

Grundlagen der Gewaltfreien Kommunikation



In diesem Kapitel ...

- ▶ Von Rogers zu Rosenberg
- ▶ Die drei Säulen der Gewaltfreien Kommunikation
- ▶ Wichtige Unterscheidungen der Gewaltfreien Kommunikation

In diesem Buch geht es um die Methode der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) und das Erlernen einer einfühlsamen und authentischen Kommunikationsweise. Die Gewaltfreie Kommunikation wurde in den 1970er-Jahren von dem US-Amerikaner Marshall B. Rosenberg entwickelt und 1983 in ihrer heutigen Form der englischsprachigen Öffentlichkeit vorgestellt. Inzwischen erfreut sich die Gewaltfreie Kommunikation weltweit großer Beliebtheit.

Gewaltfreie Kommunikation fördert die Fähigkeit, Gefühle und Bedürfnisse bei sich und anderen besser wahrzunehmen, sich darüber auszutauschen und gemeinsam gute Lösungen zu finden. Mit zunehmender Fertigkeit finden Sie einen leichteren Zugang zu Ihrer natürlichen Einfühlsamkeit. Der Kontakt zu anderen wird von immer mehr Klarheit und Aufrichtigkeit geprägt. In der Folge erhöhen sich Ihre Zufriedenheit, Ihr Wohlbefinden und die Qualität Ihrer zwischenmenschlichen Beziehungen.

Oft wird gefragt, ob Gewaltfreie Kommunikation eine Gesprächstechnik oder eher eine Haltung ist. Meiner Ansicht nach ist Gewaltfreie Kommunikation ein Bewusstsein, das sich über das Training spezieller Fähigkeiten mit der Zeit in eine persönliche Grundhaltung verwandelt. Rosenberg hat sich zu diesem Thema oft geäußert und dabei betont, dass bereits ein Bruchteil der angestrebten mitfühlenden Haltung einen größeren Effekt auf die Verbindung und das Zusammenleben von Menschen hat, als es die formale Anwendung von Worten oder Techniken allein je bewirken kann.

Das Konzept der Gewaltfreien Kommunikation basiert auf drei Säulen:

- ✓ einfühlsames Zuhören
- ✓ Selbstempathie
- ✓ achtsamer und ehrlicher Selbstaussdruck

In diesem Kapitel möchte ich die wichtigsten Inhalte der Gewaltfreien Kommunikation vorstellen und erläutern, wie Marshall Rosenberg den Ideen für sein Trainingskonzept auf die Spur gekommen ist.

Von Rogers zu Rosenberg

Die Geschichte der Gewaltfreien Kommunikation wurde bisher kaum wissenschaftlich erforscht. Wer sich darüber informieren möchte, muss Videos, Interviewtranskriptionen und wissenschaftliche Aufsätze aus der ganzen Welt auswerten und deren Informationen wie ein Puzzle zusammensetzen. Das daraus entstehende Bild ist umso faszinierender.

Prägende Erfahrungen mit Gewalt

Marshall Rosenberg wurde 1934 in der Kleinstadt Canton im US-amerikanischen Bundesstaat Ohio geboren. Im Alter von neun Jahren zogen seine Eltern mit ihm und seinem jüngeren Bruder nach Detroit, wo der Vater (ein Transportarbeiter) Arbeit fand. In der neuen großstädtischen Umgebung sammelte Rosenberg schmerzhaft Erfahrungen mit Gewalt. Im Jahre 1943 konnte die Familie infolge von Rassenunruhen vier Tage lang nicht das Haus verlassen. Dutzende Menschen starben in der unmittelbaren Nachbarschaft.

