

# *Lebendige Beziehungen*



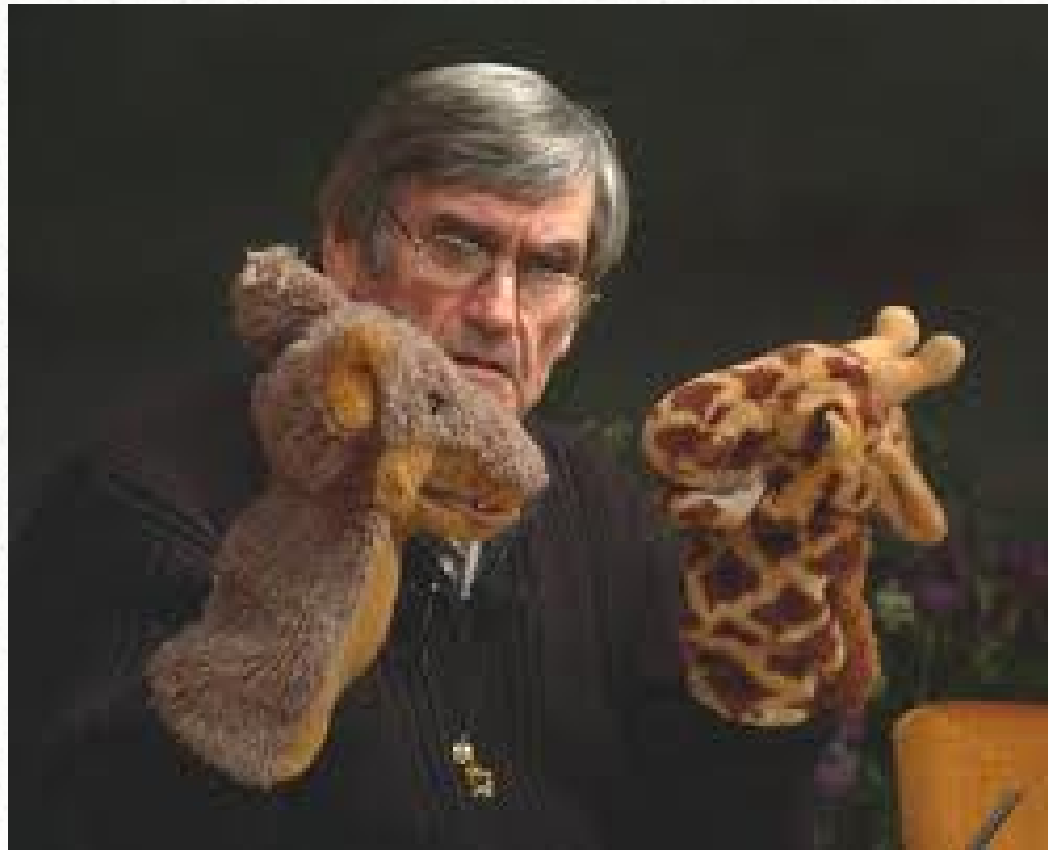
## Gewaltfreie Kommunikation

nach Marshall Rosenberg

# *Was erwartet Sie*

- Marshall Rosenberg und die Gewaltfreie Kommunikation
- Ziele der Gewaltfreien Kommunikation
- Was ist ein Konflikt
- Empathie
- Die 4 Schritte  
Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis, Bitte
- Wolfssprache – Giraffensprache
- Übersetzungsmöglichkeiten
- Das 4 Ohren Modell

# *Marshall Rosenberg*



## *Beispiel*



„Du hast den Geschirrspüler wieder nicht ausgeräumt, nie machst du was ich sage, du bist einfach unmöglich !“



„Ich sehe, der Geschirrspüler ist nicht ausgeräumt. Ich bin ärgerlich, weil ich nach der Arbeit Ruhe brauche. Kannst du den Geschirrspüler bitte ausräumen, das wäre wirklich eine Hilfe für mich ?“

„Was ich in meinem Leben will, ist  
**Einfühlsamkeit**, ein **Fluss** zwischen mir und  
anderen, der auf gegenseitigem **Geben** von  
**Herzen** beruht.“

(Marshall Rosenberg)

