

Das Modell der „Gewaltfreien Kommunikation“ nach Marshall Rosenberg – Anwendungen in der Sozialen Arbeit

Maria T. Schneider

Abstract

In dieser Arbeit wird das Kommunikationsmodell der „Gewaltfreien Kommunikation“ (GfK) nach Marshall Rosenberg vorgestellt und seine Anwendbarkeit im Tätigkeitsfeld der Sozialen Arbeit untersucht. Ziele dieser Arbeit sind, herauszuarbeiten, wie und in welchen sozialpädagogischen Arbeitsfeldern das GfK-Modell aktuell angewandt wird und ob dieses Modell die Wirksamkeit sozialpädagogischen Handelns steigern kann. Mittels Literaturrecherche wird die theoretische Grundlage des GfK-Konzeptes beleuchtet. Anhand von Forschungsergebnissen und Literatur werden das Potential, die Wirkung und die Grenzen des GfK-Modells in der Sozialen Arbeit diskutiert. Eine Internetrecherche und eine Kurzbefragung geben Aufschluss über bestehende GfK-Projekte. Die Literaturrecherche zeigt, dass durch die Anwendung der GfK positive Wirkungen auf die relationale und soziale Kompetenz, das empathische Verhalten, die Resilienz, das Kohärenzerleben und die gewaltfreie Konfliktaustragung entstehen. In den Bereichen der Arbeit mit Menschen mit sog. geistiger Behinderung, sog. psychischen Erkrankungen, Suchterkrankungen und in der Arbeit mit alten Menschen und deren Angehörigen gibt es derzeit noch keine GfK-Projekte.

Mein aufrichtiger und herzlicher Dank richtet sich:

an **Katharina Maron**, für die Auseinandersetzungen, die mich dazu brachten, einfühlsamer mit mir selbst und Anderen kommunizieren zu wollen und mich auf den, für mich unendlich bereichernden Weg der Gewaltfreien Kommunikation brachten,

an **Gabriele Reinwald** und **Martin Rausch**, in deren Seminaren ich die Wirkung des einfühlsamen Austausches erstmals erfahren durfte. Die Energie und Kraft, die ich aus diesen zwei Seminaren mitnehmen konnte, inspirierten mich dieses Thema für die vorliegende Arbeit zu wählen,

an meinen Betreuer, **Dr. Volker Kraft**, für seine Ermutigung, Klärungshilfe, konstruktive Kritik und Hinweise, mit denen diese Arbeit ihre aktuelle Form annehmen konnte,

an **Anna Martinsohn**, **Katharina Maron** und **Ernst Rose** für die konstruktive Kritik und das Korrekturlesen dieser Arbeit,

an das Gartenteam: **Ernst**, **Fite**, **Sandy** und **Vincent** für den menschlichen Austausch, den Spaß und den Ausgleich, ohne den diese Arbeit nicht in dieser Zeit zustande gekommen wäre,

an meine Eltern,
Dorothea Maria Schneider (geb. Schmäling)
und **Ernst Albin Schneider**,
denen ich diese Arbeit widmen möchte.

INHALTSVERZEICHNIS

EINLEITUNG	1
1. DAS KONZEPT DER GEWALTFREIEN KOMMUNIKATION.....	5
1.1. Kurzbiographie von M. Rosenberg.....	5
1.2. Begriffsklärung: Gewalt und Gewaltfreiheit.....	7
1.3. Ziele in der Gewaltfreien Kommunikation	9
1.4. Das Konzept der Gewaltfreien Kommunikation.....	11
1.4.1. Das Vier-Schritte-Modell.....	11
1.4.2. Haltung, Annahmen und Kerngedanken in der Gewaltfreien Kommunikation	21
2. THEORETISCHE BASIS DER GEWALTFREIEN KOMMUNIKATION.....	27
2.1. Das Menschenbild in der Gewaltfreien Kommunikation.....	27
2.2. Der Einfluss von C. Rogers auf die Entwicklung der Gewaltfreien Kommunikation	30
2.3. Verschiedene Bedürfnistheorien im Vergleich	36
3. DAS POTENZIAL DER GEWALTFREIEN KOMMUNIKATION IN DER SOZIALEN ARBEIT.....	43
3.1. Literaturrecherche zu Forschungsergebnissen über Gewaltfreie Kommunikation in Bezug auf Soziale Arbeit	43
3.1.1. Gewaltfreie Kommunikation als relationale und soziale Kompetenz.....	43
3.1.2. Gewaltfreie Kommunikation und die Entwicklung von Empathiefähigkeit	50
3.1.3. Die Gewaltfreie Kommunikation als Burnout-Prävention?.....	51
3.1.4. Salutogene Aspekte der Gewaltfreien Kommunikation	54
3.2. Gewaltfreie Kommunikation im beruflichen Kontext von SozialarbeiterInnen	58
3.2.1. Gefühle und Bedürfnisse am Arbeitsplatz	58
3.2.2. Eigene Aggressionen.....	58
3.2.3. Grenzen und Möglichkeiten der Empathie	59
3.2.4. Diagnosen.....	60
3.2.5. Grenzen des Modells der Gewaltfreien Kommunikation	60
3.3. Bestehende GfK-Projekte in klassischen Tätigkeitsfeldern der Sozialen Arbeit	61
3.3.1. Gewaltfreie Kommunikation in Behörden/sozialen Einrichtungen	62
3.3.2. Gewaltfreie Kommunikation mit Gefangenen und Justizvollzugsbeamten.....	63
3.3.3. Gewaltfreie Kommunikation mit Kindern / in der Erziehung / Elternarbeit.....	65
3.3.4. Gewaltfreie Kommunikation in der Schulsozialarbeit	67
3.3.5. Gewaltfreie Kommunikation in der Arbeit mit sog. delinquenten Jugendlichen	69
3.3.6. Gewaltfreie Kommunikation in der Frauen- und Mädchenarbeit	70
3.3.7. Sozialpädagogische Arbeitsbereiche ohne GfK-Projekte.....	71

4. KRITISCHE WÜRDIGUNG DES KONZEPTES DER GEWALTFREIEN KOMMUNIKATION	72
4.1. Kritik an der theoretischen Konzeption.....	72
4.1.1. Kritik am Konzept des gegenseitigen Aushandelns bei unterschiedlicher Interessenlage ..	72
4.1.2. Kritik an den Grundannahmen des GfK-Modells	73
4.2. Kritik an der praktischen Anwendbarkeit des GfK-Modells	74
4.2.1. Die Gewaltfreie Kommunikation sei formelhaft.....	74
4.2.2. Rosenberg mache keinen Unterschied zwischen „privaten“ und „professionellen“ Rollen ..	74
4.2.3. Lösungen würden nicht ausreichend fokussiert werden.....	75
5. ZUSAMMENFASSUNG UND ANREGUNGEN	76
LITERATURVERZEICHNIS.....	79
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	84
ANHANG	85
EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG	98

Einleitung

Gewalt bedarf keiner kulturellen Voraussetzung, denn sie ist universell verständlich und wirksam. Jede und jeder weiß das, kennt sie und nutzt sie. Sie reicht von häuslicher Gewalt, Mobbing am Arbeitsplatz oder in der Schule, Gewalt in der Pflege und an älteren Menschen bis hin zu kriegerischen Auseinandersetzungen auf internationaler Ebene. Entgegen einer weit verbreiteten Annahme macht Gewaltanwendung auch nicht vor bestimmten Altersgruppen, kulturellen Hintergründen noch vor sog. bildungsnahen Schichten halt (vgl. Schröttle/Ansorge 2009, S. 26). Somit stellt der Umgang mit Gewalt in all ihren Facetten auch Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter ständig vor neue Herausforderungen. Sie kann ignoriert, bagatellisiert, verurteilt oder bestraft werden, oder ihr kann mit konfrontativen Ansätzen begegnet werden.

Doch gibt es etwas Lebensförderndes, das genauso universell wirksam sein kann wie Gewalt? Marshall Rosenberg hat anhand des Modells der Gewaltfreien Kommunikation einen Bedürfnisansatz entwickelt, der einen solchen Weg aufzeigen möchte. Er sieht die Grundlage sämtlicher Konflikte in unerfüllten Bedürfnissen und die Lösung in einer Annäherung auf der Bedürfnisseebene. Jedoch aus welchem Bedürfnis heraus handelt jemand, der seine Partnerin beschimpft oder schlägt? Welche Bedürfnisse erfüllt sich eine Frau, die nach einem monatelangen Frauenhausaufenthalt zu eben diesem Menschen zurückkehrt? Darauf gibt es keine pauschalen Antworten. Laut Rosenberg ist es auf jeden Fall ein legitimes Bedürfnis – für dessen Erfüllung eine andere Strategie gefunden werden kann, eine die das Leben bereichert anstatt es zu zerstören.

Über die zwischenmenschliche Ebene hinaus, möchte Rosenberg mit seinem Modell der Gewaltfreien Kommunikation ein Werkzeug und eine innere Haltung anbieten, um zwischenmenschliche Beziehungen lebendiger zu gestalten, lebensbereichernde Organisationen zu schaffen sowie friedliche Konfliktlösungen und gesellschaftlichen Wandel voranzutreiben. Mit der vorgelegten Arbeit möchte ich Anregungen für die Praxis der Sozialen Arbeit geben – eine, in der das Menschsein eines jeden Gegenübers anerkannt wird und es keine Reduzierung auf *KlientInnen*¹

¹ In dieser Arbeit wird größtenteils die weibliche und die männliche Form verwendet. In seltenen Fällen wird, um das Lesen zu erleichtern, nur die weibliche Schreibweise gebraucht. Gemeint sind jedoch *alle* Menschen.

Dem Wortstamm von *KlientIn* haftet die Bedeutung des Unmündig-Seins an. Der Begriff *KlientIn* wird in dieser Arbeit ausdrücklich im Sinne Rogers verwandt, als „jemand, der aktiv und freiwillig Hilfe in

gibt. Eine Soziale Arbeit, in der es möglich wird, über *TäterInnen-* und *Opfer-*Kategorien hinaus zu denken und auf einer Bedürfnisebene zu arbeiten. Ich möchte mit dem Modell der Gewaltfreien Kommunikation Anstöße geben, wie die Selbstbestimmung Einzelner besser gewahrt werden kann und wie durch diesen Bedürfnisansatz eine höhere Qualität der Zusammenarbeit in der Sozialen Arbeit geschaffen werden kann.

Die Soziale Arbeit ist in ihrem Handeln auf die Tragfähigkeit zwischenmenschlicher Beziehungen angewiesen, und diese bilden die Basis jeglicher sozialpädagogischen Tätigkeit. Kann eine andere Basis, die nicht auf Etikettierung, Diagnosen etc. fußt, die Wirksamkeit des sozialpädagogischen Handelns signifikant erhöhen? Rosenbergs Konzept baut auf wissenschaftlichen Erkenntnissen auf, die in seinen Büchern jedoch kaum explizit benannt werden. Mit seinem unwissenschaftlichen Schreibstil schafft es Rosenberg, auch Menschen außerhalb der akademischen Landschaft zu erreichen. Es kann sein, dass dieser Schreibstil dazu führt, dass sein Konzept im wissenschaftlichen Diskurs über die Soziale Arbeit und in der praktischen Sozialen Arbeit bisher eher wenig Beachtung findet. Ziel dieser Arbeit ist es herauszuarbeiten, auf welchen theoretischen Grundlagen Rosenbergs Modell fußt, wie das Konzept der GfK in klassischen Bereichen der sozialen Arbeit angewandt werden kann und wo in der sozialpädagogischen Tätigkeit die Grenzen des Ansatzes liegen.

Ich gehe dabei folgendermaßen vor: Zunächst wird nach einer Literaturrecherche Rosenbergs Modell der Gewaltfreien Kommunikation zusammenfassend vorgestellt. Sein Standardwerk (Rosenberg 2009) beschreibt mehr die Details der Anwendung seines Konzeptes. Das Interview mit Gabriele Seils (Rosenberg 2004) beschreibt ausführlich die Haltung, die hinter der Gewaltfreien Kommunikation steht. Diese zwei Komponenten sollen hier zusammengeführt werden. Anhand weiterer Literaturrecherche sollen die Vorläufer von Rosenbergs Modell vorgestellt werden, um herauszuarbeiten, welche wissenschaftlichen Erkenntnisse die Basis der Gewaltfreien Kommunikation bilden.

Anschließend sollen Forschungsergebnisse zur Gewaltfreien Kommunikation, die für sozialpädagogische Arbeitsfelder relevant sind, zusammengetragen und

Bezug auf sein Problem sucht, aber nicht die Absicht hat, seine eigene Verantwortlichkeit für die Situation aufzugeben“ (Rogers 1994, S. 24).

diskutiert werden. Mittels Internetrecherche wurden Projekte mit Gewaltfreier Kommunikation ausfindig gemacht, die einen sozialpädagogischen Bezug haben. Ein an die TrainerInnen der Projekte gerichteter Kurzfragebogen soll die besondere Anpassung des Konzeptes der Gewaltfreien Kommunikation an die Zielgruppe übersichtlich darstellen. Abschließend wird nochmals mittels Literaturrecherche Kritik zu diesem Ansatz gesammelt und diskutiert.

Der Fokus dieser Arbeit liegt auf der Anwendbarkeit von Rosenbergs Kommunikationsmodell in der Praxis der Sozialen Arbeit. Aus diesem Grund sowie aus Platzgründen werden Überschneidungen des GfK-Modells mit anderen Konzepten im Rahmen dieser Diplomarbeit nicht diskutiert. Andere Konzepte mit denen es Überschneidungen gibt sind u. a. das Gordon-Training, das Gütekraft-Konzept oder allgemeiner, die Transaktionsanalyse, Mediation oder Verhandlungen nach dem Harvard-Konzept. Des Weiteren sind ausführliche Darstellungen und Vergleiche verschiedener Bedürfnistheorien u. a. bei Beck (2004), Danielsen (2005) und Bitschnau (2007) zu finden. Die Bedürfnisansätze von Maslow, Max-Neef und Rosenberg werden hier deshalb nur in Kürze dargestellt.

Die Arbeit ist wie folgt aufgebaut: Im ersten Teil dieser Arbeit wird Rosenbergs Leben und beruflicher Werdegang vorgestellt, da bestimmte Erlebnisse und Erfahrungen aus seiner psychotherapeutischen Praxis die Entstehung des Modells der Gewaltfreien Kommunikation beeinflussten und prägten. Anschließend werden die vier Schritte und die Haltung des Modells in ihren Kernaussagen und Grundsätzen dargestellt.

Im folgenden Teil werde ich die theoretische Basis der Gewaltfreien Kommunikation behandeln. Hier wird im Besonderen auf Carl Rogers Forschungen zu den Komponenten positiver, zwischenmenschlicher Beziehungen eingegangen. Da das Modell der GfK von einem humanistischen Menschenbild ausgeht, soll dargestellt werden, was dieses Menschenbild ausmacht und auf welchen Annahmen es beruht. Im Anschluss werden verschiedene Bedürfnistheorien vorgestellt und mit Rosenbergs Kommunikationsmodell, das ebenfalls eine Bedürfnistheorie darstellt, verglichen.

Im dritten Teil werden Forschungsergebnisse, die zu den Auswirkungen der Gewaltfreien Kommunikation vorliegen und welche für die Soziale Arbeit von Belang

sind, umrissen. Danach möchte ich besondere Aspekte der Gewaltfreien Kommunikation im beruflichen Kontext von SozialarbeiterInnen beleuchten. Bestehende GfK-Projekte in klassischen Tätigkeitsfeldern der Sozialen Arbeit werden im letzten Abschnitt vorgestellt.

Im vierten Teil soll das Konzept der GfK kritisch diskutiert werden. Die Kritik erstreckt sich auf zwei Bereiche: die theoretische Konzeption und die praktische Anwendbarkeit des GfK-Modells.

In der Schlussbetrachtung sollen die Potenziale und Grenzen der Gewaltfreien Kommunikation in der Sozialen Arbeit, die sich aus der bisherigen Forschung herauskristallisiert haben, zusammengefasst und stichpunktartig präsentiert werden, sowie ein Ausblick mit offenen Fragen und Forschungsbedarf formuliert werden.

Der Begriff *Gewaltfreie Kommunikation* wird in dieser Arbeit mit *GfK* abgekürzt und synonym mit dem Begriff der *Einfühlsamen Kommunikation* verwendet. Beide Begriffe werden im folgenden Text nicht weiter hervorgehoben.

1. Das Konzept der Gewaltfreien Kommunikation

1.1. *Kurzbiographie von M. Rosenberg*

Anhand einer kurzen Biographie von M. Rosenberg soll verdeutlicht werden, welche persönlichen und beruflichen Ereignisse oder Einflüsse ihn dazu bewegten, das Konzept der Gewaltfreien Kommunikation (GfK) zu entwickeln. Parallel dazu wird sein beruflicher Werdegang dargestellt.

Marshall B. Rosenberg wurde 1934 in Canton, Ohio (USA) als Sohn jüdischer Eltern geboren (vgl. URL 3: PuddleDancer Press 2009). Seine jüdische Herkunft wird erwähnt, weil er durch seinen einschlägigen Familiennamen schon als Schulkind körperliche Gewalt durch seine Mitschüler erfuhr. Als Achtjähriger erlebte er 1943 die Rassenkrawalle in Detroit in seiner direkten Nachbarschaft mit, bei denen innerhalb weniger Tage über vierzig Menschen ermordet wurden. Von da an fragte er sich, was Menschen dazu bringt, andere zu verletzen, und was es ihnen gibt, jemanden leiden zu sehen (vgl. Rosenberg 2004, S. 10). Später kehrte er die Frage um und wollte aufgrund gegensätzlicher, positiver Erfahrungen wissen, wie und mit welcher Kraft Menschen es schaffen, „die Verbindung zu ihrer einfühlsamen Natur selbst unter schwierigsten Bedingungen aufrechtzuerhalten“ (Rosenberg 2009, S. 21). Diese Fragen veranlassten ihn dazu, Psychologie mit dem Nebenfach „Social Disorganization“ an der University of Michigan zu studieren (URL 3: PuddleDancer Press 2009). Auf seine Frage: „What are we and what are we meant to be?“ fand er in der Psychologie keine befriedigenden Antworten.² Deshalb belegte er einen Intensivkurs in Vergleichenden Religionswissenschaften, weil es aus seiner Sicht dort eher um diese für ihn, grundlegenden Fragen ging. Dort tauchte immer wieder das Wort Liebe auf (Rosenberg 2009a, Internetquelle). Rosenberg meint in diesem Zusammenhang in einem Interview: „So the Nonviolent Communication process really came out of my attempt to understand this concept of love and how to manifest it, how to do it. I came to the conclusion that it was not just something you feel, but it is something you manifest, something you do, something you have. And what is this manifestation? It is giving of ourselves in a certain way“ (ebd.).³

² zu Deutsch: Was sind wir und wie/was sollen wir sein bzw. wie/als was sind wir gedacht?

³ zu Deutsch: Also entstand der Prozess der GfK aus meinem Bestreben, dieses Konzept von Liebe und wie wir es manifestieren können, also umsetzen können, zu verstehen. Ich kam zu dem Schluss, dass es nicht einfach etwas ist was du fühlst, aber etwas, was du dir bewusst machst, etwas was du tust, etwas was du hast. Und was ist diese Bewusstwerdung? Auf eine bestimmte Art und Weise ist es ein Geben unseres Selbst.

Er suchte friedliche Alternativen zur Gewalt und begann zu erforschen, mit welcher Art zu denken und zu kommunizieren diese umgesetzt werden könnten (vgl. Rosenberg 2009, S. 219). Lange trennte Rosenberg die spirituelle Komponente von seinem Kommunikationsmodell, vielleicht aus Angst, in bestimmten Kulturkreisen deshalb auf Widerstand zu stoßen. Über die Jahre ist sie immer häufiger in seinen Büchern zu finden.⁴

1961 promovierte M. Rosenberg dann in klinischer Psychologie an der University of Wisconsin (vgl. URL 3: PuddleDancer Press 2009). Prägend war für ihn u. a. die Begegnung mit Carl Rogers, für den er ein Jahr lang als Forschungsassistent arbeitete. Dies geschah im Rahmen eines Projektes zur Erforschung der Auswirkungen von Psychotherapie auf Menschen mit schizophrenem Verhalten.

Als praktizierender Psychologe mit eigener Praxis wurde Rosenberg immer unzufriedener mit der Herangehensweise der klinischen Psychologie. Zum einen mochte er die Etikettierung durch Diagnosen nicht und zum anderen störte ihn die pathologisch orientierte Herangehensweise dieses Wissenschaftsbereiches. So entschied er sich, mehr in die Richtung zu gehen, in der Carl Rogers und Abraham Maslow arbeiteten (Rosenberg 2009a, Internetquelle). Beide sind Mitbegründer der humanistischen Psychologie (siehe auch Abschnitt 2.1).

1963 begann Rosenberg, den GfK-Prozess zu entwickeln und hat ihn seitdem kontinuierlich verändert und erweitert (vgl. Rosenberg 2007b, S.57). Anwendung fand die GfK anfangs im Rahmen von Schulprojekten und später in anderen öffentlichen Institutionen. Ca. 20 Jahre später gründete er das bis heute bestehende *Center for Nonviolent Communication* (CNVC), eine international tätige gemeinnützige Organisation (Rosenberg 2007a, S. 2). Dieses Zentrum ist ein globales Netzwerk, bestehend aus Laien und zertifizierten GfK TrainerInnen. Weltweit sind 250 GfK TrainerInnen tätig, 54 davon in Deutschland. Sie verbreiten den GfK Ansatz in Seminaren und Übungsgruppen, um so dazu beizutragen, zwischenmenschliche Konflikte auf friedliche Weise zu klären. In einem größeren Rahmen geht es darum, gesellschaftliche Strukturen in den Bereichen Wirtschaft, Bildung, Justiz, Gesundheitssystem und Friedenssicherung zu verändern. In Serbien wurden z.B. auf Einladung der UNESCO durch ein Team des CNVC über

⁴ z.B. in Rosenberg 2004, S. 57ff oder in seinem Buch ‚Practical Spirituality. Reflections on the Spiritual Basis of Nonviolent Communication (2005).

zehntausend SchülerInnen und LehrerInnen in der GfK ausgebildet (Rosenberg 2007a, S.2).

