



# Das Seminar

## Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg

~:~

mit Georgios Mouratidis  
Coach, Mediator und Trainer  
für lebens|dienliche Kommunikation

## „Worte können Fenster sein oder auch Mauern.“

Die Gewaltfreie Kommunikation (GfK) wurde von Marshall Rosenberg, PH.D., einem Schüler Carl Rogers, seit den 60er Jahren entwickelt.

Zu zwei Schlüsselerlebnissen aus seiner Kindheit nimmt Marshall immer wieder Bezug wenn er gefragt wird, was ihn dazu bewogen hat, dieses Modell zu entwickeln.

1. Als seine Familie gerade nach Detroit umgezogen war, erlebte er zum einen in seinem Viertel massive, rassistische Gewalt mit über vierzig Toten, und
2. wurde er selbst Opfer eines antisemitischen Angriffs

Seit diesen beiden Schlüsselerlebnissen beschäftigt sich Rosenberg mit zwei zentralen Fragen:

1. Was geschieht genau, wenn ein Mensch die Verbindung zu seiner einfühlsamen Natur verlässt und sich gewalttätig und ausbeuterisch verhält?
2. Was macht es manchen Menschen möglich, selbst unter den schwierigsten Bedingungen, mit ihrem einfühlsamen Wesen in Kontakt zu bleiben?

In seinem Psychologiestudium befasste er sich deshalb mit den Komponenten einer positiven, zwischenmenschlichen Beziehung und erarbeitete mit Carl Rogers die Klienten zentrierte Gesprächstherapie. Die Ergebnisse dieser Forschung spielten eine zentrale Rolle bei der Entwicklung des GfK-Modells.

Das Modell Gewaltfreie Kommunikation (GfK) ist eine Art des Umgangs miteinander, die den Kommunikationsfluss erleichtert, der im Austausch von Informationen und im friedlichen Lösen von Konflikten notwendig ist. Der Fokus liegt dabei auf Werten und Bedürfnissen, die alle Menschen gemeinsam haben, und wir werden zu einem Denk- und Sprachgebrauch angeregt, der Wohlwollen verstärkt. Ein Denk- und Sprachgebrauch, der zu Ablehnung oder Abwertung führt, wird vermieden.

Die Gewaltfreie Kommunikation ist Kommunikations**haltung** und **Prozess** zugleich, mit denen die Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit der Parteien erhöht wird. Sie lässt sich in Konflikt-, Mediations- und Beratungssituationen einsetzen, ob in Unternehmen, in Organisationen, in sozialen Bereichen, in Projekten, in Familien, in Einzel- oder Selbstgesprächen. Die Fähigkeit zu beobachten und beschreiben, statt zu bewerten oder interpretieren, und das Erkennen von Gefühlen und Bedürfnissen, tragen maßgeblich zur Wirkung der GfK bei.

## Wo wird GfK in eingesetzt?

Die Ausmaße der Länder, in denen GfK gelehrt und praktiziert wird, reichen dabei von Irland, Russland und Israel, über Nigeria, Burundi und Ruanda, über Serbien, Sri Lanka bis nach Brasilien und Argentinien (CNVCI 2000). Es gibt auf der ganzen Welt über 250 zertifizierte Trainer.

Weltweit steigt die Zahl der Schulen und anderer, pädagogischer und staatlicher Einrichtungen, die GfK in ihrer Arbeit integrieren, stetig an.

- In **Frankreich** wird die GfK im **Gesundheitswesen** und dem **Anti-Drogen-Programm** eingesetzt.
- In **Schweden** und **Italien** gibt es **Schulen**, die auf GfK-Prinzipien basieren.
- In **Israel** entstanden nach Weisung des Erziehungsministers Hunderte von Schulprogrammen und ca. eintausend Kindergartengruppen, die auf Grundlage der GfK-Prinzipien arbeiten.
- In **Palästina** werden Polizisten und Polizistinnen, Manager und Managerinnen, religiöse Autoritäten und Krankenhauspersonal in GfK ausgebildet.
- In mehreren (ehemaligen) Kriegsgebieten gibt es fortlaufende Trainings zur Konfliktprävention und Bewältigung, wie beispielsweise in **Burundi, Sri Lanka, Bosnien, Kroatien, Kolumbien, Nordirland und dem mittleren Osten** (vgl. Rosenberg 2004c, S. 65).
- In **Serbien** entwickelten Fachkräfte aus den Bereichen Pädagogik und Psychologie ein Programm für die Einführung der GfK in Schulen und Kindergärten, welches von der UNICEF gefördert und vom Ministerium unterstützt wird.
- Auch in Deutschland nimmt die GfK mehr und mehr Einzug in folgenden Bereichen:
  - Kindergärten
  - Bei Besuchen in Altenheimen. Man hört dem Menschen empathisch zu. Menschen brauchen Empathie für das was sie damals gemacht haben. Empathie sorgt für die innere Instanz und den inneren Frieden.
  - Schulprojekte
  - Universitäten
  - Im Gefängnis und in der Nachsorge der Haftzeit
  - Familien- und Partnerschaftskonflikten
  - Am Arbeitsplatz
  - In sozialen Einrichtungen
  - In Vereinen
  - In Verbänden
  - Auf Behörden
  - In politischen Organisationen wie Bürgerinitiativen und Regierungsgremien
  - Bei Umweltkonflikten
  - In ethnischen und interkulturellen Konflikten
  - In zwischenstaatlichen und militärischen Konflikten
  - In Betrieben z.B. bei unternehmensinternen Konflikten, Fusionen, Verhandlungen
  - In Organisationen (Betriebsräten)
  - Im Bauwesen

GfK zu erlernen ist vergleichbar mit dem Erlernen einer Fremdsprache. Am Anfang stehen die Grundkonzepte, die Grammatik sozusagen. Erst dann können wir mit dem Erlernen, der Sprache beginnen. Glücklicherweise kann GfK, anders als eine Fremdsprache, an jedem Ort, mit jeder Person geübt werden. Wir brauchen kein Gegenüber, das diese Sprache beherrscht.

Wir können üben mit unserem Nachbarn, bei der Bank, beim Fernsehen, beim Musik hören, mit Kollegen, Vorgesetzten, Partnern, Kindern, Bekannten, Freunden und mit uns **SELBST** – was, wie ich denke, das vielleicht Wichtigste ist.

Marshall gibt uns für den Prozess das Handwerkszeug, welches in den jeweiligen Situationen eingesetzt werden kann.

## Die Grammatik der GfK

- Eine Verbindung aufzubauen mit uns oder auch mit anderen
- Herausforderung, „menschlich“ zu bleiben
- INTENSIVES Zuhören
- Ehrlich und klar ausdrücken, gleichzeitig respektvolle und einfühlsame Aufmerksamkeit
- Sorgfältig beobachten, das heißt, Verhaltensweisen und Umstände die uns stören, genau zu bestimmen.
- Erkennen, was wir konkret brauchen und es klar aussprechen
- nicht diagnostizieren und beurteilen
- In der GfK gibt es kein „gut“ oder „böse“, „falsch“ oder „richtig“.
- Einfühlsamkeit, einen Fluss zwischen mir und dem anderen, der auf gegenseitigem Geben von Herzen beruht
- schenken und handeln aus der Freude heraus, von Herzen geben
  - nicht aus Angst vor Bestrafung
  - nicht aus der Verpflichtung heraus
  - nicht für eine Belohnung

## Was ist Gewalt aus Sicht der GfK?

Dem Verständnis der GfK nach wird Gewalt ausgeübt, wenn Menschen eigene Bedürfnisse OHNE Rücksicht auf die Bedürfnisse anderer durchsetzen. **Macht über jemanden ausüben, indem sie moralisch urteilen, destruktive Kritik ausüben, diagnostizieren, vergleichen, Vorwürfe äußern, Schuld zuweisen, generalisieren, diskriminieren, ...**

Gewaltfreiheit hingegen beschreibt also einen Zustand, bei dem die Bedürfnisse ALLER beteiligten Personen Betrachtung finden. **Macht mit jemandem.**

## Woher kommt diese Sprache?

Ein **erster** Erklärungsversuch der GfK ist die **statische** Sprache. Nach M. B. Rosenberg sind Wörter wie richtig, falsch, gut, schlecht, böse, normal, anormal Indikatoren für den Gebrauch einer statischen Sprache und das Benutzen dieser Worte suggeriert absolute Gültigkeit, unumstößliche Richtigkeit oder Unfehlbarkeit.

