



metapuls

c'est la vie! Sprache gestaltet Beziehung

Gewaltfreie Kommunikation

Kurz-Einführung in ein Gesprächsführungs - und
Konfliktbewältigungsmodell

Mitglieder des Vereins Kinderanwaltschaft Schweiz

15. September 2010

Referentin: Regula Langemann MA

metapuls ag Zelgackerstrasse 7 CH-8632 Tann Fon +41 (0)55 240 99 10

www.metapuls.ch info@metapuls.ch

Ziele der Gewaltfreien Kommunikation (GFK)

metapuls

- Verbindung, Kontakt
- Verständigung, Klärung
- Empathie qualifiziert Beziehung
- Gleichwertigkeit
- Win-Win-Lösungen
- Erhöhung der Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit
- Motivation, Eigenmotivation und Eigenverantwortung
- Sich selbst und anderen das Leben verschönern



© Copyright metapuls 2010

EDUQUA |

Einige Weisheiten des menschlichen Miteinanders

metapuls

- Alle Menschen sind gleichwertig, unabhängig von Leistung, Wissen, Geschlecht, Herkunft, Religion, Alter, Gesundheit
- Jeder Mensch ist entwicklungsfähig
- Die Bedürfnisse sind Antrieb und bestimmen das Verhalten jedes Menschen
- Alle Menschen haben gleiche Bedürfnisse
- Es gibt keine feste Hierarchie der Bedürfnisse. Jeder Mensch wählt in jedem Zeitpunkt selbst, welche Bedürfnisse wichtig sind
- Bedürfnisse können auf vielfältige Weise erfüllt werden
- Jeder Mensch wählt zu jedem Zeitpunkt die bestmöglich scheinende Strategie, um eigene Bedürfnisse zu erfüllen
- Empathie hilft, sich mit Bedürfnissen zu verbinden und Verantwortung für das eigene Verhalten zu übernehmen
- Es gibt in der Kommunikation kein Missverständnis. Es gibt nur ein Verständnis, das des Hörenden
- Konflikte lösen sich, wenn alle Beteiligten Bedürfnisse gleichwertig berücksichtigt werden.
- Es gibt kein grosses oder kleines Leid: Jeder Vergleich hinkt
- Das Gegenteil von *gut* ist *gut meinen*
- Jeder Mensch weiss am besten, was für ihn oder sie gut ist
- Zwei Fähigkeiten stellen den menschlichen Umgang sicher: Empathie und Sinn für Gegenseitigkeit



© Copyright metapuls 2010

EDUQUA |

Anwendungsfelder der Gewaltfreien Kommunikation (GFK)

metapuls

- Mediationen/Vermittlungen in Organisationen, Familien oder interkulturellen Konflikten
- Management und Führung
- Beratungsgespräche, Coaching, Psychotherapie
- Kindergarten, Schulen, Universitäten und andere Bildungsinstitutionen
- Verhandlungen, Verkaufsgespräche, Moderationsmethode
- Strafvollzug, Gewaltprävention
- Gleichstellungsprojekte, Friedensarbeit, gemeinnützige Projekte
- Personal-, Team- und Organisationsentwicklung
- Unternehmenskommunikation
- Politische Kommunikation



© Copyright metapuls 2010

EDUQUA |

Sprache die verbindet:

metapuls

1. Wertfrei und sachlich die eigene Beobachtung mitteilen ohne zu interpretieren
2. Eigene Betroffenheit sichtbar machen, Gefühle zeigen statt werten
3. Eigene Bedürfnisse transparent machen; sagen, was Ihnen wichtig ist
4. Eine konkrete, handlungsorientierte und gegenwartsbezogene Bitte aussprechen und Brücke schlagen zum Du



