



JENSEITS VON RICHTIG UND FALSCH gibt es einen Ort, an dem wir uns treffen.

(Rumi, persischer Dichter, 1207-1273)

Wertschätzende Kommunikation

Die „Gewaltfreie Kommunikation“ nach Marshall B. Rosenberg ist ein Weg, um mit wertschätzender Haltung und Sprache, Verbindung zu uns selbst und anderen herzustellen. Mit Empathie (auch für uns selbst) finden wir die Bedürfnisse heraus, die hinter Gedanken, Bewertungen, Handlungen und Gefühlen liegen. So finden wir leichter zu Strategien, um die Bedürfnisse aller Beteiligten zu erfüllen. Der weltweit agierende Konfliktmediator Rosenberg sagte:

Gewalt ist der missglückte Ausdruck unerfüllter Bedürfnisse.

Vier Komponenten für wertschätzende Kommunikation mit Selbstempathie

- 1. Beobachten** **Situation beschreiben, ohne zu bewerten**
Mit Bewertung: *Herr Maier kommt ständig zu spät zur Arbeit*
Mit neutraler Beschreibung: *Es ist heute das dritte Mal in diesem Monat, dass ich Herrn Maier nach 9 Uhr zur Arbeit kommen sehe. Offizieller Arbeitsbeginn ist um 8.30 Uhr.*
 - 2. Gefühle** **Echte Gefühle mitteilen**
(Ich bin) - ängstlich, traurig, einsam, begeistert, erleichtert ...
Pseudogefühle meiden - ausgenutzt, abgelehnt, ignoriert ...
(beinhalten Interpretationen, Vorwürfe, Schuldzuweisungen)
 - 3. Bedürfnisse** **Ausdrücken, was erfüllt werden möchte**
(Ich brauche) - Verbundenheit, Entspannung, Leichtigkeit, Teilen, Wertschätzung, Sicherheit ... (nicht mit Strategie verwechseln. Eis essen ist z. B. eine Strategie für Genuss usw.)
 - 4. Bitte** **Konkret darum bitten, was ich mir wünsche.** 3 mögl. Formen:
Handlungsbitte: *Würdest du bitte einen Tisch im Lokal reservieren?*
Verbindungsbitte: *Würdest du mir bitte sagen, wie es dir mit dem geht, was ich sage?*
Verständnisbitte: *Würdest du mir bitte sagen, was du verstanden hast?*
- + Dank** Damit entsteht weitere Verbindung – indem **ich sage, was ich fühle und was für mich erfüllt ist.** Z.B.: Ich bin jetzt ganz erleichtert, weil ich Unterstützung bekommen habe.

**„Ich kann andere verstehen, ohne einverstanden zu sein“
Gewaltfrei heißt nicht, immer „nett“ zu sein, sondern aufrichtig!**

(Zitate Marshall B. Rosenberg)

Wolf / Giraffe – Symbole der GFK



Der Wolf

Nach der Theorie der GFK ist die Wolfssprache der missglückte Versuch, Bedürfnisse auszudrücken. In der GFK wird versucht, hinter einem Wolfsverhalten das nicht erfüllte Bedürfnis herauszufinden.

Der Wolf interpretiert, kritisiert, bewertet, gibt Schuld (auch sich selbst). Solches Verhalten erzeugt im Normalfall Widerstand, Rechtfertigung oder Rückzug.

Die Giraffe

Nach der Theorie der GFK spricht die Giraffe die „Sprache des Herzens“. Dabei bedient sie sich der 4 GFK-Komponenten. Sie helfen, sich in sich selbst und andere einfühlen zu können, was Verbindung ermöglicht.

Die Giraffe achtet auf Gefühle und ist sich der dahinterliegenden Bedürfnisse bewusst. Sie respektiert die Bedürfnisse aller, übersetzt Vorwürfe, Beleidigungen usw. in eine bedürfnisorientierte Sprache. Sie trennt Beobachtung und Bewertung.



Beispiele – Aufrichtigkeit

Wolf

„Ich sage Dir ganz ehrlich und aufrichtig

- Was mit Dir nicht stimmt
- Was ich über Dich denke
- Welche Urteile und Bewertungen ich über Dich habe

Giraffe

Ich sage Dir ganz ehrlich und aufrichtig

- Wie es mir geht (Gefühl)
- Was ich brauche (Bedürfnis)
- Um was ich Dich bitte (Bitte)

„Du bist ein Spielverderber“

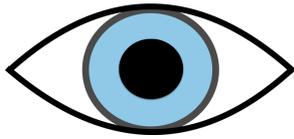
„Du bist nicht belastbar“

„Du bist ein Weichei“

„Ich bin deprimiert, weil ich gerne Spaß hätte“

„Ich bin genervt, weil ich Unterstützung brauche“

„Ich bin betrübt, weil ich gerne mit jemand zusammen was Spannendes unternehmen würde.“



