

# ZIELE DER KOMMUNIKATION

Leah Ross

Freie Referentin, LI-Elternfortbildung

[www.mediaserver.hamburg.de](http://www.mediaserver.hamburg.de) / Maxim Schulz

24.04.2024



Hamburg

- Kommunikationsmodelle
- Vorstellung der Methode: GFK
- Gemeinsame Lösungen
- Quellen & Links

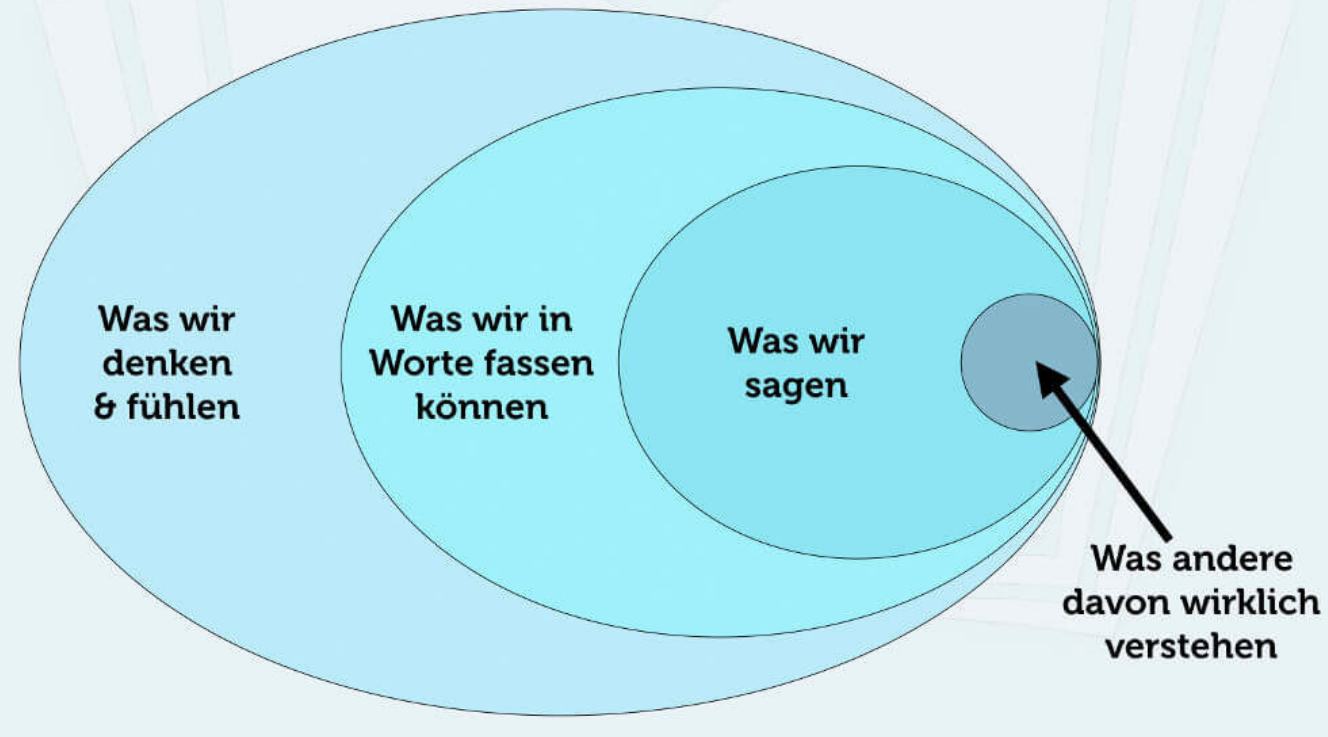
# KOMMUNIKATIONSMODELLE



Hamburg

# KOMMUNIKATIONSMODELLE

(Warum wir uns so selten verstehen)



