

Empathie – was ist das?

Aufgabe (in 4er-Gruppen):

Definition von Empathie

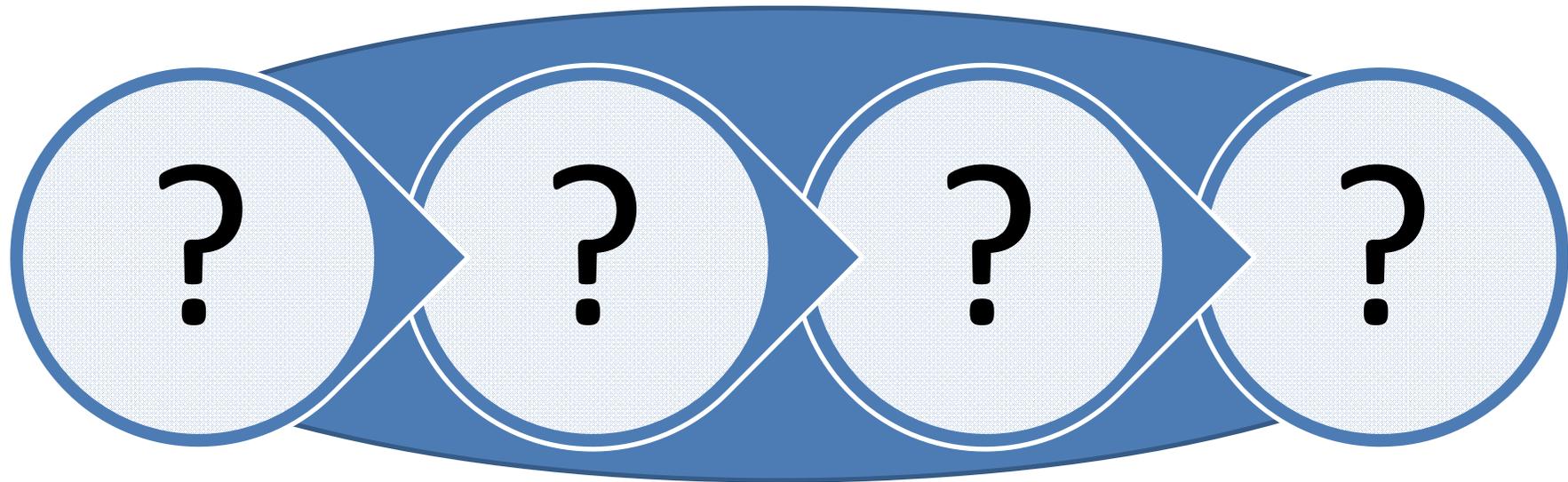
1. Assoziationsnetz
2. Kernbegriffe
3. im Satz



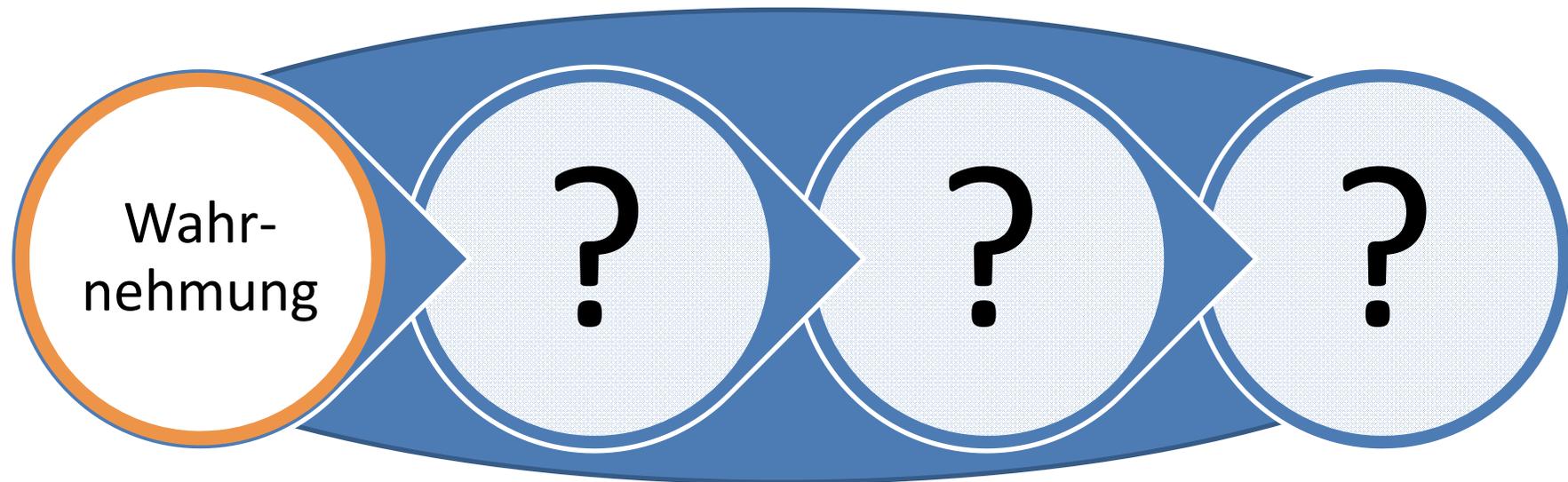
Ein Modell, sie zu finden, zusammen zu bringen und ewig zu binden



Prozessmodell der Empathie



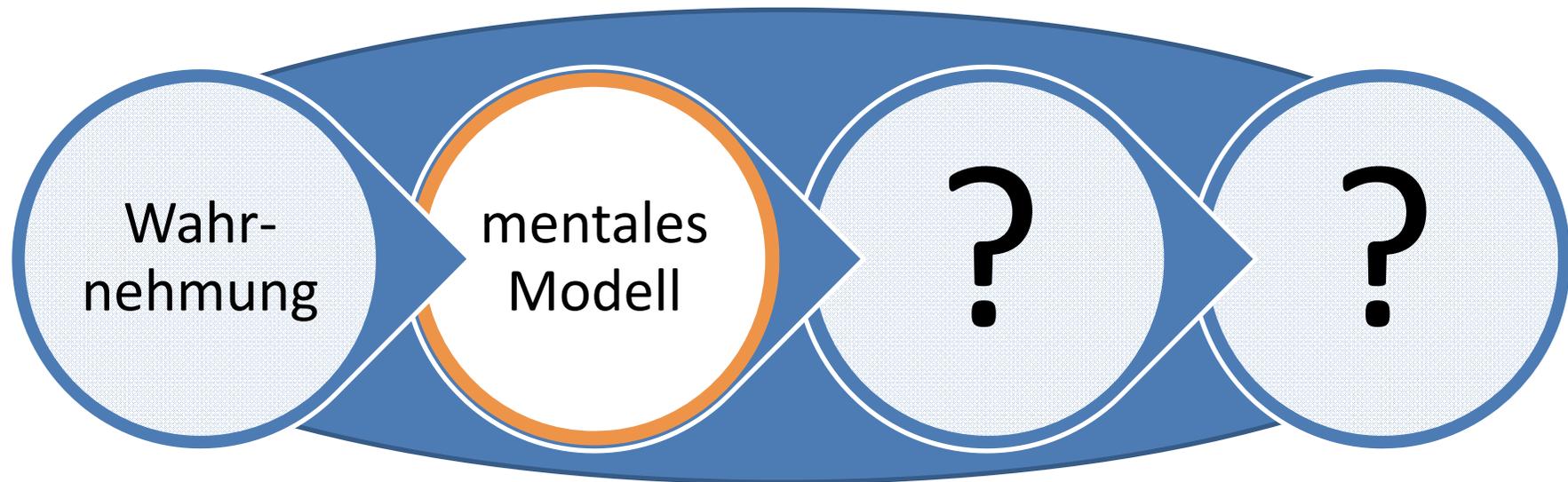
Prozessmodell der Empathie



Wahrnehmung

→ Wahrnehmung relevanter Informationen
(oberflächlich bis detailliert)

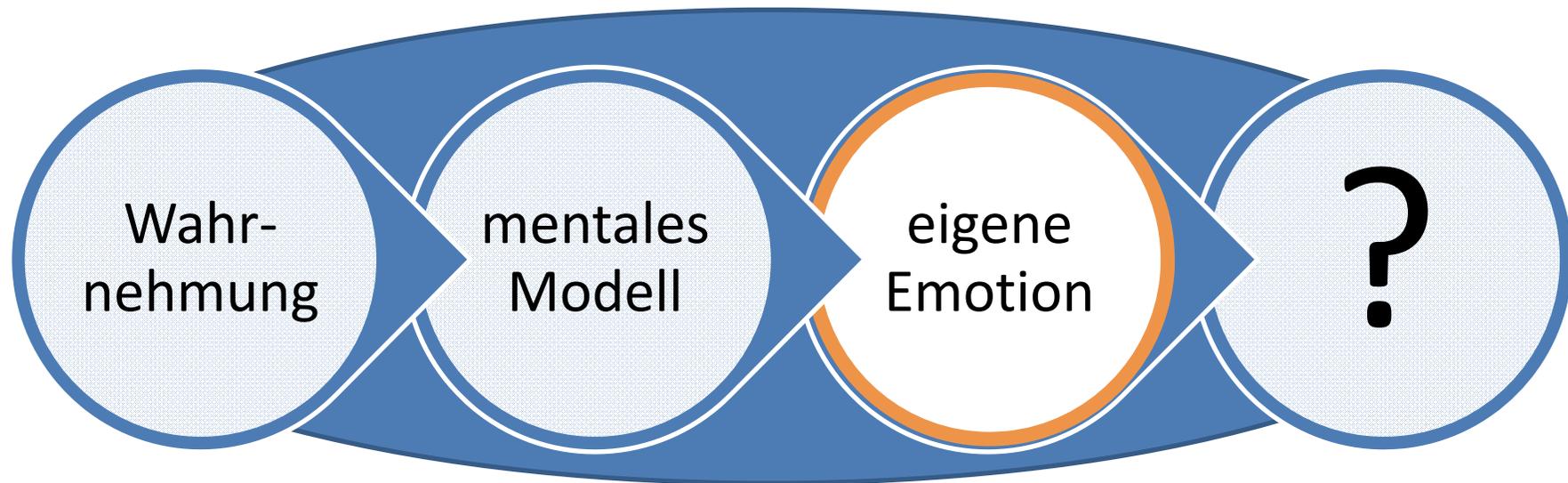
Prozessmodell der Empathie



mentales Modell

→ inneres Abbild der Situation des anderen
(wie geht es ihm, was braucht er)

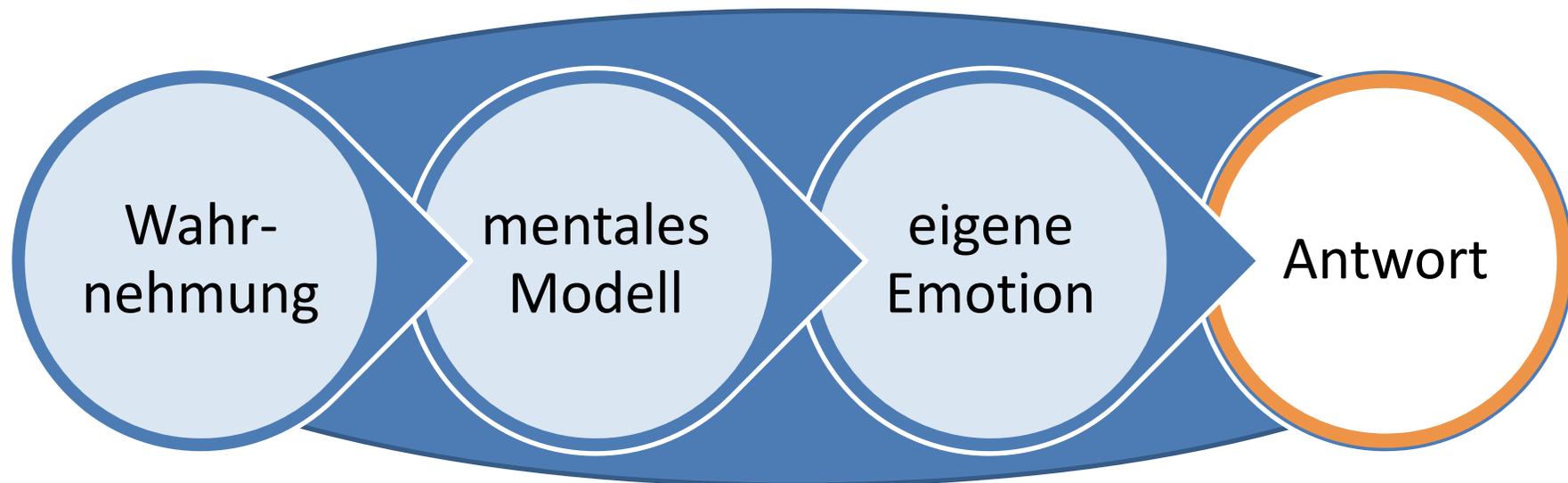
Prozessmodell der Empathie



eigene Emotion

→ in wie weit erlebe ich dieselben/ähnliche Emotionen

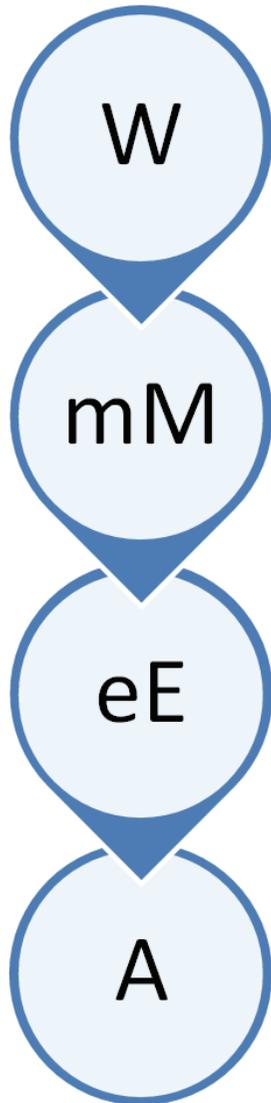
Prozessmodell der Empathie



Antwort

→ wie verhalte ich mich, wie reagiere ich auf die Situation des anderen

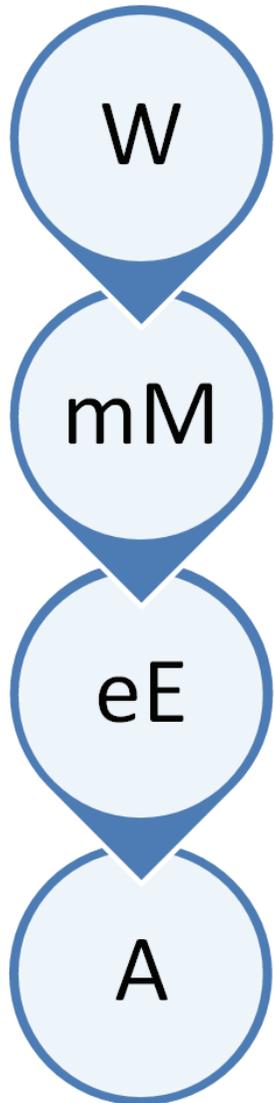
Ein Beispiel zum EPM



- **Wahrnehmung**
blutende Wunde, verzerrtes Gesicht
- **mentales Modell**
Schmerz, Angst, Bedürfnis nach Sicherheit, Wunsch:
Stoppen der Blutung
- **eigene Emotion**
Erinnerung an eigenen Schmerz
→ Anspannung, Angst → Sorge
- **Antwort**
hektische Suche nach Verbandkasten,
Streicheln



