REIHE KOMMUNIKATION • Gewaltfreie Kommunikation

Marshall B. Rosenberg

Gewaltfreie Kommunikation

Eine Sprache des Lebens

Überarbeitete und erweiterte Neuauflage

Junfermann
Coaching fürs Leben

Marshall B. Rosenberg
Gewaltfreie Kommunikation

www.junfermann.de

blogweise.junfermann.de

www.facebook.com/junfermann

twitter.com/junfermann

www.youtube.com/user/Junfermann

MARSHALL B. ROSENBERG

GEWALTFREIE KOMMUNIKATION

EINE SPRACHE DES LEBENS

Aus dem Amerikanischen von
Ingrid Holler

12., überarbeitete und erweiterte Auflage

Junfermann Verlag
Paderborn
2016

Copyright © der deutschen Ausgabe: Junfermann Verlag, Paderborn 2001
12., überarbeitete und erweiterte Auflage 2016

Translated from the book *Nonviolent Communication: A Language of Life* 3rd Edition, ISBN 13 / 10: 9781892005281 / 189200528X by Marshall B. Rosenberg. Copyright © Fall 2015 PuddleDancer Press, published by PuddleDancer Press. All rights reserved. Used with permission. For further information about Nonviolent Communication (TM) please visit the Center for Nonviolent Communication on the Web at: http://www.cnvc.org.

Übersetzung Ingrid Holler, München

Fachliche Begleitung der Übersetzung Andi Schmidbauer, München

Coverfoto © plainpicture / Folio Images

Alle Rechte vorbehalten.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.
Jede Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Layout und Satz JUNFERMANN Druck & Service, Paderborn

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über http://dnb.ddb.de abrufbar.

ISBN 978-3-95571-610-3
Dieses Buch erscheint parallel in diesen Formaten:
ISBN 978-3-95571-608-0 (EPUB), 978-3-95571-609-7 (MOBI),
978-3-95571-572-4 (Print).

Inhalt

Vorwort von Deepak Chopra 9
Vorwort zur deutschen Neuauflage von Ingrid Holler 13
Dank 15

1. Von Herzen geben: Das Herz der Gewaltfreien Kommunikation 17
1.1 Einleitung 17
1.2 Wie wir unsere Aufmerksamkeit fokussieren können 18
1.3 Der Prozess der Gewaltfreien Kommunikation 21
1.4 Wie wir die Gewaltfreie Kommunikation in unserem Leben und in unserer Umgebung anwenden können 22
1.5 Zusammenfassung 25

2. Wie Kommunikation Einfühlungsvermögen blockieren kann 29
2.1 Moralische Urteile 29
2.2 Vergleiche anstellen 32
2.3 Verantwortung leugnen 32
2.4 Andere Formen lebensentfremdender Kommunikation 35
2.5 Zusammenfassung 36

3. Beobachten, ohne zu bewerten 37
3.1 Die höchste Form menschlicher Intelligenz 40
3.2 Beobachtungen von Bewertungen unterscheiden 42
3.3 Zusammenfassung 43

4. Gefühle wahrnehmen und ausdrücken 47
4.1 Unterdrückte Gefühle kommen teuer zu stehen 48
4.2 Gefühle im Gegensatz zu „Nicht"-Gefühlen 51
4.3 Wie wir uns einen Gefühlewortschatz aufbauen 53
4.4 Zusammenfassung 56

5. Bedürfnisse: Die Verantwortung für die eigenen Gefühle übernehmen 59
5.1 Eine negative Äußerung und vier Reaktionsmöglichkeiten 59
5.2 Die Bedürfnisse an den Wurzeln unserer Gefühle 62
5.3 Der Schmerz, den wir fühlen, wenn wir unsere Bedürfnisse ausdrücken, im Gegensatz zu dem Schmerz, den wir beim Unterdrücken unserer Bedürfnisse fühlen 65
5.4 Von emotionaler Versklavung zu emotionaler Befreiung 67
5.5 Zusammenfassung 70

6. Um das bitten, was unser Leben bereichert 75
6.1 Positive Handlungssprache benutzen 75
6.2 Bitten bewusst formulieren 79
6.3 Um Wiedergabe bitten 81
6.4 Um Offenheit bitten 83
6.5 Bitten an eine Gruppe richten 84
6.6 Bitten contra Forderungen 85
6.7 Mit welchem Ziel äußern wir eine Bitte? 87
6.8 Zusammenfassung 91

