

# EMPATHISCH & KLAR

## Bedürfnisse

Leider haben die meisten von uns nie gelernt in Begriffen von Bedürfnissen zu denken. Wenn sich unsere Bedürfnisse nicht erfüllen, dann denken wir automatisch darüber nach, was andere Menschen falsch gemacht haben.

Marshall B Rosenberg



## Bedürfnisse und Anliegen am Arbeitsplatz

### **Kommunikation**

Klarheit, Richtung  
Entscheidung fällen  
Training/Fortbildung  
Herausforderung  
Reflexion

### **Autorität**

#### ***Empowerment***

Autonomie  
Wahl  
Zusammenarbeit  
Disziplin  
Freiheit  
Individualität

### **Verantwortung**

#### ***Integrität***

Authentizität  
Beitrag leisten  
Effektivität  
Fortschritt  
Feedback  
Ehrlichkeit  
Bescheidenheit  
Pünktlichkeit  
Qualität  
Selbst-Wert  
Aufrichtigkeit

### **Integration**

#### ***Interdependenz***

Akzeptanz  
Wertschätzung  
Klarheit  
Nähe  
Gemeinschaft  
Mitgefühl  
Verbindung  
Rücksichtnahme  
Kooperation  
emotionale Sicherheit  
Empathie  
Harmonie  
Einbezogensein  
Bestätigung  
Rückversicherung  
Respekt  
Unterstützung  
Vertrauen  
Verständnis  
Wärme

### **Selbst-Ausdruck**

#### ***Kreativität***

Erschaffen, Generieren  
Wachstum, Fortschritt  
Lernen, Meistern  
Bedeutung  
Spiel, Spaß, Lachen  
Lehren

### **Selbst-Ausrichtung**

#### ***Natürliche Energie***

Schönheit  
Gleichwertigkeit, Gegenseitigkeit  
Harmonie  
Frieden  
Inspiration  
Ordnung  
Zweck, Bedeutung  
Respekt

### **Würdigen von Übergängen**

#### ***Neuanfänge feiern***

Zeremonie/Ritual  
Entzückung  
Genuss, Vergnügen  
Aufregung  
Heilung  
Humor  
Leidenschaft

### **Anerkennen, was zu Ende geht**

Lernen akzeptieren  
Begrenzungen akzeptieren  
Bedauern anerkennen  
unerfüllte Träume betrauern  
verlorene Beziehungen betrauern

*Quelle: Der Faktor Empathie  
von Marie R. Miyashiro*

GEFÜHLE SIND WIE WARNBLINK-LAMPEN EINES AUTOS: SIE LENKEN UNSERE AUFMERKSAMKEIT AUF ETWAS - AUF UNSERE BEDÜRFNISSE. SIE GEBEN UNS HINWEISE DARAUFG, OB UNSERE BEDÜRFNISSE ERFÜLLT SIND ODER NICHT UND LADEN UNS ZUM FORSCHEN UND GESTALTENDEN HANDELN EIN.

## Bewusster Kommunizieren

Gefühle, die wir haben, wenn mindestens eines unserer momentanen Bedürfnisse erfüllt ist:

aufgeregt	ermutigt	motiviert
angeregt	fasziniert	mutig, munter
aufmerksam	froh, frei, fit	neugierig
ausgeglichen	gelassen	optimistisch
beeindruckt	gerührt	ruhig
begeistert	gesund	sicher
beruhigt	glücklich	stark, stolz
berührt	gut gelaunt	sorglos
dankbar	hoffnungsvoll	überrascht
entschlossen	interessiert	übergänglich
entspannt	inspiriert	unbeschwert
erfreut	klar	vergnügt
erfüllt	kraftvoll	zufrieden
erstaunt	lebendig	zuversichtlich
erleichtert	leicht, lustig, locker	voller Tatendrang

Gefühle, die wir haben, wenn mindestens eines unserer momentanen Bedürfnisse **nicht** erfüllt ist:

alarmiert	hilflos	traurig
angespannt	kraftlos	unruhig
besorgt	müde	ungeduldig
bestürzt	irritiert	unwohl
beunruhigt	unter Druck	überrascht
erschrocken	nervös	sprachlos
erstaunt	unbehaglich	überlastet
ernüchtert	unzufrieden	unsicher
erschöpft	gestresst	verwundert
frustriert	perplex	verwirrt
hin- und her gerissen	misstrauisch	verzweifelt

1. Beobachten Sie so wie eine Video-Kamera dies tun würde: Was sehe und höre ich? (konkrete Fakten)
2. Identifizieren Sie Ihre Gefühle: Gefühle, die zu der Beobachtung bzw den Business Fakten auftauchen
3. Verbinden Sie diese Gefühle mit menschlichen Bedürfnissen: universelle Bedürfnisse, die alle Menschen teilen (Respekt, Lernen, Zweck, Autonomie)
4. Stellen Sie Bitten, um Ihre Bedürfnisse zu erfüllen:
  - a) Sind Sie bereit mir wiederzugeben, was bei Ihnen angekommen ist? (**Verständnis- und Verbindungsbitte**)
  - b) Sind Sie bereit mir wiederzugeben, was Sie von mir gehört/verstanden haben?
  - c) Sind Sie bereit, diesen Bericht zu vervollständigen und ihn mir bis 17 Uhr auf meinen Schreibtisch zu legen? (**Handlungsbitte: Konkret, machbar**)