Ein Beispiel zum EPM

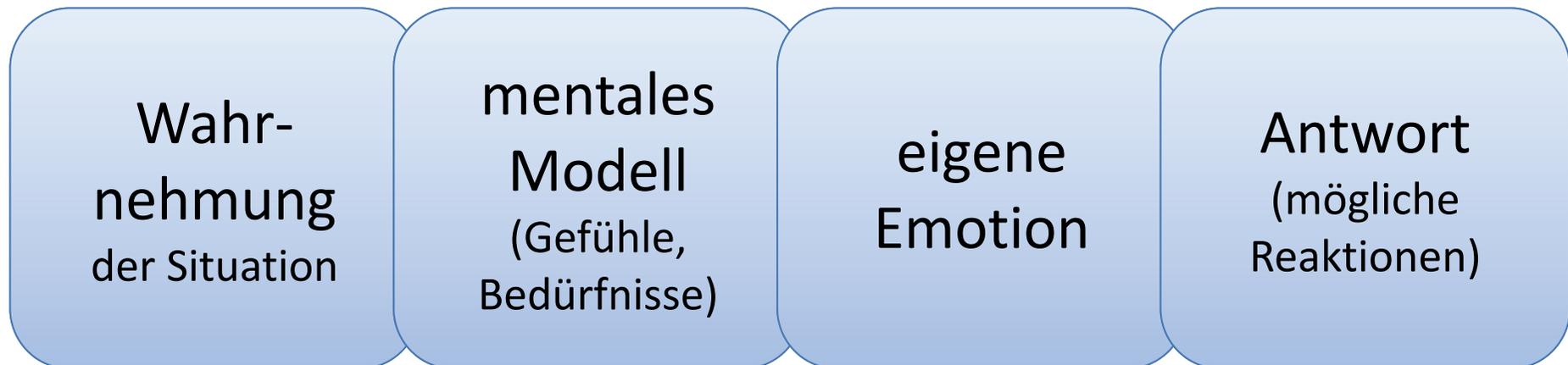


- **Wahrnehmung**
blutende Wunde, verzerrtes Gesicht
- **mentales Modell**
leichter Schmerz, freudige
Aufregung, Stolz, Wunsch nach
Blutsbrüderschaft
- **eigene Emotion**
Ärger, Sorge
- **Antwort**
Ermahnung, Versorgung der Wunde



Eigene Beispiele EPM

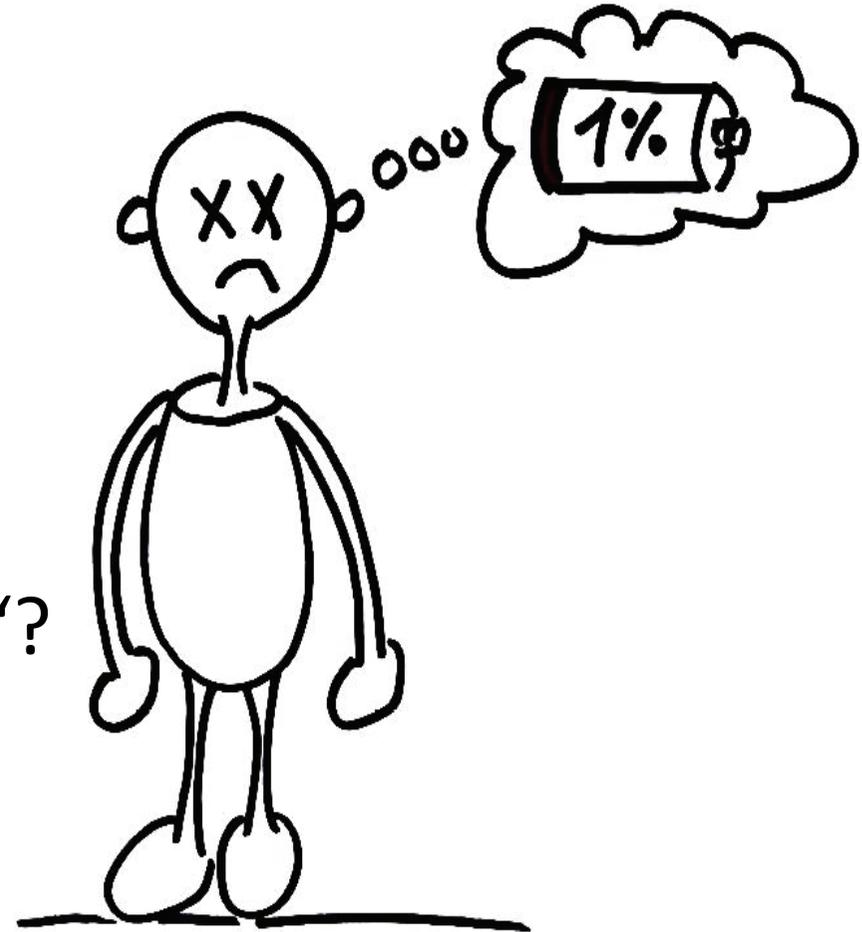
- 4er-Gruppen bilden
- Aufgabe:
 - Erinnerung an emotionale Situationen, in denen Empathie in der eigenen Arbeit eine Rolle spielt
 - gemeinsam zwei auswählen
 - anhand der vier Phasen mit AB analysieren



Empathie: Simply the best?

Je mehr Empathie,
desto besser?

- Ist Empathie immer gut?
- Gibt es „zu viel Empathie“?
- Wozu gibt es Empathie?
- Brauchen wir Empathie?
- Entstehen auch Belastungen und Probleme durch Empathie?



Status quo – innere Vorstellung

- Bitte stellen Sie sich diese Situation vor:
Eine Patientin sagt Ihnen Folgendes:

„Ich habe jetzt die sechs Wochen, in denen ich hier war, keinen Besuch von meiner Familie bekommen. Ich denke, dass ich, wenn ich jetzt zurück bin, dort gar nicht mehr gebraucht werde. Die kommen auch ohne mich zurecht. Ich könnte eigentlich hier bleiben ...“

Status quo – innere Vorstellung

Notieren Sie bitte **JETZT**,
wie Sie reagieren würden.

Status quo – innere Vorstellung

Bitte stellen Sie sich vor, dass *Ihnen* das vor kurzem passiert ist:

Sie waren bei der Pflege eines Patienten sehr engagiert. Der Bruder dieses Patienten hat sich nun aber bei der Krankenhausleitung über Sie beschwert. Ihre Betreuung sei nur „mechanisch und auf das Nötigste reduziert“ gewesen.

Status quo – innere Vorstellung

Das erzählen Sie einem Freund.

Bitte notieren Sie die Nummer der nun folgenden Antworten, die Sie in dieser Situation gern hören würden.

Status quo reflektieren

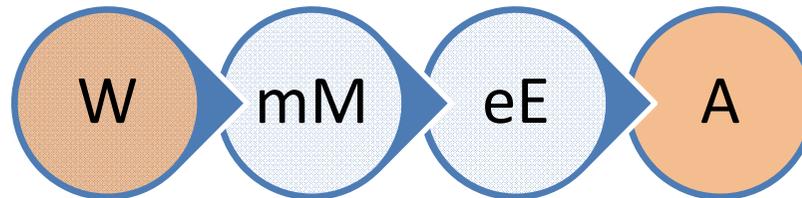
1. Wann genau war das denn?
2. Wie geht es dir jetzt damit?
3. Jetzt lass nicht gleich den Kopf hängen, das ist sicher morgen wieder vergessen.
4. Das ist doch noch gar nichts, bei mir hat mal eine Mutter eines Patienten einen Brief an die Leitung der Station und das Krankenhaus verfasst.
5. Bist du ganz sicher – du bist doch immer so engagiert bei deiner Arbeit?
6. Bist du bedrückt, weil du das als ungerecht empfindest?
7. Da musst du sofort eine Gegendarstellung machen – am besten schriftlich!
8. Du meine Güte, das war ja mies.
9. Du machst dir jetzt vermutlich Sorgen, weil du gerne wissen möchtest, wie es der Patient tatsächlich erlebt hat und was die Gründe waren?
10. Das erinnert mich daran, als mein Vater damals im Krankenhaus lag und mit allem und jedem unzufrieden war.

„Kopf hoch!“



© Sandor Kacso – Fotolia.com

Ich werde
bald sterben.



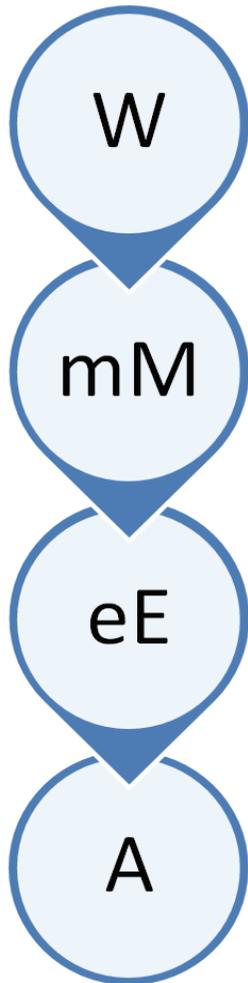
Ach Frau Meier, Sie
überleben uns doch
noch alle hier!

Empathie-Episode I

Die dunkle Bedrohung



© Sandor Kacso – Fotolia.com



- **Wahrnehmung**
„Ich werde bald sterben“ von einer 84-jährigen Frau mit Krebs
- **mentales Modell**
Angst vor dem Tod, großes existenzielles Leiden, Trauer, Hoffnungslosigkeit, Hilflosigkeit
- **eigene Emotion**
Angst, Verzweiflung, Hoffnungslosigkeit, Hilflosigkeit
- **Antwort**
Blockade der Emotionen, Schutz der emotionalen Stabilität, Unterdrückung und **Re-Interpretation**

Empathie-Episode II

Angriff der Abwehrstrategien



© Sandor Kacso – Fotolia.com

A = Re-Interpretation

- **mentales Modell** → Wunsch nach Beruhigung (Emotionsregulation)
- **eigene Emotion** → neutral
- **Verhalten** → formelle Freundlichkeit:
„Ach Frau Meier, Sie überleben uns doch noch alle hier!“



© Sandor Kacso – Fotolia.com

Diskrepanz zwischen **Situation** des Gegenübers

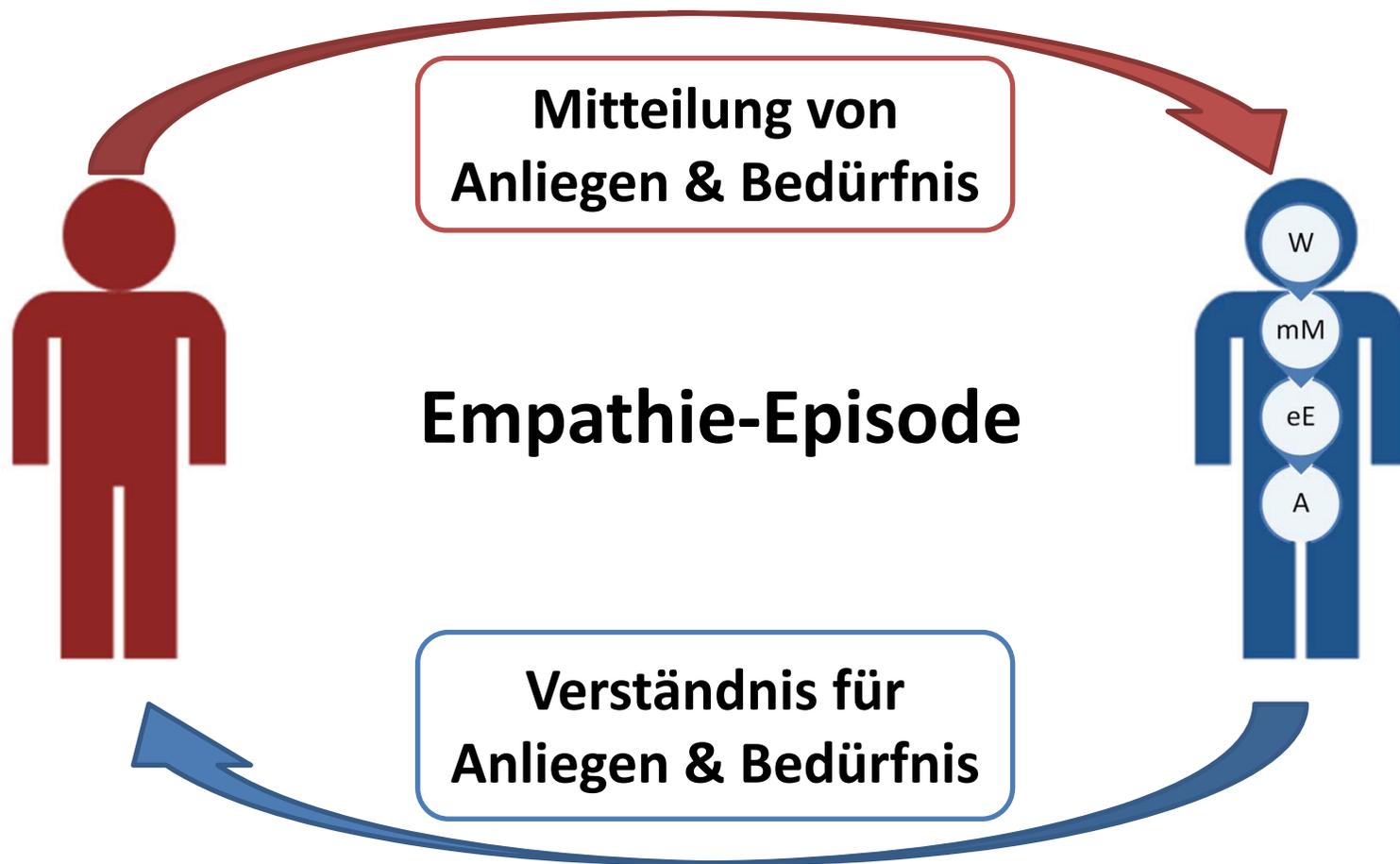
(Abschluss des Lebens, Klärung des Erbes, ernst genommen werden)

und **Reaktion** (Beschwichtigung)

durch **Antwort**

- ohne echten Bezug auf das Gegenüber
- Bezug nur auf die Umdeutung/Verzerrung
- durch emotionale Schwierigkeit mit Situation des anderen





