

Bildungsnetzwerk  
Südliche Friedrichstadt

*Jedes  
Quartier  
ist  
exzellent*

WERKSTATT II / 2024

# GEWALTFREIE KOMMUNIKATION

ZUSAMMENARBEIT GEMEINSAM GESTALTEN

Doku der Veranstaltung vom 24.09.2024

---

## INHALT

	Seite
Einleitung	3
<b>Zu Gast: Anke Krause</b>	4
<b>Mit Konflikten produktiv umgehen</b>	6
• Psychologische Sicherheit	6
• Konflikte	7
• Gewaltfreie Kommunikation (GFK)	8
• Bedürfnisse & Gefühle	10
• Konflikte lösen	14
<b>Übungen</b>	16
<b>Teilnehmer:innen Liste</b>	21

---

## EINLEITUNG

Das Bildungsnetzwerk Südliche Friedrichstadt fragte sich in der zweiten Werkstatt des Jahres, wie das Handlungskonzept „Gewaltfreie Kommunikation“ beim Umgang mit schwierigen Themen helfen kann.

Als Expertin haben wir Anke Krause von der *Fachstelle Kinderwelten* eingeladen. In den Räumlichkeiten des *Interkulturellen Familienzentrum tam* verbrachten wir einen spannenden Nachmittag.

Für alle, die nicht dabei sein konnten oder diejenigen, die dabei waren und ihre Erinnerungen auffrischen möchten, hält die folgende Doku alle wichtigen Informationen bereit.

**Viel Spaß beim Lesen und ausprobieren der Übungen!**



[Interkulturelles Familienzentrum tam](#)



[Fachstelle Kinderwelten](#)

**Bildungsnetzwerk  
Südliche Friedrichstadt**

*Jedes  
Quartier  
ist  
exzellent*

[neu.bildungsnetzwerk-suedliche-friedrichstadt.de](http://neu.bildungsnetzwerk-suedliche-friedrichstadt.de)

ANKE KRAUSE



ANKE KRAUSE, Fortbildung und Beratung

Sprecherin

Workshop Anleitende

Trainerin

Schreibende

Projekt Entwicklerin

Spin Doktorin

Visionärin

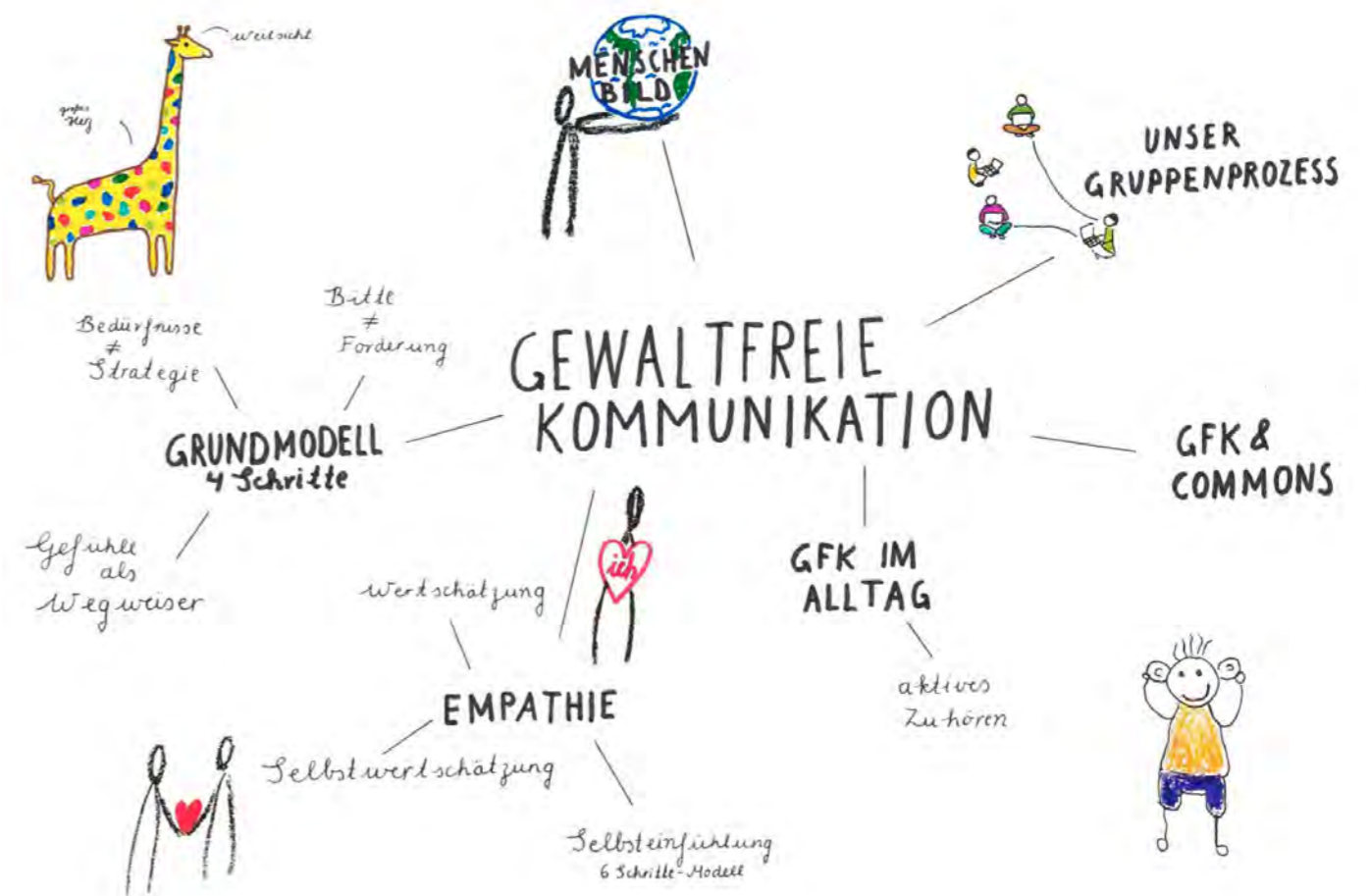
Kontakt:

