

# „Gewaltfreie Kommunikation“ / Kommunikation und Konfliktlösung nach Marshall B. Rosenberg (GFK)

Kurze Beschreibung der Methode und Haltung  
als Kommunikationsmethode zum wertschätzenden Umgang miteinander  
als Werkzeug zur Klärung von Beziehungskonflikten und  
als Werkzeug zur Selbstklärung

Der schwarz geschriebene Text stellt die Methode in den verschiedenen Anwendungsbereichen kurz vor; [der blau gehaltene Text führt in die Methode ein und erläutert sie.](#)

## Aufrichtig, konstruktiv und verständnisvoll - in privaten und beruflichen Beziehungen Einführung

Wünschen Sie sich engeren Kontakt, interessanteren Austausch, mehr Verständigung und Herzlichkeit in den Beziehungen zu Ihren Partnern, Kindern, Freunden, Verwandten? Wünschen Sie sich in beruflichen Beziehungen eine faire und konstruktive Zusammenarbeit? Wollen Sie erlernen, wie Sie Gespräche führen können, damit Verstimmungen, Ärger, Streit, Rechthaberei, Resignation, Langeweile, Sprachlosigkeit vermieden oder aufgelöst werden, sodass aufrichtige, herzliche und fruchtbare Beziehungen sowie hohe Zufriedenheit für beide Seiten entstehen?

Die Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg, genannt „Gewaltfreie Kommunikation“ (GFK) oder „Wertschätzende Kommunikation“ ist eine Methode und innere Haltung mit der erstaunlich viel bewirkt werden kann, das weit über das hinausreicht, was viele glauben, mit Kommunikation bewirken zu können. Ziel dieser Kommunikation ist es, eine empathische Verbindung herzustellen – zu einem selbst und zum Gegenüber. Diese empathische Verbindung hilft, für sich selbst zu sorgen und Klarheit darüber zu gewinnen, was man selbst braucht. Sie schenkt die Möglichkeit, sich dem anderen auf eine Weise mitzuteilen, dass er gern zu meinem Wohlergehen beiträgt. Ebenso wächst durch GFK die Kraft, gern zum Wohl des anderen beizutragen, ohne sich teilweise selbst aufzugeben.

**Die Kommunikation nach Rosenberg kann auf sehr vielfältige Weise im beruflichen und privaten Bereich angewendet werden.**

## GFK als wertschätzende Kommunikation im privaten und beruflichen Bereich zur Gestaltung eines aufrichtigen und konstruktiven Miteinanders und zur Vorbeugung vor destruktiver Konfliktaustragung

### [Kennen Sie solche oder ähnliche Sprüche?](#)

„Musst du immer dein Zeug rumliegen lassen?“

„Wie oft soll ich dir das noch sagen?“

„Nie hörst du zu, wenn ich mit dir rede!“

„Du nervst.“

„Können Sie nicht mal besser aufpassen!“

„Musst du immer gleich mürrisch/ frustriert / eingeschnappt, aggressiv / emotional ... usw. reagieren?“

„Du bist aber sensibel / unsensibel / langsam / schusslig / hektisch / aufdringlich ...usw.“

„Nein! Geht nicht. Tut mir leid.“

Chef: „Beim Kollegen XY klappt das doch auch! (Wieso bei Ihnen nicht?)“

Mitarbeiter: „Hier sag ich gar nichts mehr.“

Mitarbeiter: „Mit dem Alten ist wieder mal nicht zu reden. Dabei sieht doch jeder, dass das, was der will, schief geht.“

## Wie geht es Ihnen, wenn Sie so etwas hören?

Wie antworten Sie? Oder sagen Sie lieber gar nichts?

