

SEIN



Gewaltfreie Kommunikation: Bedürfnisse gewaltfrei kommunizieren

🕒 5. September 2016 📁 [Therapie](#)

Die Gewaltfreie Kommunikation (GFK) erhöht die Wahrscheinlichkeit, die eigenen Bedürfnisse zu erfüllen und befriedigende Beziehungen aufzubauen, die auf Empathie und Wertschätzung beruhen.

Neulich saß ich nach einem ausgiebigen Schwimmen am See auf einer Bank und sonnte mich. Neben mir hing ein Handtuch, das eine Dame dort platziert hatte, während sie im See schwamm. Da kam ein älterer Mann, schüttelte den Kopf und sagte zu mir: „Jetzt sitzen Sie auf der Bank wie auf einem Thron und ihr Handtuch liegt neben Ihnen, und für andere Leute ist gar kein Platz mehr.“ Ich merkte, wie leichter Ärger in mir hochstieg, denn er hatte eine falsche Vermutung angestellt, mich indirekt bewertet und verurteilt – und hörte ich nicht auch eine indirekte Forderung an mich? Er möchte wahrscheinlich gern einen Platz auf der Bank, aber er hat sein Bedürfnis indirekt durch Bewertung, Interpretation und Vermutung ausgedrückt. Ich hörte Kritik und ging in den Widerstand. Gleichzeitig sank meine Bereitschaft fast auf den Nullpunkt, sein Bedürfnis zu erfüllen.

Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation

Diese Art der Kommunikation, die der Begründer der Methode Marshall B. Rosenberg als lebensentfremdend bezeichnet, blockiert die Verbindungen zwischen Menschen und trägt zu psychi-

scher oder physischer Gewalt bei. Dabei gibt es vier einfache Schritte, wie man sein Bedürfnis gewaltfrei kommunizieren kann.

- **Beobachten:** In einem ersten Schritt wird die Situation beobachtet und wertfrei beschrieben. Es ist von großer Bedeutung, dass lediglich ein Zustand beschrieben wird, der nicht bewertet wird. In unserem Beispiel könnte die bewertungsfreie, neutrale Beobachtung in Ich-Form so lauten: „Ich sehe, dass Sie auf der Bank sitzen und ein Handtuch neben Ihnen hängt und auf der Bank jetzt kein Platz für mich ist.“
- **Gefühl:** In einem zweiten Schritt wird beschrieben, was diese Beobachtung emotional in uns auslöst, und zwar ohne indirekte oder direkte Verurteilung: „Das ärgert mich, und ich bin besorgt...“
- **Bedürfnis:** In einem dritten Schritt wird das beschriebene Gefühl ergänzt durch die Formulierung des eigenen Bedürfnisses. Dieser Schritt ist manchmal schwierig, weil es uns nicht leicht fällt, zu sagen, welches Bedürfnis wir konkret haben. In unserem Beispiel könnte das Bedürfnis vielleicht lauten: „Ich bin müde, und ich brauche eine Pause, bevor ich schwimmen gehe. Ich habe Probleme mit meinem Rücken und es fällt mir schwer, auf dem Boden zu sitzen.“
- **Bitte:** Abschließend wird in einem vierten Schritt durch eine Bitte beschrieben, wie das Bedürfnis erfüllt werden kann. Hier kann und soll das erste Mal das Wort „du“ fallen. Die Bitte sollte sich möglichst konkret auf den aktuellen Zustand beziehen und möglichst positiv formuliert werden. Das heißt, dass gesagt werden soll, was man sich wünscht, nicht, was unterlassen werden soll. Auch soll die Bitte so formuliert werden, dass diese mit „ja“ oder „nein“ beantwortet werden kann. Bei der gewaltfreien Kommunikation nimmt man in Kauf, dass die Antwort tatsächlich „Nein!“ ist. In unserem Beispiel könnte die Bitte so lauten: „Ich möchte gerne, dass Sie Platz machen, damit ich eine Weile hier auf der Bank sitzen kann. Ist das in Ordnung für Sie?“

