

**Marshall B.  
Rosenberg**

# **Gewaltfreie Kommunikation**

**Eine Sprache des Lebens**

**Gestalten Sie Ihr Leben,  
Ihre Beziehungen und Ihre  
Welt in Übereinstimmung  
mit Ihren Werten**

**JUNFERMANN**

**Überarbeitete  
und erweiterte  
Neuaufgabe**

Als ich mich mit den Umständen beschäftigte, die unsere Fähigkeit beeinflussen, einfühlsam zu bleiben, war ich erstaunt über die entscheidende Rolle der Sprache und des Gebrauchs von Wörtern. Seitdem habe ich einen spezifischen Zugang zur Kommunikation entdeckt – zum Sprechen und Zuhören –, *der uns dazu führt, von Herzen zu geben*, indem wir mit uns selbst und mit anderen auf eine Weise in Kontakt kommen, die unser natürliches Einfühlungsvermögen zum Ausdruck bringt. Ich nenne diese Methode Gewaltfreie Kommunikation und benutze den Begriff *Gewaltfreiheit* in Sinne von Gandhi: Er meint damit unser einführendes Wesen, das sich wieder entfaltet, wenn die Gewalt in unseren Herzen nachläßt. Wir betrachten unsere Art zu sprechen vielleicht nicht als „gewalttätig“, dennoch führen unsere Worte oft zu Verletzung und Leid – bei uns selbst oder bei anderen. In einigen Gruppen ist der Prozeß, den ich beschreibe, auch als Einfühlsame Kommunikation bekannt; die Abkürzung „GFK“ steht in diesem Buch daher für Gewaltfreie oder Einfühlsame Kommunikation.

## Wie wir unsere Aufmerksamkeit fokussieren können

Die GFK gründet sich auf sprachliche und kommunikative Fähigkeiten, die unsere Möglichkeiten erweitert, selbst unter herausfordernden Umständen menschlich zu bleiben. Sie beinhaltet nichts Neues; alles was in die GFK integriert wurde, ist schon seit Jahrhunderten bekannt. Es geht also darum, uns an etwas zu erinnern, das wir bereits kennen – nämlich daran, wie unsere zwischenmenschliche Kommunikation ursprünglich gedacht war. Und es geht auch darum, uns gegenseitig bei einer Lebensweise zu helfen, die dieses Wissen wieder lebendig macht.

Die GFK hilft uns bei der Umgestaltung unseres sprachlichen Ausdrucks und unserer Art zuzuhören. Aus gewohnheitsmäßigen, automatischen Reaktionen werden bewußte Antworten, die fest auf dem Boden unseres Bewußtseins über das stehen, was wir wahrnehmen, fühlen und brauchen. Wir werden angeregt, uns ehrlich und klar auszudrücken und gleichzeitig anderen Menschen unsere respektvolle und einfühlsame Aufmerksamkeit zu schenken. Unabhängig vom Thema eines Gesprächs gelingt es uns dann immer besser, unseren eigenen, zugrundeliegenden Bedürfnisse wie auch denen unserer Gesprächspartner auf die Spur zu kommen. Die GFK trainiert uns, sorgfältig zu beobachten und die Verhaltensweisen und Umstände, die uns stören, genau zu bestimmen. Wir lernen, in einer bestimmten Situation zu erkennen, was wir konkret brauchen, und es klar auszusprechen. Die Form ist einfach und hat doch starke Transformationskraft.

Da die GFK unsere alten Muster von Verteidigung, Rückzug oder Angriff angesichts von Urteilen und Kritik umwandelt, kommen wir immer mehr dahin, uns selbst und andere sowie unsere innere Einstellung und die Dynamik unserer Beziehungen in einem neuen Licht zu sehen. Widerstand, Abwehr und gewalttätige Reaktionen werden auf ein Minimum reduziert. Wir entdecken das Potential unseres Einfühlungsvermögens, wenn wir uns auf die Klärung von Beobachtung, Gefühl und Bedürfnis konzentrieren, statt zu diagnostizieren und zu beurteilen. Dadurch daß die GFK die Betonung auf intensives Zuhören nach innen und nach außen legt, fördert sie Wertschätzung, Aufmerksamkeit und Einfühlung und erzeugt auf beiden Seiten den Wunsch, von Herzen zu geben.

Obwohl ich von der GFK als einen „Prozeß der Kommunikation“ oder einer „Sprache der Einfühlsamkeit“ spreche, ist sie mehr als ein Prozeß oder eine Sprache. Auf einer tieferen Ebene ist sie eine ständige Mahnung, unsere Aufmerksamkeit in eine Richtung zu lenken, in der die Wahrscheinlichkeit steigt, daß wir das bekommen, wonach wir suchen.

