

# Coaching-Letter

seit 2003

Nr. 52, September 2007

Thema:

## GEWALTFREIE KOMMUNIKATION

INHALT:

- Einführung in die Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg
- Gewaltfreie Kommunikation: Modell und Konzept
- Gewaltfreie Kommunikation: Literaturhinweise
- Zu guter Letzt...

# Gewaltfreie Kommunikation - Einführung

**Gewaltfreie Kommunikation ist ein Kommunikationsmodell, das von Dr. Marshall B. Rosenberg seit Beginn der 70er Jahre entwickelt wurde. Mittlerweile ist Gewaltfreie Kommunikation eine der meistgenutzten Methoden zur Konfliktbearbeitung weltweit.**

## **Ziele der gewaltfreien Kommunikation:**

- Befriedigende Beziehungen aufbauen und erhalten
- Unsere Bedürfnisse zu befriedigen, ohne anderen Gewalt anzutun
- Schmerzliche Kommunikation verändern
- Konflikte wandeln

## **Als Grundlage der Gewaltfreien Kommunikation dienen folgende Annahmen:**

- Wir Menschen sind soziale Wesen und in vielen unserer Bedürfnisse voneinander abhängig.
- Alle Menschen möchten ihre Bedürfnisse befriedigt bekommen.
- Wir leben in guten Beziehungen, wenn wir diese Bedürfnisse durch Zusammenarbeit statt durch aggressives Verhalten erfüllen.
- Jeder Mensch hat bemerkenswerte Ressourcen (Fähigkeiten), die uns erfahrbar werden, wenn wir durch Einfühlung mit ihnen in Kontakt kommen.
- Hinter jedem aggressiven Verhalten steckt ein Bedürfnis.
- Jedes Bedürfnis dient dem Leben, insofern gibt es keine „negativen“ Bedürfnisse!

„Gewaltfrei heißt nicht nur Verzicht auf Gewalt und Widerstand, heißt auch nicht etwa die andere Wange hinhalten.

Gewaltfrei ist eine viel schwierigere Aufgabe, nämlich Verständnis und Einfühlung in die Ängste, die Unwissenheit, Hilflosigkeit und Unsicherheit der Menschen und Faktoren, die gewaltvolles Handeln hervorrufen.“

(Mahatma Gandhi)



## Gewaltfreie Kommunikation - Modell und Konzept

Die Gewaltfreie Kommunikation (GfK) ist eine von Marshall B. Rosenberg entwickelte Kommunikations- und Konfliktlösungsmethode, die zur Absicht hat, in einen Kontakt mit anderen beziehungsweise sich selbst zu kommen, in welchem Geben und Nehmen ein fließender Prozess ist und freiwillig geschieht.

Es geht also nicht (nur) darum, andere dazu zu bringen, zu tun, was man selbst will. Ziel ist, die Anliegen aller Parteien aufzuspüren und zu berücksichtigen. Rosenberg nennt die GfK auch "language of the heart" oder "Giraffensprache", mit der Giraffe als Symboltier für die GfK, denn sie ist das Landtier mit dem größten Herzen. Der Name Gewaltfreie Kommunikation bezieht sich gleichermaßen auf eine Haltung wie auch auf eine Methode, wobei die Methode ihre Wirkung am besten entfalten kann, wenn sie mit der besagten Absicht genutzt wird.

Die GfK steht in der Tradition der klientenzentrierten Gesprächstherapie, die von Rosenbergs Lehrer Carl Rogers entwickelt wurde. Das aktive Zuhören steht bei Rogers im Mittelpunkt, die GfK geht jedoch über den gesprächstherapeutischen Rahmen hinaus. Beeinflusst ist die GfK auch von Gandhi und seinen Überlegungen zur Gewaltfreiheit, *ahimsa* genannt, die auf den Upanishaden basieren. Viele Elemente der GfK finden sich auch in anderen Konfliktlösungstechniken, wie im Gütekraft-Konzept von Martin Arnold, der Mediation und den Win-Win-Strategien.

### Erläuterung des Konzepts von Rosenberg

Rosenberg geht davon aus, dass die Form, in der wir miteinander kommunizieren, einen entscheidenden Einfluss darauf hat, ob wir Empathie für unser Gegenüber entwickeln und unsere Bedürfnisse erfüllen können. Er nennt dies "mit dem Leben tanzen". Im Zentrum steht ein Miteinander, das nicht verurteilt, sondern auf die Bedürfnisse und Gefühle gerichtet ist, die hinter Handlungen und Konflikten stehen. Das Konzept der GfK kann in vielen Bereichen verwendet werden, so etwa in Schulen, Universitäten, Organisationen, Institutionen, engen Beziehungen, Therapie, Beratung, Verhandlungen, Diplomatie und bei allen Arten von Konflikten. Die GfK ist jedoch weniger als Kommunikations-*Technik* zu betrachten, sondern als Bewusstwerdung über Möglichkeiten des empathischen Kontaktes. So reicht es dann nicht, das Grundmodell stur anzuwenden, sondern eine veränderte Einstellung zum Gegenüber ist notwendig, um die Kommunikation und das Wohlbefinden zu verbessern. Rosenberg betrachtet zwei gegenläufige Formen der Kommunikation, nämlich die gewaltfreie Kommunikation ("Giraffensprache") und die lebensentfremdende Kommunikation ("Wolfssprache").