Homepage: [www.anekrause.org](http://www.anekrause.org)

Kontaktformular E-Mail: <http://anekrause.org/kontakt/>

Anke Krause ist Spezialistin für **soziale Inklusion und diskriminierungskritische Beratungs- und Bildungsarbeit**. Sie sieht Kommunikation als einen kooperativen, anerkennenden, zuhörenden Prozess, in dem die Anliegen und Bedürfnisse aller bei der Entwicklung neuer Lösungen im Mittelpunkt stehen.

Mit ihrem Wissen hat sie allen Teilnehmenden die Grundpfeiler der Gewaltfreien Kommunikation näher gebracht.



Quelle: <https://projektwerkstatt-commons.allmende.io/gewaltfreie-kommunikation-commons/>

## PSYCHOLOGISCHE SICHERHEIT

Was braucht es, damit ein Team/eine Gruppe erfolgreich zusammenarbeitet, produktiv mit Konflikten umgeht und Innovationen schafft? Eine Harvard Studie von Amy C. Edmondson aus dem Jahr 2018 stellte fest, dass die Grundlage dafür „psychologische Sicherheit“ sei.

Menschen, die sich psychologisch sicher fühlen, haben **Vertrauen** und sind zuversichtlich, dass Offenheit und Verletzlichkeit an ihrem Arbeitsplatz willkommen sind. Sie glauben, dass sie nicht bestraft oder gedemütigt werden, wenn sie ihre Ideen, Fragen, Bedenken oder Fehler äußern.

Psychologische Sicherheit beschreibt ein Umfeld mit geringer zwischenmenschlicher Angst. Die Furcht, einen negativen Eindruck zu hinterlassen, kann zu allen möglichen suboptimalen Verhaltensweisen führen, z. B. dazu, dass man sich nicht zu Wort meldet, wenn es nötig ist. Wir sind so sehr damit beschäftigt, den Eindruck, den andere von uns haben, zu verwalten, dass wir nicht dazu beitragen, eine bessere Organisation zu schaffen.

Psychologische Sicherheit kann Unternehmen dabei helfen, Ziele wie ein höheres Maß an Innovation, eine bessere Qualität der Ausführung und eine größere Flexibilität zu erreichen. Leider sind psychologisch sichere Arbeitsumgebungen tatsächlich recht selten.

Konflikte können nicht vermieden werden, aber wir können lernen anders mit Ihnen umzugehen. Oft wird darum „gekämpft“ wer recht hat und wer nicht, wir ringen miteinander um den Sieg und gegen das Erleben in einem Konflikt zu verlieren. Auch Kompromisse sind im Rahmen eines solchen Denkens zu sehen, denn auch hier geht es darum den Verlust zu minimieren.

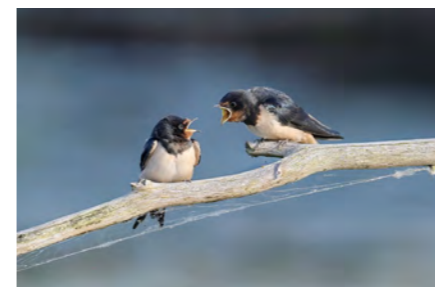
Wie sicher fühlst du dich in deinem Team Ideen einzubringen, Fragen zu stellen und Fehler einzugestehen?



## KONFLIKTE

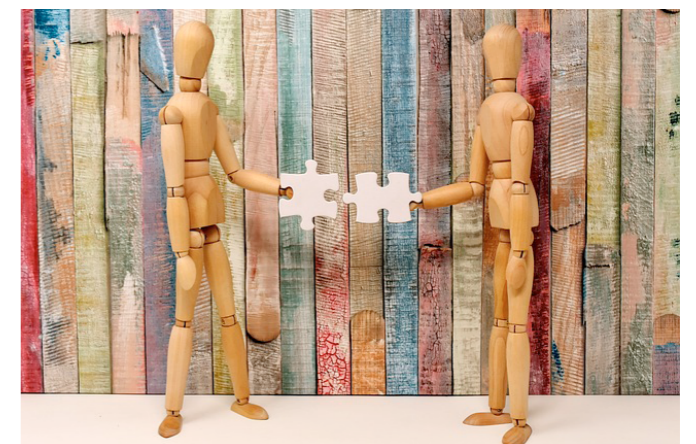
### Ungesunder Konflikt:

- Konflikt wird als Wettbewerb betrachtet mit Gewinner und Verlierer
- Eskalation des Konflikts
- Persönliche Angriffe und Schuldzuweisungen
- Person, die „gewinnt“ verliert das Vertrauen/Offenheit der anderen Person



### Gesunder Konflikt:

- Die Meinungsverschiedenheit wird als gemeinsames Problem behandelt, das beide Parteien gemeinsam lösen wollen.
- Kollaborativer Ansatz
- Fokus auf Verstehen
- Dialog, erweitert Sichtweisen und Perspektiven
- Ziel: eine gemeinsame Basis finden
- Beziehung wird gestärkt
- Kreative Reibung:
- Meinungsverschiedenheit wird als Katalysator für Fortschritt und Innovation gesehen