Auch in der Schule lief es für Marshall Rosenberg schlecht. Aufgrund seiner jüdischen Glaubenszugehörigkeit wurde er vom ersten Schultag an von Mitschülern gehänselt und verprügelt. Er setzte sich zur Wehr, entwickelte ein einschüchterndes Auftreten und verstrickte sich in Schlägereien, die zu zahlreichen Krankenhausaufenthalten führten. Noch vierzig Jahre später erklärte er in einem Interview: »Vieles davon versuche ich mir auch heute noch abzugewöhnen.«



Aus seinen persönlichen Erlebnissen im Zuge der Rassenkrawalle und den Erfahrungen mit Diskriminierung aufgrund seiner Religionszugehörigkeit ergaben sich für Marshall Rosenberg Fragen, die maßgeblichen Einfluss auf seine Arbeit und sein Lebenswerk hatten: Was macht Menschen gewalttätig? Warum lassen Menschen ihre Artgenossen gerne leiden?

Die Bedeutung guter Vorbilder für die eigene Empathiefähigkeit

Marshall Rosenbergs Onkel Julius war ein Mann, der sich aufgrund seiner Liebenswürdigkeit und Einfühlsamkeit größter Beliebtheit erfreute. Sein Laden, der in einem überwiegend von Schwarzen bewohnten Stadtviertel lag, war trotz seines jüdischen Glaubens und seiner weißen Hautfarbe von den Auswirkungen der Rassenunruhen verschont geblieben. »Er wurde nie beraubt, weil er gegenüber allen Besuchern seines Ladens diese ungewöhnlich starke Einfühlsamkeit zeigte.«

Onkel Julius war es, der Rosenberg vom Wesen seiner sterbenden Großmutter erzählte. Sie hatte neun Kinder in bitterster Armut großgezogen. Trotz der Umstände durften auch andere Arme aus dem Stadtviertel oft jahrelang bei den Rosenbergs mitwohnen und mitessen. Seine Großmutter prägte das Motto: »Wozu laufen, wenn du tanzen kannst.« Als Marshall Rosenberg den Onkel viele Jahre später am Sterbebett auf das Geheimnis seiner Mitmenschlichkeit ansprach, antwortete er: »Ich hatte gute Lehrer.« Damit war Rosenbergs Großmutter gemeint.

Prägende Erfahrungen mit Einfühlsamkeit

Gleichzeitig beobachtete Rosenberg in seinem Elternhaus ungewöhnlich starke Formen der Einfühlsamkeit und gegenseitigen Unterstützung. Seine Großmutter erkrankte am Lou-Gehrig-Syndrom und lag einige Jahre lang sterbend im Esszimmer. Auch der senile Großvater und eine pflegebedürftige Tante lebten bei den Rosenbergs. Vater und Mutter kümmerten sich um Job, Haus und die Verwandtschaft. Den stärksten Eindruck auf den jungen Rosenberg hinterließ ein Onkel namens Julius, der den Eltern bei der Pflege der Großeltern regelmäßig zur Hand ging.



Aus der Beobachtung gelebter Einfühlsamkeit, aus den Geschichten über seine Großmutter und dem Umgang mit seinem Onkel Julius ergaben sich für Marshall Rosenberg neue Überlegungen: Warum bleiben manche Menschen auch unter schwierigsten Umständen mitfühlend? Wie lässt sich eine einfühlsame Haltung erlernen und weitergeben?

Einflussreiche Begegnungen

In einem Umfeld voller Rassismus, Armut und hoher Pflegebedürftigkeit verlor Rosenberg den Mut, seine Gefühle zu zeigen. »Ich fühlte mich als verachteter Angehöriger einer Minderheit.« Die Emotionslosigkeit des Vaters diente ihm als Vorbild, um den Schmerz seiner Einsamkeit zu überwinden. »Ich lernte mich selbst hassen und machte mich unsichtbar.« Er beschloss, Psychologie zu studieren, um der Beantwortung seiner Fragen näherzukommen. An der Universität pflegte er sein Macho-Image durch Trunkenheit und Schlägereien, bis die Begegnungen mit dem Soziologen Michael Hakeem und dem Psychologen Carl Rogers seinem Leben eine Wende gaben.

