



**GFK-Training**  
Kommunikation-Kooperation-Konsens



Skript  
zum Einführungsseminar  
“Gewaltfreie Kommunikation“  
(GFK) nach  
Marshall Rosenberg

zusammengestellt von  
Christian Rüter  
([www.gfk-training.com](http://www.gfk-training.com))

# Inhaltsverzeichnis

Einleitung .....	4
<b>GRUNDLAGEN</b>	
Unterschiede Wolfs- und Giraffenwelt .....	5
Übersetzungen von Wolfs- in Giraffensprache .....	5
Wofür sind wir verantwortlich, wenn wir etwas tun/ sagen? .....	6
Kurzreferat Einführung GFK .....	7
Das Modell der Gewaltfreien Kommunikation .....	8
Kommunikations-Flow .....	9
Was ist die Gewaltfreie Kommunikation (GFK)? (drei Bilder) .....	10
Haltung GFK - Giraffenbewusstsein .....	11
Werturteile statt moralischer Urteile .....	12
Das Vier-Schritte-Modell (in Kurzform) .....	13
Arbeitsdefinitionen .....	14
Vier innere Einstellungen – Einladung ins Giraffenland .....	15
Impulsfragen .....	16
Gesprächsleitfaden .....	18
Grundmuster von Konfliktlösungsstrategien .....	19
Die 9 Stufen der Konflikt Eskalation (nach Friedrich Glasl) .....	20
Hilfreiche Interventionen im Konflikt .....	21
Alltagsbezug .....	22
Konfliktsituationen .....	23
Ein Leitfaden zur Konfliktvorbereitung – GFK praktisch .....	25
<b>DAS VIER-SCHRITTE-MODELL</b>	
Das Vier-Schritte-Modell (ausführlich) .....	29
Missverständnisse sind die Normalität .....	30
Kurzreferat zum ersten Schritt: Wahrnehmung .....	31
Übung: Sind das Wahrnehmungen im Sinne der GFK? .....	32
Kurzreferat zum zweiten Schritt: Gefühle .....	34
Gefühlswörter .....	35
Du-hast-mich-Gefühlswörter (DHM-Gefühle) .....	36
Hilfen für die Formulierung von Gefühlen .....	37
Übung: Einen Gefühlswortschatz aufbauen .....	38
Übung: Sind das Gefühlswörter im Sinne der GFK? .....	39
Kurzreferat zum dritten Schritt: Bedürfnisse .....	41
Bedürfniswörter .....	42
Den Bedürfnissen auf der Spur – blauer Faden .....	44
Bedürfnislagen .....	44
Bedürfnisbündel .....	44
Wortschatzerweiterungen: Bedürfnisse .....	45
Sind das Bedürfnisse im Sinne der GFK? .....	46
Unterscheidung zwischen Bedürfnissen und Bitten .....	48
Kurzreferat zum vierten Schritt: Bitten .....	49
Kriterien für erfolgreiche Bitten .....	50
Gründe für indirekte Bitten .....	50
Übung: Forderungen umwandeln .....	51
Gründe, zu tun, was ein anderer möchte .....	52
Übung: Was kann ich tun, um glücklich zu sein? .....	53
Sind das Bitten im Sinne der GFK? .....	54

## **DIE DREI POSITIONEN**

Kurzreferat: Selbstempathie .....	56
Selbstklärungstanz .....	57
Kurzreferat: „Inneres Team“ .....	58
Übung: Vom Zwang zur Selbstverantwortung .....	59
Kurzreferat: Empathie .....	60
Kommunikationsstopp nach Thomas Gordon .....	61
Beratung/ Coaching .....	63
Übung: Empathie geben/ Zuhören in der Haltung der Giraffe (Kurzversion) .....	64
Übung: Schlagfertigkeitstraining – Quick Empathy .....	65
Das Giraffengespräch: Ablauf und Giraffenentscheidung .....	67
Der Giraffentanz (Sammelsurium) .....	68
Das Rahmenbedürfnis – Einander Verstehen .....	69
Die zwei Arten von Bitten .....	70
Vertiefung Beziehungsbiten: „Den Wolf am Ohr zupfen“ .....	71
Giraffentanz .....	72

## **VERSCHIEDENE ANWENDUNGSFELDER**

Kurzreferat: Nein sagen/ hören .....	73
Übung: Empathisch auf ein „Nein“ reagieren .....	74
Übung: Empathisch „Nein“-Sagen .....	75
Kurzreferat: Dankbarkeit und Bedauern ausdrücken .....	76
Übung: Dankbarkeit/ Wertschätzung ausdrücken .....	77
Das Vier-Ohren-Modell der GFK .....	78
Das Vier-Ohren-Modell, die unterschiedlichen Reaktionsweisen .....	79
Kurzreferat: Feedback geben .....	80
Kurzreferat: Kritikgespräch .....	82
Kurzreferat: GFK und Macht .....	83
Die Stärke der Giraffe .....	85
Kurzreferat: Selbstbehauptung .....	86
Kurzreferat: Mediation/ Vermittlung .....	87
Anregungen für das Integrieren der GFK in den Alltag .....	88

## **LÖSUNGSSCHLÜSSEL UND LITERATURVERZEICHNIS**

Lösungsschlüssel zu den Übungen .....	90
Literatur- und Materialverzeichnis GFK .....	97

## Einleitung

Hallo und herzlich willkommen zu meinem Training in Gewaltfreier Kommunikation (GFK). Mit diesem Skript möchte ich Deinen Lernprozess unterstützen. Hier findest Du eine kurze Zusammenfassung aller Kurzvorträge sowie eine Vielzahl von Übungsmöglichkeiten. Es kann während des Seminars immer wieder vorkommen, dass du mit einer Übung schon fertig bist und gerne noch etwas lernen möchtest. Da hilft es, hier im Skript zu blättern, dir eine Übung auszuwählen und sie zu machen oder dein Bedürfnis im Plenum anzumelden: *„Ich bin schon fertig und würde gerne noch etwas Empathie üben. Wer wäre bereit jetzt, mit mir zu lernen?“* Oder du kannst mich fragen, ob ich da eine Lernanregung für dich habe.

Natürlich kannst Du Dir auch während des Seminars Notizen machen. Mir selbst hilft das für mein eigenes Lernen, weil ich so gleich die Eindrücke aktiv verarbeite.

Das Skript ist ein Work-in-Progress. Für jedes Seminar stelle ich es neu zusammen, ich überarbeite und ergänze es regelmäßig. Es ist also permanent unvollkommen ;-)

Ich bin Anhänger der „Links-Schreibung“, denn obwohl ich Germanistik studiert und auch erfolgreich abgeschlossen habe, beherrsche ich weder die alte noch die neue „Recht-Schreibung“. Und aus diesem Mangel mache ich einfach eine Tugend und bitte etwaige „Drekfeler“ zu entschuldigen und mich auf sie hinzuweisen. Danke.

Ca. die Hälfte der Übungen sind von Klaus Karstädt inspiriert oder ganz übernommen. Neben Marshall Rosenberg war er meine Hauptquelle, und wenn Du mehr über seine Angebote erfahren möchtest, schau bitte auf seine Website: [www.k-training.de](http://www.k-training.de).

Im Jahr 2004 wurde der Verein „Netzwerk Gewaltfreie Kommunikation Austria“ gegründet, der versucht, die Aktivitäten rund um die GFK in Österreich zu koordinieren, Gleichgesinnte zusammenzuführen und die GFK bekannter zu machen. Wir möchten dazu beitragen, dass Menschen mit sich und miteinander friedlich umgehen, nach Lösungen suchen, die die Bedürfnisse aller Beteiligten erfüllen und einander besser verstehen und lieben.

Jeder Interessierte kann Mitglied werden und so den Verein unterstützen. Die Jahresmitgliedschaft kostet für ein einfaches Mitglied 25 Euro, für Trainer, die auch ihre Angebote auf die Homepage stellen möchten 50 Euro. Jedes normale Mitglied kann eigene Übungsgruppen über die Webseite anbieten, jeder Trainer auch eigene Trainings und Kurse. Derzeit wünschen wir, dass die Trainer mindestens 25 Tage Training bei zertifizierten Trainern absolviert haben, um so etwas die Qualität und Integrität der GFK zu schützen. Nähere Infos findest Du unter [www.gewaltfrei.at](http://www.gewaltfrei.at).

Für den deutschsprachigen Raum gibt es eine allgemeine Internetadresse: [www.gewaltfrei.de](http://www.gewaltfrei.de). Dort findest Du eine Liste aller deutschsprachigen zertifizierten und gut ausgebildeten Trainer sowie einen Onlineshop, in dem Du alle GFK-Materialien bestellen kannst (vor allem die Puppen und Ohren). Einen zweiten Onlineshop, mit dem ich gute Erfahrungen sammeln konnte, ist der von Bridget Belgrave in Großbritannien: <http://www.life-resources-shop.com/>. International kannst Du Dich über die GFK beim „Center for Nonviolent Communication“ ([www.cnvc.org](http://www.cnvc.org)) informieren, das von Marshall Rosenberg gegründet wurde.

Hilfreich ist auch [www.nonviolentcommunication.com](http://www.nonviolentcommunication.com), die Seite des US-amerikanischen Verlages von Marshall Rosenberg, wo Du auch eine Fülle an Informationen, Artikeln und Zeugnissen zur GFK findest.

Weitere Links findest Du auf meiner Homepage [www.gfk-training.com](http://www.gfk-training.com).

## Unterschiede Wolfs- und Giraffenwelt

	
Kopf: Interpretationen, Schubladen, Urteile	Herz/ Bauch: Gefühle und Bedürfnisse
Vergangenheit, Zukunft, Erwartungen	Gegenwart: Hier, Jetzt und So
Kampf/ Konkurrenz (Mangelbewusstsein)	Kooperation („Es ist genug für alle da!“)
Recht haben	Einander Verstehen
Opfer + Sündenbockdenken = Jmd. ist schuld	Jeder übernimmt seinen Teil der Verantwortg
Zwang (Gehorsamkeit oder Rebellion)	Freie Wahl
Fassaden, Masken, Lügen, Manipulation	Authentizität, Echtheit, Klarheit, Konsequenz
Bestrafen (Rache/ Vergeltung)	Versöhnende Gerechtigkeit/ Wiedergutmachg
Fehlerkultur/ Kritik	Verzeihen/ Schwamm drüber/ Dankbarkeit
Egoismus	Selbstbehauptg: eigene Bedürfnisse wichtig
Selbstaufgabe: eigene Bedürfnisse nicht wichtig	Bedürfnis das Leben des anderen zu bereichern
Schuld, Genervt sein, Depression, Ärger	Traurigkeit
Schmerz, Bedürfnisse zu unterdrücken, Schmerz, Bedürfnisse auszudrücken	HOHOHO Weihnachtsmann-Energie, Bedürfnisse sind Geschenke
Stress	Ruhe
Ernst des Lebens	Spiel des Lebens
Feindbilder (sehen nur Wölfe)	Mitgefühl (sehen nur Giraffen, d.h. Wölfe sind nur Giraffen mit Sprachproblemen)

## Übersetzungen von Wolfs- in Giraffensprache

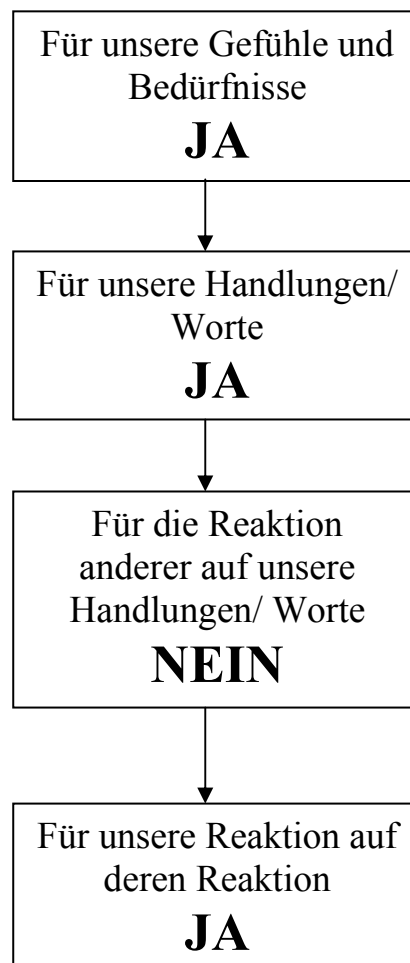
<b>Wolfsprache</b>	<b>Giraffensprache</b>
1. Auslöser 2. Gedanken 3. Forderung	1. Beobachtungen 2. Gefühle 3. Bedürfnisse 4. Bitten
Moralisieren, Beschuldigen/ Kritisieren, Recht haben wollen, Interpretieren/ Analysieren, Bewerten, Beschwichtigen/ Beruhigen, eigene Geschichten erzählen, W-Fragen, Ratschläge geben	Vom Herzen reden empathisch zuhören
Moralische Urteile: das ist gut/ schlecht	Werturteile: ich brauche/ mir ist wichtig
So-ist-das-Bewertungen (objektiv)	Ich-finde, dass-Bewertungen (subjektiv)
Schuldzuweisungen : „Du bist schuld, dass“ Vorstellung, dass der jeweilige Auslöser bestimmte Gefühle verursacht	Selbstverantwortung: „Ich brauche...“ Vorstellung, dass erfüllte/ unerfüllte Bedürfnisse Gefühle verursachen
Du-machst-mich-Gefühlswörter	Ich-bin-Gefühlswörter
„Ich muss, es gehört sich...“	„Ich mache das, weil ich brauche...“
Forderungen	Bitten
Normal, gewöhnt und erlernt (sind wir alle Experten drin: Liebe deinen Wolf!)	Natürlich, neu zu erlernen (sind wir alle Anfänger drin: Lernprozess/ Babygiraffe)

## Wofür sind wir verantwortlich, wenn wir etwas tun/ sagen?

Bedürfnisse: Selbstverantwortung, Bewusstsein der persönlichen Freiheit und des eigenen Handlungsspielraums, innere Klarheit bekommen, wenn Schuldgefühle oder der Wille, den anderen zu bestrafen, auftauchen:

### Grundannahmen

- 1) Jeder Mensch ist für sich selbst verantwortlich, d.h.
  - \* für die Gedanken, denen er/ sie Kraft und Glauben schenkt
  - \* für die Worte, die er/ sie spricht
  - \* für die Gefühle, die er/ sie fühlt (Auslöser mag eine bestimmte Situation oder Handeln anderer sein)
  - \* für die eigenen Bedürfnisse
  - \* für die Strategien, die gewählt werden, um bestimmte Bedürfnisse zu befriedigen
- 2) Selbstverantwortung schließt auch das Bedürfnis ein, das Leben des anderen zu bereichern/ zu seinem/ ihrem Wohlergehen beizutragen.
- 3) Selbstverantwortung ist ein Lernprozess, der nicht früh genug beginnen kann.
- 4) Die GFK kann beim Erlernen von mehr Selbstverantwortung und der deutlichen Trennung zwischen dem ICH und dem DU sehr hilfreich sein.



# Kurzreferat Einführung GFK

Anhand der Übersicht auf der nächsten Seite

- \* Fokus auf die **Verbindung** und das Leben in der **Gegenwart**
- \* es gibt drei Stellungen/ Positionen: **Selbstklärung** (Giraffenohren nach Innen), **Empathie** (Giraffenohren nach Außen) und **Selbstaussdruck/ Aufrichtigkeit** (Giraffenmund)
- \* wesentliche Hilfe ist das **Vier-Schritte-Modell**, die Konzentration auf Wahrnehmung, Gefühl, Bedürfnis und Bitte

## Verschiedenes

- \* andere Namen: einfühlsame/ wertschätzende Kommunikat., **Giraffensprache**, Sprache der Herzen
- \* Ziele/ Bedürfnisse: **einander Verstehen, mit Freude geben, Selbstverantwortung, Spaß, Kooperation, Konsens** – einen Weg finden, wo die Bedürfnisse aller berücksichtigt werden
- \* Bilder: **Fremdsprache, spiritueller Weg, Tanz, Universalschlüssel**
- \* GFK funktioniert **nicht als Manipulation**, dazu den anderen zu etwas zu veranlassen, was nicht seinen eigenen Bedürfnissen dient
- \* GFK ist **Kommunikationsprozess** und eine **dynamische**, keine statische Sprache. Der jeweilige Kontext ist entscheidend, z.B. Aufstehen, Geschrei der Kinder, Anruf eines Freundes. Ebenso wandeln sich auch die Gefühle und Bedürfnisse permanent.
- \* GFK braucht beide Elemente, die **Haltung** eines wertschätzenden Miteinanders und die **Technik** der vier Schritte
- \* GFK basiert auf einem **positivem Menschenbild**, d.h. jeder tut das Beste, was er/sie zur Zeit machen kann; es gibt immer gute Absichten/ Beweggründe/ Bedürfnisse hinter einzelnen Handlungen; jeder Mensch ist lernfähig und kann den Kontakt zu den eigenen Gefühlen/ Bedürfnisse wieder finden; jeder Mensch hat Freude daran, dem anderen zu helfen/ beizustehen; jeder Mensch möchte in seinem Wesen verstanden und akzeptiert werden
- \* GFK ist eine **hilfreiche Orientierung** im alltäglichen Miteinander. Viele Konzepte helfen wieder in Kontakt mit sich selbst und dem anderen zu kommen (z.B. Wofür wir verantwortlich sind!)
- \* GFK ist wie eine **Fremdsprache** mit eigenem Vokabular sowie Grammatik
- \* GFK ist ein **einfaches Modell**, aber **schwierig zu lernen**, ganz besonders mit dem eigenen Partner, Eltern, Kindern oder sonstigen Autoritätspersonen
- \* GFK beantwortet **zwei zentrale Fragen**: Wie geht es mir/dir? Was können wir tun, um einander unser Leben zu bereichern?
- \* GFK ist **aktive Beziehungsarbeit**: Wie können wir unsere Beziehung so verbessern, dass ein Geben von Herzen kommt?

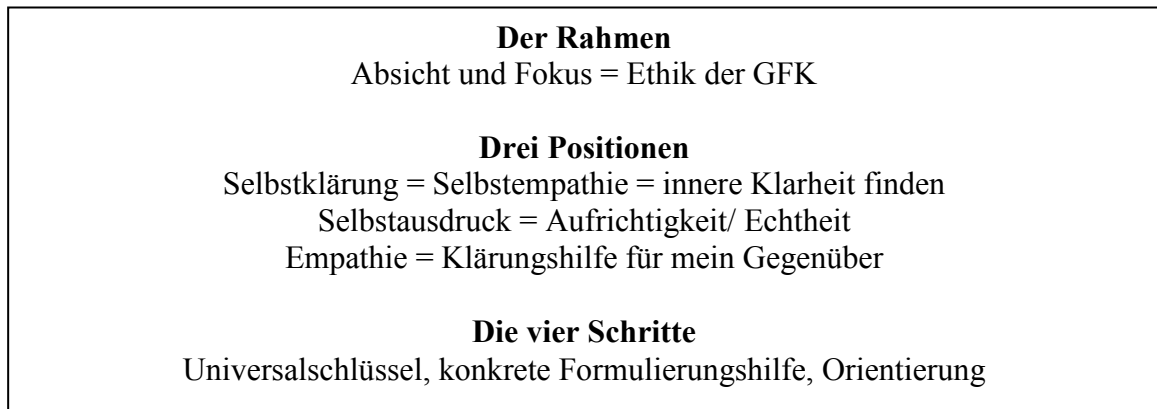
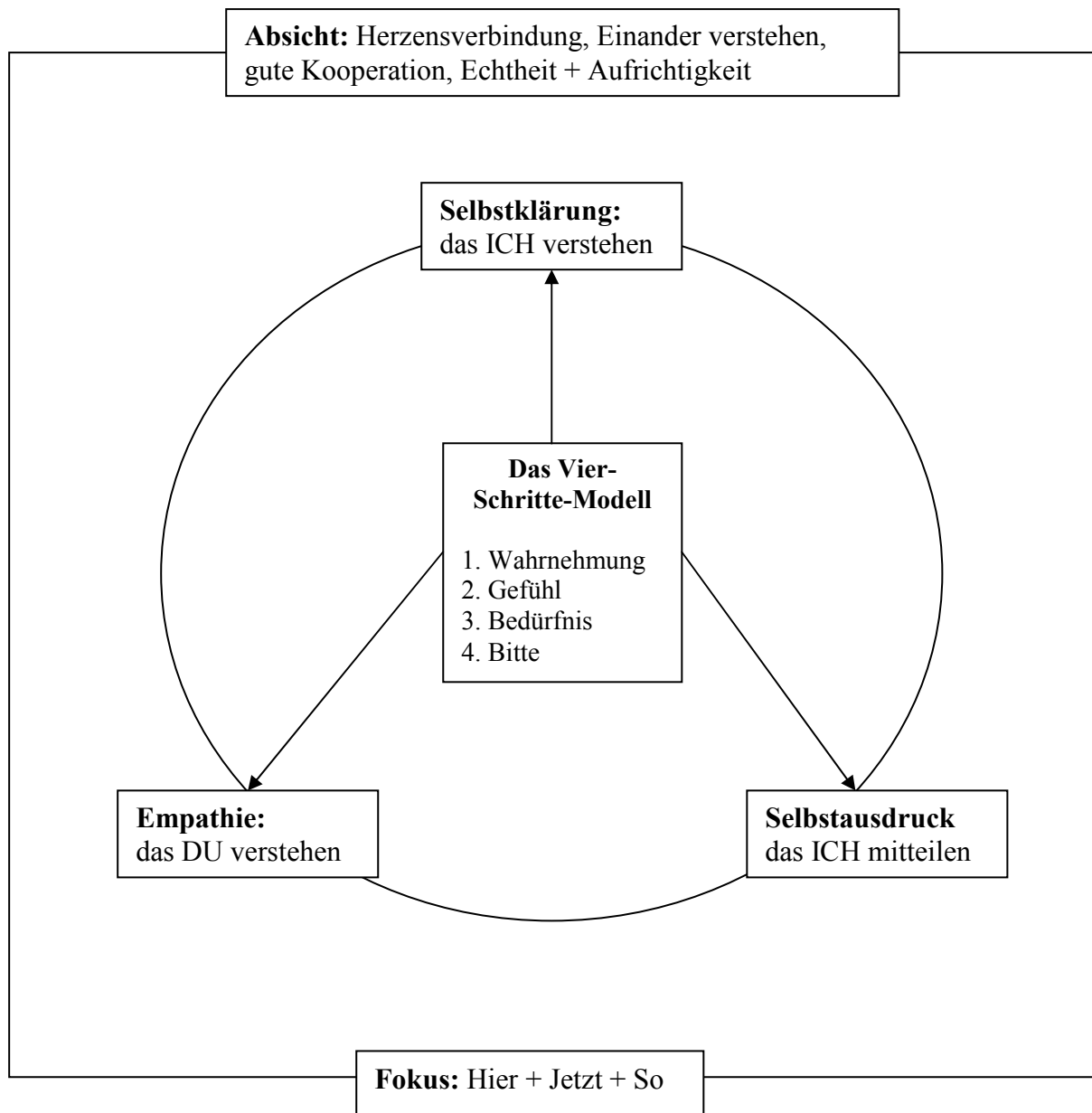
## Anwendungen/ Wo einsetzbar?

- \* **überall**
- \* durch Einfühlung mit dem „Aggressor“ Gewalt verhindern (**Gewaltprävention**)
- \* sich selbst klarer werden, innere Konflikte lösen (**Selbstklärung**)
- \* in Beratungsgesprächen/ Konflikten helfen, dass der andere in Kontakt mit seinen Gefühlen und Bedürfnissen kommt, sich selbst klarer wird (**Klärungshilfe/ Beratung/ Therapie**)
- \* Konflikte in der Partnerschaft, Nachbarschaft, in der Arbeit lösen (**Konfliktmanagement**)
- \* in sozialen und heilenden Berufen: Empathie erleichtert (**Heilung**)
- \* als **Mediator/ Vermittler** und für jede **Verhandlung** im beruflichen oder politischen Kontext

## Geschichte/ ähnliche Ansätze

- \* **Carl Rogers** und seine Gesprächspsychotherapie: Echtheit, Empathie, Wertschätzung
- \* **Thomas Gordons** Familienkonferenz
- \* **Martin Buber**: Vom Ich zum Du (Dialog/ Begegnung)
- \* **Seelsorge**, Beichtgespräche, Therapie
- \* Früchte/ Erkenntnisse der **Mystiker**: Finde Gott in deinem Inneren/ Bedürfnisse sind Manifestationen der göttlichen Energie (Jetzt, Heilung Vergangenheit, Frieden/ emotionale Freiheit, Mitgefühl, Gelassenheit, Fülle der Gefühle).

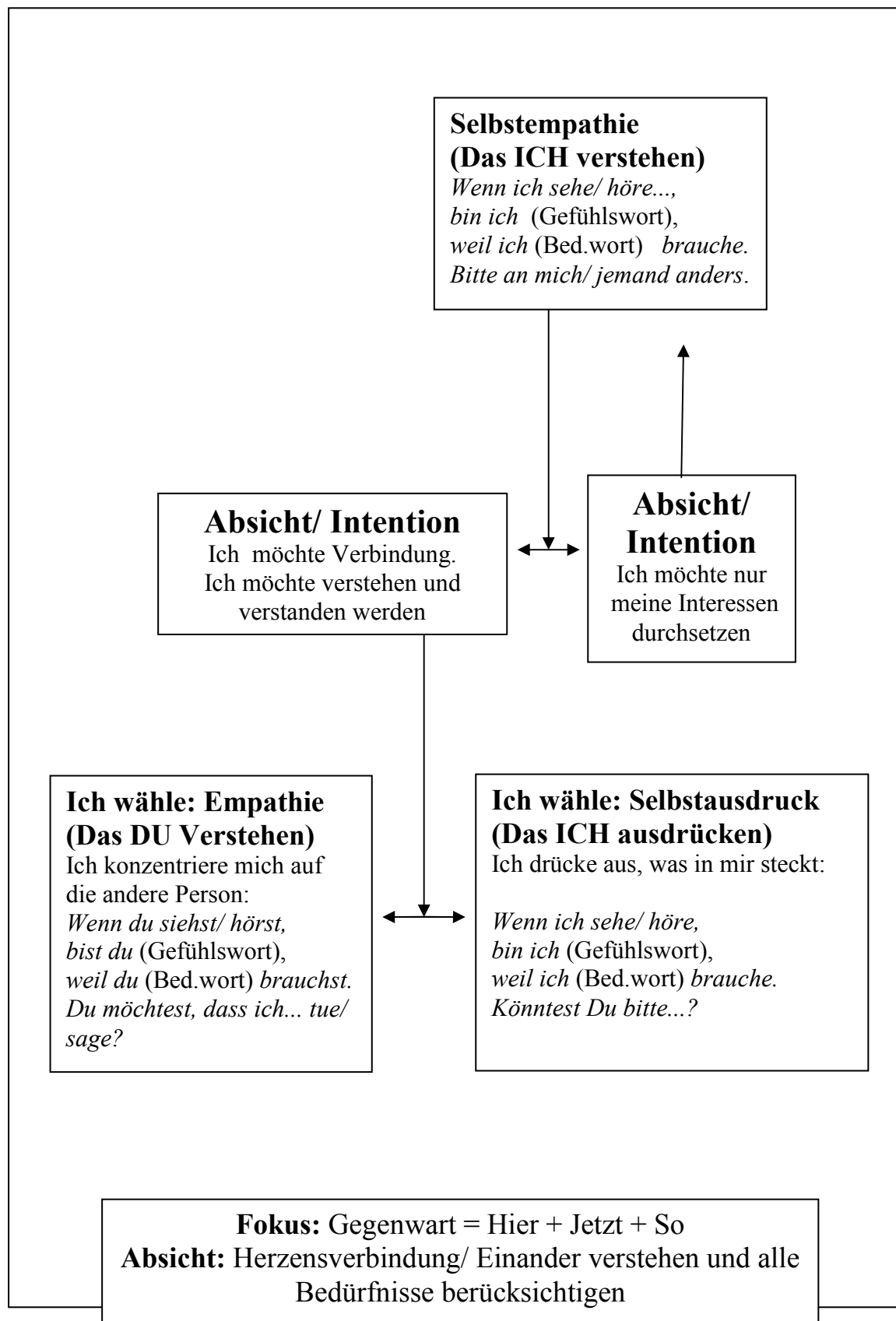
# Das Modell der Gewaltfreien Kommunikation



Quelle: Bridget Belgrave/ Gina Lawrie: Das GFK-Tanzparkett, 2006, S. 48a, [www.gnb.org.uk](http://www.gnb.org.uk)



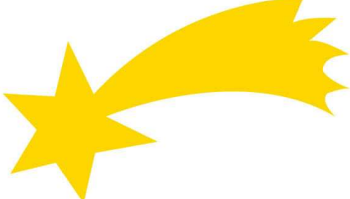


# Kommunikations-Flow



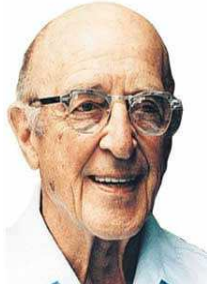
Quelle: S. Hart/ V. Kindle Hodson: Empathie im Klassenzimmer, Junfermann, 2006, S. 76.

## Was ist die Gewaltfreie Kommunikation (GFK)? (drei Bilder)

	<p><b>Sprache</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* mit eigenem Wortschatz (Gefühle und Bedürfnisse)</li> <li>* mit eigener Grammatik (Vier-Schritte-Modell, drei Positionen)</li> <li>* wie eine Fremdsprache ein Lernprozess</li> <li>* Zusammenhang Weltbild - Sprache</li> <li>* Giraffensprache als Metapher</li> </ul>
	<p><b>Tanz</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* dynamisch, lustvoll, hin und her, macht Spaß</li> <li>* bestimmte Grundschritte (Vier-Schritte) + Figuren</li> <li>* einer führt (ist verantwortlich für den Gesprächsverlauf)</li> <li>* Kooperation/ gute Zusammenarbeit</li> <li>* es gibt kein direktes Ziel – es geht um das Tanzen an und für sich, das Sein im Hier und Jetzt</li> </ul>
	<p><b>Leitstern für den Weg</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Ideal, nicht immer realisierbar</li> <li>* gibt Orientierung (4-Schritte, Giraffenohren)</li> <li>* ist manchmal ganz fern</li> <li>* führt zum Ziel, ist ein Weg</li> </ul>

Weitere Bilder: Universalschlüssel

## Grundhaltung GFK

	<p>Vgl. Carl Rogers Begründer der Gesprächspsychotherapie/ Humanistischen Psychologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Echtheit + Authentizität</li> <li>* Empathie + Akzeptanz</li> <li>* Grundvertrauen ins Leben/ das Gute im Menschen</li> <li>* partnerschaftlicher Umgang/ Gleichwertigkeit</li> </ul>
---	--

## Ziel/ Zweck der GFK?

- \* liebevoller, partnerschaftlicher Umgang; Wertschätzung + Respekt + Mitgefühl für einander
- \* Verstehen und Verstanden werden
- \* Mit Freude geben + aus vollem Herzen schenken („wie Kinder Enten füttern“)
- \* aus einer inneren Kraft, in Verbindung mit den eigenen Werten leben
- \* GEMEINSAM Wege finden, die die Bedürfnisse aller berücksichtigt (Konsens-/ Win-Win-Lösungen)

# Haltung GFK - Giraffenbewusstsein

Es ist schwierig, das halbwegs verständlich in Worte zu fassen.

Das ist also nur ein Versuch, eine Annäherung für einen Zustand der Präsenz, der mitfühlenden Gelassenheit, des Offenseins für das, was kommt...

\* **Innerlich frei** und dennoch **mit den anderen verbunden** (INTER-SEIN): Wir alle haben die gleichen Bedürfnisse, nur bei den Strategien unterscheiden wir uns.

\* **Präsent sein, in der Gegenwart sein**: Befreit von Vergangenheit und Zukunft.

Bewusst sein: aus dem Blickwinkel des inneren Beobachters, zumindest ihn schnell abrufen können, innerlich gelöst und frei

\* **Santa-Claus-Energie**: HOHOHO = meine Bedürfnisse sind Geschenke für die anderen

\* **Don't do anything, that isn't play** – nur im Kontakt mit den eigenen Bedürfnissen handeln, es zumindest versuchen

\* **Giraffenohren und -brille** aufsetzen (Giraffenbewusstsein): Auf das Herz und die Bedürfnisse des Gegenüber achtend, sonst nichts – „Mit dem Herzen sehen“ (vgl. „Kleiner Prinz“)

Wirklich sehen, klar zwischen Beobachtung und Bewertung unterscheiden können, jenseits von Stereotypen und Schubladendenken: Weder Frau noch Mann, weder alt noch jung, weder Amerikaner noch Afrikaner.

Akzeptanz und Wertschätzung für sich und andere

\* Ich bin mein eigener König/ Chairman = **Selbstverantwortung**

Meine Gefühle gehören mir: Ursache sind MEINE erfüllten/ unerfüllten Bedürfnisse; Ich bin dafür verantwortlich oder zumindest irgendwas in mir

Selbstverantwortlich sein: für die eigene innere Klarheit/ bzw. Erreichen der inneren Bedürfnisse sorgend

Sanft und dennoch kraftvoll, beharrlich im Giraffenbewusstsein bleibend, sich nicht da rausziehen lassen

\* **Follow the flow** – der inneren Luststimme folgen – das tun, was Spaß macht, bzw. sich gemäß den frei gewählten Entscheidungen verhalten (Selbstdisziplin)

\* Unvollkommen, den Wolf akzeptierend und ihm auch den nötigen Platz gebend – „I love my wolf!“ (**Spirituality of imperfection**)

\* Idee der „restorative-justice“: **Versöhnung statt Vergeltung** oder Bestrafung

\* Grundsätzlich bereit zur **Kooperation** und für einen **Kontakt der Herzen**

\* Glaube an ein **Universum der Fülle**, des Überflusses

\* **Flexibel**, durch den Kontakt mit den eigenen Bedürfnissen und dem „Nicht-Anhängen“ an konkrete Strategien, Bewusstheit über den Unterschied zwischen Bedürfnissen und Strategien, zwischen Bitten und Forderungen


\* von der **Intention** her, was wirklich auf der jeweiligen Ebene gebraucht wird (Richtung/ Ziel)

<b>ICH</b>	<b>DU</b>	<b>WIR</b>
(selektive) Authentizität Selbstverantwortung	Empathie/ Verstehen Akzeptanz	Zusammenarbeit/ Kooperation Win-Win-Lösungen gegenseitige Wertschätzung Partnerschaftlicher Umgang

## Werturteile statt moralischer Urteile

Worauf richten wir unsere Aufmerksamkeit?

Wir alle treffen Urteile, es ist nur die Frage, wie und mit welchem Fokus. Moralische Urteile orientieren sich anhand von bestimmten Vorstellungen, was in einer Kultur zu einer Zeit richtig oder falsch ist. Es gibt hier bestimmte Kategorien und Labels, es ist ne mehr intellektuelle Entscheidung  
Werturteile orientieren sich anhand der persönlichen Bedürfnisse und Werte, es ist ein Nachspüren bzw. Verbinden mit dem Bauch.

Moralische Urteile	Wert-Urteile
	
Aufmerksamkeit auf das, was der andere ist oder macht (DU-ER/SIE)	Aufmerksamkeit auf das, was mir wichtig ist, was ich brauche (ICH)
Kategorien von richtig/falsch, gut/schlecht, auf Konventionen/ Gesetze gerichtet	Werte/ Bedürfnisse im Vordergrund, bin mit mir und meiner Lebendigkeit verbunden
Führt zu Rechthaberei und der Tendenz andere zu bestrafen	Führt zu Aktivitäten und Bitten, um meine Bedürfnisse zu erfüllen
<b>Beispiele</b>	<b>Übersetzungen</b>
<i>„Du bist unverschämt!“</i>	<i>„Mir ist ein Ausgleich im Geben und Nehmen wichtig.“</i>
<i>„Er ist eine schreckliche Klette!“</i>	<i>„Ich brauche meinen Freiraum!“</i>
<i>„Das war aber schön.“</i>	<i>„Das gefällt mir.“</i>
<i>„Peter denkt immer nur an sich.“</i>	<i>„Mir ist Rücksichtnahme und Kooperation wichtig.“</i>
<i>„Kinderschänder sollte man einsperren und kastrieren!“</i>	<i>„Mir ist die Sicherheit der Kinder wichtig.“</i>
<i>„Die Nachbarn von nebenan machen abends immer son Krach. Das ist nicht zum Aushalten!!“</i>	<i>„Mit ist meine Ruhe wichtig.“</i>

# Das Vier-Schritte-Modell

(in Kurzform)



## Wahrnehmung

*„Wenn ich sehe/ höre...“*



## Gefühl

*„bin ich [Gefühlswort]“*



## Bedürfnis

*“weil mir ... [+ Bedürfniswort] wichtig ist.“*



## Bitte

*“Wärest du bereit [ + konkrete Handlung im Jetzt]...?“*

## **Arbeitsdefinitionen**

(im Sinne der GFK)

### *Was ist ein **Problem**?*

Ein wichtiges Bedürfnis, das nicht erfüllt wird oder zu kurz kommt.

### *Was ist ein **Konflikt**?*

Ein Konflikt entsteht,

- zwischen mind. zwei Menschen,
- die miteinander für längere Zeit verbunden oder aufeinander bezogen sind und
- die zu einem Anlass/ Thema
- unangenehme Gefühle erleben,
- weil wichtige Bedürfnisse noch nicht erfüllt werden konnten bzw. (wenigstens scheinbar) nicht miteinander vereinbar sind.

