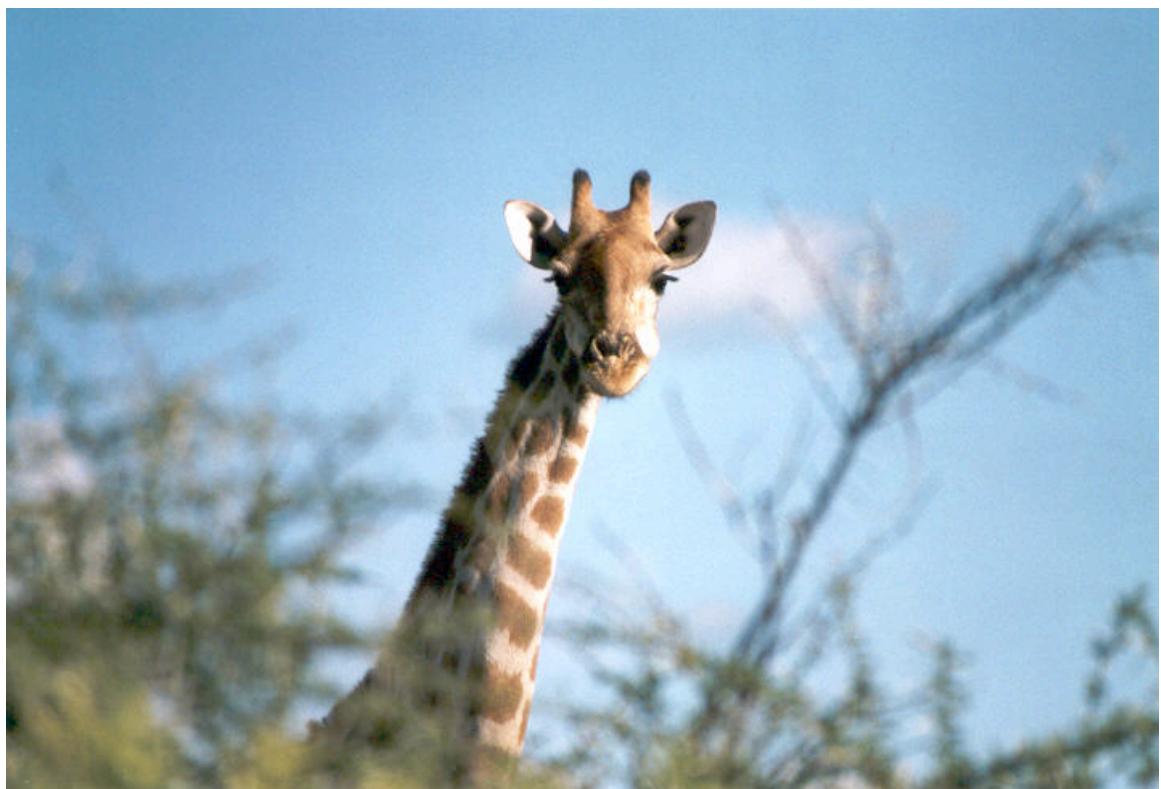
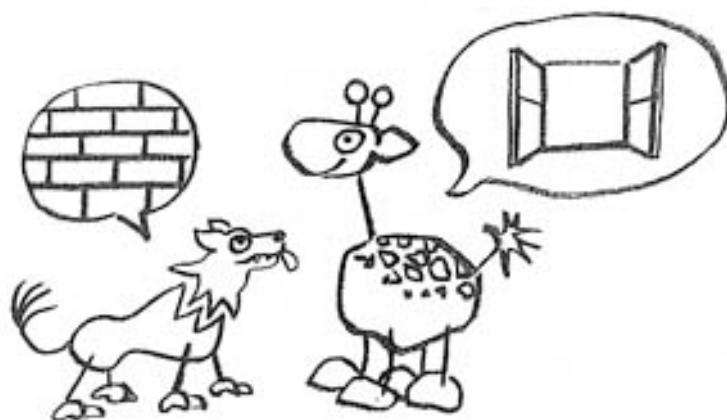


Wertschätzend kommunizieren – eine lebensbereichernde Haltung



Worte können Fenster sein oder Mauern.



