

# Alternative GFK-Einführung

Haben Sie schon vor der Aufgabe gestanden, einzelnen oder einer Gruppe GFK vorzustellen und wollten es nicht über ein "Abarbeiten" der "Vier Schritte" tun? Genau vor dieser Aufgabe standen wir: Wir hatten das Angebot gemacht, bei einem großen Familientreffen vor ca. 80 Teilnehmern fast drei Stunden einen Vortrag über "Impulse für Kommunikation in der Familie" zu halten. Eine Vorstellung der "Vier Schritte" wäre unpassend gewesen, wie wir am Ende des Artikels erläutern werden. Kurz zuvor hatten wir glücklicherweise die "Prinzipienorientierte Einführung in die GFK" von Irmtraud Kauschat kennengelernt. Daraus sind Vortragsmaterialien und ein Vortragskonzept entstanden, von denen wir glauben, dass sie auch für andere wertvoll sein könnten. Wir würden sie gerne der GFK, der wir persönlich viel verdanken, zurückschenken und in der "Empathischen Zeit" zur Diskussion stellen. Die Vorstellung besteht aus mehreren Blöcken: 1. Eine Vorstellung des grundsätzlichen Ansatzes und wie wir ihn für den konkreten Kontext angepasst haben. 2. Eine fiktives Protokoll des Kernteils der Vorstellung. 3. Eine Auswertung. 4. Internet-Links zu ergänzenden Materialien.

## 1. Grundkonzept und Anpassung an den Kontext

Die grundsätzliche Idee dieser Einführung ist, die Wirkungszusammenhänge der GFK z.B. zwischen Bedürfnissen und Gefühlen in den Mittelpunkt zu stellen. Statt des Einübens der "Vier Schritte" werden nur ganz wenige, eher abstrakte Handlungsvorschläge für den Alltag angeboten. Die Darstellung ist sehr interaktiv gestaltet und dadurch lebendig. Die Begriffe werden nicht abstrakt definiert, sondern eher durch Beispiele und ihre Funktion im inneren Ablauf verständlich gemacht. Dabei wird nebenbei die Haltung der GFK und ihr Menschenbild deutlich.

Ausgehend von den Bedürfnissen werden nach und nach Gefühle, Auslöser, Interpretationen, (Moralische) Bewertungen, Weckergefühle, Handlungen eingeführt, bis am Ende ein aussagekräftiges Bild entsteht. Die Verwendung von ansprechenden Symbolen erleichtert dabei das Verständnis. Die Karten mit den Symbolen und Begriffen werden nach und nach an die Wand gehängt (oder je nach Gruppengröße) auf den Boden gelegt. Daneben werden Beispiele für Gefühle und Bedürfnisse für alle Teilnehmenden sichtbar gesammelt.

Für den konkreten Kontext des Vortrags bei einem Familientreffen haben wir der eigentlichen Einführung folgenden Rahmen gegeben:

- Wir spielen drei bissig-heitere Kurzszenen aus dem Familienkontext, die zeigen können, wie tragisch Kommunikation Mauern zwischen Menschen bauen kann.
- Eine kurze Vorstellung unserer Person, Motivation und des Rahmens.

- Ein kurzer Austausch in 4er Gruppen (5 Minuten) zu dem Thema “Kommunikation in der Familie! Wann schön? Wann schrecklich?”
- Danach die eigentliche Einführung (siehe unten)
- Am Ende Aufgreifen der drei Eingangsszenen unter Berücksichtigung der Anregungen aus dem Vortrag
- Feedback (Zunächst Austausch in Kleingruppen “Was nehme ich mit?”, dann im Plenum)

Bei kleinerer Zuhöreranzahl bieten sich Verständnisrückfragen an: “Jetzt hätte ich gerne drei Rückmeldungen dazu, was bezüglich ... für euch verständlich und interessant war.“ Wir hatten aber bei der großen Gruppe den Eindruck, dass der “Hilfe! Ich werde abgefragt! Schule!” Effekt größer wäre als die sonst oft vorhandene Bereicherung durch individuelle Darstellungen der Inhalte.