Meistens wird dann auf der Ebene der Strategien/ Bitten diskutiert und ein gegenseitiges Verstehen der jeweils dahinter liegenden Bedürfnisse ist noch nicht vorhanden.

### *Was ist **Gewalt**?*

Jeder Versuch, andere Menschen zu bestrafen oder die eigenen Bedürfnisse ohne Rücksicht auf die Bedürfnisse anderer Menschen durchzusetzen.

### *Was ist **Kooperationsbereitschaft**?*

Das Interesse daran, dass die anderen ebenfalls ihre Bedürfnisse erfüllt bekommen.

### *Was ist ein **Konsens**?*

- a) Eine Strategie/ Lösung, bei der die wichtigsten Bedürfnisse aller Beteiligten berücksichtigt werden.
- b) Eine Strategie/ Lösung, die im Wohlfühlbereich aller Beteiligten liegt, mit der alle (gut) leben können („Consent“ im soziokratischen Sinne)

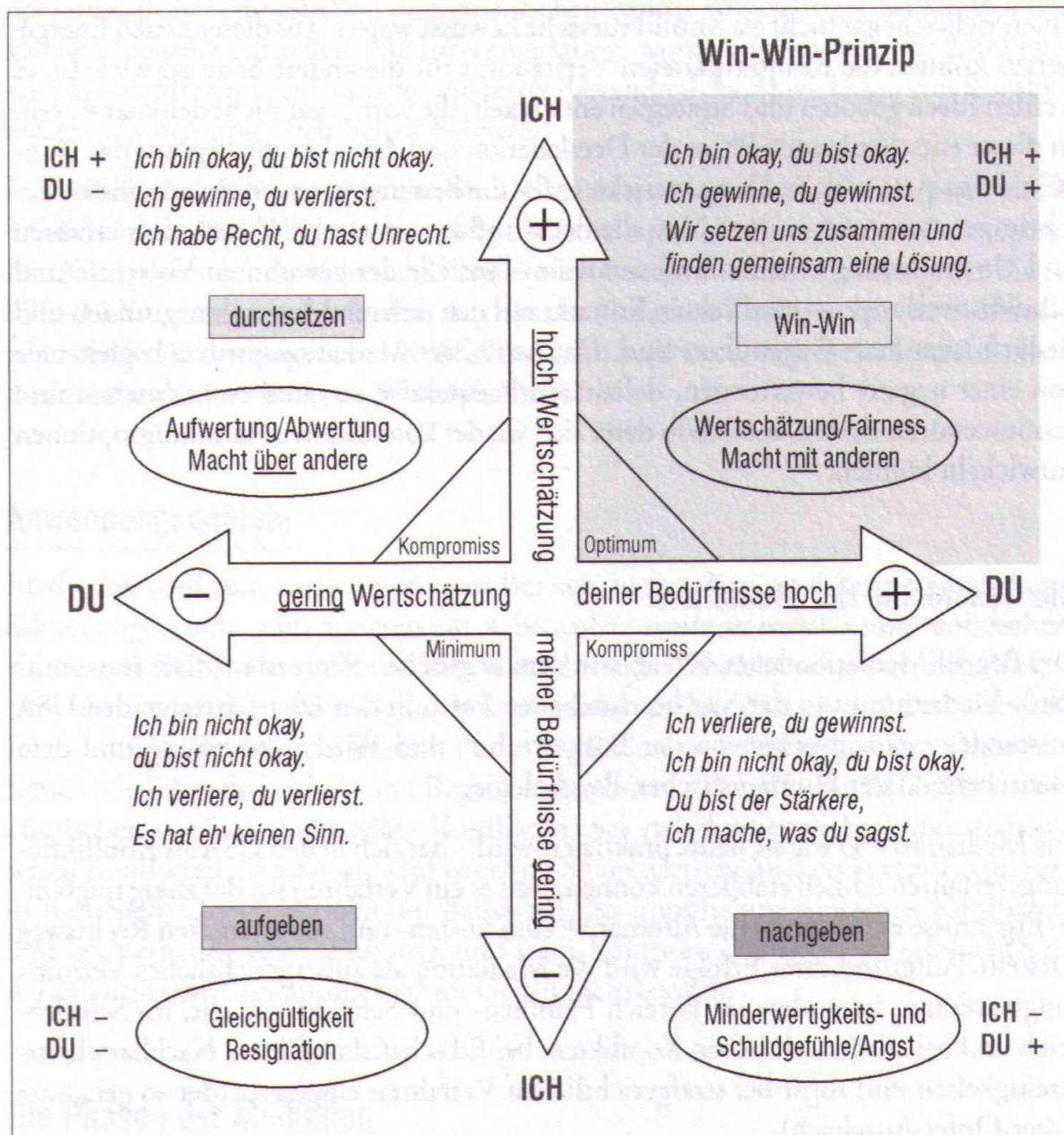
### *Was ist **Aufrichtigkeit**?*

Dem anderen mitteilen

- was ich wahrnehme (Fakten)
- wie es mir dabei geht (Gefühl)
- was ich brauche (Bedürfnis)
- was ich mir wünsche (Bitte)

## Vier innere Einstellungen – Einladung ins Giraffenland

(oder auch vier mögliche Formen, mit anderen zusammenzuarbeiten, zu kooperieren)



Quelle: M. Oboth/ G. Seils: Mediation in Gruppen und Teams, Junfermann, 2005, S. 15

## Giraffenland

- \* Universum der Fülle, Grundoptimismus, -vertrauen
- \* WIN-WIN-Lösungen, wo die Bedürfnisse aller berücksichtigt werden = gemeinsamer Weg oder Giraffentrennung
- \* schützender Einsatz von Macht – Giraffenschrei
- \* Perlentaucher/ Goldsucher – Glaube an die guten Gründe beim anderen
- \* Empathie vor Erziehung, erst der Kontakt, das Verstehen, dann die gemeinsame Lösungssuche

# Impulsfragen

## **Aufgabe allgemein:**

Schau Dir die Fragen an und beantworte sie zuerst in Einzelarbeit, danach tausche Dich mit einer weiteren Person darüber aus (oder in Kleingruppen)

Im Plenum werde ich zwei-drei Rückmeldungen zu der Aufgabe abfragen

## **1) Mein Konfliktverhalten**

- Mein typisches Konfliktverhalten ist... (Muster/ Fallen/ Erfolgsstories)
- Mit wem streite ich gerne/ mit wem nicht? Wo sind da die Unterschiede?
- Wann vermeide ich Auseinandersetzungen? Was sind da Vor- und Nachteile?
- Meine letzten wichtigsten Streits/Auseinandersetzungen: Was war erfolgreich? Was nicht?
- Was ist mir wichtig im Miteinander? Welche Werte habe ich da? (z.B. partnerschaftlicher Umgang, Fairness, Respekt) Wie lebe ich die Werte in Konflikten?
- Wie schaut für mich ein „idealer“ Streit aus? Wie ein „idealer“ Streitpartner? Was mache ich, um ein solcher zu sein?
- Was sind hilfreiche Strategien/ Ressourcen, um einen Konflikt konstruktiv zu lösen? Oder zu Win-Win-Lösungen zu kommen?

## **2.) Werte und Bedürfnisse**

- Was motiviert mich zu handeln? Was steckt hinter den Gefühlen??
- Was ist mir wichtig im Leben? Am Arbeitsplatz? In meiner Familie? Im sozialen Miteinander?
- Welche Beziehungen/ Begegnungen habe ich schon erlebt, bei denen viele dieser Werte erfüllt waren?
- Wenn ich mein praktisches Handeln anschau, welche Bedürfnisse/ Werte erfülle ich mir vor allem?
- Welche Bedürfnisse kommen zu kurz? Wie könnte ich sie mehr leben?
- Was sind konkrete Strategien, um mehr von meinen Werten im Alltag zu leben?
- Was hindert mich daran, sie umzusetzen?
- Welche Handlungen von anderen verstehe ich nicht oder billige ich nicht?
- Welche Werte könnten hinter den jeweiligen Handlungen stehen? Was könnte die „gute“ Absicht sein? Und wie könnte der andere zu seinem Bedürfnis kommen, ohne dass meins unerfüllt bleibt?
- Gibt es für mich eine Hierarchie der Werte/ Bedürfnisse?
- Was ist der Unterschied zwischen Wert, Bedürfnis, Wunsch, konkrete Strategie, Bitte?

## **3.) Gefühle**

- Ich und meine Gefühle – welche mag ich, welche nicht?
- Welchen Umgang mit Gefühlen habe ich im Elternhaus/ in der Schule/ auf der Arbeit gelernt?
- Welche Strategien habe ich, um mit unangenehmen Gefühlen umzugehen? Welche unterdrücke ich, welche kenn ich gar nicht?
- Was sind die Ursachen und Auslöser von Gefühlen? Woher kommen sie?
- Was ist für mich emotionale Intelligenz/ Kompetenz? Welche Umgang mit Gefühlen wünsche ich mir?



#### **4.) Bitten**

- Wie kann ich meine Bedürfnisse erfüllen?
- Was sind die „guten“ Zutaten für eine Bitte?  
Was erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass sie dann erfüllt wird?
- Wieso fällt mir das Bitten so schwer?  
Was könnte es leichter machen?
- Was sind die „guten“ Gründe, keine Bitten direkt zu stellen?  
Was ist die Alternative dazu?
- Was ist Unterschied Bitte und Forderung?
- Aus welchem Grund möchte ich, dass ein anderer etwas für mich tut?  
Wann ist es für mich egal?

#### **5. Fragen Reflexion Input GFK**

- Was leuchtet mir ein?  
Was kann ich davon nachvollziehen?
- Was kann ich davon in meine Lebenspraxis umsetzen?  
Was tue ich schon?
- Was gefällt mir an dem Ansatz nicht?  
Wo habe ich meine Zweifel?
- Was habe ich noch nicht verstanden?  
Wo brauche ich noch zusätzliche Erklärungen?

#### **6.) Nein-Sagen/ - Empfangen**

- Wie geht es mir mit dem Nein-Sagen/ - Empfangen?
- In welchen Situationen habe ich Schwierigkeiten damit? Wo fällt es mir leicht?
- Was passiert, wenn ich „Nein“ meine, aber „Ja“ sage?
- Was macht es schwierig, ein „Nein“ als Geschenk zu sehen?
- Wie kann ich das „Nein“ zur Sache von dem „Nein“ zur Person trennen?
- Was wäre mein Optimum beim Nein-Sagen/-Empfangen?  
Wie könnte ich da einen Schritt weiterkommen?

#### **7.) Offene Fragen und Alltagsbezug**

- Was ist noch offen für mich?  
Was möchte ich noch unbedingt geklärt haben, um zufrieden nach Hause zu gehen?
- Inwieweit kann ich die GFK in meinem Alltag einsetzen und anwenden?  
Wo genau?
- Wo sind die Grenzen?  
Wo kann ich sie im Alltag nicht einsetzen?
- Wie geht es mit mir und der GFK weiter?
- Meine konkreten Vorhaben: ...  
Und wer kann mich dabei unterstützen?

#### **8.) Feedback**

- Was ist für mich Feedback, was ist gut formuliertes Feedback?
- Wozu ist Feedback da? Was ist der Sinn, die Intention beim Feedback?
- Wie wünsche ich mir ein Feedbackgespräch? (Atmosphäre, Rahmen, Ablauf) – als Sender und als Empfänger
- Welche Erfahrungen habe ich bisher mit (guten/ schlechten) Feedbackgesprächen?
- In welchen Situationen taucht das Feedback in der Arbeit/ Privatleben auf?
- Welche Fragen habe ich zum Feedback aus Sicht der GFK?

# Gesprächsleitfaden

## Vor dem Gespräch

<b>1. Selbstklärung vorher</b>	Selbstklärungstanz, von einem Dritten Empathie bekommen, andere Methoden der Selbstberuhigung/-klärung z.B. EFT...
<b>2. Gesprächsvorbereitung</b>	Rahmen klären: Ort/ Zeit... Was sind die guten Rahmenbedingungen? Eröffnungssatz üben, Perspektivenwechsel – in die Rolle des Gegenüber schlüpfen
<b>3. Gesprächstermin vereinbaren</b>	„Du..., ich würde gerne mit Dir über das Thema ... sprechen. Hättest du jetzt ne halbe Stunde Zeit?“

## Das Gespräch

<b>1. Das Gespräch eröffnen</b>	„Danke, dass Du Dir Zeit genommen hast. Ich möchte gleich in medias res gehen – Eröffnung mit den Vier-Schritten. Ende entweder : „Wie geht es dir damit?“ oder Lösungsbitte + „Wie geht es dir damit?“ ggf. weitere Informationen geben, damit sich das Gegenüber auskennt, den Gesprächsanlass versteht
<b>2. Empathie geben, dem Anderen zuhören</b>	„Du bist ... und brauchst...“ - auf Gefühle und Bedürfnisse eingehen, solange das Gegenüber was zu sagen hat. Bei Schweigen weiter Empathie geben bzw. nachfragen: „Liegt Dir zu dem Thema noch etwas auf dem Herzen, was Du loswerden möchtest?“
<b>3. Aufrichtigkeit: Das ausdrücken, was in mir lebendig ist – das Gehörte integrieren.</b>	Ganz die unerfüllten Bedürfnisse des Anderen aufnehmen: „Einerseits sind mir auch ... wichtig. Andererseits wenn ich ... an denke... (4-Schritte was mir noch fehlt). Könntest du mir bitte wiedergeben, was bei Dir angekommen ist?“ Gegenüber gibt wieder – „Danke, das war nicht ganz das, was ich gemeint hatte“, nochmal gleich oder präziser formulieren, bis die Kernbedürfnisse wiedergegeben wurden!
<b>4. Tanz zw. Empath. und Aufrichtigkeit</b>	Nach Gefühl und Intuition, die beiden Positionen in kürzeren Zeitabständen wechseln
<b>5. Gemeinsam nach Lösungen suchen</b>	„Jetzt haben wir folgende Bedürfnisse ... offen, was könnte eine Lösung sein, die für uns beide gut passt?“
<b>6. Ggf. Reflexion über das Gespräch</b>	„Ich bin sehr zufrieden über den Gesprächsverlauf, dankbar, dass wir einander verstanden haben und eine Lösung gefunden haben, die gut für uns beide passt. Wie ging es Dir mit dem Gespräch?“

## Hilfen für den Gesprächsverlauf

<b>Wie das Gespräch in Gang halten?</b>	1) Beziehungsbitten stellen: „Wie geht es Dir damit?“ +* „Was hast du von dem Verstanden?“ 2) Wechsel zwischen Empathie und Aufrichtigkeit
<b>Wann auf die Lösungsebene gehen?</b>	* Wenn ausreichend Verständnis für die jeweils andere Seite * Wenn wenig Zeit ist und das Gegenüber ne schnelle Lösung möchte

## Grundmuster von Konfliktlösungsstrategien

Gerhard Schwarz beschreibt sechs Möglichkeiten, wie Konflikte generell gelöst werden könnten. Jedes Modell hat seine Berechtigung sowie bestimmte Vor- und Nachteile.

Konfliktlösungsstrategie	Erklärung/ Beispiel	Vorteile	Nachteile
Fluch/ Vermeidung/ Rückzug 	Konflikt wird nicht zum Thema: <i>Ausweichen, Ignorieren, Aufschieben,</i>	Bequem, kein Verletzungsrisiko, einfach schmerzlos, keine Verlierer	Konflikt bleibt aufgeschoben und kann verstärkt wiederkommen bzw. meldet sich intrapsychisch/somatisch, Ausweichraum notwendig, Verzicht
Kampf/ Vernichtung 	Gegner wird vernichtet: <i>(Ruf)Mord, Kündigung,</i>	Der Stärkere setzt sich durch, klare, endgültige Lösung, eine Seite gewinnt,	Verletzungsrisiko, der Schwache wird ausgelöscht, Ressourcen für das Gesamte verschwinden, kostet viel Kraft, kann lange dauern
Unterwerfung/ Unterordnung 	Gegner wird abhängig gemacht: <i>Drohungen, Befehle, Bestrafungen</i>	Keine Verletzung, Ressourcen bleiben erhalten, A kann B für sich einsetzen (Patronage)	Gefahr des Widerstandes, der Demotivation, bindet Kontrollenergie, Aufstand im Untergrund, inner Kündigung, Bereitschaft zum Miteinander sinkt
Delegation 	Dritter entscheidet, z.B. <i>Richter, Chef.</i>	Emotionsloser als andere Strategien, Ressourcen bleiben erhalten, gemeinsame Verbindlichkeit,	Einseitigkeit des Richters, externe Lösung, muss von beiden akzeptiert werden, individuelle Identifikation gering
Kompromiss 	Teileinigung = kleinster/ größter gemeinsamer Nenner	Teilzufriedenheit, gemeinsame Leistungsfähigkeit und Ressourcen bleiben erhalten	Fauler Kompromiss, kostet etwas, dauert in der Einigung ggf.,
Konsens 	Dritte vorher nicht gedachte Lösung wird ausgehandelt	Kreatives Potential wird aktiviert, haltbare neue Lösung zum Nutzen aller, nachhaltig	Kostet viel Zeit und Energie, setzt die Bereitschaft auf beiden Seiten voraus

## Die 9 Stufen der Konflikt Eskalation (nach Friedrich Glasl)

Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4	Stufe 5	Stufe 6	Stufe 7	Stufe 8	Stufe 9
<i>Win-Win</i>	<i>Win-Win</i>	<i>Win-Win</i>	<i>Win-Lose</i>	<i>Win-Lose</i>	<i>Win-Lose</i>	<i>Lose-Lose</i>	<i>Lose-Lose</i>	<i>Lose-Lose</i>
<u>Verhärtung</u>	<u>Debatte</u>	<u>Taten</u>	<u>Images/ Koalitionen</u>	<u>Gesichts- verlust</u>	<u>Drohstrategien</u>	<u>Begr. Vernich- tungsschläge</u>	<u>Zersplitterung</u>	<u>Gemeinsam in den Abgrund</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Standpunkte verhärten tw., prallen aufein.</li> <li>* Zeitw. Ausrutscher u. Verkrampfung</li> <li>* Bewusstsein bestehender Spannungen erzeugt Krampf</li> <li>* Überzeug: d. Gespräch lösbar</li> <li>* noch keine starren Lager oder Parteien</li> <li>* Fairness, komplement. Kommunikat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Polarisierung im Denken, Fühlen, Wollen</li> <li>* Schwarz-Weiß-Malerei</li> <li>* Taktiken: quasi-rational, verbale Gewalt</li> <li>* Reder zur Tribüne, über Dritte, „scores“ gewinnen</li> <li>* zeitliche Subgruppen um Standpunkte</li> <li>* Diskrepanz „Oberton und Unterton“</li> <li>* Überlegender gegenüber Unterlegender</li> <li>* Interesse an gemeinsam. Verhandlung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* „Reden hilft nichts mehr“, also Taten.</li> <li>Strategie der vollendeten Tatsachen</li> <li>* Diskrepanz verbales, non-verbal. Verhalt dominiert</li> <li>* Gefahr: Fehlinterpretation</li> <li>* „pessimist. Antizipation“: Misstrauen, Beschleunigg</li> <li>* Gruppenhaut, Kohäsion, Rollen-Kristallisation</li> <li>* Empathie verloren</li> <li>* Gemeinsame Lösung noch möglich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Stereotypen, Klischees, Image-Kampagnen, Gerüchte: auf Wissen und Können</li> <li>* einander in negative Rollen manövrieren u. bekämpfen</li> <li>* Werben um Anhänger, symbiotische Koalitionen</li> <li>* self-fullfillg prophecy durch Perzeptionsfixierung</li> <li>* dementierbares Strafverhalten</li> <li>* doppelte Bindungen durch paradoxe Aufträge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Öffentlich und direkt: Gesichtsangriffe!</li> <li>* inszenierte „Demaskierungsaktion“</li> <li>* Demasqué: „Enttäuschg“ Aha-Erlebnis rückwirkend</li> <li>* Engel-Teufel als Bild, Doppelgänger</li> <li>* Ausstossen, Verbannen</li> <li>* Isolation, Echo-Höhle, soz. Autismus</li> <li>* Ekel ggü. Anderen</li> <li>* Kampf um Ideologie, Werte, Prinzipien</li> <li>* Rehabilitierg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Drohung und Gegendrohung</li> <li>* Forderung – Sanktion</li> <li>* Glaubwürdigkeit: Proportionalität, Selbstbindungsaktivitäten, Stolpersteine</li> <li>* „second move“</li> <li>* Stress</li> <li>* Beschleunigg</li> <li>* Eskalation durch Ultimata, Scherenwirkg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Denken in „Dingkategorie“</li> <li>* keine menschliche Qualität mehr</li> <li>* begrenzte Vernichtungsschläge als „passende Antwort“</li> <li>* Umkehren der Werte ins Gegenteil: rel. kleinerer eig. Schaden = Gewinn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Paralisieren u. Deintegrieren des feindl. Systems</li> <li>* Abschnüren der Exponenten vom Hinterland</li> <li>* vitale System Fakoren zerstören, dadurch System unsteuerbar, zerfällt gänzlich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* kein Weg mehr zurück</li> <li>* totale Konfrontation</li> <li>* Vernichtung zum Preis der Selbstvernichtung, Lust am Selbstmord, wenn auch der Feind zugrunde geht!</li> </ul>
Kooperation größer als Konkurrenz	Kooperation gleichgroß wie Konkurrenz	Kooperation kleiner als Konkurrenz						

## Hilfreiche Interventionen im Konflikt

Hier habe ich eine Vielzahl von möglichen Maßnahmen aufgelistet, die im Konfliktfalle klärend und hilfreich sein könnten:

- einzelnen Parteien Empathie geben
- Wahrnehmungen klären – was ist wirklich passiert? Unterschiedliche Deutungen/ Erinnerungen stehen lassen
- Auf gemeinsame Bedürfnisse hinweisen: partnerschaftlicher Umgang, Respekt, Wertschätzung, eine Lösung, die für alle Beteiligten passt, Frieden...
- einzelne Aussagen mit Hilfe des 4-Schritte-Modells übersetzen
- als Mediator zuerst die Kommunikation über den Mediator laufen lassen, dann mit zunehmender Zeit wieder die direkte Kommunikation ermöglichen
- Doppeln, Wiederholen der Aussagen des Anderen in GFK
- Beziehungsbitten stellen: Wie geht es Ihnen damit? Was haben Sie von dem Gegenüber verstanden?
- Impulskontrolle/ Selbstempathie geben, schweigen, wenn etwas weh tut und nach den Gefühlen und Bedürfnissen in mir schauen, erst dann ausdrücken
- zur Seite treten, die Anschuldigungen nicht persönlich nehmen
- Rollenwechsel: Stell dir mal vor, dir würde ähnliches passieren, wie ginge es dir dann – Beispiele für die andere Seite finden, die ähnliche Reaktionen nach sich ziehen
- gewaltfrei unterbrechen mit Empathie oder Aufrichtigkeit: *„Ich merke, dass meine Aufmerksamkeit abnimmt und ich würde gerne mich wieder mit dir verbinden. Kannst Du mir sagen, was Dir in der Situation sehr am Herzen liegt? In einer deutlichen ICH-Botschaft?“*
- Metakommunikation: in die Hubschrauberperspektive gehen und über den Konflikt sprechen
- Stoppen, eine Pause machen, bei körperlichen/ verbalen Angriffen unterbrechen und auseinanderbringen
- Selbstklärung: Was zieht mich in den Konflikt?

## Literaturliste zu Konflikten

**Benien, Karl: [Gespräche, 2003]** Schwierige Gespräche führen. Modelle für Beratungs-, Kritik und Konfliktgespräche im Berufsalltag, Reinbeck bei Hamburg: Rororo, 2003

**Fisher, Roger/ Ury, William/ Patton, Bruce: [Harvard, 1997]** Das Harvard-Konzept. Sachgerecht verhandeln – erfolgreich verhandeln, Frankfurt a.M.: Campus, 1997

**Glasl, Friedrich: [Konfliktmanagement, 2004]** Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater, 8. überarb. Aufl., Stuttgart: Verlag Freies Geistesleben, 2004

**Koch, Birgit Theresa: [Konflikt, 2008]** Hinter jedem Konflikt steckt ein Traum, der sich entfalten will. Aus der Praxis einer Streitschlichterin, München: Kösel, 2008

**Schulz von Thun, Friedemann/ Rupper, Johannes/ Stratmann, Roswitha: [Führungskräfte, 2000]** Miteinander Reden. Kommunikationspsychologie für Führungskräfte, Reinbeck bei Hamburg: Rororo – Rowohlt, 2000

**Schwarz, Gerhard: [Konfliktmanagement, 1990]** Konflikte erkennen, analysieren, lösen, 7. erw. Auflage, Wiesbaden: Gabler, 1990.

**Thomann, Christopf: [Beruf, 2002]** Klärungshilfe. Konflikte im Beruf. Methoden und Modelle klärender Gespräche, Reinbeck bei Hamburg: Rororo – Rowohlt, 2002

## Alltagsbezug

- \* Situationen, die mich im Alltag immer wieder aufregen oder nerven.
  - \* Situationen, in denen ich mit dem Ausgang des Gesprächs unzufrieden war.
  - \* Situationen, in denen ich mich nachher schuldig gefühlt habe.
  - \* Situationen aus der Vergangenheit, die mich verletzt haben.
  - \* Situationen, in denen ich erfolgreich/ glücklich war.
  - \* Situationen, die ich im Nachhinein als „Fehler“ bewertet habe, wo es mir leid getan hat, etwas Bestimmtes getan zu haben.
  - \* Situationen, in denen ich mich über mich selbst geärgert habe.
  - \* Situationen, in denen es mir schwer fiel ein „Nein“ zu sagen.
  - \* Situationen, in denen es mir schwer fiel ein „Nein“ zu hören.
  - \* Situationen, in denen ich mit meinem Gegenüber innig verbunden war.
  - \* Situationen, in denen ich einen großen Schmerz erlebt habe.
  - \* Situationen, in denen ich gerne etwas gesagt hätte, mich aber nicht getraut habe.
  - \* Situationen, in denen ich für meine persönliche Wahrheit eingestanden bin.
  - \* Situationen, in denen ich eine ungeheure Wut/ Traurigkeit/ Freude gespürt habe.
  - \* Situationen, in denen ich so sehr Verständnis und Einfühlung gebraucht hätte, aber nicht bekommen habe.
  - \* Situationen, in denen ich an einem „faden“ Gespräch beteiligt war und nicht unterbrochen habe.
  - \* Situationen, in denen ich mich über etwas beschwert habe.
  - \* Situationen, in denen mein Herz bis zum Hals klopfte.
  - \* „schwierige“ Situationen mit meinen Kindern.
  - \* „schwierige“ Situationen mit meiner Mutter/ Vater.
  - \* „schwierige“ Situation mit meinem Chef/ Lehrer in der Schule.
  - \* „schwierige“ Situation mit meinem Partner.
  - \* Situationen, in denen mein Gegenüber im tiefen Schmerz war.
  - \* Situationen, in denen jemand sagt: „Das verletzt mich aber, wenn du das tust/ sagst!“
  - \* Situationen, vor denen ich mich fürchte.
  - \* ständig wiederkehrende Konflikte in der Partnerschaft/ Familie oder im Beruf oder in mir.
- 
- \* Was mir an mir nicht gefällt/ sehr gefällt.
  - \* Welche Themen/ Probleme beschäftigen mich zur Zeit? Wo brauche ich Klarheit?
  - \* Was mir an meiner Partnerschaft/ Arbeit nicht gefällt/ sehr gefällt.
  - \* Autoritätspersonen, bei denen ich nicht einfühlsam reagieren kann.
  - \* Gespräche mit meinen Eltern/ Kindern/ Partnern, die immer wieder im Kreis gehen oder im Streit enden.
  - \* Was ist heute/ in dieser Woche Wundervolles/ Schreckliches passiert?
  - \* Menschen, die mich beeindrucken/ abschrecken.
  - \* Was mir wichtig ist im Leben.
  - \* Was mir an meiner Erziehung nicht gefallen hat.
  - \* Wofür ich mich engagiere.
  - \* Was mich ohnmächtig macht.
  - \* Was ist ein schwieriges Gespräch, dem ich schon seit längerem aus dem Wege gehe?
  - \* Mit welcher Reaktion kann ich schwer umgehen? Welche Menschen fordern mich enorm heraus, welchen weiche ich aus?
  - \* Jedem, der einen wertvollen Beitrag für mein Leben geleistet hat.
  - \* Jemandem, dem ich vertraue.
  - \* Was sind meine Glaubenssätze?

## Konfliktsituationen

(Viele dieser Konfliktsituationen sind entweder meinem persönlichen Alltag oder dem meiner Seminarteilnehmer, aus der Konfliktkiste von Ingrid Holler übernommen oder von mir erfunden)

### Alltag

- \* Im Restaurant. Am Nebentisch sitzt eine Frau, die nach dem Essen genüsslich eine Zigarette raucht und in Ihre Richtung ausatmet. Sie stört das und sie möchten rauchfrei essen
- \* Vor der Wurst-/ Brottheke beim Billa bedient die Verkäuferin eine Frau, die nach Ihnen gekommen ist. Sie möchten jetzt bedient werden.
- \* Sie haben beim Niedermeyer eine günstige TV-Karte für Ihren Computer gekauft, die aber nicht funktioniert. Nun möchten Sie sie umtauschen.
- \* Ihre Nachbarn spielen am Samstag Abend nach 22 Uhr noch laute Musik. Sie möchten in Ruhe einen Film anschauen.
- \* Ihre Nachbarin kommt aus dem Iran und beherbergt eine Landsmännin, die hier Asyl beantragt hat. Die Wohnung Ihrer Nachbarin ist klein und Sie fahren jetzt für drei Wochen in Urlaub. Die Nachbarin fragt sie, ob Sie ihrer Freundin die Wohnung während Ihres Urlaubs überlassen würden.
- \* Sie sitzen am Abend in ihrer Wohnung und hören, wie die Nachbarn nebenan laut streiten. Das geht jetzt schon mehr als ne Viertelstunde lang. Sie möchten gleich schlafen gehen, trauen sich aber nicht direkt bei den Nachbarn vorbeizuschauen, weil sie nicht in den Streit hineingezogen werden wollen.
- \* Sie fahren mit dem Rad zum Einkaufen. Es ist schon dunkel, das Geschäft schließt bald und sie haben es eilig. Sie vergessen so das Licht mitzunehmen und werden von einem Polizisten verwarnt, müssen 20 Euro Geldstrafe zahlen. Sie ärgern sich über sich und den Polizisten.
- \* Es klingelt an der Wohnungstür und ihre Nachbarin, die sich schon seit einiger Zeit um sie bemüht, möchte mit ihnen ins Kino gehen. Sie wollen jedoch keinen Kontakt, der über das Nachbarschaftliche hinausgeht.
- \* Sie treffen Ihren Nachbarn beim Postkasten. Er erzählt ihnen, was er neulich in der Krone über einen Afrikaner gelesen hat. *„Die sollen nach Hause gehen. Hier gibt es sowieso schon zu viele Ausländer, die uns Österreichern nur die Arbeit wegnehmen oder mit Drogen dealen!“*

### Arbeit

- \* Sie sind Projektleiter und einer Ihrer Mitarbeiter meldet sich schon zum dritten Mal im Monat am Montag krank. Sie möchten der Sache auf den Grund gehen.
- \* Ein Kunde Ihrer Bank kommt zu ihnen und beschwert sich über die gefallen Aktien. Er hat dadurch mehr als 20.000 Euro Buchverlust eingefahren und will das nicht so hinnehmen.
- \* Ihr Chef hat Sie vor dem Projektteam zusammengestaucht. Sie sind frustriert und bitten ihn um ein Vier-Augen-Gespräch. Als sie ihm Ihre Lage schildern, antwortet er: *„Ach seien Sie doch keine Mimose. Ein bisschen Kritik muss man in dem Geschäft schon vertragen können!“*
- \* Sie arbeiten schon seit mehr als ein Jahr mit ihrem Kollegen zusammen in einem Team und möchten gerne *„Danke“* sagen für die vielen hilfreichen Momente.
- \* Ihr Vorgesetzter möchte, dass Sie im nächsten Monat zwei Wochen in eine andere Stadt fliegen und dort bei der Entwicklung eines neuen Produkts mitarbeiten. Ihnen ist das unangenehm, weil Sie gerne bei Ihrer Familie sind und Ihre Frau Unterstützung mit den beiden Kleinkindern braucht.
- \* Kurz vor Diensten gibt Ihnen ein Kollege einen neuen Auftrag, der noch heute erledigt werden soll. Das hieße mindestens drei Überstunden heute. Sie sind damit nicht einverstanden bzw. wollen das mit Ihrer Frau abklären
- \* Bei einer Teambesprechung macht Ihr Kollege einen Vorschlag, der von allen Beteiligten abgelehnt wird. Daraufhin verschränkt er seine Arme und sagt nichts mehr. Sie fühlen sich mit der Situation nicht wohl und geben sich selbst Empathie. Nachher sprechen Sie mit ihm.

### Partnerschaft

- \* Sie möchten im Sommer nach Kreta fliegen, haben sich schon Prospekte besorgt und schlagen es ihrem Partner begeistert vor. Er/ Sie antwortet: *„Immer müssen wir dahin fahren, wo du willst. Das reicht mir. Ich möchte auch mal entscheiden, wo es lang geht!“*
- \* Sie haben eine Frau kennen gelernt, die sehr auf Sie steht. Sie sind sich aber unsicher, weil sie nicht ganz Ihr Typ ist, wollen die Frau aber nicht verletzen.

\* Sie haben seit drei Jahren eine Fernbeziehung und endlich wird Ihre Freundin mit ihrem Studium fertig. Nun wünschen Sie sich, dass sie zu ihnen nach Wien zieht, sie aber meint: „*Wieso denn das? Lass uns doch so weitermachen wie bisher. Ich möchte meine Freunde nicht einfach verlassen und fühle mich wohl hier in Berlin!*“

\* Sie leben seit fünf Jahren in einer Partnerschaft und interessieren sich für eine Frau, die Sie auf einer Ausbildung kennen gelernt haben. Sie würden gerne mit ihr was anfangen, aber nur mit Wissen Ihrer Partnerin und möchten das ansprechen.

\* Sie sind schon seit sieben Jahren mit ihrem Partner zusammen und möchten jetzt am Jahrestag für die schönen Momente „*Danke*“ sagen.

\* Sie haben sich schon ein paar Mal mit Ihrem Schwarm getroffen, und möchten ihr gerne näher kommen und sagen ihr das. Sie entgegnet: „*Aber das kann man doch nicht planen, entweder es geschieht oder nicht!*“

\* Seit zwei Wochen haben sie nicht mehr miteinander geschlafen. Sie möchten gerne herausbekommen, was da los ist und sprechen das an.

\* Sie haben ein GFK-Seminar besucht und möchten gerne ihre neuen Erfahrungen in der Partnerschaft anwenden. Ihr Freund ist davon gar nicht begeistert: „*Ach lass mich doch mit diesem Psychokram in Ruhe!*“

### **Freundschaften/ Familie**

\* Sie sehen wie Ihr Freund jede Woche mehr als 60 Stunden arbeitet und nicht aufhören kann. Sie sind besorgt, zumal sich bei ihm immer wieder der Körper mit Krankheiten meldet. Und sie haben im Hinterkopf, dass sein Vater an einem Herzinfarkt gestorben ist.

\* Ihre Mutter ruft an und möchte auf Besuch kommen. Das ist Ihnen gar nicht recht und sie sagen es ihr auch. Sie antwortet: „*Naja, ich kann mir den Buckel krumm arbeiten, damit es dir gut geht, aber wenn ich mal was brauche, interessiert es niemanden!*“

\* Sie sind Mutter einer siebenjährigen Tochter und haben jetzt das Größte hinter sich. Wenn Sie an die letzten Jahre zurückdenken, können sie mehr wertschätzen, was Ihre Mutter für Sie getan hat. Sie sagen ihr „*Danke*“.

\* Sie möchten endlich mal mit ihrem Mann ins Theater gehen und bitten Ihren Vater, auf die Kinder aufzupassen. Sie möchten die Kinder keinem Fremden anvertrauen und sind deshalb auf seine Hilfe angewiesen. Er sagt: „*Nein. Ich habe schon was anderes vor.*“

\* Ein guter Freund kommt zu Ihnen und möchte Sie um etwas Geld bitten. Er braucht das für ein neues Fahrrad, das er beruflich benötigt. Sie wissen, dass er mit Finanzen nicht wirklich umgehen kann, und schon beim letzten Mal mussten Sie dem Geld mehr als ein Jahr hinterherlaufen.

### **Leben mit Kindern & Jugendlichen**

\* Ihr Sohn ist mit seinen Freunden auf dem Spielplatz. Es ist Zeit zum Abendessen, und Sie rufen ihn herein. Peter fängt an zu schreien: „*Immer muss ich am frühesten von allen nach Hause gehen! Das ist so gemein!*“

\* Sie machen heute zum Mittagessen eine gesunde Mahlzeit aus dem Bioladen. Ihr Sohn kommt aus der Schule nach Hause, sieht das Essen und sagt: „*Was ist das für ein Zeug? Das esse ich nicht. Ich will Spaghetti haben!*“

\* Der Zahnarzt Ihres Kindes empfiehlt eine feste Zahnspange für ihre Tochter, die 13 Jahre alt ist. Sie möchte sie auf keinen Fall tragen.