# *Ziele der gewaltfreien Kommunikation*

- **Kontakt zu meinen Gefühlen und Bedürfnissen herstellen**
- **Konflikte als Chance** nutzen
- Die Chancen erhöhen, unsere **Bedürfnisse** und die Anderer **zu erfüllen**
- **Wertschätzender, respektvoller** Umgang miteinander
- Mehr innere Bewegungsfreiheit, **Wahlfreiheit**, Reaktionsmöglichkeiten, aus alten Mustern aussteigen
- **Eigenverantwortung für unsere Gefühle**
- Sich **aufrichtig zeigen ohne zu verletzen** und **empathisch zuhören** können
- **Kein Mittel zur Manipulation** des Anderen

# *Konflikte*

- **Ein Konflikt** ist eine Situation, in der zwei oder mehr **Bedürfnisse** unvereinbar sind oder erscheinen.
- Konflikte haben die Tendenz zu eskalieren.  
„**Heißer Konflikt**“ : offener Streit, sichtbare Emotionen  
„**Kalter Konflikt**“ : Rückzug, wortlos, anscheinend emotionslos. Ein kalter Konflikt kann in einen heißen Konflikt münden.
- **Ursachen** : „richtig - falsch“ , „Gewinner – Verlierer“ Denken, alte Verletzungen, unbewusste Traumata, nicht ausgesprochene Bedürfnisse
- **Rahmen: Innere Konflikte – Äußere Konflikte**
- **Konflikt Ebenen:** Sachkonflikte, Beziehungskonflikte
- **Sachkonflikte:** Ziel-, Wege-, Verteilungs-, Rollen-, Wertekonflikte
- **Beziehungskonflikte** werden oft auf einer Ebene bearbeitet, auf der sie nicht zu lösen sind. (Siehe Ursachen)

# *Empathie*

- „Versuchen, die Welt mit den Augen des Anderen zu sehen.“
- **Empathie ist das größte Geschenk, das wir einem anderen Menschen machen können. ( Martin Buber )**
- Braucht eine **offene**, fragende, interessierte und präsente Haltung.
- Wenn wir verletzt sind, braucht es zuerst **Selbst Empathie**, bevor wir uns empathisch mit einem Anderen verbinden können.
- Wenn wir uns in den Anderen einfühlen, entscheiden wir uns bewusst, unser Anliegen, während der Zeit des Einfühlens, zurück zu stellen, im Vertrauen, es nach der Einfühlung zur Sprache zu bringen.
- Einfühlend sein heißt, den Wesenskern des Anderen zu erkennen unterhalb aller äußeren Verkrustungen.
- Es geht NICHT um Zustimmung, Ratschläge, Mitleid.
- Verständnis heißt NICHT Einverständnis.



# Die 4 Schritte



## *Wo helfen die 4 Schritte*

Häufig erleben wir folgendes **Muster** :

Wahrnehmung ► Bewertung ► Gefühl ► Handlungsimpuls

Dabei ist die **Bewertung** oft **unterbewusst** und beeinflusst das empfundene Gefühl ( oft Ärger ) und damit den Handlungsimpuls.

Mit den **4 Schritten** versuchen wir über die **reine Beobachtung** ohne Bewertung oder Interpretation, an das **eigentliche Gefühl** zu kommen , dem ein **unerfülltes Bedürfnis** zu Grunde liegt.

**Damit haben wir eine bessere Chance, unser Bedürfnis über eine Bitte an uns selbst oder Andere erfüllt zu bekommen.**

## *Wann wende ich die 4 Schritte an*

- Wenn sich ein Gefühl meldet, das ich als negativ bewerte und über das ich **mehr Klarheit** gewinnen will.
- Wenn ich jemand etwas sagen will, und ich nicht die richtigen Worte finde oder **Angst vor den Auswirkungen** habe.
- Vor einem Gespräch, dem ein Konflikt zu Grunde liegt, als Vorbereitung, um meine Bedürfnisse klar ausdrücken zu können, **ohne zu verletzen**.
- **Nach einem Gespräch**, das nicht so verlaufen ist, wie ich es erhofft hatte, um die Gründe herauszufinden.
- In allen Situationen, auf die ich mit Ärger reagiere, um meine **wahren Bedürfnisse** herauszufinden und die Chance zu erhöhen, sie zu erfüllen.

