



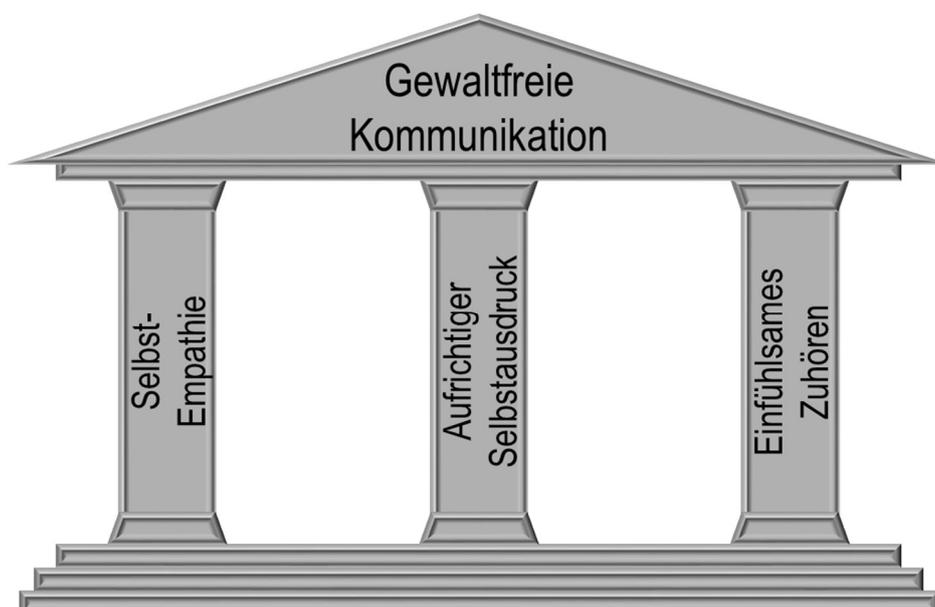
Grundlagen der Gewaltfreien Kommunikation (GFK)

„Die höchste Form menschlicher Intelligenz ist die Fähigkeit zu beobachten ohne zu bewerten“
(Jiddu Krishnamurti, 1974)

Die Säulen der Gewaltfreien Kommunikation

Die drei Säulen der GFK sind

- Selbsteinfühlung
- Aufrichtiger Selbstausdruck
- Einfühlsames Zuhören



Die Grundprinzipien der Gewaltfreien Kommunikation

- Wir sind alle **Menschen**.
- Jeder Mensch macht in jedem Augenblick seines Lebens das Beste, was er für sein Leben tun kann
- Alle Menschen haben dieselben **Bedürfnisse** (unabhängig von Kultur, Geschlecht, Hautfarbe, Religion, Alter, etc.)
- Jede menschliche Handlung ist der Versuch ein **Bedürfnis** zu erfüllen.
- Es gibt viele Wege (Strategien) **Bedürfnisse** zu erfüllen.
- Ich bin verantwortlich für meine **Gefühle**
- Gefühle sind die Wegweiser zu erfüllten/ unerfüllten **Bedürfnissen**
- Urteile und Beschuldigungen sind Wegweiser zu unerfüllten **Bedürfnissen**
- **Einfühlsames** Geben und Nehmen entspricht menschlicher Natur
- **Einfühlung** heißt **nicht** Billigung einer Handlung
- Konflikte entstehen auf der Ebene der Strategie und nicht auf der Ebene der **Bedürfnisse**

„Gewaltfreie Kommunikation“ ist eine Technik aus welcher durch regelmäßigen Gebrauch eine wertschätzende Haltung erwächst.



Dr. Marshall B. Rosenberg (*6.10.1934 - +7.2.2015)

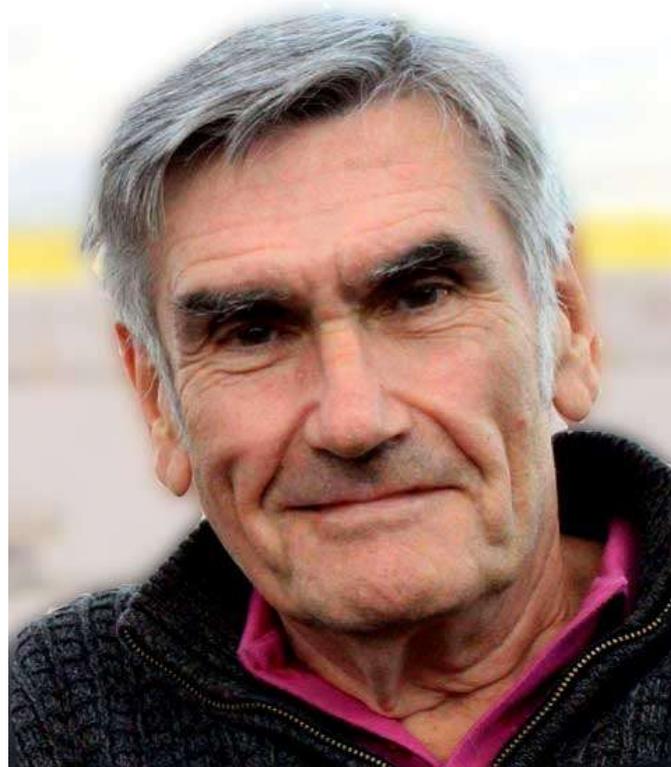
*„Die Schönheit in einem Menschen zu sehen ist dann am nötigsten, wenn er auf eine Weise kommuniziert, die es am schwierigsten macht, sie zu sehen.“
(Marshall B. Rosenberg)*

