

„Wertschätzende Kommunikation“

nach dem Konzept der „Gewaltfreie Kommunikation“ von Marshall B. Rosenberg,
vorgestellt von:

Claudia Althaus

Zertifizierte Trainerin des Center for Nonviolent Communication/Albuquerque
64646 Heppenheim, Am Katzenpfad 9, Tel: 06252-594411

„Gewaltfrei“ kommunizieren: Das A und O für eine gute Verbindung

Ich orientiere mich am Konzept von **Marshall B. Rosenberg** (1934-2015) klinischer Psychologe und Schüler von Carl Rogers („klientenzentrierte Gesprächstherapie“).



Meine Begegnung mit Marshall 2008

Seine Frage war: **Wie kann ich durch Überwindung von Diagnosen und Bewertungen wieder eine gleichwertige Verbindung zum Menschen aufbauen?**

40 Jahren vermittelte er als Mediator in Familien, Institutionen, Schulen, Betrieben, Kriegs- und Krisengebieten. Er bildete Menschen aus und hat ein großes Netzwerk geschaffen, welches das Ziel hat Frieden und Verständigung in die Welt zu bringen.

(<http://www.cnvc.org/de>)

Das Konzept findet mehr und mehr Anwendung in der Wirtschaft wie z.B. Industrie, Handel, Banken und Versicherungen sowie auch in Schulen und öffentlichen Einrichtungen.

Einige grundlegende Annahmen der „Gewaltfreien Kommunikation“

- Menschen tragen die Sehnsucht in sich, das Leben anderer Personen zu bereichern.
- Alle Menschen haben Grundbedürfnisse, die bei ihrer Erfüllung ein zufriedenes, glückliches Leben ermöglichen.
- Unsere Bedürfnisse und das streben danach sie zu erfüllen sind die Motivationen aller unser Handlungen.
- Ich besitze nicht die Wahrheit- aber ein Herz. Und damit kann ich Verbindung zum anderen schaffen.
- Ich stehe zu meinen Werten, Motiven und Bedürfnissen und lade den Anderen Ein, sie anzuerkennen und zu unterstützen. Und ich achte den Anderen auch, wenn er diese Einladung nicht annehmen will.

- Jeder Mensch wählt jene Handlungsweise, die ihm am Besten erscheint.
Wüsste er eine bessere, dann würde er sie wählen.
- Jede Person, mich selbst- und auch „den schlimmsten Tyrannen“, achte ich als Menschen.

**„Willst du lieber Recht haben oder glücklich sein?
Beides zusammen geht nicht.“**

aus „Ein Kurs in Wundern“

Die vier Schritte, die es unterstützen in dieser Haltung zu sprechen.

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1. Beobachtbare Situation | (Wie auf Video, ohne Bewertung) |
| 2. Gefühl | (Schlüsselunterscheidung: Gedanke-Gefühl,
„Ich übernehme Verantwortung für mein
Gefühl“) |
| 3. Bedürfnis | (es gibt körperliche, persönliche und soziale
Bedürfnisse) |
| 4. Bitte | (im Unterschied zu einer Forderung) |

Wolfssprache - Giraffensprache:

Wolfssprache...

- kritisiert, fällt Urteile, weiß was mit dem anderen nicht stimmt: „*Du bist klug, dumm, faul, schön, hässlich...*“
- analysiert, interpretiert: *Das machst Du nur, weil schon dein Vater immer...*“
- macht Vorwürfe, sucht nach Schuldigen: „*Wegen Dir hat es nicht geklappt...*“
- hat keine Wahl, leugnet Verantwortung, spricht Amtssprache: „*Das ist meine Pflicht,...*“ *„Ich musste das tun, weil...“*
- verteilt Lob oder Strafe
- fordert

Konsequenzen der Wolfssprache:

Oft folgt der Wolfssprache, das der andere sich schlecht fühlt, Angst hat sich wehrt, rechtfertigt, ausweicht, aggressiv wird...

Giraffensprache...

