

Gewaltfreie Kommunikation und systemisch-interkultureller Präventionsansatz

Elke Uldahl, Ina Struck

Eine wertschätzende Kommunikation zwischen den pädagogischen Fachkräften und den Kindern, den Eltern und ihren Kindern sowie im Team untereinander ermöglicht einen systemisch-interkulturellen Präventionsansatz in der Kita und Schule. Das Modell der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) kann dazu beitragen.

Die GFK ist ein Werkzeug und eine Haltung zu sich selbst und zu anderen. Das bedeutet eine Haltung und Handlung, die sowohl meine Bedürfnisse und die des anderen beachtet.

Aufbauend auf den Erkenntnissen der humanistischen Psychologie von Carl Rogers entwickelte Dr. Marshall Rosenberg in den 1970er Jahren das Modell „Gewaltfreie Kommunikation“. 1985 gründete er das Center for Nonviolent Communication (CNVC), von dem aus in aller Welt Konfliktschlichtungen und Ausbildungen in der GFK durchgeführt werden. Er hatte zwei grundlegende Fragen: „Was bringt Menschen dazu, ihrem natürlichen inneren Impuls zu folgen und zum Wohlergehen aller beizutragen?“ – und – „Was hält sie davon ab?“.

Gewaltfreie Kommunikation wird seither in vielen Ländern erfolgreich eingesetzt, um in Konflikten zu vermitteln und die Bereitschaft zur Kooperation zu fördern. Bei Konflikten im zwischenmenschlichen Miteinander entstehen natürlicherweise Gefühle, wie Ärger oder Frust. Im Prozess der GFK werden die Ursachen eines Konfliktes transparent gemacht. Indem wir unseren Ärger gewaltfrei ausdrücken, erhöhen wir die Chance verstanden zu werden und das zu erhalten, was wir brauchen. Durch bewusste Art zu reden und zuzuhören erleben wir eine respektvolle und einfühlsame Form

von Aufmerksamkeit uns selbst und anderen gegenüber. Indem Erleben ernst genommen wird, reduzieren sich Widerstände und Abwehrreaktionen, sodass eine Klärung des Konfliktes ermöglicht werden kann. Durch geschulte Wahrnehmung können die eigenen Gefühle und Bedürfnisse klar benannt werden.

Marshall Rosenberg verwendet zur Verdeutlichung der Unterschiedlichkeit der Kommunikationsmuster die Tiersymbole Giraffe und Wolf.

Der Wolf ist das typische Rudeltier. Ihm fehlt der Überblick, er handelt sehr schnell und er bewertet in den Kategorien „richtig“ und „falsch“, „gut“ und „schlecht“. Dabei verknüpft er das für ihn negative Verhalten einer Person mit einer Bewertung über diese Person. Aus „Das ist schlecht für mich“ wird schnell „Du bist schlecht!“ oder „Du hast etwas falsch gemacht!“ oder „Ich habe etwas falsch gemacht!“.

Leider führt diese Denkweise dazu, sich zu ärgern, oder zu Schuld, Scham und Depressionen – meistens zu Konflikten, Angriffen, Verteidigungen, Be- und Entschuldigungen – sehr selten aber zu Verständnis und Kontakt zu sich selbst und anderen.

Die Giraffe – sie ist das Landtier mit dem größten Herzen, sie überschaut alles und steht symbolhaft für eine Herz-zu-Herz-Verbindung. Sie spricht die Giraffensprache und ist stets im Kontakt mit den eigenen Bedürfnissen und Gefühlen und versucht fortwährend die Bedürfnisse und Gefühle des anderen herauszufinden, um so eine Verbindung herzustellen. Die Giraffe übernimmt Verantwortung für ihr Verhalten.

Wir kennen alle genügend Beispiele, wo wir als Wolf reagieren. Wir schaukeln uns hoch, sind oft-

mals anschließend noch unzufriedener mit uns selbst oder/und mit dem anderen. Aus dem Ursprungskonflikt entstehen neue Konflikte.

Die GFK hat für jeden Menschen persönlich und im täglichen Leben Nutzen.

