



**Gewaltfrei oder empathisch zu kommunizieren, das fällt oft gerade in sehr vertrauten Beziehungen erstaunlich schwer.**

Das sind Ideal- oder Extremtypen, in der Realität ist niemand ganz Wolf oder ganz Giraffe. Wir haben die Freiheit, uns zu entscheiden, Verantwortung für eine gelingende Kommunikation zu übernehmen. Aber wie kommen wir aus dem in Konflikten weitgehend üblichen und gewohnten Kommunikationsstil hinaus in die gewaltfreie oder empathische Kommunikation?

### Was ist ein befriedigendes Ergebnis von Kommunikation?

Es gilt wahrscheinlich bei jedem von uns zunächst innere Widerstände zu überwinden, z. B. die Sorge oder Angst, durch Verständnis und Einfühlung die Kontrolle über den Prozess und das mögliche Ergebnis zu verlieren. Allerdings, was wir als „befriedigendes Ergebnis“ empfinden, hängt stark von unseren inneren Werten ab. Es ist durchaus vorstellbar, dass wir in einem Konflikt mit einer „gewalttätigen“ Kommunikation gewisse Ziele durchsetzen und als scheinbarer Sieger vom Platz gehen – aber langfristig draufzahlen oder uns auch unmittelbar danach schon schlecht fühlen.

Wahrscheinlich fällt es leichter, sich auf die GFK einzulassen, wenn man sozusagen prophylaktisch einräumt: Ja, es gibt Lebensbereiche, in der wir aus der alten Kommunikationsform kaum herauskönnen – berufliche oder politische Kontexte, wo es nicht ratsam ist, seine Gefühle und Bedürfnisse zu benennen und nach denen des anderen zu fragen. Und ebenso gibt es Konflikte, in denen die Emotionen so hochkochen, dass man in dieser Situation mit der GFK zunächst nicht weiterkommt, sondern erst einmal für Dis-tanz und Abkühlung sorgen muss. Und dann sind da noch die extremsten Formen aggressiver Kommunikation, wie sie uns in politischen oder quasi-politischen Zusammenhängen begegnen, wo es um Machtkämpfe geht und der Gegenüber immer Gegner ist. Er soll gar nicht überzeugt werden, man will ihn vielmehr bloßstellen, vorführen, widerlegen usw. – um ein Publikum für sich zu gewinnen.

Dort aber, wo der Gegenüber als Partner für uns wichtig ist, taugt die politische Kommunikationsform nur zu Pyrrhussiegen: kurzfristigen Erfolgen, die langfristig teuer bezahlt werden. Hier benötigen wir vielmehr eine

## Gewaltfreie Kommunikation – eine Annäherung

# Wie Einfühlung Konflikte auflöst

Christoph Wagner, Heilpraktiker

*Jeder hat schon erlebt, welche Bereicherung aus guten Gesprächen erwachsen kann, und welches Glück es bedeutet, wenn Konflikte durch Kommunikation aufgelöst werden. Doch warum klappt es manchmal und oft auch nicht? Liegt es daran, dass man mit manchen Menschen einfach nicht reden kann? „Fangen wir bei uns selbst an und übernehmen Verantwortung!“ Das ist eine Devise des Psychologen Marshall B. Rosenberg (geb. 1934), der vor mehr als 30 Jahren die gewaltfreie Kommunikation (GFK) entwickelt hat.*

„Gewaltfreie Kommunikation“ – wie klingt das für Sie? Es könnte assoziiert werden mit Zurückhaltung, Selbstverleugnung, Kraftlosigkeit usw. Sagen wir ruhig: Es klingt ein bisschen nach „Weichei“. Der Alternativbegriff „Empathische Kommunikation“ macht’s nicht besser. Denn das hört sich nach Gefühl an – und Gefühle, so wird z. B. oft in Konflikten unterstellt, haben dabei nichts verloren, oder? „Bleiben Sie doch bei der Sache!“ Mit Gefühlen macht man sich lächerlich oder wird lächerlich gemacht.

