

KLAUS-DIETER GENS

Mit dem Herzen hört man besser



Einladung zur
Gewaltfreien Kommunikation



KLAUS-DIETER GENS



Einladung zur
Gewaltfreien Kommunikation



4 Gewaltfreie Kommunikation Einstieg

- 6 Gewaltfreie Kommunikation
- 8 Trennende Kommunikation
– wie es schief geht
- 10 Grundannahmen der
Gewaltfreien Kommunikation

12 Das Kommunikations- modell

- 13 Selbsteinfühlung –
Selbstklärung
- 14 Der Sinn der Einfühlung
- 16 Einfühlsam mit anderen

19 Der Prozess – Phasen

- 20 Anlass – Stopp!
- 22 Stumme Selbsteinfühlung
- 24 Stumm einfühlsam mit
dem anderen
- 26 Nun sprechen wir
miteinander
- 28 Selbstmitteilung
- 30 Übersicht, Anwendung

32 Bewerten und Beobachten

- 34 Gefühle –
Original oder Fälschung?
- 36 Gefühle – selbstgemacht
- 38 Ärger – ein Denkfehler?





- 40 Ärger ist ein Schutzgefühl**
- 43 Schuldohren**
- 44 Einfühlungsöhren**
- 47 Aggression – wohin damit?**
- 49 Aggressionsmodell**
- 50 Bedürfnisse**
- 52 Strategien**
- 54 Verantwortung für meine Gefühle**
- 56 Verantwortung für meine Redeweise**
- 58 Bitte oder Forderung?**
- 60 So redet doch niemand**
- 62 Gewaltfreie Kommunikation und Therapie**

- 64 Gewaltfreie Kommunikation und Mediation**
- 66 Konflikte**
- 68 Gewaltfreie Kommunikation im Jetzt**
- 70 Gewaltfreie Kommunikation und Kinder**
- 72 Ratschläge sind Schläge**
- 74 Bitte oder danke?**
- 76 Notfallkoffer**
- 78 Beispieldialoge**
- 86 Gefühlsliste**
- 88 Pseudogefühle**
- 90 Bedürfnisse**
- 92 Nachwort**



Gewaltfreie Kommunikation der Einstieg

Kennen Sie das:

- ✓ Sie wollen jemandem etwas Freundliches sagen und bekommen eine unangenehme Antwort?
- ✓ Sie möchten ein kleines Gespräch führen und schnell wird daraus ein lästiges »*Ich weiß es besser*«?
- ✓ Sie möchten gern etwas verändern und sprechen Ihren Kollegen freundlich an – und hören eine Verteidigung oder einen Gegenangriff?



Diese und ähnliche Misserfolge in Gesprächen sind nicht etwa Absicht Ihres Gegenübers – ich meine, er möchte Sie in den seltensten Fällen vorsätzlich ärgern oder provozieren. Uns stehen manchmal nicht die **Kommunikationsfähigkeiten** zur Verfügung, die wir für Alltagssituationen oder berufliche Absprachen brauchen. Besonders **in angespannten Situationen sind wir schnell hilflos**.

Diese Kommunikation nenne ich **trennende Kommunikation**. Ich möchte Ihnen einige Muster aufzeigen, von denen die trennende Kommunikation lebt. Und ich möchte Ihnen eine **verbindende Weise vorstellen: die Gewaltfreie Kommunikation** nach Dr. Marshall B. Rosenberg.

Mit dieser Art zu sprechen werden Sie Ihre **Gespräche zufriedenstellender und effektiver** führen. Sie erhalten mit diesem Büchlein einen Überblick. Ich werde mich zu den jeweiligen Punkten kurz fassen.

Also gehen wir los.

Gewaltfreie Kommunikation

Die Gewaltfreie Kommunikation wurde von Dr. Marshall Rosenberg entwickelt, einem amerikanischen Psychologen. Marshall Rosenberg hat bei **Carl Rogers** studiert, jenem Professor der 50er und 60er Jahre, dem man durchaus die Einleitung der **Kommunikationswende** nachsagen kann. Alles, was Sie über Feedback, aktives Zuhören, partnerzentrierte Gesprächsführung u.ä. kennen, stammt aus dieser Zeit.

Es war eine Wende von der direktiven, ratgebenden und »*Ich weiß schon, was Ihnen fehlt!*« zur **ressourcen-orientierten, behutsamen Gesprächsführung**. Berater wurden zu Begleitern und Klärungshelfern, Vorgesetzte zu Beratern und Unterstützern. Ziel wurde es mehr und mehr, für alle zufriedenstellende Situationen zu schaffen.



Die Gewaltfreie Kommunikation hat in der Zeit von Carl Rogers ihre Wurzeln als eine **wertschätzende, kooperative Praxis**, die eine deutliche Verwandtschaft hat zu Thomas Gordon (Familienkonferenz) und zur Meditation, der Vermittlung in Konflikten durch einen allparteilichen Moderator.

Die Gewaltfreie Kommunikation ist keine Rhetorik-Strategie und schon gar keine Trickkiste zur Durchsetzung Ihrer Ziele. Sie ist vielmehr eine **Haltung von Respekt, Wertschätzung, Achtung und klarer Selbstvertretung**. Als ich die Gewaltfreie Kommunikation kennenlernte, fürchtete ich, von nun an nur noch sanft, zurückhaltend und höflich sein zu müssen. Lautes Auftrumpfen und klare Selbstvertretung hätten da keinen Platz mehr – also eher wie weichgespült.

Diese Sorge höre ich oft in meinen Seminaren und ich kann Ihnen sagen: Wenn es so wäre, die Gewaltfreie Kommunikation wäre nichts für mich. Ich möchte Ihnen gern **die kraftvolle Seite der Methode** vorstellen.



Trennende Kommunikation – wie es schief geht

Auf den ersten Blick kommen wir mit der herkömmlichen Kommunikation gut zurecht. Manchmal allerdings merken wir, dass es doch nicht so rund läuft.

Wir ärgern uns, sind frustriert, enttäuscht, spüren Widerstand und Ablehnung.

Ein harmlos begonnenes Gespräch endet in **Missverständnissen und Konflikten**. Wenn wir solche Gefühle erleben, ist **trennende Kommunikation** im Spiel.

Als trennend erleben wir Vorwürfe, Angriffe, Beleidigungen, Unterstellungen, Übertreibungen, Schuldzuweisungen. Auch Ratschläge und negative Kritik (mit Blick auf dem, was falsch ist) sowie eisiges Schweigen oder Weggehen können trennend wirken.



Diese Stilmittel der Sprache sind nicht nur in ihrer lauten und offensichtlichen Form trennend, sondern auch in der subtilen Weise, durch die Blume oder besser – durch den Kaktus. Denn gerade die **subtile Form piekst am meisten** – und sorgt schnell für Verwirrung.

All diese trennende Kommunikation zählt Marshall Rosenberg zur **gewalthaften Sprache** – eben weil sie trennt, hilflos, traurig oder wütend macht. Als **Folge** dieser hilflosen und wütenden Situationen entsteht die **offenere Gewalt**, die sich verbal auf laute Weise (Beschimpfung) und in körperlicher Gewalt ausdrückt.

Auch lebt die trennende Kommunikation von bestimmten Elementen, die oft als Machtmissbrauch und deshalb als Gewalt erlebt werden: **Schuld, Scham, Bestrafung und Belohnung.**