

## Um etwas bitten mit Gewaltfreier Kommunikation

---

### Was ist Gewaltfreie Kommunikation?

Gewaltfreie Kommunikation ist ein Konzept für den Umgang mit einander, das versucht, ein wohlwollendes Klima zwischen den Gesprächspartnern zu erreichen, das den Austausch und das Verständnis fördert.

Mit der gewaltfreien Kommunikation kann man versuchen, genau zu verstehen, wie man selbst und andere in einer Situation wahrnehmen, denken, fühlen und was wir oder die anderen brauchen.

*„Die Gewaltfreie Kommunikation ist keine Rhetorik-Strategie und schon gar keine Trickkiste zur Durchsetzung Ihrer Ziele. Sie ist vielmehr eine Haltung von Respekt, Wertschätzung, Achtung und klarer Selbstvertretung. Als ich die gewaltfreie Kommunikation kennenlernte, fürchtete ich, von nun an nur noch sanft, zurückhaltend und höflich sein zu müssen [...] – also eher wie weichgespült.*

*Diese Sorge höre ich oft in meinen Seminaren und ich kann ihnen sagen: Wenn es so wäre, die gewaltfreie Kommunikation wäre nichts für mich. [...]*

*Sie müssen nicht immer dezidiert gewaltfrei sprechen. Wenn die Beziehung in Ordnung ist, wird Ihr Gegenüber Ihre Worte nicht auf die Goldwaage legen. Und es gibt spezielle Anlässe, bei denen es sich besonders lohnt, genau auf die Formulierung zu achten.“* Klaus-Dieter Gens

### Grundannahmen

- Wie eine Situation erlebt und verarbeitet wird, ist von Person zu Person unterschiedlich.
- Jeder hat eine Reihe von Bedürfnissen, viele davon sind allen Menschen gemein, z.B. Bedürfnis nach Anerkennung, Sicherheit, Selbstbestimmtheit und Selbsterfahrung im Tätigsein. Bedürfnisse sind nie negativ, sie dienen der Erhaltung und Entwicklung von Leben.
- Insbesondere: Wir sehnen uns nach Verbundenheit und Vertraut zu anderen Menschen.
- Jede Handlung inkl. Des sprachlichen Ausdrucks des Menschen ist der mehr oder weniger gelungene Versuch, ein Bedürfnis zu befriedigen. Gewalt ist damit der tragische Ausdruck eines unerfüllten Bedürfnisses.
- Wenn wir von Herzen schenken, dann tun wir das aus der Freude heraus, die dann entsteht, wenn wir das Leben eines anderen Menschen bewusst bereichern.
- Auf diese Weise zu schenken ist sowohl für den, der gibt, wie auch für den, der empfängt, ein Gewinn.
- Wir können niemanden motivieren oder erfreuen, aber wir können günstige Bedingungen schaffen, dass jemand sich erfreut oder selbst motiviert

Die Sprache bestimmt wesentlich, wie wir uns und andere wahrnehmen und mit einander verbunden sind.

### Was bedeuten Bedürfnisse in diesem Kontext?

In unserem alltäglichen Sprachgebrauch wird das Wort „Bedürfnis“ gleichgesetzt mit „Wunsch“. In der GFK verstehen wir darunter all das, was Menschen brauchen zum Leben und zum Wohlfühlen. Bedürfnisse sind ihrer Natur nach recht offen und können auf unterschiedliche Weisen befriedigt werden. „Bedürfnisse“ nach Gummibärchen, Shopping

---

oder Porschefahren sind demzufolge individuelle Interessen, hinter denen sich jedoch echte Bedürfnisse verbergen – manchmal etwas ganz anderes, als der Wunsch zunächst vermuten lässt.

Erfüllte Bedürfnisse machen glücklich. Unerfüllte Bedürfnisse lassen uns sehnsüchtig oder „hungrig“ umherstreifen. Manche versuchen wir zu ignorieren oder zu verdrängen, bis sie sich explosionsartig Raum verschaffen oder uns in Depression und Verzweiflung stürzen. Jeder von uns hat seine eigene, individuelle Art und Weise, für die Erfüllung seiner Bedürfnisse zu sorgen. Anschlussbedürfnisse haben wir alle; wie wir mit anderen Menschen zusammenkommen, variiert nach Lebens- und Kulturraum, sozialen Bedingungen und persönlichen Fähigkeiten und Vorlieben. Und genau hier befindet sich auch das größte Konfliktpotential: „Nicht die unterschiedlichen menschlichen Bedürfnisse sind im Konflikt miteinander, sondern die Strategien, die wir einsetzen, um sie zu erfüllen“, sagt Rosenberg. In dieser Erkenntnis liegt jedoch gleichzeitig auch der Ansatz zur Lösung: Bedürfnisse sind konstant, Strategien anpassungsfähig und veränderbar.

---

### **Bedürfnisse aussprechen**

*„Wir sind in einer Kultur zu Hause, wo Kaufen, Geld verdienen und der persönliche Wert auf einer Stufe stehen und das alltägliche Kommunikationsmuster im wesentlichen Ausmachen. Deshalb fühlen wir uns oft unwohl, wenn es darum geht, einfach nur zu geben und zu nehmen.“ – Rosenberg*

Über die Gründe, warum es vielen Menschen so schwer fällt, um die Erfüllung ihrer Bedürfnisse klar und offen zu bitten, lässt sich nur spekulieren. Ist es die Furcht vor Abhängigkeit, vor Schwäche, etwa ein „Bittsteller“ zu sein? Steckt dahinter die Angst vor einer Abfuhr – oder gar der Gedanke, man hätte ohnehin ein „Anrecht“ auf das Gewünschte?