## 2. Fiktiver Ablauf

*(In dem fiktiven Protokoll sind die Wortmeldungen der Teilnehmer rechtsbündig und die Hinweise zum Ablauf in Klammern und kursiv dargestellt.)*

Gibt es etwas, was *allen* Menschen gemein sind? Was wir alle brauchen? Jetzt brauche ich eure Mithilfe! Ruft einfach rein und wir schreiben es auf!

Liebe, Freude, ..., Sicherer Arbeitsplatz

Okay, was erfüllt Dir der sichere Arbeitsplatz?

Ich brauch' halt Geld.

Ah, und wofür brauchst Du Geld / Es gibt ja genug Menschen, die ohne Geld gelebt haben

Ich muss ja meine Familie ernähren

Genau, Fürsorge. Weitere?

...

*(Die Bedürfnisse werden auf Karten gesammelt. Lassen sich kontroverse Dinge nicht so leicht lösen, wie oben gezeigt, dann schreibt man es erstmal auf die Karten und kann später darauf zurückkommen. Grundsätzlich ist es bei einem zeitlich beschränkten Vortrag oft sinnvoll, mit kontroversen Fragen in dieser Weise umzugehen.*

*Werte wie z.B. “Pünktlichkeit”, “Ehre”, “Solidarität” kann man wie oben hinterfragen, weil sie nicht so universell sind wie Bedürfnisse, auch zu Streit führen können und dazu dienen können, Gruppen zu bilden und Menschen auszugrenzen.)*

In der GFK nennt man dies “Bedürfnisse”. Weil sie so kostbar und wertvoll sind, haben wir als Symbol dafür den kostbaren Diamanten gewählt. Bedürfnisse sind universell, aber von unterschiedlichen Menschen zu unterschiedliche Zeitpunkt unterschiedlich priorisiert.



## Mein Bedürfnis

*(Jeweils ein Diamant wird über die gesammelten Bedürfnisse gehängt und auf die separate Wand, auf der das Schaubild aufgebaut wird.)*

### **Eigene Bedürfnisse sind Ursache für Gefühle**

Der nächste Schritt wäre zu gucken, was passiert, wenn mein Bedürfnis erfüllt ist, z.B. mein Bedürfnis nach Liebe? Wie würdet ihr das beschreiben?

Mir geht's gut, aufblühen...

Genau, in der GFK nennt man diese körperlichen Empfindungen Gefühle.

satt, warm, ... , wertgeschätzt

Wenn Du wertgeschätzt sagst, wie fühlt sich das an?

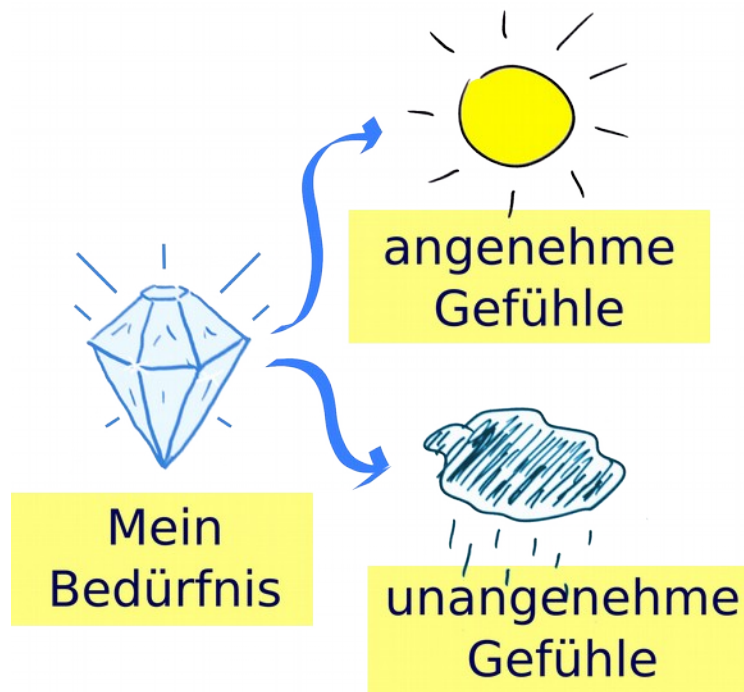
...