Die andere Art des Umgangs oder:
– Hinter jedem Verhalten steckt ein Bedürfnis.

Respekt gehört zu den zentralen Werten einer Schule. Wie aber lebt sich Respekt im schulischen und privaten Alltag, wo doch die Menschen so verschieden und ihre Verhaltensweisen vielfältig sind?

Genau hier setzt der amerikanische Psychologe Marshall B. Rosenberg an. Unter dem Titel „Gewaltfreie Kommunikation“ hat er ein Kommunikationskonzept entwickelt, das auf einer klaren inneren Haltung beruht. Fundament seines Ansatzes ist der Respekt vor den Gefühlen, Bedürfnissen und Werten der beteiligten Personen. Das schliesst die eigene Person mit ein.

Aufgrund dieser Haltung schlägt Rosenberg vor, die gewohnten sprachlichen Reaktionsmuster und die Art, wie wir zuhören zu verändern. Ziel ist es, sich selbst klar und aufrichtig auszudrücken, und gleichzeitig wird auch dem Gegenüber respektvolle Aufmerksamkeit für dessen Gefühle, Bedürfnisse und Werte geschenkt.

Die Ursprünge seines Nachdenkens gehen auf die Arbeit mit als schwierig eingestuften Kindern und Jugendlichen zurück. Inzwischen hat sich sein Ansatz weltweit an vielen Stellen auch in der Prägung schulischer Alltagskultur und in der Bearbeitung schulischer Konflikte bewährt.

Ziele der Gewaltfreien Kommunikation

- Tragfähige Beziehungen aufbauen und erhalten.
- Aus Freude zum Leben des andern beitragen.
- Die eigenen Bedürfnisse erfüllen, ohne anderen irgendeine Art von Gewalt anzutun.
- Schmerzliche Kommunikation in verbindende Kommunikation übersetzen und so Konflikte auflösen.

Haltung der GFK

- Alle Menschen auf diesem Planeten möchten ihre Bedürfnisse erfüllt sehen.
- Alles, was ein Mensch jemals tut (oder nicht tut) ist ein Versuch, seine Bedürfnisse zu erfüllen.
- Wir können in guten Beziehungen leben, wenn wir diese Bedürfnisse, die universell sind, durch Zusammenarbeit statt durch aggressives (Gesprächs-) Verhalten erfüllen.
- Jedes Bedürfnis dient der Sicherung/Bereicherung des Lebens. Die Strategien, die zur Erfüllung der Bedürfnisse angewendet werden, können grundlegende Bedürfnisse anderer verletzen.
- Menschen tun nichts lieber, als zum Leben anderer zu beizutragen, wenn sie es freiwillig tun können.
- Es gibt keine Hierarchien zwischen den Menschen, wenn es um die Ebene der Bedürfnisse geht.
- Niemand kann wissen, was ein anderer Mensch im Moment gerade fühlt oder braucht.

Die Gewaltfreie Kommunikation möchte Menschen in die Lage versetzen

- sich selbst und anderen einfühlsam zuzuhören,
- die Verantwortung für die eigenen Gefühle zu übernehmen,
- zwischen beobachtbarem Verhalten und wertender Interpretation zu unterscheiden,
- Verhalten und Person klar trennen zu können.
- klare, konkrete Bitten im Hier und Jetzt (nicht Forderungen!) zu formulieren,
- Differenzen nicht zu übergehen, sondern anzuerkennen,
- die (verbindenden) Bedürfnisse von allen Beteiligten zu erkennen und daraus Energie für neue Lösungen freizusetzen.