## GFK

Die Gewaltfreie Kommunikation (GFK) nach Marshall Rosenberg, hat die Bedürfnisse aller Beteiligten im Blick und nicht die Handlungen, die dazu geführt haben, dass ein Konflikt entsteht. Erst wenn wir, die Bedürfnisse aller in den Mittelpunkt unserer Aufmerksamkeit stellen, steigt die Wahrscheinlichkeit eine Lösung zu finden. Rosenberg entdeckte, dass es Konfliktlösungen erleichtert, wenn wir unsere **Bedürfnisse von den Handlungsstrategien unterscheiden**, mit denen wir diese Bedürfnisse erfüllen wollen.

Allerdings sind nur wenige Menschen darin ausgebildet, Bedürfnisse zu erkennen und zum Ausdruck zu bringen. Stattdessen haben wir **gelernt zu kritisieren, zu kränken oder auf andere Art zu kommunizieren, die Distanz zu anderen Menschen schafft**.

Statt ausdrücken zu können **welche Bedürfnisse hinter den Handlungen** stehen, die aus Sicht der Beteiligten zu Lösungen führen könnten, spielen sie das „wer hat Recht“ Spiel.

Und es ist viel wahrscheinlicher, dass dieses Spiel in verschiedenen Formen der verbalen, psychischen oder physischen Gewalt endet, als das eine friedliche Lösung des Konflikts gefunden wird.

## BEDÜRFNISSE SIND...

Bedürfnisse in der Gewaltfreien Kommunikation beschreiben die Ressourcen, die unser Leben bereithält, um sich selbst zu erhalten. Zum Beispiel hängt unser physisches Wohlergehen davon ab, dass unser Bedürfnis nach Luft, Ruhe und Essen erfüllt wird. Unser psychisches und spirituelles Wohlergehen wird verbessert, wenn unser Bedürfnis nach Verständnis, Unterstützung, Ehrlichkeit und Sinnhaftigkeit erfüllt werden.

Wir alle teilen dieselben Bedürfnisse (Grundbedürfnisse). Was uns voneinander unterscheidet sind die Handlungen, mit denen wir unsere Bedürfnisse erfüllen möchten. Denn die Handlungen sind abhängig von Zeit, Ort und Kontexten in denen wir aufgewachsen sind. Bedürfnisse nehmen keinen speziellen Bezug auf spezielle Menschen, die spezifische Dinge tun. Wenn wir uns das merken, kann es uns als eine Leitlinie dienen, um Bedürfnisse und Strategien auseinander zu halten.

## HANDLUNGSSTRATEGIEN -

die im allgemeinen als **Wünsche, Bitten, Sehnsüchte und „Lösungen“** bezeichnet werden können - beziehen sich auf spezielle Menschen, die ganz spezifische Handlungen ausführen sollen.

**Ein Beispiel zur Unterscheidung von Bedürfnis und Handlungsstrategie:**

Du hattest einen langen Arbeitstag, bist müde und willst dich entspannen.

**Bedürfnis: Entspannung; Ruhe; Erholung**

**Handlungsstrategie: einen Spaziergang machen; in die Badewanne gehen; Schlafen; Essen**

## (SELBST)EMPATHIE

Die Fähigkeit sich mit den Bedürfnissen zu verbinden, die in Konflikten oder anderen schwierigen Lebenssituationen nicht versorgt sind und der Sehnsucht nach diesen, Raum zu geben.

Dies zuerst bei einem selber, denn wenn wir selber noch zu „getriggert“ sind (wütend, aufgeregt, gestresst, entsetzt usw.), können wir andere nicht wirklich gut unterstützen. Hier gilt „Sauerstoff zuerst“ ähnlich wie in den Sicherheitsanweisungen in Flugzeugen. Dort heißt es zuerst sich selber die Sauerstoffmaske aufzusetzen, bevor wir anderen helfen. Denn wir können mehr und besser helfen, wenn wir selber unterstützt sind.

Dann ist der nächste (Übungs)Schritt, sich empathisch mit der anderen Person zu verbinden, dies hilft uns die Bedürfnisse herauszufinden, die hinter den Handlungen eine Rolle spielen könnten. Dies wiederum trägt zu Verstehen bei, der Grundlage für Verständigung. UND Verstehen bedeutet NIE, mit den Handlungen, die andere verletzen können, EINVERSTANDEN zu sein.

## GEFÜHLE

**Gefühle sagen uns etwas darüber, ob unsere Bedürfnisse gut versorgt sind oder nicht.** Einfach ausgedrückt: fühlen wir uns gut, sind Bedürfnisse, versorgt (es ist lernreich, herauszufinden welche dies sind), fühlen wir uns nicht gut, sind Bedürfnisse nicht gut genug versorgt und brauchen Zuwendung (indem wir in uns hinein-fühlen, können wir herausfinden lernen, um welche Bedürfnisse es sich handelt).


