

Miriam Tölgyesi

Kartenset Arbeiten mit Bedürfnissen

80 Reflexionskarten
und 28-seitiges Booklet



BELTZ

Liebe Nutzerin, lieber Nutzer,

mit diesem digitalen Kartenset sind Nutzungsrechte im Sinne des Urheberrechts verknüpft. Sie haben mit Vertragsschluss das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, räumlich und zeitlich uneingeschränkte Nutzungsrecht an den Download-Inhalten zum ausschließlich privaten Gebrauch erworben. Eine Weitergabe dieser Inhalte an Dritte ist unzulässig und eine gewerbliche Benutzung bedarf unserer vorherigen Zustimmung bzw. gesonderter Lizenzierung.

Für digitale Karten räumen wir ein:

A) Sie möchten die Karten als Therapeutin oder Ausbilder:in in der Therapie, als Trainer:in, Coach, Berater:in zur Ausübung Ihres Gewerbes nutzen z.B. in Onlineseminaren, -schulungen oder Webinaren. Sie gehören nicht einer öffentlichen Bildungseinrichtung an.

Der Einsatz der digitalen Karten in Online-Veranstaltungen mit **maximal acht Teilnehmer:innen** ist mit dieser Nutzungslizenz abgedeckt. Sie dürfen während Ihrer Online-Veranstaltung beliebig viele Inhalte zeigen. Möchten Sie Ihren Teilnehmern eine Präsentation zur Verfügung stellen, dürfen Sie hier max. 15% der Karten einbinden. Sie dürfen die Karten weder einzeln noch insgesamt weitergeben.

Bei **mehr als acht Teilnehmer:innen** bieten wir Ihnen eine individuelle Nutzungslizenz an.

Bitte wenden Sie sich an unseren Kundenservice:
medienservice@beltz.de, 06201-6007-330

B) Sie gehören einer öffentlichen Bildungseinrichtung an.
Es gilt folgende Schrankenregelung:

UrHG § 60 a Unterricht und Lehre

(1) Zur Veranschaulichung des Unterrichts und der Lehre an Bildungseinrichtungen dürfen zu nicht kommerziellen Zwecken **bis zu 15 Prozent** eines veröffentlichten Werkes vervielfältigt, verbreitet, öffentlich zugänglich gemacht und in sonstiger Weise öffentlich wiedergegeben werden

1. für Lehrende und Teilnehmer der jeweiligen Veranstaltung,
2. für Lehrende und Prüfer an derselben Bildungseinrichtung sowie
3. für Dritte, soweit dies der Präsentation des Unterrichts, von Unterrichts- oder Lernergebnissen an der Bildungseinrichtung dient.

Bei darüberhinausgehendem Bedarf wenden Sie sich bitte ebenfalls an unseren Kundenservice.

Einleitung

Die Auseinandersetzung mit den eigenen Bedürfnissen fällt nicht allen Menschen leicht. Das ist mir bei meiner Arbeit als systemische Therapeutin und Dozentin der CVJM Hochschule immer wieder klar geworden. Ich erlebe in meinen verschiedenen Supervisions- und Beratungssettings immer wieder, dass der Zugang zu den eigenen Bedürfnissen neu erschlossen werden muss. Oft spüren Klient:innen sogar einen Mangel, aber ihnen fehlen die Werkzeuge, um diesen zu beheben. Das vorliegende Kartenset hilft Ihnen dabei, gemeinsam mit Ihren Klient:innen die passenden Worte zu finden und dadurch diesen tatsächlich vorhandenen Mangel auch sichtbar zu machen. So kann es Ihren Klient:innen gelingen, diese Bedürfnisse auch anderen mitzuteilen.

Für sich selbst die eigene Bedürftigkeit einzugestehen, muss trainiert werden. Es ist eine Herausforderung, für diese Bedürfnisse beim Gegenüber einzustehen und diese für eine Zusammenarbeit zu gewinnen, um das Bedürfnis zu stillen.

Besonders in Konfliktgesprächen und in der Teamsupervision ist das Arbeiten mit Bedürfnissen ein zentraler Inhalt. Wo das eigene Bedürfnis endlich zur Sprache kommt und verstanden, im Besten falls sogar ernst genommen wird, fällt eine Menge Druck ab. Endlich fühlen sich die Klient:innen gehört und verstanden. Ab hier kann jetzt konstruktiv an Lösungen gearbeitet werden.