Antwort-Fokus



ganz beim **anderen**

- dessen Gefühle
- dessen Bedürfnisse
- dessen Wünsche

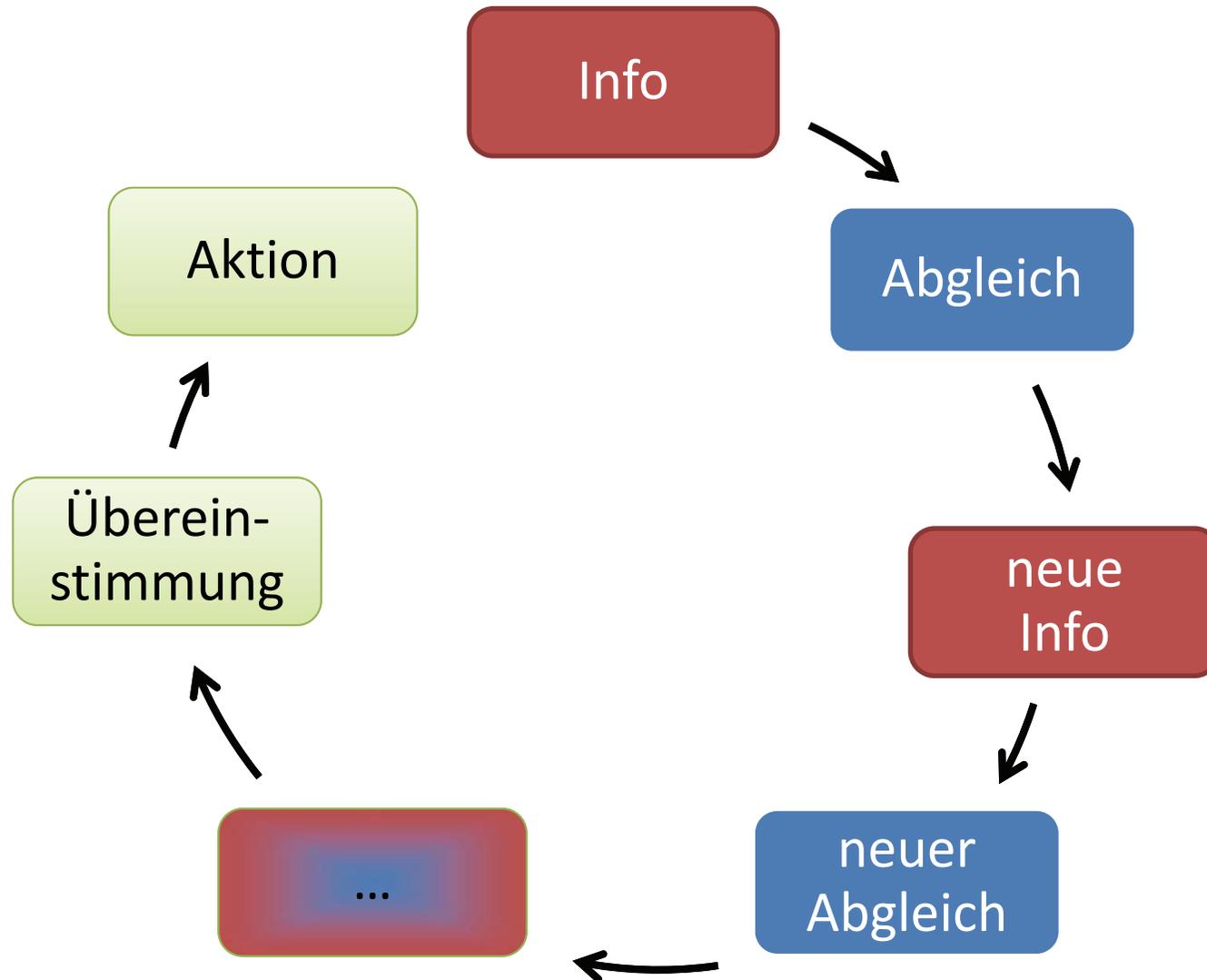
= **gemeinsame Reflexion**

Fokus beim anderen



- Fokus auf dem Gegenüber
- Verständnis für Gegenüber
 - Verstehen seiner aktuellen Lage
 - Verstehen seiner Gefühle
 - Verstehen seiner Bedürfnisse und Wünsche
 - ...
- gemeinsame Reflexion, echter Bezug auf den anderen

Prozess des Abgleichens



Prozess des Abgleichens



- bis beidseitig gefühlte Übereinstimmung
- Reaktion mit dieser Übereinstimmung
= mit Bezug auf den anderen, in Kenntnis des anderen, empathisch und reflektiert

= „empathische Kompetenz“

Antwort-Fokus



ganz bei mir selbst

- meine Gefühle
- meine Bedürfnisse
- meine Wünsche

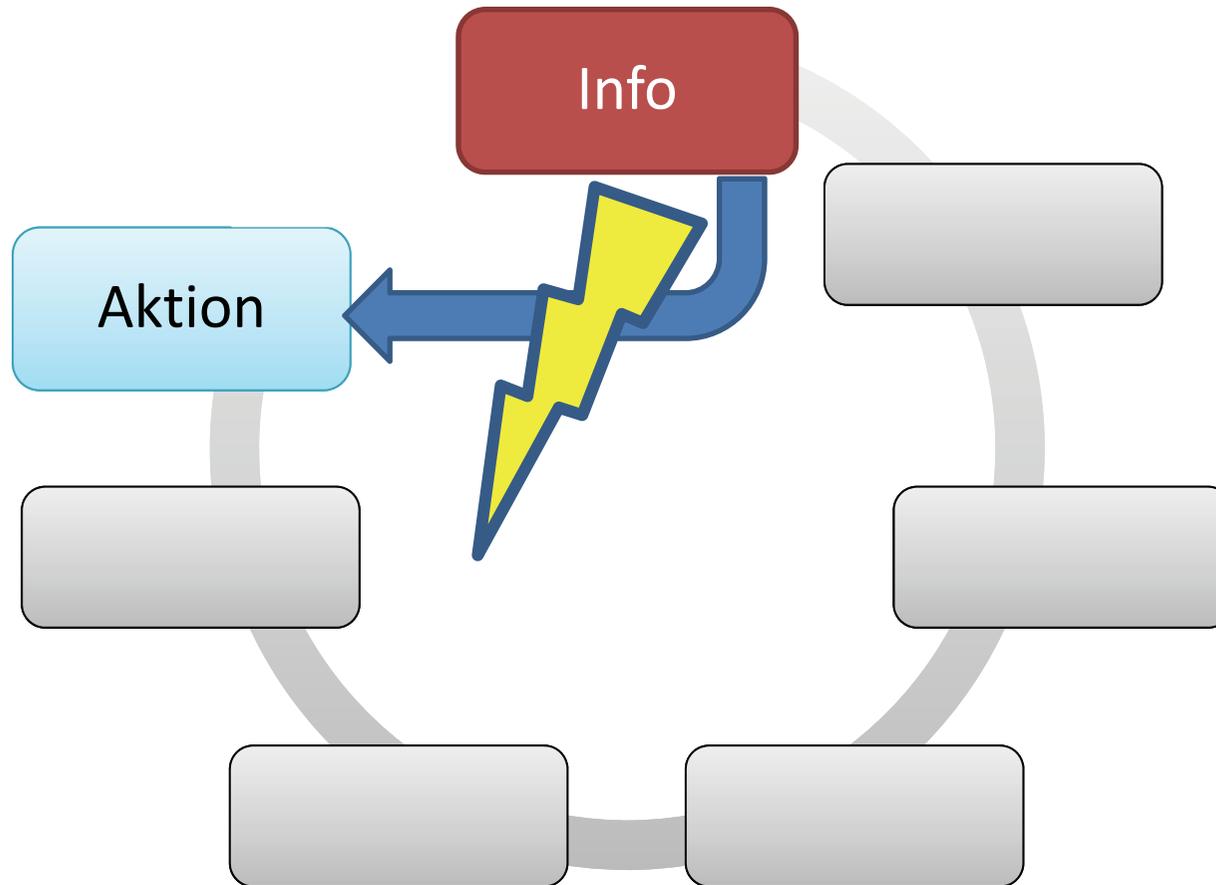
= selbstbezogene Reaktion

Antwort: Reaktion



- Fokus auf mir selbst
- spontane, selbstbezogene Reaktion
- kein echter Bezug auf den anderen
- Situation des anderen nur **Anlass** für eigene Reaktion ohne Bezug auf den anderen

Antwort: Reaktion



= „empathischer Kurzschluss“

Der empathische Kurzschluss



© Sandor Kacso – Fotolia.com



„Ach Frau Meier, Sie überleben uns doch noch alle hier!“

© contrastwerkstatt – Fotolia.com



„Du brauchst keine Angst zu haben.“

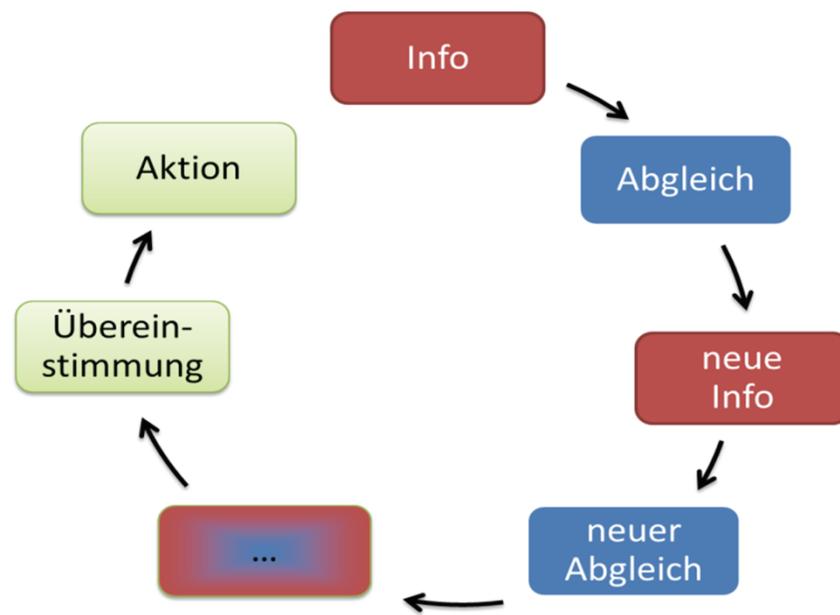
„Kopf hoch, so schlimm ist es doch nicht.“

© Sunny studio – Fotolia.com



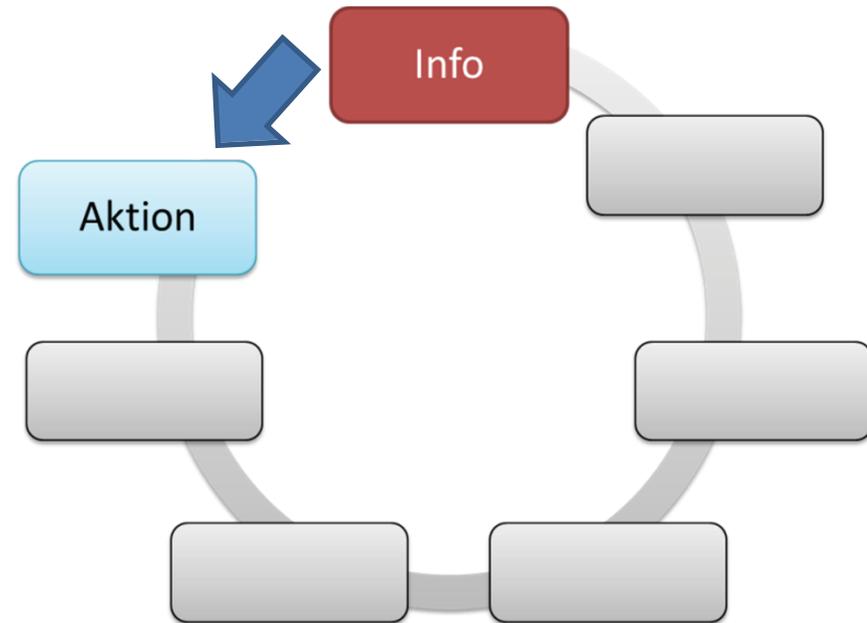
29

Abgleich und Kurzschluss



Abgleichender Prozess

„Empathische Kompetenz“



Direkte Reaktion

„Empathischer Kurzschluss“

Auffinden von eigenen Beispielen zum empathischen Kurzschluss

in 3er-Gruppen

- Wie sah die Situation aus?
- Welche Gefühle hatte ich?
- Wie habe ich reagiert?
- Was waren meine Gedanken und Gefühle nach der Reaktion?
- Bewertung der Reaktion

Empathie-Episode III

Die Rache des eKS



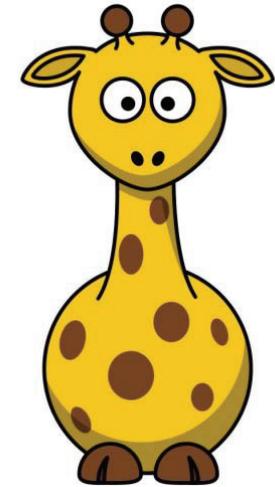
Risiken des empathischen Kurzschlusses (eKS)

- belastende Emotionen evtl. unterdrückt
- Handlungen nicht situationsadäquat
- Rückmeldung der Umwelt enttäuschend
- Spirale/Teufelskreis beidseitiger Unzufriedenheit
- Spätfolgen unabsehbar (Burnout?)