Sprache, die verbindet

Die eigene Beobachtung wertungsfrei kommunizieren
Die eigene Betroffenheit sichtbar machen
Sagen, was mir wichtig ist, eigene Bedürfnisse äussern
Handlungsorientierte Bitten aussprechen

Sprache, die trennt

Forderungen
Drohungen, Befehle
Kritik, Urteile
Schuldzuweisungen
Verantwortung leugnen, ich muss... , ich kann nicht...
Etikettieren, pauschalisieren
Diagnosen, Interpretationen
Ungefragte Ratschläge

Vier wesentlichen Komponenten der GFK

1. Beobachtung:

Was höre ich den anderen sagen, was sehe ich, was der andere tut?

Hierbei geht es darum, einfach zu beschreiben, was geschieht, ohne es zu beurteilen oder zu bewerten.

2. Gefühle:

Ich drücke aus, was ich fühle, wenn ich diese Handlung beobachte.

Hier ist es wichtig, zwischen Gedanke und Gefühl unterscheiden zu lernen - "ich fühle mich missachtet", ist z.B. kein Gefühl, sondern die Interpretation einer Handlung einer anderen Person. Gefühle sind z.B. Trauer, Freude, Unsicherheit, Hilflosigkeit, nicht aber Gezwungensein, Zurückweisung, Bedrohtheit etc.

3. Bedürfnisse:

Nun drücke ich aus, welche Bedürfnisse hinter diesen Gefühlen stehen.

Z.B. Akzeptanz, Sicherheit, Autonomie, Respekt etc. Ein Vater, der gerade eine halbe Stunde auf seinen Sohn gewartet hat, kann alle diese Bestandteile ausdrücken, indem er z.B. sagt: "Phillipp, wir waren um 18:00 Uhr verabredet. Es ist jetzt 18:30 Uhr, du bist gerade gekommen. Ich bin (ziemlich) frustriert, denn es ist mir wichtig, dass wir unsere gemeinsame Zeit gut nützen können."