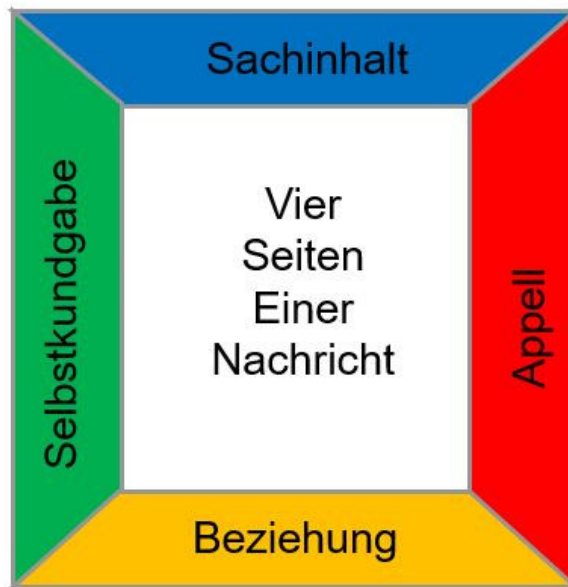
## Eisbergmodell

**Sachebene:**  
verbal, bewusst

Informationen  
Fakten

**Beziehungsebene:**  
nonverbal,  
oft unbewusst

Mimik  
Gestik  
Körpersprache  
Stimme  
  
Instinkte  
Gefühle  
Erfahrungen  
Werte



Selbst-  
offen-  
Bahrungs-  
ohr



Sachohr

Appellohr

Beziehungs-  
ohr

# GEWALTFREIE KOMMUNIKATION



Hamburg

# GEWALTFREIE KOMMUNIKATION

Was ist GFK?

- eine Kommunikations- und Konfliktlösungsmethode
- entwickelt von Marshall Rosenberg

Hilft die eigenen Bedürfnisse und Gefühle

➤ zu erkennen und zu formulieren

Hilft die Bedürfnisse und Emotionen des Gegenübers

➤ zu verstehen und darauf einzugehen





# GEWALTFREIE KOMMUNIKATION

## Grundannahmen:

- Alles was Menschen tun, ist der Versuch, Bedürfnisse zu erfüllen.
- Menschen handeln in erster Linie für sich und nicht gegen andere.
- Alles was Menschen uns an den Kopf werfen, hören wir nicht als gegen uns
  - sondern als eine Botschaft über die Gefühle und Bedürfnisse der sprechenden Person.

## Ziel:

- Bedürfnisse aller Seiten sollen geachtet werden.

# GEWALTFREIE KOMMUNIKATION



# GEWALTFREIE KOMMUNIKATION



Quelle: <https://integration.stiftung-kinder-forschen.de/themen/interkulturalitaet/gfk-ein-handlungskonzept-zur-gewaltfreien-kommunikation>

# GEWALTFREIE KOMMUNIKATION

## Wie erkenne ich Bedürfnisse?

- Durch die Selbsteinführung finden wir unsere eigenen Bedürfnisse heraus.
- Durch die Einfühlung in andere finden wir das Bedürfnis des anderen heraus > Empathie

➤ wir bitten:

Ermöglicht in Verhandlung zu gehen, um beide Bedürfnisse zu erfüllen.



Quelle: [https://www.streitfrei.net/event/advancedausbildung-empathie-und-kommunikation-november-2020-bis-maerz-2021-in\\_x0002\\_wiesbaden/](https://www.streitfrei.net/event/advancedausbildung-empathie-und-kommunikation-november-2020-bis-maerz-2021-in_x0002_wiesbaden/)

# GEWALTFREIE KOMMUNIKATION

1. Beobachtung wertfrei formulieren
2. Gefühl offenbaren
3. Bedürfnis klar formulieren
4. Wunsch äußern

**Bedürfnisse:**

Ruhe	Wertschätzung	Wachstum
Entspannung	Empathie	Integrität
Geborgenheit	Liebe	Struktur
Zugehörigkeit	Intimität	Rhythmus
Verbundenheit	Spiel	Spiritualität
Bewegung	Autonomie	Harmonie
Sicherheit	Feiern	
Beitrag leisten	Sinnhaftigkeit	
Unterstützung	Anregung	