7. Empathisch aufnehmen 95
7.1 Präsenz: Tu nicht irgendetwas, sei einfach da 95
7.2 Auf Gefühle und Bedürfnisse hören 97
7.3 Paraphrasieren – mit eigenen Worten wiedergeben 99
7.4 Empathie vertiefen 104
7.5 Wenn Schmerz unsere Empathiefähigkeit blockiert 105
7.6 Zusammenfassung 106

8. Die Macht der Empathie 113
8.1 Empathie, die heilt 113
8.2 Empathie und die Fähigkeit, verletzlich zu sein 115
8.3 Wie Empathie Gefahrensituationen entschärft 116
8.4 Ein „Nein“ empathisch hören 119
8.5 Mit Empathie ein leerlaufendes Gespräch wiederbeleben 120
8.6 Empathie für Stille 122
8.7 Zusammenfassung 124

9. Einen einfühlsamen Kontakt mit uns selbst aufbauen 125
9.1 Erinnern wir uns wieder an unsere Einzigartigkeit 125
9.2 Wie bewerten wir uns selbst, wenn wir nicht ganz perfekt sind? 126
9.3 Selbstkritik und innere Forderungen übersetzen 127
9.4 Trauern in der GFK 128
9.5 Uns selbst verzeihen 129
9.6 Was ich vom gesprenkelten Anzug gelernt habe 130
9.7 Tue nichts, was du nicht aus spielerischer Freude heraus tust! 131
9.8 „Müssen" in „frei wählen" übersetzen 132
9.9 Das Bewusstsein der Energie, die hinter unseren Handlungen steckt, kultivieren 133
9.10 Zusammenfassung 136

10. Ärger vollständig ausdrücken 137
10.1 Den Auslöser von der Ursache unterscheiden 137
10.2 Ärger hat immer einen lebensbejahenden Kern 140
10.3 Auslöser contra Ursache: Praktische Auswirkungen 141
10.4 Vier Schritte, um Ärger auszudrücken 144
10.5 Zuerst Empathie anbieten 145
10.6 Wir nehmen uns Zeit 148
10.7 Zusammenfassung 149

11. Konfliktklärung und Mediation 153
11.1 Eine Verbindung von Mensch zu Mensch 153
11.2 Konfliktklärung mit der GFK im Vergleich zu traditioneller Mediation 154
11.3 GFK-Konfliktklärungsschritte – ein kurzer Überblick 156
11.4 Über Bedürfnisse, Strategien und Analyse 156
11.5 Empathie, um den Schmerz zu mildern, der dem Hören entgegensteht 162
11.6 Mit positiver, gegenwärtiger Handlungssprache Konflikte klären 163
11.7 Handlungsverben benutzen 164
11.8 Ein „Nein" übersetzen 166
11.9 GFK und die Rolle des Mediators und der Mediatorin 166
11.10 Wenn Beteiligte „Nein" sagen zu einem persönlichen Treffen 172
11.11 Informelle Mediation: Unsere Nase in die Angelegenheiten anderer Leute stecken 173
11.12 Zusammenfassung 174

12. Die beschützende Anwendung von Macht ... 177
12.1 Wenn die Anwendung von Macht unumgänglich ist ... 177
12.2 Die Einstellung hinter der Machtanwendung ... 177
12.3 Verschiedene Arten bestrafender Macht ... 178
12.4 Strafen haben ihren Preis ... 179
12.5 Zwei Fragen, die deutlich machen: Strafen haben ihre Grenzen ... 180
12.6 Die beschützende Ausübung von Macht in Schulen ... 181
12.7 Zusammenfassung ... 184

13. Uns selbst befreien und andere unterstützen ... 185
13.1 Sich von alten Mustern befreien ... 185
13.2 Innere Konflikte lösen ... 186
13.3 In unserer inneren Welt gut für uns sorgen ... 187
13.4 Diagnosen durch Gewaltfreie Kommunikation ersetzen ... 189
13.5 Zusammenfassung ... 193

14. Wertschätzung und Anerkennung ausdrücken in Gewaltfreier Kommunikation ... 197
14.1 Die Absicht hinter der Anerkennung ... 197
14.2 Die drei Bestandteile der Wertschätzung ... 198
14.3 Wertschätzung annehmen ... 200
14.4 Der Hunger nach Anerkennung ... 201
14.5 Die Abneigung, Anerkennung auszusprechen, überwinden ... 203
14.6 Zusammenfassung ... 204

Epilog ... 205
Literatur ... 207
Anhang: Über Gewaltfreie Kommunikation ... 211
Index ... 219