Gewaltfreie Kommunikation basiert auf der Annahme, dass hinter all unseren Botschaften letztlich immer ein „Bitte“ oder „Danke“ steckt. Wir sind alle bestrebt, unsere Bedürfnisse zu erfüllen, und zu unseren Bedürfnissen zählt ebenso der Wunsch, zum Wohlergehen anderer beizutragen. In eine Schieflage gerät das Geben erst, wenn sich ein „um zu“ darunter mischt: der Wunsch nach Belohnung oder Anerkennung, der Versuch, den anderen zu verändern oder womöglich die Furcht, die Beziehung zu verschlechtern, wenn eine Bitte abgeschlagen wird.

---

### **Was bedeutet Gewalt in diesem Kontext?**

*„Gewalt ist der tragische Ausdruck eines unerfüllten Bedürfnisses.“ – Rosenberg*

Damit ist gemeint, dass derjenige, der Gewalt ausübt, einen verständlichen Grund für Handeln hat, nämlich ein unerfülltes Bedürfnis und dass er weiterhin drastische Wege geht, dieses Bedürfnis zu erfüllen, zumal gegen den Willen anderer.

Zumeist wird unter Gewalt verstanden, jemanden willentlich körperlich oder seelisch zu verletzen. Für die Gewaltfreie Kommunikation ist Gewalt weiterhin jede Machtausübung auf andere Menschen, die versucht den Menschen zu etwas zu zwingen, was er nicht selbst für sich wünscht.

z.B. Bestrafung, Schuldzuweisung, Beschämung, Zwang, Erpressung

## **Giraffen und Schakalsprache**

Rosenberg stellt der Anschauung wegen zwei Sprecher-(Ideal-)Typen nebeneinander: Giraffen und Schakale. Die Giraffe wurde gewählt, weil sie das Landlebewesen mit dem größten Herzen ist. Sie spricht eine Sprache, die einführend und verbindend ist. Der Schakal spricht eine Sprache, die verurteilt und trennt. Seine Sprache hört sich an, wie das Kläffen eines Schakals. Er selbst hat jedoch die gleichen Bedürfnisse wie die Giraffen, weiß aber keinen Weg, sie auszudrücken. Marshall sagt, ein Schakal wäre auch nur eine Giraffe im Wolfspelz.

### **Giraffen:**

Leben im: Hier, Jetzt und So

Verhalten: Verstehen, Teilen, Kooperieren, „sich des Lebens erfreuen“

Eigene Bedürfnisse: Verstehen, Anerkennen, Ausdrücken

Eigenes Fehlverhalten: Anerkennen und Verzeihen

Fremdes Fehlverhalten: Verstehen, Versöhnen

Sicht auf andere: Einfühlsames und Verständnisvolles Miteinander, „Was brauche ich“ und „Was braucht der andere?“

### **Schakal:**

Leben in: Zukunft, Vergangenheit, nach Schuld oder Pflicht

Verhalten: Recht haben, Imponieren, Behaupten, „nach den Regeln des Lebens spielen“

Eigene Bedürfnisse: Verleugnen oder Erzwingen

Eigenes Fehlverhalten: Schuld empfinden oder verleugnen

Fremdes Fehlverhalten: Schuldzuweisung, Bestrafung

Sicht auf andere: Konkurrenz, Suchen nach Fehlern, Erwartungen an andere, „Was verdient der andere?“

---

## **Schakalsprache und Schuldkultur**

In einer Schuldkultur werden die Normen wichtiger Bezugspersonen an die Kinder weitergegeben und die Einhaltung überwacht. Wer gegen die Normen verstößt, grenzt sich aus der Gemeinschaft aus („*Du bist anders und gehörst nicht dazu!*“). Mit der Zeit werden die Normen verinnerlicht (vom Fremdzwang zum Selbstzwang). Das eigene Verhalten wird beobachtet und bei Verstoß wird Schuld empfunden. Sein Fehlverhalten einzugestehen führt wieder in die Gemeinschaft ein. („*Ich bereue, anders zu sein!*“). Als höchstes Gut wird das ruhige Gewissen betrachtet.

Strafaktionen basieren auf dem Gedankenmuster, dass Menschen Straftaten begehen, weil sie „schlecht“ oder „böse“ sind, und um das zu ändern, muss man sie zur Reue bewegen. Ihre „Besserung“ wird durch Strafaktionen angestrebt, mittels derer man sie erst so lange leiden lässt, bis sie die Verfehlungen ihres Tuns erkennen, damit sie daraufhin bereuen und sich verändern. In der Praxis jedoch führt eine Strafaktion mit großer Wahrscheinlichkeit zu Abwehr und Feindseligkeit und zu einer Verstärkung des Widerstands gerade gegen das Verhalten, das wir als wünschenswert ansehen.

---

## Beschuldigung und andere Strafen haben ihren Preis

Der grundlegende Mechanismus, jemanden durch Schuldgefühle zu motivieren, funktioniert so, dass die Verantwortung für die eigenen Gefühle der anderen Person zugeschrieben wird. In dieser Weise handeln Personen nicht vornehmlich zum Wohl des anderen, sondern um Schuldgefühle zu vermeiden.

Wenn „falsches Verhalten“ bzw. „Abweichen“ bestraft wird, dann weiß die bestrafte Person zwar, wie sie ein Bedürfnis nicht in Handlung umsetzen soll, aber noch nicht zwingenderweise, welchen besseren Weg es gibt, ein Bedürfnis zu befriedigen.