Lebenslauf

- Wuchs als weißer Jude im schwarzen Ghetto von Detroit auf
- Erlebte 1943 die Rassenunruhen
- Studierte Psychologie und war in einem Forschungsprojekt von Carl Rogers tätig
- Entdeckte, dass Heilung über Kommunikation und Empathisches Zuhören geschieht
- Ab ca. 1960 als Konflikttrainer und Mediator in Alltagskonflikten
- Ab Mitte 1980er weltweit in Afrika, Palästina, Malaysia, ehemaliges Jugoslawien
- Gründete das CNVC
- 1986 erstmals in Deutschland zu Seminaren

Herausforderungen

- Was bringt uns ab von dem Weg, uns menschlich zu verhalten?
- Wie machen das die Menschen, die fähig sind, ihre Menschlichkeit auch in herausfordernden Situationen zu bewahren



(Quelle: www.cnvc.org)



Die Vier Schritte im Überblick



„Tue alles nur mit der Freude eines kleinen Kindes, das eine hungrige Ente füttert.“
(Marshal B. Rosenberg)

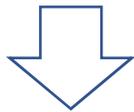
Anwendung in Selbstempathie/-ausdruck und Empathischem Zuhören

Wenn ICH sehe/höre, fühle ICH mich..., weil ICH brauche ... Wärs Du bereit... ?

Wenn DU siehst/hörst, fühlst DU Dich..., weil DU brauchst ...? Willst Du wissen, ob ich ... ?



≠ Bewertung



≠ Gedanke



≠ Strategie



≠ Forderung



Emotionen und Gefühle

„Gefühl ist alles; Name ist Schall und Rauch“
(Johann Wolfgang von Goethe, Faust, 1808)

Emotionen

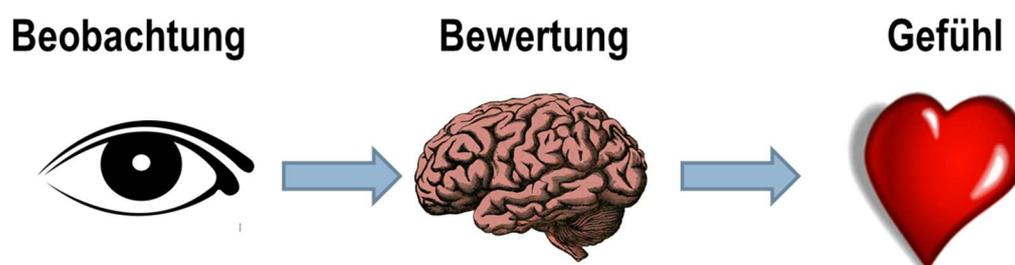
Emotionen sind spontane Körper-Reaktionen. Es gibt nach Paul Ekman sieben universelle Grundemotionen, die Menschen an vielen Orten der Welt mimisch zeigen:

Angst, Ärger, Freude, Überraschung, Trauer, Ekel und Verachtung.

Gefühle sind die bewusste Wahrnehmung von Emotionen, die in unterschiedlichen Ausprägungen benannt werden können.

Entstehen von Gefühlen

Unsere Gefühle begleiten uns in jedem Augenblick unseres Lebens. Sie entstehen indem wir unsere Wahrnehmung mehr oder weniger bewusst bewerten. Sie können sich von einem Moment auf den Anderen verändern.



Alle Gefühle haben eine Berechtigung, denn sie geben uns wichtige Hinweise auf Bedürfnisse. Deshalb teilen wir sie nicht in gute und schlechte Gefühle ein, sondern in angenehme und unangenehme Gefühle. Angenehme Gefühle weisen auf erfüllte Bedürfnisse hin und unangenehme Gefühle auf einen Mangel.

Unterscheidungen bei Gefühlen

In der GFK wird zwischen Primär-, Sekundär- und Pseudogefühlen unterschieden. Primär- und Sekundärgefühle sind echte Gefühle und körperlich erlebbar. Ein typisches Sekundärgefühl ist Ärger. Durch Urteile und Schuldzuweisungen verdeckt es das Primärgefühl.

Alltägliche Gefühlsäußerungen sind jedoch eher Pseudogefühle, die Schuldzuweisungen in Form einer Ich Botschaft transportieren. Zum Beispiel „Ich fühle mich wie ausgenutzt...“ oder „Ich habe das Gefühl, dass...“ führen eher tiefer in einen Konflikt.