**Tipps für den Alltag:**  
Wenn jemand etwas von sich erzählt, ist Klappe halten oft das Beste, was wir tun können.  
Ratschläge, Diagnosen, Analysen nur nach Antrag, alles andere ist übergriffig:  
„Möchtest du einen Rat?“ ✓  
„Darf ich dir sagen, was ich darüber denke?“ ✓  
Empathie immer zuerst für den *Anwesenden!*  
(„Ich glaube, deine Kollegin fühlt sich ...“) ✗

**GFK-Übersichten**  
**Beobachtung von Bewertung trennen:**  
Wertfrei beobachten:  
Was würde ein *Kameramann* filmen?  
Bewertung:  
Wie *interpretiere* ich das Geschehen?

**Gefühl vs. Gedanke:**  
Reine Ich-Botschaft? Interpretation/Gedanke?  
Täter-Opfer-Beziehung?  
„Ich fühle mich erschöpft.“ ✓  
„Ich habe das Gefühl, ...“ ✗  
„Ich fühle mich betrogen.“ ✗

**Bedürfnis vs. Strategie:**  
Bedürfnisse sind immer abstrakt, nicht an bestimmte Objekte, Orte oder Zeit gebunden, und die meisten kann man durch mehrere Strategien erfüllen. Wenn konkret = *Strategie*

**Bitte vs. Wunsch:**  
Bitten kann man nur *jetzt* erfüllen.  
Bitten sind so *konkret*, dass mein Gegenüber weiß, was ich will.  
Wenn ich *sauer* bin, weil das Gegenüber *Nein* sagt, war die Bitte eine *Forderung*.

© Michaela Albrecht  
Jede Art von Nachdruck verboten  
www.einfuehlsam-leben.de

Quelle: <https://www.einfuehlsam-leben.de/wp-content/uploads/gfk-klappkarte1.jpg>

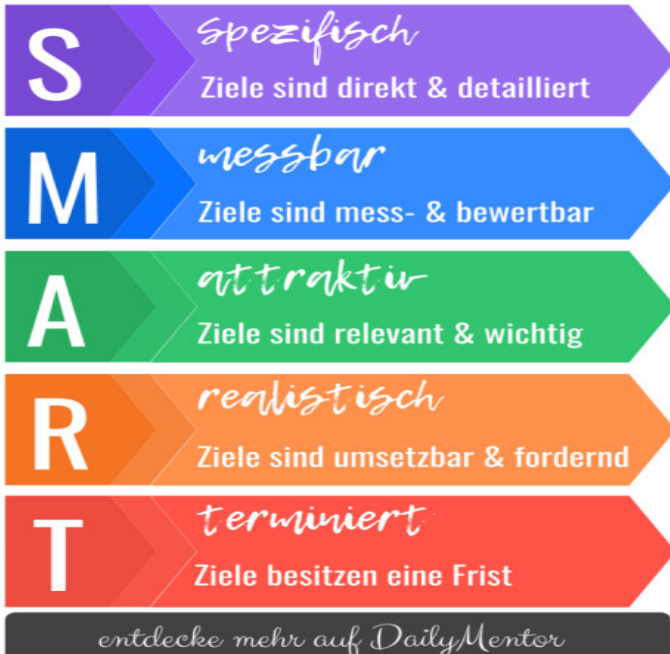
# GEMEINSAME LÖSUNGEN



Hamburg

# WIE KÖNNEN WIR UNSERE ZIELE ERREICHEN?

## SMART Methode



Welches Ziel ist realistisch?

### Spezifisch

Es gibt konkrete Teilziele.

### Messbar

Positive Entwicklung lässt sich beobachten.

### Akzeptabel

Das Ziel wurde mit allen Beteiligten vereinbart.

### Realistisch

Das Ziel ist den Umständen entsprechend erreichbar.

### Terminiert

Gemeinsam wurde ein Zeitpunkt zur Zielerreichung festgelegt.