---

## Wir in der „Schuld-“ und „Gewaltkultur“:

Rosenberg hat spezifische Formen der Sprache und Kommunikation identifiziert, von denen er glaubt, dass sie zu gewalttätigem Verhalten uns selbst und anderen gegenüber beitragen.

### Erwartungen

Mehr oder weniger bewusst, richten wir unser Leben danach aus, wie andere und wir selbst es von uns verlangen, ohne dass es unseren Bedürfnissen entspricht. Wir verschließen uns somit vor der wahren Person und unsere Beobachtungen können in einer bestimmten Weise verzerrt sein.

-> „*Das gehört sich so.*“, „*Sag, dass du mich magst.*“

Wir formulieren „vernünftige“ Kriterien, nach denen wir uns selbst und andere beurteilen, einordnen und vergleichen. Wir handeln nicht aus unseren Bedürfnissen sondern nach Gesichtspunkten des „Sollens“ und des „Um-Zus“

-> „*Er ist faul.*“, „*Wirtschaftlich ist es total dumm, was er da tut.*“

### Das „Verdienen“

Bedingte Wertschätzung: Wir stellen oft offen oder subtil Bedingungen dafür, dass wir anderen unsere Zuneigung aussprechen.

-> „*Räum dein Zimmer auf oder ich werde böse!*“, „*Das schenkst du mir doch bestimmt.*“, „*Wer sich so verhält, muss nicht mit meinem Mitleid rechnen.*“

Gerechtes Verdienen: Der Begriff der Gerechtigkeit bezeichnet einen idealen Zustand des sozialen Miteinanders, in dem es einen angemessenen, unparteilichen und einforderbaren Ausgleich der Interessen und der Verteilung von Gütern und Chancen zwischen den beteiligten Personen oder Gruppen gibt. (Peter Koller in: Peter Koller (Hrsg.): Gerechtigkeit im politischen Diskurs der Gegenwart, Passagen, Wien 2001). Damit einher gehen bestimmte Handlungsnormen und Rechtsnormen für die entsprechende Gestaltung des gesellschaftlichen Zusammenlebens.

Wir meinen mit Gerechtigkeit oft, dass eine Person für bestimmte Handlungen oder zugeschriebenen Eigenschaften eine bestimmte Behandlung verdient hat – Bestrafung, Belohnung, Verachtung, Respekt etc.

-> „*Wer nicht arbeitet hat auch keinen Anspruch auf ein erfülltes Leben.*“, „*Das verdient Respekt.*“

Das „Verdienen“ blockiert unser Einfühlungsvermögen, indem es äußere Bewertungskriterien festlegt und uns zwingt, eine Person in einer bestimmten Weise zu behandeln oder ihr in einer bestimmten Weise gegenüber eingestellt zu sein, unabhängig von unseren wahren Gefühlen der Person gegenüber. Wie beim Erwarten führt das „Verdienen“ dazu, dass wir uns in einer

---

bestimmten Weise zu einem Verhalten gedrängt fühlen, ohne zugrundeliegende Gefühle oder Bedürfnisse.

## **Das Wörtchen Respekt**

Respekt ist ein gern verwendetes Wort, drückt aber sehr unterschiedliches aus. Den meisten Bedeutungen gemein ist eine positive Aufgeschlossenheit einer Sache oder einer Person gegenüber. Manchmal wissen wir gar nicht, welche der folgenden Bedeutungen wir meinen:

Achtung vor der anderen Person oder Höflichkeit ihr gegenüber.

- „*Ich verlange Respekt.*“

Anerkennung der anderen Person gegenüber.

- „*Diese Person war einmal gelähmt und läuft nun die 100 m in 12 Sekunden – sie verdient Respekt.*“

Autorität der anderen Person.

- „*Ich habe Respekt vor meinem Vorgesetzten.*“

Toleranz gegenüber der anderen Person oder ihren Handlungen.

- „*Ich respektiere es, dass fremde Kulturen eine andere Einstellung dazu haben.*“

Vorsicht bei Handlungen gegenüber Personen, die kränken oder Unfrieden stiften könnten.

- „*Aus Respekt den Eltern gegenüber würde ich – um des lieben Friedens willen – ihr Kind nicht in deren Gegenwart zurecht weisen, wenn es dauernd dazwischen quengelt.*“

Vorsicht ist angebracht, wenn in dieser Verwendung das „Verdienen von Respekt“ mitschwingt oder wenn damit kein Gefühl oder Bedürfnis ausgedrückt wird.

## **Verantwortung leugnen**

Wenn wir die Selbstbestimmtheit für unsere Gefühle oder unser Verhalten leugnen.

-> „*Ärger überkam mich.*“, „*Er hat mich gereizt.*“, „*Ich konnte dann nur noch so handeln.*“

## **Unabhängigkeit**

Wir versuchen unsere Bedürfnisse zu erfüllen, ohne anderen Menschen vertrauen oder sie um etwas bitten zu müssen, da wir die Unsicherheit nicht aushalten, möglicherweise durch unsere Bitten die Beziehung zu verschlechtern, in des anderen Schuld zu stecken (gerechter Ausgleich), für unsere Bitten verachtet zu werden (bewertet zu werden), dass es uns nicht zustehen könnte (Verdienen), etc.

