

# **Wertschätzend miteinander umgehen**

## **- in Familien, Schulen, Kliniken und Unternehmen -**

nach dem Konzept der Gewaltfreien Kommunikation von Marshall B. Rosenberg

Alle Menschen wünschen sich einen offenen, aufrichtigen und wertschätzenden Umgang. Trotzdem ist es manchmal nicht leicht, ganz aufrichtig zu sein. Viele Menschen haben die Erfahrung gemacht, dass es Ärger gibt, wenn sie ihre Meinung sagen, und dass es ihnen danach schlechter geht, oder dass sie sich schuldig fühlen, wenn der andere verletzt reagiert. Das hindert viele Menschen daran, sich aufrichtig mitzuteilen.



Dieses Script dreht sich darum, wie man sich vollständig aufrichtig mitteilen kann, ohne dabei den anderen anzugreifen, zu kritisieren oder zu verurteilen. Wenn das gelingt, dann wird das Leben wirklich leichter. Was einem auf dem Herzen liegt, wird dann auch gesagt. Und dadurch wird es möglich, Lösungen zu finden, mit denen alle zufrieden sind.

## **Die Haltung in der wertschätzenden Kommunikation**

Wir entscheiden selbst, wohin wir im Kontakt mit anderen unsere Aufmerksamkeit richten.

Oft liegt unsere Aufmerksamkeit auf den Meinungen und Urteilen, die wir über uns und andere haben: gut-böse, richtig-falsch, schön-hässlich..., Belohnung verdient – Bestrafung verdient! So sehen wir im Konflikt meist nur die Möglichkeit, dass der eine gewinnt und der andere verliert. Ärger, Scham oder Schuldgefühle, manchmal auch Depression sind Warnzeichen, dass wir uns in dieser Haltung befinden. Als spielerisches Symbol für diese Haltung wählen wir den Wolf.

Die andere Möglichkeit ist, unsere Aufmerksamkeit direkt auf die eigenen Bedürfnisse zu richten und auf die Bedürfnisse des anderen. Diese Haltung verbindet uns damit, was in uns und in anderen spürbar „lebendig“ ist. Sie unterstützt gegenseitige Wertschätzung und gleiche Augenhöhe (ich bin ok + du bist ok). Und sie lenkt den Blick auf Lösungen, die zu den Bedürfnissen beider passen, so dass beide gewinnen (win-win-Situation). Diese innere Haltung ist uns eigentlich angeboren, nur sehr häufig aberzogen. Wir können uns bewusst wieder dafür entscheiden und sie trainieren. Spielerisches Symbol für diese Haltung ist für uns die Giraffe.

# Wie ich mich wertschätzend mitteile

Vier Schritte helfen, damit ich mir klar werde, was mit mir los ist (*Selbstepathie*) und damit ich das dann aufrichtig mitteilen kann. Diese Schritte sind frei von Kritik, Angriffen, Urteilen oder Forderungen.

## 1. Beobachtung:

### Was ist genau passiert? Was hat der andere gesagt oder getan?

Möglichst messbar oder genau zitiert, ohne Bewertung!

*Still für mich selbst: schützt mich vor galoppierenden Interpretationen und inneren Dramen.*

Laut für den anderen: Der andere ist mit meiner Beobachtung voll und ganz einverstanden - wir haben eine gemeinsame Gesprächsbasis.

## 2. Gefühl

### Welches Gefühl spüre ich?

Echte Emotion und keine Pseudogefühle/versteckten Vorwürfe!

*Still für mich selbst: ich bin verbunden mit meiner Lebendigkeit und kriege Hinweise auf mein Bedürfnis.*

Laut für den anderen: es macht ihm leicht, sich in mich einzufühlen.

**WICHTIG:** Ursache meiner Gefühle sind meine eigenen Bedürfnisse! Der andere ist nicht für meine Gefühle verantwortlich! Deshalb sage ich: „**Ich fühle mich... weil ich ... brauche!**“

## 3. Bedürfnis

### Welches Bedürfnis ist nicht erfüllt?

Hier ist das abstrakte Bedürfnis (das Anliegen, der Wert) gemeint, das im Moment nicht erfüllt ist. Bedürfnisse sind immer gültig, unabhängig von einer bestimmten Situation oder Person. Alle Menschen teilen und kennen alle Bedürfnisse!

*Still für mich selbst: ich werde bewusst, worum es mir eigentlich geht und werde dadurch in der Lösung flexibel. Denn ein Bedürfnis kann meist durch viele Strategien/Lösungen erfüllt werden!*

Laut für den anderen: alle Bedürfnisse sind positiv und werden von allen Menschen geschätzt. Wenn der andere mein Bedürfnis versteht, dann hat er dafür Respekt, weil er nachempfinden kann, was mir wichtig ist. Seine Bereitschaft steigt, etwas zur Erfüllung meines Bedürfnisses zu tun.

## 4. Bitte

### Was möchte ich vom anderen: was kann er genau tun oder sagen?

Positiv was ich will (nicht, was ich nicht will!), klare Handlungssprache, hier und jetzt umsetzbar. Keine Forderung sondern offen auch für andere Lösungen (also aus der Haltung heraus: „Bitte stimme nur dann zu, wenn dies auch Deinen Bedürfnissen gerecht wird! Sonst suchen wir miteinander danach, was für uns beide passt.“)

*Still für mich selbst: dies ist eine mögliche Lösung, durch die mein Bedürfnis erfüllt würde.*

Laut für den anderen: gibt ihm Orientierung (er weiß jetzt, was er konkret tun kann) und lässt ihm gleichzeitig die Freiheit (er kann zustimmen oder ablehnen).