Das heißt also, wenn Bedürfnisse erfüllt sind, dann haben wir angenehme Gefühle.

Dann stellt euch mal vor, ihr habe das Bedürfnis nach Liebe und es ist nicht erfüllt. ... Wie fühlt ihr euch denn dann?

eng, leer

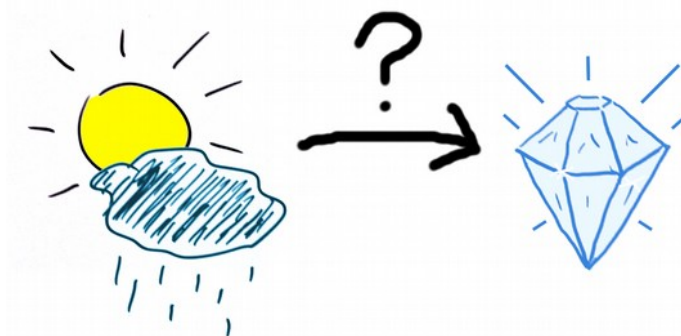
Können wir uns darauf einigen, dass das eher unangenehme Gefühle sind? (*Hinweis: Nicht "gute" / "schlechte"*)



Nehmen wir Bedürfnisse und Gefühle dabei immer gleichzeitig wahr? Was zuerst?

...

Hier auf dem Bild ist die Abfolge, was was auslöst. Die Bedürfnisse sind die Ursache für die Gefühle. Die Gefühle können uns den Blick auf die Bedürfnisse öffnen. Sie sind das, was wir zuerst wahrnehmen. Die Suche nach dem erfüllten oder unerfüllten Bedürfnis gleicht dabei einer inneren Reflexion, damit habe ich mein übliches Handlungsmuster unterbrochen.



Ich habe folgende Anregung für euch: Wenn ihr in Zukunft ein angenehmes oder unangenehmes Gefühl habt, könnt ihr herausfinden: Welche Bedürfnis ist denn jetzt gerade erfüllt oder nicht erfüllt.

*(Symbol für die 1. von 4 Anregungen an einen separaten Platz hängen.)*

## **Außen ist der Auslöser**

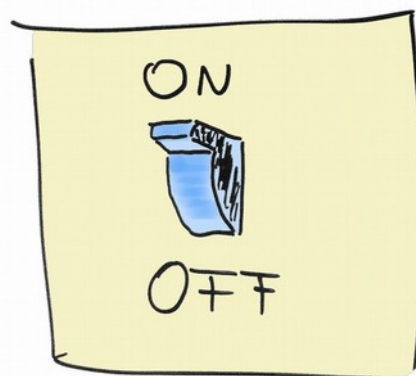
Oft geben wir anderen die Schuld, wenn wir unangenehme Gefühle haben ("Die macht mich so wütend!") Aber das ist eine Verkürzung.

Dazu ein Beispiel. Ein Lichtschalter. Wenn ich ihn drücke, geht das Licht an. Wenn ich ihn wieder drücke, geht das Licht aus. Wir sind so gewohnt, wenn wir einen Auslöser und eine Wirkung immer zusammen sehen, dass wir denken, der Lichtschalter sei die Ursache für das Licht. Aber das stimmt gar nicht. Das merken wir, wenn wir den Lichtschalter drücken und mal nichts passiert. Dann kann das ganz viele *Ursachen* haben. Stromkabel kaputt, Birne durchgebrannt, *Stromversorgung* ausgefallen...

Wenn wir denken, der Lichtschalter ist die Ursache für das Licht, dann ist das eine Verkürzung, weil da noch einige Schritte dazwischen liegen. Letztlich können wir uns nicht sicher sein. Der Lichtschalter ist ein Auslöser, aber nicht die alleinige Ursache.