Mir ist es ein Anliegen, gutes und schönes Material für diese beratende Arbeit zur Verfügung zu stellen, ohne lange und komplexe Beschreibungen durchlesen zu müssen.

In diesem Booklet werde ich in den Methodischen Vorschlägen abwechselnd die weibliche und die männliche Schreibweise verwenden. Es sollen sich jedoch immer alle Geschlechter angesprochen fühlen. Abgesehen davon verwende ich den Gender-Doppelpunkt. Indem ich eine diskriminierungssensible Sprache verwende, sollen möglichst alle Menschen sprachlich sichtbar sein und angesprochen werden.

Mit diesem Kartenset können Sie sofort an die Arbeit gehen und Ihre Erfahrungen machen. Wandeln Sie die in diesem Booklet

vorgestellten Ideen ab und erweitern Sie gerne auch den Fundus der Anwendungsmöglichkeiten.

Arbeiten mit Bedürfnissen

Sie kennen diese Situationen aus Ihrem Coaching, Ihrer Beratung oder einer Supervision: Es kommt zu einem Konflikt am Arbeitsplatz, weil eine Seite nicht für die eigenen Bedürfnisse eintreten konnte oder weil man selbst permanent das eigene Energielevel ignoriert, um eine bestimmte Leistung zu erbringen oder um die Bedürfnisse anderer Personen zu wahren.

Das geht auf Dauer nicht gut. Es ist wichtig, diese Situationen frühzeitig zu erkennen und gemeinsam zu reflektieren. Nur durch diese Bewusstmachung eines solchen Bedürfnis-Konfliktes kann man sich persönlich weiterentwickeln und schrittweise lernen, für die eigenen Bedürfnisse einzustehen.

Ein Bedürfnis kann man definieren als ein Verlangen, einen Wunsch oder dem Anspruch

nach etwas Bestimmtem, das uns fehlt. Menschen verspüren einen Zustand oder Erleben eines Mangels, verbunden mit dem Wunsch, diesen zu beheben oder zu verändern.

Zunächst muss also einem Menschen bewusst sein, dass ihr oder ihm etwas fehlt und danach muss er oder sie erkennen, was diese Sache ist. Erst dann kann diese Person sich dazu entschließen diesem Mangelzustand aktiv entgegenzuwirken. Drei Schritte, die in der Praxis alles andere als einfach umzusetzen sind. Sie fordern Geduld und oft auch Begleitung durch Profis. Die Liste der Bedürfnisse ist lang. Abraham Maslows »Bedürfnispyramide« stellt einen Versuch dar, Bedürfnisse zu kategorisieren und zu ordnen. So müssen beispielsweise körperliche Grundbedürfnisse (Nahrung, Obdach, Wärme etc.) zuerst befriedigt werden bevor ich mich den Bedürfnissen der Selbstverwirklichung (meinen Talenten, Potenzialen und meiner Kreativität) widmen kann.

Nach Joachim Bauer (Bauer 2006, S. 75) beruht jede Art von Motivation auf *gelingenden Beziehungen* und ist somit auf diese angewiesen. Jede Form von zwischenmenschlicher

Resonanz und erlebter Gemeinschaft erfreut Menschen und ist das Fundament für alle Lernprozesse.

In Rosenbergs Gewaltfreier Kommunikation (2016), die sich primär mit der Bedürfnis-Thematik auseinandersetzt, werden u.a. folgende Grundannahmen getroffen:

- Alle Menschen möchten ihre Bedürfnisse befriedigt bekommen.
- Hinter jedem aggressiven Verhalten steht ein unerfülltes Bedürfnis.
- Alle Bedürfnisse sind gut – aber die Strategien zur Erfüllung sind es nicht immer.

Diese Grundannahmen verdeutlichen eins: Jedes Verhalten ist der mehr oder weniger gelungene Versuch, Bedürfnisse zu erfüllen. Auch der systemische Ansatz kann hier mit-einstimmen, da er ebenfalls jedem Menschen zuspricht, dass er oder sie das momentan Beste tut, um sein oder ihr Leben erfolgreich zu leben.

Das Bedürfnis nach Einfluss, Reichtum oder Sexualität ist also an sich nichts Falsches. Doch die Strategien, die Menschen wählen, um ihre Bedürfnisse zu erfüllen, müssen an

den Stellen korrigiert werden, wo Freiheits- oder Persönlichkeitsrechte anderer unter diesen Bestrebungen leiden.