## !!!! GEDANKEN VON GEFÜHLEN UNTERSCHIEDEN !!!!

**Wir haben gelernt Gedanken und Gefühle zu verwechseln. Und unsere Sprache(n) spiegelt dies.** Zum Beispiel wenn wir sagen: „Ich habe das Gefühl, du verstehst mich nicht.“ Was sich anhört wie ein Gefühl, wir benutzen ja das Wort „Gefühl“, ist in Wirklichkeit unsere Interpretation der anderen Person und ihrer Handlungen oder Aussagen. Ähnlich verhält es sich mit Aussagen wie „Ich habe das Gefühl sie grenzen mich aus“, „ich habe das Gefühl, dass ich faul bin“, **alles Interpretationen und Analysen, statt Gefühle.** Die hilfreichere Frage wäre hier: Wie fühle ich mich, wenn ich DENKE, dass ich faul bin oder DENKE, dass die anderen mich ausgrenzen usw. Dann können wir besser verstehen, welche Bedürfnisse nicht versorgt sind und in folge dessen, überlegen wie wir für unser Wohlergehen sorgen können.

**Um Gedanken von Gefühlen zu unterscheiden, stelle dir die Frage:**

**„WIE FÜHLE ICH MICH, WENN ICH ... DENKE“**

## Was sind Bedürfnisse?


Fortbildungsmaterial Gewaltfreie Kommunikation mit Anke Krause 

UNIVERSELLE MENSCHLICHE BEDÜRFNISSE/WERTE  
Die folgenden Bedürfnisse sind in Kategorien von Kernbedürfnissen, 3 Metakategorien und 9 Unterkategorien unterteilt

WOHLSEIN (Frieden)	VERBINDUNG (Liebe)	SELBST AUSDRUCK (Freude)
<b>Lebensunterhalt/Gesundheit</b> Fülle/Gedeihen Training Essen, Ernährung Nahrung Ruhe, Schlaf Schutz / Obdach Nachhaltigkeit Unterstützung/Hilfe Wohlbefinden Vitalität, Energie, Lebendigkeit	<b>Liebe/Fürsorge</b> Zuneigung, Wärme Schönheit Nähe, Berührung Gefährtschaft Mitgefühl, Freundlichkeit Intimität Bedeutungsvoll sein / Wichtigkeit nähren sexuelle Verbindung Respekt, achten, ehren wertschätzen, würdigen	<b>Autonomie/Authentizität</b> Wahlmöglichkeiten haben Klarheit Stimmigkeit Schlüssigkeit Kontinuität Würde Freiheit Ehrlichkeit Unabhängigkeit Integrität Macht, Befähigung/Ermächtigung Selbstverantwortung
<b>Sicherheit / Schutz</b> Behaglichkeit Vertrauen emotionale Sicherheit Vertrautheit Ordnung, Struktur Vorhersehbarkeit Schutz vor Schaden Stabilität Vertrauen, Glaube	<b>Empathie/Verstehen</b> Bewusstheit, Klarheit Akzeptanz Würdigung Kommunikation Einbeziehen Hören (hinhören/gehört werden) Kenntnis (wissen / erkannt werden) Präsenz, Hinhören Respekt, Gleichheit Empfänglichkeit, Offenheit Anerkennung Sehen (sehen/gesehen werden) Selbstwertgefühl Sensibilität	<b>Kreativität/Spiel</b> Abenteuer Lebendigkeit Entdeckungsfreude Neugier Initiative Innovation Inspiration Geheimnis Leidenschaft Spontaneität
<b>Ruhe/Erholung/Spaß</b> Akzeptanz Wertschätzung, Dankbarkeit Bewusstsein Gleichgewicht Schönheit Leichtigkeit Gelassenheit Humor Bewegung Spiel Entspannung Verjüngung Einfachheit Raum Stille Ganzheitlichkeit Wunder	<b>Gemeinschaft/Zugehörigkeit</b> Kooperation Gefährt*innenschaft Großzügigkeit Inklusion Interdependenz Harmonie, Frieden Gastfreundschaft, willkommen heißen Gemeinsamkeit, Wechselbeziehung Partnerschaft, Beziehung Unterstützung, Solidarität Vertrauen, Verlässlichkeit Transparenz, Offenheit	<b>Bedeutung/Beitragen</b> Wertschätzung, Dankbarkeit Leistung, Produktivität Feiern, Trauern Herausforderung Effektivität Wirksamkeit Exzellenz Rückmeldung Wachstum Lernen, Klarheit Geheimnis Partizipation Sinn, Nutzen, Wert Selbstverwirklichung Selbstwertgefühl Fertigkeit, Beherrschung/ Meisterschaft

[www.johnkinyon.com](http://www.johnkinyon.com) [www.nonviolentcommunication.com](http://www.nonviolentcommunication.com) [www.baynvc.org](http://www.baynvc.org) [www.cnvc.org](http://www.cnvc.org)  
Übersetzt von anke krause - [mail@ankekrause.org](mailto:mail@ankekrause.org)

## Was sind Gefühle?

Fortbildungsmaterial Gewaltfreie Kommunikation mit Anke Krause 

### GEFÜHLE

Gefühle sind körperlich empfundene Erfahrungen und sagen uns, ob unsere Bedürfnisse erfüllt werden oder nicht, und was wir beobachten, denken und wollen.

