

## Gewaltfreie Kommunikation

Wie man mit einer Sprache,  
die verbindet und nicht trennt,  
mehr Wohlbefinden in seinen Beziehungsalltag bringt

Rosemarie Höller

Als ich im Jahr 2004 das erste Mal das Buch von Marshall B. Rosenberg „Gewaltfreie Kommunikation“ in meinen Händen hielt und die ersten Seiten gelesen hatte, war mir klar: „Das ist es, was ich in Zukunft machen will!“

Selbst in einer Phase der Neuorientierung war ich auf der Suche nach Herausforderungen. Was mir am Lehrberuf am meisten Spaß gemacht hatte, nämlich, gute Beziehungen zu führen, wurde manchmal auf eine harte Probe gestellt – und manchmal gelang es auch gar nicht. Mit dem Buch „Gewaltfreie Kommunikation“ sah ich plötzlich Möglichkeiten, die mir vorher nicht bewusst waren. Ich ging durch viele Trainingseinheiten und gebe inzwischen diese besondere Form der Kommunikation in vielen Institutionen und in privaten Seminaren weiter, um letztendlich Menschen wieder daran zu erinnern, dass nicht Geld, Macht und materieller Besitz die Grundlage unseres Wohlbefindens sind, sondern gute und erfüllende Beziehungen.

Was ist die gewaltfreie Kommunikation, die in den letzten Jahren immer mehr begeisterte Anhänger findet?

Sie ist auf jeden Fall nicht als Technik zu verstehen, mit der man Menschen dahin bringt, wo man sie hinhaben möchte, um seine Anliegen durchzusetzen. Es ist eine Methode, in der man lernt, sich klar und ehrlich auszudrücken und gleichzeitig anderen Menschen respektvolle Aufmerksamkeit schenkt.

Die gewaltfreie Kommunikation geht von der Gleichwertigkeit aller Menschen aus. Wir Menschen sind zwar alle unterschiedlich im Geschlecht, in der Hautfarbe, in der Religionszugehörigkeit, in unseren Anschauungen, im Alter..., aber alle Menschen sind wir alle gleichwürdig.

Wie teilt man sich in der gewaltfreien Kommunikation mit? Dazu hat Marshall B. Rosenberg 4 Schritte entwickelt:

### Die 4 Schritte der gewaltfreien Kommunikation

#### Beobachtung

Ohne Interpretationen, Vorwürfe oder Bewertungen teilen wir mit, worum es geht.

#### Gefühle

Wir sagen, wie wir uns dabei fühlen (frustriert, verletzt, verärgert, traurig ...).

#### Bedürfnisse

Wir hüten uns davor, dem anderen zu sagen, was er/sie denn falsch macht, vielmehr lassen wir ihn/sie wissen, was wir brauchen.

#### Bitte

Zu guter Letzt teilen wir noch mit, wie er/sie helfen kann, unser Bedürfnis zu erfüllen.

Beim *ersten Schritt*, der Beobachtung, beschreibt man die reinen Tatsachen. Das ist schon schwieriger als es klingt, da Worte wie „immer“, „schon wieder“, „dauernd“, „nie“ und Bewertungen aller Art nicht vorkommen dürfen, z. B.: „Du kommst immer zu spät!“, „Du hast schon wieder zu laut Musik gehört!“, „Du hörst mir nie zu!“...

Wenn ein Gespräch mit Vorwürfen begonnen wird, ist die Reaktion meist Gegenangriff oder Verteidigung. Es gilt, anstelle von Interpretationen, Verallgemeinerungen, Vorwürfen und Kritik den Anlass für den Konflikt als reine beobachtbare Tatsache zu beschreiben. Die Vorwürfe werden sozusagen in Tatsachenbeschreibungen übersetzt, z. B. statt „Du hörst mir nie zu!“ „Wenn ich mit dir spreche, liest du die Zeitung“. Eine Hilfe zur Unterscheidung von Beobachtung, Tatsache und Bewertung stellt die Vorstellung dar, dass die entsprechende Situation gefilmt wird, also was kann man sehen, hören und daher beschreiben?