Genauso ist es bei uns. Wenn ihr denkt, dieser andere Mensch macht mich glücklich oder unglücklich, er ist Schuld an meinen blöden oder schönen Gefühlen, dann ist das eine Verkürzung. Die Situation ist nur der Auslöser. Die tiefere Ursache, sozusagen die "*Stromversorgung*" für die Gefühle sind die Bedürfnisse.

*(Symbol für Auslöser aufhängen)*



## **Außen wird interpretiert**

Nun möchte ich Euch noch ein kleines Experiment anbieten: Was passiert, wenn ich euch nur ein Wort sage und ihr versucht wahrzunehmen, welches Gefühl das auslöst?  
Nehmen wir z.B. "Schule"!

Es kommen ganz unterschiedliche Gefühle, die nur von einem Wort ausgelöst werden. Wie kommt das?

Unsere Erfahrungen, Erinnerungen, unser Denken

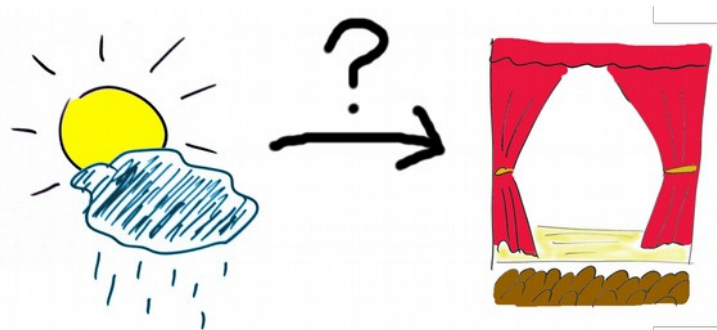
Genau, es ist unser eigenes inneres Kopfkino, was da selbstständig assoziiert und häufig genug merken wir es gar nicht. Unser Kopfkino ist der Filter durch den wir *alle* Eindrücke aufnehmen.

(Symbol Kopfkino aufhängen.)



Eine zweite Anregung: Wenn ihr in einem Gespräch intensive Gefühle habt, fragt euch welche eigenen Bilder, Erinnerung, Erwartungen habe ich dabei? Welche Geschichte erzähle ich mir?

(Anregung aufhängen.)



**(Moralische) Bewertungen**

In unserer Alltagssprache verwenden wir häufig Bewertungen, berufen uns auf externe Maßstäbe. Dazu zählen moralische Urteile (gut / schlecht) oder Einschätzungen wie ordentlich / unordentlich oder auch Diagnosen wie krank / gesund, verrückt / normal. Es gibt vielleicht Lebenssituationen, in denen das wichtig ist und eine Rolle spielt, gleichzeitig ist unsere Empfehlung ist: Wenn ihr in der Kommunikation in der Familie und auch im beruflichen Kontext das weglasst, werdet ihr mehr Freude miteinander haben. Dazu möchte ich Euch eine Übung vorschlagen:

Findet euch zu zweit zusammen und definiert wer A und wer B ist. Stellt euch vor, ihr kommt in die Küche und ein Familienmitglied hat gekocht und es sieht weniger ordentlich aus, als ihr es euch wünscht. A soll jetzt nacheinander die beiden folgenden Möglichkeiten ausprobieren, was er oder sie sagen könnte und B soll nur darauf achten, was das Gesagte von A in ihm oder ihr auslöst. Anschließend wechselt Ihr die Rollen. Lasst zwischen den beiden Aussagen ein bisschen Zeit.

- Es nervt so! Du bist immer so unordentlich!
- Ich bin echt frustriert, weil ich es so gerne schön hätte.

Oder im beruflichen Kontext:

- Müssen Sie die Akten immer offen liegen haben! Auch Sie sollten sich an die Regeln halten!
- Ich werde nervös, wenn ich sehe, dass die Akten auf dem Tisch liegen - mir ist wichtig, dass die Akten vertraulich behandelt werden.

