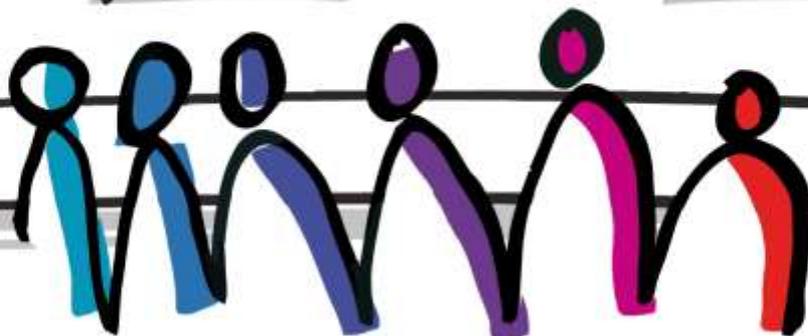


**Herzlich
Willkommen
zum**

**Grundlagen-
Seminar**

**Gewaltfreie
Kommunikation**

**beim
Impact
Institut**



GRUNDLAGENSEMINAR GFK

Element 3: Bedürfnisse



Bedürfnisse Triebfedern unseres Lebens

impact
INSTITUT

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...

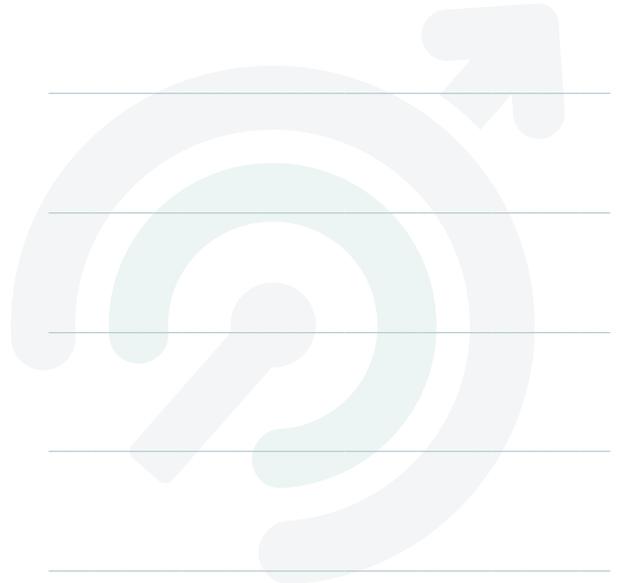
universell wertgeschätzt

mit vielen Strategien erfüllbar

unabhängig von einem Ort,
Menschen, oder Zeitpunkt

allgemein und abstrakt

lebensdienlich



Bedürfnisse mit vielen Strategien erfüllbar

impact
INSTITUT

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





Wie lassen sich Bedürfnisse finden

Strategie 1 – über das Spüren

Ich schliesse meine Augen und stelle mir die Frage:

*Was ist mir (oder dem anderen) hier gerade wichtig?
Wonach sehne ich mich (oder der andere) wirklich?*

Strategie 2 – über das Denken

Ich oder der andere äußert eine Bewertung:

„Das ist doch total rücksichtslos!“

Das Gegenteil der Bewertung ist das Bedürfnis

Gegenseitige Rücksichtnahme

Strategie 3 – über das Denken

Ich oder der andere beschreibt ein unerwünschtes Verhalten:

„Sie können hier nicht einfach reinkommen ohne anzuklopfen“

Das erwünschte Verhalten finden:

Vorher anklopfen

Welches Bedürfnis wurde durch das erwünschte Verhalten erfüllt:

Die Privatsphäre wird respektiert (Respekt)

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

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



**führt tendenziell zu Trennung,
Missverständnissen,
Verhärtung und Gewalt.**

Neues Denken



Fokus auf

Beobachtungen
!?
Bitten
Bedürfnisse
Gefühle

**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**



GRUNDLAGENSEMINAR GFK

Souveräner Umgang mit Konflikten

Gründe, zu tun, was jemand von mir 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



GRUNDLAGENSEMINAR GFK

Souveräner Umgang mit Konflikten

Gewaltfreie Kommunikation vom Werkzeug zur Haltung impactet INSTITUT

...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...