- trennt Beobachtung von Bewertung, statt: „*Du bist faul*“ - „*Ich habe Dich letzte Woche nicht einmal beim Sport gesehen.*“
- achtet auf die eigenen Gefühle und Bedürfnisse: „*Ich bin enttäuscht denn mir ist Zuverlässigkeit wichtig.*“
- übersetzt Angriffe, Vorwürfe und Beleidigungen in Gefühle und Bedürfnisse: Sie: „*Du hörst mir nie zu!*“ –*Er (nimmt es nicht persönlich und bringt sie mit ihrem Gefühl und Bedürfnis in Verbindung): „Bist Du ärgerlich, weil Du mehr Verständnis brauchst?“*
- bittet

Konsequenzen der Giraffensprache:

Beide Gesprächspartner fühlen sich gehört und mit ihren Motiven und Werten geachtet. Es ist das offene Bemühen auch unterschiedliche Bedürfnisse wahrzunehmen und zu respektieren.

Die vier Ohren

1. **Wolfsohren (Schuldohren) nach innen:** Bewertende Gedanken über mich selber. *„Mit mir stimmt etwas nicht!“* Folge: Schuld Scham, Depression
2. **Wolfsohren (Schuldohren) nach außen:** Bewertende Gedanken über mein Gegenüber. *„Mit Dir stimmt etwas nicht.“* Folge: Ärger, Wut, Aggression
3. **Giraffenohren (Verständnisohren) nach innen:**
Ich gebe mir selber Einfühlung/Selbstempathie
„Ich bin (Gefühl) und brauche (Bedürfnis).“
Folge: Beruhigung und Klarheit
4. **Giraffenohren (Verständnisohren) nach außen:**
Ich gebe meinem Gegenüber Einfühlung/Empathie
„Bist Du (Gefühl) weil Dir (Bedürfnis) wichtig ist?“
Folge: Beruhigung und Klarheit

Kriterien für erfolgreiche Bitten:

- Formuliere Positiv:

Statt: *„Ich möchte, dass Du nicht so viel arbeitest!“*

Lieber: *„Ich möchte, dass Du zwei Abende in der Woche mit mir verbringst.“*

- Formuliere konkretes, beobachtbares Verhalten

Statt: *„Bitte versteh mich!“*

Besser: *„Bitte sag mir, was Du verstanden hast.“*

- Formuliere so, dass der Erfolg jetzt und hier überprüfbar ist.

Satt *„Versprich mir, dass Du diesen Termin nicht vergisst.“*

Lieber *„Ich möchte jetzt mit Dir darüber sprechen, wie ich Dich unterstützen kann an diesen Termin zu denken. Bist Du dazu bereit?“*

Danken in der Sprache der Gewaltfreien Kommunikation:

Beobachtung:

Das sie alle heute hier sind und mir zugehört haben,

Gefühl:

freut mich sehr und ich bin dankbar,

Bedürfnis:

*weil mir **Wachstum** und **Verbindung** so wichtig sind. Und weil ich gerne zu einem **vertrauensvollen Umgang** zwischen Menschen beitragen möchte.*

Seminare und Übungsgruppe zur „Gewaltfreien Kommunikation“ bei Claudia Althaus:

www.stimme-ausdruck-persoenlichkeit.de oder Info über Tel: 06252-594411

Gefühlswortschatz, wenn Bedürfnisse erfüllt sind

angeregt	engagiert	gefasst	leicht	sich freuen
aufgeregt	enthusiastisch	gefesselt	liebervoll	spritzig
angenehm	entlastet	gelassen	locker	still
aufgedreht	entschlossen	gespannt	lustig	strahlend
ausgeglichen	entspannt	gerührt	Lust haben	überglücklich
befreit	entzückt	gesammelt	mit Liebe erfüllt	überrascht
begeistert	erfreut	geschützt	motiviert	überschwänglich
behaglich	erfrischt	glücklich	munter	überwältigt
belebt	erfüllt	gutgelaunt	mutig	unbekümmert
berauscht	ergriffen	heiter	neugierig	unbeschwert
berührt	erleichtert	hellwach	optimistisch	vergnügt
beruhigt	erstaunt	hocherfreut	ruhig	verliebt
beschwingt	fasziniert	hoffnungsvoll	satt	wach
bewegt	freundlich	inspiriert	schwungvoll	weit
eifrig	friedlich	jubilend	selbstsicher	wissbegierig
ekstatisch	fröhlich	kraftvoll	selbstzufrieden	zärtlich
energiegeladen	froh	klar	selig	zufrieden
energisch	gebannt	lebendig	sicher	zuversichtlich