-> z.B. anspruchsvolle Arbeit verrichten, um anerkannt zu werden, statt einfühlsame Verbindung; Regeln aufstellen, statt um etwas zu bitten; Konkurrenz statt Kooperation; wir meiden Menschen, die etwas tun, was wir nicht mögen oder auch die eigenen Bedürfnisse verleugnen.

## **Soziales Vergleichen**

Vergleiche können inspirierende und aussagekräftige Bilder auf unsere innere Leinwand zaubern. Sie können klärend und erhellend sein. Auf Personen angewandt, verblassen sie zu einem moralischen Urteil: Die sicherste Methode, sich unglücklich zu machen, ist, sich mit einem anderen Menschen zu vergleichen – kaum etwas blockiert so effizient unser eigenes Einfühlungsvermögen für sich und andere. Und wer einem sagt, er „sei wie dieser“ oder „... als jener“ spricht auf subtile Weise ein Urteil aus. Selbst ein Kompliment ist ein nett verpacktes Urteil. Enthalten sie Vergleiche mit anderen Personen, sind sie ohnehin fragwürdiger Natur, und wenn sie nichts über Ihre eigenen Gefühle oder Bedürfnisse aussagen, die das Schöne, Wahre oder Gute am anderen bei Ihnen weckt oder erfüllt hat, können Komplimente oft gar nicht angenommen werden.

## **Recht haben wollen und Kampf um Positionen**

Zum Thema Rechthaben hat Rosenberg lakonisch bemerkt: „Willst Du Recht behalten oder glücklich sein? Beides geht nicht.“

---

Rechthaben kann durchaus einen sportlichen Reiz haben, wenn beide die Spielregeln kennen und akzeptieren. Doch ansonsten ist es ziemlich einsam auf dem Siegertreppchen, denn wenn jemand im Recht ist, gibt es immer noch jemanden, der im Unrecht sein muss.

Wer den anderen eines Besseren belehren will – und das kann immer wieder mal vorkommen –, wird mit Hilfe des Leitsatzes „Erst (einfühlende) Verbindung, dann Korrektur“ viel leichter zu einem befriedigenden Ergebnis kommen, das auf der Sachebene bleibt und niemanden verletzt.

Sie können auch damit beginnen, sich selbst zu fragen, warum es ihnen überhaupt wichtig ist, den anderen zu korrigieren. Geht es ihnen vielleicht nur darum – und die Antwort erfordert Mut und Ehrlichkeit –, ihre Intelligenz unter Beweis zu stellen oder der Stärkere zu bleiben? Ist die Richtigstellung der Fakten wirklich unerlässlich für den Fortgang des Gesprächs? Oder ist ihr Wunsch nach Gerechtigkeit durch eine – aus ihrer Sicht nicht zutreffende – Darstellung des anderen soeben schwer erschüttert worden? Gerade wer sich moralisch im Recht wähnt und es einfordert, vergisst leicht, dass es neben den eigenen Werten und Wahrheiten immer noch die des anderen gibt. Ein idealer Augenblick übrigens, um zu üben, wie man Beobachtung von Bewertung trennt. Und ebenso dafür geeignet, sich zu fragen, was man in dieser aktuellen Situation selber fühlt – und braucht.

Wenn sie sich in ihren Gesprächspartner einfühlen, bevor sie ihn kritisieren oder korrigieren, werden sie darauf vielleicht darauf verzichten wollen, „noch eins drauf setzen zu wollen“, weil sie plötzlich selbst sehen können, dass der andere seinen Irrtum bereits bemerkt hat oder selber nicht glücklich ist mit dem, was er gesagt oder getan hat. Durch einfühlerisches Nachfragen können eventuelle Missverständnisse geklärt werden, ohne dass ihr Gegenüber sich gemaßregelt fühlt. Und je besser sie nachvollziehen können, aus welchem Bedürfnis heraus der andere so gehandelt hat, um so schneller verfliegt wahrscheinlich auch der Impuls nach jedweder Form von Rechthaberei.

Eine Meinungsverschiedenheit zu klären wird im Übrigen leichter, wenn sie statt „Stimmt nicht“ oder „Das ist falsch“ eine Formulierung wählen, die ihre unterschiedlichen Sichtweisen betont, wie z.B. „Das sehe ich anders“ oder „Da stimmen wir nicht überein“. So signalisieren sie, dass sie die Ansichten des Partners respektieren und bleiben auf gleicher Augenhöhe – und haben eine gute Chance, einen Konflikt erst gar nicht entstehen zu lassen.

## **Resümee**

All diese trennende Kommunikation zählt Rosenberg zur gewalthaften Sprache – eben weil sie trennt, hilflos, traurig und wütend macht. Als Folge dieser hilflosen und wütenden Situationen entsteht die offenere Gewalt, die sich verbal und körperlich ausdrückt.

Rosenberg nennt diese Art des miteinander Redens lebensentfremdende Kommunikation oder die „Schakalsprache“

## **Warum uns unterdrückte Gefühle teuer zu stehen kommen**

Verhalten von anderen, das unseren Bedürfnissen oder Erwartungen widerspricht, kann negative Gefühle provozieren. Wenn wir negative Gefühle nicht aussprechen, dann tendieren wir dazu, im weiteren Umgang mit der Person auf Zeichen zu achten, die sich in diesem Sinne

---

deuten lassen. Wenn wir z.B. sehr verärgert sind, dann kann es passieren, dass wir auch nicht-verletzend gemeintes Verhalten anderer Personen verzerrt wahrnehmen und darauf reagieren (in diesem Sinne führen solche Reaktionen zu einer sich selbst erfüllenden Prophezeiung).

