

Herzlich Willkommen!



The screenshot shows a Zoom meeting interface. At the top, it says "TEILNEHMER (1)" with a gear icon. Below this is a participant list with a card for "Mi Mia Musterfrau (Sie)", which is circled in green. To the right, a menu is open, listing various actions: Zurück, Abwesend, Hand heben, Unentschlossen, Verwirrt, Traurig, Glücklich, Applaus, Daumen hoch (highlighted with a green box), and Daumen runter.

TEILNEHMER (1)

Mi Mia Musterfrau (Sie)

Zurück

- Abwesend
- Hand heben
- Unentschlossen
- Verwirrt
- Traurig
- Glücklich
- Applaus
- Daumen hoch**
- Daumen runter

Können Sie mich hören?

Falls ja:

Daumen hoch!

Techniksupport:

030 390634660

Herzlich willkommen



Bedürfnisorientierte Kommunikation:

Konflikte lieben lernen

Reden über das, was wirklich wichtig ist

In schwierigen Situation lösungsorientiert und deeskalierend kommunizieren

Konflikte – die Sicht darauf

Nicht der Konflikt ist das Problem, sondern die Art und Weise, wie wir mit ihm umgehen.

Ursache und Anlass sind nicht dasselbe.

Die Ursache liegt in unbefriedigten Bedürfnissen und unterschiedlichen Ideen, sie zu befriedigen.

Konflikte bringen uns voran. Es gibt kein Leben ohne Konflikte

Bedürfnisorientierte Kommunikation

- Alle Menschen möchten Ihre Bedürfnisse befriedigt bekommen.
- Wir leben in guten Beziehungen, wenn wir diese Bedürfnisse durch Zusammenarbeit statt durch aggressives Verhalten erfüllen.
- Jeder Mensch hat bemerkenswerte Ressourcen (Fähigkeiten), die uns erfahrbar werden, wenn wir durch Einfühlung mit ihnen in Kontakt kommen.
- Hinter jedem aggressiven Verhalten steckt ein positives Bedürfnis.
- Hinter jedem Nein zu etwas steckt ein Ja zu etwas anderem.

Die Wirklichkeit ist subjektiv

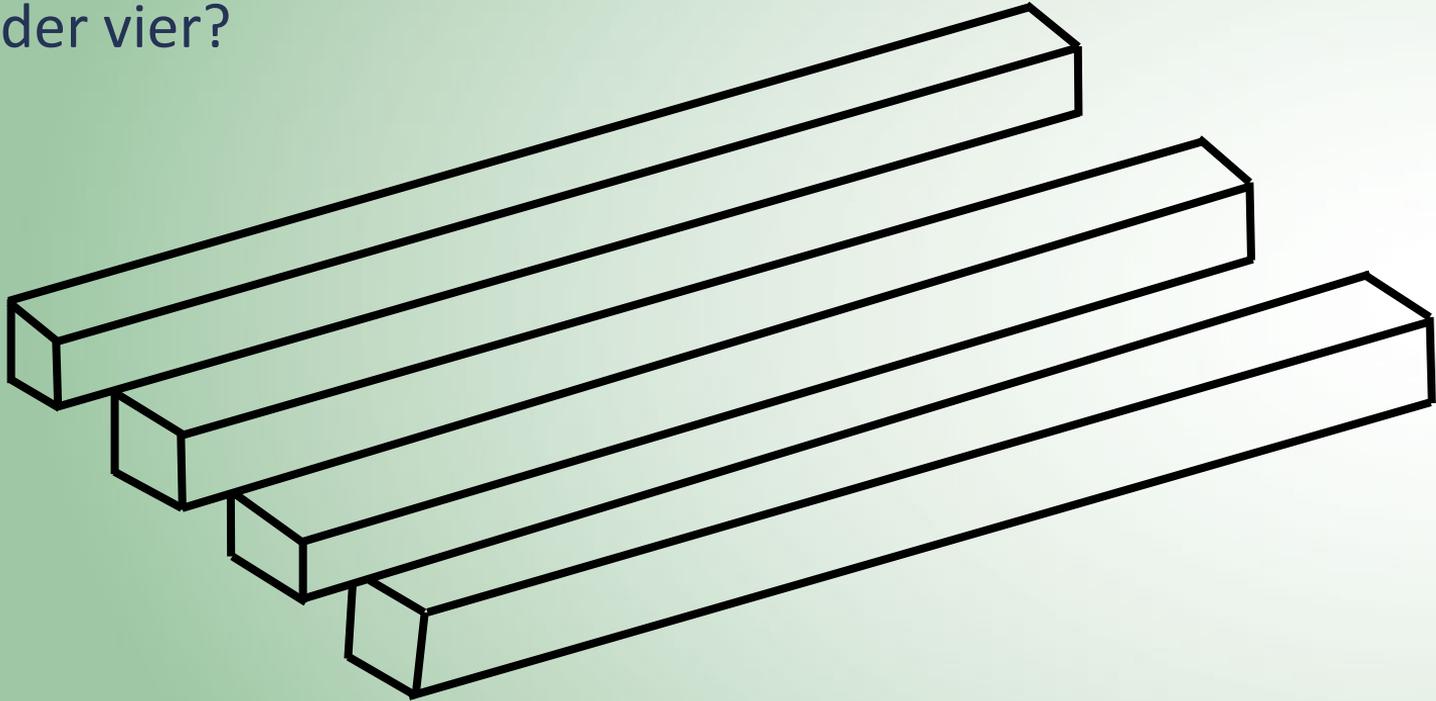
Wir nehmen die Wirklichkeit immer subjektiv wahr.

