

Gewaltfreie Kommunikation

nach Marshall Rosenberg

Ziele der Gewaltfreien Kommunikation

In herausfordernden Gesprächen ...

... Beobachtungen von Annahmen, Bewertungen oder Interpretationen trennen;

... in Verbindung sein mit den eigenen Gefühlen und Bedürfnissen und diese klar, authentisch und vorwurfsfrei ausdrücken;

... die Gefühle und Bedürfnisse des Gesprächspartners erkunden und empathisch darauf eingehen.

... zu klaren Bitten und Lösungen kommen, die in Einklang mit den Bedürfnissen beider Gesprächspartner sind.

Wichtige Annahmen

- Aus Sicht der Gewaltfreien Kommunikation handeln Menschen immer aufgrund von Bedürfnissen.
- Es gibt keine negativen, destruktiven, oder unangemessenen Bedürfnisse – es gibt aber geeignete und ungeeignete Strategien, sich Bedürfnisse zu erfüllen.
- Wenn Menschen in Kontakt mit ihren Bedürfnissen kommen, tritt Entspannung ein und sie haben eine genauere Vorstellung von dem, was sie brauchen.
- Jeder Mensch trägt ein Bedürfnis nach Beitragen in sich: Dazu beitragen, dass auch andere Menschen sich ihre Bedürfnisse erfüllen können.

Trennende Kommunikation („Wolfssprache“)

- wertet, beurteilt, analysiert oder vergleicht das Verhalten des Gesprächspartners;
- beruft sich auf vermeintlich allgemein gültige Maßstäbe;
- vermittelt dem Anderen, er sei in irgend einer Weise nicht in Ordnung;
- hat Urteile über sich selber
- bedient sich Vorwürfen, Schuldzuweisungen, Drohungen und anderer schmerzhafter Strategien, um das Verhalten des Anderen zu beeinflussen.


Menschen, welche die „Wolfssprache“ einsetzen, drücken damit unerfüllte Bedürfnisse aus. Auf diese Weise bewirken sie jedoch oft, dass der Gesprächspartner sich rechtfertigt, Widerstand leistet oder etwas tut, allein, um negativen Konsequenzen zu entgehen. „Wolfssprache“ ist eine Ursache von Gewalt, bzw. kann vom Gegenüber schon als Gewalt wahrgenommen werden.

Verbindende oder lebensdienliche Kommunikation („Giraffensprache“)


- trennt Beobachtung und Bewertung;
- nimmt eigene Gefühle und Bedürfnisse ernst und wichtig, drückt sie aus;
- geht empathisch-erkundend auf Vorwürfe, Schuldzuweisungen und dergleichen ein.
- drückt klare Bitten aus.

Mit Hilfe der „Giraffensprache“ sind Menschen in der Lage gut für sich zu sorgen und dem Konfliktpartner respektvolle und einfühlsame Aufmerksamkeit zu entgegen zu bringen. Klare und bewusste Aussagen darüber, was sie fühlen und brauchen, treten an die Stelle von Forderungen, Vorwürfen, Schuldzuweisungen usw.


Gefühle, wenn Bedürfnisse erfüllt sind

abenteuerlustig aktiv angeregt aufgeregt ausgeglichen
beflügelt befreit begeistert beeindruckt behaglich berührt
beruhigt bestärkt bewegt dankbar entlastet entspannt
erfüllt erleichtert ermutigt erstaunt erwartungsvoll
fasziniert frei freudig  friedlich frisch froh
fröhlich geborgen gelassen gespannt
glücklich heiter hoffnungsvoll interessiert konzentriert
kraftvoll motiviert munter mutig neugierig optimistisch
ruhig selig sicher sorglos stolz überglücklich überrascht
überschwänglich unbekümmert [voller Energie]
wach wohligen zufrieden zärtlich zuversichtlich

Gefühle, wenn Bedürfnisse nicht erfüllt sind

ängstlich Ärger ärgerlich angespannt Angst aufgeregt
aufgewühlt besorgt betrübt deprimiert durcheinander
einsam Ekel elend entmutigt entsetzt enttäuscht erschöpft
erschrocken fassungslos frustriert Furcht geladen
gelangweilt genervt  gereizt gestresst hilflos
[hin und her gerissen] irritiert konfus krank
leer matt müde nervös niedergeschlagen perplex
ratlos resigniert sauer Schmerz schockiert Schwere
sprachlos traurig überfordert überlastet unbehaglich
ungeduldig unruhig unsicher unzufrieden verärgert
verletzt verloren verwirrt verzagt verzweifelt wütend zornig

