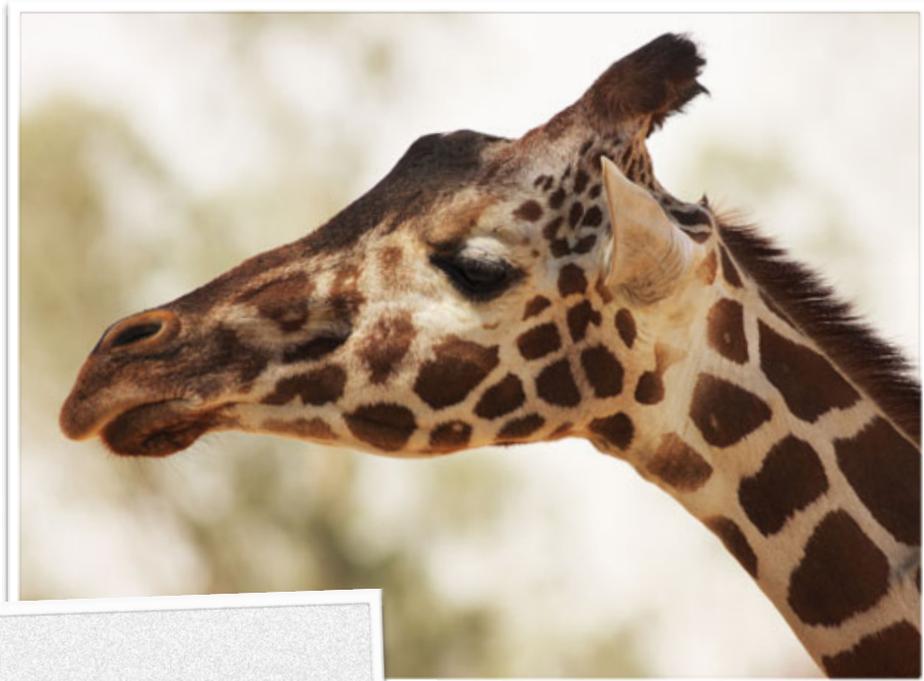
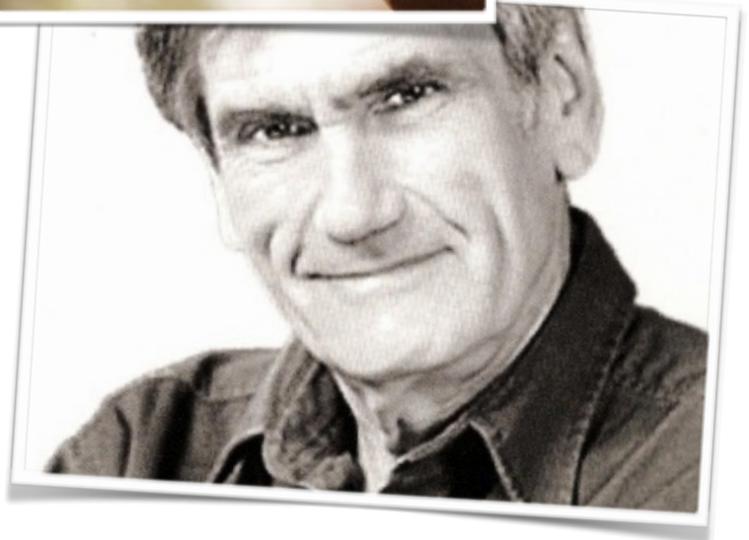


Gewaltfrei kommunizieren



findet die
richtigen Worte.



**Masterarbeit
zur Mastercoach- Ausbildung -
vorgelegt von Robert Raddatz
im April 2016**

Gewaltfrei kommunizieren

Ein NLP- Format auf submodaler Ebene, um Lösungen zur gewaltfreien und wertschätzenden Kommunikation zu finden und zu etablieren. In Anlehnung an das Konzept der gewaltfreien Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg.