Ein **weiterer** Erklärungsversuch der Gewaltfreien Kommunikation: Menschen drücken sich so aus, weil sie es nicht anders gelernt haben. Weil sie sich nicht anders/lebensdienlich ausdrücken können. Sie benutzen die Sprachmuster, die sie erfahren haben – im festen Glauben, sie seien wirksam und nützlich. Sie sind ja auch wirksam bis zu einem gewissen Grad. Sie können beim Anderen Angst, Scham und Schuld hervorrufen, die wiederum bewirken sollen, dass er sich unterwirft und das erwünschte Verhalten an den Tag legt.

Ein **dritter** Erklärungsversuch: Erfahren wir gelegentlich oder mehrfach Gewalt, gleich ob sie körperlicher, verbaler oder moralischer Art, entstehen in uns Wunden oder werden alte Wunden aufgebrochen und verletzte Bereiche in uns geweckt und berührt. Dabei ist es oft **nicht die Handlung** eines **anderen** Menschen an sich, die von uns als Gewalt erlebt wird, sondern die Art und Weise **WIE** wir sie empfangen.

Diese Sprache kann jedoch auch auf eine subtilere Art entstehen. Wenn ich z.B. eine Konfrontation fürchte oder dieser ausweiche – z.B. wenn mir jemand eine Frage stellt, die in mir meine Alarmglocken läuten lassen - verhalte ich mich passiv-aggressiv. Ich drücke meine Aggression (Wut, Ärger) nicht aktiv und direkt aus und so kann ich beim Anderen ebenfalls Irritation, Traurigkeit, Unsicherheit aber auch Wut und Ärger auslösen.

Ein **andere** Art ist, die Verantwortung abgeben!

Eine **weitere** Art ist, wenn uns jemand etwas sagt das uns bekannt ist oder auch unbekannt ist, wir es aber nicht leben, es nicht in unserer Vorstellung hineinpasst, es uns unlogisch erscheint, dann sagen wir das ist banal, unlogisch, unmöglich, blöd u.s.w. Erstaunlicherweise „nehmen“ wir uns das Recht diese Information abzulehnen. In den meisten Fällen gehen wir so weit, den anderen zu disqualifizieren. Weil wir nicht bereit sind uns mit diesen Gedanken auseinanderzusetzen.

## **Herzlich willkommen in der Wolfssprache**

### **Der Wolf beherrscht Folgendes recht gut:**

#### **Befehlen, anordnen, kommandieren**

*dem Anderen sagen, dass er etwas tun soll, ihm eine Anordnung oder einen Befehl geben*

Diese Botschaften sagen dem Gegenüber, dass seine Empfindungen und Bedürfnisse nicht wichtig sind. Es muss sich dem unterwerfen, was die Autorität (Elternteil, Chef, Lehrer, ...) empfindet oder braucht.

#### **Warnen, ermahnen, drohen**

*dem Anderen sagen, welche Folgen eintreten werden, wenn er etwas nicht tut*

Diese Botschaften können den Anderen dazu bringen, Angst und Unterwürfigkeit zu empfinden. Sie können ähnlich wie das Befehlen, Anleiten und Kommandieren Empörung und Feindseligkeit hervorrufen. Sie können zu verstehen geben, dass die Autoritätsperson (Eltern, Lehrer, Chef) keinen Respekt vor den Bedürfnissen und Wünschen des Gegenüber hat.

**Zureden, moralisieren, predigen**

*dem Anderen sagen, was er tun müsste oder sollte*

Derartige Botschaften lassen die Macht äußerlicher Autorität, Pflicht oder Schuldgefühl auf das Gegenüber wirken. Auf dieses „solltest“ und „müsstest“ können Menschen mit Widerstand reagieren und ihre Position nur noch nachdrücklicher verteidigen.

**Beraten, Lösungen geben oder Vorschläge machen**

*dem Anderen sagen, wie er sein Problem löst, ihm raten oder Vorschläge machen*

Solche Botschaften können oft als Beweis dafür empfunden werden, dass kein Zutrauen in das Urteilsvermögen oder die Fähigkeit vorhanden ist, seine eigene Lösung zu finden. Sie können jemanden beeinflussen, von anderen abhängig zu werden und aufhören, selbst zu denken oder kreativ zu sein. Oder keine eigenen Ideen zu entwickeln und die ganze Zeit damit verbringt auf Ideen anderer zu warten oder reagieren. Menschen reagieren manchmal sehr unwillig auf Ideen oder Ratschläge von anderen. Vor allem wenn sie nicht darum gebeten haben. Diese Botschaften können manchmal den Eindruck vermitteln, dass jemand einen überhaupt nicht verstanden hat.

**Vorhaltungen machen, belehren, interpretieren, logische Argumente anführen**

*dem Anderen mit Fakten, Gegenargumente, Logik, Information, Normen, Regeln oder der eigenen Meinung zu beeinflussen versuchen*

Der Versuch, einen anderen zu belehren, gibt ihm oft das Gefühl, dass er minderwertig, untergeordnet, unzulänglich ist. Logik und Tatsachen können oft defensives oder unwilliges Verhalten auslösen. Die meisten Menschen, Kinder wie Erwachsene, mögen es selten, wenn ihnen gezeigt wird, dass sie „unrecht“ haben. Demzufolge verteidigen sie ihre Position bis zum bitteren Ende.

**(Ver)Urteilen, kritisieren, widersprechen, beschuldigen**

*den Anderen (negativ) beurteilen oder bewerten*

Mehr als alle anderen Botschaften, bringen diese Botschaften jemanden dazu, sich unzulänglich, minderwertig, dumm, unwert, schlecht zu fühlen. Die Vorstellung von sich selbst wird durch Urteil und Bewertung geformt. Negative Kritik ruft Gegenkritik hervor. Die meisten Menschen, ob Erwachsene oder Kinder, hassen es, negativ beurteilt zu werden. Sie reagieren defensiv, einfach um ihr „Selbst“ zu schützen. Oft werden sie zornig und empfinden, auch wenn das „Urteil“ zutreffend ist, Hass gegenüber dem der es ausspricht.