Vorwort

von Deepak Chopra

(Gründer des Chopra Center for Wellbeing und Autor von mehr als 80 Büchern, die in über 43 Sprachen übersetzt wurden, darunter 21 *New York Times*-Bestseller)

Niemand verdient unsere Dankbarkeit mehr als der verstorbene Marshall Rosenberg, der sein Leben genau so lebte, wie es im Titel eines seiner Bücher heißt: *Die Sprache des Friedens sprechen in einer konfliktreichen Welt*. Er war sich der Maxime (oder auch der Warnung) sehr wohl bewusst, die im Untertitel dieses Buchs zum Ausdruck kommt: *Was Sie als Nächstes sagen, wird Ihre Welt verändern*. Die persönliche Realität enthält immer eine Geschichte, und die Geschichte, die wir leben – beginnend mit der Kindheit –, ist auf Sprache gegründet. Dies wurde zur Grundlage von Marshalls Ansatz der Konfliktlösung: die Menschen dahin zu bringen, dass Sie ohne Urteile, Schuldzuweisungen und Gewalt miteinander sprechen.

Die verzerrten Gesichter von Demonstranten auf der Straße, die so beunruhigende Bilder für die Abendnachrichten liefern, sind mehr als nur Bilder. Jedes Gesicht, jeder Schrei, jede Geste hat eine Geschichte. Ein jeder hängt mit aller Macht an seiner Geschichte, weil in ihr die eigene Identität verankert ist. Als Marshall sich also für friedliches Sprechen einsetzte, setzte er sich damit zugleich für eine neue Identität ein. Das war ihm völlig klar. Wie er in dieser neuen Auflage über die Rolle des Mediators in der Gewaltfreien Kommunikation ausführt: „Mit der GFK versuchen wir, ein anderes Wertesystem zu leben, und streben deshalb nach Veränderungen."

Seine Vision eines neuen Wertesystems sieht die Lösung von Konflikten ohne die üblichen frustrierenden Kompromisse vor. Stattdessen nähern sich die streitenden Parteien einander mit Respekt. Sie fragen nach den Bedürfnissen des anderen und schaffen eine Verbindung in einer Atmosphäre, die frei von Leidenschaften und Vorurteilen ist. Wenn wir auf unsere Welt voll von Krieg und Gewalt blicken, in der das Denken in Kategorien von „wir gegen die anderen" die Norm darstellt und in der Staaten alle Grenzen des zivilisierten Miteinanders durchbrechen und unerträgliche Grausamkeiten begehen, dann scheint uns ein neues Wertesystem in weiter Ferne zu liegen. Auf einem europäischen Mediationskongress kritisierte ein Skeptiker Marshalls Ansatz einmal als Psychotherapie. Einfach gesagt: Fordert dieser Ansatz nicht von uns, die Vergangenheit zu vergessen und einfach Freunde zu sein, was nicht nur an Kriegsschauplätzen, sondern auch in jedem Scheidungsprozess eine fromme Hoffnung darstellt?

Wertesysteme sind Teil einer jeden Weltsicht. Sie sind nicht nur unausweichlich – die Menschen sind auch stolz auf sie: Weltweit gibt es eine lange Tradition des gleichzeitigen Preisens und Fürchtens von Kriegern. Schüler von C. G. Jung lehren uns, dass der Archetyp des Mars, des unbeständigen Kriegsgottes, bei jedem Menschen zum Unbewussten gehört und Konflikte und Aggressionen daher unvermeidbar, eine Art angeborenes Laster sind.

Es gibt jedoch auch eine andere Sicht auf die Natur des Menschen. Sie findet ihren eloquenten Ausdruck in diesem Buch und muss berücksichtigt werden, weil sie unsere einzige echte Hoffnung darstellt. Dieser Sicht zufolge bestehen wir nicht aus unseren Geschichten. Diese Geschichten sind nur Fiktionen, die wir selbst erfunden haben und die durch Gewohnheit, Gruppenzwang, alte Konditionierungsmuster und Mangel an Selbsterkenntnis erhalten bleiben. Selbst die besten Geschichten arbeiten mit an der Gewalt. Will man Gewalt anwenden, um die eigene Familie zu beschützen, sich vor Angriffen zu bewahren, Ungerechtigkeit zu bekämpfen, Verbrechen zu verhindern und einen so genannten guten Krieg zu kämpfen, so ist man vom Sirenengesang der Gewalt vereinnahmt. Wenn man sich dem verweigert, ist die Wahrscheinlichkeit nicht gering, dass sich die Gesellschaft gegen einen wendet und Vergeltung übt. Kurz gesagt: Einen Ausweg zu finden ist nicht einfach.