Bedürfnisse

Autonomie Beitragen Bewegung [dazu gehören] Ehrlichkeit
Einfühlung Entspannung Erfolg Erholung
[ernst genommen werden] Feiern Freiheit Gemeinschaft
Genuss [gesehen werden] Gesundheit Harmonie [innerer
Friede] Inspiration  Klarheit Kommunikation
Kontakt Kooperation Kreativität Lebensfreude
Leichtigkeit Lernen Liebe Nähe Offenheit
Ordnung Respekt Ruhe Schutz Selbstvertrauen Sexualität
Sicherheit Sinn Spiel Spaß Struktur Unterstützung
Verbindung Verlässlichkeit Verständnis Vertrauen
Wachstum Wärme Wertschätzung Wirksamkeit

Die 4 Schritte der Gewaltfreien Kommunikation

1. Beobachtung

Ich höre/sehe ...
Du sagst zu mir ...

2. Gefühl

Ich bin .../Ich fühle mich ...

3. Bedürfnis

Mir ist ... wichtig./Ich brauche ...

4. Bitte

Bist du bereit ... /Ich bitte dich darum, ...

Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation bilden eine hilfreiche Matrix, um ...

- a) ein Anliegen auszudrücken – auf eine Weise, die dem Gesprächspartner Aufschluss über den genauen Anlass und unsere damit verbundenen Gefühle und Bedürfnisse gibt. **(Selbstmitteilung)**
- b) die Botschaften des Gesprächspartners empathisch zu hören: Wie geht es ihm gerade, was braucht er und worin besteht möglicherweise sein Anliegen? **(Einfühlung)**

Beispiel für Selbstmitteilung	Beispiel für Einfühlung
<p>1. Beobachtung: „Du wendest dich ab, wenn ich dich wegen deiner Fehlstunden in der Schule anspreche.“</p> <p>2. Gefühl: „Ich bin unzufrieden und auch etwas ratlos.“</p> <p>3. Bedürfnis: „Ich möchte verstehen, was dich bewegt und brauche Klarheit darüber, wie es weiter gehen kann.“</p> <p>4. Bitte: „Sag mir bitte, wann wir uns zusammensetzen können, um miteinander zu reden!“</p>	<p>1. Beobachtung: „Du wendest dich ab, wenn ich dich wegen deiner Fehlstunden in der Schule anspreche.“</p> <p>2. Gefühl: „Bist du genervt?“</p> <p>3. Bedürfnis: „Brauchst im Moment einfach nur Ruhe und dass das für mich in Ordnung ist?“</p> <p>4. Bitte: „Möchtest du erstmal alleine Zeit in deinem Zimmer verbringen?“</p>

Schritt 1: Beobachtungen

Schritt 1 heißt nicht mehr und nicht weniger, als den Anlass eines Konfliktes so objektiv wie möglich zu benennen.

- Was sehe ich?
- Was ist passiert?
- Wer hat was gesagt oder getan?

Die Herausforderung besteht darin, zwischen der *reinen Beobachtung* und der *Bewertung bzw. Interpretation* zu unterscheiden. Wozu? Gerade in Konfliktsituationen haben Zuhörende eine geschärfte Wahrnehmung gegenüber Kritik und Bewertung. Der Sprechende wiederum neigt oft dazu, die Beschreibung der Situation zu drastifizieren, um seinen starken Gefühlen Ausdruck zu verleihen. Beides führt schon bei der Frage „Worum geht es hier eigentlich?“ oftmals zu Unbehagen, Verwirrung und Entzweiung.

Das Formulieren von reinen Beobachtungen erhöht die Chance, dass unser Gesprächspartner uns weiter zuhört anstatt in Abwehr oder Rechtfertigung zu fallen.

Tipps für das Formulieren von Beobachtungen:

- Beziehe die Beobachtung auf einen konkreten Zusammenhang und einen Zeitpunkt.
- Verzichte auf Annahmen, Bewertungen und Appelle.
- Vermeide Worte wie „immer“, „ständig“ oder „jedes Mal“ oder „sowieso“!

Schritt 2: Gefühle

Gewaltfreie Kommunikation lädt dazu ein, jene Gefühle wahrzunehmen, anzunehmen und auszudrücken, die mit der Beobachtung verbunden sind. Das ist nicht immer leicht, weil gerade „unangenehme“ Gefühle wie z.B. Angst, Hilflosigkeit oder Traurigkeit den Alltagsablauf gründlich durcheinander bringen können. Dennoch: Eine solche Mitteilung enthält für den Gesprächspartner wichtige Informationen darüber, was sein Handeln oder seine Worte bei uns ausgelöst haben – ohne, dass er dabei bewertet oder kritisiert wird.