Probiert das mal aus, sagt euch jeweils die beiden Sätze. Was kommt an? Wie fühlt sich das an?

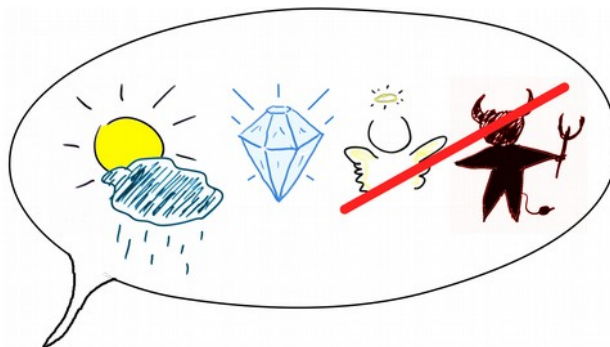
Eine schöne intuitive Übung, die zeigt, dass Menschen auf Druck meist mit Gegendruck reagieren ist folgende: Findet euch zu Paaren zusammen. Definiert, wer A und wer B ist. B hält sich die Ohren zu und schaut weg. A wird die Anweisung gegeben, B zu bitten, die Hand mit der flachen Seite nach vorn auf Schulterhöhe zu heben und A drückt dann mit der flachen Hand gegen die Hand von B. Erfahrungsgemäß erwidert B immer den Druck, den A gibt. Analyse: Genau das passiert auch in unserer Kommunikation.

Warum macht man das, auch wenn es nicht hilfreich ist?

...

(Ggf. Anregungen geben: Kein Vertrauen, dass kooperatives Handeln wirklich möglich ist. Glaube, dass Anliegen nur mit Druck Gehör finden. Gewohnheit. Nichts anderes gelernt. Weil wir so viele moralische Urteile im Kopf haben, dass wir uns ganz schnell angegriffen fühlen. Wie könnte ich mich vielleicht weniger angegriffen fühlen?)

3. Anregung: Wenn ihr ein Anliegen an jemanden habt, dann versucht, die eigenen Gefühle und Bedürfnisse wahrzunehmen und auszudrücken. Versucht Bewertungen (mit Bezug auf "externe" Kategorien richtig/gesund/ordentlich) wegzulassen.



(Moralische Bewertung und Weckergefühle aufhängen.)

Hier ist eine **wichtige Abzweigung**: Wir nehmen die äußere Welt gefiltert durch unsere eigenen Geschichten und Assoziationen wahr. Wenn wir uns dessen bewusst sind, haben wir bis zu einem gewissen Grad die Wahl, ob wir den Fokus auf die Bedürfnisse legen oder auf die Bewertungen.

Wenn wir Gefühle wie Ärger, Wut, Schuld, Scham haben oder überzeugt sind, moralisch auf der besseren Seite zu stehen, dann kann das für uns wie ein Wecker sein, der uns daran erinnert: Moment, hier haben wir **eine Abzweigung genommen, die die Beziehung beeinträchtigen kann**.





**Handeln ist das beste, was uns einfällt, Bedürfnisse zu erfüllen**

Wir sind glücklicherweise keine statischen Wesen. Wir können unseren inneren Zustand beeinflussen.

Die Bedürfnisse sind die Ursache für die Gefühle. Und Handlungen sind die kleinen Schritte von einem Gefühl weg oder/und zu einem neuen Gefühl hin. Diese Handlungen sind letztlich so genannte Strategien, mit denen wir meist unbewusst versuchen, unsere Bedürfnisse zu erfüllen. Diese Strategien können erfolgreich oder weniger erfolgreich sein, sie können ein Bedürfnis auf Kosten anderer Bedürfnisse erfüllen. Im Moment der Tat, sind sie jedenfalls das Beste, was uns eingefallen ist. Das Symbol dafür ist das Pflanzen: Wir setzen etwas in die Welt und hoffen, das etwas Schönes daraus wird, aber manchmal schauen wir nicht genau hin und säen Unkraut oder auch giftige Pflanzen...



