

## Gewaltfreie Kommunikation - das Wesentliche sagen und hören.

Eine Frau träumte, dass sie auf dem Marktplatz ihrer kleinen Stadt ein Geschäft betrat, welches offensichtlich dort neu eröffnet hatte. Als sie sich umschaute, war sie überrascht dass Gott selbst hinter dem Ladentisch stand. "Was kann man hier kaufen?" fragte die Frau. "Alles, was dein Herz begehrt", sagte Gott. Die Frau konnte kaum glauben, was sie hörte und dachte eine Weile nach. Dann sagte sie: "Ich möchte innere Zufriedenheit und Mitgefühl und Weisheit und Angstfreiheit. Nachdem Gott schwieg, sagte sie: "Und Gerechtigkeit und Aufrichtigkeit und Wertschätzung." Nach einer kleinen Weile fügte sie hinzu: "Nicht nur für mich. Für alle Lebewesen auf dieser Welt." Gott lächelte: "Ich glaube, hier liegt ein kleines Missverständnis vor. Wir verkaufen hier keine Früchte. Nur die Samen."

In uns Menschen liegen die Samen für mitfühlendes Verständnis, Lebensfreude, ein friedliches Miteinander und die Bereitschaft, das Leben anderer zu bereichern. Gewaltfreie Kommunikation im Umgang mit uns selbst und anderen ist ein Weg diesen Samen zu nähren, so dass er wachsen und Früchte tragen kann.

Der Begriff "Gewaltfreie Kommunikation" wurde vor 35 Jahren geprägt als Dr. Marshall Rosenberg seine ersten Trainings mit dem von ihm entwickelten Prozess durchführte. Die Teilnehmer kamen aus der Friedens- und Bürgerrechtsbewegung und der Organisator des Trainings nannte das Seminar "Nonviolent Communication". Unter diesem Namen ("Gewaltfreie Kommunikation") wurde der Prozess bekannt. Heute nenne wir diese Art des Umgangs mit anderen Menschen auch "Mitfühlende Kommunikation", "Lebensdienliche Kommunikation", oder "Giraffensprache". Marshall Rosenberg wählte für die innere Haltung und die Sprache, in der sich diese Haltung zeigt, die Giraffe als Symbol. Da Gewaltfreie Kommunikation eine Haltung und Sprache des Herzens verkörpert, ist die Giraffe als das Landtier mit dem größten Herzen ein passendes Bild.

Als Symbol für eine Haltung und Sprache, die nicht gewaltfrei ist verwenden wir den Schakal. Dabei verstehen wir unter Gewalt jede Form des Denkens und Sprechens, welche moralische Urteile enthält (gut und böse, richtig und falsch) oder die sich um die Erfüllung der eigenen Bedürfnisse kümmert ohne Rücksicht auf die Bedürfnisse anderer. Dabei entsteht Gewalt, wenn wir glauben, dass unsere Gefühle durch das Verhalten anderer verursacht werden und nicht durch das, was in uns abläuft.

*"Ich bin total sauer, weil du schon wieder zu spät kommst."*

Wir sind es gewohnt, die anderen für unsere Gefühle verantwortlich zu machen. Ein Anliegen der Gewaltfreien Kommunikation ist es, ein anderes Bewusstsein von Verantwortung für unsere Gefühle zu fördern. Als Folge davon beginnen wir anders zu denken und miteinander zu reden:

*"Ich bin total sauer, weil ich großen Wert auf Pünktlichkeit lege."*

Die Ursache für meine Gefühle liegt in mir: meine Bedürfnisse und Werte.

Alles Bemühen um eine Veränderung in unserem Denken und Sprechen orientiert sich an der Frage:

*Wie möchte ich, dass andere Menschen mir begegnen?*

*Wie möchte ich, dass andere Menschen mich behandeln?*

Wenn Sie Lust haben, so nehmen Sie sich etwas Zeit, diese Fragen für sich zu beantworten, bevor sie weiterlesen. In meinen Trainings geben die Teilnehmer typischerweise folgende Antworten:

- ehrlich / aufrichtig
- offen / direkt / geradeheraus
- freundlich / wohlwollend / höflich
- fair / gerecht
- an mir als Mensch interessiert
- gleichwertig / partnerschaftlich
- mit Toleranz / Akzeptanz
- mit Wertschätzung / Respekt
- meine Grenzen achtend