**Loben und zustimmen**

*den Anderen (positiv) beurteilen oder bewerten*

Im Gegensatz zur allgemeinen Überzeugung, dass Lob immer guttut, hat es auch oft einen negativen Effekt. Eine positive Einschätzung, die nicht der eigenen Vorstellung entspricht, kann Feindseligkeit hervorrufen. Wenn jemand positiv urteilt, kann gefolgert werden, dass bei anderen Gelegenheiten auch negativ geurteilt wird. Darüber hinaus kann ein Ausbleiben von Lob – in Familien, Unternehmen, u.s.w. wo häufig gelobt wird – als Kritik verstanden werden. Lob kann auch als Manipulation empfunden werden

**Beschimpfen, lächerlich machen, beschämen**

*dem Anderen das Gefühl geben, dumm zu sein, ihn in Kategorien, Etiketten und Schubladen einzuordnen, es zu beschämen*

Solche Botschaften können von katastrophaler Wirkung auf das Selbstimage/Selbstwert sein. Sie können jemanden dazu veranlassen, sich unwert, schlecht, ungeliebt zu fühlen. Die häufigste kindliche Reaktion auf solche Botschaften besteht darin, den Eltern ebenso zu antworten. Wenn jemand eine solche Botschaft erhält, von jemandem der ihn zu beeinflussen versucht, ist die Wahrscheinlichkeit dass er sich durch seine eigene Selbstbetrachtung ändert, sehr gering. Viel mehr wird er sich selbst in Schutz nehmen, oder selbst bestätigen.

#### **Beruhigen, trösten, unterstützen, bemitleiden**

*den Anderen dazu zu bringen, sich besser zu fühlen, ihm seine Empfindung/Gefühl auszureden, die Heftigkeit seiner Empfindung zu leugnen*

Menschen beruhigen und trösten, weil es ihnen unangenehm ist, wenn der andere sich verletzt, verärgert, entmutigt oder dergleichen fühlt. Solche Botschaften signalisieren, dass wir wollen, dass jemand aufhört so zu empfinden.

Jemanden zu beruhigen zu versuchen, wenn es sich durch irgend etwas gestört fühlt, überzeugt es davon, dass er nicht verstanden wurde. Bagatellisieren oder bemitleiden bereitet der weiteren Kommunikation ein Ende, weil der andere spürt, dass gewollt wird, aufzuhören so zu empfinden.

#### **Forschen, fragen, verhören**

*Gründe, Motive, Ursachen zu finden versuchen, nach weiteren Informationen suchen, die ihm (den Wolf) helfen, das Problem zu lösen*

Fragen können Ihren Mangel an Vertrauen, Ihren Verdacht oder Ihren Zweifel zu verstehen geben. Ebenso können Menschen sich durch Fragen häufig bedroht fühlen. Besonders wenn nicht verstanden wird, weshalb diese Fragen gestellt werden. Fragen kann auch als Verhör empfunden werden. Es entsteht das Gefühl, meine Geschichte so erzählen zu müssen, wie es seine Fragen verlangen.

#### **Zurückziehen, ablenken, aufheitern, zerstreuen**

*den Anderen von seinem Problem abzubringen versuchen, sich selbst aus der Situation zurückziehen, den anderen ablenken, die Sache scherzhaft behandeln, das Problem beiseite schieben*

Derartige Botschaften können mitteilen, dass kein Interesse an dem anderen besteht. Dass Empfindungen nicht respektiert werden oder regelrecht zurückgewiesen werden. Menschen sind im allgemeinen ganz ernsthaft dabei wenn sie das Bedürfnis haben über etwas zu sprechen. Über ihre Empfindungen zu sprechen. Wenn mit Späßen reagiert wird, kann es dazu führen dass der andere sich verletzt fühlt. Abzulenken oder Empfindungen zu zerstreuen, kann im Augenblick erfolgreich erscheinen, doch die Empfindungen sind nicht für immer verschwunden. Sie kommen später irgendwann wieder. Beiseite geschobenen Probleme sind selten gelöste Probleme. Sie können in Konflikte umschlagen. Kinder wie Erwachsene möchten mit Respekt angehört werden und verstanden werden. Wenn ihre Eltern sie beiseite schieben, lernen sie bald, sie woanders zu tragen. Wenn Vorgesetzte sie beiseite schieben kann eine innere Kündigung das Resultat sein.

## Der Decodierer

In einer idealen Welt, im voll verwirklichten Giraffenparadies, bräuchten wir nichts mehr zu decodieren. Wir würden die Worte des anderen nicht als Vorwürfe, Urteile oder Unterstellungen wahrnehmen. In dieser idealen Welt höre ich in allem, was ein anderer zu mir sagt, eine Mitteilung über seine Gefühle und Bedürfnisse. Solange wir jedoch in dieser Welt leben bietet uns die Gewaltfreien Kommunikation einen Decodierer (die 4 Schritte). Mit dessen Hilfe können wir die Vorwürfe, Urteile oder Unterstellungen der Wolfswelt autonomer begegnen, und sie in die Sprache der Gefühle und Bedürfnisse übersetzen.

## Herzlich willkommen in der Giraffensprache

Zunächst geht es in der Gewaltfreien Kommunikation darum, sich dieser lebens | entfremdenden Kommunikation bewusst zu werden und erkennen, in welchem Umfang sie unseren zwischenmenschlichen Umgang prägt.

Auf insgesamt vier Ebenen wird ein Prozess vollzogen, der mehr und mehr auf eine empathische Verbindung ausgerichtet ist:

- · Ebene der Gedanken
- · Ebene der Sprache
- · Ebene der Kommunikation
- · in der Art der (Selbst-)Beeinflussung

Ein zentraler Punkt für eine Veränderung von Sprache und Kommunikation sind in der Gewaltfreien Kommunikation die Gedanken. Es geht in der Gewaltfreien Kommunikation nicht darum die richtigen Vokabeln in der richtigen Reihenfolge auf der sprachlichen Ebene einzuüben. Denn vor allem durch die Ebene der Gedanken konstruieren wir unser Verhalten in der Gesellschaft. So richtet sich die Gewaltfreien Kommunikation einerseits auf eine Reflexion des Denkens und der Sprache des einzelnen Menschen und damit andererseits AUCH auf die gesellschaftliche Vorstellungen, Sprache und Strukturen einwirken zu können.

## Die 4. Schritte

### Konkrete Umschreibung der 4 Schritte aus der GFK-Sicht

- Den sprachlichen Ausdruck umzugestalten
- Eine aktive Form des Zuhörens anzuwenden
- Aus eigenen, gewohnheitsmäßigen Reaktionen auszusteigen
- Bewusste Antworten zu wählen
- Wahrzunehmen, was andere fühlen und brauchen
- Sich klar und ehrlich auszudrücken
- Anderen respektvolle Aufmerksamkeit zu schenken
- Eigene Bedürfnisse klar zu formulieren
- Die Bedürfnisse der Anderen wahrzunehmen
- Alte Muster wie Verteidigung, Rückzug und Angriff umzuwandeln
- Widerstand, Abwehr und gewalttätige Reaktionen auf ein Minimum zu reduzieren
- Wertschätzung, Aufmerksamkeit und Einfühlungsvermögen zu fördern
- Zu wissen, dass hinter jeder Handlung der Versuch steht, bestimmte Bedürfnisse und Werte zu erfüllen
- Zu wissen, dass Bedürfnisse und Werte grundsätzlich positiv sind
- Zu wissen, dass es auf der Ebene der Bedürfnisse und Werte keine Konflikte geben

- kann
- Ein humanistisches Menschenbild zu vertreten

## 1. Schritt – Beobachtung

Zur ersten Komponente der Gewaltfreien Kommunikation gehört das Auseinanderhalten von Beobachtung und Bewertung. Es geht darum, die Situation so zu beschreiben oder zu benennen, ohne dass der Andere eine Kritik oder einen Vorwurf heraushört. Das Ziel ist, eine gemeinsame Basis für ein Gespräch zu finden.

Wenn wir Menschen **abstempeln und in Schubladen stecken**, kommt uns leicht das Mitgefühl abhanden und es wird zunehmend schwieriger, die Menschlichkeit im anderen zu sehen. Von da an ist es nur noch ein kleiner Schritt zur Gewalt!