Verhalten von anderen, das unseren Bedürfnissen entspricht oder unsere Erwartungen bestätigt, kann zu positiven Gefühlen führen. Wenn positive Gefühle nicht ausgedrückt werden, dann kann die andere Person fühlen, dass ihre Bemühungen nicht wertgeschätzt werden und das Verhalten in Zukunft einschränken oder nicht mehr zeigen (-> Gratifikationskrise). Wenn wir eine Person für ein für uns positives Verhalten verstärken, dann ist es wahrscheinlicher, dass sie es in Zukunft öfters ausführt. Dabei sollte nicht nur das Ergebnis des Verhaltens gelobt werden, sondern auch der Prozess, damit die Person weiß, wie sie zu unserer Freude (Erleichterung etc.) beigetragen hat.

Grundsätzlich: Konflikte sollten nicht vermieden werden, da sie ein sicheres Zeichen dafür sind, dass die Beziehung zwischen Personen und/oder Gruppen belastet ist. Den Konflikt angemessen anzusprechen bietet Raum, um das Konfliktpotential auszuräumen. Aus Konflikten kann man lernen und die Beziehung auf diese Weise wieder verbessern.

### **Mit negativen Gefühlen umgehen – vier Wege**

Auf Kritik, Vorwürfe und Schuldzuweisungen, die in uns negative Emotionen auslösen, gibt es mehr als nur einen Weg zu reagieren.

1. Selbst die Schuld geben: „Ja, warum bin ich nur so ein Idiot gewesen?“

Mit solch einer Reaktion akzeptieren wir das Urteil, das über uns gefällt wurde.

Dementsprechend geht es uns dann auch: Unser Selbstwert ist im Keller und wir fühlen uns schwach, frustriert, ängstlich oder besorgt. Und was die Kritik des anderen vielleicht nicht geschafft hat, vollenden wir im inneren Dialog, indem wir uns überdies noch selbst Vorwürfe machen.

2. Dem anderen die Schuld geben: „Aber Du warst doch derjenige, der...“

Wir antworten mit einem Gegenangriff, z.B. indem wir die Schuld an den anderen zurückgeben oder indem wir unsererseits mit einem Vorwurf antworten. Daraus kann sich ein Kampf um Positionen ergeben, in dem Vorwürfe wie Ping-Pong hin und her fliegen.

3. Einfühlung mit sich selbst: „Wenn ich das höre, fühle ich mich traurig, weil ich möchte, dass... . Ich möchte jetzt gerne Verständnis und Kooperation.“

Vorwürfe tun weh. Aber was genau schmerzt da? Und warum? Durch die Beschäftigung mit den eigenen Gefühlen und Bedürfnissen, die der Vorwurf ausgelöst hat, ergibt sich eine weitere Reaktionsmöglichkeit. Sie bietet zudem die Gelegenheit, aus der Diskussion über Vergangenes auszusteigen und in die Gegenwart zurückzukehren.

4. Einfühlung in den anderen: „Bist Du verärgert, weil...?“

Die vierte Möglichkeit, mit einer negativen Äußerung umzugehen, ist Einfühlung für den anderen. Wichtig ist hierbei, sich zunächst den eigenen Gefühlen und Bedürfnissen bewusst zu werden, bevor man sich mit der Frage befasst, was eigentlich hinter dem Vorwurf des Gegenüber steckt.

Die ersten beiden Möglichkeiten können sehr entfremdend ausfallen, bei den letzten beiden lassen sich auch gut die vier Schritte einsetzen.

---

### **Die vier Komponenten der Gewaltfreien Kommunikation**

1. wertungsfreies Beobachten
2. Gefühle beim Beobachten
3. Bedürfnisse hinter den Gefühlen
4. spezifische Bitte an den anderen

„Wenn *a*, dann fühle ich mich *b*, weil ich *c* brauche. Deshalb möchte ich jetzt gerne *d*.“

---

## 1. Schritt: Wertungsfreies Beobachten

Beschreibung von konkreten Situationen, die wir beobachten und die unser Wohlbefinden beeinträchtigt. Besonders ist zu betonen, dass konkrete Situationen beschrieben werden sollen und deshalb Wörter wie „oft“, „meist“, „manchmal“ zu vermeiden sind, da sie unzulässig generalisieren. Sie greifen den Empfänger an und provozieren eine unfruchtbare Konfrontationssituation.

Wenn wir wertungsfrei die Situation beschreiben, dann geben wir dem anderen zu verstehen, auf welcher Beobachtung unsere Gefühle beruhen. Es ist möglich, dass wir die Situation oder das Verhalten der anderen Person falsch verstehen. Indem wir unsere Beobachtung mitteilen, können wir Missverständnisse ausräumen.

---

## Nachfragen

Missverständnisse lassen sich nicht immer vermeiden und manchmal suchen Menschen aus ihrer Situation oder Sozialisation heraus nach Kritik. Wenn man glaubt, dass man falsch verstanden wurde oder aneinander vorbeigeredet hat, dann kann es sinnvoller sein, den Gesprächspartner zu fragen, wie das Gesagte von ihm verstanden wurde, anstatt zum fünften Mal ihre eigenen Thesen zu wiederholen. Und damit bei ihrem Partner nicht der Eindruck einer Prüfungssituation entsteht, in der seine Gedächtnisleistung getestet wird, empfiehlt es sich in jedem Fall, vorher den Zweck Ihrer Bitte mitzuteilen.