\* Sie hatten mit Ihrem Sohn vereinbart, dass er nicht später als 23 Uhr nach Hause kommt oder vorher anruft. Jetzt ist es kurz nach Mitternacht, und er kommt heim: „*Mum, ich hätte gerne angerufen, aber der Akku meines Handys war leer!*“ Sie glauben ihm nicht ganz und stellen ihn zur Rede.

\* Ihr Sohn kommt wie jeden Samstag vom Fußballspielen nach Hause und wirft seine Tasche mit den nassen und dreckigen Sportsachen in die Ecke. Sie regt das total auf, denn sie hatten vereinbart, dass er die Sachen in die Badewanne tut und vorreinigt. Es sind jetzt schon zwei Stunden vergangen und nichts ist geschehen.

\* Es ist 7.30 Uhr, und Sie möchten Ihren Sohn in die Schule bringen. Er sitzt noch am Frühstückstisch im Schlafanzug und mümmelt an seinem Brot herum. Sie packen Ihren Sohn am Arm und schreien: „*Jetzt aber los, wir haben nicht ewig Zeit!*“ Er schaut erschrocken drein und verschwindet in seinem Zimmer. Sie bedauern, dass Sie so heftig reagiert haben.



# Ein Leitfaden zur Konfliktvorbereitung – GFK praktisch

## Beispiel

Eine Person, die mich nervt, die Eigenschaften besitzt, die bei mir stärkere Gefühle von Ärger, Ablehnung auslösen, eine Person, die ich gerne meide

- Was tut die Person? Was sind ihre Eigenschaften, Verhaltensweisen?  
Was denke ich über die Person, was sind meine Gedanken?
- Welche Gefühle kann ich in mir wahrnehmen?
- Wie würde ich jetzt ein Gespräch beginnen? (erster Versuch)
- Was brauche ich? Meine unerfüllten Bedürfnisse und Werte?
- Dringlichkeit der Werte/ Bedürfnisse
- Wie kann ich das dringlichste Bedürfnis erfüllen? Bitten an mich oder andere (5 Stück)
- Was ist wirklich passiert – Wahrnehmung im Sinne der GFK
- Was fühlt und braucht mein Gegenüber?
- Was könnte eine Bitte/ Strategie sein, die die Bedürfnisse von uns beiden erfüllt?
- Wie würde ich jetzt ein Gespräch beginnen? (zweiter Versuch)
- Meine Lernerfahrungen aus dieser Übung:

## Eigenschaften/ Verhaltensweisen – meine Gedanken

## Gefühle

**Wie jetzt ein Gespräch beginnen? (erster Versuch)**

**Was brauche ich? Welche Werte/ Bedürfnisse sind im Kontakt mit der Person unerfüllt?**

<i>Gedanken</i>	<i>Bedürfnisse</i> Gegenteil-Methode/ Waswäre wenn?

**Dringlichkeit der Werte/ Bedürfnisse – Priorisierung**

**Bitte an mich/ andere, um mein dringlichstes Bedürfnis zu erfüllen (5 Stück):**

**Was ist wirklich passiert? Was hat die Person gesagt/ getan – Wahrnehmung beschreiben:**

**Was fühlt und braucht mein Gegenüber? (Sich in die Haut des anderen versetzen)**

<i>Gedanken</i>	<i>Gefühle</i>	<i>Bedürfnisse</i>

Wie würde der beste Freund dieser Person die Sache beschreiben? (liebvoller Blick)

**Was könnte eine Bitte/ Strategie sein, die die Bedürfnisse von uns allen erfüllt??**  
(entweder zusammen oder getrennt)

**Wie würde ich jetzt ein Gespräch beginnen?? (zweiter Versuch)**

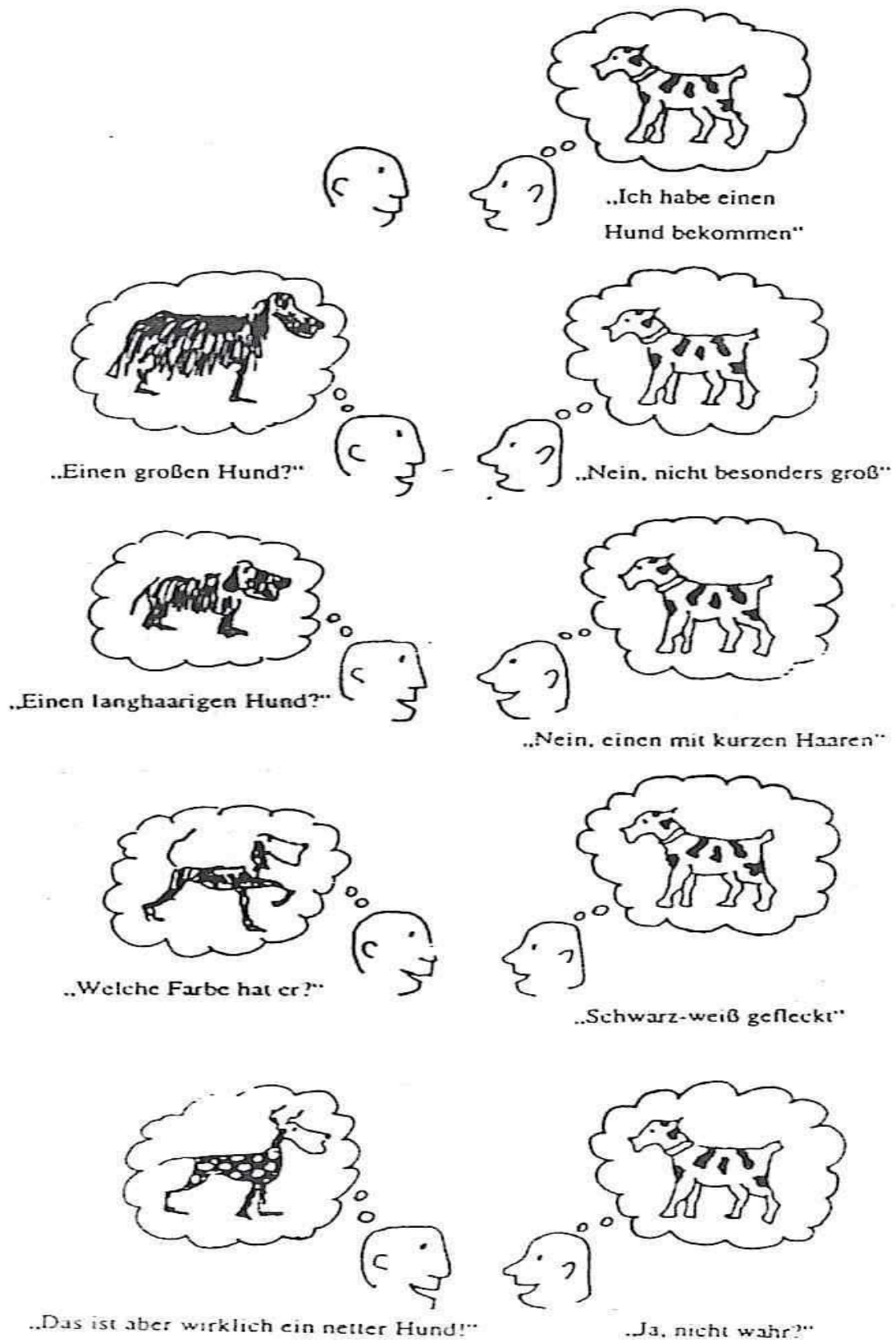
**Meine Lernerfahrungen aus dieser Übung:**

## Das Vier-Schritte-Modell (ausführlich)

Gewaltfreie Kommunikation Mitfühlende Kommunikation Giraffensprache	
<b>Sich selbst aufrichtig ausdrücken</b> Richte Deine Aufmerksamkeit darauf, Dir bewusst zu machen, was Dich gerade bewegt und das klar auszudrücken	<b>Einführend zuhören</b> Richte Deine Aufmerksamkeit darauf, zu erfassen, was den Anderen Menschen in seinem Herzen bewegt
<b>ERSTER SCHRITT</b>	
<i>Teile eine Wahrnehmung mit, die möglichst jeder der Anwesenden teilen könnte und die Auslöser für Dein Gefühl war</i>	<i>Teile eine Wahrnehmung mit, von der Du glaubst, dass sie der Auslöser dafür war, was den Anderen gerade bewegt</i>
<b>Wenn ich sehe...</b> <b>Wenn ich höre...</b> <b>Wenn ich wahrnehme...</b> <b>Wenn ich daran denke...</b>	<b>Wenn Du siehst...</b> <b>Wenn Du hörst...</b> <b>Wenn Du bemerkst...</b> <b>Wenn Du daran denkst...</b>
Sprich möglichst so wie eine Videokamera es würde (wenn sie könnte☺), achte auf innere Ruhe und versuche versteckte Urteile, Bewertungen und Interpretationen loszulassen	
<b>ZWEITER SCHRITT</b>	
<i>Teile mit, was Du in Bezug auf Deine Wahrnehmung fühlst</i>	<i>Versuche zu erfassen, was der Andere fühlt und teile Deine Vermutung mit</i>
<b>fühle ich (mich) ...</b> <b>bin ich ... (+ Gefühlswort)</b>	<b>fühlst Du (Dich)...</b> <b>bist Du ... (+ Gefühlswort)</b>
Benutze möglichst „reine“ Gefühlsworte und weniger Worte, die wie Gefühle klingen, aber eher beschreiben, was Du denkst oder was eine andere Person getan hat. Eine Hilfe zur Unterscheidung ist die Frage: „Wenn Du denkst ..., wie fühlst Du Dich dann...?“ Z.B. „Ich fühle mich ausgenutzt!“ → „Wenn ich denke, ich wurde ausgenutzt, bin ich verärgert/ traurig/ verletzt“	
<b>DRITTER SCHRITT</b>	
<i>Teile als Ursache für Dein Gefühl Dein Bedürfnis mit, welches in dieser Situation erfüllt wurde bzw. nicht erfüllt wurde</i>	<i>Versuche zu erfassen, welches Bedürfnis des Anderen seine Gefühle verursacht hat und teile deine Vermutung mit</i>
<b>weil ich brauche ...</b> <b>weil mir wichtig ist ...</b> <b>weil ich gerne hätte, dass ...</b> <b>weil mir sehr daran liegt, dass...</b>	<b>weil Du brauchst ...?</b> <b>weil Dir wichtig ist ...?</b> <b>weil Du gerne gehabt hättest, dass...?</b> <b>weil Dir am Herzen liegt, dass...?</b>
Bedürfnisse sind allgemein, abstrakt und ohne konkreten Bezug auf eine Person od. ein bestimmtes Verhalten. Vermeide es, den Anderen für deine Gefühle oder Dein Verhalten für die Gefühle des Anderen verantwortlich zu machen, also nicht: „... bin ich sauer, weil Du das und das getan hast!“ oder „... bist du traurig, weil ich nicht das und das getan habe.“ Kein Ich oder Du hier.	
<b>VIERTER SCHRITT</b>	
<i>Sprich eine Bitte aus. Etwas, was die andere Person konkret tun könnte, um dein Bedürfnis zu erfüllen</i>	<i>Versuche zu erfassen, was der andere möchte, dass du jetzt tust und teile deine Vermutung mit</i>
<b>Und ich hätte gerne, dass du...</b> <b>Wäre es für dich in Ordnung, wenn...</b> <b>Wärest du bereit...</b>	<b>Und du hättest gerne, dass ich... ?</b> <b>Und du möchtest, dass ich ...?</b> <b>Und du fragst dich, ob ich bereit bin ...?</b>
Sei Dir im Klaren über den Unterschied zwischen einer Bitte und einer Forderung. Eine Bitte lässt dem Empfänger die freie Entscheidung, ob er/sie sie erfüllen möchte. Im Wesentlichen gibt es drei Arten von Bitten: „Was hast Du verstanden?“ (Verstanden werden), „Wie geht es Dir damit?“ (Verstehen wollen) und „Kannst Du bitte..?“ (Lösungsbitte) Eine Lösungsbitte enthält positiv beschriebenes, sichtbares Verhalten (Sagen oder Tun), wie es eine Videokamera sehen würde.	

## Missverständnisse sind die Normalität

Über die Schwierigkeit, Wahrnehmungen adäquat auszudrücken und einander wirklich zu verstehen.



# Kurzreferat zum ersten Schritt: Wahrnehmung

## Verschiedenes

### \* **Subjektivität der Wahrnehmungen:**

z.B. „Alt“ hat für einen 5-Jährigen eine andere Bedeutung als für einen 30-Jährigen.

z.B. jeder sieht den Wald anders: Liebespärchen, Förster, Jäger, Botaniker, Schwammerlsucher, Jogger, Mörder, Hirschfotograph, Spaziergänger

\* Sprache der Wahrnehmung sollte möglichst objektiv verifizierbar sein, zumindest intersubjektiv überprüfbar.

\* Alles, was durch die **Sinne** aufgenommen wird, vor allem durch die Augen und Ohren. Bild einer **Videokamera**

\* Focus auf die Gegenwart: **Jetzt, hier und so**. Versuch, wertfrei wahrzunehmen und es wieder loslassen, wie der Blick eines kleinen Kindes/ Babys. Versuch der **Achtsamkeit** und einer innerlich freien **Präsenz**

\* Funktion: Einstieg ins Gespräch, **Kontextualisieren** sowie ein erstes Einverständnis sichern („*Erinnerst du dich noch an ...*“) = Ohren öffnen (auch Empathie da hilfreich)

### \* **Unterscheidung Wahrnehmung – Bewertung/ Interpretation:**

Auf der Ebene der Wahrnehmung gibt es kein richtig oder falsch, gut oder schlecht.

Wir neigen zum Schubladendenken: Piefke, Priester, Manager. Das erfüllt einerseits die Bedürfnisse nach Sicherheit, Klarheit und Ordnung, verhindert aber oftmals direkten Kontakt, Verstehen und Nähe. Zuerst packen wir jemanden in eine Schublade, dann reichern wir denjenigen mit typischen Schubladeneigenschaften an, z.B. raffgierige Manager, Schnösel, skrupellos, Nadelstreifen...

Wichtig ist es, **die persönlichen Bewertungen/ Interpretationen als solche kenntlich zu machen**, z.B. mit Worten wie: „*meiner Meinung nach*“, „*ich finde/ meine/ bewerte, dass*“, „*in meiner Sichtweise...*“

### \* **Unterscheidung moralisches Urteil – Werturteil**

## Probleme/ Schwierigkeiten:

\* Es **fehlen Worte**, die nicht bewertend sind.

\* **Bewertungen sind bekannt/ gewohnt und sprachökonomischer**. Die Sprache der halbwegs wertfreien Beschreibungen ist umständlich und kostet Aufwand

\* wir nehmen **selektiv und teilweise oberflächlich wahr**

\* **wir vergessen schnell**, nur ein geringer Teil der aufgenommenen Informationen landet im Langzeitgedächtnis

\* versteckte Hinweise, **indirekte Vorwürfe** sind oftmals emotional gefärbt, zumindest wenn der Sender selbst noch keine Einfühlung bekommen hat

## Formulierungshilfen

\* „*Wenn ich **sehe**, dass...*“

\* „*Wenn ich **höre**, dass...*“

\* nachmachen („*Du hast ein Gesicht gemacht, das ungefähr so ... aussieht.*“)

## Übungen:

\* drei Minuten hier den Raum wahrnehmen und alles, was hier passiert.

\* Fragen zum eigenen Behalten/ Wahrnehmen beantworten:

- Was hast Du gestern Mittag gegessen?/ Welche Kleidung hatte Dein Partner/ Kollege gestern an?

- Mit wem hast Du was gestern besprochen?/ - Wie war das Wetter gestern?

\* Jemandem ein besonderes Erlebnis erzählen. Der Zuhörer achtet auf Bewertungen/ Beschreibungen und fragt nach. Was hast Du gesehen? Was hast Du gehört? Was heißt „klein“?

\* 2er jemand bekommt eine Postkarte und beschreibt dem anderen die Postkarte. Evtl. Rücken an Rücken, der andere malt.

\* in den Alltag Sequenzen bewusster Wahrnehmung einbauen

## Übung: Sind das Wahrnehmungen im Sinne der GFK?

Lies Dir die Sätze durch und entscheide:

\* Bei welchen Sätzen werden Wahrnehmungen ausgedrückt, und bei welchen Sätzen ist das nicht der Fall? (Gedanken, Interpretationen, Bewertungen)

\* Wie könnten die Bewertungen so umformuliert werden, dass sie unverfänglicher und beschreibender wirken, „reine“ Wahrnehmungen werden?

Oftmals hilft der Satz: „*Wenn ich sehe, höre, wahrnehme, dass...*“ oder die Vorstellung, eine Videokamera zu sein/ bzw. als Wissenschaftler objektiv messbare Angaben zu machen

\* Als Alternative dazu gibt es die Möglichkeit, die Bewertung/ Interpretation als solche deutlich zu machen: „*Ich finde, dass...*“, „*meiner Meinung/ Bewertung nach ....*“

Nr.	Satz	Evtl. Übersetzung: Wenn ich sehe/ höre/ wahn.
1	Du bist gestern zu spät gekommen.	
2	Das ist aber ein kleiner Mensch.	
3	Peter ist ein sehr erfolgreicher Manager.	
4	Marianne hat gestern zu mir gesagt: „Christian, Du bist wundervoll!“	
5	Wenn Du Deine Augen so weit öffnest (mache es vor), dann...	
6	Lügner!	
7	Du hast mich nicht begrüßt, als ich zu Dir „Grüß Gott“ sagte	
8	Endlich ist dein Zimmer sauber	
9	Du schreist aber ganz schön herum.	
10	Da hast Du Dich aber ganz schön dumm benommen!	
11	Ich stehe nun schon seit 25 Minuten hier vor der Oper!	
12	Er hat es dem Lehrer gepetzt.	
13	Du hast mich gefragt, ob ich morgen mit Dir ausgehen möchte.	
14	Die Ärmel Deines roten Pullis hören 3 cm vor deinem Handgelenk auf.	
15	Das Baby hat gestern von 19 Uhr an, zweimal ca. 10 Minuten lang geschrien.	
16	Ich habe gestern Abend auf RTL „Pretty Woman“ gesehen.	



17	Sie ist ein guter Freund. Man kann sich immer auf sie verlassen.	
18	Das ist aber ein schönes Kleid!	
19	Gestern Abend warst Du aber müde.	
20	Ich habe in dieser Woche schon sieben Überstunden gemacht.	
21	Deine Stimme klingt ja schrill. Das ist ja kaum auszuhalten.	
22	Mörder!	
23	Er hat einen IQ von 184.	
24	Ich bin jetzt nicht zum Scherzen aufgelegt.	
25	Das gelbe Auto auf der anderen Straßenseite, siehst du es?	
26	Stefan ist ein schwieriges Kind!	
27	Meine Beziehung bereitet mir im Moment einige Probleme.	
28	Ihr habt aber ganz schön wild gefeiert, gestern Abend.	
29	Dr. Weber ist ziemlich arrogant!	
30	Die Veranstaltung war ein voller Erfolg.	
31	Du bist total unordentlich!!	
32	Gestern habe ich gesehen, wie Du mehrmals den Telefonhörer genommen hast und kurz danach wieder auflegtest.	
33	Paul zieht sich immer mehr zurück.	
34	Lisl denkt immer nur an sich. Sie ist eine richtige Egoistin!	
35	Gestern habe ich mir einen Fernseher für 519 € gekauft!	
36	Mir gefällt Deine Frisur.	
37	Mit diesem Bart sieht er aus wie Methusalem!	
38	Du hast mir ca. 5 Sekunden lang in die Augen geschaut.	
39	Mein Drucker funktioniert heute aber gar nicht!	

# Kurzreferat zum zweiten Schritt: Gefühle

## Verschiedenes

- \* Symbol das **Herz**
- \* **Wandelbar**, flüchtig, verschwinden, wenn sie ausgedrückt werden. Wenn sie unterdrückt oder weggeschoben werden, kommen sie immer wieder.
- \* **alle Gefühle sind gleich wertvoll oder hilfreich**, wenn sie als Symptome für erfüllte oder nicht erfüllte Bedürfnisse gesehen werden
- \* **Ursache der Gefühle sind erfüllte/ nicht erfüllte Bedürfnisse**. Meine Gefühle zeigen sich, wenn meine Bedürfnisse erfüllt oder nicht erfüllt werden. Gefühle und Bedürfnisse gehören zusammen. Jeder reagiert in der gleichen Situation anders, damit sind Gefühle interne Angelegenheiten.
- \* Andere Menschen oder die konkrete Situation sind nur „**Auslöser**“ **von Gefühlen**.
- \* evtl. **Unterscheidung Primär/ Sekundärgefühle**. Primärgefühle sind Freude und Traurigkeit, sie sind „natürliche“ Begleiterscheinungen des Lebens. Sekundärgefühle sind vor allem Angst, Ärger, Schuld. Sie entstehen hauptsächlich im Kopf, d.h. werden von bestimmten Gedanken/ Vorstellungen/ Erinnerungen hervorgerufen.
- \* **es gibt süße und bittere Gefühle**. Die süßen wollen wir genießen, die bitteren loswerden.
- \* **Unterscheidung zwischen Ich-bin-Gefühlswörtern und Du-machst-mich-Gefühlswörtern/ Pseudoge-fühlen (Partizip-Perfekt)**
- \* **Gefühle sind immer da und werden zumindest nonverbal und paralinguistisch (Tonfall, Sprechgeschwindigkeit, Lautstärke) ausgedrückt**. Offenes Ansprechen vermindert Missverständnisse (z.B. kann Unsicherheit leicht als Arroganz aufgefasst werden oder Angst als Ablehnung).

## Probleme

- \* **oftmals nur Einteilung in gute/ schlechte Gefühle** – Liste der Gefühlswörter lernen und mit eigenen Erfahrungen verbinden
- \* dürfen oftmals nicht sein, **werden unterdrückt**, vor allem die Kellerkinder Schuld, Angst, Wut, Traurigkeit, Hass: „*Das gehört hier nicht her!*“, „*Bleiben Sie doch sachlich!*“, „*Ein Junge weint nicht...*“
- \* **Annahme, dass ein Ausdrücken oder Offenlegen von Gefühlen Nachteile mit sich bringt:** „*Die zerreißen mich doch in der Luft!*“. Hier geht es einerseits um das Bedürfnis nach Schutz sowie Angemessenheit. Es ist nicht in jeder Situation angemessen, über Gefühle zu reden. Da kann es entweder helfen, akzeptiertere Gefühlswörter zu verwenden (statt „*Du bist ängstlich*“ – „*Du bist vorsichtig*“), das Gefühlswort wegzulassen (nur auf die Ebene der Bedürfnisse zu gehen) oder sich selbst zu öffnen/ über das Miteinander zu reden (und Giraffenohren aufzusetzen). Oftmals erleichtert die erste Selbstöffnung es auch dem anderen, über seine/ ihre Gefühle zu reden.

## Formulierungshilfen

- \* „*Ich bin* + [Gefühlswort]“

## Übungen:

- \* Wenn dich jemand fragt, wie es dir geht, antwortest du häufig mit gut/ schlecht. Was heißt das konkret, was für Gefühlswörter fallen dir dazu ein?
- \* 1er Tagesrückblick: Vom Aufstehen bis jetzt, langsam durchgehen. Was habe ich wann gefühlt? Was war der Auslöser? Was habe ich dabei gedacht? Was brauchte ich in dem Moment?
- \* Etwas vorlesen in einer bestimmten Stimmung: Worte mit Gefühlen und die anderen raten
- \* bestimmte Stimmungen/ Gefühle pantomimisch oder in einer Szene darstellen, die Gruppe rät
- \* Gefühl und Situation verbinden: Wann warst du das letzte Mal wütend? Wenn du Wut hörst, an welche Situation erinnerst du dich da?
- \* Liste der Gefühle anschauen: Welche Gefühle kannst Du durch das Wort abrufen, welche überhaupt nicht? Bei welchen spürst Du Widerstand, willst Du nicht fühlen? Austausch 2er/ 3er (erlaubte/ unerlaubte Gefühle).
- \* Brainstorming zum Abwerten von Gefühlen: „*Ein Junge weint nicht...*“

# Gefühlswörter

## *Merkmale von Gefühlen*

- \* zeigen an, dass bestimmte Bedürfnisse erfüllt oder nicht erfüllt sind
- \* sind deutlich im Körper spürbar, können von jedem nachvollzogen werden, universell
- \* werden formuliert als: „Ich bin [+ GW]“, seltener als „Ich fühle mich...“ (weil es da die Gefahr gibt, „Du-machst-mich“-Gefühlswörter zu benutzen)

## *Grund-/ Primärgefühle*

ängstlich	frei
traurig	froh, voller Freude
wütend	warm, voller Liebe

## *Gefühle, die entstehen, wenn bestimmte Bedürfnisse nicht erfüllt sind:*

**Traurigkeit:** traurig, hilflos, ohnmächtig, einsam, betroffen, schuldig, verzweifelt, schwach, betroffen, schwermütig, bedrückt, unzufrieden

**Angst:** schockiert/ geschockt, erschreckt, panisch, bestürzt, besorgt, skeptisch, vorsichtig, schüchtern, peinlich, nervös, irritiert, Angst haben, unsicher, verlegen, schäme mich

**Wut:** empört/ entsetzt, ärgerlich, sauer, schlecht gelaunt, unzufrieden, gleichgültig, frustriert, genervt, fassungslos, angespannt, neidisch, voller Hass

**Sonstige:** erschöpft/ schlaff, satt, ungeduldig, unruhig, voller Ekel, gestresst, kalt, gelangweilt, verwirrt, träge, gleichgültig, durcheinander, habe keine Lust, hungrig, unwohl, müde

## *Gefühle, die entstehen, wenn bestimmte Bedürfnisse erfüllt sind:*

**Freude:** neugierig, ekstatisch, überschwänglich, dankbar, glücklich, entzückt, aufgeregt, fröhlich, voller Freude, gut gelaunt, zufrieden, wohl, froh

**Zuneigung/ Wärme:** berührt, gerührt, dankbar, erregt, wohl, geborgen, warm

**Voller Kraft:** begeistert, stolz, motiviert, inspiriert, stark/ kraftvoll, mächtig, unternehmungslustig, mutig, zuversichtlich, habe Lust, hoffnungsvoll, wach

**Frei:** frei, erleichtert, locker, unbekümmert, gelassen, entspannt

**Sonstige:** sicher, satt, locker, überrascht, erstaunt, wach, ruhig

## *Abstufungen in der Intensität der Gefühle*

Ein bisschen	Viel
Ein wenig	Total
Etwas	Voller...

## *Spektrum zwischen „Ich-bin-Gefühlswörtern“ und „Du-hast-mich-Gefühlswörtern“*

Ich-bin-Gefühlswörter “Ich bin sauer ...“	verletzt, niedergeschlagen, enttäuscht, deprimiert	DHM-GW “Ich fühle mich betrogen“
--	---	-------------------------------------

## Du-hast-mich-Gefühlswörter (DHM-Gefühle)

Def.: Wörter für Gefühle, die Interpretationen über das Verhalten des anderen beinhalten:

„Ich fühle mich .... weil du... gemacht hast.“

Form: Ich fühle mich [+ Partizip Perfekt/2 eines Verbs]

z.B. „Ich fühle mich verlassen, missbraucht, angegriffen, betrogen...“

In all den Wörtern steckt der Vorwurf: „Der andere ist schuld, dass ich mich so und so fühle!“

Übersetzung in Ich-bin-Gefühlswörter:

„Wie fühlst du, wenn du denkst, dass du [+ Partizip Perfekt/2 z.B. betrogen] wurdest?“

DHM-Gefühle	Mögliche Gefühle	Mögliche Bedürfnisse
Verlassen	Ängstlich, verletzt, traurig, einsam, erschreckt	Kontakt, Zugehörigkeit, Unterstützung, Geborgenheit
Missbraucht	Ärgerlich, wütend, ängstlich	Rücksichtnahme, Respekt, Geborgenheit, Unterstützung, körperliches + seelisches Wohlbefinden
Nicht akzeptiert	Aufgebracht, ängstlich, einsam	Verbindung, Zugehörigkeit, Gemeinschaft, gegenseitige Wertschätzung, einen Beitrag zu leisten
Angegriffen	Wütend, ängstlich	Sicherheit, Schutz
Klein gemacht	Wütend, frustriert, angespannt, unglücklich	Respekt, Autonomie, gesehen werden, Wertschätzung
Betrogen	Wütend, verletzt, enttäuscht, verbittert	Vertrauen, Verlässlichkeit, Aufrichtigkeit, Klarheit
Beschuldigt	Verärgert, ängstlich, verwirrt, irritiert, verwundert, verletzt	Verantwortlichkeit, Fairness, Gerechtigkeit, Wahrhaftigkeit
In eine Schub-lade gesteckt	Ärgerlich, ängstlich, sauer, frustriert	Freiheit, Offenheit, als Individuum gesehen werden, Einzigartigkeit
Übers Ohr gehauen	Verletzt, wütend, rachsüchtig	Ehrlichkeit, Respekt, Gerechtigkeit, Vertrauen, Verlässlichkeit
Gezwungen	Ärgerlich, frustriert, aufgebracht, empört, deprimiert	Wahlfreiheit, Autonomie, Eigenständigkeit, Freiheit
Kritisiert	sauer, enttäuscht, niedergeschlagen, mutlos, wütend	Verständnis, Anerkennung, einbezogen werden, Eigenverantwortung
Nicht berücksichtigt	Verletzt, wütend, frustriert, enttäuscht	Wichtig/ ernst genommen werden, Bestätigung, Anerkennung, Respekt
Nicht gemocht	Traurig, einsam, verletzt	Kontakt, Wertschätzung, Freundschaft, Nähe, dazugehören
Schikaniert	Ärgerlich, wütend, angespannt, erschrocken	Respekt, Raum für mich selbst/ Autonomie Rücksichtnahme, Frieden
Ignoriert	Einsam, verletzt, traurig, enttäuscht	Kontakt, Verbindung, einbezogen sein, Zugehörigkeit
Beschimpft	Traurig, ärgerlich, aufgebracht	Respekt, Rücksichtnahme, Bestätigung, Wertschätzung
Unterbrochen	Ärgerlich, frustriert, verletzt	Respekt, Rücksichtnahme, Bestätigung, Wertschätzung
Eingeschüchtert	Verängstigt, erschrocken, mutlos	Sicherheit, Gleichwertigkeit, Kraft, Stärke, Selbstbewusstsein
Ausgegrenzt	Einsam, traurig, enttäuscht	Gemeinschaft, Zugehörigkeit, etwas beizutragen

# Hilfen für die Formulierung von Gefühlen

## Unterscheidung Fühlen oder Denken

Oftmals verkleiden sich Gedanken in Wörter, die wie Gefühle klingen, aber entweder undeutlich und missverständlich sind oder versteckte Interpretationen/ Schuldzuweisungen beinhalten.

\* „*Ich habe das Gefühl, dass...*“ (Es folgt immer ein Gedanke)

besser wäre wohl: „*Ich habe den Eindruck/ die Vermutung, dass...*“

\* „*Ich fühle mich wie ...*“ (Es folgt ein bildhafter Vergleich)

z.B. „*Ich fühle mich wie ein Vogel im Wind!*“

Kann die Kommunikation erleichtern oder erschweren, weil Missverständnisse möglich sind

\* „*Ich fühle mich*“ + Verb, welches ausdrückt, was eine andere Person tut

z.B. „*Ich fühle mich beobachtet!*“

Drückt eher eine Interpretation, Analyse oder Diagnose des Verhaltens anderer aus (versteckte DU-Botschaft).

## Hilfen für die Formulierung von „reinen“ Gefühlsäußerungen

Eine grundlegende Hilfe ist die Sammlung von Gefühlswörtern. Sie sind unmittelbar, an keinen anderen Menschen gebunden und klar.

*Ersetze den Teil „Ich fühle mich...“ durch „Ich bin...“*

Ist dieser Satz dann immer noch die Beschreibung eines Gefühls?

z.B. „*Ich fühle mich ängstlich.*“ oder „*Ich fühle mich betrogen!*“

*Wenn Du einen Gedanken/ Urteil vermutest, dann hilft oftmals diese Frage:*

*„Wie fühlst Du Dich, wenn Du denkst, dass...“*

z.B. „*Ich fühle mich betrogen!*“

\* „*Wie fühlst Du Dich, wenn Du denkst Du wurdest betrogen?*“

„*Äh, ich bin sauer, weil mir Ehrlichkeit wichtig ist!*“

## Verantwortung für die eigenen Gefühle übernehmen

Jeder Satz nach dem Muster „*Ich fühle mich..., weil DU...*“ macht den anderen für meine Gefühle verantwortlich.

Verändere diese Sätze und verwende Formulierungen wie:

Ich fühle mich,

weil mir wichtig ist...

weil ich brauche...

weil ich gerne hätte...

weil mir am Herzen liegt...

weil ich Wert lege auf...

weil ich möchte....

und ergänze diese Sätze jeweils mit Deinem Bedürfnis

## Übung: Einen Gefühlswortschatz aufbauen

\* Stell dir vor, du bist in folgenden Situationen. Was wirst du wohl fühlen?

\* Sind das „Ich bin-Gefühlswörter“ oder „Du-hast-mich-Gefühlswörter“?

Nr.	Situation	Gefühl
1	Du hast deinen 9jährigen Sohn beim Rauchen erwischt.	
2	Du siehst wie am Arbeitsplatz zwei Kolleginnen immer wieder zu dir rüberschauen und dabei lachen.	
3	Du bist ein Kind und deine Mutter sagt: „Warum kannst Du nicht auch so pflegeleicht wie Deine Schwester sein?“	
4	Du hast gerade ein paar Kaffeetropfen auf deinem neuen weißen Hemd gesehen.	
5	Du schaust dir einen romantischen Liebesfilm an, wo sich die beiden am Ende umarmen.	
6	Du liest in der Zeitung, dass pro Tag in Afrika 100.000 Menschen an Hunger sterben.	
7	Dein Partner sagt: „ <i>Ich habe mich in einen anderen verliebt!</i> “	
8	Du hast lange an einem Projekt gearbeitet und morgen ist die Abschlusspräsentation vor den Kunden/ Chef.	
9	Du schaust dir einen wunderschönen Sonnenuntergang an!	
10	Du erinnerst Dich an deine letzte längere Reise.	
11	Du bist Kind und siehst/ hörst, wie sich Deine Eltern stark streiten!	
12	Du bist Kind und wirst an die Tafel geholt, obwohl Du Dich nicht vorbereitet hast.	
13	Du siehst einen attraktiven Mann/ eine attraktive Frau auf der Strasse, die Dich anlächelt.	
14	Dein Partner sagt Dir: „ <i>Ich liebe dich!</i> “	
15	Dein Chef ist unzufrieden mit Deiner Leistung und kritisiert Dich öffentlich!	
16	Du hast gerade ein Rubbellos gekauft und schon zwei Mal das Feld 5.000 Euro freigerubbelt.	
17	Nach dem zweiten Date meldet sich der Angebetene schon seit drei Tagen nicht mehr.	
18	Du erfährst von einer Freundin, dass Dein Partner gestern bei jemand anderen übernachtet hat. Dir hat er/sie erzählt, er sei auf einem Seminar.	
19	Deine Mutter will zu Besuch kommen, doch Du hast im Moment zu viel um die Ohren.	
20	Du siehst einen Bettler auf der Mariahilfer-Strasse.	
21	Du hast gerade eine externe Festplatte gekauft, aber sie funktioniert nicht!	
22	Deine Tochter hat Dir zum Geburtstag eine selbstbemalte Vase geschenkt.	

## Übung: Sind das Gefühlswörter im Sinne der GFK?

Lies Dir die Sätze durch und entscheide:

\* Bei welchen Sätzen werden die Gefühle des Sprechers in Worten ausgedrückt, und bei welchen Sätzen ist das nicht der Fall? (Gedanken, Interpretationen über die Beziehung/ das Verhalten des anderen)

\* Wie könnten die anderen Sätze umformuliert werden, dass es sich um „echte“ Gefühle handelt? *Oftmals hilft der Satz: Was fühlst du, wenn du denkst....*

Nr.	Satz	Evtl. Übersetzung: Ich bin...
1	Ich habe das Gefühl, Du magst mich nicht.	
2	Ich fühle mich sehr ärgerlich.	
3	Ich fühle mich von Dir überfahren.	
4	Ich spüre da eine große Verbitterung.	
5	Ich fühle mich im Stich gelassen.	
6	Ich fühle mich sehr allein.	
7	Ich habe das Gefühl, Du willst Dich drücken.	
8	Ich bin sehr traurig, dass Du gehst.	
9	Ich spüre, dass Du nur an Dich denkst.	
10	Ich habe Angst davor, das zu machen.	
11	Ich fühle mich ganz klein gemacht.	
12	Ich fühle mich so erleichtert.	
13	Ich halte das nicht mehr aus. Es reicht!	
14	Ich habe das Gefühl, Du verschweigst mir etwas.	
15	Ich fühle mich rum gestoßen.	
16	Ich freue mich so für Dich.	
17	Da bin ich aber erleichtert, dass Du gesund nach Hause kommst.	
18	Ich fühle mich so ausgenutzt.	
19	Ich freue mich schon auf heute Abend.	
20	Ich fühle mich jetzt total unter Druck gesetzt.	

