

# Gewaltfreie Kommunikation

nach Marshall Rosenberg



Handreichung zum Seminar mit André Gödecke

## **Eine Sprache des Lebens**

Gewaltfreie Kommunikation meint sowohl eine Art zu sprechen als auch eine innere Haltung, die dabei hilft, Konflikten eine positive Wendung zu geben und für gegenseitiges Verstehen zu sorgen. An die Stelle von Vorwürfen und Schuldzuweisungen tritt eine empathische Aufmerksamkeit, die sich auf Gefühle und Bedürfnisse richtet – auf die eigenen und auf die der anderen Person. Ziel ist eine klare und achtsame Verständigung, so dass der Weg für gemeinsam getragene Lösungen frei wird. Das Modell beinhaltet vier Schritte, welche sowohl in der Kommunikation, als auch in der stillen Reflexion als Leitfaden dienen: 1. Beobachtungen, 2. Gefühle, 3. Bedürfnisse und 4. Bitten

Gewaltfreie Kommunikation ist mehr als eine Gesprächstechnik: Das Trainieren der vier Schritte hinterfragt eingefahrene Muster und schult die Aufmerksamkeit für Bewertungen und Urteile als Hindernisse für gegenseitiges Verstehen, Kooperation und gute Beziehungen.

## **Ziele der Gewaltfreien Kommunikation**

In herausfordernden Gesprächen ...

- Beobachtungen von Annahmen, Bewertungen und Interpretationen trennen;
- in Verbindung sein mit den eigenen Gefühlen und Bedürfnissen und diese klar, authentisch und vorwurfsfrei ausdrücken;
- die Gefühle und Bedürfnisse des Gesprächspartners empathisch erkunden bzw. erspüren und darauf eingehen;
- zu klaren Bitten und Lösungen kommen, die in Einklang mit den Bedürfnissen beider Gesprächspartner sind.

## **Wer war Marshall Rosenberg?**

Geboren 1934 und aufgewachsen in Detroit (USA), war Rosenbergs Kindheit von der Erfahrung eines hohen Maßes an Gewalt in seinem Umfeld, aber auch vom Erleben von Mitgefühl von Solidarität innerhalb seiner Familie geprägt. So begleitete ihn zeitlebens die Frage, was Menschen hart und gewalttätig werden lässt – und was sie andererseits dazu bringt, selbst unter schlimmsten Bedingungen empathisch und einander zugewandt zu sein. Nach dem Studium der Psychologie und der Tätigkeit als klinischer Psychologe entwickelte er das Modell der Gewaltfreien Kommunikation, um innerhalb der US-amerikanischen Bürgerbewegung der 1960er Jahre zu friedlichen Konfliktbearbeitungsstrategien beizutragen. Von da an war er bis 2011 nahezu ununterbrochen weltweit unterwegs, um die Methode und Haltung der Gewaltfreien Kommunikation zu vermitteln. Marshall Rosenberg starb am 7. Februar 2015.

## Grundannahmen

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

## Kommunikationsstile

### Trennende Kommunikation

- wertet, beurteilt, analysiert oder vergleicht das Verhalten der anderen Person;
- beruft sich auf vermeintlich allgemein gültige Maßstäbe;
- vermittelt der anderen Person, sie sei in irgendeiner Weise nicht in Ordnung;
- hegt auch mannigfaltige Urteile über sich selber;
- bedient sich Vorwürfen, Schuldzuweisungen, Drohungen und anderer schmerzhafter Strategien, um das Verhalten anderer Menschen zu beeinflussen.

Menschen, die diesen Kommunikationsstil einsetzen, drücken damit in der Regel unerfüllte Bedürfnisse aus. Auf diese Weise bewirken sie jedoch oft, dass die andere Person sich rechtfertigt, Widerstand leistet oder sich angepasst verhält, allein aus der Motivation heraus, negativen Konsequenzen zu entgehen. Trennende Kommunikation ist eine Ursache von Gewalt, bzw. kann vom Gegenüber schon als Gewalt wahrgenommen werden.


### Gewaltfreie, verbindende oder wertschätzende Kommunikation

- trennt Beobachtung und Bewertung;
- nimmt Gefühle und Bedürfnisse ernst und wichtig, drückt sie aus bzw. versucht sie mit Blick auf die andere Person empathisch zu erkunden;
- drückt klare Bitten aus.


Mithilfe der gewaltfreien Kommunikation sind Menschen in der Lage, gut für sich zu sorgen und dem Gegenüber trotz Konflikt respektvolle Aufmerksamkeit zu entgegenzubringen. Klare und bewusste Aussagen darüber, wie die Beteiligten sich fühlen und sie brauchen treten an die Stelle von Forderungen, Vorwürfen, Schuldzuweisungen usw.

