Geiger • Baumgartner (Hrsg.)

Empathie als Schlüssel

Gewaltfreie Kommunikation in psychologischen Berufen

ARBEITSMATERIAL

BELTZ

Geiger • Baumgartner (Hrsg.)

Empathie als Schlüssel

Sabine Geiger • Sibylle Baumgartner (Hrsg.)

Empathie als Schlüssel

Gewaltfreie Kommunikation in psychologischen Berufen

Anwendung in Psychotherapie, Beratung und im sozialen Bereich

Mit Arbeitsmaterial

BELTZ

Webadressen der Herausgeberinnen:

Sabine Geiger, M. Sc. (Psych.)
www.sabinegeiger.com

Sibylle Baumgartner, Dipl.-Psych.
zweigarten
Postfach 31 04 22
80104 München
www.zweigarten.de

Dieses E-Book ist auch als Printausgabe erhältlich (ISBN 978-3-621-28154-6).

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt werden. Dies gilt auch für Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

Haftungshinweis: Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernehmen wir keine Haftung für die Inhalte externer Links. Für den Inhalt der verlinkten Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich.

1. Auflage 2015

© Beltz Verlag, Weinheim, Basel 2015
Programm PVU Psychologie Verlags Union
http://www.beltz.de

Lektorat: Dagmar Kühnle Zerpa, Claudia Silbereisen
Herstellung: Sonja Frank
Übersetzung: Kapitel 4: aus dem Amerikanischen übersetzt von Sibylle Baumgartner und Sabine Geiger; Kapitel 8: aus dem Amerikanischen übersetzt von Nadine Helm und Sabine Geiger; Kapitel 9: aus dem Amerikanischen übersetzt von Ariane Korth und Sabine Geiger
Reihengestaltung: Federico Luci, Odenthal
Umschlagbild: veer/3818178
E-Book: Beltz Bad Langensalza GmbH, Bad Langensalza

ISBN 978-3-621-28286-4

Inhaltsübersicht

Vorwort der Herausgeberinnen 13

I Grundlagen und Haltung der Gewaltfreien Kommunikation 15

1 Theorie und Methode der Gewaltfreien Kommunikation 16
Sibylle Baumgartner • Katharina O'Connor • Simone Thalheim

2 Gewaltfreie Kommunikation und Psychologie: ein Vergleich 70
Sven Hartenstein

II Anwendung der Gewaltfreien Kommunikation in klinischer Psychologie und Beratung 81

3 Die Kunst der Haltung 82
Niklas Wilkens

4 Zur Heilung des verletzten Kindes – praktischer Therapieprozess auf Basis der GFK und neurowissenschaftlicher Theorie 106
Susan Skye

5 BodyNVC©: die Kunst der Körper-Kommunikation 130
Sabine Geiger

6 Die Gefühle und Bedürfnisse hinter dem Delikt – therapeutische Begleitung von Patienten im Maßregelvollzug 141
Philippe Türk Pereira • Petra Gloxin

7 Mediation – Konflikte klären im Zeichen von Selbstbestimmung und Beziehungspflege 159
Claudia Christ

8 Der Raum der Fülle – die Schönheit unserer Bedürfnisse 177
Robert Gonzales • Sabine Geiger • Nadine Helm

9 Der Stoff aus dem Verbindung ist – der Schlüssel zur Transformation in Paarbeziehungen 198
Miki Kashtan

III Anwendung der Gewaltfreien Kommunikation in Arbeits- und Organisationspsychologie, Schulpsychologie und sozio-emotionaler Kompetenzförderung 223

10 HERZ-Training in der Schule – Wertschätzung statt Fehlersuche 224
Carola Neek

11 GFK in der Personalführung 240
Lorna Ritchie

12 Austausch- und Entscheidungsfindungsprozesse effizient und nachhaltig gestalten 258
Piroska Gavallér-Rothe

13 Smile Keepers – präventive Förderung sozio-emotionaler Kompetenzen 273
Sophia Hermann • Monika Sauter • Simone Roth • Sibylle Baumgartner

IV Anhang 289

Grundannahmen und Absichten in der Gewaltfreien Kommunikation 290
Miki Kashtan

Kopiervorlagen Gefühlswörter und Bedürfnisbegriffe 293
Sibylle Baumgartner

Übungen 296
Sibylle Baumgartner

Arbeitsblätter 305

Leitfaden 1 – Personalgespräch: Protokoll 310

Autorenverzeichnis 313

Sachwortverzeichnis 315

Inhalt

Vorwort der Herausgeberinnen 13

I Grundlagen und Haltung der Gewaltfreien Kommunikation 15

1 Theorie und Methode der Gewaltfreien Kommunikation 16
Sibylle Baumgartner • Katharina O'Connor • Simone Thalheim

1.1 Einleitung 16
1.2 Wurzeln und Entstehung der Gewaltfreien Kommunikation 16
1.3 Evaluationen der Gewaltfreien Kommunikation und Wirksamkeitsstudien 19
1.4 Das Menschenbild in der Gewaltfreien Kommunikation 20
1.5 Die Gewaltfreie Kommunikation als Modell 21
1.6 Das Vier-Schritte-Gesprächsmodell der Gewaltfreien Kommunikation 25
1.6.1 Die vier Schritte im Detail 26
1.6.2 Die drei grundlegenden Prozesse 49
1.6.3 Fazit zu den vier Schritten und drei grundlegenden Prozessen 54
1.7 Weiterführende Prinzipien zur Gewaltfreien Kommunikation 55
1.7.1 Konflikte, Gewalt und Urteile 55
1.7.2 Belohnung, Bestrafung und Macht 57
1.7.3 Diagnosen, Schuld und Verantwortung 59
1.7.4 Praktischer Blick auf die Haltung der Gewaltfreien Kommunikation 61
1.7.5 Fazit zu den weiterführenden Prinzipien 63
1.8 Zusammenfassung und Fazit 64

2 Gewaltfreie Kommunikation und Psychologie: ein Vergleich 70
Sven Hartenstein

2.1 Was ist Psychologie und was ist Gewaltfreie Kommunikation? 70
2.2 Wissenschaftliches versus empathisches Verstehen 72
2.3 Normativ versus subjektiv 74
2.4 Persönlichkeit versus lebendiges Bedürfnis 75
2.5 Störung versus Konflikt 76
2.6 Experten versus Mitmenschen 78
2.7 Fazit und Ausblick 79

II Anwendung der Gewaltfreien Kommunikation in klinischer Psychologie und Beratung 81

3 Die Kunst der Haltung 82
Niklas Wilkens

3.1 Einleitung 82
3.1.1 Eine heilige Arbeit 82
3.1.2 Das Modell der Gewaltfreien Kommunikation: ein Kreislauf des Lebens 83
3.2 GFK in der psychotherapeutischen Praxis 84
3.2.1 Bedingungslose Wertschätzung 85
3.2.2 Bedingung für das Bedingungslose: Selbstempathie als Therapeut 86
3.2.3 Empathie für den Klienten 87
3.2.4 Authentizität als Therapeut 89
3.2.5 Empathische Verbindung vor Erziehung 93
3.2.6 Bedürfnisse stehen nie in Konflikt miteinander 94
3.3 Psychotherapie durch die Brille der GFK 94
3.3.1 Empathisches Spiegeln von Bedürfnissen und psychische Entwicklung 95
3.3.2 Tiefenpsychologie und das Unbewusste 97
3.3.3 Übertragung 99
3.3.4 Übertragung beim Therapeuten: Gegenübertragung 100
3.3.5 Diagnosen 102
3.4 Grenzen der GFK in der Psychotherapie 103

4 Zur Heilung des verletzten Kindes – praktischer Therapieprozess auf Basis der GFK und neurowissenschaftlicher Theorie 106
Susan Skye

4.1 Einleitung 106
4.2 Teil 1: Aspekte der Gewaltfreien Kommunikation, die Heilung unterstützen und zerebrale Folgen von Trauma 107
4.2.1 Aspekte der Gewaltfreien Kommunikation, die Heilung unterstützen 107
4.2.2 Zerebrale Auswirkungen von Trauma durch Vernachlässigung und Missbrauch 109
4.2.3 Die lebendige Kraft der Bedürfnisse 110
4.3 Teil 2: Folgen von Kindheitstrauma durch Vernachlässigung 111
4.3.1 Schädigung von Gehirnstrukturen: neurowissenschaftliche Sicht auf Traumatisierung 111