Gefühle sind eng verbunden mit erfüllten oder unerfüllten Bedürfnissen. Z.B. verweist das Gefühl ANGST auf ein unerfülltes Bedürfnis nach SICHERHEIT. Das Gefühl STOLZ lässt auf ein erfülltes Bedürfnis nach ERFOLG oder WERTSCHÄTZUNG schließen. Das heißt, die *Ursache* für unsere Gefühle hängt direkt zusammen mit erfüllten oder unerfüllten Bedürfnissen. Was andere Menschen sagen oder tun, ist der *Auslöser* für die Gefühle. Nicht unser Gegenüber ist demnach für unsere Gefühle ursächlich verantwortlich, sondern unsere momentane Bedürfnis-Konstellation.

Schritt 3: Bedürfnisse

Aus Sicht der Gewaltfreien Kommunikation verfügen alle Menschen gleich welchen Alters, Geschlechts und kulturellen Hintergrunds über ein und dasselbe Set an Bedürfnissen. Es gibt auch keine „destruktiven“, „unberechtigten“ oder „unpassenden“ Bedürfnisse. Wir unterscheiden:

- körperliche Bedürfnisse (Nahrung, Sauerstoff, Wärme ...)
- soziale Bedürfnisse (Kontakt, Unterstützung, Vertrauen ...)
- individuelle Bedürfnisse (Autonomie, Wachstum, Frieden ...)

Es handelt sich aus Sicht der Gewaltfreien Kommunikation also nur dann um ein Bedürfnis, wenn wir davon ausgehen können, dass es jeder Mensch als solches in sich trägt. Darüber hinaus sind Bedürfnisse unabhängig von konkreten Orten, Zeiten, Handlungen und Personen. Hier liegt der Unterschied zu *Strategien*, mit denen ganz bestimmte Bedürfnisse erfüllt werden sollen.

Gewaltfreie Kommunikation lädt dazu ein, in Konflikten die Aufmerksamkeit zunächst weg von den Strategien, hin zu den zugrunde liegenden Bedürfnissen zu lenken. Die Klarheit über ein unerfülltes Bedürfnis beinhaltet zwar noch nicht die Erfüllung, aber sie verbindet uns mit unseren Ressourcen und lässt uns intelligentere und vielseitigere Strategien finden.

Schritt 4: Bitten

Nachdem wir den Anlass des Konfliktes, unsere Gefühle und die damit verbundenen Bedürfnisse erkundet und benannt haben, braucht es eine konkrete Aussage dazu, was unser Gesprächspartner hier und jetzt tun kann, damit unser Bedürfnis erfüllt ist. Eine Bitte im Sinne der GFK berücksichtigt dabei folgende Kriterien:

- handlungsbezogen
- im hier und jetzt erfüllbar
- in positiver Handlungssprache formuliert (d.h., um das bitten, was jemand *tun* kann anstatt darum, was er *nicht tun* soll.)

Ob es sich letztlich um eine Bitte oder um eine Forderung handelt, wird deutlich, wenn der Gesprächspartner nicht bereit ist, die Bitte zu erfüllen. Denn eine Bitte im Sinne der GFK beinhaltet immer die Option, dass der andere auch „nein“ sagen kann.

Gewaltfreie Kommunikation dient nicht dazu, andere Menschen dahin zu bringen, dass zu tun, was wir zunächst gerne hätten. Vielmehr bietet sie die Chance, trotz Differenzen auf der Ebene der Bedürfnisse miteinander in Verbindung zu kommen. Dies bildet gewissermaßen den Nährboden für mitunter ganz unerwartete Lösungen, welche die Bedürfnisse aller Beteiligten berücksichtigen.

Literatur

Rosenberg, Marshall: **Gewaltfreie Kommunikation**

Aufrichtig und einfühlsam miteinander sprechen. Neue Wege in der Mediation und im Umgang mit Konflikten. Verlag Junfermann Paderborn 2006.

Rosenberg, Marshall: **Konflikte lösen durch Gewaltfreie Kommunikation.**

Ein Gespräch mit Gabriele Seils. Verlag Herder Freiburg/ Basel/ Wien 2004.

Internet

Center for Nonviolent Communication (international):

www.cnvc.org

Gewaltfreie Kommunikation in Deutschland:

www.gewaltfrei.de

Seite von André Gödecke mit Angeboten zur GFK:

www.andreguedecke.de

Kontakt

André Gödecke

buero@andreguedecke.de

Tel: 0151 – 46 45 06 10