Das Menschenbild der Gewaltfreien Kommunikation

Bei der gewaltfreien Kommunikation wird von einem Menschenbild ausgegangen, wie sie die „Human Potential“ Bewegung propagiert, nämlich dass Menschen von Grund auf gut und kooperativ sind und von Natur aus ein Interesse daran haben, sich gewinnbringend in eine Gemeinschaft einzubringen und Rücksicht auf die Bedürfnisse anderer Menschen zu nehmen. Unangemessenes, trotziges und feindseliges Verhalten ist demnach ein tragi-

scher Ausdruck unerfüllter Bedürfnisse – ein Ausdruck der Frustration über die nicht gewürdigte Kooperationsbereitschaft der Menschen und nicht Ausdruck ihrer natürlichen Bösartigkeit oder ihres Egoismus.

Dass die Kooperationsbereitschaft grundsätzlich vorhanden ist, hat evolutionäre Gründe. Jahrtausende lang war das Leben ein Kampf ums Überleben, Ressourcen waren knapp. Da galt es in der Gemeinschaft den anderen zur Seite zu stehen und gemeinsam dafür zu sorgen, dass es ein Dach über dem Kopf und genügend Nahrung für alle gab. Das Ganze versprach umso erfolgreicher zu sein, je mehr man sich aufeinander verlassen konnte und einander half.

Ich persönlich habe die Erfahrung gemacht, dass Menschen tatsächlich überaus kooperativ sind, wenn sie das Gefühl haben, dass ihre Gefühle und Bedürfnisse ernst genommen werden und sie die Freiheit haben, selbst entscheiden zu dürfen. Kommuniziert man empathisch mit ihnen, fühlen sie sich wertgeschätzt und übernehmen diese Art, sich auszutauschen. Wenn man nachvollzieht, wie sich jemand fühlt, kann man auch dessen Bedürfnisse verstehen. Werden die eigenen Bedürfnisse ernst genommen und berücksichtigt, ist man selbst viel eher bereit, die der anderen auch zu erfüllen.

Die Grundlagen der Gewaltfreien Kommunikation

Die Gewaltfreie Kommunikation basiert hauptsächlich auf dem Konzept der Freiwilligkeit – ich bitte um eine Handlung die mir helfen kann, mein Bedürfnis zu erfüllen, nehme aber auch in Kauf, dass die Bitte nicht erfüllt wird. Wenn ich also eine Bitte formuliere, dann weiß ich vorher, dass ich ein „Nein!“ akzeptiere. Wenn ich ein „Nein!“ nicht akzeptieren kann, dann formuliere ich eine Forderung. Diese Differenzierung ist sehr wichtig, denn je mehr ihr bittet, desto weniger werden eure Bitten diskutiert und desto größer wird die Wahrscheinlichkeit, dass eure Bedürfnisse erfüllt werden. Je mehr ihr fordert, bewertet und urteilt, desto mehr Kritik und Widerstand kommt euch entgegen und desto wahrscheinlicher wird es, dass eure Bedürfnisse nicht erfüllt werden.

Jeder Mensch hat Bedürfnisse. Die konkreten Handlungen zur Erfüllung dieser Bedürfnisse nennt man Strategien. Der alte Mann war müde und brauchte eine Pause, eine Erholung. Sitzen auf der Bank war seine Strategie. Mehrere Strategien können uns helfen, unser Bedürfnis zu erfüllen. Gab es ein Stuhl in der Nähe für ihn? Oder vielleicht ein Auto, wo er sich eine Weile erholen kann? Oder ein Glas Wasser, falls er dehydriert war?

Die Gewaltfreie Kommunikation geht von einem partnerschaftlichen und liebevollen Umgang miteinander aus. Sie basiert zum einen auf dem Verstandenwerden und zum anderen auf dem Verstehen des Gegenübers. Es sollen gemeinsam Wege gefunden werden, Konflikte zu lösen – ohne Vorwürfe, ohne Machtausübung und ganz ohne moralische Urteile. Grundlage für die Ge-

waltfreie Kommunikation ist Empathie – also die Fähigkeit die Gedanken, Gefühle und Beweggründe des Gesprächspartners zu verstehen.