Michael Hakeem politisierte das Denken Rosenbergs. Für Hakeem war der Einfluss gesellschaftlicher Strukturen entscheidend für die Entstehung von Gewalt. Hakeem äußerte in Vorlesungen und Büchern Zweifel am Erfolg gängiger psychologischer Therapieformen. Er forderte Rosenberg auf, den Zusammenhang von Sprache, Denkweise und Machtausübung zu hinterfragen. Sein Vorwurf gegenüber der Psychologie lautete, dass sie wissenschaftliche Urteile und Werturteile auf gefährliche Art vermische.



Marshall Rosenberg erzählt die Geschichte eines Patienten, der sich vor Gericht verteidigen musste, weil er Farbbeutel auf das Firmenschild einer Waffenfabrik geworfen hatte. Als er vor Gericht die Haltung der Gewaltlosigkeit erklärte, ließ ihn der Richter psychiatrisch untersuchen. Dem Mann wurde eine Schizophrenie diagnostiziert. Die Kritik von Michael Hakeem an diesem und ähnlichen Vorgängen »machte mein ganzes Psychologiestudium zunichte«.

Im Jahr 1960 nahm der bekannte Psychologe Carl Rogers einen Lehrstuhl an Rosenbergs Universität an. Rosenberg konnte an Rogers Forschungsprogramm zur Wirksamkeit unterschiedlicher Therapieformen teilnehmen. Die Ergebnisse der Untersuchung prägten Rosen-

bergs Denken. Carl Rogers identifizierte Empathiefähigkeit, Aufrichtigkeit und Gleichwertigkeit als wichtigste Bestandteile einer helfenden zwischenmenschlichen Beziehung.



Aus den Begegnungen mit Michael Hakeem und Carl Rogers entstanden Rosenbergs Annahmen über das Gelingen menschlicher Kommunikation und therapeutischen Erfolgs: die Unterscheidung zwischen Beobachtung und Interpretation (ein Farbbeutelwurf gegen das Gebäude eines Rüstungsunternehmens muss nicht auf eine psychische Erkrankung hindeuten), der Respekt vor der individuellen Sichtweise und Erfahrung jedes einzelnen Menschen, die Bedeutung empathischen Zuhörens und die Wichtigkeit ehrlicher Selbstkundgabe.

Der Weg zur Gewaltfreien Kommunikation

Marshall Rosenberg sah das eigene Berufsbild plötzlich mit neuen Augen. Sein Interesse galt von nun an den Fragen: Was brauchen Menschen, um glücklich zu leben? Wie können Therapeuten ihren Klienten beibringen, sich aus eigener Kraft zu beschaffen, was sie zu ihrem Glück brauchen?

Wolfs- und Giraffensprache

Marshall Rosenberg benutzt zwei Handpuppen, um das Modell der Gewaltfreien Kommunikation vorzuführen. Die Giraffe steht für einfühlsame Kommunikation. Sie hat das größte Herz unter den Säugetieren (sie braucht das riesige Herz, damit der Blutkreislauf den langen Weg zum Kopf gut bewältigt). Sie behält stets den Überblick und die Höcker auf ihrem Kopf sehen wie Antennen aus (so klappt es besser mit der Wahrnehmung). Außerdem kann die Giraffe mit ihrem Speichel Dornen auflösen (eine Eigenart, die für die Bewältigung schwierig zu hörender Botschaften steht).

Der Wolf hingegen heult sofort los, wenn ihm etwas fehlt oder er Schmerzen hat. Dabei zeigt er den Zuhörern sein großes und angsteinflößendes Gebiss. Seine scharfen Zähne stehen für die gegenseitigen Abwertungen und Schuldzuweisungen, die unsere Alltagssprache prägen. Weil der Wolf in vielen außereuropäischen Ländern eine andere Bedeutung hat, benutzt Rosenberg regional unterschiedliche Tiere für wölfische Formen der Kommunikation (zum Beispiel Schakalpuppen in Nordamerika und Schlangen in Skandinavien).

