

# Einfühlende Kommunikation

Wenn die Giraffe mit dem Wolf tanzt

Durch bewusste Kommunikation persönliche Grenzen erweitern und Konflikte lösen

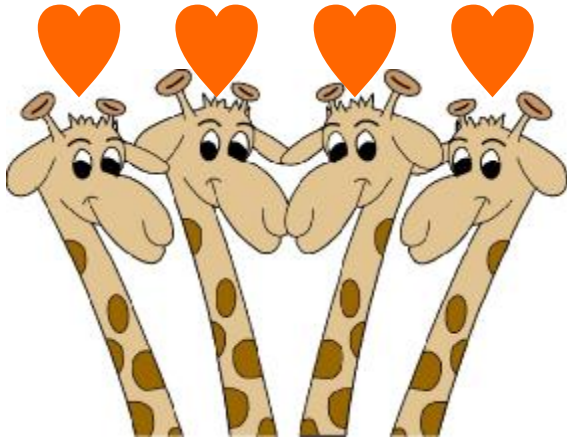
Bei Marshall Rosenberg ist die Giraffe die Symbolfigur für einfühlsame Kommunikation.

Der Wolf steht für Rechthaberei, Aggression und Gewalt.



Frage dich nicht,  
was die Welt  
braucht.  
Frage dich,  
was dich lebendig werden lässt und dann geh los und tu  
das. Was die Welt braucht, sind  
Menschen, die lebendig geworden  
sind *Harold Withman*

Wertschätzung  
und ein beschwingtes  
offenes Herz, sind Schlüssel  
für ein friedvolles Miteinander.  
Die "Einfühlende Kommunikation"  
dient der Selbsterkenntnis. Daraus  
entfalten sich feinfühlig  
menschliche Brücken  
eines besseren  
Verstehens



## Einführende Kommunikation

*Nach den Grundsätzen der "Gewaltfreien Kommunikation" von Marshall Rosenberg*

### Ziele:

- Befriedigende Beziehungen aufbauen und erhalten
- Unsere Bedürfnisse zu befriedigen, ohne anderen Gewalt anzutun
- Schmerzliche Kommunikation verändern
- Konflikte wandeln

### Grundlage sind folgende Annahmen:

- Alle Menschen möchten ihre Bedürfnisse befriedigt bekommen.
- Wir leben in guten Beziehungen, wenn wir diese Bedürfnisse durch Zusammenarbeit statt durch aggressives Verhalten erfüllen.
- Jeder Mensch hat bemerkenswerte Ressourcen (Fähigkeiten), die uns erfahrbar werden, wenn wir durch Einfühlung mit ihnen in Kontakt kommen.
- Jedes Verhalten ist der mehr oder weniger gelungene Versuch, ein Bedürfnis zu erfüllen.
- Jedes Bedürfnis dient dem Leben**, insofern gibt es keine „negativen“ Bedürfnisse!

**Wir Menschen sind soziale Wesen und in vielen unserer Bedürfnisse voneinander abhängig!**

### Trennende Kommunikation

#### Moralische Urteile:

„Du bist selbstsüchtig, bequem, faul...“

#### Urteile

„Das ist richtig, das ist falsch...“

#### Analysen

„Dein Problem ist, dass du so abhängig bist.“

*Einteilung in gut und schlecht - Schubladen*

*Verurteilung durch Vergleiche*

*Verantwortung leugnen – die Ursache liegt bei anderen*

### Keine Wahlmöglichkeiten

Ich muss das tun, er muss das tun! Es ist unbedingt notwendig...

### Forderungen

### Lob oder Strafe verdienen

*Denkweisen, die uns (angeborene) Schlechtigkeit, Mangelhaftigkeit und die Notwendigkeit einer Erziehung vermitteln.*

Wenn wir unsere Werte und Bedürfnisse auf diese Weise ausdrücken, erzeugen wir bei den Menschen, an denen uns etwas liegt, Abwehr, Widerstand und Verteidigung. Oder sie stimmen unserer Analyse zu und werden aus Angst, Scham oder Schuld handeln. Für beides werden wir teuer bezahlen.

### Unterschied zwischen Werturteil und moralischem Urteil:

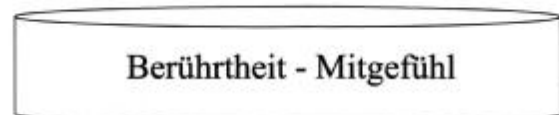
„Werturteile spiegeln unsere Überzeugungen darüber, wie das Leben am besten zur Entfaltung kommen kann, moralische Urteile sind unsere Urteile über die, die eine andere Einstellung haben.“

### Verbindende Kommunikation

Die trennende Kommunikation hat vier Säulen der Beeinflussung und Erziehung. Sie basiert auf: Die **verbindende Kommunikation** ersetzt die vier Säulen durch:



Berührtheit – Mitgefühl Wenn wir uns so mitteilen, dass die andere Person berührt ist, steigt die



Chance, dass sie uns beisteht. Wenn wir es schaffen, hinter den Worten die eigentliche Botschaft (Gefühle, Bedürfnisse und Bitten) zu hören, werden wir bereit sein, auf diese Person zuzugehen. Schuld Scham Angst vor Strafe und Bedrohung Belohnung

## Eine einführende Verbindung

- Menschen sind von Natur aus gewaltfrei und auf gute Verbindungen ausgerichtet.
- Gewaltvolle Kommunikation wurde erlernt, wir können zu unseren Wurzeln zurückkehren.
- Menschen hungern nach Einfühlung (Mitgefühl) und Wertschätzung.
- Menschen tun freiwillig und gerne etwas, um dem anderen das Leben zu verschönern und weil sie an einer guten Verbindung interessiert sind.
- Unsere Bedürfnisse sind die Motivation für unsere Handlungen.
- Hinter jeder „trennenden“ Aussage lässt sich das dahinterliegende Gefühl und Bedürfnis heraushören.
- Wir können uns bei jeder dieser Aussagen fragen, ob die Person jetzt „Bitte“ oder „Danke“ gesagt hat.



### Vier Schritte

Auch wenn die Gewaltfreie Kommunikation mehr eine Haltung ist, so hat sie doch eine Methode. Die andauernde Übung dieser Methode verändert die innere Haltung und die Beziehung zu sich und anderen.

### Die berühmten vier Schritte:



Diese vier Schritte gehen wir in zwei Richtungen:  
Auf uns selbst bezogen (Selbsteinfühlung – Selbstklärung)

Auf die andere Person bezogen:  
Einfühlung in andere gefühlte Vermutung)

Diese Einfühlung wird dann kommuniziert:  
**Selbsteinfühlung**

#### 1. Situation

Wenn ich sehe / höre, ...

#### 2. Gefühl

dann fühle ich mich ...

#### 3. Bedürfnis

weil ich das Bedürfnis nach ... habe

#### 4. Bitte / Wunsch

und ich bitte dich ... zu tun, oder mir zu sagen, ob du dazu bereit bist?

### Einfühlung in den anderen

#### 1. Situation

Wenn du siehst / hörst ...

#### 2. Gefühl

fühlst du dich dann ...?

#### 3. Bedürfnis

weil Du ... brauchst ?

#### 4. Bitte / Wunsch

und bittest du mich deshalb ... ?

### Beobachtung und Bewertung

Im ersten Schritt teilen wir mit, auf welche Beobachtung, Wahrnehmung und Situation wir uns beziehen. Wir machen einen Unterschied zwischen einer reinen Beobachtung und einer Beobachtung, die mit einer Bewertung vermischt ist.

**Beobachtung:** „Du hast den Müll heute nicht rausgebracht ...“

**Bewertung:** „Als du heute zu faul warst, den Müll rauszubringen ...“

**Beobachtung:** „Sie sind in dieser Woche dreimal 15 Minuten nach 8 Uhr gekommen...“

**Bewertung:** „Wenn Sie ihre Arbeit nicht ernst nehmen, ...“

Wenn wir unsere Beobachtung mit der Bewertung vermischen, wird der andere die enthaltene Kritik hören und entsprechend abwehren.

### Gefühle

Die meisten Menschen sind es gewohnt, den Grund für ihre Gefühle in den Handlungen der anderen zu sehen:

„Ich bin traurig, weil **du** zu spät kommst!“

„Ich fühle mich verletzt, weil **du** mich für unehrlich hältst.“

In der Gewaltfreien Kommunikation fühle ich mich niemals so, weil **du** ..., sondern weil **ich** ...

„Ich bin traurig, weil **ich** gerne die Zeit mit dir verbracht hätte.“



Wir machen einen Unterschied zwischen  
Auslöser und Ursache / Grund



Die Ursache unserer Gefühle sind unsere Bedürfnisse. Das Verhalten des anderen ist der Auslöser, es weist uns auf unsere Bedürfnisse hin. Wir verhalten uns so, dass Bedürfnisse anderer manchmal erfüllt sind und manchmal nicht erfüllt sind. Wegen dieser erfüllten oder nicht erfüllten Bedürfnisse fühlen wir uns dann froh, befriedigt oder eben traurig und frustriert.

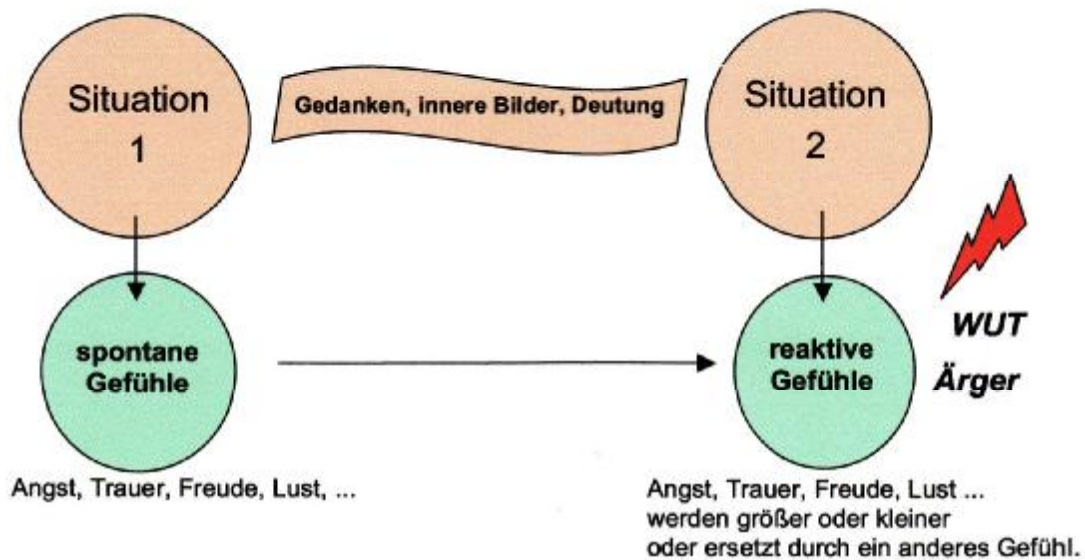
**Also: Nicht die Handlungen des anderen lassen uns Gefühle erleben, sondern unsere erfüllten oder nicht erfüllten Bedürfnisse.**

Oft wissen wir nicht, welches Bedürfnis im Moment unerfüllt ist.

