen in meine eigene Verantwortung

Pseudo-Gefühle...

...sind verkleidete Du-Botschaften

...enthalten Urteile über andere

...kommen aus dem Denken

...drücken aus, was jemand anders angeblich mit mir macht

Meistens glaube ich, dass andere für sie verantwortlich sind.



Gefühle & Pseudo-Gefühle ein paar Beispiele

impact
INSTITUT.COM



Gefühlswörter

Ich...

...freue mich

...bin wütend (sauer)

...fühle Scham

...habe Angst (mache mir Sorgen)

...ärgere mich

...bin traurig (betrübt)

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.





Übung: Gefühle oder Gedanken

Handelt es sich bei den Aussagen um Gefühle oder Pseudogefühle? Trag 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 ärgerlich.		
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.		



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 wir wahrnehmen und das wichtig genug ist, dass wir es registrieren.

Die **Ursache** von Gefühlen ist unsere Bewertung. Die **Wurzel**, aufgrund derer wir bewerten, ist immer ein erfülltes oder unerfülltes **Bedürfnis**. Wenn uns dieses Bedürfnis nicht bewusst ist, und wir stattdessen eine moralistische Bewertung verinnerlicht haben (gut/ schlecht/ sollte/ müsste), mdann hängt das resultierend Gefühl häufig mit Ärger zusammen.

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

Wenn wir es schaffen, den kurzen Moment zwischen Auslöser und Gefühl auszudehnen und uns unsere Bewertungen bewusst zu machen, erhalten wir 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 unserer Bewertungen und Haltungen ist auch ein wichtiger Schritt für die zwischenmenschliche Kommunikation, da wir so besser in der Lage sind, unsere Bedürfnisse und Gefühle zu kommunizieren und auch die Bedürfnisse und Gefühle anderer zu verstehen.

Reflexionsaufgabe

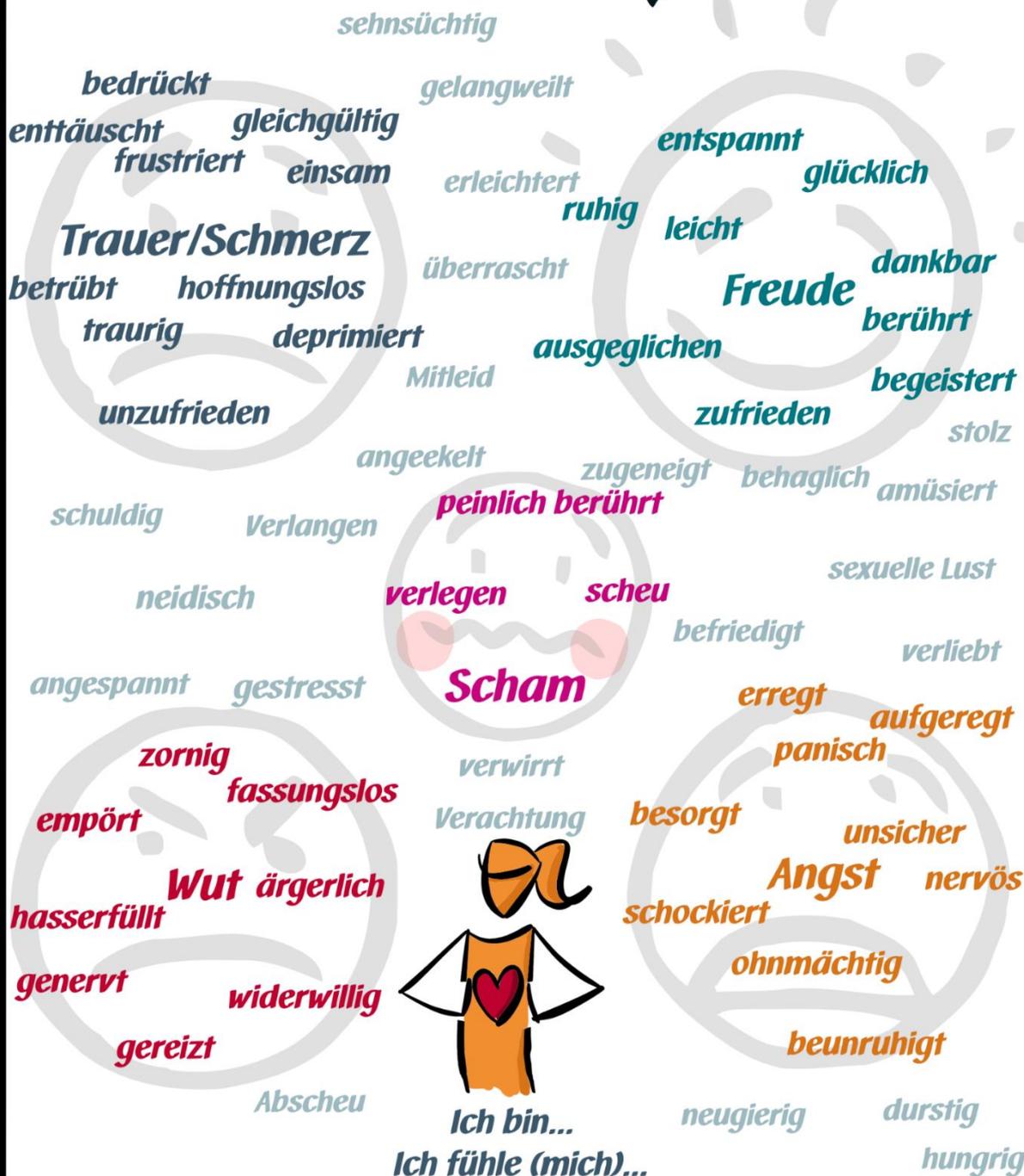
Wenn du das nächste Mal ein intensives Gefühl spürst – egal ob Ärger, Freude, Trauer, ... - halte kurz inne und mach dir bewusst, was der Auslöser ist, und wie du ihn bewertet hast.



Element 2: Gefühle

Gefühlszustände & Emotionen Messfühler für Bedürfnisse

impact
INSTITUT.com



Gefühle und Emotionen kommunizieren
uns und Anderen, wie es um die Erfüllung
unserer Bedürfnisse bestellt ist



(c) Markus Castro

GFK GRUNDLAGEN

Pseudogeühle – was ich denke,
was jemand mit mir macht

missachtet

ausgelacht

unterstützt



gewertschätzt

abgewimmelt

abgewertet

verabscheut



beschützt



eingeschüchtert

unterschätzt



verraten



dumm

akzeptiert

terrorisiert

benachteiligt

abgelehnt

untauglich

vernachlässigt



erniedrigt gelangweilt



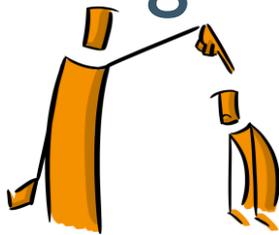
armseelig

reingelegt



kritisiert

überbeansprucht



eingeschränkt



geliebt

gehört

verachtet

beschuldigt



herabgesetzt



abgewiesen



wertlos

verspottet



abgestoßen





Element 3: Bedürfnisse

WAS BRAUCHE ICH, WAS BRAUCHST DU?