Daraus ergeben sich einige Fragen:

- *Bin ich selbst bereit, anderen Menschen mit dieser Haltung zu begegnen?*
- *Wie rede ich mit anderen, wenn ich diese Haltung einnehme?*
- *Wie kann ich dazu beitragen, dass andere Freude daran haben, mir so zu begegnen?*

Ein wichtiges Anliegen gewaltfreier Kommunikation ist es, diese Haltung auch in anderen Menschen zu nähren und damit die Chance zu vergrößern, dass der andere Freude daran hat, mir in dieser Qualität zu begegnen bzw. mich so zu behandeln. Dabei gehen wir davon aus, dass wir Menschen von Natur aus dazu neigen, die Bedürfnisse anderer zu berücksichtigen. Dies gilt allerdings nur unter zwei Bedingungen:

1. Wir glauben und vertrauen darauf, dass der andere unsere Bedürfnisse hört, ernst nimmt und berücksichtigt
2. Wir glauben und vertrauen darauf, dass wir frei entscheiden können, ob wir auf die Bitten anderer eingehen (ohne Angst vor Vorwürfen, Kritik, Liebesentzug oder anderen Formen von Strafe).

Wenn Kooperation wirklich unsere wahre menschlich Natur ist, wie kommt es dann, dass wir in vielen Situationen und Begegnungen weder Lust noch Energie haben die Bedürfnisse der anderen zu berücksichtigen? Wenn wir Erfahrungen machen, dass unsere Bedürfnisse nicht gehört, nicht ernst genommen und nicht berücksichtigt werden oder wir an Wertschätzung in den Augen anderer verlieren wenn wir "Nein" zu einer Bitte sagen, entfernen wir uns von unserer menschlichen Natur. Solange diese Verletzungen nicht geheilt sind, solange wir nicht verzeihen und loslassen, ist es schwer, uns für die Bedürfnisse anderer zu interessieren. Die Absicht der Gewaltfreien Kommunikation ist es, eine Beziehung aufzubauen oder zu pflegen, die von gegenseitiger Wertschätzung geprägt ist. Um eine wertschätzende Verbindung mit anderen Menschen zu schaffen, ist die entscheidende Frage: Worauf richten wir unsere Aufmerksamkeit?

Als Schakale richten wir unsere Aufmerksamkeit auf das, was wir zu wissen glauben:

*"Das ist gut", "Das ist unfair"*

oder auf das, was die andere Person in unseren Augen "ist", weil sie etwas tut oder sagt:

*"Du bist unverschämt!" "Du bist egoistisch" "Du bist genial"*

Wir beurteilen das, was wir erleben, moralisch, getragen von der Idee, dass wir wissen (was richtig und falsch, was gut und böse ist) und dass wir Recht haben. Das führt zu einer Tendenz, andere Menschen zu bestrafen oder leiden zu lassen, oder, bei positiven Urteilen, den anderen zu belohnen. Beides geschieht auf der Basis, dass wir wissen: der andere hat das "verdient".

Als Giraffen richten wir statt dessen unsere Aufmerksamkeit auf die Bedürfnisse und Werte:

- *Was brauche ich?*
- *Was hätte ich gerne?*
- *Was ist mir wichtig?*

Wir beurteilen das, was wir erleben im Licht unserer Bedürfnisse und Werte.

Wir treffen Entscheidungen, ob etwas im Einklang ist mit unseren Bedürfnissen und Werten oder nicht.

#### **Schakal**

*Das ist schön*

*Das ist ungerecht*

*Du bist unverschämt*

*Du bist egoistisch*

#### **Giraffe**

*Das gefällt mir*

*Fairness liegt mir sehr am Herzen*

*Ich brauche Respekt*

*Ich möchte spüren können, dass meine Bedürfnisse zählen*

Als Giraffe richtete sich unsere Lebensenergie auf unsere Werte und Bedürfnisse. Das führt zu konkreten Bitten oder Aktivitäten, mit dem Ziel, unsere Bedürfnisse erfüllt zu bekommen.