Die Klarheit über unsere Bedürfnisse versetzt uns in die Lage, eine ganz konkrete Bitte an den anderen zu richten, die auf die Erfüllung unseres Bedürfnisses gerichtet ist.

Wir unterscheiden zwischen Gefühlen, die wir positiv erleben, d.h. wenn unsere Bedürfnisse erfüllt sind, und solchen, die wir spüren, wenn unsere Bedürfnisse nicht erfüllt sind.

### Gefühle kreieren

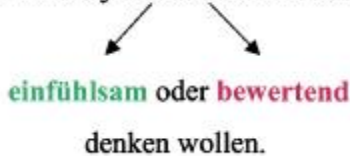


Das reaktive Gefühl fühlt sich möglicherweise genauso an, wie ein spontanes Gefühl. Es ist jedoch Folge unserer Gedanken oder inneren Bilder, also durch unsere Denkweise beeinflusst.

Zu diesen Gefühlen zählen **Ärger und Wut**.

Wenn wir aufmerksam unseren Gedanken lauschen oder nachgehen, können wir manchmal den Auslöser unsers reaktiven Gefühls herausfinden und uns dann entscheiden etwas anders zu denken (d.h. zu deuten).

Wir können uns jederzeit entscheiden, ob wir



### Umgang mit Ärger

#### Selbsteinfühlung:

Nimm wahr, dass du dich ärgerst. Höre deinem Ärger zu. \*

Frage dich nach dem Gefühl hinter dem Ärger. Identifiziere die Bedürfnisse und formuliere Bitten.

#### Einfühlung für andere:

Wenn Du siehst oder hörst, ..., ärgerst du dich, weil du denkst (glaubst, vermutest), dass ... und fühlst du dich dabei ..., weil du das Bedürfnis hast ... und gerne hättest, ...

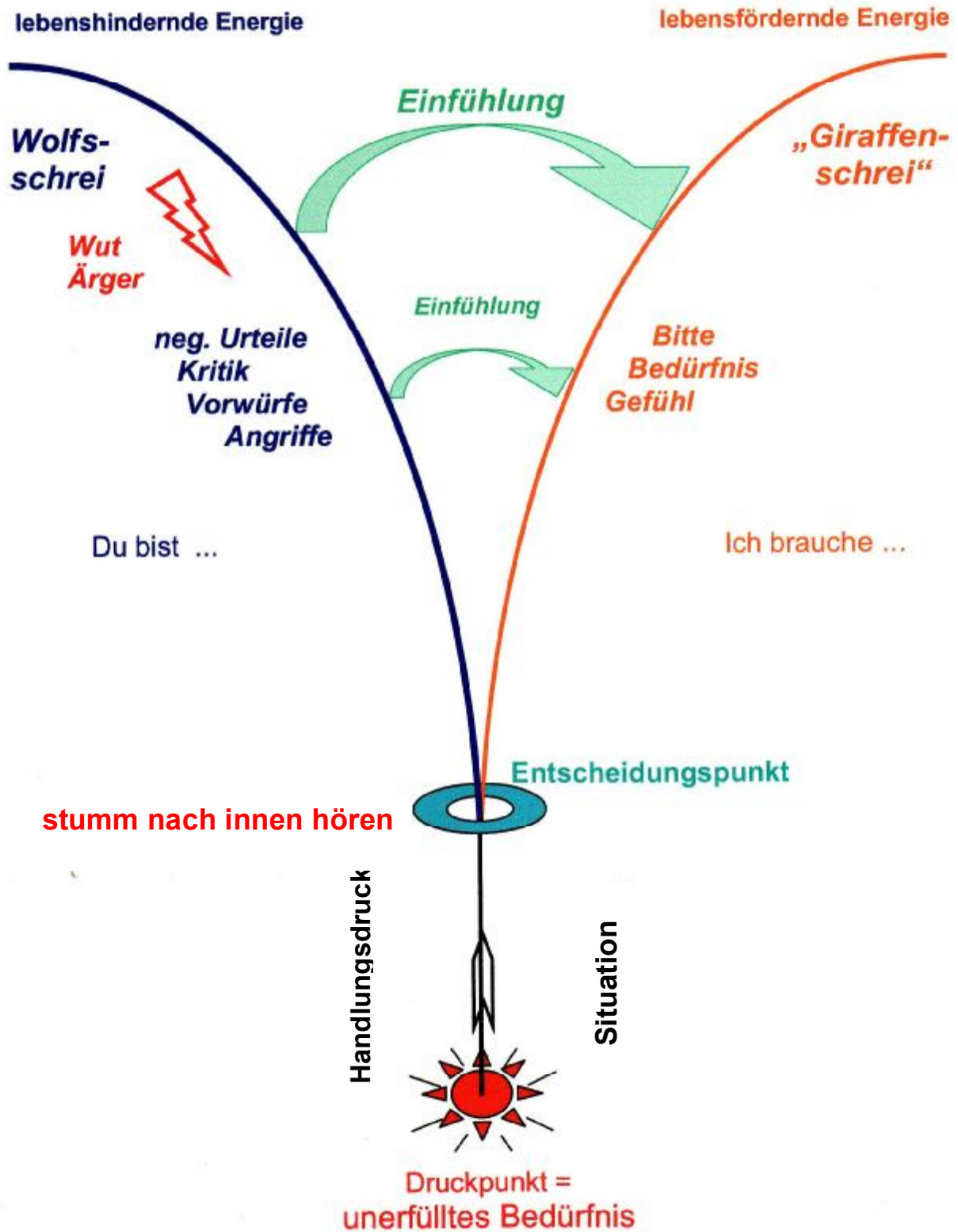


Wir hören dem Ärger zu und lassen ihn zu. Die Fragen: *denkst du und fühlst du dich deshalb, ...* lenken auf das bedeutendere Gefühl hinter dem Ärger.

\* Bitte mache deine „Ärgershow“ nur im Kopf, der andere kann nichts dafür, dass du dich ärgerst, weil du die Situation so bewertest.

# Das Aggressionsmodell

(aggrederere = auf etwas zugehen, etwas verändern wollen)



(von unten nach oben zu lesen)

**Entscheidung zur "Einfühlenden Kommunikation"**

## *Gefühle, die wir haben, wenn unsere Bedürfnisse erfüllt sind*

abenteuerlustig	angeregt	übergücklich	mitteilsam	enthusiastisch
erregt	fasziniert	belebt	unbekümmert	gelassen
heiter sanft	involviert	friedlich	dankbar	mutig
absorbiert	sorglos	liebervoll	gebannt	wach
erstaunt	aufgeregt	überrascht	motiviert	erfüllt
hoffnungsvoll	frei	berührt	zufrieden	glücklich
selig	lebhaft	froh	energievoll	neugierig
aktiv	stolz	lustig	geborgen	zärtlich
erwartungsvoll	bebaglich	überschwänglich	munter	erleichtert
interessiert	freudig	bewegt	vertrauensvoll	optimistisch
Sicher	ruhig	fröhlich		

Wir unterscheiden hier nicht zwischen Gefühlen und Zuständen

## *Gefühle, die wir haben, wenn unsere Bedürfnisse unerfüllt sind*

Abscheu	krank	apathisch	nervös	hilflos
düster	unsicher	faul	verwirrt	Scham
kalt	alarmiert	matt	bestürzt	wütend
schlaff	enttäuscht	überlastet	gemein	desinteressiert
abwesend	kribblig	bekümmert	niedergeschlagen	irritiert
einsam	schwermütig	furchtsam	verzagt	ungeduldig
kleinmütig	angespannt	mutlos	betrübt	durcheinander
schlecht	erschöpft	verdrossen	gleichgültig	melancholisch
ängstlich	Kummer	belastet	passiv	unruhig
elend	träge	gehemmt	verzweifelt	müde
konfus	angstvoll	neidisch	bitter	
Schmerz	erschreckt	verloren	pessimistisch	
frustriert	lethargisch	besorgt	widerwillig	
entsetzt	traurig	gelangweilt	deprimiert	

Diese Liste erhebt keinen Anspruch auf Richtigkeit oder Vollständigkeit – Sie dient Ihrer Inspiration

### *Interpretation statt Gefühl (Pseudogefühle)*

Oft benutzen Menschen die Formulierung: **ich fühle mich ...** und benennen dann nicht ein wirkliches Gefühl, sondern eine Interpretation, einen Gedanken, eine Wahrnehmung ...

Ich fühle mich ...

angegriffen	eingeschüchtert	manipuliert	-unterstützt	unterdrückt
ausgebeutet,	festgenagelt	missbraucht	-respektiert	ungewollt
ausgenutzt	gequält	missverstanden	-wertgeschätzt.	uninteressant
bedroht	gezwungen	<b>(nicht)</b> -beachtet	niedergemacht	unwichtig
benutzt	gestört	-ernst genommen	provoziert	verlassen
betrogen	herabgesetzt	-geachtet	sabotiert	vernachlässigt
bevormundet	hintergangen	-gehört	übergangen	vernichtet
eingengt	in die Enge getrie-	-gesehen	unter Druck	vertrieben
	ben	-verstanden	gesetzt	zurückgewiesen.

### *Identifizierung solcher „Interpretationsgefühle“:*

Sätze wie:

- Ich habe das Gefühl, **dass** ...
- Ich fühle mich **wie** ...
- Ich fühle mich, **als wenn** ...
- Ich habe das Gefühl, **mein** Chef manipuliert ...

Es ist es wahrscheinlich eine Interpretation,

- wenn es einen Täter geben kann,

- wenn ich fragen kann: wie fühle ich mich, wenn **ich denke**, dass ich ausgenutzt werde - ein echtes Gefühlswort finden.