Pseudogefühle bzw. Gedanken

abgelehnt	angegriffen	ausgenutzt	bedroht	Bevormundet	Belogen
diskriminiert	Enttäuscht	Gemobbt	Gequält	Geschmeichelt	Hereingelegt
Ignoriert	Manipuliert	Minderwertig	Missverstanden	Provoziert	reingelegt
Sabotiert	Schön	schikaniert	sympathisch	unterdrückt	verarscht



Grundwortschatz Gefühle

„Man sieht nur mit dem Herzen gut. Das Wesentliche ist für die Augen unsichtbar.“
(Antoine de Saint-Exupéry, 1900-1944)

Gefühle, wenn unsere Bedürfnisse erfüllt sind

angeregt	eifrig	fasziniert	heiter	mutig	überrascht
abenteuerlich	ekstatisch	frei	hellwach	neugierig	überschäumend
aufgeregt	energetisiert	friedlich	hingerissen	optimistisch	überwältigt
angenehm	engagiert	fröhlich	hocherfreut	ruhig	unbeschwert
atemlos	enthusiastisch	froh	hoffnungsvoll	satt	unerschütterlich
aufgedreht	entlastet	gebannt	inspiriert	schmelzend	vergnügt
ausgeglichen	entschlossen	gefasst	interessiert	schwungvoll	verliebt
bereit	entspannt	gefesselt	jubilierend	selbstsicher	vertrauensvoll
begeistert	entzückt	gelassen	kraftvoll	selbstzufrieden	verzaubert
behaglich	erfreut	geistreich	klar	selig	wach
belebt	erfrischt	gemütlich	lebendig	sicher	weit
berauscht	erfüllt	gespannt	leicht	sich freuen	wissbegierig
berührt	ergriffen	gerührt	liebervoll	sorglos	zärtlich
beruhigt	erleichtert	gesammelt	locker	spritzig	zufrieden
beschwingt	ermutigt	geschützt	lustig	still	zugeneigt
bewegt	erstaunt	gesund	Lust haben	stolz	zutraulich
bezaubert	erwartungsvoll	glücklich	motiviert	tapfer	zuversichtlich
dankbar	fanatisch	gutgelaunt	munter	überglücklich	

Gefühle, wenn unsere Bedürfnisse NICHT erfüllt sind

abwehrend	blockiert	furchtsam	missmutig	sorgenvoll	verklemmt
ängstlich	deprimiert	gehemmt	miserabel	teilnahmslos	verletzt
ärgerlich	durcheinander	geladen	müde	traurig	verloren
alarmiert	eifersüchtig	gelangweilt	nervös	träge	verrückt
angeekelt	einsam	gestört	niedergeschlagen	tot	verschlafen
angespannt	empfindlich	gleichgültig	panisch	überwältigt	verschlossen
angstschlotternd	empört	genervt	perplex	unklar	verschreckt
apathisch	entmutigt	hilflos	ruhelos	unglücklich	verspannt
argwöhnisch	enttäuscht	horrorhaft	traurig	unnahbar	verstört
ausgelaugt	entrüstet	in Panik	sauer	unter Druck	verzweifelt
bedrückt	ermüdet	irritiert	scheu	ungeduldig	verwirrt
bekommen	ernüchtert	jämmerlich	schlapp	ungemütlich	widerstrebend
beschämt	erschöpft	kalt	schlechtgelaunt	uninspiriert	widerwillig
beunruhigt	erschrocken	kribbelig	schüchtern	unruhig	wütend
besorgt	erstarrt	kraftlos	schockiert	unzufrieden	zappelig
bestürzt	faul	lasch	schuldig	verängstigt	zitternd
betroffen	feindselig	leer	schwer	verärgert	zögerlich
beunruhigt	frustriert	lethargisch	skeptisch	verbittert	zornig



Bedürfnisse und Werte

„Wir handeln lieber aus dem Bedürfnis heraus, zum Leben beizutragen, als aus Schuld, Scham oder Pflichtgefühl.“
(Marshall B. Rosenberg)

Bedürfnisse

Bedürfnisse beschreiben auf abstrakte Weise was wir benötigen um zu überleben, uns zu entwickeln und gesund zu sein. Bedürfnisse sind in allen Kulturen gleich, werden unter Umständen auf unterschiedliche Weise erfüllt. D.h. als Bedürfnisse verstehen wir die Antwort auf die Fragen:

- Was brauchst Du/brauche ich?
- Was liegt Dir/mir am Herzen?

wenn sie allgemein, abstrakt, und positiv formuliert sind, keinen Bezug zu einer Aktivität, Person, Zeit oder Ort haben und alle Beteiligten nur Wertschätzung dafür haben.

Bedürfnisbegriffe

Lebenserhaltung	Luft	Wasser	Schlaf
	Nahrung	Gesundheit	Kraft
Autonomie	Freiheit	Selbstbestimmung	
Einfühlung	Empathie	Verständnis	Gerechtigkeit
	Gesehen werden	Gleichbehandlung	
Entwicklung	Beteiligung	Wachstum	Feedback
	Beitragen	Feiern/Trauern	Lernen
Entspannung	Erholung/Ruhe	Spiel	Leichtigkeit
Integrität	Identität	Authentizität	Individualität
Kreativität	Harmonie	Ästhetik	Humor
	Frieden		
Schutz	Sicherheit	Klarheit	Privatsphäre
Verbindung	Liebe	Zugehörigkeit	Zuneigung
	Geborgenheit	Intimität	Gemeinschaft
	Akzeptanz	Wertschätzung	Anerkennung
	Ehrlichkeit	Vertrauen	Zusammenarbeit

Werte

Werte sind geprägt von der Kultur, in der wir leben. Darin unterscheiden sie sich von Bedürfnissen. Sie sind sowohl gesellschaftlichen Veränderungen als auch persönlicher Entwicklung unterworfen. Die eigenen Werten zu leben erfüllt das Bedürfnis nach **Integrität**. Persönliche Werte sind die Antwort auf die Fragen:

- Was ist Dir/mir wichtig?
- Worauf legst Du/lege ich wert?