© Copyright metapuls 2010

EDUQUA |

Was provoziert Widerstand? Sprache die trennt

metapuls

- Wertend kritisieren: Du nimmst keine Rücksicht!
- Vergangenes vorhalten (hätte, sollte, müsste, könnte): Du hast mir auch nie geholfen.
- Etikettieren: Du hast keine Ahnung! Menschen mit einer solchen Kindheit sind ...
- Bevormunden, Ratschläge erteilen: Das tut Dir nicht gut.
- Psychologisieren, interpretieren: In dem Zustand kannst Du nichts mehr ändern. Das kannst Du halt nicht verstehen.
- Fordern, befehlen, drohen: Wenn du dich nicht einverstanden gibst, kann ich nichts mehr tun.
- Helfen, schonen, trösten: Du kannst das nicht mehr selbst tun, ich mach das für Dich.
- Wertend loben: Du bist ein guter Mensch! Super dass Du alles aufgegessen hast
- Ich muss, du musst:

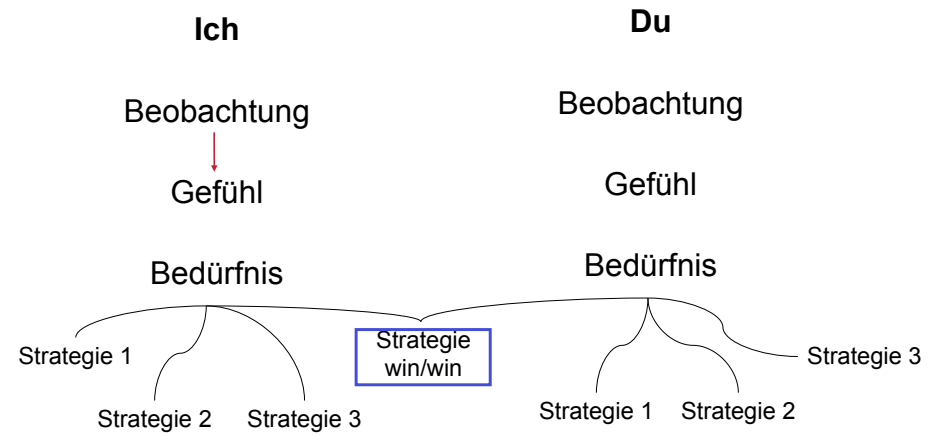


© Copyright metapuls 2010

EDUQUA |

Das Modell der GFK & Konfliktlösung

metapuls



© Copyright metapuls 2010



|

Kritik in 4 Schritten

metapuls

1. Beobachtung	Was ist passiert? Worauf beziehe ich mich? Möglichst wertfrei beschreiben, was ich ändern möchte.	Ich möchte mit Dir über folgenden Vorfall sprechen .../Ich beziehe mich auf
2. Gefühl	Welches Gefühl löst die obige Beobachtung bei mir aus? Gefühlswörter verwenden, keine Schuldzuweisungen oder Wertungen	Wenn ich das sehe/höre, fühle ich mich/bin ich



© Copyright metapuls 2010

EDUQUA |

Kritik in 4 Schritten 2

metapuls

3. Bedürfnis	Was fehlt? Was hätte ich gerne gehabt? Eigene Bedürfnisse benennen. Möglichst allgemeine Begriffe verwenden, ohne das Gegenüber zu benennen., weil ich gerne gehabt hätte, dass
4. Wunsch/Bitte	Was kann der Andere tun, um mein Bedürfnis jetzt zu erfüllen? Konkreten, handlungsorientierten Gegenwartswunsch formulieren	Darum bitte ich Dich jetzt, Brücke: Bist du bereit dazu? Bist Du einverstanden? Wie ist das für Dich?



© Copyright metapuls 2010

EDUQUA |

Selbst-Empathische Coaching-Fragen

metapuls

Beobachtung Was ist passiert? Beziehe ich mich auf....? Frage ich mich.....? Denke ich an.....? Sage ich mir....? Ist mir... (Körperempfindungen)? Stelle ich mir vor....?	Bedürfnis Hätte ich gerne gehabt, dass..? Ist es mir sehr wichtig, dass...? Ist es mir von zentraler Bedeutung, dass ich....? Hat mir.....gefehlt? (Was hätte ich gerne gehabt?)
Gefühl Fühle ich mich.....(Gefühl) ? Bin ich jetzt (Gefühl)?	Wunsch (Bitte/Handlung/Strategie) Wenn das mein Bedürfnis ist, was heisst das jetzt für mich? Was will ich jetzt tun? Was ist mein nächster Schritt? Was brauche ich im Moment konkret? Was könnte mir im Moment mein Leben verschönern?