Jeder von uns hat Bedürfnisse, die in Konflikten schmerzlich berührt werden. Alles was wir Menschen machen sind Strategien (konkrete Handlungen), die der Erfüllung unserer Bedürfnisse dienen. Wir haben alle 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. Der Clou an Bedürfnissen ist, dass sie uns Menschen in die Wiege gelegt sind. Jeder von uns hat die gleichen Bedürfnisse, entsprechend können wir uns recht einfach auf sie beziehen, um Konflikte zu klären. Denn Konflikte entstehen nicht auf der Ebene der Bedürfnisse, sondern immer nur bei den Strategien, die wir wählen, um uns Bedürfnisse zu erfüllen.

Friedliche Konfliktlösung entsteht, wenn Menschen sich auf die 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, weniger Stress sind die Folge.



Elemente 3: Bedürfnisse



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



impact
INSTITUT.com

GFK GRUNDLAGEN

Elemente 3: Bedürfnisse



Bedürfnisse Intention unseres Handelns

impact
INSTITUT.COM

Bedürfnisse sind wichtige, universelle Qualitäten in unserem Leben. Sie motivieren unsere Handlungen und es fühlt sich gut an, wenn sie erfüllt werden.

Bedürfnisse im Sinne der GFK sind...

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

mit vielen Strategien erfüllbar

**unabhängig von einem Ort,
Menschen, oder Zeitpunkt**

allgemein und abstrakt
ich kann sie nicht beobachten
anfassen und sie beschreiben
kein Verhalten



Bedürfnisse mit vielen Strategien erfüllbar

impact
INSTITUT.COM

Strategien sind das konkrete, beobachtbare Verhalten, mit dem ich versuche, Bedürfnisse zu erfüllen.



Strategie



Strategie



Geborgenheit

Bedürfnis



Bewegung



0000 0000



Strategie





Universelle Bedürfnisse die alle Menschen teilen

impact
INSTITUT.com



Bedürfnisse motivieren unser Handeln. Jede Strategie ist der Versuch, Bedürfnisse zu erfüllen - ob wir uns dessen bewusst sind oder nicht.

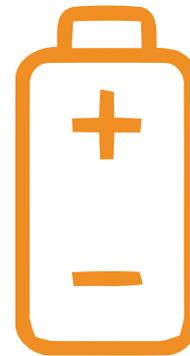
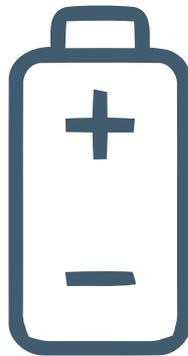
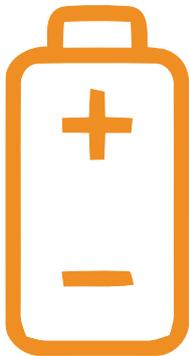
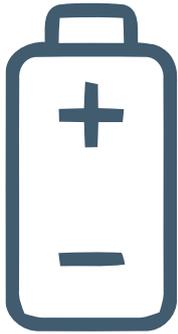


(c) Markus Castro



Übung: Meine Bedürfnis-Füllstände

1. Wähle deine derzeit wichtigsten (maximal 3) 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 zu bringen?





Bedürfnisse sprachlich herausfinden

Urteile übersetzen Bedürfnisse entdecken

impact
INSTITUT.com

Urteile lenken vom Wesentlichen ab und führen selten zu Verbindung oder Lösungen. Um zu den eigentlichen Bedürfnissen zu gelangen, gibt es mehrere Möglichkeiten.



Sie können doch nicht einfach hereinkommen, ohne anzuklopfen!



...reinkommen ohne anzuklopfen

Vorher anklopfen

Respekt vor der Privatsphäre

Das Urteil beschreibt ein unerwünschtes Verhalten.

Ich überlege, was das erwünschte Verhalten wäre, und frage mich:

Welches Bedürfnis würde durch diese Strategie erfüllt?

Das Urteil ist eine moralistische Bewertung.

Indem ich die Bewertung ins Positive drehe, komme ich dem Bedürfnis auf die Spur.

Wie kann man nur so unhöflich sein!

unhöflich...

Höflichkeit / Achtsamkeit



Auf diese Weise lenken wir die Aufmerksamkeit auf Verbindendes und haben einen Einstiegspunkt, um genauer hinzuschauen.



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!





Urteile übersetzen in Bedürfnisse

Vorlage



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



Was könnte das erwünschte Verhalten sein?



Welches Bedürfnis würde dadurch erfüllt?



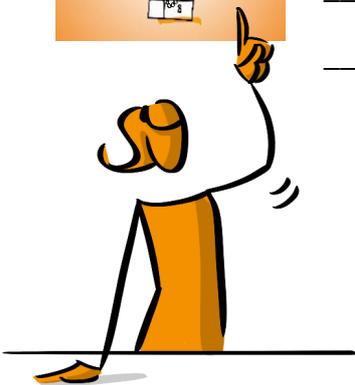
Ihr seid doch wirklich ein verlogener Haufen



Was könnte das erwünschte Verhalten sein?



Welches Bedürfnis würde dadurch erfüllt?



Lösungsideen

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

Element 4: Konkrete Bitten stellen und vermuten

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

Wir wissen schnell, was wir nicht wollen, aber was wollen wir stattdessen? Meistens haben wir nur indirekte Bitten gelernt („Ich würde gerne mal wieder was unternehmen“) oder brauchen geradezu einen Gedankenleser als Gegenüber, weil wir uns nicht trauen, offen zu sagen, was wir gerne hätten. Wenn ich lerne, offene und klare Bitten zu formulieren, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass sich meine Bedürfnisse erfüllen. Wenn ich es schaffe, bei meinem Gegenüber Bitten zu hören, gewinne ich die Freiheit zurück, Nein zu sagen.

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

Wenn wir uns etwas wünschen können wir uns fragen, wie dies konkret in der Realität aussehen könnte. Anstatt zu sagen: "Ich würde gerne weniger Überstunden machen", könnten wir 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.

Bei alledem ist jedoch auch wichtig zu akzeptieren, dass nicht alle Bitten erfüllt werden können und dass es manchmal notwendig ist, Nein zu sagen. Indem wir offen und ehrlich kommunizieren und unsere Bedürfnisse und Grenzen respektieren, können wir eine Atmosphäre des Vertrauens und der Offenheit schaffen, die zu einer besseren Verbindung und Zusammenarbeit mit anderen führt.