In Indien gibt es ein altes Modell dafür, gewaltfrei zu leben. Es ist als Ahimsa bekannt und ist zentral für ein gewaltfreies Leben. Unter Ahimsa versteht man üblicherweise die Gewaltfreiheit, wenngleich die Bedeutung des Begriffs sich von den friedlichen Protesten eines Mahatma Gandhi bis hin zu Albert Schweitzers Ehrfurcht vor dem Leben erstreckt. „Füge kein Leid zu“ ist das erste Axiom des Ahimsa. Marshall Rosenberg starb im Alter von 80 Jahren, gerade einmal sechs Wochen, bevor ich dies hier schreibe. Was mich an ihm so beeindruckt hat, ist, dass er beide Ebenen des Ahimsa begriff – die Handlung und das Bewusstsein.

Die Handlungen finden sich gut beschrieben auf den folgenden Seiten als Prinzipien der Gewaltfreien Kommunikation. Ich muss sie hier nicht wiederholen. Sich im Bewusstsein des Ahimsa zu befinden ist eine viel stärkere Eigenschaft – Marshall besaß sie. Bei keinem der Konflikte, mit denen er sich beschäftigte, bevorzugte er eine der beiden Seiten oder interessierte sich auch nur für ihre Geschichten. Ihm war klar, dass alle Geschichten (sei es offen oder verborgen) zu Konflikten führen, und deshalb konzentrierte er sich auf Verbindungen als psychologische Brücke. Diese Haltung entspricht einem weiteren Axiom des Ahimsa: Nicht was du tust, ist entscheidend, sondern die Qualität deiner Aufmerksamkeit. Im Rahmen des Rechtssystems etwa ist eine Scheidung dann vollzogen, wenn die beiden Parteien sich über die Aufteilung ihres gemeinsamen Besitzes geeinigt haben. Dies jedoch hat nichts mit dem emotio-

nalen Ergebnis für die beiden geschiedenen Parteien zu tun. Zu viel wurde gesagt, das – in Marshalls Worten – ihre Welt verändert hat.

Aggression ist eine immanente Eigenschaft des Ego-Systems, das sich ausschließlich auf „Ich, mir und mein" konzentriert, wann immer ein Konflikt aufkommt. Die Gesellschaft legt gegenüber Heiligen Lippenbekenntnisse ab und schwört, Gott und nicht sich selbst zu dienen, doch es gibt einen tiefen Graben zwischen den Werten, für die wir eintreten, und unserer tatsächlichen Lebensweise. Diesen Graben überbrückt Ahimsa durch die Erweiterung des Bewusstseins des Menschen. Wir können Aggression nur beseitigen, indem wir unsere Geschichten aufgeben. Es gibt keine Aufklärung für den, der ein handfestes weltliches Interesse hat – so könnte das dritte Axiom des Ahimsa lauten. Eine solche Lehre jedoch erscheint so radikal wie diejenige von Jesus in der Bergpredigt, als er den Sanftmütigen versprach, sie würden das Erdenreich besitzen.

In beiden Fällen geht es nicht um eine Veränderung des Handelns, sondern um eine Veränderung des Bewusstseins. Um dies zu erreichen, müssen wir einen Weg von A nach B gehen, wobei A für ein Leben auf Basis der fortwährenden Anforderungen des Egos steht und B für selbstlose Bewusstheit.Aber offen gestanden sehnt sich niemand nach selbstloser Bewusstheit; aus der Perspektive dessen, der danach strebt, die Nummer eins zu sein, hört sich das beängstigend und unerreichbar zugleich an. Und worin besteht der Lohn dafür, sich des Egos zu entledigen, das schließlich überhaupt nur für Belohnungen existiert? Wenn das Ego nicht mehr da ist, sitzt man dann nur noch passiv herum wie eine Art spiritueller Sitzsack?