In der Gewaltfreien Kommunikation geht es nicht darum, gänzlich auf Bewertung zu verzichten, sondern die Beobachtung von der Bewertung ganz „**klar**“ zu trennen!

- Wer tut oder sagt was konkret zu einem Zeitpunkt und in einer spezifischen Situation?
- Keine Gedanken oder Vermutungen äußern!
- Vermeiden von Wörtern wie „immer, oft, jedes Mal, jemals, ich bin, du bist“
- Zahlen, Daten, Fakten
- Klären: Sprechen wir vom Gleichen?

Bei der Beobachtung geht es um die wahrnehmbaren (etwas, das auf die Sinnesorgane einwirkt, aufnehmen) Tatsachen.

- Was sehe ich? (visuelle Wahrnehmung)
- Was höre ich? (auditive Wahrnehmung)
- Was rieche ich? (olfaktorische Wahrnehmung)
- Was schmecke ich? (gustatorische Wahrnehmung)
- Was ertaste ich? (haptische Wahrnehmung)

In der Kommunikation, vor allem in der Beratung, geht es dabei im Wesentlichen um die visuelle und auditive Feinwahrnehmung. Die wichtigsten Merkmale dabei sind: Atmung, Gesichtsfarbe, Muskelspannung, Haltung, unbewusste Bewegungen, bei den Augen die Blickrichtung, der Lidreflex, Größe und Feuchtigkeit, und bei der Stimme die Tonlage, Lautstärke und das Timbre.

Eine in der Wahrnehmung erfahrene Person nimmt also nicht wahr, dass ein Gesprächspartner „glücklich, traurig oder gelangweilt“ aussieht, sondern dass er den Kopf hebt, die Lippen voneinander hält, beide Mundwinkel seitlich nach oben zieht, dass die Haut unter den Augen tiefe „Falten“ bekommt und die Augen nach rechts oben wandern.

Oder anders ausgedrückt: wenn Sie eine konkrete Wahrnehmung, Beobachtung wiedergeben möchten, dann denken Sie an eine Kamera, die das Geschehen aufnimmt. Denn diese kann keine Gefühle, Motive und Absichten oder Gedanken aufnehmen.

## 2. Schritt – Gefühl

Nachdem wir die Beobachtung wiedergegeben haben, geht es darum auszusprechen, wie wir uns fühlen, wenn wir diese Handlung beobachten. Wir wollen ehrlich der anderen Person gegenüber sein, indem wir ihr sagen „was mit uns los ist“, „wie wir uns fühlen“

und „was in uns lebendig ist“.

In der Gewaltfreien Kommunikation unterscheiden wir zwischen Pseudogefühle und echten Gefühlen.

## Pseudogefühle

Wörter wie „**dass, als ob, wie**“ **geben kein Gefühl** wieder. Sondern nur unsere **Gedanken** und **Vermutungen**

- „Ich habe das Gefühl, **dass** du mich nicht liebst.“
- „Ich habe das Gefühl, **als ob** ich hier überflüssig bin!“
- „Ich fühle mich **wie** ein Idiot.“

Unterscheiden zwischen dem, was wir fühlen und dem, was wir darüber denken, was wir sind.

- „Ich fühle mich **richtig blöd** als Programmierer.“
- „Ich fühle mich als **Versager**.“
- „Ich bin ein **schlechter Vater**. Ich bin ein **Rabenvater**.“

Unterscheiden zwischen dem, wie wir uns tatsächlich fühlen und dem, was wir denken, wie andere reagieren oder sich uns gegenüber verhalten.

- „Ich habe das Gefühl, dass ich dir **nicht wichtig** bin.“
- „Ich habe das Gefühl, dass du dich **egoistisch** verhältst“.
- „Ich fühle mich **abgelehnt**.“

Bei diesen Pseudo-Gefühlen – oder auch Täter Gefühlen - liegt die Aufmerksamkeit mehr bei dem, was jemand anderes mir meiner Meinung nach antut/angetan hat.

„Sie akzeptiert mich nicht“ lenkt die Aufmerksamkeit auf die andere Person und weg von mir selbst und meinem Gefühl. „Ich bin traurig, weil mir Zugehörigkeit wichtig ist...“

## Echte Gefühle

Bei echten Gefühlen geht es nur um mich. Was ist lebendig in mir?

„Ich fühle mich ...“ oder „Ich bin ...“

Wie ich mich fühle hängt zum einen davon ab, wie ich eine bestimmte Situation einschätze, was ich in einer bestimmten Situation denke, hoffe und er warte, also: welche Bedeutung ich dieser Situation gebe, und zum anderen, welches Bedürfnis ich in diesem Moment habe.

Echte Gefühle wahrzunehmen bedeutet:

- ganzheitlich körperlich und sinnlich zu spüren.
- Spüre ich meinen Körper?
- Was fühle ich wo im/am Körper?
- Was passiert mit mir gerade?
- Was spüre ich?
- Echte Gefühle sind pantomimisch (Gestik und Mimik) darstellbar.

Echte Gefühle sind wie Signallämpchen am Armaturenbrett, die uns darüber informieren, wenn der Kühler leer ist und Wasser braucht. Oder wie Agenten, die uns zu jeder Zeit Auskunft über unsere Bedürfnisse geben.

Der GFK zufolge sind Gefühle und Bedürfnisse untrennbar. Es gibt Gefühle bei erfüllten und nicht erfüllten Bedürfnissen.

Echte Gefühle lösen in der Regel Mitgefühl aus.

Ein zentraler Schlüsselgedanke der GFK ist: Jeder Mensch ist für seine Gefühle selbst verantwortlich. Das Verhalten anderer Menschen kann nur der Auslöser sein, jedoch niemals die Ursache für ein entstandenes Gefühl. Denn die Ursache liegt in den Bedürfnissen eines jeden Menschen selbst.

Unterschiedliche Bedürfnisse können in ein und derselben Situation völlig gegensätzliche Gefühle auslösen. Und das auch noch bei ein und derselben Person.

### 3. Schritt – Bedürfnis

Nachdem wir das Gefühl beschrieben und ausgedrückt haben, ist der nächste Schritt das Bedürfnis zu beschreiben, das hinter diesen Gefühlen steht.

Aus der Sicht der Gewaltfreien Kommunikation sind Bedürfnisse Dreh- und Angelpunkt des Lebens. Ohne sie gäbe es keinen Anlass für Handlungen. In der Gewaltfreien Kommunikation wird davon ausgegangen dass alles, was ein Mensch tut, also all seine Handlungen, der Erfüllung eines oder mehrerer Bedürfnisse dienen. Und in mindestens einem Kontext haben sie ihre Berechtigung! Bedürfnisse sind so etwas wie unsere Lebensenergie. Unsere Antriebsfeder, etwas zu tun.

Jeder Mensch hat die gleichen Bedürfnisse. Nur nicht zum gleichen Augenblick.

Bedürfnisse sind **unabhängig** von Personen, **unabhängig** von Orten, **unabhängig** von Zeit (außer körperlichen Bedürfnisse)

Bedürfnisse sind **allgemein** und **abstrakt**. D.h. Sie sind nicht sinnlich wahrnehmbar (sehen, hören, tasten ...) und sie beschreiben kein Verhalten(!)

Die Bedürfnishierarchie wechselt ständig, abhängig von unserer Lebenssituation ... **weil sich Bedürfnisse ändern ... sekundlich ... minütlich ... stündlich ...**

Alle Bedürfnisse sind gleichwertig und legitim.

