



„Gewaltfreie Kommunikation“ nach Marshall B. Rosenberg

von Elisabeth Gasser Coaching und Desirée Baschnagel, 2003/2013

Erstes Kapitel: Von Herzen geben, das Herz der einfühlsamen gewaltfreien Kommunikation

Die GfK (**G**ewaltfreie **K**ommunikation) bedient sich vier Komponenten/ Schritten:

1. *Beobachtungen*: Zuerst wird beobachtet, was tatsächlich geschieht. Was hören oder sehen wir?
2. *Gefühle*: Wie fühle ich mich, wenn ich eine solche Beobachtung angestellt habe? (Differenzierter Gefühls-Wortschatz)
3. *Bedürfnisse*: Welche Bedürfnisse liegen diesen Gefühlen zu Grunde?
4. *Bitten*: Es geht darum, was wir vom andern möchten, das er tut oder eben lässt, um uns unser Leben zu verschönern oder zu erleichtern.

Herr Rosenberg möchte, dass wir nach jeder Komponente aussprechen was wir beobachteten, fühlten, welche Bedürfnisse wir haben und wie sie erfüllt werden können.

Zweites Kapitel: Wie Kommunikation Einfühlungsvermögen blockiert

Lebensentfremdete Kommunikation:

1. *Moralische Urteile*: Oft verurteilen wir Personen, nur weil sie sich nicht unseren Wünschen und Vorstellungen entsprechend verhalten. Die Aufmerksamkeit richtet sich nicht nach unseren Bedürfnissen und Wünschen, sondern darauf, andere Menschen zu analysieren. Wenn wir Leute verurteilen, reagieren sie erst recht so, wie wir sie einschätzen, oder sie gehen aus Schuld- und Schamgefühlen auf unsere Wünsche ein. Die Werturteile beziehen sich auf unsere eigenen Vorstellungen, Überzeugungen und Wünsche. Moralische Urteile geben wir über Menschen und ihr Verhalten ab, wenn sich ihre Einstellungen nicht mit unseren Werturteilen decken.
2. *Vergleiche anstellen*: Sobald wir uns mit Vergleichen beschäftigen, fangen wir an, uns mies zu fühlen und werden oft eifersüchtig. Wenn wir uns selbst unwohl in unserer Haut fühlen, sind wir nicht mehr bereit, mit anderen Leuten einfühlsam zu kommunizieren, weil wir selbst genug Probleme haben.
3. *Verantwortung leugnen*: Wir geben die Verantwortung für unser Handeln, Verhalten und Denken ab. Wir sind gefährlich, wenn wir uns unserer Verantwortung nicht mehr bewusst sind. Man kann verschiedene Gründe vorschieben, dass man die Verantwortung und eventuell Konsequenzen nicht selbst tragen muss, wie etwa das Verhalten anderer, der Befehl ranghöherer Personen, Gruppendruck, unkontrollierbare Impulse (z.B. körperliche Verlangen) oder Regeln und Vorschriften.

Herr Rosenberg sagt in der Zusammenfassung ganz klar, dass jeder von uns für seine eigenen Gedanken, Gefühle und Handlungen verantwortlich ist.

Elisabeth Gasser Coaching

Beratung Schulung Supervision/BSO • ZRM®-Training • PSI-Diagnostik • Kunsttherapeutin InArtes

Seilergraben 61 • CH-8001 Zürich (5 Min. ab HB) • Mobile +41 (0) 79 241 99 00

bss-zh.ch • gasser-coaching.ch • gasser.coaching@gmx.ch



Drittes Kapitel: Beobachten ohne zu bewerten

1. SCHRITT

Es ist bei der GfK wichtig, dass ich zuerst „neutral“ beobachte, was wirklich geschieht. Bei der 4. Grundlage, dem Bitten, ist es wichtig, dass ich meinem Gesprächspartner mitteile, was ich beobachtet habe. Es ist ebenso wichtig, dass ich das ohne Bewertung tue. Denn wenn wir die Beobachtung mit Bewertung verknüpfen, neigen Leute eher dazu, Kritik zu hören. Wenn Menschen Kritik hören, gehen sie meistens in Verteidigungsstellung und sind kaum bereit, unsere Bitten aufzunehmen und zu erfüllen (ausser sie tun es aus Schuldgefühlen, aber auch dann tun sie es nicht aus ganzem Herzen).