21	Ich hoffe, dass alles gut geht.	
22	Ich spüre, dass Du weg willst.	
23	Ich bin sauer, dass Du so spät kommst.	
24	Ich fühle mich sehr ernstgenommen von dir.	
25	Ich fühle mich verantwortlich für Dich.	
26	Ich bin so wütend.	
27	Ich fühle mich vernachlässigt von Dir.	
28	Ich bin beleidigt, dass Du daran nicht gedacht hast.	
29	Ich komme da nicht weiter!	
30	Ich fühle mich gar nicht gut.	
31	Ich fühle mich verlassen.	
32	Es ist schmerzlich für mich, das zu hören.	
33	Ich habe das Gefühl, Du willst immer Recht haben.	
34	Ich fühle mich sehr ängstlich, wenn ich nur daran denke.	
35	Ich fühle mich schlecht behandelt.	
36	Ich bin total begeistert davon, wie du das gemacht hast.	
37	Ich fühle mich, als ob man mir den Boden unter den Füßen weggezogen hätte.	
38	Ich zittre richtig vor Wut!	
39	Ich fühle mich ganz durcheinander.	
40	Ich fühle mich auf den Schlips getreten.	
41	Ich bin eifersüchtig auf Theodor.	
42	Ich fühle, dass da irgendetwas nicht stimmt.	
43	Ich bin maßlos enttäuscht von Dir.	
44	Ich spüre da son Klos in meinem Hals.	



# Kurzreferat zum dritten Schritt: Bedürfnisse

## Verschiedenes

- \* Bedürfnisse sind die **aktuelle Manifestation der göttlichen Energie/ menschlichen Lebensenergie**
- \* alles, was uns motiviert, sind Bedürfnisse (**intrinsische Motivation**)
- \* **universell, allgemein-menschlich**, hat jeder, unabhängig von einer bestimmten Person, einer bestimmten Zeit oder Handlung
- \* **allgemein, positiv, frei von Ort- und Zeitangaben und unabhängig von der Mitwirkung konkreter Menschen** (Ausnahme z.B. „*Dir liegt das Wohl deiner Nächsten/ Familie am Herzen?*“)
- \* Es gibt ein **Kontinuum** von Bedürfnis – Wunsch – Bitte/ Strategie
- \* Es gibt eine **deutliche Trennung** Bedürfnis – Bitte/ Strategie
- \* **Ursache/ Wurzel von Gefühlen**
- \* **Zentrum der GFK**, wichtigstes Element beim Zuhören: das Benennen des Gefühls kann weggelassen werden, aber nicht das Bedürfnis
- \* **Bauch als Symbol**: Körpermitte/ Hara/ Sonnengeflecht, oben Magen, unten Genitalien
- \* **Bedürfnis = Werte** (verwandte Wörter sind Interessen/ Sehnsüchte/ Hoffnungen/ Motive/ Anliegen)
- \* Ziel: mit den eigenen Bedürfnissen (Selbstklärung) und denen des Nächsten (Klärungshilfe) **JETZT** verbunden zu sein
- \* auf der Bedürfnisseebene gibt es keine Konflikte, sondern nur auf der Strategieebene.
- \* **hinter jedem Urteil steckt ein Bedürfnis**. Oftmals hilft die Gegenteilmethode: „*Du bist aber rücksichtslos!*“ – das Gegenteil von rücksichtslos ist Rücksichtnahme – „*Dir ist Rücksichtnahme wichtig?*“
- \* **je stärker** sich ein **Gefühl** äußert, **desto dringlicher/ hungrier** ist das **Bedürfnis** dahinter, d.h. Bedürfnisse können unterschiedlich hungrig/ dringend sein
- \* **es können Bedürfnisse hinter Bedürfnissen liegen (Bedürfnislagen)**. Z.B. gehe ich zum Friseur, um mein Bedürfnis nach Schönheit zu erfüllen. Wenn ich schön bin, erfülle ich auch mein Bedürfnis nach sozialer Akzeptanz, ich gefalle anderen. Wenn ich dadurch einer Frau gefalle, dann erfülle ich mir dadurch auch mein Bedürfnis nach Nähe/ Liebe...

## Probleme

- \* **negative Bewertung von Bedürfnissen**: bedürftig oder „*Kinder, die was wollen, kriegen was auf die Bollen!*“ oder „*Sei doch nicht so egoistisch!*“
- \* **fehlende Unterscheidung Bedürfnis – Bitte**
- \* in vielen Religionen ist **Selbstkasteiung/** das Verneinen der eigenen Wünsche wünschenswert ;-)
- \* wenn ein Mensch sehr mit einer bestimmten Strategie identifiziert ist und nicht auf das dahinter liegende Bedürfnis kommt, hilft der Satz: „*Angenommen der macht das und das (die Strategie wird erfüllt), was ist dann anders?*“

## Formulierungshilfen

- \* „weil mir ... wichtig ist!“ ODER „weil ich .... brauche.“ ODER \* „Ich hätte gerne mehr ....“
- \* „Ich möchte [Partizip in Passivkonstruktionen z.B. *akzeptiert/ verstanden*] werden.“

## Übungen

- \* 1er: Was ist mir wichtig in meinem Leben? Was brauche ich um glücklich zu sein?
- \* 1er: Bedürfnisliste anschauen und hineinspüren:
  - Welche Bedürfnisse sprechen mich an, welche lehne ich ab?
  - Was sind meine fünf wichtigsten Bedürfnisse und wie lebe ich sie im Alltag?
  - Welche Bedürfnisse kann ich nicht zuordnen/ nachvollziehen?
- \* den heutigen Tag/ Woche durchgehen und bei einigen Handlungen fragen, welche Bedürfnisse ich mir dadurch erfüllt habe
- \* Welche Glaubenssätze verhindern, dass ich offen meine Bedürfnisse anspreche? Aufschreiben und schauen, welche Bedürfnisse hinter jedem Glaubenssatz stehen.
- \* Natospiel Bedürfnisse: Welches sind deine acht Hauptbedürfnisse? Suche dir einen Partner und wählt aus euren acht Hauptbedürfnissen wieder acht für euch beide aus. Dann zu viert.

# Bedürfniswörter

## *Merkmale von Bedürfnissen*

- \* unabhängig von einer bestimmten Person, einem bestimmten Ort, einer bestimmten Zeit
- \* kann jeder nachvollziehen/ zustimmen, universeller Charakter (vielleicht göttlich)
- \* werden formuliert als: „*Ich brauche...*“, „*Mir ist.... wichtig/ wertvoll.*“
- \* erfüllte/ unerfüllte Bedürfnisse sind die Ursachen/ Wurzeln für unsere Gefühle

## *die wichtigsten Grundbedürfnisse für mich sind:*

- \* Gesundheit und körperliches Wohlergehen (Essen, Trinken, Wohnen) + Sicherheit
- \* Autonomie: Selbstverantwortung, Selbst Entscheidungen treffen zu können
- \* Sinnhaftigkeit + inneren Frieden/ Klarheit
- \* Liebe (Verstanden werden/ Empathie, Wertschätzung/ Respekt, Unterstützung, Zärtlichkeit/ Sexualität, Kontakt)
- \* das Leben des Anderen bereichern
- \* Spiel und Entspannung

## *Verbindung mit anderen*

Akzeptanz; soziale Akzeptanz, Toleranz  
Nähe/ Begegnung der Herzen  
Wertschätzung/ Anerkennung  
Respekt/ Menschlichkeit und Würde  
ernst genommen werden, gesehen werden  
Rücksichtnahme/ Kooperation/ Sensibilität  
das Leben des anderen zu bereichern, anderen eine Freude machen  
emotionale Sicherheit/ Stabilität  
Verlässlichkeit/ Kontinuität/ Beständigkeit  
Loyalität/ Treue  
Liebe  
Schutz/ Trost/ Mitgefühl  
Gerechtigkeit/ Fairness  
Gleichberechtigung/ Gleichwertigkeit  
partnerschaftlicher Umgang  
Verständnis: Verstanden werden und Verstehen können; Empathie; gehört werden  
Wärme/ Geborgenheit  
Vertrauen/ Schutz der Intimitätssphäre – informelle Selbstbestimmung  
Austausch/ Kontakt  
Unterstützung/ Hilfsbereitschaft/ Gastfreundschaft  
Freundschaft/ Verbundenheit  
Gemeinschaft/ emotionales Zuhause (Familie), Zugehörigkeit  
Ausgleich im Geben und Nehmen  
Balance im Reden und Zuhören  
Wissen, woran man ist – Klarheit über die Beziehung  
Ehrlichkeit/ Glaubwürdigkeit/ Aufrichtigkeit  
Engagement/ sich für eine Sache oder Person einsetzen/ Mitbestimmung  
Einen Platz zu finden, wo ich verbunden und dennoch frei bin

## *Physisches Wohlergehen*

Luft  
Essen und Trinken  
Bewegung/ Sport  
Schutz vor lebensbedrohlichen Lebensformen  
Ruhe/Entspannung/ Freizeit

Sexualleben/ Ausdruck der Sexualität/ Wunsch nach sexueller Befriedigung  
Unterkunft/ Dach überm Kopf  
Lebenserhalt/ finanzielle Sicherheit  
Balance von aktiv sein und ausruhen/ Arbeit und Freizeit  
Gesundheit

### *Autonomie/ Integrität – Stimmigkeit mit sich selbst*

Selbstwertschätzung/ Wertschätzung  
Verbindung zur inneren Quelle der Freude  
Frieden in mir  
Autonomie  
Die eigenen Ziele und Träume bestimmen (WAS)  
Über das eigene Vorgehen, wie diese Ziele und Träume realisiert werden können, bestimmen (WIE)  
Authentizität  
Selbstaussdruck/ -entfaltung/ -verwirklichung  
Kongruenz, dass Worte und Taten übereinstimmen; Integrität  
Freiheit/ Wahlmöglichkeit (Beruf/ Religion/ Partner/ Lebensort)  
Selbsterkenntnis (Klarheit, innerer Frieden)  
Lernen  
Identität – Identifikation mit einem bestimmten Selbstbild  
Raum/ Platz für die eigene Entfaltung  
Selbstdisziplin  
Selbstverantwortung  
Selbstvertrauen; innere Stärke

### *Spirituelle Verbundenheit/ Kurzweil*

Gottvertrauen/ Gelassenheit/ Vertrauen, dass für mich gesorgt wird  
Schönheit/ Harmonie  
Inspiration/ Originalität  
Ordnung/ Struktur/ Verstehen/ Klarheit/ Einsicht  
Weisheit/ Weitblick/ Überblick  
Zentriertheit/ Verbundenheit mit dem, was zu Zeit lebendig in mir ist  
Frieden  
Sinnhaftigkeit, einen Beitrag für etwas Sinnvolles leisten, Bedeutung  
Unterhaltung/ Spaß/ Vergnügen/ Lebensfreude  
Genuss/ Genießen  
Freude und Humor  
Glück  
Feiern  
Einfachheit

### *Sonstiges*

Effektivität  
Kompetenz/ Qualität/ über bestimmte Fertigkeiten verfügen, sie erlernen können  
Sparsamkeit/ Großzügigkeit  
Gestaltung/ Macht mit jemanden/ Kooperation  
Abwechslung/ Vielfalt  
Lernen/ Bildung/ Herausforderung  
Abenteuer/ Spannung  
Vergebung/ eine Sache abschließen oder auf sich beruhen lassen/ Versöhnung mit der Vergangenheit  
Flexibilität/ Spontanität  
Erfolg/ Wachsen/ Vorwärtskommen  
Pünktlichkeit

## Den Bedürfnissen auf der Spur – blauer Faden

Wenn Du die Bedürfnisse hinter den Worten erspüren möchtest, kann es hilfreich sein, folgende Übersicht zu verwenden. Dabei gibt es zum einen die Gegenteil-Methode und zum anderen die „Angenommen, es passiert“- Methode.

Gegenteil-Methode	Gegenteil-Methode	„Angenommen, es passiert“ - Methode
Sie hören ein Urteil	... ein unerwünschtes Verhalten	... ein erwünschtes Verhalten
z.B. „Du missachtest mich!“	z.B. „Er hilft mir nicht!“	z.B. „Sag mir, was ich falsch gemacht habe!“
<b>Was ist das Gegenteil davon?</b>	<b>Was ist das Gegenteil davon?</b>	<b>Angenommen, es passiert, was ist dann anders?</b>
„Du achtest mich!“	„Er hilft mir!“	„Ich würde mich auskennen und das Richtige tun!“
Welches Bedürfnis würde dadurch erfüllt?	Welches Bedürfnis würde dadurch erfüllt?	Welches Bedürfnis würde dadurch erfüllt?
Achtung/ Respekt	Unterstützung/ Hilfe	Klarheit/ Sicherheit

Das Vorgehen nach den beiden Methoden kann am Anfang auch schwierig sein, weil Du fast ausschließlich im Kopf bist, es versuchst zu erdenken und nicht spürst. Aber im Laufe der Zeit entwickelst Du ein Ohr für Bedürfnisse. Dazu gehört für mich auch ein einseitiges Zuhören, d.h. ich konzentriere mich auf Signalwörter, die auf bestimmte Bedürfnisse hinweisen und lasse die anderen Wörter vorbeiziehen, stelle meine Ohren da auf Durchzug.

## Bedürfnislagen

Die „Angenommen, es passiert“- Methode ist auch sehr hilfreich, um von konkreten Strategien/ Bitten oder frommen Wünschen auf die Bedürfnisseebene zu kommen oder die verschiedenen Bedürfnislagen zu erforschen.

Christian geht zum Friseur  
 → Bedürfnis nach Schönheit  
 → Bedürfnis nach sozialer Akzeptanz  
 → Bedürfnis nach Selbstliebe/ Ich möchte mich mit mir wohlfühlen  
 → Bedürfnis nach innerem Frieden

## Bedürfnisbündel

Es kann auch gut sein, dass eine Handlung/ Strategie viele Bedürfnisse auf einmal erfüllt. Das nenne ich Bedürfnisbündel

Christian gibt GFK-Seminare – das erfüllt viele Bedürfnisse auf einmal, z.B.  
 \* Bedürfnis nach Autonomie  
 \* Bedürfnis zu Wachsen/ zu Lernen  
 \* Bedürfnis nach finanzieller Sicherheit (naja)  
 \* Bedürfnis nach Begegnung/ Kontakt  
 \* Bedürfnis nach Sinnhaftigkeit  
 \* Bedürfnis zum Wohlergehen anderer beizutragen

# Wortschatzerweiterungen: Bedürfnisse

Alternativen für „Du hast ein Bedürfnis nach...“

Du willst (wirklich)	Du brauchst	Du wünschst Dir	Dir ist... wichtig?
Du hättest gerne	Du stehst auf	Du schätzt	Du liebst
Du fändest es toll, wenn	Dir ist ... ein wirkliches Anliegen	Es ist dir wichtig, dass	Dir liegt am Herzen, dass
Du bist begeistert von	Du freust Dich, wenn du ... bekommst	Für Dich hat großes Gewicht, wenn	Eine hohe Priorität in Deinem Leben hat...
Es hat große Bedeutung für Dich, dass	Du fändest es schön, wenn	Es wäre eine große Erleichterung, wenn	Du hast eine große Sehnsucht nach
Du magst (wirklich)	Du genießt	Dich interessiert sehr	Dir gefällt
Du legst Wert auf	Du findest echt cool	Dir ist angenehm	Du fährst auf... ab

## Einige Bedürfnisse

\* zwischen Ein-Wort-Bedürfnissen und einer längeren Umschreibung

\* zwischen dem allumfassenden Bedürfnis und eher konkreterem Wunsch

<p><b>Authentizität</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Ist dir wichtig, dass Menschen Dir sagen, was sie wirklich brauchen?</li> <li>* Du möchtest, dass unsere Beziehung auf dem fußt, was wirklich zählt/ uns bewegt?</li> <li>* Möchtest Du, dass die Menschen ehrlich/ offen zu Dir sind?</li> <li>* Ist dir wichtig, dass Deine Mitmenschen authentisch sind?</li> </ul>	<p><b>Akzeptanz</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Hast Du Sehnsucht nach Akzeptanz?</li> <li>* Bist Du glücklich, wenn jemand Dich so sein lässt, wie du bist?</li> <li>* Ist es wichtig für Dich, akzeptiert zu werden?</li> <li>* Du möchtest Dich in dieser Beziehung zu Hause fühlen?</li> </ul>	<p><b>Autonomie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Ist es Dir wichtig, Deine eigenen Entscheidungen zu treffen?</li> <li>* Möchtest du gerne mehr Dein eigener Herr sein?</li> <li>* Du bist zufrieden, wenn Du das tun kannst, was Du möchtest?</li> <li>* Du magst es sehr, Wahlfreiheit zu haben?</li> <li>* Es ist cool, Du selbst sein zu können?</li> </ul>
<p><b>Liebe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Magst Du eine Herzensverbindung?</li> <li>* Ist es wichtig für Dich, menschliche Wärme zu spüren?</li> <li>* Du magst es, wenn Deine Bedürfnisse erfüllt sind?</li> <li>* Du hast eine große Sehnsucht nach Leidenschaft in deinem Leben?</li> <li>* Du hättest gerne mehr Zärtlichkeit?</li> <li>* Es ist entscheidend für Dich, Mitgefühl und Empathie zu bekommen?</li> <li>* Du magst es, wenn Menschen Dich zärtlich anfassen?</li> <li>* Du möchtest gerne in Deiner Schönheit gesehen werden?</li> </ul>	<p><b>Offenheit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Du würdest gerne mehr Bereitschaft für neue Ideen sehen?</li> <li>* Du wärst erfreut, wenn sich Menschen neuen Dingen öffnen?</li> <li>* Du würdest gerne sehen, wenn wir auch Dinge wertschätzen könnten, mit denen wir nicht vertraut sind?</li> <li>* Du bist begeistert von Menschen, die Neues ausprobieren?</li> <li>* Dir ist wichtig, dass es sich bewegt?</li> <li>* Es liegt Dir sehr am Herzen, wenn da Toleranz für die Dinge da ist, die zuerst fremd und komisch wirken?</li> <li>* Du schätzt sehr den Mut, dem Unbekannten zu begegnen?</li> </ul>	

Übung: Was sind Deine wichtigsten Bedürfnisse, und wie könntest Du sie umformulieren?

## Sind das Bedürfnisse im Sinne der GFK?

Lies Dir die Sätze durch und entscheide:

\* Bei welchen Sätzen werden Bedürfnisse ausgedrückt, und bei welchen Sätzen ist das nicht der Fall? (Wünsche, Bitten, irgendwas dazwischen)

\* Wie könnten die Sätze so umformuliert werden, dass daraus „reine“ Bedürfnisse werden? Oftmals hilft die **Gegenteil-Methode**. Dabei wird ein Urteil/ unerwünschtes Verhalten ins Gegenteil umgewandelt und dann nach dem zugrunde liegenden Bedürfnis gefragt.

Z.B. „*Du bist ein Egoist!*“ – das Gegenteil könnte sein: „*Du bist rücksichtsvoll!*“ – das Bedürfnis könnte dann Rücksichtnahme sein

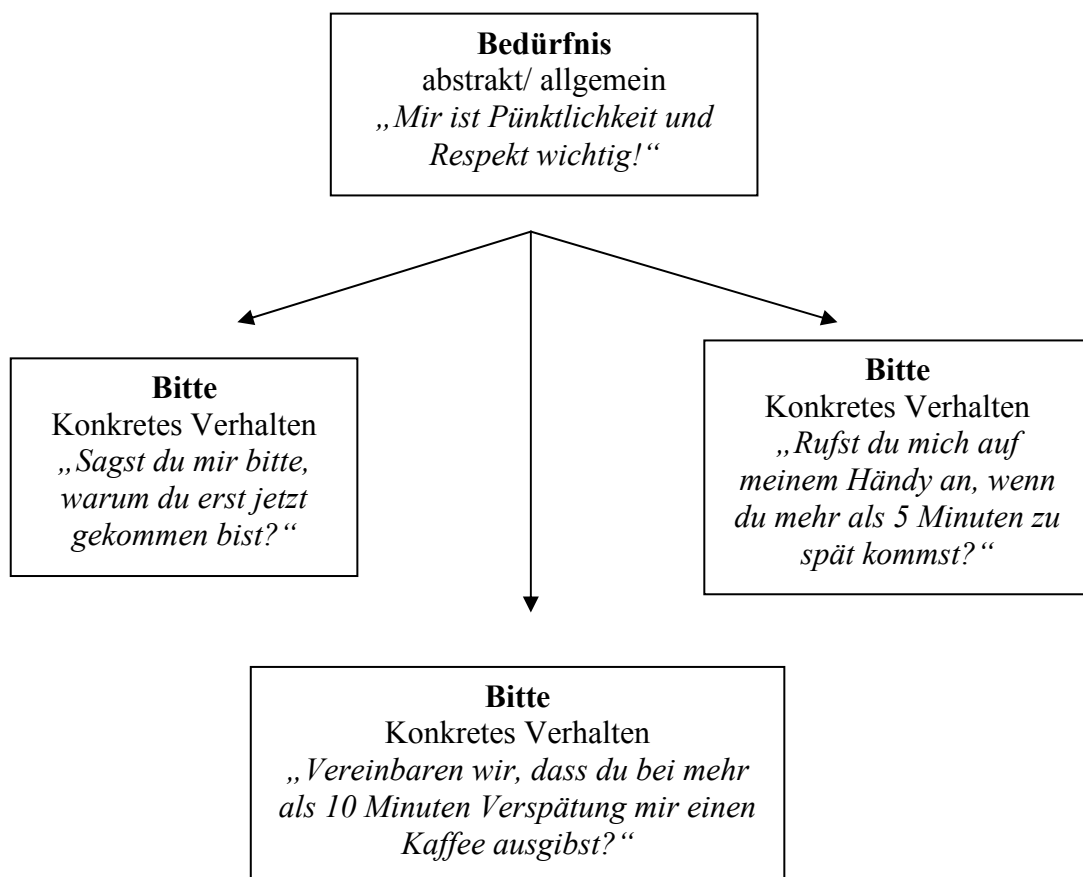
Nr.	Satz	Evtl. Übersetzung: <i>Ich brauche.../ Mir ist ... wichtig.</i>
1	Ohne Dich kann ich nicht leben!	
2	Ich brauche einfach noch etwas Zeit.	
3	Kannst Du mir bitte helfen?	
4	Ich brauche jetzt unbedingt eine Pizza!!	
5	Ich will doch nur Dein Bestes!!	
6	Du musst für mich sorgen, das steht so im Gesetz!!	
7	Jeder Mensch braucht Liebe!!	
8	Mir ist Klarheit und Transparenz wichtig, könntest Du mir bitte sagen...	
9	Das geht so nicht weiter, das ist ja das reine Chaos hier!	
10	Ich brauche da einfach etwas Unterstützung...	
11	Ne, das kann ich mir nicht leisten, das ist zu teuer.	
12	Schaust Du mit mir heute Abend den Film auf ORF1?	
13	Ich brauche jetzt ein Stück Schokolade!	
14	Es wird Zeit, dass ich wieder mal in die Sauna gehe.	
15	Nein, es reicht mir. Ich brauche einfach Ruhe!!	
16	Wir müssen das Projekt rechtzeitig fertig stellen.	
17	Ne, die Leute lassen ihre Hunde ja überall hin kacken, das geht doch nicht!	
18	Kommst Du mit joggen? Ich brauche etwas Bewegung.	

19	Schatz, ich brauche etwas Entspannung. Kannst Du mir die Badewanne einlassen?	
20	Ich bin traurig, weil Du schon wieder nicht an unseren Hochzeitstag gedacht hast.	
21	Endlich hast Du es kapiert, wurde auch langsam Zeit!	
22	Ich brauche heute Abend einen Mann!!	
23	Nein, so lasse ich mich nicht behandeln. Mir ist Respekt und Wertschätzung wichtig!	
24	Das bringt doch nichts, viel Aufwand und wenig Ertrag...	
25	Nein, für einen Rüstungskonzern könnte ich nie arbeiten, mir ist da Sinnhaftigkeit wichtig.	
26	So kannst Du doch nicht herumlaufen! Was sollen denn die Leute denken?	
27	Ach, komm, mir zu liebe. Ich möchte auch mal für mich was Gutes!	
28	Kannst Du bitte die Schuhe in den Kasten tun, ich brauche Ordnung in der Diele.	
29	Hör auf ständig an mir herum zu kritisieren!	
30	Du kannst nicht nur immer die Hand aufhalten!	
31	Es wird Zeit, dass ich mein Studium abschließe.	
32	Ich brauche noch etwas Zeit, das muss wachsen.	
33	Ich brauche mehr Struktur und Übersicht.	
34	Ich habe Kopfschmerzen und brauche ne Aspirin.	
35	Mir ist Harmonie in der Familie wichtig.	
36	Ich brauche etwas Geborgenheit und Wärme.	
37	Ich weiß nicht, ob sich das finanziell so alles ausgeht?	
38	Ich habe mir totale Sorgen um dich gemacht. Wo warst Du?	
39	Ich mag nicht mit einer Maske reden, mir ist Echtheit wichtig.	

## Unterscheidung zwischen Bedürfnissen und Bitten

- \* Bedürfnisse sind universal menschlich in dem Sinne, dass sie Teil vom Menschsein an sich sind, und wahrscheinlich von jedem Menschen nachvollzogen / akzeptiert und geteilt werden können.
- \* Bedürfnisse sind nicht an eine bestimmte Person oder Situation gebunden, sondern allgemein und abstrakt.
- \* Bitten beinhalten ein konkretes, beobachtbares Verhalten von einer bestimmten Person, zu einer bestimmten Zeit, an einem bestimmten Ort, sie sind also spezifisch, konkret, genau und individuell.
- \* Ein Bedürfnis kann auf verschiedene Arten befriedigt werden, unterschiedliche Handlungen können ein und dasselbe Bedürfnis erfüllen. Deshalb kann es die Flexibilität und die Wahrscheinlichkeit der Befriedigung erhöhen, wenn man verschiedene Bitten/ Strategien für ein Bedürfnis findet.

Situation: Ein Freund kommt statt wie vereinbart um 19 Uhr, erst um 19.30 Uhr zu einer Verabredung.





## Kurzreferat zu dem vierten Schritt: Bitten

### Verschiedenes

- \* andere Worte dafür: Strategie, Methode, Weg, Wahl, Aktion, Vorgehensweise, Option
- \* Elemente einer Bitte: **positiv, konkret wahrnehmbares Verhalten, jetzt machbar**
- \* **Unterscheidung Bitten/ Bedürfnisse**: Bedürfnisse sind allgemein, universell und unabhängig von einer bestimmten Person oder Zeit. Für ein Bedürfnis gibt es unzählige Bitten/ Strategien, wie es erfüllt werden kann – Flexibilität
- \* **Unterscheidung Bitten/ Forderungen**: Der Unterschied ist nicht bei der Formulierung sichtbar, sondern wie der Redner auf ein „Nein“ reagiert. Folgen auf ein „Nein“ Vorwürfe, Kontaktabbruch, Überredungsversuche o.ä., war es eine Forderung, folgt **ein einführendes Verstehen der Bedürfnisse hinter dem „Nein“**, dann war es eine Bitte.  
Hilfreich ist es, wenn sich der Bittende seiner Bedürfnisse bewusst ist und alternative Strategien im Hinterkopf hat. Dann ist er weit, ist er nicht auf eine Lösung fixiert und kann leichter einfühlend auf das „Nein“ reagieren.
- \* **Unterscheidung Beziehungsbitten/ Lösungsbitten**
- \* *„Bitte hör jetzt auf so laut Gitarre zu spielen!“ – „Könntest Du im Keller oder in anderthalb Stunden üben, weil ich mich jetzt hinlegen möchte und Ruhe brauche?“* Anstatt jemanden um etwas zu bitten, was er **nicht** machen soll, besser um die gleiche Handlung **an einem anderen Ort** oder **zu einer anderen Zeit** bitten
- \* bei **Bitten an eine Gruppe** sehr bewusst vorgehen: Von wem will ich welche Reaktion? Z.B. *„Ich hätte gerne ein Stimmungsbild: Könnten bitte alle, die dafür sind, die Hand heben?“*, oder *„Ich hätte jetzt gerne 2-4 Rückmeldungen zu meiner Geschichte, nicht länger als zwei Minuten pro Person.“*
- \* evtl. Exkurs: **Gründe etwas zu tun.**

### Probleme

- \* die einzelnen **Unterscheidungen sind nicht klar**
- \* **der Redner traut sich nicht, die Bitte offen auszudrücken** (vgl. Gründe indirektes Bitten)
- \* **der Adressat nimmt meine Bitte als Forderung auf**, Frage: *„Wie kann ich meine Bitte so formulieren, dass sie bei dir nicht als Forderung/ Befehl ankommt?“*
- \* die **Aufmerksamkeit wird zu früh auf Lösungen gerichtet**. Zuerst Empathie, eine Verbindung des Herzens, dann Lösungen (die kommen dann meist von alleine)
- \* keine innere Klarheit, was der andere tun kann, **Bitten werden zu allgemein formuliert** (*„Du sollst mehr Ordnung halten!“* oder *„Zeig mit doch mehr Deine Liebe!“*)
- \* **der Zuhörer tut es aus Pflichtgefühl, Schuld oder Angst**. Deutlich betonen: *„Ich möchte, dass du es nur tust, wenn du es aus freiem Willen, mit Freude und Lust tust, wie Kinder Enten füttern.“* – evtl. anders für die Erfüllung der Bedürfnisse sorgen oder andere Menschen bitten.

### Formulierungshilfen

- \* *„Wärest Du bereit, mir jetzt zu sagen/ jetzt zu tun....?“*
- \* *„Ich hätte gerne, dass ..., passt das?“*
- \* *„Könntest Du bitte...“* oder *„Welches Bedürfnis wird dadurch nicht erfüllt?“*

### Übungen

- \* Eine Situation, in der ein wichtiges Bedürfnis nicht erfüllt wurde – Brainstorming Bitten/ Strategien (ein Bedürfnis kann auf vielerlei Arten befriedigt werden)
- \* Welche Glaubenssätze verhindern, dass ich offen meine Bitten äußere?  
Aufschreiben und schauen, welche Bedürfnisse hinter jedem Glaubenssatz stehen
- \* Ein schwieriges Gespräch führen und immer wieder Beziehungsbitten üben.

## Kriterien für erfolgreiche Bitten

Bitten sind am ehesten erfolgreich, wenn

- sie positiv formuliert sind (was er/sie tun/sagen soll, nicht was er/sie **nicht** tun/ sagen soll)
- spezifisch und konkret sind, Handlungen ganz konkret benennen
- sie in der Gegenwart erfüllt werden können (JETZT): „*Wärest Du bereit...*“ oder „*Könntest Du mir jetzt sagen/ .... tun?*“
- sie dem Angesprochenen seine Entscheidungsfreiheit lassen (der Bittende sich bewusst ist, dass er sein Bedürfnis auch anders befriedigen kann, bzw. bereit ist bei einem „Nein“ weiter empathisch zu reagieren, das Bedürfnis hinter dem Nein zu sehen)
- sie eine beziehungsfördernde Rückfrage enthält wie z.B. „*oder welches Bedürfnis von dir wird dadurch nicht erfüllt?*“ bzw. „*oder was brauchst du noch, um in dieser Frage mit mir zusammenarbeiten zu können?*“
- sie bei Bitten an Gruppen konkret benennt, wer aus der Gruppe was genau machen soll, z.B. „*Ich möchte jetzt von bis zu drei Gruppenteilnehmern kurz in zwei Sätzen hören, wie es Ihnen mit meinem Vorschlag geht.*“

Bitten sind weniger erfolgreich, wenn

- sie Gefühle statt Verhalten erbitten, z.B. „*Ich möchte, dass du mich liebst*“
- sie vage und abstrakt sind, z.B. „*Ich möchte, dass Du mich ernst nimmst*“
- sie Vergleiche enthalten, z.B. „*Ich möchte, dass Du genauso ordentlich bist wie Hans.*“
- sie beschreiben, was man nicht möchte, z.B. „*Ich möchte nicht, dass Du so lange im Büro arbeitest.*“

## Gründe für indirekte Bitten

Indirekte/ versteckte Bitten helfen

- trotzdem akzeptiert zu bleiben, dem Anderen ermöglichen, sich elegant aus der Affäre zu ziehen, „Nein“ ohne Abwertung zu sagen („*Gehen wir mal auf einen Kaffee?*“)
- einen Rückzieher zu machen („*Ich wollte es ja gar nicht, so war das nicht gemeint*“)
- die Selbstachtung/ Freiwilligkeit des jeweiligen Partners zu gewährleisten („*Nur wenn Du wirklich willst*“)

## Übung: Forderungen umwandeln

Forderungen können die Kommunikation blockieren, denn im Klartext sagen sie: „Tu was ich will, sonst wirst du dafür bezahlen.“ D.h., bei Nichterfüllen drohen Vorwürfe oder andere Konsequenzen. Sprachlich werden hier gerne die Wörter „müssen“, „sollen“ und „dürfen“ eingesetzt, z.B.:

\* „*Sie müssen auf diesen Urlaubstag verzichten, wenn nicht, könnte sich das auswirken...!*“

\* „*Du darfst nicht noch mal zu spät kommen, sonst musst Du nachsitzen!*“

\* „*Du sollst mir jetzt zuhören. Wenn Du nicht gesprächsbereit bist, dann habe ich gar keine Lust mehr, mit Dir zu reden.*“

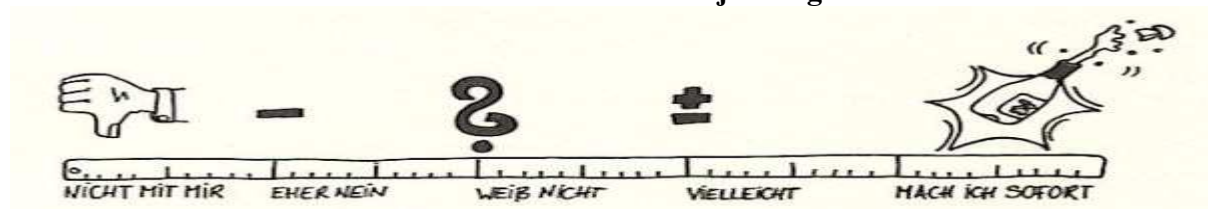
**A: Welche Forderungen wurden schon einmal an Dich gerichtet? Von wem?**

**Bitte notiere drei Beispiele!**

1.	
2.	
3.	

**B: Wie hoch war jeweils Deine Bereitschaft, die Forderungen zu erfüllen?**

**Makiere dies bitte in der Bereitschaftsleiste mit der jeweiligen Nummer**



(Bild/ Übung modifiziert aus: Holler, Ingrid: Trainingsbuch, 2003, S. 36)

**C: Wenn Du eine Forderung erfüllt hast, was war Dein Grund dafür? Und Wie hat sich das auf den Kontakt mit der Person ausgewirkt?**

	Grund für das Erfüllen	Auswirkungen auf den Kontakt
1.		
2.		
3.		

**D: Wie könnte die jeweilige Forderung in die 4-Schritte der GFK umgewandelt werden? (MUSTER: „Wenn ich höre/ sehe... bin ich [+Gefühlswort], weil mir [+Bedürfniswort] wichtig ist. Wärest Du bereit...[Handlung im JETZT]?“**

1.	
2.	
3.	

# Gründe, zu tun, was ein anderer möchte

## **Bedürfnisse**

innere Klarheit & Selbstverantwortung, d.h. sich bewusst entscheiden, aus welcher Motivation heraus ich handeln möchte

## **Grundannahme**

Wenn der Mensch, das Bedürfnis des Anderen sieht und freiwillig dazu beitragen kann, dann ist die Wahrscheinlichkeit sehr hoch, dass der Andere unterstützt wird. Es gibt in jedem Menschen das Bedürfnis, zum Wohlergehen des Anderen beizutragen. Der Schenkende und der Empfänger werden bei einer solchen Form des Gebens eins. Dafür braucht es auch keinen Einsatz von Belohnung oder Bestrafung.

### **\* Pure Freude (rein)**

Es macht mir einfach Spaß entweder, weil es mein Bedürfnis erfüllt zum Wohlergehen meines Nächsten beizutragen oder, weil die Handlung an sich mein Bedürfnis nach ... erfüllt.

### **\* Bewusstes Geben (trotz eines kleinen inneren Widerstandes),**

weil ich damit zum Wohlergehen des Anderen beitragen kann (z.B. auch aus Selbstdisziplin: Es kostet etwas Überwindung zu Beginn)

Ich sehe das Bedürfnis hinter der Bitte und möchte freiwillig dazu beitragen

### **\* Angst vor Bestrafung**

Wenn ich es nicht tue, dann hat das unangenehme Folgen für mich

### **\* Wunsch nach Belohnung**

Wenn ich es tue, dann hat es positive Folgen für mich

### **\* Schuld/ Scham**

Ich glaube, ich bin für die Gefühle der anderen verantwortlich und fühle mich verpflichtet

### **\* Gehorsam/ Pflichtgefühl**

Ich tue es, weil es die Autorität gesagt hat, oder „man“ es eben tut (hat sich schon so automatisiert, dass die zugrunde liegenden Bedürfnisse nicht erkannt werden)

## **Übungen**

\* Suche Beispiele aus Deinem Alltag/ Leben, wo Du etwas aus

1) purer Freude

2) bewusstem Geben/ Selbstdisziplin

3) Angst vor Bestrafung/ Wunsch nach Belohnung

4) Gehorsam oder Schuld

gemacht habt. Und wie war das jeweils für Euch? Was wären erste Schritte, um es das nächste Mal mit mehr Freude oder bewusstem Geben zu tun?