FRIEDLICH beschaulich ruhig zufrieden vertieft ausgedehnt gelassen liebend glücklich zufrieden entspannt erleichtert ruhig sorglos gelassen erfüllt	LIEBEND warm zugeneigt zärtlich anerkennend freundlich einfühlsam mitfühlend dankbar genährt verliebt vertrauensvoll offen dankbar strahlend anbetend leidenschaftlich	FROH glücklich aufgeregt hoffnungsvoll freudig zufrieden erfreut ermutigt dankbar zuversichtlich inspiriert berührt stolz berauscht ekstatisch optimistisch glorreich	SPIELERISCH energisch überschäumend belebt schwungvoll erfrischt schelmisch lebendig lebhaft übermütig schwindlig abenteuerlustig schelmisch jubelnd albern beschwingt elektrisiert	INTERESSIERT beteiligt neugierig intensiv bereichert absorbiert aufmerksam erregt erstaunt besorgt neugierig eifrig begeistert fasziniert gespannt überrascht hilfreich
WÜTEND ungeduldig pessimistisch verärgert frustriert gereizt kribbelig mürrisch aufgewühlt verärgert angewidert irritiert mürrisch feindselig bitter verbittert, rasend zornig abwesend erzürnt gewalttätig	TRAURIG einsam schwer beunruhigt hilflos düster überwältigt distanziert verzagt entmutigt verstört bestürzt entmutigt verzweifelt betrübt unglücklich deprimiert blau unglücklich niedergeschlagen	FURCHT ängstlich verängstigt in Panik versetzt aufgeschreckt nervös zittrig entsetzt bekommen besorgt geplagt einsam verunsichert empfindlich schockiert beunruhigt von Furcht erfüllt eifersüchtig verzweifelt misstrauisch verschreckt	MÜDE erschöpft ermüdet träge lethargisch gleichgültig ermattet überwältigt zappelig hilflos schwer schläfrig desinteressiert unwillig passiv stumpf gelangweilt lustlos blah bedröppelt komatös	VERWIRRT frustriert perplex zögernd beunruhigt unbehaglich zurückgezogen apathisch verlegen verletzt unruhig gereizt misstrauisch unruhig verwirrt unruhig verwirrt verärgert zerfasert abgekoppelt skeptisch

[www.johnkinyon.com](http://www.johnkinyon.com) [www.nonviolentcommunication.com](http://www.nonviolentcommunication.com) [www.baynvc.org](http://www.baynvc.org) [www.cnvc.org](http://www.cnvc.org)  
Übersetzt von anke krause - [mail@ankekrause.org](mailto:mail@ankekrause.org)

**Konflikte enthalten oft ein Austausch von Analysen**, die von der jeweils anderen Seite als **Kritik** aufgenommen. Darauf folgen Gegenargumentationen, die hin und hergehen und zum Aufbau oder Ausbau von Spannungen beitragen.

„Wenn wir nicht in der Lage sind, klar und deutlich zu sagen, was wir brauchen, und stattdessen nur wissen, wie andere zu analysieren sind - was sich oft als Kritik anhört - dann droht Krieg, der entweder verbal, psychisch oder physisch ausgetragen werden kann“

D.h. dieser Ansatz der Konfliktlösung den Rosenberg entwickelt hat, erfordert nicht nur, dass **wir lernen, unsere Bedürfnisse auszudrücken, sondern auch, dass wir andere dabei unterstützen, sich ihrer Bedürfnisse klar werden.**

Wir können uns selbst trainieren Bedürfnisse zu hören, die hinter den Aussagen anderer verborgen sind, ganz unabhängig davon, wie die anderen sich ausdrücken.

**Wenn wir die Annahme akzeptieren können, dass jede Botschaft unabhängig von Form und Inhalt der Ausdruck eines Bedürfnisses ist, können wir uns selbst trainieren, zu erspüren welche Bedürfnisse der Ursprung jeder einzelnen Mitteilung sein könnten.**

Die größte **Herausforderung ist das aufdecken der eigene Bedürfnisse**: zu sehr sind wir darin trainiert zu kritisieren, zu verteidigen in Form von Analysen und Diagnosen über uns und andere. Gerade wenn sich viel Schmerz angesammelt hat, braucht dies Empathie und am besten von einer dritten, geübten Person, die hilft indem sie einführend und oft „rät“ wie es der anderen Person eigentlich gehen könnte.

**Das heißt es geht in diesem Fall nicht darum, „richtig“ zu raten, sondern das empathische „raten“ ist ein Impuls der es der empfangenden Person erlaubt in sich hinein zu spüren.**

Konflikte sind lösbar sobald wir in die Lage versetzt sind, zu erkennen: dies sind die Bedürfnisse und dies sind die Ressourcen. Was können wir tun, um die **Bedürfnisse** aller zu befriedigen?



## POSITIVE HANDLUNGSSPRACHE

„Es hilft wenig, wenn wir die Leute nur zusammenbringen, um miteinander zu sprechen, solange sie nicht wissen, wie man auf eine Art kommunizieren kann, die sie miteinander als menschliche Wesen verbindet.“

Voraussetzung: alle Bedürfnisse die in diesem Konflikt eine Rolle spielen, sind gefunden, d.h. Verbindung ist hergestellt mit den Bedürfnissen beider Parteien, sie fühlen sich gehört.

**NICHT VORSCHNELL HANDLUNGSSTRATEGIEN FINDEN, BEVOR DIE BEDÜRFNISSE NICHT KLAR SIND: Zu schnell zu den Strategien überzugehen, resultiert eher in Kompromissen, die in der Regel nicht nachhaltig und einhaltbar sind.**

Natürlich ist es nicht genug, wenn beiden Seiten geholfen wird zu sehen, was die andere Seite braucht. Wir müssen mit einer Aktion abschließen, einer Aktion, die die Bedürfnisse aller erfüllt. Hierfür müssen wir fähig sein, die geplanten Strategien klar und eindeutig in gegenwartsbezogener positiver Handlungssprache vorzubringen.