Wenn wir unsere Bedürfnisse nicht ernst nehmen, tun es andere auch nicht.

Klar und offen ausdrücken, wie es uns gerade geht. Ohne eine Präferenz oder einer spezifischen Handlung

Eine Sprache voller Wahlmöglichkeiten wählen: Auf eine Sprache voller „Müssen“ oder „Sollte“ verzichten zu Gunsten einer Wahlsprache: „Ich entscheide mich freiwillig für ..., weil ich gern möchte...“ Oder: „Ich entscheide mich dafür, mein Bad ungeputzt zu lassen, weil mir jetzt Ruhe und Entspannung sehr wichtig sind“. Oder: „Weil ich den Luxus liebe/mag, gehe ich arbeiten, um mir diesen leisten zu können“. -> **Autonomie, Freiheit.**

## Bedürfnis vs. Strategie

Aus Sicht der GfK entstehen Probleme nicht auf der Ebene der Bedürfnisse, sondern auf der Ebene der Strategien. Das heißt, auf der Ebene, wie wir ein Bedürfnis erfüllen möchten. Das heißt, Leid entsteht selten, wenn ein Bedürfnis nicht erfüllt wird. Leid entsteht, wenn bevorzugte Strategien unerfüllt bleiben, wir aber dennoch an ihnen festhalten.

Unter Strategie versteht die Gewaltfreie Kommunikation „eine konkrete Vorstellung oder favorisierte Art“ ein Bedürfnis zu erfüllen. Je mehr Strategien uns zur Verfügung stehen, umso angemessener können wir handeln, umso flexibler können wir reagieren. Umso wahrscheinlicher ist es, dass nicht nur unser eigenes Bedürfnis, sondern auch das des Anderen erfüllt werden kann.

Anstelle von Kompromissen, „ich gebe dir das, dann bekomme ich von dir dann das“ versuchen wir mit Hilfe der Gewaltfreien Kommunikation Lösungen zu finden, die so viele Bedürfnisse wie nur möglich erfüllen. Ohne dass dabei jemand verliert, weil ein anderer gewinnt.

## 4. Schritt – Bitten

Die vierte und letzte Komponente des Modells widmet sich der Frage, um was wir andere bitten möchten, damit sich unsere Lebensqualität verbessert. Wenn sich unsere Bedürfnisse nicht erfüllen, dann lassen wir auf unsere Beobachtungen, Gefühle und Bedürfnisse eine konkrete Bitte folgen. Wir bitten um Handlungen, die unsere Bedürfnisse erfüllen können.

### Bitte formulieren

- Eine konkrete und positiv formulierte Handlung im Jetzt machbar
- Sagen was ich möchte und nicht was ich nicht möchte
- Der Erfolg deiner Bitte ist im Hier und jetzt überprüfbar
- Dem Anderen die Entscheidungsfreiheit lassen

### Handlungs- Beziehungsbitten

#### Handlungsbitte

Diese Bitten beziehen sich auf eine spezifische Handlung zur Erfüllung der eigenen Bedürfnisse.

#### Beziehungsbitte

Diese Bitten beziehen sich auf die Gefühle und Bedürfnisse – der eigenen und des anderen – mit dem Ziel, eine gute Verbindung zueinander herzustellen.

- Absicht 1
  - Verbindungsbitte Aufrichtigkeit
    - „Ich möchte wissen wie es dir damit geht?“
    - „Bist du bereit mir zu sagen, was du fühlst und brauchst, wenn du mich das sagen hörst?“
- Absicht 2
  - Verbindungsbitte Empathie

- „Ich möchte, dass du weisst, wie es in mir aussieht!“
- „Bist du bereit mir zu sagen, was du hörst, was ich in diesem Moment fühle und brauche?“

## **Bitte vs. Forderung**

Ob eine Bitte eine Bitte ist oder eine Forderung, erkennen wir daran wie wir bei einem „Nein“ reagieren.

Es ist eine Forderung, wenn der Sprecher daraufhin kritisiert oder verurteilt.

Es ist eine Bitte, wenn der Sprecher anschließend einfühlsam auf die Bedürfnisse der anderen Person reagiert.

„Eine Bitte ist ein Verhandlungsangebot, kein Ultimatum.“

## **Empathie**

Jetzt gehen wir einen Schritt weiter und wenden die vier Schritte auf andere Menschen an. Wir hören jetzt was andere beobachten, fühlen, brauchen und erbitten. Wir nennen diesen Teil des Prozesses „empathisch aufnehmen“

### **Empathie ist Präsenz**

Empathie bedeutet den Verstand leer machen und mit dem ganzen Wesen zuhören. Empathie bedeutet eine Verbindung zum Gegenüber zu schaffen. Empathie mit anderen Menschen tritt nur dann auf, wenn wir alle vorgefassten Meinungen und Urteile über sie abgelegt haben. Jetzt, und nur für den anderen!

### **Empathie ist nicht ...**

Ratschläge geben, belehren, trösten, etwas zum Besten geben, über den Mund fahren, bemitleiden, verhören, Erklärungen abgeben, verbessern, ... also all das was der Wolf beherrscht!

### **Empathie ist übersetzen**

Auf Gefühle und Bedürfnisse hören.

Egal, was jemand sagt und wie er es sagt, wir hören nur darauf, was er

- beobachtet (anstelle von Interpretationen)
- fühlt (anstelle von Gedanken)
- braucht (anstelle von Strategien)
- erbittet (anstelle von Forderungen)

### **Paraphrasieren**

Haben wir unsere Aufmerksamkeit fokussiert und das gehört, was andere beobachten, fühlen, brauchen und worum sie bitten, dann möchten wir vielleicht das, was wir verstanden haben wiedergeben. Ähnlich wie wir, wenn wir den anderen bitten unsere Worte wiederzugeben, bieten wir hier dem anderen die gleiche Möglichkeit.

### **Empathie- Selbstempathie**

manchmal ist unsere Anspannung so hoch, dass wir keine Empathie geben können oder auch nicht geben wollen. In anderen Situationen können wir uns Selbstempathie geben, um frei zu sein für den Anderen. Im Stillen werden die vier Schritte durchlaufen. Manchmal ist es auch möglich/notwendig rein körperlich aus der Situation herauszugehen.

# Übungen:

## **Komplettbeispiel 1:**

Georg initiiert das Gespräch. Er übernimmt den empathischen Teil. Viola ist die Person mit dem Problem.

Die Aufgabe ist nun, jeden Satz von Viola daraufhin zu überprüfen, ob dieser GFK-konform ist. Wenn ja, warum und wenn nicht, warum nicht und wie kann man diesen Satz umformulieren.

Das gleiche gilt natürlich für Georg. Sind die Sätze von Georg GFK-konform? Wenn ja, warum und wenn nicht, warum nicht und wie kann man diesen Satz umformulieren? Für die Aussagen von Georg finden Sie mögliche Hinweise in der Fußzeile. Und nun viel Erfolg!

--:--

**Georg:** Viola, ich bin wirklich unglücklich<sup>1</sup> über den Verlauf des Meetings vorhin, als Du über Deine Verfassung und Deine Arbeitsbelastung gesprochen hast. Ich habe nicht<sup>2</sup> das Gefühl, dass die Angelegenheiten geklärt sind, und würde gerne noch einmal versuchen, die Sache aus der Welt zu schaffen. Hättest du noch einmal Lust, über Deine Probleme zu sprechen<sup>3</sup>?