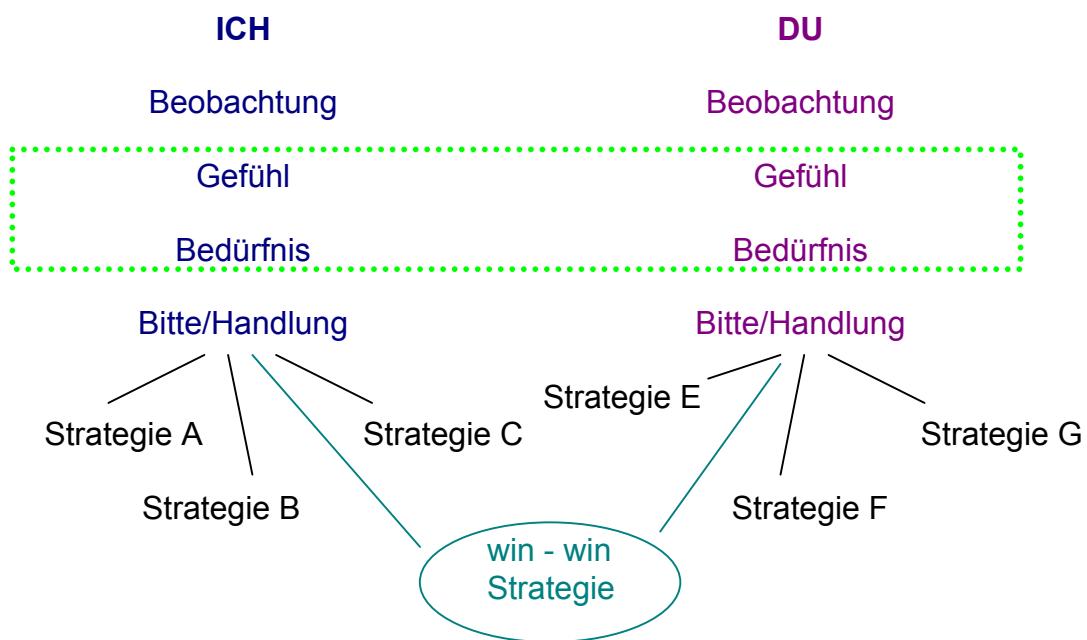
4. Bitten

Jetzt, wo mir das klar ist, drücke ich mit einer handlungsorientierten Bitte aus, was die andere Person tun kann. Der beschriebene Vater würde dann sofort eine konkrete Bitte ausdrücken: „Bist du bereit, jetzt mit mir zu besprechen, wie wir uns zukünftig im Fall einer Verspätung auf dem Laufenden halten?“

Hierbei ist schwierig, dass Bitten als versteckte Forderungen gehört werden, oder es wirklich sind. Erkennen kann man die echten Bitten daran, dass ein „Nein“ als Antwort ohne negativen Beigeschmack auch ok ist. Entsteht jedoch ein Gefühl im Bereich von Enttäuschung, war es eine Forderung und keine Bitte.

Eine Brücke bauen zwischen dem, was ich möchte und dem, was du möchtest

Über Gefühle und Bedürfnisse entsteht eine Verbindung zwischen Menschen. Wenn die Bedürfnisse gegenseitig gehört werden, ist es leichter eine Lösung zu finden, die für beide gut ist. Konflikte spielen sich auf der Ebene der Handlung/der Strategie ab. Es ist sehr wertvoll, sich auf der Ebene der Bedürfnisse zu treffen, denn dort entsteht Verständnis für die Lage des andern.



Grundbedürfnisse

- ❖ Physische Bedürfnisse / Lebenserhalt
- ❖ Sicherheit / Respekt / Identität
- ❖ Zugehörigkeit / Geborgenheit / Gemeinschaft
- ❖ Empathie / Verständnis / Orientierung
- ❖ Kontakt / Verbindung / Nähe
- ❖ Regeneration / Entspannung / Feiern & Bedauern
- ❖ Wachstum / Lernen / Kreativität / Ausdruck
- ❖ Autonomie / Mitbestimmen
- ❖ Sinn / Beitreten / Unterstützen

Empathisch Zuhören

Der wesentliche Schritt zwischen KonfliktpartnerInnen ist die Verbindung, die durch empathisches Zuhören entsteht.

Die GFK kann auch angewendet werden, wenn wir z.B. einen Vorwurf wahrnehmen: Es geht darum, durch Empathie das Gefühl und das Bedürfnis **unter** dem Vorwurf zu hören und sich **nur darauf** zu beziehen.

Hier statt einer Erläuterung ein sehr plakatives Beispiel für empathisches Zuhören angesichts eines massiven Vorwurfs:

Marshall B. Rosenberg beschreibt in seinem Buch eine Begebenheit, die er in einem palästinensischen Flüchtlingslager erlebt hatte. Er war dort hin gefahren, um einen Vortrag über die Gewaltfreie Kommunikation zu halten. Auf seinem Weg in das Lager hatte Rosenberg mehrere leere Tränengasgranaten gesehen, die in der Nacht zuvor in das Lager geschossen worden waren. Auf jeder Granate stand deutlich lesbar: Made in USA.

Als Rosenberg den Vortragsraum betrat, beschimpfte ihn einer der Anwesenden: "Mörder!". Rosenberg ist amerikanischer Staatsbürger und fragte den Mann, ob dieser ärgerlich sei, dass seine (Rosenbergs) Regierung ihre Mittel nicht anders einsetze.

Der Mann fühlte sich gehört und antwortete: "Ja, verdammt nochmal, ich ärgere mich! Glauben Sie, wir brauchen Tränengas? Wir brauchen eine Kanalisation und Wohnungen! Wir brauchen ein Land!"