<i>Einleitung: Zum Anwendungsbereich</i>	04
<i>Kapitel 1: Zur Person von Marshall B. Rosenberg</i>	
1.1 Biografisches zu Marshall B. Rosenberg	04
<i>Kapitel 2: Das Grundprinzip der gewaltfreien Kommunikation</i>	
2.1 Einleitung zum Konzept der gewaltfreien Kommunikation	05
2.1.1 Beobachtung	06
2.1.2 Gefühle wahrnehmen und ausdrücken	06
2.1.3 Bedürfnisse wahrnehmen und äußern	07
2.1.4 Bitten	08
<i>Kapitel 3: Das Format „Gewaltfrei kommunizieren“ in seinen Schritten</i>	
3.1 Schritt 1: Finde das Problem	09
3.2 Schritt 2: Ziel definieren	09
3.3 Schritt 3: Einwände klären	09
3.4 Schritt 4: Stresssituation und Zielqualität submodal erkunden	10
3.5 Schritt 5: Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis und Bitte	10
3.6 Schritt 6: Hypnotalk	11

3.7 Schritt 7: Test und Future Pace12

Kapitel 4: Quellennachweise12

Einleitung: Zum Anwendungsbereich

Wenn ein Klient bspw. darüber klagt, immer wieder in ärgerliche, stressige, unangenehme oder aggressive Kommunikationssituationen zu geraten. Der Klient berichtet, dass er/ sie sich schnell aufregt, oft aggressiv wird, oder ihm gegenüber jemand sich aufregt, aggressiv wird. Sei es mit dem Partner, den Kindern, Freunden, Verwandten, auf der Arbeit, bei Vorstellungsgesprächen, beim Arzt, bei konfliktreichen Gesprächen wie Reklamation, bei Vorträgen. *"Nie räumst du auf, immer muss ich alles alleine machen", "Papa, Du bist gemein", "Aber er hat angefangen", "Sie sind mal wieder zu spät gekommen", "Mit Ihrer Einstellung kommen Sie hier nicht weit"* usw.

Dieses Format ist geeignet, um jegliche Kommunikationssituationen zu lösen, die als unangenehm empfunden werden. Der Klient vermag es bisher nicht, angemessen, d.h. wertschätzend, empathisch und gewaltfrei, auf die Äußerungen seines Gegenüber zu reagieren, bzw. interpretiert die Äußerungen seines Gegenüber unangemessen und fühlt sich angegriffen.

So kann sich die Klage auch darauf beziehen, dass der Klient sagt er würde gerne anders reagieren können, aber ständig in ein anklagendes oder sich verteidigendes Muster verfällt. Der Klient kann nun erfahren wie sich seine Situation verändert wenn er in der Lage ist, die Situation zu beobachten, sich empathisch mit einem eigenen Gefühl, oder dem des Gegenüber zu verbinden, seine Bedürfnisse darin zu erkennen und eine Bitte an den oder die Gesprächspartner zu richten.

Darüber hinaus kann mit diesem Format eine grundlegende Haltung etabliert werden die es ermöglicht, generell einfacher, wertschätzender und akzeptierender zu kommunizieren. So können kommende mögliche Situationen durch eine gewaltfreie Haltung harmonischer und friedlicher werden.

Kapitel 1: Zur Person von Marshall B. Rosenberg

1.1 Biografisches zu Marshall B. Rosenberg

Marshall B. Rosenberg wurde 1934 in Canton, Ohio, geboren und wuchs in Detroit auf. Schon in seiner Kindheit wurde er mit Konflikten in Bezug auf Raassenunruhen konfrontiert. Diese und weitere Erfahrungen veranlassten

Rosenberg dazu, sich in seinem Leben mit Fragestellungen, die sich um den Verlust, oder auch den Erhalt der einfühlsamen Verbindung zwischen Menschen drehten, zu beschäftigen. Als klinischer Psychologe ließ sich Rosenberg von den Ideen Carl Rogers' (Klientenzentrierte Gesprächsführung) und Mahatma Gandhi's inspirieren und entwickelte das Konzept der Gewaltfreien Kommunikation. Seit Beginn der 1970er Jahre arbeitete Rosenberg in der ganzen Welt und verbreitete das Konzept. Er starb im Frühjahr 2015. Sein Konzept findet weltweit Anerkennung und es gibt eine Vielzahl von Möglichkeiten, sich in der gewaltfreien Kommunikation fort- und ausbilden zu lassen.