4.3.2 Die Herausforderungen des menschlichen Gehirns: Cortex und limbisches System 113
4.3.3 Trauma und implizites Gedächtnis 115
4.4 Teil 3: Behandlung von Kindheitstraumata 118
4.4.1 Kontaktaufnahme mit traumatischen Erinnerungen 118
4.4.2 Einige klinische Grundlagen der Traumatherapie 119
4.4.3 Selbsteinfühlung als primäres Ziel 120
4.5 Teil 4: Anwendung – Prozessarbeit zur zerebralen Integration 122
4.5.1 Limbische Alarmreaktion verlangsamen und anhalten 123
4.5.2 Prozessarbeit zur Integration innerer Anteile: traumatische Erinnerungen auflösen und integrieren 124
4.5.3 Die lebendige Energie der Bedürfnisse als Essenz der therapeutischen Dynamik 126
4.5.4 Der sichere Ort 127
4.5.5 Schlüsselelemente des Prozesses 127

5 BodyNVC©: die Kunst der Körper-Kommunikation 130
Sabine Geiger

5.1 Einleitung 130
5.2 Die Theorie der zwei Gehirne 130
5.3 Der Ursprung von BodyNVC: Inbal Kashtan 132
5.4 Die Arbeit mit BodyNVC 133
5.5 BodyNVC-Übungen 134
5.5.1 Erste Kontaktversuche 134
5.5.2 Bewegung und Töne 134
5.5.3 Empfindungen des Körpers 135
5.5.4 Selbstempathie 136
5.5.5 Teilnehmerstimmen 137
5.6 Die Wirkung von BodyNVC 139
5.6.1 Meine Erfahrung als Lehrerin 139
5.6.2 Die Macht des Mit-Teilens 139
5.6.3 Integration ist der Schlüssel 140
5.7 Ausblick 140

6 Die Gefühle und Bedürfnisse hinter dem Delikt – therapeutische Begleitung von Patienten im Maßregelvollzug 141
Philippe Türk Pereira • Petra Gloxin

6.1 Welche Patienten sind im Maßregelvollzug? 141
6.2 Tägliche Herausforderungen für Therapeuten 142
6.3 Ein bedürfnisorientierter Ansatz 142
6.4 Wie kann die Gewaltfreie Kommunikation in der Arbeit mit sucht- und psychisch kranken Straftätern eingesetzt werden? 144

6.5 Deliktarbeit – Auseinandersetzung mit der Tat 149
6.6 Fallbeispiel für einen erfolgreichen Langzeitverlauf 155
6.7 Fazit 156

7 Mediation – Konflikte klären im Zeichen von Selbstbestimmung und Beziehungspflege 159
Claudia Christ

7.1 Konfliktlösung zu dritt – eine neue alte Idee 159
7.2 Konfliktvermittlung à la GFK – Mit den vier Schritten zur Lösung 160
7.3 Empathische Mediation – was die GFK in der Konfliktvermittlung leisten kann 169
7.4 Kontakt vor Kooperation und Konsens – zwei Fallbeispiele 171
7.5 Mediation – ein attraktives Arbeitsfeld für Psychologen 174

8 Der Raum der Fülle – die Schönheit unserer Bedürfnisse 177
Robert Gonzales • Sabine Geiger • Nadine Helm

8.1 Einleitung 177
8.2 Die Schönheit der Bedürfnisse 177
8.3 Die Fülle des Lebens 180
8.4 Den Schmerz unerfüllter Bedürfnisse in die Schönheit der Bedürfnisse verwandeln – der Prozess 180
8.4.1 Teil I: Beginnen Sie mit einer Beobachtung 181
8.4.2 Teil II: Wandeln des reaktiven Denkens 181
8.4.3 Teil III: Trauern/Bedauern 182
8.5 Der Prozess mit Christie 183
8.6 Drei Qualitäten: Klarheit, Mitgefühl und Empowerment 197

9 Der Stoff aus dem Verbindung ist – der Schlüssel zur Transformation in Paarbeziehungen 198
Miki Kashtan

9.1 Einleitung 198
9.2 Allgemeine Überlegungen 199
9.3 Ausgangssituation 202
9.4 Die Sitzung, mit Kommentar 203
9.4.1 Teil 1: Miki als Therapeutin 203
9.4.2 Teil 2: Miki coacht eine andere Therapeutin 214
9.5 Zum Schluss 221

III Anwendung der Gewaltfreien Kommunikation in Arbeits- und Organisationspsychologie, Schulpsychologie und sozio-emotionaler Kompetenzförderung 223

10 HERZ-Training in der Schule – Wertschätzung statt Fehlersuche 224
Carola Neek

10.1 Einleitung 224
10.2 Meine ersten Versuche in der Schule 225
10.3 Die erste »Giraffenstunde« 225
10.4 Ist für solchen Unterricht überhaupt Zeit – was sagt der Rahmenlehrplan? 229
10.5 Unterrichtsorganisation 229
10.6 Potenzial für Kinder- und Jugendpsychotherapie? 237
10.7 Verbündete suchen: Zusammenarbeit mit Schulsozialpädagogen 238
10.8 Meine Vision: Wo kämen wir hin? 238

11 GFK in der Personalführung 240
Lorna Ritchie

11.1 Einleitung 240
11.2 Psychologen als Führungskräfte – Glück oder Unglück? 240
11.3 Führung in der Haltung der GFK – eine Vision oder eher Illusion? 241
11.4 GFK als Instrument der Personalführung 243
11.4.1 Kommunikation – Gestaltung eines wertschätzenden Betriebsklimas 243
11.4.2 Praxiserpobte Personalführungsinstrumente 248
11.5 Checkliste für die Umsetzung von GFK in der Führungsrolle 251
11.6 Zusammenfassung 252

12 Austausch- und Entscheidungsfindungsprozesse effizient und nachhaltig gestalten 258
Piroska Gavallér-Rothe

12.1 Einleitung 258
12.2 Bedürfnisorientierte Moderation 260
12.2.1 Anwendungsgebiete und Ziele 260
12.2.2 Was bedürfnisorientierte Moderation nicht ist 261
12.2.3 Die Technik des bedürfnisorientierten Spiegelns 261
12.3 Kreiskommunikation 263
12.3.1 Anwendungsgebiete und Ziele 263
12.3.2 Was Kreiskommunikation nicht ist 264

12.3.3 Die Struktur der Kreiskommunikation 265
12.4 Konsentbasierte Entscheidungsprozesse 266
12.4.1 Anwendungsgebiete und Ziele 266
12.4.2 Was konsentbasierte Entscheidungsfindung nicht ist 267
12.4.3 Die Struktur konsentbasierter Entscheidungsprozesse 268
12.5 Ausblick und Chancen 271

13 Smile Keepers – präventive Förderung sozio-emotionaler Kompetenzen 273
Sophia Hermann • Monika Sauter • Simone Roth • Sibylle Baumgartner

13.1 Einleitung 273
13.2 Vorstellung des Programms 273
13.3 Ziele des Programms 274
13.4 Theoretischer Hintergrund 275
13.5 Umsetzung und Strategien 276
13.5.1 Gradueller Aufbau des Programms 276
13.5.2 Symbolischer Ausdruck von Emotionen und interaktive Erfahrung 279
13.5.3 Gliederung der einzelnen Einheiten 282
13.5.4 Fördermittel 283
13.5.5 Rolle der Workshop-Leiter 283
13.6 Evaluation 285
13.7 Fazit und Ausblick 286

IV Anhang 289

Grundannahmen und Absichten in der Gewaltfreien Kommunikation 290
Miki Kashtan

(1) Annahmen, die der inneren Haltung der Gewaltfreien Kommunikation zugrunde liegen (nach Miki und Inbal Kashtan, mit freundlicher Genehmigung von Bay-NVC): 290
(2) Absichten beim Anwenden der GFK 291

Kopiervorlagen Gefühlswörter und Bedürfnisbegriffe 293
Sibylle Baumgartner

Übungen 296
Sibylle Baumgartner

Arbeitsblätter 305

Leitfaden 1 – Personalgespräch: Protokoll 310

Autorenverzeichnis 313

Sachwortverzeichnis 315

Vorwort der Herausgeberinnen

»Was? Noch ein Buch über die Gewaltfreie Kommunikation?!«, war meine erste Reaktion. Aber als ich hörte, dass dieses neue Buch für Psychologen sein sollte, war ich sehr angetan. Als Psychologinnen wissen wir, wie die Gewaltfreie Kommunikation (GFK) unsere Arbeit zu bereichern vermag. Deswegen finden wir es fast tragisch, dass so wenige unserer Kolleginnen und Kollegen um diesen Ansatz wissen.