Bedürfnisse können je nach System variieren und sich auch im Laufe des Lebens immer wieder ändern. Sie sind mit der Identität und Biografie eines Menschen und dessen jeweiliger Lebensphase verknüpft. Die Grundbedürfnisse teilen alle Menschen in allen Lebensphasen, die Ausgestaltung der Selbstverwirklichungsbedürfnisse sind aber sehr individuell. Des Weiteren haben Menschen Wünsche und Ansprüche an sich selbst, wollen auf der anderen Seite aber auch den Erwartungen anderer entsprechen. Dazu erlernen sie im Laufe des Lebens immer wieder Klassifikationsregeln, die es ihnen erlauben, mit relevanten Personen zu kommunizieren und deren Erwartungen zu antizipieren. Auf diese Weise steigern Menschen ihre Kompetenzen sich sozial zu verhalten und wachsen durch Anerkennung und Empathie in ihrer Persönlichkeit.

Nicht alle Bedürfnisse, die uns antreiben, sind uns auch bekannt. Manche Bedürfnisse wirken unbewusst in uns, weil wir uns diese nicht erlauben wollen oder uns nicht einge-

stehen, dass wir bestimmte Bedürfnisse haben. Die Beschäftigung mit verschiedenen Bedürfnissen kann hier helfen den Horizont zu erweitern und sich selbst auf die Spur zu kommen. Da der Umgang mit Bedürfnissen nicht automatisch jedem Menschen gleich leicht fällt, muss auch er trainiert werden. Im untrainierten Modus neigen viele Menschen dazu, mit Aggressivität die eigenen Bedürfnisse zu äußern, beispielsweise verdeckt in Form von Vorwürfen und Forderungen statt durch Ich-Botschaften oder Bitten. Das hat seinen Ursprung zum Teil im Selbstschutz, denn mit Bitten macht man sich leicht verletzlich und angreifbar und sie vermitteln allzu schnell den Eindruck von eigener Schwäche und dem Angewiesensein auf Hilfe vom Gegenüber. Das ist für die wenigsten Menschen eine angenehme Erfahrung, weshalb sie sie lieber vermeiden möchten.

Die Arbeit mit Bedürfnissen plädiert hingegen dafür, andere aktiv um ihre Mithilfe für das Erfüllen eigener Bedürfnisse anzusprechen. Was zunächst unangenehm zu sein scheint, hat im Alltag enorme Vorteile, denn wenn wir lernen, uns auf eine solche

Weise mitzuteilen, dass unser Gegenüber berührt wird, steigt die Chance der gelungenen Kommunikation und Zusammenarbeit durch Empathie. Es schafft Verständnis und gegenseitiges auf einander zugehen, wenn dem Gegenüber klar wird, es geht bei unserer Aufforderung um einen konkreten Wunsch und ein echtes Bedürfnis und nicht um Machtdemonstrationen oder Bevormundung.

Wenn wir selbst es auf der anderen Seite schaffen, hinter den Worten unseres Gegenübers die eigentliche Botschaft (Gefühle, Bedürfnisse und Bitten) zu hören, werden auch wir eher bereit sein, auf die bittenden Personen einzugehen.

Wir alle hungern danach, von unseren Mitmenschen verstanden zu werden (Mitgefühl) und von ihnen Wertschätzung zu erfahren. Wenn wir unsere Bedürfnisse danach langfristig nicht erfüllen können, werden wir im schlimmsten Fall kalt und unbarmherzig. Das ist im Grunde eine Schutzreaktion, um weiter leben zu können. Aber ein dicker Brustpanzer hält nicht nur Pfeile, sondern auch Sonnenstrahlen ab. Je stärker verletzt Menschen im Laufe ihres Lebens wurden, umso mehr

suchen sie nach Schutz und erwarten keinerlei Hilfe mehr vom Gegenüber. Dann ist die Hilfe von Seelsorger:innen, Berater:innen und Psycholog:innen besonders hilfreich.

Die Arbeit mit Bedürfnissen umfasst auch die Arbeit an den eigenen Gefühlen. Diese haben eine wichtige Funktion und dienen in der Reflexion als Signale. Wir analysieren sie und entdecken hinter unseren Gefühlen unsere Bedürfnisse. Je früher wir Gefühle wahrnehmen, desto eher kommen wir auch den dahinter liegenden Bedürfnissen auf die Spur und wir müssen oft noch früher ansetzen und hinter unseren Gedanken unsere Gefühle entdecken: Was fühlen wir, wenn wir so denken wie wir denken?