Element 4: Lösungs- und Verbindungsbitten

Bitten statt zu fordern Strategien, passend zum Bedürfnis

Erfolgreiche Bitten...

sind Einladungen an uns selbst und andere, zur Erfüllung unserer 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

Wie bei anderen Elementen der Gewaltfreien Kommunikation laden uns Verbindungsbitten dazu ein, anderen gegenüber präsent, authentisch und mitfühlend zu sein. Unsere eigene Aufrichtigkeit, Verletzbarkeit und unser Selbst-Verständnis tragen wahrscheinlich mehr zu der Qualität von Verbindung bei, die wir möchten, als irgendeine bestimmte Form oder Wortwahl. Gleichzeitig können wir, indem wir die unterschiedlichen Bedürfnisse erkennen, die zu unserem Verbindungswunsch führen, und die verschiedenen Bitten, die wir daraufhin stellen können, uns leichter um unsere eigenen und die Bedürfnisse anderer nach Klarheit, Vertrauen und Verbindung kümmern.

Grundsätzlich unterscheiden wir die Lösungsebene von der Beziehungsebene. 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 Verbindungsbitten geht es zunächst darum, die Beziehung durch verstehen und verstanden werden zu verbessern, bevor es auf der Lösungsebene um konkrete Handlungen geht.

Je besser ich meine Bedürfnisse kenne, umso eher kann ich eine passende Bitte formulieren, die zur Verbindung beiträgt.

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: Sichergehen, 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 Selbstaussdruck: 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, ...



Verbindungsbitten

Die Bitte um Mitteilung über die Bereitschaft, ein Gespräch zu führen oder zuzuhören

Wenn wir nicht sicher sind, dass die andere Person bereit ist, uns anzuhören, können wir erstmal anklopfen, und uns nach der Bereitschaft der anderen Person dafür erkundigen. Zum Beispiel:

- Wärest du bereit mir zuzuhören, wenn ich darüber spreche, wie es mir gegangen ist?
- Bist du offen dafür, dieses Gespräch jetzt zu führen?

Die Bitte um Spiegelung dessen, was wir gesagt haben –

damit wir sicher sein können, dass unsere Absichten verstanden worden sind.

Darum zu bitten, das Gesagte noch einmal wiederzugeben, kann sich ungewohnt anfühlen und einiges an Kopfkino auslösen („Glaubst du, ich bin blöd?“).

Es hilft, wenn wir dazu sagen, warum wir die Bitte stellen.

- Manchmal bin ich nicht so klar wie ich gern wäre ...
- Ich befürchte, dass sich das hier gerade unsinnig anhört ...
- Jetzt habe ich mehr geredet, als ich wollte, und möchte sicher sein, dass das, worum es mir geht, deutlich geworden ist ...
- Ich bin ein bisschen unsicher wegen dem, was ich gesagt habe, und es würde mir helfen zu hören ...

Die Bitte selbst kann auch unterschiedlich aussehen:

Wärest du bereit mir zu sagen, was du mich gerade hast sagen hören?

- Magst du mir sagen was du gehört hast, was mir wichtig ist (oder was das Wesentliche von dem ist, was ich gesagt habe)
- Kannst du das nochmal in eigenen Worten wiedergeben?



DIE BITTE UM EIN OFFENES OHR

damit wir empathische Unterstützung oder Fürsorge bekommen, damit wir ernst genommen werden, damit wir unsere Menschlichkeit zeigen können und sicher sind, dass unser Gegenüber uns hören kann.

Es kann sein, dass wir uns verletztlich fühlen, wenn wir mitten in einem Gespräch um eine empathische Verbindung zu uns bitten – wenn das so ist, kannst du es ebenfalls aussprechen (so ähnlich wie oben).

Es kann auch für den anderen schwierig sein, wenn er nicht weiß, was genau wir von ihm wollen. Bei befreundeten GFK-lern kannst du einfach um Empathie bitten. Wenn der andere aber keine Erfahrung damit hat, überleg dir, was dir den Eindruck geben würde, dass der andere empathisch bei dir ist, und ob er oder sie das überhaupt leisten kann. Zum Beispiel:

- Ich wüsste gerne, ob du die Gefühle und Bedürfnisse mitbekommst, die ich versuche auszudrücken. Magst du mir sagen, was bei dir angekommen ist?
- Ich frage mich, ob du eine Vorstellung davon hast, was mir auf dem Herzen liegt? (Wenn ja ...)
- Es tut mir gut zu hören, wie andere wahrnehmen, was mir auf dem Herzen liegt – magst du mir sagen, was du wahrnimmst?

HÖREN, WIE MEINE WORTE GEWIRKT HABEN –

aus Fürsorge oder damit wir Klarheit über weiteres Vorgehen bekommen. Zwei wesentliche Gründe für diese Bitte:

1. Wir wollen den Fokus verlagern und mit der anderen Person connecten
2. Wir wollen erfahren, wie wir rüberkommen, aber unser Fokus liegt immer noch bei uns selbst



Im ersten Fall sind unsere Verbindungsbitten geradeheraus, zum Beispiel:

- Ich wüsste gern, wie es dir mit dem geht, was ich sage.
- Ich würde gerne hören, was das mit dir macht
- Ich hab jetzt viel von mir geredet, magst du mir sagen, wie das für dich ist?
- Mir ist gerade aufgefallen (wie du atmest). Kannst du mir sagen, was bei dir los ist?

Im zweiten Fall fühlen wir uns vielleicht verletztlich, unsicher usw., und wenn wir wissen, was beim anderen los ist, kann uns das helfen, Klarheit zu finden und zu entspannen.

In dem Fall ist es hilfreich, noch einmal deutlich zu machen, welche Gefühle und Bedürfnisse hinter unserer Bitte stehen. Unausgesprochene Angst wird durch die andere Person leicht als Aggression oder Unverbundenheit interpretiert. Indem wir also unsere Verletzbarkeit zeigen, erhöhen wir die Wahrscheinlichkeit, dass wir richtig verstanden werden. Außerdem laden wir die andere Person mit unserer Frage danach, wie es ihr gerade geht, dazu ein, die Deckung runterzunehmen und sich verletztlich zu zeigen da hilft es, wenn wir in Vorleistung gehen.

- Ich fühl mich ziemlich verletzlich mit dem, was ich von mir erzählt habe und möchte gerne mitkriegen, wie ich rübergekommen bin. Würdest du mir sagen ...
- Ich bin ein bisschen unsicher wegen dem, was ich gerade erzählt habe, und möchte gerne Klarheit und Aufrichtigkeit zwischen uns haben. Würdest du mir sagen...
- Ich möchte sicher sein, dass es nicht auf deine Kosten geht, wenn du mir zuhörst. Würdest du mir sagen...
- Ich mache mir Sorgen, dass ich länger gesprochen habe, als du gerne zugehört hättest. Würdest du mir sagen...