\* Mal Dir jeweils ein kleines Bildchen zu den verschiedenen Gründen

\* Aus welchem Grund möchtest Du ein Geschenk von jemand Anderem erhalten? Sammle Beispiele aus Deinem Leben, wo der Andere aus 1-4) gehandelt hat.

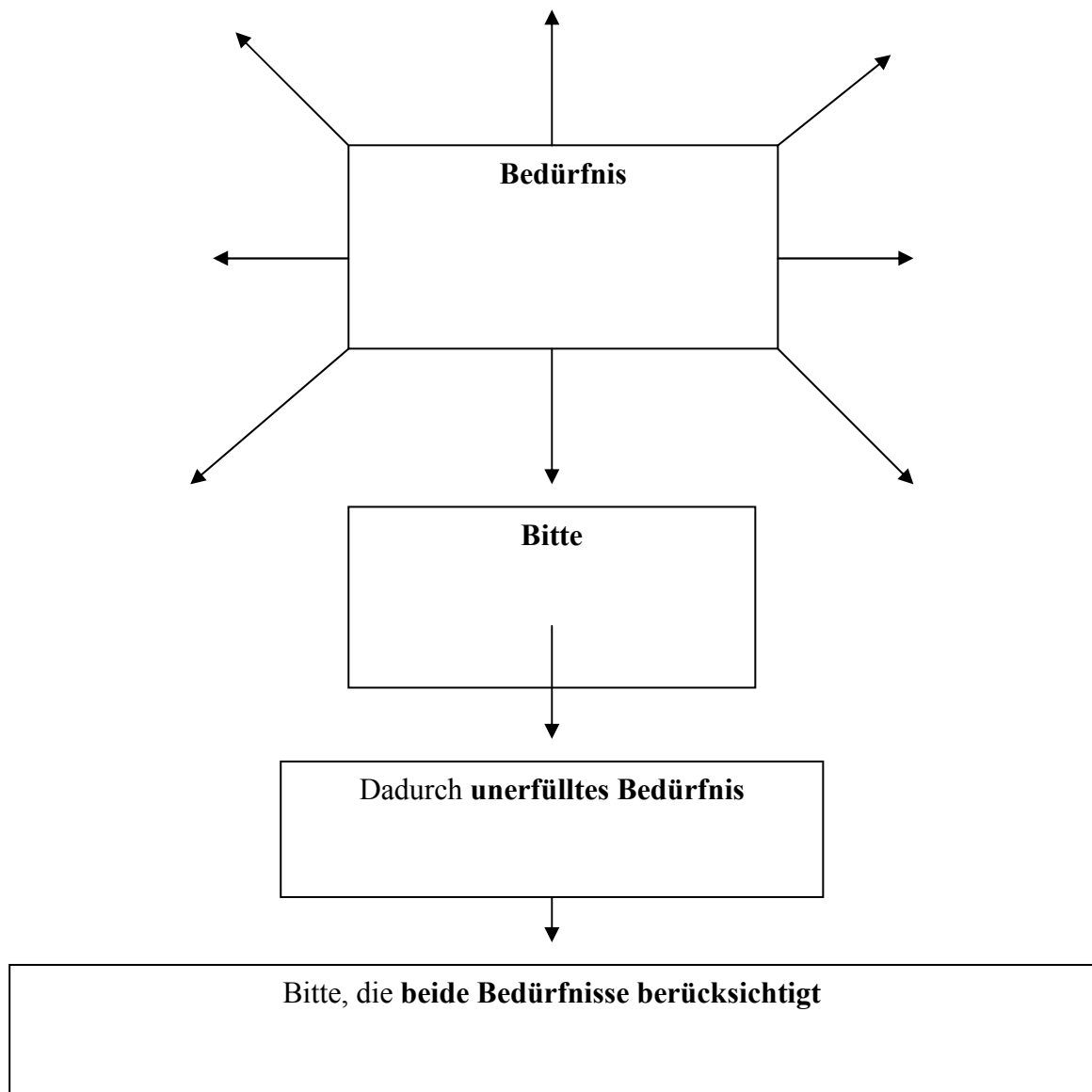
## Übung: Was kann ich tun, um glücklich zu sein?

Erinnere Dich an eine Situation in Deinem Leben, mit der Du unzufrieden warst.

Welches Haupt-Bedürfnis war dabei nicht erfüllt?

Wenn Du das Bedürfnis gefunden hast, dann mach eine Art Brainstorming, mit welchen Bitten an sich oder anderen Menschen, Du das Bedürfnis erfüllen könntest. Versuche die Lösungen nicht zu bewerten, sondern einfach mal aufzuschreiben.

Nach dieser Sammelphase kannst Du Dir anschauen, welche Bedürfnisse bei den jeweiligen Bitten wieder im Mangel sind, und wie daraus eine neue Bitte formuliert werden könnte, bei der alle Bedürfnisse erfüllt sind.



## Sind das Bitten im Sinne der GFK?

Lies Dir die Sätze durch und entscheide:

\* Bei welchen Sätzen werden konkrete Bitten ausgedrückt, und bei welchen Sätzen ist das nicht der Fall? Bitten sind: *Konkret/ spezifisch, sichtbare Handlung/ hörbares Sagen, positiv formuliert, JETZT machbar*

\* Wie könnten die Sätze umformuliert werden, dass sie eine Bitte im Sinne der GFK sind (Lösungsbitten)? Oftmals hilft der Gedanke: *Was kann der Andere jetzt sagen/ tun, damit mein Bedürfnis erfüllt wird?*

Nr.	Satz	Evtl. Übersetzung: „Wärest du jetzt bereit....?“
1	Ich möchte, dass Du mich so akzeptiert, wie ich bin.	
2	Es wäre mir lieb, wenn Du mir einmal im Monat Blumen mitbringen würdest.	
3	Ich möchte, dass Du mit mir am Sonntag ins Kino gehst.	
4	Ich möchte, dass Du mir sagst, was Dir an mir nicht passt.	
5	Bitte sag mir, was ich tun kann, damit Du Dich hier wohl fühlst.	
6	Ich möchte verstanden werden.	
7	Ich möchte, dass Du mehr Verantwortung im Haushalt übernimmst.	
8	Ich hätte gerne, dass Du Dich in meiner Gegenwart ganz ungezwungen fühlst.	
9	Bringst Du bitte die Kinder heute Abend ins Bett?	
10	Ich möchte, dass Du auch meine Meinung in Betracht ziehst.	
11	Ich hätte gerne, dass Du mich anrufst, wenn Du später kommst.	
12	Ich möchte, dass Du ehrlich zu mir bist.	
13	Ich hätte gerne, dass wir heute wenigstens eine Stunde für uns haben.	
14	Kannst Du bitte meine Bücher heute in die Bücherei zurückbringen?	
15	Ich möchte, dass Du mehr Selbstvertrauen hast.	
16	Ich möchte, dass Du zu mir stehst.	
17	Ich möchte gerne von Dir hören, wie Dir mein Kleid gefällt.	

18	Ich möchte, dass Du mich sympathisch findest.	
19	Ich möchte nicht andauernd hinter Dir herräumen.	
20	Ich möchte Dir gerne erzählen, was mir heute passiert ist.	
21	Ich möchte nicht, dass Du so mit mir sprichst.	
22	Kannst Du bitte auch mal an mich denken?	
23	Ich möchte, dass Du weniger rauchst.	
24	Liest Du bitte mein Manuskript durch und sagst mir, wie es Dir gefällt?	
25	Ich will nicht, dass Du so rumtrödelst.	
26	Ich würde gerne von Dir hören, wie Du Dich gefühlt hast, als Dein Antrag abgelehnt wurde.	
27	Ich möchte, dass Du mir zuhörst und mir dann sagst, was Du verstanden hast.	
28	Das möchte ich nicht noch einmal erleben!	
29	Sagst Du mir bitte, was Deine Befürchtungen sind?	
30	Ich möchte, dass Du nicht dauernd auf mir herumhackst.	
31	Kannst Du mir bitte sagen, wieso du 20 Minuten zu spät gekommen bist?	
32	Ich hätte gerne, dass Du dein Rad reinholst, weil es regnet.	
33	Ich möchte Dich bitten, in Zukunft mehr Rücksicht zu nehmen.	
34	Ich möchte, dass Du mich genauso liebst, wie ich Dich.	
35	Bitte sag mir das nächste Mal, wenn Du etwas nichts möchtest, OK?	
36	Bitte respektiere meine Rechte.	
37	Ich möchte, dass Du mir endlich einmal zuhörst!	
38	Mach bitte schneller, ich habe um 18 Uhr noch einen Termin.	
39	Kommst Du morgen Abend zu meiner Party?	

# Kurzreferat: Selbstempathie

## Verschiedenes

\* **Basis der GFK.** Erst wenn ich mir selbst klar bin, kann ich auch anderen effektiv zuhören: Erkenne dich selbst und Dich in Anderen! Das Universelle des Menschseins erkennen – das verbindet (vgl. inneres Team)

Alternative dazu: das Eigene hinter sich lassen oder in die Abstellkammer schließen

\* **Vorraussetzung der Selbstverantwortung:** Alle Gefühle, Bedürfnisse, Gedanken, Konzepte gehören mir und ich selbst kann sie verändern (oftmals brauche ich dafür Unterstützung)

\* **Bilder:** innere Landkarte; eigenes Geschichtsbuch; eigenes Haus; persönlicher Standpunkt, von dem aus eine Situation/ das Leben als Ganzes betrachtet wird; Giraffenohren nach Innen

\* **So wie ich mich behandle, so behandle ich auch die anderen.** Meine schwarzen Stellen, sehe ich deutlich in den anderen. D.h. wenn mich etwas ganz besonders stark stört, ist das aller Wahrscheinlichkeit nach mein eigener innerer Schatten.

\* **Modell des inneren Teams** kann sehr hilfreich sein. Danach besteht der Mensch aus vielen unterschiedlichen Teilpersönlichkeiten, die in unterschiedlichen Situationen die innere Macht haben, z.B. das innere Kind, der Verliebte, der Faulenzer oder Rücksichtsvolle, vgl. ebs. **Soziale Rollen**

\* **Wichtig ist Selbstakzeptanz**, das Beruhigen vom inneren Kritiker/ Perfektionisten/ Entwerter und Antreiber. Dafür dann Perlentaucher/ Alles-ist-gut-Stimme/ Gelassener/ liebevolle Eltern/ Weise

\* **einen Ort finden**, wo Du in Ruhe in Dich gehen kannst und alles andere ausschaltest

\* es ist sehr hilfreich einen **inneren Radar** zu haben, der zumindest die Gefühle beobachtet und beschreiben kann. So kann ich in Situationen, wo angenehme Gefühle auftreten, das Leben feiern und so mehr Vertrauen in meine Fertigkeit bekommen, für mich zu sorgen und wenn unangenehme Gefühle auftreten, kann ich innehalten und mir selbst Einfühlung geben oder darum bitten. So komme ich wieder zurück ins Leben

## Probleme

\* **der innere Kritiker ist zu stark**, so dass andauernd nur das Schlechte gesehen wird. Dem Kritiker selbst Einfühlung geben, das Bedürfnis hinter der vermeintlich „schlechten“ Tat suchen oder bewusst nach erfolgreichen Situationen schauen

\* **Wir haben gelernt, Wolfsohren aufzusetzen**, entweder uns selbst zu beschuldigen oder den anderen (Sündenbocksuche). Das ist bestens erlerntes Verhalten und kommt uns natürlich vor, wohingegen der Blick auf die eigenen Gefühle und Bedürfnisse ungewohnt erscheint.

## Formulierungshilfen

\* *Wenn ich an... denke, bin ich..., weil ich brauche...*

\* *Welche Teile sind jetzt aktiv? Wer spricht da in mir? Wie könnte ich ihn/ sie nennen?*

## Übungen

\* Schattenarbeit: Was genau stört mich an dem Anderen? Welche Interpretationen/ Abwertungen gehen durch meinen Kopf? Welche Gefühle und Bedürfnisse stehen dahinter? Wie würde ich diesen Teil nennen, und kann ich mich an Situationen erinnern, in denen ich mich selbst auch so verhalten habe? Oder würden meine Freunde/ Verwandte solche Situationen bei mir wieder erkennen?

\* Arbeit mit dem inneren Team: Welche Teile sind im Moment aktiv? Wie würde ich sie benennen? Was würden sie sagen, und was fühlen und brauchen sie? Wie kann ich eine Gesamtlösung finden, die alle Bedürfnisse berücksichtigt? Wie kann ich meine innere Giraffe, einen Moderator und einen kooperativen Chef entwickeln?

\* einzelne Situationen aus dem Alltag aufgreifen, und einen Dialog mit der inneren Giraffe führen. Entweder in Gedanken, als Selbstgespräch oder in einem Tagebuch

\* mit einem Giraffenfreund/in einzelne Situation anschauen, so Klärungshilfe bekommen: („Ich brauche jemanden, der mir bei meiner Klärung hilft. Betrachte meine Worte als Reiseschilderungen und versuche mit mir mein Land zu entdecken. Sag mir, was du von dem verstehst, und was dir auffällt!“ bzw. „Gib mir Empathieangebote als `Du bist... weil Du ... brauchst?`“)

\* Übung: Selbstempathie

\* Übung: Zwei Seelen wohnen, ach, in meiner Brust



# Selbstklärungstanz

(Selbstempathie anhand der Vier-Schritte)

<p>Mich mit meiner <b>Bitte</b> verbinden (Beziehung/ Handlung)</p>	
<p>Mich mit meinem <b>Bedürfnis</b> verbinden <i>“Ich brauche....“</i></p>	
<p>Mich mit meinem <b>Gefühl</b> verbinden <i>“Ich bin ...“</i></p>	
<p>Mich mit meiner <b>Wahrnehmung</b> verbinden <i>Wenn ich sehe/ höre...</i></p>	
<p><b>Meinen Gedanken</b> (Bewertungen + Beschuldigungen) zuhören. Die innere Wolfsschau genießen</p>	

# Kurzreferat: „Inneres Team“

## Verschiedenes

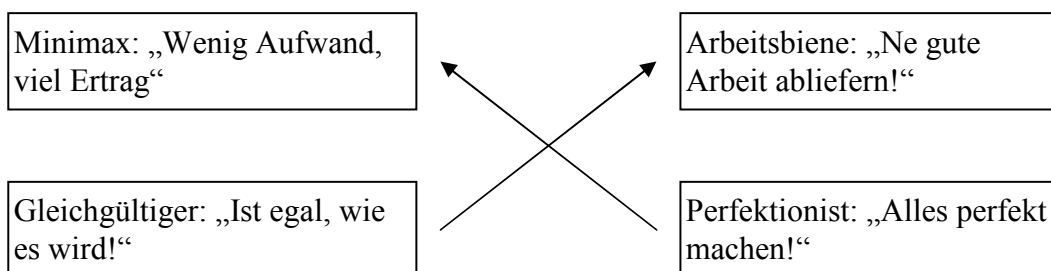
- \* Modell der Persönlichkeit, bei dem der Mensch aus einer **Vielzahl von Teilpersönlichkeiten** besteht, die in unterschiedlichen Lebenssituationen/ -phasen die innere Herrschaft haben. Mischung aus Archtypen und sozialen Rollen
- \* **Bspiele:** das innere Kind, Perfektionist, Kritiker, Entwerter, Diktator, Richter, Antreiber, Romantiker, Nihilist, Sinnsucher, Katastrophenlüstling, Geizhals, Neidhammel, Weise Alte
- \* **Bilder: das innere Team, Ensemble, Orchester, Unternehmen, Theater**
- \* Vgl. Zwei Seelen wohnen ach in meiner Brust, Transaktionsanalyse, Steppenwolf, innerer Schweinehund
- \* **Ziel:** das Erkennen der einzelnen Teile, Namen geben, zu Wort kommen lassen und Lösungen finden, die für das gesamte innere Team passen
- \* Teile, die dafür hilfreich sind: **Giraffe, Mediator, kooperativer Chef, Moderator**
- \* Treten häufig zu zweit auf – Gegensätze, Lösung: Integration bzw. Auflösung der Gegensätze (WIN-WIN)
- \* **Grundkonflikte und deren Lösung auf einer höheren Ebene** (vgl. Wertequadrat):
  - Faulenzer – Antreiber = Flow/ Auge des Orkans, Wu Wei – Tun im Nichttun, absichtsloses Tun
  - „Ich-will-nicht“ – „Du-musst!“ = Selbstdisziplin/ Ich entscheide mich, weil...
- \* Schatten = Teile, die wir aus unserem Sichtfeld verbannt haben, die uns dann bei anderen besonders auffallen – jede Verdrängung ist ein Schutz mit hohen Kosten, Anschauen des Schattens/ Integration dieses Teiles, den guten Kern sehen
- \* **Giraffe hört empathisch zu und löst die Teile auf.** Es stehen dann die verschiedenen Bedürfnisse im Raum, die so leichter gemeinsam erfüllt werden können

## Probleme

- \* **Altes „Du-bist-schuld-Denken“**, Ausweichen vor dem Schatten
- \* Erkennen der inneren Teile, insbes. wenn man sehr damit identifiziert ist

## Hilfen/ Übungen

- \* auf innere Stimmen achten und dann reden lassen: Namen geben, Hauptbotschaft, zeichnen, Gegenspieler entdecken
- \* Werte-/ Entwicklungsquadrat aufzeichnen



## Literatur

- \* Bradshaw, John: Das Kind in uns. Wie finde ich zu mir selbst, Knaur
- \* Lange, Klaus: Herz, was sagst du mir? Selbstvertrauen durch innere Erfahrung, Stuttgart: Kreuz, 1992
- \* Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander Reden Band 3., Das „innere Team“ und situationsgerechte Kommunikation, rororo
- \* Schulz von Thun, Friedemann/ Stegemann, Wibke (Hrsg.): Das innere Team in Aktion. Praktische Arbeit mit dem Modell, rororo
- \* Stone, Hal und Sidra: Du bist viele. Das 100fache Selbst und seine Entdeckung durch die Voice-Dialogue-Methode, Heyne
- \* Wittemann, Artho Stefan: Die Intelligenz der Psyche. Wie wir ihrer verborgenen Ordnung auf die Spur kommen, Kösel

## Übung: Vom Zwang zur Selbstverantwortung

Denk an eine Sache in Deinem Leben, die Du tust, aber nicht gerne.

Überprüfe, welche Sätze in Deinem Denken auftauchen, wenn Du Dir selbst die Frage stellst:

„*Wenn ich das so ungerne tue, warum tue ich diese Dinge überhaupt?*“

Du wirst feststellen, dass viele dieser Sätze in Deinen Gedanken folgende Worte enthalten:

„*Müssen, sollen, nicht können, nicht dürfen.*“

Manchmal direkt, manchmal in verkleideter Form: „*Es geht halt nicht anders.*“

Schreibe nun zu der Sache den Satz auf: „*Ich muss...* [+ die Tätigkeit, die Du tust, aber nicht eben nicht gerne]“

### **Ich muss...**

Menschen tun ausschließlich Dinge, welche im Dienst eines Bedürfnisses stehen, das die höchste Priorität in ihrem Bewusstsein hat.

Finde nun dieses Bedürfnis, das Du Dir erfüllst, indem Du Dich entscheidest, ... zu tun:

*Ich entscheide mich...* [+ Tätigkeit], *weil mir wichtig ist,* ... [+ Bedürfnis]“

### **Ich entscheide mich**

### **weil**

Zu jedem Handeln gibt es Alternativen, zu jedem Bedürfnis eine ganze Menge an Strategien und Möglichkeiten, es zu erfüllen.

Mache jetzt zu den einzelnen Punkten ein kleines Brainstorming, welche Strategien es noch gibt, dieses Bedürfnis zu erfüllen.

### **Bedürfnis**

### **Mögliche Bitten an mich/ Andre**

# Kurzreferat: Empathie

## Verschiedenes

- \* Wichtig ist die **Intention, das Verstehen wollen**. Es ist erstmal sekundär, ob ich „richtig“ verstanden habe, es korrekt wiedergebe oder nicht. Da hilft mir mein Gegenüber, indem er/sie korrigiert und ihr Anliegen so lange wiederholt, bis ich es wirklich verstanden habe.
- \* **Haltung des Fragens, nicht des Besserwissens**. Fragezeichen am Ende – Experte ist mein Gegenüber, auch wenn ich schon etwas benenne, bevor es dem anderen bewusst ist. Dann braucht das halt noch seine Zeit oder einen Umweg.
- \* Empathie = **Präsenz/ Akzeptanz, innerlich leer werden**, aufsteigende Gedanken/ Urteile wieder loslassen – ich bin nicht zu Hause, sondern beim anderen
- \* **Empathie ist NICHT gutheißen** der Strategien/ Handlungen des Anderen, sondern ein Tiefer Gehen. Die Gedanken werden nicht gehört, nur Gefühle und Bedürfnisse. Alles andere zieht vorbei
- \* **Empathie ist ein Geschenk**, erfüllt viele Bedürfnisse: Verbindung, Verständnis, Klarheit...
- \* **Unterscheidung einfühlsames Verstehen – intellektuelles Raten**, mit dem Herzen/ Bauch/ Intuition dabei sein, nicht mit dem Kopf
- \* **Wie wirkt Empathie?** Nachlassen der Spannung, Sprechfluss versiegt, Nicken
- \* **Wann nachfragen/ empathisch wiedergeben?** Wenn Du selbst nicht sicher bist, wenn Dein Gegenüber darum bittet oder Du meinst, dass es ihm gut tun würde, wenn Du ihn so von der Strategieebene auf die Bedürfnisseebene bekommen kannst, wenn Du ein Gespräch wieder beleben möchtest, zurück auf die Spur führen möchtest.
- \* Empathie kann **verbal** sein oder auch **non-verbal**, durch Nicken, innerliches Mitgehen
- \* Zeitaufwand für Empathisches Verstehen führt oftmals zu mehr Effektivität und Produktivität am Arbeitsplatz (**ist eine hilfreiche Investition**)
- \* **besondere Herausforderungen** sind der eigene Partner, eigene Eltern und Kinder, sowie Autoritätspersonen
- \* „**Don't judge your neighbour until you walked ten miles in his mokassins**“

## Probleme

- \* **Dein Gegenüber verneint „negative“ Gefühle**. Abmildern, statt „*Du bist ängstlich*“ – „*Du bist vorsichtig*“ oder das Gefühlswort weglassen und nur auf die Bedürfnisse eingehen
- \* **Äußerungen Deines Gegenübers lösen bei Dir selbst starke Gefühle aus**. Entweder Notfall-Selbstempathie oder sagen: „*Deine Worte haben bei mir selbst etwas Starkes ausgelöst und ich kann derzeit nicht mit der Konzentration und Präsenz bei Dir bleiben, wie ich es mir wünsche. Können wir das Gespräch vertagen oder ne kleine Pause machen?*“
- \* **Widerstand gegen empathisches Zuhören**: „*Ach lass mich mit der Psychokacke in Ruhe!*“ – **trotzdem weiter empathisch** darauf eingehen: „*Du bist also etwas sauer, weil du selbst bestimmen möchtest, wie weit du dich öffnest?*“ oder **Selbstaussdruck**: „*Wenn ich das höre, bin ich traurig, weil ich eine tiefe emotionale Verbindung spüren möchte, und ich würde gerne verstehen, was bei dir los ist. Kannst du mir sagen, wieso du so reagierst?*“

## Formulierungshilfen

- \* „*Du bist [+ Gefühlswort]... weil du [Bedürfniswort] brauchst?*“
- \* „*Dir ist ... wichtig ?*“ (nur auf die Bedürfnisse eingehen)
- \* „*Gibt es noch etwas, was du erzählen möchtest/ was dir auf dem Herzen liegt?*“ (zum Abschluss)

## Übungen

- \* Beratungsgespräch ohne Ratschlag: A redet, B gibt wieder, was A gesagt hat bis A fertig ist.
- \* Das erste Mal/ ein bedrückendes Erlebnis. Einer redet, der Andere hört nur zu, versucht die Gefühle und Bedürfnisse nachzuspüren
- \* Schwierige Situationen mit dem Partner/ Eltern/ Kindern oder Chef durchspielen
- \* Innere Klärung, Selbstempathie zu verschiedenen Themen: „*Was beschäftigt mich zur Zeit?*“ oder „*Wo spüre ich eine innere Zerrissenheit?*“



## Kommunikationsstopps nach Thomas Gordon

- \* Dabei handelt es sich um gelernte Kommunikationsmuster, die die Bedürfnisse nach Unterstützung, Verständnis und Kooperation erfüllen sollen.
- \* Meistens erreichen diese Muster aber das Gegenteil, weil dadurch beim Empfänger die Bedürfnisse nach Autonomie, Unterstützung und Akzeptanz oftmals nicht erfüllt werden. („Guter“ Wille, „schlechte“ Wirkung).
- \* Diese Liste ist erstmal ein Schock für jedermann: „So rede ich doch ständig! Und das soll schlecht sein?? Puh, das kann doch nicht wahr sein!“
- \* Diese Liste soll etwas für das eigene Verhalten sensibilisieren (Evaluationshilfe), nicht Maßstab für das Verhalten des Anderen sein (moralische Urteile = Wolfswelt).

Befehlen, Anordnen	<i>Du ziehst deinen Rock an! Sie machen heute noch den Bericht fertig, oder es wird was passieren! Setz dich hin Paul und sei ruhig!</i>
Moralisieren, Predigen, beschwören	<i>Mein Gott! Kannst du nicht einmal nachgeben! Zu so einer Feierlichkeit gehört es sich, sich festlich anzuziehen Wie oft habe ich dir schon gesagt, dass du auch mal Rücksicht nehmen musst.</i>
Warnen, Drohen, Mahnen	<i>Ich warne dich! Wenn du dich bockig stellst, kannst du von uns auch kein Entgegenkommen erwarten! Du hast versprochen, dass du vernünftig sein willst! Das wird kein gutes Ende nehmen, wenn du so weitermachst. Sei doch vernünftig!</i>
Beraten, Vorschlagen, Lösungen finden	<i>Du kannst doch erstmal ne Banklehre machen, da hast du was. Danach kannst du noch immer studieren. Willst du es nicht einfach mal ausprobieren, ob es dir nicht doch gefällt? Du kannst ja auch umziehen, kostet zwar viel Geld, aber dafür bist du den Nachbar los.</i>
Urteilen, Kritisieren, Beschuldigen	<i>Immer willst du nur deinen Kopf durchsetzen! Du siehst in der Jeans doch wie ein Penner aus. Natürlich ist das deine Schuld, so kannst du doch nicht zu einem Vorstellungsgespräch gehen.</i>

<p>Belehren, Sich auf eine Autorität berufen, Überzeugen</p>	<p><i>Wenn Du erwachsen sein willst, musst du auch mal nachgeben können. Aber man nimmt doch seinen Hut ab, wenn man in die Kirche geht. Überleg doch mal genauer! Ein Auto kostet einfach zuviel Geld, und die Öffis sind gar nicht so schlecht hier in Wien.</i></p>
<p>Interpretieren, Analysieren</p>	<p><i>Das ist eindeutig auf seinen Vaterkomplex zurückzuführen! Wenn du das alles mal sachlich betrachtest, hängt der Erfolg von deinem Willen, deinen Ressourcen und der Unterstützung deiner Familie ab. Deine Stimme hatte so einen bedeckten Unterton, anscheinend bist du dir nicht ganz sicher.</i></p>
<p>Taktisch loben, schmeicheln, bestechen, betteln, bitten</p>	<p><i>Tu's doch einmal mir zu liebe, ach sei doch mal nicht so! Mhm, in dem roten Kleid siehst du aber viel besser aus, da kommt dein Figur deutlicher zum Vorschein. Wenn du mir bei meinen Hausarbeiten hilfst, dann gehe ich auch morgen mit dir ins Kino.</i></p>
<p>Ablenken, Ausweichen, Rückzug</p>	<p><i>Es gibt Wichtigeres im Leben! Nun dann eben nicht (schwerer Seufzer). Ne, ich will jetzt nicht weiter darüber diskutieren.</i></p>
<p>Forschen, Verhören</p>	<p><i>Da steckt doch was dahinter. Nun mal raus mit der Sprache! Na dann erklär mir doch mal ganz genau, warum dir das sooo wichtig ist. Sie waren im letzten Monat sehr häufig krank, wie kommt das, wo sie doch sonst so wenig schwächeln?</i></p>
<p>Beschimpfen, Beschämen, Bloßstellen</p>	<p><i>Wenn du das tust, ist Mami traurig! Du Vollkoffer! Guck dir mal den Penner an, der kann sich nicht mal ne ordentlich Brille leisten, wie der aussieht!</i></p>
<p>Beschwichtigen, Beruhigen</p>	<p><i>Aber es ist doch nur für zwei Stunden! Es gibt wirklich schlimmere Sachen, oder?. Na, ein Indianer kennt keinen Schmerz.</i></p>

### **Brainstorming zu weiteren STOP-Schildern**

- \* Verantwortung leugnen/ abschieben
- \* lügen/ betrügen
- \* Misstrauisch sein, dem anderen nicht glauben
- \* den anderen provozieren, Mobbing
- \* Recht haben wollen
- \* den anderen persönlich angreifen
- \* klagen und jammern
- \* Zwang ausüben: du musst... du sollst... du hast zu...
- \* Vorwürfe machen, dem anderen die Schuld zuschieben
- \* Verallgemeinern: immer, nie
- \* Ironie, Sarkasmus

# Beratung/ Coaching

## Verschiedenes

- \* vgl. Empathie, Arbeit mit dem „Inneren Team“
- \* i.e.S. berufliche Beratung/ Mittel der Personalunterstützung in Unternehmen, hier gebraucht i.w.S. von Lebens- und Sozialberatung, Reise nach Innen, Begleitung
- \* zwei Gesprächsebenen: a) über das Vertragsverhältnis zwischen Coach und Coachee b) das konkrete Beratungsgespräch
- \* Ablauf: Contracting – Gespräch über das Thema – Evaluation des Gesprächs
- \* zwei Kontexte: a) das Gespräch im Hier und Jetzt b) der Alltag des Coachees außerhalb der Beratungssituation
- \* Mein Coaching-Ansatz: Mischung aus GFK, systemischen Ansatz und Arbeit mit dem inneren Team
- \* Die Lösungskompetenz liegt beim Coachee, er ist Experte für sein Leben – Coach ist verantwortlich für die Qualität der Beziehung, seine Präsenz und den Gesprächsverlauf
- \* Prinzipien des Coaching: Wertschätzung, Akzeptanz, Empathie, Selbstverantwortung, Empowerment
- \* Rolle des Coachs: Prozessbegleiter, Muse für die Selbsterkundung, Perlen-Taucher, selten auch persönliche Statements
- \* Authentische Ehrlichkeit die gemeinsame Beziehung betreffen oder Sharing zum jeweiligen Thema sind Möglichkeiten, wo der Coach als Person greifbar wird (behutsam einsetzen)

## Probleme

- \* zu sehr involviert sein, Verantwortung für das Leben des Coachees übernehmen zu wollen
- \* unklare Trennung von ICH-DU, besonders bei Freundschaften/ Partnerschaften
- \* der Begriff Coaching ist weit verbreitet und nicht geschützt. Jeder kann sich so nennen.
- \* besonders in Alltagssituationen sind Ratschläge sehr gewohnt/ bekannt. Da kann anderes Verhalten überraschen, Irritationen hervorrufen (gut, wenn man dann die Giraffenohren auf hat – „Du bist jetzt etwas verwirrt und möchtest verstehen, wieso ich so vorgehe?“)
- \* wann von der Empathie zur Lösungssuche übergehen? – Zuerst Empathie bis eine Erleichterung beim Coachee spürbar ist, oder mehrmals von ihm nach Lösungen gefragt wird oder auf die Rückfrage „Gibt es noch etwas, was Dir dazu auf dem Herzen liegt?“ nichts mehr kommt.

## Hilfen/ Übungen

- \* Beim nächsten inoffiziellen/ informellen Beratungsgespräch mal bewusst auf Ratschläge verzichten oder darauf achten, wie die Person darauf reagiert (Vermutung: „Ja-aber-Spiel!“)
- \* Inneren Dialog führen. Sich eine Situation herausnehmen und den inneren Coach das Gespräch führen lassen – gedanklich oder schriftlich
- \* Was sind meine Bedürfnisse, andere zu beraten? Wie kann ich diese Bedürfnisse noch anders erfüllen?
- \* Bei einer Begleitung den Konfliktpartner des Coachees durch die systemische Frage: „Angenommen xy wäre hier, wie würde es ihr gehen“ einbeziehen, so die Empathie für das Gegenüber stärken




## Literatur

- \* Fischer-Epe, Maren: [Coaching, 2002] Coaching. Miteinander Ziele erreichen, Reinbeck bei Hamburg: rororo, 2002
- \* Fischer-Epe, Maren/ Epe, Claus: [Beruf, 2004] Stark im Beruf – erfolgreich im Leben. Persönliche Entwicklung und Selbst-Coaching, Reinbeck bei Hamburg: rororo, 2004.
- \* Mitschka, Ruth: [Reden, 2000] Sich auseinander setzen – miteinander reden. Ein Lern- und Übungsbuch zur professionellen Gesprächsführung, Linz: Veritas, 2000.
- \* Raddatz, Sonja: [Beratung, 2000] Beratung ohne Ratschlag. Systemisches Coaching für Führungskräfte und BeraterInnen, Wien: Eigenverlag www.isct.net, 2000.
- \* Rauen, Christopher (Hrsg): [Handbuch, 2002] Handbuch Coaching, 2. überarb. + erw. Auflage, Göttingen u.a.: Hogrefe, 2002 (Schriftenreihe Innovatives Management, hrsg. von Siegfried Greif)
- \* Vogelauer, Werner (Hrsg): [Praxis, 1998] Coaching-Praxis. Führungskräfte professionell begleiten, beraten und unterstützen, Wien: Manz, 1998

## Übung: Empathie geben/ Zuhören in der Haltung der Giraffe (Kurzversion)

\* jeder wählt für sich einen Konflikt/ Thema/ Problem aus, wofür er/sie gerne Empathie bekommen würde

\* kurzer Austausch, danach Wahl eines Beispielles, wobei Einbringer entscheiden kann, ob sie Person A oder B spielt

Person A - Berater	Person B - Betroffener	Person C – Beobachter/Unterstützer
		
<p>* hört empathisch zu und gibt Verstandenes wieder</p> <p>* begleitet den anderen auf seiner Reise ins innere Land, fragt ggf. nach Einschätzungen von Beteiligten: „Wie geht es dabei deiner Frau/den Kindern?“</p>	<p>* redet wie der Schnabel gewachsen ist</p>	<p>* versucht auch empathisch zuzuhören und kann A Hilfestellungen geben, wenn erwünscht</p> <p>* leitet die Auswertung</p>

\* Rollenspiel

\* Auswertung anhand folgender Fragen (von C geleitet)

### Fragen an A

Einstiegsfrage: Wie geht es Dir nach dieser Sequenz?

Fragen zum Versuch, Einfühlung zu geben:

1) Ist es Dir gelungen, beim Hören, der anderen Person ganz den Raum zu geben?

- Konntest Du Deine Sichtweise, Wertungen, Urteile und Diagnosen zurückhalten und von denen der anderen Person getrennt halten?

- Konntest Du heraushören, was ihre Gefühle, Bedürfnisse und Wünsche sind?

2) Ist es Dir gelungen, die andere Person als kompetent zu betrachten und darauf zu vertrauen, dass sie selber am besten weiß, was sie braucht, wenn sie nur genug Raum bekommt, um innere Klarheit zu erlangen? Oder warst Du versucht, sie zu „retten“?

3) Seid ihr im Gespräch an einen Punkt gekommen, in dem das Gegenüber wieder ausreichend innere Klarheit gefunden hat, so dass sie sich mit einer konkreten Bitte befassen konnte?

4) Ist es Dir gelungen, zu erkennen, wann Du selber Einfühlung brauchtest und wie bist Du damit umgegangen?

Abschlussfrage: Was ist Dir leicht, was ist Dir schwer gefallen? Was möchtest Du noch üben?

### Fragen an B

1) Wie geht es Dir nach dieser Sequenz?

2) Konntest Du Erleichterung finden? Bist Du klarer geworden? Konntest Du Licht am Ende des Tunnels erkennen, d.h. eine Bitte an Dich selber oder an eine andere Person formulieren?

3) Hast Du geglaubt, verstanden worden zu sein? Hast Du den Eindruck für kompetent gehalten worden zu sein, selber einen Weg zu finden?

4) Was am Verhalten Deines Gegenüber (A) war hilfreich? Was war eher hinderlich?

### Fragen an C (und an D)

1) Konntest Du Dich unterstützend einbringen?

2) Was ist Dir bereits eingängig und klar, und woran möchtest Du noch üben, bzw. wo Klärung erlangen?



## Übung: Schlagfertigkeitstraining – Quick Empathy

Bei der GFK geht es nicht darum, dem Anderen möglichst komisch und schnell eine Antwort zu geben, die ihn verstummen lässt, sondern die Schönheit hinter der Äußerung zu sehen und offen für einen Dialog zu sein.