„Worte können Fenster oder Mauern sein!“

In der GFK wird das Schimpfen und Fluchen nicht verboten. Manchmal muss die „Wolfsshow“ laufen. Sie sollte nur nicht in Anwesenheit des anderen ablaufen. Wir können dann anschließend herausfinden, was uns gerade so wütend macht und was wir eigentlich gerade in dem Moment gebraucht hätten. Nach dieser Selbsteinführung sind wir dann leichter in der Lage zu überlegen, wie wir fortfahren können, damit ohne weitere Eskalation wir unseren Wunsch (Bedürfnis) unter Berücksichtigung der Bedürfnisse des anderen erfüllt bekommen.

Mit den vier Schritten (Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis, Bitte) und der inneren Haltung der GFK können Sie sich für Ihr Anliegen einsetzen und dies anderen Menschen auch zugestehen. Das stärkt ihre Beziehungen und erweitert Ihre Handlungsspielräume – innen und außen.

Die vier Schritte der GFK:

1. Schritt: Beobachtung - Was nehmen wir mit unseren fünf Sinnen wahr?
2. Schritt: Gefühle – Welche emotionalen Reaktionen, Empfindungen spüren wir?
3. Schritt: Bedürfnis - Was sind unsere Bedürfnisse und Werte?
4. Schritt: Bitte/Plan/Handlung - Worum bitten wir, um unser Bedürfnis zu erfüllen?

1. Schritt: Beobachtung

Im ersten Schritt teilen wir mit, auf welche Beobachtung, Wahrnehmung und Situation wir uns beziehen. Wir machen einen Unterschied zwischen einer reinen Beobachtung und einer Beobachtung, die mit einer Bewertung vermischt ist.

Beobachtung: „Der volle Mülleimer steht in der Küche ...“

Bewertung: „Du hast den Mülleimer schon wieder nicht rausgebracht ...“

oder

Beobachtung: „Sie sind in dieser Woche dreimal 15 Minuten nach 8 Uhr gekommen...“

Bewertung: „Immer kommen Sie zu spät ...“

Wenn wir unsere Beobachtung mit der Bewertung vermischen, wird der andere dies als Kritik hören und entsprechend abwehren.

2. Schritt: Gefühle

Die meisten Menschen sind es gewohnt, den Grund für ihre Gefühle in den Handlungen der anderen zu sehen:

„Ich bin traurig, weil du zu spät kommst!“

„Ich fühle mich verletzt, weil du mir nicht vertraust.“

In der Gewaltfreien Kommunikation fühle ich mich niemals so, weil du ..., sondern weil ich...

„Ich bin traurig, weil ich gerne die Zeit mit dir verbracht hätte.“

„Ich fühle mich verletzt, weil ich mir Vertrauen wünsche.“

Wir unterscheiden zwischen Gefühlen, die wir positiv erleben, d.h. wenn unsere Bedürfnisse erfüllt sind.

abenteuerlustig	energisch	fröhlich	mitteilsam	überglücklich
aktiv	enthusiastisch	gebannt	motiviert	überrascht
angenehm	entspannt	geborgen	munter	überschwänglich
angeregt	erfüllt	geduldig	mutig	unbekümmert
atemlos	erleichtert	gelassen	neugierig	unternehmenslustig
aufgeregt	erlöst	glücklich	offen	verliebt
ausgeglichen	erregt	großzügig	optimistisch	vertrauensvoll
behaglich	erstaunt	gutmütig	ruhig	wach
befriedigt	erwartungsvoll	heiter	sanft	zärtlich
beleibt	fasziniert	hoffnungsvoll	selig	zufrieden
beruhigt	frei	interessiert	sensibel	
berührt	freudig	lebendig	sicher	
bewegt	freundlich	lebhaft	sorglos	
dankbar	friedlich	liebepoll	stimuliert	
energievoll	froh	lustig	stolz	

Und solchen, die wir spüren, wenn unsere Bedürfnisse nicht erfüllt sind.

