

 **lich Willkommen**  
**zum Vortrag**



**Vom Konflikt**

**zur Kooperation**



**die Grundlagen**

**Gewaltfreier Kommunikation**



**Es begrüßen Sie**

**Klaus Karstädt**

**Frederike Kahlau**

# Wie möchte ich, dass andere mich behandeln / mir begegnen?

**aufrichtig / ehrlich**

**direkt**

**wertschätzend**

**offen**

**klar / verständlich**

**fair / gerecht**

**partnerschaftlich / gleichwertig /**

**auf Augenhöhe**

**mit Respekt / Achtung**

**auch an mir und meinen Anliegen**

**interessiert**

**menschlich**

**freundlich**

**tolerant**

**wohlwollend**

**echt / authentisch**



**Ich mag überhaupt nicht / ich rege mich auf, wenn jemand ...**

**frech ist**

**fordernd ist**

**stur und unflexibel ist**

**mir nicht zuhört**

**rechthaberisch ist**

**mich anlügt**

**unhöflich ist**

**sich in den Vordergrund stellt**

**ständig kritisiert**

**sich nicht an Abmachungen hält**

**arrogant / selbstherrlich ist**

**glaubt, seine Meinung sei die Wahrheit**

**nur rumjammert**

**Schubladen-Denken hat**

**sich geringschätzend und ignorant verhält**

**andere lächerlich macht**

**mich nicht ernst nimmt**

**sarkastisch/zynisch wird**

**mich nicht ausreden lässt**

**über mich bestimmt / verfügt**

**mich unter Druck setzt**

**ständig die Meinung wechselt**

**in Schubladen denkt**



# 3 Hindernisse auf dem Weg zu mehr Aufrichtigkeit



## 1) Wir wissen nicht, wie es geht

Wir glauben, dass Aufrichtigkeit darin besteht, dem anderen zu sagen, was mit ihm nicht stimmt und welche Urteile wir über ihn haben.

## 2) Wir glauben, wir sind für die Gefühle anderer verantwortlich

Wir halten das, was wir tun oder sagen, für die Ursache der Gefühle anderer.

## 3) Wir haben Angst vor der Reaktion anderer

Wir befürchten, dass wir mit der Reaktion anderer auf unsere Aufrichtigkeit nicht klarkommen.

# Aufrichtigkeit - das Wesentliche sagen

**Wahrnehmung**  
die Fakten, die Realität,  
was wir beobachten  
und hören



**Gefühl**  
unsere emotionalen  
Reaktionen,  
was wir empfinden

**Bedürfnis**  
was uns wichtig ist,  
unsere Anliegen  
und Werte



**Bitte / Strategie**  
was wir selbst tun wollen,  
was wir möchten, dass  
der andere tut













# Die Leiter der Schlußfolgerungen

**entscheiden,  
handeln**

**Ich sollte gar keine  
Seminare mehr halten**

**überzeugungen  
bilden**

**Ich bin eben kein  
guter Seminarleiter**

**logische  
Schlüsse ziehen**

**Ich habe es nicht  
gut genug erklärt**

**Annahmen  
machen**

**Wahrscheinlich versteht  
niemand etwas**

**die Daten  
interpretieren**

**Hans versteht nichts  
und langweilt sich**

**Auswahl von  
Daten treffen**

**Hans hat auf die Uhr  
gesehen und gähnt**

**Daten/Fakten  
wahrnehmen**

**Hans: "Bekommen wir  
das noch schriftlich?"**



# Fühlen oder Denken



**Achtung!** Dies sind keine Gefühle:

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

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

“Ich fühle mich ...“ plus ein Verb, welches ausdrückt, was eine andere Person tut  
Dies ist eine Interpretation / Analyse /  
Diagnose des Verhaltens anderer)

**Test:** Ersetze den Teil: “Ich fühle mich”  
durch 1. “Darauf reagiere ich”  
und 2. “Er hat mich”

Dadurch wird deutlich, ob ich damit meine emotionale Reaktion beschreibe oder das Verhalten einer anderen Person.