### *Ausdruck wirklicher Gefühle:*

- ich **fühle mich** traurig
- ich **fühle mich** ungeduldig
- ich **fühle mich** froh

oder Zuständen

- ich **bin** glücklich, irritiert, hilflos ...

# Bedürfnisse

- Wir haben unsere Bedürfnisse ständig.
- Fast immer haben wir mehrere Bedürfnisse gleichzeitig.
- Bedürfnisse können wir nur für uns persönlich haben.
- Bewusst oder unbewusst haben wir eine eigene Bedürfnishierarchie. Das uns dringender erscheinende Bedürfnis wird sich durchsetzen. Wenn z.B. unser Bedürfnis nach Schutz nicht ausreichend erfüllt ist, werden wir nicht ruhig arbeiten können. Wenn wir starken Hunger haben, ist uns alles andere egal. Nach der Befriedigung des Bedürfnisses macht es einem anderen Bedürfnis Platz.
- Wir unterscheiden **körperliche, persönliche** und **soziale** Bedürfnisse. Wir Menschen sind in unseren sozialen Bedürfnissen voneinander abhängig.

- Wir halten es für nützlich, sich jederzeit über seine Bedürfnisse im Klaren zu sein und Wege zu finden, diese Bedürfnisse zu erfüllen. Dann werden wir die Freiheit haben, Bedürfnisse anderer wahrzunehmen und zu erfüllen.

## *Merkmale von Bedürfnissen*

- \* unabhängig von einer bestimmten Person, einem bestimmten Ort, einer bestimmten Zeit
- \* kann jeder nachvollziehen/ zustimmen, universeller Charakter (vielleicht göttlich)
- \* werden formuliert als: „*Ich brauche...*“, „*Mir ist.... wichtig/ wertvoll.*“
- \* erfüllte/ unerfüllte Bedürfnisse sind die Ursachen/ Wurzeln für unsere Gefühle

**Diese Liste dient Ihrer Inspiration und der Erweiterung Ihres Bedürfnis-Wortschatzes.**

## *Die wichtigsten Grundbedürfnisse*

- |   |                               |                                    |
|---|-------------------------------|------------------------------------|
| ➤ Lebenserhalt (Essen, Trinken, Wohnen, Gesundheit) | ➤ Sinn/ Spiritualität/ Spaß   | ➤ das Leben des Anderen bereichern |
| ➤ Sicherheit  | ➤ Verstanden werden/ Empathie |                                    |
| ➤ Autonomie   | ➤ Wertschätzung/ Respekt      |                                    |

## *Verbindung mit anderen*

- |   |  |  |
|---|--|--|
| ➤ Akzeptanz; soziale Akzeptanz, Toleranz                          | ➤ Liebe  | ➤ Gemeinschaft/ emotionales Zuhause (Familie), Zugehörigkeit           |
| ➤ Nähe/ Begegnung der Herzen                                      | ➤ Schutz/ Trost/ Mitgefühl   |  |
| ➤ Wertschätzung/ Anerkennung                                      | ➤ Gerechtigkeit/ Fairness  | ➤ Ausgleich im Geben und Nehmen  |
| ➤ Respekt/ Menschlichkeit und Würde                               | ➤ Gleichberechtigung/ Gleichwertigkeit   | ➤ Balance im Reden und Zuhören   |
| ➤ ernst genommen werden, gesehen werden                           | ➤ partnerschaftlicher Umgang   | ➤ Wissen, woran man ist – Klarheit über die Beziehung                  |
| ➤ Rücksichtnahme/ Kooperation/ Sensibilität                       | ➤ Verständnis: Verstanden werden und Verstehen können; Empathie; gehört werden | ➤ Ehrlichkeit/ Glaubwürdigkeit/ Aufrichtigkeit                         |
| ➤ das Leben des anderen zu bereichern, anderen eine Freude machen | ➤ Wärme/ Geborgenheit  | ➤ Engagement/ sich für eine Sache oder Person einsetzen/ Mitbestimmung |
| ➤ emotionale Sicherheit/ Stabilität                               | ➤ Vertrauen/ Schutz der Intimitätssphäre – informelle Selbstbestimmung         | ➤ Einen Platz zu finden, wo ich verbunden und dennoch frei bin         |
| ➤ Verlässlichkeit/ Kontinuität/ Beständigkeit                     | ➤ Austausch/ Kontakt   |  |
| ➤ Loyalität/ Treue  | ➤ Unterstützung/ Hilfsbereitschaft/ Gastfreundschaft                           |  |
|   | ➤ Freundschaft/ Verbundenheit  |  |

## *Physisches Wohlergehen*

- |  |  |  |
|--|--|--|
| ➤ Luft                                       | ➤ Ruhe/Entspannung/ Freizeit           | ➤ Balance von aktiv sein und ausruhen/ Arbeit und Freizeit |
| ➤ Essen und Trinken                          | ➤ Sexualleben                          |  |
| ➤ Bewegung/ Sport                            | ➤ Unterkunft/ Dach überm Kopf          | ➤ Gesundheit   |
| ➤ Schutz vor lebensbedrohlichen Lebensformen | ➤ Lebenserhalt/ finanzielle Sicherheit |  |

### *Autonomie/ Integrität – Stimmigkeit mit sich selbst*

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Selbstwertschätzung</li> <li>➤ Verbindung zur inneren Quelle der Freude</li> <li>➤ Frieden in mir</li> <li>➤ Autonomie</li> <li>➤ Die eigenen Ziele/ Träume/ Werte bestimmen (WAS)</li> <li>➤ Über das eigene Vorgehen, wie diese Träume, Ziele und Werte realisiert werden können, bestimmen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ (WIE)</li> <li>➤ Authentizität</li> <li>➤ Selbstausdruck/ -entfaltung/ -verwirklichung</li> <li>➤ Kongruenz, dass Worte und Taten übereinstimmen; Integrität</li> <li>➤ Freiheit/ Wahlmöglichkeit (Beruf/ Religion/ Partner/ Lebensort)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Selbstentwicklung/ Selbsterkenntnis</li> <li>➤ Lernen</li> <li>➤ Identität – Identifikation mit einem bestimmten Selbstbild</li> <li>➤ Raum/ Platz für die eigene Entfaltung</li> <li>➤ Selbstdisziplin</li> <li>➤ Selbstverantwortung</li> <li>➤ Selbstvertrauen; innere Stärke</li> </ul> |
|---|---|--|

### *Spirituelle Verbundenheit/ Kurzweil*

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gottvertrauen/ Gelassenheit/ Vertrauen, dass für mich gesorgt wird</li> <li>➤ Schönheit/ Harmonie</li> <li>➤ Inspiration/ Originalität</li> <li>➤ Ordnung/ Struktur/ Verstehen/ Klarheit/ Einsicht</li> <li>➤ Weisheit/ Weitblick/ Überblick</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Zentriertheit/ verbunden mit dem, was zur Zeit lebendig in mir ist</li> <li>➤ Frieden</li> <li>➤ Sinnhaftigkeit, einen Beitrag für etwas Sinnvolles leisten, Bedeutung</li> <li>➤ Unterhaltung/ Spaß/ Vergnügen/ Lebensfreude</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Genuss/ Genießen</li> <li>➤ Freude und Humor</li> <li>➤ Glück</li> <li>➤ Feiern</li> <li>➤ Einfachheit</li> </ul> |
|--|---|--|

### *Sonstige Bedürfnisse*

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Effektivität</li> <li>➤ Kompetenz/ Qualität/ über bestimmte Fertigkeiten verfügen, sie erlernen können</li> <li>➤ Sparsamkeit/ Großzügigkeit</li> <li>➤ Gestaltung/ Macht mit jemanden/ Kooperation</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Abwechslung/ Vielfalt</li> <li>➤ Lernen/ Bildung/ Herausforderung</li> <li>➤ Abenteuer/ Spannung</li> <li>➤ Vergebung/ eine Sache abschließen oder auf sich beru-</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>hen lassen/ Versöhnung mit der Vergangenheit</li> <li>➤ Flexibilität/ Spontanität</li> <li>➤ Erfolg/ Wachsen/ Vorwärtskommen</li> <li>➤ Pünktlichkeit</li> </ul> |
|---|---|---|

### **Bedürfnisse haben folgende Merkmale:**

Sie sind unabhängig von **bestimmten**:

- **Zeit**
- **Ort**
- **Personen**

Immer wenn wir ein bestimmtes Bild von der Erfüllung eines Bedürfnisses haben, haben wir schon den Wunsch oder die Strategie im Kopf.

Wir unterscheiden Bedürfnisse und Strategien zur Erfüllung:

Bedürfnis	Strategie
Sicherheit	Hund, Schloss, Taxi fahren
Kommunikation	reden, telefonieren, streiten

### ***Der Unterschied zwischen einer Bitte und einer Forderung***

Der vierte Schritt der ist der Ausdruck einer Bitte, eines Wunsches. Manchmal ist eine Bitte eine Forderung, auch wenn der Satz das Wort *Bitte* enthält und ganz freundlich vorgetragen ist. Ob eine Bitte eine Bitte oder eine Forderung

ist, erfahren wir an der Reaktion, wenn wir mit „nein“ antworten:

„Würdest du bitte den Mülleimer raustragen?“,  
 „Nein, ich möchte jetzt fernsehen.“  
 „Du bist faul und egoistisch, ich arbeite schließlich auch den ganzen Tag...“

„Kannst du bitte etwas Brot kaufen?“  
 „Nein, ich habe es eilig und möchte noch einen Brief schreiben.“  
 „Du sorgst nicht für uns, ich verlange, dass du diesmal das Brot kaufst!“

☐ Eine Bitte gibt dem anderen die Möglichkeit, sie zu erfüllen oder nicht. Sofern bei ihm nicht ein dringenderes Bedürfnis vorherrscht, wird er unsere Bitte auch erfüllen. Wenn wir mit der Bitte unsere Gefühle und Bedürfnisse mitteilen, erhöht dies die Chance, die Bitte erfüllt zu bekommen.

