

Wertschätzende Kommunikation - Eine kurze Einführung

Marshall B. Rosenberg

Die Gewaltfreie Kommunikation ist maßgeblich von Marshall Rosenberg auf der Grundlage bestehender Theorien entwickelt worden. Rosenberg wurde 1934 geboren und erlebte die Bürgerrechtsbewegung in den USA der 60er Jahre. Er erlebte massive Gewalt, verhärtete Fronten und Ausweglosigkeit. Rosenberg suchte nach Strukturen in unserem Reden und Denken, die Gewalt erzeugen und nach solchen, die Gewalt verhindern können. Er entdeckte: in Gesellschaften, in denen die Kommunikation von Bewertungen (gut und schlecht; Mechanismen der Belohnung und Bestrafung je nachdem, ob man gut oder schlecht ist) bestimmt ist, gibt es sehr viel mehr Gewalt in jeglicher Form, als in Gesellschaften, in denen das Denken von menschlichen Bedürfnissen im Vordergrund steht.

Die Gewaltfreie Kommunikation ist weltweit von Bedeutung und wird häufig in Krisengebieten eingesetzt, um zur Verständigung zwischen verfeindeten Gruppierungen beizutragen. In der Gewaltfreien Kommunikation geht es um die einfühlsame und wertschätzende Beziehung zu uns selbst und zum Gegenüber. Es geht um Mitgefühl, um Empathie.

Vorannahmen der einfühlsamen Kommunikation

- Jeder Mensch ist zu Empathie fähig.
- Unsere Gefühle sind Indikatoren: sie zeigen uns, welche Bedürfnisse gerade erfüllt oder nicht erfüllt sind. Jedes Gefühl ist daher willkommen, weil es Klarheit schafft.
- Unsere Bedürfnisse sind Motoren unseres Handelns. Sie treiben uns an. Es gibt keine negativen Bedürfnisse, sondern nur „negative“ Strategien
- Alle Menschen haben die gleichen Bedürfnisse, aber unterschiedliche Wege, sie zu erfüllen.
- Alles, was ein Mensch tut, ist bewusster oder unbewusster Ausdruck unserer erfüllten oder nicht erfüllten Bedürfnisse.
- Je mehr wir uns bewusst werden, was wir fühlen und brauchen und dies auch klar ausdrücken können, wächst die Wahrscheinlichkeit, dass unsere Bedürfnisse erfüllt werden.
- Andere Personen können Gefühle in uns auslösen, die Ursachen liegen in unseren Bedürfnissen.

Ziele

- Uns selbst und andere bewusster wahrnehmen.
- Unser Leben und das Leben aller zu bereichern.
- Befriedigende Beziehungen aufzubauen und zu erhalten.
- Schmerzliche Kommunikation und Konflikte zu verändern.
- Eine Sprache zu sprechen, mit der wir das, was in uns lebendig ist, ausdrücken können

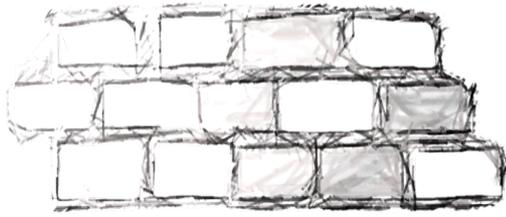
Verbindende und trennende Sprache: „Wölfe“ und „Giraffen“, Fenster und Mauern

In der einfühlsamen Kommunikation wird zwischen Wolfssprache und Giraffensprache unterschieden.

Der Schakal oder Wolf steht für eine Kommunikation, die die Verbindung und das Verstehen eher hindert und Gewalt fördert.

Der Wolf: analysiert, kritisiert, urteilt, interpretiert, straft oder droht, weiß, was mit dem anderen nicht stimmt, oder was mit ihm stimmt, sucht Schuld.





Wolfsohren nach außen:
Wir kritisieren und greifen an (Wut).
Ich glaube, mit dir stimmt etwas nicht.
Wolfsohren nach innen:
Wir werten uns ab (Scham, Schuld)
Ich glaube, mit mir stimmt etwas nicht

Die Giraffe steht als Landtier mit dem größten Herzen für die einfühlsame Verbindung von Herz zu Herz. Empathie heißt, die Gefühle und Bedürfnisse bei sich und dem Gegenüber wahrzunehmen und in Konflikten nach Strategien zu suchen, um die Bedürfnisse aller Beteiligten zu nähren. „Was brauche **ich** und was brauchst **du** im Moment?“ – das ist die Grundfrage der Giraffe. Ich und Du – beides ist gleichermaßen wichtig. Einfühlsamkeit – das geht nach Vorstellung der GFK dann, wenn ich mit mir selbst empathisch umgehe und auf meine eigenen Bedürfnisse achte. Erst wenn meine Bedürfnisse erfüllt werden, kann ich auch auf die Bedürfnisse meines Gegenübers eingehen. Die Giraffe achtet auf ihre Gefühle und die Gefühle anderer und versucht, die dahinter liegenden Bedürfnisse zu entdecken. Sie respektiert die Bedürfnisse aller, trennt Beobachtung und Bewertung, stellt Bitten statt Forderungen, übersetzt Angriffe, Vorwürfe und Forderungen in Gefühle und Bedürfnisse.