### Wer die GfK beherrscht,

- verzichtet auf solche Sprüche, weil er weiß, wie destruktiv sie wirken.
- kann sich von vorn herein aufrichtig, wirksam und einfühlsam ausdrücken,
- erkennt als Hörer, welche Not und welche Anliegen sich hinter solchen Sprüchen verbergen,
- kann solchen Sprüchen und Ausdrucksweisen ihre zerstörerische Kraft nehmen und sie in eine bedürfnisorientierte und verständnisvolle Sprache übersetzen,

### Die GfK lehrt ihre Nutzer,

- welche Verhaltensweisen, Haltungen und Ausdrucksweisen in unserer Kommunikation wirksam sind, um genau das zu erreichen, was beabsichtigt ist
- und welche Verhaltensweisen, Haltungen und Ausdrucksweisen schmerzliche Nebenwirkungen verursachen und damit unterschwellig genau das verhindern, was eigentlich beabsichtigt war.

Die GfK schenkt dem Nutzer eine Sprache, die auf weit verbreitete bewertende und beschuldigende Hör- und Sprechgewohnheiten verzichtet und stattdessen das zur Sprache bringt, was die Kommunikationspartner brauchen. Damit entsteht eine klare Kommunikation, die die Bedürfnisse aller Parteien berücksichtigt. Ansätze destruktiver Konfliktaustragung werden von vornherein in eine konstruktive Form verwandelt.

Da die GfK auf bewertende und beschuldigende Denk- und Ausdrucksweisen sowie auf Druck, Zwang, Rechthaberei verzichtet, nannte Marshall B. Rosenberg seine Kommunikation „Gewaltfreie Kommunikation“. Andere Trainer haben die GfK auch „Wertschätzende Kommunikation“ genannt. Dieser zweite Name spielt auf die Haltung an, uns selbst und alle unsere Bedürfnisse wertzuschätzen und Wege zu deren Erfüllung zu suchen und die gleiche wertschätzende Haltung auch unseren Kommunikations- und Beziehungspartnern entgegen zu bringen.

Wer solche Sprüche und Ausdrucksweisen, wie unter „Kennen Sie solche oder ähnliche Sprüche?“ stehend, benutzt, ist in der Regel nicht mit dem verbunden, was er wirklich braucht. Er spürt z.B. inneren Druck und macht in der Regel andere für seine Not verantwortlich. Zur Prävention vor destruktiver Konfliktaustragung ist es wesentlich, solche Aussagen nicht persönlich zu nehmen, sondern zu lernen, dass in diesem Fall der Sprecher ein Problem oder einen (inneren) Konflikt hat, ja, dass er eigentlich um etwas bittet. In der Regel ist es in einer solchen Situation lösend, auf die Gefühle und Bedürfnisse zu achten und diese zu benennen. Oft ist zu klären, worauf sich diese Aussagen beziehen. Die Situation löst sich, wenn eine Strategie gefunden und eine Bitte formuliert wird, die die Bedürfnisse beider Seiten befriedigt.

### Ein Beispiel zur möglichen Auflösung

Ehefrau: „Nie hörst du mir zu, wenn ich mit dir rede.“

Ehemann: „Bist du ärgerlich, weil du gern sicher sein möchtest, dass ich mitbekomme, was du sagst?“

Frau: „Na ja, immer sitzt du mit der Zeitung rum oder schauts fern.“

Mann: „Also du hättest gern eine Gelegenheit mit mir über etwas zu sprechen, wo ich meine volle Aufmerksamkeit dir widme und nicht nebenher etwas anderes tue?“

Frau: „Ja, genau. Ich möchte dir etwas erzählen, was mich sehr bewegt und wenn du Zeitung liest, bekomme ich den Eindruck, jetzt passt es dir nicht und ich weiß gar nicht, wann es passen könnte.“