Über die Jahre hat Rosenberg zahlreiche Bücher veröffentlicht, u. a. zu den Themen GfK im Klassenzimmer, GfK in Wirtschaftsunternehmen, Wut, Konfliktklärung, Spiritualität und gesellschaftliche Veränderung. Sein Standardwerk zur GfK, *Gewaltfreie Kommunikation: Eine Sprache des Lebens* wurde 1998 veröffentlicht und erschien 2001 erstmals auf Deutsch.

Heute ist Rosenberg als international agierender Mediator bekannt. In 59 Ländern hat er selbst Schulungen zur Gewaltfreien Kommunikation angeboten (vgl. URL 1: Center for Nonviolent Communication 2009). Dort gab er die Grundsätze seines Ansatzes an AusbilderInnen, SchülerInnen, Eltern, ManagerInnen, ÄrztInnen, Gangmitglieder, AnwältInnen, PsychologInnen, FriedensaktivistInnen, SozialpädagogInnen, Gefangene, PolizistInnen, Geistliche und Behörden weiter. Er war bisher in Krisengebieten wie Ruanda, Nigeria, Malaysia, Sierra Leone, dem Mittleren Osten, Kolumbien, Serbien, Kroatien und Nordirland tätig. Dort hat er verschiedene Projekte zur Förderung des Friedens initiiert.

Momentan lebt Rosenberg mit seiner Partnerin in New Mexico, USA. Er bietet im Alter von 75 Jahren weiterhin Trainings zur GfK in Europa und in den USA an.

1.2. Begriffsklärung: Gewalt und Gewaltfreiheit

Die Diskussion um Gewalt, Gewaltlosigkeit und Gewaltfreiheit ist durch ein begriffliches Chaos geprägt, da fast jeder Mensch unter diesen Begriffen etwas anderes versteht. Um Missverständnissen vorzubeugen, sollen hier in Kürze die Begriffe Gewalt und Gewaltfreiheit geklärt werden. Die Begriffsklärung beschränkt sich darauf, wie Rosenberg diese Worte in Bezug auf sein Konzept versteht und verwendet. Seine Definition von Gewaltformen beinhaltet neben direkter physischer Gewalt auch verbale und psychische Gewalt. Damit nutzt er eine gängige und weit verbreitete Gewaltdefinition. Differenzierte Auseinandersetzungen zum Gewaltbegriff sind schon vorhanden (z.B. bei Bonacker/Imbusch 2006, S. 86ff) und sind daher nicht Gegenstand dieser Arbeit. Für Rosenberg bedeutet Gewalt in der Praxis alles was eine Person tut, um Macht über eine andere Person auszuüben sowie die Anwendung von Zwang. Konkret kann das laut Rosenberg durch den Einsatz von Belohnung, Strafe, Schuldzuweisung und das Erzeugen von Scham und Pflicht„gefühlen“ passieren (Rosenberg 2009a, Internetquelle). Diesem Verständnis

nach wird Gewalt ausgeübt, wenn ein Mensch eigene Bedürfnisse mit wenig Rücksicht auf die Bedürfnisse Anderer durchsetzt. Auf der sprachlichen Ebene identifiziert er moralische Urteile, destruktive Kritik, Schuldzuweisungen, Vorwürfe, Generalisierungen und Vergleiche als gewaltvoll. Gewalt im weiteren Sinne sieht er auch in jedem System, das Menschen diskriminiert und einen gleichberechtigten Zugang zu Ressourcen und Gerechtigkeit verwehrt (ebd.). Dies fällt im wissenschaftlichen Diskurs unter strukturelle und institutionelle Gewalt (siehe Bonacker/Imbusch 2006, S. 87f).

Gewaltfreiheit im Sinne der GfK beschreibt einen Zustand, bei dem die Bedürfnisse aller beteiligten Personen beachtet werden. Den Begriff der Gewaltfreiheit nutzt Rosenberg im „Sinne von Gandhi: Er [Gandhi] meint damit unser einführendes Wesen, das sich wieder entfaltet, wenn die Gewalt in unseren Herzen nachlässt. Wir betrachten unsere Art zu sprechen vielleicht nicht als *gewalttätig*, dennoch führen unsere Worte oft zu Verletzung und Leid – bei uns selbst und anderen“ (Rosenberg 2009, S. 22). Ebenso wenig wie Gandhi, spricht Rosenberg aber von absoluter Gewaltfreiheit. Wenn es nur die Wahl gibt zwischen Mutlosigkeit (Gewalt hinnehmen) und Gewalt, würden beide zu Gewalt raten und dennoch sind beide der Auffassung, dass die Gewaltfreiheit der Gewalt überlegen ist (vgl. Rosenberg 2004, S. 61; vgl. Gandhi in Kumarappa (Hrsg.) 1996, S. 42). An diesem Punkt unterscheidet Rosenberg weiter zwischen „strafender Macht“ und der „beschützenden Anwendung von Macht“.⁵ Die beschützende Machtanwendung ist für ihn die einzig legitime Form der Machtausübung (vgl. Rosenberg 2009, S. 181ff). Sie zeichnet sich im Versuch aus, Verletzung oder Ungerechtigkeit zu verhindern sowie dadurch, dass sie weder bestraft, Leid oder Reue hervorrufen möchte noch versucht, eine andere Person zu verändern (vgl. ebd.). Dies wäre z.B. der Fall, wenn ein Kind festgehalten wird, bevor es vor ein Auto läuft.

Wenn Gandhi von Gewaltfreiheit schreibt, tauchen wiederholt zwei Worte auf „Ahimsa“ und „Satyagraha“, für die es teilweise sehr unterschiedliche Übersetzungen gibt.⁶ Vor allem letzterer Begriff ist stark religiös geprägt. Gandhi lehnte Gewalt

⁵ Rosenberg verwendet im Englischen die Formulierung: ‚protective use of force‘

⁶ Ahimsa: 1. „Gewaltlosigkeit“ (Rosenberg 2004, S. 159). 2. „Nichtgewalt, Gewaltverzicht, Gewaltlosigkeit“ (Sternstein in Kumarappa (Hrsg.) 1996, S. 106). 3. „Gewaltlosigkeit, die sich dem Gesetz der Liebe unterwirft und jeglicher Selbstsucht entsagt.“ (Höpken 2000, S. 89)
Satyagraha: 1. „die unvergängliche Umfassung der Wahrheit“. (Rosenberg 2004, S. 159). 2. „*Satja* bedeutet Wahrheit, Wahrhaftigkeit und *agraha* bedeutet Festigkeit oder Kraft. (...) Für Gandhi ist Wahrheit zugleich ein religiöser Begriff: Die Wahrheit ist Gott und Gott ist die Wahrheit. Satjagraha ist

jedoch nicht nur aus ethischen oder religiösen, sondern auch aus pragmatischen Gründen ab. Seiner Meinung nach ist Gewalt für Konfliktlösungen untauglich, wenn ein Konflikt dauerhaft und für alle Beteiligten zufrieden stellend gelöst werden soll (vgl. Sternstein in Kumarappa (Hrsg.) 1996, S. 100). Vor allem letzteres entspricht auch der Ansicht Rosenbergs. Wie s(ein) Weg aussehen kann, um sich von einer gewaltvollen Art zu Denken, gewaltvollen Äußerungen und Verhaltensweisen zu verabschieden, wird im Abschnitt 1.4. erläutert.

1.3. Ziele in der Gewaltfreien Kommunikation

Im folgenden Abschnitt sollen die Ziele beleuchtet werden, die in der GfK gesetzt werden. Konkret geht es um die Umgestaltung sprachlicher Ausdrucksweisen und des Zuhörens (vgl. Rosenberg 2009, S. 22). Ein Vier-Schritte-Modell (siehe Abschnitt 1.4.) soll dabei behilflich sein, einen erweiterten Gefühls- und Bedürfniswortschatz aufzubauen, um ausdrücken zu können, was jemand wahrnimmt, fühlt, braucht und worum eine Person bitten möchte. Auf diesem Weg sollen, ohne jegliche Gewaltanwendung, die Bedürfnisse aller erfüllt werden können, indem Lösungen gefunden werden, die auf gegenseitiger Rücksichtnahme, Konsens und Respekt basieren. Im Vordergrund steht dabei nach Rosenberg, die Übernahme von Verantwortung für eigenes Denken und Handeln, der Verzicht auf „lebensentfremdete Kommunikation“ wie z.B. moralische Urteile, Vergleiche, Diagnosen etc. sowie die Entwicklung einer empathischen Haltung gegenüber sich selbst und Anderen (2009, S. 35 ff). Dadurch sollen alte Muster von Verteidigung, Rückzug und Angriff aufgelöst werden. Außerdem soll hiermit die Wahrscheinlichkeit steigen, dass eine Person das erhält, was sie in einem bestimmten Moment braucht. Gens benennt zusätzlich noch die Veränderung von Deutungsmustern als Ziel, begründet auf der Annahme, dass das Gefühlte nicht durch bestimmte Situationen entsteht, sondern dadurch, wie es gedeutet wird (vgl. Gens/Pásztor 2007, S. 82).

demnach die Kraft Gottes in uns.“ (Sternstein in Kumarappa (Hrsg.) 1996, S. 108). 3. „Festhalten an der Wahrheit“ (Höpken 2000, S. 72)

Auf der zwischenmenschlichen Ebene zielt die gewaltfreie Kommunikation darauf ab (vgl. Bitschnau 2007, S. 49):

- den sprachlichen Ausdruck umzugestalten
- eine aktive Form des Zuhörens anzuwenden
- aus 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
- das Bewusstsein zu entwickeln, dass hinter jeder Handlung der Versuch steht, bestimmte Bedürfnisse und Werte zu erfüllen
- das Bewusstsein zu entwickeln, dass Bedürfnisse und Werte grundsätzlich positiv sind
- das Bewusstsein zu entwickeln, dass es auf der Ebene der Bedürfnisse und Werte keine Konflikte geben kann
- ein humanistisches Menschenbild zu vertreten.

Über die zwischenmenschliche Ebene hinaus setzt sich die GfK das Ziel, auch auf gesellschaftlicher Ebene Gewalthierarchien abzubauen (vgl. Rosenberg 2004, S.12). Letztendlich soll durch das Erkennen und durch die (mögliche) Erfüllung der Bedürfnisse der Einzelnen, ein friedlicheres Zusammenleben möglich werden. In den letzten Jahren rückt die gesellschaftliche Veränderung bei Rosenberg immer mehr mit in den Vordergrund.⁷ Zum einen sieht er es als Ziel, dass sich einzelne von Gewalt in ihrer Sprache und ihrem Denken befreien und zum anderen, dass sie gleichzeitig daran arbeiten, Machtstrukturen zu verändern, die gewaltvolles Denken fortlaufend reproduzieren (vgl. Rosenberg 2004, S. 133). So geht es in der GfK darum, innere und zwischenmenschliche sowie institutionelle und gesellschaftliche Machtstrukturen aufzulösen und neu zu strukturieren.

⁷ Im Englischen wird der Begriff ‚social change‘ verwendet.

1.4. Das Konzept der Gewaltfreien Kommunikation

1.4.1. Das Vier-Schritte-Modell

Die vier Schritte: (1) beobachten, (2) Gefühle benennen, (3) Bedürfnisse äußern und (4) um etwas Konkretes bitten, sind zentraler Bestandteil der Einfühlsamen Kommunikation; deshalb sollen sie an dieser Stelle vorgestellt werden. Sie sind jedoch nicht einzeln als bloßes Werkzeug oder als Methode zu betrachten, da die Haltung, die dahinter steht, ebenso wichtig ist (siehe Abschnitt 1.4.2). In konfliktbehafteten Situationen sollen die vier Schritte es ermöglichen sich selbst klar auszudrücken und die Vier-Schritte vom Gegenüber, auf der Basis einer empathischen Verbindung, aufzunehmen. Bei dem Versuch, den Auslöser für unsere Gefühle (z.B. eine bestimmte Situation) klar von der Ursache (die darunter vermuteten unerfüllten Bedürfnisse) zu trennen, können die vier Schritte eine Hilfe sein (vgl. Rosenberg 2007b, S.10).

Im **ersten Schritt** geht es darum, *urteilsfrei zu beobachten*. Rosenberg empfiehlt die Hilfsfragen: „Was ist der Auslöser? Was hat dich in deiner Lebensqualität eingeschränkt?“ (2004, S. 15). Die Beobachtung von einem Urteil oder einer Bewertung zu trennen, soll die Aussage präzisieren und mit Wertschätzung verbinden. Es soll nur beschrieben werden, was jemand tut oder gerade gemacht bzw. gesagt hat. Solch eine Tatsachenäußerung kann dann als Türöffner in einem Gespräch fungieren (vgl. Bitschnau 2005, S.52). Da Gespräche, die mit Vorwürfen eröffnet werden, meist eine von drei Reaktionen provozieren - Gegenangriff, Rückzug oder Verteidigung - ist diese veränderte Sprachweise ein Versuch, in Kontakt zu kommen oder zu bleiben. Nach Gens und Pásztor hilft das Auseinanderhalten von Bewertung und Beobachtung „dabei, vorschnelle und „automatische“ Reaktionen zu vermeiden, trennt Fakten von Fiktion und erleichtert so die eigene Standortbestimmung“ (2005, S. 25). Gleichzeitig sollen sich die geäußerten Beobachtungen auf einen Zeitrahmen und auf den Zusammenhang beziehen. Um Beobachtungen und Bewertungen zu trennen, wird auf der sprachlichen Ebene empfohlen, auf die folgenden acht Punkte zu achten:

Kommunikation	Beispiele: Beobachtung vermischt mit Bewertung	Beispiele: Beobachtung getrennt von Bewertung
1. Gebrauch des Verbs <i>sein</i> ohne Anzeichen, dass der Bewertende die Verantwortung für seine Bewertung übernimmt	Du bist zu großzügig.	Wenn ich sehe, dass du all dein Essensgeld weggibst, finde ich, dass du zu großzügig bist.
2. Gebrauch von Verben mit bewertendem Anteil	Toni schiebt die Dinge vor sich her.	Toni lernt für ihre Prüfungen erst am Abend vorher.
3. Annahme, dass die eigene Meinung über die Gedanken, Gefühle, Absichten oder Wünsche von jemand anderem die einzig gültige ist	Sie schafft ihre Arbeit bestimmt nicht.	Ich glaube nicht, dass sie ihre Arbeit schafft. <i>oder</i> Sie hat gesagt: „Ich werde meine Arbeit nicht schaffen.“
4. Annahme mit gesichertem Wissen vermischen	Wenn du dich nicht ausgewogen ernährst, nimmt deine Gesundheit Schaden.	Wenn du dich nicht ausgewogen ernährst, befürchte ich, dass deine Gesundheit vielleicht Schaden nimmt.
5. Keine genaue Bestimmung von Personen innerhalb einer Bezugsgruppe	Ausländer kümmern sich nicht um ihr Eigentum.	Ich habe noch nicht gesehen, dass die ausländische Familie aus der Rosenstraße 16 den Schnee auf ihrem Bürgersteig wegschaufelt.
6. Benutzen von Wörtern, die eine Fähigkeit bezeichnen, ohne klarzustellen, dass hier bewertet wird	Lukas ist schlecht in Mathe.	Lukas hat in den letzten drei Mathearbeiten eine 5 geschrieben.
7. Benutzen von Adverbien und Adjektiven auf eine Art, die nicht deutlich macht, dass es sich um eine Bewertung handelt.	Jochen ist behindert.	Jochen sitzt in einem Rollstuhl.
8. Benutzung der Wörter immer, nie, jedes Mal etc. als Übertreibung	Du kommst immer zu spät!	Die letzten drei Male, die wir uns verabredet haben, kamst du mehr als 20 Minuten zu spät.

Tabelle 1: Unterscheidung von Beobachtung und Bewertung (angelehnt an Rosenberg 2009, S. 50ff).

Rosenberg stellt klar, dass die GfK nicht für vollkommene Objektivität eintritt, sondern in der Anwendung beabsichtigt, Beobachtungen klar von Bewertungen zu

trennen (vgl. 2009, S. 45). Zur Unterscheidung zwischen moralischen Urteilen und Werturteilen, siehe Abschnitt 1.4.2.

Im **zweiten Schritt**, *Gefühle benennen*, soll artikuliert werden, was eine Person empfindet, wenn sie eine Situation oder ein bestimmtes Verhalten beobachtet. Ziel ist es, anstelle von vagen oder allgemeinen Begriffen (gut, schlecht, etc.) einen umfangreichen und differenzierten Gefühlswortschatz aufzubauen, um die erlebten Gefühle und deren zahlreiche Nuancen, so klar und treffend wie möglich ausdrücken zu können.⁸

Um die Übernahme der Verantwortung für die eigenen Gefühle noch deutlicher hervorzuheben, wird in der GfK empfohlen, Gefühle von Gedanken zu unterscheiden. Dies wird möglich in dem genauer auf bestimmte sprachliche Konstrukte geachtet wird, die zwar das Wort *fühlen* beinhalten, jedoch keine Gefühle ausdrücken. Gefühle werden nach Rosenberg unklar ausgedrückt, wenn auf das Verb *fühlen* (oder auch „Ich habe das Gefühl, ...“), unten stehendes folgt:

1. die Wörter *dass, wie, als ob*:

Bsp. ohne Gefühl: Ich fühle mich *wie* ein Vollidiot.

Mit Gefühl könnte es heißen: Ich bin total frustriert, weil ich jetzt zum zweiten Mal eine fünf im Mathetest geschrieben habe obwohl ich dafür jeweils eine Woche gelernt habe.

2. persönliche Pronomen wie *ich, du, er, sie, es, wir, ihr, sie*:

Bsp. ohne Gefühl: Ich habe das Gefühl, *ich* bin die einzige, die hier etwas tut.

Mit Gefühl könnte es heißen: Ich fühle mich überwältigt, wenn ich höre, dass ich diese Aufgaben bis Ende der Woche erledigt haben soll.

3. Namen oder Hauptwörter, die sich auf Menschen beziehen:

Bsp. ohne Gefühl: Ich habe das Gefühl, *meine Chefin* kann sich nicht durchsetzen.

Mit Gefühl könnte es heißen: Ich bin *unzufrieden* und *enttäuscht*, da ich erwartet hatte, dass sich meine Chefin erfolgreich für eine höhere Vergütung für mich und meine Mitarbeiterinnen einsetzen würde.

(vgl. Rosenberg 2009, S 60/61)

Des Weiteren wird in der GfK unterschieden zwischen dem, was wir fühlen, und dem, wie wir über uns selbst denken, da auch hier keine wirklichen Gefühle ausgedrückt werden.

⁸ Listen von (1) wie wir uns wahrscheinlich fühlen, wenn unsere Bedürfnisse erfüllt sind und (2) wie wir uns wahrscheinlich fühlen, wenn unsere Bedürfnisse nicht erfüllt sind und (3) Interpretationsgefühlen sind bei Rosenberg 2009, S. 62-64 und im Anhang 1, 2 und 3 zu finden.

Ein Beispiel, wie jemand über sich denkt: Ich fühle mich als Praktikantin *unzulänglich*.

Mit Gefühlen ausgedrückt könnte es heißen: „Ich bin *frustriert*, weil ich die mir übertragenen Aufgaben gerne in der vorgegebenen Zeit erledigen möchte.“

Unterschieden wird auch zwischen dem, wie wir uns fühlen, und dem, wie wir meinen, dass andere darauf reagieren oder sich uns gegenüber verhalten.

Bsp: „Ich fühle mich *übergangen*.“

Hier wird anstatt eines Gefühls, eine Interpretation des Sprechers zum Ausdruck gebracht, wie sich andere Leute verhalten (vgl. ebd.). Daher stammen auch die Begriffe Interpretationsgefühle, Opfergefühle, „Nicht“-Gefühle oder Pseudogefühle. Diese Begriffe werden synonym verwandt. Sie alle haben gemeinsam, dass Deutungen, Urteile oder Denkweisen geäußert werden, jedoch keine Gefühle.

Einige gängige Beispiele für Interpretations*gefühle* sind die Ausdrucksweisen:

Ich „fühle“ mich...abgelehnt, angegriffen, ausgenutzt, bevormundet, gedrängt, hintergangen, ignoriert, manipuliert, nicht einbezogen, nicht ernst genommen, nicht respektiert, übergangen, unter Druck gesetzt, verarscht.

Das Wort „fühlen“ könne in solchen Fällen „durch denken, glauben, finden, meinen“ oder „Ich habe den Eindruck...“ ersetzt werden (Gens/Pásztor 2005, S.40). Ein Interpretationsgefühl ruft eine eher ablehnende Haltung beim Gegenüber hervor, da es meist als Unterstellung oder Kritik aufgefasst wird. Es ist also immer dann ein Interpretationsgefühl, wenn es eine/n TäterIn geben kann. Auch wenn es in der GfK darum geht, Interpretationsgefühle zu vermeiden, können sie trotzdem Hinweise auf die Gefühle geben, die darunter verborgen sind.

Früher unterschied Rosenberg zwischen „guten“ und „schlechten“ Gefühlen. Heute umschreibt er die ehemals als „schlecht“ betitelten Gefühle mit der Formulierung, *wie wir uns wahrscheinlich fühlen werden, wenn sich unsere Bedürfnisse nicht erfüllen*. Jegliche Gefühle können als eine Art Meldesystem gesehen werden und weisen den Weg in Richtung Bedürfnisse, indem uns durch sie bewusst wird, dass etwas fehlt oder gerade erfüllt wird. Indem die Gefühle im zweiten Schritt erforscht werden, möchte Rosenberg verdeutlichen, dass Bedürfnisse oft erst durch Gefühle erkennbar werden (vgl. Rosenberg 2004, S. 17).