Quelle: Maja Heiner 1999: Qualitätsentwicklung durch Evaluation. Freiburg <https://dailymentor.de/ziele-formulieren-smart-methode/>

# WAS KANN ICH TUN?

- Wir können nur uns selbst direkt beeinflussen.
- Ändere ich mein Verhalten, ändert sich auch das Verhalten meiner Umwelt.

Meine Haltung ist: präsent, prozessorientiert und beharlich.

**„Diese Themen sind uns wichtig. Wir bleiben dran.“**



# NEUSTART FÜR GEMEINSAME LÖSUNGEN:

Selbstkontrolle, Präsenz und einen Neustart anzukündigen

Neue Haltung der Sorgeberechtigten gegenüber Schule wird eingenommen

Signalisiert einen Prozess an:

- ✓ Beharrliches Tun. Dran bleiben.
- Keine Erwartung, dass sich unerwünschtes Verhalten SOFORT ändert
  - ✓ Wirkt deeskalierend und Schutz gebend
- Ausstieg aus dem Machtkampf
  - ✓ ermöglicht konstruktive Gespräche auf Augenhöhe

# NEUSTART FÜR GEMEINSAME LÖSUNGEN:

Immer in gemeinsamer Absprache und Vorbereitung

Welches Bedürfnis sollen erfüllt werden?

Welche Motivation haben die einzelnen, um Teil einer Lösung zu sein?

Was soll verändert werden?

Was sind die nächsten realistischen Schritte?

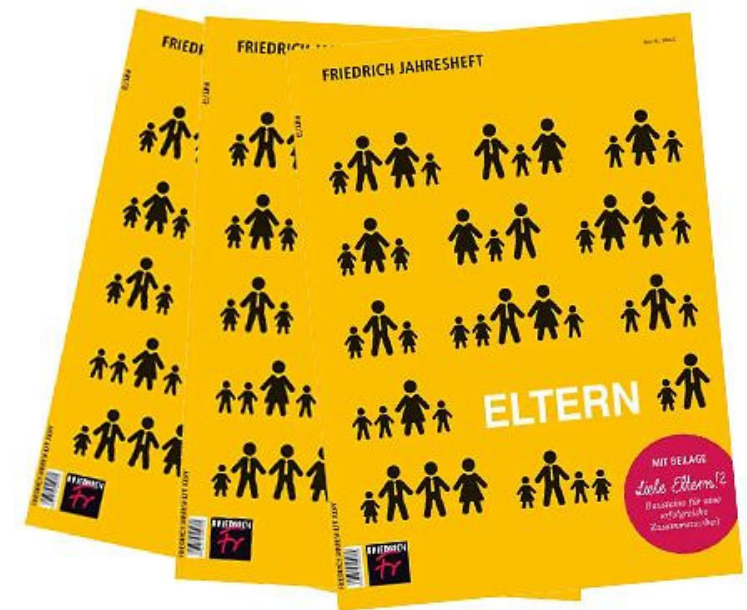
- Präzise gemeinsamen Ziele und Bedürfnisse formulieren
- Botschaft ist transparent, kurz und klar formulieren
- Positive Einstellung und wertschätzende Haltung
- Schriftlich (z.B. Mail, Protokoll) & am besten terminiert zur Überprüfung

➤ Schafft langfristige Verbindlichkeit.

# KINDER, ELTERN, SCHULE

**Erfolgreiche Gespräche führen - Lehrkräfte  
und Eltern ziehen an einem Strang**

Artikel von Angela Kling



Quelle: <https://li.hamburg.de/beratung/themen-aufgabengebiete/agentur-fuer-schulberatung/erfolgreiche-gespraechе-fuehren-622428>

# WIE KOMME ICH ZU EINER LÖSUNG?

- Was will ich, dass die Person anders macht als das was sie tut?
- Aus welcher Motivation soll die andere Person tun, um was ich sie gebeten habe?