Gefühlswortschatz, wenn Bedürfnisse nicht erfüllt sind

ängstlich	durcheinander	gelähmt	perplex	ungeduldig
ärgerlich	einsam	gelangweilt	ruhelos	unruhig
alarmiert	elend	genervt	sauer	unwohl
angeekelt	empört	hasserfüllt	scheu	unzufrieden
angespannt	enttäuscht	hilflos	schlapp	verärgert
voller Angst	entrüstet	in Panik	schüchtern	verbittert
apathisch	ermüdet	irritiert	schockiert	verletzt
aufgeregt	ernüchtert	kalt	schwer	verspannt
ausgelaugt	erschlagen	kribbelig	sorgenvoll	verstört
bedrückt	erschöpft	lemblos	streitlustig	verzweifelt
bekommen	erschreckt	lethargisch	voller Sorge	verwirrt
besorgt	erschüttert	lustlos	teilnahmslos	widerwillig
bestürzt	erstarrt	miserabel	traurig	wütend
betroffen	frustriert	müde	tot	zappelig
bitter	furchtsam	mutlos	unglücklich	zitterig
deprimiert	gehemmt	nervös	unter Druck	zögerlich
dumpf	geladen	niedergeschlagen	unbehaglich	zornig

Bedürfnisse (Auswahl)

Abwechslung	Entlastung	Leichtigkeit	Unterstützung
Achtsamkeit	Frieden	Miteinander	Verbindung
Austausch	Gelassenheit	Nähe	Verständnis
Autonomie	Gemeinschaft	Ordnung	Vertrauen
Balance von - Geben & Nehmen - Arbeit & Freizeit	Gerechtigkeit	Orientierung	Wahlfreiheit
	Gleichwertigkeit	Ruhe	Zugehörigkeit
	Harmonie	Schutz	Zur Bereicherung des Lebens beitragen
Dankbarkeit	Information	Selbstbestimmung	Zeit
Einen Beitrag leisten	Klarheit	Sicherheit	
Entspannung	Kooperation	Sinnhaftigkeit	
Entfaltung	Kreativität	Überblick	

Die vier Schritte zur wertschätzenden Kommunikation

1. Schritt: Beobachtbare Situation

Wie auf Video, ohne Bewertung

2. Schritt: Gefühl

Schlüsselunterscheidung Gedanke-Gefühl: „Ich übernehme Verantwortung für mein Gefühl“

3. Schritt: Bedürfnis

Es gibt körperliche, persönliche und soziale Bedürfnisse

4. Schritt: Bitte

Positiv formuliert, um konkretes Verhalten bittend; der Andere kann Ja oder Nein sagen

Wie kann ich einfühlsam reagieren? Die zwei Varianten

Wir haben die Wahl:

1. Ich zeige **meine Gefühle und/oder Bedürfnisse**
(,Giraffenohren nach innen')
2. Ich gebe **meinem Gegenüber Einfühlung** und bringe ihn mit seinen Gefühlen und/oder Bedürfnissen in Verbindung (,Giraffenohren nach außen')

„Auf Sie kann man sich überhaupt nicht verlassen!“

1. Mich zeigen: „Ich bin verunsichert und brauche
Klarheit.“
2. Einfühlung geben: „Sind sie genervt und brauchen
Zuverlässigkeit?“

„Du überlässt immer alles mir! Immer muss ich allein entscheiden!“

1. Mich zeigen: „Ich bin erschöpft und brauche
Verständnis.“
2. Einfühlung geben: „Bist Du angestrengt und brauchst
Unterstützung?“

„Diese ewige Streiterei hier geht mir auf den Keks!“

1. Mich zeigen: „Ich bin traurig und hätte gerne mehr
Verbindung.“
2. Einfühlung geben: „Bist Du erschreckt und hättest Du
gerne mehr Harmonie?“