Im **dritten Schritt** geht es darum, eigene und fremde *Bedürfnisse zu erkennen* bzw. zu erfragen und diese zu artikulieren. Die Basis von Rosenbergs Ansatz kann, grob verkürzt, als eine weitere Bedürfnistheorie beschrieben werden (im Abschnitt 2.3 werden verschiedene Bedürfnistheorien miteinander verglichen). Menschliche Bedürfnisse werden weder willentlich gesteuert, noch ist es möglich sie auf Dauer und ohne körperliche oder seelische Konsequenzen zu unterdrücken. Da Bedürfnisse also notwendigerweise befriedigt werden müssen, gehören sie zu den mächtigsten Quellen menschlicher Motivation. Das Erkennen und Ausdrücken von erfüllten und nicht erfüllten Bedürfnissen stellt den Kerngedanken von Rosenbergs Arbeit dar. Erst wenn dies passiert, besteht die Chance, dass Bedürfnisse erfüllt werden können, was wiederum ein friedlicheres Zusammenleben ermöglichen würde.

Im Verständnis der GfK sind Bedürfnisse „der grundlegende Bedarf, den alle Menschen zum Leben brauchen“ (Rust 2007, S. 78). Sie sind unabhängig von einer bestimmten Person, Kultur, Ort oder Zeit, d. h. sie besitzen laut Rosenberg Allgemeingültigkeit. Erfüllte Bedürfnisse erzeugen eher angenehme Gefühle, unerfüllte Bedürfnisse jedoch eher schmerzhaftes Gefühl. Im bewussten Umgang mit Bedürfnissen sieht Rosenberg die Möglichkeit, selbstbestimmt zu leben und gleichzeitig mehr Verständnis für andere Menschen aufbringen zu können, da alle die gleichen Bedürfnisse haben (vgl. Rosenberg 2004, S. 15).

Rosenbergs Bedürfnisliste ist in sieben Gruppen unterteilt. Da Bedürfnisse in der GfK von großer Bedeutung sind, werden sie hier direkt aufgeführt:

Autonomie

Träume / Ziele / Werte wählen; Pläne für die Erfüllung der eigenen Träume / Ziele / Werte entwickeln

Feiern

Die Gestaltung eines erfüllten Lebens und wahr gewordene Träume feiern; Verluste feierlich begehen: von geliebten Menschen, Träumen usw. (trauern).

Integrität

Authentizität, Kreativität, Selbstwert, Sinn.

Interdependenz

Akzeptanz, Beitrag zur Bereicherung des Lebens, Aufrichtigkeit, Empathie, emotionale Sicherheit, Geborgenheit, Gemeinschaft, Liebe, Nähe, Respekt, Rücksicht, Unterstützung, Verständnis, Vertrauen, Wertschätzung, Zugehörigkeit.

Nähren der physischen Existenz

Luft, Nahrung, Wasser, Bewegung, Ruhe, Schutz vor Lebensbedrohlichem (Viren, Raubtieren, etc.), Sicherheit, Körperkontakt, Sexualeben, Unterkunft.

Spiel

Freude, Lachen

Spirituelle Verbundenheit

Friede, Harmonie, Inspiration, Ordnung (Struktur / Klarheit), Schönheit

(vgl. Rosenberg 2009, S. 74 und Rosenberg 2007a, S.8).

Rosenberg meint, dass schon allein das Wort Bedürfnis negativ besetzt sei. Es wird oft mit Begriffen wie „bedürftig“ oder „selbtsüchtig“ assoziiert. Den Mangel an Worten, um Bedürfnisse zu beschreiben, sieht er im Zusammenhang mit deren niedrigen kulturellen Stellenwert. Er setzt sich dafür ein, den Bedürfniswortschatz zu erweitern so dass jeder Mensch seine eigenen Worte finden kann, um seine Bedürfnisse am treffendsten und verständlichsten auszudrücken. Er stimmt mit Max-Neef überein, dass alle Bedürfnisse grundsätzlich unter neun Überbegriffe passen würden (siehe Abschnitt 2.3). Im Alltag findet Rosenberg es jedoch praktischer mehr Worte zur Verfügung zu haben, um sich noch genauer artikulieren zu können (vgl. Rosenberg 2004, S. 27ff).⁹

⁹ Eine etwas abgewandelte und ergänzte Bedürfnisliste von Gens mit weiteren Ergänzungen von Rust ist im Anhang 4 zu finden (aus Gens/Pásztor 2007, S. 92 und Rust 2007, S. 169).

In der GfK werden Bedürfnisse von Strategien unterschieden, da Konflikte nicht auf der Bedürfnisseebene sondern auf Grund differierender Strategien entstünden (vgl. Gens/Pásztor 2005, S. 46). Ein Ruhebedürfnis (allgemeine Gültigkeit) kann mit diversen Strategien (Kurzurlaub, Spaziergang, Rückzug in ein Zimmer, Kopfhörer auf die Ohren) erfüllt werden. Strategien sind konkrete Wege, wie ein Bedürfnis erfüllt werden kann (vgl. Rust 2007, S. 27). Das Äußern von Bedürfnissen wird in der GfK nicht als Manipulationsinstrument gesehen, um Menschen dazu zu bewegen, etwas Bestimmtes für einen anderen Menschen zu tun. Durch Gefühls- und Bedürfnisäußerungen steigt, laut Rosenbergs Erfahrung, die Wahrscheinlichkeit, dass ein Weg zur Bedürfniserfüllung aller gefunden werden kann (vgl. Rosenberg 2009, S. 74). In der gewaltfreien Kommunikation wird angenommen, dass alles, was jemand tut, ein mehr oder weniger gelungener Versuch ist, eigene Bedürfnisse zu erfüllen. Damit stellt Rosenberg die These in den Raum, dass jede Form von Gewalt einen (absolut) misslungenen Versuch darstellt, ein legitimes und gesundes Bedürfnis zu erfüllen (vgl. Rosenberg 2004, S. 71ff)

Neben dem Erkennen und Akzeptieren von Gefühlen und Bedürfnissen, ist die Übernahme von Verantwortung für diese, ein zentraler Aspekt der GfK. Mit Verantwortung meint Rosenberg, den Auslöser von der Ursache zu trennen. „Wir erkennen, dass unsere Gefühle aus unserer Entscheidung kommen, wie wir das, was andere sagen oder tun, aufnehmen wollen; und sie entstehen aus unseren jeweiligen Bedürfnissen und Erwartungen in der aktuellen Situation“ (Rosenberg 2009, S. 69). Nach dieser Ansicht, kann eine Situation also niemals direkt der Auslöser unserer Gefühle sein. Er unterscheidet vier Reaktionsmöglichkeiten, wie wir eine negative Äußerung unseres Gegenübers aufnehmen können:

- (1) uns selbst die Schuld geben,
- (2) Anderen die Schuld geben,
- (3) unsere eigenen Gefühle und Bedürfnisse wahrnehmen
- (4) die Gefühle und Bedürfnisse der anderen Person wahrnehmen (vgl. ebd.).

Da die GfK ein Schuldkonzept gänzlich ablehnt (siehe Abschnitt 1.4.2.) wird versucht, die dritte und vierte Reaktionsmöglichkeit zu erlernen.

Im **vierten Schritt** soll eine Bitte formuliert werden, mit der ein unerfülltes Bedürfnis erfüllt werden kann. Da laut Rosenberg Menschen sich oft selbst nicht sicher sind, was sie genau möchten, schafft die Formulierung der Bitte nicht nur mehr Klarheit, sondern auch mehr Bewusstheit darüber, wie jemand ein bestimmtes Bedürfnis erfüllt sehen möchten (vgl. Rosenberg, S. 92ff). Die Bitte wird von „frommen Wünschen“ unterschieden, die meist sehr vage gehalten sind. Ein solcher Wunsch könnte z.B. lauten: „Bitte verstehe mich doch!“ In der GfK liegt der Schlüssel auch hier in der Formulierung. Die Bitte soll in positiver Handlungssprache formuliert werden, d.h. sie soll das wiedergeben, worum eine andere Person gebeten wird, nicht umgekehrt, was sie nicht tun soll.¹⁰ Hilfreich bei der Formulierung der Bitte ist ebenso, dass es sich dabei um ein überprüfbares Handlungsangebot handelt. Was kann mein Gegenüber jetzt in genau diesem Moment tun, um mein Leben zu bereichern (vgl. Rosenberg 2004, S. 15)? Jemand könnte z.B. um eine Umarmung, um ein Gespräch, um Zustimmung oder um Gefühle zu dem Gesagten, um eine bestimmte Handlung oder um Wiedergabe des gerade Geäußerten bitten. Letzteres ermöglicht beiden Seiten, Missverständnisse zeitnah zu klären. Eine weitere Option in diesem Schritt stellt die Bitte um Offenheit dar. Nachdem eine Person sich offen ausgedrückt hat, kann es sein, dass sie vielleicht wissen möchte, was das Gegenüber empfindet, was der Zuhörer darüber denkt oder ob die andere Person bereit ist, etwas Bestimmtes zu tun (vgl. Rosenberg 2009, S. 96ff). Gens und Pásztor regen an, Bitten als Aussage anstatt als Frage zu formulieren, um deutlich zu machen, dass eine Person damit für das, was sie braucht, einsteht (vgl. 2005, S. 53). Wie kann jetzt eine nach GfK Kriterien formulierte Bitte aussehen?

Beispiele für inkonkrete Bitten / fromme Wünsche:

- 1) Wir bitten dich, dass du dir mehr Zeit für unser Team nimmst.
- 2) Ich möchte zukünftig bitte rechtzeitig Bescheid bekommen wenn Praktikantinnen in unsere Abteilung kommen.

¹⁰ Rosenberg ist bewusst, dass der damals gewählte Name seines Zentrums und des Modells der GfK, den gewünschten Zustand nicht positiv formuliert. Der Begriff ‚Gewaltfrei‘ beinhaltet das Wort ‚Gewalt‘ und widerspricht so diesem Grundsatz der GfK. Im deutschen Sprachraum wird deshalb die Formulierung ‚Einfühlsame Kommunikation‘ und im englischen Sprachraum ‚compassionate communication‘, synonym mit ‚Gewaltfreier Kommunikation‘ verwendet. Nach einigen Anläufen hin zu einer offiziellen Umbenennung des CNVC, blieb es bislang bei der alten Bezeichnung, da diese bereits etabliert ist und einen gewissen Wiedererkennungswert hat.

Komplette Mitteilung mit anschließender konkret, sowie positiv formulierter Bitte:

zu 1) Wie du weißt, haben wir jeden Montag Fallbesprechung. Gerade bei den schwierigen Fällen ist es uns wichtig, mehr fachliche Unterstützung zu erhalten, um wirklich effektive Methoden zum Wohle der Betreuten einsetzen zu können. Und wir finden es wichtig, bei bestimmten Fällen eine zusätzliche Meinung oder Sichtweise zu hören. *Deshalb bitten wir dich, in Zukunft zwei Mal im Monat jeweils eine Stunde daran teilzunehmen.*

zu 2) Am Dienstag hast du mir am Morgen mitgeteilt, dass um 9.00 Uhr eine Praktikantin in unsere Abteilung kommt. Ich war überrascht und auch genervt, da es mir wichtig ist, die Arbeit optimal einzuteilen und wenn Praktikantinnen hier sind, sie auch gut zu begleiten. Das war an diesem Tag leider nicht möglich, da eine Mitarbeiterin krank und eine zweite im Urlaub war. Um nun diese Professionalität und eine sinnvolle Einführung für Praktikantinnen zu gewährleisten, habe ich eine Bitte an Dich: *Kannst du beim nächsten Mal, wenn du Praktikantinnen einteilst, mindestens zwei Tage davor bei uns in der Abteilung Bescheid geben?* (vgl. Bitschnau 2007, S. 174f)

Rosenberg legt bei diesem Schritt Wert darauf, zwischen Bitten und Forderungen zu unterscheiden. Forderungen geben sich dadurch zu erkennen, dass ein „Nein“ als Antwort auf die Bitte keine wirkliche Option darstellt und irgendwie sanktioniert wird (z.B. durch Kritik oder Verurteilung). Wenn die Bitte von Gefühlen und Bedürfnissen begleitet wird, hört sie sich für das Gegenüber vielleicht schon weniger wie eine Forderung an (vgl. Rosenberg 2009, S. 94). Zu erkennen sind Bitten auch daran, wenn der Sprecher nach einem „Nein“, einfühlsam auf die Bedürfnisse des Gegenübers eingehen kann. An dieser Stelle kann auch die Effektivität von Forderungen hinterfragt werden, da durch sie die Kooperationsbereitschaft des Gegenübers eher abnimmt. Unterstrichen wird an verschiedenen Stellen, dass ein „Nein“ auf eine Bitte immer ein „Ja“ zu etwas anderem sei (vgl. Gens/Pásztor 2005, S. 51). Dahinter steckt die Annahme, dass Menschen nicht *gegen Andere* sondern *für sich* handeln. In der GfK wird also jedem Menschen eine positive Handlungsabsicht unterstellt. Ein „Nein“ ist nicht grundsätzlich auf der Beziehungsebene zu verorten, vor allem in beruflichen Kontexten kann ein Nein einen sachlichen oder zeitlichen Hintergrund haben, welcher erfragt werden kann (vgl. ebd., S. 53).

In der GfK sollen Menschen eine Bitte nur dann erfüllen, wenn sie wirklich dazu bereit sind, es also auch ihrem Bedürfnis entspricht, das zu tun, und sie dies nicht aus Angst vor Konsequenzen, Schuld, Scham oder Verpflichtung tun. Rosenberg merkt dazu an, dass wir im Auge behalten müssen, dass die meisten Menschen es nicht gewohnt sind, wirklich frei entscheiden zu können und wir die Freiwilligkeit in manchen Fällen nochmals unterstreichen müssen (vgl. 2004, S. 17).

Der zweite Teil der vier Schritte nimmt die Form von empathischem Zuhören an. Hier wird dann das Gegenüber nach seiner Wahrnehmung/ Beobachtung, dem Gefühl das dabei entstand, seinen Bedürfnissen und nach seiner Bitte gefragt. Die vier Schritte werden also bei dem Gesprächspartner wiederholt. Die Frageform ist hier sehr wichtig, da die andere Person so die Möglichkeit bekommt, die Aussage so zu verändern, dass sie am besten zu seinem Erleben passt.

Das Vier-Schritte-Modell wird in der GfK auch angewendet, um Wertschätzung oder Dank auszudrücken. Genau genommen, werden nur die ersten drei Schritte angewendet. In diesen zwei Fällen wären das eine Beobachtung, ein (wahrscheinlich erfülltes) Bedürfnis und ein (wahrscheinlich freudiges) Gefühl, da nach einem Dank meist keine weitere Bitte folgt. Wobei hier die drei Elemente in ihrer Reihenfolge beliebig gemischt werden können. Rosenberg ist der Ansicht, dass viele der üblichen Komplimente in Form eines Urteils geäußert werden, auch wenn dies noch so positiv klingt (vgl. 2009, S. 209). In dem Beispiel: „Sie sind so intelligent!“ wird eine pauschale Aussage getroffen. Sie beinhaltet nichts darüber, wie wir zur Bereicherung des Lebens oder zur Bedürfniserfüllung eines anderen Menschen beigetragen haben. Mit einer ausführlicheren wertschätzenden Selbstmitteilung soll gleichzeitig verhindert werden, dass ein Kompliment als Manipulationsversuch (um bspw. die Arbeitsleistung von MitarbeiterInnen zu erhöhen) missbraucht oder aufgefasst wird.

Die vier Schritte sind demnach in drei Variationen möglich:

1. als Selbstmitteilung,
2. als empathischer Versuch zu erfahren, was in jemand anderem lebendig ist und
3. als eine differenzierte Form Wertschätzung oder Dank zu äußern.

Im Idealfall entsteht so ein von Empathie geprägter Gesprächsfluss zwischen zwei oder mehr Personen, der sich mehrere Male wiederholen kann, bis alle Gefühle, Bedürfnisse und Bitten der Beteiligten geäußert wurden.

1.4.2. Haltung, Annahmen und Kerngedanken in der Gewaltfreien Kommunikation

Anstatt als bloßes Kommunikationsmodell versteht sich die GfK als ein Lern- und Entwicklungsprozess, der langfristig die eigene innere Haltung und die Haltung gegenüber Anderen verändert. Rosenberg drückt es wie folgt aus: „Dennoch ist die GfK nicht einfach eine Sprache oder ein Satz Techniken für den Umgang mit Wörtern. Das Bewusstsein und die innere Einstellung, die das Ganze erst richtig erfassen, können auch durch Schweigen ausgedrückt werden, durch eine hohe Qualität der Präsenz oder auch durch den Gesichtsausdruck und die Körpersprache“ (Rosenberg 2009, S. 30).

Wodurch jedoch zeichnet sich diese innere Einstellung aus? In der Haltung in der GfK spielt Empathie die Hauptrolle. Mit Empathie ist hier „einführendes Verstehen“ auf einer menschlichen Ebene gemeint. Das Wichtigste für Rosenberg ist beim empathischen Zuhören die Präsenz und Langsamkeit sowie das Reflektieren der *Gefühle und Bedürfnisse* des Gegenübers anstelle des Reflektierens der *Gedanken* der anderen Person (vgl. Rosenberg 2004, S. 116). Somit spricht er sich klar gegen ein Intellektualisieren, Analysieren und Pädagogisieren von Problemen aus. Die von ihm angesprochene Präsenz meint, „ganz im Moment sein“. Sie wird von ihm auch als „Essenz der Gewaltfreien Kommunikation“ bezeichnet (Rosenberg 2004, S. 43). Präsenz verhindere, dass eigene Erlebnisse mit in den Moment gebracht würden. Denn dies würde die Empathie blockieren, da die Einzigartigkeit der Situation und der Gefühlswelt des Gegenübers so nicht gesehen wird. Um voll und ganz präsent zu sein, richtet Rosenberg seine Aufmerksamkeit „auf die göttliche Energie, die durch die Person fließt“ und meint damit konkret, die Gefühle und Bedürfnisse, die in einem bestimmten Moment lebendig sind (2004, S. 45). Er bittet darum, Empathie nicht mit intellektuellem Verstehen oder Mitleid zu verwechseln, sowie nicht darüber nachzudenken, wie jemand das Gesagte findet – es also erstmal urteilsfrei aufzunehmen. Selbst Zustimmung ist für Rosenberg in dem Moment dann schon nicht mehr Empathie (vgl. 2004, S. 44). Laut GfK ist es nicht nötig, mit der Person überein zu stimmen um sie zu verstehen. Sich mit dem zu verbinden, was im Moment lebendig ist, das kann auch schweigend passieren, meint Rosenberg (vgl. ebd., S. 45). Er nennt einige weit verbreitete Verhaltensweisen, die einen empathischen Kontakt verhindern und beruft sich auf Holley Humphrey:

- Ratschläge: „Du solltest einfach...“
 - „eins draufsetzen“: „Das ist doch gar nichts, pass mal auf was mir passiert ist ...“
 - belehren: „Das kann sich in eine ganz positive Erfahrung verwandeln, wenn du...“
 - trösten: „Da kannst Du doch gar nichts dafür...“
 - Geschichten: „Das erinnert mich an...“
 - Bagatellisieren: „Das ist doch nicht so wild, das wird schon wieder!“
 - Floskeln: „Morgen sieht die Welt schon wieder ganz anders aus.“
 - Mitleid: „Ach, du Ärmste...“
 - verhören: „Wann hat das denn angefangen?“
 - Erklärungen: „Ich hätte ja angerufen, aber...“
 - Verbessern: „Das war doch gar nicht so...“
- (erweitert vgl. Rosenberg 2009, S. 114).

Wird die empathische Haltung nach innen gerichtet, kann eine Verbindung zu sich selbst aufgebaut werden. Nach außen gerichtet, erlaubt eine empathische Haltung einen Kontakt mit Anderen auf einer zutiefst menschlichen Ebene.

Das Konzept der GfK baut auf verschiedenen Annahmen auf (Ausführlicheres dazu im Abschnitt 4. Kritik am Konzept der GfK):

- Menschen sind von Natur aus einfühlsam (vgl. Rosenberg 2009, S. 22)
- Menschen bereichern das Leben eines Anderen gerne, so lange sie es freiwillig tun können (vgl. Rosenberg 2009, S. 21)
- Alle Formen von Gewalt sind erlernte Strategien, die durch die vorherrschende Kultur ständig reproduziert werden. Sie können demnach auch wieder verlernt werden bzw. durch andere Strategien ersetzt werden (vgl. URL 5: Key Facts...)
- Alle Menschen haben die gleichen Bedürfnisse (vgl. Rosenberg 2007a, S. 8)
- Jedes (gewalttätige) Verhalten ist ein Ausdruck (un-)erfüllter Bedürfnisse (vgl. Rosenberg 2004, S. 27f)
- Menschen handeln grundsätzlich *für sich* und nicht *gegen andere* (Gens/Pásztor 2005, S. 21)
- Gefühle entstehen durch kognitive Bewertungen von Situationen (vgl. Rosenberg 2007b, S. 11)

Der Vollständigkeit wegen, werden hier einige weitere Grundsätze der Einfühlsamen Kommunikation vorgestellt. Dazu gehören,

- die Übernahme von Verantwortung,
- das Plädoyer für eine prozessorientierte Sprache,
- die Ablehnung des Schuldkonzeptes,
- die Unterscheidung zwischen moralischen Urteilen und Werturteilen und
- das Prinzip: „connection before correction“.

Folgend soll ein Überblick über diese Maximen gegeben werden, die in verschiedenen Büchern Rosenbergs wiederholt auftauchen.