Dann schließe eine Bitte an, wie sie oben aufgelistet sind.

Manchmal wollen wir vielleicht nicht eine offene Frage stellen wie die oben aufgeführten, sondern hoffen auf oder befürchten eine bestimmte Wirkung unserer Mitteilung. In diesen Fällen kann es nützlich sein, diese Hoffnung oder Befürchtung explizit anzusprechen. Zum Beispiel:

- Ich möchte schauen, ob du einen Vorwurf oder eine Verurteilung hörst, weil das nicht meine Absicht ist. Würdest du mir sagen, ob das so ist für dich?
- Ich fühle mich ziemlich verletztlich und hoffe, dass meine Worte zur Verbindung zwischen uns beitragen. Würdest du mir sagen, ob du dich mir näher fühlst, nachdem du das jetzt von mir gehört hast?

ÜBERGANG ZUR LÖSUNGSSUCHE –

damit wir uns partnerschaftlich auf die Suche nach Lösungsstrategien machen können.

Wenn wir den Eindruck haben, zu verstehen und verstanden zu werden, können wir zur Lösungssuche übergehen. Dabei kann es helfen, dass wir die Absicht bekräftigen, für die Bedürfnisse beider Seiten zusammen sorgen zu wollen. Zum Beispiel:



- a) Ich würde gerne schauen, wie wir die Sache jetzt konkret angehen können, so dass wir beide happy sind.
- b) Wärest du bereit, zusammen darüber nachzudenken, welche Lösungen für uns beide passen könnten?
- c) Ich möchte, dass das hier für uns beide passt. Würdest du mir sagen, was deine Bedenken zu der Strategie sind, die ich vorschlage?
- d) Würdest du mir sagen, was für dich möglicherweise nicht passt bei dem, worum ich bitte?
- e) Würdest du mir sagen ob du dafür offen bist, anderen Möglichkeiten durchzudenken, wie wir das lösen können?
- f) Magst du mir sagen ob du dir irgendwelche andere Strategien vorstellst, die die Bedürfnisse von uns beiden berücksichtigen?



Lösungsbitten

Konkrete Handlungen Machbare Vereinbarungen

impact
INSTITUT.com



Handlungsbitte

Ich möchte gerne eine passende Lösung finden oder etwas vorschlagen

**Schwierig/
nicht machbar**



**Empfehlung/
machbar**

Sagen was ich nicht will
Bitte arbeite nicht so lange heute.

Sagen was ich will
Ich hätte gerne, dass du um 17h Zuhause bist - passt das?

verändern von Gefühlen, Einstellungen etc.
Sei doch mal fröhlicher.

Rückmeldung/Feedback
Was brauchst du, damit du gute Laune bekommst?

in die Zukunft gehen
Sei nächstes Mal bitte pünktlich!

hier und jetzt überprüfbar
Schreib dir den Termin bitte in den Kalender.

vage, indirekt und abstrakt bleiben
Hör mir doch mal zu! Respektier mich bitte.

konkrete, beobachtbare Handlung
Magst du bitte dein Handy weglegen und mich anschauen?

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?

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 meinstest 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.

GFK GRUNDLAGEN

Die vier Elemente der Gewaltfreien Kommunikation
(zusammengefasst)

BEOBACHTUNG

Sinnliche Wahrnehmung:
Ich sehe,
höre,
rieche...

Vermeidet
Negationen
("Er hat nicht...")

Bezieht sich
auf konkrete
Situationen

Sieht mein
Gesprächs-
partner die
Situation genauso?

GEFÜHL

Können mir
anzeigen, wie es
um meine
Bedürfnisse
bestellt ist

Fallen in meine
eigene
Verantwortung

Sagen etwas
über mein
Inneres, das
was im Körper
stattfindet

Enthalten keine
Urteile über
andere

BEDÜRFNIS

allgemein und abstrakt

universell
wertgeschätzt

mit vielen
Strategien
erfüllbar

unabhängig von
einem Ort,
Menschen,
oder Zeitpunkt

BITTE

Beschreibt konkrete,
realistische
Handlungen
und Verhaltens-
weisen

Sagt was
ich will,
statt was
ich nicht
will

Ist hier und
jetzt
überprüfbar

Lässt ein
Nein zu

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

BEOBSACHTUNG

Was habe ich gesehen/gehört?



impa:et

BEOBSACHTUNG

Was habe ich gesehen/gehört?



impa:et

BEOBSACHTUNG

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

BEDÜRFRNIS

Welches Bedürfnis ist nicht erfüllt?



impa:et

BEDÜRFRNIS

Welches Bedürfnis ist erfüllt?



impa:et

BEDÜRFRNIS

Welches Bedürfnis ist nicht erfüllt?



impa:et

BITTE

!?

Was hast du verstanden?

Kannst du bitte folgendes tun...

Wie geht es dir damit?

Kannst du mir sagen, weshalb...

impa:et

DANKE

!

impa:et

DAS BEDAUERE ICH





Übung: Selbstklärung light auf Bodenankern

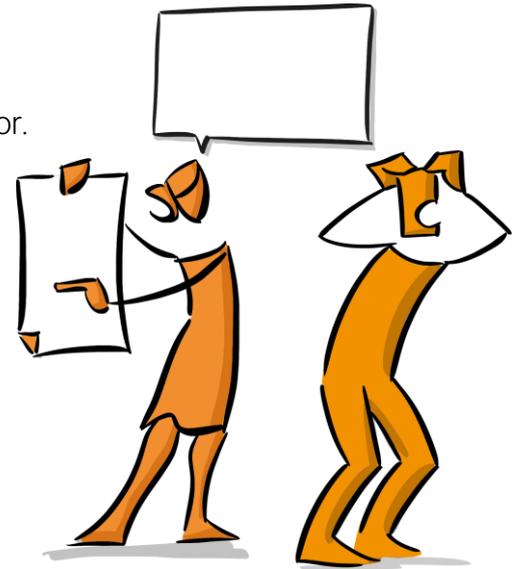
Person A stellt sich auf den Auslöser, die andere liest einen Satz vor.

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?

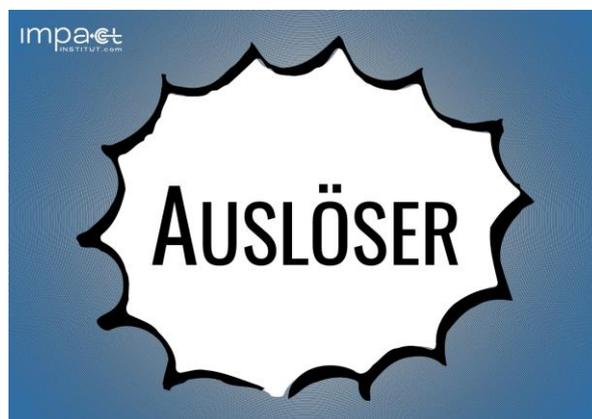
Anschließend Rollenwechsel.