## Lebensentfremdende Kommunikation

Unter 'lebensentfremdender Kommunikation' versteht Rosenberg Formen der Kommunikation, die kurz- wie langfristig zu Gewalt gegen uns selbst und andere beitragen, wobei mit Gewalt keineswegs nur die physische gemeint ist. Gewalt ist in diesem Konzept ein weitgefasserter Begriff, der jedes Erfüllen des eigenen Bedürfnisses auf Kosten anderer miteinbezieht. Gewalt vermindert so die Empathie mit uns und anderen. Es sind vor allem drei Elemente, die Teil der lebensentfremdenden Kommunikation sind:

1. Das (moralische) Urteilen oder Verurteilen von Leuten, die sich nicht in Übereinstimmung mit unseren Werten verhalten, ebenso das Diagnostizieren, Zuschreiben und Vergleichen von Eigenschaften, die beschreiben, wie die Menschen angeblich sind (gut, schlecht, schön, hässlich, normal, abnormal, selbstsüchtig, selbstlos, verantwortungsbewusst, -los, schlau, dumm, gesund, krank, fleißig, faul, ...).
2. Das Leugnen der Verantwortung für eigene Gefühle und Handlungen.
3. Das Stellen von Forderungen.

Zu 1.: Das Urteilen über Leute geht oft mit dem Gefühl von Ärger einher. Das Fehlverhalten der anderen wird analysiert und verurteilt. Der andere wird als *schlecht*, *egoistisch* oder *böse* gesehen. Als Ursache eines Konflikts gilt das falsche Verhalten anderer. Die hinter den Handlungen liegenden Bedürfnisse werden eher verschleiert als offengelegt. Rosenberg unterscheidet zwischen *moralischen Urteilen* und Werturteilen. Wenn wir nun ein Verhalten antreffen, das unserem Werturteil widerspricht, neigen wir dazu, die andere Person moralisch zu verurteilen. Rosenberg schlägt vor, das Werturteil zu verteidigen, ohne die Person zu verurteilen, so kann das Verhalten von der Person getrennt werden. Wenn sich etwa ein Vorgesetzter über einen Mitarbeiter lustig macht, können wir sagen: *Mir ist es wichtig, sich über Fehler anderer nicht lustig zu machen, ich habe Angst, dass man sich auch über mich lustig macht, wenn ich einen Fehler mache!* Lebensentfremdende Kommunikation wäre: *Sie sind arrogant*. Der Verzicht auf moralische Urteile kann ganz pragmatisch sein: Die Chance, dass unser Bedürfnis erfüllt wird, steigt, wenn wir den anderen nicht verurteilen - und letztendlich sagen wir auch inhaltlich mehr. Rosenberg zitiert im Bezug auf die Vermischung von Beobachtung und Bewertung gerne den indischen Philosophen Krishnamurti mit den Worten: "Die höchste Form menschlicher Intelligenz ist die Fähigkeit, zu beobachten, ohne zu bewerten."

Zu 2.: Eine andere Form der lebensentfremdenden Kommunikation sieht Rosenberg im Leugnen von Verantwortung. Wir können sowohl die Verantwortung für Handlungen als auch für Gefühle leugnen. Wir können andere für unsere Handlungen verantwortlich machen, aber auch gesellschaftliche Normen und Wertvorstellungen: *Ich muss heute Abend lustig sein, weil das eine gesellige Runde ist (und man dort lustig ist)*. Man kann auch die Verantwortung für die eigenen Gefühle leugnen oder sie anderen zuschieben. Eine Mutter sagt etwa zu ihrem Kind *Jetzt bin ich ganz traurig, weil du die Hose schmutzig gemacht hast*. Dabei steht hinter diesem Gefühl ein Bedürfnis (z. B. heute einen arbeitsfreien Tag zu haben) und es ist keine zwangsläufige Reaktion. Die Mutter könnte sich auch freuen, dass das Kind mit Freunden gespielt hat. Rosenberg schlägt vor, in der Ich-Form zu reden und von den eigenen Bedürfnissen auszugehen. Eine häufige Form des Leugnens der Verantwortung für eigene Gefühle ist auch das Äußern von Pseudogefühlen, die eigentlich



Gedanken sind, z. B. *ich fühle mich provoziert*. Hier handelt es sich nach Rosenberg um ein *Pseudogefühl*, das ein Urteil über den anderen impliziert, der in dem Beispielsatz indirekt als Provokateur bezeichnet wird.