Mann: „Hmm, also du hättest gern gewusst, wann es mir passt und willst sicher sein, dass ich auch

meine Erholung habe und dir dann entspannt und mit Aufmerksamkeit zuhören kann?“

Frau: „Ja. Genau. Wann passt es dir denn heute Abend?“

Mann: „In einer halben Stunde wäre es passend für mich. Wie ist das für dich?“

Frau: „Ja, gut einverstanden. So lange kann ich warten.“

## **GFK als Methode zur konstruktiven Konfliktlösung**

Überall, wo Menschen zusammenkommen, treffen unterschiedliche Interessen, Meinungen, Erfahrungen, Gewohnheiten aufeinander. Dann ist die Entstehung eines Konfliktes sehr wahrscheinlich. Konflikte zeigen auf, dass etwas zumindest für eine Partei (oft für alle Beteiligten) nicht optimal läuft. Unter dem sichtbaren Konflikt befindet sich ein großes Potenzial für kreative Lösungen und Entwicklung.

Viele Menschen reagieren in solchen Konfliktsituationen destruktiv.

### **A Kennzeichen und Formen destruktiver Konfliktaustragung**

Es werden Vorwürfe und Mutmaßungen über die andere Person und deren Beweggründe oder deren Charakter erhoben. Kurz gesagt, die andere Person wird als Problem betrachtet. Die destruktive Konfliktaustragung erfolgt vorwiegend wie folgt:

#### Konfliktverstärkung – Eskalation

Die Parteien streiten, kämpfen gegeneinander, indem sie auf ihren Positionen beharren und schlagkräftige Argumente austauschen, den anderen abwerten oder miteinander um Rechthaben kämpfen. Sie glauben, es geht um Sieg oder Niederlage. Eine Partei setzt auf Kosten der anderen ihre Anliegen durch.

#### Konfliktvermeidung

Ein Partner zieht sich zurück, resigniert und will den Konflikt wegen des „lieben Friedens“ vermeiden und opfert damit seine Interessen und die Erfüllung seiner Bedürfnisse. Oft richtet er seinen Ärger nach innen, gibt sich selbst die Schuld. Oder er wendet sich mit seinem Ärger an Dritte, ohne dass eine konstruktive Lösung möglich wird.

Bei destruktiver Konfliktaustragung wird den Beteiligten nicht bewusst, welchen Preis sie zahlen, z.B. wie sehr sie sich selbst, den anderen bzw. das Miteinander belasten. Durch diese Belastungen flammt der Konflikt immer wieder auf oder wird im Untergrund zum Dauerbrenner. Er kostet alle Beteiligten viel Kraft. Außerdem können die in jedem Konflikt verborgenen Potentiale zur Entwicklung nicht erkannt und genutzt werden.

### **B Konstruktive Konfliktlösung mit GFK**

Die GFK lehrt, wie Konflikte auf konstruktive Weise gelöst werden können, sodass anschließend alle Konfliktpartner wirklich zufrieden sind. Die GFK zeigt vor allem einen Weg auf, wie man als Beteiligter oder Betroffener einen Konflikt selbst klären kann. In schwierigen Situationen kann ein unbeteiligter (GFK-kundiger) Dritter Hilfe leisten, den Konflikt zu lösen.

Der konstruktive Umgang miteinander und die konstruktive Konfliktlösung nach der GFK nutzt das Konzept der Ich-Botschaften und des aktiven Zuhörens. Das Spezifische für diese Kommunikation ist, dass Konflikte nicht auf der konkreten Handlungsebene bearbeitet werden. Stattdessen werden durch Einfühlung (Empathie) die darunter liegenden Bedürfnisse freigelegt. Auf der Basis der bewusst gewordenen Bedürfnisse werden neue konkrete Handlungen zur Erfüllung dieser Bedürfnisse gesucht und in Form einer konkreten Bitte (an sich selbst oder eine andere Person) vorgetragen. Konflikte lassen sich mit Hilfe der GFK auf diese Weise sehr nachhaltig lösen.

Die Grundlage für diese Nachhaltigkeit liefern die...