# Die 4 Schritte, Beispiele

Mich mit mir verbinden und <b>mein</b> konkretes <b>Anliegen</b> ausdrücken.	Einfühlsam, aktiv dem <b>Anderen</b> zuhören. Hier werden Vermutungen ausgedrückt.
<b>Erster Schritt, Beobachtung</b>	
Wenn ich sehe, dass sie sich hier vor mich stellen,	Wenn du merkst, dass ich nicht angerufen habe,
<b>Zweiter Schritt, Gefühl</b>	
bin ich irritiert,	bist du dann ärgerlich,
<b>Dritter Schritt, Bedürfnis</b>	
Mir wichtig ist, dass die, die zuerst in der Schlange stehen, auch zuerst drankommen.	weil du deinen Abend anders geplant hättest.
<b>Vierter Schritt, Bitte</b>	
Können sie sich bitte hinten anstellen.	Und du hättest gerne, dass ich dich rechtzeitig informiere, wenn es später wird ?

# *Beobachtung*

- **Beobachtung statt Bewertung**
  - *Statt* : „Faul wie er ist, hat er mal wieder nicht aufgeräumt“  
→ Im Bad liegt noch .....
- **Beobachtung statt Interpretation**
  - *Statt* : „Er/Sie hat kein Interesse an mir“  
→ „Er/Sie hat seit 3 Wochen nicht angerufen“
- **Vorsicht** mit: immer, nie, jedes Mal, ....
- Fokus auf **Hier und Jetzt**
- **Subjektivität der Wahrnehmung beachten**  
„Meiner Meinung nach...“ , „Aus meiner Sicht ...“

# Gefühle

- **Echte Gefühle**

ich bin : ärgerlich, ängstlich, traurig, wütend, irritiert, frustriert, besorgt, zögerlich

fröhlich, fasziniert, erleichtert, verliebt, vergnügt

**Helfen dabei, das darunter liegende Bedürfnis zu finden.**

- **Pseudogefühle**

ich fühle mich ( **DU** hast mich ...) : missbraucht, betrogen, nicht gesehen, missverstanden, ausgenutzt, ausgegrenzt

Ich habe das Gefühl , dass .....

Sind keine Gefühle, sondern **Denken** darüber, was der Andere aus meiner Sicht getan hat.

**Kommen beim Anderen oft als Vorwurf an. Du bist verantwortlich für mein Gefühl.**

- **Wichtig** ist zu üben, das Gefühl im **Körper** zu verorten.

- Gefühle werden auch **non-verbal** ausgedrückt

**Ansprechen**, vermeidet Unklarheiten

# *Unterdrückte Gefühle*

- **Schuld, Scham, Angst**

Diese Gefühle werden oft durch Ärger überlagert. Das achtsame Spüren im 3. Schritt kann helfen, dies zu erkennen.

- **Warum unterdrücken wir diese Gefühle?**

In der Kindheit haben wir gelernt, dass ein Äußern dieser Gefühle Nachteile bringen kann:

Wenn ich schuldig bin, werde ich bestraft.

Angst zu haben bedeutet Schwäche.

Wenn ich das mache, werde ich ausgelacht.

# *Reaktionen auf Gefühle anderer*

**Auslöser:** „Letzten Sonntag warst du nicht da!“

- Ich fühle mich **schuldig** oder verantwortlich für die Gefühle des Anderen.

**Reaktion: Verteidigung**

„Ich hatte einfach viel zu tun .....“

- Ich bin **rebellisch**, ich will nicht verantwortlich sein.

**Reaktion: Angriff.**

„Du hast mich auch schon oft sitzen lassen....“

- Ich fühle **Scham**.

**Reaktion: Rückzug**

„Ich kümmere mich zu wenig, ich hätte hinfahren sollen.“

- **Empathisch:** „Bist du ärgerlich und enttäuscht, dass ich nicht gekommen bin und hättest du dir einen Anruf gewünscht?“



# *Verantwortung für die eigenen Gefühle übernehmen*

**Auslöser:** Er/sie hat seit 2 Wochen nicht angerufen.

Haltung : **Er/Sie ist die Ursache** für mein Gefühl, der Andere ist schuld.  
„Ich bin ärgerlich, weil **DU** wieder nicht angerufen hat“

Haltung : **Er/Sie ist nur der Auslöser für das Gefühl**, aber ich übernehme die Verantwortung.