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/in sagt zu dir: „Warum arbeitest du so viel?!“
4. Du kommst gerade 30 Minuten später, als es vereinbart war.
5. Du hattest heute vor zum Sport zu gehen entscheidest dich aber dagegen.
6. Deine Partner*in 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 kurzer, sehr kurzer Hose aus dem Zimmer und möchte so in die Schule gehen.
11. Dein Kollege sagt zu dir: „Du schaust aber müde ist.“
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





Wenn wir etwas als Vorwurf hören, gibt es grob vereinfacht 4 Möglichkeiten, ihn aufzunehmen und zu reagieren.

1. Wolfsohren außen

Wir denken: Mit dir stimmt etwas nicht, du bist nicht ok, was fällt dir ein, mir so etwas vorzuwerfen, ...

Wir fühlen Ärger, Wut, Aggression

Unser Fokus richtet sich darauf, den Vorwurf nach außen abzuwehren: Wir gehen in den Gegenangriff über.

2. Wolfsohren innen

Wir denken: Mit mir stimmt etwas nicht, ich bin nicht ok – sonst würde ich nicht so einen Vorwurf bekommen.

Wir fühlen uns schuldig, Scham und Depression entstehen hier.

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

3. Giraffenohren außen

Hier hören wir keinen Vorwurf, nur eine Ich-Botschaft in mieser Verpackung. Wir fragen uns: Was braucht der andere wohl, wie fühlt er sich?

Dadurch entsteht Mitgefühl mit dem Gegenüber.

Unser Fokus liegt auf der Einfühlung im außen – egal was da kommt, es ist eine Botschaft über den Sender, nicht über uns.

4. Giraffenohren nach innen

Der Fokus liegt hier auf Einfühlung für uns selbst – wir denken an unsere guten Gründe für unser Verhalten, fragen uns, was wir fühlen und brauchen und sind mitfühlend mit uns selbst verbunden. Wir können unseren Standpunkt vertreten, ohne uns verteidigen zu müssen – wir haben ja nichts falsch gemacht.



Eine **Kommunikationssperre** (engl. communication roadblock) ist nach [Thomas Gordon](#) eine Art der **Kommunikation**, die den Wunsch oder die Absicht ausdrückt, den Kommunikationspartner nicht zu akzeptieren, sondern ihn zu verändern.

John Gottman bezeichnete ähnliche Verhaltensweisen wie die vier apokalyptischen Reiter der Paarbeziehung.

Gordon nennt zwölf Arten von Kommunikationssperren:^{[1][2][3][4][5]}

1. Befehlen, Anordnen, Auffordern
2. Warnen, Mahnen, Drohen
3. Moralisieren, Predigen, Beschwören
4. Beraten, Vorschläge machen, Lösungen liefern
5. (Ver)Urteilen, Kritisieren, Widersprechen, Vorwürfe machen, Beschuldigen
6. Belehren, durch Logik begründen
7. Loben, Zustimmung, Schmeicheln – kann eine hohe Erwartungshaltung signalisieren.^[6]
8. Beschämen, Beschimpfen, Lächerlich machen
9. Interpretieren, Analysieren, Diagnostizieren
10. Beruhigen, Sympathie äußern, Trösten, Aufrichten

11. Nachforschen, Fragen, Verhören – Fragen können das Gefühl von fehlendem Vertrauen vermitteln und den Eindruck bedroht zu werden, wenn nicht deutlich wird, wozu gefragt wird.^[7] Dementsprechend wurde von Ruth Cohn eine Hilfsregel in TZI vorgeschlagen: „Wenn du eine Frage stellst, sage, warum du fragst und was deine Frage für dich bedeutet. Sage dich selbst aus und vermeide das Interview“.^[8]

12. Ablenken, Ausweichen, Aufziehen

Diese zwölf Elemente nannte Gordon in seinem 1970 veröffentlichten Buch *Parent Effectiveness Training (P.R.T.)*^[9] in Zusammenhang mit dem [Gordon-Modell](#) als Gesprächselemente, die ein besonderes Risiko bergen, sich negativ auf ein Gespräch auszuwirken, und zwar vor allem dann, wenn das Gespräch unter [Stress](#) stattfindet.^[10]

Gordon zufolge schaffen diese zwölf Kommunikationssperren eine destruktive Gesprächssituation und können den Gesprächspartner in die Defensive treiben oder ihn zum Schweigen veranlassen. Im Gegensatz dazu helfe [aktives Zuhören](#) dem Gesprächspartner, sein Problem selbst zu lösen.

Ein Bestandteil des Trainings nach Gordon bildet daher die Erkennung und Vermeidung von Kommunikationssperren. Laut Gordon sollte man Kommunikationssperren vor allem vermeiden, wenn der andere ein Problem hat. In der problemfreien Zone sei die Wahrscheinlichkeit, dass die Kommunikation durch die Verwendung von Kommunikationssperren gestört wird, eher gering. (Quelle: [https://de.wikipedia.org/wiki/Kommunikationssperre_\(Psychologie\)](https://de.wikipedia.org/wiki/Kommunikationssperre_(Psychologie)))

Fragetechniken
Offene vs. geschlossene Fragen

impact
INSTITUT.COM

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!



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 Mitarbeiter 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 leicht nach einer Verhörsituation!

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 zeigen wir mit dieser Frage, dass wir uns auf die Situation eintunen, in der sich der andere befindet.

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

Empathie Verbindung herstellen

impact
INSTITUT.com

Ich parke mein
Anliegen und
richte meinen
Fokus auf dich



Empathie bedeutet, jemandem meine ganze Aufmerksamkeit zu schenken, "da zu sein". Empathisches Zuhören bedeutet nicht zustimmen. Verstehen bedeutet nicht, einverstanden zu sein.

Hilfreiche Impulse

Ich höre auf Gefühle
und Bedürfnisse -
niemals auf Gedanken

Ich muss nichts lösen

Wenn er das erzählt,
was braucht er wohl?

Für seine Gefühle ist
er selbst verantwortlich

Egal wie emotional es wird,
es passiert nichts schlimmes

Hinter ihrem Handeln
steht bestimmt eine gute Absicht

Empathisch zuhören Verständnis signalisieren

impact
INSTITUT.com

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)*

"Puh, kannst du sagen,
was du grade brauchst?"

Aktives Zuhören

"Hab ich dich richtig
verstanden, dass..."

Bedürfnisse vermuten

"Hm, klingt als
brauchst du...?"