Im *zweiten Schritt* beschreiben wir, welche Gefühle die Beobachtung ausgelöst hat, z. B. „Ich bin verletzt, verunsichert, verärgert ...“ Wichtig ist, dass ich von meinen Gefühlen, also von mir spreche. Zu achten ist auch darauf, dass ich nicht Pseudogefühle verwende, wie „bedroht“, „missverstanden“, „benutzt“... Da würde ich wieder darüber nachdenken, was ein anderer mit mir macht, und nicht das äußern, was ich fühle. Dann folgt der *dritte Schritt*, das Bedürfnis, das hinter dem Gefühl steht. Wir haben nämlich angenehme Gefühle, wenn unsere Bedürfnisse erfüllt sind, und unangenehme Gefühle, wenn unsere Bedürfnisse nicht erfüllt sind. Wir sagen also dem anderen nicht, dass er schuld ist an unseren unangenehmen Gefühlen. Hier übernehmen wir selbst Verantwortung für unser Gefühl, indem wir mitteilen, was wir brauchen. Wir drücken unser Bedürfnis wieder mit einer Ich-Botschaft aus, z. B. „Ich bin verletzt (Gefühl), weil mir Rücksichtnahme (Bedürfnis) wichtig ist“, nicht: „Du bist rücksichtslos.“

Im *vierten Schritt* formulieren wir eine Bitte – allerdings, richtig bitten will gelernt sein. Nicht nur, dass unsere Bitten häufig getarnte Forderungen sind – das merken wir spätestens an unserer eigenen Reaktion darauf, wenn wir ein „Nein“ als Antwort erhalten. Geradezu meisterlich sind wir auch darin, unsere Bitten in vage, nebulose und mehrdeutige Formulierungen zu verpacken, die es anderen oft unmöglich machen, sie zu verstehen – vom Erfüllen ganz zu schweigen. Oft genug sind es Gefühle oder Eigenschaften, die wir uns von anderen wünschen: „Ach, wärest du doch ein bisschen aufmerksamer, liebevoller, offener, kooperativer, rücksichtsvoller...!“

Diese Art von Bitten führen uns in der Regel mitten hinein ins Beziehungsdrama – oft genug, wider besseren Wissens. Erfüllt werden solche Bitten nie: Schließlich steckt dahinter die Aufforderung an den anderen, mir und meinen Wünschen zu entsprechen. Solange wir keine konkreten Handlungen benennen, die jemand ausführen kann (oder auch nicht), werden wir auf unseren Wünschen sitzen bleiben.

Also, man kann eine Bitte formulieren, die mit einer konkreten Handlung verbunden ist, wie: „Kannst du bitte die Musik etwas leiser machen?“, „Kannst du mir jetzt zusagen, dass wir uns zusammensetzen und eine Lösung für die Zukunft finden?“ ... oder man formuliert eine Beziehungsbitte, wie: „Wie geht's dir, wenn du das hörst?“ oder „Was hast du jetzt von mir gehört?“

Fragen, in dieser Art formuliert, fordern unseren Gesprächspartner auf, sich mit meiner Aussage auseinander zu setzen.

Erwartungsgemäß tauchen hier die ersten Schwierigkeiten auf, da die meisten meinen, mit ihrem Ärger oder dem vorwurfsvollen Ausdruck ihres Ärgers im Recht zu sein. Warum also so ‚umständlich‘ und ‚rücksichtsvoll‘ ausdrücken? Rosenbergs Antwort ist einfach aber unangenehm und auf den ersten Blick nicht leicht nachzuvollziehen: „Niemand anderes kann Gefühle in dir verursachen! Das, was ein anderer tut, kann Gefühle auslösen, aber dein Denken darüber, was er tun sollte oder müsste bzw. was man tut, was korrekt oder richtig ist, verursacht deine Gefühle von Wut, Schmerz oder Ärger.“