MBR: "Das klingt so, als wären Sie sehr verzweifelt und würden sich fragen, ob ich oder jemand anders wirklich verstehen kann, wie es ist, unter solchen Bedingungen zu leben."

Mann: "Sie wollen das verstehen? Sagen Sie, haben Sie Kinder? Gehen die zur Schule? Haben sie Spielplätze? Mein Sohn ist krank! Er spielt in offenen Abwässern! In seiner Klasse gibt es keine Bücher! (...)

MBR: "Ich höre, wie weh es Ihnen tut, Ihre Kinder hier aufzuziehen. Sie möchten, dass ich verstehne, dass Sie wollen, was alle Eltern für ihre Kinder wollen - eine gute Ausbildung, Möglichkeiten zum Spielen und in einer gesunden Umgebung aufwachsen... ."

Mann: "Stimmt genau, die Grundbedingungen! Menschenrechte - Nennt ihr Amerikaner es nicht so? Warum kommen nicht mehr von euch hierher und schauen sich an, welche Art von Menschenrechten ihr uns bringt!"

Der Dialog ging noch weiter, der Mann brachte noch fast 20 Minuten lang seinen Schmerz zum Ausdruck, und Rosenberg hörte auf die Gefühle und Bedürfnisse hinter jeder Aussage. Er stimmte nicht zu und lehnte nicht ab, nahm seine Worte auf, aber nicht als Angriff, sondern als Geschenk eines Mitmenschen, der bereit war, sein Inners tes und seine tiefe Verletzlichkeit mit ihm zu teilen.

Als der Mann sich irgendwann genügend gehört fühlte und den Grund für Rosenbergs Anwesenheit in dem Lager anhören konnte, lud er diesen nach der Veranstaltung schliesslich sogar zu seinem Ramadan-Abschluss-Essen ein.

Umgang mit Kritik

- eine Botschaft mit neuen Ohren hören

Meist reagieren wir auf Urteile mit Verteidigung – oder wir ziehen uns zurück und sagen nichts mehr. Anstatt die Verbindung abzubrechen und den andern oder uns selbst zu verurteilen, können wir die Botschaft entschlüsseln. Jede Kritik, jedes Urteil ist Ausdruck eines unerfüllten Bedürfnisses. Vermuten wir also, was die Person fühlt und braucht, kommen wir mit dem in Kontakt, um das es wirklich geht.

Beispiel 1

„Jetzt haben Sie während der Sitzung schon wieder den Laptop offen vor sich..!“

● **Schuldohren innen - sich selbst kritisieren:**

Mit mir stimmt etwas nicht!

⇒ Ärger, Schuldgefühle, Scham, Depression

„Ja, das war ein Fehler, da nicht aufmerksamer zu sein. Das hätte ich doch wissen müssen.. Jetzt steh ich blöd da und das ausgerechnet in meinem neuen Team..“

● **Schuldohren aussen - den andern kritisieren:**

Mit dem andern stimmt etwas nicht!

⇒ Ärger, Schuldzuweisung

„Tun Sie jetzt mal nicht so kleinlich, man darf ja wohl noch selbstverantwortlich Entscheidungen treffen. Haben Sie noch nicht gemerkt, dass wir im 21. Jahrhundert leben und die neuen technischen Möglichkeiten echt Sinn machen.“

● **Verständnisohren innen - einfühlsam mit sich selbst:**

Was fühle und brauche ich selbst?

⇒ mitfühlendes Verständnis

„Ich bin irritiert, wenn ich das höre, weil mir Selbstverantwortung ein Anliegen ist.“

● **Verständnisohren aussen - einfühlsam mit dem andern:**

Was fühlt und braucht der andere?

