

Would you rather be right ... or happy?
Marshall B. Rosenberg

Handout zum Thema: „Gewaltfreie Kommunikation“, nach dem Modell von Marshall B. Rosenberg

1. Marshall B. Rosenberg



Marshall Rosenberg wurde 1934 in Canton, Ohio (USA), geboren und wuchs in Detroit auf, wo er als jüdischer Junge oft Zeuge von Rassenunruhen wurde. Schon bald merkte er, dass der Nachname „Rosenberg“ schon genügte, um Gewalthandlungen gegen ihn zu provozieren. Diese und andere frühe Erfahrungen mit Gewalt beschreibt er später als Anlässe, sich fortan intensiver mit folgenden Fragen zu beschäftigen:

"Was geschieht genau, wenn wir die Verbindung zu unserer einfühlsamen Natur verlieren und uns schließlich gewalttätig und ausbeuterisch verhalten? Und umgekehrt, was macht es man-

chen Menschen möglich, selbst unter den schwierigsten Bedingungen mit ihrem einfühlsamen Wesen in Kontakt zu bleiben? Finden wir Möglichkeiten, dass Menschen über alle Grenzen hinweg einen gemeinsamen Nenner entdecken, der sie befähigt, sich friedvoll und gleichwertig zu begegnen und zu verbinden und ihre verschiedenen Interessen in einer Art miteinander auszuhandeln, die den Bedürfnissen Aller Rechnung trägt?"

1961 promovierte Rosenberg als klinischer Psychologie an der Universität in Wisconsin und agierte als Mediator und Kommunikationstrainer in Schulen und anderen Einrichtungen. Er entwickelte - inspiriert u.a. durch die Ideen von Psychologe und Psychotherapeut Carl Rogers und Mahatma Gandhi - die Gewaltfreie Kommunikation (GFK) und vermittelt sie seit Beginn der 70er Jahre an Eltern, Pädagogen, Polizisten, Manager, Anwälte, Gefangene, politische Führer etc. durch Seminare in verschiedensten Ländern. Besonders im Nahen Osten und in ehemaligen Kriegsgebieten (v.a. in der Balkanregion) trifft Rosenbergs Methode der gewaltfreien Kommunikation auf grosses Interesse. 1984 gründete Rosenberg das Center for Nonviolent Communication (CNVC). Heute lebt er in der Schweiz.

2. Theorie der gewaltfreien Kommunikation

Bei der gewaltfreien Kommunikation geht es um ein Modell, welches aufzeigt, wie Menschen idealerweise miteinander kommunizieren sollten. Rosenberg unterscheidet zwischen der gewaltfreien Kommunikation der sog. Giraffensprache und der lebensentfremdenden Kommunikation der sog. Wolfssprache. Die Giraffe wählte Rosenberg als Symbol der GFK, weil sie mit ihrem besonders langen Hals als sehr weit-sichtig gilt und unter den Landtieren das grösste Herz hat. Der Wolf hingegen ist ein angriffliches Tier und schreckt vor nichts zurück, deshalb steht er für die lebensentfremdende Kommunikationsart.



Die Kommunikationsweise des Wolfes, die **lebensentfremdende Kommunikation**, bewertet und klassifiziert alles, der Wolf interpretiert, er kritisiert, er analysiert und er weiss immer was mit anderen nicht stimmt oder was sie falsch machen. Die lebensentfremdende



Kommunikationsart achtet auf Regeln und Normen; wer sie anwendet fühlt sich meist im Recht und sucht sofort nach Schuldigen. Allerdings resultiert daraus auch, dass er bei „wölfähnlichen“ (wertenden, kritisierenden) Aussagen an seine Adresse sich sofort angegriffen, verletzt, schuldig oder nicht respektiert fühlt, was automatisch weitere wölfische Verhaltensweisen wie Rechtfertigung, Gegenattacken oder Verschließen auslöst.

Hierzu ein Beispiel:

Eine Hausfrau regt sich über die Unordnung ihres Ehemanns auf.

- „*Wenn du nicht sofort deine Wäsche wegräumst, dann wasche ich nie wieder deine Kleidung*“

- „*Wenn du meine Arbeit respektieren würdest, dann würdest du die zusammengelegten T-Shirts nicht einfach auf den Boden, sondern in den Schrank legen*“

Die **gewaltfreie Kommunikation** beruht hingegen auf dem Grundsatz, dass die Giraffe mit ihrem grossen Herzen spricht und hört. Sie achtet auf ihre Gefühle und ist sich der dahinter liegenden Bedürfnisse bewusst und sie achtet auch auf die Gefühle der Anderen oder versucht deren Bedürfnisse herauszufinden. In der GFK werden Beobachtung und Bewertung getrennt und man bittet und wünscht, statt zu fordern. Die Giraffe nimmt Angriffe, Vorwürfe, Kritik und Beleidigungen nicht persönlich, sondern übersetzt sie in Gefühle und unerfüllte Bedürfnisse. Bei der gewaltfreien Kommunikation wird darauf geachtet, was einem wichtig ist und man vermeidet alles, was beim Gesprächspartner als Bewertung, Kritik oder Angriff ankommen könnte. Versteht man die Art dieser Kommunikation erlebt man ein verbessertes Verständnis auf beiden Seiten und Transparenz von Absicht und Motiven, sodass Abwehrreaktionen oder Aggressionen wegfallen.

Das Prinzip kann in vier Schritte aufgeteilt werden.