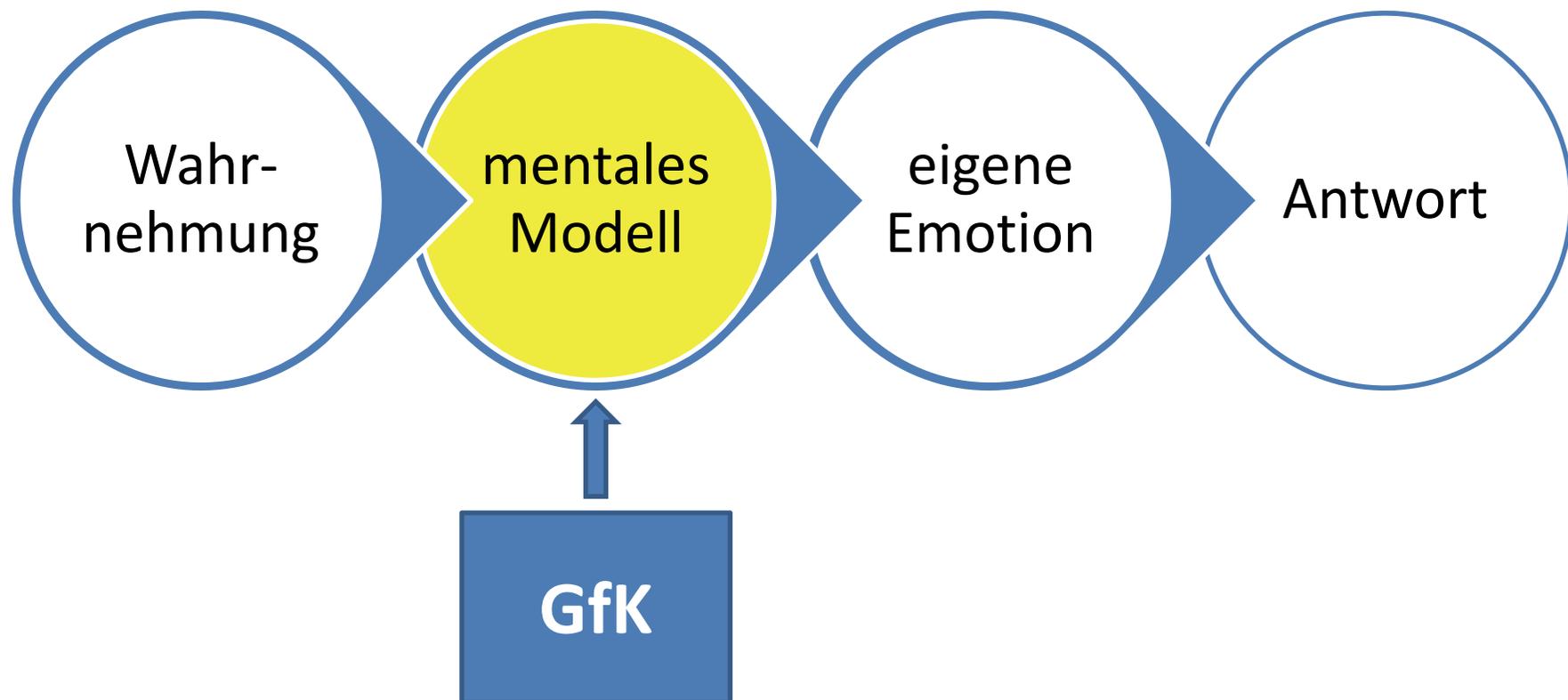
→ Umgang mit Empathie wesentlich!

Wozu GfK?

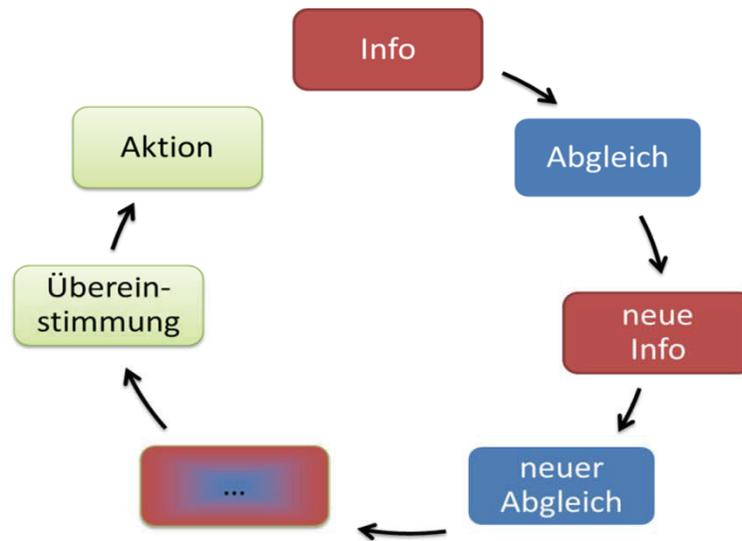
- Empathie geben = Wunsch nach Aufmerksamkeit des Gegenübers (z. B. Patient, Klient)
- Verständnis beim Gegenüberherstellen
- auch in kurzer Zeit guten Kontakt herstellen
- Unterstützung statt Gegenwehr des Gegenübers = Arbeitserleichterung



Gewaltfreie Kommunikation (GfK) im Prozessmodell der Empathie

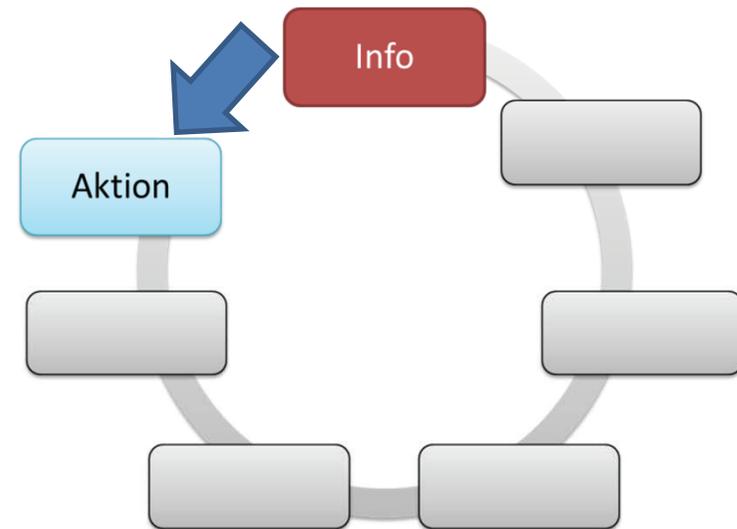


GfK bei Abgleich und Kurzschluss



**Abgleichender
Prozess**

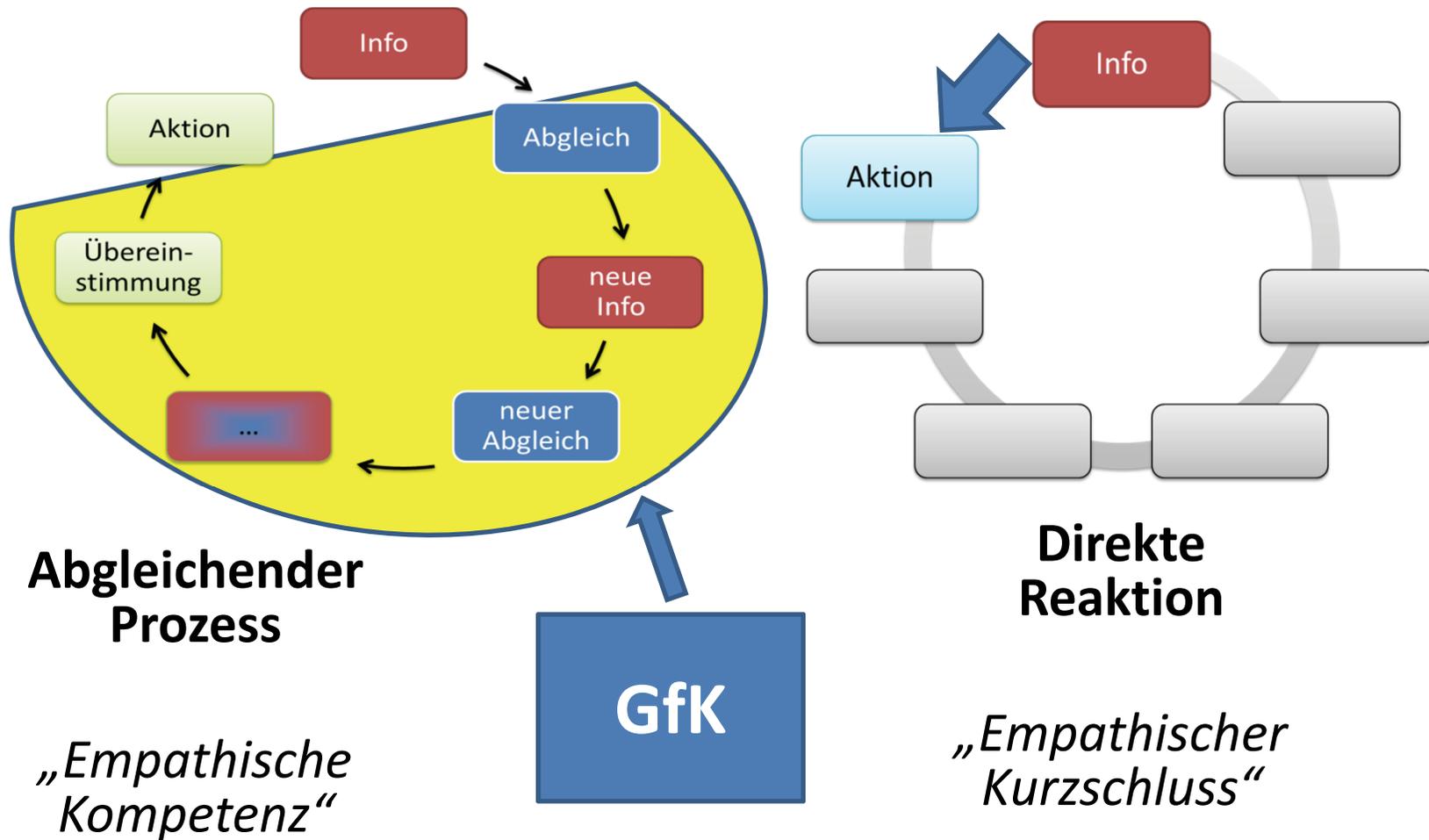
*„Empathische
Kompetenz“*



**Direkte
Reaktion**

*„Empathischer
Kurzschluss“*

GfK bei Abgleich und Kurzschluss



Gewaltfreie Kommunikation

Marshall B. Rosenberg

- aufgewachsen als weißer Jude im schwarzen Ghetto von Detroit, USA
- eigene Gewalterfahrungen
- Arbeit als Therapeut
- Erfahrung: bestimmte Art von Kommunikation behindert den Kontakt zwischen Menschen

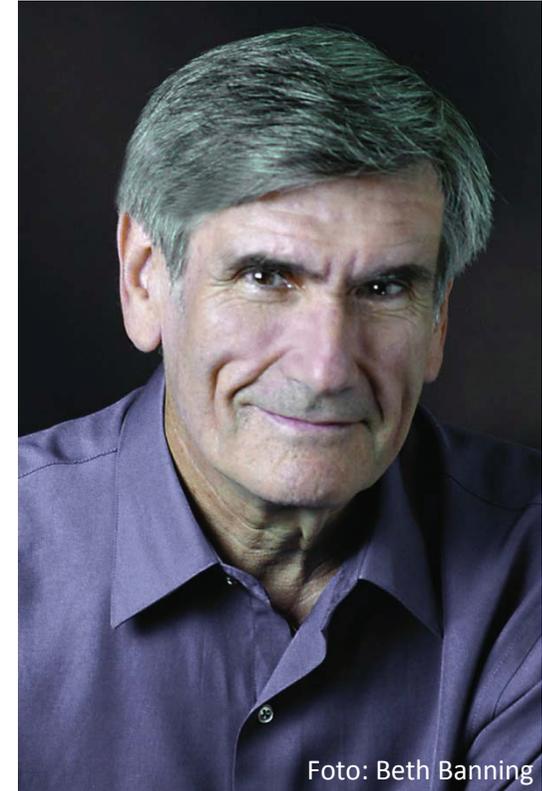


Foto: Beth Banning

Gewaltvolle Kommunikation

Typische Beispiele

- *Du bist dumm.*
- *Es verletzt mich, wenn du das tust.*
- *Ich bin enttäuscht von dir.*
- *Du bist immer so unsicher, sei doch mal selbstbewusster.*
- *Hab dich doch nicht so.*
- *Typisch Mann, grob und egoistisch.*
- *Du machst, was ich dir sage, oder es gibt Hausarrest.*
- *Du siehst doch gar nicht krank aus, das bildest du dir bestimmt nur ein.*



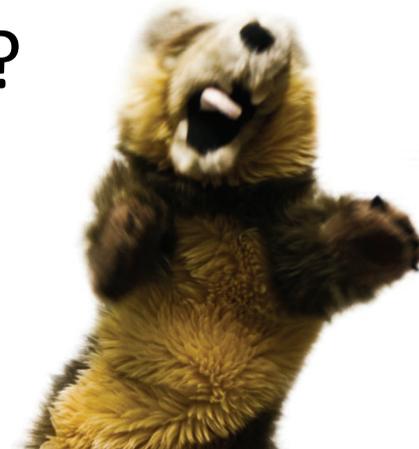
Kennzeichen der „Wolfsprache“

- Analysen
 - „Du bist ein Egoist.“
 - „Du hast Angst vor Nähe.“
- Bewertungen
 - „Du bist unzuverlässig/gleichgültig/nervig...“
- Abgabe von Verantwortung
 - „Du hast mich verlassen.“
 - „Warum bin ich dir nur so egal?“
- Interpretationen
 - „Du verstehst mich nicht.“



Noch mehr Wölfe?

