

Wertschätzende Kommunikation

Arbeitsbuch zur Präsentation



Erstellt von
Marion Kohl

Vorwort

Durch dieses Dokument erfährst du

- warum Konflikte entstehen und was notwendig ist, um wertschätzend und klar zu sprechen
- warum jeder Mensch seine eigene Wahrheit hat und wie du bei dir bleiben und jedem seine eigene Meinung lassen kannst
- warum es wichtig ist, Schmerz in Freude und Mitgefühl umzuwandeln und wie du dadurch weniger Zeit in sinnlose Diskussionen steckst.
- warum es wichtig ist Gefühle und Bedürfnisse zu unterscheiden und wie du beitragen kannst, damit deine Beziehungen besser werden?

Inhalt:

Einleitung

1. Herkunft und Wirkung
2. Grundideen
3. Wolfs- und Giraffensprache
4. Vier Schlüsselunterscheidungen
5. Gefühle und Bedürfnisse



Einleitung

In diesem Arbeitsbuch ersetzen wir den Begriff gewaltfreie durch wertschätzende Kommunikation, weil wir dem Wert dahinter, sprich dem wertvollen Ergebnis Energie geben möchten.

Wertschätzende Kommunikation beginnt mit der „Liebe zu mir selbst. Wann habe ich mich das letzte Mal in den Arm genommen und mir selbst gesagt **Ich mag mich?**“

„Was bedeutet für mich Selbstliebe?

- Ich liebe mich so wie ich bin, mit allem was zu mir gehört, ohne mich zu verurteilen
- Ich frage mich selbst, was will ich verändern und wie will ich es haben? Beispiele:
 - Gesundes Frühstück und Mittagessen
 - Sport und Fitness
 - Konsequenz mir gegenüber. Meine Zusagen einhalten,
 - Schöne Dinge für mich machen. Wochenende für mich planen
 - Und so weiter.



Und was will ich dafür tun? Zum Beispiel:

- Konsequenz sein (Grenzen setzen)?
- Werte bewusst machen und leben?
- Bedürfnisse bewusst machen?

1. Herkunft und Wirkung

Sie geht zurück auf den amerikanischen Psychologen Marshall Rosenberg

Er hatte in den 1940er Jahren als jüdisches Kind gewalttätige Rassenunruhen hautnah erlebt. Zugleich erfuhr er in seiner Familie viel Einfühlung.

Ihn beschäftigten sein Leben lang die Fragen

- Was macht Menschen gewalttätig?
- Wo und wann beginnt Gewalt?
- Wie fördert unser Denken Gewalt? und
- Wie kann Sprache Verständigung schaffen?

Im Studium setzte er sich mit gesellschaftlichen Strukturen als Ursache von Gewalt auseinander. Und von Carl Rogers übernahm er die Bedeutung von Gleichwertigkeit, Empathie, Aufrichtigkeit in helfenden Beziehungen.

Rosenberg entwickelte ein einfaches Modell von 4 Schritten in der Kommunikation.

Beobachtung – Gefühl – Bedürfnis – Bitte.

Dieses Modell ist für Erwachsene und Kinder verständlich und damit lässt sich eine einführende Verständigung lernen.

Gewalt beginnt dort wo wir urteilen anstatt zu fragen was wir und der Andere braucht. Ein Blick auf unsere Sprache zeigt, wie selbstverständlich gewalttätige Bilder im Alltag sind.

In einer Diskussion

- greifen wir an
- beziehen wir Stellung
- kontern wir
- unterstellen und werfen vor
- geben Rat-„Schläge“ und fragen vorher nicht
- überschreiten die Grenze des Anderen und akzeptieren kein Nein,
- Dann muss der Andere darauf reagieren / sich wehren.
- sind wir schlagfertig oder zynisch
- langweilen uns und schlagen die Zeit tot.



Bei all den Beispielen muss der Andere darauf reagieren / sich wehren – und das dürfen wir erkennen.

Wertschätzende Kommunikation

- basiert auf einer **wertschätzenden Haltung**,
- stellt die Bedürfnisse der Menschen ins Zentrum und
- gibt uns eine Sprache, die besonders in Konflikten hilfreich sein kann.