**Empathie**

Der innere Prozess, den wir gerade erarbeitet haben, läuft nicht nur in uns ab, sondern auch im anderen. Die Bewusstheit für diesen Prozess, insbesondere für die Gefühle und Bedürfnisse, die eine "Herzensverbindung" ermöglichen, nennt man Empathie. Es ist eine bestimmte Haltung, bei der ich nicht danach schaue, was hier richtig oder falsch ist, sondern meine Aufmerksamkeit darauf richte, was der andere (oder ich selbst) fühlt und braucht. Der Dichter Rumi drückte es so aus: "Jenseits von richtig und falsch liegt ein Ort. Dort treffen wir uns."

Als Einstiegsübung möchte ich Euch bitten zu überlegen, welche Bedürfnisse hinter den folgenden Aussagen stehen könnten.

- "Du musst pünktlich um 12 zum Mittagessen kommen."
- ...
- "Lass mich bitte ausreden!"
- "Du siehst toll aus!"
- "Ich habe Dir doch gestern schon gesagt, dass Du das aufräumen sollst!"
- "Der Islam passt nicht nach Deutschland."

Vielleicht merkt ihr etwas. Es ändert sich etwas in mir, wenn ich das Bedürfnis des anderen erspüre und ihn nicht als richtig/falsch bewerte.

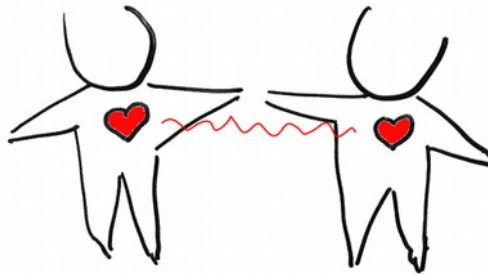
Hier noch weiter zentrale Aspekte von Empathie:

- Empathie heißt: Bei den Gefühlen und Bedürfnissen Anderer sein, nicht bemitleiden, keine Ratschläge geben, keine Diagnose einer psychologischen Störung stellen
  - Empathie heißt nicht Zustimmung
  - Wenn man unsicher ist, ob man richtig wahrnimmt, ist es besser, fragend seine Vermutung auszusprechen, z.B. "Dir ist wichtig, dass du Dir selbst aussuchen kannst, wann du etwas tust?". Dies führt bei einem selbst und dem Gegenüber häufig zu Klarheit und bestenfalls zu dem wohligen Eindruck, verstanden worden zu sein. Im Gegensatz dazu lässt ein „Was brauchst du?“ den anderen eher allein.

Auch hierzu möchten wir euch noch eine einfache Übung anbieten: Bestimmt wieder wer A und B ist. A redet 2 Minuten zum Thema: "wie es mir gerade geht". B hört nur darauf, was der andere fühlt und braucht. Dann sagt B, was er oder sie gehört hat, was A wichtig ist. Ggf. nochmal kommentieren. Nach den drei Minuten tauscht Ihr die Rollen und wiederholt die Übung.

*(Danach im Plenum zusammentragen, wie das erlebt wurde.)*

4. Anregung: Bei intensiven Gesprächen, achtet darauf, was der andere fühlt und braucht. Weniger auf das, was er denkt und sagt. Gar nicht auf seine oder eure Urteile, was an ihm oder an euch krank, schlecht, falsch ist. Wenn ihr euch unsicher seid, ob ihr richtig gespürt habt, sagt eure Vermutung und fragt, ob ihr richtig geraten habt.