Das ist für die meisten Menschen ein noch nicht nachvollziehbarer Denkansatz, denn meistens verbinden wir unsere unangenehmen Gefühle mit der Handlung eines anderen Menschen, wie z. B.: „Du bist zu spät gekommen und deswegen bin ich sauer“ oder „Weil du unseren Hochzeitstag vergessen hast, bin ich traurig.“ Diese Sätze sind uns zwar selbstverständlich und vertraut, aber inhaltlich falsch. Deutlich wird dies vor allem, wenn wir – obwohl wir den Grund noch nicht kennen – Vermutungen anstellen wie: „Ich bin ihm nicht (mehr) wichtig genug“, „Er liebt mich nicht mehr“... und dann stellt sich heraus: Der andere hatte einen Unfall und konnte nichts dafür. Also, unsere Mutmaßungen waren heiße Luft, unser Schmerz selbst gemacht. Aber selbst, wenn der andere etwas getan hat, was wir nicht mögen, es ist immer ein eigenes (meist unbewusstes) Bedürfnis, das nicht erfüllt wurde, und dies gilt es sich bewusst zu machen und einfühlsam zu kommunizieren.

Andererseits weiß jeder wie es weitergeht, denn jeder Vorwurf, jede Forderung, jede Bestrafung ist der Beginn von Konflikt und Gewalt. Der andere fühlt sich angegriffen, verteidigt/rechtfertigt sich, greift selbst an oder zieht sich zurück. Man fühlt sich nicht verstanden, verteidigt sich und macht dem Gegenüber Vorwürfe. Die Konfliktschneise dreht sich.

„Ein Bestandteil von Rosenbergs Methode ist, dass unsere unangenehmen Gefühle durch Handlungen und Worte aufgelöst werden, allerdings ursächlich verantwortlich sind unsere unerfüllten Bedürfnisse.“

Um diese Form der Kommunikation noch besser zu demonstrieren, hat Marshall Rosenberg zwei Handpuppen eingeführt – die Giraffe und den Wolf.

Die Giraffe ist das Tier mit dem größten Herzen und steht für die aus dem Herzen kommende gewaltfreie Kommunikation.

Der Wolf repräsentiert unser normales eher abwertendes Denken und damit den Großteil der menschlichen Sprache. Wolf gegen Wolf heißt Konflikt, Streit und Krieg. Die „Wolfssprache“ kennt nur zwei Reaktionsmöglichkeiten: a) dem anderen die Schuld geben oder b) sich selbst die Schuld geben.

Giraffensprache bedeutet aufrichtig und einfühlsam miteinander reden. Statt anderen Leuten die Schuld für unsere Gefühle zu geben, akzeptieren wir unsere Verantwortung, indem wir unsere Bedürfnisse, Wünsche, Erwartungen und Gedanken erkennen und akzeptieren. Also z. B. statt „Du hast mich enttäuscht, weil du nicht gekommen bist“ – „Als du nicht gekommen bist, war ich enttäuscht, weil ich ein paar Dinge besprechen wollte.“

### „Hinter allen Konflikten stehen unerfüllte Bedürfnisse“

Um das einfühlsame Hinhören zu verbessern, empfiehlt Rosenberg uns „Giraffenohren“ aufzusetzen. Wer mit „Giraffenohren“ hört, kann nicht angegriffen und verletzt werden, denn er hört hinter jeder Attacke das dahinter liegende unerfüllte Bedürfnis heraus. Das heißt, dass wir mit „Giraffenohren“ leichter die gute Absicht hinter den Handlungen von Menschen erkennen.

Was Konflikte auslöst, sind unsere Strategien, wie wir unsere Bedürfnisse erfüllen wollen. Wenn mein Bedürfnis „Zeit mit meinem Partner verbringen“ ist, und meine einzige Strategie, mit ihm Tango tanzen zu gehen ist, dann wird es das sein, was einen Konflikt oder Streit auslösen kann, wenn er etwas anderes mit mir unternehmen möchte.

Anstatt uns in einen Konflikt über die unterschiedlichen Strategien zu begeben, besinnen wir uns in der gewaltfreien Kommunikation auf das gemeinsame Bedürfnis „Zeit mit dem Partner verbringen“. Auf dieser Basis suchen wir miteinander eine passende Strategie.