© Copyright metapuls 2010

EDUQUA |

Beispiele für Gefühle (Grüne Liste)

metapuls

Wenn Bedürfnisse erfüllt sind:

<u>froh</u>	<u>erfüllt</u>	<u>verspielt</u>	<u>friedlich</u>
aufgeregt	atemlos	heiter	behaftlich
berührt	beschwingt	angeregt	entspannt
zufrieden	fasziniert	ausgelassen	gelassen
erleichtert	gebannt	inspiriert	geborgen
fröhlich	selig	lebendig	ruhig
glücklich	sorglos	neugierig	sicher
hoffnungsvoll	bewegt	amüsiert	gelassen
zuversichtlich	unbekümmert	lebendig	munter
vertrauensvoll	verliebt	übermütig	wohl



© Copyright metapuls 2010

EDUQUA |

Beispiele für Gefühle (Grüne Liste)

metapuls

Wenn Bedürfnisse nicht erfüllt sind:

<u>müde</u>	<u>traurig</u>	<u>ängstlich</u>	<u>wütend</u>	<u>verwirrt</u>
apathisch	besorgt	alarmiert	ärgerlich	ärgerlich
erschöpft	bestürzt	angespannt	genervt	blockiert
hilflos	betroffen	entsetzt	zornig	gehemmt
mitgenommen	betrübt	erschrocken	gehässig	hin- u. hergerissen
schläfrig	hilflos	nervös	unruhig	perplex
überreizt	ohnmächtig	unwohl	aufgewühlt	unsicher
lethargisch	pessimistisch	verzweifelt	rasend	ambivalent
ausgelaugt	kummervoll	unter Druck	Verstimmt	lustlos
schlaff	frustriert	irritiert	verbittert	



© Copyright metapuls 2010

EDUQUA |

Beispiele für Nicht-Gefühle, sog. Opfergefühle (Rote Liste)

metapuls

abgelehnt	erniedrigt	schuldig
angegriffen	eingeschüchtert	überlistet
angeschuldigt	fehl am Platz	unerwünscht
ausgenutzt	gedrängt	unterdrückt
bedrängt	gelangweilt	übergangen
bedroht	gestört	unverstanden
beherrscht	hintergangen	unwichtig
beleidigt	ignoriert	unzulänglich
belogen	isoliert	verarscht
bevormundet	manipuliert	verlassen
beschämt	nicht einbezogen	verletzt
dominiert	nicht ernst genommen	verraten
dumm	nicht respektiert	wertlos



© Copyright metapuls 2010

EDUQUA |

Schritt 3: Menschliche Bedürfnisse

metapuls

- Physische Bedürfnisse: Luft, Essen, Wasser, Bewegung, Schutz, Ruhe, gebären/Leben spenden,
- Interdependenz/Kontakt: Gleichwertigkeit, Akzeptanz, Wertschätzung, Nähe, Gemeinschaft, Rücksicht, einen Beitrag zum Wohlergehen aller beitragen, Gleichbehandlung, Austausch, Schutz, Gegenseitigkeit, Sicherheit, Vertrauen, Empathie, Offenheit, Liebe, Respekt, Unterstützung, Verbindung, Wärme, Zärtlichkeit u.a.
- Autonomie, Freiheit, Mitgestalten, Macht miteinander
- Integrität Authentizität, Kreativität, Sinnhaftigkeit, Selbstfürsorge
- Feiern/trauern
- Spielen, Spass haben
- Spirituelle Bedürfnisse: Schönheit, Harmonie, Inspiration, Ordnung, Friede