Kapitel 2: Das Grundprinzip der gewaltfreien Kommunikation

2.1 Einleitung zum Konzept der gewaltfreien Kommunikation

Als Rosenberg begann sich mit der Fähigkeit zu beschäftigen, auch in den schwierigsten Situationen einfühlsam zu bleiben, entdeckte er die entscheidende Rolle der Sprache. Sprechen und Zuhören wurde zur Möglichkeit, sich im Sinne Gandhis von Herzen ausdrücken zu können und mit sich und seiner Umwelt einfühlsam in Kontakt zu bringen (vgl. Rosenberg, S.22). So versteht er die gewaltfreie Kommunikation als eine Art, einfühlsam zu kommunizieren, fernab jeglicher Urteile, Vergleiche, Verleugnungen von Verantwortung und Forderungen. Rosenberg spricht davon, dass wir uns allzu sehr diese Muster "*lebensentfremdender Kommunikation*" (ebd., S. 42) angeeignet haben, so dass wir uns und andere verletzen.

Die Gewaltfreie Kommunikation ist ein Konzept, eine Sprache des Herzens, die es ermöglicht, mit sich und anderen in ein natürliches und einfühlsames Miteinander zu gelangen. "*Die GFK fördert intensives Zuhören, Respekt und Empathie, und sie erzeugt einen beiderseitigen Wunsch, von Herzen zu geben*" (ebd., S.30), so dass alle Beteiligten zur Einfühlsamkeit inspiriert werden. Dabei sind für Rosenberg vier wesentliche Haltungen, er nennt sie "*Komponenten*" (ebd., S. 25), ausschlaggebend für das Erreichen des Wunsches von Herzen zu geben und in der, wie er sie nennt, Giraffensprache

zu sprechen. Diese vier Komponenten (Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis und Bitte) werden nun im weiteren erläutert.

2.1.1 Beobachtung

In der GFK wird der erste wesentliche Schritt unternommen, indem beobachtet wird. Und zwar auf eine Weise, die sich komplett von einer Bewertung abgrenzt. So wird ausschließlich beobachtet was wir sehen, hören oder berühren, ohne es mit einer Bewertung, einer Verurteilung, einer Kritik oder anderen Formen der Analyse zu verknüpfen (vgl. Rosenberg, S. 48). Es ist ein wichtiges Element, unserem Gegenüber sagen zu können, wie es uns geht.

Eine Wand kann weiß sein, 4x5 Meter Ausmaß haben etc., im beobachtenden Sinne kann sie jedoch kein Hindernis oder schön sein.

2.1.2 Gefühle wahrnehmen und ausdrücken

Um meinem Gegenüber deutlich zu machen wie es mir geht, ist es nun wichtig die eigenen Gefühle zu kennen und benennen zu können. Innerhalb dieser zweiten Komponente der GFK fordert Rosenberg dazu auf, sich einen Wortschatz anzutrainieren der über Äußerungen wie "*ich fühle mich gut*", oder "*mir geht es schlecht*" hinaus gehen. Er unterscheidet dabei zwischen Gefühlen die sich zeigen wenn unsere Bedürfnisse erfüllt sind (A) und solche die wir eher wahrnehmen wenn unsere Bedürfnisse nicht erfüllt sind (B). Dazu ein paar Beispiele.

A: angeregt, angenehm, beschwingt, energisch, erfreut, friedlich, gespannt, hellwach, klar, motiviert, sicher, strahlend, verliebt, unbeschwert, zärtlich.

B: angegriffen, bedroht, eingeengt, gequält, hintergangen, nicht geachtet, nicht respektiert, sabotiert, unter Druck gesetzt, ungewollt, vernachlässigt.

(vgl. Rosenberg, S. 62f)

Nun ist es im Austausch wichtig, klar zu unterscheiden zwischen dem tatsächlichen Ausdruck von Gefühlen, wobei das Vokabular unter A/B hilfreich sein kann, sowie einschätzenden und interpretierenden Aussagen.