**Viola:** Sicher! Ich war auch nicht zufrieden vorhin. Ich habe nicht den Eindruck gewonnen, dass Du wirklich verstanden hast, wie nahe mir dieses Problem geht.

**Georg:** Du warst wirklich betroffen<sup>4</sup>, und ich habe nicht den Eindruck erweckt<sup>5</sup>, dass mir das klar ist. Ist es so?

**Viola:** Richtig. Denn was ich Dir zu sagen versuchte, ist, dass die Sache meine Arbeit regelrecht beeinträchtigt.

**Georg:** Ah, ja!<sup>6</sup>

**Viola:** Ich mag das Gefühl nicht, zurückzuhängen oder denken zu müssen, dass die anderen meine Arbeit machen (müssen).

**Georg:** (Kopfnicken)

**Viola:** Ich fühle mich schuldig und unglücklich, wenn ich abends nach Hause gehe.

**Georg:** Es geht Dir also wirklich nahe<sup>7</sup>.

1 hier wird das Gefühl ausgesprochen

2 sagen Sie nicht was sie nicht haben. Sagen Sie was Sie haben. Z.B. "Ich bin mir unsicher, ob ..."

3 Um Verbindung wird gefragt

4 Hier wird das Gefühl ausgesprochen.

5 Sagen Sie nicht was sie "nicht" denken. Sagen Sie was Sie denken. Ausserdem ist diese Aussage gefährlich, denn Sie machen den Anschein, als hätten Sie für irgend etwas "schuld". Das kann "massiv" gegen Sie verwendet werden.

6 Gespräch wird aufrecht erhalten.

7 Stellen Sie hier unbedingt eine Frage: "Es geht Ihnen also ziemlich nahe?"

**Viola:** Genau, und ich würde gern etwas dagegen tun.

**Georg:** Ich verstehe.<sup>8</sup>

**Viola:** Ich weiß, Georg, dass ich gewissenhaft bin. Ich arbeite gern sauber und akkurat.

**Georg:** Aha, hm!<sup>9</sup>

**Viola:** Manchmal denke ich sogar, dass ich vielleicht zu gewissenhaft bin. Vielleicht bin ich ja eine Pedantin.

**Georg:** Das hört sich so an, als seist Du stolz auf Deine Arbeit, als wolltest Du ordentliche Arbeit leisten. Du scheinst dich aber zu fragen, ob Du nicht zu viel Zeit und Energie investierst, sie 150-prozentig zu erledigen<sup>10</sup>.

**Viola:** Ja, das ist es, glaube ich. Manchmal kontrolliere ich meine Zahlen drei- und viermal, obwohl ich insgeheim weiß, dass es überflüssig ist, weil ich selten einen Fehler entdecke.

**Georg:** (Schweigen)

**Viola:** Manchmal wünsche ich, ich könnte eine Arbeit einmal überprüfen, sie dann beiseite legen und die nächste vornehmen. Aber dann mir mein Schweinehund, es doch lieber noch einmal nachzuprüfen. Denn ich will nicht, dass mich irgendjemand bei einem Fehler ertappt.

**Georg:** Nun, das hört sich an, als sei Dir klar, dass Du die Kontrolle übertreibst. Aber irgendetwas in Deinem Inneren - so eine Angst, bei einem Fehler ertappt zu werden - zwingt Dich, dann doch weiterzukontrollieren<sup>11</sup>.

**Viola:** Ja, ich bin schon immer so gewesen. Nicht nur bei der Arbeit, ich mach das bei vielen Dingen.

**Georg:** Ok, ich verstehe.<sup>12</sup>

**Viola:** Ich mag es gar nicht, wenn andere mich bei Fehlern erwischen. Sie können mich so etwas wie eine Perfektionistin nennen.

**Georg:** Du siehst das als eine Art Leitmotiv, das sich durch Dein ganzes Leben zieht. Du bist ängstlich bemüht, jeden Tadel zu vermeiden und immer perfekt zu erscheinen.<sup>13</sup>

**Viola:** Ja, aber häufig ist das sehr lästig. Perfekt zu sein kostet viel Zeit. Manchmal schneide ich mir selber ins eigene Fleisch, weil ich viele Dinge versäume. Denn ich lasse sie lieber, wenn ich sie nicht perfekt machen kann.

**Georg:** Dieser Wunsch nach Vollkommenheit hindert Dich also tatsächlich daran, mehr zu

---

8 Gespräch wird aufrecht erhalten.

9 Signalisiert, dass man noch da ist. Das noch zugehört wird.

10 Entweder formulieren Sie es als eine Frage, oder Schließen ab mit so etwas wie: "Ist das so?" "Korrekt?" "Verstehe ich das so richtig?"

11 Auch hier gilt, nachfragen ob Sie mit der Vermutung "das hört sich so an ..." richtig liegen!

12 Der Versuch die Verbindung weiter aufrecht zu halten.

13 Und auch hier gilt, die Aussage in eine Frage kleiden. Oder am Ende nachfragen ob Ihre Vermutung passt. Sowas wie "Ist das so?" "Habe ich dich richtig verstanden?" "Ja?"

tun und ein erfülltes Leben zu führen.<sup>14</sup>

**Viola:** Ja, mir scheint, das ist richtig. Schon lange habe ich den Wunsch, Tennis zu spielen. Seit zwei Monaten nehme ich endlich Stunden.

**Georg:** Wirklich?<sup>15</sup>

**Viola:** Jetzt fordern mich Freunde zum Spielen auf, und ich hätte wirklich Lust. Trotzdem lehne ich ab.

**Georg:** Oh. Magst Du erzählen weshalb du absagst?<sup>16</sup>

**Viola:** Das mache ich, um mehr Stunden zu nehmen und mehr Selbstvertrauen aufzubauen.

**Georg:** Ah, ich verstehe.<sup>17</sup>

**Viola:** Wenn ich dann mit meinen Freunden spiele, können sie keine Fehler an meinem Spiel entdecken. Ich glaube, ich möchte, dass sie sehen, wie gut ich bin.

**Georg:** Nun, das hört sich fast so an, als hätten Sie den Eindruck, dass dieses ... Bedürfnis, tüchtig zu erscheinen, Dich daran hindert, Bekanntschaften zu machen, sich zu amüsieren und unbekümmert zu sein. Dir geht dadurch viel Freude am Leben verloren.<sup>18</sup>

**Viola:** Genau. Um auf die Arbeit zurückzukommen - wenn ich nicht unter dem Zwang stünde, alles perfekt machen zu wollen, würde ich bestimmt mehr schaffen.

**Georg:** Hört sich fast so an, als hättest Du schon für einen Teilbereich Deines Problems eine Lösung bereit. Irgendetwas, wodurch Du erreichst, dass Du Dir etwas weniger Gedanken machst und nicht ganz so penibel bist. Du willst ausprobieren, ob Du zurechtkommst.<sup>19</sup>

**Viola:** Ja, weil es einfach Dinge gibt, bei denen eine drei- oder vierfache Kontrolle überflüssig ist. Wenn wirklich mal ein Fehler vorkommt, ist das bei unserer Arbeit noch lange keine Katastrophe, glaube ich.<sup>20</sup>

**Georg:** Klar.

**Viola:** In der Buchhaltung gibt es so viele Quervergleiche, dass ich nicht jede Zahlenreihe immer und immer durchgehen muss.

**Georg:** Ich verstehe.

**Viola:** Ich glaube, deswegen arbeite ich so langsam.

---

14 Und auch hier gilt, die Aussage in eine Frage kleiden. Oder am Ende nachfragen ob Ihre Vermutung passt. Sowas wie "Ist das so?" "Habe ich dich richtig verstanden?" "Ja?"