„Worte sind Fenster oder Mauern“, sagt Marshall B. Rosenberg. Es geht in der GFK darum, den anderen ein Stück weit in mich hinein sehen zu lassen – und in den anderen ein Stück mehr als sonst, und zwar wohlwollend, hineinzusehen. Beides erfordert Mut: Eigene und fremde Gefühle, Bedürfnisse, Wünsche zuzulassen, wahrzunehmen und sogar auszusprechen!

Die beiden Kommunikationsstile (Mauer oder Fenster) werden gelegentlich mit Wolfssprache und Giraffensprache bezeichnet. Der „Wolf“ steht symbolisch für die übliche gewalttätige Sprache, für Schuldzuweisung, für den Versuch, zu dominieren, kontrollieren, bewerten und abzuurteilen ... Er ist einer, der weiß, was richtig und falsch, gut und böse ist, der den anderen beurteilt und einschüchtert – ohne dass er selbst dies unbedingt so wahrnimmt! Nein, der andere ist für den Wolf schon allein dadurch im Unrecht, weil er nicht nach seinen Wünschen handelt.

Die „Giraffe“ – das Landtier mit dem größten Herzen, hier symbolisch verstanden – ist sozusagen GFK-Experte, denn sie kann zwischen Gefühlen, Bedürfnissen und Bewertungen differenzieren, fühlt sich in sich selbst und in den anderen ein. Sie kann mit Wohlwollen heraushören, um was es dem anderen geht.

## Die „GFK“ und das Weltbild der humanistischen Psychologie

Marshall B. Rosenberg wurde von der Humanistischen Psychologie geprägt, von Theoretikern und Praktikern wie etwa Carl Rogers.

Zu deren Grundlagen gehört ein positives und optimistisches Menschenbild: Der Mensch ist „gut“ und will das Gute. In der Therapie können wir erstaunliche Erfolge erzielen, wenn wir zumindest so tun bzw. unterstellen, dass die Bedürfnisse des Patienten letztlich auf Gutes zielen, jedenfalls legitim sind. Der Mensch kann sich sehr gut selbst helfen, wenn wir ihn diesbezüglich unterstützen

bzw. anleiten, ihm eine authentische zwischenmenschliche Beziehung anbieten, ihm „aktiv zuhören“ (ein Schlagwort dieser Richtung) und ihn empathisch verstehen – statt ihn nur zu analysieren!

Nach Rosenberg hat jeder Mensch ein natürliches (!) Einfühlungsvermögen. In der GFK geht es zwar nicht um Therapie – wir haben nicht die Berechtigung, Menschen, mit denen wir kommunizieren, psychisch verändern zu wollen, aber indem wir ihnen empathisch begegnen, sind in der Kommunikation durchaus Effekte



Foto: shutterstock/Africa Studio

möglich (in erster Linie bei uns selbst), die als quasi therapeutisch gelten können, jedenfalls befreiend wirken. Das gelingt sicher nicht, wenn wir meinen genau zu wissen, was los ist, wenn wir in den anderen gegen

Wie sich die Bilder gleichen ... Zuhören, Empathie und „Spiegeln“ sind maßgeblich für die Gesprächs-therapie nach Rogers. Diese Art zu kommunizieren übernimmt die gewaltfreie Kommunikation.

sein Einverständnis eindringen („Ich merke doch genau, dass Du Angst hast/wütend bist usw.“). Hierin gleicht die GFK der humanistischen Gesprächs-therapie: Wir bieten „nur“ ein „Spiegeln“ an.

Kommunikation des Wohlwollens und der Empathie. Da der gute Wille nicht reicht, hat Marshall B. Rosenberg eine Art Handwerkszeug oder „Schema“ entwickelt, an dem wir uns orientieren können, das es uns erleichtert, Kommunikation besser zu verstehen und selbst besser zu kommunizieren. Dafür teilt er jeden Kommunikationsprozess in vier Schritte auf:

1. **Beobachtung** (Ich sehe, dass Du ...)
2. **Gefühl** (Dabei fühle ich ...)
3. **Bedürfnisse** (Denn ich brauche ...)
4. **Bitte** (Darum bitte ich Dich ...)