# Zentraler Aufmerksamkeitspunkt: Gefühle & Bedürfnisse


## 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 ...

## 3. Bedürfnis

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

## 4. Bitte

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

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

- a) ein Anliegen auszudrücken – auf eine Weise, die dem Gegenüber Aufschluss über den genauen Anlass und die damit verbundenen Gefühle und Bedürfnisse gibt. (**Selbstmitteilung**)
- b) die Botschaften der anderen Person empathisch zu hören: Wie geht es ihr gerade, was braucht sie und worin besteht möglicherweise ihr Anliegen? (**Einfühlung**)

Beispiel für Selbstmitteilung	Beispiel für Einfühlung
<p><b>1. Beobachtung:</b> „Du wendest dich ab, wenn ich dich wegen deiner Fehlstunden in der Schule anspreche.“</p> <p><b>2. Gefühl:</b> „Ich bin unzufrieden und irgendwie ratlos.“</p> <p><b>3. Bedürfnis:</b> „Ich möchte verstehen, was dich bewegt und brauche Klarheit darüber, wie es jetzt weiter gehen kann.“</p> <p><b>4. Bitte:</b> „Sag mir bitte, wann wir uns zusammensetzen können, um miteinander zu reden!“</p>	<p><b>1. Beobachtung:</b> „Du wendest dich ab, wenn ich dich wegen deiner Fehlstunden in der Schule anspreche.“</p> <p><b>2. Gefühl:</b> „Bist du genervt?“</p> <p><b>3. Bedürfnis:</b> „Brauchst im Moment einfach nur Ruhe? Und dass das für mich ok ist?“</p> <p><b>4. Bitte:</b> „Möchtest du erstmal alleine Zeit in deinem Zimmer verbringen?“</p>
<p><b>Hinweis:</b> Gewaltfreie Kommunikation wirkt weniger durch den Gebrauch bzw. die Vermeidung bestimmter Worte oder Formulierungen. Vielmehr geht es um das Erlangen von immer mehr Bewusstheit im Denken, Fühlen und Sprechen sowie um eine empathische Grundhaltung sich selbst und anderen Menschen gegenüber. Eine allzu schablonenhafte Umsetzung der GFK-Empfehlungen ist im Alltag mitunter nicht hilfreich.</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 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 unsere Gesprächspartnerin 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 durcheinanderbringen können. Dennoch: Eine solche Mitteilung enthält für andere Person wichtige Informationen darüber, was ihr Handeln oder ihre Worte bei uns ausgelöst haben – ohne, dass sie 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 z.B. 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 in der Regel 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, innerer Friede ...)

Es handelt sich aus Sicht der Gewaltfreien Kommunikation also nur dann um ein Bedürfnis, wenn wir davon ausgehen können, dass jeder Mensch es 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 intelligenter und vielseitigere Strategien finden.

### Schritt 4: Bitten

Nachdem wir den Anlass des Konfliktes, unsere Gefühle und die damit verbundenen Bedürfnisse identifiziert 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 die andere Person 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 prinzipiell nicht dazu, andere Menschen dahin zu bringen, das zu tun, was wir (aktuell) 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 zu ihrem Recht kommen lassen.

## Weiterführendes

### Kontakt

André Gödecke | Tel. mobil: 0151 – 46 45 06 10 | Tel. Festnetz: 0345 – 56 64 15 3

Mail: [buero@andreguedecke.de](mailto:buero@andreguedecke.de) | Webseite: <https://andreguedecke.de>

### Literatur:

**Rosenberg, Marshall B.:** Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens.  
Verlag Junfermann 2016

**Rosenberg, Marshall B.:** Konflikte lösen durch Gewaltfreie Kommunikation.  
Ein Gespräch mit Gabriele Seils. Verlag Herder 2012

**Holler, Ingrid:** Trainingsbuch Gewaltfreie Kommunikation. Abwechslungsreiche Übungen für  
Selbststudium, Seminare und Übungsgruppen. Junfermann 2016

**Pástor, Suasann/Gens, Klaus Dieter:** Mach doch... was Du willst. Gewaltfreie Kommunika-  
tion am Arbeitsplatz, Paderborn: Junfermann 2005

### Weblinks

<https://www.gfk-info.de>

GFK-Seminare und -Neuigkeiten in D-A-CH

<https://www.gewaltfrei.de/>

GFK-Portal von Klaus-Dieter Gens

<https://www.allewetter.org>

Angewandte Gewaltfreie Kommunikation im Rahmen  
eines Konzeptes für Kreisgespräche mit Kinder- und Ju-  
gendgruppen, Teams und Gemeinschaften

# Viel Spaß beim Ausprobieren!

Fotos:

Frau & Teenager: ClarkandCompany (getty images)

Kindergruppe: Alina555 (iStock.com)

Teamdiskussion: Photographee.eu (Adobe Stock)

Frau&Mann: Neustocki mages (iStock.com)

listening boy: Vesna Cvorovic (fotolia.com)