So ist eine bewertende, einschätzende Aussage wie *"Ich habe das Gefühl ich bin hier auf der Arbeit für niemanden wichtig"* eher als etwas zu verstehen, worin ich ausdrücke was andere über mich denken.

Wenn ich mein echtes Gefühl ausdrücken möchte, könnte es so formuliert werden: *"Wenn ich an die Arbeit denke bin ich traurig und ich fühle mich entmutigt."*

2.1.3 Bedürfnisse wahrnehmen und äußern

"Das was andere sagen oder tun, mag ein Auslöser für unsere Gefühle sein, ist aber nie die Ursache" (Rosenberg, S. 69).

In diesem dritten Schritt der GFK ist es entscheidend zu erkennen und zu akzeptieren, dass hinter unseren Gefühlen Bedürfnisse stehen. Dabei ist es wichtig, die Verantwortung für die eigenen Emotionen zu übernehmen und sich emotional davon zu befreien, Verantwortung für die Gefühle der anderen zu übernehmen. In Verbindung dazu ist es jedoch auch notwendig sich bewusst zu machen, dass wir unsere Bedürfnisse rücksichtsvoll und niemals auf Kosten anderer erfüllen können (vgl. Rosenberg, S. 81).

Rosenberg listet die grundlegenden menschlichen Bedürfnisse, die hier im Ansatz dargestellt werden, wie folgt auf (vgl. Rosenberg, S. 74f):

- Autonomie (Ziele, Werte), Feiern (Erfüllung von Träumen feiern), Integrität, (Kreativität, Sinn), Interdependenz (Nähe, Liebe, Verständnis), Nähren der physischen Existenz (Luft, Nahrung), Spiel (Freude, Lachen), Spirituelle Verbundenheit (Schönheit, Frieden)

So könnte der Ausdruck eines Bedürfnisses folgendermaßen formuliert sein: *"Ich bin traurig darüber, dass Du nicht zum Essen kommst, weil ich gehofft hatte, wir könnten den Abend zusammen verbringen"* (Rosenberg, S. 84).

An dieser Stelle erscheint eine Ergänzung sinnvoll. Da es sich in Kommunikationssituationen immer auch um die Qualität einer Beziehung zu einem Gegenüber dreht, werden die acht Beziehungsbedürfnisse der Transaktionsanalytiker nach Erskine und Trautmann hinzugefügt. Diese können beim Finden und Benennen der Bedürfnisse bereichernd berücksichtigt werden (vgl. Gauger). Diese dauerhaften Bedürfnisse umfassen die Bedürfnisse nach:

- Vergewisserung (z.B. ob die Beziehung Bestand hat), Sicherheit (z.B. klare Regeln, Bestätigung (z.B. ernst genommen werden), Grenzen (z.B. Orientierung bekommen), Initiierung (z.B. von jemandem freudvoll überrascht werden), Einfluss (z.B. beim anderen etwas bewirken können), Etwas zu geben (z.B. Geschenk machen, Beitrag leisten) und Einmaligkeit (z.B. als einzigartig wahrgenommen und wertgeschätzt zu werden).