Die Übernahme von Verantwortung stellt in der GfK einen zentralen Aspekt dar. Damit ist das Bewusstsein gemeint, dass andere Menschen nicht für unsere Gefühle verantwortlich sind. „Das einzige, was unsere Gefühle beeinflussen kann, ist die Haltung, mit der wir reagieren“ (Rosenberg 2004, S.13). Doch Rosenberg bezieht diese Verantwortung auch aufs Handeln. Er ist der Ansicht, dass Verantwortung geleugnet wird, wenn die Ursachen für eigenes Handeln einem der folgenden Punkte zugeschrieben werden:

- vagen, unpersönlichen Mächten
- einem Zustand, einer Diagnose, persönlichen oder psychologischen Geschichten
- den Handlungen Anderer
- dem Diktat einer Autorität
- Gruppendruck
- Institutionelle Politik, Regeln und Vorschriften
- Geschlechterrollen, soziale Rollen oder Altersrollen
- unkontrollierbaren Impulsen (vgl. Rosenberg 2009, S. 39)

Das Menschen sich entscheiden können, ist eine Grundannahme der humanistischen Psychologie. In der GfK ist dies auf zwei Ebenen wichtig: Menschen können entscheiden, wie sie ihre Wahrnehmungen bewerten und sie können daraufhin entscheiden, welche Worte sie wählen möchten und wie sie handeln werden.

Rosenberg sieht die Einfühlsame Kommunikation als Prozesssprache. Das Gegenteil davon ist statische Sprache. Damit ist eine Sprachweise gemeint, die Worte verwendet, welche festschreiben und beurteilen. Statische Sprache verwendet ein Vokabular wie z.B.: richtig, falsch, gut, schlecht, normal, unnormal, kompetent, inkompetent etc.. Äußerungen, die in statischer Sprache getroffen werden, „suggerieren unumstößliche Richtigkeit oder Unfehlbarkeit“ (Martischius 2009, S. 20). Durch statische Bewertungen entsteht ein Anspruch auf Allgemeingültigkeit. Prozesssprache unterscheidet sich von statischer Sprache in dem Bewusstsein, dass Menschen sich in einem ständigen Veränderungsprozess befinden. Für Rosenberg ergibt es deshalb viel mehr Sinn, „davon zu sprechen, was im Moment lebendig ist oder zu einem bestimmten Zeitpunkt lebendig war“ (Rosenberg 2004, S. 21). Damit bezieht er sich wieder auf Gefühle und Bedürfnisse. Es geht ihm also darum, dass ein Bewusstsein darüber entsteht, welche Auswirkungen alltägliche sprachliche Formulierungen auf einen selbst und auf Beziehungen mit anderen Menschen haben.

Anstatt in Konzepten von Schuld zu denken, legt Rosenberg Wert darauf, die eigenen Bedürfnisse, Wünsche, Gefühle, Erwartungen, Werte oder Gedanken zu erkennen und zu akzeptieren (vgl. 2009, S. 71). Deshalb lehnt Rosenberg das Schuldkonzept in der GfK ab. In der Konsequenz gibt es auch keine Schuld„gefühle“. Ob sich eine Person selbst schuldig „fühlt“ (sich also selbst verurteilt) oder sein Gegenüber schuldig spricht (d.h. die Verantwortung für eigene unangenehme Gefühle bei einem Anderen sucht und diesen Menschen verurteilt) - es bleibt bei einer Verurteilung. In Kategorien von „Schuld“ zu denken, halte Menschen davon ab sich mit Trauer, Traurigkeit und Schmerz auseinanderzusetzen, die hinter den Schuldgedanken zu finden seien. Er meint dazu: „Schuld und Sühne sind meilenweit entfernt von Trauer. Um zu trauern, bedarf es einer echten Liebe zum Leben. Man empfindet tiefe Traurigkeit darüber, dass man mit dem, was man getan hat, nicht zum Leben beigetragen hat“ (2004, S. 66). Anstatt Menschen einzureden, dass sie schlecht seien und vielleicht Strafe verdienen, schlägt Rosenberg vor zu ergründen,

welches Bedürfnis durch eine bestimmte Art zu Handeln erfüllt wurde. Anschließend könne erforscht werden, mit welchen anderen Strategien dieses Bedürfnis auf lebensdienlichere Weise erfüllt werden könne (vgl. Rosenberg 2004, S. 73). So wird durch die GfK versucht, Menschen dabei behilflich zu sein, eine tiefere Verbindung zu sich selbst und Anderen herzustellen.

Eine weitere Unterscheidung wird in der GfK zwischen moralischen Urteilen und Werturteilen gemacht. Da moralische Urteile verurteilen, werden sie abgelehnt. Durch ihre Anwendung wird meist generalisiert und festgeschrieben, d.h. sie zeichnen sich durch statische Sprache aus. Mit moralischen Urteilen wird außerdem das Einfühlungsvermögen blockiert. Wenn es nicht möglich ist, einer Handlung oder dem was ein Gesprächspartner sagt, zuzustimmen, kommen Werturteile ins Spiel. In der GfK wird also keine ausschließlich objektive Sichtweise vorgeschlagen. Rosenberg meint, dass alle Menschen Werturteile treffen würden, die stimmig seien mit dem, was einem Menschen im Leben wichtig ist, wie z.B. Aufrichtigkeit, Freiheit oder Sicherheit. „Werturteile reflektieren unsere Überzeugung darüber, wie das Leben am besten zu seiner vollen Entfaltung kommen kann“ (Rosenberg 2009, S. 36). Oft werden moralische Urteile dann geäußert, wenn andere Menschen die eigenen Werturteile nicht mittragen. In der Praxis werden moralische Urteile dann effektiv von Werturteilen getrennt, wenn anstatt einer Äußerung über das Fehlverhalten eines Anderen, eigene Bedürfnisse und Werte direkt benannt werden.

Eine letzte Prämisse, die den GfK Prozess auszeichnet ist, *connection before correction*. Damit ist gemeint, dass in schwierigen sowie in Alltagssituationen zuerst eine Verbindung durch Einfühlung erstellt werden sollte, bevor Änderung erbeten wird. Dies ist laut Rosenberg wichtig, da ein Mensch, der Angst hat oder verletzt worden ist, ohne vorherige Empathie für seine Situation nicht in der Lage wäre oder nicht bereit sein würde, sich in sein Gegenüber einzufühlen (2004, S. 69). Selbst wenn konstruktive Kritik geäußert wird, ist es in der Praxis hilfreich, vorher eine Verbindung aufzubauen, um die Chance zu erhöhen, dass das Gegenüber wirklich das aufnehmen kann, was gesagt wird.

Rosenberg versteht das Konzept der Einfühlsamen Kommunikation weder als Therapie noch als Beratungskonzept. Es kann jedoch innerhalb oder außerhalb der beiden genannten Bereiche auf vielfältige Weise angewandt werden: die vier Schritte, kombiniert mit Empathie, als Werkzeug in Konfliktsituationen, die innere Haltung als generelle Konfliktprävention. Obwohl die GfK, neben dem Vier-Schritte-

Modell, eher eine innere Haltung beschreibt, kann die konsequente Anwendung des Modells dazu beitragen, die innere Haltung zu festigen. Diese von Empathie getragene innere Haltung ist es, die zu positiven zwischenmenschlichen Beziehungen beitragen kann. Im nächsten Abschnitt werden Teile der Theorien von Rogers und Maslow vorgestellt. Sie haben u. a. erforscht, was benötigt wird, um tragfähige Beziehungen aufzubauen. Ihre Erkenntnisse bilden die Basis der GfK.

2. Theoretische Basis der Gewaltfreien Kommunikation

Rosenberg meint, dass sein Konzept der Einfühlsamen Kommunikation nichts Neues beinhalte, „alles, was in die GfK integriert wurde, ist schon seit Jahrhunderten bekannt. Es geht also darum, uns an etwas zu erinnern, das wir bereits kennen – nämlich daran, wie unsere zwischenmenschliche Kommunikation ursprünglich gedacht war“ (Rosenberg 2009, S. 22). Was also sind die Dinge, die vorher schon bekannt waren und auf denen die GfK fußt? In diesem Abschnitt soll zuerst das Menschenbild, das der Einfühlsamen Kommunikation zugrunde liegt, näher beleuchtet werden. Des Weiteren, sollen die Parallelen zwischen der Theorie von Carl Rogers, Begründer der klientenzentrierten Gesprächs(psycho)therapie, und dem Ansatz Rosenbergs herausgearbeitet werden. Im letzten Abschnitt werden die verschiedenen Bedürfnistheorien von Abraham Maslow, Max-Neefs und Rosenberg in Kürze dargestellt, und deren Ähnlichkeiten sowie deren Differenzen beleuchtet. Maslows Modell wurde ausgewählt, weil seiner Arbeit, wie der Arbeit von Rosenberg, ein humanistisches Menschenbild zugrunde liegt, es im psychologisch-pädagogischen Bereich weit verbreitet ist, und seine Bedürfnistheorie sich aber von der Rosenbergschen unterscheidet. Max-Neefs Modell wurde aus vier Gründen ausgewählt: (1) als Wirtschaftstheoretiker hat er einen anderen beruflichen Hintergrund als Maslow und Rosenberg und bietet somit eine weitere Sichtweise auf das Thema Bedürfnisse (2) Max-Neef bezieht zusätzlich soziale sowie ökologische Zusammenhänge mit ein, (3) er entwickelte seine Bedürfnistheorie in Südamerika, wo primäre Armut ein ganz anderes Ausmaß hat als in Nordamerika, d.h. selbst Grundbedürfnisse oft nicht gedeckt sind und (4) sein Modell eine ähnliche Zielstellung verfolgt wie die Modelle von Maslow und Rosenberg: menschliche Bedürfnisse zu beschreiben, um damit menschliches Handeln zu erklären.

2.1. *Das Menschenbild in der Gewaltfreien Kommunikation*

Menschenbilder enthalten philosophische, psychologische, soziologische und ethische Grundannahmen über die Natur, das Wesen (z.B. als reaktives oder proaktives Wesen) und das Ziel des Menschen (z.B. Selbstverwirklichung, Selbsterhaltung). Diese allgemeinen Grundsätze und Postulate sind schwer oder gar nicht zu überprüfen. Da auch in der GfK ein Menschenbild das theoretische und praktische Konstrukt maßgeblich bestimmt, soll an dieser Stelle zusammengefasst

werden, welche Annahmen und Kernaussagen darin beinhaltet sind. Dem Modell der Einfühlsamen Kommunikation liegt das humanistische Menschenbild zugrunde, welches mit der humanistischen Psychologie entstanden ist.

Diese neue Bewegung in der Psychologie formierte sich in den 60er Jahren, neben den herrschenden Strömungen des Behaviorismus und der Psychoanalyse, als dritter wissenschaftstheoretischer Standpunkt. Sie grenzte sich einerseits von der Psychoanalyse ab, indem sie gesunde psychische Entwicklungen erforschte und andererseits vom Behaviorismus, der zu mechanistisch und deterministisch schien. Die humanistische Psychologie wollte den Menschen als eigenverantwortliches, selbst entscheidendes Wesen verstanden wissen (vgl. Petzold 1994, S. 7; Stumm/Wirth 1994, S. 141). Ihr zentraler Standpunkt ist eine Sicht des Menschen als aktiver Gestalter. Weitere zentrale Begriffe sind, Einzigartigkeit, Autonomie „Selbstverwirklichung, Wachstumsorientierung, bewusstes Erleben, Freiheit, Ganzheit und Beziehungsfähigkeit“ (Stumm/Wirth 1994, S. 141). Selbstverwirklichung im Sinne der humanistischen Psychologie schließt die „Entwicklung von kognitiven, emotionalen und sozialen Fähigkeiten im Zusammenspiel in der Beziehung zu anderen“ mit ein (ebd.). Es ist demnach eine ganzheitliche Entwicklung der Person gemeint, die ohne die Auseinandersetzung mit Anderen gar nicht möglich wäre. Dieses menschliche, „Sich auf einander beziehen“, geschieht meist im Dialog, sei es mit sich selbst oder von Angesicht zu Angesicht mit bzw. über diverse Kommunikationsmedien. Der sprachliche Ausdruck ist also fast immer Teil dieser Auseinandersetzungen und Entwicklungen. Soweit sprachliche Fähigkeiten vorhanden sind, können diese dann bei der Integration von Gefühl und Verstand, sowie der Selbstverwirklichung einer Person behilflich sein. So scheint ein bewusster sprachlicher Ausdruck umso wichtiger.

Die Einflüsse von Biologie und Umwelt werden in der humanistischen Psychologie als gegeben angesehen, doch wird der Fokus eher auf die menschliche Fähigkeit gelegt, seine Freiheits- und Entwicklungsspielräume selbstverantwortlich zu erweitern (vgl. ebd.). Der Mensch kann sich also trotz seiner vielleicht einschlägigen Erfahrungen und Erlebnisse immer wieder neu entscheiden, wie er dem Leben entgegentritt. Dies impliziert für Konfliktsituationen, dass sich eine Person in jeder neuen Situation entscheiden kann, sich gewaltvoll oder –frei zu äußern bzw. zu verhalten. Das humanistische Menschenbild könnte zusammenfassend folgendermaßen charakterisiert werden:

- Der Mensch ist im Grunde gut.
 - Der Mensch ist eine ganzheitliche Einheit (Körper-Seele-Geist) und mehr als die Summe seiner Teile (d.h. nicht durch wissenschaftliche Studien seiner Teilfunktionen zu verstehen)
 - Jeder Mensch ist einzigartig.
 - Der Mensch lebt in zwischenmenschlichen Beziehungen.
 - Der Mensch lebt bewusst und kann seine Wahrnehmungen schärfen.
 - Der Mensch kann entscheiden.
 - Der Mensch agiert auf intentionale Weise (er hat Zweck, Werte, Sinn)
 - Der Mensch strebt nach Selbstverwirklichung.
 - Der Mensch ist fähig zu selbstverantwortlichem Handeln und strebt nach Autonomie.
 - Der Mensch strebt nach Selbstregulation (nicht nur Richtung Gleichgewicht sondern auch in Richtung neuer Entwicklungsmöglichkeiten).
 - Der Mensch ist auch ein emotionales Wesen (er ist von Gefühl, emotionalem Erleben, Verstand und Verstehen geleitet)
- (vgl. Stumm/Wirth 1994, S. 141f; Yalom 1989, S. 31).

Kritisiert wird an der humanistischen Psychologie, dass sie kein eigenes, klar umrissenes Theoriegebilde hervorgebracht hat. Hagehülsmann sieht in ihr eher eine „intellektuelle und soziale Bewegung innerhalb der Psychologie, die eine Erneuerung des psychologischen Denkens im Geiste des Humanismus und Existentialismus anstrebt“ (in Petzold (Hrsg.) 1994, S. 19). Wegen der fehlenden einheitlichen Definition, Theorie und der Vermischung mit nichtpsychologischen Richtungen wird die humanistische Psychologie von manchen Wissenschaftlern nicht als eigene Schule anerkannt (z.B. a. a. O.). Prominente Vertreter dieser Richtung und Mitbegründer der im Jahr 1961 daraus entstandenen *American Association for Humanistic Psychology* sind u. a. Charlotte Bühler, Abraham Maslow, Rollo May und Carl Rogers (vgl. URL 1: Association for Humanistic Psychology 2009). Im folgenden Abschnitt wird auf die Parallelen und Unterschiede zwischen Rogers und Rosenbergs Ansätzen eingegangen.

2.2. Der Einfluss von C. Rogers auf die Entwicklung der Gewaltfreien Kommunikation

“Ich bin dankbar, dass ich mit Professor Carl Rogers während der Zeit studieren und arbeiten konnte, als er die Komponenten einer positiven, zwischenmenschlichen Beziehung erforschte” (Rosenberg 2009, S.17).

Rogers hat (1902-1987) eine erlernbare und praktisch anwendbare Theorie entwickelt, die klienten- oder personenzentrierte Gesprächs(psycho)therapie. Durch die vielen möglichen Anwendungsbereiche des personenzentrierten Ansatzes gehört die *Rogsonianische Orientierung* laut Hutterer „zum Allgemeingut in der Ausbildung sozialer, psychologischer und pädagogischer Berufe“ (1994, S. 153). Ausführlicheres zu diesem Ansatz ist u. a. bei Rogers selbst (1991, 1991a, 1994), Finke (1994) oder Straumann (2004) zu finden. Durch die Auswertung unzähliger Beratungen entwickelte Rogers konkrete Vorschläge dazu, was bei Interventionen seitens der beratenden Person zu beachten ist, damit der Verlauf einer Beratung für die Gesprächspartner von größtmöglichem Nutzen sein kann. Mit seinem methodisch und theoretisch fundierten Konzept hat er entschieden zur Professionalisierung von Beratung beigetragen (vgl. Straumann 2004, S.647).

Rogers war wie Rosenberg Psychologe. Rogers ging bei der Entwicklung seines Ansatzes immer von professionell ausgebildeten HelferInnen bzw. TherapeutInnen aus.¹¹ Rosenberg entwickelte ein Kommunikationsmodell in dem es wie auch bei Rogers, um eine Begegnung von Mensch zu Mensch geht. Eine professionelle Ausbildung, außerhalb des Erlernens des GfK-Modells, erachtet Rosenberg jedoch nicht als notwendig. Deshalb scheint es zunächst nicht möglich die beiden Ansätze direkt gegenüber zu stellen. Dieser Abschnitt stellt einen Versuch dar, gemeinsame Grundzüge der beiden Ansätze hervorzuheben, da sich Rosenberg bei der Entwicklung seines Konzeptes auf die Forschungsergebnisse von Rogers bezogen hat. Im Folgenden wird auf die Gemeinsamkeiten der beiden Ansätze, vor allem was die von Rogers erarbeiteten, drei förderlichen Einstellungen von professionellen Helfern betrifft, eingegangen. Auf deutliche Unterschiede der beiden Konzepte wird ebenfalls hingewiesen.

¹¹ Der Begriff „TherapeutInnen“ wird in diesem Abschnitt benutzt weil er so in der Literatur von Rogers zu finden ist bzw. er seinen Beratungsansatz auch aus einem therapeutischen Setting heraus entwickelt hat. Damit ist jedoch weder eine „Gleichmachung“ der Berufsrollen von TherapeutInnen und SozialarbeiterInnen impliziert noch eine Vermischung von Therapie und Beratung.

Was sind nun laut Rogers die eingangs genannten Komponenten positiver zwischenmenschlicher Begegnungen? Aufgrund von Forschungsergebnissen haben sich drei Einstellungen der professionellen HelferInnen herauskristallisiert, die, wenn vom Gegenüber wahrgenommen, für den Therapieverlauf und für konstruktive Veränderungen innerhalb der Persönlichkeit von ausschlaggebender Bedeutung sind:

1. die **Echtheit oder Kongruenz** der TherapeutInnen;
2. **bedingungsfreies Akzeptieren des Gegenübers** seitens der Helfer und
3. ein sensibles und präzises **einführendes Verstehen** des Gegenübers seitens der TherapeutInnen (vgl. Rogers 1991a, S. 23ff; Finke 1994, S. 30ff).

Rogers ist zudem der Auffassung, dass o. g. Reihenfolge auch die Wichtigkeit der Einstellung anzeigt (vgl. a. a. O.). In den folgenden Abschnitten soll herausgearbeitet werden, in wie weit diese Einstellungen auch bei Rosenberg zu finden sind.

Echtheit oder Kongruenz ist laut Rogers die wichtigste Einstellung der drei. Die professionellen HelferInnen sollen in der Beziehung zum Gegenüber sie selbst sein, ohne sich hinter einer Fassade oder professionellen Maske zu verbergen (vgl. a. a. O., S. 31). Es soll also eine Begegnung von Person zu Person ermöglicht werden. Zudem sollen sich die Beratenden kongruent verhalten, also sich dessen, was sie erleben und fühlen, bewusst werden und dies, wenn angemessen, mitteilen (vgl. a. a. O., S. 31). Dazu gehören auch so genannte negative Äußerungen, wie z.B. „Ich habe im Augenblick Angst vor dem, was Sie mir antun könnten.“ Dabei ist zu beachten, dass die HelferInnen eine Empfindung von sich mitteilen, aber kein Urteil über die andere Person abgeben. In diesem Punkt stimmen Rosenberg und Rogers voll überein. Der Mehrwert des kongruenten Verhaltens seitens der Beratenden besteht laut Rogers darin, dass das Gegenüber durch die reale Begegnung dazu ermutigt wird, selbst mehr Kongruenz zu zeigen (vgl. Rogers 1991a, S. 32).

Anders als Rosenberg hält Rogers an einem professionellen TherapeutInnen-KlientInnen Rahmen fest oder sieht diese Rollenaufteilung zumindest nicht als hinderlich für den Beratungsprozess an. Wie in seinen drei Prinzipien schon erkennbar, hält er Authentizität oder Echtheit für unabdingbar um persönliches Wachstum zu ermöglichen. Rogers meint zu diesem Thema jedoch auch, „dass

aufgeklärte Psychotherapeuten die Wahl treffen könnten, über ihre berufliche Rolle hinauszugehen und ihren Patienten authentisch zu begegnen“ (Rogers sinngemäß zitiert in Rosenberg 2009, S. 195).¹² Bei Rosenberg gibt es diese professionelle Maske nicht. Deshalb entsteht auch die Frage nicht, *wie* authentisch sich jemand äußern sollte. Zuhörende sollen sich immer so authentisch wie möglich äußern - mit dem Hinweis, Urteile und Schuldzuweisungen außen vor zu lassen und stattdessen (wie auch bei Rogers) eigene Mitteilungen auf der Gefühlsebene zu verankern. Für Rosenberg heißt Authentizität auch, eine Aufgabe der professionellen oder klinischen Distanz. Obwohl er den Gedanken dahinter versteht, seine eigenen Konflikte nicht auf Kosten des Gegenübers zur Sprache zu bringen, plädiert er aufgrund positiver persönlicher Erfahrungen in eigener Praxis dennoch dafür, das, was in einem selbst vorgeht, in Ausdrucksformen der GfK in den Prozess einzubringen (vgl. ebd., S. 195f). Auf den Aspekt des Selbstschutzes der professionellen Distanz geht er nicht näher ein (siehe auch Punkt 4.2.2).