Wertebeispiele (Beispiele)

Achtung	Anstand	Ehre	Fürsorge
Geld	Kompetenz	Moral	Nachhaltigkeit
Pflicht	Pünktlichkeit	Religion	Rücksicht
Solidarität	Stolz	Toleranz	Würde



Bitten

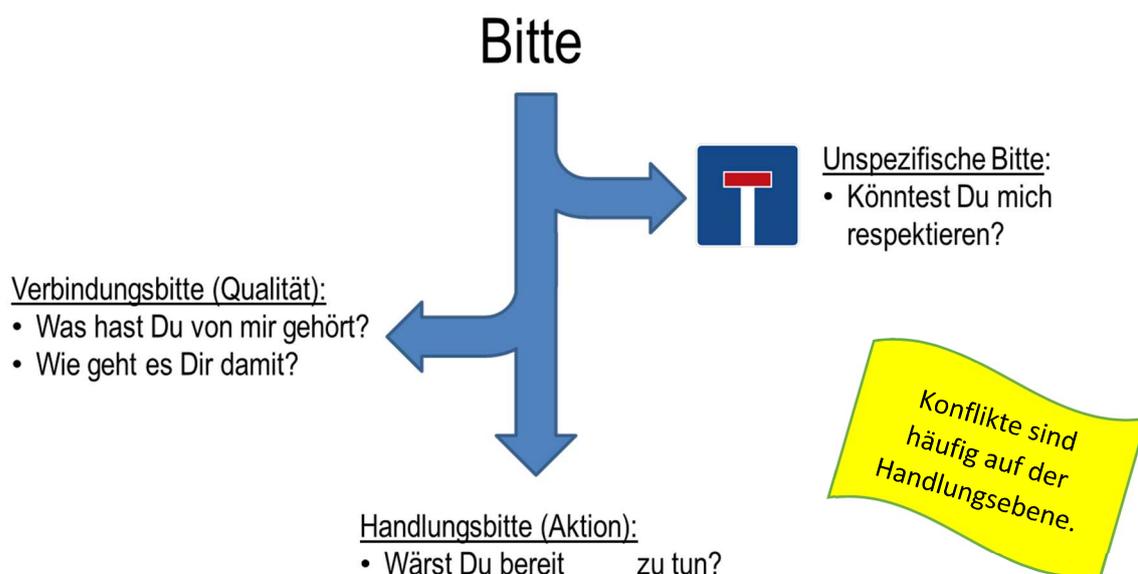
„Alle Menschen haben dieselben Bedürfnisse – nur die Bitten sind unterschiedlich.“
(Marshal B. Rosenberg)

Schwierigkeiten im Umgang mit Bitten

Konkret um etwas zu bitten und zu sagen was wir brauchen oder was uns wichtig ist, haben wir unter Umständen nicht gelernt und es fällt uns häufig leichter auszudrücken was wir nicht wollen.

Unterschiedliche Arten von Bitten

- Absichern der Qualität der Kommunikation: Verbindungsbitte
 - Wärsst Du bereit mir zu sagen, was bei Dir angekommen ist?
 - Wie fühlst Du Dich damit?
- Bitten um Aktionen und Lösungen: Handlungsbitte?
 - Könntest Du bitte xyz für mich erledigen?
 - Welche Ideen fallen Dir zu dem Plan ein?



Schlüsselunterscheidungen

- Bitte versus Forderung
 - ergibt sich aus meinen Urteilen über die andere Person, falls sie NEIN sagt
- Vage Bitten versus aussichtsreiche Bitten

Kriterien für aussichtsreiche Bitten

- Hier und jetzt erfüllbar
 - „Bist Du bereit in Zukunft immer um 19h daheim zu sein!“ ist nicht erfüllbar.
- Positive Handlungssprache
 - „Arbeite NICHT so viel!“ Drückt ein unerwünschtes Verhalten aus
- Direkte Ansprache
- Ggf. SMART formuliert (**S**pezifisch, **M**essbar, **A**kzeptiert, **R**ealistisch, **T**erminiert)



Aufrichtiger Selbsta Ausdruck



Aufrichtiger Selbsta Ausdruck-Prozess

Um uns aufrichtig auszudrücken und das wesentliche zu sagen, verbinden wir uns zunächst mit unserer Beobachtung, den Fakten, die wir wahrgenommen haben und anschließend mit unserem Gefühl dazu. Die Gefühle geben uns Hinweise auf das was uns wichtig ist: unsere Bedürfnisse und Werte und drücken anschließend aus, was wir gerne tun möchten oder was wir von anderen erwarten, dass sie tun.