- in 4er-Gruppen
- weitere Beispiele für Wolfssprache finden
 - selbst erfahren, selbst erfahren lassen, von anderen gehört, mit anderen erlebt, ...
 - Vorgesetzte, Kollegin, Patient, Angehörige, ...
- Welchen Einfluss hatte das auf den Kontakt und die Qualität des Gesprächs?



Was steht *hinter* gewaltvoller Kommunikation?

- Böse Menschen?
- Böse Absichten?
- Blinde Aggression?



© Klickerminth – Fotolia.com

→ *hinterfragen* mit „Warum?“

Warum?

„Martin, du Blödmann, du bist echt das Letzte!“

Warum war ich wütend?

→ **Weil Martin mich angelogen hat.**

Warum war ich wütend, als Martin mich
angelogen hat?

→ **Weil das hinterhältig und gemein ist.**

Warum war ich wütend, als Martin hinterhältig und gemein war?

→ **Weil er damit unsere Freundschaft kaputt gemacht hat.**

Warum war ich wütend, als ich dachte, dass er damit unsere Freundschaft kaputt macht?

→ **Weil ich ihn sehr mag und mich auf ihn verlassen habe.**

Lösung

Mir sind also die Verbindung und die Zuverlässigkeit wichtig. Wenn diese Werte verletzt werden, werde ich wütend, weil sie mir wichtig sind.

Warum?

tief, tiefer, bedürfnisorientiert?

Verhalten → warum?

Gedanken → warum?

Wünsche → warum?

Bedürfnisse. Punkt.

Die vier Schritte der GFK

3. Bedürfnisse | keine Strategien

Was sind eigentlich Bedürfnisse?

Bedürfnisse

= Grundmotive

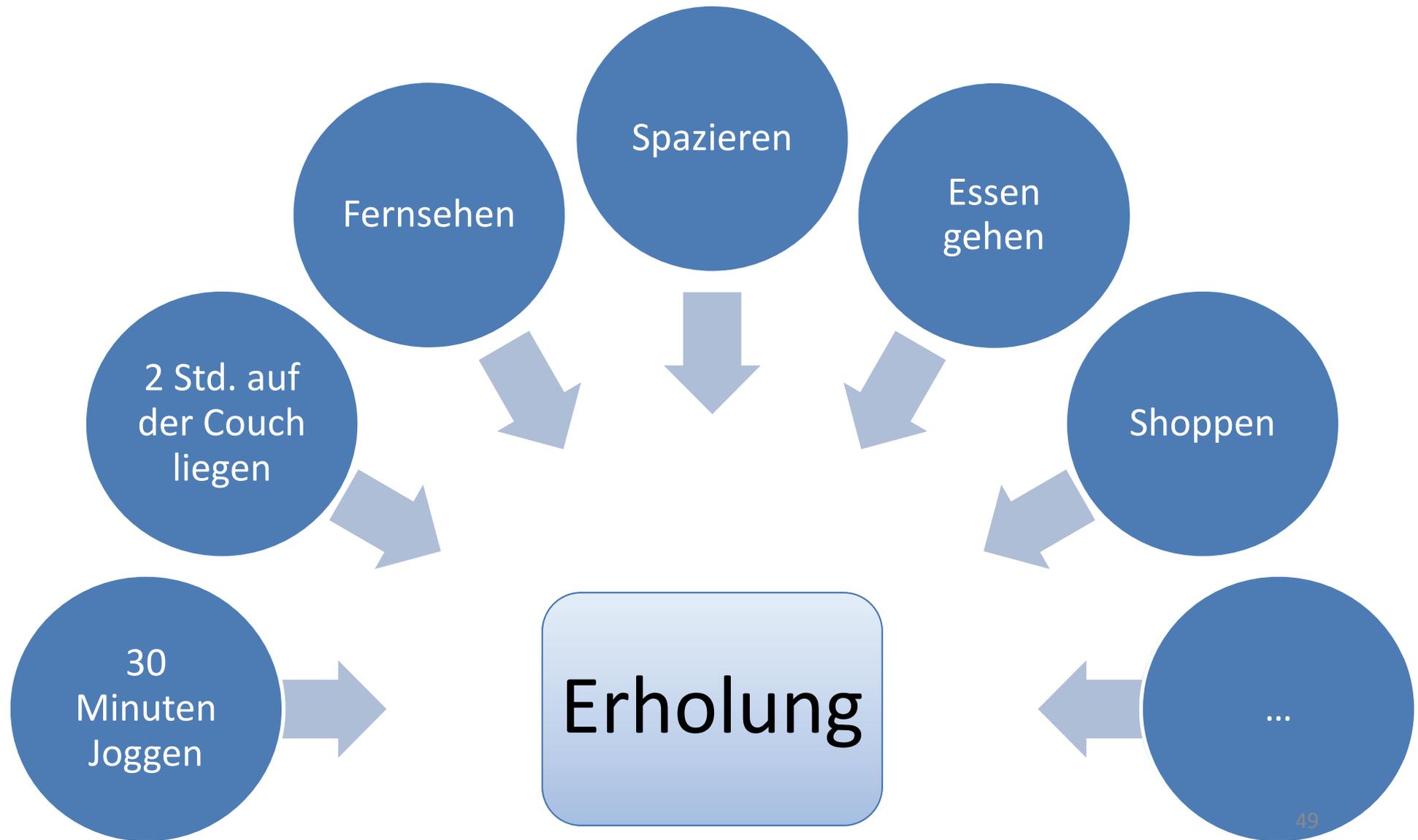
= wonach es in mir strebt

= was ich jetzt brauche

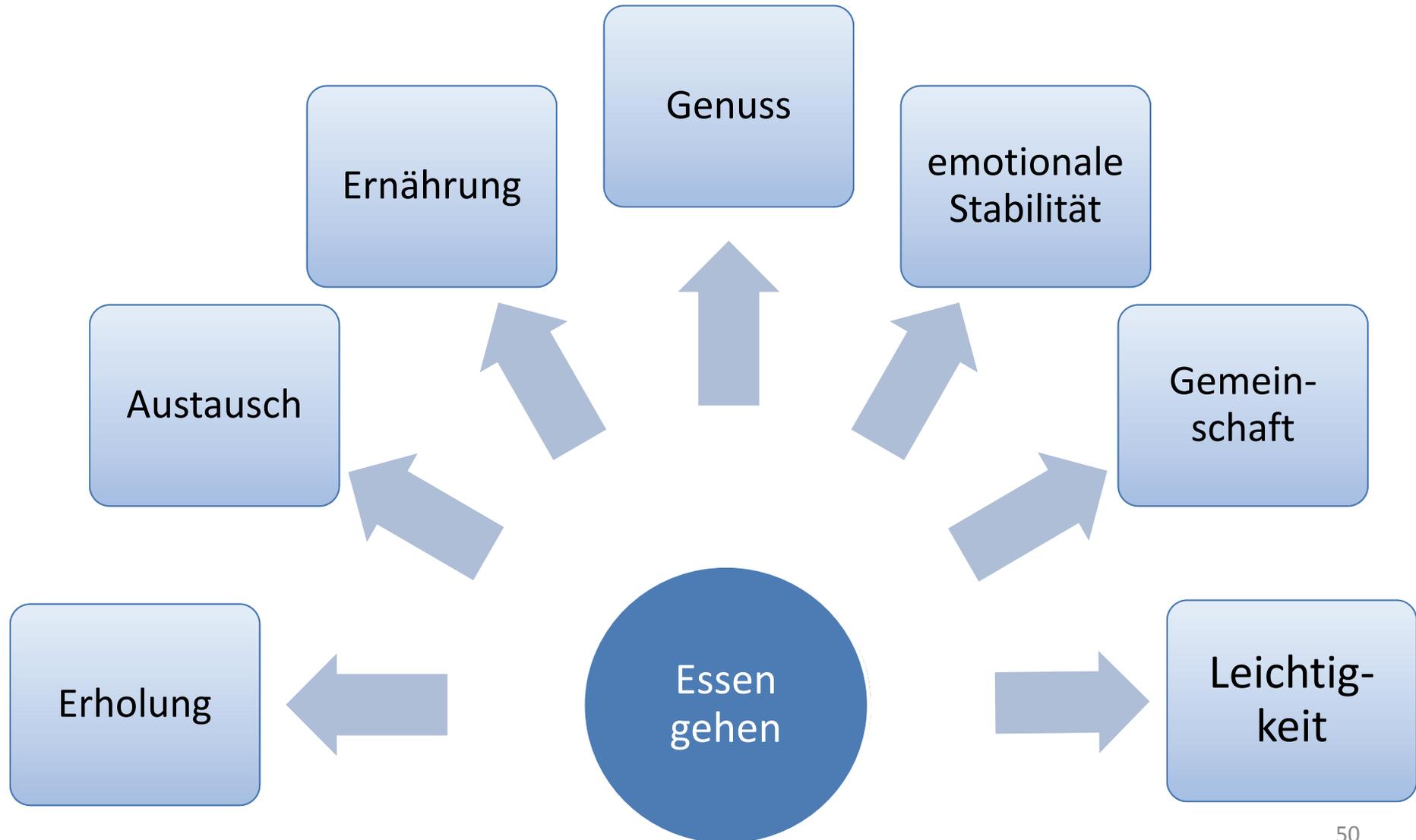
= z. B. Erholung, Kontakt, Sicherheit, Klarheit, ...

= NICHT konkrete Verhaltensweisen wie „Urlaub machen“, SONDERN allgemein wie „Erholung, Entspannung“

Bedürfnisse und ihre Strategien



Bedürfnisse und ihre Strategien



Bedürfnisse und ihre Strategien

Konflikte existieren nur auf Strategieebene!

- nicht verhandelbar:
Bedürfnisse
(sind einfach da)
- verhandelbar:
Strategien
(sind wählbar und austauschbar)



Was sind Bedürfnisse genau?

- Bedürfnisse vs. Strategien
- Bedürfnis = allgemein und positiv formuliert
 - Mir ist wichtig, morgens eine halbe Stunde zu joggen. // Mir ist Gesundheit wichtig.
 - Ich brauche Anerkennung. // Ich möchte von dir wissen, was du an meinem Vortrag magst.
 - Sie möchte nicht von dir in ihrer Entscheidung behindert werden. // Sie möchte frei entscheiden.

Was sind Bedürfnisse genau?

- Bedürfnisse vs. Strategien
- Bedürfnisse = frei von Orts- und Zeitangaben
- Bedürfnisse = unabhängig von der Mitwirkung von konkreten anderen Menschen
 - Für mich ist es wichtig, im Sommer zwei Wochen am Strand liegen zu können. // Für mich ist jetzt Erholung wichtig.
 - Ich brauche Austausch. // Ich möchte mit dir heute essen gehen.
 - Ich möchte akzeptiert werden. // Ich möchte von dir akzeptiert werden.

Was sind Bedürfnisse genau?

1. Es verletzt mich, wenn du mir nicht zuhörst.
2. Der Chef hat was von Arbeitsplatzabbau gesagt.
3. Er ist so unglaublich rücksichtslos.
4. Ich bin sauer, weil du mich nicht ernst nimmst.
5. Es enttäuscht mich, dass bei uns den Frauen so viele Hindernisse in den Weg gelegt werden.
6. In unserer Gruppe herrscht ein sehr rauer Umgangston.
7. Die Arbeit macht mir keinen Spaß.
8. Ich werde hier nur übersehen.

Worte finden

Arbeitsblatt: *Bedürfnisse oder Strategien*

- individuell: Welche Worte beschreiben Bedürfnisse? **Kreisen Sie alle *Bedürfnisse* ein!**
- danach: Austausch und gemeinsame Lösung mit dem Nachbarn!

Worte finden II

Arbeitsblatt: *Bedürfnisliste*

- Lesen Sie in Ruhe die Bedürfnisliste durch.
- Welches Bedürfnis ist für Sie persönlich im Alltag ein zentrales?
- Welche Bedürfnisse waren heute im Verlauf des Tages schon aktiv?

Bedürfnisse erkennen

Partnerübung

Welches Bedürfnis steckt dahinter?