### Brainstorming im Plenum/ Kleingruppe:

- \* gute Gründe/ Ausreden, einen Konflikt nicht anzusprechen
- \* gute Gründe/ Ausreden, warum die GFK in meinem Alltag nicht anwendbar ist
- \* Widerstände/ Reaktionen auf meine GFK-Versuche im Alltag
- \* Allgemeine Killerphrasen/ Rückmeldungen, die mich nerven, oder auf die ich schlagfertig reagieren möchte

### Einzelne Aussagen durchspielen:

- \* A = Wolf sagt den Satz
- \* B = Giraffe gibt Quick Empathy, indem sie sagt: „Du bist... und Dir ist ... wichtig?“  
UND/ODER B fragt nach den Fakten: „Worauf beziehen Sie sich mit ihrer Aussage? Ich würde gerne verstehen, welche Erfahrungen und Fakten dahinter stehen, können Sie das näher erläutern?“
- \* A reagiert darauf
- \* B gibt ggf. noch mehr Empathie oder erläutert seine Position/ seine Sichtweise

### Beispielsätze

- \* Mich gefreuts jetzt nicht!
- \* Das dauert mir viel zu lange!
- \* Das haben wir schon immer so gemacht!
- \* Manchmal muss man halt etwas schärfer auffahren, wir sind ja keine Memmen.
- \* Hör auf mit diesem Psychoschmarrn!
- \* Du kannst nicht immer an das Gute im Menschen glauben, so spät es sich nicht im Leben!“
- \* Ich traue mich nicht, möchte nicht mein Gesicht verlieren!
- \* Sie verteidigen die G`fraster auch noch!
- \* Man kann doch in der Wirtschaft nicht diese Gefühlsduselei gebrauchen!

### Beispiele Quick Empathy

A: „Sowas brauchen wir hier nicht, es hat bisher auch so gut funktioniert!“

B: „Ihnen ist da Kontinuität wichtig und Wertschätzung der bisherigen Bemühungen?“

A: „Ja genau, kaum kommt einer von der Uni mit nem neuen Ansatz, schon müssen wir ihn von obern übernehmen, ohne zu schauen, ob es wirklich passt.“

B: „Ihnen ist da Mitsprache wichtig und Anbindung an die Realität im Unternehmen?“

A: „Genau!“

B: „Ja, das kann ich gut nachvollziehen und ist eigentlich auch die Basis der GFK. Hier geht es darum, die Bedürfnisse aller Beteiligten zu sehen und zu berücksichtigen, wie ich es gerade bei Ihnen probiert habe. Wären Sie bereit mit mir darüber zu sprechen?“

A: „Sie verteidigen die G`fraster auch noch!“

B: „Sie sind sauer, und Ihnen ist Rücksichtnahme wichtig?“



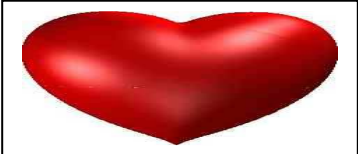



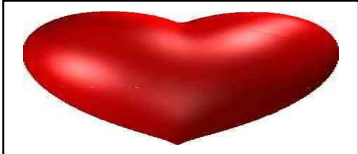



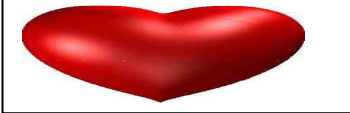

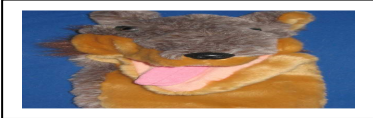
A: „Wieso Rücksichtnahme? Die sollen endlich mit diesem Herumlärmen aufhören und Sie sollen die nicht auch noch verteidigen!“

B: „Achso, sie brauchen Ruhe und möchten mit ihren Anliegen ernst genommen werden?“

A: „Ja genau!“

B: „Ja, das ist mir auch wichtig. Gleichzeitig möchte ich auch, dass die Anliegen der Kinder gesehen werden, und sie einen Platz zum Spielen haben!“

# Der Giraffentanz (Einführung)

<b>A U S S E N</b>	   	   
	<b>DU-EMPATHIE</b>	<b>ICH-AUSDRUCK</b>
<b>I N N E N</b>	    	

# Das Giraffengespräch: Ablauf und Giraffenentscheidung

## 1. Selbstempathie



### Inneren Frieden finden

- \* den eigenen Wölfen zuschauen und jeweils in Giraffensprache übersetzen
- \* „Wenn ich höre/ sehe... bin ich... weil mir... wichtig ist.“
- \* Klärung mit dem inneren Team

## 2. Selbstausdruck



„Wenn ich höre/ sehe...  
bin ich...  
weil mir ... wichtig ist +  
**BITTE** (vgl. Giraffenentscheidung)

## 3. Giraffenentscheidung

### Empathie geben



„Wie geht es dir damit?“  
„Was löst das in dir aus?“

„Du bist ...  
weil Du ... brauchst?“

Solange Empathie geben, bis der andere erleichtert ist...  
Evtl. nachfragen: „Gibt es noch etwas, was dir in dieser Sache auf dem Herzen liegt?“

### Selbstausdruck + Wolf am Ohr zupfen



„Was hast du mich sagen hören?“  
„Was ist von meinen Worten bei dir angekommen?“

„Danke für die Rückmeldung. Ich habe das anders gemeint. Lass es mich noch mal probieren:  
Ich bin...  
Weil mir ... wichtig ist.“

Solange nach dem Verständnis fragen, bis ich mit der Antwort zufrieden bin.

### Nach gemeinsamen Lösungen suchen



„Was könnte eine Lösung sein, die die Bedürfnisse aller Beteiligten erfüllt?“

**Zusammenfassen der Bedürfnisse**  
„Einerseits ist Dir... wichtig, andererseits ist mir ... wichtig...“  
„Mir ist auch ... wichtig. Gleichzeitig brauche ich...“  
„Du brauchst... und ich brauche...“  
**Kooperationsbitte finden, die alle Bedürfnisse berücksichtigt**  
„Wie wäre es mit....“

Solange nach einer Strategie suchen, bis alle Beteiligten zufrieden sind.

## Der Giraffentanz (Sammelsurium)

ICH	WAS	DU
„Wenn ich sehe/ höre...“	<b>Wahrnehmung</b>	„Wenn du siehst/ hörst...“
„Wenn ich denke...“	<b>Gedanken</b>	„Wenn du denkst...“
„bin ich... [+ Gefühlswort] fühle ich mich...“	<b>Gefühle</b>	„bist Du ... [+ Gefühlswort] fühlst Du Dich...“
„weil mir... [+ Bedürfniswort] wichtig ist. weil ich ... brauche!“	<b>Bedürfnisse</b>	„weil Dir... [+ Bedürfniswort] wichtig ist. weil Du ... brauchst.“
„Wie geht es Dir damit?“	<b>Beziehungsbitte Verstehen</b>	„Und Du möchtest gerne wissen, wie es mir damit geht?“
„Was hast Du von dem verstanden?“ “Was hast Du mich sagen hören?“	<b>Beziehungsbitte Am Ohr zupfen/ Verstanden werden</b>	„Und Du möchtest wissen, was ich davon verstanden habe? ... was ich dich hab sagen hören?“
„Wärest Du bereit [+ konkrete Handlung im Jetzt]?“	<b>Lösungsbitte</b>	„Du möchtest wissen, ob ich bereit wäre [+ konkrete Handlung im Jetzt]?“

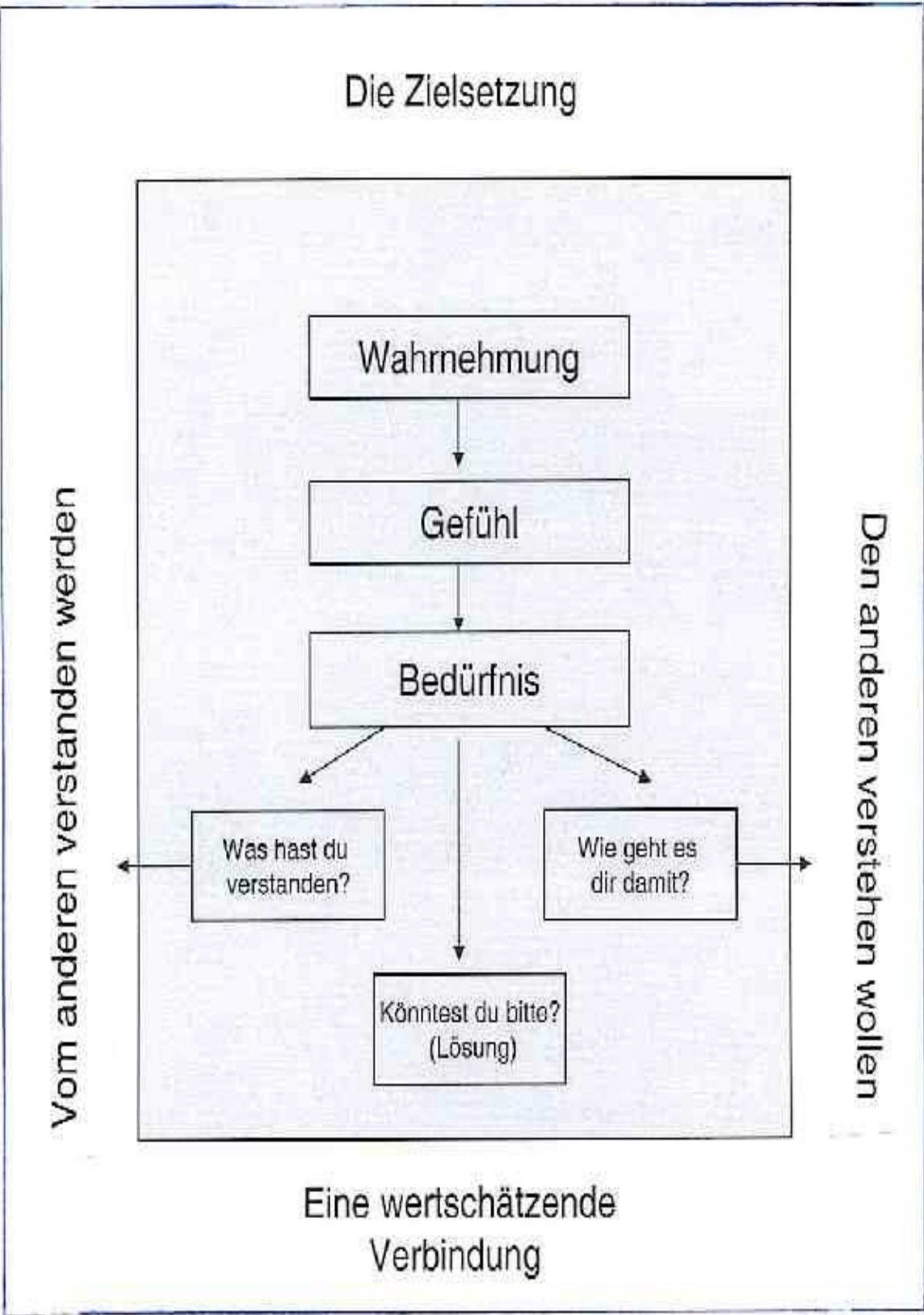
### Weitere Sprechsituationen

- \* Konkretisieren = eine Aussage in der Realität verorten: „Auf welche Situation bezieht sich das jetzt?“ + „Können wir erstmal bei dieser Situation bleiben, danach ne andere nehmen?“
- \* Zusammenfassen des bisher Gesagtem: „Also soweit ich verstanden habe, gibt es folgenden Bedürfnisse...“
- \* Das Bedürfnis des Anderen bestätigen, dann mit dem Wort „gleichzeitig“ (und nicht aber) den eigenen Standpunkt äußern: „Mir ist auch Respekt und Selbstverantwortung sehr sehr wichtig. Gleichzeitig ....“
- \* Kooperationsbitte als Ersatz/ Longversion für ein NEIN: „Das und das passt mir nicht, weil mir... wichtig ist. Vielleicht könntest Du xyz fragen oder wärest du bereit, dass wir das am... machen?“
- \* gemeinsame Lösungssuche initiieren: „Mir ist wichtig ne Lösung zu finden, wo die Bedürfnisse von uns allen berücksichtigt werden. Was könnte das passen?“
- \* Bitte an eine Gruppe: „Ich hätte gerne Klarheit in diesem Punkt. Könnten mir bitte 3-4 Leute sagen, was sie zu dem Vorschlag meinen? – Könnte ich bitte per Handzeichen sehen, wer sich mit dem Vorschlag anfreunden kann?“
- \* Giraffenschrei: „Ich bin TOTAL SAUER, weil mir EHRlichkeit und RESPEKT wichtig sind. Könntest du bitte mich mit meinem Namen anreden?“
- \* Auf die Konsequenzen hinweisen und danach handeln (schützender Einsatz von Macht): „Mir ist einfach meine Ruhe wichtig. Deshalb werde ich jetzt nach Hause gehen und etwas schlafen!“
- \* Selbstbehauptung auf Giraffisch = Gefühl und Bedürfnis ständig wiederholen: „Ich höre wie es Dir geht, aber mir ist meine Freiheit wichtig!“ oder „Ich bin genervt und brauche meine Ruhe!“

### andere Anregungen/ Inspirationen für die Erweiterung des eigenen Repertoires

- \* systemischer Ansatz und das zirkuläre Fragen: „Wenn dein Kind hier wäre, was würde es zu dieser Situation sagen?“ – „Angenommen Peter würde das und das tun, was hätte sich dann für dich geändert?“ – „Wie wirst du auf die Situation in zehn Jahren zurückblicken?“
- \* Moderationsmethode

# Das Rahmenbedürfnis – Einander Verstehen



# Die zwei Arten von Bitten

## Beziehungsbitten: Herzensverbindung herstellen

		<p><b>Verstanden werden (Bedürfnis nach Empathie/ Einfühlung)</b></p> <p>* „Kann ich noch mal hören, was gerade bei Dir angekommen ist?“</p> <p>* „Kannst Du mir sagen, was Du mich hast sagen hören?“</p> <p>* „Was hast Du von meinen Worten verstanden?“</p>	<p>I C H</p>
		<p><b>Verstehen wollen (Bedürfnis nach Unterstützung/ Verständnis/ Kontakt)</b></p> <p>* „Wie geht es Dir damit, wenn ich das sage?“</p> <p>* „Was löst das gerade bei Dir aus?“</p>	<p>D U</p>

## Lösungsbitten: nach einer Lösung suchen

	<p><b>einfache Lösungsbitte</b></p> <p>Bitte, mit der meine Bedürfnisse erfüllt werden</p> <p>* „Wärest Du bereit, ... zu tun?“</p> <p>* „Ich hätte gerne, dass Du folgendes tust... Einverstanden?“</p> <p>* „Könntest Du bitte... oder mir sagen, welche Bedürfnisse von Dir damit nicht erfüllt sind?“</p>	<p>I C H</p>
	<p><b>Kooperationsbitte</b></p> <p>Bitte, mit der alle vorhandenen Bedürfnisse erfüllt werden können</p> <p>* Wärest Du bereit, ...zu tun? (andere Zeit/Ort/Person)</p> <p>* Wie wäre es wenn Du ... tust und ich mache ...?</p>	<p>W I R</p>

## Vertiefung Beziehungsbitten: „Den Wolf am Ohr zupfen“

### Handlungshilfen für einen kooperativen Wolf:

\* Giraffe: „Kannst du mir sagen, was du davon verstanden hast?“

\* Wolf antwortet darauf so gut es ihm möglich ist. Gibt nur einen Teil von dem wieder.

\* Giraffe

1.	„DANKE“ (Der Wolf hat das getan, worum ich ihn gebeten habe: das zu sagen, was er verstanden hat)
2.	„Ich habe es etwas anders gemeint, lass es mich noch mal anders sagen: („Schmeichelnde Ich-Botschaft“, d.h. die Giraffe übernimmt nach außen die volle Verantwortung für das Verständigungsproblem, das hilft dem Wolf keine Abwertung zu hören und weiter zu kooperieren)
3.	Kurz, prägnant wiederholen/ durchaus die gleichen Worte immer wieder: „Ich bin [+ Gefühlswort], weil mir [Bedürfniswort] wichtig ist.“
4.	„Kannst du mir wiederholen, was du verstanden hast?/ Kannst du es noch mal probieren?“

### Handlungshilfen für einen nicht kooperativen Wolf

\* Giraffe: „Kannst Du mir sagen, was du mich hast sagen hören?“

\* Wolf kritisiert die Frage/ reagiert mit Widerstand: „Was soll das? Meinste ich kann nicht richtig zuhören?“

\* Giraffe

1.	Selbstempathie für die Giraffe: „Puh, ich bin schockiert und möchte in meinen Mühen gesehen werden!“, „Er schon wieder, natürlich kann er nicht zuhören = Ich brauche wirklich Unterstützung und Geduld, puh...“
2.	Empathie für den Wolf/ die Meldung: „Du bist irritiert und möchtest in deiner Kompetenz gesehen werden?“, „Du bist genervt und möchtest verstehen, wieso ich so frage?“
3.	Selbstaussdruck der Giraffe = Warum ich die Frage stelle: „Ich möchte wirklich verstanden werden und deshalb frage ich nach. Oftmals geht zwischen dem gemeinten, dem gesagten, dem gehörten und dem verstandenen viel an Information verloren. Das ist keine Lehrerfrage, sondern ich brauche einfach die Sicherheit, dass ich von dir mit meinem Anliegen verstanden wurde.“
4.	Einverständnis sichern: „Ist das nachvollziehbar? Kannst du damit?“
5.	Giraffe wiederholt kurz + prägnant das vorherige Anliegen/ durchaus mit den gleichen Worten: „Ich bin [+ Gefühlswort], weil mir [Bedürfniswort] wichtig ist.“
6.	„Kannst du mir wiederholen, was du verstanden hast?/ Kannst du es noch mal probieren?“

### Alternative Formulierungen „Was hast du mich sagen gehört?“

\* Verstehst mi? Was hast Du verstanden?

\* Was ist bei dir angekommen?

\* Vorsatz/ Erklärung: Oftmals geht beim Kommunikationsprozess einiges an Infos verloren. Es ist ein Unterschied zwischen gemeint – gesagt – gehört – verstanden.

\* Was glaubst du, habe ich damit gemeint? ODER \* Kannst mir sagen, was i man?

\* Ich würde gerne das noch mal von dir hören! ODER \* Sag mir, was I g`spür und brauch.

\* Ich kann es im Moment selbst nicht ganz fassen, hilf mir dabei!

\* Zum Rollenspiel einladen: Was tätest du an meiner Stelle sagen?

\* Kannst du mir sagen, was bei dir hängen geblieben ist?

\* Welche „Message“ ist rübergekommen?

\* Repeat!/ Lass uns mal auf die Repeat-Taste drücken ODER \* Lass uns noch mal gemeinsam wiederholen!




\* Wiederhole es bitte. Ich möchte wissen, ob ich mich verständlich ausgedrückt habe/ es so angekommen ist, wie ich es meinte.

\* Ich bin mir jetzt nicht sicher, ob es richtig rübergekommen ist. Kannst mir sagen, was angekom. ist?

\* Wenn man dem eigenen Chäf am Ohr zupfen möchte: Ambivalenzen mitteilen – Einerseits ist mir Respekt sehr wichtig, andererseits möchte ich wirklich verstanden werden, könnten sie mir sagen, was bei ihnen angekommen ist?

# Giraffentanz

- \* jeder wählt für sich einen Konflikt/ Thema/ Problem aus, wofür er/sie gerne sprechen möchte
- \* kurzer Austausch, danach Wahl eines Beispielles, wobei Einbringer entscheiden kann, ob sie Person A oder B spielt: *Leichte Variante = Falleinbringer spielt Person B = Wolf, schwierige Variante = Falleinbringer spielt Person A = Giraffe. Dann ist vorher noch etwas Selbstempathie notwendig.*

Person A: Giraffe	Person B: Wolf	Person C: Beob/Unterstützer
		
<ul style="list-style-type: none"> <li>* beginnt Gespräch mit den 4 Schritten</li> <li>* hört dann empathisch zu</li> <li>* wenn Wolf das nötige Verständnis bekommen hat, schildert ihre Sichtweise</li> <li>* zupft Wolf am Ohr</li> <li>* stellt Beziehungsbitten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* redet wie der Schnabel gewachsen ist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* versucht auch empathisch zuzuhören und kann A Hilfestellungen geben, wenn erwünscht</li> <li>* leitet die Auswertung</li> </ul>

- \* Rollenspiel
- \* Auswertung anhand folgender Fragen (von C geleitet)

## Fragen an A

Einstiegsfrage: Wie geht es Dir nach dieser Sequenz?

- 1) Ist es Dir gelungen, beim Hören, der anderen Person ganz den Raum zu geben?
    - Konntest Du Deine Sichtweise, Wertungen, Urteile und Diagnosen zurückhalten und von denen der anderen Person getrennt halten?
    - Konntest Du heraushören, was ihre Gefühle, Bedürfnisse und Wünsche sind?
  - 2) Ist es Dir gelungen, Deinen Standpunkt adäquat darzustellen, und hast Du dafür das Verständnis bekommen, das Du gerne gehabt hättest?
    - Hast Du immer wieder Deine Sichtweise in den 4-Schritten (vor allem das Bedürfnis) so lange wiederholt, bis der Wolf das genauso wiedergeben konnte?
    - Was hat Dich an diesem Vorgehen gehindert?
    - Wie häufig ist das Gespräch hin und her gegangen?
    - Hattest Du den Eindruck, noch die Übersicht zu haben und das Gespräch vom Verlauf her steuern zu können?
  - 3) Seid Ihr im Gespräch an einen Punkt gekommen, wo ein gegenseitiges Verständnis vorhanden war, wo sich etwas an der Energie verändert hat?
  - 4) Ist es Dir gelungen zu erkennen, wann Du selber Einfühlung brauchtest, und wie bist Du damit umgegangen?
- Abschlussfrage: Was ist Dir leicht, was ist Dir schwer gefallen? Was möchtest Du noch üben?

## Fragen an B

- 1) Wie geht es Dir nach dieser Sequenz?
- 2) Konntest Du Erleichterung finden? Bist Du klarer geworden? Bist Du verstanden worden?
- 3) Hast Du den anderen verstehen können? Was hat es schwer gemacht, die Schönheit in der Botschaft des anderen zu sehen?
- 4) Was am Verhalten Deines Gegenüber (A) war hilfreich? Was war eher hinderlich?

## Fragen an C (und an D)

- 1) Konntest Du Dich unterstützend einbringen?
- 2) Was ist Dir bereits eingängig und klar und woran möchtest Du noch üben, bzw. wo Klärung erlangen?



# Kurzreferat: Nein sagen/ hören

## Verschiedenes

- \* Es gibt eine **Spannbreite** zwischen einem ganz deutlichen, klaren inneren JA und einem ganz deutlich spürbaren inneren NEIN. In dieser Spannbreite gibt es viele Facetten und oftmals sind verschiedene Bedürfnisse aktuell und eine Entscheidung noch nicht ganz geklärt.
- \* **Ein „Nein“ sagt nichts über den Wert einer Person aus**, sondern ist eine Strategie, um bestimmte Bedürfnisse zu erfüllen/ schützen.
- \* **Ziel ist die Qualität der Verbindung** und die Bereitschaft, die Bedürfnisse des anderen zu berücksichtigen. Dabei ist der erste Schritt die Einfühlung, empathische Reaktion. So spürt der andere, dass sein Bedürfnis überhaupt wahr- und ernst genommen wird. Erst der zweite Schritt ist die eigentliche Erfüllung oder Suche nach Lösungsmöglichkeiten. Dafür gibt es in der Regel viele Möglichkeiten. Wichtig ist die Bereitschaft, gemeinsam danach zu suchen (Kooperation) und nicht den anderen als „Gegner“ zu sehen. Wenn ich selbst nicht zu Erfüllung des Bedürfnisses beitragen kann, gibt es immer noch die Möglichkeit auf andere Personen hinzuweisen, z.B. das Bedürfnis nach Gesellschaft: „*Heute Abend möchte ich noch an dem Skript arbeiten, vielleicht fragst du Klaus, ob er mit dir in die Oper geht?*“
- \* **Ein „Nein“ ist immer ein „Ja“ zu einem eigenen Bedürfnis**: Was ist das „Ja“ hinter dem „Nein“ – welches Bedürfnis ist durch die Bitte im Mangel?
- \* Oftmals trauen wir uns nicht „Nein“ zu sagen, weil wir uns sonst leicht schuldig fühlen bzw. uns das Wohl des anderen so sehr am Herzen liegt. Hilfreich kann da sein, die **Giraffenohren aufzusetzen**, den Schmerz des Gegenübers zu „genießen“ und dennoch standhaft im Kontakt mit den eigenen Bedürfnissen zu bleiben.
- \* Oftmals ist ein **Grund für ein „Nein“, dass mein Gegenüber eine Forderung oder einen Befehl gehört hat**. Das kann an seinen Wolfsohren liegen oder daran, dass mein Bedürfnis so dringend und stark ist, dass diese Intensität bei ihm als Druck ankommt. Hilfreich ist es dabei, nachzufragen (siehe unten).
- \* Es gibt immer mehrere Möglichkeiten auf ein „Nein“ zu reagieren: Empathisch zuhören, ruhiger Selbstaussdruck, Giraffenschrei oder schützender Einsatz von Macht. Es gibt keinen Zwang zur Empathie, wichtig sind vielmehr:
  - \* Authentizität und Kongruenz : „**Ein JA sei ein JA und ein NEIN sei ein NEIN!**“
  - \* „**Wer immer ganz offen ist, kann nicht ganz dicht sein!**“ – das „Nein“ gehört genauso zum Leben, wie das „Ja“ (es geht doch nichts über praktische Lebensweisheiten ;-))
  - \* Hilfen für die Kooperationsbitte: Das Gleiche zu einer anderen Zeit/ an einem anderen Ort tun = „Ich brauche jetzt Ruhe, bist du bereit im Garten zu spielen?“ ODER eine andere Strategie für das gleiche Bedürfnis anbieten

## Formulierungshilfen

### Giraffisch „Nein“ sagen:

- \* „*Ich bin... weil ich .... brauche und ich möchte nicht.... Vielleicht hilft es dir, wenn du stattdessen...*“
- \* „*Mir sind beide Bedürfnisse wichtig, deshalb möchte ich nach Wegen suchen, um deine Bedürfnisse ohne mich oder anders zu erfüllen. Fällt Dir da was ein?*“

### Giraffisch „Nein“ hören:

- \* „*Du bist ... weil Du brauchst...?*“
- \* „*Mir ist wichtig, dass auch meine Bedürfnisse ... berücksichtigt werden, kannst Du mich da unterstützen? Hast Du noch eine Idee, was ich tun oder wen ich fragen könnte?*“

### Nachfragen, ob eine Bitte als Bitte oder als Forderung angekommen ist

- \* „*Kannst Du mir bitte sagen, was Du mich sagen gehört hast?*“
- \* „*Mir ist Freiwilligkeit sehr wichtig. Wie kann ich eine Bitte so formulieren, dass sie bei Dir nicht als Forderung oder Befehl ankommt?*“

## Übungen

- \* Empathisch auf ein „Nein“ reagieren
- \* Empathisch „Nein“ sagen

## Übung: Empathisch auf ein „Nein“ reagieren

Denke an eine Situation oder ein Gespräch, wo es Dir schwer gefallen ist, ein „Nein“ anzunehmen oder wo Du Dich gar nicht getraut hast zu fragen, weil Du annahmst, dass die Antwort „Nein“ sein würde.

Versuche es mal anhand dieser Vorgaben, auf dieses „Nein“ zu reagieren.

### Beispiel

#### **A bittet in den vier Schritten (Selbstaussdruck)**

*„Ich möchte Anfang März und April jeweils ein Seminar besuchen, die meiner beruflichen Weiterbildung dienen. Ich bin etwas unruhig, weil mir da Planungssicherheit wichtig ist. Könnten Sie mir sagen, ob ich in der ersten März- und ersten Aprilwoche Urlaub haben könnte?“*

#### **„Nein“ des Gegenübers**

*„Nein, das geht leider nicht. Wir sind gerade in der Umorganisation der Abteilungen, und ich möchte das erstmal abschließen, bevor es an die Urlaubsplanung geht!“*

#### **A gibt sich Selbstempathie**

*„Schade, ich bin enttäuscht, weil mir Unterstützung wichtig ist, und ich einfach die Sache für mich erledigen möchte...“*

#### **A gibt Empathie nach außen, für den „Nein-Sager“**

*„Sie sind etwas überfordert, gestresst und möchten erstmal etwas Ordnung in die Dienstangelegenheiten bringen?“*

#### **A reagiert auf die guten Gründe hinter dem Nein**

*„Das kann ich gut nachvollziehen, und gleichzeitig brauche ich Klarheit.“*

#### **A formuliert eine Kooperationsbitte, die alle Bedürfnisse berücksichtigt**

*„Könnten Sie mir auf der Basis Ihres jetzigen Wissens sagen, wie wahrscheinlich ein Urlaub in der Zeit für mich ist, und könnte ich in zwei Wochen noch mal nachfragen und eine definitive Antwort bekommen?“*

### Dein Beispiel

Ansprechen in vier Schritten

„Nein“- Antwort

Selbstempathie

Empathie nach außen

Reaktion auf die guten Gründe/ Selbstaussdruck:

Kooperationsbitte

## Übung: Empathisch „Nein“-Sagen

Denke an Situationen, in denen Du Dir gewünscht hättest, „Nein“ zu sagen oder an Situationen, die immer wiederkehren und wo Du Dich nicht traust „Nein“ zu sagen. Versuche es mal anhand dieser Vorgaben „Nein“ zu sagen, wobei es auch zu einer gemeinsamen/ anderen Lösung im Gespräch kommen kann.

### Beispiel

#### **Bitte der anderen Person**

*“Ich ziehe am Sonntag um und brauche deine Hilfe. Wann kannst du vorbeikommen?“*

#### **Empathie für die andere Person**

*“Du bist besorgt, weil du für den Umzug Unterstützung brauchst?“*

#### **Selbstaussdruck, ihre eigenen Gefühle und Bedürfnisse dazu**

*“Einerseits ist mir auch Unterstützung meiner Freunde wichtig, andererseits ist mir Verlässlichkeit wichtig, möchte ich die Terminzusagen einhalten, die ich meiner Kollegin gegeben habe.“*

#### **Ihre Kooperationsbitte**

*“Wenn du deinen Umzug auf den übernächsten Sonntag verschiebst, kann ich dir gerne helfen, oder ich bin am Dienstag Abend beim Auspacken behilflich. Ne andere Möglichkeit ist es, wenn du Peter fragst, vielleicht hat der am Sonntag Zeit.“*

### Beispiel

Bitte der anderen Person

Empathie für die andere Person (Gefühle + Bedürfnisse der anderen Person, guten Gründe für die Bitte)

Selbstaussdruck (meine Gefühle + Bedürfnisse)

Ihre Kooperationsbitte

# Kurzreferat: Dankbarkeit und Bedauern ausdrücken

## Verschiedenes

- \* Wir neigen eher in unserer Gesellschaft dazu, **auf Fehler/ Unvollkommenheiten zu achten**, anderen und uns selbst gegenüber (innerer Kritiker, Perfektionist, Entwerter).
- \* Stattdessen kann es für das eigene Wohlbefinden hilfreich sein, auf die Dinge/ Handlungen/ Worte bei sich und anderen zu schauen, die das Leben bereichern haben (**das Leben feiern**).
- \* Die GFK ist für eine **Spiritualität des Unvollkommenen**, wir machen alle Dinge, die wir später als Fehler betrachten. Das Leben ist ein Wachstumsprozess oder ein Weg mit vielen Umwegen.
- \* Wir tun andauernd etwas, was unsere Bedürfnisse erfüllt, aber sind uns selten dessen bewusst, nehmen es **leicht als selbstverständlich** an.
- \* Dankbarkeit und Bedauern: Die beiden **Reaktionsmöglichkeiten auf das Leben**. Entweder das Leben feiern oder um eine vertane Chance trauern und so wieder frei werden.
- \* Dankbarkeit und Bedauern auszudrücken macht die Person verletztlich. Deshalb ist es wichtig, darauf mit Empathie einzugehen, und das Verstandene wieder zu geben. So kann die Kraft ganz vom Empfänger aufgenommen werden.

zwei grundlegende Unterscheidungen:

<b>Dankbarkeit/ Wertschätzung</b>	<b>Belohnung</b>
Ich-Botschaft	Du-Botschaft
Zweck: Kontakt/ Verbindung, Echtsein partnerschaftlich	Zweck: Wiederholung des Verhaltens
	Eher von oben nach unten

<b>Bedauern</b>	<b>Ent-Schuldigen</b>
Ich bin traurig, weil ein wichtiges Bedürfnis von mir nicht erfüllt wurde (vor allem mein Bedürfnis das Leben Anderer zu bereichern)	Ich fühle mich schuldig, weil ich Dir etwas Unrechtes getan habe/ Dich verletzt habe (Ich bin verantwortl. für Dein Wohlbefinden)
Selbstverantwortung	Vermischung Selbst-/ Fremdverantwortung
Kann ich alleine	Brauche ich das OK/ Vergeben des anderen dazu
Ggf. Wiedergutmachung	Strafe

## Formulierungshilfen

Dankbarkeit ausdrücken	Bedauern ausdrücken
<i>Wenn ich sehe/ höre.... bin ich.... weil ich ..... brauche. Wie geht es dir damit?</i>	<i>Wenn ich sehe/ höre... bin ich... weil ich ... brauche. Wie geht es dir damit? Wärest du bereit, das nächste mal... (Bitte)?</i>

## Übungen

- \* Wie könntest Du Dankbarkeit für eine Situation ausdrücken, die Dir sehr viel Freude bereitet hatte?
- \* Situation, in der jemand was gesagt/ getan hat, das Du sehr geschätzt hast (Übersetzen GFK)
- \* Situation, in der jemand was gesagt/ getan hat, was wichtige Bedürfnisse bei Dir nicht erfüllte (Übersetzen GFK)
- \* Sich selbst gegenüber Wertschätzung ausdrücken – Im Kreis ausdrücken/ formulieren
- \* Rollenspiel: Einmal etwas als Kompliment ausdrücken, einmal in GFK ausdrücken. Gab es da Unterschiede??
- \* Seminarsituation hier: 2er abwechselnd/ per Zufall – Situation, wo Du meine Bedürfnisse erfüllt hast/ nicht erfüllt hast.
- \* Seminarsituation hier: Was ist hier in den letzten beiden Tagen passiert, was Dir gut/ weniger gut getan hat? (Abschlussrunde)
- \* Jeden Tag 10 Minuten innerlich Dankbarkeit üben, über einen Zeitraum von einem Monat

## **Übung: Dankbarkeit/ Wertschätzung ausdrücken**

### **Das Leben anderer bereichern**

Erinnere Dich an eine Situation in der jemand etwas getan, was Du sehr wertgeschätzt hast

- 1) Mit welchen Worten oder welcher Handlung hat die Person zu Deinem Wohlbefinden beigetragen?
  
- 2) Welches aktuelle Bedürfnis hat sich bei Dir dadurch erfüllt?
  
- 3) Welche Gefühle entstehen bei Dir durch die Erfüllung des Bedürfnisses?
  
- 4) Wie würdest Du gerne die Wertschätzung zum Ausdruck bringen

### **Das eigene Leben bereichern**

Erinnere Dich an eine Situation, mit der Du selbst zu Deinem eigenen Wohlbefinden beigetragen hast

- 1) Mit welcher Handlung hast Du in dieser Woche zu Deinem eigenen Wohlbefinden beigetragen?
  
- 2) Was für ein Bedürfnis hat sich dadurch erfüllt?
  
- 3) Wie fühlst Du Dich jetzt damit?
  
- 4) Wie möchtest Du Deine Wertschätzung Dir selbst gegenüber zum Ausdruck bringen?