In diesem Zusammenhang ist ebenfalls wichtig, dass Rosenberg sich teilweise dafür einsetzt, von Diagnosen abzusehen und stattdessen Elemente der GfK einzubringen. Aufgrund eigener Erfahrungen als praktizierender Psychologe, leuchtet ihm der Nutzen von Diagnosen auf dem Gebiet der so genannten psychischen Erkrankungen nicht ein. Zudem ist er der Ansicht, dass „die Diagnose von Patienten in psychiatrischen Kliniken mehr von der Ausbildungsrichtung des Psychiaters abhängt als von den Charaktereigenschaften des Patienten selbst“ (Rosenberg 2009, S. 196).¹³ Mit Diagnosen im Bereich der psychischen Erkrankungen vermittele man dem Gegenüber eher, was mit ihm nicht stimme (vgl. ebd., S. 197). Rosenberg spricht sich also nicht allgemein gegen Diagnosen aus, sondern spezifisch im Bereich der Arbeit mit Menschen mit so genannten psychischen Erkrankungen.

Bei der zweiten hilfreichen Einstellung nach Rogers handelt es sich um **Wertschätzung oder bedingungsfreies Akzeptieren** in Form von „tiefer und echter Zuwendung, frei von Beurteilungen und Bewertungen“ (Rogers 1991a, S. 27). Hier werden nicht nur die Person, sondern auch jegliche Äußerungen erst einmal akzeptiert, ohne interpretiert, abgeschwächt, berichtigt oder abgelehnt zu werden.

¹² Rogers sieht in seinen Schriften von dem Begriff „Patient“ ab und nutzt stattdessen die Formulierung „Klient“.

¹³ Rosenberg beruft sich hier auf Forschungsberichte, die auf der angegebenen Seite aber nicht näher beschrieben werden.

Zeitgleich wird auch die Person, so wie sie sich mitteilt und als die Person, zu der sie sich während ihres Lebens entwickelt hat, akzeptiert.

In der klientenzentrierten Beratung wird also angenommen, dass jedes Verhalten „durch den zielgerichteten Versuch des Organismus“ geprägt wird, „seine Bedürfnisse [...] zu befriedigen“ (vgl. Straumann 2004, S.641). In der GfK wird diese Annahme, auch von Rosenberg fast wortgenau so wiedergegeben (vgl. Rosenberg 2004, S. 71ff). Schon das in der GfK vertretene humanistische Menschenbild beinhaltet die grundsätzliche Wertschätzung und Achtung eines jeden Menschen (siehe Punkt 2.1). In beiden Auffassungen ist daher keinerlei Verurteilung zu finden, auch nicht, wenn die Empathie gebende Person ganz andere Wertvorstellungen hat als die ratsuchende Person. Abweichende Wertvorstellungen und Bedürfnisse würden nach dem GfK-Modell im Zusammenhang mit dem aktuell lebendigen Gefühl an die Ratsuchende zurückgemeldet werden. Eine solche Rückmeldung kann eine authentische Begegnung noch vertiefen.

Die letzte hilfreiche Einstellung nach Rogers bezeichnet er als **präzises, einführendes Verstehen** oder auch als **Empathie**. Die professionellen HelferInnen sollen ein „Gespür für die innere Welt“, also die Erlebnisse und Gefühle, mit ihren ganz persönlichen Bedeutungen des Gegenübers bekommen und diese erfassen können (Rogers 1991a, S. 23). Er meint damit aber keine Identifikation mit der anderen Person, denn der „*als ob* Charakter“ solle nicht verloren gehen (ebd.). Er meint damit, die Gefühls- und Erlebniswelt eines anderen Menschen auf einer tiefen und menschlichen Ebene zu verstehen, ohne dieselben Gefühle zu durchleben. Nach Rogers kann die andere Person durch das Erlebnis des Verstanden-Werdens auch anfangen, sich selbst besser zu verstehen und somit seine eigenen (widersprüchlichen) Gefühle akzeptieren lernen. Letztlich weist Rogers noch darauf hin, dass das einführende Verstehen von Seiten der Therapeutin nicht im Dienste einer diagnostischen oder therapeutischen Interpretation steht (vgl. ebd., S. 24).

Bei Rosenberg nimmt die empathische Haltung eine noch größere Rolle ein als bei Rogers. Die Empathie ist das zentrale Element in der GfK (siehe Abschnitt 1.4.2 zur Haltung in der GfK). Wie bei Rogers auch würde das einführende Verstehen bei Rosenberg nie der o. g. diagnostischen oder therapeutischen Interpretation dienen, da er Diagnosen eher ablehnend gegenübersteht.

Beide Autoren betonen mit Nachdruck die Wichtigkeit, mehr auf die Gefühle des Gegenübers einzugehen als dessen Gedanken und Äußerungen zu reflektieren

(vgl. Rosenberg 2004, S. 116, vgl. Rogers 1991, S. 123f). Zum einen schätzen beide die kathartische Wirkung, die beim Ausdruck der Gefühle entsteht. Zum anderen sind sie der Ansicht, dass Gefühle den direktesten Weg zum Kern des Konfliktes bzw. zu den Bedürfnissen aufzeigen. Laut klientenzentrierter Beratung ist „der beste Ausgangspunkt zum Verständnis des Verhaltens von Menschen [...] das Verstehen des inneren Bezugssystems des Individuums“ (Straumann 2004, S.642). Genau das findet statt, wenn mehr Gewicht auf den Gefühlszustand der Person gelegt wird als auf die intellektuelle Ebene – in der GfK, sowie in der klientenzentrierten Beratung.

Auch die Ziele der GfK und der klientenzentrierten Beratung weisen mehrere Gemeinsamkeiten auf. Beide Ansätze zielen darauf ab, die „selbst- und sozial zu verantwortenden Entscheidungs- und Handlungsmöglichkeiten“ zu erweitern (Straumann 2004, S.641; vgl. Rosenberg 2009, S. 22f). Nach Rogers ist Ziel der Beratung die Erlangung von Einsicht; ein Begriff der immer wieder in seinen Schriften zu finden ist. Mit Einsicht meint er, neue Sinnzusammenhänge in der eigenen Erfahrung wahrzunehmen (vgl. Rogers 1991, S. 159). In der GfK wird von veränderten Deutungsmustern gesprochen (vgl. Gens/Pásztor, S.82). Die Beziehungen zwischen Ursache und Wirkung sollen also neue Bedeutungen gewinnen.

Eine weitere Gemeinsamkeit findet sich im einheitlichen Ansatz. Das personenzentrierte Konzept sowie das GfK-Modell werden unabhängig von der Diagnose der Person angewandt. Hierbei unterscheidet sich die personenzentrierte Gesprächspsychotherapie stark von anderen psychotherapeutischen Richtungen (vgl. Rogers 1991a, S. 22f). Rogers ist der Auffassung, dass die drei von ihm herausgearbeiteten wachstumsfördernden Einstellungen in zwischenmenschlichen Begegnungen allgemein hilfreich sind: „Es gibt allen Grund anzunehmen, dass die therapeutische Beziehung nur einen Fall zwischenmenschlicher Beziehungen darstellt und dass die gleiche Gesetzmäßigkeit alle sozialen Beziehungen regelt“ (Rogers zitiert in Hutterer 1994, S. 152f). Demnach müssten diese von Rogers herausgearbeiteten und auch von Rosenberg angewandten Einstellungen in jeder menschlichen Begegnung anwendbar sein. In der Sozialen Arbeit dann also nicht nur in der Arbeit mit KlientInnen, sondern auch im (multi-)professionellen Team und innerhalb von Behörden. Zwar handelt es sich bei der GfK, wie bereits erwähnt, nicht um ein therapeutisches Konzept, es kann jedoch unabhängig von vorhandenen Diagnosen angewandt werden. Das heißt nicht, dass Rosenberg damit einen

Universalitätsanspruch erhebt. Rosenberg sieht im GfK-Modell Anwendungsmöglichkeiten, die bis in therapeutische Bereiche (z.B. bei Menschen mit Depressionen) hineinreichen, merkt aber gleichzeitig an, dass die GfK nur ein Weg ist und es daneben noch viele andere gibt (vgl. Rosenberg 2004, S. 48).

Ein markanter Unterschied zwischen beiden Ansätzen ist die bei Rogers zu findende größere Freiheit des Gegenübers, frei das zu äußern, was ihn gerade bewegt, also die Nicht-Direktivität des Ansatzes. In Rosenbergs Kommunikationsmodell wird das Gespräch immer wieder zurück auf einen der vier Schritte gelenkt. In der GfK geht es also nicht primär darum, der anderen Person zu ermöglichen frei über das zu sprechen was ihr gerade in den Sinn kommt, obwohl dafür zeitweise sicherlich auch Raum ist. Stattdessen wird viel mehr gemeinsam gezielt nach Gefühlen und Bedürfnissen geforscht. Die Autonomie der Person bleibt in der Einfühlsamen Kommunikation jedoch in so weit erhalten, als sie grundsätzlich auf Freiwilligkeit beruht und auch das Thema, der Konflikt oder die Situation immer frei von der betreffenden Person gewählt wird.

Im Weiteren geht es um die Abgrenzung zwischen Therapie, Beratung und anderer (alltäglicher) Begegnung. Rosenbergs Modell würde aus wissenschaftlicher Sicht, nur letzterer Kategorie entsprechen, da es weder therapeutische Elemente beinhaltet noch ein Beratungskonzept darstellt. Er selbst sieht das jedoch anders und meint, das GfK-Modell wäre auch in klassischen therapeutischen Bereichen anwendbar (vgl. 2009, S. 195f). Obwohl bei Rogers von Therapie die Rede ist, sind diese hilfreichen Prinzipien seitens der professionellen HelferInnen in ihren Grundzügen auch auf die Soziale Arbeit übertragbar, da es sich in vielen klassischen Bereichen der Soziale Arbeit (z.B. Heimerziehung, Beraterische Tätigkeiten jeder Art) auch um professionelle helfende Beziehungen handelt. Zwar ist es in sozialpädagogischen Kontexten allein schon aus rechtlichen sowie aus Arbeitsauftragsgründen sinnvoll, Beratung von Therapie zu trennen, doch ist diese Abgrenzung eine Gratwanderung. Es liegt jedoch in der Verantwortung der SozialarbeiterInnen, Hilfe suchende Menschen in diesen uneindeutigen Situationen an PsychologInnen zu verweisen. Rosenberg macht keinen Unterschied zwischen Therapie und anderer menschlicher Begegnung. Rogers unterscheidet sehr wohl zwischen einem therapeutischen Prozess und anderen Begegnungen, grenzt Beratung aber auch nicht klar von Therapie ab (vgl. Rogers 1991, S. 83ff). Die

ausführliche Diskussion zur Abgrenzung von Beratung und Therapie wurde und wird andernorts geführt (z.B. Dietrich 1983, Heron 1990).

Es gibt also zwischen Rogers und Rosenberg generell sowie bei allen drei oben aufgeführten hilfreichen Einstellungen nennbare Überschneidungen. Am deutlichsten wird dies bei der empathischen Haltung. Rosenberg wird manchmal unterstellt, dass sein Konzept keine theoretische, wissenschaftlich fundierte Grundlage hat, oder es zumindest keine Schriften gibt, wo es in dieser Art und Weise aufbereitet wird. Mit dieser ganzen Reihe an Parallelen zur reichlich wissenschaftlich erforschten Arbeit von Rogers, wirkt der Vorwurf der Unfundiertheit gegenüber Rosenbergs GfK-Konzept weniger haltbar. Die Unterschiede zu Rogers sind u. a. im absolut freien Redefluss, also der Nicht-Direktivität, zu finden, die es so in der GfK nicht direkt gibt. Des Weiteren wirft Rosenbergs kritische Haltung gegenüber professionellen Hilfesystemen die Frage auf, welchen Raum das GfK-Modell im Handlungsfeld professioneller Sozialpädagogik beanspruchen kann (siehe Punkt 4.2.2). Zunächst sollen jedoch verschiedene Bedürfnistheorien mit der Rosenbergschen Bedürfnistheorie verglichen werden.

2.3. *Verschiedene Bedürfnistheorien im Vergleich*

Da die Arbeit von Rosenberg eine weitere Bedürfnistheorie darstellt, soll sie den Theorien von Maslow und Max-Neef gegenüber gestellt werden, um Ähnlichkeiten und Unterschiede hervorzuheben.¹⁴ Sie werden in anderen Arbeiten (u. a. Bitschnau 2007, Danielsen 2005) bereits im Detail beleuchtet. Dieser Abschnitt dient daher eher der Vollständigkeit und der Verständlichkeit. Zu erwähnen ist noch, dass es neben den oben genannten Bedürfnistheorien noch diverse andere Ansätze und Theorien gibt, u. a. von Clayton Alderfer (1972), Ilse Arlt (1958), John Burton (1990), Frederick Herzberg (1993), Mario Kamenetzky (1999), David McClelland (1938), Henry Murray (1938), Werner Obrecht (1996) oder Silvia Staub-Bernasconi (2007, 1995). Die Ideen dieser AutorInnen können im Rahmen dieser Arbeit nicht berücksichtigt werden.

Abraham Maslow (1908 - 1970) veröffentlichte seine Idee der Bedürfnispyramide erstmals 1943. Sie stellt den Versuch dar, eine „positive Theorie der Motivation zu formulieren“ und „leitete[...] sich am direktesten von der klinischen Erfahrung ab“ (Maslow 2005, S. 62). Im Gegensatz zu den anderen zwei genannten

¹⁴ Im Englischen wird der Bereich der Bedürfnistheorien als ‚Human Need Theory (HNT)‘ bezeichnet.

Bedürfnistheorien ist seine die einzige, die eine Hierarchisierung der Bedürfnisse vornimmt. Die erste und unterste Stufe stellt die Erfüllung der physiologischen Bedürfnisse dar. Erst wenn alle Motive einer Stufe erfüllt seien, rücke das Bedürfnis auf der nächsten Stufe in den Fokus. Während bei Rosenberg Bedürfnisse eher als eine Bereicherung, d.h. als etwas grundsätzlich Positives betrachtet werden, stellt bei Maslow nur das Bedürfnis nach Selbstverwirklichung ein Wachstumsbedürfnis dar. Die restlichen vier Bedürfnisstufen stellen bei Maslow Defizite dar. Obwohl Maslow ursprünglich nur fünf Bedürfnisebenen benannte, stellt hier, wie auch bei Rosenberg, jeder Begriff ein ganzes Bedürfnisensemble dar. So beinhaltet bei Maslow z.B. das Bedürfnis nach Sicherheit (2. Stufe): „Stabilität, Geborgenheit, Schutz, Angstfreiheit, Bedürfnis nach Struktur, Ordnung, Gesetz, Grenzen, etc.“ (ebd., S. 66). Obwohl die eindimensionale Maslowsche Bedürfnispyramide klassischerweise mit fünf, seltener sechs Stufen dargestellt wird, beinhaltet sein 1954 erstmals veröffentlichtes Buch „Motivation and Personality“ auch ästhetische und kognitive Bedürfnisse. Seine somit acht-stufige Bedürfnispyramide würde dann folgendermaßen aussehen. Neben den acht Oberbegriffen der einzelnen Stufen sind auch die damit verbundenen Schlagwörter angegeben, um seine Theorie vergleichbarer mit der von Rosenberg und Max-Neef zu machen:

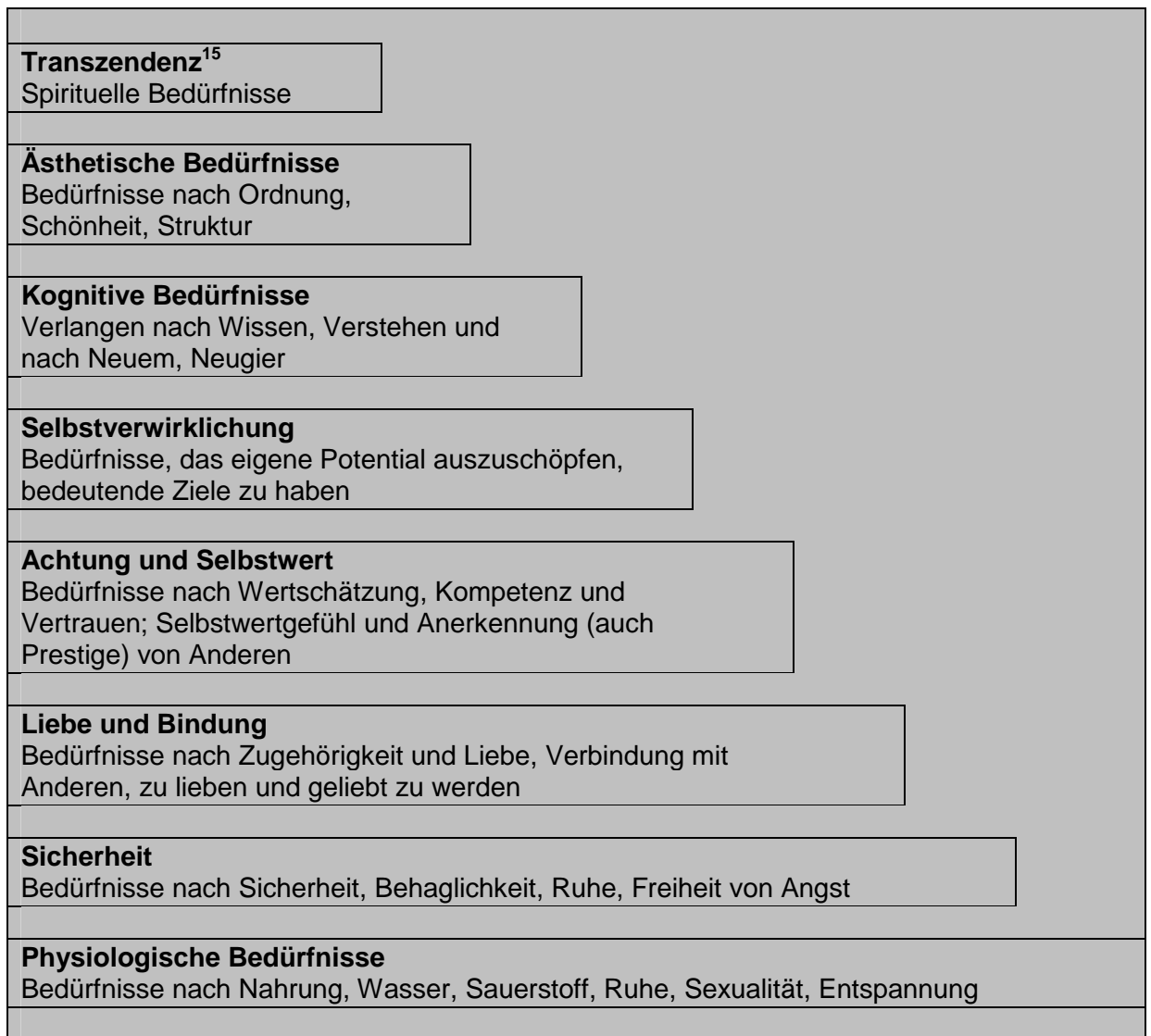


Abbildung 1: Hierarchie der Bedürfnisse nach Maslow (2005, S. 62-87). Grafik vgl. Bitschnau (2007, S. 146).

Hinter dem Bedürfnis, das zu einem bestimmten Zeitpunkt im Mittelpunkt steht, treten die anderen Bedürfnisse meist mehr oder weniger zurück, bis das aktuelle Bedürfnis erfüllt ist (vgl. Maslow 2005, S. 63). Obwohl Rosenberg keine generelle Hierarchisierung der Bedürfnisse vorgenommen hat, stimmt er mit Maslow insofern überein, als in einem bestimmten Moment mehrere Bedürfnisse lebendig sein können, jedoch eines davon am aktuellsten oder stärksten ist (Gens 2008, S. 14). Ähnlich wie bei Rosenberg stellen auch bei Maslow die Ausübung von Macht und Aggression destruktive Verhaltensweisen, jedoch keine Bedürfnisse, dar. Rosenberg vermutet, wie vor ihm schon Maslow, dass hinter den

¹⁵ Maslow erweiterte die 1943 veröffentlichte fünf-stufige Pyramide kurz vor seinem Tod im Jahr 1970, um die sechste und damit höchste Stufe: dem Bedürfnis nach Transzendenz.

lebensentfremdeten Verhaltensweisen immer unerfüllte Bedürfnisse stehen (vgl. Bitschnau 2007, S. 148; vgl. Rosenberg 2004, S. 27).

Maslows Bedürfnistheorie könnte wegen ihrer Einfachheit kritisiert werden, da sie inhaltlich im Widerspruch zum viel komplexeren menschlichen Verhalten steht. Auch die Reihenfolge der Hierarchisierung der verschiedenen Bedürfnisse kann in Frage gestellt werden. Warum sollte der Drang nach Selbstverwirklichung erst so spät ins Spiel kommen? In einer von einem internationalen Team entworfenen Ausstellung zu Bedürfnissen und Nachhaltigkeit im Jahr 2007 in Luxemburg heißt es in diesem Zusammenhang: „[d]ies steht in eklatantem Widerspruch zu Erfahrungen von SozialarbeiterInnen, die auch bei armen sozialen Schichten ein starkes Bedürfnis nach Anerkennung und Selbstverwirklichung feststellen“ (Britz et. al. 2007, S. 18, Internetquelle).