Es gibt da die Geschichte von einem Mann, der unter einer Straßenlaterne auf allen vieren nach etwas sucht. Ein Polizist, der gerade vorbeikommt, fragt ihn, was er da macht. „Ich suche nach meinen Autoschlüsseln“, erwidert der Mann, der scheinbar beschwipst ist. „Haben Sie sie hier verloren?“ erkundigt sich der Beamte. „Nein“, antwortet der Mann, „ich habe sie auf dem Weg verloren.“ Als er den verblüfften Gesichtsausdruck des Polizisten sieht, fügt er schnell hinzu: „Aber das Licht ist hier viel besser.“

Ich stelle fest, daß meine kulturellen Wurzeln meine Aufmerksamkeit in eine Richtung lenken, wo ich sehr wahrscheinlich nicht das bekomme, was ich haben möchte. Und so habe ich die GFK als eine Methode entwickelt, die meine Wahrnehmung trainiert, damit das Licht der Bewußtheit in eine Richtung scheint, die das Potential hat, mir das zu geben, wonach ich suche. Was ich in meinem Leben möchte, ist Einfühlsamkeit, einen Fluß zwischen mir und anderen, der auf gegenseitigem Geben von Herzen beruht.

In dem nun folgenden Gedicht meiner Freundin Ruth Bebermeyer kommt die Art der Einfühlung zum Ausdruck, die ich meine, wenn ich sage „von Herzen geben“:

*Wir sehen Beziehungen  
in einem neuen Licht, wenn  
wir mit Hilfe der GFK unsere  
eigenen, zugrundeliegenden  
Bedürfnisse und die der  
anderen wahrnehmen.*

## Der Prozeß der Gewaltfreien Kommunikation

Um den uns allen gemeinsamen Wunsch, von Herzen zu geben, Wirklichkeit werden zu lassen, richten wir das Licht unseres Bewußtseins auf vier Bereiche – wir sprechen von den vier Komponenten des GFK-Modells.

### Die vier Komponenten der GFK

**1. Beobachtungen:** Zuerst beobachten wir, was in einer Situation tatsächlich geschieht: Was hören wir andere sagen, was sehen wir, was andere tun, wodurch unser Leben entweder reicher wird oder auch nicht? Die Kunst besteht darin, unsere Beobachtung dem anderen ohne Beurteilung oder Bewertung mitzuteilen – einfach zu beschreiben, was jemand macht, und daß wir es entweder mögen oder nicht.

**2. Gefühle:** Als nächstes sprechen wir aus, wie wir uns fühlen, wenn wir diese Handlung beobachten. Fühlen wir uns verletzt, erschrocken, froh, amüsiert, irritiert usw.?

**3. Bedürfnisse:** Im dritten Schritt sagen wir, welche unserer Bedürfnisse hinter diesen Gefühlen stehen.

Das Bewußtsein dieser drei Komponenten ist uns gegenwärtig, wenn wir die GFK einsetzen, um klar und ehrlich auszudrücken, wie es uns gerade geht. Eine Mutter kann z.B. diese drei Bestandteile ihrem Sohn gegenüber ausdrücken, indem sie sagt: „Felix, ich ärgere mich, wenn ich zwei zusammengerollte schmutzige Socken unter dem Kaffeetisch sehe und noch drei neben dem Fernseher, weil ich in den Räumen, die wir gemeinsam benutzen, mehr Ordnung brauche“.

**4. Bitten:** Sie macht dann sofort weiter mit der vierten Komponente – einer sehr spezifischen Bitte: „Würdest du bitte deine Socken in dein Zimmer oder in die Waschmaschine tun?“ Dieses vierte Element bezieht sich darauf, was wir vom anderen wollen, so daß unser beider Leben schöner wird. Was kann er oder sie konkret tun, um unsere Lebensqualität zu verbessern?

So besteht die eine Seite der GFK darin, diese vier Informationsteile ganz klar auszudrücken, mit Worten oder auf andere Weise. Auf der anderen Seite nehmen wir die gleichen vier Informationsteile von unseren Mitmenschen auf. Wir treten mit ihnen in Kontakt, indem wir uns darauf einstimmen, was sie beobachten, fühlen und brauchen, und wenn wir dann den vierten Teil hören, ihre Bitte, entdecken wir, was ihre Lebensqualität verbessern würde.