### Grundannahmen der GfK

1. Alles, was Menschen sagen oder tun, tun sie, um sich Bedürfnisse zu erfüllen.
2. Alle Menschen haben die gleichen Bedürfnisse, aber unterschiedliche Strategien zu deren Erfüllung. Streit und Konflikte gibt es nur auf der Strategieebene – nicht auf der Bedürfnisebene.
3. Die Anzeiger, ob Bedürfnisse erfüllt oder unerfüllt sind, sind unsere Gefühle, sie führen uns direkt zu unseren Bedürfnissen.  
Kein anderer kann unsere Gefühle machen (und ist dafür nicht verantwortlich).
4. Bedürfnisse dienen immer dem Leben. Es gibt keine negativen Bedürfnisse. (Rache ist kein Bedürfnis.)
5. Je besser wir unsere Bedürfnisse wahrnehmen und ausdrücken können, desto größer sind unsere Chancen, dass sie Erfüllung finden.
6. Wenn wir unsere Bedürfnisse nicht wahrnehmen, verwirklichen sie sich auf unbewusste und oft destruktive Art und Weise, z.B. durch Formen von Gewalt oder durch Krankheit.
7. Je erfüllter wir selbst sind, desto mehr und lieber tragen wir zum Wohlergehen anderer bei. Es liegt in der Natur des Menschen, aus Freude heraus zu geben.

### Der Weg der konstruktiven Konfliktlösung

#### Auslöser des Konfliktes:

Jemand empfindet eine Situation als belastend und vermischt seine Beobachtung und seine Bewertung.

#### 1. Klärungsschritt: Beobachtung und Bewertung trennen

Diese Vermischung macht eine Klärung schwer, weil das Gegenüber in der Regel Beschuldigungen hört. Oft ist es sinnvoll, den Bewertungen auf den Grund zu gehen, da sie Hinweise zu den Bedürfnissen der bewertenden Person enthalten.

#### Die Beobachtung enthält nur Tatsachen:

Was genau ist passiert? Was genau wurde gesagt?

#### 2. Klärungsschritt: Die Gefühle erkunden

Die Gefühle sind die Anzeiger für den Erfüllungsgrad unserer Bedürfnisse. Dabei wird zwischen echten Gefühlen und Pseudogefühlen unterschieden. Die Pseudogefühle sind eher Bewertungen und Interpretationen über uns selbst und über andere Personen. Auch die Pseudogefühle können Hinweise auf unsere Bedürfnisse enthalten. Diese bedürfen aber einer Übersetzung. Pseudogefühle verstärken den Konflikt, wenn wir sie für wahr halten. Die echten Gefühle führen direkt zu den Bedürfnissen.

#### 3. Klärungsschritt: Bedürfnisse erkunden

Solange wir nur unsere Gefühle erspüren, „hängen wir irgendwie in der Luft“. Erst wenn wir das zugrunde liegende Bedürfnis erkennen, entsteht in der Regel eine Entspannung, erhalten wir eine Vorstellung davon, was uns gefehlt hat und was wir jetzt brauchen. Auch andere Personen erkennen gern an, was wir brauchen. Es entstehen Verständnis, Mitgefühl und oft die Bereitschaft zur Unterstützung bei der Erfüllung des Bedürfnisses.

#### 4. Klärungsschritt: Bitte(n) äußern

Wenn wir unser aktuelles Bedürfnis kennen, dann fallen den meisten Menschen eine Menge Wege

(Strategien) ein, wie sie ihr Bedürfnis erfüllen können. Diese neuen Wege, diese neue Vielfalt befreit uns davon, an einer bestimmten Strategie zur Erfüllung eines Bedürfnisses zu hängen. Eine Strategie formulieren wir als Bitte an eine Person von der wir uns erhoffen, dass sie zur Erfüllung unseres Bedürfnisses beitragen will. Dabei steht es dieser Person frei zu verneinen. Bei Kenntnis des zugrunde liegenden Bedürfnisses fällt es in der Regel leicht, andere Strategien zur Erfüllung desselben Bedürfnisses zu finden und damit ein „Nein“ der anderen Person annehmen zu können.