2.1.4 Bitten

In der abschließenden Komponente der GFK geht es nun darum, *„um was wir bitten möchten, damit sich unsere Lebensqualität verbessert“* (Rosenberg, S.87). Es wird eine konkrete Bitte geäußert, die es dem Gegenüber oder mir ermöglicht, meine Bedürfnisse, oder die des anderen zu erfüllen. Und zwar auf eine Weise, dass beim Gegenüber die Bereitschaft steigt, auf die Bitte einfühlsam zu reagieren. Dabei betont Rosenberg, dass eine positive Formulierung von dem was ich möchte sehr hilfreich ist. Z.B. *„Ich möchte einen Abend in der Woche mit Dir verbringen“*, statt *„Ich möchte dass Du weniger arbeitest.“* Rosenberg empfiehlt zudem die ausgesprochene Bitte wiedergeben zu lassen, um sicher zu stellen, dass das was geäußert wurde auch im gewünschten Sinne angekommen ist (ebd., S.95). Damit eine Bitte nicht wie eine Forderung formuliert wird, ist es wichtig, sich als Sprecher der Bitte mit der eigenen Reaktion auf die Antwort auseinander zu setzen. Reagiere ich auf die Antwort bspw. mit Vorwürfen, dann war meine Bitte her eine Forderung. Beispiel: *„Ich bin total fertig und hätte gerne etwas Ruhe heute Abend. Würdest Du mir bitte einen Tee machen.“* *„Oh, tut mir leid, ich bin auf dem Sprung, und habe keine Zeit dafür.“* *„War ja klar, dass Du Du nur an Dich denkst.“* Hier hat der Sprecher einen Vorwurf formuliert und das Bedürfnis des anderen nach evtl. Zuverlässigkeit nicht erkannt. Eine Bitte beinhaltet die Wahlmöglichkeit des Gegenüber zu wählen und wir können uns die Zustimmung nur wünschen. *„Das Ziel der GFK ist (...) Beziehungen aufzubauen, die auf Offenheit und Einfühlsamkeit basieren, so dass sich über kurz oder lang die Bedürfnisse jedes einzelnen erfüllen“* (Rosenberg, S.106).

Kapitel 3: Das Format „Gewaltfrei kommunizieren“ in seinen Schritten

3.1 Schritt 1: Finde das Problem

Problem

Wo liegt das Problem? Erinnerst Du Dich an ein stressiges oder unangenehmes Gespräch? Kennst Du Situationen in denen Du Dich in Kommunikation mit anderen auf eine Weise unwohl fühlst? (*Evtl. hat der Klient so eine Situation schon benannt. Diese Erfahrung wird dann konkretisiert.*)

Zusätzlich kann gefragt werden: Auf einer Skala von 1-10, wie stressig/ aggressiv/ unangenehm ist diese Situation für Dich?

Beispiel:

Ihre Exfrau sagt zu Ihnen: "Die Ärztin ist auch der Meinung, dass die Kinder Deine neue Partnerin noch nicht kennen lernen sollte. Das ist einfach zu früh."

Das Problem könnte nun sein, dass Sie unangemessen reagieren, indem Sie bspw. sagen: "Immer das gleiche, Du weißt mal wieder genau was richtig ist."

Daraus kann sich eine sehr unangenehme, aggressive und destruktive Situation entwickeln die nicht zu einer einvernehmlichen und wertschätzenden Lösung kommt. Eher im Gegenteil, altbekannte Beziehungsschleifen können die Situation dramatisch verschlechtern. Die Situation wird vermutlich mit Ärger, Aufregung, Unverständnis, vielleicht sogar Zorn in Verbindung gebracht. Der Klient beschreibt evtl. ein Gefühl von Ohnmacht, von Sprachlosigkeit oder Enttäuschung.

3.2 Schritt 2: Ziel definieren

Ziel

Wenn wir arbeiten: Was wäre denn für Dich ein gutes Ergebnis? Wie möchtest Du in einer Kommunikation gerne sein, bzw. reagieren können?

Beispiel:

In diesem Beispiel könnte es sein, dass der Klient sagt, er würde gerne weniger Stress haben, dafür mehr Frieden, ruhig bleiben können, damit kein "großer Streit" entsteht. Darüber hinaus könnte er es toll finden, wenn er mit seiner Exfrau zu einer einvernehmlichen Einigung bzgl. des Kontaktes mit seiner neuen Freundin kommen könnte, und ein Gefühl von Akzeptanz und Verständnis erreichen könnte.

Willst Du weniger Stress und mehr Frieden (*hier kommt es darauf an, was der Klient konkret als Ziel benennt*)?

3.3 Schritt 3: Einwände klären

Einwand
klären

Gibt es irgend einen Einwand dagegen, dass Du in Zukunft auf leichtere und angenehmere (*je nachdem was der Klient für ein Ziel benannt hat*) Weise

kommunizieren kannst? Spricht für Dich etwas dagegen weniger Stress und mehr Frieden zu haben?