Dieses Buch lebt von Auszügen aus der Arbeit von GFK-Trainerinnen und Therapeuten. Diese Experten stellen lebendig die vielen Facetten dar, in welchen GFK in helfenden Berufen ein nützliches Handwerkszeug sein kann. Die Vielseitigkeit dieses Werkes zeigt sich im klinischen Bereich wie auch in der Organisationspsychologie und Pädagogik. Die einzelnen Kapitel geben Einblick in unterschiedliche Schwerpunkte der Anwendung von GFK in der Arbeit mit Klientinnen und Klienten.

Drehpunkt der GFK sind Bedürfnisse. Sie werden als Motor allen menschlichen Handelns verstanden. Alles was ein Mensch sagt, denkt oder tut, basiert auf dem Wunsch nach Erfüllung dieser Bedürfnisse: Ernährung, Sicherheit, Liebe, Unterstützung, Kooperation, Spiel, Selbstausdruck, Lernen, usw.

In unserer Arbeit ist die GFK auf drei Ebenen einsetzbar:

(1) GFK für sich als analytische Linse nutzen: Bedürfnisse erkennen, um sich und Klientinnen und Klienten klarer zu sehen und zu verstehen.
(2) GFK in der therapeutischen Arbeit einsetzen: gefühls- und bedürfnisorientiert reflektieren, Empathie anwenden und Gefühle/Bedürfnisse im Körper entdecken lassen.
(3) GFK-Werkzeuge an Klientinnen und Klienten weitergeben: zur Anwendung in ihrem Alltag und zur Unterstützung der Integration.

Dieses Buch hat Empathie im Titel. Sogar als Schlüssel. Laut Marshall B. Rosenberg, dem Begründer der GFK, ist Empathie ein Raum, in den jeder von uns eintreten kann. Das heißt: Wenn ich dir meine Präsenz, mein Gewahrsein, zur Verfügung stelle, öffnet sich der Raum der Empathie. Dort ist es möglich, miteinander präsent zu sein, ohne Anstrengung, ohne Tun. Sich zu begegnen – von Herz zu Herz. Wenn das gelingt, ist es ein kostbares Geschenk. Deswegen ist Empathie ein Schlüsselbegriff in der GFK.

In der GFK geht es nicht um eine Technik, es geht nicht um Schritte. Wichtiger ist ein Bewusstsein von Mitgefühl und gegenseitiger Verbindung, eine Haltung von Offenheit und Neugierde bezogen aufeinander. »Du bist mir wichtig.« Wie kann ich dein Leben angenehmer und glücklicher machen? Was bewegt dich/mich jetzt, in diesen Moment? Was ist dir/mir gerade wichtig? Wie können wir füreinander da sein? In diesem Bewusstsein bin ich entweder bei mir oder bei dir, oder im gemeinsamen Raum der Empathie. Und ich weiß: Im Grunde haben wir alle dieselben Bedürfnisse und Gefühle – nur nicht zur gleichen Zeit.

Es ist also ein Paradox. Einerseits gibt es Schritte, die zu erlernen sind, Fertigkeiten, die man sich aneignen kann. Gleichzeitig dreht es sich um die Haltung. Ist die erlernbar? Die Haltung als solche vielleicht nicht, jedoch kann man die vier Schritte der GFK – Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis und Bitte – als Werkzeuge nutzen. Damit werden sie zu Toren in den Raum des Herzens.

Mit diesem Buch dazu beizutragen, dass immer mehr Kollegen und Kolleginnen diese Tore finden, öffnen und nutzen – das begeistert uns. Dabei sind wir allen Autorinnen und Autoren sowie dem Verlag sehr dankbar für die anregende und fruchtbare Zusammenarbeit der letzten zwei Jahre. Am Herzen liegt uns noch der Dank an unsere frühere Mit-Herausgeberin Gundi Gaschler für das inspirierende gemeinsame Schaffen sowie an die unermüdlichen Korrekturleserinnen Nadine Helm und Ariane Korth, die unsere Arbeit sehr bereichert haben. Auch ohne meinen immer zur Unterstützung bereiten Partner Harry Brockhus wäre das Buch wohl nicht fertig geworden.

Allen Lesenden wünschen wir viel Vergnügen und Inspiration!

München, Juni 2015 *Sabine Geiger & Sibylle Baumgartner*

I Grundlagen und Haltung der Gewaltfreien Kommunikation

1 Theorie und Methode der Gewaltfreien Kommunikation

2 Gewaltfreie Kommunikation und Psychologie: ein Vergleich

1 Theorie und Methode der Gewaltfreien Kommunikation

Sibylle Baumgartner • Katharina O'Connor • Simone Thalheim

1.1 Einleitung

Die Gewaltfreie Kommunikation bietet Möglichkeiten, aus immer wiederkehrenden »Kommunikationsfallen« hinauszufinden und Beziehungen auf respektvolle, empathische Weise zu gestalten. Das Grundprinzip der Gewaltfreien Kommunikation ist schnell verständlich und direkt in der Praxis anwendbar, da es sich auf vier konkrete Kommunikationsschritte beschränkt: die Beobachtung, die Gefühle, die Bedürfnisse und die Bitte.

Ziel der Gewaltfreien Kommunikation ist es, auf Augenhöhe mit dem Gegenüber zu kommunizieren. Verständnis statt Verurteilungen bieten die Grundlage für Gespräche, um Konflikte als »Win-win-Situationen« zu lösen und Beziehungen zu vertiefen. Die Idee ist, die Bedürfnisse anderer zu respektieren und gleichzeitig eigene Interessen selbstbewusst und erfolgversprechend zu vertreten.

Dieses Kapitel erklärt, was die Gewaltfreie Kommunikation ist und stellt damit die theoretische Grundlage für die praxisorientierten Beiträge dieses Buches dar.

1.2 Wurzeln und Entstehung der Gewaltfreien Kommunikation

Der Kommunikationspsychologe und Psychotherapeut Marshall B. Rosenberg (1934–2015) wollte verstehen, was Menschen dazu bringt, gegen ihresgleichen Gewalt anzuwenden – und wie es andererseits möglich ist, unter größten Widrigkeiten die eigene Empathiefähigkeit zu bewahren. Als Lebenswerk entwickelte Rosenberg die Theorie und das Gesprächsmodell der Gewaltfreien Kommunikation. Seine Überlegungen wurden einerseits durch biografische Schlüsselerlebnisse beeinflusst, andererseits von Fachkollegen, maßgeblich von Carl Rogers (z. B. 1960, 1978).

Biografische Schlüsselerlebnisse Rosenbergs mit Gewalt und Einfühlsamkeit

Zwei Schlüsselerlebnisse in Rosenbergs Biografie prägten maßgeblich seine Vorstellung der Entstehung von Gewalt und von friedlichen Möglichkeiten des Kommunizierens (vgl. Kasten).

Gewalterfahrungen in Rosenbergs Jugend

Marshall B. Rosenberg wurde am 6. Oktober 1934 in Canton, Ohio, USA geboren. Mit neun Jahren zog er mit seiner Familie nach Detroit, wo im Jahr 1943 bei Rassenkrawallen ca. 30 Menschen innerhalb weniger Tage getötet wurden. Die

Familie verließ aus Angst mehrere Tage lang nicht das Haus. Als Kind wurde Rosenberg Zeuge, wie ein weißer Nachbar schwarzen Menschen androhte, sie zu erschießen. In seinem Schulalltag wurde Rosenberg außerdem selbst aufgrund seines jüdischen Nachnamens zum Ziel von Angriffen durch Mitschüler.

Einfühlsamkeit und Hilfsbereitschaft in Rosenbergs Familie

Rosenbergs Onkel Julius kam regelmäßig in das Haus seiner Familie, in der die Großmutter und später zwei weitere Verwandte gepflegt wurden. Rosenberg berichtet, dass sein Onkel während der Pflege der alten Leute stets ein Lächeln auf den Lippen trug. Die Erinnerung Rosenbergs an seinen Onkel ist von bedingungsloser Liebe geprägt: »Um mich geliebt zu fühlen, musste ich einfach nur da sein. Ich wurde von so vielen Menschen gehasst, dass mir die Anwesenheit von Onkel Julius vorkam, als ob das Christkind vorbeigekommen wäre« (Weckert, 2013, o. S.).