Zusammenfassen

"Ich würd gern sicher
gehen, dass ich dich
verstanden habe,
ich fass mal zusammen..."

(validieren)*

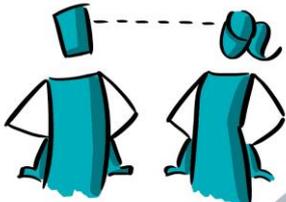
"Wow, das klingt
echt hart!"

*sparsam einsetzen,
streng genommen keine
Empathie mehr

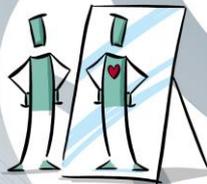
Gewaltfreie Kommunikation vom Werkzeug zur Haltung

impact
INSTITUT.com

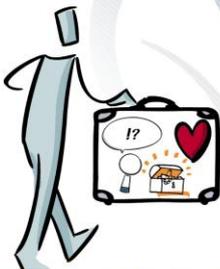
...führt zu einer inneren Haltung, die Methoden überflüssig macht.



...ermöglicht Erfahrungen, die mit der Zeit die eigene Haltung verändern



...fördert Fähigkeiten, die neue Erfahrungen ermöglichen



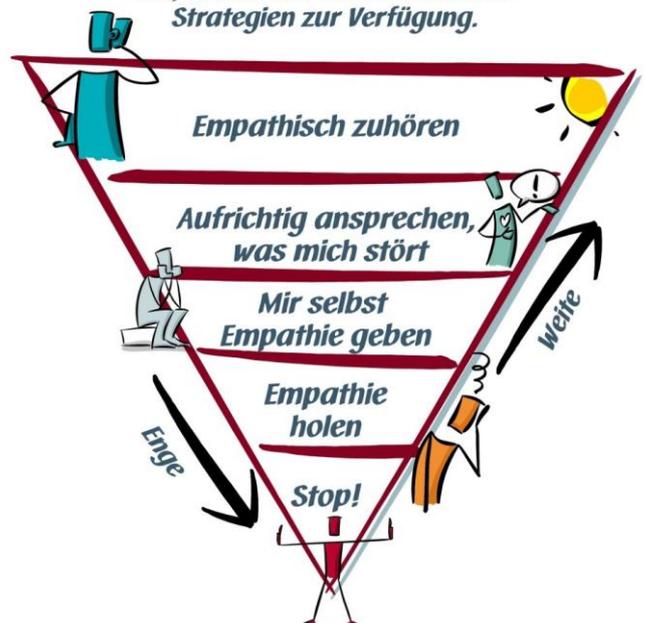
...bietet einen Werkzeugkoffer, mit dem man bestimmte Fähigkeiten trainieren kann

Gewaltfreie Kommunikation...

Meine Grenzen und Möglichkeiten mit GFK

impact
INSTITUT.com

Abhängig davon, wie genährt ich selbst bin, stehen mir unterschiedliche Strategien zur Verfügung.



Wenn es zu eng wird ist eine Auszeit ratsam, um nicht in Starre, Flucht oder Angriff zu verfallen.

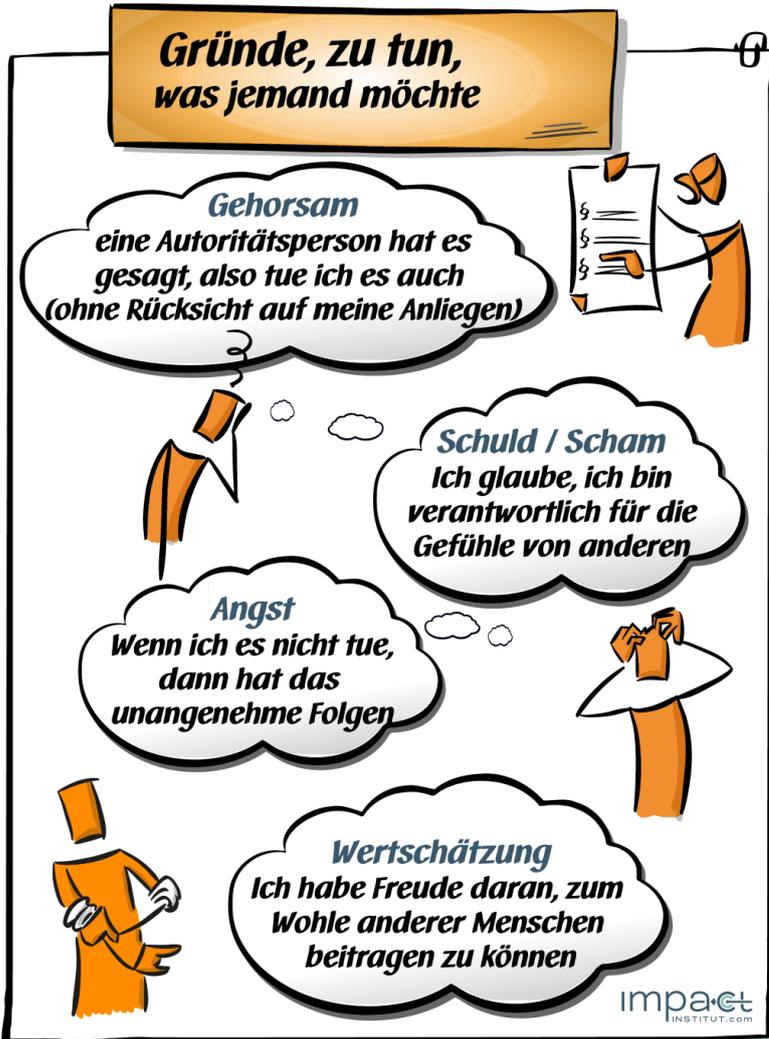
Gründe, zu tun, was jemand möchte

Gehorsam
eine Autoritätsperson hat es gesagt, also tue ich es auch
(ohne Rücksicht auf meine Anliegen)

Schuld / Scham
Ich glaube, ich bin verantwortlich für die Gefühle von anderen

Angst
Wenn ich es nicht tue, dann hat das unangenehme Folgen

Wertschätzung
Ich habe Freude daran, zum Wohle anderer Menschen beitragen zu können



impact
INSTITUT.com



Unterschied von Wertschätzung und Lob

impact
INSTITUT.com



Wertschätzung

Aufmerksamkeit liegt auf erfüllten Bedürfnissen.

Ich drücke meine Freude aus mit dem Ziel, "Danke" zu sagen.

Ich spreche von mir, beziehe mich auf konkrete Beobachtungen, beschreibe meine Gefühle und meine erfüllten Bedürfnisse.

Lob

Aufmerksamkeit liegt auf Bewertungen, die ich über jemanden habe.

Dabei kann die Augenhöhe zu kurz kommen.