3.4 Schritt 4: Zielqualität und Stresssituation submodal erkunden

SM
erkunden

Zielqualität: Stell Dir mal eine Situation vor in der Du (erwünschter Zielzustand: z.B. *friedlicher, ruhig, gelassen, zugewandt, Anerkennung*) gewesen bist, erlebt hast (*diese Situation wird submodal erkundet, um die kritischen Submodalitäten im späteren Verlauf zu nutzen*).

Stresssituation: Stell Dir die Problem auslösende Situation noch einmal vor und mache Dir ein genaues Bild davon. Beschreibe mir das Bild (*Erforsche die Submodalitäten: vakog*).

3.5 Schritt 5: Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis und Bitte/ Wunsch

4 Schritte

Beobachtung/ Dissoziation: Nun wirst du diese Problem- Szene beobachten. Schau auf dieses Bild, wie durch eine Kamera, nimm alle Bedeutung heraus und beschreibe was Du siehst und hörst. Beginne am Anfang eurer Unterhaltung. Entscheide ab wann es für Deinen Stellvertreter in diesem Film/ Bild unangenehm wurde und beginne dort. Du hörst den ersten Satz deines Gesprächspartners, siehst sein Verhalten. Während Du hier ganz entspannt sitzt und Dir dieses Szene anschaut. Was kannst Du sehen/ hören? Wenn Du Dir diese Szene nun anschaut und beobachtest. Wie sieht das für Dich aus? Verändert sich was wenn Du einfach aus einer sicheren Distanz beobachtest?

Gefühl/ Assoziation: Nun wirst Du herausfinden wie Du Dich in dieser Situation gefühlt hast. Begib Dich in das Bild und sei dort Du selbst, verbinde Dich mit Dir und Deinen Gefühlen.

Welche Empfindungen hast Du dort in der stressigen Situation, was fühlst Du? (*Notiere diese Sätze die so formuliert werden können: Ich fühle mich... Ich bin...*)

Bedürfnisse/ Assoziation: Nun wirst du heraus finden welche Bedürfnisse Dir im Umgang mit anderen Menschen wichtig sind und welche ganz besonders in dieser Situation. Stell Dir nun die Frage, was Dir in Bezug auf andere Menschen wichtig ist. Welche Bedürfnisse möchtest Du gerne erfüllt sehen wenn Du mit

anderen in Kommunikation trittst? Welche Werte bestimmen Dein Handeln gegenüber anderen Menschen, und besonders in dieser Situation?

Formuliere einen Satz der damit beginnt, dass Du beschreibst was Dir wichtig ist. "Mir ist es wichtig, dass...". Welche Werte sind Dir in Beziehungen wichtig?

Nun assoziiere Dich mit Dir selbst in dem Bild und frage Dich in dem Bild ob die eben genannten Bedürfnisse auch in dieser Situation gelten, oder ob sich diese noch erweitern lassen.

Bitte, Wunsch/ Assoziation: Betrachte die Situation und überlege Dir, um was Du deinen Gesprächspartner bitten möchtest. Hast Du einen Wunsch, oder was brauchst Du? Formuliere Sätze wie "Ich möchte Dich bitten...", "Kannst Du bitte...", "Ich wünsche mir", "Ich brauche...".

Lass nun einmal an dieser Stelle alle vier Schritte im Ganzen ablaufen und sieh wie sich die Szene dadurch verändert und bereichert wenn Du auf diese Weise kommunizierst. Beginne mit der Beobachtung, lasse dann die Äußerung des Gefühls folgen, gehe über zu den Bedürfnissen und schließe mit der Formulierung der Bitte/ des Wunsches. Wiederhole den Durchlauf so lange bis die Szenen nahtlos ineinander übergehen und miteinander verschmelzen, so dass ein durchgehender Film entsteht.

Film

Wenn du diesen Film anschaust. Wie ist das für dich? Hat sich etwas geändert? Wie reagiert der Gesprächspartner auf Dich? Halte beim Highlight an und mache diese Szene größer. Wie kann diese Szene noch friedvoller werden? (Highlight ausbauen, ökologisch bleiben).

Bringe das Bild, diese Szene nun an die Stelle wo das Bild Deines gewünschten Zustandes war (*kritische SM zur Veränderung nutzen, Frieden, Anerkennung, Ruhe: siehe oben*).