abenteuerlustig	energisch	fröhlich	mitteilsam	überglücklich
aktiv	enthusiastisch	gebannt	motiviert	überrascht
angenehm	entspannt	geborgen	munter	überschwänglich
angeregt	erfüllt	geduldig	mutig	unbekümmert
atemlos	erleichtert	gelassen	neugierig	unternehmenslustig
aufgeregt	erlöst	glücklich	offen	verliebt
ausgeglichen	erregt	großzügig	optimistisch	vertrauensvoll
behaglich	erstaunt	gutmütig	ruhig	wach
befriedigt	erwartungsvoll	heiter	sanft	zärtlich
beleibt	fasziniert	hoffnungsvoll	selig	zufrieden
beruhigt	frei	interessiert	sensibel	
berührt	freudig	lebendig	sicher	
bewegt	freundlich	lebhaft	sorglos	
dankbar	friedlich	liebepoll	stimuliert	
energievoll	froh	lustig	stolz	

Interpretation statt Gefühl (Pseudogefühle)

Oft benutzen Menschen die Formulierung: ich fühle mich ... und benennen dann nicht ein wirkliches Gefühl, sondern eine Interpretation, einen Gedanken, eine Wahrnehmung. Beispiele hierfür sind: angegriffen, ausgebeutet, ausgenutzt, bedroht, benutzt, betrogen, bevormundet, eingeengt, eingeschüchtert, festgenagelt, gequält, gezwungen, gestört, herabgesetzt, hintergangen, in die Enge getrieben, manipuliert, missbraucht, missverstanden, niedergemacht, provoziert, sabotiert, übergangen, unter Druck gesetzt, unterdrückt, ungewollt, uninteressant, unwichtig, verlassen, vernachlässigt, vernichtet, vertrieben, zurückgewiesen oder (nicht)-beachtet, -ernst genommen, -geachtet, -gehört, -gesehen, -verstanden, -unterstützt, -respektiert, -wertgeschätzt.

Hinweise für solche „Interpretationsgefühle“ sind Sätze wie: Ich habe das Gefühl, dass ... Ich fühle mich wie ...

Es handelt sich wahrscheinlich um Interpretationsgefühle, wenn es einen Täter geben kann oder wenn ich auf die Frage: „Wie fühle ich mich, wenn ich denke, dass ich ausgenutzt werde“ mit einem echten Gefühlswort antworten kann.

Bei wirklichen Gefühlen kann ich die folgenden Ausdrücke verwenden: Ich fühle mich traurig/ungeduldig/froh/glücklich/irritiert/hilflos/...

Wir machen einen Unterschied zwischen Auslöser und Ursache/Grund

Die Ursache unserer Gefühle sind unsere Bedürfnisse. Das Verhalten des anderen ist der Auslöser, es weist uns auf unsere Bedürfnisse hin.

Wir verhalten uns so, dass unsere Bedürfnisse durch die anderen manchmal erfüllt werden und manchmal nicht erfüllt werden. Wegen dieser erfüllten oder nicht erfüllten Bedürfnisse fühlen wir uns dann froh, befriedigt oder eben traurig und

frustriert.

Also: Nicht die Handlungen des anderen lassen uns Gefühle erleben, sondern unsere erfüllten oder nicht erfüllten Bedürfnisse.

3. Schritt: Bedürfnisse

Wir haben ständig Bedürfnisse. Fast immer haben wir mehrere Bedürfnisse gleichzeitig und dabei immer nur für uns persönlich. Bewusst oder unbewusst haben wir eine eigene Bedürfnishierarchie, dass uns dringender erscheinende Bedürfnis wird sich also durchsetzen. Wenn z.B. unser Bedürfnis nach Schutz nicht ausreichend erfüllt ist, werden wir nicht ruhig arbeiten können. Wenn wir starken Hunger haben, ist uns alles andere egal. Nach der Befriedigung des Bedürfnisses macht es einem anderen Bedürfnis Platz.