Zu 3.: Das Stellen von Forderungen anstatt von Bitten ist eine weitere Form der Kommunikation, die die Empathie zwischen Menschen verringert. Der Unterschied zwischen Bitte und Forderung ist, dass eine Bitte auch nicht erfüllt werden kann, bei einer Forderung drohen hier negative Sanktionen. Dies muss nicht immer in Form von offensichtlichen Strafen wie etwa Taschengeldabzug in der Erziehung oder aggressivem Verhalten passieren, es kann auch durch die Erzeugung von Angst oder Schuldgefühlen beim Gegenüber passieren. Wenn in einer Partnerschaft geäußert wird: *Ich möchte, dass Du mehr Zeit mit mir verbringst* dann kann dies eine Bitte, aber auch eine Forderung sein. Erst wenn dies nicht passiert und er ihm zu verstehen gibt *Du lässt mich total alleine, du bist egoistisch* zeigt sich, dass es eine Forderung war. Hier weist Rosenberg darauf hin, dass die GfK keine Methode ist, um andere zu manipulieren, auch eine in GfK gestellte Bitte kann abgelehnt werden. Allerdings erhöht diese Form der Kommunikation die Chance aller, ihre Bedürfnisse besser zu erfüllen.

## Grundmodell der GfK

Rosenberg geht davon aus, dass Menschen unter freien Bedingungen gerne geben und die empathische Verbindung zum Mitmenschen suchen. Die GfK soll helfen, sich ehrlich auszudrücken und empathisch zuzuhören. Empathie ist nach Rosenberg ohnehin eine Grundvoraussetzung gelingender Kommunikation und sie hilft auch, mit Menschen zu kommunizieren, die selbst nicht gewaltfrei kommunizieren oder aggressiv sind. Sie gibt dem anderen die Möglichkeit, sich zu verändern, ohne das Gesicht zu verlieren. Das Grundmodell kann uns also helfen, uns verständlich zu machen, aber auch genutzt werden, um die Aussagen anderer zu verstehen.

**Die vier Schritte, auf denen die GfK beruht, lassen sich unter den Stichworten: Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis, Bitte zusammenfassen:**

Zuerst beschreiben wir eine konkrete Handlung, die wir beobachten und die unser Wohlbefinden beeinträchtigt. Hierbei ist es wichtig, tatsächlich eine Beobachtung zu äußern und sie nicht mit einer Bewertung zu vermischen. So ist die Aussage *Du beachtest mich nicht* in einer Ehe keine Beobachtung. Erstens impliziert sie eine Bewertung, ein Urteil über den anderen, und zweitens ist sie zu abstrakt und allgemein. *Du hast in der letzten Woche keinen Abend mit mir verbracht* spezifiziert die Aussage, ohne den anderen zu bewerten. Wird eine Beobachtung mit einer Bewertung vermischt, neigt das Gegenüber dazu, nur die Kritik zu hören. Die Chance, dass unsere Bedürfnisse gehört werden und dass auch wir die Bedürfnisse des anderen hören, verringert sich. Es kommt vor, dass trotz bewertungsfreier Äußerungen vom Gegenüber eine Kritik herausgehört wird. Hier hilft es, den anderen das Gesagte paraphrasieren zu lassen (*siehe auch: aktives Zuhören*).

Dann bringen wir unsere Gefühle mit dem in Verbindung, was wir beobachten. Wir erklären dem anderen, was wir dabei fühlen und können ihn auch nach seinem Gefühl fragen. Ob wir nun bei unserem oder seinem Gefühl bleiben, beides hilft, um in einen empathischen



Kontakt zu kommen. *Ich fühle mich einsam* wäre hierbei die Äußerung eines Gefühls, *ich fühle mich vernachlässigt* dagegen die Äußerung eines *Pseudogefühls*. Wichtig ist es hierbei, Verantwortung für die eigenen Gefühle zu übernehmen. Manchmal reagieren wir oder andere auf bestimmte Situationen mit mehreren Gefühlen. Hier hilft es, die Gefühle nacheinander zu betrachten.