Assoziation: Gehe nun selbst in den Film und erlebe mit Unterstützung den Ablauf dieser Kommunikation auf eine neue Art und Weise.

3.6 Schritt 6: Hypnotalk

Hypnotalk

Genieße den Film und überlasse es nun ganz Deinem Unbewussten all die Veränderungen vorzunehmen die notwendig sind, damit in Zukunft

Deine Kommunikation mit anderen auf eine viel angenehmere, leichtere, und wertschätzendere Art und Weise vollzogen wird. Und Du kannst Dich überraschen lassen, wie sich nun von heute an und in Zukunft Deine Fähigkeit der Gesprächsführung verändert und bereichert. Dabei können sich auch Deine Glaubenssätze bezüglich Deiner Fähigkeit zu kommunizieren verändern, so dass Du (*neue Glaubenssätze integrieren*). Dieser Prozess kann in einer kleinen Weile abgeschlossen sein, vielleicht heute, oder auch morgen, Du kannst es ganz Deinem Unbewussten überlassen, für die notwendigen Veränderungen zu sorgen. Dabei kannst Du auch entdecken wie es ist, wenn Du neben Deinen Bedürfnissen auch die Bedürfnisse Deines Gegenüber empathisch wahrnimmst, seine Gefühle erkennst und Dich ihm oder ihr anerkennend, wertschätzend und empathisch gegenüber verhältst. (Beispiel einbauen). So dass Du von nun in der Lage bist, Dein Leben und das der anderen auf eine herzliche Art und Weise zu bereichern. Dein Unbewusstes kümmert sich nun darum, dass Du diese Fähigkeit der erfolgreichen und wertschätzenden Kommunikation immer dann abrufen kannst wenn Du sie brauchst.

3.7 Schritt 7: Test und Future Pace

Wie ist es jetzt wenn Du an die Problemsituation vom Anfang denkst?

Auf einer Skala von 1-10, wie aggressiv/ unangenehm ist diese Situation nun für Dich?

Was denkst Du nun über Dich und Deine Fähigkeit mit anderen zu kommunizieren?

Zum Beispiel: Stell Dir mal vor Deine Ex- Frau kommt morgen zu Dir und sagt: Du weißt genau, dass ich Deine neue Freundin nicht mag, oder? Wie reagierst Du?

Brauchst Du noch etwas?

4. Quellennachweise

Bandler, Richard u.a.: *Die ultimative Einführung in NLP. Werkzeuge für ein erfolgreiches Leben*. Bookmark NLP, Welter 2015.

Test

Mohl, Alexa: *Der große Zauberlehrling. Teil 1.* Junfermann Verlag, Paderborn 2013.

Mohl, Alexa: *Der große Zauberlehrling. Teil 2.* Junfermann Verlag, Paderborn 2013.

Rosenberg, Marshall B.: *Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens.* Junfermann Verlag, Paderborn 2013.

<http://www.andreas-gauger.de/blog/beziehungsbeduerfnisse/> (Zugriff am 9.4.16)

<http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/KOMMUNIKATION/gewaltfreie-kommunikation-rosenberg.shtml> (Zugriff am 5.4.2016)

Bildnachweise:

Marshall B. Rosenberg, Seite 1: <http://www.kommunikation-mediation.de/wp-content/uploads/2009/01/marshall-rosenberg-web.jpg> (Zugriff am 2.4.2016)

Die richtigen Worte, Seite 1: http://images.google.de/imgres?imgurl=http%3A%2F%2Fwww.edrei.de%2Ffiles%2Finterne_kommunikation.jpg&imgrefurl=http%3A%2F%2Fwww.edrei.de%2Fangebot%2Finterne-kommunikation.html&h=296&w=960&tbid=C7Jtmt3ZPkGEM%3A&docid=t4js9CTxNbFLPM&ei=R9X_Vr2yD8HTU8DsnegP&tbm=isch&iact=rc&uact=3&dur=189&page=4&start=137&ndsp=57&ved=0ahUKEwj98fmgk_DLAhXB6RQKHUB2B_04ZBAzCkCBKFlwUg (Zugriff am 2.4.2016)