Die Antwort darauf geben uns jene Augenblicke, in denen das persönliche Selbst ganz natürlich und spontan schwindet. Dies können Augenblicke der Meditation oder auch einfach der tiefen Zufriedenheit sein. Selbstlose Bewusstheit ist der Zustand, in dem wir uns befinden, wenn Natur, Kunst oder Musik ein Erlebnis des Wunderbaren erschaffen. Der einzige Unterschied zwischen solchen Augenblicken – und wir können hier alle Erfahrungen der Kreativität, der Liebe und des Spiels ergänzen – und dem Ahimsa besteht darin, dass sie kommen und gehen, während Ahimsa ein andauernder Zustand ist. Ahimsa offenbart, dass alle Geschichten und die Egos, die sie antreiben, Illusionen sind, selbst geschaffene Modelle für das Überleben und den Eigensinn. Der Lohn von Ahimsa besteht nicht in einer höheren Stufe der Illusion, wonach das Ego per Einsatz von Geld fortwährend strebt. Der Lohn besteht darin, der zu werden, der man wirklich ist.

Höheres Bewusstsein ist ein zu hochtrabender Begriff für Ahimsa. Normales Bewusstsein ist da schon angemessener in einer Welt, die so abnormal ist, dass es schon an Psychopathologie grenzt. Es ist eben nicht natürlich, in einer Welt zu leben, in der

Tausende von nuklearen Sprengköpfen auf Feinde gerichtet sind und Terrorismus als ein zulässiger religiöser Akt gilt – dies ist nicht normal, sondern nur die Norm.

Für mich besteht das Vermächtnis von Marshalls Lebensleistung nicht darin, wie er die Rolle des Mediators revolutioniert hat, so wertvoll dies auch war. Es besteht vielmehr in dem neuen Wertesystem, nach dem er lebte, das in Wahrheit ein uraltes ist. Ahimsa muss in jeder Generation aufs Neue mit Leben gefüllt werden, weil die Natur des Menschen zwischen Frieden und Gewalt hin- und hergerissen ist. Marshall Rosenberg hat bewiesen, dass der Eintritt in diesen Zustand erweiterter Bewusstheit real und zugleich – etwa bei der Beilegung von Streitigkeiten – sehr praktisch ist. Er hat Spuren hinterlassen, denen wir folgen können. Wenn uns wahrhaftiger Eigennutz am Herzen liegt, werden wir ihnen folgen. Denn dies ist unsere einzige Alternative in einer Welt, die so verzweifelt nach Weisheit und dem Ende von Streit sucht.

Deepak Chopra

Vorwort zur deutschen Neuauflage

von Ingrid Holler

Seit der ersten Auflage dieses Grundlagenwerks *Gewaltfreie Kommunikation* im Jahr 2001 ist viel geschehen: Damals gab es eine Handvoll Trainerinnen und Trainer, heute sind es im deutschsprachigen Raum allein ca. 500, die die Gewaltfreie Kommunikation mit Engagement weitergeben. Man kann schätzen, dass durch dieses Engagement gemeinsam mit dem Buch und auch durch die Verbreitung der Mediation mittlerweile ca. ein bis zwei Millionen Menschen deutscher Sprache mit der gewaltfreien Klärung von Konflikten erreicht worden sind. Hinzu kommt, dass die GFK in jedem Studien- und Ausbildungsgang, der mit Menschen zu tun hat, ein Thema ist. Dass sie überall dort, wo Menschen zusammenkommen, sei es in der Schule, am Arbeitsplatz, im Alltag oder in der Familie und in persönlichen Beziehungen, auch gelebt wird.

Es ist also schon viel geschehen seit 2001. Vor noch viel längerer Zeit, vor ca. 100 Jahren, wurde Mahatma Gandhi zum gewaltlosen Führer des indischen Volkes und hat sein Volk auf diese Weise in die Freiheit von der englischen Vorherrschaft geführt. Er hat es uns vorgemacht: sich ganz klar und konsequent einsetzen für die eigenen Bedürfnisse und dabei immer in Verbindung zum Gegenüber bleiben; und die Vergeblichkeit gewaltvoller Auseinandersetzungen verstehen. Diese Einsichten haben auch in Europa dazu geführt, dass wir uns jetzt bereits über mehr als 70 Jahre kontinuierliche Friedenszeit freuen können.

Ein solcher Frieden unter den Völkern ist nicht selbstverständlich, wie uns die gewaltsamen Auseinandersetzungen und die aktuellen Anschläge auch in Europa zeigen. Hier sehen wir: Es gibt noch viel zu tun! Um unseren Frieden zu erhalten und um beizutragen zum Frieden zwischen anderen Völkern. Das war auch ein sehr wichtiges Anliegen für Marshall Rosenberg, der Anfang 2015 verstorben ist. Das neue Kapitel in diesem Buch konnte er gerade noch fertigstellen. Darin geht es um die persönliche Konfliktklärung und um Mediation und ihre Wirksamkeit in persönlichen wie auch in politischen Konflikten. Dr. Rosenberg betont in diesem Kapitel erneut die außerordentliche Bedeutung der Verbindung zwischen Menschen auf der Beziehungsebene für die Klärung aller Konflikte.