1. Du bist unzuverlässig.
2. Es nervt mich, dass in diesen Meetings immer endlos diskutiert wird.
3. Meine Schwester ist kaltherzig.
4. Mit dir zu reden ist schrecklich, du bist so emotional wie eine Wand.
5. Frau Meier lügt mich an, ich weiß es genau.
6. Martin ist der egoistischste Mensch, den ich kenne.

Bedürfnisse bestimmen Gefühle

- Mein Chef sagt zu mir: „Gute Arbeit, das war wirklich ausgezeichnet!“
Wertschätzung erfüllt – glücklich
- Ein Freund kommt zu einer Verabredung 20 Minuten zu spät.
Verlässlichkeit nicht erfüllt – frustriert
- Meine Schwester sagt mit ihre Hilfe beim Umzug zu, sagt dann ab, sagt wieder zu, sagt wieder ab...
Klarheit nicht erfüllt – unsicher, genervt
- Ich sitze abends auf dem Sofa und höre mein Lieblingsmusikstück.
Erholung & Schönheit erfüllt – entspannt, ausgeglichen

Wieso wir fühlen, was wir fühlen

- Die Lage der Bedürfnisse (erfüllt/unerfüllt) spiegelt sich in unseren Gefühlen wider.
- Wir spüren unsere Bedürfnisse durch unsere Gefühle. Unsere Gefühle sind Hinweise auf unsere Bedürfnislage.

Ich bin unsicher, weil ich Klarheit brauche.

Ich habe Angst, weil ich Sicherheit brauche.

Ich bin hungrig, weil ich Nahrung brauche.

Wie kann man sich fühlen?

Arbeitsblatt: *Gefühlsliste*

in der empathischen Kommunikation:

- Gefühle genauer benennen als nur mit
 - „es geht mir gut“
 - „es geht mir nicht gut“
- das EIGENTLICHE aussprechen

Moods & Movies

1. Amelie
2. Rambo
3. Star Wars
4. Der Pate
5. Fluch der Karibik
6. Titanic
7. Rocky
8. Resident Evil

Die vier Schritte der GFK

- 2. Gefühle | keine Gedanken
- 3. Bedürfnisse | keine Strategien

Ich denke, also fühle ich?

- Ich habe das Gefühl, du betrügst mich.
- Ich fühle mich missverstanden.
- Ich fühle mich traurig.

Gefühle oder Gedanken?

Spiegeln diese Sätze echte Gefühle wider?

1. Ich fühle mich bei der Menge an Arbeit gestresst.
2. Ich habe das Gefühl, du benutzt mich.
3. Ich spüre doch, dass du was hast.
4. Ich spüre eine große Erleichterung.
5. Ich bin so froh, dass du mir hilfst.
6. Ich fühle mich im Stich gelassen.
7. Hier im Büro fühle ich mich völlig unwichtig.
8. Ich bin neugierig auf die neue Kollegin.

Gefühl komm raus!

Partnerübung – Welche Gefühle sind gemeint?

1. Ich habe das Gefühl, dass hier etwas schief läuft.
2. Ich habe das Gefühl, der Kollege kommt sich als was Besseres vor.
3. Du setzt mich unter Druck.
4. Ich fühle mich wie ein aufgeblasener Ballon.
5. Du bist arrogant.
6. Ich fühle mich ausgenutzt.
7. Ich fühle mich schlecht behandelt.
8. Du schüchterst mich ein.
9. Ich fühle mich ungeeignet für den Job.
10. Du beachtest mich nicht.

Die vier Schritte der GFK

- | | | |
|----------------|--|-------------------|
| 1. Beobachtung | | keine Bewertungen |
| 2. Gefühle | | keine Gedanken |
| 3. Bedürfnisse | | keine Strategien |
| 4. Bitten | | keine Forderungen |

Der erste Schritt: Beobachtung



Prozess im Gehirn:

(wertfreie) Information → Interpretation der Information

→ Reaktion auf Interpretation

Beispiele

- ich sehe dein Lächeln, ich interpretiere das als *Zufriedenheit*, ich freue mich darüber
- ich sehe dein Lächeln, ich interpretiere das als *Schadenfreude*, ich ärgere mich darüber

reine Beobachtung: „aufnehmen wie eine Kamera“

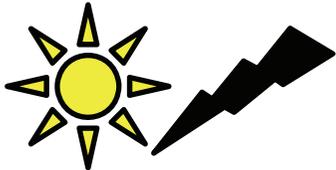
Die vier Schritte der GFK



in konkreten Situationen



äußern sich Bedürfnisse



in Emotionen



und streben nach konkreter Umsetzung

Die nackte Wahrheit

Beobachtung Bewertung

Du hast zum zweiten Mal in dieser Woche die Haustür offen gelassen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maria ist oft wütend.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Karl ist gern völlig grundlos nicht zur Verabredung gekommen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Du hast gestern beim Fernsehen an deinen Fingernägeln geknabbert.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henning ist ein guter Mensch.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Susi hat mich während des Gesprächs nicht einmal nach meiner Meinung gefragt.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Verkäuferin hat gesagt, der Rock stehe mir nicht gut.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Paul isst oft zu viel Schokolade.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Leicht oder schwer?

Beobachtung im entspannten Augenblick

→ Teamsitzung

- Wir sitzen im Kreis.
- Stefan kommt um 9 Uhr in den Raum.
- Die Sitzung dauert genau 30 Minuten.



Leicht oder schwer?

Beobachtung im angespannten Konflikt

→ Teamsitzung

- Es herrscht ein bedrückendes Schweigen.
- Stefan kommt wie immer zu spät.
- Die Leiterin zieht die Sitzung unnötig in die Länge.



Beobachtung/Bewertung/ Reaktion

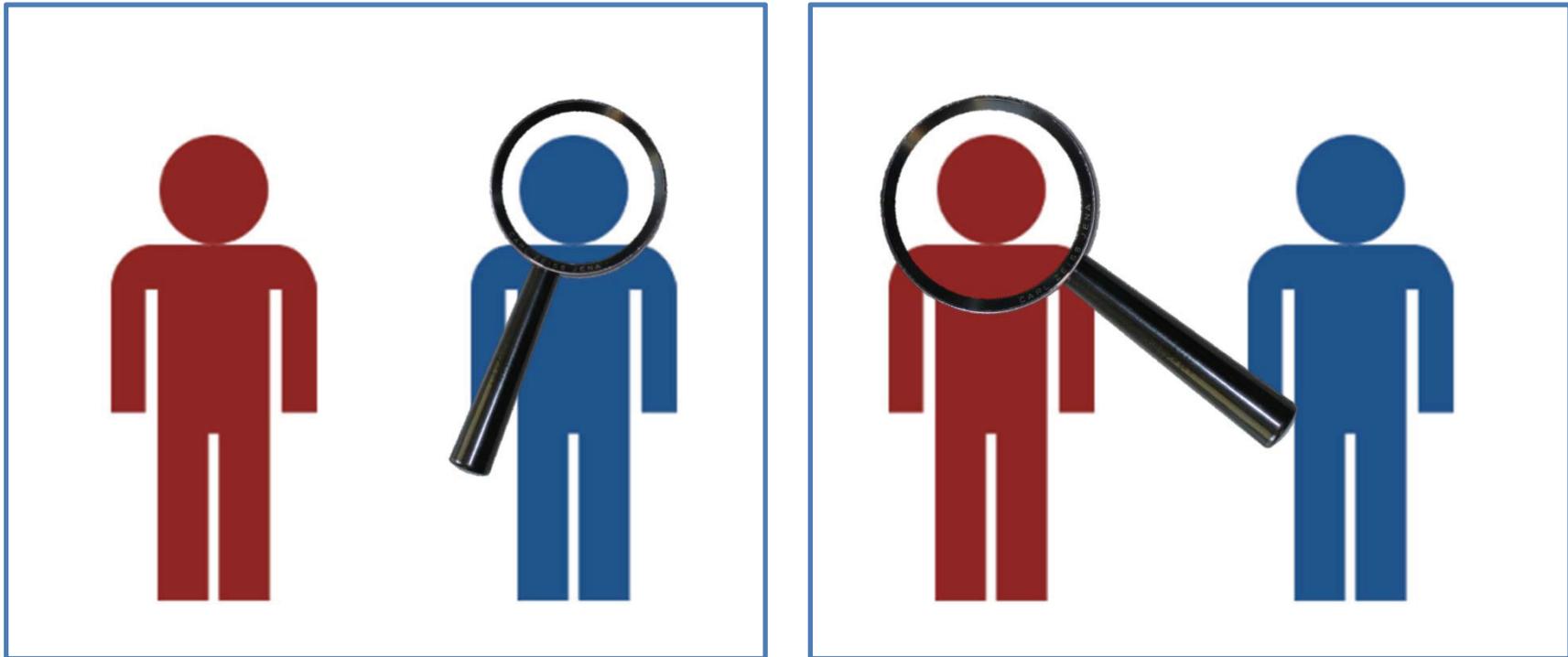
- 3er-Gruppen bilden
- 1. Phase
 - A erzählt B von angespannter Situation, ohne Einschränkung, „frei nach Schnauze“
 - B hört zu, fragt nach
 - C Beobachter
- 2. Phase
 - A erzählt nur Beobachtungen

Giraffensprache

1. Wenn ich sehe
2. fühle ich mich
3. denn ich brauche ...
4. deswegen bitte ich dich...



GFK bei mir & GFK bei dir



GFK bei mir

1. Wenn Sie sagen, ich soll am nächsten Wochenende voll arbeiten,
2. bin **ich** überrascht und ärgerlich,
3. weil das für **mich** eine sehr kurzfristige Änderung ist und **ich** eine längerfristige Verlässlichkeit brauche, damit **ich** mein Privatleben planen kann.
4. Deswegen bitte **ich** Sie, auf mich am nächsten Wochenende zu verzichten

GFK bei dir

1. Sie sagen, ich soll am nächsten Wochenende voll arbeiten.
2. Sind **Sie** unzufrieden,
3. weil **Sie** unerledigte Aufgaben von mir sehen und **Ihnen** wichtig ist, dass jeder seine Verantwortung übernimmt?
4. Deswegen bitten **Sie** mich, auch am nächsten Wochenende voll zu arbeiten?

„Ich werde bald sterben.“



© Sandor Kacso – Fotolia.com

GFK in vier Schritten
→ Beobachtung, Gefühle, Bedürfnisse, Bitten?

77

Die 4 Schritte der GfK

1. Beobachtung

2. Gefühl

3. Bedürfnis

4. Bitte

Sie sagen, Sie werden bald sterben.
Sind Sie dabei angsterfüllt und brauchen jemanden, um über diese Angst zu sprechen?
Möchten Sie jetzt mit mir darüber sprechen?

GfK an eigenen Beispielen

Partnerübung: das Eigentliche aussprechen

- Vervollständigen Sie 2–3 eigene Beispiele mit den vier Schritten der GfK
 - Beobachtung
 - Gefühl
 - Bedürfnis
 - Bitte
- Bsp. aus der eigenen Arbeitsumwelt, Wolfssätze, von Kollegen, Vorgesetzten ...

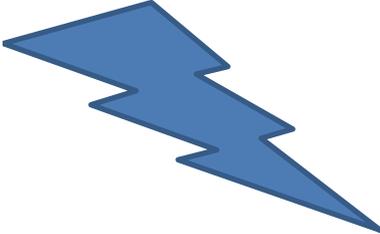
Aufmerksamkeit ist spürbar

Der (des-)interessierte Zuhörer

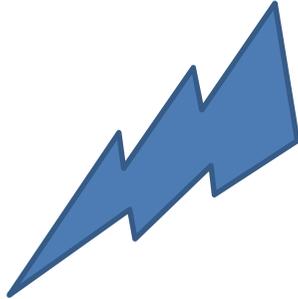
- überlegen Sie kurz zwei kleine emotionale Situationen
 - Stress auf Arbeit, Konflikt mit einem Freund, Ärger beim Einkaufen, ...

3er-Gruppen bilden

- A erzählt B eine Situation
- 1. Phase
 - B hört NICHT zu, eindeutig desinteressiert, guckt weg, fragt völlig Zusammenhangsloses...
- 2. Phase
 - B hört zu, deutlich interessiert, nickt, fragt nach, aufmerksam...
- C Beobachter