# Übung zum aufrichtigen Mitteilen:

## (A) „Standortbestimmung“: wie ich mich bisher mitteile

Erinnere dich an eine Situation, in der jemand etwas gesagt oder getan hat, das dir unangenehm gewesen ist. (Du hast dich z.B. geärgert oder warst enttäuscht...) Stelle dir vor, dass du jetzt den anderen darauf ansprichst. Bitte notiere, was du zu ihm sagst!

---

---

---

## (B) Sich wertschätzend und aufrichtig mitteilen in vier Schritten

1. meine **Beobachtung**:

---

---

2. mein **Gefühl**:

weil ich

---

3. mein **Bedürfnis**:

---

4. meine **Bitte**:

---

---

**Bitte mach aus den vier Schritten jetzt eine zusammenhängende Aussage:**

---

---

---

# Zuhören: Empathie

Empathie heißt: einfach nur verstehen wollen, was der andere **fühlt** und **braucht**.

1. Was ist der Auslöser?	seine Beobachtung
2. Was fühlt er?	<b>sein Gefühl</b>
3. Was braucht er?	<b>sein Bedürfnis</b>
4. Was hätte er gern?	seine Strategie/Bitte

Ich kann in Konflikten nur empathisch sein, wenn ich lerne, die Meinungen des anderen nicht persönlich zu nehmen. Dazu brauche ich die Klarheit, dass ich für die Gefühle des anderen nicht verantwortlich bin.

Außerdem: die Gefühle und Bedürfnisse des anderen zu verstehen heißt nicht, dass ich gleichzeitig mit seinem Verhalten einverstanden bin!

Empathie ist **nicht**: „es für den anderen reparieren wollen“, wenn es ihm schlecht geht. Ratschläge sind also keine Empathie. Mit unerbetenen Ratschlägen versuche ich nur für mich selbst zu sorgen, weil es mir schwer fällt, den Schmerz des anderen auszuhalten (das ist Mitleid statt Empathie).

Wenn der andere durch meine empathische Haltung merkt, dass mir seine Gefühle und Bedürfnisse wichtig sind, dann trägt das in der Regel sehr zu einem vertrauensvollen Verhältnis bei.

## Wie geht Empathie?

Meistens ist Empathie ein stilles Kontaktaufnehmen mit den Gefühlen und Bedürfnissen des anderen. In manchen Fällen spreche ich meine Vermutung als Frage aus:

„**Fühlst du dich ..., weil du ... brauchst?**“

Während ein „Wie fühlst du dich? Was brauchst du?“ fast alle Menschen überfordert, hilft die vorgeschlagene Frageform, dass der andere sich über seine Gefühle und Bedürfnisse klar werden kann.

# Übung zur Empathie:

## **Empathie-Situation, die den meisten leicht fällt:**

Ich habe sofort eine intuitive Vermutung, was der andere fühlt und braucht.

Situation: \_\_\_\_\_

Empathische Frage: \_\_\_\_\_

## **Empathie-Situation, die vielen schwerer fällt:**

Ich hab ein relativ neutrales Gefühl zur Situation, aber keine Ahnung, was mit dem anderen los ist (z.B. weil er schweigt und ein ausdrucksloses Gesicht zeigt).  
Und ich entscheide mich, ihn empathisch verstehen zu wollen.

Situation: \_\_\_\_\_

Empathische Frage: \_\_\_\_\_

## **Empathie-Situation, die für viele eine echte Herausforderung darstellt:**

Ich denke, der andere greift mich an oder kritisiert mich. Weil ich das denke ärgere ich mich oder fühle mich schuldig.

Ich mache mir bewusst, dass seine Gefühle nichts mit mir zu tun haben (obwohl er es vielleicht so verpackt ausdrückt), sondern dass seine Gefühle zeigen, dass für ihn wichtige Bedürfnisse nicht erfüllt sind.

Und ich entscheide mich, ihn empathisch verstehen zu wollen.

Situation: \_\_\_\_\_

Empathische Frage: \_\_\_\_\_

## Literaturempfehlungen:

*ausführlich:*

Marshall B. Rosenberg: Gewaltfreie Kommunikation, Jungfermann Verlag,  
9. Auflage 2010

Gerlinde Ruth Fritsch: Der Gefühls- und Bedürfnisnavigator, Jungfermann Verlag 2010

*kurz und übersichtlich:*

Andreas Basu und Liane Faust: Gewaltfreie Kommunikation, Taschenguide,  
Haufe-Verlag 2011

## Kontaktdaten:

**Stephan Aschenbrenner**

Keltenweg 3

93080 Pentling/Poign

[gfk-sk@hotmail.de](mailto:gfk-sk@hotmail.de)

Kommunikationstrainer nach dem Konzept der Gewaltfreie Kommunikation von Marshall B. Rosenberg  
Moderator für Gruppenentscheidungen (Systemisches Konsensieren)  
Coach-ibf nach den Prinzipien des 5-wertigen Coaching