**Gegenwartsbezogene Sprache = klare Aussage was wir von deren anderen Seite genau in diesem Moment wollen, beginnend mit der Frage „Wärst du bereit...“**

Dies macht es einfacher, eine respektvolle Diskussion aufrechtzuerhalten. Wenn die andere Seite sagt, dass sie nicht bereit ist, dann können wir versuchen den Grund herauszufinden, um bessere Strategien (Bitten) zu finden, die die Bedürfnisse aller versorgen.

Wichtig: Sich **RESPEKTIEREN** anstatt sich zu **UNTERWERFEN**



## RESPEKTIEREN STATT UNTERWERFEN

Die Bedürfnisse einer anderen Person verstehen, heißt nicht, dass wir unsere eigenen Bedürfnisse aufgeben müssen. Wir demonstrieren der anderen Person, dass wir gleichermaßen an ihren und an unseren Bedürfnissen interessiert sind. Wenn alle darauf vertrauen können, dann steigt die Wahrscheinlichkeit, dass die Bedürfnisse aller berücksichtigt werden.

## NEIN SAGEN

Die Person sagt nur, dass sie ein Bedürfnis hat, das durch unsere Strategie nicht erfüllt wird. Dieses Bedürfnis hält sie davon ab „ja“ zu sagen. Wenn wir uns darin üben können, das Bedürfnis hinter dem „nein“ zu hören, entsteht eine Bereitschaft, die Bedürfnisse aller Beteiligten zu erfüllen.

Wenn wir allerdings ein „nein“ als eine Zurückweisung hören oder wenn wir anfangen, die andere Person dafür zu beschuldigen, dass sie „nein“ sagt, dann ist es nicht sehr wahrscheinlich, dass wir einen Weg finden werden, die aktuellen Bedürfnisse zu berücksichtigen.

## DISTANZ- & VERBINDUNGSSPRACHE

„Du verstehst mich nicht“; „Ich will, dass du mir zuhörst“, werden eher als Vorwurf bzw Forderung verstanden, die unweigerlich mehr Distanz schafft.

Konkreter und hilfreicher könnte es sein, zu fragen:

„Wärst du bereit mir zu sagen, was du gehört hast? Das hilft mir, sicher zu sein, dass ich dir klar genug sagen konnte, was mir wirklich wichtig ist.“

Diese Form der Kommunikation erfordert....

## UNTERSCHIEDLICHE EBENEN DER INNEREN KLARHEIT

- A) Wissen, dass ich versuchen kann, die anderen/die andere Person/en zu zwingen zu tun, was ich will aber dass dies weder zu mehr Verbindung noch zur Erfüllung der Bedürfnisse aller beitragen wird.
- B) Wissen was mir hier wirklich wichtig ist: „Die Bedürfnisse verstehen und der Versuch diese zu versorgen.“
- C) Ein Nein nicht als Abweisung, sondern als eines Bedürfnisses zu verstehen, das nicht versorgt wird durch meine Strategie und
- D) Zu sagen was ich will, statt was ich nicht will (im Sinne von „im will nicht dass du so viel Zeit auf der Arbeit verbringst“ „Wärst du bereit 2-3 mal die Woche den Abend mit mir zu verbringen?“)

## KONFLIKTE LÖSEN MIT DER GEWALTFREIEN KOMMUNIKATION

Zu den Übungen der Gewaltfreien Kommunikation, die helfen Konflikte zu lösen, gehört, dass wir:

- A) unsere eigenen Bedürfnisse ausdrücken;
- B) Die Bedürfnisse anderer Menschen erkunden, unabhängig davon, wie sie sich ausdrücken;
- C) Überprüfen, ob die Bedürfnisse von der anderen Seite so verstanden wurden, wie wir sie meinen;
- D) Die Empathie (=Einfühlung) aufbringen, die die Menschen brauchen, um dann selbst die Bedürfnisse anderer hören zu können;
- E) Vorgeschlagene Lösungen oder Strategien in positive Handlungssprache übersetzen.

## Buch Tipps:

Marshall B. Rosenberg (2007): Das können wir klären!

Was brauchst du? Mit der Giraffensprache und Gewaltfreier Kommunikation Konflikte kindgerecht lösen: Band 20 der Original SOWASI-Reihe



Vielen Dank an Anke Krause für den spannenden Vortrag und die begleitenden Übungen! Auf den folgenden Seiten sind alle Übungen gesammelt zum Ausprobieren:



ANKE KRAUSE. FORTBILDUNG UND BERATUNG



### Dyadenübung: Empathieübung

(jeweils 5 Minuten)

▷ Verwendet das Blatt „Bedürfnisse“ aus den Listen „Gefühle und Bedürfnisse“.

#### Ziel:

- Person A arbeitet an ihrer Ausdrucksweise und daran die Fähigkeiten anzuwenden, sich auf ein bestimmtes Tempo zu konzentrieren und ihre Gedanken kurz und bündig auszudrücken.
- Person B wird üben, Bedürfnisse zu erraten und die Bedürfnisse aus der Gefühls- und Bedürfnisliste zu verwenden.

**Hinweis:** Anke kann in eure Gruppen kommen, um bei Bedarf Coaching anzubieten.

**Person A/Sprecher\*in:** Wähle eine zwischenmenschlich herausfordernde Situation, die von der Intensität her zwischen 3 und 6 von 10 liegt (10 ist am schwierigsten).

Erzähle einen Punkt nach dem anderen oder, wenn es sich um eine Geschichte handelt, unterteile sie in kleine Abschnitte (nicht mehr als 4 Sätze auf einmal).

