

# hallo Familien:

**Wollen Sie mit Kritik, Vorwürfen und Schuldzuweisungen produktiver umgehen können?  
Möchten Sie in Zukunft Ihre Konflikte gelassener lösen?  
Möchten Sie lähmende innere Konflikte in lebendige Perspektiven umwandeln? Ja?  
Dann liegen Sie mit Gewaltfreier Kommunikation richtig!**

Bei der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) handelt es sich um ein einfaches und faszinierendes Modell. GFK fördert eine Form von Kommunikation, die dazu beiträgt, dass Konflikte zur Zufriedenheit aller Beteiligten gelöst werden können. Gewaltfreie Kommunikation bedeutet nach ihrem „Erfinder“ M. B. Rosenberg nicht unbedingt etwas Neues zu lernen, sondern sich an etwas zu erinnern. Wir erinnern uns daran, wie zwischenmenschliche Kommunikation einmal gedacht war: uns gegenseitig zu verstehen und zu verständigen. Gewaltfreie Kommunikation bedeutet, die eigene innere Haltung zu reflektieren und an den eigenen (Vor-) Urteilen zu arbeiten. Dies stellt für AnwenderInnen eine große Herausforderung dar, da es die Bereitschaft braucht, lang gepflegte Sprach- und Verhaltensmuster aufzugeben. GFK richtet ihren Blick auf das, was hinter der Sprache liegt – auf die Gefühle und Bedürfnisse der Menschen und schafft so einen neuen Zugang zum Gegenüber aber auch zu sich selbst.

Was sind die wesentlichen Elemente dieser Kommunikationsform im Umgang mit Konflikten? Die GFK besteht aus vier Schritten. In diesen vier Schritten geht es um Beobachtungen/Tatsachen, Gefühle, Bedürfnisse/Werte und Bitten.

## **1) Beobachtungen:**

Wenn ein Problem auftritt, beschreiben wir konkret, was in einer Situation tatsächlich geschieht oder geschehen ist. Hilfreich sind Fragen wie: Was sehe ich? Was höre ich? Was hat jemand gesagt oder getan? Hier liegt die Herausforderung darin, die Beobachtung ohne Bewertung oder Interpretation zu formulieren. Beispiel: „Du bist rücksichtslos“ (= Bewertung). Bewertungen, Verurteilungen, Schuldzuweisungen, Kritik etc. bewirken, dass das Gegenüber sich schlecht fühlt, sich wehrt oder zurückzieht. Daher lautet die Frage für mich: Was tut jemand, damit ich ihn rücksichtslos nenne? – zB „Du hast die Lautstärke bei deinem Radio auf Stufe 15 gestellt.“ (= Beobachtung bzw. Tatsache).

## **2) Gefühle:**

Beim zweiten Schritt benennen wir unsere Gefühle, wenn wir die entsprechenden Handlungen beobachten. Hier liegt die Herausforderung darin, tatsächliche Gefühle zu benennen. Unsere Sprache kennt viele Ausdrücke, die Gefühle umschreiben, aber nicht wirklich Gefühle sind. Oft beginnen wir Sätze mit „Ich habe das Gefühl ...“ und es folgt eine Beschreibung die eine Interpretation beinhaltet.

Beispiel: „Ich habe das Gefühl du hörst mir nicht zu. Ich habe das Gefühl, du nimmst mich nicht ernst. Ich fühle mich übergangen.“ Diese Sätze enthalten alle einen Vorwurf an das Gegenüber. Es gilt, nachzuforschen: Wie fühlt es sich an, wenn ich denke mir wird nicht zugehört? Wie fühlt es sich an, wenn ich denke ich werde nicht ernst genommen?

Es geht somit darum, anstelle von Pseudo-Gefühlen echte Gefühle auszudrücken. Beispiele: Ich ärgere mich, dass du die Zeitung nicht weglegst, wenn ich mit dir rede; ich bin gestresst, weil mir im Moment die Musik zu laut ist; ich mache mir Sorgen ...; ich bin traurig ... usw.



**familien**<sup>v</sup>

Der Katholische  
Familienverband Tirol

Die meisten Menschen sind es gewohnt, den Grund für ihre Gefühle in den Handlungen der anderen zu suchen. „Ich bin traurig, weil du zu spät kommst“ (Botschaft: Du bist schuld, dass ich traurig bin). Die Ursache für unsere Gefühle sind aber unsere eigenen Bedürfnisse und wenn wir das beachten, könnte es so klingen: „Ich bin traurig, weil ich gerne die Zeit mit dir verbracht hätte.“ (Botschaft: Ich bin gerne mit dir zusammen.)