Sie ermöglicht **Verständnis und Verbindung** zwischen Menschen. Die Neurobiologische Forschung seit den 1990er Jahren bestätigt die Annahme hinter der Methode, dass Kooperation den Menschen entspricht und gelingende Gemeinschaft Glücksgefühle auslöst.



Rosenberg hatte pointiert formuliert:

„Willst Du Recht haben, oder glücklich sein?“

Beides geht nicht! Oder doch?

Die Kunst ist es jeden bei seiner Wahrheit zu lassen.

„Wir finden zusammen auf der Basis von Gemeinsamkeiten und wachsen auf der Basis von Unterschieden“.

2. Grundideen

Wertschätzende Kommunikation bietet eine klare Struktur für Aussagen in **4 Schritten**:

1. **Beobachtung**
2. **Gefühl**
3. **Bedürfnis**
4. **Bitte**

Diese ermöglichen eine rasche Orientierung auch in anspruchsvollen Konfliktsituationen. Personen, die gewaltfreie Kommunikation anwenden, können mit Konflikten konstruktiv umgehen. Sie sind nicht einfach nett mit Anderen, sondern klar.



Das Gegenüber hat die Wahl zu entscheiden, ob es der Bitte nachkommen will oder nicht. Das erhöht die Bereitschaft für gemeinsame Lösungen. Ein Nein löst dabei nicht Zwang aus, sondern die Suche nach neuen Wegen. Denn jedes Nein ist ein Ja zu etwas Anderem.

- **Nächster Schritt:**
 - Wird er sich zukünftig an das halten? Was könnten die Gründe sein, dass er sich trotz dieser wertschätzenden Kommunikation nicht danach verhält?
 - Sinnhaftigkeit dieser Bitte und dieser Sitzung

Die Arbeit mit Wertschätzender Kommunikation schafft

- Klarheit über die eigenen Bedürfnisse und
- Gefühle, verbunden mit Empathie für sich selbst und Andere und
- eine gute Basis für Verständigung.

3. Wolfs- und Giraffensprache

Die Giraffe steht für einfühlsame Kommunikation. Sie hat

- Herz
- Überblick
- Aufmerksam aufnehmen
- Fähigkeit Dornen aufzuweichen

Fazit: Und jeder von uns kann eine Giraffe sein, denn das was ich von den Anderen haben möchte, darf ich zuerst einmal selbst leben!



Der Wolf steht für die Alltagssprache. Er heult los und fletscht die Zähne, wenn er Schmerzen hat oder wütend ist. Sein Geheul steht für

- Abwertungen
- Vorwürfe und Schuldzuweisungen an Andere
- auch an sich selbst

Zugleich macht er damit kraftvoll darauf aufmerksam, dass ihm etwas fehlt.

Fazit: Der Wolf ist nicht einfach böse oder schlecht. Sein Geheul macht kraftvoll darauf aufmerksam, dass Bedürfnisse nicht erfüllt sind. Und das ist oft sehr hilfreich.



Wer trainiert ist, mit Giraffenohren zu hören, kann auch in konfliktreichen Situationen die Bedürfnisse der Beteiligten erfassen und Empathie für deren Gefühle spüren.

Giraffensprache steht so für eine achtsame und klare Ausdrucksweise, die es Menschen erleichtert zuzuhören und mit Anderen in Verbindung zu bleiben.

Und sie hat das Potential, das Leben zu verschönern.

**Jeder Ärger ist ein Geschenk,
weil er Anlass gibt, darüber nachzudenken, was ich jetzt brauche.
Und dann kann ich mir überlegen wie ich dieses Bedürfnis erfüllen kann.**

Um das herauszufinden, braucht es die Übersetzung mit Giraffenohren.

Zusammengefasst:

Wolfssprache steht also für eine abwertende, vorwurfsvolle Sprache, die zugleich darauf aufmerksam macht, dass Bedürfnisse nicht erfüllt sind.