Wir unterscheiden körperliche, persönliche und soziale Bedürfnisse, und wir Menschen sind in unseren sozialen Bedürfnissen voneinander abhängig. Es ist nützlich, sich jederzeit über seine Bedürfnisse im Klaren zu sein und Wege zu finden, diese Bedürfnisse zu erfüllen. Dann werden wir die Freiheit haben, Bedürfnisse anderer wahrzunehmen und zu erfüllen. Bedürfnisse sind unabhängig von bestimmten Zeiten, Orten oder Personen.

Immer wenn wir ein bestimmtes Bild von der Erfüllung eines Bedürfnisses haben, dann haben wir schon den Wunsch oder die Strategie im Kopf. Wir unterscheiden Bedürfnisse und Strategien zur Erfüllung unserer Bedürfnisse - zu einem Bedürfnis gibt es in der Regel immer mehrere Strategien oder Handlungen, die zur Befriedigung dienen. Hat zum Beispiel jemand das Bedürfnis nach Sicherheit, kann er einen Hund anschaffen, ein sicheres Schloss einbauen oder Taxi fahren. Wer Kommunikation braucht, kann telefonieren, reden, chatten oder auch streiten.

Liste der Bedürfnisse:

Abwechslung	Geborgenheit	Offenheit	Verlässlichkeit
Aktivität	Gemeinschaft	Ordnung	Verständigung
Akzeptanz	Gesundheit	Originalität	Verständnis
Anerkennung	Harmonie	Respekt	Vertrauen
Aufmerksamkeit	Identität	Rücksichtnahme	Vorwärtskommen
Aufrichtigkeit	Initiative	Ruhe	Wahrnehmung
Ausgewogenheit	Inspiration	Schutz	Wärme
Austausch	Integrität	Selbstbestimmung	Wertschätzung
Autonomie	Intensität	Selbstfürsorge	Zentriertheit
Authentizität	Klarheit	Selbstverantwortung	Zugehörigkeit
Balance	Kollegialität	Selbstverwirklichung	
Beständigkeit	Kongruenz	Selbstwertgefühl	
Bewegung	Kontakt	Sexualität	
Bildung	Kooperation	Sicherheit	
Effektivität	Kraft	Sinn	
Ehrlichkeit	Kreativität	Spaß	
Einfühlung	Kultur	Spiritualität	
Entlastung	Lebensfreude	Struktur	
Entspannung	Liebe	Teamgeist	
Entwicklung	Menschlichkeit	Transparenz	
Feiern	Mitbestimmung	Unterstützung	
Freiheit	Mitgefühl	Vergnügen	
Freude	Natur	Verantwortung	
Frieden	Nähe	Verbundenheit	

4. Schritt: Bitte/Plan/Handlung

Der vierte Schritt ist der Ausdruck einer Bitte, eines Wunsches. Manchmal ist eine Bitte eine Forderung, auch wenn der Satz das Wort „Bitte“ enthält und ganz freundlich vorgetragen ist. Ob eine Bitte eine Bitte oder eine Forderung ist, erfahren wir an der Reaktion, wenn wir mit „nein“ antworten:

„Würdest du bitte den Mülleimer raustragen?“

„Nein, ich möchte jetzt fernsehen.“

„Du bist faul und egoistisch, ich arbeite schließlich auch den ganzen Tag.“

Eine Bitte gibt dem anderen die Möglichkeit, sie zu erfüllen oder nicht. Sofern bei ihm nicht ein dringenderes Bedürfnis vorherrscht, wird er unsere

Bitte auch erfüllen. Wenn wir mit der Bitte unsere Gefühle und Bedürfnisse mitteilen, erhöht dies die Chance, die Bitte erfüllt zu bekommen.

Bitten können auch Bewertungen enthalten, die der andere gut mit Schuldohren hören kann: „... deshalb bitte ich dich, ehrlich zu sein“ oder „... ich möchte, dass du offen bist“. Dies sind eher fromme Wünsche, aber keine echten Bitten. Eine Bitte soll in positiver Handlungssprache und in fragender Form formuliert sein.

„Ich bin gerade in Zeitnot und brauche deine Unterstützung, kannst du bitte den Mülleimer raustragen?“