Viertes Kapitel: Gefühle wahrnehmen und ausdrücken

2. SCHRITT

Welche Gefühle werden bei uns geweckt, wenn wir etwas beobachten? Leider haben wir meistens einen zu kleinen „Gefühls-Wortschatz“, um diese Frage zu beantworten. Oft wollen wir auch nicht verletztlich werden, dadurch dass wir unsere Gefühle zugeben. Anfangs ist es vielleicht einfacher, unsere Gefühle nicht zuzugeben. Dadurch werden unsere Bedürfnisse aber nicht erfüllt, wir werden depressiv, traurig, gewalttätig. Wenn wir nicht auf unsere Gefühle achten oder sie dem andern nicht mitteilen aus Angst verletzt zu werden, weiss der andere nie, wie wir uns fühlen. Unsere Bedürfnisse werden kaum erfüllt. Der zweite und der dritte Schritt der GfK fällt also weg. Und somit meistens auch der vierte Schritt, das Bitten.

Deshalb ist es wichtig, dass wir uns einen differenzierten Gefühls-wortschatz aneignen, damit wir unseren Mitmenschen möglichst genau sagen können, wie wir uns fühlen. Die Worte „gut“ und „schlecht“ sollten vermieden werden, um Gefühle zu beschreiben. Es genügt nicht, wenn wir unsere Gedanken zu etwas mit dem Satz „Ich habe das Gefühl, dass...“ verbinden. Denn damit werden immer noch „nur“ unsere Gedanken und noch nicht unsere Gefühle beschrieben.

Fünftes Kapitel: Verantwortung für unsere Bedürfnisse übernehmen 3. SCHRITT

Vier Reaktionsmöglichkeiten auf negative Äusserungen:

1. *Uns selbst die Schuld geben:*

Wir akzeptieren das Urteil des andern und geben uns selbst die Schuld. Die Wahl dieser Reaktion schlägt sich schwer auf unser Selbstvertrauen nieder.

2. *Anderen die Schuld geben:*

Wir nehmen die Beschuldigungen auf, aber antworten dem anderen auch mit Beschuldigungen oder Beschimpfungen („Wie du mir, so ich dir.“).

3. *Unsere eigenen Bedürfnisse und Gefühle wahrnehmen:*

„Wenn ich dich das sagen höre, fühle ich mich verletzt, weil...“

Elisabeth Gasser Coaching

Beratung Schulung Supervision/BSO • ZRM®-Training • PSI-Diagnostik • Kunsttherapeutin InArtes
Seilergraben 61 • CH-8001 Zürich (5 Min. ab HB) • Mobile +41 (0) 79 241 99 00
bss-zh.ch • gasser-coaching.ch • gasser.coaching@gmx.ch



Wenn wir unsere Aufmerksamkeit auf unsere eigenen Gefühle und Bedürfnisse richten, wird uns bewusst, dass unsere Gefühle von Nichterfüllung oder Verletzung der Bedürfnisse kommen.

4. *Die Gefühle und Bedürfnisse anderer wahrnehmen:*

Die aktuellen Gefühle und Bedürfnisse der anderen Person wahrnehmen.

Sechstes Kapitel: Um das Bitten, was unser Leben bereichert 4. SCHRITT

Wenn wir Menschen um etwas bitten wollen, ist es wichtig, dass wir die positive Sprache benutzen. Denn sobald etwas negativ formuliert ist, neigt der Mensch dazu, Kritik zu hören und Widerstand zu leisten. Unsere Bitten müssen direkt und genau formuliert werden. Wenn wir sicher gehen wollen, dass unsere Bitte so verstanden wurde, wie wir sie verstanden haben wollen, kann es hilfreich sein, um Wiedergabe zu bitten (so können auch Missverständnisse verhindert werden). Wenn mein Partner zu paraphrasieren (in eigenen Worten wiedergeben) versucht, ist es wichtig, dass ich ihm dafür Wertschätzung gebe. Erst wenn ich ihm diese Wertschätzung entgegen bringe, wird er sich so öffnen, dass wir ein offenes Gespräch führen können. Falls er meine Bitte falsch verstanden oder interpretiert hat, ist es in einem offenen Gespräch viel einfacher, dieses Missverständnis zu lösen. Die Kommunikation in einem offenen Gespräch ist viel einfacher. *Bitte oder Forderung? Bitten gelten als Forderungen, wenn der andere davon ausgehen muss, dass er bestraft oder beschimpft wird, falls er unsere „Bitte“ nicht erfüllt. Bei einer Forderung bestehen zwei Möglichkeiten, Unterwerfung oder Rebellion.*