Diese besondere Art des Zuhörens nennt Rosenberg Empathie. Es bedeutet vorurteilsfreies und respektvolles Verstehen der Bedürfnisse anderer Menschen: Einfühlung eben.

Die Voraussetzung für Empathie ist Präsenz. Empathie kommt manchmal ohne Worte aus. In den meisten Fällen sind jedoch Worte gut und notwendig. Und da beschränken wir uns wieder ganz auf die Gefühle und Bedürfnisse, die im anderen gerade lebendig sind. Das heißt, man fragt z. B. „Bist du frustriert, weil dir Rücksichtnahme wichtig ist?“ Wichtig ist, dass es wirklich eine Frage ist, wo der andere mit ‚ja‘ oder ‚nein‘ antworten kann. Alles andere wäre eine Interpretation, die ich über den anderen treffe.

Empathisch zu sein ist gar nicht so einfach, wie es zu Beginn vielleicht scheint. Es ist schon schwer genug, die eigenen Gefühle und Bedürfnisse wahrzunehmen und sie in weiterer Folge auch auszudrücken. Umso schwieriger ist es, die Gefühle und Bedürfnisse des anderen wahrzunehmen. Und zusätzlich zu der Unfähigkeit, uns zu artikulieren, tragen wir alle die endlose Sehnsucht in uns, Respekt und Anerkennung zu bekommen, gehört und gesehen zu werden – so wie wir sind. Genau das ist der Grund, warum gewaltfreie Kommunikation tatsächlich funktioniert: weil sie für alle diese Bedürfnisse Raum schafft.

Und wer glaubt, Marshall Rosenbergs Modell sei eine Art Kuschkurs in Richtung „Friede, Freude, Eierkuchen“, der irrt: Hier geht es nicht ums Liebhaben. Empathie hat noch nicht einmal notwendigerweise etwas mit Sympathie zu tun, auch nicht damit, dass ich dem anderen zustimme oder ihm Recht gebe. Ich gebe dem anderen mit meiner Einfühlung nur die Möglichkeit, wirklich gehört zu werden und zu landen.

**Selbstempathie:** Es ist besonders schwierig, empathisch zu bleiben, wenn man vom Gegenüber attackiert wird. Wesentlich leichter ist es, jemandem Empathie für Gefühle (Schmerz, Wut, ...) zu geben, die man nicht selber ausgelöst hat.

Wenn man selbst einen Auslöser mit den damit verbundenen, unangenehmen Gefühlen hat, ist es ratsam, sich selbst empathisch zu begegnen. Das heißt, sich mit seinen eigenen Gefühlen und Bedürfnissen zu verbinden anstatt sich im Verurteilen des Gegenübers aufzuhalten. Ich sage also z. B. zu mir selbst: „Wenn ich Herrn Müller das sagen höre (Beobachtung), bin ich verletzt (Gefühl), weil mir Respekt und Wertschätzung (Bedürfnis) wichtig sind.“

Die gewaltfreie Kommunikation hilft uns bei der Umgestaltung unseres sprachlichen Ausdrucks und unserer Art zuzuhören. Aus gewohnheitsmäßigen, automatischen Reaktionen werden bewusste Antworten. Wir werden angeregt, uns ehrlich und klar auszudrücken und gleichzeitig anderen Menschen unsere respektvolle Aufmerksamkeit zu schenken.

Am Ende dieses Artikels möchte ich Marshall Rosenberg auf die anlässlich eines Interviews gestellte Frage: „Haben Sie bei Ihren Workshops in über 40 Ländern so etwas wie sprachliche und kulturelle Barrieren erlebt?“ zu Wort kommen lassen:

*Es erstaunt mich wirklich, aber seit meinem ersten Workshop in Europa habe ich immer wieder erfahren, dass es egal ist, um welche Sprache oder Kultur es geht – es gibt nur Ähnlichkeiten. Und die Unterschiede sind minimal. Eine typische Begebenheit: Ich arbeitete mit einer Gruppe von Palästinensern, und am Ende des Tages sagte mir ein junger Mann von etwa 19 Jahren: „Marshall, das ist alles schön und gut, aber wissen Sie, das ist nichts Neues – es ist angewandter Islam!“ Ich antwortete ihm, dass mir gestern in Israel ein Rabbi gesagt hätte, dass es angewandtes Judentum sei. Und es gibt Christen, die behaupten, das sei angewandtes Christentum! All meine Erfahrung in der Arbeit mit Menschen aus der ganzen Welt zeigt mir, dass ich wirklich von einer natürlichen Form des Zusammenseins menschlicher Wesen spreche. Deswegen missverstehen mich zuerst auch in jedem Land all die Menschen, die auf die alte Weise programmiert wurden, und denken, ich würde sagen: „Tut nichts!“ Und wenn ich ihnen Empathie zeige für ihre Gefühle, endet es damit, dass sie sich in ihrem Glauben verstanden und unterstützt fühlen.*

Mir fällt dazu noch ein Satz aus der Rede von Barack Obama in Kairo ein, in der er den Koran, den Talmud und die Bibel zitiert: „Es gibt eine Wahrheit, die gilt für alle Generationen, für alle Menschen – Was du nicht willst, dass man dir antue, das tue auch keinem anderen Menschen an.“ Für mich heißt das, dass wir andere Menschen so behandeln sollen, wie wir selbst behandelt werden wollen. Und am besten fangen wir dort an, wo es am naheliegendsten ist: Im Umgang mit uns selbst!

## Über Marshall B. Rosenberg

Marshall B. Rosenberg wurde am 6. Oktober 1934 in Canton (Ohio) geboren. Rosenberg wuchs im jüdischen Glauben in einem überwiegend von Schwarzen bewohnten Viertel in Detroit (Michigan) auf. Er wurde oftmals Zeuge von Rassenunruhen und litt auch selbst unter Diskriminierung. Diese Erfahrungen sind der Ausgangspunkt für sein Modell der gewaltfreien Kommunikation. 1961 promovierte er in klinischer Psychologie an der Universität von Wisconsin. Wenige Jahre später begann er, das Training der gewaltfreien Kommunikation zu entwickeln. Seine Überzeugung, dass die Menschen nicht von Natur aus gewalttätig sind, war die Basis seines Konzepts und den daraus entstandenen Strategien und Werkzeugen. Um seine Arbeit noch effektiver weiterverbreiten zu können, gründete er 1984 das Center of Nonviolent Communication, dessen Aufgabe ein globales Ausbildungsprogramm für das Erlernen und Anwenden der gewaltfreien Kommunikation ist. Mittlerweile gibt es Trainerteams und Organisatoren für gewaltfreie Kommunikation in allen Teilen der Welt. Rosenberg lebte inzwischen lange Zeit in Wasserfallen in der Schweiz, wo er viele Trainings gab und von dort als Konflikt- und Friedensmediator in Krisengebiete in der ganzen Welt reiste. Im Jahre 2008 ist er mit seiner Frau Valentina in die USA zurückgekehrt.

Anwendungsgebiete für gewaltfreie Kommunikation: sehr vielfältig: Partnerschaft, Familie und auch im beruflichen Umfeld sowie an Schulen.

## Literatur

- Rosenberg, Marshall B.: Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens. Paderborn: Junfermannverlag 2001.  
Rust, Serena: Wenn die Giraffe mit dem Wolf tanzt. Burgrain: Kohaverlag, 2006.  
Gens, Klaus-Dieter: Mit dem Herzen hört man besser. Paderborn: Junfermannverlag, 2009.



Rosemarie Höller ist Trainerin für gewaltfreie Kommunikation, arbeitet zum Teil mit dem Psychologen Mag. Gerald Höller [www.hoeller-seminare.at](http://www.hoeller-seminare.at) und im Team metakom [www.meta-kom.com](http://www.meta-kom.com) zusammen. Durch ihre 20-jährige Lehrtätigkeit im Pflichtschulbereich ist ihr die Arbeit mit Pädagogen ein besonderes Anliegen.