*“Beobachten, ohne zu bewerten,
ist die höchste Form
menschlicher Intelligenz.“*

(Krishnamurti, indischer Philosoph 1895 – 1986)

GFK-Komponente Beobachtung

Wir haben gelernt, zu bewerten, zu urteilen, einzuordnen und die Welt in den Kategorien **richtig und falsch** zu betrachten. So gehen wir auch mit „kleinen Menschen“ um und mit uns selbst: *„Bin ich ein Rindvieh, jetzt hab ich das vergessen...“*

In der GFK machen wir einen Unterschied zwischen einer reinen Beobachtung und einer Beobachtung, die mit einer Bewertung vermischt ist. Wir teilen (bei einem Gesprächseinstieg) mit, auf welche Beobachtung und Situation wir uns beziehen. Wenn wir eine Beobachtung mit der Bewertung vermischen, hört der andere die enthaltene Kritik und reagiert oft mit Abwehr, Angriff oder Rückzug.

Vertraut ist Bewertung u. a. in folgenden Formen

Festschreibung durch das Wort sein *„Du bist noch zu klein.“*

Bewerten durch Verben und Adjektive *„Er vernachlässigt seine Pflichten“* und *„Sie ist unsere beste Mitarbeiterin“*. Auch LOB ist eine Wertung!

Bewerten durch Verallgemeinerungen *„Frauen/Männer sind immer so...“, „immer“ ... nie ... ständig ... tust du das ...“* etc.

Beobachtung mit Bewertung vermischt: *Herr Maier, Sie kommen ständig zu spät zur Arbeit!*

So drücken wir eine neutrale Beobachtung aus

Wertfreie Beobachtung – mit Details und so, dass jeder zustimmen kann:

Herr Maier, es ist heute das dritte Mal in diesem Monat, dass ich Sie nach 9 Uhr zur Arbeit kommen sehe. Offizieller Arbeitsbeginn ist um 8.30 Uhr.

(Auch hier beachten: Der Ton macht die Musik)

Wenn wir ein Gespräch so beginnen, erhöhen wir die Chance auf „offene Ohren“ beim Dialogpartner.



*„Gefühle brauchen keine
Berechtigung“*

(Marshall B. Rosenberg, 1934-2015)

GFK-Komponente Gefühl

Gefühle sind uns in die Wiege gelegt und zeigen an, ob Bedürfnisse erfüllt oder unerfüllt sind – als Mitteilung an die Umwelt. Erwachsene finden oft – durch Erziehung oder Erfahrung – keine angemessenen Wege, ihre Gefühle ausdrücken. Sie schlucken sie z.B. runter oder reagieren „gewaltvoll“.

Gefühle sind natürlich, sehr vielfältig, stets wandelbar, und:

- wie Signallampen (wie im Auto wenn z.B. Öl fehlt) für unerfüllte Bedürfnisse
- körperlich spürbar

Ursprüngliche (Primär-) Gefühle sind Freude, Trauer, Angst.

Ärger (Zorn, Wut) ist ein Sekundärgefühl. Dahinter steht meist Traurigkeit oder Angst, die wir oft nicht spüren wollen oder können.

Gefühls-Wortschatz

Wichtig: Bei der üblichen Formulierung „Ich fühle mich ...“ kommen oft **Pseudogefühle** zur Sprache, wie z.B.: **... ausgenutzt ... bevormundet ... missverstanden** usw. Das wird leicht als **Vorwurf** gehört. Ich gebe der anderen Person „Schuld“ an meinem Gefühl.

Zugang zu den „echten“ Gefühlen bekomme ich über die Frage:
„Wie fühle ich mich, wenn ich **denke**, dass ...?“

Echte Gefühle lassen sich meist am klarsten formulieren mit einem **ich bin**:
(wenn die Bedürfnisse erfüllt sind): **ausgeglichen – begeistert – erstaunt – fröhlich – gespannt – hoffnungsvoll – klar ...**

(wenn die Bedürfnisse nicht erfüllt sind): **ärgerlich – ausgelaugt – besorgt – deprimiert – erschrocken – genervt – hilflos ... verzweifelt – ...**

Echte Gefühle erhöhen die Chance auf „offene Ohren“ beim Dialogpartner.

Gefühle entstehen durch:

- Auslöser: **Verhalten** oder Handlungen (Beobachtung)
- Ursache: **Gedanken** über jemandem oder etwas (Verhalten, Handlungen) bzw. dahinterliegende Bedürfnisse.

Wenn wir das erkennen, können wir die volle Verantwortung für unsere Gefühle übernehmen und z.B. für unser Wohlgefühl sorgen, indem wir

„ ... ausdrücken: Was in uns los ist und unser Leben schöner machen würde“ (Zitat v. M.B. Rosenberg zur Zielsetzung der GFK)



"Wenn wir die Bedürfnisse und Gefühle des anderen hören, erkennen wir die Menschlichkeit, die wir gemeinsam haben."