Die Maslowsche Bedürfnispyramide wird in Schulen, Fachhochschulen und Universitäten in den verschiedensten Fächern und Fachrichtungen herangezogen, um die Motivation menschlichen Handelns zu erklären. Zu diesem Zweck enthält das Modell wertvolle Anregungen zur Bedürfnis-Struktur von Individuen (vgl. Bitschnau 2007, S. 148). Die Konzepte von Max-Neef und Rosenberg stellen Erweiterungen oder Abwandlungen der ursprünglichen Idee von Maslow dar. Sein Konzept verliert dadurch jedoch nicht an Gültigkeit.

Manfred Max-Neef (* 1932), ein chilenischer Wirtschaftswissenschaftler deutscher Herkunft, entwickelte eine nicht-hierarchische, zweidimensionale Bedürfnistheorie bestehend aus neun bzw. zehn Bedürfnis-Kategorien, mit denen seines Erachtens alle menschlichen Bedürfnisse abgedeckt sind. Für jede Bedürfniskategorie kommen Formen des Seins, Habens, Tuns und Befindens bzw. der Interaktion hinzu. Die zehn Bedürfnis-Kategorien sieht Max-Neef wie folgt (vgl. 1991, S. 32)¹⁶:

¹⁶ Siehe [Anhang x](#) für eine englische Variante der vollständigen Bedürfnismatrix nach Max-Neef. Sie besteht aus zwei Achsen: (x) den vier fundamentalen menschlichen Bedürfnissen und (y) den neun bzw. zehn Bedürfniskategorien.

- Muße (leisure, idleness)
- Lebensunterhalt (subsistence)
- Freiheit (freedom)
- Zuneigung, Solidarität (affection)
- Schutz (protection)
- Verstehen (understanding)
- kreatives Schaffen (creation)
- Teilhabe (participation)
- Identität (identity)
- Transzendenz (transcendence)

Rosenberg sowie Max-Neef sehen zwischen erfüllten und unerfüllten Bedürfnissen eine Spannung zwischen Mangel und Potential. Das Potential besteht in der Motivation die entsteht, um unerfüllte Bedürfnisse zu erfüllen. So können Bedürfnisse kombiniert mit Kreativität auch eine Ressource darstellen (vgl. Max-Neef 1991, S. 23f). Die Motivation zur Bedürfniserfüllung kann neue Wege zur Erfüllung dieser, sichtbar werden lassen. Rosenberg bezeichnet dieses in den Bedürfnissen liegende Potential als „the beauty of the needs“ und rückt dadurch auch von der negativen Konnotation oder den Assoziationen wie z.B. bedürftig, selbstsüchtig ab, die dem Wort Bedürfnis anhaften. Des Weiteren weisen beide auf die Wichtigkeit hin zwischen Bedürfnissen und Strategien zu unterscheiden (vgl. ebd., S. 17f). Max-Neef bezeichnet Strategien als „Befriediger“.¹⁷ Bedürfnisse besitzen universelle Gültigkeit und sind nicht verhandelbar. Strategien/ Befriediger sind andererseits kulturell geprägt, kontextgebunden und verhandelbar (vgl. Danielsen 2005, S. 5). Die Unterscheidung zwischen Strategien und Bedürfnissen stellt den Dreh- und Angelpunkt der Konfliktlösung durch die GfK und auch nach Max-Neef dar. Alle Konflikte seien lösbar, wenn alle unerfüllten Bedürfnisse herausgearbeitet werden, denn dann können Strategien gefunden werden, die beide oder mehrere Konfliktparteien zufrieden stellen können. Max-Neef unterteilt die Befriediger weiter in „violators or destroyers, pseudo-satisfiers, inhibiting satisfiers, singular satisfiers and synergic satisfiers“ (1991, S. 31ff).¹⁸

¹⁷ im Englischen: ‚satisfier‘

¹⁸ für ausführliche Informationen siehe die Abbildung im Anhang 6.

Die Wahrscheinlichkeit, dass eine Konfliktlösung zur Bedürfniserfüllung aller Beteiligten führt, steigt, wenn „synergic satisfiers“ (also synergetische Befriediger) gefunden werden. Das sind solche, die ein Bedürfnis erfüllen und zeitgleich dazu beitragen, dass noch weitere Bedürfnisse erfüllt werden können. Zusätzlich haben synergetische Bedürfnisbefriediger noch die Eigenschaft, dass sie weder auf Konkurrenz noch auf Zwang basieren (vgl. ebd., S. 34). So kann z.B. ein „persönliches Budget“ (nach §5 SGB IX) für einen Menschen mit Behinderung das Bedürfnis nach Teilhabe bzw. selbstbestimmten Leben erfüllen und möglicherweise auch das Bedürfnis nach Lebensunterhalt (u. a. auf ökonomischer Ebene), Identität, Freiheit und Kreativität.

Auffällig ist, dass sowohl Maslow sowie Max-Neefs erst später das Bedürfnis der „Transzendenz“ hinzufügten. Bei Rosenberg war es von Anfang an vorhanden, doch rückt es erst in den letzten Jahren deutlicher in den Vordergrund. Anstatt „Transzendenz“ verwendet Rosenberg den Begriff „Spiritualität“, und so scheinen alle bemüht, diesen Aspekt möglichst offen zu formulieren, vielleicht auch, um niemanden auszugrenzen oder zu befremden.

Was bei keiner der beiden Bedürfnistheorien von Maslow und Max-Neef so stark wie bei Rosenberg betont wird, ist das Bedürfnis nach Empathie. In den anderen beiden Konzepten findet es sich sicherlich auch wieder, nur wird es nicht explizit betont. Empathie ist bei Rosenberg dem Oberbegriff Interdependenz zugeordnet (siehe dazu auch Abschnitt 1.4.2).

Es wird davon abgesehen, die von Maslow, Max-Neef und Rosenberg zusammengestellten Bedürfnisoberbegriffe tabellarisch zu vergleichen, da dies wenig aussagekräftig wäre. Werden die Unterbegriffe hinzugenommen, unterscheiden sich die im jeweiligen Modell genannten Bedürfnisse nur durch die Schwerpunktsetzung oder eine etwas andere Formulierung. Laut Bitschnau weisen alle drei Theorien die folgenden gemeinsamen Bedürfnisse auf (vgl. 2007, S. 157):

- physiologische Bedürfnisse
- Sicherheit und Schutz
- Müßiggang, Ruhe, Erholung und Entspannung
- Achtung, Selbstwert und Wertschätzung
- Liebe und Zuneigung
- Empathie
- kognitive Bedürfnisse
- Kreativität
- Selbstverwirklichung
- Teilhabe und Teilnahme
- ästhetische Bedürfnisse
- Sinn
- Spiel
- Freiheit, Autonomie

Es scheint also weniger wichtig, wie genau die Bedürfnisse gruppiert oder hierarchisiert werden. Alle drei Autoren sind sich einig, dass Bedürfnisse menschliches Handeln maßgeblich beeinflussen. Max-Neef und Rosenberg erachten es daher als sinnvoll, Konflikte verschiedenster Art auf einer Bedürfnisebene anzupacken. Doch wie könnte solch ein Vorgehen in der Sozialen Arbeit aussehen? Sicherlich ist Rosenbergs Kommunikationsmodell nur ein Weg von vielen, um menschliche Kommunikation, Denken und Handeln zu verändern bzw. zu erklären, doch ist es meiner Erkenntnis nach in der Sozialen Arbeit bis jetzt wenig erprobt. Im nächsten Kapitel soll näher beleuchtet werden, wie das GfK-Modell konkret mit bestimmten Zielgruppen der Sozialen Arbeit umgesetzt werden kann.

3. Das Potenzial der Gewaltfreien Kommunikation in der Sozialen Arbeit

3.1. *Literaturrecherche zu Forschungsergebnissen über Gewaltfreie Kommunikation in Bezug auf Soziale Arbeit*

In diesem Abschnitt sollen vorhandene Forschungsergebnisse zur GfK vorgestellt werden, die einen direkten Bezug zu Sozialer Arbeit aufweisen. Insbesondere die Themen GfK als Werkzeug zur Entwicklung verschiedener Kompetenzen, Zusammenhänge zwischen Einfühlsamer Kommunikation und Empathie(-fähigkeit), die GfK als Beitrag zur Burnout-Prävention und die salutogene Wirkung der Einfühlsamen Kommunikation werden behandelt.

3.1.1. Gewaltfreie Kommunikation als relationale und soziale Kompetenz

Karoline Bitschnau hat im Rahmen ihrer Dissertation untersucht, welche Kompetenzen durch die Beschäftigung mit der GfK erworben oder erweitert werden. Sich in schwierigen Momenten seiner Bewertungen bewusst zu sein, mit unangenehmen Gefühlen konstruktiv umgehen zu können, eigene unerfüllte Bedürfnisse eruieren zu können, klare und direkte Bitten zu formulieren und eine empathische Grundhaltung zu entwickeln erfordert verschiedene Kompetenzen, die in der GfK nicht explizit beschrieben werden, in der Anwendung aber nötig sind (vgl. 2007, S. 78). Bitschnau hat diese Kompetenzen für die einzelnen Schritte des GfK-Modells herausgearbeitet. Da die Erweiterung sozialer und emotionaler Kompetenz in der Sozialen Arbeit groß geschrieben werden, soll an dieser Stelle beleuchtet werden, wie die GfK zur Ausbildung dieser und anderer Kompetenzen einen direkten Beitrag leisten kann.

Durch das Üben des ersten Schrittes, Beobachtungen von Bewertungen zu trennen und zu äußern, werde die Wahrnehmungs- und Differenzierungskompetenz geschult (vgl. ebd., S. 81f). Bitschnau beschreibt mehrere Komponenten, die mit der Auseinandersetzung des ersten Schrittes gefordert und gefördert werden:

Fünf Komponenten der Wahrnehmungs- und Differenzierungskompetenz in der GfK

- **Entscheidungskomponente** - eine bewusste Entscheidung, das eigene Ausdrucksverhalten zu verändern.
- **Wahrnehmungskomponente** - die Fähigkeit, bewusst mit den Sinnen wahrzunehmen und Situationen *genau* und differenziert zu beobachten.
- **Entschleunigungskomponente** - die Fähigkeit, bewusst innezuhalten und mitten im Reaktionsprozess zu stoppen – aus bisherigen gewohnheitsmäßigen Reaktionen auszusteigen.
- **Reflexionskomponente** - eigenes Denken und Sprachverhalten zu reflektieren und eine Meta-Position einzunehmen.
- **Differenzierungskomponente** - die kognitive Fähigkeit, zwischen moralischer Bewertung, Katalogisierung, Interpretation und Wahrnehmung differenzieren zu können.
- **Ausdruckskomponente** - die Fähigkeit, Situationen real, neutral und differenziert zu beschreiben (vgl. ebd., S. 85).

In der Anwendung des zweiten Schrittes, Gefühle erkennen und mitteilen, werde die emotionale Kompetenz verbessert. In diesem Schritt geht es um die Auseinandersetzung mit Primär-, Sekundär- und Pseudogefühlen. Da es Menschen beim Erlernen der GfK anfänglich manchmal Schwierigkeiten bereitet, Zugang zu ihren Emotionen zu bekommen bzw. diese zu benennen, wird in Seminaren teilweise mit Gefühlslisten (siehe Anhang) gearbeitet, um diffuse Gefühle präziser beschreiben zu können (vgl. Bitschnau 2007, S. 127). Das Arbeiten mit diesen Listen kann auch in anderen Kontexten hilfreich sein, da Menschen, wenn ihnen ein Gefühlswort vorgeschlagen wird, recht genau sagen können, ob es zutreffend ist oder nicht (vgl. ebd.). In *jedem* der von Bitschnau geführten Interviews geben die Befragten an, „dass sie seit der Beschäftigung mit der Gewaltfreien Kommunikation [...] über ‚eine viel größere Präsenz und Achtsamkeit‘ für eigene Gefühle und eigene Anliegen, und über ein reicheres Gefühlsleben verfügen, Pseudogefühle als Denken erkennen und vor allem in immer reicheren Nuancen ihre primären Gefühle benennen können“ (ebd., S. 128). Goleman meint in diesem Zusammenhang, dass Menschen die achtsam mit ihren Emotionen umgehen können (sie also weder hinnehmen, noch sich von ihnen überwältigen lassen) autonomer sind, sich ihrer eigenen Grenzen bewusster und seelisch gesünder sind und meist eine positivere Lebenseinstellung haben (vgl. 1996, S. 69f). Des Weiteren sieht er in der Zunahme selbstreflexiver

Gedanken die Möglichkeit, in Konfliktsituationen über erweiterte Handlungsmöglichkeiten zu verfügen (ebd. S. 68). Der Unterschied besteht somit darin, ob eine Person sich einfach sehr über eine andere Person ärgert oder gleichzeitig auch denkt, „ich bin gerade echt sauer“. Auch Bitschnau resümiert ähnliches aus ihren Interviews und Fragebögen: „Je differenzierter Menschen ihre Emotionen wahrnehmen und ausdrücken können, umso differenzierter ist auch ihr Verhaltensrepertoire“ (2007, S. 130). Im Erkennen- und Benennen-Können der eigenen Gefühlslage liegt somit die Chance, etwas an dem Zustand zu verändern sowie anders handeln zu können.

Nach einem Vergleich verschiedener Konzepte zu emotionaler Kompetenz fasst Salisch diese als Fähigkeiten in vier eng verknüpften Kernbereichen zusammen: „(1) Aufmerksamkeit der Person für ihre eigene emotionale Befindlichkeit, (2) ihrer Empathie mit ihren Mitmenschen, (3) ihrer Fähigkeit, befriedigende zwischenmenschliche Beziehungen einzugehen und (4) ihrem konstruktiven Umgang mit belastenden oder sozial problematischen Gefühlen“ (2002, S. IX). Die GfK fördert die ersten zwei Bereiche im zweiten Schritt in direkter Weise. Der dritte und vierte Bereich werden durch verbesserte eigene und fremde Gefühlswahrnehmung automatisch gefördert.

Bitschnau fasst die sieben Komponenten, die durch die Beschäftigung mit dem zweiten Schritt der Gewaltfreien Kommunikation besonders gefördert werden, wie folgt zusammen (vgl. 2007, S. 145f):

Sieben Komponenten der emotionalen Kompetenz in der GfK

- **emotional-selbstreflexive Komponente** - Wahrnehmung und Bewusstheit innerer emotionaler Zustände ohne Bewertung. Durch eine differenziertere Wahrnehmungsfähigkeit eigener emotionaler Zustände kann auf Belastungssituationen frühzeitig(er) reagiert werden.
- **Ausdruckskomponente** - Je mehr begriffliches Vokabular Menschen zur Verfügung haben und *auch verwenden*, desto größer ist die emotionale Bewusstheit. Durch eine differenziertere Ausdrucksmöglichkeit emotionaler Inhalte kommt es zu einer Stärkung der Authentizität und Kongruenz.
- **Verständigungskomponente** - Eine differenziertere Wahrnehmungs- und Ausdrucksfähigkeit fördert die Verständigung (und das Verständnis) zwischen Individuen und damit die emotionale Kommunikation.
- **Regulations- und Intensivierungskomponente** - zum einen, im Sinne einer Regulierung von unerwünschten Emotionen und zum anderen, im Sinne einer Intensivierung von erwünschten Emotionen. Emotionsmanagement impliziert auch die Sicherheit, mit negativen Emotionen gut umgehen zu können (im Sinne emotionaler Selbstwirksamkeit).
- **Handlungskomponente** - Ein differenzierterer Umgang mit Emotionen führt zu einem konstruktiven Umgang mit belastenden Situationen und dadurch zu einem differenzierteren Verhaltensrepertoire.
- **Empathiekomponente** - Das bewusste Wahrnehmen, Erkennen und sich Einlassen auf emotionale Kommunikation und das Verstehen emotionaler Prozesse fördert die Empathiefähigkeit.
- **Deeskalationskomponente** - In emotional belastenden Situationen erhöht sich die Fähigkeit zur Deeskalation oder zur Vermittlung zum Ersten auf Grund der Reflexionsprozesse und der Entschleunigung, zum Zweiten auf Grund von mehr Verständnis für Emotionen und zum Dritten auf Grund der erweiterten Empathiefähigkeit.

Die Deeskalationskomponente wirkt auch insofern, als das durch die GfK die mit den Gefühlen verknüpften Gedanken und Deutungen bewusst gemacht und voneinander getrennt werden. Für die Soziale Arbeit könnte es von Interesse sein, dass die Untersuchungsergebnisse von Bitschnau „einen eindeutigen Zusammenhang zwischen der Fähigkeit, mit Emotionen differenziert umzugehen und einem erweiterten und differenzierterem Handlungsrepertoire“ herstellen (vgl. 2007, S. 138). So würde es nicht reichen, in der Arbeit mit Menschen mit sozial problematischem Verhalten zu versuchen, deren Handlungsrepertoire zu erweitern. Das Erlernen eines differenzierten Umgangs mit Emotionen hätte jedoch direkte Auswirkungen auf sozial unerwünschtes Verhalten. Auch die allseits gefragte Teamfähigkeit und „soft skills“ basieren laut Salisch wesentlich auf einem sicheren

Umgang mit den eigenen sowie fremden Emotionen (vgl. 2002, S. IX). Der zweite Schritt des GfK-Modells, das Erspüren und Äußern von Gefühlen, kann also maßgeblich zu einer Weiterentwicklung der emotionalen Kompetenz beitragen.

Laut Bitschnaus Recherchen und Befragungen nimmt das Üben des dritten Schrittes, Bedürfnisse benennen und erkennen, positiven Einfluss auf die motivationale Kompetenz. Erst wenn das in Konfliktsituationen meist unerfüllte Bedürfnis gefunden ist, wird es möglich, Strategien zur Erfüllung zu erarbeiten und zu konkretisieren. Durch diesen Schritt wird das Bedürfnisvokabular erweitert und ein zur eigenen Person passender Ausdruck dafür geübt. Wenn mehrere Bedürfnisse gleichzeitig Beachtung erfordern, kann eine persönliche und für den Moment gültige Bedürfnishierarchie gebildet werden. Somit wird klarer, welches Bedürfnis gerade am dringendsten Erfüllung braucht. Um diese Unterschritte zu meistern, sind nach Bitschnau verschiedene Komponenten nötig, welche sich gegenseitig beeinflussen sowie Bestandteile motivationaler Kompetenz sind (vgl. 2007, S. 169f). Die Überbegriffe sind fast deckungsgleich mit den Komponenten der emotionalen Kompetenz, unterscheiden sich jedoch inhaltlich:

Sieben Komponenten motivationaler Kompetenz in der GfK

- **Selbstreflexive Komponente** - Wahrnehmung und Kenntnis der jeweiligen Bedürfnisse als innerste Motive oder Beweggründe des Handelns.
- **Ausdruckskomponente** - Sich in diesem Bereich verständlich zu machen, erfordert ein umfassendes Vokabular um Bedürfnisse sprachlich benennen zu können.
- **Verständigungskomponente** - Dadurch wächst das gegenseitige Verständnis, was wiederum zu einer bedürfnisorientierten Kommunikation führt.
- **Regulationskomponente** - Die Fähigkeit konstruktiv mit Bedürfnissen umzugehen; sie zu akzeptieren, aufzuschieben und eventuell zu sublimieren.
- **Handlungskomponente** - Die Fähigkeit, vermehrt eine breite Auswahl an alternativen Handlungsmöglichkeiten zur Verfügung zu haben und diese kontinuierlich zu erweitern.
- **Empathiekomponente** - Die Empathiefähigkeit wird durch die hier bereits angeführten Komponenten erleichtert und erweitert, ist aber nicht logischer Schluss, sondern erfordert eine bewusste Entscheidung der AkteurInnen.
- **Deeskalationskomponente** – Die Fähigkeit zu einem konstruktiven Umgang mit inneren und äußeren Konflikten wirkt deeskalierend.

Die Beschäftigung mit eigenen und fremden Bedürfnissen ist die Essenz der Einfühlsamen Kommunikation. Für die von Bitschnau Befragten stellte die Auseinandersetzung mit diesem Schritt die größte Herausforderung dar, brachte aber gleichzeitig auch am meisten Veränderung (vgl. ebd., S. 171). Die GfK bietet so den in der Sozialen Arbeit Tätigen ein konkretes Handwerkszeug, um emotionale, motivationale, relationale und soziale Kompetenzen insgesamt zu stärken.¹⁹

Der bewusste Umgang mit Emotionen und Bedürfnissen bildet also eine stabile Basis womit eigene Verhaltensmöglichkeiten erweitert werden können. Wenn zuerst Bedürfnisse von Strategien unterschieden werden, können anschließend verschiedene Strategien zur Erfüllung eines Bedürfnisses erarbeitet werden. Erst wenn die unterschiedlichen zur Verfügung stehenden Strategien klar sind, kann um etwas gebeten werden. Bitschnau hat folgende Komponenten identifiziert, die durch die Beschäftigung mit dem vierten Schritt, eine klare und konkrete Bitte zu formulieren, gefragt sind, dabei geübt werden und der Entwicklung variabler Strategiekompetenz zuträglich sind (vgl. ebd., S. 179f):

Sieben Komponenten einer variablen Strategiekompetenz

- **Selbstreflexive Komponente** - Die erste Komponente betrifft wieder eine bewusste Entscheidung, das eigene und fremde Verhalten wahrzunehmen und zu reflektieren.
- **Bedürfnissenkenntnis** - Das Kennen der eigenen Bedürfnislage stellt die Voraussetzung dar, verschiedene strategische Alternativen entwickeln zu können.
- **Differenzierungskomponente** - Die Fähigkeit, zwischen Bedürfnissen und Strategien zu differenzieren.
- **Handlungskomponente** - Die Fähigkeit, variable Alternativen und konkrete Handlungen zu finden, sodass tatsächlich vielfache Wahlmöglichkeiten bestehen, um sich bestimmte Bedürfnisse erfüllen zu können.
- **Ausdruckskomponente** - Sobald Menschen wissen, was sie konkret brauchen und wünschen, geht es darum, dies konstruktiv und klar auszudrücken. Diese fünfte Komponente betrifft somit das Ausdrucksverhalten und gleichzeitig die innere Haltung, die in Verbindung mit einer echten Bitte steht. Dies gilt sowohl für Handlungsbitten, Bitten um Anerkennung und Bitten, die der weiteren Beziehungsklärung dienen.
- **Empathiekomponente** - Ähnlich wie bei der emotionalen und motivationalen Kompetenz stärken die genannten Komponenten die Fähigkeit, mit sich und Anderen empathisch umzugehen.