# INFORMATIONSQUELLEN

<https://www.hamburg.de/bsb/elterninfo/>

Veranstaltungen und Fortbildungen der **Elternfortbildung** am Landesinstitut für  
Lehrerbildung und Schulentwicklung

<https://li.hamburg.de/elternfortbildung/>

Vertretung des Kreiselternrates in der **Elternkammer** Hamburg

Schulinformationszentrum (**SIZ**)



Hamburg

# INFORMATIONSQUELLEN

[https://www.youtube.com/watch?v=vNaFmw-v8CM&ab\\_channel=SproutsDeutschland](https://www.youtube.com/watch?v=vNaFmw-v8CM&ab_channel=SproutsDeutschland)

[https://www.youtube.com/watch?v=VWumM6LwOng&ab\\_channel=Erzieherkanal-Wissen%2CTheorien%26Infos](https://www.youtube.com/watch?v=VWumM6LwOng&ab_channel=Erzieherkanal-Wissen%2CTheorien%26Infos)

<https://gewaltfrei.de/forum/wer.php?includ=wer/methode.htm&neu=ja>

<https://www.gewaltfrei-online.de/was-ist-gewaltfreie-kommunikation/>

<https://www.slideserve.com/salena/gewaltfreie-kommunikation-gfk>

<https://sich-zeigen.de/gewaltfreie-kommunikation-pdf/>

<https://www.gfk-mediation.de/downies/GefuehleBeduerfnisse.pdf>

[https://www.lichtkreis.at/wissenswelten/gfk-sprache-des-lebens/gfk-listen-wort%C3%BCbungen/#google\\_vignette](https://www.lichtkreis.at/wissenswelten/gfk-sprache-des-lebens/gfk-listen-wort%C3%BCbungen/#google_vignette)

<https://www.susanneschultes.ch/online-referat-gelingende-familien-kommunikation/>



Hamburg



**Vielen Dank**



**Hamburg**

# GEWALTFREIE KOMMUNIKATION

Werner Eberwein  
nach Marshall Rosenberg

## Gewaltfreie Kommunikation

**(C) Selbstaussdruck**

- faktische Beobachtung**  
≠ Interpretation  
≠ Bewertung  
≠ Verallgemeinerung  
„Wenn du <Beobachtung> tust ...“
- Ich-Gefühl**  
≠ Projektion  
≠ Zuschreibung  
„... fühle ich <Gefühl>.“
- Grundbedürfnis**  
≠ Strategie  
≠ Handlung  
„Ich brauche <Bedürfnis>.“
- konkrete Bitte**  
z.B. um Feedback  
- im Hier und Jetzt  
- „nein“ akzeptieren  
„Könntest du bitte <Bitte>?“

**(A) Selbst-Empathie**

- innehalten
- konkreten Auslöser identifizieren
- Wolfstheater im Kopf beobachten
- was fühle ich?
- welches meiner Bedürfnisse wurde nicht erfüllt?

**einfühlsame Verbindung**  
Selbst-/Empathie

**(B) Empathie geben**  
für Gefühle & Bedürfnisse  
in Frageform:  
„Bist du <Gefühl>  
weil du <Bedürfnis>  
brauchst?“

**gekränktes Kind**  
Wut/Rückzug



„Never put your but(t) in the face of an angry person.“

... Ja, und...

Quelle: haus-der-kleinen-forscher.de, gfk-ein-handlungskonzept-zur-gewaltfreien-kommunikation



# GEWALTFREIE KOMMUNIKATION

## 1. Beobachtung:

„Du bist immer vorm PC und redest nie mit uns.“ (Analyse/Kritik)

„Du stehst auf und gehst in dein Zimmer, wenn ich mit dir über das Thema „xy“ sprechen will.“

## 2. Gefühl:

„Du machst mich wütend und provozierst.“ (Vorwurf)

„Ich fühle mich besorgt und auch etwas ratlos, ...“

## 3. Bedürfnis:

„Du machst das, weil xy.“ (Interpretation)

„... weil ich wissen möchte, wie es dir geht und auf welche Weise ich dich unterstützen kann.“

## 4. Bitten:

„Wenn du nicht sofort, dann...“ (Drohung)

„Bitte sage mir, was du brauchst, um mit mir darüber reden zu können, weil du mir wichtig bist.“