Diese beiden konträren Erfahrungen menschlicher Interaktion – rassistische Gewalt auf der einen Seite und bedingungslose Liebe auf der anderen – bilden den biografischen Rahmen für Rosenbergs Modell über Gewalt und die menschliche Fähigkeit zu Empathie und Mitgefühl.

Der Zusammenhang zwischen Sprache und Gewalt

Rosenberg geht davon aus, dass Sprache eine zentrale Bedeutung hat, um die Entstehung von Gewalt sowie den Erwerb von Einfühlsamkeit zu erklären. Rosenberg wurde beeinflusst durch O. J. Harvey, der die Beziehung zwischen Sprache und Gewalt erforschte. Harvey stellte auf Basis analysierter Textpassagen in der Literatur einen positiven Zusammenhang zwischen der Sprache und der Häufigkeit von gewalttätigen Vorfällen in ausgewählten Ländern fest. In Ländern mit einer hohen Gewaltquote ist die Sprache stärker geprägt durch Worte, die andere Menschen verurteilen und negativ bewerten, als in anderen Ländern.

Ein weiterer Vordenker Rosenbergs war der Konfliktlösungsforscher Andrew Schmookler, der in seinem Buch »Out of Weakness« (»Aus Schwäche heraus«) vermutet, hinter aller Gewalt – ob verbaler, psychologischer oder physischer Art, ob unter Familienangehörigen, Stämmen oder Nationen – stehe eine bestimmte Denkweise, die die Ursache eines Konflikts dem Fehlverhalten des Gegners zuschreibt. Für Schmookler gehört zu diesem Denken die Unfähigkeit, über sich selbst oder andere in Worten von Verletzlichkeit zu denken – wenn gewissermaßen die Fähigkeit fehlt zu erwägen, was jemand vielleicht fühlt, befürchtet, ersehnt, vermisst usw. (Rosenberg, 2007a, S. 37).

So gibt es Hinweise darauf, dass auch Verhaltensstörungen über Interaktionsgewohnheiten von Generation zu Generation in Familien tradiert werden (Oerter & Montada, 1998, S. 1018). Studien zur Gewaltforschung zeigen, dass bestimmte Sprachformen gewalttätiges Verhalten fördern können (für einen Überblick zur Gewaltforschung s. Montada, 1984 sowie Montada & Boll, 1988):

- Statische Sprache: z. B. »Herr Maier ist unzuverlässig« statt prozessorientiert »heute/bisher kam er zum Montagsmeeting 15 Minuten später als vereinbart«.
- Die sogenannte »Amtssprache«, die Menschengruppen sprachlich »entmenschlicht«, häufig im bürokratischen Kontext: z. B. »Angreifer auf die Grenze« statt »Flüchtlinge« in der DDR-Bürokratie oder wenn Bomberpiloten von »Zielen« sprechen statt von Menschen.
- Das Leugnen von Verantwortung: z. B. »ich musste, war Anweisung vom Chef«, »das sind hier die Regeln«.

Rosenberg war überzeugt, dass es Gewalt befördere, wenn Menschen andere klassifizierten und beurteilten. Er suchte daher alternative friedliche Arten zu denken und zu sprechen.

Einflüsse der Humanistischen Psychologie und der Forschung Carl Rogers'

Rosenberg studierte und forschte bei Carl Rogers. Dessen humanistische Grundsätze finden sich in der Gewaltfreien Kommunikation wieder:

- die Betonung von Empathie
- die Bedeutung von Authentizität und Kongruenz (auch der Therapeuten)
- die Akzeptanz aller Gefühle
- die Annahme, dass das Motiv für jegliches menschliche Handeln die Erfüllung von Grundbedürfnissen ist (auch für gewaltverursachendes Handeln)

Weitere Einflüsse aus der humanistischen Psychologie auf die Gewaltfreie Kommunikation sind beispielsweise die Ideen des Kommunikationsforschers Thomas Gordon (der die Wirkung von Kommunikation auf Beziehung erforschte, bekannt durch die »Familienkonferenz«) oder die Theorien des Psychotherapeuten und Philosophen Eugene Gendlin (Begründer des »Focusing«, das er aus seiner Therapiewirksamkeits-Forschung ableitete; vgl. Gendlin, 2012).

Die Grundideen zur Gewaltfreien Kommunikation waren also nicht neu. Neu daran war jedoch, dass Rosenberg diese humanistisch-theoretischen Ansätze anhand eines Vier-Schritte-Modells konkret in Sprache umsetzte, und dass diese pragmatische Umsetzung systematisiert und damit erlernbar wird. Sein Modell schlägt vier Kommunikationsschritte vor, um einerseits die Einfühlungskompetenz zu fördern und gleichzeitig eigene Anliegen wirksam vertreten zu können:

(1) objektive Beobachtung
(2) Gefühle
(3) Bedürfnisse
(4) Bitten (oder konkrete Handlungen, sog. »Strategien«)

In den 1960er Jahren nutzte Rosenberg die Gewaltfreie Kommunikation zunächst in Konfliktmediationen und Kommunikationstrainings an Schulen, öffentlichen Institutionen und mit Bürgerrechtsorganisationen. Auch als Psychotherapeut arbeitete er auf Basis der Gewaltfreien Kommunikation, u. a. mit Klienten, die als »schwer therapierbar« galten.

Seitdem wird das Praxismodell der Gewaltfreien Kommunikation kontinuierlich weiterentwickelt und über das *Center for Nonviolent Communication* (CNVC) gelehrt und zur Konfliktklärung genutzt. Im Jahr 2014 gab es international etwa 350 zertifizierte Trainerinnen und Trainer. Die Gewaltfreie Kommunikation ist mittlerweile anerkannte Basis von Mediations- und Coachingprozessen, Werkzeug für Kommunikationstrainings und Grundlage von Beratungs- und Therapiegesprächen.

1.3 Evaluationen der Gewaltfreien Kommunikation und Wirksamkeitsstudien

Die Gewaltfreie Kommunikation wurde als Praxismodell entwickelt und verbreitet. Seit einigen Jahren rückt sie verstärkt in das Interesse wissenschaftlicher Evaluationsforschung mit der Frage nach objektiven Wirksamkeitsnachweisen. International wurden in verschiedenen Feldern von Psychologie und Pädagogik Studien durchgeführt: im Schulkontext, in der forensischen Therapie, in der Sozialarbeit oder in der berufsbildenden und allgemeinen Erwachsenenbildung.

Eine Übersicht der Forschungsarbeiten zur Gewaltfreien Kommunikation findet sich auf der CNVC-Webseite (www.cnvc.org/de/about-us/projects/nvc-research) und bei Altmann (2010). Es handelt sich vorwiegend um Studienpapiere und Seminararbeiten. Der Großteil der Studien verzeichnet positive Effekte bei unterschiedlichen Zielgruppen durch Trainings in Gewaltfreier Kommunikation.

Demnach profitieren die Teilnehmenden an solchen Trainings hinsichtlich Empathie, Selbstempathie, gewaltlosen Konfliktlösekompetenzen, Kommunikationskompetenz, Umgang mit negativen Gefühlen, Gestaltung erfüllender und Abbruch belastender Beziehungen, Selbstbewusstsein und Heilung seelischer Verletzungen (Bitschnau, 2008; Burleson et al., 2011; Altmann, 2010; Steckal, 1994; Nash, 2007; Little, 2002; Little et al., 2007).

Altmann (2013) konnte zeigen, dass ein GFK-basiertes Empathietrainingsprogamm unter 448 Auszubildenden in der Krankenpflege zu positiven Effekten bezüglich psychosomatischer und Belastungssymptome, sozialer und emotionaler Kompetenzen sowie hinsichtlich der Handlungsfähigkeit in intensiven, emotionalen Situationen führte. Eine Studie von Savić (2005) im Schulkontext zeigte positive Effekte der Gewaltfreien Kommunikation in Korrelation mit steigender Regelmäßigkeit der Schulung und steigendem Anteil teilnehmenden Schulpersonals: Es verbesserte sich die Gesamtatmosphäre an der Schule und die gegenseitige Unterstützung; Eltern zeigten Interesse, an GFK-Trainings teilzunehmen, nachdem sie Veränderungen im Verhalten ihrer Kinder als Konsequenz der GFK-Schulung bemerkten.

Im Schulbereich zeigte eine qualitative Studie von Sach (2008), dass Lehrkräfte durch eine Fortbildung zu Gewaltfreier Kommunikation »aktive Beteiligung und intrinsische Motivation« für das Thema äußerten. Die Lehrkräfte schätzten die GFK im Schulkontext als nützlich ein und äußerten Interesse an der Vertiefung des Themas (Sach, 2008, S. 22 f. in Altmann 2010, S. 58).