Nun betrachten wir Bedürfnisse, Vorstellungen und Wünsche, aus denen Gefühle entstehen. Hinter bestimmten Gefühlen stehen nach Rosenberg immer Bedürfnisse. Vielleicht steht hinter dem Gefühl der Einsamkeit das Bedürfnis, beachtet und geliebt zu werden. Oftmals sind die Bedürfnisse aber nicht auf den ersten Blick erkennbar und bleiben uns selbst und anderen verborgen, dann können wir uns ratend den Bedürfnissen des anderen nähern. Gerade bei Handlungen oder Aussagen, die uns ärgern, hilft es uns, die dahinter liegenden Bedürfnisse zu erfragen und zu verstehen. Möglicherweise lehnen wir zum Beispiel rassistische Aussagen ab, verstehen wir jedoch die dahinter liegenden Bedürfnisse, kommt es zur Empathie. Wir können dann unsere Wertvorstellung durchaus verteidigen, die aus unseren Bedürfnissen entspringt, ohne den Kontakt zum anderen zu verlieren.

Zum Schluss äußern wir eine konkrete Handlung, um die wir bitten mögen, "damit unser Leben reicher" wird. Um Bitten verständlich zu äußern, müsse man sie mit seinen Bedürfnissen und Gefühlen in Verbindung bringen. Rosenberg schlägt vor, Bitten in einer "positiven Handlungssprache" zu formulieren. Zum einen bedeutet dies nicht zu sagen, was jemand tun oder nicht tun sollte, sondern was man sich von jemandem erbittet. Wenn ich sage: *Ich möchte, dass du nicht mehr die ganze Zeit weg bist!*, dann ist noch lange nicht sicher, ob verstanden wird, was ich eigentlich möchte. Je konkreter die Handlung, um die gebeten wird ist, umso besser: *Ich bitte dich mir zu sagen, ob du am Dienstag Zeit und Lust hast, mit mir ins Restaurant zu gehen*. Auch hier hilft es, das Gesagte paraphrasieren zu lassen, um herauszufinden, ob es Missverständnisse gab.

### **Rosenberg fasst die Kommunikationsart der GfK in folgendem Satz zusammen:**

"Wenn *a*, dann fühle ich mich *b*, weil ich *c* brauche. Deshalb möchte ich jetzt gerne *d*."

An unserem Beispiel:

"Wenn *du keinen Abend in der Woche mit mir verbringst*, dann fühle ich mich *einsam*, weil ich *Liebe und Beachtung* brauche. Deshalb bitte ich dich darum, dass du mir *sagst, ob du am Dienstag Zeit und Lust hast, mit mir ins Restaurant zu gehen*."

Dieses Grundmodell soll nach Rosenberg nicht stur angewendet werden, variiert in der Reihenfolge und ist eher eine Hilfe, in soziale Beziehungen mit einem anderen Bewusstsein zu treten, als eine Technik. Die GfK ist nicht von heute auf morgen anwendbar und bedarf einer gewissen Übung. Ob man mit der GfK bei massiven Übertretungen durch den anderen Grenzen ziehen kann, darüber wird gestritten. Sie ist jedoch in der Praxis ein bewährtes Mittel, um in konfliktreicher Kommunikation die Chance zu erhöhen, empathisch miteinander umzugehen, und die gegenseitigen Bedürfnisse zu erfüllen.



## Gewaltfreie Kommunikation - Literaturhinweise

### Das Standardwerk:

Marshall B. Rosenberg: *Gewaltfreie Kommunikation*. 6. überarb. und erw. Neuauflage. Junfermann, Paderborn 2007.

### Marshall B. Rosenberg im Interview:

Marshall B. Rosenberg, Gabriele Seils: *Konflikte lösen durch Gewaltfreie Kommunikation. Ein Gespräch mit Gabriele Seils*. 8. Auflage. Herder, Freiburg/Basel/Wien 2005.

### Ein motivierendes Trainingsprogramm:

Enkelmann, Nikolaus B. & Rückerl, Thomas: *Die Macht des Vertrauens - Erfolg durch positive Gesprächsführung*. Junfermann, Paderborn, 2004.

### Abwechslungsreiche Übungen für Selbststudium und Seminare:

Holler, Ingrid: *Trainingsbuch Gewaltfreie Kommunikation*. Junfermann, Paderborn, 3. Aufl. 2006.

### Liebesbeziehungen lebendig erhalten wie am ersten Tag:

Pásztor, Susann & Gens, Klaus-Dieter: *Ich höre was, das du nicht sagst - Gewaltfreie Kommunikation in Beziehungen*. Junfermann, Paderborn, 2. Aufl. 2007.



**Zu guter Letzt:**

**Schön war die Ferienzeit...**

**Dilbert**



Herausgeber: V.I.E.L.<sup>®</sup> Coaching + Training  
Ehrlich, Fiolka, Hartung, Rückertl GbR  
Redaktion: Ulrich Tormin (V.i.S.d.P.)