Hindernisse uns aufrichtig auszudrücken

Es gibt im wesentlichen drei Hindernisse auf dem Weg aufrichtiger zu sein:

- Wir **wissen nicht wie** wir uns aufrichtig ausdrücken, da wir denken aufrichtig bedeutet, dem Gegenüber zu sagen, was mit ihm nicht stimmt und alle meine Urteile mitzuteilen
- Wir **halten uns selbst verantwortlich für die Gefühle anderer**, da wir glauben alles was wir tun und sagen ist der Grund für die Gefühle anderer
- Wir haben **Angst vor der Reaktion anderer**, da wir unsicher sind wie wir mit der Reaktion umgehen können, wenn wir uns aufrichtig ausdrücken.

Meine
Bitte
ausdrücken

Mein Bedürfnis
Bedürfnis
ausdrücken

Mich mit meinem
Gefühl
verbinden

Mich mit meiner
Beobachtung
verbinden



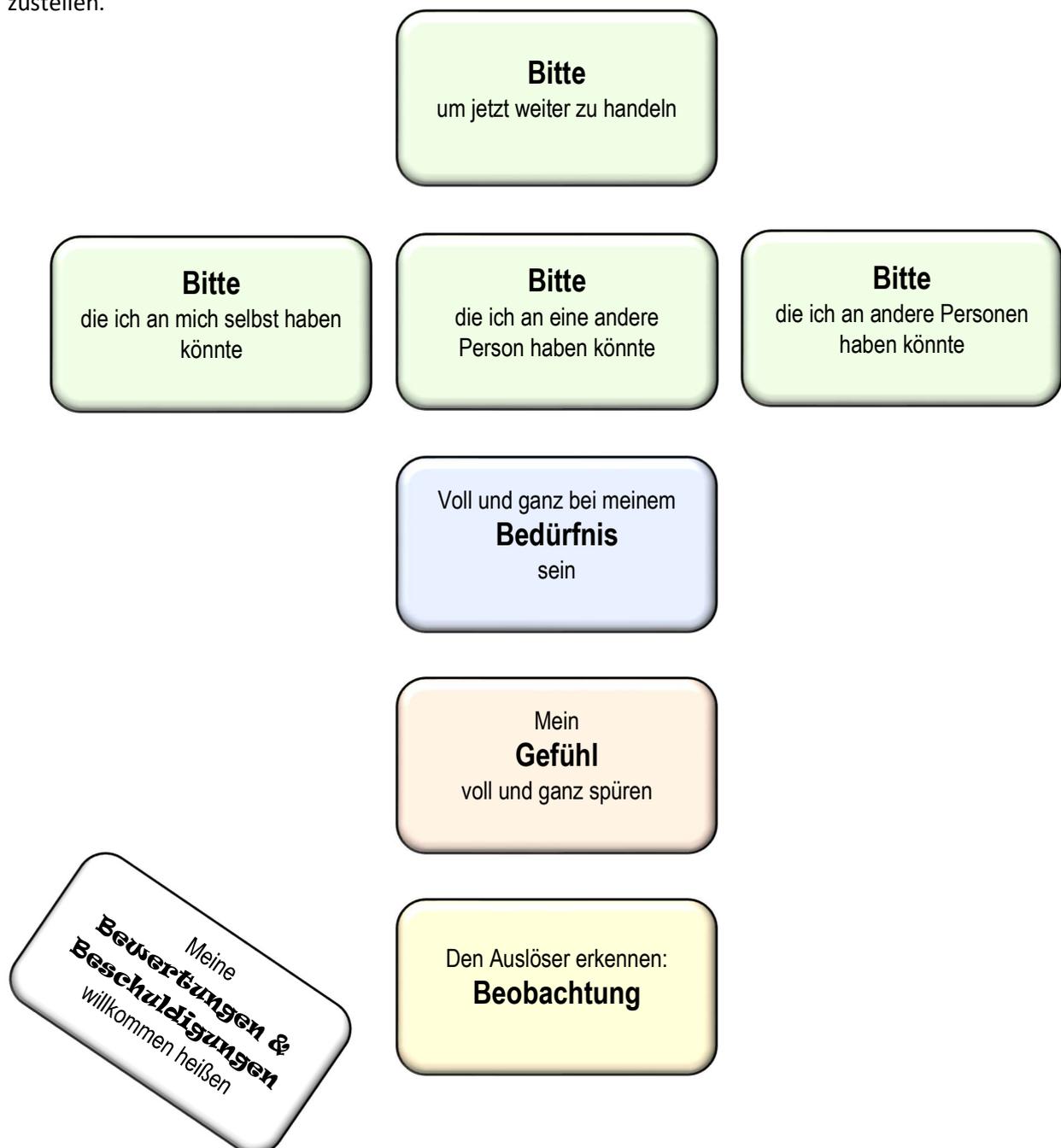
Selbstempathie



Selbstempathie Prozess

Durch Selbstempathie werde ich mir meine Gefühle und Bedürfnisse bewusst und formuliere meine Bitte um weiter zu handeln: an mich selbst, an andere Personen oder an eine andere Person. Der Selbst-Empathie Prozess läuft in Stille und meine Urteile, Bewertungen über andere sind in eben dieser Stille willkommen.