Wolf und Giraffe stehen nicht für Gut und Böse, sondern für unterschiedliche Gewohnheiten im Ausdruck und der Wahrnehmung von Gefühlen und Bedürfnissen. Der Wolf hat einen eigenen Wert als bedeutender Hinweisgeber. Er engagiert sich mit seinem Geheul kraftvoll für die Erfüllung von Bedürfnissen. Doch erst durch die stetige Übersetzungsleistung der Giraffe werden seine Botschaften verständlich. Wer Giraffenhohren aufsetzt, kann die Anliegen aus dem Wolfsgeheul herausfiltern. Wer die Giraffensprache trainiert, findet zu einer achtsamen und klaren Ausdrucksweise, der andere Menschen leichter zuhören können.

Die 1960er- und 1970er-Jahre verbrachte Rosenberg damit, Trainingsformen für eine neue Sprache des einfühlsamen und unterstützenden Miteinanders zu entwickeln. Mit den vier Schritten der Gewaltfreien Kommunikation fand er eine Form, um Kindern und Erwachsenen die wesentlichen Fähigkeiten gelingender Kommunikation zu vermitteln. Anfang der 1980er-Jahre gründete Rosenberg das »Center for Nonviolent Communication CNVC«), um die Methode weiterzuverbreiten und die Qualität der Trainerausbildung abzusichern.

Im Jahre 1985 besuchte Rosenberg Deutschland, um auf Einladung einer Friedensinitiative seinen ersten Workshop in Europa zu leiten. Den Durchbruch im deutschsprachigen Raum erlebte die Gewaltfreie Kommunikation auf dem evangelischen Kirchentag 1993 in München. Anschließend bildeten sich Übungsgruppen in ganz Deutschland. Mit mehr als 300.000 verkauften Exemplaren entwickelte sich die deutschsprachige Ausgabe seines Grundlagenbuchs zu einem Bestseller. Über Kindergärten, Schulen, Krankenhäuser und soziale Organisationen fanden Seminare für Gewaltfreie Kommunikation den Weg bis in die Vorstandsetagen großer Unternehmen.

Die drei Säulen der Gewaltfreien Kommunikation

Gewaltfreie Kommunikation basiert auf den Fähigkeiten zu einfühlsamem Zuhören, Selbstempathie sowie ehrlichem und achtsamem Selbstausdruck. Keine dieser drei Fähigkeiten hat eine privilegierte Stellung. Erst im Zusammenspiel ermöglichen sie ein wertschätzendes Miteinander.

Einfühlsames Zuhören

Auf der Fähigkeit zu gegenseitigem Verständnis und einfühlsamem Zuhören basieren die Erfolge des menschlichen Zusammenlebens. Zuhören bedeutet, einen Moment ganz bei unserem Gegenüber zu sein, bei den Gefühlen des anderen mitzuschwingen und dessen Aussagen logisch einordnen zu können. Durch Zuhören und Verständnis entsteht zwischen Menschen diejenige Qualität des Kontakts, die wir als berührend und vertrauensbildend empfinden.

Verstehen bedeutet nicht zwangsläufig, einverstanden zu sein. Wir wechseln die Perspektive und akzeptieren, dass jeder Mensch gute Gründe für sein Handeln hat. Wir erweitern durch gegenseitiges Zuhören den Umfang der Möglichkeiten, vorhandene Bedürfnisse in eine gute Lösung zu integrieren.



Die Fähigkeit zu einfühlsamem Zuhören ist eine Gabe der Natur, die geschult und entwickelt werden muss. Das Verstehen anderer verpflichtet zu nichts. Es erhöht jedoch die Bereitschaft, unserem angeborenem Bedürfnis nach gegenseitiger Unterstützung zu folgen und Geborgenheit zu geben.

Selbstempathie

Die meisten Zwiegespräche führen wir mit uns selbst. Je nach Stimmung bezeichnen wir dies als »nachdenken«, »grübeln«, »brüten« oder »reflektieren«. Auch Selbstgespräche sind geprägt von Gefühlen, Bedürfnissen, Bewertungen und Glaubenssätzen. Schon das kleinste Missgeschick und die unbedeutendste Kritik können negative Urteile über uns selbst oder andere auslösen.