Dein Gegenüber wird ein Bedürfnis erraten, das bei dem was du gerade erzählst eine Rolle spielen könnte.

Hast du das Gefühl, dass dein Gegenüber es verstanden hat? Wenn nicht, kläre es. Geh nicht weiter zu einem neuen Aspekt, bis du dich verstanden fühlst.

Wiederhole diese Schritte mindestens 4 bis 6 Mal, wenn du an der Reihe bist!

**Person B/Empathisches Gegenüber:** Höre zu und helfe der sprechenden Person, sich verstanden zu fühlen, wobei du weder zustimmst noch widersprichst. Versuche nicht, die sprechende Person zu korrigieren oder ihr Ratschläge zu erteilen.

Gib nonverbale Ermutigung, dass du zuhörst.

Warte auf Pausen, in denen du ein Bedürfnis erraten kannst: z. B. „Hast du dir (Bedürfnis einfügen) gewünscht?“ „Ist dir (Bedürfnis) wichtig?“ „Wolltest du (Bedürfnis)?“ oder „War (Bedürfnis) wichtig für dich?“ Oder „Geht es um (Bedürfnis einfügen)?“

#### Wenn die sprechende Person keine Sprechpause macht:

Unterbrich sie freundlich und errate dann das Bedürfnis - z. B. „Entschuldigung, ich möchte sichergehen, dass ich dir folgen kann, wünschst du dir/ schätzt du/ brauchst du (Bedürfnis hier einfügen)?“ oder „Ich frage mich, ob (Bedürfnis einfügen) für dich wichtig war? Oder geht es um (Bedürfnis einfügen)?“ Verwende eine Art des Erratens, die sich für dich am natürlichsten anfühlt.

Das Ziel ist NICHT, es „richtig“ zu machen, sondern authentische Neugierde und Empathie zu vermitteln!

Biete mindestens 4 empathische Vermutungen an, während du an der Reihe bist!

▷ tauscht die Rollen.

ANKE KRAUSE. FORTBILDUNG UND BERATUNG



### Übung zur Erinnerung an positive Zusammenarbeit

(8 Minuten, jeder 3 Minuten)

Ziel: Diese Übung hilft dabei, sich an eine tolle Zusammenarbeit oder Kommunikationserfahrung zu erinnern und sich mit der Verwendung der Gefühls- und Bedürfnisliste der Gewaltfreien Kommunikation vertraut zu machen.

#### Anweisungen:

##### Sich Erinnern (2 Minuten):

Nehmt euch einen Moment Zeit, um euch an ein tolles Kooperations- oder Kommunikationserlebnis in eurem Leben zu erinnern.

Schaut euch die Gefühlsliste an und identifiziert die Gefühle, die am besten zu dieser Erfahrung passen.

Schaut euch die Liste der Bedürfnisse an und nennt die Bedürfnisse, die am besten zu dieser Erfahrung passen.

##### Bildet Paare (3 Minuten pro Person):

Wählt aus, wer zuerst anfängt: Die Person, die die meisten Farben trägt, beginnt als Person A. Person A beschreibt kurz in ein oder zwei Sätzen eine Erinnerung an eine großartige Zusammenarbeit oder ein Kommunikationserlebnis.

Beispiel: „Ich erinnere mich daran, wie ich eine großartige Kollegin hatte.“

Erzählt eurem Partner von eurem Erlebnis. Erzählt welche Gefühle ihr ausgewählt habt.

Erläutert, warum ihr das spezifische Bedürfnis ausgewählt habt, das mit eurer Erfahrung in Verbindung steht.

Beispiel:

„Ich erinnere mich an die Zeit, als ich eine großartige Kollegin hatte; ich fühlte mich zufrieden und angeregt. Die Bedürfnisse, die für mich besonders hervorstachen, waren Harmonie und Spiel. Ich habe mich für das Spiel entschieden, weil es sehr viel Spaß machte und sich überhaupt nicht wie Arbeit anfühlte - ich genoss es, zusammen zu arbeiten. Ich habe mich für Harmonie entschieden, weil alles einfach fließend war. Es fühlte sich an, als wären wir wirklich aufeinander abgestimmt.“

▷ Rollen tauschen: Sobald Person A erzählt hat, tauscht ihr die Rollen, damit Person B ihre Erinnerungen und Erkenntnisse mitteilen kann.



Selbstverbindung und Vorbereitung auf ein authentisches Gespräch:

**SCHRITT 1: Beobachtung**

Erinnere dich an ein Erlebnis, eine Handlung oder einen Äußerung, die/der für dich schwierig war. Beginne damit, dass du eine bestimmte Aussage auswählst, die du gehört oder eine Handlung, die du gesehen hast, die dich verärgert hat, und gibst sie so genau und objektiv wie möglich wieder.

**SCHRITT 2: Schreibe deine Reaktionen/Urteile und Selbsturteile auf ein anderes Blatt Papier.**

Hier kannst du dir erlauben, dir Luft zu machen! Je ehrlicher du bist, desto nützlicher wird der Rest des Arbeitsblattes sein.

**SCHRITT 3: Schreibe deine Gefühle auf**

Benutze die Liste der Gefühle und Bedürfnisse, für diesen Schritt:

Schreibe in die Spalten „Gefühle“ unten die Gefühle auf, die du in diesem Moment hast, wenn du an die Situation denkst.

**SCHRITT 4: Schreibe deine Bedürfnisse auf**

Schau dir die Liste der Bedürfnisse an und wähle die Bedürfnisse aus, die am meisten mit deinen Gefühlen übereinstimmen.