¹⁹ Der Umfang dieser Arbeit bietet keinen Raum, um die einzelnen Kompetenzen ausführlich zu behandeln. Ich verweise hier auf die Dissertation von Karoline Bitschnau.

- **Deeskalationskomponente** - Das Zusammenspiel der beschriebenen Komponenten stärkt und erweitert die Fähigkeit, gelassen und konstruktiv mit Konflikten umzugehen und nicht nur deeskalierend, sondern verbindend zu wirken.

Aktives Üben des vierten Schrittes führt sodann zu einer Erweiterung der zur Verfügung stehenden Strategien im Sinne konkreter Handlungen. Wie bei der emotionalen und motivationalen Kompetenz, beeinflussen sich auch die verschiedenen Komponenten der variablen Strategiekompetenz gegenseitig.

Durch die Beschäftigung mit dem Vier-Schritte-Modell werden jeweils verschiedene Kompetenzen erweitert. Wie Bitschnau resümiert, „impliziert jeder einzelne Schritt der Gewaltfreien Kommunikation verschiedene und sich gegenseitig stützende Fähigkeiten bzw. Komponenten, die im Gesamten als bestimmte Kompetenzen identifiziert werden können. Diese stehen ebenfalls untereinander in einem relationalen Verhältnis, beeinflussen sich gegenseitig und ergeben letztlich eine Form von Basis- oder Grundkompetenzen, die Teilaspekte sozialer Kompetenz darstellen“ (ebd., S. 181f). Hier nochmal im Überblick:

Die vier Schritte der GfK als relationale Kompetenz (vgl. Bitschnau 2007, S. 181)

1. Schritt: Beobachtung – Wahrnehmungs- und Differenzierungskompetenz
2. Schritt: Gefühl – Emotionale Kompetenz
3. Schritt: Bedürfnis – Motivationale Kompetenz
4. Schritt: Bitte – Variable Strategie Kompetenz

Somit kann die GfK nicht nur präventiv angewandt werden, um Eskalationen oder Verfestigungen von Konflikten vorzubeugen, sondern auch gezielt eingesetzt werden, um bestimmte soziale und relationale Kompetenzen auszubauen. Man könnte davon ausgehen, dass die Menschen, die das Studium der Sozialen Arbeit wählen, nicht mehr oder weniger kompetent mit ihren Emotionen und Bedürfnissen umzugehen wissen wie z.B. ihre MitstudentInnen des Studienganges Lebensmitteltechnologie. Vielleicht bringen angehende SozialpädagogInnen eine größere Bereitschaft mit, sich für ihre Mitmenschen einzusetzen, dies sagt jedoch nicht direkt etwas über die soziale oder emotionale Kompetenz Einzelner aus. Wenn es genau diese Kompetenzen sind, die später bei KlientInnen gefördert werden

sollen, scheint es sinnig, die Gewaltfreie Kommunikation oder einzelne Aspekte dieser, in der soziopädagogischen Ausbildung zu verankern, besonders auch im Hinblick auf Burnout und dessen Prävention (siehe Abschnitt 3.1.3.).

3.1.2. Gewaltfreie Kommunikation und die Entwicklung von Empathiefähigkeit

Der Aufbau von Empathie für sich selbst und andere ist ein zentrales Anliegen in der GfK und beschreibt die Haltung hinter dem Kommunikationsmodell. Hat die Auseinandersetzung oder Anwendung des Modells jedoch direkte Auswirkungen auf die Empathiefähigkeit der Anwender? Donna Steckal untersuchte die Empathiefähigkeit von 21 Testpersonen (ohne GfK Erfahrung) vor und nach einem siebenstündigen GfK-Training durch Rosenberg. Die Kontrollgruppe enthielt 20 Studierende eines Beratungskurses (vgl. 1995, im Abstract). Als Messinstrumente wurden der „Davis' Interpersonal Reactivity Index“ (IRI), der „Helpful Responses Questionnaire“ (HRQ) und der von mehreren Forschern eigens für diese Studie entwickelte „Self/Other Empathy“ (S-OE) Fragebogen ausgewählt. Steckal ging dabei von einer ähnlichen Definition von Empathie wie Rogers (ebd., S. 7) und Rosenberg aus (vgl. ebd., S. 13). Die Auswertung des S-OE und HRQ zeigten, dass das eintägige GfK-Training einen positiven und signifikanten Effekt auf das empathische Verhalten der Teilnehmer hatte. Die Auswertungen des IRI konnten diese Ergebnisse nicht untermauern. Möglicherweise liegt dies an der Formulierung der Items, da diese nach GfK-Definition fast ausschließlich Pseudogefühle beinhalteten (ebd., S. 80f). Damit kommt sie zu demselben Ergebnis wie u. a. Rogers (vgl. 1991, S. 14), nämlich dass Empathiefähigkeit ein erlernbares Verhalten ist. Ähnlich wie in der bei Steckal zitierten Studie von Haynes und Avery (1979) fand auch Steckal in ihrer Studie keine geschlechtsspezifischen Unterschiede in der Fähigkeit empathisch zu reagieren (vgl. 1995, S. 85f). Dies scheint das sehr alte und auch in der Sozialen Arbeit weit verbreitete Klischee zu widerlegen, dass Frauen von Natur aus einfühlsamer seien. Die Überlegungen und Untersuchungen von Bitschnau geben Anregungen, die auch auf die Inhalte der Ausbildung von SozialarbeiterInnen übertragbar sind. Schon im Studium geht es vorrangig um zukünftige KlientInnen und weniger um die sozialen, emotionalen und relationalen Kompetenzen der werdenden SozialpädagogInnen. Für die Ausbildung von SozialpädagogInnen könnte das heißen dass das Erlernen von empathischem Verhalten den Studieninhalten hinzugefügt werden könnte, auch außerhalb des Studienschwerpunktes Beratung.

Ob dazu das Rosenbergsche Modell ausgewählt wird oder ein anderes, sollte nach der Effektivität, also aufgrund der Resultate weiterer Studien, entschieden werden.

3.1.3. Die Gewaltfreie Kommunikation als Burnout-Prävention?

In der Sozialen Arbeit beschäftigen sich professionelle Helfer täglich mit den Bedürfnissen, Nöten, Sorgen und Emotionen anderer Menschen und weniger mit ihren eigenen Bedürfnissen und Emotionen. Doch wieviel Empathie oder Distanz ist seitens der professionellen Helfer oder der ArbeitgeberInnen im Blick auf Burnout überhaupt erwünscht? Enzmann untersuchte u. a., welche Bedeutung Empathie, also empathisches Verhalten von professionellen HelferInnen gegenüber KlientInnen, für die Entwicklung von Burnout hat (vgl. 1996, S. 18). Er kommt zu dem Ergebnis, dass „Überforderung durch den Versuch, unter negativen Bedingungen [fremdbestimmte Arbeitsweise, Konflikte mit KollegInnen, Zeitdruck] den Bedürfnissen der Klienten gerecht zu werden, sowie emotionale Beanspruchung in Interaktionen mit Klienten entscheidende Faktoren für die Entstehung von Burnout (hier: reduziertes Wirksamkeitserleben) sind“ (ebd., S. 311). Außerdem werde emotionale Erregung von den Helfern (dies gilt vor allem bei berufserfahreneren) als unprofessionell bewertet. Weiterhin trage sie zu reduziertem Wirksamkeitserleben bei. So seien SozialarbeiterInnen, die sich unter schlechten Arbeitsbedingungen sehr für ihre KlientInnen einsetzen, besonders Burnout gefährdet (vgl. ebd.). Erst mit ausreichender Erfahrung und Kompetenz wirke die Perspektivübernahme entlastend, da sie dann hilfreich sei, für den Umgang mit dem Klienten angemessene, Handlungsalternativen zu finden (vgl. ebd., S. 312). Dies würde dafür sprechen, empathisches Aufnehmen des Gegenübers als Baustein mit in die sozialpädagogische Ausbildung aufzunehmen. Schlechte Arbeitsbedingungen jedoch würden dadurch nur wenig bis gar nicht abgefedert.

Burisch greift in diesem Zusammenhang den Begriff des „distanzierten Engagements“ auf; Einfühlung mit Abstand sozusagen (2006, S. 99). In gewisser Weise werden hier Emotionen unterdrückt und mit einer professionellen Maske kaschiert. Es sei jedoch genau diese „Stark-sein“-Norm, vor allem wenn sie im beruflichen Idealbild verankert ist, die „Sozialberufler besonders zu Burnout prädestiniert“ (ebd., S. 99). So wird die „professionelle Distanz“ von manchen als Schutz vor Burnout gesehen, andererseits könnte sie dazu beitragen, da das Auseinanderhalten von Rolle und eigener Identität ein energieaufwändiges

Unterfangen darstelle. Burisch resümiert, dass zeitgleich vorhandene „unvereinbare Gefühlstendenzen [...] eine innere Anspannung und nachfolgende Erschöpfung hervorzurufen“ scheinen (ebd., S.100). Der Nutzen dieser distanzierenden Bewältigungsstrategie sollte somit in Frage gestellt werden.

Auch das Konzept der „Antreiber“ aus der Transaktionsanalyse kann einen Hinweis zur besseren Sorge für sich geben. Gemeint sind damit „Stimmen“ (häufig die der Eltern), die einem Menschen regelmäßig innere Anweisungen geben. Burisch meint, er hätte noch nie einen ausgebrannten Menschen kennen gelernt, bei dem nicht mindestens einer dieser fünf „Antreiber“ übermäßig stark ausgebildet gewesen wäre (vgl. 2006, S. 258f). Er führt sie zusammen in einer Tabelle jeweils mit ihrem Gegenmittel in Form von Erlaubnissen auf:

Antreiber	Gegengift
1. Sei perfekt!	Auch ich darf Fehler machen! Ich brauche mich nur um Perfektion zu bemühen, wo es lohnt.
2. Streng Dich an!	Ich darf es mir leicht machen. Intelligent arbeiten, nicht hart!
3. Beeil Dich!	Ich darf mir Zeit lassen.
4. Sei stark!	Ich darf wahrnehmen und zeigen, wie mir zumute ist.
5. Mach's den Anderen recht!	Meine Bedürfnisse sind mindestens so wichtig wie die Anderer. Ich bin der wichtigste Mensch in meinem Leben.

Tabelle 2: Antreiber und mögliche Gegengifte (vgl. ebd.)

Vor allem die Gegengifte zu den „Antreibern“ Nummer vier und fünf haben einen starken Bezug zur GfK und können hierdurch gefördert und vor allem verinnerlicht werden. Burisch befindet, dass das „Antreiberkonzept für Verständnis und auch Minderung von Burnout [...] gar nicht hoch genug eingeschätzt werden kann“ (ebd.). Es scheint also auch in diesem Zusammenhang lohnenswert, das eigene Gefühls- und Bedürfnisvokabular zu erweitern.

Faber, zitiert bei Burisch, hat die bei ausgebrannten Menschen häufig gefundenen (unerfüllten) Bedürfnisse wie folgt zusammengefasst: Bestätigung/Zuneigung, Leistung und Autonomie/Kontrolle (2006, S. 205). Wer mit seinen eigenen Bedürfnissen in Kontakt ist, kann sehr wahrscheinlich angemessener darauf reagieren als wenn die persönliche Wahrnehmung nur auf der Gefühlsebene bleibt und sich dort in diffusen Ärger, Wut oder Hilflosigkeitsempfindungen erschöpft. Je genauer Bedürfnisregungen wahrgenommen und benannt werden können, umso

leichter kann eine Entscheidung (z.B. zwischen zwei widerstrebenden Bedürfnissen) fallen und umso leichter wird es, eventuelle weitere Alternativen zu finden (vgl. Bitschnau 2007, 220).

Burisch zitiert Faber nochmals an anderer Stelle mit der Ansicht, dass Burnout nicht durch Stress an sich ausgelöst wird, sondern durch unverarbeiteten Stress (vgl. 2006, S. 154). GfK-Übungsgruppen könnten als Werkzeug dienen, solchen Stress zu verarbeiten, indem sie als Orte der Empathie und der Konfliktbearbeitung sowie bestenfalls als Orte der Konfliktlösung fungieren. GfK-Übungsgruppen mit KollegInnen außerhalb der eigenen Organisation hätten dann eher Supervisionscharakter. Eben solche Übungsgruppen im Team des eigenen Arbeitsplatzes könnten bei der frühzeitigen Klärung von innerbetrieblichen Störungen hilfreich sein.

Ein weiteres Argument, den Grundstein für die Entwicklung einer empathischen Haltung sowie den Umgang mit Konflikten und emotionaler Belastung schon im Studium zu legen ist, dass empathischer Distress auf Dauer zu Burnout führen kann.²⁰ Natürlich gibt es stark divergierende Vorstellungen von Empathie und dem Ausmaß der Anwendung in einem beruflichen Kontext. Das GfK-Modell sieht nicht vor, immer und überall eine empathische Haltung einzunehmen, sondern dies dann zu tun oder zu üben, wenn man dazu in der Lage ist und dies tun möchte. Jedem und jeder Ratsuchenden mit einem großen Maß an Empathie zu begegnen schein ein hoher Anspruch zu sein. Die Auseinandersetzung mit der GfK kann dazu anregen, besser mit seinen eigenen Bedürfnissen in Kontakt zu sein und aus dieser Position heraus zu entscheiden, ob es in einem bestimmten Moment möglich ist, im beruflichen Kontext einem anderen Menschen empathisch zu begegnen. Dies wäre ganz im Sinne der „Sorge um sich selbst“ wie sie von Gussone und Schiepek beschrieben wird. Für sie gehört dazu die „wache Wahrnehmung von Warnsignalen“ um dann, wenn die Warnleuchten blinken, entsprechende Schritte einleiten zu können (Gussone/Schiepek 2000, S. 182). Um diese Selbstsorge aktiv gestalten zu können, bedarf es jedoch eines Bewusstseins dafür, was aktuell gefühlt und gebraucht wird.

Wenn die (unerfüllten) Bedürfnisse geklärt sind, jedoch erst zu einem späteren Zeitpunkt oder längerfristig nicht erfüllt werden können, könnte ein weiterer Aspekt der GfK weiterhelfen: einen einfühlsamen Kontakt mit sich selbst aufzubauen, kurz,

²⁰ Empathischer Distress: damit ist bei Enzmann „negative emotionale Erregung aufgrund des Miterlebens von Leid und Nöten der Klienten“ gemeint (ebd., S. 310).

Selbstempathie. Vor allem in sozialen Berufen scheint es wichtig, sich selbst Einfühlung geben zu können, weil es im Team oder mit KlientInnen regelmäßig zu emotional herausfordernden Situationen kommen kann. Erschwerend kommt noch hinzu, dass eine große Anzahl der Themen, mit denen SozialpädagogInnen täglich konfrontiert sind, die eigenen Wertvorstellungen tangieren, oder Aspekte beinhalten, die konträr zu diesen verlaufen. Wie stellt Rosenberg sich das mit der Selbstempathie nun vor? Für ihn stellt die Entwicklung von Selbst-Einfühlung die bedeutendste Anwendung der GfK dar (vgl. 2009, S. 149). Konkret geht es darum, ein Bewusstsein für innere Bewertungen und Verurteilungen zu entwickeln, Selbstkritik und innere Forderungen in Bedürfnisse zu übersetzen, lernen, zu trauern sowie sich selbst zu verzeihen (vgl. ebd. 149ff). Selbst-Einfühlung beinhaltet für Rosenberg ebenso bewusste Entscheidungen „im Dienst unserer Bedürfnisse und Werte zu handeln und nicht aus Pflicht, für Belohnungen von außen oder um Schuld, Scham oder Bestrafung zu vermeiden“ (ebd., S. 160). Im Alltag kann Selbsteinfühlung auch heißen, Gefühle in schwierigen Situationen erstmal anzuerkennen und zu würdigen, nicht mehr und nicht weniger, um dann die Spur zu den momentan unerfüllten Bedürfnissen aufzunehmen.

Auch wenn die Anwendung der Gewaltfreien Kommunikation im Sinne der Selbstsorge einen Weg zur Burnout-Prävention darstellen kann, ist sie sicherlich nicht der einzige. Einen nützlichen Beitrag könnte sie allemal leisten. Zu dem Thema GfK als Burnout-Prävention gibt es eindeutig weiteren Forschungsbedarf.

3.1.4. Salutogene Aspekte der Gewaltfreien Kommunikation

Das Konzept der Salutogenese stammt von Aaron Antonovsky. Er sah Krankheit nicht als seltene Abweichung. Gesundheit und Krankheit waren für ihn sowohl von Subjektivität geprägte Erlebnisse, als auch von objektiven Faktoren bedingte Zustände, deren Ausprägung auf Gesundheits-Krankheits-Kontinuen gedacht werden können. Jeder kann theoretisch zu einem beliebigen Zeitpunkt auf diesem Kontinuum lokalisiert werden und ist damit nicht entweder gesund oder krank, sondern mehr oder weniger gesund (vgl. Antonovsky 1997, S.22f). Anstatt zu fragen, warum Menschen krank werden oder sind, stellt die salutogenetische Orientierung, die sich auf die Ursprünge von Gesundheit konzentriert, eine andere Frage: Warum befinden sich Menschen auf der positiven Seite des Gesundheits-Krankheits-Kontinuums, unabhängig von ihrer aktuellen Situation? Abgesehen von Stressoren, die in jedem menschlichen Leben omnipräsent sind, die den Organismus

direkt zerstören, ist es nämlich nicht vorhersehbar, wie sich die Gesundheit von Menschen entwickelt. Nach salutogenetischem Vorbild würde man z.B. fragen, wenn rund 90% suchtkranker Menschen nach einer Alkoholentgiftung rückfällig werden, wie schaffen es die restlichen 10%, nicht rückfällig zu werden? Die Antwort auf die Frage „Wie entsteht Gesundheit?“ und gleichzeitig die Hauptthese von Antonovsky ist, dass das Kohärenzerleben (SOC) gesehen werden muss.²¹ Das Konzept des SOC beinhaltet drei Komponenten, Verstehbarkeit, Handhabbarkeit und Bedeutsamkeit. Der SOC drückt demnach aus, in welchem Ausmaß man ein durchdringendes, andauerndes und dennoch dynamisches Gefühl des Vertrauens hat, dass das eigene Leben verstehbar, handhabbar und bedeutsam ist (ebd., S. 36). Die einzelnen Komponenten definiert Antonovsky wie folgt:

1. **Verstehbarkeit** beschreibt das Vertrauen, dass „die Stimuli, die sich im Verlauf des Lebens aus der inneren und äußeren Umgebung ergeben, strukturiert, vorhersehbar und erklärbar sind“
2. **Handhabbarkeit** umschreibt das Vertrauen, dass „einem die Ressourcen zur Verfügung stehen, um den Anforderungen, die diese Stimuli stellen, zu begegnen.“
3. **Bedeutsamkeit** meint, ein Vertrauen darin zu haben, dass „diese Anforderungen Herausforderungen sind, die Anstrengung und Engagement lohnen“ (ebd., S. 36).

Ein hoher SOC Wert hieße dann, dass eine Person sich und seine Umwelt als stimmig erlebt, Spannungszustände angemessen verarbeiten kann und auch in Belastungssituationen körperlicher und seelischer Art relativ gesund bleiben wird oder es schnell wieder werden kann (vgl. ebd. S. 16f). Antonovsky beschreibt den Nutzen des salutogenetischen Ansatzes folgendermaßen: „[Er] gibt keine Gewähr für die Problemlösung der komplexen Kreisläufe im menschlichen Leben, aber selbst im schlechtesten Fall, führt er zu einem tiefergehenden Verständnis und Wissen und damit zu einer Voraussetzung, sich dem gesunden Pol des Kontinuums nähern zu können“ (ebd., S. 24). Um den SOC messen zu können, hat Antonovsky einen Fragebogen entwickelt. Bitschnau hat vier Gruppen (n=120) im Alter zwischen 18 und 66 mit Antonovskys *Fragebogen zur Lebensorientierung* (1997) und dem *RS-25, Fragebogen zur Resilienz* nach Schumacher et. al. (2005) befragt, um eine mögliche

²¹ Im Original spricht Antonovsky vom ‚sense of coherence‘, kurz ‚SOC‘. Da weder ‚Kohärenzgefühl‘ noch ‚Kohärenzsinn‘ wirklich treffende Übersetzungen darstellen verwende ich im weiteren Text die Abkürzung ‚SOC‘.

salutogene Wirkung durch die Anwendung der GfK zu erforschen (vgl. 2007, S. 257).

Die Zuteilung zu den befragten Gruppen erfolgte auf Grund folgender Kriterien:

Gruppe 1: GfK-Fortgeschrittene/TrainerInnen

mindestens eineinhalb Jahre intensiv mit GfK beschäftigt: mindestens ein Einführungs- und ein Vertiefungsseminar in Gewaltfreie Kommunikation oder eine Übungsgruppe besucht und bieten evtl. selbst Trainings an.

Gruppe 2: GfK-EinsteigerInnen

beschäftigen sich einige Monate bis max. eineinhalb Jahre mit GfK und haben erst einige wenige Seminartage besucht.

Gruppe 3: Soziale Berufe

(pädagogisch-psychologisch-therapeutischer Bereich) – ohne Erfahrung in GfK.