### **3) Bedürfnisse/Werte**

Beim dritten Schritt teilen wir mit, welche Bedürfnisse und Werte hinter unseren Gefühlen stehen. Es ist die Antwort auf die Frage: Was brauche ich? Und: Was ist mir wichtig? Denn Bedürfnisse, die zu kurz kommen, entwickeln sich über kurz oder lang zu einem Problem. Die Herausforderung liegt darin, das Bedürfnis positiv und allgemein zu formulieren. Beispiel: Mir ist Ruhe und Erholung wichtig. Mir ist wichtig, dass ich mich auf Vereinbarungen verlassen kann.

In der GFK ist es ein Anliegen, bei Angriffen, Vorwürfen oder Beleidigungen des Gegenübers die dahinterliegenden Gefühle und Bedürfnisse zu erkennen.

### **4) Bitten**

Beim vierten Schritt formulieren wir, was wir konkret von der anderen Person möchten. Hier liegt die Herausforderung darin, nicht zu sagen, was wir nicht möchten und was die andere Person sein soll, sondern um konkretes beobachtbares Verhalten zu bitten. Beispiel: Anstelle von „Mach nicht so einen Krach!“ – „Ich bitte dich, die Lautstärke beim Radio auf Stufe 9 zu stellen.“ Die Erfüllung von Bedürfnissen kann auf vielerlei Art geschehen: „Setz dir bitte den Kopfhörer auf!“ „Schließ bitte die Tür“, „Ich mache einen kleinen Spaziergang und wenn ich zurückkomme, würde ich gerne ...“, etc. Bei Konflikten ist es hilfreich, sich (gemeinsam) mindestens drei Lösungsmöglichkeiten zu überlegen. Lassen Sie sich überraschen, welche Fülle an Lösungsansätzen sich dabei ergeben.

### **Ziel der Gewaltfreien Kommunikation**

Ziel der GFK ist es, die Bedürfnisse aller Beteiligten zu berücksichtigen und auf dieser Basis eine „win-win-Lösung“ zu finden. Ziel ist auch, mehr Tiefe und Achtsamkeit in Beziehungen zu entwickeln. Letztlich geht es darum, einen (kleinen) Beitrag zu leisten, um unser Zusammenleben und unsere Welt friedvoller zu gestalten.

### **Die Macht der Empathie**

(Bereitschaft und Fähigkeit sich in die Einstellung anderer Menschen einzufühlen)

Bei Gewaltfreier Kommunikation liegt der Fokus auf einer empathischen Verbindung: Die eigenen Gefühle und Bedürfnisse werden klar ausgedrückt und die Gefühle und Bedürfnisse des Gegenübers werden angesprochen. Bei Empathie geht es um Präsenz. Es ist mehr als vernunftmäßiges Verstehen und Mitleid. Empathie ist mehr als Sympathie. Bei der Sympathie ist die Aufmerksamkeit im Wechsel beim anderen und bei mir. Bei der Empathie bin ich mit meiner Aufmerksamkeit vollständig bei dem, was beim anderen lebendig ist. Manchmal ist der eigene Schmerz zu groß, um einfühlsam für andere da sein zu können. Dann nehme ich mir eine Auszeit, um zu der Empathie zu kommen, die ich brauche. Letztlich ist es nur mit Empathie möglich, potentielle Konflikte in friedliche Gespräche umzuwandeln.

Die vier Schritte scheinen einfach, aber es ist nicht leicht, sie im Alltag umzusetzen. Es erfordert zuallererst eine Entscheidung. Ein „Ja, ich will!“ Dann kommt das Üben, für das das Alltagsleben ein breites Spektrum bildet. Und was ist der Lohn des ganzen Aufwands? Unsere Beziehungen sind harmonischer. Wir bekommen eher, was wir wirklich brauchen und wir führen ein lustvolleres und erfüllteres Leben.

### **Literatur:**

Rosenberg, Marshall B.: Gewaltfreie Kommunikation. Paderborn 2003.

Holler, Ingrid: Trainingsbuch Gewaltfreie Kommunikation. Paderborn 2003.

Weitere Informationen zur Gewaltfreien Kommunikation finden sie im Internet:

<http://www.gewaltfrei.de> <http://www.gewaltfrei-austria.org> <http://www.gewaltfrei-muenchen.de>

Unter [gewaltfrei-muenchen.de](http://www.gewaltfrei-muenchen.de) finden sich weitere Beschreibungen der Gewaltfreien Kommunikation und Auszüge und Zusammenfassungen verschiedener Bücher.