*„Moment, ich glaube, wir haben eben an einander vorbei geredet. Könntest Du mir bitte sagen, wie Du mich verstanden hast, da mir diese Sache sehr wichtig ist.“*

---

## 2. Schritt: Gefühle beim Beobachten

Wir drücken aus, welche Gefühle das von uns beobachtete auslöst.

Wie wir uns wahrscheinlich fühlen werden, wenn sich unsere Erwartungen und Bedürfnisse erfüllen werden: beruhigt, erfreut, gerührt, zufrieden, motiviert etc.

Wie wir uns wahrscheinlich fühlen werden, wenn unsere Erwartungen und Bedürfnisse nicht erfüllt werden: ängstlich, unsicher, ärgerlich, deprimiert, traurig, unzufrieden, verbittert, ungeduldig, niedergeschlagen, enttäuscht.

Wenn ein bestimmtes Wort für das empfundene Gefühl zu stark oder zu schwach für das Gefühl ist, können abstufende Wörter verwendet werden, wie z.B. „ein bisschen“ oder „stark“.

Achtung: Es geht darum, die eigenen Gefühle auszudrücken, ohne dass der andere dafür kritisiert wird. Interpretationen, die keine Gefühle sind: angegriffen, beschämt, manipuliert, nicht ernst genommen, unverstanden, nicht wertgeschätzt.



Dabei ist zu beachten, dass man mitteilt, dass das Gefühl aufgrund der eigenen Bewertung der Situation entsteht, statt den anderen zu verurteilen. Statt anderen Leuten die Schuld für unsere Gefühle zu geben, akzeptieren wir unsere Verantwortung, indem wir unsere Bedürfnisse, Wünsche, Erwartungen, Werte oder Gedanken erkennen und akzeptieren.

-> z.B. „*Ich war enttäuscht, als Du gestern nicht gekommen bist, weil ich ein paar Dinge mit Dir besprechen wollte, die mir Sorgen machen.*“ statt „*Du hast mich enttäuscht, weil Du gestern abend nicht gekommen bist.*“

Die Ich-Botschaft vermeidet eine unfruchtbare Konfrontationssituation und trägt der Tatsache Rechnung, dass zuerst der Sprecher ein Problem hat, nicht der Angesprochene.

In der Ich-Form vorgebracht, werden geäußerte Gefühlsstimmungen nicht zur verletzenden Kritik an der anderen Person, wie es oft bei Du-Botschaften (z. B. „*Du lügst immer!*“) der Fall ist. Die Ich-Botschaft vermeidet eine unfruchtbare Konfrontationssituation und trägt der Tatsache Rechnung, dass zuerst der Sprecher ein Problem hat, nicht der Angesprochene.

Achtung:

Manche Ich-Botschaft ist keine, sondern ein Vorwurf, eine Beschuldigung, ein Urteil, eine Du-Botschaft. *Beispiel:* „Ich ärgere mich, weil ich finde, dass du faul bist“ ist gleich „Ich ärgere mich, weil du faul bist“.

Aber: Übermäßige Abschwächungen nutzen sich ab, wirken unsicher oder unaufrichtig und entwerten das Gesagte. *Beispiel:* „Es macht mich ein *bisschen* traurig, dass dir das *manchmal* so egal ist.“

---

### 3. Schritt: Bedürfnisse hinter den Gefühlen

Bedürfnisse, aus denen Gefühle entstehen, werden betrachtet und mitgeteilt.

Auch hier geht es darum, dass ich mich dem Gesprächspartner verständlich mache und nicht, dass ich ihn für meine Bedürfniserfüllung verantwortlich mache. Also: „*Ich möchte mich wohlfühlen können, wenn ich nach Hause komme und nicht erst aufräumen müssen.*“ statt „*Ich möchte, dass Du aufräumt hast, wenn ich nach Hause komme.*“

Seine Bedürfnisse auszudrücken ist für die nachfolgende Formulierung von Bitten in zwei Weisen wichtig:

Zum einen möchten die Leute unabhängig davon, ob sie uns helfen möchten oder nicht, gerne eine Begründung haben, warum sie etwas tun sollen.

Zum anderen kann gemeinsam ein anderer Weg gefunden werden, mein Bedürfnis zu befriedigen, wenn der andere meine Bitte nicht erfüllen kann oder möchte.

---

### 4. Schritt: Spezifische Bitte an den anderen formulieren

Um eine konkrete Handlung wird gebeten – auch Nichterfüllung ist in Ordnung.

Bitten sollen bewusst positiv formuliert werden und nicht als Bitte um die Unterlassung eines Verhaltens. Wenn ich jemandem sage, er solle etwas nicht machen, weiß er noch nicht unbedingt, was er machen soll. Außerdem tendieren die Leute dazu, eine Ablehnung zu hören, wenn sie ein ‚nicht‘ hören.

Eine Bitte sollte möglichst zeitnah zu erfüllen sein. Eine Bitte, die „beim nächsten Mal“ oder „in Zukunft“ erfüllt werden soll, mag auf Zustimmung des anderen stoßen – aber sie ist zunächst nichts als ein guter Vorsatz. Damit wird das Bedürfnis hinter der Bitte vielleicht nicht getröstet. Und wann das nächste Mal oder die Zukunft beginnt, ist wiederum eine Frage der individuellen Interpretation.

Bleiben Sie im Hier und Jetzt, was die Erfüllung ihrer Bitte anbelangt. Das klärt die Situation und schafft Transparenz, weil Sie sehen können, dass der andere Ihre Bitte erfüllt.