Im Prozess der Gewaltfreien Kommunikation wechseln wir zwischen Aufrichtigkeit und mitfühlendes Verständnis. Ich sage dem anderen aufrichtig wie es mir geht und was ich gerne hätte. Ich versuche ebenfalls mitfühlend zu verstehen, was den anderen bewegt und was er gerne hätte. So tragen wir dazu bei, dass wir jeweils damit in Kontakt kommen, was im anderen gerade lebendig ist. Auf dieser Basis ist kooperatives Verhalten wahrscheinlich.

## Aufrichtigkeit

Es gibt einen erstaunlichen Widerspruch zwischen dem Wunsch nach mehr Aufrichtigkeit zwischen uns und der Bereitschaft diese Aufrichtigkeit zu praktizieren. Vielleicht hängt das damit zusammen, dass wir gelernt haben, unter Aufrichtigkeit folgendes verstehen:

Ich sage dir jetzt mal ganz aufrichtig und ehrlich ...

- was mit dir nicht stimmt
- was ich über dich denke
- welche Urteile und Bewertungen ich über dich habe.

z.B. *"Jetzt mal ganz aufrichtig:*

- *du bist einfach zu dick!"*
- *du bist ein ganz großer Schlamper"*
- *du solltest dir etwas mehr Mühe geben"*
- *du bist egoistisch und rücksichtslos"*

Diese Vorstellung von Aufrichtigkeit kann dazu führen, dass andere Menschen gekränkt und verletzt reagieren. Das macht diese Form von "Aufrichtigkeit" nicht gerade attraktiv für uns. In der gewaltfreien Kommunikation verstehen wir unter Aufrichtigkeit folgendes:

Ich sage dir jetzt mal ganz aufrichtig und ehrlich ...

- wie es mir geht / wie ich mich fühle
- was ich brauche / was mir wichtig ist
- was meine Bitte an dich ist

Dies ermöglicht uns, ganz aufrichtig zu sein und zwar ohne Kritik, Vorwurf, oder Beschuldigung:

- *"Ich mache mir Sorgen um deine Gesundheit."*
- *"Ich bin unzufrieden weil ich mehr Ordnung brauche."*
- *"Ich bin frustriert weil ich großen Wert auf Engagement und Sorgfalt lege."*
- *"Ich bin verletzt, weil ich bei dieser Sache Verständnis brauche."*

Für Mitgefühl benutzen wir auch die Begriffe Einfühlung oder Empathie oder mitfühlendes Verständnis. Das bedeutet nicht, dass ich mag, was der andere tut oder dass ich damit einverstanden bin. Schakale glauben das häufig, und das hält sie davon ab Mitgefühl zu praktizieren.

Empathie / mitfühlendes Verständnis bedeutet, dass ich versuche mit dem in Kontakt zu kommen, was im anderen gerade lebendig ist. Ich versuche zu verstehen, was der andere fühlt und welche Bedürfnisse er als erfüllt oder unerfüllt erfährt. Dies sind natürlich erst einmal Vermutungen. Aber selbst wenn ich diese Vermutungen nicht überprüfe (indem ich sie laut ausspreche), ändert sich meine Haltung dem anderen gegenüber meist drastisch, wenn ich anfangs, meine Aufmerksamkeit auf dessen Bedürfnisse zu richten und in diese Richtung zu denken: "Was fühlt und braucht der andere gerade?"

Der Prozess der Gewaltfreien Kommunikation basiert auf einer einfachen Struktur, die uns hilft, moralische Urteile durch "Wert-Urteile" zu ersetzen.

Wir achten dabei auf 4 Dinge:

1. Was wir beobachten
2. Was wir fühlen
3. Was wir brauchen
4. Um was wir bitten

Ein Beispiel: Jemand kommt ohne anzuklopfen in mein Zimmer.