Inspiration für Konflikte

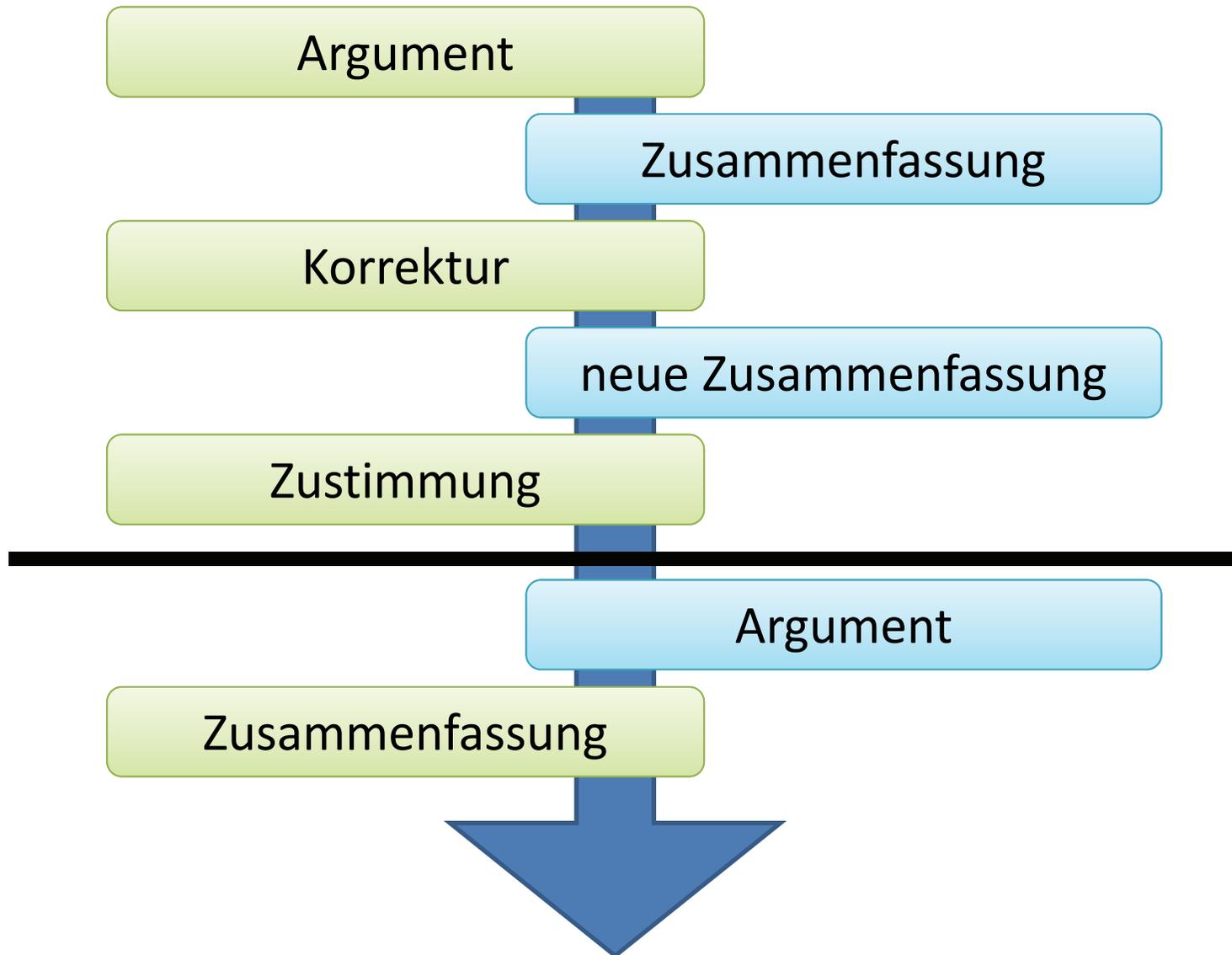


- Todesstrafe
- Absolutes Rauchverbot auf öffentlichen Plätzen
- Wahlrecht für Ausländer
- Moscheen in Deutschland
- Sterbehilfe
- Abtreibung
- Filme, Serien
- Pränatale Diagnostik
- Klonen von Menschen
- Organspende
- Zwang zum Vegetarianismus
- Nationalstolz in Deutschland
- Piratenpartei in den Bundestag

Nicht einer Meinung I

- 3er-Gruppen bilden
- A und B suchen Thema, bei dem sie maximal unterschiedlicher Meinung sind
- A und B versuchen, den Anderen möglichst schnell von der eigenen Meinung zu überzeugen
- C Beobachter

Kontrollierter Dialog?



Nicht einer Meinung II

- Gleiche Gruppen, Rollen tauschen
- A und B suchen Thema, bei dem sie maximal unterschiedlicher Meinung sind
- A und B versuchen, den anderen zu überzeugen
- Zusätzlich gilt: **kontrollierter Dialog**
- C Regelwächter, Beobachter

Doppeln



- 4er-Gruppen bilden
- A stellt eine Situation dar NUR mit sachlichen Informationen = keine Gefühle, keine Gedanken, keine Bedürfnisse = „nackte“ Wahrnehmung
- B, C, D überlegen **einzeln**
 - Welche Gedanken, Bewertungen und Gefühle sind vermutlich im Spiel?
- B, C, D spielen A mit vermuteten Gedanken und Gefühlen in der Situation

Zuhören mit der GFK

- 4er-Gruppen bilden
- 1. Phase
 - A spricht über persönliches Erlebnis (2–3 Minuten) z. B. spezielle Arbeitssituation, Urlaubserlebnis etc.)
 - B fasst zusammen/paraphrasiert auf Inhaltsebene → A meldet rück, in wie weit verstanden gefühlt
 - C Gefühle → A meldet rück
 - D Wünsche und Bedürfnisse → A meldet rück
 - Abschluss erst, wenn sich A wirklich verstanden fühlt

Zuhören mit der GFK

- 2. Phase
 - Rollen innerhalb der Gruppen 2-mal wechseln



Zuhören mit der GFK

- 3. Phase
 - A spricht über persönliches Erlebnis (2–3 Minuten) (z. B. spezielle Arbeitssituation, Urlaubserlebnis etc.)
 - B fasst zusammen/paraphrasiert auf Inhaltsebene → A meldet rück, in wie weit verstanden gefühlt
 - B Gefühle → A meldet rück
 - B Wünsche und Bedürfnisse → A meldet rück
 - Abschluss erst, wenn sich A wirklich verstanden fühlt
 - C und D: Beobachter, geben Rückmeldung

Angst? Quatsch!

Arbeitsblatt: *Gefühle und typische Situationen*

- Bearbeiten Sie im Paar das AB.
- Erfragen Sie pro Gefühl eine Situation Ihres Partners. Notieren Sie Schlagworte.
- Jeder fragt zu je 2–3 positiven und negativen Gefühlen.
- Erfragen Sie dazu
 - die beteiligten Menschen
 - die erlebte Intensität der Emotion
 - und besonders: die Körperreaktionen (Anspannung/Entspannung, Schwere/Leichtigkeit, Enge/Weite, Puls, Atmung, ...)

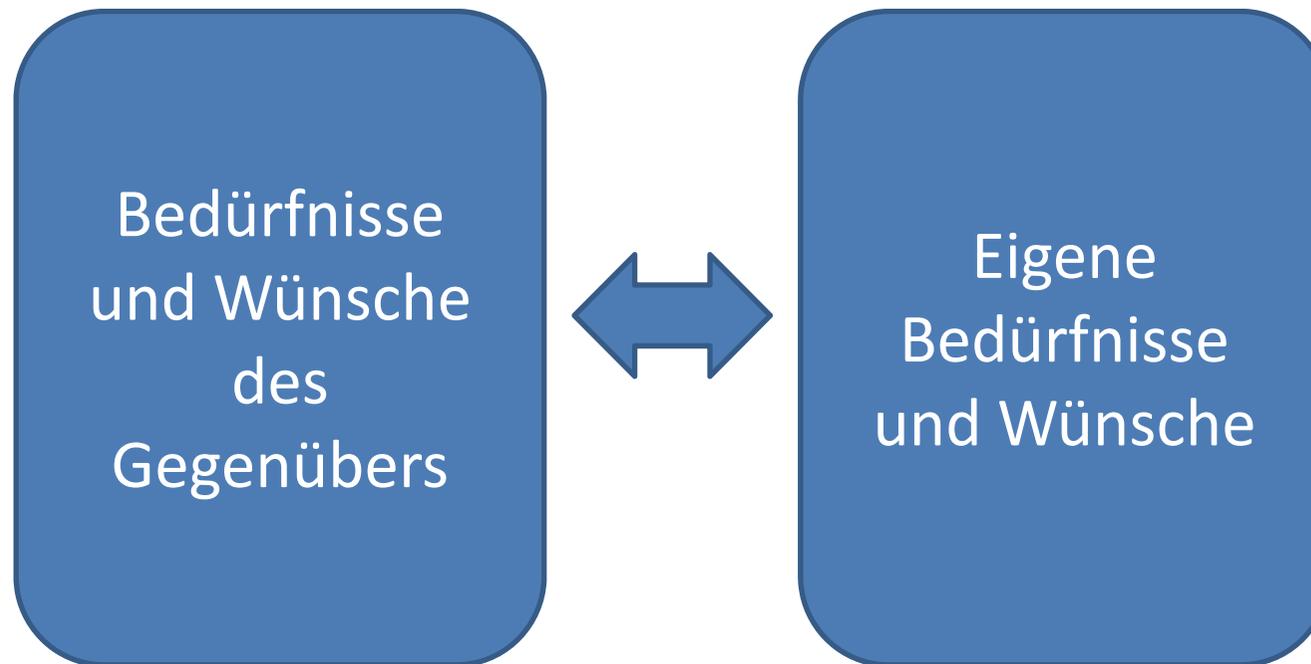
„Du Idiot!“

- 4er-Gruppen bilden
- Überlegen Sie oder erinnern Sie sich an eine emotional geladene Situation.
 - die Situation
 - die beteiligten Emotionen
 - typische Sätze, die die Emotionen ausdrücken
- A informiert B kurz über die Situation
- A fühlt sich in die Situation ein und spricht emotional geladen sein Gegenüber B damit an.
- B lässt es über sich ergehen und **achtet auf die eigenen Emotionen!** Versuchen Sie, diese zu spüren, zu sortieren, evtl. zu schauen, was dahinter steht.

Selbstepathie

- 3er-Gruppen
- Erinnerung an kritische, belastende Situation
 - Streit, Wutausbruch, Beleidigung, Provokation, ...
- A teilt Situation mit, klärt für sich dabei Wahrnehmung, Gefühle, Bedürfnisse, Wünsche
- B unterstützt (Nutzen Sie die Listen!)
- C Beobachter, Feedback, Notnagel

Echte Empathie: immer möglich?



Eigene und fremde Bedürfnisse und Wünsche

4er-Gruppen

- tiefere Betrachtung der Unvereinbarkeit
- Was sind die Bedürfnisse und Wünsche des Patienten? Was sind die eigenen Bedürfnisse und Wünsche?
- Sind beide irgendwie vereinbar?

Diskussionsfrage

Was macht eine adäquate Antwort aus?

Empathische Antwort

Patient

Bedürfnis
nach
Aufmerk-
samkeit

Bedürfnis
nach
Abwechslung

Ich

Bedürfnis
nach Ruhe

Bedürfnis
nach
Effektivität

Antwort *in Kenntnis* (und nicht in Verzerrung) der Situation, Bedürfnisse und Wünsche des Gegenübers ⁹⁵

Problemstrukturierung einer empathischen Situation

Gewichtung der Antworten:

- Was dient dem Hilfesuchenden?
- Was dient meinem Wohlbefinden und meiner Emotionsregulation?
- Was spricht für/gegen die einzelnen Antworten?
- Was erwarte ich, wie ich mich anschließend fühle?
- Wie lässt sich ein optimaler Ausgleich herstellen?

Problemstrukturierung einer empathischen Situation

Arbeitsblätter: *Fallbeispiel*

3er-Gruppen: Patientin, Pflegerin, Beobachter

- Rollen verteilen, Text in Ruhe lesen
- Dialog gestalten: Klärung der vergangenen Situation und Gestaltung der kommenden Situation
- Pfleger mittels GfK herausarbeiten:
 - Wie sind Gefühle, Bedürfnisse und Wünsche der Patientin?
 - Was sind eigene Gefühle, Bedürfnisse und Wünsche?
- Welche Antwortmöglichkeiten existieren? → Sammlung aller möglichen Antworten/Verhaltensweisen
- je Gruppe ein Flip-Blatt zur Vorstellung im Plenum



Willkommen zum Seminar!

Mit Empathie arbeiten –
gewaltfrei kommunizieren

Der erste Tag?



© ikonoklast_hh – Fotolia.com

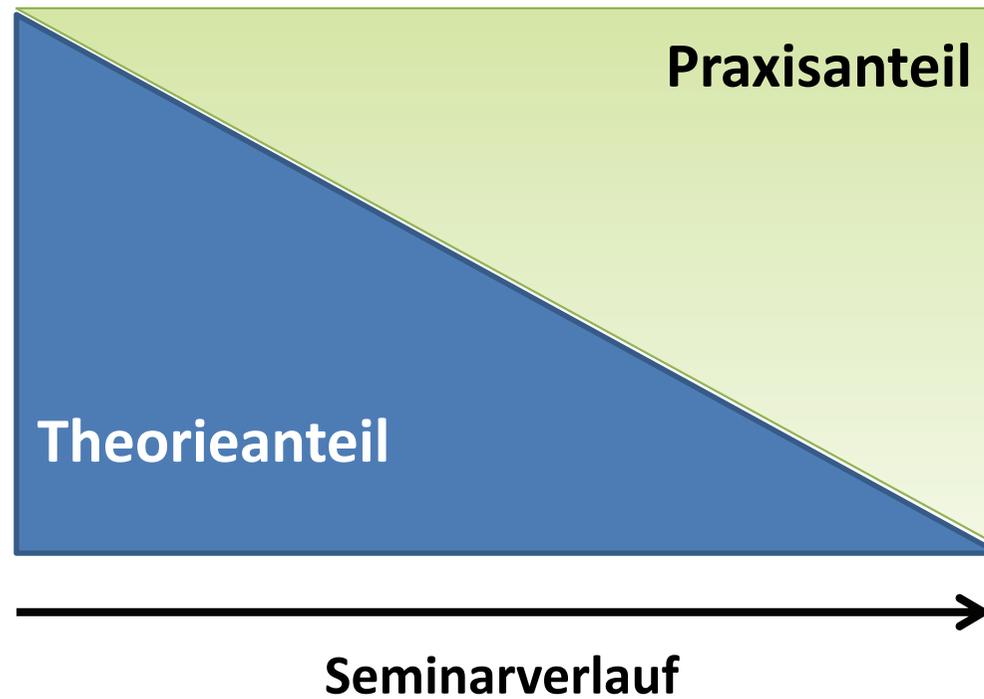
Inhalte des Trainings

Empathie: Kennzeichen und „Probleme“

Gewaltfreie Kommunikation (GfK) als
Zugangsweise zum empathischen
Verstehen

Empathisches Handeln im
professionellen Kontext

Theorie und Praxis



Wer bin ich?

Vorstellung der Teilnehmer

- Gespräch zu zweit: Jeweils 3 Minuten zum Kennenlernen und Befragen des Nachbarn
- Dabei: Notieren von *5 Schlagworten*: was *unterscheidet* ihn/sie von anderen
- Vorstellung der EIGENEN Person
 - anhand der 5 Schlagwörter aus dem Gespräch
 - Was soll noch ergänzt werden?

Was erwarte ich mir vom Seminar?