Giraffenohren nach außen:
Wir versuchen, hinter der Aussage die Gefühle und Bedürfnisse des Gegenübers zu hören.
Fühlst du dich weil du gerne hättest, dass

Giraffenohren nach innen:
Wenn die Giraffenohren nach außen eine Empfangsstörung haben, versuchen wir in uns hinein zu hören, was fühle ich und was brauche ich?
Ich fühle mich, weil ich gerne hätte

Beispiel

Du warst heute wieder zu faul, den Müll hinaus zu tragen! Bewertung	Der Mülleimer ist randvoll Beobachtung
Ich fühle mich total ausgenutzt. Interpretation	Ich bin verwundert Gefühl
Nie hältst du dich an Absprachen! Kritik	weil mir wichtig ist, dass Abmachungen eingehalten werden. Bedürfnis
Bring jetzt den Müll raus, sonst gibt es Fernsehverbot“ Forderung mit Strafandrohung	Kannst du mir sagen, was dich davon abgehalten hat, den Mülleimer raus zu tragen? Bitte

Die „Wolfssprache“ trägt oft dazu bei, Abwehr, Widerstand oder Verteidigung auszulösen oder auch Schuld, Angst und Scham und Angst zu unterstützen, wenn unser Gegenüber unsere



Wertungen auf sich bezieht. Die „Giraffensprache“ erhöht die Chance, ein Verstehen auf der Ebene der Bedürfnisse zu erreichen: „Wenn wir uns so mitteilen, das die andere Person berührt ist, steigt die Chance, dass sie uns beisteht. Wenn wir es schaffen, hinter den Worten die eigentlichen Botschaft zu hören, werden wir bereit sein, auf diese Person zuzugehen“ (K. D. Gens)

Empathie im Zentrum

Dreh- und Angelpunkt in der Gewaltfreien Kommunikation ist die Empathie, verstanden als Einfühlung oder Verbindung. Empathie hat unterschiedliche Richtungen oder Ausdrucksformen:

Die Wurzel oder Basis bildet die Verbindung mit mir selbst. Dabei stehen solche Fragen im Zentrum: Was ist in mir lebendig? Was fühle ich, was brauche ich? Wo soll meine Aufmerksamkeit hingehen?

Ein weiterer Zweig ist die Verbindung oder Empathie mit meinem Gegenüber. Sie kann verbal oder nonverbal ausgedrückt werden. Dabei versuche ich die Gefühle und Bedürfnisse meines Gegenübers wahrzunehmen und auszudrücken.

Der dritte Zweig richtet sich dann noch stärker nach außen. Hier drücke ich aus, was in mir los ist, was ich fühle, was ich brauche, worum ich bitte.

Gewaltfreie Kommunikation lebt von einem Wechselspiel zwischen diesen Richtungen.

4 Schritte in der einfühlsamen Kommunikation

Aber wie kommen wir nun zu einer Sprache, die auf Verständigung und Kooperation abzielt? Marshall Rosenberg formuliert vier Schritte:

1. Beobachtung

In einem ersten Schritt geht es darum zu beobachten und die konkrete Situation, um die es gerade geht, zu beschreiben. Dieser erste Schritt ist zugleich ungewohnt, weil unser Denken und Sprechen stark von Bewertungen beeinflusst ist, die wir oft mit Beobachtungen verbinden.

Wenn wir Beobachtungen und Bewertungen vermischen, wie wir es gewohnt sind, dann bewerten das, was unser Gegenüber tut mit unseren eigenen Wertmaßstäben. Dann steigt die Wahrscheinlichkeit, dass der andere Kritik hört und mit Abwehr und Verteidigung reagiert. Daher soll in diesem ersten Schritt versucht werden tatsächlich **konkret, sachlich** und ohne versteckte Bewertungen (immer, nie) die Situation zu beschreiben, wie ich sie gerade wahrnehmen.

2. Ich nehme wahr, welche **Gefühle bei mir da sind, wenn ich in dieser konkreten Situation bin.**

Gefühle werden verstanden als Boten unserer eigenen Bedürfnisse. Das heißt, sie zeigen an, ob ein konkretes Bedürfnis gerade erfüllt ist, oder eben nicht. „Gefühle sind wie der Duft, der uns zur Blume führt“. Dabei wird der Auslöser für ein Gefühl, der z.B. in einer Handlung unseres Gegenübers liegen kann, von der Ursache unterschieden. Die Ursache für unsere Gefühle liegt nicht in anderen Personen, sondern in uns und unseren Bedürfnissen. Aus einem „Ich bin ..., weil du.....“ wird ein „Ich bin ..., weil ich....“

Es gibt eine große Anzahl an Gefühlsworten, die helfen können tatsächlich wahrzunehmen, was bei uns gerade los ist.

Wichtig ist, Gefühle von Gedanken zu unterscheiden. Gedanken: ich fühle mich ausgenutzt... sind abhängig von einem „Täter“, der diese Gefühle verursacht hat.



Gefühlsworte

übergücklich froh sanft lebendig
mutig lustig neugierig gelassen
fröhlich heiter ruhig munter
dankbar liebevoll wach zufrieden
stolz stark energisch locker gerührt
heiter satt bewegt erleichtert
aufgeregt überrascht optimistisch
locker entspannt ausgelassen
erstaunt frei gelöst hoffnungsvoll

überlastet düster niedergedrückt
angespannt ärgerlich herausgefordert
gehemmt unruhig matt unsicher
sorgenvoll besorgt stinkig verlegen
zornig mutlos traurig feindselig
neidisch unglücklich ungeduldig irritiert
konfus melancholisch frustriert
bestürzt skeptisch hilflos sauer
alarmiert aufgewühlt gleichgültig
nervös verzagt entsetzt desinteressiert
verloren einsam atemlos furchtsam
verzweifelt überfordert träge
enttäuscht elend müde ängstlich

Worte, die eher Gedanken ausdrücken, in die Interpretationen und Werturteile einfließen:
abgelehnt, angegriffen, angeklagt, bedrängt, bedroht, benutzt, in die Enge getrieben, manipuliert,
missachtet, verraten, verurteilt, unter Druck gesetzt, ignoriert, betrogen, dumm, ...

3. Dann versuche ich darauf zu schauen, auf welches **Bedürfnis** mein Gefühl gerade hinweist.

Bedürfnisse werden verstanden als das Fundament für das Leben. Alles, was ich brauche, um glücklich leben zu können. Bedürfnisse werden universell und sehr weit verstanden. Als Bedürfnisse zählen zum Beispiel folgende: (Folie)

Unsere Bedürfnisse, das sind die Dinge, um die es uns eigentlich geht. Wenn mein Sohn an der Supermarktkasse schreit, dann bin ich deshalb traurig oder deprimiert, weil mir eine Verbindung zu ihm wichtig ist und die gerade nicht möglich ist. Weil ich mir Anerkennung und Wertschätzung wünsche, weil ich mir Ruhe und Harmonie wünsche.

Die Annahme in der GFK besteht darin, dass ich dann, wenn ich meine eigenen Gefühle und Bedürfnisse wahrnehme und dafür Sorge, dass sie erfüllt werden auch fähig werde, zum Wohlergehen es Gegenübers beizutragen. Erst, wenn ich satt bin, kann ich teilen.



Bedürfnisse

Verbindung

Anerkennung
Begleitung
Beständigkeit
Empathie
Geborgenheit
Gemeinsamkeit
Intimität
Kommunikation
Liebe
Nähe
Mitgefühl
Respekt/Selbstrespekt
Rücksichtnahme
Schutz (emotional)
Sehen und Gesehen werden
Sicherheit (emotional)
Stabilität
Unterstützung
Wertschätzung
Verstehen und verstanden werden
Vertrauen
Wärme
Zugehörigkeit
Zuneigung
Zur Bereicherung des Lebens beitragen
Zusammenarbeiten

Aufrichtigkeit

Authentizität
Integrität
Präsenz

Spiel

Freude Humor

Friede

Gemeinschaft
Gleichwertigkeit
Harmonie
Inspiration
Leichtigkeit
Ordnung
Ruhe
Schönheit

Körperliches Wohlbefinden

Bewegung
Entspannung
Körperkontakt
Luft
Nahrung
Sexualität
Sicherheit (physisch)
Schutz (physisch)

Sinnhaftigkeit

Absicht
Achtsamkeit
Anregung
Beitrag
Bewusstheit
Effektivität
Feiern und Bedauern
Hoffnung
Klarheit
Kreativität
Kompetenz
Lernen
Selbstentfaltung
Spiritualität
Teilnahme
Von Bedeutung sein
Verständnis
Wachstum
Lernen

Autonomie

Freiheit
Individualität
Raum
Spontanität
Unabhängigkeit
Wahlfreiheit

4. Ich formuliere eine **Bitte**

Der vierte Schritt ist oft der Schwierigste. Im vierten Schritt formuliere ich eine Bitte an mich oder mein Gegenüber, durch die meine Bedürfnisse genährt werden könnten.