#### Die vier Komponenten der GFK:

1. Beobachtung
2. Gefühle
3. Bedürfnisse
4. Bitten

Während wir unser Augenmerk auf diese vier Bereiche richten und anderen dabei helfen, das gleiche zu tun, bauen wir einen Kommunikationsfluß auf, der sich hin und her bewegt: Was ich beobachte, fühle und brauche; um was ich bitte, um mein Leben zu verschönern; was du beobachtest, fühlst und brauchst; worum du bittest, um dein Leben zu verschönern ...

### Prozeß der Gewaltfreien Kommunikation

- ▶ Konkrete Handlungen, die wir *beobachten* können und die unser Wohlbefinden beeinträchtigen;
- ▶ wie wir uns *fühlen*, in Verbindung mit dem, was wir beobachten;
- ▶ unsere *Bedürfnisse*, Werte, Wünsche usw., aus denen diese Gefühle entstehen;
- ▶ die konkrete Handlung, um die wir *bitten* möchten, damit unser aller Leben reicher wird.

Die beiden Teile der GFK:

1. Sich mit Hilfe der vier Komponenten ehrlich ausdrücken,
2. mit Hilfe der vier Komponenten empathisch zuhören.

Wenn wir mit dem Modell arbeiten wollen, können wir entweder damit anfangen, uns selbst in dieser Sprache auszudrücken oder die vier Informationsteile von anderen Menschen einfühlsam aufzunehmen. Auch wenn wir in den Kapiteln 3 bis 6 lernen, auf die einzelnen Komponenten zu hören und sie verbal auszudrücken, ist es doch wichtig, im Gedächtnis zu behalten, daß die GFK nicht auf einer feststehenden Formel beruht, sondern sich unterschiedlichen Situationen ebenso anpaßt wie persönlichen und kulturellen Gegebenheiten. Auch wenn ich die GFK zweckmäßigerweise als „Prozeß“ oder „Sprache“ bezeichne, ist es genausogut möglich, alle vier Teile des Modells auszudrücken, ohne dabei ein einziges Wort zu verlieren. Das Wesentliche der GFK findet sich in unserem Bewußtsein über die vier Komponenten wieder und nicht in den tatsächlichen Worten, die gewechselt werden.

## **Zusammenfassung**

Die GFK hilft uns, mit uns selbst und mit unseren Mitmenschen so in Kontakt zu kommen, daß sich unser natürliches Einfühlungsvermögen wieder entfalten kann. Die GFK zeigt uns, wie wir unsere Ausdrucksweise und unser Zuhören durch die Fokussierung unseres Bewußtseins auf vier Bereiche umgestalten können: was wir beobachten, fühlen und brauchen und worum wir bitten wollen, um unsere Lebensqualität zu verbessern. Die GFK fördert intensives Zuhören, Respekt und Empathie, und sie erzeugt einen beiderseitigen Wunsch, von Herzen zu geben. Die einen nutzen die GFK, um mit sich selbst einfühlsam umzugehen, andere vertiefen damit ihre persönlichen Beziehungen, und wieder andere bauen sich so bessere Kontakte am Arbeitsplatz oder in der Politik auf. Auf der ganzen Welt wird die GFK eingesetzt, um bei Auseinandersetzungen und Konflikten auf allen Ebenen zu vermitteln.

## **Gewaltfreie Kommunikation in der Praxis: „Mörder, Attentäter, Kinderkiller!“**

*Eingestreut in das Buch sind Dialoge mit dem Titel „GFK in der Praxis“. Diese Dialoge wollen einen Eindruck von echten Gesprächen geben, in denen einer der Gesprächsteilnehmer die Prinzipien der GFK anwendet. Dennoch ist GFK nicht einfach eine Sprache oder ein Satz Techniken für den Umgang mit Wörtern. Das Bewußtsein und die innere Einstellung, die das Ganze erst richtig erfassen, können auch durch Schweigen ausgedrückt werden, durch eine hohe Qualität der Präsenz oder auch durch den Gesichtsausdruck und die Körpersprache. Die Dialoge „Gewaltfreie Kommunikation in der Praxis“, die Sie gleich lesen werden, sind notwendigerweise gestraffie und gekürzte Fassungen von echten Gesprächen, in denen die Augenblicke schweigender Empathie, Geschichten, Humor, Gesten usw. zu einem natürlicheren Fließen zwischen zwei Menschen beitragen, als es möglicherweise in der gedruckten Fassung zum Ausdruck kommt.*

Einmal präsentierte ich die GFK in einer Moschee im Flüchtlingslager Deheisha in Bethlehem vor etwa 170 palästinensischen, männlichen Moslems. Die Haltung der Palästinenser gegenüber Amerikanern war zu der Zeit nicht gerade freundlich. Während ich redete, merkte ich plötzlich, wie eine Welle gedämpfter Aufregung durch die Menge ging. „Sie flüstern, daß du Amerikaner bist!“ warnte mich gerade mein Übersetzer, als ein Mann aus dem Publikum auf die Füße sprang. Er sah mir direkt ins Gesicht und schrie aus vollem Hals, „Mörder!“ Augenblicklich fiel ein Dutzend Männer mit ihm in einen Chor ein, „Attentäter!“, „Kinderkiller!“, „Mörder!“.