- a) *Beobachtung*: Zuerst sollen wir beobachten, was in einer Situation tatsächlich geschieht. Wichtig ist es unsere Beobachtung ohne Beurteilung oder Bewertung mitzuteilen.
- b) *Gefühle*: Nun müssen wir umschreiben wie wir uns fühlen, wenn wir diese Handlung beobachten. Es muss zwischen Gedanke und Gefühl unterschieden werden.
- c) *Bedürfnis*: An dieser Stelle sagen wir, welche Bedürfnisse hinter diesen Gefühlen stehen.
- d) *Bitte*: Dieses Element bezieht sich darauf, was wir vom anderen wollen. Die Bitte ist positiv und konkret formuliert.

Rosenberg formuliert das Ganze so:

„Wenn a), dann fühle ich mich b), weil ich c) brauche/wünsche. Deshalb möchte ich jetzt gerne d).“

Beispiel

<i>Beobachtung</i>	Hans, wenn ich dich das sagen höre ...
<i>Gefühl</i>	... fühle ich mich traurig und betroffen...
<i>Bedürfnis</i>	... weil ich mir wünsche, dass ich ernst genommen werde.
<i>Bitte</i>	Deshalb hätte ich gerne, dass du sagst was dich genau irritiert oder ärgert.

Die Schwierigkeit der GFK liegt darin, dass wir Menschen oftmals Mühe haben, unsere Bedürfnisse und Wünsche auszudrücken. Häufig überwiegt die Wut über etwas und wir vergessen dabei, dass die Wut selber nicht der Auslöser eines Konflikts ist, sondern dass ein anderes Problem dahinter steckt. Deshalb ist es für Rosenberg wichtig, dass wir lernen mit unserer Wut umzugehen, um die gewaltfreie Kommunikation richtig anwenden zu können.

Das ganze System beruht auf Gegenseitigkeit. Es funktioniert nur, wenn wir auch unserem Gegenüber die Chance geben, uns seine Ansicht zu vermitteln. Die gewaltfreie Kommunikation kann sowohl bei alltäglichen Situationen, wie auch bei Konfliktlösungen im persönlichen, beruflichen oder politischen Bereich herangezogen werden.

3. Aus der Praxis

In der GFK wird eine hilfreiche Unterscheidung zwischen Gefühlen und Worten, die unsere Diagnosen, Urteile, Bewertungen ausdrücken, wie z. B. „ich fühle mich ausgeschlossen.“ Das heisst, dass jemand etwas tut, das einen zu der Bewertung führt, dass man ausgegrenzt wird. Der Satz „Ich fühle mich ausgeschlossen.“ impliziert gleichzeitig einen Vorwurf: „Du schliesst mich aus.“ Die MediatorInnen können nun übersetzen, z. B. in „Fühlen Sie sich enttäuscht, weil Sie gerne Kontakt hätten?“.

Oder: „... weil Sie gerne an dem Vorhaben beteiligt wären?“

Wichtig ist dabei, dass der Mediator nicht nur das Gefühl nennt, sondern es immer bei der vermutenden Frage mit einem vermuteten Bedürfnis koppelt.

Die Grundannahme der GFK ist, dass wir in jedem Moment etwas tun, um uns Bedürfnisse zu erfüllen. Das wird manchmal auf eine Art und Weise getan, die andere verletzen oder anderen schaden kann.

In der Mediation kann die GFK v.a. in diesen Situationen sehr hilfreich sein:

- Die Konfliktparteien beschuldigen sich und machen sich gegenseitig Vorwürfe.
- Die Konfliktparteien beschreiben den Sachverhalt so, dass der Streit weiter eskaliert oder eine Konfliktpartei sich zurückzieht.
- Die Konfliktparteien äußern starke oder zarte Gefühle.
- Die Konfliktparteien beharren auf bestimmten Positionen und Strategien.
- Eine Konfliktpartei kommt nicht freiwillig in die Mediation.

Die GFK unterstützt die MediatorInnen darin

- in einer Weise mit den Streitparteien umzugehen, dass sie eine Lösung finden, die von allen Beteiligten freiwillig eingehalten wird.
- das Vertrauen in den Prozess der Konfliktbearbeitung zu bewahren.
- sich von der Fixierung auf Lösungen zu befreien, die möglicherweise zu Vereinbarungen führen, die von den Parteien ohne Freude oder überhaupt nicht eingehalten werden.

Quellen:

Rosenberg Marshall: Gewaltfreie Kommunikation, Junfermann Verlag, 2001

Bundesverband Mediation e. V., Fachverband zur Förderung der Verständigung in Konflikten (Hrsg.): Spektrum der Mediation, 28. Ausgabe/IV. Quartal, 2007

http://www.iaa.ch/_downloads/KurzinfoGfK.pdf

<http://www.metapuls.ch/icc.asp?oid=8542>

<http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/KOMMUNIKATION/gewaltfreie-kommunikation-rosenberg.shtml>

<http://www.wege.org/psychologie-gewaltfreie-kommunikation-von-marshall-b-rosenberg.html>

4. Übungsblatt - „Gewaltfreies Kommunizieren“

Urteil / Ausgangslage:

Ziel / gewünschter Endzustand:

Eigene Formulierung

Beobachtung:
Wenn ich ...

Gefühl:
... fühle ich mich ...

Bedürfnis:
... weil ich ...

... brauche.



Bitte:
Deshalb möchte ich ...