Jeder Mensch spiegelt die Wirklichkeit anhand seiner individuellen Erfahrungen.

Es gibt meist mehrere Wahrheiten.

Die Wirklichkeit ist subjektiv

Drei oder vier?



Die Wirklichkeit ist subjektiv

Die Frage ist nicht, wer Recht hat, sondern welche Möglichkeiten sich eröffnen mit zwei Sichtweisen einer Angelegenheit.

Willst Du Recht haben oder glücklich sein?

**Bedürfnisorientierte Kommunikation heißt, nicht sein Recht durchzusetzen, sondern Bedürfnisse zu befriedigen.
Die eigenen und die der anderen.**

Vorhaben und Ergebnis

Unser eigenes Verhalten beurteilen wir nach der Absicht.

Das Verhalten anderer beurteilen wir nach dem Ergebnis.

Bedürfnisorientiert zu kommunizieren heißt, nach der Absicht im Verhalten der anderen zu fragen.

Beobachtungen statt Bewertungen

Wir machen einen Unterschied zwischen einer Beobachtung und einer Beobachtung, die mit einer Bewertung vermischt ist .

Beispiel:

Beobachtung: „Es sind keine Windeln da.“

Bewertung: „Sie haben schon wieder die Windeln vergessen.“

Wenn wir unsere Beobachtung mit der Bewertung vermischen, wird der Andere sich kritisiert fühlen und entsprechend abwehren.

Vermeiden Sie Verallgemeinerungen: **ständig, nie, immer**

Beobachtungen äußern

nicht: „So war es ...“, sondern „Ich habe gesehen ...“

nicht: „Du hast gesagt ...“, sondern „Ich habe gehört ...“

nicht: „Sie sind ja ...“, sondern „Mein Eindruck ist ...“

nicht: „So muss man das sehen ...“, sondern „Wie sehen Sie das?“

Gefühle

Gefühle zeigen uns an, ob Bedürfnisse erfüllt sind oder nicht.

Unangenehme Gefühle verweisen auf einen Bedarf, damit Bedürfnisse erfüllt werden.

Wir machen einen Unterschied von Auslöser und Ursache.

Die Ursache unserer Gefühle sind unsere Bedürfnisse, die erfüllt oder nicht erfüllt sind. Das Verhalten des Anderen ist der Auslöser, es weist uns auf unsere Bedürfnisse hin.

Bedürfnisse

Wir haben unsere Bedürfnisse ständig und mehrere Bedürfnisse gleichzeitig.

Wir haben eine eigene Bedürfnishierarchie. Das am wenigsten erfüllte Bedürfnis meldet sich mit dem stärksten Gefühl.

Wir sind in der Lage, das Erfüllen von Bedürfnissen über einen gewissen Zeitraum aufzuschieben.

Das Kommunikationsrohr

Wenn unsere Botschaft bei unserem Gegenüber nicht ankommt, liegt das oft daran, dass unser Gegenüber eine eigene Botschaft senden möchte und deswegen nicht wahrnehmen kann, was wir sagen. Wir versuchen es dann deutlich zu machen mit noch mehr Argumenten.

Ein anderer Weg ist, zunächst wahrzunehmen, was unser Gegenüber bewegt. Dann ist der Weg frei für unsere Botschaft und sie wird viel leichter gehört.

Das Kommunikationsrohr

Wer gehört wird, ist leichter bereit, Gehör zu schenken.

Wer verstanden wird, bringt leichter Verständnis auf.

Selbststeuerung

In einem ausgeglichenen emotionalen Zustand gibt es einen geregelten Informationsaustausch zwischen **limbischen System** (Gefühle) und **Cortex** (Denken). Wir sind gut in der Lage, unser Verhalten zu steuern

Bei emotionsgeladene Informationen werden blitzartig Spontanreaktionen an motorische Zentren (Bewegung, Sprache) hervorgerufen.

Das bewusste Denken im **frontalen** Cortex kommt zu spät.

Selbststeuerung

Frage:

Welche Möglichkeiten haben Sie, sich in einer emotional aufgeheizten Situation emotional zu beruhigen?

Selbststeuerung

- Nicht ich bin gemeint!!!
- Spiegelneuronen vor Aktionen schützen
- Ausatmen
- Einen Schritt zurück treten
- Die Bitte hinter dem Angriff hören
- Einfühlung zeigen im rechten Maß
- Lösungsorientiert das Gespräch lenken
- Erkundend fragen: Was ist dein wirkliches Anliegen?
- Die Sprache entschleunigen und auf den paraverbalen Aspekt achten

Die Wirkung der Sprache

**Sie wirken mehr als alles,
was Sie sagen.**

Verbal:
10 %

Nonverbal:
Körpersprache 50 %

Paraverbal:
Stimmmlage, Sprechgeschwindigkeit 40 %

Blitzlicht

Was nehme ich mit?

Weiterführendes

Marshall B. Rosenberg: Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens

Marshall B. Rosenberg: Konflikte lösen durch gewaltfreie Kommunikation: Ein Gespräch mit Gabriele Seils

Referent Reinhard Grohmann mobil unterwegs in Ihr Team über grohmann@cvjm-familienarbeit.de, www.cvjm-familienarbeit.de
Teamcoaching, Organisationsberatung, Elternangebote

Abschluss

Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme!