

Trainings und Weiterbildung – so individuell wie Sie selbst.



Gewaltfreie Kommunikation

SKRIPTUM

Gewaltfreie Kommunikation

© DI Swen Gamon.
Schottenfeldgasse 30-32/1/2
1070 Wien
<http://www.outdoorpartners.at>
<http://lernplattform.outdoorpartners.at>
office@outdoorpartners.at
+43 (0)650 5022250

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|--------------|-------------------------------|-----------|
| 1 | Grundlagen | 3 |
| 1.1 | Allgemeines | 3 |
| 1.2 | Zum Begriff Gewalt | 4 |
| 1.3 | Annahmen | 4 |
| 1.4 | Ziele der GFK | 5 |
| 2 | Die vier Komponenten | 6 |
| 2.1 | Beobachten | 6 |
| 2.2 | Gefühle | 7 |
| 2.3 | Bedürfnisse | 7 |
| 2.3.1 | Arten | 8 |
| 2.3.2 | Bedürfnisse (Annahmen) | 9 |
| 2.4 | Um etwas bitten | 9 |
| 2.5 | GFK Gespräch | 10 |
| 3 | Die Metaphern | 11 |
| 3.1 | Der Wolf... | 11 |
| 3.2 | Die Giraffe... | 12 |
| 4 | Schlussbemerkung | 13 |
| 5 | Literatur | 14 |

Gewaltfreie Kommunikation

„Wir sagen viel, wenn wir auf die Bedürfnisse und Gefühle anderer Menschen hören“ Marshall B. Rosenberg

Das System der gewaltfreien Kommunikation (GFK)¹ stammt vom amerikanischen Psychologen und Mediator Marshall B. Rosenberg.

Das Ziel der gewaltfreien Kommunikation ist eine Verbesserung des zwischenmenschlichen Miteinanders. Diese friedliche, positive und konstruktive, auf Bedürfnis ausgerichtete Methode möchte menschliche Beziehungen vertiefen und verbessern.

Im Folgenden wird hier eine Zusammenstellung von Aspekten und Aussagen der „Gewaltfreie Kommunikation“ insbesondere deren vier Komponenten angeboten.²

¹ Englisch Nonviolent Communication (NVC)

² vgl. Marshall B. Rosenberg „Gewaltfreie Kommunikation - eine Sprache des Lebens“
Verlag: Junfermann

1 Grundlagen

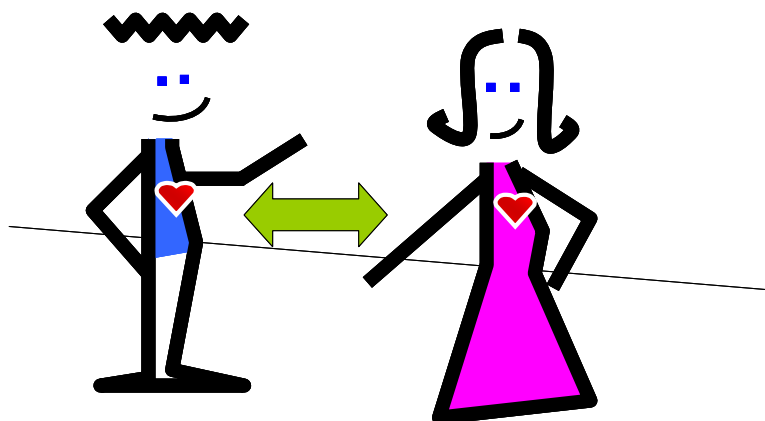
1.1 Allgemeines

Wir sind alle nur Menschen. Emotionen entstehen in uns und manchmal haben wir den Eindruck, dass wir unseren Gefühlen hilflos ausgeliefert sind. Vor allem negative Emotionen können viel Schmerz und Leid verursachen. Wenn es uns gelingt uns selbst und auch anderen gegenüber Empathie zu schenken, ist der Grundstein zum konstruktiven und positiven Miteinander gelegt.

Bei der GFK (Gewaltfreien Kommunikation) oder "**Kommunikation von Herz zu Herz**" handelt es sich um einen Gesprächsprozess, der die Aufmerksamkeit auf die Bedürfnisse, Gefühle und konkret umsetzbaren Schritte zur Veränderung für mich und mein Gegenüber lenkt. Dieser Prozess hilft, transparent zu machen, was Unstimmigkeiten und Konflikten wirklich zugrunde liegt. Gleichzeitig ist es eine Kommunikationsform, welche die Freiheit, Selbstbestimmung und Wertschätzung jeder beteiligten Person im Blick hat. Dadurch können sich Beziehun-

Um einen Stein zu zertrümmern, braucht man einen Hammer. Um eine kostbare Vase zu zerbrechen, genügt eine flüchtige Bewegung. Und um das Herz eines Menschen zu treffen, genügt oft ein einziges Wort.

**Eugen
Drewermann**



gen verbessern und auf eine „**wohlwollende und kooperative Haltung**“ wachsen.

Diese Art zu kommunizieren lädt uns ein, Verantwortung für die eigenen Gefühle und Bedürfnisse zu übernehmen und dem Ge-

genüber die Verantwortung für die jeweils eigenen Gefühle und Bedürfnisse zu lassen.

1.2 Zum Begriff Gewalt

Wir betrachten unsere Art zu sprechen vielleicht nicht als „gewalttätig“, dennoch **führen unsere Worte oft zu Verletzungen und Leid** – bei uns selbst und bei anderen. In unserem Sprachausdruck sind wir meist bewertend und analysieren aufgrund eigener Interpretationen. Wenn wir lernen, auf unsere Gefühle zu achten, diese auch klar und deutlich zu formulieren, Beobachtungen von Bewertungen zu trennen und die Werte, Gefühle und Bedürfnisse unserer GesprächspartnerInnen wahrzunehmen, werden wir uns eine lebensbejahende Kommunikation aneignen. Wir können dann offen unsere Meinung sagen, ohne Abwehr oder Feindseligkeit zu erwecken. Potentielle Konflikte können in friedliche Gespräche umgewandelt werden und wir werden mehr Achtsamkeit in unseren Beziehungen entwickeln. Durch Empathie werden wir positive Motivation erreichen.

Wenn wir **Gefühle als Wegweiser zu unseren erfüllten oder unerfüllten Bedürfnissen** erkennen, sind wir in der Lage, Aggressionen als Ausdruck eines unerfüllten Bedürfnisses anzunehmen und konstruktiv zu bearbeiten. Die gewaltfreie Kommunikation gibt uns die Möglichkeit dazu.

1.3 Annahmen

Die Grundlage für eine positive Kommunikation sind folgende Annahmen:

- Alle Menschen möchten, dass Ihre Bedürfnisse befriedigt werden.
- 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 Empathie mit ihnen in Kontakt kommen.
- Hinter jedem aggressiven Verhalten steckt ein Bedürfnis.
- Jedes Bedürfnis dient dem Leben, insofern gibt es keine „negativen“ Bedürfnisse!
- Wir Menschen sind soziale Wesen und in vielen unserer Bedürfnisse voneinander abhängig!

1.4 Ziele der GFK

Ziele

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

2 Die vier Komponenten

2.1 Beobachten

Bei der ersten Komponente geht es darum Wahrnehmung und Interpretation zu trennen, oder wie es in der GFK heißt:

Beobachten ohne zu bewerten.

Einer der vielen angenehmen Vorteile in der GFK ist, dass sie **keine Objektivität** verlangt. Wir können also ohne weiteres einen **subjektiven Standpunkt einnehmen**, unsere Meinungen behalten, unsere Gefühle und Bedürfnisse weiterhin bewahren. Das wichtigste in diesem Zusammenhang ist, die Trennung zwischen Beobachtung und Bewertung.

Unsere Sprache ist ein unvollkommenes Instrument, das von unwissenden Menschen in grauer Vorzeit geschaffen wurde.

Wendell Johnson Sprachforscher

Sprachlich wird das jedoch sehr häufig vermischt. Das bedeutet also, dass die meisten Eigenschaftswörter sich nicht auf Tatsachen beziehen sondern auf unsere Interpretation:

Ein Kind kann also nicht **faul** sein. Es macht vielleicht seine Hausaufgaben nicht, es schläft viel, es hat vielleicht auch schlechte Noten in der Schule (= Beobachtungen). Dass es allerdings „faul“ ist, ist meine persönliche Meinung (Bewertung). Genauso wenig gibt es kein „fleißiges“ Kind. Ich könnte es fleißig finden

(=Bewertung), wenn die Hausübungen entsprechend meiner Maßstäbe gemacht, oder wenn gute Noten in der Schule erzielt werden...

Das erste Video auf [Outdoorpartners.Lernplattform.at](https://www.outdoorpartners.at) zeigt sehr anschaulich, wie schnell eine Bewertung in unseren Gedanken entsteht.

2.2 Gefühle

Die meisten Menschen sind daran gewöhnt, den Grund für Ihre Gefühle in den Handlungen anderer Menschen zu sehen. In der Gewaltfreien Kommunikation wird ein **Unterschied gemacht zwischen Auslöser und Ursache / Grund unserer Gefühle.**

Grund und Ursache für Gefühle

Die Ursache unserer Gefühle sind unsere Bedürfnisse.

Das Verhalten Gegenübers ist der Auslöser.

Wir verhalten uns so, dass Bedürfnisse anderer manchmal erfüllt werden, manchmal jedoch auch nicht. Aufgrund dieser **erfüllten oder unerfüllten Bedürfnisse entstehen Gefühle.** So **fühlen** sich Menschen dann froh und befriedigt etc. bei erfüllten Bedürfnissen

– oder eben traurig und frustriert u.s.w. wenn die Bedürfnisse nicht erfüllt werden. Oft wissen wir nicht, welches Bedürfnis im Moment unerfüllt ist. Die Klarheit über unsere Bedürfnisse versetzt uns in die Lage, eine ganz konkrete Bitte an den anderen zu richten, doch dazu später noch mehr. Wir unterscheiden zwischen Gefühlen, die wir positiv erleben, d.h. erfüllten Bedürfnissen, und solchen, die wir spüren, wenn unsere Bedürfnisse nicht erfüllt sind.



Schalten wir unsere Gefühle bewusst ein!

2.3 Bedürfnisse



Wir haben ständig Bedürfnisse – und oft mehrere gleichzeitig. Bewusst oder unbewusst konstruieren wir eine eigene Bedürfnishierarchie. Das uns dringender erscheinende Bedürfnis wird sich

durchsetzen. Wurde ein Bedürfnis befriedigt, macht es einem anderen Platz.

2.3.1 Arten

Die GFK unterscheidet körperliche, persönliche und soziale Bedürfnisse. Wir Menschen sind in unseren sozialen Bedürfnissen voneinander abhängig. Wir halten es für nützlich, uns jederzeit über die eigenen Bedürfnisse im Klaren zu sein und Wege zu finden, diese Bedürfnisse zu erfüllen.

Danach werden wir die Freiheit haben, Bedürfnisse anderer wahrzunehmen und zu erfüllen. Die GFK stellt dazu folgende Thesen auf:

- Menschen hungern nach **Mitgefühl und Wertschätzung**.
- Menschen tun **freiwillig und gerne etwas**, um dem Anderen das Leben zu verschönern – auch, weil sie an einer guten Verbindung interessiert sind.
- Unsere Bedürfnisse sind die **Motivation** für unsere Handlungen.
- Aus jeder Aussage (auch wenn sie aggressiv ist) lässt sich das dahinter liegende **Gefühl und Bedürfnis heraushören**.

Einige Bedürfnisse, die alle Menschen haben¹:

Nahrung
Wohnung
Sicherheit und Schutz
Liebe und Geborgenheit
Zugehörigkeit
Freundinnen / Freunde
Frieden und Harmonie
Anerkennung
Selbstverantwortung...

¹ Eine umfangreiche Bedürfnisliste (mit der Bitte um Ergänzung!) finden Sie im [Bedürfnis-Wiki](#) auf der [Outdoorpartners Lernplattform](#).

2.3.2 Bedürfnisse (Annahmen)

- Gefühle sind Wegweiser zu unseren Bedürfnissen:
- Alle Menschen möchten, dass Ihre Bedürfnisse befriedigt werden.
- Hinter jedem aggressiven Verhalten steckt ein Bedürfnis.
- Wenn ich weiß, welche Bedürfnisse ich habe, kann ich eine Bitte an meine Mitmenschen richten.

2.4 Um etwas bitten

Wir alle haben ein Recht auf unsere Gefühle, und ein rechter unsere Bedürfnisse. Wenn nun unsere Bedürfnisse nicht erfüllt werden, dann schlägt die **vierte Komponente der GFK** vor, dass wie eine Bitte äußern.

Nicht da ist man daheim, wo man einen Wohnsitz hat, sondern da, wo man verstanden wird.

Christian Morgenstern

Wesentlich ist, dass diese Bitte in einer **positiven Handlungssprache** formuliert wird.

Worte wie „*nein*“, „*schlecht*“, „*müssen*“, „*nicht*“ etc. entsprechen einer negativen Sprache, und sind (auch für unser unbewusstes Denken) kaum zu bewältigen.

Auch Bitten, die keine konkrete Handlung beinhalten, eignen sich nicht im Sinne der GFK. Die Aussage: „*Ich möchte, dass du mich respektvoll behandelst.*“, entspricht nicht einer Handlungssprache. Konkrete Hinweise sind angebrachter, wie zum Beispiel: „*Ich möchte dich bitten, mich zu Grüßen, wenn ich nachhause komme.*“

Die Kunst liegt nun darin, die „**Bitte**“ richtig zu verstehen. **Eine Bitte (entsprechend der GFK) ist kein Befehl oder Forderung.** Ich kann nicht beeinflussen, ob meiner Bitte Folge geleistet wird oder nicht. Reagiere ich verärgert oder „*sauer*“, wenn meine Bitte nicht befolgt wird, war es, im Sinne der GFK, keine Bitte. Meine innere Haltung entspräche dann dem System: „*Ich sage Dir, was Du zu tun hast, und Du musst es befolgen.*“

Eine Bitte liegt vor, wenn auch die **Nicht-Befolgung OK** ist.

Nun könnte man sagen: „Dann kommen wir ja nicht weiter.“ In der respektvollen gewaltfreien Kommunikation ist durch die vorhergehenden Schritte das **Bewusstsein für meine aktuelle Situation** im Gegenüber gewachsen. Dadurch ist es sehr wahr-

scheinlich, dass meine Bitte nachvollziehbar ist und eine Erfüllung sinnvoll erscheint.

Ist eine Erfüllung meiner Bitte nicht der Fall, wird auch das wiederum seine Gründe haben. Daher sollte ich versuchen zu verstehen, warum meiner Bitte nicht nachgekommen werden konnte.

Eine Bitte ist nur dann eine Bitte, wenn sie vom Anderen freiwillig erfüllt werden kann, sonst wird sie zu einer Forderung.

2.5 GFK Gespräch

Bisher wurde sehr viel über Theorie und über Abläufe gesagt, die sich in uns selbst abspielen. Hier nun **konkrete Formulierungen**, die zeigen, wie ein Gespräch im Sinne der gewaltfreien Kommunikation ablaufen kann. Meist sind es **Satzanfänge**, die die restliche Botschaft in die eine oder andere Richtung lenken.

Einige Beispiele für passende Satzanfänge:

1. Situation¹

Als ich gesehen habe / gehört habe / erlebt habe wie du ...

2. Gefühl²

Dabei habe ich mich gefühlt

3. Bedürfnis³

Weil es mir wichtig ist ...

Weil ich es sehr mag / schätze, dass...

4. Bitte

...möchte ich Dich bitten...

Nun geht es daran, die Theorie anhand von Beispielen zu üben und in die Praxis umzusetzen. Dazu sind einige Übungsbeispiele und Aufgaben auf der [Outdoorpartners-Lernplattform](#) zusammengestellt.

¹ Wichtig: die Trennung von Wahrnehmung und Interpretation. Hier sind Ich-Botschaften eine wichtige Technik. (Siehe dazu: Skriptum „Kommunikation“ im Rahmen des entsprechenden Lehrganges der [Outdoorpartners-Lernplattform](#).)

² Meist sind die Gefühle das Erste, das wir in uns spüren. Das Aussprechen dieser eigenen Gefühle gibt uns selbst, aber auch anderen eine Orientierung darüber, wie es mir geht.

³ Die Gefühle wurden ausgelöst durch ein entsprechendes Verhalten. Sie hatten nach Marshall Rosenberg eine Ursache, und zwar unsere mehr oder weniger erfüllten Bedürfnisse.

3 Die Metaphern

In der GFK werden häufig zwei Metaphern verwendet um den Charakter von handelnden Personen zu beschreiben. Diese Metaphern aus der Tierwelt sollen durch die Eigenschaften der entsprechenden Tiere die Strategien in der Kommunikation der Personen beschreiben.

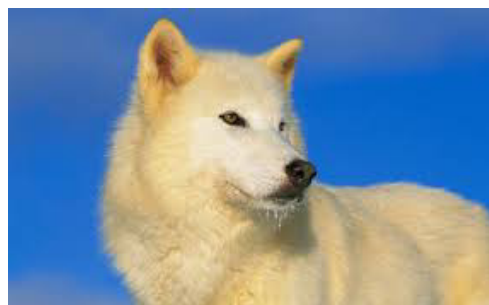
3.1 Der Wolf...

- analysiert: „Wenn du das und das beachtet hättest...“
- kritisiert: „So geht es nicht, das macht man/frau so und so...“
- interpretiert: „Das machst du nur, weil...“
- weiß, was mit dem Anderen nicht stimmt: „Du bist klug, faul, dumm, richtig oder falsch...“
- bewertet: „Bei uns gibt es das nicht“ „Das hast du gut / schlecht gemacht...“
- straft, bzw. droht mit Strafen: „Wenn du nicht sofort..., dann...“
- achtet auf Regeln und Normen seiner Wertewelt
- fühlt sich im Recht
- und sucht nach dem Schuldigen: „Wenn du nicht wärst...“
Aber du hast ja auch...“

Solchem **Wolfsverhalten** folgt, dass andere sich schlecht fühlen, sich wehren, unwillig sind oder ausweichen.

Das Wolfsverhalten ist eine Quelle der Gewalt. Die

Menschen sind nicht miteinander verbunden. Gewalt kommt von dem Glauben, dass andere Menschen unsere Schmerzen verursachen und dafür Strafe verdienen.

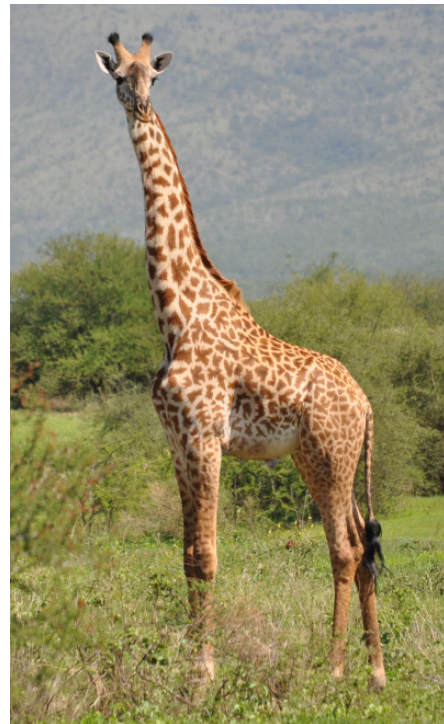


In der GFK ist die Wolfssprache der **missglückte Versuch**, ein (im Moment nicht bewusstes) **Bedürfnis auszudrücken**. Andere Menschen können unsere Schmerzen nicht „hören“, wenn sie glauben, dafür verantwortlich zu sein.

Stellen wir Wolfsverhalten fest, an uns selbst oder anderen, wie können wir reagieren? Der wichtigste Schritt ist, nach dem dahinter liegenden Bedürfnis zu suchen. Danach kann ein GFK Gespräch folgen (siehe 2.5).

3.2 Die Giraffe...

- spricht die Sprache des Herzens
- achtet auf ihre Gefühle und ist sich der dahinter liegenden Bedürfnisse bewusst
- achtet auf die Gefühle der Anderen und versucht, deren Bedürfnisse herauszufinden
- respektiert die Bedürfnisse aller
- trennt Beobachtung und Bewertung
- bittet und wünscht statt zu fordern
- übersetzt Angriffe, Vorwürfe, Beleidigungen und Forderungen in Gefühle und Bedürfnisse



In der GFK ist das **Grundgefühl der Giraffe die Liebe**.

Die Liebe sitzt im Herzen. Sie verbindet sich mit ihren Gefühlen und Bedürfnissen und zeigt sich, wie sie ist. Sie übernimmt Verantwortung und vertraut auf den anderen.

Die Giraffe hört zu und ist bei den Leuten, mit denen sie spricht.

Wenn die Giraffe spricht, bleibt sie in der Gegenwart und beschreibt ihre Beobachtungen und Gefühle. Sie stellt keine Forderungen und respektiert die Freiheit des anderen. Wenn die Giraffe zuhört, dann hört sie mit dem Herzen. Sie ist aufrichtig interessiert sich dafür was unser Gegenüber fühlt und braucht.

4 Schlussbemerkung

Sprache ist ein starkes Instrument, doch ihr Einsatz kann auch verletzen und Wunden verursachen, die im Extremfall ein Leben lang anhalten. Um das zu verhindern, bietet Marshall Rosenberg die gewaltfreie Kommunikation (GFK) an.

Die GFK ist ein sehr nützliches Schema, das hier nur zu einem kleinen Teil beschrieben wurde. Das Werk von M. Rosenberg liest sich sehr flüssig und ist eine wichtige Hilfe für unsere täglichen Gespräche. Jede Änderung von Verhalten braucht Zeit, Geduld und Wiederholungen. **Weitere Übungen, ein Kommunikationsforum, ein Bedürfnis-Wiki und auch ein Quiz** finden Sie unter <http://lernplattform.outdoorpartners.at>.

Darüber hinaus kann die GFK ein Schlüssel sein, um Herausforderungen im Seminar zu meistern und die Bedürfnisse unserer Teilnehmenden zu entdecken.

Je mehr Bedürfnisse wir (er)kennen – jene der Leute die uns umgeben, aber auch unsere eigenen – desto bessere Angebote und positivere Wendungen können wir in Gesprächen machen. So können wir ein gemeinsames Miteinander ebenso erfolgreich wie nachhaltig gestalten.

Viel Erfolg im Erkennen und Erfüllen unserer Bedürfnisse
wünscht

Swen Gamon.

www.outdoorpartners.at

A grey square graphic with the word 'Kapitel' in bold black text at the top and a large white number '5' in the center.

5 Literatur

Marshall B. Rosenberg: „Gewaltfreie Kommunikation - eine Sprache des Lebens“ Verlag: Junfermann

Ingrid Holler: „Trainingsbuch Gewaltfreie Kommunikation“
Verlag: Junfermann

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

Marshall B. Rosenberg: Erziehung, die das Leben bereichert: Gewaltfreie Kommunikation im Schulalltag

Sura Hart: Das respektvolle Klassenzimmer: Werkzeuge zur Konfliktlösung und Förderung der Beziehungskompetenz, Verlag: Junfermann