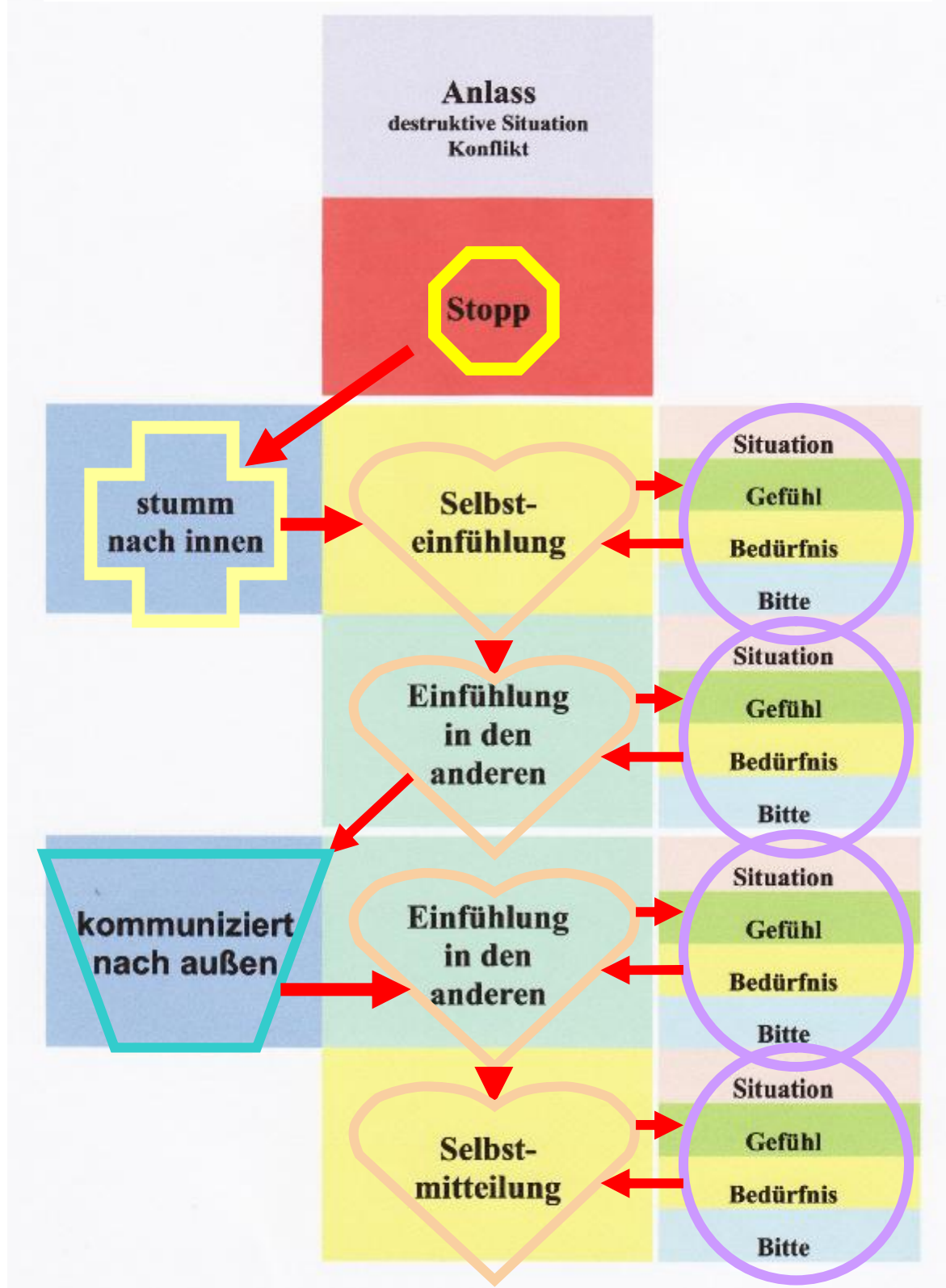
☐ Bitten können auch Bewertungen enthalten, die der andere gut mit Schuldohren hören kann:

„... deshalb bitte ich dich, ehrlich zu sein“ oder „... ich möchte, dass du offen bist“.

☐ Eine Bitte soll in positiver Handlungssprache formuliert sein.



## Prozeß der "Einfühlenden Kommunikation"



## Einfühlende Kommunikation in der Praxis

### Praktische Beispiele in Auszügen aus:

#### Gewaltfreie Kommunikation

##### *Eine Sprache des Lebens*

von Marshall B. Rosenberg

Junfermann-Verlag Paderborn

Die einführende Kommunikation wandelt unsere alten Muster von Verteidigung, Rückzug oder Angriff, die im Angesicht von Urteilen und Kritik aufbrechen, um. Wir kommen immer mehr dahin, uns selbst und andere, sowie unsere innere Einstellung und die Dynamik unserer Beziehungen in einem neuen Licht zu sehen. Wir entdecken das Potential unseres Einfühlungsvermögens, wenn wir uns auf die Klärung von Beobachtung, Gefühl und Bedürfnis konzentrieren, statt zu diagnostizieren und zu beurteilen. Sie fördert die Wertschätzung, Aufmerksamkeit und die Einfühlung und erzeugt auf beiden Seiten den Wunsch, von Herzen zu geben.

Die einführende Kommunikation kann überall angewendet werden:

- enge Beziehungen (z.B. Ehepartner)
- Familien
- Schulen
- Organisationen und Institutionen
- Therapie und Beratung
- diplomatische und geschäftliche Verhandlungen
- Auseinandersetzungen und Konflikte aller Art

Wir haben sehr viel Wissen im Laufe unseres Lebens erworben, aber leider nicht gelernt unsere Gefühle auszudrücken. Deshalb ist es dringend notwendig unseren Gefühlswortschatz zu erweitern und anzuwenden.

Wir führen Gespräche üblicherweise nur auf der Sachebene. Wenn wir auch unsere Gefühle mit einbringen und auf die Gefühle anderer eingehen, kommen wir letztendlich schneller zu einer Einigung mit der beide Seiten einverstanden sind. Es dient der Sache, weil jeder der Beteiligten mit seinen Bedürfnissen in Berührung gekommen ist. Es entsteht Konsens statt Kompromiss, da wir unsere Verletzlichkeit ausdrücken und wir so dem anderen die Möglichkeit geben uns besser zu verstehen.

#### Vier Reaktionsmöglichkeiten auf negative Äußerungen

**"Du bist der egoistischste Mensch, der mir je begegnet ist"**

a) Wir geben uns selbst die Schuld:

*"Oh, ich hätte sensibler sein sollen!"*

→ Schuldgefühle, Scham, Depression

b) Den anderen die Schuld geben:

*"Ich nehme immer Rücksicht auf deine Bedürfnisse. Du bist selbst egoistisch."*

→ Ärger

c) Unsere eigenen Bedürfnisse wahrnehmen:

*"Wenn ich dich sagen höre, dass ich die egoistischste Person bin, die dir je begegnet ist, fühle ich mich verletzt, weil ich gerne möchte, dass meine Bemühungen, auf das zu achten, was dir wichtig ist, anerkannt werden."*

d) Gefühle und Bedürfnisse anderer wahrnehmen:

*"Bist du verletzt, weil du mehr Interesse für dein Anliegen brauchst?"*

Jeder leiseste Klang nach Kritik wird beim anderen Verteidigung und Gegenangriff auslösen.

Wenn wir unsere Bedürfnisse aussprechen, dann steigt unsere Chance, dass sie erfüllt werden.

#### Beispiele für Bedürfnisse erkennen und akzeptieren:

Falsch:

Sie verärgern mich, wenn Sie Firmendokumente auf dem Boden im Konferenzraum liegenlassen.

Richtig:

Wenn Sie Firmendokumente auf dem Boden des Konferenzraums liegenlassen, bin ich verärgert, weil mir wichtig ist, dass interne Vorgänge vertraulich behandelt werden.

Falsch:

Ich bin frustriert, wenn du zu spät kommst.

Richtig:

Wenn du mehr als eine halbe Stunde zu spät kommst, bin ich frustriert, weil ich gehofft hatte, dass wir einen guten Sitzplatz bekommen.

Falsch:

Ich bin enttäuscht, weil du gesagt hast, du würdest das machen, und du hast es nicht gemacht.

Richtig:

Wenn du sagst, du machst es, und machst es dann doch nicht, bin ich frustriert, weil ich mich gerne auf deine Zusagen verlassen möchte.

Falsch:

So kleine Bemerkungen, die manchmal jemand fallen lässt, verletzen mich.

Richtig:

Manchmal, wenn jemand so eine kleine Bemerkung fallen lässt, fühle ich mich verletzt, weil ich gerne anerkannt und akzeptiert werden möchte.

Falsch:

Ich bin glücklich, dass Sie diesen Preis bekommen haben.

Richtig:

Als Sie diesen Preis bekommen haben, war ich glücklich, weil ich gehofft habe, dass all die Arbeit, die Sie in das Projekt gesteckt haben, anerkannt wird.

Falsch:

Ich bekomme Angst, wenn du so laut wirst.

Richtig:

Wenn du lauter wirst, bekomme ich Angst, weil ich mir dann sage, hier wird vielleicht jemand verletzt, und ich möchte sichergehen, dass wir hier alle gut aufgehoben sind.

**Es ist notwendig, Bitten in klarer, positiver und konkreter Handlungssprache zu formulieren.**

**Eine vage Ausdruckweise trägt immer zu innerer Konfusion bei.**

Unsere Bitten klingen nicht nach Forderung, wenn sie von unseren Gefühlen und Bedürfnissen begleitet werden.

Um sicherzugehen, dass die Botschaft, die wir aussenden, identisch ist mit der Botschaft, die empfangen wird, bitten wir den Zuhörer sie wiederzugeben.

Dies fühlt sich zunächst komisch und ungewohnt an, weil solche Bitten selten formuliert werden.

Es werden erst einmal "laute" oder "leise" Vorbehalte da sein, wie *"Glaubst du vielleicht, ich bin taub?"* oder *"Hör auf mit deinen Psychospielchen!"*

Diese Reaktionen können wir vermeiden, wenn wir unserem Gesprächspartner schon vorher erklären, dass es nicht um seine Aufnahmefähigkeit geht, sondern, dass ich feststellen möchte, ob ich mich verständlich ausgedrückt habe.

Für Redner vor einer Gruppe ist es zeitsparend, wenn sie formulieren, welche Resonanz sie auf ihre Worte haben möchten.

Das Ziel der einführenden Kommunikation ist es, Beziehungen aufzubauen, deren Basis Offenheit und Mitgefühl ist. Wichtig ist, dass andere dazu vertrauen gewinnen, dass unser vorrangiges Anliegen die Qualität der Beziehung ist.

Wenn wir davon überzeugt sind, dass der Kommunikations-Prozess dazu dient, alle Bedürfnisse zu erfüllen, dann können andere auch darauf vertrauen, dass unsere Bitten keine getarnten Forderungen, sondern tatsächlich Bitten sind.