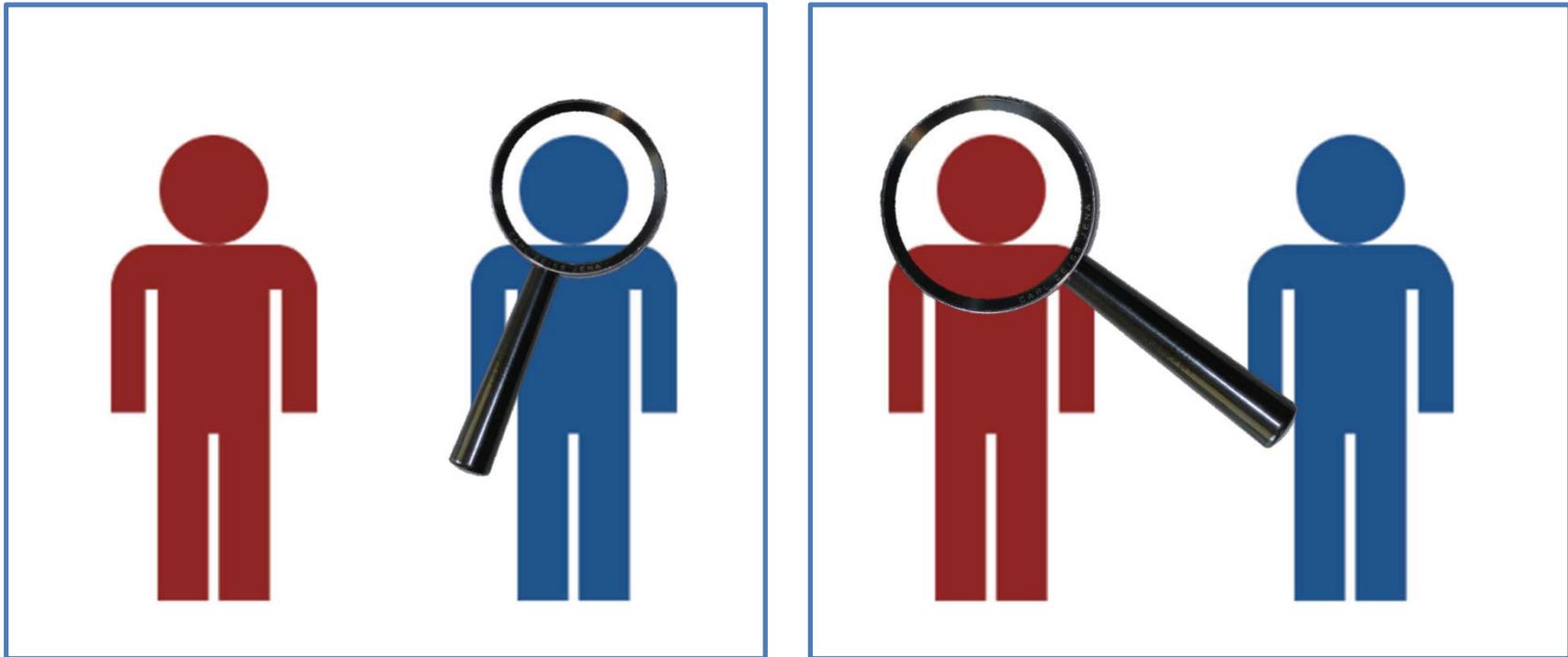
Bitte
formulieren Sie
bis zu drei
Wünsche, die
Sie für das
Seminar haben.

Rückblick

Die vier Schritte der GFK

- 1. Beobachtung | keine Bewertungen
- 2. Gefühle | keine Gedanken
- 3. Bedürfnisse | keine Strategien
- 4. Bitten | keine Forderungen

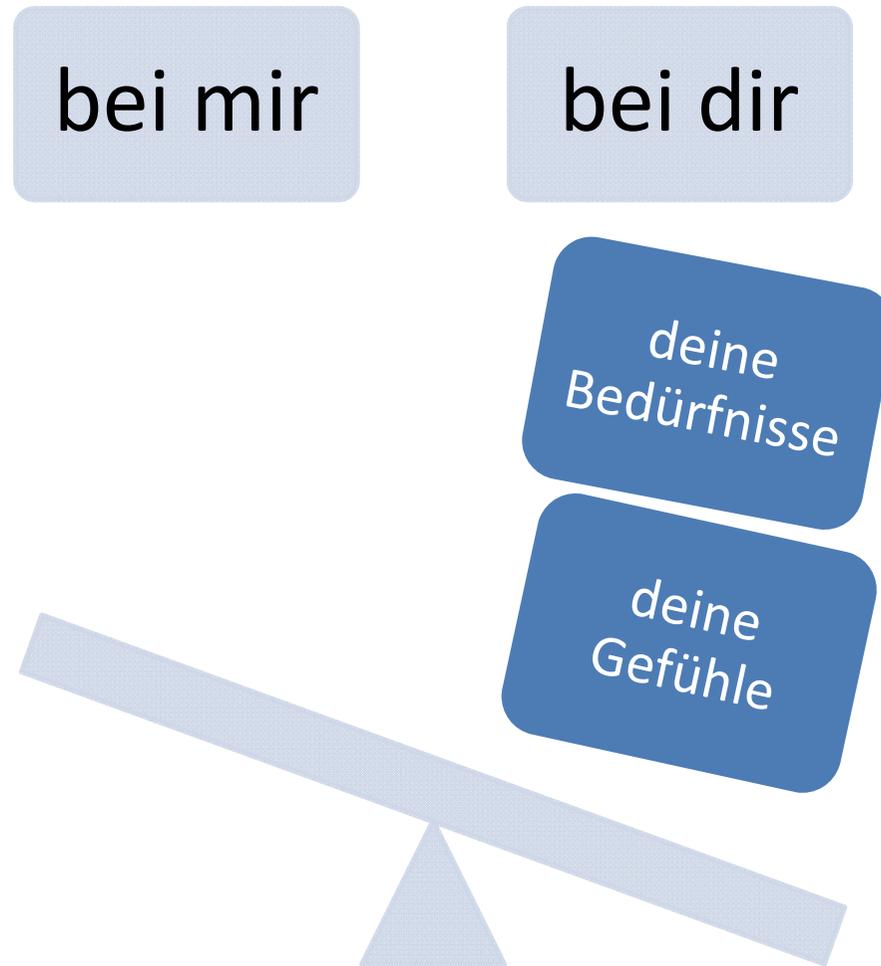
GFK bei mir & GFK bei dir



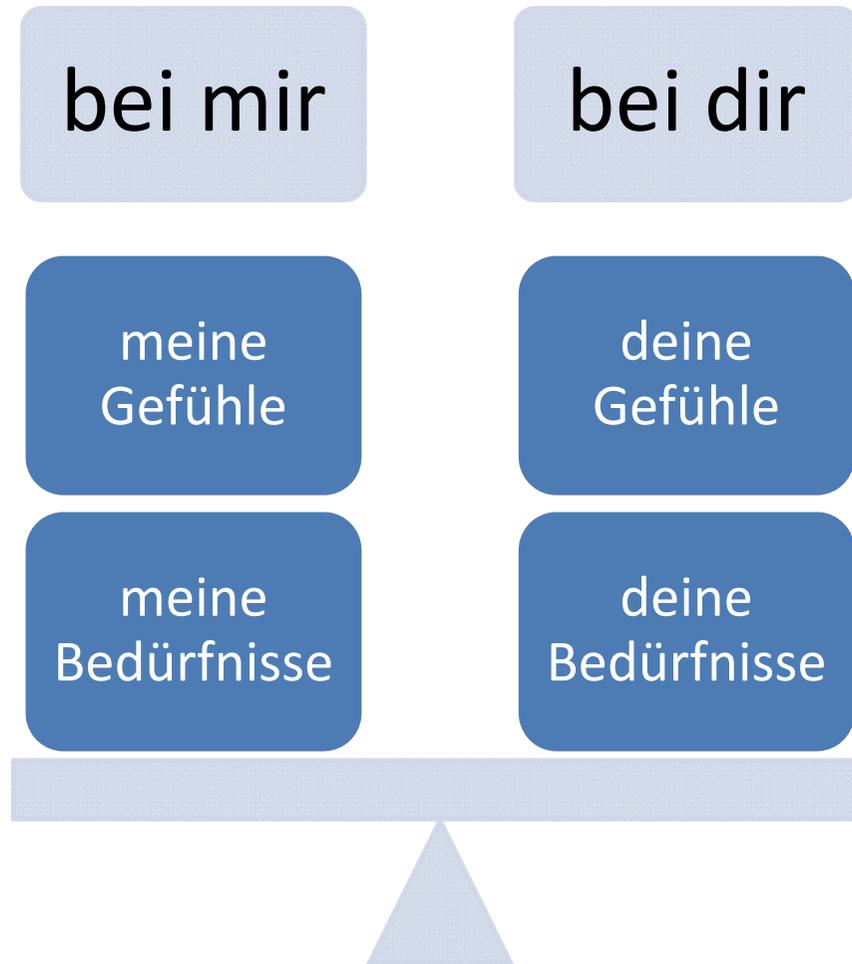
Vorteile der GFK

- Konzentration auf Gefühle und Bedürfnisse **des anderen**: echtes Verständnis, Aufmerksamkeit, Wertschätzung, echter Kontakt
- Konzentration auf **die eigenen** Gefühle und Bedürfnisse: Achtsamkeit, Authentizität, Kontakt mit sich selbst. Aus Hilflosigkeit in konkretes Handeln

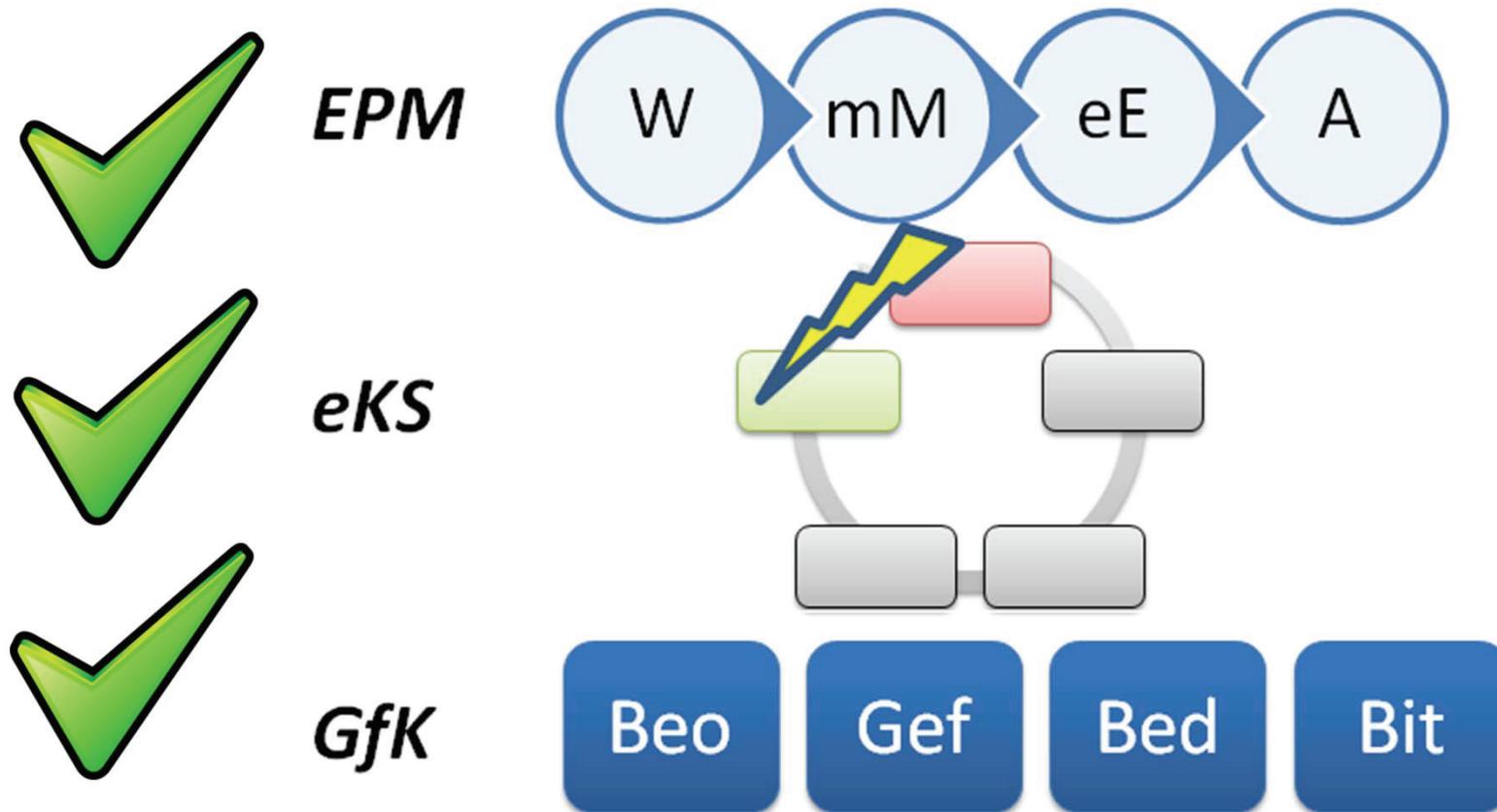
Balance der Aufmerksamkeit



Balance der Aufmerksamkeit



Rückblick am Beispiel: Bitte um Schlafmittel



„GfK im EPM gegen den eKS“

Antwort: Reflexion



- Fokus auf dem Gegenüber
 - Verständnis für Gegenüber
 - Nachvollziehen seiner aktuellen Lage
 - Validierung seiner Gefühle
 - Erkennen seiner Bedürfnisse und Wünsche
 - ...
 - gemeinsame Reflexion/Introspektion im anderen
- echte Empathie

Was hatte ich mir vom Seminar gewünscht?