Glücklicherweise war ich in der Lage, meine Aufmerksamkeit auf das zu richten, was der Mann fühlte und brauchte. In diesem Fall hatte ich einige Anhaltspunkte: Auf meinem Weg in das Flüchtlingslager hatte ich mehrere leere

Tränengaskanister gesehen, die in der Nacht zuvor in das Lager geschossen worden waren. Auf jedem Kanister stand deutlich lesbar die Aufschrift „Made in USA“. Ich wußte, daß die Flüchtlinge viel Ärger gegen die Vereinigten Staaten aufgestaut hatten wegen der Versorgung Israels mit Tränengas und anderen Waffen.

Ich sprach zu dem Mann, der Mörder zu mir gesagt hatte:

- Ich: Ärgern Sie sich, weil Sie möchten, daß meine Regierung ihre Mittel anders einsetzt? (Ich wußte nicht, ob ich mit meiner Vermutung richtig lag, entscheidend ist jedoch mein ernstgemeinter Versuch, mit seinen Gefühlen und Bedürfnissen in Kontakt zu kommen.)
- Er: Verdammt nochmal, ja, ich ärgere mich! Sie glauben, wir brauchen Tränengas? Wir brauchen eine Kanalisation und nicht euer Tränengas! Wir brauchen Wohnungen! Wir brauchen ein eigenes Land!
- Ich: Sie sind also wütend und hätten gerne Unterstützung, um Ihre Lebensbedingungen zu verbessern und auch für Ihre politische Unabhängigkeit?
- Er: Wissen Sie, wie es ist, hier 27 Jahre lang zu leben, so wie ich mit meiner Familie – Kindern und allem? Haben Sie auch nur den blassesten Schimmer, wie das die ganze Zeit für uns ist?
- Ich: Das klingt so, als wären Sie sehr verzweifelt und würden sich fragen, ob ich oder jemand anders wirklich verstehen kann, wie es ist, unter solchen Bedingungen zu leben.
- Er: Sie wollen das verstehen? Sagen Sie, haben Sie Kinder? Gehen die zur Schule? Haben sie Spielplätze? Mein Sohn ist krank! Er spielt in offenen Abwässern! In seiner Klasse gibt es keine Bücher! Haben Sie schon mal eine Schule gesehen, die keine Bücher hat?
- Ich: Ich höre, wie weh es Ihnen tut, Ihre Kinder hier aufzuziehen; Sie möchten, daß ich verstehe, daß Sie wollen, was alle Eltern für ihre Kinder wollen – eine gute Ausbildung, Möglichkeiten zum Spielen und in einer gesunden Umgebung aufwachsen...
- Er: Stimmt genau, die Gundsbedingungen! Menschenrechte – nennt Ihr Amerikaner es nicht so? Warum kommen nicht mehr von euch hierher und schauen sich an, welche Art von Menschenrechten Ihr uns bringt!
- Ich: Sie hätten gerne, daß sich mehr Amerikaner über das Ausmaß des Leids hier klar werden und sich die Konsequenzen ihrer politischen Entscheidungen genauer überlegen?

Unser Dialog ging noch weiter; er brachte fast zwanzig Minuten lang seinen Schmerz zum Ausdruck, und ich hörte auf die Gefühle und Bedürfnisse hinter jeder Aussage. Ich stimmte nicht zu und lehnte nicht ab. Ich nahm seine Worte auf, aber nicht als Angriffe, sondern als Geschenke eines Mitmenschen, der bereit ist, sein Innerstes und seine tiefe Verletzlichkeit mit mir zu teilen.

Sobald sich der Mann verstanden fühlte, konnte er mir zuhören, als ich den Grund meiner Anwesenheit im Lager erläuterte. Eine Stunde später lud mich derselbe Mann, der mich Mörder genannt hatte, zu einem Ramadan-Essen nach Hause ein.

## **Wie wir uns wahrscheinlich fühlen werden, wenn sich unsere Bedürfnisse erfüllen**

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



## **Wie wir uns wahrscheinlich fühlen werden, wenn sich unsere Bedürfnisse nicht erfüllen**

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