

# GEWALTFREIE KOMMUNIKATION

## jenseits von Urteilen und Nettsein

Lucy Leu, USA

*"Der Geist kreierte den Abgrund und das Herz überschreitet ihn."*

Sri Nisargadatta

Es ist Freitag. Es war eine lange Woche und ein langes Warten im Supermarkt, aber endlich bist du zu Hause, beide Arme mit Lebensmitteln beladen. Du öffnest die Tür – sie verfängt sich in einem Haufen schmutziger Socken – dann stolperst du über ein Dutzend Video-Spiel-Zeitschriften und drei Chip-Tüten (Krümel) auf dem Weg in die Küche. Deine Augen suchen zwischen Geschirr und Töpfen vergebens nach einer freien Fläche, um die Lebensmittel abzustellen. Ausgestreckt auf der Couch liegt dein Teenage-Sohn, seine Aufmerksamkeit auf die Mattscheibe fixiert, auf der gerade ein Streifen mit quietschenden Bremsen, dröhnenden Motoren und brennendem Gummi läuft.

Du blickst auf die Zeitschriften, die Socken und das Essen auf dem Boden, und auf die Töpfe und das dreckige Geschirr in der Küche. Du bist ausgelaugt und allmählich steigt deine Wut. Du willst mehr Ordnung und Schönheit an diesem heiligen Ort, den du „Heim“ nennst. Du hättest gerne, dass dein Sohn aus Achtung vor deinen Bedürfnissen oder einfach aus seinem eigenen Sinn für Ordnung die Dinge aufräumen und das Geschirr waschen würde,.

Jedoch, statt dich auf deine Gefühle der Wut und auf deine Ordnungsliebe zu beziehen, sagst du: „Felix, in diesem Haus ist eine Sauerei! Felix, wie kannst du es aushalten, so ein Schwein zu sein. Ich bin nicht dafür verantwortlich, immer hinter dir auf zu räumen, also räum' auf!“ Wenn Felix wie die meisten von uns ist, wird er sich entweder widersetzen oder die Forderungen erfüllen – je nach dem, wie viel Schuld, Scham, Pflicht oder Angst (vor Bestrafung oder Liebesentzug) er empfindet. Sollte er sich fügen, ist es sehr wahrscheinlich, dass man einen hohen Preis für das saubere Geschirr zahlen muss. Der gemütliche und entspannende Feierabend, nach dem man sich gesehnt hat, kann sich plötzlich in einen kalten Krieg oder eine offene Schlacht verwandeln. Wiederhole dieses Szenario immer wieder, der Preis, den du dafür bezahlst, wird hoch sein: eine durch Zorn und Entfremdung verdorbene Beziehung.

Dr. Marshall Rosenberg, Begründer der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) benutzt hierfür den Ausdruck „Suizid-Sprache“: Je belasteter wir sind und je mehr wir von anderen eine bestimmte Reaktion erwarten, desto eher verwenden wir Worte, die keine einfühlsame und verständnisvolle Anerkennung unserer Grundbedürfnisse bewirken, sondern eher den andern abstossen und dessen Abneigung erzeugen, unseren Erwartungen und Wünschen entsprechend zu reagieren.

Zum Beispiel: Wenn ich unglücklich bin und möchte, dass sich andere entsprechend meinen Bedürfnissen und Wertvorstellungen oder Wünschen verhalten, neige ich dazu, Urteile über sie zu fällen wie „unangebracht“, „unmoralisch“, „falsch“,... Wenn ich möchte, dass jemand mit einer anderen Meinung mir zustimmt, würde ich ihn vielleicht „dumm“ oder „ungebildet“ nennen. Hätte ich gerne häufiger Intimität als mein Partner, betrachte ich ihn als „kalt und reserviert“. Andererseits hätte er gerne häufiger Intimität, betrachte ich ihn als „bedürftig und abhängig“. Hätte ich gerne mehr Verständnis von jemandem, beurteile ich ihn als „unsensibel“. Kriege ich nicht die Achtung, die ich mir wünsche, rufe ich „Idioten“, „Rassisten“, „Primitivling“, „Fanatiker“,...