15 Der Versuch - mit einer Frage - die Verbindung weiter aufrecht zu halten.

16 Der Versuch - mit einer Frage - die Verbindung weiter aufrecht zu halten.

17 Auch das hilft die Verbindung weiter aufrecht zu halten.

18 Auch hier gilt, die Aussagen in eine Frage kleiden. Oder am Ende nachfragen, ob Sie mit Ihrer Vermutung richtig liegen. Durch das nachfragen, entsteht nicht der Eindruck einer statischen Aussage, sondern eben nur um eine Vermutung. Wie sie es verstanden haben

19 siehe 18

20 siehe 18

**Georg:** Du siehst also ein, dass Du eigentlich nichts zu befürchten hast, wenn Du dir selbst alle sechs Monate einen Fehler durchgehen lässt.<sup>21</sup>

**Viola:** Genau!

**Georg:** Das hört sich an, als hättest Du jetzt den nötigen Mut gesammelt, um diese Annahme einmal zu prüfen.<sup>22</sup>

**Viola:** Ich würde es gerne mal eine Woche lang ausprobieren und herausfinden, ob ich mich ändern kann. Ich bin nicht sicher, dass es mir gelingt, aber mir liegt so viel daran, dass ich es gern versuchen würde. Darf ich wieder zu Dir kommen, wenn ich irgendeinen anderen Weg suchen muss?

**Georg:** Klar.

**Viola:** Aber ich habe so eine Ahnung, dass ich durch diese Maßnahme den Reisenberg Arbeit abtragen kann, der sich auf meinem Schreibtisch türmt.

**Georg:** Sie wissen nicht so recht, was dabei rauskommt, wollen es aber versuchen.<sup>23</sup>

**Viola:** Ja, das ist richtig. (Pause)

**Viola:** Okay, dann werde ich mal zurückgehen und es versuchen. Vielen Dank dafür, dass Du mir zugehört hast.

**Georg:** Komm wieder, wann Du willst. Ich habe mich sehr gerne mit Ihnen unterhalten.<sup>24</sup>

**Viola:** Ich auch.

**Georg:** Fein.

---

21 siehe 18. Zusätzlich, versuchen Sie das Wort Fehler etwas umzuformulieren. Denn laut der GFK, gibt es so etwas wie einen "Fehler" nicht.

22 siehe 18

23 siehe 18

24 Ausdruck einer Freude.

## **Komplettbeispiel 2:**

**Schüler:** Habt ihr einen Lehrer oder eine Lehrerin der oder die euch hasst? Ich hab eine! Sie ist voll fies und meine Englischlehrerin. Sie schickt mich aus dem Unterricht raus wegen GAR NICHTS! Zum Beispiel hat sie mich letzten Dienstag während der Freiarbeit rausgeschmissen, weil ich einen Mitschüler gefragt habe, wie spät es ist. Dannach hab ich zur meiner Sitznachbarin gesagt, dass ich hoffe dass es nur noch 10min. Bis zur Pause sind. Darauf hin hat sie mich raus geschickt, weil ich angeblich den Unterricht gestört habe. Und das komische ist, dass in dem Moment, wo ich das gefragt habe, 2 Schüler mit einer Flasche Fußball gespielt haben und das hat sie nicht gestört, aber es stört sie, wenn man nach der Uhrzeit fragt?!? Ich will nicht mehr in ihren Unterricht, weil ich schiss habe, dass sie mich schon wieder anmeckert. Sie hat auch noch mehr gemacht. Was soll ich tun? Hattet ihr schon so ein Problem und was habt ihr gemacht? Help me please!

**Zuhörer 1:** 1. Bemüh dich am besten weiterhin, nichts zu machen, was sie eventuell verärgern könnte. 2. Du solltest noch einmal mit deiner Klassenlehrerin darüber reden & suche dir wieder Mitschüler als Zeugen! 3. Wenn das nichts hilft & du dich nicht traust, mit der Englischlehrerin zu reden, können vielleicht deine Eltern mal in die Sprechstunde gehen. Dafür musst du ihnen aber natürlich von deinem Problem erzählen. Wieso willst du es denn nicht erzählen? Was würden sie machen, wenn du es ihnen sagst?

**Schüler:** Meine Eltern waren schon in der Schule aber das hat so ungefähr paar Woche gedauert dann hat sie mich wieder angefangen zu nerven. Ich hatte schon öfter mal meine Probleme mit dieser Lehrerin. Aber immer mit solchen Sachen, wo die anderen Lehrer drüber lachen würden. Mein Klassenlehrer und Lehrerin sind gleichzeitig auch die zwei Schulleiter. Und beide sind von MEINER Aussage nicht so begeistert. Und da kommt noch dazu, dass die Lehrerin mich letztens für zwei Minuten zu spät zum Unterricht eingetragen hat, obwohl ich mit dem Klingeln in die Klasse kam. Die muss doch was gegen mich haben. die ganze Schule weiß schon, wie unfair er benotet und wie er Mädchen bevorzugt. Schrecklich.

**Zuhörer 2:** so geht es mir mit meiner Freundin auch. Sie tun auch so, als würde ich mir das nur einbilden, obwohl niemand diese Lehrerin so wirklich leiden kann. Momentan ignoriert sie mich einfach sie guckt mich im Unterricht nicht an oder sonst was. Heute kamen auch meine Lehrer zu mir und meckerten mich an, dass ich demnächst "motivierter" in den Unterricht von Frau S gehen soll. Aber wie denn motiviert, wenn ich ein Problem mit der Lehrerin hab? Ich check diese Logik nicht. Vorher mochte ich ja sogar Englisch.

**Schüler:** Ich möchte nicht mit ihr reden. Ich mag es nicht bei sowas wirklich zu reden.

**Zuhörer 2:** Ich kann mir vorstellen, dass es dir schwer fällt, deine Lehrerin anzusprechen. Bei mir ist das aber genauso. Ich merke, dass meine Musiklehrerin mich wohl nicht sonderlich mag, aber es ist nicht so schlimm und ich sie sehr ungerne darauf ansprechen, dass ich mich ungerecht behandelt fühle.

Vor allen Dingen tut meine Freundin so, als wäre das überhaupt nicht schlimm und als ob ich mir das einbilden würde. Ich glaube aber auch, dass sie das nicht zugeben will, weil sie in der Streicher-AG ist, die die Lehrerin macht, und ich könnte mir vorstellen, dass die Lehrerin sie deshalb besonders mag (oder jedenfalls mehr andere Schüler. Auf jeden Fall mehr als mich)

**Schüler:** Vielleicht könnte ich ja doch mit ihr reden aber was soll ich denn dann sagen? "Hi frau S haben Sie ein Problem mit mir?" Oder wie?

**Zuhörer 2:** Was die perfekte Lösung für deine Situation ist, kann ich dir nicht sagen, da ich weder dich noch deine Lehrerin kenne - ich kann dir aber ein paar Vorschläge machen ;).

Ich würde an deiner Stelle zu deiner Lehrerin hingehen und sie fragen, was genau sie stört - wichtig dabei ist aber oft die Formulierung, damit sie nicht wieder etwas falsch versteht!!!

**Zuhörer 3:** Hey ihr da drausen! Wenn ihr glaubt das euer Lehrer euch hasst, hört auf euren Lehrer zu hassen ganz einfach!