Auch im Kontext der Strafjustiz konnten Suarez et al. (2014) in einer Kontrollgruppenstudie zeigen, dass unter 885 männlichen entlassenen Strafgefangenen, die in Achtsamkeit und Gewaltfreier Kommunikation geschult worden waren, verringerte Rückfallraten zu verzeichnen waren. Auch eine Verbesserung der sozialen Kompetenzen nach GFK-Schulungen im Vergleich zur Kontrollgruppe konnten die Autoren aufzeigen.

Riemer (2007, 2009) evaluierte GFK-basierte Interventionen in forensisch-psychiatrischen Einrichtungen (u. a. »Hochsicherheit«) und fand in der trainierten Gruppe erheblich verringerte Gewalt, weniger Anwendung von Zwangsmaßnahmen und unfreiwilliger Isolierung. In der neueren Studie stiegen die Empathiewerte der auf Bewährung entlassenen Teilnehmenden signifikant an.

Auch Marlow et al. (2012) berichten nach einem achtwöchigen GFK-Training von Bewährungshäftlingen von hoher Akzeptanz und subjektivem Nutzen des Trainings und erhöhtem Empathieniveau. Es zeigte sich außerdem ein positiver Einfluss auf Bewältigungs- und Kommunikationsstrategien, kriminelles Verhalten und den Aufbau von positiven sozialen Netzwerken.

Young (2011) untersuchte Gewaltfreiheit in der Kommunikation von Paaren. Die Neigung zu Gewaltfreier Kommunikation konnte zu einem gewissen Grad die psychische Gesundheit der Teilnehmenden voraussagen.

Die dargestellten Studien weisen darauf hin, dass sich Trainings in GFK positiv auf emotionale und soziale Kompetenzen auswirken. Dies gilt für verschiedene Anwendungsfelder wie Schulen, Forensik oder Erwachsenenbildung. Es bedarf weiterer systematischer Forschung, um zu überprüfen, ob die beschriebenen Effekte auch langfristig wirksam sind und welche Methodik zum nachhaltigen Erwerb von Kompetenzen in Gewaltfreier Kommunikation beiträgt.

1.4 Das Menschenbild in der Gewaltfreien Kommunikation

Das Menschenbild in der GFK ist eng verknüpft mit Gandhis Begriff der Gewaltfreiheit. Dieser grenzt sich stark ab von Haltungen der Beliebigkeit und Gleichgültigkeit, er sieht den Menschen im Gegenteil als selbstbestimmt agierendes Wesen.

Das Menschenbild der Gewaltfreien Kommunikation nimmt an, dass jeder Mensch für jedes Verhalten einen guten Grund hat – nämlich ein wichtiges Bedürfnis erfüllen zu wollen. Dies gilt auch für Verhaltensweisen, die andere Menschen ablehnen oder verletzen. Rosenberg sagt sinngemäß: Wir tun in jedem Moment das Beste, was uns jeweils zu Verfügung steht. Gewaltvolle Handlungen sind demnach hilflose Versuche, Bedürfnisse zu erfüllen. In diesem Sinne folgt die Gewaltfreie Kommunikation der Rogers zugeschriebenen Grundannahme »Der Mensch ist gut«.

Definition von Gewaltfreiheit

Rosenberg bezieht seinen Begriff der Gewaltfreiheit (engl. »nonviolence«, dt. auch Gewaltlosigkeit) von Mahatma Gandhi. Gandhi ging es um das Prinzip der Satyagraha (etwa »Gütekraft«), ein Festhalten an der Kraft der Wahrheit und der Liebe, die jeder

besitzen und benutzen könne – bestehend aus Mitgefühl und Seelenstärke. Im Sinne dieses Ursprungs bedeutet Gewaltfreiheit deutlich mehr als ein bloßes Unterlassen körperlicher oder seelischer Gewalt. Gewaltfreiheit besteht darin, die Motive, Gefühle und Bedürfnisse aller Beteiligten gleichermaßen zu anzuerkennen. Gewaltfreiheit bedeutet aber keinesfalls Gleichgültigkeit oder Beliebigkeit (vgl. Kasten).

Gewaltfreiheit und Selbstbestimmung – aber nicht Gleichgültigkeit und Beliebigkeit
»Wenn wir diese Qualität von bedingungsloser Liebe, Respekt und Akzeptanz gegenüber anderen Menschen kommunizieren, dann bedeutet das nicht, dass uns gefallen muss, was sie tun. Es bedeutet auch nicht, dass wir freizügig und grenzenlos sein müssen oder dass wir unsere Bedürfnisse oder Werte aufgeben. Es ist jedoch notwendig, dass wir Menschen die gleiche Qualität von Respekt entgegenbringen, unabhängig davon ob sie tun oder nicht tun, was wir von ihnen erbitten. Diese Qualität des Respekts können wir durch Empathie ausdrücken oder indem wir uns die Zeit nehmen zu verstehen, warum die andere Person nicht unserem Wunsch entsprechend gehandelt hat. Erst im Anschluss daran können wir das Ziel verfolgen, [uns dafür einzusetzen,] dass sie aus eigenem Antrieb so handeln, wie wir es von ihnen erbitten. Wenn sich Menschen jedoch auf eine Art verhalten, die in ernsthafter Weise unsere Bedürfnisse oder unsere Sicherheit beeinträchtigt und es momentan keine Zeit oder Möglichkeit gibt, darüber zu sprechen, dann [können] wir vorübergehend auch Macht gegen den momentanen Wunsch der anderen Person einsetzen, um Bedürfnisse (z. B. nach Sicherheit oder Lebenserhalt) zu berücksichtigen« (Rosenberg, 2005, S. 20).

1.5 Die Gewaltfreie Kommunikation als Modell

Das Modell der Gewaltfreien Kommunikation stützt sich auf vier einfache Schritte: Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis und Bitte. Die GFK ist ein Praxismodell, das sich hauptsächlich durch praktische Umsetzung verbreitet und von Trainerinnen und Praktikern weiterentwickelt wird. Rosenberg selbst hat kein theoretisches Modell beschrieben.

Definition der Gewaltfreien Kommunikation

Rosenberg selbst beschreibt die Gewaltfreie Kommunikation folgendermaßen: »Die Gewaltfreie Kommunikation ist ein hochwirksamer Prozess, der Verbundenheit und mitfühlendes Handeln inspiriert. Die Gewaltfreie Kommunikation liefert einen Rahmen für die Entwicklung von Fähigkeiten, die bei der Lösung menschlicher Probleme von Nutzen sind […], bis hin zu weltweiten Konflikten. Die Gewaltfreie Kommunikation kann sowohl präventiv als auch zur Lösung bestehender Konflikte eingesetzt werden. […] Die Gewaltfreie Kommunikation ermöglicht Menschen, einen kreativen Dialog zu beginnen, um ihre eigenen, sie völlig zufrieden stellenden Lösungen zu finden« (Rosenberg, 2007a, S. 218 f.). »Wir sehen Beziehungen in einem neuen Licht,

wenn wir mithilfe der Gewaltfreien Kommunikation unsere eigenen, zugrunde liegenden Bedürfnisse und die der anderen wahrnehmen«, da »die Gewaltfreie Kommunikation unsere alten Muster von Verteidigung, Rückzug oder Angriff angesichts von Urteilen und Kritik umwandelt [in Bewusstsein von Gefühlen und Bedürfnissen …]. Wir entdecken das Potential unseres Einfühlungsvermögens, wenn wir uns auf die Klärung von Beobachtung, Gefühl und Bedürfnis konzentrieren, statt zu diagnostizieren und zu beurteilen. […] Die Gewaltfreie Kommunikation ist mehr ein Prozess als eine Sprache. Auf einer tieferen Ebene ist sie eine ständige Mahnung, unsere Aufmerksamkeit in eine Richtung zu lenken, in der die Wahrscheinlichkeit steigt, dass wir das bekommen, wonach wir suchen« (Rosenberg, 2007a, S. 23).

Die Gewaltfreie Kommunikation als Handlungsmodell

Die GFK kann eine Basis für praktisches Handeln sein. Deswegen dient sie als ein Handlungsmodell, und zwar

- für gewaltfreies Verhalten und Kommunizieren,
- für die nachhaltige Lösung von Konflikten, die Beziehungen stärkt,
- für persönliches Wachstum und Persönlichkeitsentwicklung (ein Leben im Einklang mit den eigenen Werten),
- für die therapeutische und beratende Arbeit (besonders in Bezug auf Gefühle und Bedürfnisse),
- für den gesellschaftspolitischen Wandel: Die Prinzipien der Gewaltfreien Kommunikation fließen in die Arbeit von Schulen und in der Politik ein.