Für die aktuellen Probleme gilt es daher, die eigene innere Haltung zu verändern: weg vom Kampf und hin zum Miteinander – weg von der Stärke, die andere schwach machen muss, und hin zur Stärke für alle – weg vom Entweder-Oder und hin zur Berücksichtigung aller Bedürfnisse – weg von der Konkurrenz und hin zur Koopera-

tion. Kurz gesagt: weg von der Trennung und hin zur Verbindung. Um die persönliche Einstellung entsprechend zu wandeln, braucht es einfach Übung, denn besonders wer von Kindesbeinen an Gewalt gewöhnt ist, hält sie für ein probates Mittel. Um hier im eigenen Herzen und Denken eine Änderung zu bewirken, braucht es die Pflege der Beziehungen – der Beziehung zu sich selbst und auch der Beziehung zu anderen Menschen. Immer wieder die Aufmerksamkeit lenken auf das, was ich fühle und das, was ich brauche – auf das, was du brauchst und wie es dir geht.

Dann wird es gelingen, für unsere kleinen und großen Probleme Lösungen zu finden, die das Leben für alle Beteiligten verbessern. Und dann können wir mit dem Dalai Lama sagen: „Gewalt ist eine Methode von gestern" (Dalai Lama in „Ethik ist wichtiger als Religion", Benevento Verlag, S. 39).

Ingrid Holler

Dank

Ich bin dankbar, dass ich mit Professor Carl Rogers während der Zeit studieren und arbeiten konnte, als er die Komponenten einer positiven zwischenmenschlichen Beziehung erforschte. Die Ergebnisse dieser Forschung haben eine Schlüsselrolle bei der Entwicklung des Kommunikationsprozesses gespielt, den ich in diesem Buch beschreibe.

Ich werde Professor Michael Hakeem immer dafür dankbar sein, dass er mir geholfen hat, die wissenschaftlichen Einschränkungen und die sozialen und politischen Gefahren der psychiatrischen Behandlung, wie ich sie gelernt hatte, zu erkennen: basierend auf einer Betrachtung des Menschen als krankhaft. Das Verständnis der Beschränktheit dieses Modells inspirierte mich, nach Möglichkeiten zu suchen, wie ich Psychologie anders praktizieren kann. Dabei wuchs eine Klarheit in mir darüber, wie das Leben der Menschen ursprünglich gedacht war.

Ich möchte auch George Miller und George Albee für ihre Bemühungen danken, Psychologen anzutreiben, dass sie bessere Wege finden, um die „Psychologie schneller unter die Leute zu bringen". Durch sie habe ich erkannt, dass das Ausmaß des Leidens auf unserem Planeten wirksamere Verteilungswege der dringend benötigten Fähigkeiten erfordert, als ein klinischer Ansatz sie bereitstellen kann.

Ich möchte mich bei Lucy Leu für das Lektorat und das endgültige Manuskript dieses Buchs bedanken; bei Rita Herzog und Kathy Smith für ihre Hilfe beim Redigieren; und auch für die Unterstützung von Darold Milligan, Melanie Sears, Bridget Belgrave, Marian Moore, Kittrell McCord, Virginia Hoyte und Peter Weismiller.

Zum Schluss möchte ich meiner Freundin Annie Muller meine Dankbarkeit ausdrücken. Ihre Ermutigung, das spirituelle Fundament meiner Arbeit klarer herauszustellen, hat dieser Arbeit Kraft gegeben und mein Leben bereichert.

Worte sind Fenster
(Oder sie sind Mauern)

Ich komme mir so verurteilt vor von deinen Worten,
Ich komme mir so abgewertet und weggeschickt vor,
Bevor ich gehe, muss ich noch wissen,
Hast du das wirklich so gemeint?

Bevor ich meine Selbstverteidigung errichte,
Bevor ich aus Verletzung und Angst heraus spreche,
Bevor ich diese Mauer aus Worten baue,
Sage mir, habe ich richtig gehört?

Worte sind Fenster oder sie sind Mauern,
Sie verurteilen uns oder sprechen uns frei.
Wenn ich spreche und wenn ich zuhöre,
Licht der Liebe, scheine durch mich hindurch.