# Das Vier-Ohren-Modell der GFK

 A person wearing a headband with two large, upright, dark grey wolf ears with orange inner linings.	<p><b>Wolfsohren außen</b> Mit dem anderen stimmt etwas nicht = „Du bist schuld!!!“</p> <p><i>Ärger</i></p>
 A person wearing a headband with two large, upright, dark grey wolf ears with dark grey inner linings.	<p><b>Wolfsohren innen</b> Mit mir stimmt etwas nicht = „Ich bin schuld!!“</p> <p><i>Schuldgefühl, Schamgefühl, Depression</i></p>
 A person wearing a headband with four upright, yellow giraffe ears with brown and black spots.	<p><b>Giraffenhohren außen</b> Was fühlt und braucht der andere?</p> <p><i>Mitfühlendes Verständnis für den anderen</i></p>
 A person wearing a headband with four upright, yellow giraffe ears with brown and black spots, viewed from a slightly different angle.	<p><b>Giraffenhohren innen</b> Was fühle und brauche ich?</p> <p><i>Mitfühlendes Verständnis mit mir selbst</i></p>

# Das Vier-Ohren-Modell,

die unterschiedlichen Reaktionsweisen

<b>Aussage/ Auslöser</b>	<b>Reaktion Wolf außen</b>	<b>Reaktion Wolf innen</b>	<b>Reaktion Giraffe außen</b>	<b>Reaktion Giraffe innen</b>
„Hast du es noch immer nicht verstanden?“	„Ja, wenn ich das sooo dämlich erklärt bekomme!“	„Ja, Entschuldigung, ich bin eben nicht so klug wie du.“	„Bist du genervt, weil du gerne vorankommen möchtest?“	„Wenn ich das höre, bin ich irritiert, weil ich möchte, dass meine Bemühungen gesehen werden!“
„Du weißt doch, dass ich diese Farben hasse!“	„Es geht nicht immer nach Deinem Willen, du Egoist!“	„Oh, tut mir leid, habe ich nicht dran gedacht!“	„Du bist enttäuscht, weil du möchtest, dass deine Vorlieben berücksichtigt werden.“	„Wenn ich das höre, bin ich genervt, weil mir Autonomie wichtig ist. Ich möchte selbst entscheiden, was ich anziehe!“
„Du hast ja wohl nen Schuss weg!“	„Wie redest du mit mir? Bist du Graf Obermacker?“	„Äh, was habe ich denn jetzt wieder falsch gemacht?“	„Du bist total sauer und möchtest gerne verstehen, was mich zu dem Verhalten veranlasst hat?“	„Ich bin verärgert, weil mir Respekt und Wertschätzung wichtig sind. Kannst du bitte bis 10 Zählen und mir dann konkret sagen, was dich aufregt?“
„Wir haben kein Bier mehr im Kühlschranks!“	„Selbst ist der Mann, wer säuft kann auch einkaufen gehen!“	„Ach, sorry, ja ist meine Schuld. Ich gehe gleich los!“	„Du bist überrascht und hättest gerne ein paar Flaschen kaltes Bier?“	„Ja, ich bin jetzt etwas unsicher und brauche Klarheit. Möchtest du mich bitten, was zu holen oder was willst du mir damit sagen?“
Kind: „Peter hat mich geschlagen!“	„Das ist nicht mein Bier. Klärt das unter euch, das interessiert mich nicht!“	„Nein, oh, hätte ich mich doch nicht schlafengelegt, wo tuts denn weh?“	„Du bist verletzt und brauchst etwas Einfühlung?“	„Ich bin einerseits besorgt, weil mir dein Wohlergehen am Herzen liegt, andererseits will ich meine Ruhe haben. Könntest du nur dann zu mir kommen, wenn es sehr weh tut?“
Kollege/ Partner: „Mache ich gleich!“	„Immer Du mir Deinem gleich! Und dann passiert es nicht, du Vielversprecher!!“	„Oh, habe ich zuviel verlangt?“	„Du bist gerade beschäftigt und möchtest selbst entscheiden, wann du es machst?“	„Wenn ich das höre, bin ich etwas unsicher, weil ich sichergehen möchte, dass es auch getan wird. Kannst du mir bitte sagen, bis wann du es machen wirst?“
„Du machst immer wieder die gleichen Fehler!“	„So willst Du mir ne Rückmeldung geben? Das ist aber nicht sonderlich hilfreich!“	„Ja, ups, wollte Dich nicht verärgern. Aber es war ein harter Tag heute.“	„Du bist genervt, weil Dir Kompetenz wichtig ist und Du Dich drauf verlassen möchtest?“	„Wenn ich das so höre, bin ich etwas verwirrt, weil ich gerne verstehen möchte. Welche Fehler meinst Du und wann ist das schon mal vorgekommen?“

## Kurzreferat: Feedback geben

Wichtig: innere Klarheit, ob es ein Feedback-Gespräch ist oder ein Kritik-Gespräch mit persönlichem Trigger

Feedback-Gespräch	Kritik-Gespräch	Reaktion auf Trigger
Lernen fördern	Verhalten ändern, Situation verbessern	Echtheit und Verstanden werden
Fokus: Empfänger	Fokus: Sender und Empfänger	Fokus: Sender

### Merkmale des GFK-Feedbackgesprächs

Intention/ Ziel	Verbindung, gegenseitiges Verständnis und Vertrauen als Entscheidungsgrundlage, ob und wie Veränderungen stattfinden
Verhältnis zw. Sender-Empfänger	Partnerschaftliches Verhältnis – beide bringen ihre Sichtweisen mit ein und lernen aus dem gemeinsamen Dialog
Ergebnis	Ergibt sich aus dem Gespräch, nicht vorherbestimmt
Art der Durchführung	Mitteilung auf Basis der Vier-Schritte, klare Beobachtungen, keine Verallgemeinerungen oder Charakterisierungen, Wechsel Empathie und Ich-Botschaft
Mögliche Bedürfnisse auf beiden Seiten	Lernen/ Entwickeln, zum Lernen beitragen, Wertschätzung der Mühe, Wertschätzung der Person, Transparenz, Freiwilligkeit, Autonomie, Klarheit Ich-DU, zum Wohlergehen der Organisation beitragen, der Verantwortung als FK gerecht werden

### Ablauf GFK-Feedbackgesprächs

- 1) Gesprächsvorbereitung
  - a) klare Beobachtungen sammeln,
  - b) innere Selbstklärung – d.h. es geht um das Lernen, nicht um andere Punkte
  - c) sich mit der Intention des GFK-Feedbacks verbinden
  - d) Zeit und Raum so gestalten, dass für die Zeit des Feedbacks ungestört
- 2) Gesprächseröffnung, z.B. durch folgendes Anfangsstatement zum Feedbackgespräch: „Danke, dass Sie hier sind. Heute geht es um Ihren Lernprozess oder ich möchte Ihnen folgende Beobachtungen zurückspeiegeln. Dabei sind das individuelle Beobachtungen und ich bin neugierig, wie es Ihnen damit geht und inwieweit sie hilfreich für Ihren Lernprozess sind. Es ist kein Prüfungsgespräch und ich bin nicht in der Rolle des Prüfers, sondern es ist ein gemeinsamer Austausch, von dem hoffentlich wir beide lernen können. Wie geht es Ihnen damit?“
- 3) Feedback im engeren Sinne: Wiedergabe der Beobachtungen und ICH-Botschaft des Senders, wie es dem Sender mit diesen Beobachtungen geht – mit Hilfe der Vier-Schritte, angemessen auf die Situation, evtl. ohne zweiten Schritt (Gefühle)
- 4) Stellungnahme des Empfängers – wie es ihm mit der Rückmeldung geht – Sender gibt Empathie und versucht zu verstehen, Empfänger kann auch sagen, was er mit der Rückmeldung gedenkt zu tun
- 5) Evtl. kurzes Gespräch über die Rückmeldungen und wie es auf den Empfänger wirkt
- 6) Abschlussrunde: Wie geht es mir jetzt und wie war das Gespräch für mich?



## **Weitere Hinweise zum GFK-Feedback**

\* ein Feedback ist freiwillig. Wenn Du ein Feedback geben möchtest, aus dem Wunsch, zum Lernen des anderen beizutragen, dann vorher fragen: *„Ich habe mir ein paar Gedanken zu ... gemacht und würde gerne zu Deinem Lernprozess beitragen, möchtest Du mein Feedback hören?“*

\* Es ist sehr wichtig, klare Beobachtungen zu schildern ohne Interpretationen

\* Es geht nicht primär um Verhaltensänderung, sondern um die Chance fürs Lernen – vgl. Kritikgespräch

\* letztendlich „normale“ Selbstaussage, Bitte

\* vgl. Input: Wofür sind wir verantwortlich?

\* in der GFK gibt es keine festen Charaktermerkmale, sondern alles ist im Fluss. Es gibt Bedürfnisse und Gefühle, die in bestimmten Situationen auftreten, aber auch wieder verschwinden können.

\* Giraffenohren tragen, so kann die Reaktion mich nicht erschüttern (statt Wolfsohren innen)

\* First Empathy, than education – Zuerst Empathie geben/ anbieten – eine Verständigung auf der Bedürfnisebene erreichen, bevor Veränderungsbitten gestellt werden

\* Akzeptanz und Wertschätzung der Autonomie in der Haltung des Senders. Feedback ist ein Geschenk für den Empfänger, nicht ein „Du sollst dich ändern!“

\* Feedback vom schützenden Einsatz von Macht deutlich trennen.

Wenn ein Arbeitnehmer mehrmals zu spät kommt, dann kann ich sagen: *„Wenn ich daran denke, dass Sie an 5 Tagen der Woche mehr als 30 Minuten später als vereinbart zur Arbeit kommen, bin ich unzufrieden, weil mir Verlässlichkeit wichtig ist. ... Wenn Sie in den nächsten Wochen mehr als einmal pro Woche zu spät kommen, gibt es eine Abmahnung!“*

\* ggf. eine Balance schaffen zwischen „positiven“ und „negativen“ Rückmeldungen

\* vgl. „Wertschätzung“ und „Bedauern“ ausdrücken

## **Probleme/ Schwierigkeiten**

\* Sender unbewusst über die eigenen Bedürfnisse, sieht es als formelle Vorgabe/ Routine

\* oftmals hierarchisches Verhältnis, Sender ist in einer Machtposition

\* kann leicht als versteckte Kritik oder indirekte Handlungsanweisung aufgefasst werden – *„Ändere dich, sonst...“*

\* Sender kann andere Maßstäbe als Empfänger haben, sich dessen nicht bewusst sein und so einseitig urteilen

\* die Gefahr der Projektion: beim Anderen Teile von sich selbst zu sehen, die eher verdrängt oder nicht wahrgenommen werden sollen

\* Manchmal ist die Chef-Rolle vielfältig. Einmal Kontrolleur, ein anderes Mal Coach, dann in einem Projektteam Mitarbeiter... - sich der vielen Rollen bewusst sein und deutlich die jeweilige Rolle benennen: *„Heute spreche ich als Kontrolleur zu Dir....“*

## **Übungen:**

\* Eröffnungstext für das Gespräch verfassen und ein paar Mal in einem Rollenspiel sprechen, schauen wie es wirkt und wie sich der Sender dabei fühlt

\* In welchen Situationen im Betrieb/ Privatleben gibt es Feedbackgespräche und wie könnten die auf Basis der GFK geführt werden – Reflexion + Austausch

\* Rollenspiele – einzelne Feedbackgespräche durchführen

## Kurzreferat: Kritikgespräch

### Merkmal eines GFK-Kritikgespräches:

Intention/ Ziel	Verbindung, gegenseitiges Verständnis und Vertrauen als Entscheidungsgrundlage, ob und wie Veränderungen stattfinden
Verhältnis zw. Sender-Empfänger	Partnerschaftliches Verhältnis – beide bringen ihre Sichtweisen mit ein und lernen aus dem gemeinsamen Dialog
Ergebnis	Ergibt sich aus dem Gespräch, nicht vorherbestimmt, Sender geht mit Lösungsvorschlag ins Gespräch ist aber Ergebnisoffen
Art der Durchführung	Mitteilung auf Basis der Vier-Schritte, klare Beobachtungen, keine Verallgemeinerungen oder Charakterisierungen, Wechsel Empathie und Ich-Botschaft
Mögliche Bedürfnisse auf beiden Seiten	Lernen/ Entwickeln, zum Lernen beitragen, Wertschätzung der Mühe, Wertschätzung der Person, Transparenz, Freiwilligkeit, Autonomie, Klarheit Ich-DU, zum Wohlergehen der Organisation beitragen, der Verantwortung als FK gerecht werden

### Ablauf eines GFK-Kritikgespräches:

- 1) Gesprächsvorbereitung
  - a) Beobachtungen sammeln
  - b) Selbstklärung – innerlich ruhig werden, das Menschliche im Gegenüber sehen
  - c) ggf. natürliche oder logische Konsequenzen überlegen
  - d) einen geeigneten Rahmen für das Kritikgespräch finden (Kurz-/ Langfassung)
- 2) Gesprächseröffnung: Ich Botschaft mit Hilfe der Vier-Schritte, am Ende Lösungsbitte und Wie geht es Dir damit?
- 3) Empathie – Zuhören, was mein Gegenüber zu sagen hat und welche Bedürfnisse für
- 4) Ich-Botschaft vom Sender, der die Bedürfnisse des Empfängers mit aufnimmt, klare Stellungnahme + Was hast Du von dem verstanden? Sender möchte verstanden werden
- 5) Evtl. hin und her zwischen Ich-Botschaft und Empathie
- 6) Gemeinsame Lösung oder klare Forderung vom Sender evtl. mit Konsequenzen, vgl. Selbstbehauptung

### Probleme:

- \* Verhaltensänderungen brauchen Zeit
- \* GFK-Kritikgespräche brauchen Zeit
- \* Wenn der Sender zu sehr auf eine Lösung fixiert ist, dann fällt es schwer, andere Lösungen gemeinsam mit dem Empfänger zu finden – Ziel: ergebnisoffen in ein Gespräch gehen mit einem oder mehreren konstruktiven Vorschlägen
- \* Wenn Kritikgespräche in der Öffentlichkeit geführt werden, reagiert der Empfänger generell mit Abwehr, deshalb wenn möglich im Vier-Augen-Gespräch

### Übungen:

- \* Denken Sie an einzelne Situationen, in denen Ihnen ein Verhalten Ihres Mitarbeiters nicht gepasst hat – Führen Sie ein Kritikgespräch mit allen Schritten
- \* Wie möchten Sie, dass ein Kritikgespräch mit Ihnen geführt wird – was wäre Ihnen da wichtig? Und wie halten Sie es, wenn Sie selbst eins führen?

## Kurzreferat: GFK und Macht

In der GFK gibt es meines Wissens zwei Konzepte vom lebensförderndem Gebrauch von Macht:

- \* Macht mit jemandem (Kooperation)
- \* Schützender Einsatz von Macht

Macht mit jemandem	Macht über jemanden
Bedürfnis nach Kooperation und Freiwilligkeit	Bedürfnis nach Selbstbehauptung, Wunsch, eine Sache so durchzudrücken
Versuch die Bedürfnisse aller zu berücksichtigen; Bedürfnisse von mir und den Anderen sind gleichrangig	Die eigenen Bedürfnisse haben eine höhere Priorität, die Anderen werden kaum berücksichtigt
Partnerschaftlich	Hierarchisch
Ausgleich im Geben und Nehmen	Ungleichgewicht im Geben und Nehmen
Alle Beteiligten sind zufrieden mit der Lösung	Löst ein Gefühl von Zwang/ Schuld oder Scham aus, einige sind unzufrieden

Schützender Einsatz von Macht	Bestrafender Einsatz von Macht
Wertschätzung des Gegenüber	Gegenüber wird abgewertet, ist Feind
In Kontakt mit meinen Bedürfnissen	In Kontakt mit meinen moralischen Urteilen
Dient einem dringenden Bedürfnis von mir oder dem Schutz meines Gegenübers	Dient dem Durchsetzen einer bestimmten Strategie, indirektes Bedürfnis Respekt
Fördert die Beziehung	Belastet die Beziehung, Versöhnung tw. notwendig
Eher Notfallsituation	Eher Normalfall
Handlung, die im Nachhinein besprochen werden kann	Handlung, die so steht und eher nicht im Nachhinein besprochen wird (Furcht vor Autoritätsverlust)
Prinzipiell erst Gespräch, dann Konsequenz (Versuch Konsens/ Kooperation/ Macht mit jemandem zu erreichen)	Einseitig, Macht über

### Beispiele für Notfallsituationen

- \* Kind rennt auf die Strasse – Festhalten
- \* Jemand ist selbstmordgefährdet – Bei ihm/ ihr bleiben bzw. Hilfe holen

### Gefahr

“Ich will ja nur dein Bestes!“ – eigenes Bedürfnis, den anderen zu unterstützen/ zu helfen wird ohne Zustimmung und ausdrücklichen Wunsch erfüllt

**weitere Aspekte** zum Gebrauch von Macht in der GFK

- \* Macht wird erstmal grundsätzlich **neutral oder positiv** gesehen als die Möglichkeit, etwas zu gestalten.

- \* Prinzipiell wird versucht, in der GFK einen partnerschaftlichen **Konsens** zu finden, wo die **Bedürfnisse aller Beteiligten gleichberechtigt** nebeneinander stehen und berücksichtigt werden.
- \* Macht wird **mit Liebe/ Wertschätzung** ausgedrückt
- \* Ziel ist es, miteinander ins Gespräch zu kommen, einen **Giraffentanz** zu ermöglichen (tw. erst nach dem Gebrauch von schützender Macht möglich)
- \* Gebrauch von Macht ist **konsequent, angekündigt und verhältnismäßig**

Schützender Einsatz von Macht dient dem eigenen Schutz, der Erfüllung dringender oder wichtiger Bedürfnisse.

**Mögliche Strategien** können sein (vgl. Methoden der gewaltfreien Aktion):

- \* Empathie geben (vor allem mit dem „Aggressor“)
- \* Klärungshilfe geben
- \* Selbstaussdruck (wie es mir mit dem Verhalten geht)
- \* den Wolf am Ohr zupfen („*Kannst du mir sagen, was du von dem verstanden hast?*“)
- \* konkret um eine Handlung bitten
- \* Beharrlichkeit, d.h. die konkrete Lösungsbitte immer wieder vortragen, nicht aus dem Kontakt gehen, dabei giraffisch tanzen
- \* auf Giraffisch schreien
- \* die Moderation in einer Gruppe übernehmen
- \* sich Unterstützung holen, Solidarität
- \* Kooperation verweigern = das Spiel nicht mitmachen (Boycott/ ziviler Ungehorsam)
- \* aus der Situation gehen
- \* auf Konsequenzen hinweisen, wenn ein bestimmtes Verhalten nicht eintritt und diese auch ausführen (dienen dabei einem größeren Bedürfnis/ Wert)
- \* unter Zeitdruck etwas Bestimmtes tun und im Nachhinein mit den Beteiligten darüber reden, neue Strategien suchen, wie in Zukunft solche Probleme anders gelöst werden können

### **Schwierigkeit**

Menschen in Machtpositionen haben ein starkes Bedürfnis, dem Wohlergehen des Unternehmens/ der Partei/ der Organisation zu dienen. Dabei verführt die strukturelle Macht leicht dazu, nicht in den Dialog mit allen Betroffenen zu gehen bzw. es entsteht leicht die Angst vor Autoritätsverlust. Daneben können auch bestimmte Bedürfnisse wie die nach finanzieller Sicherheit, sozialer Akzeptanz (Aktionäre/ bessere Kreise), Bequemlichkeit deutlicher im Vordergrund stehen, als sie nach außen kommuniziert werden.

Das ist imho (in my humble opinion) kein schützender Gebrauch von Macht, da die konkreten, vielleicht eher sekundären Bedürfnisse einer Person höher bewertet werden, als die existenziellen vieler anderer (ebs. Schulsystem).

vgl. Schlüsselunterscheidung: Respekt vor der Autorität/ Angst vor der Autorität

Grundsätzlich geht es um die folgenden **zwei Fragen**:

- \* *Was hätte ich gerne, dass diese Person tut?*
- \* *Aus welchen Gründen hätte ich gerne, dass diese Person das macht, worum ich sie bitte?*

# Die Stärke der Giraffe

## **Empathie**

- \* sehr machtvoll, da es dem anderen hilft, aus dem Gefängnis der Wut auszubrechen

## **Forderung innerlich zur Bitte machen**

- \* „Und wenn jemand dich bittet eine Meile mit dir zu gehen, dann geh zwei Meilen!“
- \* Forderung übererfüllen aus dem Bewusstsein heraus, dass damit ein wirklich sehr dringendes Bedürfnis erfüllt wird
- \* Einfühlung für meinen inneren Teil, dem Autonomie wichtig ist
- \* Einfühlung für den Anderen, dessen Bedürfnisse da nicht erfüllt sind und Bewusstsein dafür, dass sie im Moment sehr, sehr hungrig sind

## **Giraffisch schreien**

- \* nicht bereit, jetzt das Geschenk der Empathie zu machen
- \* Abgrenzung/ Distanz wichtig
- \* Sich erleichtern, besser verstanden werden
- \* 4-Schritte laut und echt
- \* sich dem anderen zumuten

## **schützender Einsatz von Macht**

### *1) Konsequenzen setzen*

- \* eher innerlich, denn äußerlich (da es sonst als Ultimatum/ Erpressung gedeutet werden könnte – Ausnahme Kindserziehung)
- \* natürliche und logische Konsequenzen
- \* kühl Handeln, ohne auf die Spielchen des anderen einzugehen – deshalb wertschätzend
- \* liegt im eigenen Machtbereich

### *2) Rückzug*

- \* Abkühlen, indem die Angriffsfläche genommen wird
- \* Sich selbst Empathie geben und innere Klarheit schaffen
- \* Rückzug ist nicht Flucht!!
- \* „Ich möchte erstmal für mich klären, was mir wichtig ist und ich möchte nichts sagen, was ich im Nachhinein bedauern werde oder unsere Beziehung belasten könnte!“

### *3) gewaltfreie Aktionen*

- \* Standhaft den eigenen Standpunkt wiederholen
- \* Umstehende Passanten/ andere Menschen ansprechen und ihren Standpunkt herauskitzeln: „Was meinen Sie dazu?“ – „Versetzen Sie sich mal in die und die Lage, was würden Sie tun?“
- \* den Konflikt analysieren (vgl. Hildegard Goss-Mayr)
- \* Kooperationspartner finden/ Gleichgesinnte, die etwas gegen die Handlung und für die eigenen Bedürfnisse tun möchten
- \* Nicht Kooperieren/ Ziviler Ungehorsam
- \* Boykott
- \* Demonstrieren
- \* Mahnwachen/ Handzettel verteilen/ im Internet ne Homepage erstellen

# Kurzreferat: Selbstbehauptung

## Verschiedenes

- \* Prinzipiell geht es in der GFK darum, Lösungen zu finden, in denen die Bedürfnisse aller berücksichtigt werden. Das zeigt sich in der Bereitschaft zum Giraffentanz mit meinem Nächsten.
- \* Letztendlich bin ich derjenige, der auf mich achtet, und für die Erfüllung meiner Bedürfnisse zuständig ist. Selbstverantwortung für das eigene Leben.
- \* Technisch ist Selbstbehauptung „stetiges Wiederholen meiner Wünsche“, lautes sich Ausdrücken (**Giraffenschrei**), ggf. Notfallempathie für mein Gegenüber, über die möglichen Konsequenzen informieren und Angebote machen, wie mein Ggü. seine/ ihre Bedürfnisse ohne mich erfüllen kann
- \* Wenn es nicht gelingt in einer bestimmten Zeit, eine Lösung zu finden oder ich keine Lust dazu habe, dann kann ich auf meine Bedürfnisse achten und mich mit dem **schützenden Einsatz** von Macht durchsetzen. Deshalb ist es sinnvoll bei solchen Auseinandersetzungen sich genaue Konsequenzen zu überlegen, die ich nach erfolglosem Giraffentanz anwende, um mich und meine Bedürfnisse zu schützen
- \* Hin und wieder kann es auch sinnvoll sein, sich zu trennen. Entweder für den Augenblick oder auch für längere Zeit. Es kommt sehr selten vor, dass zwei Menschen einander alle Bedürfnisse erfüllen können, deshalb kann es sinnvoll sein, sich an andere Menschen zu wenden (**Giraffentrennung**)
- \* bei allen Möglichkeiten der Selbstbehauptung ist es wichtig, immer wieder wertschätzendes zu sagen, oder den Wolf um Wiedergabe des Verstandenen bitten

## Probleme

- \* Wird vom Gegenüber als Egoismus gedeutet, oder kann bestimmte unangenehme Reaktionen auslösen
- \* Ist nicht die Grundintention der GFK. Prinzipiell geht es um ein Miteinander, aber wenn Zeit und/ oder Ressourcen fehlen, dann kann auch der schützende Einsatz von Macht/ Selbstbehauptung wichtig sein (Giraffen sind stark!)
- \* Eine Information über mögliche Konsequenzen wird oftmals als Drohung oder Ultimatum aufgefasst. Wichtig ist die Grundhaltung dahinter: Ich mache es nicht um dich zu bestrafen, sondern um mich und meine Bedürfnisse zu schützen
- \* Auch die Trennung oder das Verlassen des Raumes/ Beenden des Gespräches wird von beiden Seiten oftmals als schmerzhaft empfunden.

## Ablauf

1. Das Gespräch suchen und Empathie geben (zuerst Giraffentanz, wenn das nach mehrmaligen Bemühen nicht fruchtet, dann Selbstbehauptung)
2. Selbstklärung
  - a) Andere Strategien finden, um mein Bedürfnis zu erfüllen
  - b) Logische/ natürliche Folgen finden, die angemessen und exekutierbar sind
3. Selbstaussdruck mit Wahlmöglichkeit:
  - a) Drei Schritte: „*Wenn ich an .... bin ich ... und brauche...*“
  - b) „*Du hast jetzt die Wahl: Entweder du [Bitte/ Forderung] oder es geschieht folgendes [log./natürliche Konsequenz]. Du hast die Wahl! Ich diskutier nicht mehr!*“ – Konsequenz nüchtern/ wertschätzend exekutieren, wenn notwendig
4. Nach einer Weile das Gespräch suchen und Empathie geben: „*Würde gerne wissen, wie es Dir im Nachhinein damit gegangen ist. Mir ist ein gutes Miteinander wichtig und vielleicht finden wir beim nächsten Mal eine gemeinsame Lösung.*“

# Kurzreferat: Mediation/ Vermittlung

## Verschiedenes

- \* Mediation ist ein **Tanz** zwischen drei bis vier Menschen. Dabei kommt es häufig zu **Hoppalas und Schrittfehlern**.
- \* **Mediator ist neutral oder intersubjektiv**, d.h. er kann sich in die Lage beider Parteien hineinversetzen und ist innerlich wohlwollend oder unbeteiligt.
- \* **Fokus auf die Gefühle und Bedürfnisse** der Parteien richten (Empathie)
- \* Versuchen, **das gegenseitige Verstehen zu ermöglichen**: die jeweilige Gegenseite bitten, die Gefühle und Bedürfnisse des anderen zu wiederholen (Beziehungsbitten stellen)
- \* **Mediation braucht Zeit**, ist nicht in einer Stunde zu lösen. Ggf. sind mehrere Sitzungen notwendig. Die Zeit braucht es, um zu diesem gegenseitigem Verständnis zu kommen. Danach gilt die These von Rosenberg.
- \* **These von Rosenberg**: Es kommt innerhalb von 15 Minuten zu einer einvernehmlichen Lösung, wenn die beiden Parteien jeweils die Gefühle und Bedürfnisse des anderen wiedergeben und verstehen konnten
- \* **Zuerst die Beziehungsebene**, dann die Lösungsebene
- \* Mediator übernimmt ggf. die Rolle der Gegenpartei, spielt sie als Giraffe und erkundigt sich beim Original, ob das Gesagte auch so stimmt (**Stellvertreter spielen = Doppeln**)
- \* Es gibt meistens eine Reihe **von Bedürfnissen, die beide teilen bzw. bei beiden im Mangel sind**: Gute Zusammenarbeit/ Lösungen finden, die die Bedürfnisse von allen Beteiligten berücksichtigen, Verstanden werden/ Empathie, Respekt/ Akzeptanz, das die eigenen Bedürfnisse berücksichtigt werden
- \* **ggf. schützender Einsatz von Macht zuerst**: Die Kinder trennen, und dann ein Gespräch vermitteln.
- \* fließender Übergang von Mediation/ Vermittlung zur Versöhnungsarbeit

## Probleme

- \* die Parteien decken sich mit Vorwürfen ein: **Dazwischengehen** und empathisch zuhören, es in Giraffensprache übersetzen
- \* **es geht hin und her**: Erst den Einen ausführlich zu Wort kommen lassen, dann den Anderen.
- \* **Schweigen**/ das Gespräch kommt nur schleppend in Gang: Dem Schweigen Einfühlung geben, motivierende Fragen stellen: „*Was liegt Ihnen zur Zeit am meisten auf dem Herzen?*“
- \* **zu viele unterschiedliche Themen/ Situationen** werden auf den Tisch gebracht: Situationen auflisten und die beiden Parteien Prioritäten setzen lassen. Dann eins nach dem anderen bearbeiten. Ggf. zur Klärung die Wahrnehmungen bei der jeweiligen Situation schildern lassen, um da eine Einigung zu erzielen bzw. Klarheit zu schaffen über die Fakten

## Hilfen/ Übungen

- \* Einzelgespräche führen. Jeder Partei so viel Einfühlung geben, dass sie einander in Wirklichkeit begegnen können. Vorher deutlich machen, dass es für beide gilt und sie gleichberechtigt sind, es nicht um Parteinahme geht
- \* Mediation in sich selbst durchführen als Übungsfeld, zwischen den sich widerstreitenden Teilen im eigenen Inneren: z.B. Faulenzer – Arbeitsbiene, treuer Ehemann – Abenteurer, Wütende – Rücksichtsvolle, Moralapostel – Freiheitskämpfer
- \* Giraffenhören und Giraffenpuppe als Hilfsmittel (wer zuerst die Puppe hat, darf reden): Mediator gibt kurze Anweisungen: Situation – Gefühle – Bedürfnisse – Bitte, Wiedergabe, Rückfrage, Rollenwechsel

## Literatur

- \* Besemer, Christoph: [Mediation, 2001] Mediation. Vermittlung in Konflikten, Stiftung gewaltfreies Leben, 2001
- \* Montada, Leo/ Kals, Elisabeth: [Mediation, 2001] Mediation. Lehrbuch für Psychologen und Juristen, Psychologie Verlags Union/ Beltz, 2001
- \* Ury, William: [Side, 2000] The third side. Why we fight and how we can stop, Penguin, 2000.

# Anregungen für das Integrieren der GFK in den Alltag

## Kurze Vorbemerkung

Vielleicht kehrt Du begeistert und inspiriert aus dem Seminar zurück in den Alltag und wünschst Dir, dass Du bzw. die ganze Welt, mehr in der Haltung der GFK sein könnte. Allerdings spürst Du, wie wenig die Menschen um Dich herum, sich wirklich darauf einlassen können, und auch Dir fällt es schwer, wirklich so aufmerksam und präsent zu sein. Es ist wie bei jedem Lernprozess, ganz besonders wie beim Erlernen einer Fremdsprache. Es gibt da Auf und Ab's, Erfolgserlebnisse genauso wie Niederlagen, manchmal fehlen einfach die Worte und es fällt dann erst im Nachhinein ein, was das Gefühl in dem Moment war oder welche Bedürfnisse im Mangel waren. Das ist normal und passiert jeder Giraffe. Auf jeden Fall kommt es zu Verzögerungen, es braucht einfach Zeit, sich innerlich auf Wahrnehmungen, Gefühle, Bedürfnisse und konkrete Strategien einzustellen. Es ist eben ein anderes Hineinspüren und oftmals wünscht man sich dann die ganze GFK zum Teufel, die eigenen Wölfe heulen auf und wollen gar nichts mehr von dieser Pseudosprache wissen. Das ist ok so und es geht nicht darum, die Wölfe zu vertreiben oder zu unterdrücken, sondern darum, sie zu lieben, anzunehmen und wirklich zu verstehen.

Wenn Erfolgserlebnisse fehlen kann der Blick nach innen helfen, weil es oftmals leichter ist, einen ruhigen Raum für sich zu finden und da zu üben. Immer wenn Du da innerlich oder äußerlich nicken müsstest, erleichtert bist oder ein inneres „Ja“ spürst, dann hast Du den Punkt getroffen und kannst Dir gratulieren. Ähnlich wird auch ein Gegenüber reagieren, wenn Du ihm/ ihr Zeit widmest und wirklich zuhörst. Das ist soooo heilsam und es kann dabei eine Nähe entstehen, die die Beziehung entscheidend vertieft und bereichert.

## Reflexionen

*Form: Wie?*

\* im Gespräch mit einer anderen Giraffe, die Dich coachen kann: Waren das wirklich Wahrnehmungen/ Gefühle/ Bedürfnisse/ Bitten im Sinne der GFK? Warst Du präsent/gegenwärtig?

\* allein und in Gedanken auf einem Spaziergang, im Bett liegend, in einer ungestörten ruhigen Atmosphäre

\* allein und ins Tagebuch/ sonst wie schreibend

*Inhalte: Was? (vgl. Alltagsbezug)*

\* eine Situation, in der ich ein starkes Gefühl gespürt habe

\* eine Situation, die mich noch länger gedanklich beschäftigt hat

\* Situationen aus der Vergangenheit, die mich belastet oder verletzt haben

\* Streitsituationen mit Freunden/ der Familie

\* Situationen, wo mir was gelungen ist, wo ich zufrieden war

\* Situationen, in denen ich mich nachher geärgert habe und mich gerne anders verhalten hätte

## Innehalten

Immer wieder in einzelnen Lebenssituationen innehalten, den Gedankenfluss oder die Handlung unterbrechen und sich selbst fragen:

1) „Was nehme ich wahr?“

2) „Was fühle ich jetzt?“

3) „Was brauche ich?“

4) „Wie setze ich dieses Bedürfnis um (Bitte/ Strategie)?“



### **Selbstklärungen mit dem inneren Team**

ähnlich wie die Reflexionen, vielleicht helfen auch mehrere Stühle im Raum, die jeweils von den Teilen besetzt werden können (vgl. die Übung: Zwei Seelen in meiner Brust, S. 60)

- 1) Wer spricht gerade in mir? Welcher Teil ist das? – Identifizieren
- 2) Wer spricht dagegen/ noch? – Identifizieren
- 3) Alle Teile jeweils sich aussprechen lassen, dazu versuchen, mit der inneren Giraffe zuzuhören
- 4) Evtl. gemeinsame Lösungen finden, wobei die Aussprache und das Hören aller Stimmen schon oftmals das Wichtigste ist. (vgl. Schulz von Thun, Friedemann: Team, 1998)

### **Übersetzungen**

Beim täglichen Medienkonsum innehalten, Gespräche im Kaffeehaus, auf der Arbeit belauschen und jeweils fragen, was die beteiligten Personen wahrnehmen, fühlen, brauchen und für ihre Bedürfnisse tun

- \* TV-Serien
- \* Zeitungen/ Zeitschriften
- \* Filme, Romane, Erzählungen
- \* politische Sendungen/ Diskussionen

### **Gespräche**

Versuche in Gesprächen einmal Dich selbst innerlich mehr zurückzunehmen, also in eine Beobachterrolle, die Rolle der Giraffe zu schlüpfen und Dich selbst und Deinen jeweiligen Partner zu betrachten. Dabei hilft es, vor allem auf die Gefühle und Bedürfnisse zu konzentrieren:

- \* „Was fühle ich? Was brauche ich?“ (Selbstklärung/ Selbstaussdruck)
- \* „Was fühlt mein Gesprächspartner? Was braucht er/sie?“ (Empathie)

Sehr hilfreich kann es hier sein, sich erstmal auf den Partner zu konzentrieren, die inneren Gedanken vorbeiziehen lassen und nur auf das zu konzentrieren, was er/sie fühlt und braucht. Dabei sind die Bedürfnisse noch wichtiger als die Gefühle, bzw. rufen am wenigsten Widerstand hervor, denn es ist eher ungewohnt, in alltäglichen Gesprächen über die eigene Befindlichkeiten zu reden.

Dabei ist es nicht unbedingt wichtig, das auch auszudrücken, es reicht erstmal nur zu spüren, und so die eigenen Sensoren zu sensibilisieren und zu schulen. Es kommt auch nicht darauf an, ob Du Deinen Gesprächspartner wirklich verstehst, sondern um Dein Interesse an ihm/ ihr. Wichtig ist auch sich selbst klar zu werden, ob Du nun eher das Bedürfnis hast, die vier Schritten anzuwenden (also zu Üben/ Lernen) oder wirklich an dem Kontakt interessiert bist. Viele Deiner Gesprächspartner werden erstmal überrascht und irritiert sein, wenn Du anders redest und wahrscheinlich brauchen sie jeweils Klarheit, was Du genau machst und wieso. Aber auch das ist am Anfang eine „normale“ Begleiterscheinung des Lernprozesses.

### **Übungsgruppen**

Suche Dir eine Gruppe von Gleichgesinnten, in der Ihr Euch regelmäßig trifft, Euch über Eure Lernerfahrungen austauschen und einander unterstützen könnt. Es ist ungemein hilfreich, in einer vertrauten Atmosphäre zu sein, in einer Welt von Giraffen, seien sie noch so klein. Dabei kannst Du auch auf Übungsgruppen zurückgreifen, die schon bestehen ([www.gewaltfrei-austria.org](http://www.gewaltfrei-austria.org)) oder Du gründest selbst eine. Hilfreich kann dabei das Übungsbuch von Ingrid Holler oder von Lucy Leu sein, wo sich eine ganze Reihe von Übungen finden und eine Anleitung für die Durchführung von Übungsgruppen (bei Lucy Leu).

## Lösungsschlüssel zu den Übungen

Bei den Übungen gibt es kein „richtig“ oder „falsch“. Oftmals ist es schwierig, bei einem Satz den Zusammenhang zu erspüren, und oftmals gibt es einfach viele Möglichkeiten.

Die Antworten kommen aus meinem „Sprachgefühl“ und können Dich bei Deinem Lernen unterstützen. Ich versuche dabei „Standard-Giraffisch“ zu schreiben, „Umgangssprachlich-Giraffisch“ könnte das etwas anders ausschauen.