**Zuhörer 4:** Hey, wenn dich deine Lehrerin unfair behandelt, kannst du das natürlich nicht einfach so hinnehmen... ich kenne die Situation, dass Lehrer einen hassen, gut genug, aber ich war daran bisher immer selber schuld.

aber bei dir ist das etwas anderes, und darum musst du dich "wehren". rede mal mit deinem Klassenvorstand oder mit dem Direktor oder so.

du musst aber alle Vorfälle ganz genau aufschreiben, damit dir niemand unterstellen kann, dass du dich vielleicht nur angegriffen fühlst, und eigentlich gar nichts war. außerdem solltest du ein paar Freunde mitnehmen zu den Gesprächen, die bezeugen können, was so vorgefallen ist. Viel Glück!

**Schüler:** hi, danke für den Tipp ich bin eurem Ratschlag gefolgt und zu meinem Klassenlehrer und zur Schulleitung gegangen und es war gar nicht gut. Sie glauben mir nicht. Stattdessen beschuldigen sie MICH. Ich bin mit zwei Mitschülern zu denen gegangen und sie haben sogar bestätigt, dass die Lehrerin, mich auf dem Kieker hat. Aber die sagten nur, dass es uns bestimmt nur so vor kommt. Aber die Lehrerin meckert mich wegen allem wirklich ALLEM an! Ich weiß garnicht, was ich tun soll. Meine Lehrer glauben mir einfach nicht. Muss ich jetzt so leben? Wenn ja dann ist das echt schlimm. Ich muss mich in ihrem Unterricht echt zurück halten. Ich traue mich nicht, mich zu melden, weil ich Angst habe, dass sie mich wegen was auch immer anmeckert. Am liebsten würde ich nicht in ihren Unterricht gehen aber ich muss. Früher hab ich Schule echt cool gefunden aber seit der Sache macht es echt kein Spaß mehr. Hat Jemand eine Idee bitte ich habe morgen mit ihr Unterricht. Ich muss irgendwas tun. :(

### **Komplettbeispiel 3:**

1. Wir sitzen zu viert im Konferenzraum. 2. Ich, mein Chef und zwei Personen vom Kunden. 3. Es ging um ein relativ umfangreiches Projekt. 4. Geplant sind 500 Manntage mit 5 Mitarbeiter. 5. 5 auf Kundenseite ca. 15 und 30 indirekt. 6. Es herrscht eine sehr angespannte Situation, weil der Stakeholder sehr großen Druck ausübt. 7. Wir hatten regelmäßige Meetings, wo Kundenwünsche aufgenommen werden und ins Fachkonzept einfließen sollen. 8. Es kamen regelmäßige Vorwürfe seitens des Kunden. 9. Es wurde regelmäßig eskaliert, weil die Teilprojektleiter nicht zusammengefunden haben. 10. Mein Kollege wurde abgesägt und ich habe interim die Leitung übernommen und konnte das Klima innerhalb dieses Teams deutlich verbessern. 11. Ich habe also die Diskussion eröffnet. 12.

Ausgemacht war, dass ich die Gesprächsführung führe. 13. Mein Chef hat während der Gesprächsführung Einwände gebracht und nimmt mich komplett aus der Diskussion raus. 14. Ohne dass er einen Ton sagt. 15. Ich dachte mir: "Was habe ich jetzt falsch gemacht? Er hat mir meine Gesprächsführung geklaut.". 16. Es ging dann noch Seitens des Geldgebers und des Firmenchefs darum, dass der Kunde für dieses Projekt nicht bezahlen wollte. 17. Man hat sich sehr intensiv gestritten und letztendlich hat man sich dann doch geeinigt, dass eine sehr geringe Entlohnung stattzufinden hat und unser Auftritt bei diesem Kunden war dann beendet.

#### **Komplettbeispiel 4:**

1. Als ich mein Fitnessstudio für Frauen eröffnet habe, gab ich einem jungen Mädels (gerade 20 Jahre alt) die Chance, dass sie ihr Hobby zum Beruf machen kann. 2. Sie sollte vormittags meine Mädels im Training begleiten und betreuen. 3. Nach wenigen Wochen kamen mir seitens anderer Angestellte und Kundinnen Klagen zu Ohren. 4. Sie interessiert sich mehr für ihr Handy, als für die Kundinnen. 5. Außerdem sei ihr Auftreten sehr negativ belastet: grimmiges Gesicht, zickige Antworten usw. 6. Auch ich überraschte sie einen Vormittag und bekam diese Gerüchte bestätigt. 7. Nachdem mein erster Zorn überwunden war („blöde Kuh“, „ich geb ihr eine Chance auf dem Arbeitsmarkt“, „kann die denn gar nix“, „nie wieder gebe ich einem jungen Menschen die Chance“, usw.), suchte ich das Gespräch mit ihr. 8. Unter vier Augen machte ich ihr klar, dass ihr Auftreten nicht zu unserer Firmenphilosophie passt und ich es auch nicht dulde. 9. Jeder hat MAL einen schlechten Tag, aber nicht dauerhaft. 10. Und das Mädels sagte mir, sie würde sich mehr anstrengen und ihr Verhalten ändern. 11. Dieses passierte leider nicht. 12. Es folgten auf die weiteren Beschwerden der anderen (Kundinnen und Mitarbeiterinnen), zwei weitere Gespräche und weitere Versprechen ihrerseits. 13. Ich war beim dritten Gespräch sauer und sagte ihr auch, dass ich ihr Verhalten für unsozial und geschäftsschädigend halte. 14. Innerlich tobte ich noch mehr und wollte ihr schon einige böse Worte (Schlampe, blöde Kuh, Zicke, unreifes Monster) mehr um die Ohren brüllen. 15. Nachdem alle Gespräche und auch Übungen nicht halfen, die wir mit ihr machten, musste ich sie leider wieder in die Arbeitslosigkeit entlassen.

#### **Komplettbeispiel 5:**

1. Osvaldo schaut sich während einer Foxtrott Probe den Mambo auf meinem iPad an. 2. Als ich das sah habe ich ihm beim ersten mal den iPad einfach aus der Hand genommen, ohne etwas zu sagen. 3. 5 min später komme ich wieder zurück zu Osvaldo und Luisa K., die den Foxtrott zusammen tanzen, und Osvaldo hat schon wieder meinen iPad in seiner Hand und schaut sich den Mambo an! 4. Ich haben ihn gefragt wieso er

den während einer Foxtrott Probe den Mambo anschaut und mir meinen Arbeitspunkt im Video durcheinander bringt. 5. Er antwortete ironisch und frech: "ich kann es ja wieder zurück spulen". 6. Darauf hin sagte ich ihm ob er denn genau wüsste bei welcher Minute und Sekunde ich war, als drauf keine Antwort kam fügte ich noch hinzu, dass ich mich auch sehr freuen würde wenn man mich in Zukunft fragen würde bevor man meine privaten Sachen benutzt!!!! 7. Habe ihm den iPad aus der Hand genommen und habe weiter geprobt. 8. Von ihm kam dann auch weiter nichts mehr. 9. Generelles Problem: 10. O. nutzt jede Gelegenheit um in sein Handy zu schauen ( das war auch schon während der Audition, habe ich auch kund gegeben!!!!). 11. Verlässt den Proberaum ohne sich abzumelden, während einer Probe.

## **Georgios Mouratidis**

lebens|dienliche Kommunikation

- empathischer Zuhörer -
- Menschenprüfer -
- Philosoph -
- Philolog -
- Coach -
- Mediator -
  
- Persönlichkeitsentwicklung -
- Personalentwicklung -
- Kommunikation -
- Konfliktmanagement -
- Psychologische Beratung -

Hauptstraße 14  
75397 Simmozheim

Tel.: +49 172.74.22.451  
skype: seiderdubist  
<http://www.seiderdubist.de>