Es gibt Dinge, die ich sagen muss,
Dinge, die mir so viel bedeuten.
Wenn sie durch meine Worte nicht klar werden,
Hilfst du mir, mich freizusprechen?

Wenn es so schien, als würde ich dich herunterputzen,
Wenn du den Eindruck hattest, du wärst mir egal,
Versuch doch bitte, durch meine Worte hindurch zu hören
Bis zu den Gefühlen, die wir gemeinsam haben.

Ruth Bebermeyer

1. Von Herzen geben: Das Herz der Gewaltfreien Kommunikation

„Was ich in meinem Leben will, ist Einfühlsamkeit, ein Fluss zwischen mir und anderen, der auf gegenseitigem Geben von Herzen beruht."

Marshall B. Rosenberg

1.1 Einleitung

Weil ich glaube, dass die Freude am einfühlsamen Geben und Nehmen unserem natürlichen Wesen entspricht, beschäftige ich mich schon viele Jahre meines Lebens mit zwei Fragen: Was geschieht genau, wenn wir die Verbindung zu unserer einfühlsamen Natur verlieren und uns schließlich gewalttätig und ausbeuterisch verhalten? Und umgekehrt, was macht es manchen Menschen möglich, selbst unter den schwierigsten Bedingungen mit ihrem einfühlsamen Wesen in Kontakt zu bleiben?

Ich begann, mich mit diesen Fragen in meiner Kindheit, während des Sommers 1943, zu beschäftigen, als unsere Familie nach Detroit, Michigan, umzog. In der zweiten Woche nach unserer Ankunft brachen wegen eines Zwischenfalls in einem Park Kämpfe zwischen Schwarzen und Weißen aus. Mehr als 40 Menschen wurden in den nächsten Tagen getötet. Unser Viertel lag im Zentrum der Gewalt, und wir sperrten uns drei Tage lang zu Hause ein.

Nachdem die Unruhen geendet hatten und die Schule wieder anfing, entdeckte ich, dass ein Name genauso gefährlich sein kann wie eine Hautfarbe. Als der Lehrer bei der Anwesenheitskontrolle meinen Namen aufrief, starrten mich zwei Jungs an und zischten: „Bist du ein ‚kike'?" Ich hatte dieses Wort noch nie gehört und wusste nicht, dass es eine abfällige Bezeichnung für Juden ist. Nach der Schule warteten die beiden auf mich. Sie warfen mich zu Boden, traten und verprügelten mich.

Seit jenem Sommer 1943 widme ich mich der Erforschung der beiden besagten Fragen. Was gibt uns die Kraft, die Verbindung zu unserer einfühlsamen Natur selbst unter schwierigsten Bedingungen aufrechtzuerhalten? Ich denke an Menschen wie Etty Hillesum, die sich ihr Einfühlungsvermögen sogar erhielt, als sie den unbeschreiblichen Bedingungen eines deutschen Konzentrationslagers ausgesetzt war. So schrieb sie damals in ihr Tagebuch:

> „Mir kann man nicht so leicht Angst machen. Nicht weil ich tapfer wäre, sondern weil ich weiß, dass ich es mit menschlichen Wesen zu tun habe und dass ich so intensiv wie nur möglich versuchen muss, alles, was ein jeder jemals tut, zu verstehen. Und darum ging es genau heute Morgen: Es war nicht wichtig, dass ich von einem missmutigen Gestapooffizier angeschrien wurde, sondern dass ich darüber keine Entrüstung empfand und stattdessen echtes Mitgefühl mit ihm hatte. Ich hätte ihn gerne gefragt: ‚Hatten Sie eine sehr unglückliche Kindheit, hat Ihre Freundin Sie im Stich gelassen?' Ja, er sah mitgenommen und angespannt aus, finster und dünnhäutig. Am liebsten hätte ich ihn gleich in psychologische Behandlung genommen, denn ich weiß, dass solche bedauernswerten jungen Männer gefährlich werden, wenn man sie auf die Menschheit loslässt." (Etty Hillesum: *Tagebücher 1941–1943*)

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 im Sinne von Gandhi: Er meint damit unser einfühlendes 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.

GFK: Kommunikation, die uns dazu bringt, von Herzen zu geben.

1.2 Wie wir unsere Aufmerksamkeit fokussieren können

Die GFK gründet sich auf sprachliche und kommunikative Fähigkeiten, die unsere Möglichkeiten erweitern, selbst unter schwierigen 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 dessen 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 zugrunde liegenden Bedürfnissen 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 Potenzial 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.