### 3. Auswertung

Worin sehen wir den Vorteil, GFK, wie hier vorgeschlagen, einzuführen? Zum einen haben wir den Eindruck, dass die Kernideen der GFK viel offensichtlicher zum Ausdruck kommen, nämlich Bedürfnisse und Empathie. Zum anderen wird die Schönheit der GFK manchmal durch das Formelhafte der vier Schritte verdeckt. Die vier Schritte sind sehr wertvoll, aber sie lassen sich erst mit mehr Zeit sinnvoll einführen. Des Weiteren haben wir die Erfahrung gemacht, dass die Einführung in die GFK über die vier Schritte zu kopflastigen Diskussionen führt. Und: Das Einüben der vier Schritte löst bei vielen Teilnehmern nach unseren Beobachtungen genau das Erleben von "So ist es richtig" und "So ist es falsch" aus und verunsichert daher eher, als dass es ermutigt. Ironischerweise wird damit eine Erfahrung transportiert, die genau das Gegenteil von dem ist, was ja GFK unter anderem eigentlich erreichen möchte.

Bettina integriert das GFK vor allem in ihren Kommunikations-Kursen mit Managern und in Führungskräftecoachings. Auch hier hat sie die Erfahrung gemacht, dass viele für das Konzept sehr offen sind, aber es immer wieder die Frage gibt, ob Gefühle, Bedürfnisse oder Bitten überhaupt Platz in Organisationen haben. Das erzeugt häufig viel Widerstand und führt zu teils interessanten, aber meist ermüdenden Diskussionen.

Die Art und Weise, wie wir die Einführung hier jetzt vorgestellt haben, hat einen weiteren Vorteil: Sie erzählt sich einfach komplett selbstverständlich! Das Gesagte folgt selbst einem ganz natürlichen, logischen Flow. Und weil der rote Faden so logisch ist, ist er auch für die Teilnehmenden einfacher nachvollziehbar, eingängiger und ruft viel weniger Widerstand hervor. Das Erzählte schließt sich an jede individuelle Erlebniswelt an: Jeder kennt positive und negative Gefühle, ein paar Bedürfnisse. Jeder kennt auch das eigene Kopfkino und das Gefühl, in richtig oder falsch zu bewerten. Daher fallen die intellektuellen Diskussionen weg, was eine Bewertung oder ein Gefühl ist und was nicht.

Durch die visuelle und sukzessive Vervollständigung der ganzen Bilderkette und die stetige Interaktion bleibt die Aufmerksamkeit konzentriert und das entstehende Flussdiagramm unterstützt den Lernprozess und hilft das Gehörte besser zu verankern.

Die vier Anregungen, die wir im Laufe des Vortrages anbieten, sind niederschwellig und alltagstauglich.

Wir beide haben den Ansatz bei verschiedenen Gelegenheiten und mit unterschiedlichem Publikum ausprobieren können und haben ein sehr positives Echo daraufhin erhalten.

## 4. Material

Zum einfacheren Übernehmen gibt es die Illustrationen und eine schriftliche Zusammenfassung (incl. einem weiterführenden GFK-Überblick und Anregungen für Gefühls- und Bedürfnissprache) zum Ausdrucken, hier aus Platzgründen weggelassene Teile und ein Audiomitschnitt unseres Vortrags zum kostenlosen Download unter [www.verbindende-kommunikation.de/material](http://www.verbindende-kommunikation.de/material)

Über die AutorInnen:

Dr. Bettina Hoffmann ist systemischer Coach, Team- und Organisationsentwicklerin und Dozentin an der Universität St. Gallen und der Hochschule für Wirtschaft in Zürich (HWZ). GFK ist für sie eine Haltung und ein wichtiger Baustein in ihrer beruflichen Tätigkeit. [www.bho-network.ch](http://www.bho-network.ch)

Dr. Tobias Polzin ist Projektleiter bei HaCon, einer smarten IT-Firma im Verkehrssektor, großer Fan von Achtsamkeitsmeditation und seit 12 Jahren Mitorganisator einer GFK-Gruppe in Heckenbeck. [www.verbindende-kommunikation.de](http://www.verbindende-kommunikation.de)

Dieser Artikel wurde ursprünglich in der Empathische Zeit ([www.empathischezeit.com](http://www.empathischezeit.com)) veröffentlicht und ist unter der Creative Commons Lizenz CC-BY-SA 3.0 freigegeben.