Werden auf Ablehnung der Bitte Schuldgefühle oder Vorwürfe gemacht, war es eine Forderung. Wenn auf Ablehnung mit Einfühlsamkeit reagiert wird, war es eine Bitte. Es gibt die Option, nach dem Grund des „Nicht-Erfüllen-Wollen“ zu fragen. Wenn wir unsere Bitten mit Gefühlen, Bedürfnissen oder Wünschen begründen, ist es für den Empfänger unserer Bitte einfacher, sich zu entscheiden, ob er unsere Bitte erfüllen will oder nicht.

Siebttes Kapitel: Emphatisch aufnehmen

Empathie ist, wenn ich mit meinem ganzen Wesen zuhöre! Oft möchten Personen, die mit Sorgen zu uns kommen um zu sprechen, einfach Empathie bekommen. Hindernisse, die es bei einem empathischen Gespräch geben kann, sind Ratschläge („du solltest...“), noch eins drauf zu setzen („Das ist ja noch gar nichts!“), Belehren, Trösten, Bemitleiden, Ausfragen, usw.

Noch bevor man seinen Kommentar, Ratschläge usw. abgeben will, sollte man daher nachfragen, ob das unser Gesprächspartner überhaupt will. Wenn wir mit jemandem empathisch sprechen, achten wir nur darauf was jemand *beobachtet, fühlt, braucht und erbittet* (vier Komponenten der GfK). Wenn ich Empathie anwende, sollte ich auch das Paraphrasieren (mit eigenen Worten wiedergeben) anwenden. *Ich frage nach, was der andere beobachtet, fühlt, welche Bedürfnisse er*

Elisabeth Gasser Coaching

Beratung Schulung Supervision/BSO • ZRM®-Training • PSI-Diagnostik • Kunsttherapeutin InArtes

Seilergraben 61 • CH-8001 Zürich (5 Min. ab HB) • Mobile +41 (0) 79 241 99 00

bss-zh.ch • gasser-coaching.ch • gasser.coaching@gmx.ch



hat, und was er nun von mir oder von sonst jemandem erbittet, indem ich all das, was er mir gesagt hat, auf diese vier Punkte zusammenfasse.

Falls ich ihn falsch verstanden habe, wird er mir das mitteilen, oder falls ich ihn zwar richtig verstanden habe, er aber merkt, dass er noch etwas weggelassen hat, wird er mir das auch noch mitteilen.

Vor allem stark emotionsgeladene Aussagen sollten in eigenen Worten wiedergeben werden.

Wie wissen wir, dass unsere Gesprächspartner genug Empathie bekamen? Wenn wir einen Nachlass ihrer Anspannung bemerken oder der Sprechfluss versiegt.

Achtes Kapitel: Die Macht der Empathie

Wenn wir jemandem Empathie entgegenbringen, hören wir ihm zu, ohne ihn mit Mustern zu vergleichen oder zu verurteilen. Oft werden unlösbare Dinge nur durch das Zuhören lösbar. Wenn wir anderen Menschen Empathie geben wollen, müssen wir uns öffnen und versuchen, uns in sie einzufühlen. Dadurch werden wir verletzlich. Falls wir verletzt werden, ist es ratsam, dass wir eine Gesprächspause machen, damit wir uns selbst Empathie geben können. Denn wenn wir Empathie geben wollen, selbst aber noch verletzt sind, sind wir in Gedanken mit unseren eigenen Gefühlen beschäftigt, und können nicht einfach für das Gegenüber da sein und zuhören. Wenn wir anderen Menschen Empathie geben, können wir damit ganz verschiedene Situationen entscheidend verbessern und verändern *Wenn wir jemandem Empathie geben, sagen wir oft am meisten indem wir gar nichts sagen und nur auf die Gefühle und Bedürfnisse des andern achten und ihn schlussendlich darauf ansprechen.*