Folgendes Beispiel mag „banal“ erscheinen, doch in scheinbaren Banalitäten steckt oft das ganze Leben einer Beziehung: Ein Paar hat sich für diesen Abend verabredet, um 18 Uhr auszugehen. Doch einer kommt erst um 18.30 Uhr. Der andere empfängt ihn mit den Worten: „Du kommst immer zu spät. Die Arbeit ist Dir wichtiger als ich. Ich habe jetzt schon gar keine Lust mehr ...“ Hier wird offenbar alles vermischt: Beobachtung, Interpretation, Gefühl. Es ist leicht vorstellbar, dass wenn der andere ähnlich reagiert („Du bist immer so kleinlich“), die Sache schnell zum Streit eskaliert und der eigentlich geplante schöne Abend in Frustration und Ärger endet. Von wegen banal ...

### Tipp: Bleiben Sie in Bezug auf Ursachen beim Ich!

Versuchen wir am genannten Beispiel die Sache von vornherein mit der GFK anzugehen, sieht es aus Sicht des Wartenden etwa so aus: 1. Beobachtung: „Du kommst eine halbe Stunde später als besprochen.“ Hier geht es

darum, die Wahrnehmung dessen, was ist, nicht mit meiner Bewertung („schon wieder“, „immer“) zu verbinden.

2. Gefühl: „Ich bin traurig.“ Statt Trauer können auch Angst oder Wut oder andere Gefühle im Vordergrund stehen.

3. Bedürfnis: „Mir ist Verbindlichkeit und Zuverlässigkeit wichtig.“ Es kann auch um Bedürfnisse wie Anerkennung oder Respekt oder Gleichberechtigung usw. gehen.

4. Bitte: „Könntest Du bitte ...“ In dem Fall, wenn der andere schon zu spät gekommen ist, wird die Bitte auf Verständnis abzielen, sie kann sich aber auch auf das nächste Mal beziehen.

Von dem, der zu spät kommt, wird es sehr verschieden aufgenommen, ob er mit „Ich bin traurig, weil Du zu spät kommst“ empfangen wird oder mit „Ich bin traurig, weil ich gerne möglichst viel Zeit mit Dir verbringen möchte“. Ein genereller „Tipp“ lautet daher: Immer beim Ich bleiben. Nicht „weil Du“, sondern „weil ich“.

Charakteristisch für eine Bitte ist, dass der andere Nein sagen kann. Nach den humanistischen Vorstellungen der GFK möchte ich nicht, dass der andere tut, was ich will, weil er sich schuldig fühlt, schämt, Angst hat oder anderweitig „genötigt“ wird usw., sondern wenn, dann freiwillig. Hier kommt der grundsätzliche Optimismus von M. B. Rosenberg zum Tragen (siehe Kasten „Humanistische Psychologie“): Er geht davon aus, dass alle Menschen ein Interesse an guten Bezie-

hungen haben und sich in andere einfühlen können.

Ablehnung ist möglich und bedeutet nicht das Ende der GFK. Hier erkennt man den Unterschied, zwischen einem kurzfristigen wünschenswerten Ergebnis von Kommunikation (ich bekomme, was ich will) und dem mittel- oder langfristigen Schaden (der andere verleugnet sich selbst, unsere Beziehung wird geschwächt). Und umgekehrt: kurzfristiger Frust, aber eventuell langfristiger Nutzen. In der Kommunikationstheorie wird dabei auch von der Sach- und der Beziehungsebene gesprochen.

### Mit welchen Ohren wir zuhören ist oft entscheidend

Das GFK-Schema betrifft das Sprechen wie das Zuhören: Es hilft uns, die eigenen Aussagen „gewaltfrei“ zu strukturieren, es ist aber auch eine Art „Analyse-Instrument“, um den Kommunikationspartner besser zu verstehen und zu behandeln – selbst den, der sich in normaler Wolfsprache ausdrückt. Denn hinter all dem Bewerten, Beschuldigen, Unterstellen, Drohen stehen auch beim „Wolf“ Gefühle und Bedürfnisse, die er eben (noch) nicht anders ausdrücken kann oder will.