„**Ich** bin ärgerlich, weil **mein** Bedürfnis nach Sicherheit nicht erfüllt ist“

„**Ich** bin traurig, weil **mein** Bedürfnis nach Kontakt nicht erfüllt ist“

„**Ich** bin traurig, weil **mein** Bedürfnis nach Wertschätzung nicht erfüllt ist“

„**Ich** bin **froh**, weil ich gerade viel zu tun habe und ein Bedürfnis nach Ruhe“

# *Grundbedürfnisse*

- Bindung, Nähe, Liebe
- Wertschätzung
- Orientierung, Sinn
- Kontrolle, Sicherheit
- Lustgewinn/Schmerzvermeidung
- Die Welt erkunden

erweiterte Liste nach Klaus Grawe

# *Innere Haltung*

- Menschen handeln auf Grund von **Bedürfnissen**
- Wenn ich eine Bedürfnis äußere mit der Haltung „du sollst mir das erfüllen“ entsteht im Anderen vermutlich ein Widerstand dazu.
- Bedürfnisse sind grundsätzlich „**OK**“, die Strategien zur Erreichung sind manchmal ungeeignet
- Hinter jedem **aggressiven** Verhalten stehen **unerfüllte Bedürfnisse**
- **Wichtig** : Herausfinden, was sind **meine wichtigsten Bedürfnisse**. Dazu möglichst **viele Strategien** entwickeln zur Erreichung.

## *These*

**Jeder Mensch  
tut in jedem Augenblick  
aus seiner Sicht das Beste,  
um seine Bedürfnisse zu befriedigen.**

# *Bitten*

- **Bitten statt Forderungen**  
eine Bitte erträgt auch ein „Nein“  
eine Bitte eröffnet einen Raum von Freiheit
- **Positiv**  
„Räume bitte das schmutzige Geschirr weg.“ statt  
„Ich will nicht, dass schmutziges Geschirr herumsteht.“
- **Konkret**  
„Hilf mir bitte beim Ausladen.“ statt „Kannst du mir helfen.“
- **Gegenwartsbezogen**  
„Kannst du mir sagen, ob du mich heute anrufen kannst,  
wenn es später wird?“ statt  
„Melde dich, wenn es später wird.“
- **Verstehen wollen:** „Wie geht es dir damit?“
- **Verstanden werden wollen:** „Was ist bei dir angekommen?“

# Beispiel

Ich bekomme eine eMail in der steht:

„Du hast nie Zeit für mich!“

Mögliche Reaktionen

## 1. Selbst Einfühlung

Wenn ich einen Vorwurf höre, der mich verletzt, versuche ich zu spüren warum. Beispiel: „Ich bin traurig, weil mein Bedürfnis nach Wertschätzung nicht erfüllt ist, ich habe viel gearbeitet, weil Termine eingehalten werden mussten“. Wenn ich mir klar bin über meine Gefühle und Bedürfnisse kann ich versuchen, mir Gedanken über den Anderen zu machen.

## 2. Einfühlung in den Anderen

„Er/sie ist ärgerlich, weil ich in letzter Zeit so oft spät nach Hause gekommen bin und er/sie denkt er/sie sei nicht wichtig für mich“

## 3. Ich schreibe zurück:

„Bist du ärgerlich, weil es in letzter Zeit so spät geworden ist und du das Gefühl hast, gemeinsame Zeit mit dir sei mir nicht so wichtig?“

## 4. Wenn der Andere sich verstanden fühlt, ist die Wahrscheinlichkeit größer, dass auch ich meine Gefühle und Bedürfnisse ausdrücken kann und verstanden werde.

# Wolfssprache

Wölfe sagen , was an mir oder an Anderen nicht stimmt.  
Wölfe denken, Menschen SIND so.