Ich spreche über den anderen (Du-Botschaft):

"Super!",
"Toll!",
"Gut gemacht!"



Wer hat wieso wofür Verantwortung

impact
INSTITUT.com

**Ich bin nicht
verantwortlich für...**

**Ich bin
verantwortlich für...**

fremde
Handlungen,

Gefühle &
Bedürfnisse
von anderen,

äußere
Urteile,

und Reaktionen
auf mein
Handeln.



meine
Absichten,

Ziele,

Worte,

Gefühle,

Bedürfnisse,

Handlungen,

Urteile,

Reaktion auf
das, was
andere machen.



**Wir können nur Verantwortung
für etwas übernehmen,
worüber wir Kontrolle haben !**



Vom Ich zum Du zum Wir Konflikte lösen durch Zuhören

impact
INSTITUT.com

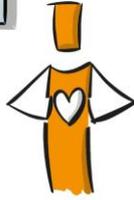
Für ein erfolgreiches Konfliktgespräch ist Voraussetzung, dass eine Person bereit ist, zunächst auf dem "Du-Stuhl" zuzuhören. Anschließend kann Sie auf dem "Ich-Stuhl" von sich erzählen und bekommt zugehört.

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



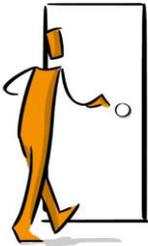
GFK-Gesprächsstruktur Ideen zum Verbindungsaufbau

impact
INSTITUT.com

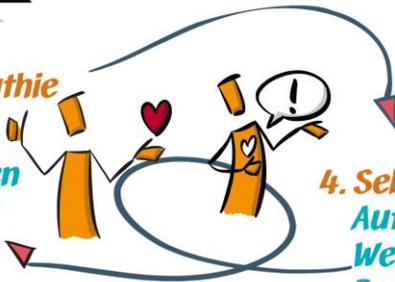


1. Selbstklärung und wohlwollendes Denken

2. Anklopfen, Bereitschaft zum Gespräch einholen



3. Empathie
Zuhören
Verstehen
Spiegeln



4. Selbstaussdruck
Aufrichtigkeit
Wertschätzung
Bedauern



5. Gemeinsame Lösung
Konsenssuche, die alle Bedürfnisse berücksichtigt

GFK-Gesprächsstruktur Beispielsätze

impact
INSTITUT.com

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

- "Ich vermute, dir ist/war ... wichtig?"
- "Wenn du ... sagst/machst brauchst du dann...?"
- "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..."



Klar Nein sagen auf Augenhöhe

impact
INSTITUT.COM



Nein sagen wird einfacher, wenn wir am Bedürfnis festhalten und in der Strategie flexibel werden.

- 1 **Spiegele das Anliegen.**
Leg dein Bedürfnis offen, für das du sorgen möchtest.
- 2 **Antworte mit einem klaren Nein!** zur Strategie.
- 3 **Wenn es für dich passt:**
Schlag eine andere Strategie vor, die für euch beide passen könnte.
- 4 **Verbindungscheck: Wie geht es euch jetzt?**
Passt die neue Strategie?



Klar Nein sagen Ein Beispiel

impact
INSTITUT.COM



"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 **Kann ich dir etwas anderes abnehmen, was noch länger Zeit hat?**
- 5 **Ok, das passt für mich. Wie geht's dir damit?**

Nein sagen - Warum so schwierig?

impa·et
INSTITUT.COM

Wenn wir um etwas gebeten werden, 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

Meine Bedürfnisse zählen nicht



Deswegen ist es wichtig zu trennen:
Nein zur Strategie, ja zur Beziehung und den Bedürfnissen



Ernte vom Tag

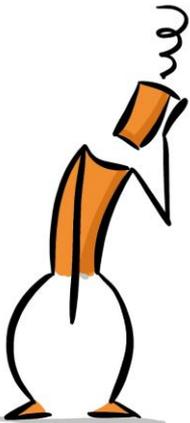


Impact
INSTITUT.COM

Was gibt's zu feiern?

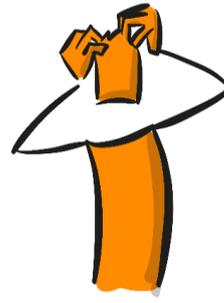


*Wie fühlst du dich jetzt?
Womit hängt das zusammen?*



Was gibt's zu bedauern?





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. Teil der anderen Person dann ehrlich mit, wie es dir geht, wenn sie sich so verhält und was du von ihr möchtest.

Ich fühle mich _____

Weil _____

Und meine Bitte ist _____

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?



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



Mir ist aufgefallen:



Ich fühle mich:



Weil mir wichtig ist:



Und dafür möchte ich DANKE sagen





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



Mir ist aufgefallen:



Ich fühle mich:



Weil mir wichtig ist:



Und meine Bitte ist:



GFK GRUNDLAGEN

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?*

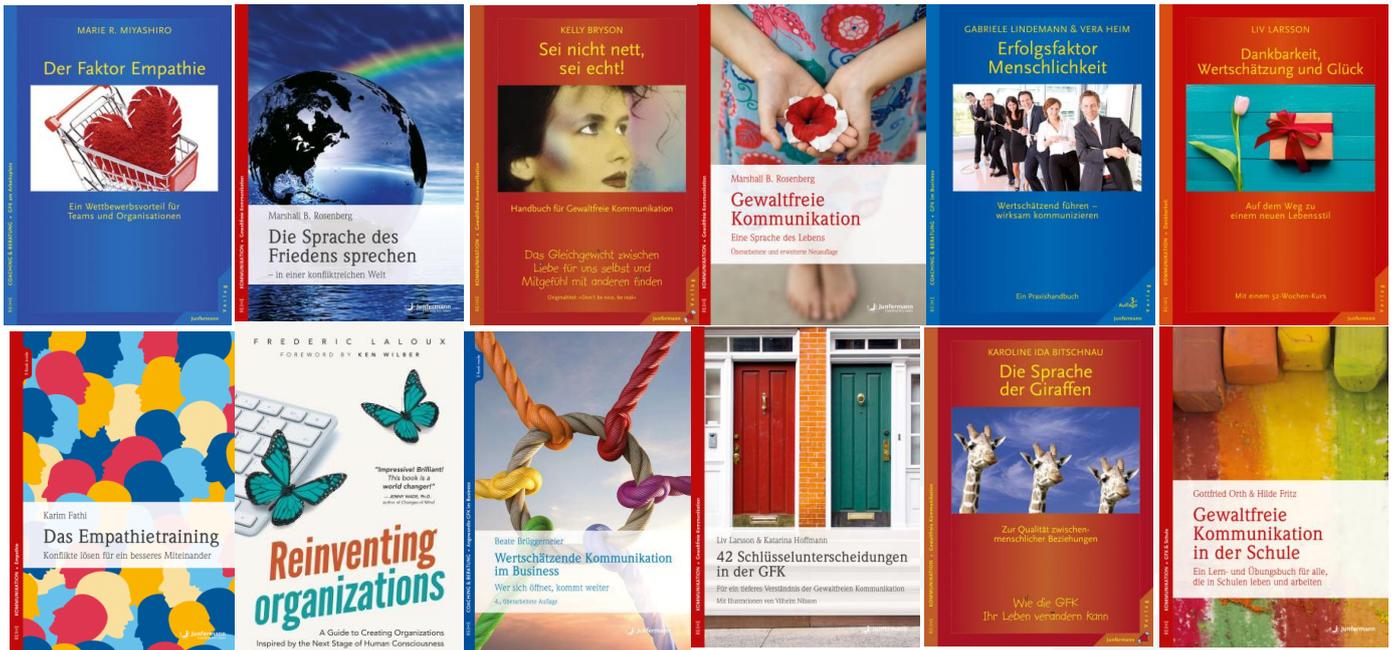
Stop!