Für die Gewaltfreie Kommunikation ist es wichtig, auch die Bedürfnisse des Anderen zu sehen und zu verstehen und die eigenen Bedürfnisse so zu formulieren, dass ein empathischer Kontakt zwischen den Personen entsteht. Damit wird es einfacher für beide, sich zu öffnen für mögliche Strategien zu Erfüllung der Bedürfnisse beider Personen. Ohne diesen Kontakt gibt es ein größeres Risiko, dass jemand eine Abwehrhaltung einnimmt. Gewaltfreie Kommunikation heißt aber auch: Ich nehme in Kauf, dass mein Bedürfnis möglicherweise nicht erfüllt wird durch die erste Strategie, an die ich denke. Aber es gibt viele mögliche Strategien, und alle Bedürfnisse können durch eine Strategie erfüllt werden.

Erfüllte und unerfüllte Bedürfnisse sind für die Gewaltfreie Kommunikation die Ursache von Gefühlen. Ist ein Bedürfnis erfüllt, fühlen wir uns verbunden, friedlich, ruhig, entspannt, angenehm, befreit, wohl, kraftvoll, energetisch, freudvoll, mitfühlend, leicht, unbeschwert oder vergnügt. Bleibt ein Bedürfnis unerfüllt, fühlen wir uns bedrückt, eifersüchtig, beschämt, schuldig, erregt, angespannt, kraftlos, unruhig, ärgerlich, wütend, verletzt, angeekelt, verwirrt oder traurig.

Kooperation durch Bitten statt durch Forderungen

Bitten werden als Forderungen aufgefasst, wenn der andere davon ausgeht, dass er beschuldigt oder bestraft wird, wenn er nicht zustimmt. Wenn jemand eine Forderung von uns hört, dann sieht er nur zwei Möglichkeiten: Unterwerfung oder Rebellion. In beiden Fällen wird die bittende Person als jemand wahrgenommen, der Zwang ausübt, und so lässt die Bereitschaft des Zuhörers, einfühlsam auf die Bitte einzugehen, rapide nach.

Wie findet man heraus, ob es sich um eine Forderung oder eine Bitte handelt? Einfach beobachten, wie sich der Sprecher verhält, wenn seine Bitte nicht erfüllt wird. Wenn der Sprecher dich kritisiert, verurteilt oder dir Schuldgefühle macht, war es eine Forderung. Wenn der Sprecher anschließend einfühlsam auf deine Beweggründe und Bedürfnisse eingeht, die zur Ablehnung der Bitte geführt haben, dann war es eine Bitte.

Wir können anderen helfen, uns zu vertrauen, dass wir bitten und nicht fordern, indem wir deutlich machen, dass wir nur dann ihre Zustimmung möchten, wenn sie freiwillig gegeben wird. Wenn wir eine Bitte statt einer Forderung auswählen, heißt das nicht, dass wir unser Anliegen aufgeben, wenn jemand auf unsere Bitte mit „Nein“ antwortet. Wir müssen dann schauen, welche Alternativen wir haben, unser Bedürfnis erfüllt zu bekommen. Es heißt aber ganz sicher, dass wir erst dann einen neuen Überzeugungsversuch starten, wenn wir einfühlsam auf die Gründe reagiert haben, die die andere Person von einem „Ja“ abhalten.

Bitten, deren Wahrscheinlichkeit groß ist, dass sie erfüllt werden,

zeichnen sich durch fünf Kriterien aus:

- Sie sind positiv formuliert
- Sie sind konkret, kurz und prägnant
- Sie sind gegenwartsbezogen
- Sie sind erfüllbar
- Sie setzen Freiwilligkeit voraus, können also auch mit einem „Nein“ beantwortet werden