# Gefühle, die wir empfinden, wenn unsere Bedürfnisse erfüllt werden

zuversichtlich

liebepoll

lebendig

froh

zufrieden

glücklich

wach

gerührt

überrascht

energisch

erlöst

friedlich

erleichtert

aufgeregt

lebhaft

neugierig

sonnig

frei

unbekümmert

heiter

selig

wonnic

geborgen

dankbar

fasziniert

angenehm

berührt

belebt

satt

mutig

bewegt

unternehmenselustig

optimistisch

motiviert

leidenschaftlich

hoffnungsvoll

stolz

belustigt

entzückt

erstaunt

freundlich

erwartungsvoll

bequem

locker

munter

sicher

stark

wach



# Gefühle, die wir empfinden, wenn unsere Bedürfnisse nicht erfüllt werden

besorgt hilflos frustriert ungeduldig

mutlos zornig zögerlich ängstlich

verwirrt besorgt scheu angespannt

ärgerlich gehemmt unruhig unsicher

matt wütend niedergedrückt krank

schuldig faul miserabel alarmiert

verletzt nervös sauer durcheinander

müde enttäuscht bewegt aufgewühlt

gleichgültig erschrocken überwältigt

einsam apathisch erschöpft atemlos

verzweifelt traurig kummervoll verloren

elend träge wütend baff Hass



# Wie Gefühle entstehen

Wahrnehmung



Bewertung



Gefühl



# Werte statt Bewertungen

Worauf richten wir unsere Aufmerksamkeit?



## Werte

Die Aufmerksamkeit ist darauf gerichtet, was mir gerade wichtig ist / was ich brauche

**führt zu Aktivitäten und Bitten mit dem Ziel Bedürfnisse zu erfüllen**

“Ich brauche Respekt”  
“Ich brauche Freiraum”  
“Das gefällt mir”  
“Ich wünsche mir da mehr Zivilcourage”



## Bewertungen

Die Aufmerksamkeit ist darauf gerichtet, was der andere ist, weil er das tut oder sagt

**führt zu Rechthaberei und der Tendenz, andere zu bestrafen / belohnen**

“Du bist unverschämt”  
“Du bist wie eine Klette”  
“Das ist aber schön”  
“Du bist so feige”

# Sprachlich die Verantwortung für die eigenen Gefühle übernehmen

Jeder Satz mit dem Format  
“**Ich fühle mich ...**, weil **Sie ...**”  
macht den anderen für  
meine Gefühle verantwortlich

Verändern Sie diese Sätze und  
verwenden Sie 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 gerne möchte ...**



Ergänzen Sie diese Sätze  
mit Ihrem Bedürfnis

# **3 Hindernisse auf dem Weg zu mehr Aufrichtigkeit**



## **1) Wir wissen nicht, wie es geht**

**Wir glauben, dass Aufrichtigkeit darin besteht, dem anderen zu sagen, was mit ihm nicht stimmt und welche Urteile wir über ihn haben.**

## **2) Wir glauben, wir sind für die Gefühle anderer verantwortlich**

**Wir halten das, was wir tun oder sagen, für die Ursache der Gefühle anderer.**

## **3) Wir haben Angst vor der Reaktion anderer**

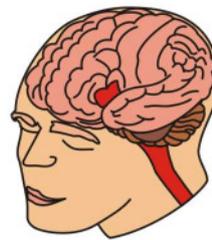
**Wir befürchten, dass wir mit der Reaktion anderer auf unsere Aufrichtigkeit nicht klarkommen.**