Typisch für den Wolf ist, dass er die Verantwortung für seine Gefühle und Reaktionen von sich weist und dem andern den Konflikt zur Last legt. „Was andere sagen oder tun, mag der Auslöser für unsere Gefühle sein, ist aber nie ihre Ursache“, sagt M. B. Rosenberg. Doch es bringt gar nichts, diese Weisheit einem Gegenüber vorzuhalten, das wäre Bes-

## Empathische Kommunikation in der Praxis

serwisserei und selbst wiederum Wolfssprache! Es besteht jedoch die Möglichkeit, anhand des Vier-Schritte-Schemas herauszubekommen, warum der andere z. B. so aggressiv auftritt, und ihm eine Brücke zu bauen.

Das Problem besteht oft darin, dass wir „mit Wolfsohren hören“ und die Aussagen und das Auftreten des anderen als Angriff verstehen. „Ich fühle mich von Dir angegriffen“ ist allerdings weder eine Wahrnehmung noch ein Gefühl, sondern eine Vermischung von Wahrnehmung und Bewertung, das eigentlich bei mir ausgelöste Gefühl (Angst, Wut, Trauer ...) ist damit noch gar nicht benannt!

Es gibt eine ganze Reihe ähnlicher Formulierungen: „Ich fühle mich übergangen ... betrogen, ausgenutzt, zurückgewiesen, getäuscht. Ich fühle mich im Stich gelassen. Ich fühle mich nicht ernst genommen.“ Das Verb „fühlen“ führt in die Irre, wenn es synonym oder ähnlich wie „glauben“ oder „meinen“ verwendet wird: „Ich fühle, dass ...“ Dies deutet meist auf „Pseudo-Gefühle“ hin. Dazu kann man auch positive Aussagen wie „Ich fühle mich gut“ oder „Ich fühle mich okay“ zählen. In der GFK dagegen versteht man unter Gefühl substantielle oder echte oder Grundgefühle, die tiefer liegen (natürlich auch positive wie etwa Freude). Ebenso wird auch unter „Bedürfnis“ eher etwas grundlegend Wichtiges verstanden: Bedürfnisse nach Liebe, Nähe, Anerkennung, Lebenserhaltung, Wahrhaftigkeit, Selbstbestimmung, Sicherheit, Gerechtigkeit, Vertrauen, Zugehörigkeit, Ehrlichkeit, Sinn(haftigkeit) u. a. können das sein.

### Ein Suchen und Versuchen, aber keine Selbstverleugnung

Eine Kommunikation muss nicht zwangsläufig scheitern, nur weil der andere (zunächst) zu 100 % als Wolf auftritt. Aber gewaltfrei kommunizieren bedeutet auch nicht, dass ich den andern durch „verständnisvolles Getue“ manipulierte, sondern es geht um ernsthaftes Einfühlen. Es ist nicht mein Bestreben, ihm taktisch „den Wind aus den Segeln zu nehmen“ – auch wenn viele Gegenüber erst einmal verblüfft reagieren, wenn ihnen Verständnis entgegengebracht wird –, sondern eine bessere Beziehung zu ihm aufzubauen.

GFK ist das Gegenteil von Selbstverleugnung, da ich bei mir selbst anfangen: Gefühle zuzu-

*Die besten Vorsätze werden schnell auf eine harte Probe gestellt, wenn wir uns nicht darauf vorbereiten, wie schwer uns ihre Umsetzung manchmal fällt bzw. gemacht wird. Das haben auch GFK-Profis wie M. B. Rosenberg (MBR) selbst oft festgestellt. Bei einem Workshop über die Methode der GFK meldete sich nach einer halben Stunde ein Teilnehmer (TN) ...*

*TN: „Sie sind der arroganteste Referent, den wir je hatten!“  
MBR: „Sprechen Sie davon,*

*dass ich geschlagene 30 Minuten für meine Präsentation gebraucht habe, bevor Sie eine Chance hatten, etwas zu sagen?“*

*TN: „Nein, bei Ihnen klingt das alles so einfach.“*

*MBR: „Meinen Sie, dass ich gar nichts darüber gesagt habe, wie schwierig es für manche Leute ist, das Modell anzuwenden?“*