Eine Bitte, die alle Kriterien für die Gewaltfreie Kommunikation erfüllt und darüber hinaus noch Gefühle und Bedürfnisse miteinander verknüpft, könnte so lauten: „Ich bin hier mitten im Kochen und merke gerade, dass mir da ein paar Zutaten fehlen. Weil mir wichtig ist, das Essen pünktlich um 12 Uhr fertig zu haben, wenn Vati nach Hause kommt (Bedürfnis nach Pünktlichkeit), weiß ich gar nicht, wie ich das schaffen soll (Gefühl der Überforderung). Könntest Du deshalb für mich gerade noch diese drei Zutaten besorgen?“

Wenn mir die Reaktion auf meine Bitte nicht gefällt, kann ich in die Schleife der Verständigung eintreten, indem ich empathisch auf die Gefühle und Bedürfnisse meines Gegenübers eingehe. Werden diese Schleifen mehrmals durchlaufen, lassen sich in aller Regel Lösungen finden, mit denen alle zufrieden sind. So kann es beispielsweise sein, dass der eine sieht, wie wichtig das Anliegen für den anderen ist und sich spontan entscheidet, die Bitte zu erfüllen. Oder der andere kann die Bedürfnisse des einen sehen, die diesen davon abhalten, die Bitte zu erfüllen. Deshalb sucht der andere dann gern nach weiteren Möglichkeiten, sich sein Bedürfnis zu erfüllen.

Empathisch zuhören

Die Gewaltfreie Kommunikation kann in folgendem Satz zusammengefasst werden: „Wenn ich *a* sehe, dann fühle ich *b*, weil ich *c* brauche. Deshalb möchte ich jetzt gerne *d*.“ Auch als Haltung für das empathische Zuhören empfiehlt Rosenberg, aus dem, was der andere sagt, diese vier Informationen herauszufiltern, da sie in der Regel das Herz der Botschaft darstellen. Zur Überprüfung, ob seine Deutung stimmt, kann der Zuhörende anbieten, was er in Form der vier Schritte hört („Fühlst du ..., weil dir ... wichtig ist?“). Das kann auch hilfreich sein, wenn der Sprecher durch dieses Spiegeln selber mehr Klarheit darüber gewinnt, was er eigentlich ausdrücken will. Das ausgesprochene und stille empathische Zuhören ist ein wesentlicher Aspekt der Anwendung von Gewaltfreier Kommunikation.

Für jeden Menschen ist es unglaublich wichtig, das Gefühl zu haben, verstanden zu werden. Das klingt recht profan, ist aber wirklich essentiell. In Konflikten haben wir es oft mit starken Gefühlen zu tun, die unsere Verletzungen und Wunden triggern. Manchmal

möchte ich mich beleidigt zurückziehen, dem anderen quasi durch Liebesentzug zeigen, wie sehr ich verletzt bin. Das ist ein von meinen Eltern erlerntes Verhalten – in meiner Kindheit war das ihr Mittel, mich zu bestrafen. Auch in solchen Situationen wirkt die Gewaltfreie Kommunikation überraschend deeskalierend. Wenn unser Gegenüber merkt, dass wir ernsthaft an seinen Gefühlen interessiert sind und gewohnt ist, dass konstruktiv eine Lösung gesucht wird, wird sich die Situation schneller entspannen, als wenn mit Macht und Druck gearbeitet wird.

Wenn eine Problemlösung im Gespräch nicht möglich ist und zur Setzung von Grenzen führt, spricht Marshall Rosenberg von der schützenden Anwendung von Macht, die er von der strafenden Anwendung unterscheidet. Während letztere den Fokus hat, menschliches Verhalten auf Basis von Bestrafung zu ändern (was oft zum gegenteiligen Effekt führt, nämlich zur Abwehr des gewünschten Verhaltens), geht es bei ersterer darum, weitere Verletzungen zu verhindern und für Schutz zu sorgen, aus dem heraus überhaupt erst wieder die Bereitschaft entstehen kann, erneut in Kontakt zu treten.