Besonders schwierig ist es für Eltern, Lehrer, Manager und andere Vorgesetzte, deren Aufgaben es ist, andere zu beeinflussen, damit gute Lern- oder Arbeitsergebnisse erzielt werden.

**Mit unseren Bitten möchten wir, dass sich die Lebensqualität eines jeden einzelnen verbessert.**

## Beispiele für das Aussprechen von Bitten

Falsch:

Ich möchte, dass du mich verstehst.

Richtig:

Ich möchte dich bitten, mir zu erzählen, was du mich hast sagen hören.

Falsch:

Hör bitte mit dem Trinken auf.

Richtig:

Ich möchte dich bitten, mir zu sagen, welches deiner Bedürfnisse durch das Trinken erfüllt werden, und mit mir zu besprechen, welche Möglichkeiten es noch gibt, diese Bedürfnisse zu erfüllen.

Falsch:

Ich möchte gerne, dass man mich selbst sein lässt.

Richtig: Ich möchte gerne von dir hören, dass du mich nicht verlässt – auch wenn ich ein paar Dinge tue, die dir nicht gefallen.

Falsch:

Sei bitte ehrlich zu mir über das Meeting gestern.

Richtig:

Bitte sage mir, welche meiner Aussagen dir nicht gefallen haben und was ich genau deiner Meinung nach hätte anders machen können.

Falsch:

Bitte respektiere meine Privatsphäre.

Richtig:

Ich möchte gerne deine Zustimmung dafür, dass du an meine Tür klopfst, bevor du in mein Büro kommst.

**Der andere wichtige Teil der einführenden Kommunikation ist, den anderen Menschen empathisch aufnehmen.**

**Empathie: Den Verstand leer machen und mit dem ganzen Wesen zuhören**

*(90 % der Kommunikation gehen über Körperhaltung, Mimik, Gestik, Stimmlage)*

Jede Situation ist einzigartig.

**Hindernisse für echte Empathie sind:**

- Ratschläge: *Ich finde, du solltest...!, Warum hast du nicht ...?*
- Noch eins draufsetzen: *Das ist ja noch gar nichts,....*
- Belehren: *Das kannst du in eine positive Erfahrung verwandeln, wenn du ...*
- Trösten: *Du hast dein Bestes getan...*
- Geschichten erzählen: *Das erinnert mich an die Zeit*
- Über den Mund fahren: *Komm lach mal wieder. Lass dich nicht so hängen.*
- Bemitleiden: *Ach du Armer....*
- Verhören: *Wann hat das angefangen?*
- Erklärungen abgeben: *Ich hätte ja angerufen, aber...*
- Verbessern: *So ist das nicht gewesen.*

## Intellektuelles Verstehen blockiert Empathie

Wenn Informationen mit eigenen Worten wiedergegeben werden, wird dies oft missverstanden. Hier ist es wichtig weiter auf die Gefühle und Bedürfnisse des anderen einzugehen. Sobald wir kritische und vorwurfsvolle Aussagen als Geschenke betrachten lernen, sind sie uns Gelegenheiten, Menschen, die in Not sind, etwas Wichtiges zu geben.

Keinesfalls ist es Zeitverschwendung wenn man sich vergewissert, dass man wirklich verstanden wurde. Die Zeit um Missverständnisse zu klären fällt weg und es bleibt auch kein ungutes Gefühl zurück.

Erste Gefühlsäußerungen sind oft nur die Spitze eines Eisbergs. Idealerweise kommen wir durch weiteres Nachfragen dem Grundbedürfnis auf die Spur.

## Die Macht der Empathie

Die Geschichte einer Schulrektorin:  
Sie traf auf eine Schülerin, die völlig verzweifelt war. Die Rektorin hatte aber einen wichtigen Termin und fragte die Schülerin: *"Was kann ich für dich tun?"* Die Schülerin schaute direkt in ihre beiden Augen und sagte mit fester Stimme: *"Ich möchte nicht, dass Sie irgend etwas tun; ich möchte nur, dass Sie mir zuhören."*  
Sie nahm sich die Zeit und es dauerte gar nicht so lange, bis die Schülerin alles erzählt hatte.

Es fällt uns schwerer für jene Empathie zu hegen, die scheinbar mehr Macht, Status oder Mittel besitzen.

Je mehr wir uns mit den Gefühlen und Bedürfnissen hinter ihren Worten verbinden, desto weniger angst macht es, sich anderen Menschen zu öffnen.

Wir **"sagen viel"**, wenn wir auf die Gefühle und Bedürfnisse anderer Menschen hören, **schweigen** und **"aushalten"** gehört auch zur Empathie.

Fühlen Sie sich lieber in den anderen ein, statt einem wütenden Menschen ein "aber" ins Gesicht zu werfen.

Wenn wir auf die Gefühle und Bedürfnisse hören, betrachten wir andere Menschen nicht mehr als Monster, Lügner, usw. ....

Es kann sehr schwierig sein, den Menschen, die uns am nächsten stehen (emotionale Beziehung, ob positiv oder negativ), Empathie zu geben.

In ein "Nein" dürfen wir nicht immer eine Zurückweisung interpretieren. Viel besser ist es,

das Licht unseres Bewusstseins auf die Gefühle und Bedürfnisse leuchten zu lassen.

Es hilft leer laufende oder langweilige Gespräche durch Empathie zu unterbrechen. Die Unterbrechung dient dazu den Sprecher zu unterstützen mit der lebendigen Energie seiner tatsächlichen Gefühle und Bedürfnisse hinter seinen Worten in Kontakt zu kommen.

Was für den Zuhörer langweilig ist, ist für Sprecher genauso langweilig. Der Sprecher wird lieber vom Zuhörer unterbrochen, als dass er vortäuscht, es würde ihn interessieren.

## Einfühlende Kommunikation für uns selbst

Die einfühlende Kommunikation befähigt uns, Vorfälle und Umstände so zu bewerten, dass wir darin unterstützt werden, aus den Erfahrungen zu lernen. Wir werden dann auch immer öfter Entscheidungen treffen, die unserer Weiterentwicklung dienen. Unsere antrainierte Art der Bewertung fördert den Selbsthass, aber nicht das persönliche Wachstum.

Typische Bemerkungen für sog. "Fehler" oder "Irrtümer":

*"Das war blöd von mir!"*

*"Wie konnte ich nur so was Dummes tun?"*

*"Was hast du für ein Problem?"*

*"Du bringst immer alles durcheinander!"*

*"Das ist egoistisch!"*

Redewendungen mit "sollte" oder "hätte sollen"

*"Ich sollte es besser wissen", "ich hätte das nicht tun sollen."*

Diese Sätze implizieren immer, wir hätten es verdient, uns negativ zu bewerten, anstatt aus unseren Fehlern Nutzen zu ziehen und unsere Grenzen und unsere Wachstumschancen zu erkennen.

Wichtig ist, dass das Motiv unseres Wunsches die Veränderung ist, das Leben für uns und andere zu bereichern. .... Und dass wir uns nicht aufgrund destruktiver Energien wie Scham oder Schuld verändern. Denn hier wird keine lebensspendende Energie freigesetzt.

Selbsterurteilung ist, wie jede Verurteilung, tragischer Ausdruck unerfüllter Bedürfnisse.

Nach lebenslangen Belehrungen in Schulungen und weiteren ebenso langen Anpassung durch Sozialisation, fällt es uns schwer auch für uns selbst unsere wahren Bedürfnisse wahrzunehmen. So wie wir uns auf die Bedürfnisse anderer einlassen, so können wir uns selbst darin üben, verurteilende Selbstgespräche wahrzunehmen, um unsere Aufmerksamkeit auf die dahinter liegenden Bedürfnisse zu lenken. Wir werden lernen, dass hinter moralischen Abwertungen wie Scham, Schuld

oder Depression eine ganze Reihe von Gefühlen wie Traurigkeit, Frustration, Enttäuschung, Angst, Kummer und andere Gefühle verborgen liegen, die uns dazu mobilisieren sollen, unsere wahren Bedürfnisse zu erkennen und zu erfüllen.

Wenn wir unsere Bedürfnisse erkannt haben, ist es uns auch möglich uns selbst zu verzeihen.

### ***Tue nichts, was, du nicht aus spielerischer Freude heraus tust!***

Eine an sich erfreuliche Tätigkeit, die aus Verpflichtung, Angst, Schuld oder Scham heraus getan wird, verliert all ihre Erfreulichkeit und führt eher zu einem widerwilligen Handeln.

### **Müssen in "frei wählen" übersetzen**

#### 1. Schritt:

Erstellen Sie eine Liste all der Aufgaben, die Sie Ihrer Meinung nach tun müssen. Schreiben Sie alle Tätigkeiten auf, die Sie furchtbar finden, die Sie aber dennoch tun, weil Sie meinen, Sie hätten keine Wahl.

#### 2. Schritt:

Schauen Sie sich die Liste genau an und erkennen Sie an, dass Sie all diese Dinge tun, weil Sie sie frei gewählt haben (möglicherweise handelt es sich um die nicht zu Ende gedachten Konsequenzen früherer Handlungen). Setzen Sie nun die Wörter **"Ich habe frei gewählt zu ...., weil ich möchte....."** vor jeden Punkt.

#### 3. Schritt:

Nehmen Sie nun Kontakt auf mit dem Anliegen (Bedürfnis) hinter Ihrer Wahl, indem Sie den Satz vervollständigen. **"Ich habe frei gewählt, zu ....., weil ich möchte....."**

Dadurch erhalten wir Klarheit über das Bedürfnis, dem unsere Handlungen dienen. Oftmals führt dies dazu, dass wir diese Tätigkeiten als erfreulich erleben, auch wenn harte Arbeit, Herausforderung oder Frustration mit dabei sind.

Es gibt auch weitere Beweggründe:

#### 1. Geld

Es ist eine der wichtigsten Formen von Belohnung, die wir von außen her bekommen. Äußere Belohnungen aber nehmen uns die Freude, die dann entsteht, wenn unsere Handlungen ihre Wurzeln in der eindeutigen Absicht haben zur Erfüllung menschlicher Bedürfnisse beizutragen.

Geld ist kein Grundbedürfnis, es ist nur eine von unzähligen Strategien, um ein Bedürfnis zu erfüllen.

#### 2. Bestätigung

Sie ist eine andere Art von Belohnung. Wir wurden meistens zu "guten Kindern" erzogen. Die Schulzeit war auf Belohnung ausgelegt.