Das Handlungsmodell Gewaltfreie Kommunikation dient dazu, eigene Werte und Absichten in gewaltfreie Handlungen umzusetzen. Hierzu lautet die zentrale Frage: Welches Bedürfnis ist unerfüllt und was kann ich tun, um es zu erfüllen?

Gewaltfreies Kommunizieren und Handeln basiert auf »sprachlichen und kommunikativen Fähigkeiten« (Rosenberg, 2007a, S. 24). Diese kann man entwickeln, indem man seine Aufmerksamkeit auf vier Schritte richtet: auf (1) Beobachtungen, (2) Gefühle, (3) Bedürfnisse und (4) Bitten. Diese Schritte beziehen sich auf alle Beteiligten einer Situation.

Der Vorteil der GFK gegenüber anderen Kommunikationsmodellen ist die Tatsache, dass nur eine Person sie zu praktizieren braucht, um zum Gelingen der Kommunikation beizutragen: »Um die Gewaltfreie Kommunikation anzuwenden, müssen die Leute, mit denen wir kommunizieren, nicht in der Gewaltfreier Kommunikation ausgebildet sein. Sie müssen nicht mal die Absicht haben, sich im Kontakt mit uns einfühlsam zu verhalten« (Rosenberg, 2007a, S. 24).

Die Gewaltfreie Kommunikation als Erklärungsmodell für menschliches Verhalten und Erleben

Die GFK kann nicht nur als Handlungsmodell dienen, sondern auch als Erklärungsmodell, und zwar

- für menschliches Verhalten und Erleben
- und damit für die Entstehung von Konflikten und Gewalt und deren Lösung.

Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation (Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis, Bitte oder Handlung) können menschliches Verhalten und Erleben erklären (vgl. Abb. 1.1):

(1) Beobachtung: Ein Reiz, also ein beobachtbarer Auslöser, wird registriert (Beobachtung).
(2) Gefühl: Gefühle zeigen den Erfüllungsstand der Bedürfnisse an: Sind Bedürfnisse erfüllt, so entstehen angenehme Gefühle; sind Bedürfnisse unerfüllt, entstehen schmerzliche Gefühle. Der Reiz löst Gefühle aus, verursacht sie jedoch nicht. Die Ursache sind Bedürfnisse bzw. die Bedeutung, die Menschen den Reizen beimessen.
(3) Bedürfnis: Die Verarbeitung der Beobachtung geschieht laut Rosenberg auf Basis der Bedürfnisse – sie sind das, was dem Erleben erst Bedeutung gibt.
(4) Bitte oder Handlung: Schließlich zeigt sich ein Verhalten, das bewusst oder unbewusst aus dem aktuell verfügbaren Handlungsrepertoire ausgewählt wird, um ein Bedürfnis zu erfüllen.

Vielfältige Einflüsse wirken bewusst oder unbewusst auf diese vier Erlebensprozesse: z. B. innere Überzeugungen, frühe Erfahrungen, Gedanken, Interpretationen, Urteile über die Situation, Gewohnheiten, Sozialisation oder kulturelle Prägung. Erwähnenswert ist hierzu auch die »Leiter der Schlussfolgerungen« nach Hartkemeyer et al., 1999. In diesem Modell bilden sinnliche Wahrnehmungen – selektiv ausgewählt unter vielen anderen Reizen – ebenfalls die Basis. Daran schließen sich mehrere Stufen von Interpretationen und Schlussfolgerungen an, die die Handlung bestimmen.

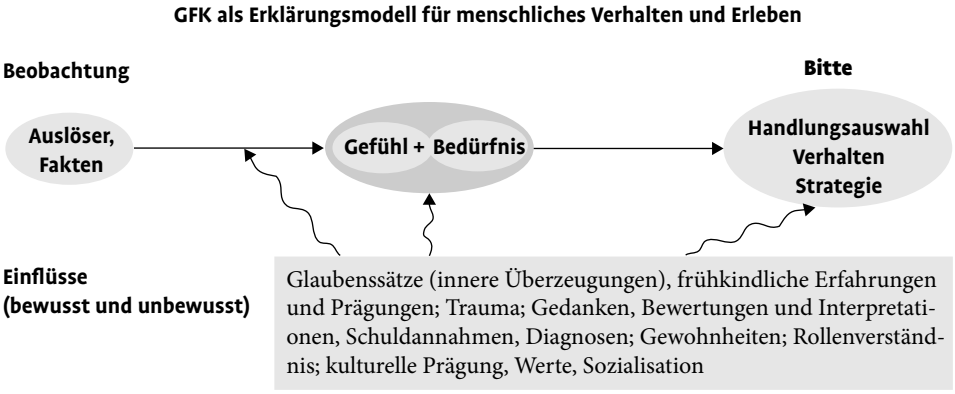

Abbildung 1.1 GFK als Erklärungsmodell für menschliches Verhalten und Erleben (nach Baumgartner et al., 2014). Der Auslöser wird im 1. Schritt, der Bobachtung, beschrieben. Gefühle (2. Schritt) werden von unseren Bedürfnissen (3. Schritt) hervorgerufen. Mit der Bitte (4. Schritt) werden Bedürfnisse konkret erfüllt

Die Haltung der Gewaltfreien Kommunikation

Die GFK ist nicht nur eine reine Sprechtechnik, sondern ebenso eine grundlegende Lebenshaltung. Damit das Vier-Schritte-Modell im Sinne Rosenbergs gelingen kann, ist die Absicht hinter Kommunikation und Verhalten bedeutend: »Was ich in meinem Leben will, ist Einfühlsamkeit, ein Fluss zwischen mir und anderen, der auf gegenseitigem Geben von Herzen beruht« (Rosenberg, 2007a, S. 19).

Erfüllende menschliche Beziehungen gelten in Psychologie und Psychotherapie als zentraler Faktor für psychische Gesundheit. Rosenberg entwickelte die GFK, um menschliche Beziehungen zu stärken und zu gelingender Kommunikation beizutragen, um sich gegenseitig zu verstehen und verstanden zu werden: »Im Zusammenhang mit der Gewaltfreien Kommunikation bedeutet ›Verstehen‹, dass wir herausfinden, was uns wirklich wichtig ist, was uns bewegt, motiviert oder uns bremst. Wir suchen den Kontakt zwischen Menschen und deshalb suchen wir das, was in uns lebendig ist« (Gaschler & Gaschler, 2009, S. 36).

Im Zusammenhang mit der GFK liegt die Hauptabsicht darin, zwischenmenschliche Beziehungen zu stärken. Wir nehmen in der GFK an, dass Kommunikation dann erfolgversprechend verläuft, wenn nicht nur das Gesprächsthema an sich im Mittelpunkt steht, sondern ebenso die Beziehung der Gesprächsteilnehmer. Eine gute Beziehung erhöht die Chance, dass die Bedürfnisse beider Gesprächspartner erfüllt werden (Win-win-Lösung). Eine gestärkte Beziehung basiert auf »Offenheit und Einfühlsamkeit, so dass sich über kurz oder lang die Bedürfnisse jedes einzelnen erfüllen« (Rosenberg, 2007a, S. 106).

Die Haltung der GFK eignet sich dazu, die zwischenmenschliche Verbindung und damit die Kooperationsbereitschaft der Beteiligten zu stärken. Die Methode der GFK ist ein Handwerkszeug, um dies zu erreichen und andere empathisch zu verstehen und gleichzeitig für einen konstruktiven und authentischen Selbstausdruck.

Positive Effekte der Gewaltfreien Kommunikation

Das Gelingen von Kommunikation – verstehen und verstanden werden – und Beziehungen stärken sind die Hauptanliegen in der GFK. Außerdem bringt sie weitere praktische Vorteile mit sich:

- Zeitersparnis: Es reicht aus, Themen einmal zu besprechen, weil die Botschaften wirklich ankommen.
- Energieersparnis: Energieraubende Kontroll- und Ahndungsmechanismen werden überflüssig, wenn Lösungen gefunden werden, die von allen getragen werden.
- Wirtschaftlicher Nutzen für Unternehmen: Lösungen sind tragfähig und nachhaltig und Mitarbeiter kooperieren und bringen sich ein, statt innerlich zu kündigen – ihre Werte werden berücksichtigt und damit bleiben sie beteiligt (vgl. Lindemann & Heim, 2010).