Wir sehen Beziehungen in einem neuen Licht, wenn wir mithilfe der GFK unsere eigenen, zugrunde liegenden Bedürfnisse und die der anderen wahrnehmen.

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."

Lasst uns das Licht des Bewusstseins dorthin richten, wo wir hoffen dürfen, das zu finden, was wir suchen.

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 Potenzial

hat, mir das zu geben, wonach ich suche. Was ich in meinem Leben möchte, ist Einfühlsamkeit, ein 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":

Ich bin ungemein beschenkt, wenn Du etwas von mir annimmst –
wenn Du an der Freude teilhast, die in mir ist, sobald ich Dich beschenke.
Und Du weißt, ich gebe nicht in der Absicht, Dich in meine Schuld zu bringen,
sondern weil ich die Zuneigung leben möchte, die ich für Dich empfinde.

Annehmen mit Würde
ist vielleicht das größte Geschenk.
Unmöglich kann ich die beiden Seiten voneinander trennen.
Wenn Du mich beschenkst, schenke ich Dir mein Annehmen.
Wenn Du von mir nimmst, fühle ich mich sehr beschenkt.

Song „Given To" (1978) von Ruth Bebermeyer von der LP *Given To*

Wenn wir von Herzen schenken, dann tun wir das aus der Freude heraus, die immer dann entsteht, wenn wir das Leben eines anderen Menschen bewusst bereichern. Auf diese Weise zu schenken ist sowohl für den, der gibt, als auch für die, die nimmt, ein Gewinn. Die Beschenkte freut sich über die Gabe, ohne sich über Konsequenzen, die Geschenke aus Angst, Schuldgefühl, Scham oder Profitstreben mit sich bringen, Gedanken zu machen. Der Gebende gewinnt durch die Stärkung seiner Selbstachtung, die sich einstellt, wenn wir erleben, dass unsere Handlungsweise zum Wohlergehen eines anderen Menschen beiträgt.

Um die GFK anzuwenden, müssen die Menschen, mit denen wir kommunizieren, nicht in der GFK ausgebildet sein. Sie müssen nicht mal die Absicht haben, sich im Kontakt mit uns einfühlsam zu verhalten. Wenn wir selbst mit den Prinzipien der GFK im Einklang bleiben – einzig und allein, um einfühlend zu geben und zu nehmen – und alles tun, was wir können, um anderen zu vermitteln, dass dies unser einziges Motiv ist, dann werden sie mit uns in den Prozess hineingehen, und wir sind am Ende in der Lage, einfühlsam miteinander zu kommunizieren. Ich sage nicht, dass es immer schnell geht. Aber ich bleibe dabei, dass sich das Einfühlungsvermögen unvermeidlich entfaltet, wenn wir den Prinzipien der GFK treu bleiben.

1.3 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
2. Gefühle
3. Bedürfnisse
4. Bitten

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. Als Nächstes sprechen wir aus, wie wir uns fühlen, wenn wir diese Handlung beobachten. Fühlen wir uns verletzt, erschrocken, froh, amüsiert, irritiert usw.? 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, wenn ich in unseren gemeinsamen Räumen zwei zusammengerollte schmutzige Socken unter dem Kaffeetisch sehe und noch drei neben dem Fernseher, dann bin ich irritiert, weil mir Ordnung wichtig ist."

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. 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 ...

Der 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.

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. Obwohl ich die GFK zweckmäßigerweise als „Prozess" oder „Sprache" bezeichne, ist es genauso gut 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.

Die beiden Teile der GFK:

1. Sich mithilfe der vier Komponenten ehrlich ausdrücken.
2. Mithilfe der vier Komponenten empathisch zuhören.

1.4 Wie wir die Gewaltfreie Kommunikation in unserem Leben und in unserer Umgebung anwenden können

Wenn wir die GFK in Interaktionen anwenden – mit uns selbst, mit einem anderen Menschen oder in einer Gruppe –, beginnen wir damit, uns immer stärker auf dem Boden unseres natürlichen Einfühlungsvermögens zu bewegen. Deshalb ist sie auch eine Tür, die auf allen Ebenen der Kommunikation und in den unterschiedlichsten Situationen erfolgreich geöffnet werden kann:

- in engen Beziehungen
- Familien
- Schulen
- Organisationen und Institutionen
- Therapie und Beratung
- in diplomatischen und geschäftlichen Verhandlungen
- Auseinandersetzungen und Konflikten aller Art