Die Absicht des Selbstempathie Prozesses ist Verbindung zu mir und zu meiner Mitwelt wieder her zustellen.





Empathie Ausdrücken



Aufgrund der Annahme, dass jeder Mensch in jedem Augenblick seines Lebens sein Bestes gibt und damit ein Bedürfnis erfüllen möchte, ist es möglich auch unter widrigen Umständen Einfühlung zu geben und dadurch Klarheit zu schaffen:

Eine Person äußert ein **unerwünschtes Verhalten**: „Wie kannst Du reinkommen ohne anzuklopfen!?“. Das erwünschte Verhalten ist „vorher anklopfen“. Welche Bedürfnisse werden dadurch erfüllt? Vermutlich **Respekt der Privatsphäre**.

Eine Person äußert ein **Urteil**: „Das ist völlig rücksichtslos!“ Das Gegenteil ist gegenseitiges Rücksichtnahme d.h. **Respekt füreinander** ist vermutlich das dahinterliegende Bedürfnis.

Empathie wird als Frage ausgedrückt wie z.B.

- Geht es Dir um?
- Ist Dir wichtig?
- Brauchst Du?

Deine
Bitte
aufnehmen

Dein
Bedürfnis
aufnehmen

Dein
Gefühl
aufnehmen

Deine
Beobachtung
aufnehmen



Empathie

„Gehen wir voller Mitgefühl auf andere zu, setzen wir der Einsamkeit ein Ende.“
(Dalai Lama)

Was ist Empathie?

Empathie verwende ichsynonym mit Einfühlung. Es ist ein Zustand in dem wir völlig präsent sind und unsere Aufmerksamkeit solange auf lebendige Gefühle und Bedürfnisse richten bis Erleichterung eintritt. Worte braucht es nur zur Bestätigung und um aus Gedankenschleifen zurückzubringen.

- Selbstempathie für uns selbst
- Empathie für andere

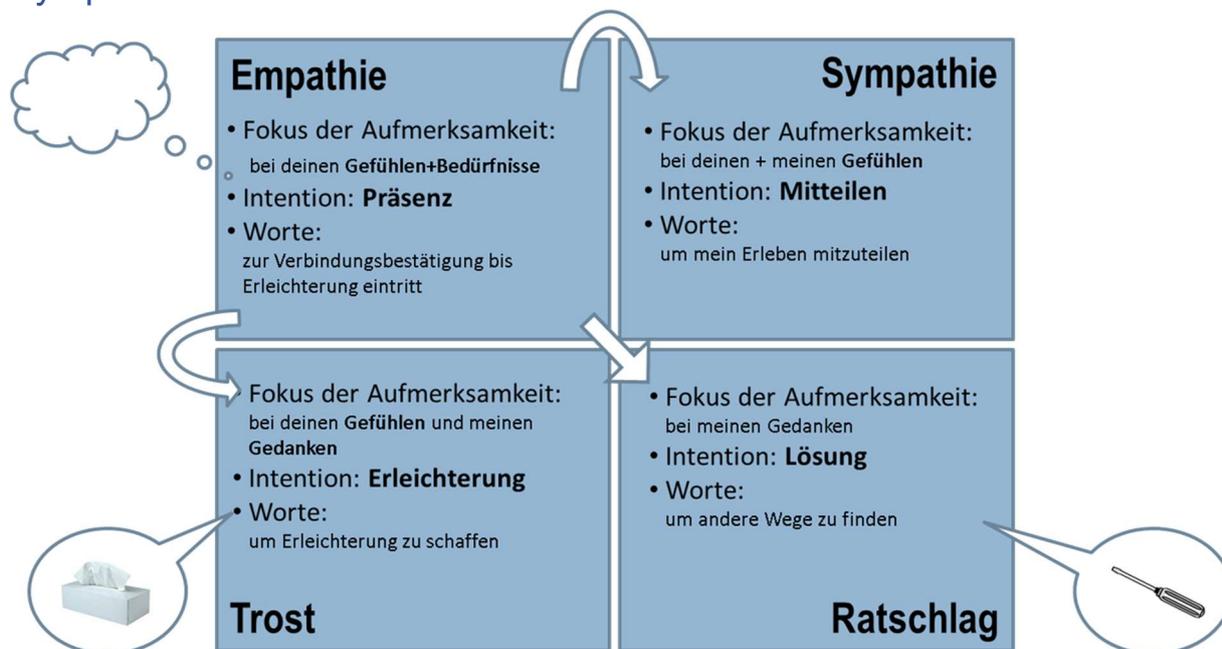
Wann braucht es Empathie?

Empathie braucht es, wenn jemand in einer der folgenden Situationen ist

- Trauer, Kummer
- Scham
- Schuld
- Furcht, Angst, Panik
- Ärger, Wut

In manchen Situationen hält sich die benötigte Empathie die Waage. Andere Menschen benötigen ebenso viel Einfühlung, wie wir selbst.