Zusammenfassung – die Gewaltfreie Kommunikation als Modell

Grundlegendes Ziel in der GFK ist eine hohe Beziehungsqualität im menschlichen Miteinander sowie ein selbstverantwortetes Leben nach den eigenen Werten. Das Ziel ist außerdem die Erweiterung des Handlungsrepertoires und die Auswahl tragfähigen

Verhaltens – auch zur Anwendung im Alltag, z. B. in Konfliktsituationen. Diese Aspekte führen zu besonders nachhaltigen Lösungen, die von allen Beteiligten gerne mitgetragen werden. Einfühlsamkeit und Aufrichtigkeit sind dafür die zentralen Kompetenzen. Diese können mittels der vier Schritte Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis und Bitte erlernt werden. Das Vier-Schritte-Modell ist dabei ein Hilfsmittel, nicht das Ziel selbst.

1.6 Das Vier-Schritte-Gesprächsmodell der Gewaltfreien Kommunikation

Marshall B. Rosenberg entwirft mit der GFK nicht nur die bisher umrissene Vision von erfüllenden Beziehungen, gegenseitigem Verständnis, Aufrichtigkeit und Einfühlsamkeit, sondern bietet auch ein konkretes Handwerkszeug an, mit dem sie in der Kommunikation praktisch angewendet werden können. Wie funktioniert Gewaltfreie Kommunikation also konkret?

Die vier Schritte. Konkret bietet Rosenberg vier Schritte für eine Kommunikation an, die gewaltfrei und auf Augenhöhe wertschätzend ist, auch in Konfliktsituationen:

- Beobachtung (unterschieden von Bewertung)
- Gefühl (vs. Gedanke)
- Bedürfnis (vs. Strategie und Handlung)
- Bitte oder Handlung (vs. Forderung).

Diese vier Schritte können in drei grundlegenden Prozessen angewendet werden.

Tabelle 1.1 Prinzip der sprachlichen Umsetzung der vier Schritte in den drei grundlegenden Prozessen. (Die gestrichelte Linie symbolisiert die besonders enge Verbindung zwischen Gefühl und Bedürfnis.)

Drei grundegende Prozesse / Vier Schritte	A) Selbstempathie (sich verstehen, klären, Kontakt mit sich selbst)	B) Empathie (einfühlsames »aktives« Zuhören)	C) Aufrichtiger Selbstausdruck (Selbstmitteilung)
1. Beobachtung	Ich habe gehört …	Wenn du hörst … (siehst …)	Wenn ich sehe (höre), dass …
2. Gefühl	Ich fühle mich …	Fühlst du dich …	Dann fühle ich mich …
3. Bedürfnis	Es geht mir um …	Weil es dir um … geht /weil du … brauchst?	Weil ich gerne … hätte.
4. Bitte/Handlung	Jetzt möchte ich … tun/… um … bitten	Möchtest du jetzt … tun/… um … bitten?	Wärst du bereit … zu tun?

Drei grundlegende Prozesse. Alle drei Prozesse tragen zu erfüllenden Beziehungen, zu Verständnis und Kontakt bei:

- **Selbstempathie**. Einfühlsam mit sich umgehen, sich selbst verstehen, mit sich selbst gut in Kontakt kommen, innere Klärung.
- **Empathie.** Einfühlsam und aktiv zuhören, jemanden verstehen (empathisch statt rein rational).
- **Aufrichtiger Selbstausdruck.** Sich authentisch mitteilen, konstruktive, offene Selbstmitteilung.

1.6.1 Die vier Schritte im Detail

Der Ausdruck »Schritte« hat sich im praktischen Kontext der Gewaltfreien Kommunikation eingebürgert, aber tatsächlich gibt es keine strikte Reihenfolge. Die Schritte können in anderer Reihenfolge oder auch einzeln angewandt werden und auch dann schon große Wirkung erzeugen.

1. Schritt: Beobachtung

Die wertfreie Beschreibung objektiver Tatsachen trägt zu gelingender Kommunikation bei. Der erste Schritt der GFK wird Beobachtung genannt. »Beobachtung« bezieht sich auf Fakten, die über Sinneseindrücke wahrnehmbar sind. Anhand ihrer klären die Gesprächspartner, wovon genau die Rede ist. Kommunikationssperren (vgl. T. Gordon, z. B. 2000) wie Interpretationen und Wertungen (»Du bist unordentlich«) können vermieden werden, weil sie nicht mit Fakten verwechselt werden. Zum Beispiel lädt die Beobachtung »In der Spüle stehen Teller und Tassen« mehr ein, weiter zuzuhören als die Bewertung »hier ist es unordentlich«.

Ziele des Schritts »Beobachtung«: klären, wovon die Rede ist

(1) **Klarstellen, wovon jemand genau spricht.** Missverständnisse können vermieden werden, wenn eine gemeinsame Realität hergestellt wird: Alle reden über Dasselbe.

(2) **Deeskalieren und Kooperationsbereitschaft fördern.** Fakten werden klar getrennt von Urteilen benannt. Dies erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass der Zuhörer oder die Zuhörerin weiterhin zuhört. Wenn er hingegen einen Angriff hört, wird er wahrscheinlich mit einem Gegenangriff reagieren, um sich zu verteidigen. Mit neutralen Fakten steigt die Chance, dass das Anliegen wirklich gehört wird. So wird z. B. wahrscheinlich der Vorwurf bzw. das Urteil »Ich kann mich nicht auf Sie verlassen« auf weniger Gesprächsbereitschaft stoßen als die neutrale Beobachtung »Gestern habe ich Sie nicht im Büro gesehen«.

(3) **Konkretisieren und Beruhigen in diffusen oder überwältigenden Situationen.** Die Beobachtung (den Auslöser) treffend zu erkennen kann bereits eine Entspannung von Gefühlen bewirken. Es kann verzweifelte Gedankenspiralen beruhigen, zu erkennen, dass hinter einer Aussage »der Job ist unerträglich« z. B. steckt: »Mir sind 40 Arbeitsstunden pro Woche zu viel«. Diese Beruhigung und die Konkretisierung eröffnen Handlungsspielräume und Möglichkeiten zur Veränderung.

Praktische Umsetzung: so neutral wie möglich die Fakten erfassen. Die Beobachtung beschreibt nur das, was wir über unsere Sinne wahrnehmen können, über die Haut spüren, riechen, schmecken, sehen oder hören, was auch Aufnahmegeräte oder Kameras festhalten könnten, z. B. das konkrete Verhalten einer Person zu einem bestimmten Zeitpunkt, wörtliche Rede, die Anordnung von Gegenständen in einem bestimmten Raum. Auch Mimik, Tonfall oder Körperhaltung des anderen oder eine Erinnerung können beschrieben werden, wenn sie als Auslöser einer Situation wirken. Für die meisten von uns ist es schwierig, objektiv zu beobachten. Das Ziel bei der »Beobachtung« ist nicht, bis zur Unmöglichkeit hin objektiv zu sein, sondern: Der oder die andere soll wissen, wovon ich spreche, so konkret wie möglich. Eine Beobachtung ist tatsächlich eine Beobachtung, wenn der Gesprächspartner antwortet: »Ja, genau so ist es.«

Schlüsselunterscheidung: Beobachtung und Bewertung. Die Beobachtung im Sinne der GFK wird von Urteilen und Bewertungen unterschieden. Bewertungen sind das, was unsere Sinneseindrücke uns bedeuten, unsere Gedanken darüber. Eine Bewertung beinhaltet oft Signalwörter wie »richtig – falsch«, »gut – schlecht«, »kompetent – inkompetent«, »schuldig – unschuldig«. Auch Lob im herkömmlichen Sinne gilt in der GFK als Bewertung (z. B. schön, nett, toll, gut). Mit dem ersten Schritt ist nicht gemeint, Bewertungen zu unterdrücken, sondern zu bemerken, welche Fakten jemand wie bewertet – die Bewertung ins Bewusstsein zu rücken.

»Wenn uns etwas ›Unangenehmes‹ passiert, reagieren wir oft mit Urteilen und Bewertungen. Diese können wir als Grundlage verwenden, um zu unseren Bedürfnissen und Gefühlen zu gelangen, um Urteile also in Bedürfnisse und Gefühle zu übersetzen. Durch eine Übersetzung in alle oder manche der vier Schritte bringen wir uns in die Haltung der Gewaltfreien Kommunikation« (Gaschler & Gaschler, 2009, S. 48). Beispiele für Bewertung versus Beobachtung finden sich in Tabelle 1.2.