# Für was sind wir verantwortlich, wenn wir etwas tun / sagen?

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



Für unsere Ziele  
und Absichten **ja**



Für unser  
Handeln / Tun **ja**



für die Reaktion  
anderer auf  
unser Handeln **nein**



Für unsere  
Reaktion auf  
deren Reaktion **ja**



# Bedürfnisse und Bitten die Flexibilität vergrößern



**Bedürfnis**  
abstrakt / allgemein  
enthält kein Verhalten  
oder bestimmte Person  
"ich brauche Beachtung"

**Bitte**  
konkretes Verhalten  
"sagst du bitte:  
Guten Morgen?"

**Bitte**  
konkretes Verhalten  
"Nickst du mir  
bitte zu?"

**Bitte**  
konkretes Verhalten  
"Gibst du mir im  
Vorbeigehen einen  
Klaps auf die Schulter?"

# Kriterien für erfolgreiche Bitten

**Bitten sind wenig erfolgreich, wenn ...**



**- sie Gefühle statt Verhalten erbitten**

**“ ich möchte, dass du mich liebst”**

**- sie vage und abstrakt sind**

**“ ich möchte, dass du mich ernst nimmst”**

**- sie Vergleiche enthalten**

**“ ich möchte, dass du so ordentlich bist wie Hans”**

**- sie beschreiben, was ich nicht möchte”**

**“ ich will nicht, dass du so lange im Büro arbeitest”**



**Bitten sind am ehesten  
erfolgreich, wenn ...**

**- sie positiv formuliert sind**

**- sie realistische Handlungen und Verhalten  
ganz konkret benennen**

**- sie dem Angesprochenen seine  
Entscheidungsfreiheit lassen**

# Gründe, zu tun, was ein anderer möchte



## Wertschätzung

ich habe Freude daran, zum Wohle anderer Menschen beizutragen zu können



## Schuld / Scham

ich glaube, ich bin verantwortlich für die Gefühle von anderen



## Angst

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



## Gehorsam

eine Person, die für mich eine Autorität ist, hat es gesagt, also tue ich es

# Werte statt Bewertungen

Worauf richten wir unsere Aufmerksamkeit?



## Werte

Die Aufmerksamkeit ist darauf gerichtet, was mir gerade wichtig ist / was ich brauche

**führt zu Aktivitäten und Bitten mit dem Ziel Bedürfnisse zu erfüllen**

“Ich brauche Respekt”  
“Ich brauche Freiraum”  
“Das gefällt mir”  
“Ich wünsche mir da mehr Zivilcourage”



## Bewertungen

Die Aufmerksamkeit ist darauf gerichtet, was der andere ist, weil er das tut oder sagt

**führt zu Rechthaberei und der Tendenz, andere zu bestrafen / belohnen**

“Du bist unverschämt”  
“Du bist wie eine Klette”  
“Das ist aber schön”  
“Du bist so feige”

# Das 4-Ohren-Modell



## Schuldohren außen

mit dem anderen  
stimmt etwas nicht  
→ Ärger

---



## Schuldohren innen

mit mir stimmt etwas nicht  
→ Schuldgefühl, Schamgefühl,  
Depression

---



## Verständnisohren außen

was fühlt und braucht der andere?  
→ mitfühlendes Verständnis  
für den anderen

---



## Verständnisohren innen

was fühle und brauche ich selbst?  
→ mitfühlendes Verständnis  
mit mir selbst

# Bedürfnisse finden



## 1. Strategie

Der andere beschreibt ein unerwünschtes Verhalten:

**Sie können doch hier nicht einfach reinkommen ohne anzuklopfen!**

↳ das erwünschte Verhalten finden:  
**vorher anklopfen**

↳ Welches Bedürfnis würde durch das erwünschte Verhalten erfüllt?

↳ **die Privatsphäre wird respektiert**

## 2. Strategie

Der andere äußert eine Bewertung:



**Das ist doch total rücksichtslos!**

↳ das Gegenteil der **Bewertung** ist das Bedürfnis

↳ **gegenseitige Rücksichtnahme / rücksichtsvoll miteinander umgehen**

# Empathie

- \* Empathie ist “Präsenz”, “da sein”
- \* Empathie folgt dem anderen (statt führen)
- \* Empathie verfolgt keine andere Absicht
- \* Empathie ist die Verbindung mit dem, was im anderen lebendig ist -  
Gefühle und Bedürfnisse

**Wann spreche ich  
vermutete Gefühle und  
Bedürfnisse laut aus?**



**In 80% der Fälle gar nicht**

**Sonst in folgenden Fällen:**

- \* Ich brauche Sicherheit, dass ich erfasst habe, was im anderen lebendig ist
- \* Der andere möchte es laut hören (z.B. “Hast du das verstanden?”)
- \* Der andere hat sich (so vermute ich) so verletzlich gemacht, dass es ihm gut tut zu hören, dass er verstanden wurde.

# 3 Hindernisse auf dem Weg zu mehr Aufrichtigkeit



## 1) Wir wissen nicht, wie es geht

Wir glauben, dass Aufrichtigkeit darin besteht, dem anderen zu sagen, was mit ihm nicht stimmt und welche Urteile wir über ihn haben.

## 2) Wir glauben, wir sind für die Gefühle anderer verantwortlich

Wir halten das, was wir tun oder sagen, für die Ursache der Gefühle anderer.

## 3) Wir haben Angst vor der Reaktion anderer

Wir befürchten, dass wir mit der Reaktion anderer auf unsere Aufrichtigkeit nicht klarkommen.

# Umgang mit Ärger