Dieses Vorgehen zur Konfliktlösung betreiben wir für uns selbst und / oder für die andere Partei. Wenn wir sehr betroffen sind, so dass die Selbstklärung schwer fällt, können wir eine kompetente Person bitten, uns bei der Konfliktauflösung zu begleiten. Mit dem Hintergrundwissen der GFK können selbst schwere und bereits lang andauernde Konflikte recht schnell aufgelöst werden.

Wie wir das sowohl sprachlich und als auch methodisch umsetzen können, lehrt uns die GFK.

### **GFK als Methode zur Selbstklärung** **führt zum Einklang mit sich selbst –** **und zur Überwindung alter einschränkender Gewohnheiten**

Leider haben wir im Laufe unseres Lebens eine Menge Denk-, und Kommunikationsgewohnheiten sowie Handlungsweisen erworben, die in jüngeren Jahren oft notwendig und erfolgreich waren, jedoch mit zunehmendem Alter uns selbst, unsere Freiheit und Entfaltung sowie unsere Beziehungen zu anderen stark beeinträchtigen. Wenn das Erwachsenenalter erreicht wird, sind viele nicht mehr in der Lage einfühlsam, liebevoll und aufrichtig mit sich selbst und auf gleiche Weise mit anderen umzugehen. Marshall B. Rosenberg spricht davon, dass wir die meiste Gewalt (z.B. in Form von inneren Beschimpfungen, Selbstabwertungen, Druck, Zwang usw.) gegen uns selbst wenden.

Kaum jemand kennt alle seine Bedürfnisse, die momentan für ihn bedeutsam sind. Die einen übersehen wichtige Ich-Bedürfnisse, die anderen Beziehungsbedürfnisse. Oft werden bestimmte Gefühle nicht mehr gefühlt, die auf eine innere Notlage und die Bedürfnisse dahinter hinweisen könnten. Dafür bezahlen wir einen sehr hohen Preis, z.B. in Form von Überarbeitung, Selbstaussaugung, Selbstaufgabe, Selbstabwertung. Oder in Form von langweiligen, gescheiterten oder sehr aufreibenden Beziehungen oder gar Beziehungslosigkeit. Ja sogar manche Unternehmenspleiten, manche Arbeitsplatzverluste oder manche Krankheiten haben als Ursache die Unkenntnis der eigenen Bedürfnisse. Aus dieser Unkenntnis resultiert ein Verhalten, das destruktiv für sich selbst und für andere ist.

Deshalb setzt die GFK bei jedem inneren und äußeren Konflikt zuerst auf Selbstklärung. Nur wer Klarheit darüber erlangt, was ihn belastet und was er selbst fühlt und braucht, kann gezielt für die Erfüllung eigener Bedürfnisse sorgen, z.B. in Form einer Bitte an andere. Wer sich über seine Bedürfnisse unbewusst bleibt, hängt oft an bestimmten (Lieblings-) Strategien, d.h. an konkreten Handlungen (oder Unterlassungen), um seine Bedürfnisse zu erfüllen. Wenn andere nicht bereit sind, unsere Lieblingsstrategien zu erfüllen oder wir sie selbst nicht erfüllen können, kommt es zum Konflikt.

Die GFK schenkt uns ein Handwerkszeug und bei seinem Gebrauch eine innere Haltung, die uns mit uns selbst in Verbindung bringen und erkennen lassen, was uns wirklich bewegt und was wir brauchen. **Dabei weisen aktuelle Konflikte oft auf alte Konflikte und einschränkend gewordene Gewohnheiten hin.** Diese alten Konflikte aufzulösen, erleben viele Menschen als sehr heilsam und befreiend von inneren Zwängen. Diese Befreiung bringt in Einklang mit sich selbst, mit inneren Kraftquellen und Ressourcen. Dann ist der Weg frei, ganz so zu leben, wie man es wirklich will.