Schlüsselunterscheidung zwischen Empathie und Trost, Ratschlägen, Sympathie



Empathie ist quasi der Schlüssel um die Tür zu Sympathie, Trost und Ratschlägen zu öffnen.



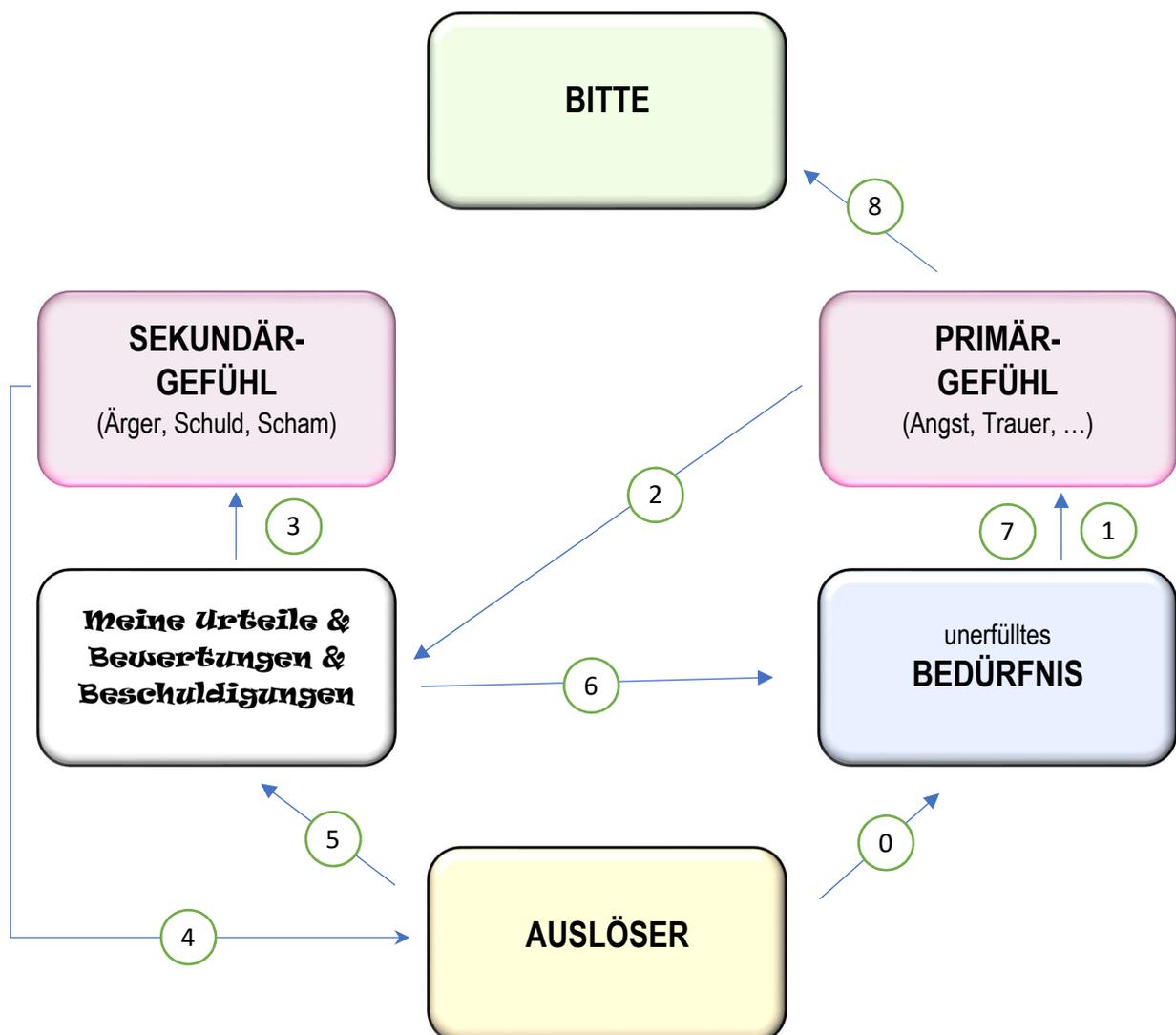
Ärger vollständig ausdrücken

Ärger entsteht,

da in unserer Wahrnehmung (0) ein Bedürfnis nicht erfüllt wird (1) und wir das Primärgefühl z.B. Trauer, Angst, Hilflosigkeit usw nicht fühlen wollen (2), entscheiden wir zu urteilen (3). Dieser Prozess verläuft unbewusst ab. Aufgrund der Urteile werden uns die Sekundärgefühlen Ärger, Schuld und Scham bewusst. Diese Gefühle zehren an unserer Lebensenergie und resultieren aus unserer Art zu denken. Ärger ist gegen eine andere oder die eigene Person gerichtet und kann lange durch weitere Urteile und Bewertungen genährt werden.

Ärger vollständig ausdrücken

Um Ärger, Schuld und Scham auszudrücken richte ich meine Aufmerksamkeit zunächst auf den Auslöser (4) und zu welchen Urteilen er geführt hat (5). Diese Urteile liefern wichtige Hinweise welche Bedürfnisse im Mangel sein können (6) und das wiederum führt zurück zum Primärgefühl (7). Letztlich kann ich eine Bitte formulieren (8), die mir hilft das zu bekomme was ich brauche.