Neuntes Kapitel: Ärger vollständig ausdrücken

Wenn wir Ärger empfinden, ist jemand oder etwas vielleicht Auslöser, aber niemals Ursache. Die Frage ist immer, wie wir etwas interpretieren. Gewalt kommt vom Glauben, dass andere Menschen unsere Schmerzen verursachen und dafür bestraft werden müssen. Wenn wir uns geärgert fühlen, ist das auch immer eine Möglichkeit, auf unsere Bedürfnisse und Gefühle einzugehen. *Im Umgang mit Ärger gibt es vier Schritte, um den Ärger in ein positives Ergebnis umzuwandeln. Zuerst tun wir am meisten, wenn wir innehalten und tief durchatmen. Wenn wir diese Pause einlegen, können wir die Gedanken, die in unserem Kopf herumschwirren, erkennen. Wenn wir die „Ärger-Gedanken“ identifizieren, werden wir erkennen, dass diesen Gedanken unerfüllte Bedürfnisse zugrunde liegen. Wenn ich meine Bedürfnisse erkannt habe, sollte ich sie meinem Gegenüber mitteilen und ihm klar begründen, weshalb ich mich so fühle. Vielleicht sind es auch Gefühle und Wünsche, die schon lange in uns verwurzelt sind und die ich nun erkenne?*

Elisabeth Gasser Coaching

Beratung Schulung Supervision/BSO • ZRM®-Training • PSI-Diagnostik • Kunsttherapeutin InArtes
Seilergraben 61 • CH-8001 Zürich (5 Min. ab HB) • Mobile +41 (0) 79 241 99 00
bss-zh.ch • gasser-coaching.ch • gasser.coaching@gmx.ch



Zehntes Kapitel: Die beschützende Anwendung von Macht

Die GfK unterscheidet zwischen *beschützender* und *bestrafender* Anwendung von Macht. Die Anwendung von Macht, der beschützenden Macht, kann sehr wohl Sinn machen, wenn es darum geht, Leben zu schützen oder für die Rechte der Schwächeren einzustehen. Es ist das Ziel, einzelne zu schützen - und sie nicht zu verurteilen, zu beschuldigen oder zu bestrafen. Von bestrafender Macht spricht man wenn Einfluss geltend gemacht wird, um etwas durchzusetzen. Wenn Eltern bestrafende Macht einsetzen, wollen sie eigentlich, dass das Kind etwas tut oder lässt, was zu seinem Besten sein sollte. Aber wenn die Eltern diesen guten Willen mit der Anwendung von Strafe verbinden, wird das Kind den guten Grundgedanken hinter der Anwendung der Macht kaum wahrnehmen. Es kann sogar mit Rebellion darauf reagieren. Das Gegenteil ist erreicht. *Wenn man Leute mit der Angst vor Strafe dazu bringt, etwas zu tun, wird er es zwar machen, aber ohne Freude und innere Überzeugung. Es kommt irgendwann zu einer Rebellion oder dazu, dass sich das Kind von seinen Eltern abwendet.* Zwei Fragen zeigen auf, dass es unwahrscheinlich ist, dass wir das bekommen, was wir benötigen, wenn wir mit Strafen das Verhalten anderer Menschen verändern wollen: *Was hätte ich gerne, dass dieser Mensch tut? Aus welchen Gründen hätte ich gern, dass er tut, worum ich ihn bitte? Wenn das „Weshalb möchte ich das?“ mit „Weil ich möchte, dass meine Bedürfnisse erfüllt werden.“ beantwortet werden kann, ist es besser, ich erkläre meine Position und meine Bedürfnisse. So möchte der andere meine Bitte freiwillig erfüllen, ohne dass ich jegliche Macht einsetzen muss. Zumal die Macht bestrafend wäre.*

Elisabeth Gasser Coaching

Beratung Schulung Supervision/BSO • ZRM®-Training • PSI-Diagnostik • Kunsttherapeutin InArtes
Seilergraben 61 • CH-8001 Zürich (5 Min. ab HB) • Mobile +41 (0) 79 241 99 00
bss-zh.ch • gasser-coaching.ch • gasser.coaching@gmx.ch