### **Mit einem Nein umgehen**

Der Unterschied zwischen Bitte und Forderung besteht in der Reaktion bei Nichterfüllung. Forderungen können zum Ziel führen, aber belasten die Beziehung. Deshalb akzeptieren Sie, wenn der andere Ihrer Bitte nicht entspricht.

Wenn ein Nein als Antwort zunächst einmal Abwehr oder Empörung in Ihnen hervorruft, können Sie davon ausgehen, dass Sie zuvor eine Forderung ausgesprochen haben, ohne dass es Ihnen wirklich bewusst war. Danach lohnt es sich, einen tieferen Blick in den Gefühlscocktail zu werfen, den die vermeintliche Abfuhr bei Ihnen ausgelöst hat: Ganz oben schwimmen vielleicht Ärger oder der Eindruck abgewiesen worden zu sein, aber was befindet sich dahinter?

Ihre Reaktion auf ein Nein ist ebenso etwas wie ein kleiner Zwischencheck, wie es um Ihre Bedürfnisse steht, gewaltfrei zu kommunizieren. Jetzt haben Sie sich schon die Mühe gemacht, mittels der vier Schritte Ihre Gefühle, Bedürfnisse und Ihre Bitte zu artikulieren – und dann so etwas? Wenn Sie das Nein als Zurückweisung hören, dann sind Sie auf dem besten Wege, wieder in ein altes Verhaltensmuster zurückzukehren, das der Erfüllung Ihrer eigenen Bedürfnisse nicht dient. Besser wäre es, sich vor Augen zu führen, dass ein Nein nichts anderes ist als ein auf vier Buchstaben reduzierter Ausdruck der Gefühle und Bedürfnisse Ihres Gegenübers.

Was könnten für Gründe dahinter stecken? Zum einen natürlich der, dass die Erfüllung Ihrer Bitte an einen Zeitpunkt gekoppelt ist, der dem anderen nicht passt. Oder war Ihre Bitte tatsächlich eine Forderung – oder konnte als solche interpretiert werden? Ein weiterer Grund könnte sein, dass Ihr Partner ein eigenes Bedürfnis hat, dessen Erfüllung für ihn vorrangig ist. Würde er es verleugnen und stattdessen Ihres erfüllen, wäre das ein äußerst fragwürdiges „Geschenk“ und hätte nichts mit Freiwilligkeit zu tun.

Um in einer solchen Situation Klarheit schaffen zu können, brauchen Sie neben dem Bewusstmachen Ihrer eigenen Gefühle und Bedürfnisse vor allem Einfühlung für den anderen.

### **Nein in Beziehungen**

Sie haben zu Beginn Ihrer Beziehungen auf die ein oder andere Weise Ja zu Ihren Partnern gesagt – aber heißt das etwa, dass ein Nein das Ende Ihrer Beziehung bedeuten würde? Ganz im Gegenteil! Wie harmonisch auch immer Sie Ihr Zusammensein gestalten: Es wird immer wieder Situationen geben, in denen Sie unterschiedliche Gefühle und Bedürfnisse haben oder Ihre Strategien voneinander abweichen.

„Eine [Konsequenz] von Liebe könnte so lauten: Liebe ist die Freiheit, auf eine Bitte mit Ja oder Nein antworten zu können, ohne dass es eine Bedeutung für die Liebe selbst hätte. Oder anders gesagt: Wer genau weiß, dass hinter einem Nein auf eine Bitte das grundsätzliche Ja

*zur Beziehung bestehen bleibt, kann ebenso souverän mit einer negativen Antwort umgehen, wie er in der Lage ist, selbst einmal Nein zu sagen.*

*Noch ein Wort zum Neinsagen: Es hilft Ihrem Partner – und letztendlich Ihnen selbst -, wenn Sie statt „Nee, keine Lust“ oder „Nein, das möchte ich jetzt nicht“ Ihre Antwort in den vier Schritten ausdrücken – und dem anderen damit auch Ihre Einfühlung vermitteln.*

*Eine Antwort könnte z.B. so aussehen: „Ich weiß, dass Du möchtest, dass ich jetzt sofort aufräume, weil Dir Ordnung und Wohlfühlen wichtig sind. Ich sitze gerade hier und lese Zeitung und möchte danach noch ein paar Dinge erledigen – und bei dem Gedanken, gleich aufzuräumen, fühle ich mich nicht wohl, weil ich gerne selbst entscheiden möchte, wann ich hier Ordnung mache. Deine Bitte ist mir aber auch wichtig. Gibst Du mir noch ein bisschen Zeit, sie zu erfüllen?“ - Gens*

### **Oder vielleicht doch: Bedürfnisse anders erfüllen?**

Bedürfnis und ein möglicher Weg dieses zu erfüllen wurden ausgedrückt, aber der andere ist nicht bereit, meine Bitte zu erfüllen.

Fragen und verstehen, ...

---

- warum er meine Bitte nicht erfüllen möchte
  - welches Bedürfnis er hat
  - welchen alternativen Weg er sieht, wie Bedürfnisse befriedigt werden können
  - welche Widerstände es gibt und ob diese aufgelöst werden können
- 

Wenn man versteht, welches Bedürfnis hinter der Ablehnung der Bitte steht, kann man versuchen einen Kompromiss zu finden.

Wenn sich die Bedürfnisse nicht direkt widersprechen, können die Interessen möglicherweise beiderseitig erfüllt werden, ohne dass einer Abstriche hinnehmen muss.

---

### **Wie ein solches Gespräch wirkt**

Dadurch, dass die eigenen Wahrnehmungen, Gefühle und Bedürfnisse umfangreich dargelegt werden, können Missverständnisse vermieden und ausgeräumt werden, wenn der andere die Dinge anders sieht.