Diese Denk- und Sprechweise führt zu sich selbst erfüllenden Prophezeihungen: Möchte ich von jemandem, dass er seine Ressourcen teilt, ihm aber sage, er sei „geizig“, sind die Chancen zurückgewiesen zu werden gross. Das benutze ich dann als Beweis, dass er wirklich geizig ist. Die einzige Befriedigung, die wir aus dieser Art Austausch erhalten, ist „Recht zu haben“. Allzu oft verwenden wir unsere Energie dafür, um zu beweisen, wer recht und wer unrecht hat, statt unsere Ressourcen – Kreativität, Energie und Intelligenz – dafür zu verwenden, dass die Bedürfnisse beider Seiten erfüllt werden.

Im Gegensatz zu einer Sprache, bei der wir uns gegenseitig beschuldigen, wenn wir das Gewünschte nicht erhalten, legt die Gewaltfreie Kommunikation (GFK) ihr Augenmerk auf die Freude, die Menschen durch ihre Fähigkeit erhalten, zum Wohl des Mitmenschen beizutragen. Tiefe Befriedigung gibt uns unsere „Macht“, durch Handlungen und Worte anderen Hilfe zu geben und zur Linderung ihrer Nöte beitragen zu können. Alle Menschen haben das Bedürfnis, Mitgefühl zu erhalten und zu geben.

Um die GFK zu veranschaulichen hat Marshall Rosenberg die Giraffe gewählt. Sie hat nicht nur das grösste Herz aller Landtiere, ihre Höhe ermöglicht ihr auch den Weitblick. Eine „GFK-Giraffe“ sieht und spricht mit dem Herzen und ist in der Lage in die Ferne zu sehen, damit sind die möglichen Folgen ihrer Worte und Taten gemeint, die nicht von Herzen kommen. GFK inspiriert uns dazu, bereitwillig zu geben: Meine Anregung, zum Wohl eines anderen Menschen beizutragen, entsteht durch Mitgefühl anstatt durch Schuld, Scham, Angst, Pflicht, äusserliche Belohnungen oder durch das Verlangen, Liebe und Anerkennung zu bekommen. Wir reagieren von Herzen und nicht durch ein „man muss“, „man sollte“, „es ist meine Pflicht“,...

Mitgefühl ist eine natürliche Regung des Herzens und wird durch die Kenntnis genährt, dass natürliche menschliche Bedürfnisse nicht erfüllt sind und wir Menschen gerne und bereitwillig darauf reagieren. Entsprechend macht es Sinn, dass wir uns einerseits so ausdrücken, dass anderen unsere Bedürfnisse bekannt werden, und andererseits dass wir andere so hören, dass wir ihre wahrnehmen können.

In dieser „Giraffensprache“ vertrauen wir auf vier Informationen, um uns anderen aufrichtig mitzuteilen und ebenso, wenn wir anderen zuhören – ungeachtet seiner Formulierungsweise. Nehmen wir das Beispiel der Mutter, die ihren jugendlichen Sohn anspricht, und schauen, wie sie sich hätte anders ausdrücken können.

1. Die erste Information ist die **Beobachtung** dessen, was das aktuelle Befinden ausgelöst hat. Wir versuchen unser Bestes, unsere Beobachtung ohne Wertungen zu formulieren. So könnte die Mutter sagen: *„Wenn ich die Video-Spiel-Zeitschriften, die Socken und das Essen auf dem Boden sehe, und diese Töpfe und das schmutzige Geschirr in der Küche..:“*  
(im Gegensatz zu: „in diesem Haus ist eine Sauerei“)
2. Die zweite Information drückt die **Gefühle** des Sprechers aus, als Reaktion zu seiner Beobachtung. Wir versuchen unser Möglichstes, die Empfindungen wahr zu nehmen, ohne dabei Gedanken hinzu zu fügen. Die Mutter könnte sagen: *„Ich bin erschöpft und wütend...“*  
(statt: „Ich sollte dich nie mehr alleine zu Hause lassen.“)
3. Die dritte Information betrifft das unerfüllte menschliche **Bedürfnis**, welches die erwähnten Gefühle verursacht hat. Wir versuchen so treffend als möglich dieses universelle Bedürfnis, die Wertvorstellung oder zumindest einen Wunsch zu erkennen und in positiver Weise mitzuteilen: *„weil ich mehr Ordnung und Schönheit brauche.“*  
(statt: „weil ich nicht nach Hause – in einen Saustall – kommen möchte!“)
4. Die vierte Information ist eine **Bitte**, welche dem Hörer die Möglichkeit anbietet, seine Fähigkeiten dazu zu nutzen, auf die Bedürfnisse des Sprechers sofort und in einer konkreten und machbaren Weise zu reagieren: *„Wärs du bereit, deine Sachen auf dem Boden weg zu räumen, die dir gehören, den Abfall weg zu bringen und das Geschirr im Waschbecken zu reinigen?“*  
(statt: „Würdest du endlich aufhören, immer so eine Sauerei zu machen und endlich deinen Hintern in Bewegung setzen. Jetzt unternehme etwas dagegen!“)