(Marshall Rosenberg)

GFK-Komponente Bedürfnis

In der GFK gehen wir davon aus, dass alle Menschen dieselben Bedürfnisse haben und dass jede unserer Handlungen der Erfüllung von Bedürfnissen dient. Wenn wir diese stets positive Absicht hinter Gedanken, Bewertungen, Handlungen und Gefühlen herausfinden und offen für neue Strategien sind, ermöglichen wir, sowohl die eigenen als auch die Bedürfnisse anderer zu erfüllen. Die Fixierung auf bestimmte Lösungen oder Strategien ist eine Ursache für viele Konflikte.

Neben materiellen Dingen, wie einem Dach über dem Kopf und Essen brauchen alle Menschen z.B. Anerkennung, Grenzen, Hilfe usw. In achtsamer Sprache wird der Wunsch nach der Erfüllung eines Bedürfnisses eingeleitet mit:

Ich wünsche mir / ich hätte gerne / ich möchte / Ich brauche

Beispiele für Bedürfnisse:

**Aufrichtigkeit – Autonomie – Bewegung – Einfühlung – Feiern – Freiraum –
Geborgenheit – Gleichwertigkeit – Herausforderung – Kreativität – Leichtigkeit
– Lebensfreude – Mut – Nähe – Offenheit – Respekt – Resonanz – Ruhe –
Rücksicht – Sicherheit – Struktur – Unterstützung – Verlässlichkeit –
Wertschätzung – Zeit – Zugehörigkeit ...**

Bedürfnisse sind

allgemein / abstrakt und unabhängig von Zeit, Ort, und Personen.

Strategien sind konkret. Wir alle haben die gleichen (Grund-)Bedürfnisse, nur bei den Strategien unterscheiden wir uns.

Um Bedürfnisse zu erfüllen, gibt es viele Strategien

Wenn ich Nähe brauche, kann ich tanzen gehen, zur Massage oder ich verbringe ein Wochenende zu zweit mit dem Partner.

Wenn jemand die klassische Frage stellt: „Liebst du mich?“ ist es hilfreich, zu fragen: „Was möchtest du, damit du merkst, dass ich dich liebe? Vielleicht Blumen, Berührung, beim Putzen helfen ... oder reicht dir ein JA?“

Um zu bekommen, was wir uns von anderen wünschen,

ist es deshalb wichtig, klare, konkrete Bitten zu formulieren! Siehe Komponente Bitte.



„Worte können Mauern sein – oder
Fenster“

(Marshall B. Rosenberg, 1934-2015)

GFK-Komponente **Bitte**

Wenn wir mitteilen haben, was in uns lebendig ist – mithilfe der Beobachtung, dem Gefühl und dem Bedürfnis – formulieren wir in der GFK eine klare konkrete Bitte (auch an uns selbst). Das erhöht die Chance, dass Bedürfnisse erfüllt werden.

Statt zu sagen, wie der andere sein soll, sage ich, was der andere tun kann.

Handlungsbitte

„Kannst du bitte einen Tisch im Lokal reservieren?“

Verbindungsbitte

„Würdest du mir bitte sagen, wie es dir damit geht, wenn du das von mir hörst?“

Verständnisbitte

„Würdest du mir bitte sagen, was du verstanden hast von dem, was ich sagte?“

So bekomme ich zwar nicht immer, was ich brauche, doch immer öfter!

Ein **nein** auf eine Bitte kann leichter „genommen“ werden, wenn es mit Gefühlen und Bedürfnissen verbunden erklärt wird. Wenn ich so die Beweggründe des anderen erkenne, kann ich mich leichter mit ihm verbinden.

Denn: Das Wichtigste in der GFK ist die Verbindung zwischen Menschen.

Deshalb ist es oft sinnvoll und töffnend, die Beziehungsbitte vor einer Handlungsbitte zu äußern.

Eine **Bitte** ist stets eine **Einladung**, die gerne erfüllt werden kann.

Bei einer **Forderung** hingegen entsteht Widerstand.

Unklare Bitte/fordernd: „Bitte räume dein Zimmer auf.“

Bitte klar und offen: „Kannst du bitte bis 19 Uhr alle Spielsachen, die auf dem Boden liegen, in diesen Schrank räumen?“

Wichtig ist der Dank nach einer erfüllten Bitte - als Treibstoff für unser Tun und Balsam für unser Herz und als Verbindungskitt.

Danke in GFK-Schritten ausgedrückt:

„Ich sehe, dass du den Boden deines Zimmers frei geräumt hast. Da bin ich sehr froh, dass jetzt auf dem Boden Platz ist und ich auch mühelos staubsaugen kann.“