Beispiel: Wenn ich *denke*, dass die Präsentation für meinen nächsten Karriereschritt wichtig ist und ich sie nicht in den Sand setzen darf, *fühle* ich mich unsicher. Das kann darauf hindeuten, dass ich das *Bedürfnis* nach Sicherheit habe. Vielleicht habe ich auch Bedenken, dass meine Kollegin wieder das ganze Lob für die viele Arbeit einstreicht, dann habe ich das *Bedürfnis* nach Gerechtigkeit.

Es hilft auch, die eigene Sprache daraufhin zu reflektieren und anzupassen: »Ich habe das Gefühl« wird durch »Ich fühle mich...« ersetzt.

Um sich weiterzuentwickeln, selbstständig zu werden und für das eigene Leben Verantwortung zu übernehmen, müssen wir lernen, in Bezug auf unsere Bedürfnisse sprachfähig zu werden. Wir lernen dabei (hoffentlich), auch Bitten an andere zu formulieren. Wir alle sind auf sprachliche Hinweise angewiesen, um unsere Zufriedenheit oder unsere Anliegen im Alltag zu verdeutlichen und dürfen nicht voraussetzen, dass unsere Selbstverständlichkeiten auch die der anderen sind. Natürlich passieren selbst mit einiger Übung hier auch noch einige Missverständnisse oder wir müssen trotz aller Übung ein »Nein« als Antwort hinnehmen. Das zwingt uns gradewegs dazu, das Anliegen der Sprachfähigkeit zu einem lebenslangen Trainingsfeld zu erklären, denn über eigene Bedürfnisse zu sprechen ist für viele Situationen ein hilfreicher Schlüssel.

Im Folgenden finden Sie fünf ausgesuchte und erprobte methodische Ansätze zum Ar-

beiten mit Bedürfnissen. Fünf weitere Methoden – die Bedürfnis-Schatzkarte, persönliche Bedürfnispyramide, Titanic-Methode, das Bedürfnis-Journal und die Bedürfnis-Biografie (Timeline für bestimmtes Bedürfnis) – finden Sie bei den Downloadmaterialien unter beltz.de/4019172300395. Einige kurze Sätze zur Einordnungen sollen helfen, schneller auf wesentliche inhaltliche Punkte einzugehen. Die Fragen sind Vorschläge, die Sie gerne abwandeln können. Sehen Sie auch die folgenden Methoden als Angebot. Stimmen Sie diese auf Ihre persönlichen Bedürfnisse, Ihre Settings und Ihre Klient:innen ab.

Methodische Vorschläge

Bedürfnisse wahrnehmen

Diese Übung ist gut geeignet als Warm-up, besonders für die Fälle, in denen Klient:innen noch nicht mit Bedürfnissen gearbeitet haben.

Dieser Ansatz ist nicht defizitorientiert, sondern arbeitet grundsätzlich am Verstehen

und dem sich auseinandersetzen mit Bedürfnissen. Dies ist einfacher, ohne aktuelle Konflikte oder einen akuten Mangel im Hintergrund zu berücksichtigen.

- (a) Lassen Sie die Klientin spontan, also ohne groß darüber nachzudenken, fünf Bedürfnisse aus dem Stapel wählen.
- (b) Nun soll sie eines der fünf Bedürfnisse aussuchen, an dem sie gemeinsam arbeiten können.
- (c) Laden Sie Ihre Klientin dazu ein, den erfüllten Zustand dieses Bedürfnisses als Körperhaltung einzunehmen. Wie würde sich das anfühlen? Welche Bewegung passt dazu? Woran würde ein außenstehender Mensch erkennen, dass das Bedürfnis erfüllt ist?
Durch die Körperhaltung oder Bewegung ermöglichen Sie eine nicht nur kognitive Auseinandersetzung mit dem Bedürfnis.
- (d) In der Vertiefung können Sie nun die kognitiven Fähigkeiten einbauen. Fragen Sie die Klientin:
 - (1) Welche Faktoren können die Erfüllung dieses Bedürfnisses stärken?

- (2) Was müssten wir tun um die Erfüllung dieses Bedürfnisses in einen Mangelzustand zu versetzen?
- (3) Welche positiven Lösungsstrategien leiten sich daraus ab?
- (4) Gehen Sie so noch mit zwei weiteren Bedürfnissen vor. Die restlichen Bedürfnisse können Sie wieder zurücklegen.