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



GFK GRUNDLAGEN

Buchempfehlungen



GFK Verlag

www.junfermann.de

Infos zur Zertifizierung

www.gfk-trainer-werden.de

D-A-C-H-e.V.

Verein deutsch sprechender Gruppen zur Verbreitung der Gewaltfreien Kommunikation

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

Fachverband Gewaltfreie Kommunikation e.V.

Traineranerkennung 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

Trainerinnen im Norden

www.higfk.de

GFK GRUNDLAGEN

Wie kann es weiter gehen?

GFK Einstieg

GFK GRUNDLAGENSEMINARE

2 Tage

GFK verinnerlichen

GFK JAHRESAUSBILDUNG

8 × 2 Tage

*Empfohlenes Modul für
Trainer:in / Facilitator Ausbildung*

**GFK-
ANWENDER:IN**



GFK weitervermitteln

**GFK TRAINER:IN
AUSBILDUNG**

5 × 5 Tage

**GFK-
TRAINER:IN**



SK Einstieg

ENTSPANNT ENTSCHEIDEN

2 Tage

Gruppen entspannt anleiten*

**FACILITATOR LEVEL 1
ENTSPANNT & EMPATHISCH**

2 × 3 Tage

** Solide Grundkenntnisse der GFK Voraussetzung*



**FACILITATOR LEVEL 2
STRUKTURIERT & PARTIZIPATIV**

2 × 3 Tage

**GFK/SK-
FACILITATOR**



@impact_institut

facebook.com/impactinstitut.com/

GFK JAHRESAUSBILDUNG



8 Wochenenden
für deine persönliche
Weiterentwicklung



Verinnerlichen Sie die GFK!

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

Wenn Sie mit den Grundlagen der GFK bereits vertraut sind, lernen Sie Werkzeuge und Haltung in der Jahresausbildung noch besser kennen. Sie verstehen die GFK nicht nur, sondern können ihre Elemente aktiv und sicher anwenden. Durch intensive Auseinandersetzung mit Ihren persönlichen Anliegen entwickeln Sie ein gutes Gespür für sich selbst und Ihre Ressourcen. Sie sehen die Ursachen von Konflikten klarer und lernen, Ihre Anliegen verständlich zu formulieren. Dabei werden Sie einfühlsamer mit sich selbst und lernen, auch mit anderen klarer und zugewandter umzugehen.

Einen Werkzeugkoffer entwickeln

Im Alltag werden Sie mit unterschiedlichen Situationen konfrontiert. Manchmal sind Sie unklar und wissen nicht genau, was sie brauchen. In anderen Momenten gilt es, eine Störung zu klären, sich abzugrenzen, einen Dank zu formulieren oder ein Bedauern auszudrücken. Diese und andere (Gesprächs- & Lebens-)Situations beleuchten wir aus GFK-Perspektive.

Dann üben wir anhand Ihrer eigenen Situationen, wie Klärung und Lösung aus GFK-Perspektive aussehen und gelingen. Sie erhalten sowohl konkrete Werkzeuge und professionelle Unterstützung von uns als auch wohlwollendes Feedback der Gruppe. Beste Voraussetzungen also, um Ihren 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.





GFK TRAINER:IN AUSBILDUNG



5 Blöcke um die GFK zu meistern und als Trainer:in fit zu werden

Begeistern Sie 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 Sie dazu, die Essenz der GFK im Rahmen von Vorträgen und Übungsgruppen weiterzugeben und professionelle **GFK Seminare abwechslungsreich zu gestalten**.

Wissen festigen

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

Die GFK verinnerlichen

Durch die intensive Auseinandersetzung mit Ihrer Rolle als Trainer:in entwickeln Sie

ein gutes Gespür für sich selbst und Ihre Ressourcen. Sie sehen die Ursachen von Konflikten klarer und gehen einfühlsamer mit sich selbst um. Das hilft Ihnen beim Leiten von Gruppen, aber auch in anderen Situationen.

Praxisorientierung

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

Seminare leiten lernen

Schritt für Schritt entwickeln Sie ein eigenes Seminkonzept, das Sie nach außen präsentieren können. Durch viele Übungen gewinnen Sie Routine am Flipchart und stehen mit Freude vor der Gruppe. Gängige Fragen zu Konzept und Praxis der GFK beantworten Sie sicher. Auch auf Einwände und Kritik von Teilnehmenden Ihrer Workshops können Sie nach der Ausbildung einfühlsam, klar und angemessen eingehen.





In Gruppen entspannt entscheiden



Mit dem SK-Prinzip lernen Sie, wie Gruppen gemeinsam effizient entscheiden können

Das SK-Prinzip tragfähig entscheiden



Je weniger Widerstand eine Entscheidung erhebt, 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.

Lernen Sie Gruppenentscheidungen völlig neu kennen

Wollen Sie Entscheidungen in Gruppen schneller, entspannter und effektiver treffen? Sind Sie es leid, sich in endlosen Diskussionen zu verlieren und zu schalen Kompromissen zu kommen?

In unserem Grundlagenseminar erhalten Sie eine fundierte und kompakte Einführung in das Systemische Konsensieren, die durch viel praktisches Üben ergänzt wird. Am Ende des Seminars werden Sie 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 werden Sie Entscheidungsprozesse von unterschiedlichem Ausmaß und

unterschiedlicher Komplexität kennenlernen und die Methode so lebendig und praxisnah wie möglich erlernen. Wir geben Ihnen dabei kontinuierliches Feedback über Ihre Fortschritte.

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.

Sie lernen mit dem Schnellkonsensieren das ultimative Tool, um gemeinsam mit Gruppen das weitere Vorgehen dynamisch zu gestalten.