Tabelle 1.2 Beispiele für Beobachtung und Bewertung in den drei grundlegenden Prozessen

Drei grundlegende Prozesse	Bewertung	Beobachtung
Selbstempathie	»Was für ein Chaos in meinem Arbeitszimmer!«	»Bücher und Teller stehen am Boden, auf dem Schreibtisch liegen mehrere Ordner und Bücher übereinander.«
Empathie	»Du hast einen Horrorjob.«	»Du arbeitest 50 Stunden pro Woche.«
Aufrichtiger Selbstausdruck	»Das ist ja nett von dir!«	»Du hast meine Abgabefrist für den Bericht verlängert. Ich bin erleichtert und freue mich, denn das unterstützt mich. Danke.«

Zusammenfassung: 1. Schritt »Beobachtung«. In der Gewaltfreien Kommunikation dient der erste Schritt der Beobachtung dazu, die Aufmerksamkeit auf die Sinneseindrücke und objektiven Fakten zu richten, sowie auf deren saubere Unterscheidung von Urteilen oder Bewertungen. Generelles Ziel in der GFK ist es, die Verbindung der Gesprächspartner zu fördern und Beziehungen zu stärken. Hierbei hilft die »Beobachtung« durch Beschreibung von konkreten Fakten, denn die Kommunikationsbereitschaft beim anderen wird so eher erhalten: Fakten statt Vorwürfe.

Die neutrale Beobachtung stellt eine gemeinsame Gesprächsbasis her, bei der allen Beteiligten klar wird, worüber gesprochen wird. Die Konzentration auf objektive Fakten kann auch zu größerer Klarheit und sogar zur Beruhigung hitziger Emotionen führen.

2. Schritt: Gefühl

Das Thematisieren von Gefühlen ist als zweiter Schritt der Gewaltfreien Kommunikation – neben der Beobachtung von Tatsachen – eine weitere Methode, um eine gute Gesprächsbasis herzustellen. Ein »Gefühl« kann in der GFK eine Emotion, eine Körperempfindung oder eine Stimmung sein (Gill et al., 2009).

Gefühlswörter beschreiben, welche körperlichen Reaktionen jemand erlebt – Gefühle sind zudem oft das Erste, was bewusst wird. Gefühle können ein Wegweiser zu den Bedürfnissen sein, anhand derer die Gesprächspartner sich besser verstehen und so den Kontakt zueinander vertiefen können: »Wenn ich deine Worte höre, bin ich unzufrieden. Ich möchte verstanden werden« (Bedürfnis). »Bitte sage mir, was du brauchst, um mir zuzuhören und dich in meine Sichtweise einzufühlen« (Bitte).

Ziele des Schritts »Gefühl«: Kontakt zueinander und zu Bedürfnissen bekommen. Das Nennen von Gefühlen bewirkt häufig:

(1) Beziehung: Die Kommunikation auf Gefühlsebene fördert das Erleben von Kontakt zwischen Menschen. Gegenseitiges Verstehen wird wahrscheinlicher. Der Blick wird frei für tatsächliches Erleben (Gefühle) und die eigentlichen Anliegen (Bedürfnisse). So ist es leichter, Kontakt mit dem gefühlten Erleben zu bekommen, wenn jemand bspw. »ich habe Angst und fühle mich einsam« (Gefühl) sagt, als wenn er oder sie »ich fühle mich verlassen« (Gedanke, was jemand tut) sagt (vgl. Gill et al., 2009). Als hinderlich für Verständigung werden auch »sich auftürmende« Argumente angesehen. Durch die Gefühlsebene kann man vermeiden, Argumente zwischen sich und dem Gesprächspartner als Mauer aufzubauen. Um Verständigung zu fördern, streben wir in der GFK an, auf der Ebene von Herz zu Herz zu kommunizieren, statt von Argument zu Argument. Gefühle geben »zusätzliche Informationen und vermeiden Missverständnisse« (Hinsch & Pfingsten, 2002, S. 182 f.).

(2) Fährte zu den Bedürfnissen: Gefühle können als natürliches Signalsystem für den Erfüllungsstand unserer Bedürfnisse angesehen werden. Ein angenehmes Gefühl weist auf ein erfülltes Bedürfnis hin. Die Qualität des Gefühls hat das Bedürfnis als spürbare Bedeutung inne (vgl. *Felt Sense* bei Gendlin, 2012; dt. etwa gefühlte Bedeutung). Ein unangenehmes Gefühl weist auf ein unerfülltes Bedürfnis hin. Ein verzweifelt-hilfloses Gefühl z. B. kann das unerfüllte Bedürfnis »Zuversicht«

beinhalten: »Ich fühle mich verzweifelt und hilflos (Gefühl). Ich brauche Zuversicht, dass alles gut klappen wird (Bedürfnis), dass ich Lösungen finde …«

(3) Klarheit: Die Aufmerksamkeit wird auf das tatsächliche Erleben im Hier und Jetzt gelegt, anstatt auf Bewertungen. Damit werden Gedankenspiralen und Grübelfallen unterbrochen und auf Reales fokussiert. Statt »immer passiert das nur mir, das ist ungerecht, ich werde nie Erfolg haben« bringt es mehr, Selbstkontakt auf das Gefühl zu fokussieren: »Ich bin sehr aufgebracht und fassungslos (Gefühl), … ich wünschte, ich wüsste, wie ich damit umgehen kann (Bedürfnis)«.

(4) Beruhigung: Wenn Gefühle akzeptierendes Verständnis bekommen, kann eine entlastende Klärung beim Betroffenen einsetzen und mit Entspannung einhergehen (ähnlich wie bei Bewusstwerden der Beobachtung oder des Bedürfnisses). Anstatt zu beschwichtigen oder sachlich zu argumentieren, bekommen Gefühle in der GFK empathische Aufmerksamkeit. Der Cartoon in Abbildung 1.2 zeigt hierfür modellhaftes Verhalten: Faber und Mazlish (2004) nennen es »dem Gefühl einen Namen geben« (S. 14 f.).

(5) Zugewandtes Akzeptieren: Im Gegenteil zu »Zusammenreißen!« oder »Jungs weinen nicht!« steht hier »Nimmt dich das richtig mit?« oder »Ich bin ganz schön traurig«. Dieses zugewandte Akzeptieren schafft die warme Atmosphäre, die bereits Carl Rogers (1961) als Voraussetzung für therapeutische Wirksamkeit identifizierte. »Es ist ein seltsames Paradoxon, dass ich mich ändern kann, wenn ich mich so annehme, wie ich bin« (zit. in Hart & Hodson, 2006, S. 25).

(6) Emotionale und soziale Kompetenz: Verschiedene Menschen haben in gleichen Situationen unterschiedliche Gefühlsreaktionen, weil sie ihnen verschiedene Bedeutungen zumessen (von Verzweiflung über Gleichgültigkeit zu Freude). Durch den Aufmerksamkeitsfokus auf Gefühle im Sinne der GFK kann auch erlernt werden, verschiedene Bedeutungen einer Situation zuzulassen (Schulung sozialer Kompetenz). Ein Bewusstsein für Gefühle hilft auch Menschen, die überwiegend kognitiv geprägt sind, sowohl Zugang zu ihren Gefühlen als auch Verständnis für das Wirken von unbewussten Emotionen in zwischenmenschlichen Begegnungen zu erlangen (emotionale Kompetenz).

Praktische Umsetzung: Gefühle im Körper aufspüren. Zu erkennen, welche Gefühle jemand hat, kann in der Praxis schwierig sein. Rosenberg berichtet von »der Schwierigkeit Gefühle wahrzunehmen und auszudrücken« (2007a, S. 57 f.). »Wir sind eher gewohnt, unsere Gefühle zu verstecken, gerade dann, wenn sie Ausdruck unerfüllter Bedürfnisse sind. [… Meist] äußern wir […] nicht mehr als ein »gut« auf die Frage: ›Wie geht es dir?‹ Um wirklich verstanden zu werden, ist das wenig – um zu verstehen genauso« (Gaschler & Gaschler, 2009, S. 39).

Konkret können die folgenden beiden Schritte hilfreich sein:

(1) Gefühle erkennen: den Fokus darauf lenken, was jemand im Körper erlebt. Tonfall, Lautstärke und Satzmelodie sowie Hautfärbung oder Körperbewegungen sind Hinweise, um die Gefühle anderer zu erkennen (jenseits dessen, was jemand inhaltlich sagt oder man selbst denkt).