Giraffensprache steht für eine Kommunikation, die achtsam auf die eigenen und fremden Bedürfnisse achtet und es ermöglicht mit anderen Menschen auch bei Meinungsverschiedenheiten und Konflikten in Verbindung zu bleiben. Sie kann gelernt und trainiert werden. Und sie hat das Potential, das Leben zu verschönern.

4. Vier Schlüsselunterscheidungen

Was bedeuten die 4 Schlüsselunterscheidungen in der wertschätzenden Kommunikation? Kommen wir nochmal zurück auf die 4 Grundideen: Beobachtung – Gefühl – Bedürfnis - Bitte.

Zu jede Idee gibt es eine Schlüsselunterscheidung.

Die erste Unterscheidung ist **Beobachtung versus Interpretation**

Könnte ein Schauspieler oder eine Schauspielerin das beschriebene Verhalten sogleich ohne Nachfragen präzise nachspielen?



Zusammengefasst:

Beobachtung ist Arbeit, weil ich mir genau die Situation merken muss und im Nachhinein beschreiben können muss.

Beobachtungen enthalten keine Vorwürfe oder Zuschreibungen wie eine Person sei. In Konflikten ist die Trennung von Beobachtung und Interpretation die Voraussetzung für eine Klärung.

Die zweite Unterscheidung ist **Gefühl versus Gedanken**

ich **übernehme Verantwortung für meine Gefühle**. Nicht die Anderen sind schuld, sondern ich bin traurig.

Die dritte Unterscheidung ist **Bedürfnis versus Strategie**

Die wertschätzende Kommunikation geht davon aus, dass erfüllte oder nicht erfüllte Bedürfnisse unsere Gefühle bestimmen.

Alle Menschen haben die gleichen Grundbedürfnisse, wenn auch unterschiedlich stark. Zum Beispiel nach Autonomie, Verbindung, Wertschätzung, usw.

Bedürfnisse können nicht falsch oder richtig sein

Beispiel Wertschätzung:

Wenn ich mir selber keine Wertschätzung und Liebe gebe und mich selbst nicht frage, was mir wichtig ist und mir gut tut, dann kann ich es nicht von anderen erwarten.

Äußere Situationen sind nur die Auslöser, aber nicht die Ursache.

Davon zu unterscheiden sind Strategien, nämlich wie diese Bedürfnisse erfüllt werden. Über Strategien lässt sich streiten. Sie sind verhandelbar und es gibt immer mehrere Arten ein Bedürfnis zu erfüllen. Strategien sind oft Schicht spezifisch und kulturell geprägt.

Zusammenfassend:

**Andere Menschen sind nicht dazu da, unsere Bedürfnisse zu erfüllen.
Diese Verantwortung liegt bei jeder Person selber.**

Wir können jedoch Andere um etwas bitten.

Die 4. Unterscheidung ist **Bitte versus Forderung**

Rosenberg formuliert klar: „Wenn wir Forderungen stellen, haben wir schon verloren.“

Echte Bitten sind nicht an der Form erkennbar, also „Könntest du bitte“, sondern daran, dass das Gegenüber Nein sagen darf, ohne irgendwelche Konsequenzen (zum Beispiel, dass wir dann beleidigt sind, aus einer Gruppe, Verein, etc. austreten, die Partnerschaft beenden).

Und sie sind wie Beobachtungen immer auf eine konkrete Situation bezogen.

Diese vier Schlüsselunterscheidungen sind zentral, damit die 4 Schritte eine verbindende Kommunikation ermöglichen.

5. Gefühle und Bedürfnisse

Die wertschätzende Kommunikation sieht **Gefühle in direkter Verbindung zu den Bedürfnissen**. Folgende Annahmen sind zentral.

- Wir freuen uns, weil ein wichtiges Bedürfnis von uns erfüllt wird bzw.
- wir ärgern uns, weil ein wichtiges Bedürfnis zu kurz kommt.

So können wir uns jedes Mal, wenn wir uns ärgern fragen:

- Was wäre mir jetzt wichtig?
- Was brauche ich?
- Wie könnte ich mir dieses Bedürfnis erfüllen?
- Worum könnte ich andere allenfalls bitten?

Das macht uns nicht nachgiebig – so wird die wertschätzende Kommunikation manchmal verstanden.