Wenn wir unsere Gefühle und Bedürfnisse offenbaren, bieten wir anderen eine Arena an, in der sie ihr Mitgefühl zum Ausdruck bringen können. Unsere Verletzlichkeit ist es, welche andere inspiriert, von Herzen zu geben. Wir alle haben die gleiche Erfahrung, wir haben keine Freude daran, anderen Dinge zu schenken, die sie nicht brauchen.

In einer Welt aber, in der Menschen sich gegenseitig beschuldigen, beschämen, analysieren und verurteilen, scheint es gefährlich zu sein – wenn nicht geradezu dumm –, sich in dieser verletzlichen Weise anderen zu zeigen. Daher ist es nötig, dass wir uns „Giraffenohren“ wachsen lassen. Wir möchten ja nicht nur unsere Gefühle und Bedürfnisse mitteilen, es ist genauso wichtig, die Gefühle und Bedürfnisse in den Worten, in den Gesten und der Stille anderer Menschen zu hören.

Wenn mein Partner mich „kalt und reserviert“ ruft, richte ich meine Aufmerksamkeit – statt auf sein Urteil – auf seine Gefühle und menschlichen Bedürfnisse. Und ich überprüfe die Richtigkeit meiner Annahme, falls ich nicht sicher bin, durch folgende Frage: *„Wenn du sagst, ich bin kalt und reserviert, bist du traurig, weil du häufiger Intimität brauchst als du gerade bekommst?“* Wenn mich hingegen jemand „dumm“ nennt, könnte ich empfinden, dass er frustriert ist und für seine Ansichten Bestätigung und Unterstützung sucht. Mit „Giraffenohren“ höre ich keine Urteile über mich oder andere, nur Gefühle und Bedürfnisse – die eigenen und die anderer. Marshall Rosenberg drückt dies so aus: *„Alle Urteile sind ein missglückter Ausdruck von menschlichen Bedürfnissen, die zu kurz kommen.“*

Aufgrund unserer intellektuellen – kopflastigen – Schulung sind die meisten von uns geschickt darin zu analysieren, zu diagnostizieren und Menschen zu bewerten. Es fällt uns hingegen schwer, unsere eigenen Gefühle und menschlichen Bedürfnisse wahr zu nehmen und klare Bitten zu formulieren. Es braucht Zeit, die „GFK Grammatik“ zu meistern, ein Vokabular für Gefühle und Bedürfnisse zu entwickeln, und die Gewandtheit im Ausdruck zu finden, die unseren persönlichen Ansprüchen gerecht wird.

Nach und nach jedoch, während unsere Worte aus Gefühlen und Bedürfnissen „fliessen“, und wir lernen mit unseren „Giraffenohren“ unser Gegenüber empathisch zu hören, werden wir entdecken, dass wir uns vom Zwang befreit haben, „recht“ haben oder „nett“ sein zu müssen. Unser Ausdruck verkörpert unsere tiefsten Wahrheiten und unser tiefstes Mitgefühl. GFK besteht aus einem Satz sofort anwendbarer Fähigkeiten und fordert uns heraus, unser „Bewusst-sein“ ein Leben lang weiter zu schärfen. Während wir Moment-für-Moment unsere Aufmerksamkeit verstärkt auf unsere Gefühle und Bedürfnisse richten, die unseren Worten und Handlungen zu Grunde liegen, verändern wir die Welt für uns selber sowie für andere.