Schakal: *"Ja sag mal: hast du keinen Anstand?! Du kannst doch nicht einfach hier so reinplatzen! Ein Mindestmaß an Höflichkeit sollte man schon haben!"*

Giraffe: *"Wenn du ohne anzuklopfen reinkommst, bin ich frustriert, weil ich meine Privatsphäre brauche. Ich hätte gerne, dass du das nächste Mal anklopfst. Einverstanden?"*

## Wahrnehmung

Der erste Schritt im Prozess Gewaltfreier Kommunikation besteht darin, den anderen wissen zu lassen, was er getan oder gesagt hat, was nicht in Harmonie mit meinen Werten und Bedürfnissen war. Hier teilen wir eine Beobachtung oder Wahrnehmung mit und zwar ohne Interpretation und Bewertung. Das ist gar nicht so einfach. Krishnamurti hat einmal gesagt: "Die höchste Form menschlicher Intelligenz ist die Fähigkeit, zu beobachten ohne zu bewerten." Im Alltag vermischen wir häufig Beobachtung und Bewertung, ohne uns dessen bewusst zu sein.

Schakal: *"Wenn du so bockig bist ..."*

Giraffe: *"Wenn du auf diese Art "Nein" sagst und mit dem Fuß aufstampfst ..."*

Schakal: *"Dein Zimmer ist nicht aufgeräumt."*

Giraffe: *"In deinem Zimmer liegen deine Socken und deine T-Shirts auf dem Boden."*

Wenn Sie eine klare Wahrnehmung benennen, hat ihr Gegenüber keine Möglichkeit zu sagen: *"Das ist nicht wahr, das stimmt doch gar nicht!"*

Im Beispiel: *"Dein Zimmer ist nicht aufgeräumt."* besteht sonst die Gefahr, dass die Beteiligten darum kämpfen, wer mit seiner Interpretation / Bewertung recht bekommt. Bei solche Machtkämpfe bleibt die Qualität der Beziehung meist auf der Strecke.

*"Dein Zimmer ist nicht aufgeräumt."*

*"Aber es ist doch aufgeräumt."*

*"Ist es eben nicht!"*

*"Doch, ich habe gerade aufgeräumt."*

*"Aber es ist nicht aufgeräumt!"*

*"Ist es doch!"*

*"Nein, ist es nicht!"*

## Gefühle

Kommen wir zum nächsten Punkt: Was wir fühlen.

In diesem Schritt geht es darum, anderen Menschen mitzuteilen, wie wir uns fühlen in Bezug auf unsere Wahrnehmungen. Wie geht es uns damit, wenn der andere sich so verhält? Anstatt den anderen daran teilhaben zu lassen, wie wir uns fühlen, teilen wir statt dessen häufig mit was wir denken:

Schakal: *"Ich hab das Gefühl, du magst mich nicht"*

statt Giraffe: *"Ich bin traurig und enttäuscht".*

Oder wir diagnostizieren versteckt das Verhalten des anderen:

Schakal: *"Ich fühle mich total ausgenutzt von dir"*

statt Giraffe: *"Ich bin wütend"*

Zu sagen, was wir denken / wie wir bewerten statt Emotionen mitzuteilen produziert unnötigen Widerstand und macht es dem anderen schwer, uns mit mitfühlendem Verständnis zu hören. Unser Gegenüber kommt dann nicht in Kontakt damit, wie wir uns fühlen, sondern er versteht dann unsere Worte wahrscheinlich als Kritik an seinem Verhalten.

In dem Modell gewaltfreier Kommunikation haben wir folgendes Verständnis von der Aufgabe und Funktion der Gefühle: Gefühle sind die Art und Weise, wie das Leben uns wissen lässt, dass unsere Bedürfnisse erfüllt wurden (angenehme Gefühle) oder dass unsere Bedürfnisse zu kurz gekommen sind (unangenehme Gefühle). Gefühle sind also das Meldesystem für unsere Bedürfnisse. Angenehme Gefühle sagen uns: "Halte inne. Sei dankbar und feiere das Leben. Ein Bedürfnis ist erfüllt worden."

Unangenehme Gefühle lassen uns wissen: "Aufgepasst! Ein wichtiges Bedürfnis kommt gerade zu kurz. Unternimm etwas. Kümmere dich darum, dass du bekommst, was dir am Herzen liegt."

## Bedürfnisse

Damit sind wir bei den Bedürfnissen und Werten - dem 3. Schritt und zentralen Element in der Gewaltfreien Kommunikation. Bedürfnisse sind Manifestationen der Lebensenergie in allen Lebewesen und somit das, was uns allen gemeinsam ist und uns verbindet. Wenn wir unsere Aufmerksamkeit auf die Bedürfnisse der Beteiligten richten, dann erkennen wir, dass wir nicht voneinander getrennt sind. Auf diese Weise entsteht der Wunsch nach Kooperation sowie die Bereitschaft und Freude daran, das Leben anderer zu bereichern. Bewusstheit über Bedürfnissen aller Beteiligten ist das Herzstück menschlichen Miteinanders.