Ärger und Wut ausdrücken in vier Schritten

Die Gewaltfreie Kommunikation beschäftigt sich sehr zentral mit Ärger, wobei es darum geht, Ärger nicht wegzudrücken, sondern anzunehmen und vollständig auszudrücken. Ärger wird in der Gewaltfreien Kommunikation, ähnlich wie Wut, Empörung, Schuld und Scham, als Folge unseres moralischen, verurteilenden und Schuld zuweisenden Denkens gesehen, was die Welt in Kategorien von „richtig“ und „falsch“ einteilt und sprachlich wenig Wahlfreiheit bietet. Ärger drückt sich sprachlich in Schuldzuweisungen, Vorwürfen, Unterstellungen, Drohungen oder Strafanweisungen aus. Zusätzlich wird Ärger von gedanklichen Formulierungen begleitet wie: „Dieses oder jenes sollte und dürfe man nicht tun oder man müsste etwas tun.“ Jeder Ärger enthält einen bereichernden Kern, da hinter ihm immer unerfüllte Bedürfnisse liegen, die wahrgenommen und erfüllt werden möchten. Ärger ist eine gute Gelegenheit, noch besser mit sich selbst in Kontakt zu kommen.

Marshall Rosenberg empfiehlt vier Schritte, um unseren Ärger vollständig auszudrücken:

- **Innehalten, atmen:** Wir halten uns von jeglicher Regung zurück, den anderen zu beschuldigen oder zu bestrafen. Wir bleiben einfach still.
- **Unsere verurteilenden Gedanken identifizieren:** Wir finden heraus, welcher Gedanke uns wütend macht.
- **Kontakt mit unseren Bedürfnissen herstellen:** Da wir wissen, dass hinter ärgerlichen Gefühlen unerfüllte Bedürfnisse stecken, nehmen wir Kontakt mit den Bedürfnissen hinter den Gedanken auf.

- **Unsere Gefühle und unerfüllten Bedürfnisse**

aussprechen: Wir sprechen unseren Ärger aus, der jetzt in Bedürfnisse und die dazugehörigen Gefühle umgewandelt worden ist.

Wertschätzung ausdrücken

Marshall Rosenberg sah Lob und Komplimente als lebensentfremdend an, weil damit Urteile kommuniziert würden, egal ob negativ oder positiv. Für ihn sind die herkömmlichen Formen von Anerkennung oft mit einer Absicht verbunden und damit manipulativ. Da Anerkennung und Wertschätzung aber grundlegende Bedürfnisse jedes Menschen sind, schlägt er folgende Art der Wertschätzung vor, die zum gemeinsamen Feiern einlädt und aus drei Bestandteilen besteht:

- Wir benennen die Handlung, die zu unserem Wohlbefinden beigetragen hat
- Wir benennen unser Bedürfnis, dass zufrieden gestellt wurde
- Wir benennen unser freudiges Gefühl als Ergebnis der Handlung

Wenn Wertschätzung uns gegenüber so ausgedrückt wird, dann können wir Sie ohne Selbstüberschätzung oder falsche Bescheidenheit annehmen und gemeinsam mit demjenigen, der sie uns gibt, feiern. Statt einen Schüler für sein Gedicht mit den Worten zu loben: „Toll gemacht“ können wir sagen: „Als du dein Gedicht vortragen hast, habe ich mich an meine Jugend erinnert und fühlte mich leicht und glücklich. Das löst in mir das Bedürfnis aus, auch wieder kreativ zu werden.“

Literaturtipps

Marshall B. Rosenberg: Gewaltfreie Kommunikation – eine Sprache des Lebens, Junfermann 2001, 238 Seiten, 21,99 €

Ähnliche Artikel

ÜBER DEN AUTOR



Zu dir selbst nach
Hause kommen



Gewaltfreie
Kommunikation
(GFK) in Palästina-
Israel



Beziehungstypen:
Die neuen
Erkenntnisse der
Beziehungsforschung



Oliver Bartsch → Autor

Online-Journalist, Multimediaentwickler, Fachjournalist mit Schwerpunkt Psychologie, Komplementärmedizin, alternative Wohn- und Arbeitsformen, regenerative Energien, Klimawandel, Religion, Spiritualität, Philosophie, Gestalttherapeut.