- *Wertung* : „Du bist schlampig, zu dumm dazu“
- *Interpretation* : „Du verstehst mich nicht“
- *Vorwürfe*: „Du kommst immer zu spät“
- *Strafandrohung* : „Wenn du nicht ... dann ....“
- *Diagnose* : „Du bist einfach narzisstisch...“
- *Recht haben* : „Ich weiß genau, dass .....“

Wenn wir auf diese Art kommunizieren,  
ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass wir Widerstand,  
Verteidigung oder Schuld, Scham und Angst erzeugen.

# *Giraffensprache*

## Giraffen haben eine „Ich bin OK“, „Du bist OK“ Haltung

- **Empathie** : „Ich höre, dass du sehr verletzt bist“
- **Bitten** : „Sage mir bitte, was du gehört hast?“
- **Bedürfnisse äußern** : „Mein Bedürfnis nach Toleranz ist nicht erfüllt“
- **Werturteile statt moralischer Urteile** : „Mir ist wichtig, dass das, was ich esse, auf lebensfreundliche Art produziert wird“
- **Offen sein** : „Aus deiner Sicht sieht das also so aus.“ , „für mich ist es so ....“
- **Sprache vermeiden, die die Wahl leugnet** : „muss“, „sollte“

**Kommunizieren wir auf diese Weise, ist die Wahrscheinlichkeit größer, dass eine authentische, einfühlsame Begegnung entsteht und die Bedürfnisse eher erfüllt werden.**



# *Wolfsohren nach innen*

*Haltung : „ICH bin NICHT ok“*

- Ich gebe mir die Schuld.  
„Ich schaffe das mal wieder nicht ....“  
„Ich bin schuld, dass alles schief läuft...“  
„Wäre ich doch früher losgefahren ...“  
„Es ist dumm, sich so zu verhalten ...“

# *Wolfsohren nach außen*

*Haltung : „DU bist NICHT ok“*

- Ich gebe dem Anderen die Schuld  
„Er/sie ist zu langsam ...“  
„Er/sie ist einfach unmöglich ...“  
„Er/sie gibt sich einfach keine Mühe ...“

# *Giraffenhohren nach innen*

*Haltung : „ICH bin OK“*

- Ich gebe mir Selbst Empathie.
- Ich verbinde mich mit meinen Geföhlen und Bedürfnissen  
„Was fühle ich, was brauche ich?“
- Ich registriere Schuld/Scham Geföhle und gehe liebevoll annehmend mit ihnen um

# *Giraffenhohren nach außen*

*Haltung : „DU bist OK“*

- Ich höre keine Kritik, sondern sehe die unerfüllten Bedürfnisse des Anderen
- Ich versuche herauszufinden was den Anderen zu seiner Reaktion veranlasst hat. „Was fühlt, braucht der Andere ?“

# Übersetzungsmöglichkeiten

## Wolfssprache

- Du - Botschaften
- Recht haben
- Vorwürfe
- Moralische Urteile
- Warum - Fragen
- Schuld, Scham
- Statisch
- Muss, sollte
- Immer, nie, schon wieder
- „das hast du toll gemalt...“

## Giraffensprache

- Ich - Botschaften
- Offen sein für anderes
- Bedürfnisse ausdrücken
- Eigene Werte ausdrücken
- Was / Wie - Fragen
- Selbstverantwortung
- Dynamisch
- Wahlfreiheit
- Hier und jetzt
- „ich freue mich über die schönen Farben ...“

# *Literaturangaben*

- Marshall B. Rosenberg. Gewaltfreie Kommunikation: Eine Sprache des Lebens. Junfermann, 2012
- Marshall B. Rosenberg. Konflikte lösen durch Gewaltfreie Kommunikation: Ein Gespräch mit Gabriele Seils. Herder, 2004
- Marshall B. Rosenberg. Lebendige Spiritualität. Eine Zusammenstellung von Fragen an Marshall B. Rosenberg und seine Antworten. Junfermann, 2009
- Serena Rust. Wenn die Giraffe mit dem Wolf tanzt: Vier Schritte zu einer einfühlsamen Kommunikation. Koha, 2006
- Gerlinde Ruth Fritsch. Praktische Selbst-Empathie. Junfermann, 2012