In den gegenwärtigen Bedürfnissen liegen die Wurzeln der Wahrnehmung, die Ursachen für unsere Gefühle und der Impuls für eine Bitte.

Ein entscheidender Schlüssel für ein erfolgreiches Miteinander ist hier vor allem die Einsicht, dass wir für unsere Gefühle selbst verantwortlich sind, weil die Ursachen für unsere Gefühle (unsere Werte und Bedürfnisse) in uns selbst liegen. Sprachlich drückt sich das so aus:

Schakal: *"Ich fühle mich ..., weil du .... (was der andere tut oder sagt)."*

Giraffe: *"Ich fühle mich ..., weil ich brauche / weil mir wichtig ist ... (+mein Bedürfnis)."*

Wenn jemand in mein Zimmer kommt, ohne anzuklopfen und ich bin dann sauer - was ist die Ursache für mein "Sauersein"? Dass der andere nicht angeklopft hat? Nein! Denn wenn ich kein Bedürfnis nach "Privatsphäre" hätte, würde es mich nicht stören, wenn der andere nicht anklopft.

Damit Gefühle auftreten, braucht es also 2 Dinge:

1. Einen Auslöser (das, was geschieht bzw. was jemand tut und sagt)
2. Eine Ursache (unser Bedürfnis in diesem Augenblick).

Bei der Formulierung unserer Bedürfnisse achten wir darauf, dass Bedürfnisse immer allgemein und abstrakt sind. Sie beschreiben also kein konkretes Verhalten, sonst wären wir bereits bei einer Bitte gelandet.

Schakal: *"Mir ist wichtig, dass du den Abfall rausbringst"*

Giraffe: *"Ich brauche Unterstützung im Haushalt, und deshalb ..."*

oder: *"Mir ist wichtig, dass wir die Hausarbeit fair aufteilen und deshalb ..."*

## Bitten

Das Wichtigste, wenn wir eine Bitte aussprechen, ist unsere innere Haltung. Wir fragen uns: Ist es wirklich eine Bitte oder ist es eine Forderung?

Eine Bitte lässt dem anderen seine Wahlfreiheit, ob er mir die Bitte erfüllen will oder nicht. Der einzig wahre Test dafür, ob es eine Bitte oder eine Forderung war, ist meine Reaktion darauf, wenn der andere auf meine Bitte "Nein" sagt:

Verliert der andere an Wertschätzung und Respekt in meinen Augen?

Habe ich irgendwelche Vorwürfe, Urteile, Bewertungen über den anderen, weil er "Nein" gesagt hat? Habe ich den Impuls, den anderen irgendwie dafür zu "bestrafen"? Wenn ja, dann war es keine Bitte, sondern eine Forderung.

Im Alltag sprechen wir Bitten nicht immer direkt aus, sondern lassen den anderen erraten oder raten was wir wollen. Direkte Bitten aussprechen dient der Klarheit und macht Kommunikation erfolgreicher, erfordert aber Zivilcourage und Verantwortlichkeit. Eine Bitte klar und direkt auszusprechen bedeutet auch, dass wir dem anderen zutrauen, dass er die Freiheit und Verantwortlichkeit übernimmt, selbst zu entscheiden, ob er uns die Bitte erfüllt oder nicht.

Darüber hinaus gibt es eine Reihe von Kriterien, um die Chance möglichst groß zu machen, dass der andere gerne auf meine Bitte eingeht:

## Auf was kann ich achten, wenn ich eine Bitte ausspreche?

### 1. Ich sage, was ich will, statt zu sagen, was ich nicht will.

Schakal: "Ich möchte nicht, dass du so lange im Büro arbeitest"

Giraffe: "Ich möchte, dass du wenigstens zwei Abende in der Woche ab 18:00 Uhr mit mir und den Kindern verbringst."