Selbstempathie ist ein bedeutender Akt der Psychohygiene. Sie führt zu einem besseren Verständnis von uns selbst. Wir sortieren das innere Gefühlschaos. Wenn wir die tieferen Bedürfnisse hinter unseren Gefühlen erkennen lernen, motivieren wir uns zu ersten Schritten in Richtung guter Lösungen. Wir erkennen, in welchen Angelegenheiten wir für uns selbst sorgen können und wo wir um Hilfe bitten möchten. Anderen gegenüber können wir uns verständlicher ausdrücken.



Ein glückliches und zufriedenes Leben beginnt im eigenen Kopf. Damit wir genau wissen, wie es uns geht und was wir brauchen, liefert uns die Selbstempathie einen verlässlichen Kompass. Mit Übungen zur Selbsteinfühlung können wir Ärger und Wut auflösen, Entscheidungen treffen, Trauer überwinden und Erfolge feiern. Selbstempathie ist eine wichtige Voraussetzung für innere Ausgeglichenheit und ein authentisches Auftreten gegenüber der Umwelt.

Achtsamer und ehrlicher Selbstausdruck

»Gewalt« bedeutet im Zusammenhang mit Gewaltfreier Kommunikation, dass Menschen sich eigene Bedürfnisse auf Kosten anderer erfüllen. In Gesprächssituationen äußert sich Gewalt vor allem in Form von Urteilen und gegenseitigen Schuldzuweisungen. Sätze wie »Ich fühle mich ungerecht behandelt« weisen dem Gegenüber eine Täterrolle und die Alleinverantwortung für das eigene Unglück zu. Forderungen, Druck und Zwang fördern ein aggressives Gesamtklima. In unserer Alltagssprache wird die Verantwortung für fehlende Dialogbereitschaft häufig geleugnet und hinter Formulierungen wie »müssen« und »sollen« versteckt.

In der Gewaltfreien Kommunikation übernehmen wir die Verantwortung für die eigenen Gefühle. Die Spirale gegenseitiger Schuldzuweisungen wird durchbrochen, die eigenen Bedürfnisse in einer verständlichen Sprache mitgeteilt. Wir sprechen aus, auf welche Weise wir uns konkrete Unterstützung erhoffen, und erklären, auf welche Beobachtungen sich unsere Reaktionen beziehen. Unser Kontakt zu anderen basiert auf der Bereitschaft zu einem Interessenausgleich.



In der Gewaltfreien Kommunikation geht es nicht um den Austausch von Nettigkeiten, sondern um wertschätzende Verbindung. Voraussetzungen dafür sind Aufrichtigkeit im Selbstausdruck und ein authentisches Auftreten. Die Achtsamkeit der eigenen Haltung drückt sich unter anderem in einer dem Reife- und Bildungsgrad des Gegenübers angemessenen Wortwahl aus. Wir sprechen von uns selbst, anstatt andere anzugreifen oder zu verurteilen. Dabei helfen uns

die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation und die damit verbundenen Schlüsselunterscheidungen.

Schlüsselunterscheidungen der Gewaltfreien Kommunikation

Im Laufe der Jahre führte Marshall Rosenberg zahlreiche Schlüsselunterscheidungen ein, mithilfe derer die Kernaussagen seines Modells klarer werden. Am wichtigsten und bekanntesten ist das »Modell der vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation«. Dieses Modell unterscheidet

- ✓ Beobachtungen und Bewertungen,
- ✓ Gefühle und Gedanken,
- ✓ Bedürfnisse und Strategien zur Erfüllung eines Bedürfnisses,
- ✓ Bitten und Forderungen.