Außerdem erscheint der Sprecher als ein Mensch mit Empfindungen, Stärken und Schwächen und nicht als ein Mensch, der sich über andere stellt und diese beurteilt oder kritisiert. Die gewaltfreie Kommunikation fördert auch die Selbstoffenbarung des anderen. Dadurch entsteht eine Atmosphäre der Offenheit und Vertrautheit.

Die gewaltfreie Kommunikation fördert auch die Selbstoffenbarung des anderen. Dadurch entsteht eine Atmosphäre der Offenheit und Vertrautheit.

Man kann diese Schritte auch auf sich selbst anwenden, um zu verstehen, warum wir in einer bestimmten Weise fühlen und welche Bedürfnisse man wirklich hat.

---

## Über Einfühlung

*„Wenn Dir jemand wirklich zuhört, ohne Dich zu verurteilen, ohne dass er den Versuch macht, die Verantwortung für Dich zu übernehmen oder Dich nach seinen Mustern zu formen – dann fühlt sich das verdammt gut an. Jedesmal, wenn mir zugehört wird und ich verstanden werde, kann ich meine Welt mit neuen Augen sehen und weiterkommen. Es ist erstaunlich, wie scheinbar unlösbare Dinge doch zu bewältigen sind, wenn jemand zuhört. Wie sich scheinbar unentwirrbare Verstrickungen in relativ klare, fließende Bewegungen verwandeln, sobald man gehört wird.“ – Carl Rogers*

Empathie mit einem anderen Menschen bedeutet, sich in dessen Lage zu versetzen und mit ihm mitzufühlen, sich darüber klar zu werden, was der andere fühlt / fühlen könnte, sowie die eigenen Gefühle zu erkennen und angemessen zu reagieren. Ein Mensch ist mit einem anderen empathisch, wenn er sich in dieses einfühlt, sich also vorstellt, es wäre der andere, beziehungsweise so fühlt, wahrnimmt und denkt, als wäre er der andere.

Anders als beim Mitleid gehört nicht zwingend persönliche Betroffenheit dazu; erst durch das Bewusstsein, dass es um die Gefühle des anderen geht und eben nicht um die eigenen, wird echte Einfühlung erst überhaupt möglich.

*„Eine meiner Lieblingsgeschichten über Empathie handelt von einer Direktorin einer innovativen Schule. Sie kam einmal vom Essen zurück und fand Milly, eine Grundschülerin, in ihrem Büro. Milly saß dort ganz niedergeschlagen und wartete auf sie. Sie setzte sich neben Milly, die zu sprechen anfing: ‚Frau Anderson, haben Sie schon einmal eine Woche erlebt, in der alles, was Sie tun, jemanden verletzt, auch wenn Sie überhaupt niemanden verletzen wollten?‘*

*‚Ja‘, antwortete die Direktorin, ‚Ich glaube, ich verstehe‘, worauf Milly mit der Beschreibung ihrer Woche weitermachte. ‚Mittlerweile‘, erzählte die Direktorin, ‚war ich wegen eines wichtigen Termins ziemlich in Eile – ich hatte noch meinen Mantel an – und wollte nicht einen ganzen Raum voller Menschen warten lassen. Und so fragte ich: ‚Milly, was kann ich für Dich tun?‘. Milly streckte ihre Arme aus packte mich an beiden Schultern, schaute mir direkt in die Augen und sagte mit ganz fester Stimme: ‚Frau Anderson, ich möchte nicht, dass Sie etwas tun; ich möchte nur, dass Sie mir zuhören.‘*

*Das war eine meiner wichtigsten Lektionen im Leben – und ich lernte etwas von einem Kind – und so dachte ich mir: ‚Die ganzen Erwachsenen in dem Raum, die jetzt auf mich warten, spielen keine Rolle!‘ Milly und ich gingen zu einer Bank hinüber, die uns mehr Privatsphäre bot, und wir setzten uns hin, mein Arm um ihre Schultern, ihr Kopf an meiner Brust und ihre Arme um ihre Taille, und so sprach sie, bis sie fertig war. Und wissen Sie, so lange hat es gar nicht gedauert.‘ – Rosenberg*

Einfühlung in andere heißt, „einfach da zu sein“. Bei der Einfühlung geht es nicht darum, eine Lösung für das Problem zu finden, sondern um den Prozess der Begegnung mit dem, was im anderen lebendig ist. Selbst wenn für Sie als Außenstehender eine „Lösung“ auf der Hand zu liegen scheint – stellen Sie lieber Fragen nach Gefühlen, Bedürfnissen und Bitten, statt Ratschläge zu geben.

## **Zu guter Letzt: Gewaltfreie Kommunikation ist nur ein Leitstern für den Weg**

- ist normalerweise ein Gespräch und kein Monolog
- Ideal, nicht immer realisierbar und manchmal ganz fern
- gibt Orientierung (4-Schritte, Giraffenohren)

- Missverständnisse können nicht vermieden werden
- Die Einfühlung in den anderen kann mitunter sehr lange dauern.

Literatur:

Rosenberg, M.B. Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens. Junfermann Verlag. Paderborn

Pasztor, S; Gens, K.D. (2007). Ich höre was, das du nicht sagst. 2. Auflage. Junfermann Verlag. Paderborn

Gens, K. D. (2007). Mit dem Herzen hört man besser. Einladung zur Gewaltfreien Kommunikation. Junfermann Verlag. Paderborn