© Copyright metapuls 2010

EDUQUA |

Schlüsselunterscheidungen

metapuls

Beobachtung vs. Interpretation

Gefühle vs. Nicht-Gefühle

Bedürfnis vs. Strategie

Forderung vs. Bitte



© Copyright metapuls 2010

EDUQUA |

Kritik hören in 4 Schritten

metapuls

1. Beobachtung	Was ist passiert? Worauf bezieht sich der andere? Möglichst wertfrei beschreiben, was der Andere ändern möchte.	Beziehst Du Dich auf... Redest Du von folgendem Vorfall ...?
2. Gefühl	Welches Gefühl löst die obige Beobachtung beim Anderen aus? Gefühlswörter verwenden, keine Schuldzuweisungen oder Wertungen	Fühlst Du Dich ...? Bist Du jetzt ?



© Copyright metapuls 2010

EDUQUA |

Kritik hören in 4 Schritten 2

metapuls

3. Bedürfnis	Was fehlt? Was hätte er oder sie gerne gehabt? Bedürfnisse des Anderen benennen. Möglichst allgemeine Begriffe verwenden, ohne sich selbst zu	..., weil Du gerne gehabt hätte, dass ...
4. Wunsch/Bitte	Worum möchte mich der Andere bitten, um ihr oder sein Bedürfnis jetzt zu erfüllen? Konkreten, handlungsorientierten Gegenwartswunsch formulieren	Möchtest Du mich jetzt bitten ... Möchtest Du mir vorschlagen, ...



© Copyright metapuls 2010

EDUQUA |

Du-Empathische Coaching-Fragen

metapuls

Beobachtung Was ist passiert? Beziehst Du dich auf....? Fragst Du Dich.....? Denkst Du an.....? Sagst Du Dir....? Ist Dir... (Körperempfindungen)? Stellst Du Dir vor....?	Bedürfnis Hättest Du gerne gehabt, dass..? Ist es Dir sehr wichtig, dass...? Ist es Dir von zentraler Bedeutung, dass Du....? Hat Dir.....gefehlt? (Was hättest Du gerne gehabt?)
Gefühl Fühlst Du Dich.....(Gefühl) ? Bist Du jetzt (Gefühl)?	Wunsch (Bitte/Handlung/Strategie) Wenn das Dein Bedürfnis ist, was heisst das jetzt für Dich? Was willst Du jetzt tun? Was ist Dein nächster Schritt? Was brauchst Du im Moment konkret? Was könnte Dir im Moment Dein Leben verschönern?



© Copyright metapuls 2010



Heart - to - Heart - Kommunikation

metapuls

Ich

Du

Beobachtung

Beobachtung



Wunsch

Wunsch



© Copyright metapuls 2010

EDUQUA |

Suna Yamaner/Regula Langemann

Sprache gestaltet Beziehung 2007. Lern-DVD für Gewaltfreie Kommunikation

Menschlich bleiben im Tierspital. Lern DVD in Kooperation mit der Kleintierklinik der Universität Zürich 2010

Joachim Bauer

Prinzip Menschlichkeit. Warum wir von Natur aus kooperieren. Hoffmann und Campe 2006

Frank und Gundi Gaschler: Ich will verstehen, was du wirklich brauchst. Kösel 2009 S.62/63

Bettina Hahn: Ich will anders, als du willst, Mama. Kinder dürfen ihren Willen haben - Eltern auch. Junfermann

Justine Mol: Aufwachsen in Vertrauen Erziehung ohne Strafen und Belohnungen. Junfermann

Marshall B. Rosenberg

Gewaltfreie Kommunikation: Aufrichtig und einfühlsam miteinander sprechen. Neue Wege in der Mediation und im Umgang mit Konflikten. 2001

Erziehung, die das Leben bereichert. Gewaltfreie Kommunikation im Schulalltag. Junfermann

Konflikte lösen durch Gewaltfreie Kommunikation; Ein Gespräch mit Gabriele Seils. Herder Spektrum 2004

Haim Omer: Autorität ohne Gewalt. Vandenhoeck & Ruprecht

Seminare und Coachings, www.metapuls.ch

DVD, Bücher und Schulungsmaterial: www.gewaltfrei.de