⇒ mitfühlendes Verständnis

„Sind Sie wütend, weil Sie sicher sein wollen, dass hier alle konzentriert mitarbeiten?“
Vielleicht auch irritiert, weil Sie wissen möchten, wozu ich meinen Laptop offen hab?“

«Das Ziel der Gewaltfreien Kommunikation ist Beziehungen aufzubauen, die auf Respekt, Ehrlichkeit und gegenseitigem Verständnis beruhen. Auf dieser Basis versuchen wir die Bedürfnisse aller anerkennen.

Es geht nicht darum, andere Menschen oder ihr Verhalten zu ändern, so dass sie sich so verhalten, wie wir es gerne hätten. »

Marshall B. Rosenberg

«Energie folgt der Aufmerksamkeit.»

«Jede Kritik, jedes Urteil ist der Ausdruck eines unerfüllten Bedürfnisses.»

«Ein *Nein* ist immer ein *Ja* zu etwas anderem.»

«Empathie vor Korrektur.»

«Du hast noch nie etwas falsch gemacht -
Du wirst auch nie etwas falsch machen -
Du wirst höchstens aufgrund dessen, was du gerade erlebst, in Zukunft anders entscheiden.»

«In dem Moment, wo man Menschen dazu bringen kann, darüber zu reden, was sie möchten anstatt darüber, was mit der anderen Person nicht stimmt, sieht man sofort eine Möglichkeit für den Beginn einer Lösung.»

Marshall B. Rosenberg

«Um Gewaltlosigkeit zu üben, müssen wir als Allererstes lernen, friedlich mit uns selbst umzugehen.»

Thich Nhat Hanh

Literatur zur Gewaltfreien Kommunikation

Bücher

Marshall B. Rosenberg, Gewaltfreie Kommunikation, Junfermann Verlag (JV)
Marshall B. Rosenberg, Die Sprache des Friedens sprechen, Junfermann Verlag
Marshall B. Rosenberg, Das können wir klären, Junfermann Verlag
Marshall B. Rosenberg, Den Schmerz überwinden, der zwischen uns steht, JV

Gabriele Seils im Gespräch mit Marshall B. Rosenberg, Konflikte lösen durch Gewaltfreie Kommunikation, Herder

Kelly Bryson, Sei nicht nett, sei echt!, Junfermann Verlag

Ingrid Holler, Trainingsbuch Gewaltfreie Kommunikation, Junfermann Verlag
Ingrid Holler, Vera Heim, Konfliktkiste, Junfermann Verlag

Shari Klein & Neill Gibson, Was macht dich wütend?, Junfermann Verlag

Lucy Leu, 13-Wochen-Übungsprogramm, Junfermann Verlag

Mary Mackenzie, In Frieden leben, Junfermann Verlag

Susann Pasztor, Klaus-Dieter Gens, Mach doch ... was du willst du willst! Gewaltfreie Kommunikation am Arbeitsplatz, Junfermann Verlag

Schule:

Marshall B. Rosenberg, Erziehung, die das Leben bereichert, Junfermann Verlag (JV)
Marshall B. Rosenberg, Kinder einführend ins Leben begleiten, JV
Sura Hart, Victoria Kindle Hodson, Empathie im Klassenzimmer, JV
Sura Hart, Victoria Kindle Hodson, The Compassionate Classroom, Puddle Dancer Press, 2004

Eltern:

Inbal Kashtan, Von Herzen Eltern sein, Junfermann Verlag
Sura Hart, Victoria Kindle Hodson, Respectful Parents, Respectful Kids: 7 Keys to Turn Family Conflict Into Co-operation, Puddle Dancer Press, 2006

DVD

Marshall B. Rosenberg, Einführung in die Gewaltfreie Kommunikation, (Original-Aufzeichnung eines Seminars in München, 06) Jokers Edition

Marshall B. Rosenberg, Gewaltfreie Kommunikation am Arbeitsplatz und in Organisationen, (Original-Aufzeichnung eines Seminars in München, 2002)

Robert Gonzales, The Embodied Spirituality of Nonviolent Communication (Aufzeichnungen von 2 Workshops in Hawaii, 2009)