*TN: „Nein, nicht für manche Leute – für Sie!“*

*MBR: „Sie sprechen also davon, dass ich nicht gesagt habe, dass das Modell auch mir manchmal Schwierigkeiten bereitet?“*

*TN: „Ja, das stimmt.“*

*MBR: „Ärgern Sie sich, weil Sie gerne etwas gehört hätten, was darauf hindeutet, dass ich selbst mit dem Modell manchmal Probleme habe?“*

*TN: „Ja, das stimmt.“*

*MBR: „Möchten Sie gerne, dass ich jetzt sofort zugebe, wie schwer es mir manchmal fällt, diesen Prozess anzuwenden?“*

*TN: „Ja.“*

*MBR: „Ja, dieser Prozess ist oft schwer für mich. ...“ (nach: M. B. Rosenberg: Gewaltfreie Kommunikation, siehe Literatur)*

lassen, Gefühle, Bedürfnisse und Wünsche zu benennen, zunächst einmal vor mir selbst, dann gegenüber anderen. Es ist eine am Anfang ungewöhnliche Form der Selbstoffenbarung. Sie kann uns viel Kraft verleihen oder unseren Kräftehaushalt verbessern, wenn wir so mit unseren Gefühlen in direktem Kontakt stehen und diese sogar ausdrücken. Eine Angst z. B., die ich zulassen oder mir „eingestehen“ kann, verliert oft an Stärke und bindet weniger Kraft (des Verdrängens, Verleugnens usw.) – und ich bin gerade an dem Punkt dann weniger angreifbar.

Bei mir selbst anzufangen bedeutet auch: Ich kommuniziere mit mir selbst gewaltfrei und empathisch. Wenn ich nur streng und hart zu mir selbst bin, wird es mir schwer fallen, anderen gegenüber die Giraffenohren aufzusperren. Wenn ich in mir selbst die Fragen wie „Was fühlst Du?“ und „Was brauchst Du?“ nicht zulassen kann, wie soll ich sie anderen stellen?

So oder so, wir müssen mit Abwehr rechnen (siehe oben: Kasten „GFK in der Praxis“), wie bei uns selbst auch. Vor anderen die eigenen Gefühle zuzulassen und darüber zu reden, das will geübt werden. Man lernt auch viel, wenn man immer mal wieder „scheitert“. Das Potenzial der GFK sollten wir deshalb aber nicht unterschätzen. Es gibt sicher eine Menge Hindernisse, die der GFK im Weg stehen können. Aber M. B. Rosenberg und seine Nachfolger haben gezeigt, wie sie selbst unter schwierigsten Bedingungen gelingen kann: z. B. in der Arbeit mit gewalttätigen Jugendlichen an Problemschulen oder in der Vermittlung von Schwarzen und Weißen in den USA.

Der gute Wille zählt eine ganze Menge! Es verdient unsere ganze Selbstanerkennung, dass wir in der Kommunikation das Suchende und Versuchende akzeptieren – wo wir doch so gerne selbstbewusst und sicher auftreten und gerade bei Konflikten am liebsten keinerlei Zweifel darüber aufkommen lassen, was richtig ist. ■

### Weiterführende Literatur

- ▷ M. B. Rosenberg: *Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens*, Junfermann, Paderborn, 10. Aufl. 2012
- ▷ S. Rust: *Wenn die Giraffe mit dem Wolf tanzt. Vier Schritte zur einfühlsamen Kommunikation*, Kohn, Burgrain, 8. Aufl. 2011

#### Autor

**Christoph Wagner**, geb. 1963, studierte Philosophie, Psychologie, Pädagogik und Geschichte (Magister Artium in Philosophie). Er ist Journalist und Heilpraktiker, seit 2001 *Naturarzt*-Redakteur; schrieb hier zuletzt über Homöopathie (1/2015).



### Rechtlicher Hinweis

#### Bitte beachten Sie:

Naturarzt-Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Die Rechte liegen beim Verlag.

Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechts ist ohne Zustimmung des Verlages strafbar.

Dies gilt insbesondere für Nachdruck, Vervielfältigung, Verwendung im Internet usw. Wir danken für Ihr Verständnis.