So reden wir uns als Erwachsene dann ein, das Leben bestünde daraus, für Belohnung etwas zu tun: für ein Lächeln, Schulterklopfen oder für "gute" Eltern, Partner, Freunde, Bürger, Kollegen, usw.

Durch unsere Handlungen "erkaufen" wir uns Anerkennung und Liebe.

Handeln wir jedoch einzig und allein aus einer **lebensspendenden Energie** unserer Empfindungen und Bedürfnisse heraus, dann werden wir feststellen, dass andere Menschen uns unerwartete Wertschätzung entgegenbringen, die uns zeigt, dass unsere Bemühungen zum gewünschten Erfolg geführt haben.

3. Um einer Bestrafung zu entgehen

4. Um uns nicht zu schämen

5. Um uns nicht schuldig zu fühlen

6. Aus Pflichtgefühl heraus

Immer dann, wenn in unseren Reden Begriffe auftauchen wie: "sollst", "musst", "du hast zu..", "dürfen", "nicht können", "es wird erwartet" usw., dann wird unser Handeln aus einer vagen Empfindung von Schuld, Verpflichtung oder Gezwungensein bestimmt.

Wenn wir noch einmal die freudlosen Handlungen anschauen, denen wir uns aktuell verschrieben haben, und **"ich muss..."** – in – **"ich wähle frei..."** übersetzen, dann werden wir mehr spielerische Freude und Integrität in unserem Leben entdecken.

### **Ärger vollständig ausdrücken**

Die einführende Kommunikation betrachtet den Ärger nicht als unerwünschte Eigenschaft. Sie unterstützt uns nicht darin, die Wut zu unterdrücken, klein zu machen oder herunterzuschlucken, sondern stattdessen aus vollem Herzen und in ihrer ganzen Wucht auszudrücken.

Wir sind niemals wütend, weil jemand anders etwas getan oder gesagt hat. Das Verhalten des anderen ist der Auslöser für unsere Gefühle, aber nicht ihre Ursache.

Wir geben den anderen Schuld an unseren Gefühlen ohne nach dem Auslöser zu suchen. *"Du verletzt mich, wenn du das tust", "ich bin traurig, weil du das getan hast", "du machst mich wütend".*

Die Ursache des Ärgers liegt in unserem Denken: in Gedankenmustern von Schuld und Verurteilung.

Jemand kommt zu spät zu einer Verabredung:

- a) wir sind verletzt, weil wir Bestätigung brauchen
- b) wir sind frustriert, weil unsere Zeit sinnvoll nutzen wollen
- c) wir sind froh, weil wir gerade sowieso ein Bedürfnis nach Ruhe haben
- d) wir sind offen für die Gefühle des anderen, er wurde aufgehalten und macht sich schon selbst Vorwürfe

Wir unterdrücken den Ärger nicht; wir merken, wie Ärger einfach nicht vorhanden ist in jedem Moment, den wir ganz präsent bei den Gefühlen und Bedürfnissen unserer Gesprächspartner sind.

Ärger weist uns immer auf ein unerfülltes Bedürfnis hin. Der Ärger zieht uns immer Energie ab, indem er sie in Richtung "Leute bestrafen" statt "Bedürfnisse erfüllen" lenkt. Ziel ist es, sich mit dem anderen empathisch zu verbinden. "Ich bin wütend, weil *sie* ...." ersetzen ich durch "Ich bin wütend, weil *ich* .....*brauche*".

Keiner wird sich für unsere wahren Bedürfnisse interessieren, wenn unser Kopf voll ist, mit Urteilen und Analysen. Vorwürfe lösen keine Probleme, sondern schaffen neue.

Je öfter Menschen Vorwürfe und Verurteilungen hören, desto defensiver und aggressiver werden sie und desto weniger werden sie sich in Zukunft um unsere Bedürfnisse kümmern. Selbst wenn unser aktuelles Bedürfnis zufrieden gestellt ist, in dem Sinn, dass jemand das tut, was wir wollen, dann werden wir später dennoch dafür bezahlen.

#### Vier Schritte, um Ärger auszudrücken:

1. Innehalten, Atmen - keine Vorwürfe
2. Unsere verurteilenden Gedanken identifizieren
3. Kontakt mit unseren Bedürfnissen herstellen
4. Unsere Gefühle und unerfüllten Bedürfnisse aussprechen - dies erfordert manchmal sehr viel Mut.

Manchmal ist es notwendig, sich zu erst auf das Gefühl oder Bedürfnis, das hinter seinen Vorwürfen liegt, einzustimmen. Das heißt wir versuchen zunächst hinzuspüren, welches Bedürfnis unser Gesprächspartner hat und teilen ihm dies mit.

Dies ist besonders schwer, wenn er uns verletzt hat. Hier versuchen wir uns selbst Mitgefühl zu geben, nehmen den Ärger wahr, der in uns aufsteigt und versuchen unser wahres Bedürfnis zu ergründen. Wenn wir dann die Bedürfnisse und Gefühle des anderen hören, erkennen wir die Menschlichkeit, die wir gemeinsam haben. Wir verurteilen ihn nicht, weil wir uns sonst selbst verurteilen würden.

Nachdem wir dem Gegenüber Gelegenheit gegeben haben, seine Gefühle auszudrücken, teilen wir ihm mit, was in uns vorging, unsere Bedürfnisse und unsere Wünsche. Anschließend bitten wir ihn uns das zu sagen, was er verstanden hat.

Oftmals zeigt sich, dass andere Menschen unseren Schmerz nicht wahrnehmen, weil sie es gewohnt sind, hinter vielen alltäglichen Worten versteckte Vorwürfe zu hören.

Dafür benötigen wir **Zeit**, die wir uns gerne nehmen, um Urteile in unerfüllte Bedürfnisse zu übersetzen. Zeitnehmen für den anderen ist Kennzeichen wahrer Wertschätzung.

Am Ende gibt es keinen Verlierer, da jeder versuchte, die Bedürfnisse des anderen zu erspüren und, wenn möglich, zu erfüllen.

#### Die beschützende Anwendung von Macht

Die beschützende Anwendung von Macht hat zum Ziel, Verletzung oder Ungerechtigkeit zu verhindern. Die Absicht der bestrafenden Machtausübung ist es, Menschen für ihre scheinbaren Missetaten leiden zu lassen.

Wenn wir die Macht als Schutz einsetzen, richten wir unsere Aufmerksamkeit auf das Leben oder die Rechte derer, die wir schützen wollen, ohne über eine Person oder ihr Verhalten ein Urteil abzugeben.

Zwei Fragen, die uns zeigen, dass wir mit Strafen nicht das bekommen, was wir brauchen:

1. Was hätte ich gern, das dieser Mensch gerne und aus freiem Willen tut?
2. Aus welchen Gründen hatte ich gern, dass er es tut?

Die einführende Kommunikation fördert eine Dimension der ethischen Entwicklung, die auf Eigenständigkeit, Eigenmotivation und gegenseitiger Rücksichtnahme basiert. Durch sie werden wir bestärkt, die Verantwortung für unsere eigenen Handlungen zu übernehmen. Uns ist bewusst, dass unser eigenes Wohlergehen und das Wohlergehen anderer Menschen ein und dasselbe sind.

#### Sich selbst befreien und andere unterstützen

Wir haben die Fähigkeit verloren, unsere wahren Gefühle und Bedürfnisse wahrzunehmen. Nach dem Verständnis unserer Kultur, sind Bedürfnisse negativ und zerstörerisch. Bezeichnet man einen Menschen als "bedürftig", wird damit Unfähigkeit oder Unreife assoziiert. Wenn Menschen ihren Bedürfnissen Ausdruck verleihen, werden sie oft als "selbstsüchtig" abgestempelt, und das persönliche Fürwort "ich" in Wort und Schrift wird gleichgesetzt mit Egoismus oder Bedürftigkeit.

Mit Hilfe der einführenden Kommunikation können wir innere Konflikte lösen. Sobald wir ein

verurteilendes Gespräch mit uns selbst führen, entfremden wir uns dem, was wir wirklich brauchen. Wir blockieren uns selbst, unsere wahren Bedürfnisse zu befriedigen.

Eine Depression weist uns darauf hin, dass wir von unseren eigenen Bedürfnissen abgetrennt sind.

Wir bauen Stress ab, wenn wir auf unsere Gefühle und Bedürfnisse hören.

Wir bauen Stress ab, indem wir anderen unsere Empathie geben.

Die einführende Kommunikation zeigt uns, wie wir uns auf das konzentrieren können, was wir wirklich wollen, statt auf das, was mit uns selbst oder anderen nicht stimmt. Sie gibt uns das Werkzeug und das Verständnis an die Hand, um einen friedvolleren inneren Zustand zu kreieren.

### **Wertschätzung und Anerkennung ausdrücken in der einführenden Kommunikation**

Komplimente – auch wenn sie noch so positiv klingen – sind oft Urteile über andere.

Wenn wir Komplimente verteilen, dann nicht um etwas zu bekommen, sondern dem anderen zu sagen, dass er unser Leben bereichert hat und dass wir uns darüber sehr freuen

Drei Wesensbestandteile können in einer Wertschätzung ausgedrückt:

1. Die Handlungen, die zu unserem Wohlbefinden beigetragen haben.
2. unsere jeweiligen Bedürfnisse, die sich erfüllt haben
3. die angenehmen Gefühle, die sich durch die Erfüllung eingestellt haben

Manchmal reicht ein Lächeln oder ein einfaches Dankeschön. Oder wir formulieren das Dankeschön: *"du hast das getan....."; "so habe ich mich gefühlt....."; "dieses Bedürfnis von mir hat sich erfüllt"*.

Wir nehmen die Wertschätzung an, ohne darüber nachzudenken, ob wir diese verdient haben, oder ob sie mit einer Forderung verbunden ist. Wir nehmen sie an, ohne Gefühl von Selbstüberschätzung oder falscher Demut.

Wir überwinden die Angst und sprechen Anerkennung aus.

Wir konzentrieren uns nicht auf das, was schief gelaufen ist, sondern schärfen unseren Blick für das Gelungene.

### **Wertschätzung annehmen**

Die Gewaltfreie Kommunikation ermutigt uns, Anerkennung mit der gleichen Qualität an Empathie aufzunehmen, die wir auch zum Ausdruck bringen, wenn wir den Worten anderer zuhören. Wir hören auf das, was wir gemacht haben, womit wir zum Wohlbefinden anderer beitragen; wir hören auf ihre Gefühle und auf ihre Bedürfnisse, die sich erfüllt haben. Wir lassen die freudige Wahrheit, dass jeder von uns die Lebensqualität seiner Mitmenschen steigern kann, in unser Herz einfließen.