In der einfühlsamen Kommunikation werden Bitten und Forderungen unterschieden.

Kriterien für echte Bitten

- Offen für ein Nein!
- Konkret und machbar!
- Erfüllbar im Hier und Jetzt!
- Positiv formuliert!

Arten von Bitten

- Beziehung (Verstehen und Verstanden werden – Voraussetzung für Handlungsbitten)
- Handlung
- Es gibt Bitten, die ich an andere richte und solche, die ich an mich selbst richte

Gründe für ein Nein

- Mein Gegenüber hat mich nicht verstanden
- Mein Gegenüber erfüllt sich gerade selbst ein wichtiges Bedürfnis
- Meine Bitte kam als Forderung an.



- Mein Gegenüber kann das, was ich will, nicht tun.

Wertschätzung ausdrücken

Wertschätzung wird in der einfühlsamen Kommunikation ebenfalls in den vier Schritten ausgedrückt. Damit wird sie konkret formuliert und es wird damit gesagt, was eine Handlung beim mir ausgelöst hat, bzw. welches Bedürfnis erfüllt wurde.

Bleibt das Loben eher allgemein und ist häufig mit der Absicht unterlegt, jemand anderen zu beeinflussen, so liegt die Absicht in der Wertschätzung im Teilen und miteinander feiern. In den vier Schritten kann dies so gehen:

1. Beschreibe das konkrete Verhalten des Anderen (Was genau hat der andere getan).
Als du
2. Beschreibe das Gefühl, das bei dir dadurch ausgelöst wurde.
..... war ich
3. Beschreibe das Bedürfnis, das sich erfüllt hat.
... weil mein Bedürfnis nach dadurch erfüllt wurde.

Literatur zum Einsteigen

Marshall B. Rosenberg: Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens, 2009

Serena Rust: Wenn die Giraffe mit dem Wolf tanzt. Vier Schritte zu einer einfühlsamen Kommunikation, 2010

Thomas d' Ansembourg, Mechthild Ochsenmeier und Stefanie Windfelder: Endlich ich sein, 2004

Lucy Leu: Gewaltfreie Kommunikation. Das 13-Wochen-Übungsprogramm, 2009

S. Hart, V. Kindle Hodson: Respektvoll miteinander leben. 7 Schlüssel zur Konfliktlösung, 2006

Ingrid Holler: Trainingsbuch Gewaltfreie Kommunikation, 2010

Ingrid Holler, Vera Heim: Konflikte erfolgreich lösen mit der Gewaltfreien Kommunikation.

GFK im Gemeindekontext

Gottfried Orth: Gewaltfreie Kommunikation in Kirchen und Gemeinden, 2016

Ders. Friedensarbeit mit der Bibel, 2009

GFK in der Kita

Frank und Gundi Gaschler: Ich will verstehen, was du wirklich brauchst, 2007

Marion Müller, Norman Pörschmann: Verbale Aspekte wertschätzender Kommunikation im Kindergarten, 2009

Elfriede Wimmer: Hilfe, mein Kind spricht Giraffensprache, 2016

Justine Mol, Hildegard Höhr: Aufwachsen in Vertrauen: Erziehen ohne Strafe und Belohnungen, 2008

GFK in der Schule

Sura Hart, Victoria Kindle Hodson: Empathie im Klassenzimmer

Diess: Das respektvolle Klassenzimmer: Werkzeuge zur Konfliktlösung und Förderung der Beziehungskompetenz.

Ursula Heldt: So klappt Gewaltfreie Kommunikation in der Sek. GFK in der Schule: Die Methode zum konstruktiven Umgang mit Störungen, Wut und Aggression (5. Bis 13. Klasse)

Helle Jensen, Katinka Götzsche: Hellwach und ganz bei sich: Achtsamkeit und Empathie in der Schule.

Gottfried Orth, Hilde Fritz: Gewaltfreie Kommunikation in der Schule: Wie

Wertschätzung gelingen kann. Ein Lern- und Übungsbuch für alle, die in Schulen leben u. arbeiten

Diess: Bitten statt fordern: Ein Schulentwicklungsprojekt mit Gewaltfreier Kommunikation

Gottfried Orth, Barbara Hömberg: Miteinander reden, einander verstehen. Arbeitsheft für Gewaltfreie Kommunikation in der Schule

Marshall B. Rosenberg, Theo Kierdorf: Erziehung, die das Leben bereichert: Gewaltfreie Kommunikation im Schulalltag
Seminare, Trainerinnen, Materialien unter: www.gewaltfrei.de