### Sind das Wahrnehmungen im Sinne der GFK?

1.	Du bist gestern Abend um 20.15 Uhr zu mir gekommen. Soweit ich in Erinnerung habe, hatten wir 20 Uhr verabredet.
2.	Er ist ca. 1,60 m hoch/ Er hat ungefähr die gleiche Körpergröße wie unser 13jähriger Sohn.
3.	Peters Firma hat 20% Umsatzplus im letzten Jahr gemacht/ Peters Abteilung macht den höchsten Gewinn pro Mitarbeiter in seiner Firma im Vergleich zu den anderen Abteilungen.
4.	OK
5.	OK
6.	Muster: Gestern/ Dann und dann hast du .... gesagt, heute/ dann und dann hast du/er ... gesagt/ getan. Z.B. Gestern hast Du gesagt, dass Du Peter nicht kennst, und heute sagt mir Peter, dass Ihr Euch schon mal vor zwei Wochen bei der Premiere kennen gelernt habt.
7.	Als ich „Grüß Gott“ gestern Vormittag sagte, bist Du mit geschlossenem Mund an mir vorbeigegangen, den Blick nach vorne gerichtet.
8.	Wenn ich mir Dein Zimmer anschau (und sehe, dass auf dem Boden frei ist, in der Spielzeug-Schachtel allerhand Figuren, auf dem Schreibtisch Dein Etui liegt...)
9.	Wenn Du in dieser Lautstärke redest,
10.	Als Du gestern zu der Frau an der Bar hingegangen bist und gesagt hast: „Kannst Du mir sagen, wo ich mein Herz finde. Ich habe es gerade verloren!“, ...
11.	OK, besser „nun schon“ streichen.
12.	Peter hat Prof. Gruber gesagt, dass ich gestern Ingrid an den Haaren gezogen habe.
13.	OK
14.	OK
15.	OK
16.	OK, vielleicht noch wann genau und wie viel des Films.
17.	Wenn ich an Anna-Marie denke, wie sie mir letzte Woche drei Stunden beim Umzug geholfen hat, in den letzten Monaten ca. 1x wöchentlich mir mehr als zwei Stunden Empathie für meinen Trennungsschmerz gegeben hat, (bin ich total dankbar, weil mir Unterstützung und Kontinuität wichtig sind.)
18.	Wenn ich Dich so in diesem Kleid sehe, das Blumenmuster, die helle Farbe und die Seide, (bin ich erfreut, weil mein Bedürfnis nach Schönheit sehr erfüllt ist.) ODER An Deinem Kleid gefällt mir das Blumenmuster, die helle Farbe und die Seide. Ich finde die Spaghettiträger sehr sexy (= persönliche Interpretationen als solche kennzeichnen und konkret benennen, was an dem Kleid gefällt)
19.	Gestern Abend um 23.00 Uhr habe ich Dich dreimal Gähnen gesehen, und Deine Augen waren nur halb geöffnet. Du hast auf meine Fragen mit einer Reaktionszeit von ca. 3 Sekunden geantwortet und in einem langsameren Tempo als sonst gesprochen.
20.	OK, vielleicht noch genauer, wann und wie ich es nachweise: Ich bin am Montag um 8.30 in die Arbeit gekommen und um 20.00 gegangen.... Wenn ich das mit meiner vereinbarten Arbeitszeit in der Woche vergleiche, komme ich auf sieben Überstunden.
21.	Wenn ich Dich in dieser Stimmlage höre, (bin ich total genervt, weil mir meine Ruhe am

	Herzen liegt, wärest Du bereit...). Deine Stimme klingt für mich höher, lauter als „normal“ (oder als gestern).
22.	Du hast gesagt, dass Du am 23.10.2002 die Hände um den Hals von Deiner damaligen Frau gedrückt hast, bis sie tot war,... Wenn ich die Berichte über Deine Tat in den Zeitungen verfolge, wo drinsteht, dass Du Deine Frau ermordet hast, ...
23.	OK
24.	Wenn ich höre, wie Du sagst: „...“, (bin ich genervt, weil mir meine Ruhe/ Respekt wichtig sind)
25.	OK
26.	Wenn ich daran denke, wie Stefan gestern auf meine Bitte ins Bett zu gehen reagiert hat... Wenn ich anfolgende Situationen aus der letzten Woche denke: * Am Montag Morgen hat Stefan im Kindergarten zu Amelie gesagt: „Du blödes Arschloch!“ * Am Dienstag hat Stefan beim Mittagessen mehr als 30 Minuten vor dem Teller gesessen und mit dem Trinkbecher gespielt. Auf meine Bitte, doch das Gemüse zu essen, hat er weiter mit dem Trinkbecher gespielt.“
27.	Wenn ich an meine Beziehung mit Stefanie denke, (dann bin ich total frustriert, weil mir Verbundenheit und Verständnis wichtig sind). <i>Oder genauer</i> Wenn ich an mein Gespräch von gestern Abend mit Stefanie denke, wie sie auf mein dreimaliges Bitten, mir bitte wiederzugeben, was sie verstanden habe, geantwortet hat mit: „Hör auf mich mit dem GFK-Schleiß zu nerven!“ und sie vorgestern Abend als ich meinen Mund auf ihren Mund drücken wollte, ihren Kopf zur Seite gedreht hat...
28.	Gestern Abend habe ich die Musik aus Deinem Zimmer bis 3 Uhr morgens gehört, und heute Morgen habe ich in der Küche 25 Bierflaschen gezählt, von denen mehr als die Hälfte umgefallen waren.
29.	Dr. Weber hat auf meine Frage, ob er mir das Wort „Ontoprophylaxe“ genauer erklären könnte gesagt: „Dafür werde ich nicht bezahlt, schauen Sie doch in einem Wörterbuch nach!“
30.	Gestern Abend kamen 300 Gäste, es wurden 75 Rückmeldebögen ausgefüllt, und wir haben drei Aufträge für das neue Seminarprogramm bekommen.
31.	Wenn ich mir Dein Arbeitszimmer anschau, (bin ich etwas genervt, weil mir Ordnung wichtig ist) <i>oder genauer</i> Wenn ich die aufgeschlagenen Aktenordner, die drei Bücher, die halbe Semmel auf Deinem Schreibtisch sehe, die gestapelten Bücher vor dem Sessel, dann...
32.	OK
33.	Ich habe Paul dreimal in der Woche angerufen und gefragt, ob er mit uns rausgeht, und er hat dreimal abgelehnt ( <i>oder genauer</i> gesagt, er möchte lieber zu Hause bleiben und noch etwas lesen <i>bzw. was er jeweils genau gesagt hat</i> )
34.	Als ich Lisl gestern Abend gefragt habe, ob sie mir bei den Vorbereitungen für Peters Geburtstagsparty helfen könne, sagte sie: „Nö, ich möchte gerne den Tatort am Sonntag sehen!“
35.	OK
36.	OK, da persönliche Bewertungen deutlich als solche gekennzeichnet werden
37.	Wenn ich den Bart von XYZ sehe, (bin ich genervt, weil mir Schönheit wichtig ist)
38.	OK
39.	<i>Genauer:</i> Ich habe heute ca. 5 Mal einen Druckauftrag in Word gegeben, und es kam die Fehlermeldung „not possible to print No 345“

### Sind das Gefühlswörter im Sinne der GFK?

1	Ich bin unsicher/ traurig, weil mir Liebe/ Wertschätzung/ Sicherheit wichtig ist.
2.	OK
3.	Ich bin sauer, weil mir Rücksichtnahme wichtig ist. <i>Oder</i> Ich bin genervt, weil mir gute Zusammenarbeit wichtig ist, und ich vorher gefragt werden möchte.
4.	OK, <i>besser</i> : Ich bin sehr sauer/ verbittert (son Grenzwort).
5.	Ich bin traurig, weil mir Rücksichtnahme wichtig ist (oder Zugehörigkeit).
6.	Ich bin traurig, weil mir Liebe/ Kontakt/ Verbindung wichtig ist (vgl. 5, allein an sich kann auch positiv sein – all-eins, dann glücklich, weil ich die Verbindung spüre – zum Universum...)
7.	Ich bin skeptisch/ vorsichtig, weil mir Ehrlichkeit/ Authentizität wichtig sind.
8.	Ich bin traurig, weil MIR Kontakt und Gesellschaft wichtig sind (beim Ursprungssatz wird das Gefühl mit der Handlung des Anderen verknüpft. Da muss ein Wolf aufheulen)..
9.	Ich bin sauer/ skeptisch/ vorsichtig, weil ich möchte, dass die Bedürfnisse von uns beiden berücksichtigt werden/ weil mir Rücksichtnahme wichtig ist.
10.	OK, <i>besser</i> : Ich bin total ängstlich und brauche Unterstützung/ Sicherheit/ Vertrauen...
11.	Ich bin traurig, weil mir Respekt/Unterstützung/ Kontakt auf Augenhöhe/ Akzeptanz/ liebevoller Umgang wichtig sind.
12.	OK.
13.	OK, <i>besser</i> : Ich bin total sauer/ empört, weil mir ... wichtig ist (hängt eben von dem Auslöser, der Situation ab – ist schwer zu sehen hier)
14.	Ich bin skeptisch/ vorsichtig, weil mir Ehrlichkeit und Offenheit wichtig sind (evtl. die Wahrnehmung noch genauer beschreiben).
15.	Ich bin irritiert/ schockiert/ sauer/ verletzt/ traurig, weil mir Selbstverantwortung und Unterstützung wichtig sind (evtl. auch Rücksichtnahme).
16.	Ich bin total froh, weil mir das Wohl meiner Liebsten am Herzen liegt/ weil mir Erfolge wichtig sind...
17.	OK, <i>besser</i> : Ich bin total erleichtert, weil mir Deine Gesundheit am Herzen liegt.
18.	Ich bin traurig/ verletzt/ fühle mich klein, weil mir Wertschätzung/ Dankbarkeit/ Ausgleich im Geben und Nehmen wichtig sind.
19.	OK, <i>besser</i> : Wenn ich an heute Abend (das gemeinsame Weggehen, die Einladung...) denke, bin ich total erfreut, weil mir nach Feiern ist/ mir die Verbindung mit lieben Freunde am Herzen liegt...
20.	Ich bin vorsichtig und sauer, weil mir Freiwilligkeit und Autonomie wichtig sind.
21.	Ich bin skeptisch/ zuversichtlich, weil mir Dein Wohl am Herzen liegt.
22.	Ich habe Angst, weil mir Klarheit/ Kontinuität/ Verbindung wichtig ist.
23.	Ich bin sauer, weil mir Pünktlichkeit/ Respekt wichtig ist.
24.	Ich bin dankbar/ erfreut, weil mir Respekt wichtig ist und gesehen zu werden.
25.	Ich bin (besorgt/ unsicher/ dankbar = hängt von der Situation ab), weil mir wichtig ist, meiner Verantwortung als Vater/ Mutter/ Lehrer/ Chef gerecht zu werden.
26.	OK
27.	Ich bin enttäuscht/ traurig/ sauer, weil mir Unterstützung/ Verlässlichkeit oder Kontakt wichtig ist.
28.	Ich bin enttäuscht/ frustriert/ sauer, weil mir Wertschätzung/ Verlässlichkeit wichtig ist.
29.	Ich stehe an/ bin hilflos/ ohnmächtig und brauche Klarheit, Unterstützung.
30.	<i>Genauer</i> : Ich bin traurig/ erschöpft/ müde/ mir schmerzt mein Rücken...
31.	Ich bin traurig/ verletzt/ enttäuscht, weil mir Kontinuität/ Autonomie (möchte eine Partnerschaft nach meinen Vorstellungen leben)/ Wertschätzung/ Verbindung wichtig ist.

32.	Ich bin traurig/ enttäuscht, weil ... (ist nicht klar, weil die Situation fehlt)
33.	Ich bin sauer/ enttäuscht, weil mir gute Zusammenarbeit/ gegenseitiges Verständnis wichtig ist.
34.	OK (hier sind Schritte 1 und 2 umgedreht, besser: Wenn ich an... denke, bin ich total ängstlich, weil mir... wichtig ist).
35.	Ich bin traurig/ frustriert, weil mir Respekt/ Rücksichtnahme/ liebevoller Umgang miteinander wichtig ist.
36.	Halb OK (hier sind auch wieder Schritt 1 und 2 umgedreht. Es sieht aus, als ob die Handlung des Anderen die Ursache für das Gefühl ist, besser: Wenn ich sehe, wie Du eine eins in der letzten Deutscharbeit bekommen hast, bin ich total begeistert, weil mir Dein Wohl am Herzen liegt/ ich meiner Verantwortung als Mutter gerecht werden möchte).
37.	Dreiviertel OK, besser ein Ich-bin-Gefühlswort, weil es so klarer wird, z.B.: Ich habe Angst. Oder Ich bin ohnmächtig, weil ... (es klingt sonst so passiv, als ob der Mensch da nichts machen könnte).
38.	OK
39.	OK, anders: Ich bin irritiert/ verwirrt
40.	Ich bin genervt/ traurig/ sauer, weil mir Rücksichtnahme/ Respekt wichtig sind (nicht ganz klar, weil die Ausgangssituation unbekannt ist).
41.	Wenn ich sehe, dass Theodor eine Stunde mit der Petra redet und ihr zwei Mal die Wange streichelt, bin ich unsicher/ ängstlich/ traurig/ wütend, weil mir Kontinuität/ Zugehörigkeit/ Verlässlichkeit/ Liebe wichtig sind (für mich ist Eifersucht eine Mischung aus Gefühlen und Bedürfnissen, wenn sie im Rahmen einer festen Partnerschaft aufkommt)
42.	Wenn ich ... , bin ich unsicher/ skeptisch/ ängstlich, weil mir Klarheit/ Ehrlichkeit/ Transparenz wichtig ist.
43.	Wenn ich sehe, wie Du (das und das machst/ sagst), bin ich total enttäuscht, weil mir ... wichtig ist. (Wieder wird die Wahrnehmung/ der Auslöser mit der Ursache/ dem nicht erfüllten Bedürfnis verwechselt).
44.	Dreiviertel OK, besser ein Ich-bin-Gefühlswort: Ich habe Angst/ ich bin ohnmächtig/ unsicher...

### Sind das Bedürfnisse im Sinne der GFK?

1.	Ich brauche Liebe, Zugehörigkeit, Kontinuität, Verlässlichkeit, Sicherheit..
2.	OK, vielleicht genauer: Mir ist Autonomie wichtig, ich möchte Entscheidungen in meinem Tempo treffen oder Entscheidungen aus vollem Herzen treffen können. Ich brauche noch etwas Unterstützung, können wir am Ende der Woche noch mal drüber reden?
3.	Ich brauche Unterstützung, Hilfe. Könntest du für mich morgen beim Hofer die Sachen von der Einkaufsliste besorgen (öder ähnlich konkrete Bitte)
4.	Mir ist Gesundheit/ Nahrungsaufnahme/ Genuss oder Wertschätzung wichtig.
5.	Ich möchte meiner Verantwortung als Vater, Freundin, Lehrer gerecht werden. Ich habe das Bedürfnis für das Wohl meines Nächsten/ meiner Lieben zu sorgen.
6.	Mir ist wirklich Unterstützung/ eine gerechte Verteilung der Verantwortung wichtig (Unterhaltsansprüche), oder mit ist wichtig, dass mein Vater seine Verantwortung als Vater auch gerecht wird
7.	Ich brauche Empathie, Zärtlichkeit, Geborgenheit, Wertschätzung, Verbindung, Unterstützung
8.	OK
9.	Ich brauche Ordnung, mehr Struktur, Sicherheit.
10.	OK

11.	Mir ist finanzielle Sicherheit wichtig, ich möchte sorgsam mit meinen Finanzen umgehen. Mir ist Autonomie wichtig, d.h. ich möchte selbst entscheiden, wie ich mein Geld ausbebe, wie ich meine Prioritäten setze.
12.	Ich hätte gern Gesellschaft, Kontakt, Nähe.
13.	Ich brauche Genuss, innere Ruhe, Entspannung.
14.	Ich brauche Entspannung/ Gesellschaft, ich möchte etwas für meine Gesundheit tun.
15.	OK
16.	Mir ist Verlässlichkeit/ gute Zusammenarbeit, Effektivität, Rücksichtnahme wichtig.
17.	Mir ist Rücksichtnahme, Selbstverantwortung, Sauberkeit, Ordnung wichtig.
18.	OK, Bitte zuerst, dann das Bedürfnis. (Schritt 3+4 umgedreht)
19.	OK, Bedürfnis und dann Bitte
20.	Ich bin traurig, weil mir Wertschätzung/ Gemeinschaft/ Zugehörigkeit/ Verbindung wichtig ist.
21.	Ich bin erleichtert, weil mir Leichtigkeit/ Verständnis/ Unterstützung wichtig ist (je nachdem, worum es mit dem kapiert geht und in welcher Rolle: am Arbeitsplatz, als Elternteil)
22.	Ich bin genervt/ geil/ verzweifelt, weil mir Nähe, sexueller Entspannung, Zärtlichkeit, Wertschätzung... wichtig ist.
23.	OK, das erste ist keine Wahrnehmung im Sinne der GFK, sondern ein Gedanke (etwas von der Wolfsshow).
24.	Ich bin skeptisch, weil mir Effizienz/ Effektivität/ sorgsamer Umgang mit meinen (Zeit)Ressourcen wichtig ist.
25.	OK, a bissi Street-Giraffe
26.	Ich bin total besorgt/ ängstlich, weil mir soziale Akzeptanz wichtig ist.
27.	Ich bin traurig/ besorgt/ ängstlich, weil ich möchte, dass auch meine Bedürfnisse berücksichtigt werden/ weil mir Ausgleich im Geben und Nehmen wichtig ist/ weil ich etwas Unterstützung brauche.
28.	OK, aber a bissi zu konkret – ich brauche Ordnung (Diele weglassen). Hier kommt die Bitte zuerst und dann das Bedürfnis.
29.	Ich bin sauer, weil mir Wertschätzung/ Akzeptanz wichtig sind.
30.	Ich bin genervt/ sauer, weil mir Ausgleich im Geben und Nehmen/ Dankbarkeit/ Selbstverantwortung wichtig ist.
31.	Ich bin etwas ungeduldig/ gestresst/ genervt, weil ich Dinge gerne zu einem guten Abschluss bringe/ weil mir Freiheit wichtig ist/ weil ich gerne weiterkommen möchte.
32.	OK, vielleicht besser: Ich bin vorsichtig, weil mir Autonomie (ich nehme mir die Zeit, die ich brauche) wichtig ist/ weil ich Dinge in meiner Geschwindigkeit erledigen möchte/ weil ich gut für mich sorgen möchte.
33.	OK
34.	OK, Schritt 1+4, vollständig wäre: Ich habe Kopfschmerzen, bin genervt/ unruhig/ traurig und brauche Heilung/ Gesundheit/ möchte mich wohl fühlen und nehme dafür ein Aspirin. (klingt aber ziemlich unnatürlich)
35.	OK, etwas zu konkret, besser: Mir ist Harmonie wichtig.
36.	OK
37.	Ich bin besorgt und brauche finanzielle Sicherheit.
38.	Ich bin total besorgt, weil mir das Wohlergehen meiner Nächsten am Herzen liegt.
39.	OK, besser ohne den ersten Satz, nur: Mir ist Echtheit wichtig.

### Sind das Bitten im Sinne der GFK?

1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Wärest Du bereit (WDb) mir zu der Situation XY zu sagen, was meine Gefühle und Bedürfnisse waren und wie es Dir damit geht?</li> <li>* Mir ist wirklich Akzeptanz wichtig, kannst Du mir sagen, was bei Dir angekommen ist?</li> <li>* WDb mir zu sagen, in welchen Situationen in unseren Beziehung Bedürfnisse bei Dir erfüllt waren und in welchen nicht (jeweils drei Beispiele)?</li> <li>* WDb mir zu sagen, in welchen Situationen in unserer Beziehung Du mich akzeptieren kannst und wo es Dir schwer möglich ist? Und welche Bedürfnisse da bei Dir nicht erfüllt sind?</li> <li>* WDb mir zu sagen, was Du alles an mir magst?</li> </ul>
2.	<p>OK, vielleicht genauer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* WDb mir einmal im Monat einen Strauß Schnittblumen im Wert von ca. 20 Euro mitzubringen?</li> </ul> <p>Als Alternative: Was kann der andere tun, damit mein Bedürfnis nach Liebe/ Wertschätzung/ Ausgleich erfüllt ist?? Welche Handlungen der Liebe habe ich gerne??</p>
3.	<p>OK, vielleicht genauer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* WDb mit mir am Sonntag Abend in den neuen Woody-Allen-Film zu gehen?</li> </ul>
4.	<p>OK, mir ist unklar, welche Bedürfnisse dahinter stecken?? Vielleicht Lernen, Kontakt oder Akzeptanz (siehe oben Bsp.1)</p>
5.	<p>OK, vielleicht genauer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* WDb mir zu sagen, was ich hier tun kann, damit Du Dich wohl fühlst?</li> </ul>
6.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* WDb mir zu sagen, was Du von dem verstanden hast?</li> <li>* WDb mir zu sagen, was von meinen Worten bei Dir angekommen ist?</li> <li>* WDb mir zu sagen, was meine Gefühle und Bedürfnisse in dieser Situation sind?</li> </ul>
7.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* WDb einmal in der Woche am Mittwoch die Wäsche aus dem Wäschekorb nach Gradzahlen zu sortieren, sie jeweils in die Waschmaschine zu tun, nachher aufzuhängen und gefaltet in die Zimmer der jeweiligen Besitzer zu tun?</li> <li>* WDb den wöchentlichen Großeinkauf zu erledigen, d.h. ein- zweimal in der Woche nach der Arbeit zum Hofer zu fahren und die Dinge zu besorgen, die auf der Einkaufsliste am Kühlschrank hängen?</li> </ul>
8.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* WDb mir zu sagen, wenn Du Dich unwohl fühlst?</li> <li>* WDb mir zu sagen, was ich oder ... tun können, damit Du Dich hier wohlfühlst?</li> </ul>
9.	<p>OK, vielleicht genauer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* WDb heute Abend die Hauptverantwortung für das Zubettbringen zu übernehmen? Ich möchte unten in Ruhe fernsehen.</li> <li>* WDb dafür zu sorgen, dass die beiden Kinder ihre Schlafanzüge anziehen, die Zähne putzen, und liest Du jedem eine Gute-Nacht-Geschichte vor, machst das Licht aus und sagst, dass sie schlafen sollen?</li> </ul>
10.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* WDb das nächste Mal nach meiner Meinung zu fragen, bevor Du eine Entscheidung über XY triffst?</li> <li>* WDb das nächste Mal bei Entscheidungen über XY mit mir über meine Gefühle und Bedürfnisse zu sprechen, damit wir zu einer Lösung kommen, die für uns beide gut passt?</li> </ul>
11.	<p>OK, vielleicht genauer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* WDb mich anzurufen, wenn Du später als 10 Uhr nach Hause kommst? Und zwar vor 10 Uhr?</li> </ul>
12.	<p>WDb mir zu der Situation zu sagen, was in Dir vorging/ was Deine Gefühle und Bedürfnisse waren (Giraffenehrlichkeit – Wolfsehrlichkeit)</p>
13.	<p>WDb heute Abend eine Stunde mit mir zu verbringen? Wir können dann noch entscheiden, was wir machen, ob Fernsehen, nur klönen, ne Massage...</p>
14.	<p>OK, vielleicht genauer wann.</p>
15.	<p>Mir liegt sehr Dein Wohl am Herzen, und mir ist Unterstützung wichtig. Wärest Du bereit mir zu sagen, wie es Dir in der Situation geht?/ wie ich dich in Deinem Auftreten XY gegenüber unterstützen kann, so dass Deine Bedürfnisse auch berücksichtigt werden?</p>
16.	<p>Ich brauche wirklich Unterstützung, WDb beim nächsten Mal in der Runde zu sagen, in welchen Situationen ich schon Bedürfnisse für die Firma erfüllt habe?/ wofür Du mir dankbar bist in diesem Kontext?/ mir ein paar aufmunternde Worte zu sagen?</p>
17.	<p>OK, vielleicht vorher das Bedürfnis sagen: Ich brauche Wertschätzung/ Sicherheit, wie ich wirke, WDb zu sagen, wie Dir das Kleid gefällt/ ob das Deiner Meinung nach zu dem Anlass</p>

	XY passt?
18.	Mir ist Wertschätzung wichtig, WDb mir zu sagen, was Dir an mir gefällt/ WDb mich in den Arm zu nehmen?
19.	Mir ist Selbstverantwortung/ Ausgleich im Geben und Nehmen wichtig, WDb Dir den Schlüssel abzuholen, wenn Du ihn brauchst, mich vorher anzurufen und dann auch das Geld für das Nachmachen mitzubringen?
20.	OK, vielleicht besser: WDb jetzt oder am Abend eine halbe Stunde meinen Erzählungen zuzuhören und mir zusagen, wenn Du etwas nicht verstanden hast?
21.	Mir ist Respekt wichtig, WDb mich mit meinem Vornamen anzusprechen/ mit mir erst dann zu reden, wenn Du Dir für Deine Wut Selbstempathie gegeben hast/ mit mir in halber Lautstärke zu reden?
22.	Mir ist Rücksichtnahme wichtig, WDb das nächste Mal vor dem Einkaufen auf die Liste am Kühlschrank zu schauen bzw. mich auf meinem Handy anzurufen, ob ich noch was brauche?
23.	Mir liegt wirklich das Wohlergehen meiner Lieben am Herzen, WDb mit mir über Dein Rauchen zu sprechen, dass wir auf die Bedürfnisse dafür kommen und Alternativen finden, die auch mein Bedürfnis nach Gesundheit erfüllen?
24.	OK, vielleicht noch ne Zeitangabe: wann oder bis wann?
25.	Mir ist Autonomie (möchte selbst bestimmen, wann ich was mache)/ Effizienz wichtig, WDb jetzt die Hose und den Pullover anzuziehen und dich dann auf den Kindersitz auf der Hinterbank zu setzen? (in Stresssituationen wirkt die Bitte leicht als Forderung – es kommt sehr auf die innere Ruhe an bzw. kann in solchen Fällen auch schützender Einsatz von Macht benutzt werden, d.h. das Kind anzuziehen und auf den Rücksitz setzen)
26.	OK, vielleicht nur Zeitpunkt: jetzt.
27.	OK, vielleicht nur Zeitpunkt: jetzt.
28.	Mir sind wirklich Wertschätzung und Schutz wichtig, WDb mir das nächste Mal zu sagen, wenn Du Dich mit einer anderen Frau triffst und Dir mehr vorstellen könntest?
29.	OK, vielleicht nur Zeitpunkt: jetzt.
30.	Mir ist Wertschätzung wichtig, und ich möchte in meinen Mühen gesehen werden, WDb mir zu sagen, was Du an meiner Arbeit wertschätzen kannst/ WDb mir wiederzugeben, was Du mich hast sagen hören?
31.	OK.
32.	OK.
33.	Mir ist Rücksichtnahme wichtig, WDb mit mir einmal in der Woche gemeinsam unsere Freizeitaktivitäten zu besprechen?
34.	Mir ist Klarheit wichtig, WDb mir zu sagen, wie es Dir in unserer Beziehung geht?/ Mir ist Wertschätzung/ Ausgleich im Geben und Nehmen wichtig, WDb mit mir zu sprechen, wie ich meine Bedürfnisse mehr erfüllt bekomme (von Dir oder Anderen)?
35.	OK.
36.	Mir sind partnerschaftlicher Umgang und Zusammenarbeit wichtig, WDb bei der nächsten Party die Musik nach 22 Uhr auf Zimmerlautstärke (recht vage) zu stellen? Mir ist Verlässlichkeit wichtig, WDb Dich an die getroffene Vereinbarung zu... zu halten bzw. bei Änderungswünschen das jeweils bei unserem Gespräch am Sonntag anzusprechen?
37.	Ich möchte verstanden werden, kannst Du mir bitte sagen, was bei Dir von meinen Äußerungen zu dem Thema angekommen ist?
38.	Mir ist Verlässlichkeit wichtig, WDb die Steuererklärung jetzt liegen zu lassen und mit mir ins Kino zu gehen?
39.	OK, vielleicht besser: Ich brauche Klarheit/ hätte gerne liebe Menschen um mich, WDb morgen zu meiner Party zu kommen? (Ich kann nur jetzt die Bereitschaft abfragen)



## Literatur- und Materialverzeichnis GFK

GFK-Bücher können im Online-Shop von [www.gewaltfrei.de](http://www.gewaltfrei.de) bestellt werden, ansonsten empfehle ich [www.amazon.at](http://www.amazon.at) sowie für vergriffene Bücher [www.eurobuch.com](http://www.eurobuch.com).

### *Original GFK*

#### *Einstieg- und Grundlagenwerke*

**d'Ansembourg, Thomas: [Ich, 2004]** Endlich Ich sein. Wie man mit anderen zusammen-leben und gleichzeitig man selbst bleiben kann, Freiburg/ Basel/ Wien: Herder, 2004.

**D'Asembourg, Thomas: [träumen, 2006]** Hör auf zu träumen, fang an zu leben. Mit Gewaltfreier Kommunikation innere Blockaden lösen, Freiburg: Herder, 2006.

**Belgrave, Bridet/ Lawrie, Gina: NVC-Dance-Floors.** Einleitung und Bodenanker [zu beziehen über <http://nvcdancefloors.com/>]

**Bitschnau, Karoline: [Sprache, 2008]** Die Sprache der Giraffen. Zur Qualität zwischenmenschlicher Beziehungen. Wie die GFK Ihr Leben verändern kann, Paderborn: Junfermann, 2008 [Doktorarbeit, wissenschaftlich und praktisch]

**Brüggemeier, Beate: [Kommunikation, 2010]** Wertschätzende Kommunikation im Business. Wer sich öffnet, kommt weiter. Wie Sie die Gewaltfreie Kommunikation im Berufsalltag nutzen, Paderborn: Junfermann, 2010 [GFK im Business]

**Bryson, Kelly: [nett, 2006]** Sei nicht nett, sei echt! Ein Gleichgewicht zwischen Liebe für uns selbst und Mitgefühl mit anderen finden. Handbuch für die GFK, Paderborn: Junfermann, 2006.

**Holler, Ingrid: [Mit, 2010]** Mit dir zu reden ist sinnlos!... Oder? Konflikte klären durch Mediation mit Schwerpunkt GFK. Ein Mediationshandbuch mit DVD, Paderborn: Junfermann, 2010. [GFK und Mediation]

**Holler, Ingrid: [Trainingsbuch, 2003]** Trainingsbuch Gewaltfreie Kommunikation. Abwechslungsreiche Übungen für Selbststudium, Seminare und Übungsgruppen, Paderborn: Junfermann Vlg, 2003 [Übungsbuch]

**Larsson, Liv: [Begegnung, 2010]** Begegnung fördern. Mediation in Theorie und Praxis. Mit Gewaltfreier Kommunikation vermitteln, Paderborn: Junfermann, 2010 [GFK und Mediation]

**Leu, Lucy: [Kommunikation, 2005]** Gewaltfreie Kommunikation. Das 13.Wochen-Übungsprogramm. Ein praktischer Leitfaden für Übungsgruppen, Selbststudium und GFK-Kurse, Paderborn: Junfermann, 2005 [weiteres Übungsbuch]

**Lindemann, Gabriele/ Heim, Vera: [Erfolgsfaktor, 2010]** Erfolgsfaktor Menschlichkeit. Wertschätzend führen – wirksam kommunizieren. Ein Praxisbuch, Paderborn: Junfermann, 2010 [GFK im Business]

**MacKenzie, Mary: [Frieden, 2007]** In Frieden leben. Tägliche Meditationen für ein Leben voller Liebe, Heilung und Mitgefühl, Paderborn: Junfermann, 2007.

**Rosenberg, Marshall B.: [Kommunikation, 2006]** Gewaltfreie Kommunikation. Aufrichtig und einfühlsam miteinander sprechen. Neue Wege in der Mediation und im Umgang mit Konflikten, Paderborn: Junfermann, 2006 [Grundlagenwerk]

**Rosenberg, Marshall B.: [Konflikte, 2004]** Konflikte lösen durch Gewaltfreie Kommunikation. Ein Gespräch mit Gabriele Seils, Freiburg/ Basel/ Wien: Herder, 2004 [Interview mit Marshall Rosenberg].

**Rosenberg, Marshall B.: [Sprache, 2006]** Die Sprache des Friedens sprechen in einer konfliktreichen Welt, Paderborn: Junfermann, 2006.

**Rust, Serena: [Giraffe, 2006]** Wenn die Giraffe mit dem Wolf tanzt. Vier Schritte zu einer einfühlsamen Kommunikation, Burgrain: KOHA-Verlag, 2006.

#### *kleinere, dünnere Bücher*

**Basu, Andreas/ Faust, Liane: [Kommunikation, 2010]** Gewaltfreie Kommunikation, Haufe, 2010 [Taschenguide]

**Egloff, Katrin/Fiedler, Doris: [Kommunikation, 2008]** Gewaltfreie Kommunikation (GFK) Schwierige Gespräche erfolgreicher führen, Zürich: Spektamedia, 2008 [HRM-Dossier Nr.40 – Fokus Arbeitswelt]

**Fritsch, Gerlinde Ruth: [Selbst-Empathie, 2008]** Praktische Selbst-Empathie. Herausfinden, was man fühlt und braucht. Gewaltfrei mit sich selbst umgehen, Paderborn: Junfermann, 2008.

**Gens, Klaus-Dieter/ Pasztor, Susann: [Ich, 2004]** Ich höre, was du nicht sagst, Paderborn: Junfermann Vlg, 2004.

**Gens, Klaus-Dieter/ Pasztor, Susann: [Mach, 2005]** Mach doch... was du willst! Gewaltfreie Kommunikation am Arbeitsplatz, Paderborn: Junfermann Vlg, 2005.

**Klein, Shari/ Gibson, Neill: [wütend, 2004]** Was macht dich wütend? 10 Schritte zur Transformation von Ärger, durch die alle gewinnen können, Paderborn: Junfermann, 2004.

**Mol, Justine: [Giraffe, 2010]** Die Giraffe und der Schakal in uns. Gewaltfreies Kommunizieren, Paderborn: Junfermann, 2010.

**Myers, Wayland: [Grundlagen, 2006]** Die Grundlagen der Gewaltfreien Kommunikation... wie ich sie verstehe und anwende, Paderborn: Junfermann, 2006

**Rosenberg, Marshall B.: [Herz, 2004]** Das Herz gesellschaftlicher Veränderung. Wie Sie ihre Welt entscheidend umändern können, Paderborn: Junfermann, 2004.

**Rosenberg, Marshall B.: [klären, 2003]** Das können wir klären. Wie man Konflikte friedlich und wirksam lösen kann, Paderborn: Junfermann, 2004.

**Rosenberg, Marshall B.: [lieben, 2006]** Wie ich dich lieben kann, wenn ich mich selbst liebe. Ein praktischer Ratgeber zu einer neuen Art von Beziehungen, Paderborn: Junfermann, 2006.

**Rosenberg, Marshall B.: [Schmerz, 2005]** Den Schmerz überwinden, der zwischen uns steht. Wie Heilung und Versöhnung gelingen, ohne faule Kompromisse, Paderborn: Junfermann, 2005.

**Rosenberg, Marshall B.: [Spiritualität, 2005]** Lebendige Spiritualität. Gedanken über die spirituellen Grundlagen der GFK, Paderborn: Junfermann, 2005.

**Rosenberg, Marshall B.: [Wut, 2006]** Was deine Wut dir sagen will. Überraschende Einsichten. Das verborgene Geschenk unseres Ärgers entdecken, Paderborn: Junfermann, 2006

#### *GFK und Kinder/ Unterricht*

**Gaschler, Frank + Gundi: [verstehen, 2007]** Ich will verstehen, was du wirklich brauchst. Gewaltfreie Kommunikation mit Kindern. Das Projekt Giraffentraum, München: Kösel, 2007.

**Green, Nancy Sokol: [Klassenzimmer, 1997]** Das Giraffenklassenzimmer. Wo Lehren ein Vergnügen ist und Lernen eine Freude, Berlin: Spiralbindung/ Kopie, 1997.

**Hahn, Britta: [anders, 2007]** Ich will anders als du willst, Mama. Kinder dürfen ihren Willen haben – Eltern auch. Erfahrungen mit der Anwendung von GFK in der Familie, Junfermann, 2007.

**Hart, Sura/ Kindle Hodson, Victoria: [Empathie, 2006]** Empathie im Klassenzimmer. Gewaltfreie Kommunikation im Unterricht. Ein Lehren und Lernen, das zwischenmenschliche Beziehungen in den Mittelpunkt stellt, Paderborn: Junfermann, 2006.

**Hart, Sura/ Kindle Hodson, Victoria: [Respektvoll, 2006]** Respektvoll miteinander leben. 7 Schlüssel zur Konfliktlösung, Paderborn: Junfermann, 2007.

**Hogger, Brigitta: [Gewaltfrei, 2007]** Gewaltfrei miteinander umgehen. Konfliktmanagement und Mediation in Schule und Unterricht, Schneider Verlag Hohengehren, 2007

**Ignjatovic-Savic, Nada u.a.: [Worte, 1998]** Worte sind Fenster - oder sie sind Mauern. Ein Programm in Gewaltfreier Kommunikation, 3 Hefte, München: Spiralbindung/ Kopie, 1998 [Schulungsunterlagen für die Arbeit von GFK mit Kindern und Jugendlichen]

**Kashtan, Inbal: [Eltern, 2005]** Vom Herzen Eltern sein. Die Geschenke des Mitgefühls, der Verbindung und der Wahlfreiheit miteinander teilen, Paderborn: Junfermann, 2005

**Rosenberg, Marshall B.: [Erziehung, 2004]** Erziehung, die das Leben bereichert, Paderborn: Junfermann, 2004.

**Rosenberg, Marshall B.: [Kinder, 2005]** Kinder einführend ins Leben begleiten. Elternschaft im Licht der Gewaltfreien Kommunikation, Paderborn: Junfermann, 2005.

#### Internetressourcen

[www.cnvc.org](http://www.cnvc.org) (weltweite Dachorganisation, Infos über die Seminare von Marshall Rosenberg)

[www.gewaltfrei.at](http://www.gewaltfrei.at) (Homepage des Netzwerkes in Österreich)

[www.gewaltfrei.de](http://www.gewaltfrei.de) (Übersicht über alle deutschsprachigen Trainer)

[www.fachverband-gfk.org/](http://www.fachverband-gfk.org/) (Fachverband GFK, unabhängig vom CNVC)

[www.gewaltfrei-dach.eu/](http://www.gewaltfrei-dach.eu/) (Verband deutschsprechender GFK-Vereine)

[www.gfk-training.com](http://www.gfk-training.com) (meine Homepage)