GRUNDLAGENSEMINAR GFK

Konflikte lösen mit den 4 Elementen der GFK

Die 4 Elemente der Gewaltfreien Kommunikation

1 Beobachtung *Interpretationen*

Vermutungen
Gedanken
Stories
Schulduzuweisungen

2 Gefühle

Diagnosen
Vorwürfe
Pseudogefühle

Wünsche
Bitten

3 Bedürfnisse

vage Ideen
fixe Strategien

4 Forderungen

!?

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

Was für eine Unordnung!

...das nervt mich...

ich fühle mich nicht unterstützt

ich hab das Gefühl ich werde hier nur ausgenutzt

!?

3 Bedürfnisse

Jeder muss seine Sachen wieder wegräumen!

...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.

GRUNDLAGENSEMINAR GFK

Element 2 : Gefühle / Emotionen



Gefühlszustände & Emotionen
Messfühler für Bedürfnisse

impact INSTITUT.com

sehnsüchtig

bedrückt, enttäuscht, frustriert, gleichgültig, einsam, gelangweilt, erleichtert, ruhig, leicht, gespannt, glücklich, dankbar, berührt, begeistert, zufrieden, stolz, amüsiert, sexuelle Lust, verliebt, befriedigt, erregt, aufgeregt, panisch, unsicher, nervös, Angst, ohnmächtig, beunruhigt, durstig, hungrig, neugierig

Trauer/Schmerz
betrübt, hoffnungslos, traurig, deprimiert, unzufrieden, Mitleid, ausgeglichen

Scham
angeekelt, zugeneigt, peinlich berührt, behaglich, Verlangen, verlegen, scheu, neidisch, verwirrt, Verachtung

Wut
zornig, fassungslos, empört, ängerlich, hasserfüllt, gereizt, widerwillig, Abscheu

Ich bin...
Ich fühle (mich)...

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

GRUNDLAGENSEMINAR GFK

Souveräner Umgang mit Konflikten



Wie Gefühle entstehen und was sie uns mitteilen

impact
INSTITUT



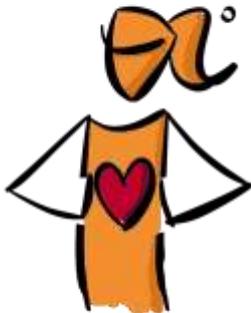
1 Wahrnehmung

Wir bemerken etwas im Innen oder Außen und messen ihm Bedeutung zu.



2 Bewertung

Unterbewusst bewerten wir die Wahrnehmung, u.a. auf Basis unserer Bedürfnislage



3 Resultat

Diese Bewertung verursacht ein Gefühl, das wir bewusst wahrnehmen können

Gefühle sagen uns viel über unsere Urteile und Bedürfnisse - und wenig über andere Menschen.





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)))

GRUNDLAGENSEMINAR GFK

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?*



Weiterführende Internet Adressen

TrainerInnen Ausbildung

www.gfk-training.de

Center for Non Violent Communication USA

www.cnvc.org

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. 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

Bücher:

Rosenberg, Marshall B. (1999/2007):
Gewaltfreie Kommunikation. Paderborn:
Junfermann [Das Grundlagenbuch, das
Marshall B. Rosenberg nach
jahrzehntelanger Trainingserfahrung

geschrieben hat.]

Rosenberg, Marshall B. (2007): Konflikte
lösen durch Gewaltfreie Kommunikation. Ein
Gespräch mit Gabriele Seils. Paderborn:
Junfermann

Brüggemaier, Beate (2010):

Wertschätzende Kommunikation im
Business. Wer sich öffnet, kommt weiter.
Wie Sie die Gewaltfreie Kommunikation im
Berufsalltag nutzen. Paderborn: Junfermann
Ike K. Lasater (2011): Worte, die im Business
wirken. Paderborn: Junfermann

Marie R. Miyashiro (2013): Der Faktor
Empathie. Paderborn: Junfermann

Frederic Laloux (2015): Reinventing
Organizations. Vahlen

Trainingsbücher

Holler, Ingrid (2003/2010): Trainingsbuch
Gewaltfreie Kommunikation. Paderborn:
Junfermann

Holler, Ingrid (2007): Energie auftanken. Mein
Wertschätzungstagebuch. Paderborn:
Junfermann

Leu, Lucy (2003/2009): Gewaltfreie
Kommunikation – Das 13-Wochen-
Übungsprogramm. Ein praktischer Leitfaden
für Übungsgruppen, Selbststudium und GFK-
Kurse. Paderborn: Junfermann