### **Danken - Feiern**

Der Dank in der Gewaltfreien Kommunikation enthält drei Schritte:



#### **1. Beobachtung**

Ich beobachte, dass sich Menschen besser verstehen. Aus Einfühlsamkeit und gegenseitiger Wertschätzung wachsen neue, kraftvolle Beziehungen. ....

#### **2. Gefühle**

Ich freue mich sehr darüber und bin dankbar. ....

#### **3. Bedürfnisse**

Deshalb ist es mir ein wichtiges Anliegen, möglichst vielen Menschen von der wunderbaren, einführenden Kommunikation zu erzählen und so zum Frieden in der Welt und zur Versöhnung zwischen den Menschen beizutragen. ....

## Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg in der Praxis

### Ein Streitgespräch zwischen einem Vater und seinem heranwachsenden Sohn

In dieser Situation hatte der fünfzehnjährige Bill ohne Erlaubnis von Jorge, einem Freund der Familie, dessen Auto genommen. Er machte mit zwei Freunden eine Spritztour und stellte den Wagen unbeschädigt wieder in der Garage ab; sein Verschwinden war gar nicht bemerkt worden. Dann jedoch erzählte Jorges vierzehnjährige Tochter Eva, die mitgefahren war, ihrem Vater, was sie gemacht hatten. Jorge informierte daraufhin Bills Vater, der jetzt mit seinem Sohn sprechen möchte. Der Vater war kürzlich erst auf einem Workshop über gewaltfreie Kommunikation:

**Vater:** Ich habe gehört, du, Eva und Dave, ihr habt Jorges Auto genommen, ohne ihn zu fragen.

**Bill:** Nein, haben wir nicht.

**Vater:** *(Mit lauter Stimme.)* Lüg mich nicht an; das macht es nur noch schlimmer! *(Dann erinnert er sich daran, zuerst mit seinen eigenen Gefühlen und Bedürfnissen in Kontakt zu kommen, um in Verbindung mit seinem Sohn zu bleiben.)* Bleib mal einen Moment da sitzen; ich muss nachdenken.

*(Geht nach innen und sieht, wie ärgerlich er ist und wie sehr er sich fürchtet. Er ärgert sich, weil er denkt: „Bill hätte es besser wissen sollen!“ und: „Was ist er für ein Lügner geworden! Es macht ihm angst, wenn er an die möglichen Folgen nicht nur von Bills Handlung denkt, sondern auch beim Gedanken an sein eigenes Fehlurteil über seinen Sohn. „Das war dumm von mir anzunehmen, er wüsste es besser.“ „Es hätte dabei jemand zu Tode kommen können!“ Er ertappt sich selbst: „Ups, ich muss die Urteile ‚dumm‘ und ‚Lügner‘ in Gefühle und Bedürfnisse übersetzen. Bei ‚dumm‘ nehme ich an, das Gefühl ist Enttäuschung über mich selbst: Ich würde gerne denken, dass ich ihn besser kenne. Und was ‚Lügner‘ betrifft, macht es mir ganz schön angst, weil ich sicher sein möchte, dass ich mich darauf verlassen kann, genau zu erfahren, was passiert ist, damit ich mit dieser Situation umgehen kann.“ Stille – während er sich durch den Kopf gehen lässt, wie er anfangen soll zu reden.)*

**Vater:** Bill, hast du Angst davor, dass du bestraft wirst, wenn du mir sagst, was genau passiert ist?

**Bill:** Ja, du bist immer so gemein zu mir, wenn ich etwas tue, was dir nicht passt.

**Vater:** Meinst du, dass du gerne mehr Verständnis hättest für das, was du machst, und auch eine fairere Behandlung?

**Bill:** Ja, klar, als ob ich von dir wirklich faire Behandlung und Verständnis erwarten könnte!

**Vater:** *(Still zu sich selbst: „Junge, wie werde ich wütend, wenn er das sagt! Sieht er nicht, wie sehr*

*ich mich bemühe? Ich brauche wirklich ein bisschen Respekt dafür. Gerade weil es mir so schwer fällt; und ich glaube auch etwas Unterstützung, weil ich mich so fürchte.“)* Hört sich für mich so an, als würdest du befürchten, dass es egal ist, was du sagst, weil du sowieso nicht fair behandelt wirst?

**Bill:** Was kümmerst du dich darum, ob du mich fair behandelst? Wenn irgendwas passiert, willst du einfach nur jemanden zum Abstrafen haben. Außerdem, was war denn schon? Auch wenn wir das Auto wirklich genommen haben, niemand wurde verletzt, und es ist wieder dort, wo es vorher war. Ich finde, das ist noch kein Kapitalverbrechen.

**Vater:** Hast du Angst vor harten Konsequenzen, wenn du zugibst, dass du das Auto genommen hast, und möchtest du gerne darauf vertrauen, dass du gerecht behandelt wirst?

**Bill:** Ja.

**Vater:** *(Gibt der Stille und der Verbindung mit seinem Sohn Zeit, sich zu vertiefen.)* Was könnte ich tun, um dir dieses Vertrauen zu geben?

**Bill:** Versprechen, dass du mich nie wieder bestrafst.

**Vater:** *(Da er sich bewusst ist, dass eine Strafe Bill nicht helfen wird, ein Bewusstsein über die möglichen Folgen seines eigenen Verhaltens zu entwickeln, sondern nur zu noch größerer Distanz und stärkerem Widerstand führen würde, drückt der Vater die Bereitschaft aus, Bills Bitte zuzustimmen.)* Ich bin offen für ein solches Versprechen, wenn du einverstanden bist, mit mir im Gespräch zu bleiben. Das heißt, wir reden so lange, bis ich zufrieden bin, dass du dir über alle möglichen Konsequenzen dieser Autofahrt im klaren bist. Dennoch, wenn ich in Zukunft nicht davon überzeugt bin, dass du die möglichen Gefahren deiner Vorhaben siehst, dann muss ich möglicherweise wieder ein Machtwort sprechen – aber nur um dich zu schützen.

**Bill:** Ja, toll! Es ist wirklich ein Supergefühl zu wissen, dass ich so dumm bin, dass du deine Macht demonstrieren musst, um mich vor mir selbst zu schützen!

**Vater:** *(Verliert den Kontakt mit seinen Bedürfnissen, sagt still: „Mannomann, manchmal könnte ich ihn einfach umbringen, den kleinen ... Ich bin so sauer, wenn er so was sagt! Es sieht wirklich nicht so aus, als ob er sich überhaupt Gedanken macht ... Verdammt noch mal, was brauche ich jetzt? Wenn ich mich so sehr bemühe, dann möchte ich wissen, ob das für ihn überhaupt eine Bedeutung hat.)*

*(Laut und ärgerlich.)* Weißt du, Bill, wenn du so etwas sagst, dann reicht es mir wirklich. Ich gebe mir soviel Mühe, an der Sache dranzubleiben mit dir, und wenn ich so etwas höre ... Schau mal, mir ist es wichtig, von dir zu erfahren, ob du überhaupt noch weiter mit mir sprechen willst.



**Bill:** Ist mir doch egal.

**Vater:** Bill, ich möchte dir wirklich gerne zuhören, statt wieder in meine alten Gewohnheiten zu verfallen und dir Vorwürfe zu machen und zu drohen, wenn mich etwas aufregt. Aber wenn ich dich so was sagen höre wie: „Es ist ein tolles Gefühl zu wissen, wie dumm ich bin“, in dem Ton, wie du das gerade gesagt hast, dann fällt es mir sehr schwer, an mich zu halten. Ich könnte deine Hilfe gebrauchen. Ist es dir also lieber, wenn ich dir zuhöre, anstatt dir Vorwürfe zu machen oder dir zu drohen? Oder falls nicht, dann ist die andere Möglichkeit wohl die, dass ich das alles einfach so handhabe wie immer.

**Bill:** Und wie wäre das?

**Vater:** Naja, dann würde ich jetzt wahrscheinlich sagen: „Hey, du wirst zwei Jahre lang geschliffen: kein Fernsehen, kein Auto, kein Geld, keine Verabredungen, kein gar nichts!“

**Bill:** Also ich glaube, dann wäre mir die neue Art lieber.

**Vater:** *(Mit Humor.)* Es freut mich, dass dein Selbsterhaltungstrieb noch intakt ist. Mir ist es jetzt wichtig, dass du mir sagst, ob du bereit bist, dass wir uns ehrlich und verletzlich begegnen.

**Bill:** Was meinst du mit „verletzlich“?

**Vater:** Das bedeutet, dass du mir sagst, was du wirklich empfindest bei den Sachen, über die wir sprechen, und ich erzähle dir das dann auch von mir. *(Mit fester Stimme.)* Magst du das machen?

**Bill:** O.k., ich werde es versuchen.

**Vater:** *(Mit einem Seufzer der Erleichterung.)* Danke. Ich bin dankbar für deine Bereitschaft, es auszuprobieren. Habe ich dir schon erzählt, Jorge hat Eva drei Monate Hausarrest gegeben, sie darf überhaupt nichts machen. Wie geht es dir, wenn du das hörst?

**Bill:** Oh, Mann, was ein Hammer, das ist so unfair!

**Vater:** Ich würde gerne hören, wie du dich wirklich fühlst.

**Bill:** Das habe ich dir gesagt — es ist total unfair!

**Vater:** *(Merkt, dass Bill keinen Kontakt zu seinem Gefühl hat, beschließt zu raten.)* Bist du traurig, dass sie so schwer für ihren Fehler bezahlen muss?

**Bill:** Nein, das ist es nicht. Ich meine, das war nicht wirklich ihr Fehler.

**Vater:** Ach so, empört es dich, dass sie für etwas bezahlt, das du eigentlich ausgeheckt hast?

**Bill:** Naja, ja, sie hat einfach nur getan, was ich ihr gesagt habe.

**Vater:** Das klingt mir so, als würde es dir innerlich wehtun, wenn du siehst, welche Auswirkung deine Entscheidung auf Eva hat.

**Bill:** So ungefähr.

**Vater:** Billy, es ist mir wirklich wichtig zu erfahren, ob du verstehen kannst, welche Auswirkungen deine Handlungen haben.