Bedürfnis-Skalenarbeit

Wenn Sie schon wissen, an welchem Bedürfnis Ihr arbeiten möchte, eignet sich diese Übung sehr gut. Nehmen Sie das jeweilige Bedürfniskärtchen dafür aus der Box und legen Sie es auf den Tisch.

- (a) Besprechen Sie kurz, wie Ihr Klient eine »0« auf einer Skala von 0 – 10 beschreiben würde. Wie würde eine bestimmte Situation ablaufen, wenn das Bedürfnis überhaupt nicht erfüllt wäre. Legen Sie eine Moderationskarte mit einer »Null« auf den Tisch. So weit entfernt, dass alle

anderen Zahlen dazwischen noch genügend Platz hätten.

- (b) Bitten Sie Ihren Klienten nun einen Moment die Augen zu schließen und sich vorzustellen, er hätte bereits einen Zustand erreicht, an dem sein Bedürfnis *vollkommen* erfüllt ist. Also die »10« auf der Skala.
- (c) Fragen Sie genauer nach: Was sehen Sie vor Augen? Wo sind Sie? Wie fühlt es sich an? Wer ist bei Ihnen? Das ist die 10 auf der Skala der Bedürfnisbefriedigung. Lassen Sie sich dafür ein Wort, einen Begriff oder ein Statement nennen, das den Zustand gut beschreibt (z. B. »Ich bin völlig frei«). Notieren Sie die Antwort auf einer Moderationskarte und legen Sie diese unterhalb des Bedürfniskärtchens.
- (d) Nun soll der Klient wieder im Hier und jetzt ankommen. Mit Blick auf die Realität soll er einschätzen wo er auf einer Skala von 1–10 aktuell steht. Wie sehr ist dieses Bedürfnis derzeit erfüllt?
- (e) Notieren Sie den Wert auf einer Moderationskarte und legen Sie ihn passend, im Verhältnis zur 10, in die Reihe. Fragen Sie erneut nach einem Wort, einem Satz oder

einem Statement das oder der diesen Zustand kurz und knapp gut beschreibt.

- (f) Überlegen Sie nun gemeinsam: wenn es nicht die 10 auf der Skala sein könnte, welcher Zustand wäre trotzdem erstrebenswert für den Klienten und womit könnte er auf Dauer zufrieden sein (z. B. auf der Sieben). Sammeln Sie nun mit einzelnen Moderationskärtchen, was diese Stufe ausmacht, was hier nun möglich ist, was hier anders ist als bisher auf der geringeren Stufe.

- (g) Kehren Sie nun gedanklich zurück zum Ausgangspunkt. Fragen Sie den Klienten: Was ist nötig, um von hier aus einen *kleinen* Schritt in Richtung Zufriedenheitswert zu unternehmen? Welcher erste kleine Schritt bringt Sie weiter?

Wichtig: Dieser Schritt muss unbedingt ein kleiner Schritt sein, der absolut machbar ist. Nur so steigt die Motivation, um den ganzen Weg nach und nach auf diese Weise zu beschreiten. Arbeiten Sie gemeinsam erst an dieser Stelle weiter, wenn der erste kleine Schritt auch wirklich umgesetzt wurde. Wurde er nicht

umgesetzt, muss er noch einmal verkleinert werden.

Vorwürfe auf Wünsche

Manchen Menschen fällt es leichter, in negativer, oder manipulierender Weise das zu formulieren, was sie sich wünschen. Als Vorwurf verpackt ist es leichter, etwas über die Lippen zu bringen anstatt einen Wunsch oder eine Bitte zu äußern, denn das könnte als Schwäche gedeutet werden und man zeigt sich dadurch verletzlich oder bedürftig. Dies drückt auch eine Art Hilflosigkeit aus.

Ermutigen Sie Ihre Klientinnen, ihre eigenen und fremde Botschaften zu decodieren. In vielen Fällen ist es der Mühe wert, herauszuhören, welcher Wunsch oder welches Bedürfnis eigentlich hinter dem jeweiligen Vorwurf steckt.

Sätze wie:

- (a) »Du hast ja nie Zeit!«
- (b) »Ich werde das nicht alleine aufräumen während du faulenzst!«
- (c) »Du hast deine Aufgabe total verbockt!«