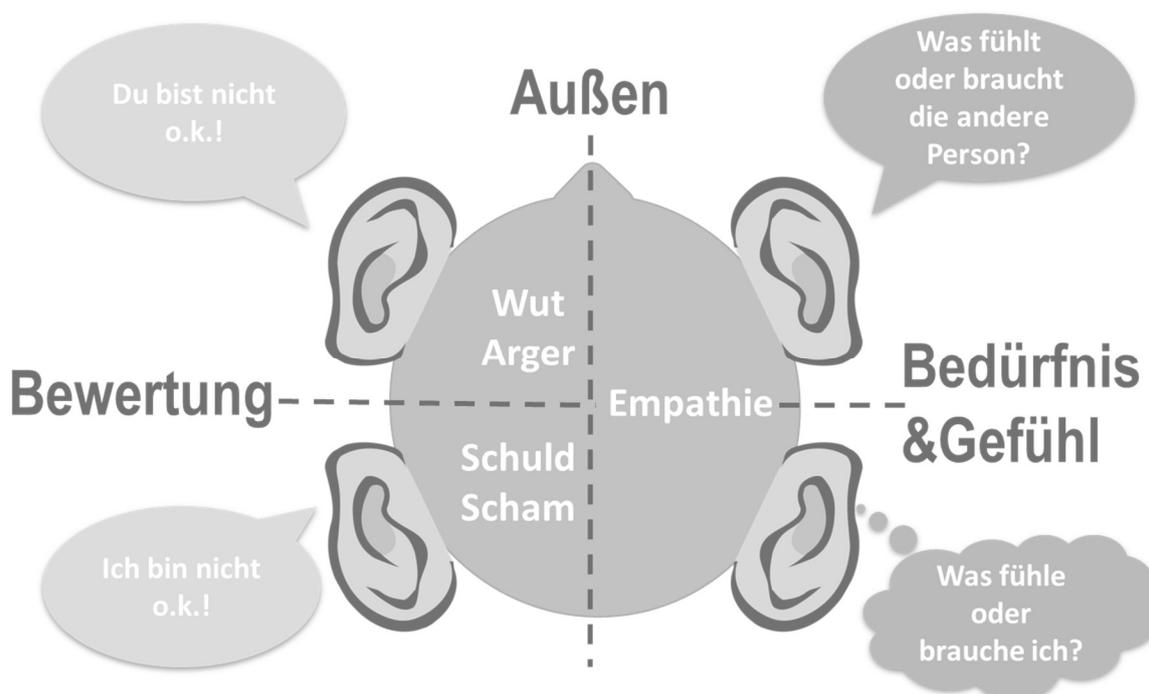




Vier Arten zu Hören

„Zwischen Reiz und Reaktion gibt es einen Raum. In diesem Raum haben wir die Freiheit und die Macht, unsere Reaktion zu wählen. In unserer Reaktion liegen unser Wachstum und unsere Freiheit.“
(Viktor E. Frankl)

Marshall B. Rosenberg hat unterschiedliche Arten des Hörens eingebracht. In seinen Demonstrationen war er mit einem Haarreif mit Giraffen- und Wolfsöhren zu sehen. Die Wolfsöhren hören auf Bewertungen und die Giraffenohren auf Bedürfnisse.



- Wolfsöhren außen: Das stimmt etwas nicht mit der anderen Person; ich reagiere mit Ärger.
- Wolfsöhren innen: Da stimmt etwas mit mir nicht; ich reagiere mit Schuld bzw. Scham.
- Giraffenohren außen: Was fühlt und braucht die andere Person?
- Giraffenohren innen: Was fühle und brauche ich?

Beispiel: Ich bekomme Besuch und höre „Hier sieht es aus wie bei Hempels unterm Sofa!“

	Bewertung (Wolf)	Bedürfnis (Giraffe)
außen	„Das musst Du gerade sagen, guck doch mal wie es bei Dir aussieht!“	„Bist Du entsetzt und brauchst Ordnung damit Du Dich wohlfühlst?“
innen	„Ich schaffe es nicht Ordnung halten. Ich bin ein Messi.“	-Ich bin verunsichert, ob Du Dich dennoch bei mir wohlfühlst und brauche Klarheit.-



Mein Anliegen

Dieses Arbeitsblatt wird im Laufe des Tages erweitert. Beginne bitte mit einer konkreten Situation oder einem konkreten Ereignis.

Mein Anliegen ist: _____

1) Was waren meine Wahrnehmung, meine Beobachtung? Was habe ich in der Situation gehört?

2) Was waren meine Bewertungen und Beschuldigungen in der Situation?

3) Was habe ich in der konkreten Situation gefühlt?

4) Welche Bedürfnisse waren erfüllt? Welche Bedürfnisse waren unerfüllt? Welche Bedürfnisse könnte der andere gehabt haben?

Meine erfüllten Bedürfnisse	Meine unerfüllten Bedürfnisse	Mögliche Bedürfnisse der anderen Person

5) Was ist meine Bitte an mich selbst?