**Bill:** Naja, ich habe nicht daran gedacht, was schief laufen könnte. Ja, ich habe es wohl total vermasselt.

**Vater:** Mir wäre es lieber, wenn du es als etwas betrachten würdest, das sich nicht so entwickelt hat, wie du es wolltest. Und ich brauche immer noch die Versicherung, dass du dir über die Konsequenzen im Klaren bist. Würdest du mir sagen, welches Gefühl du jetzt zu der Sache hast?

**Bill:** Ich fühle mich ganz blöd, Papa ... ich wollte niemanden verletzen.

**Vater:** *(Übersetzt Bills Urteile über sich selbst in Gefühle und Bedürfnisse.)* Du bist also traurig über das, was du getan hast, weil du gerne möchtest, dass man dir vertraut, dass du keinen Schaden anrichtest?

**Bill:** Ja, ich wollte nicht, dass so viele Schwierigkeiten daraus entstehen. Ich habe einfach nicht darüber nachgedacht.

**Vater:** Meinst du, dass du dir wünschst, du hättest mehr darüber nachgedacht und mehr Klarheit gewonnen, bevor du gehandelt hast?

**Bill:** *(Denkt nach.)* Ja ...

**Vater:** Es beruhigt mich, das zu hören. Damit es auch mit Jorge wieder gut wird, möchte ich dich bitten, zu ihm zu gehen und ihm das zu sagen, was du mir gerade gesagt hast. Wärest du bereit, das zu tun?

**Bill:** Oh, Mann, das macht mir angst; er wird sicher ausflippen!

**Vater:** Ja, das wird er wahrscheinlich. Das ist eine der Konsequenzen. Bist du bereit, die Verantwortung für deine Handlungen zu übernehmen? Ich habe Jorge gern, und ich möchte ihn als Freund behalten, und ich nehme mal an, du möchtest auch gerne mit Eva befreundet bleiben. Ist das so?

**Bill:** Sie ist eine meiner besten Freundinnen.

**Vater:** Sollen wir also zu ihnen gehen?

**Bill:** *(Ängstlich und widerstrebend.)* Naja ... o.k. Ja, gehen wir.


**Vater:** Hast du Angst und möchtest gerne wissen, dass dir nichts passiert, wenn du zu ihm gehst?

**Bill:** Ja.

**Vater:** Wir gehen zusammen: Ich bin für dich da und bei dir. Ich bin wirklich stolz, dass du es machen willst.

## 10 Grundsätzliche Erkenntnisse für ein neues Miteinander

- ✚ Jeder Mensch ist einzigartig und bedarf deshalb einer individuellen Zuwendung.
- ✚ Alle Menschen sind wertvoll, ganz gleichgültig, in welchem Ausmaß sie sich anders verhalten, als wir oder die Gesellschaft es wünschen.
- ✚ Es gibt immer einen Grund für das vermeintliche Fehlverhalten, auch wenn wir ihn bisher noch nicht erforschen konnten.
- ✚ Ein Fehlverhalten ist nicht nur eine Folge anatomischer Veränderungen des Gehirns, sondern das Ergebnis einer Kombination von körperlichen, sozialen und psychischen Veränderungen, die seit der Zeugung im Mutterleib im Laufe eines Lebens stattgefunden haben.
- ✚ Auch Menschen mit Fehlverhalten bedürfen der Akzeptanz, ohne sie zu beurteilen oder gar zu verurteilen.
- ✚ Bleibende Verhaltensänderungen lassen sich nicht erzwingen. Deshalb sei es unser Beitrag, dass wir den anderen Menschen aus eigenem, freiem Erkennen für das rechte Verhalten begeistern.
- ✚ Zu jedem Lebensabschnitt gehören bestimmte Aufgaben. Wenn man diese natürlichen Entwicklungsschritte nicht im jeweiligen Lebensabschnitt erfüllt, kann das zu psychischen Problemen führen.
- ✚ Die Wahrnehmung des Menschen ist stark von seinem Gedächtnis, von seinen inneren Bildern geprägt. Wenn ein Mensch in Stress gerät versucht er sein Leben wieder in ein Gleichgewicht zu bringen, indem er auf bekannte und erprobte Verhaltensmuster zurückgreift. Wenn zum Beispiel im Alter die Sehstärke nachlässt, sieht er mehr mit dem "inneren Auge". Wenn sein Gehör immer mehr nachlässt, hört er Klänge aus der Vergangenheit.
- ✚ Schmerzliche Gefühle, die einer vertrauten Person gegenüber ausgedrückt und von ihr anerkannt und emphatisch reflektiert werden, klingen ab. Schmerzliche Gefühle, die man ignoriert und unterdrückt, werden stärker.
- ✚ Einfühlung/Mitgefühl führt zu Vertrauen, verringert Angstzustände und öffnet den Zugang zu neuer Selbsterkenntnis. Die damit verbundene Wertschätzung des Menschen hilft, seine Würde wieder herzustellen.



Indem man *"in die Schuhe"* eines anderen Menschen schlüpft und *"mit seinen Augen sieht, mit seinen Ohren hört, mit seinen Sinnen empfindet, seine Bedürfnisse spürt"*, kann man in seine Welt vordringen und die Gründe für sein manchmal seltsames Verhalten enträtseln.

Sie haben bis hier her gelesen. Darüber freuen wir uns sehr. Es ist uns wichtig, die einfühlsame Kommunikation mit möglichst vielen Menschen selbstlos zu teilen, um den Frieden unter den Menschen zu unterstützen. Seit wir diese Art der Kommunikation im täglichen Leben einüben, sind wir nicht nur viel sensibler für unsere eigenen Gefühle und Bedürfnisse geworden, sondern vor allem für jene unserer Mitmenschen. Es wäre schön, wenn wir mit diesem Beitrag auch Ihr Herz für die einfühlsame Kommunikation entfachen könnten ....

*Zusammengestellt aus Internetseiten und Büchern nachfolgender Quellenangabe  
von Annemarie + Peter*

## Quellenangabe:

Klaus-Dieter Gens  
forum gewaltfreie kommunikation berlin  
Elfriede-Kuhr-Str. 37, 12355 Berlin  
Tel 030 66460538, Fax 030 66460537  
Email: [info@gewaltfreiforum.de](mailto:info@gewaltfreiforum.de)  
[www.gewaltfreiforum.de](http://www.gewaltfreiforum.de)

**Gewaltfreie Kommunikation**  
***Eine Sprache des Lebens***  
von Marshall B. Rosenberg  
Junfermann-Verlag Paderborn

Skript zum Schnupperabend "Gewaltfreie Kommunikation" (GFK)  
Christian Rütter ([www.gfk-training.com](http://www.gfk-training.com))

Serena Rust, »Wenn die Giraffe mit dem Wolf tanzt«, mit Illustrationen von Stefan Stutz,  
Koha Verlag  
[www.serena-rust.de](http://www.serena-rust.de),  
[www.forum-gewaltfrei-frankfurt.de](http://www.forum-gewaltfrei-frankfurt.de)

## Weitere Bücher

- [Marshall B. Rosenberg](#): *Gewaltfreie Kommunikation*. 7. überarb. und erw. Neuauflage. Junfermann, Paderborn 2007, [ISBN 978-3-87387-454-1](#)
- Marshall B. Rosenberg, Gabriele Seils: *Konflikte lösen durch Gewaltfreie Kommunikation. Ein Gespräch mit Gabriele Seils*. 5. Auflage. Herder, Freiburg/Basel/Wien 2005, [ISBN 3451054477](#)
- [Marshall B. Rosenberg](#): *Die Sprache des Friedens sprechen*. 1. Auflage. Junfermann, Paderborn 2006, [ISBN 978-3-87387-640-8](#)
- [Marshall B. Rosenberg](#): *Das können wir klären!* 2. Auflage. Junfermann, Paderborn 2007, [ISBN 978-3-87387-568-5](#)
- [Marshall B. Rosenberg](#): *Erziehung, die das Leben bereichert. Gewaltfreie Kommunikation im Schulalltag*. 3. Auflage. Junfermann, Paderborn 2007, [ISBN 978-3-87387-566-1](#)
- [Kelly Bryson](#): *Sei nicht nett, sei echt!* 1. Auflage. Junfermann, Paderborn 2007, [ISBN 3-87387-598-5](#)
- [Klaus-Dieter Gens](#): *Mit dem Herzen hört man besser. Einladung zur Gewaltfreien Kommunikation*. 1. Auflage. Junfermann, Paderborn 2007, [ISBN 3-87387-667-1](#)
- [Klaus-Dieter Gens und Susann Pásztor](#): *Ich höre was, das du nicht sagst. Gewaltfreie Kommunikation in Beziehungen*. 2. Auflage. Junfermann, Paderborn 2007, [ISBN 978-3-87387-599-9](#)
- [Klaus-Dieter Gens und Susann Pásztor](#): *Mach doch ... was du willst! Gewaltfreie Kommunikation am Arbeitsplatz*. 1. Auflage. Junfermann, Paderborn 2005, [ISBN 978-3-87387-609-5](#)
- [Ingrid Holler](#): *Trainingsbuch Gewaltfreie Kommunikation*. 3. überarb. und erw. Neuauflage. Junfermann, Paderborn 2006, [ISBN 978-3-87387-538-8](#)
- [Ingrid Holler und Vera Heim](#): *Konflikt-Kiste. Konflikte erfolgreich lösen mit der Gewaltfreien Kommunikation*. 1. Auflage. Junfermann, Paderborn 2005, [ISBN 978-3-87387-597-5](#)
- [Wayland Myers](#): *Die Grundlagen der Gewaltfreien Kommunikation*. 1. Auflage. Junfermann, Paderborn 2006, [ISBN 978-3-87387-621-7](#)
- [Jacques Salomé](#): *Einfühlsame Kommunikation*. 1. Auflage. Junfermann, Paderborn 2006, [ISBN 978-3-87387-637-8](#)

Weiter bietet das Internet eine wahre Fundgrube an Informationen unter den Begriffen:  
Gewaltfreie Kommunikation / Einfühlende Kommunikation

Von unserer Seite stehen einer selbstlosen Weiterverbreitung dieser Zusammenstellung keine rechtlichen Bedenken entgegen, da es sich um eine kostenlose Werbung für die Gewaltfreie / Einfühlende Kommunikation und deren Verlage, Autoren und Trainer handelt.

# Von einer egozentrischen Wolf-Sprache.....



**in vier Schritten**



.....zu einem einfühlsamen  
Giraffen-Dialog



**In jedem Wolf  
steckt eine  
Giraffe**