## **GEWALTFREIE KOMMUNIKATION (GFK): EIN MUSTER-DIALOG**

Die Mutter beginnt den Dialog mit ihrem Sohn, in dem sie „klassisch-giraffisch“ vier Dinge mitteilt: Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis, Bitte:

Mutter:

*„Felix, wenn ich die Video-Spiel-Zeitschriften, die Socken und das Essen auf dem Boden sehe, und diese Töpfe und das schmutzige Geschirr in der Küche (*Beobachtung*), bin ich erschöpft und gereizt (*Gefühl*), weil ich gerne mehr Ordnung und Schönheit in meinem Zuhause hätte (*Bedürfnis*). Wärest du bereit die Dinge, die dir gehören, vom Boden weg zu räumen, den Abfall raus zu tragen und das Geschirr in der Spüle zu reinigen(*Bitte*)?“*

(Wäre Felix in einem „Giraffen-Haushalt“ aufgewachsen, hätte er deutlich das Bedürfnis der Mutter gehört und würde entsprechend einfühlsam reagieren. Im andern Fall jedoch wird er wahrscheinlicher eine Beschämung oder eine Forderung hören, ganz gleich wie sich die Mutter mitteilt. Glücklicherweise ist es bei der Nutzung von GFK nicht erforderlich, dass die andere Person GFK-kundig ist. Wir müssen nur darauf achten, dass wir unsere „Giraffen-Ohren“ tragen.)

Felix

*„Ordnung und Schönheit! Ordnung und Schönheit! Schäbig und Eklig! Mutter, warum muss du immer so zwanghaft bei allem sein? Wirklich!“*

Mutter

(Mit Giraffen-Ohren hört die Mutter keinen Hohn oder keine Anklage, weil sie nur seine Gefühle und Bedürfnisse hört.)

*„Also Felix, bist du etwas gereizt, weil du gerne mehr Lockerheit hättest... vielleicht auch, dass man alles, was die Ordnung hier im Haus angeht, entspannter nimmt?“*

Felix

„Jaaa, es ist doch keine so grosse Sache. Ich meine, hast du wirklich das Gefühl, wir werden krank oder sowas, weil die paar Sachen rum liegen und da ein paar schmutzige Teller stehen?“

Mutter

(Hört weiter, was Felix fühlt und braucht statt sich von seiner rhetorischen Frage fangen zu lassen: „Hast du wirklich das Gefühl,...“.)

„Es hört sich so an, als wärst du etwas ärgerlich, und du möchtest klarstellen, dass durch dich kein Schaden im Haus entsteht.“

Felix

„Genau! Es ist nur eine Frage des Geschmackes, und jeder hat seinen eigenen Stil. Was ich als Ordnung betrachte, ist nicht, was du als Ordnung betrachtest. Aber warum hast du das Recht, mir zu sagen, dass ich Ordnung für dich machen soll?“

Die Mutter nimmt eine „Auszeit“, um sich ihren Gefühlen und Bedürfnissen zu widmen und sie empathisch (mitfühlend) zu hören: *„Ooh, wenn er so mit spricht, bringt er mich so auf die Palme, dass ich schreien könnte: ‚Weil ich die Mutter bin, darum!‘“ Also, um was geht es mir hier? Was ist mein Bedürfnis? Mmmh, ich meine, ich brauche Respekt, aber vielleicht hat es mehr damit zu tun, dass ich Rücksichtnahme wünsche. Jaaa, ich möchte, dass er sich bewusst ist, wie viel Energie und Zeit – meines Leben – ich für sein Wohl einsetze, einfach aus reiner Liebe, und ich wünschte, er würde einfach aus eigenem inneren Antrieb die Dinge weg stellen und das tun, worum ich ihn bitte, statt mir zu sagen, ich kommandiere ihn herum, damit er für mich Dinge tut.“*

In Kontakt mit ihren Bedürfnissen gekommen erlebt die Mutter eine innerliche Veränderung: Sie ist nicht mehr wütend auf ihn, sondern sehr traurig. Zurück im Gespräch mit ihm kann sie nun entscheiden, ob sie weiter Felix anhört oder ob sie ihm ihre eigenen Gefühle und Bedürfnisse mitteilen möchte. Sie entscheidet sich dafür, ihn weiter anzuhören, weil sie weiss, dass er in der Lage sein wird, auf ihre Gefühle und Bedürfnisse einzugehen, sobald er genügend Mitgefühl und Verständnis für seine eigenen erhalten hat.