Die Unterscheidung zwischen Beobachtung und Bewertung

Die Interpretation und Bewertung von Informationen ist notwendig, um sich eine Meinung zu bilden und angemessene Entscheidung zu treffen. Wenn wir aussprechen, auf welche Beobachtung sich unsere Interpretationen stützen, bleiben unsere Gedankengänge auch für Außenstehende nachvollziehbar. Gefährlich ist hingegen die Vermischung von Beobachtungen und Interpretationen. Bewertungen wie »dein Zimmer ist ein echter Saustall« oder »Ihre Präsentation ging voll an der Sache vorbei« lösen bei unserem Gegenüber nicht Interesse, sondern Abwehr aus.



In Schritt 1 der Gewaltfreien Kommunikation geht es um wertfreies Beobachten. Was ist in der Situation konkret passiert? Was wurde gesagt oder getan? Auf welche Wahrnehmungen beziehen wir unsere Schlussfolgerungen? Wenn Sie mit einer wertfreien Beobachtung in das Gespräch einsteigen, erhöhen Sie die Chance, dass Ihnen auch bei schwierigen Themen weiter zugehört wird.

Die Unterscheidung zwischen Gefühlen und Gedanken

Gefühle sind körperlich wahrnehmbare Empfindungen, die durch innere oder äußere Reize ausgelöst werden. Sie weisen uns auf erfüllte oder unerfüllte Bedürfnisse hin. Sie drücken aus, wie es uns geht: »Ich fühle mich wach« oder »Ich bin unsicher« ... Der Satz »Ich fühle mich über den Tisch gezogen« drückt hingegen keine Gefühle, sondern einen Gedanken in Form einer Schuldzuweisung aus. Im Alltag werden Gefühlsäußerungen häufig mit Pseudogefühlen und Gedanken verwechselt.



Die meisten Konflikte spielen sich auf der Beziehungsebene ab. Das Verständnis für Gefühle leistet einen großen Beitrag zur Stabilisierung gestörter Beziehungen. Weil alle Menschen über die gleiche Grundausstattung von Gefühlen verfügen, ermöglicht das Aussprechen Ihrer Gefühle Ihrem Gegenüber ein besseres Verständnis Ihrer Stimmung. Umgekehrt erzeugen Sie durch die Verbalisierung der Gefühle Ihres Gegenübers Sicherheit und Vertrauen.

Die Unterscheidung zwischen Bedürfnissen und Strategien zur Erfüllung eines Bedürfnisses

Konflikte entstehen, wenn die Bedürfnisse einer Partei auf Kosten der Bedürfnisse einer anderen befriedigt werden. In einer solchen Situation versteifen sich die Parteien oft auf spezielle Problemlösungsstrategien, von deren Umsetzung sie sich volle Zufriedenheit versprechen. Wenn Forderung auf Forderung prallt, besteht wenig Verhandlungsspielraum. Bedürfnisse lassen sich jedoch erfahrungsgemäß nicht nur auf eine, sondern auf vielfältige Weise erfüllen.



Jedes Bedürfnis kann auf unterschiedliche Weise befriedigt werden. Schauen Sie in Konflikten zunächst auf die Gefühle und Bedürfnisse hinter den Forderungen der Beteiligten. Anschließend können Sie kreativ nach Lösungswegen suchen, die die Bedürfnisse aller Beteiligten erfüllen.

Die Unterscheidung zwischen Bitten und Forderungen

Bitten drücken aus, wie wir uns die Erfüllung unserer Bedürfnisse vorstellen. Im Unterschied zu Forderungen überlassen wir bei Bitten dem Gegenüber die Wahlfreiheit, ob er unsere Vorschläge erfüllen will. Bitten fördern die Wahrscheinlichkeit, gegenseitige Einfühlung und flexible Verhandlungen zu erreichen. Forderungen führen hingegen oft zu Abwehr, bröckelndem Vertrauen und einer spürbaren Abnahme des persönlichen Engagements.



Wenn wir bitten, anstatt zu fordern, erhöhen wir die Wahrscheinlichkeit, dass unser Gesprächspartner einfühlend auf unsere Bedürfnisse reagiert. Forderungen und Druck führen zwar gelegentlich zu schnellen Resultaten, kosten aber einen hohen Preis auf der Beziehungsebene.