### 2. Verhalten erbitten, statt zu sagen, wie der andere sein soll oder was er fühlen soll.

Schakal: "Kannst du nicht ein bisschen ordentlicher sein?"

Giraffe: "Tust du bitte deine Socken und T-Shirts in den Wäschebeutel?"

Schakal: "Ich möchte, dass du dich ganz ungezwungen fühlst."

Giraffe: "Sagst du mir bitte, was ich tun kann, damit du dich hier wohlfühlst?"

### 3. Konkretes, beobachtbares Verhalten erbitten, statt vage und abstrakt zu bleiben

Schakal: "Ich möchte, dass du mich verstehst."

Giraffe: "Kannst du mir bitte sagen, was du verstanden hast?"

Schakal: "Ich möchte, dass du mich respektierst"

Giraffe: "Ich möchte, dass du anklopfst, bevor du reinkommst. Einverstanden?"

Dies sind also die 4 Schritte, die wir in der Gewaltfreien Kommunikation benutzen, um dem anderen aufrichtig mitzuteilen, was mich bewegt und was ich gerne hätte (Situation, Gefühl, Bedürfnis, Bitte). Die gleichen 4 Elemente benutzen wir auch, um zu verstehen, was den anderen bewegt. Ganz gleich, in welcher Form der andere sich ausdrückt, - als Giraffe richte ich meine Aufmerksamkeit ausschließlich auf diese 4 Punkte:

1. Wovon spricht der andere?
2. Wie fühlt er sich?
3. Was hätte er gerne, was er nicht bekommt?
4. Um was bittet er mich?

Dabei ist es das Wesentliche, die Gefühle und Bedürfnisse des anderen wirklich zu erfassen. Wir achten also besonders auf Schritt zwei und drei. Um wirklich zu verstehen, was den anderen innerlich bewegt. Dieses Interesse am anderen Menschen nennen wir Empathie, Mitgefühl oder mitfühlendes Verständnis.

In der gewaltfreien Kommunikation unterscheiden wir 4 Formen des Zuhörens, die dazu führen, dass wir auf das, was jemand tut oder sagt, unterschiedlich reagieren. Schauen wir das an einem Beispiel an:

Jemand sagt: "Das darf doch nicht wahr sein! Hast du denn das immer noch nicht verstanden?"

### 1. Aufmerksamkeit darauf, dass der andere etwas falsch macht:

Alles, was der andere sagt, ist der Beleg dafür, dass mit dem anderen etwas nicht stimmt. Ich produziere moralische Urteile über den anderen und reagiere innerlich mit Ärger.

*Ja, kein Wunder! Wenn du es nicht vernünftig erklären kannst!*

### 2. Aufmerksamkeit darauf, dass ich etwas falsch mache:

Alles, was der andere sagt, ist der Beleg dafür, dass mit mir etwas nicht stimmt. Ich produziere moralische Urteile über mich selbst. Das Resultat: Schuldgefühle, Schamgefühle oder Depression.

*"Ja, ich weiß ja, aber du musst auch zugeben, dass es schwer ist".*

### 3. Alles, was der andere tut oder sagt ist Ausdruck seiner Gefühle und Bedürfnisse:

Meine ganze Aufmerksamkeit ist darauf gerichtet: Was fühlt und braucht der andere? Das Resultat: Mitgefühl für den anderen

*"Bist du frustriert, weil du gerne schneller vorankommen möchtest?"*

### 4. Aufmerksamkeit auf meine innere Reaktion:

Meine Aufmerksamkeit ist darauf gerichtet: Was fühle und brauche ich? Das Resultat: Mitgefühl mit mir selbst.

*"Wenn ich das höre, bin ich gekränkt, weil ich möchte, dass mein Bemühen gesehen wird."*

In einem Gespräch mit anderen wechselt eine Giraffe also zwischen zwei Zuständen:

- a) Aufrichtig mitteilen, was mich bewegt und was ich gerne hätte
- b) mitfühlend zu verstehen, um was den anderen bewegt und was er gerne hätte.

Damit wird die Grundlage für eine wertschätzende Verbindung zu anderen gelegt. Dies nährt die Samen für ein friedliches Miteinander, die in jedem Menschen liegen und erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass alle Beteiligten sich konstruktiv und kooperativ verhalten wollen.