Mutter

„Ich höre, du wünschst dir, dass deine Entscheidungsfreiheit respektiert wird? Dass du selber entscheiden möchtest, wie viel du zur Erfüllung deines Ordnungssinnes tun willst, als den Ordnungsmassstab von jemand anderem erfüllen zu müssen?“

Felix

„Genau Mutter. Ich sehe nicht ein, warum es immer deine Maßstäbe sind, denen wir nachkommen müssen. Ich dachte, dass dies auch mein Zuhause ist.“

Mutter

„Würdest du gerne auch ein Wort mit reden können, wie der Standard festgelegt wird? ... Vielleicht dass wir gemeinsam entscheiden, für wie viel und für welche Art Ordnung wir uns hier einigen?“

Felix

„Ja, du hast es. Nach meinem Empfinden sieht es hier nicht nach einer Sauerei aus.“

Mutter

„Du willst mir zu verstehen geben, dass der gegenwärtige Zustand deinen Ansprüchen genügt?“

Felix

„Jaaa.“

(Stille oder die geringe Anzahl von Worten sind oft ein Zeichen dafür, dass die Person ausreichend Empathie für ihre Gefühle und Bedürfnisse erhalten hat.)

Mutter

(Die Bitte von Felix erratend)

„Also du würdest gerne, dass ich mit dir über den Standard spreche, so dass wir einen gemeinsamen Nenner finden?“

Felix

„Vielleicht später. Ich bin hungrig geworden; kannst du jetzt das Abendessen zubereiten?“

Mutter

(Wechselt von Empathie zum Ausdruck)

„Also, ich bin wirklich frustriert. Ich machte den gesamten Einkauf, kaufte Tortellini und eine leckere Sosse dazu, aber wenn ich hier herein komme und das Spülbecken voller Sachen sehe, habe ich keine Lust zu kochen. Wie ich dir vorher sagte, ich fühle mich abgespannt und genervt, weil ich Ordnung in meiner Umgebung brauche. (Seufzer) Felix, ich glaube, es würde mir helfen, wenn ich weiss, dass ich verstanden worden bin. Könntest du mir sagen, was du gerade gehört hast?“

(Sie äussert eine Bitte, um ihr Bedürfnis nach Verständnis zu erfüllen.)

Felix

„Du bist müde und enttäuscht und hast keinen Bock zu kochen, weil ich so eine Sauerei hinterlassen habe?“

Mutter

„Danke. Ja, ich bin müde und enttäuscht. Jedoch nicht, weil du eine Sauerei hinterlassen hast, sondern weil ich das Bedürfnis nach Ordnung und Schönheit habe.“

(Sie achtet darauf, die Verantwortung für ihre eigenen Gefühle zu übernehmen.)

Felix

(Denkt im Stillen für sich nach, dann...)

„O.K. Mutter. Wie wär's, wenn du dich in dein ordentliches Zimmer verziehst und du saugst dir eine gute Portion Ordnung und Schönheit auf, während ich die Tortellini koche und das Abendessen zubereite. Nach dem Essen, werde ich nicht mehr hungrig sein und du nicht so abgespannt, und wir können uns dann überlegen, wie wir das mit dem Aufräumen anstellen, okay?“

Der Dialog könnte weiter gehen, je nach dem, wie glücklich die Mutter mit seinem Vorschlag ist. Es hat jedoch eine wichtige Veränderung statt gefunden: Während der Suche nach Lösungen gelangten beide Parteien zur Überzeugung, dass die eigenen Bedürfnisse vom andern gehört und gewürdigt wurden.

Marshall Rosenberg vermittelte einst zwischen zwei Stämmen in Nigeria in einem Raum, in dem Kinder des einen Stammes von Mitgliedern des andern umgebracht wurden. Aus dieser Erfahrung heraus kam er zum Schluss: „Egal wie schwerwiegend das Thema ist, Frieden wird dann entstehen, wenn beide Seiten darauf vertrauen, dass die eigenen Bedürfnisse vom anderen gewürdigt werden. Andererseits ist es auch egal, wie unbedeutend das Thema ist, Krieg entsteht, wenn eine Seite glaubt, dass die eigenen Bedürfnissen dem anderen gleichgültig sind.“

Das Ziel der GFK besteht nicht darin, andere zu manipulieren, damit sie tun, was wir gerne hätten, sondern einen Prozess einzuleiten, bei dem wir eine gegenseitige Verbindung von Herzen eingehen. Wir nehmen die Bedürfnisse voneinander wahr und empfinden Freude, unsere Energie und unsere Fähigkeiten dafür einzusetzen, das Leben unserer Mitmenschen zu bereichern.

© Lucy Leu (überarbeitet am 26. Oktober 2000)

Übersetzung Martin Rausch