Im Gegenteil: Wir befreien uns davon, unser Befinden von Anderen abhängig zu machen. Wir sind uns unserer Gefühle und Bedürfnisse klar und sehen immer verschiedene Strategien, diese zu erfüllen. Diese Haltung verlangt nach einer neuen Sprache.

- Wir brauchen weniger Wörter, um Andere zu verurteilen – also weniger Wolfssprache und
- mehr Wörter, um Gefühle und Bedürfnisse auszudrücken. Also mehr Giraffensprache.

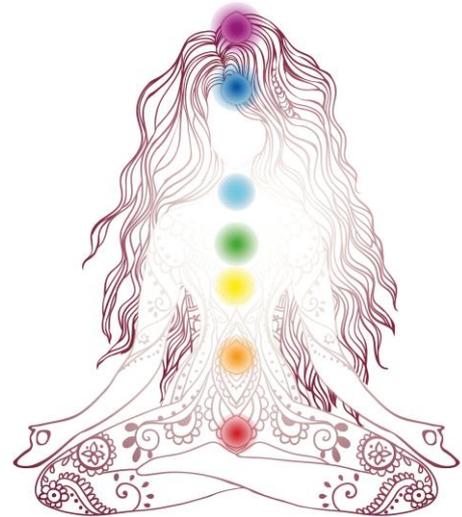
Gefühle gibt es in unterschiedlicher Intensität, in verschiedensten Nuancen und individueller Ausprägung. Dementsprechend vielfältig ist die Sprache und wir empfinden angenehme und unangenehme Gefühle unterschiedlich.

- Wir neigen dazu anstatt Gefühle sogenannte Pseudogefühle zum Ausdruck zu bringen, die den Anderen die Schuld geben. Diese erkennen wir an Sätzen, wenn wir sagen zum Beispiel von Dir: Ich fühle mich ausgenutzt...von dir.

Ungewohnt ist es auch über unsere Bedürfnisse zu sprechen!

Wir haben die Vielfalt der Ausdrücke in 7 Gruppen nach den Chakren eingeteilt, denen sich die Grundbegriffe zuordnen und sich so leichter merken lassen.

1. **KRONE:**
Spiritualität, Sinn, Höchste Erkenntnis
2. **STIRN:**
Intuition, Innere Weisheit
3. **HALS:**
Freude an Kommunikation, Mentale Kraft
4. **HERZ:**
Bedingungslose Liebe, Mitgefühl
5. **SOLARPLEXUS:**
Willenskraft, Ur-Vertrauen
6. **NABEL:**
Emotionen, Körperliches Wohlbefinden,
7. **WURZEL:**
Energie, Kraft, Vitalität, Tun



Zusammenfassend:

Bedürfnisse sind immer abstrakt und auf uns selber bezogen und nicht auf eine Situation und das Verhalten von Anderen.

Entscheidend, befreiend und manchmal auch anstrengend ist der Ansatz, dass nicht die Anderen, sondern wir selbst für unsere Gefühle und Bedürfnisse verantwortlich sind!

Handlungsempfehlung:

Habe ich dich ein wenig neugierig machen können?

Dieses E-Book ist ein Einblick in die Inhalte meines Workshops.

Wenn du mehr erfahren möchtest, klicke auf diesen Link

[Websitelink einfügen](#)

Nach dem Workshop

- verstehst du wie Konflikte entstehen und kannst diese gar nicht erst entstehen lassen.
- Hast du eine gute Basis privat wie beruflich wertschätzend und klar zu sprechen
- verstehst du, warum jeder Mensch seine eigene Wahrheit hat
- kannst du bei dir bleiben und jedem seine eigene Meinung lassen
- verstehst du, warum es wichtig ist, Gefühle und Bedürfnisse zu unterscheiden
- kannst du emotionalen Schmerz in Freude, Freiheit und Mitgefühl umwandeln
- können deine Beziehungen besser werden, damit du mehr Leichtigkeit und Lebensfreude spürst und mehr Zeit für dich hast, weil du - immer öfter – weniger Zeit in sinnlose Diskussionen steckst.

Herzlichst
Marion Kohl