3. Gefühle		4. Bedürfnisse	

**SCHRITT 5: Sich in das Bedürfnis vertiefen**

Wähle ein Bedürfnis, das sich am wichtigsten anfühlt. Denk über dieses Bedürfnis nach und schau, ob du spüren kannst, wie es sich in deinem Körper zeigt. Eine andere Möglichkeit ist, sich an eine Zeit zu erinnern, in der dieses Bedürfnis erfüllt wurde, damit dieser Schritt weniger abstrakt oder intellektuell ist.

Sich an eine Zeit zu erinnern, in der dieses Bedürfnis erfüllt wurde, ist sehr hilfreich, um sich mit der Möglichkeit von Veränderung zu verbinden.

Die andere Person: Inventar der Gefühle und Bedürfnisse

**TIPPS**

Spüre und erahne nun, welche Bedürfnisse bei der anderen Person möglicherweise eine Rolle spielen. Wir können zwar keine Gedanken lesen, aber das Ziel ist es, sich für ihre Sichtweise und ihre Menschlichkeit zu öffnen. Sei allerdings darauf vorbereitet, dass die Person ein anderes Bedürfnis äußern könnte als das, was du vermutet hast.

Verwende die Liste mit den Gefühlen und Bedürfnissen.

**SCHRITT 6: Die Gefühle der Person auflisten**

Schreibe in den Spalten für Gefühle die Gefühle auf, von denen du annimmst, dass sie sie haben könnten.

**SCHRITT 7: Auflisten der Bedürfnisse**

Nimm die 2 oder 3 besten Vermutungen zu den Gefühlen der Person und überlege welche Bedürfnisse mit diesen Gefühlen einhergehen könnten.

6. Gefühle		7. Bedürfnisse	

**SCHRITT 8: Was haben Sie bei Ihren Erkundungen gelernt oder erkannt?**



ANKE KRAUSE. FORTBILDUNG UND BERATUNG



Übung: Ausdruck/Reflexion

- Zu zweit / 10 Minuten insgesamt, 5 Minuten pro Person

Ziel: Person A soll an ihrer Ausdrucksfähigkeit arbeiten und die Fähigkeiten anwenden, sich auf einen Kernaspekt zu konzentrieren und ihre Gedanken kurz und bündig auszudrücken.

Person B arbeitet an der Reflexion und der aktiven Paraphrasierung des zentralen Gedankens, den sie von Person A gehört hat.

Bei dieser Übung geht es nicht darum, den genauen Wortlaut wiederzugeben, sondern vielmehr darum, das Gesagte effektiv zusammenzufassen, um das Verständnis sicherzustellen, ohne dabei jedes Detail erfassen zu müssen.

Person A/Sprecher:

Mach jeweils einen Punkt, oder wenn es sich um eine Geschichte handelt, teile sie in kleine Abschnitte auf. Nicht mehr als 40 Wörter auf einmal. ( 4 oder 5 Sätze)

Prüfe am Ende eines Punkts oder Abschnitts, ob Person B dich nonverbal versteht, z. B. durch Augenkontakt oder Gesichtsausdruck. Wie fühlt sich deine Verbindung zu Person B an?

Prüfe verbal, ob das Gesagte verstanden wurde, indem du Fragen stellst: z. B. „Ergibt das einen Sinn?“ „ Könntest du mir wiedergeben, was du verstanden hast?“

Fahre erst dann mit einem neuen Aspekt fort, wenn du dich verstanden fühlst.

Wiederholt diese Schritte mindestens 4 bis 6 Mal während ihr dran seid!

Person B/ Reflektierer: Hör zu und hilf der sprechenden Person, sich gehört zu fühlen, wobei du weder zustimmst noch widersprichst. Versuche nicht, zu korrigieren oder Ratschläge zu erteilen. Zeige durch nonverbale Ermutigung, dass du zuhörst.

Hör zu und fasse kurz einen wesentlichen Punkt des Gesagten in deinen eigenen Worten zusammen (d.h. paraphrasiere). Konzentriere dich auf das, was Person A am wichtigsten erschien.

Wenn Person A länger als eine Minute spricht oder mehrere Punkte anspricht, unterbrich sie höflich: „ Entschuldige bitte, ich möchte sichergehen, dass ich dir folgen kann...“ und biete dann eine Spiegelung an. -oder- „Ich schätze sehr, was du sagst. Wäre es in Ordnung, wenn ich das, was ich gehört habe, kurz wiedergebe?“ und biete dann eine Reflexion an.

Frage an die sprechende Person: „Habe ich verstanden?“ -oder- „Habe ich verstanden, was du sagen willst?“

Biete mindestens 4 verschiedene „Umschreibungen/Reflexionen“ an, während du an der Reihe bist!

—> Tauscht die Rollen.

MAIL@ANKEKRAUSE.ORG

VIELEN DANK FÜR DIE TEILNAHME...

Table with 5 columns: Name, Firmenname, Straße, Telefon Büro, Telefon priv. Lists participants like Kerstin Wiehe, Angelika Heimann, Susanne Stephan, etc.

Table with 5 columns: Name, Firmenname, Straße, Telefon Büro, Telefon priv. Lists participants like Jana Hunold, Saniye Acikel, Bettina Pöschk, etc.

Bildungsnetzwerk Südliche Friedrichstadt

Jedes Quartier ist exzellent

BIS ZUM NÄCHSTEN MAL!