Gruppe 4: Gemischter Alltag

Personen, u. a. aus wirtschaftlichen und technischen Bereichen (vgl. ebd., S. 249).

Sie wollte so herausfinden, ob Menschen, die sich intensiv und über einen längeren Zeitraum mit dem Modell der GfK beschäftigen, auf einen bewussten Entwicklungsprozess einlassen, und so einen höheren SOC Wert erreichen, als die oben genannten Vergleichsgruppen. Dabei ging sie nicht davon aus, dass allein die GfK als Modell „Auswirkungen auf die Komponenten Handhabbarkeit, Verstehbarkeit und Bedeutsamkeit hat, [sondern] dass sich auf Grund der intensiven Auseinandersetzung mit sich selbst, mit Sprache, mit Bedürfnissen, auf Grund selbstreflexiver Prozesse und einer Erweiterung emotionaler Kompetenz Veränderungen der genannten Komponenten und letztlich im SOC ergeben“ (ebd., S. 248). Bitschnau fasst die statistisch signifikanten Ergebnisse in folgenden thesenartigen Aussagen zusammen:

- GfK-Fortgeschrittene haben sich am meisten *vor* der GfK auch mit anderen Modellen beschäftigt.²²
- GfK-Fortgeschrittene verfügen über höhere Werte sowohl beim SOC selbst, wie auch bei den einzelnen Komponenten: Verstehbarkeit, Handhabbarkeit und Sinnhaftigkeit.
- Je länger sich Menschen mit der Gewaltfreien Kommunikation beschäftigen und je mehr Seminartage sie absolvieren, umso höher die Verstehbarkeit, Handhabbarkeit, Sinnhaftigkeit, der SOC insgesamt und die Resilienz.
- Alle befragten Personen, die über einen längeren Zeitraum hinweg eine Übungsgruppe besuchten, verfügen über eine höhere Resilienz als Andere.
- Die höchsten Werte erzielten die befragten Trainerinnen und Trainer, die selbst GfK-Trainings anbieten. ABER: Es ergab sich kein Unterschied zwischen zertifizierten und nicht-zertifizierten Trainerinnen und Trainern. (vgl. Bitschnau 2007, S. 270).

Überraschend ist der deutliche Unterschied der Komponente Verstehbarkeit zwischen *GfK Fortgeschrittenen* und Befragten aus den *sozialen Berufen*, da Wissen um (selbst-)reflexive Prozesse und Wissen in Bezug auf gesellschaftliche Umstände Teil der Ausbildung sind (vgl. ebd., S. 262). Bitschnau sieht den Grund für den wesentlich höheren Wert der Komponente Verstehbarkeit der GfK-Fortgeschrittenen „in der reflexiven Intensität, dem Zeitrahmen, der Kontinuität und der kollektiven Lernmöglichkeit im Prozess der Gewaltfreien Kommunikation“ (ebd.). Ein solcher deutlicher Unterschied zwischen GfK-Fortgeschrittenen und Menschen aus sozialen Berufen traf auch für die Komponente Handhabbarkeit zu. Durch den Prozess der GfK können die eigenen Gedanken und eigenes Handeln reflektiert und bewusst verändert werden. Durch die Auseinandersetzung mit den eigenen Werten und Bedürfnissen kann eine bewusstere Lebensgestaltung folgen (vgl. ebd., S. 271). Bitschnaus Ergebnisse zeigen eindeutig, dass die GfK auf lange Sicht eine salutogene Wirkung hat. Diese durch die GfK erarbeitete salutogene Basis könnte sich möglicherweise auch als nützlich erweisen, um den häufig auftretenden Erschöpfungszuständen professioneller HelferInnen vorzubeugen. Auch in diesem Zusammenhang gibt es offenbar noch Forschungsbedarf.

²² Andere Modelle mit denen sich GfK-Fortgeschrittene vor der GfK beschäftigt hatten: (Schulz von Thun (82,7%), NLP (40,0%), Gordon-Training (36,0%), Dialog von David Bohm (14,7%), andere Modelle (12,0%) (vgl. ebd., S. 259).

3.2. Gewaltfreie Kommunikation im beruflichen Kontext von SozialarbeiterInnen

Das GfK-Modell bietet neben der Anwendung in der Arbeit mit KlientInnen auch neue Möglichkeiten der Konfliktklärung bzw. -prävention im sozialpädagogischen Arbeitsalltag mit MitarbeiterInnen und Vorgesetzten. Wahrscheinlich können sich die meisten Berufstätigen schwer vorstellen, mit KollegInnen, CheflInnen oder VerhandlungspartnerInnen auf einer Gefühls- und Bedürfnisseebene zu kommunizieren. Das Potenzial der GfK im Beruf liegt in „effektiver Kooperation, klare[r] und eindeutige[r] Kommunikation, Beziehungstransparenz und Teamfähigkeit“ (Gens/Pásztor 2005). Es folgen einige Anregungen, auf welche Weise das Modell der Einfühlsamen Kommunikation auch am Arbeitsplatz integriert werden kann.

3.2.1. Gefühle und Bedürfnisse am Arbeitsplatz

Spielen eigene und fremde Gefühle und Bedürfnisse am Arbeitsplatz eine untergeordnete Rolle? Sind sie vielleicht unprofessionell? Sie sind nach Rogers und Maslow u. a. auch - und manchmal vor allem, wenn sie unbewusst vorhanden sind - sehr stark handlungsweisend, egal ob jemand Chefln oder MitarbeiterIn ist. Wenn jedoch alles Gesagte nur noch in Beobachtungen, Gefühlem, Bedürfnissen und Bitten ausgedrückt würde, wirke das auf GesprächspartnerInnen sicherlich befremdlich. Gens und Pásztor weisen darauf hin, dass das Einbringen von Gefühlen in den Beruf keine „ausführliche Darstellung der emotionalen Befindlichkeit mit anschließender Diskussion“ sein muss, sondern die Benennung von Gefühlen, Bedürfnissen und Bitten eine „sinnvolle Information für den Gesprächspartner“ sein kann als „eine Art Standortbestimmung“ (2005, S. 43). Gens und Pásztor regen dazu an im (beruflichen) Alltag der eigenen Ausdrucksweise treu zu bleiben und die Haltung die hinter der GfK steht zu verinnerlichen. Wenn notwendig, können die vier Schritte dann „wie eine ergänzende Fremdsprache“ zusätzlich angewendet werden (2005, S. 18). So steht die Haltung im Vordergrund und das Vier-Schritte-Modell kann in herausfordernden Situationen hinzugezogen werden.

3.2.2. Eigene Aggressionen

Zwar sind eigene Aggressionen oft ein Tabuthema im sozialen Bereich; dennoch existieren sie. Was bietet das GfK-Modell für Möglichkeiten, damit umzugehen? Oboth geht davon aus, dass Aggressionen oft aus dem Schmerz alter

Wunden entspringen. Anstatt sich in schwierigen Situationen „perfekt“ gewaltfrei zu verhalten und mit unterdrückter Not, Wut und Selbstkontrolle nichts zu sagen oder vordergründig empathisch zu sein, plädiert sie für Echtheit und Aufrichtigkeit. Das heißt, z.B., auch lautsstark und mit Körpersprache mitzuteilen, dass es einem gerade in der bestimmten Situation nicht gut geht, man stinksauer ist und erstmal eine Pause braucht, um sich klar zu werden, was in einem los ist und um sich Selbstempathie zu geben (vgl. Oboth 2007, S. 10f). Die GfK bietet den sog. „Giraffenschrei“ an.²³ Dabei handelt es sich um eine aufrichtige (in Bezug auf Gestik, Mimik und Lautstärke der Stimme) und emotionsgeladene Mitteilung darüber, was eine Person gerade fühlt und braucht. Diese Art von Äußerung dient dem Spannungsabbau, der Mitteilung und kann dem Gegenüber ein „Stopp“ signalisieren. Der Giraffenschrei tritt an die Stelle, an der sonst Wutausbrüche, verärgerte oder verzweifelte Schuldzuschreibungen o. ä. zu finden sind. Wenn aus einem falschen Verständnis von GfK heraus eigene Gefühle und Bedürfnisse unterdrückt werden, wird es unmöglich, noch aufrichtig empathisch zu sein.

3.2.3. Grenzen und Möglichkeiten der Empathie

Wenn man als SozialarbeiterIn persönlich in einen Konflikt verstrickt ist, tun sich die Grenzen der Empathie auf. Eine erste Möglichkeit wäre, sich selbst Einfühlung, sprich Selbstempathie zu geben. Ziel ist erstmal die Selbstklärung, da es sonst schwierig ist, sich dem Gegenüber ohne Vorbehalt zuzuwenden (vgl. Gens/Pásztor 2005, S. 62). Dies kann in Form von eigener Gefühls- und Bedürfnisklärung geschehen. Selbstempathie auf der Gefühlsebene bedeutet, das Gefühlte so zu akzeptieren, wie es sich zeigt, ohne Selbstverurteilung oder das Gegenüber für das Gefühlte verantwortlich zu machen. Auf der Bedürfnisseebene geht es schlicht darum, herauszufinden, was eine Person in dem bestimmten Moment braucht. Wenn es dann immer noch nicht möglich ist, der anderen Person empathisch zu begegnen, stellt Aufrichtigkeit (siehe auch Oboth im obigen Abschnitt) eine weitere Möglichkeit dar (vgl. Gens/Pásztor 2005, S. 62). Da oberflächliche Empathie keine echte Verbindung schafft, wäre eine Konfliktklärung eher unwahrscheinlich. Eine dritte Möglichkeit besteht darin, eine dritte Person

²³ Die Giraffe (als Landtier mit dem größten Herz) und der Wolf (mit scharfen Zähnen, die verletzen können) werden in der GfK symbolisch für Einfühlsame Kommunikation und lebensentfremdende Kommunikation eingesetzt. Die Tiere werden in Fortbildungen und Seminaren teilweise in Form von Handpuppen benutzt, um verschiedene Ausdrucksmöglichkeiten zu verdeutlichen.

hinzuzuholen, die beiden Seiten soweit Empathie geben kann, bis es wieder möglich ist, sich aufeinander zu bewegen.

Gens und Pásztor sehen noch ein weiteres Potential in der empathischen Haltung. Sie formulieren es folgendermaßen: „Der einzige Grund, einfühlsam zu sein, ist das eigene Bedürfnis danach. Mit dieser Haltung gibt es keinen Helfer und keinen Hilfebedürftigen mehr, sondern zwei Menschen, die einander verbunden sind“ (Gens/Pásztor 2005, S. 61). So können Sozialarbeiter im Kleinen dazu beitragen, Hierarchien abzubauen, indem Etiketten von „professionell Helfenden“ und KlientInnen in einzelnen zwischenmenschlichen Begegnungen an Bedeutung verlieren, auch wenn sie momentan institutionell verankert sind. Sicherlich gibt es auch SozialarbeiterInnen, die diese Etiketten als sinnvoll erachten. Aus meiner Sicht besteht die Gefahr, dass sie wenig nutzbringende Distanz schaffen und Machtverhältnisse verfestigen. Durch die Hervorhebung des beruflichen Hintergrundes „SozialpädagogIn“, wird es möglich, persönliche Verantwortung an die Berufsrolle abzugeben (z.B. „Ich würde ‚x‘ normalerweise nicht tun, aber das ist mein Job.“ oder „Weil es mein Job ist, muss ich leider ‚x‘ tun“).

3.2.4. Diagnosen

Wie im Abschnitt 2.2 schon näher beschrieben, plädiert Rosenberg, Diagnosen, wo möglich und nützlich, durch gewaltfreie Kommunikation zu ersetzen (vgl. Rosenberg 2009, S. 194 ff). So kann auch jede SozialarbeiterIn immer wieder neu entscheiden, wie hilfreich oder hinderlich Diagnosen im Einzelfall sein können. Hier scheint es aus meiner Sicht am sinnvollsten den Wunsch der betreffenden Person zu respektieren und ihn – nach Möglichkeit - umzusetzen. Je nachdem, ob er oder sie eine Diagnose als hilfreich empfindet (wenn sie z.B. eine klare Behandlungsrichtung aufzeigt) oder vielleicht eher eine stigmatisierende Wirkung darin vermutet. Im Gesamtbild schreiben Diagnosen eher fest (im Sinne von statischer Sprache) und ziehen oft negative Assoziationen nach sich, wie sich z.B. ein „typisches schwer erziehbares“ Kind verhält. Wo möglich, möchte ich dazu anregen, im Sinne der GfK auf Diagnosen zu verzichten, da sie die Gefahr bergen, zu selbsterfüllenden Prophezeiungen zu werden.

3.2.5. Grenzen des Modells der Gewaltfreien Kommunikation

Das Modell der GfK stößt definitiv dort an seine Grenzen, wo die Bereitschaft miteinander zu kommunizieren, nicht (mehr) vorhanden ist. Ebenso stößt das Modell

dort bedingt an Grenzen, wo es für eine beteiligte Person nicht möglich ist, sich verbal zu artikulieren, wie z.B. bei manchen Menschen mit sog. geistiger Behinderung, Menschen mit Demenz oder Kleinkindern. Doch auch wenn die kognitive Verarbeitung eingeschränkt ist und so z.B. eine Trennung von Bewertung und Beobachtung nicht (mehr) möglich ist, können Gefühle und manchmal auch Bedürfnisse (z.B. ausgestreckte Arme, die um eine Umarmung bitten) auf nonverbale Weise kenntlich gemacht werden. Es kann auch sein, dass keine ausreichende geistige Flexibilität vorhanden ist, sich überhaupt auf dieses Modell einzulassen, was aber nicht zwingend mit dem Lebensalter einhergeht. Doch ab welchem Alter können Kinder eigene Gefühle und Bedürfnisse äußern und die Anderer verstehen? Gaschler und Gaschler geben die zugegebenermaßen unwissenschaftliche und etwas provokative Antwort – „von Geburt an“ (2009, S. 56f). Sie gehen davon aus, dass schon Kleinkinder Gefühle äußern können, wenn auch noch relativ unpräzise. Auch nehmen sie schon Stimmungen der Menschen in ihrer Umgebung wahr und reagieren auf diese. Gaschler und Gaschler möchten Eltern dazu anregen, sich selbst differenziert in Gefühlen und Bedürfnissen auszudrücken, damit Kinder früh anfangen, selbst einen vielfältigen Wortschatz aufzubauen (vgl. ebd.). Das GfK-Projekt „Giraffentraum“ ist auf die Arbeit mit Kindern im Kindergarten- und Grundschulalter ausgerichtet, sowie auf die Arbeit mit Eltern und ErzieherInnen (mehr dazu unter Punkt 3.3.3). Siehe auch Kapitel vier zu weiteren Grenzen und Kritik des GfK-Modells.

3.3. *Bestehende GfK-Projekte in klassischen Tätigkeitsfeldern der Sozialen Arbeit*

Im folgenden Teil wird, nach sozialpädagogischen Arbeitsfeldern aufgeteilt, auf vorhandene GfK Projekte in Deutschland hingewiesen und jeweils spezielle GfK Aspekte des betreffenden Arbeitsbereiches beleuchtet. In zwei Fällen werden Forschungsergebnisse, die Tätigkeitsfelder der Sozialen Arbeit betreffen vorgestellt. Die Projekte wurden mittels Internetrecherche ausfindig gemacht. Zusätzlich wurde den in den Projekten aktiven GfK-TrainerInnen eine Kurzbefragung zu deren Ausbildungsweg, Anpassung des GfK Modells an das spezifische Klientel, institutionelle Grenzen in der Anwendung sowie Fragen zu beobachteten Veränderungen, die der GfK zugeschrieben werden, zugesandt. Die Kurzbefragung wurde auch über eine Mailingliste deutschsprachiger GfK-TrainerInnen gesandt. Diese Kurzbefragungen sollen als Informationssammlung dienen und wurden daher

nicht empirisch ausgewertet. Sie sollen, für die Soziale Arbeit relevante, Projekte vorstellen und einen Überblick darüber geben, in welchen Tätigkeitsbereichen der Sozialen Arbeit es noch keine GfK-Projekte gibt.²⁴

3.3.1. Gewaltfreie Kommunikation in Behörden/sozialen Einrichtungen

Wenn Rosenberg von Institutionen spricht, in denen GfK angewandt wird bzw. die auf der Grundlage der Haltung sowie Elemente der GfK aufgebaut sind, bezeichnet er diese als Lebensbereichernde Organisationen. Dort werden die Bedürfnisse und Gefühle aller, inklusive der MitarbeiterInnen, einbezogen, um zu einem zufriedenstellenden Ergebnis für alle zu kommen. Aufgrund ihrer Erfahrungen in Institutionen und Unternehmen wissen Gens und Pásztor um die Annahme, dass Hierarchien Gespräche in Augenhöhe verhindern würden (vgl. 2005, S. 29). Sie meinen jedoch, dass „[d]ie Wechselwirkung zwischen einer Führungskraft, die gemeinsame Entscheidungen herbeiführt, die dem Leben dienen, und einem Mitarbeiter, der diese Autorität respektiert und ihr aus freien Stücken folgt“ tatsächlich Gespräche auf Augenhöhe ermöglichen könne (ebd.) Natürlich müssen zuerst alle Beteiligten bereit sein, sich auf diesen Prozess der Umgestaltung der Organisationsstruktur einzulassen. Bevor es jedoch zu einer solchen, vielleicht langfristigen, Umstrukturierung einer ganzen Organisation kommt, kann die GfK im Alltag bereits auf der sprachlichen Ebene eingesetzt werden. Einfache Änderungen in gängigen Formulierungen, im Sinne der GfK, können Stück für Stück, bürokratische Sprache ersetzen. Die sog. Amtssprache „lässt scheinbar keine Entscheidungsfreiheit. [...] Viele Menschen benutzen [sie] ebenso häufig wie unbewusst, ohne zu merken, dass sie sich damit die Freiheit der Selbstbestimmung nehmen – und dem Gesprächspartner gegenüber die Verantwortung für ihr Tun nicht übernehmen“ (ebd.). Andersherum, kann durch die Anwendung der GfK Verantwortung übernommen werden und selbstbestimmtes Handeln in den Vordergrund treten. Etwas tun zu *müssen* ist weniger häufig der Fall als diese weit verbreitete Formulierung vermuten lässt.

²⁴ Die sechs ausgefüllten Kurzbefragungen befinden sich im Anhang.

Ohne Verantwortungsübernahme würde eine KlientIn hören:

„Ich habe leider keine Zeit, um mit Ihnen zu sprechen, da ich noch wichtige Dinge erledigen muss.“

Mit Verantwortungsübernahme kann es heißen:

„Ich habe leider keine Zeit, um mit Ihnen zu sprechen, da ich noch einige Dinge erledigen möchte, die mir wichtig sind.“

Diese etwas andere Aussage ändert nichts an dem Zeitdruck des Sozialpädagogen aber sie zeigt dem Gesprächspartner, dass die Verantwortung für eine Entscheidung übernommen wird. Wenn etwas getan werden „soll“, getan werden „muss“ oder jemand etwas „nicht kann“, suggeriert dies mangelnde Wahlmöglichkeiten und negiert Verantwortung für das eigene Tun. In folgender Situation „muss“ etwas getan werden und es wäre im Sinne der GfK unaufrichtig, die Forderung in eine Bitte zu kleiden.

Ohne Verantwortungsübernahme würde es heißen:

„Da sie die Adresse des Frauenhauses weitergegeben haben, müssen Sie laut Hausordnung, die Sie beim Einzug unterschrieben haben, heute noch ausziehen. Da bleibt mir nichts anderes übrig.“

Mit derselben Konsequenz aber mit mehr Transparenz der eigenen Bedürfnisse und Verantwortungsübernahme für die getroffene Entscheidung kann es heißen:

„Sie haben die Adresse des Frauenhauses an ihren Ex-Partner weitergegeben. Da mir unsere Vereinbarung über die Hausordnung, die Sicherheit ihrer Familie und die Sicherheit der anderen Bewohnerinnen sehr wichtig ist, haben wir im Team entschieden, dass sie heute noch ausziehen müssen.

Die Einfühlsame Kommunikation kann vorhandene hierarchische Strukturen mit ihren einhergehenden Machtgefällen weder in kurzer Zeit eliminieren noch kompensieren. Sie kann jedoch einen Beitrag leisten, soziale Institutionen, Vereine und Behörden in Richtung Lebensbereichernde Organisationen zu verändern.²⁵

3.3.2. Gewaltfreie Kommunikation mit Gefangenen und Justizvollzugsbeamten

„Im Vollzug der Freiheitsstrafe soll der Gefangene fähig werden, künftig in sozialer Verantwortung ein Leben ohne Straftaten zu führen (Vollzugsziel).
Der Vollzug der Freiheitsstrafe dient auch dem Schutz der Allgemeinheit.“
(§2 StVollzG).

²⁵ Weitere Ausführungen zum Thema Lebensbereichernde Organisationen sind in Rosenbergs Buch *The Heart of Social Change* zu finden.

Rosenberg ist der Ansicht, dass genau das in Justizvollzugsanstalten nicht geschieht. Er befürchtet eher, dass dort Vorstellungen von „gut“, „böse“ und „gerechter Strafe“ verfestigt werden, da die Gefangenen sich dort eher nicht mit ihren Bedürfnissen befassen, noch mit alternativen Strategien, um diese Bedürfnisse in Zukunft anders erfüllen zu können (vgl. Rosenberg 2004, S. 73f). Ebenso findet der o. g. „Schutz der Allgemeinheit“ mit der Entlassung einer „StraftäterIn“ sein Ende. Rosenberg favorisiert daher ein Rechtssystem, das im Englischen mit dem Begriff „restorative justice“ umschrieben wird. Er meint damit eine Art der Konfliktlösung und/oder Versöhnungsarbeit, die sog. TäterInnen, Opfer sowie die Gemeinschaft mit einbezieht (vgl. ebd., S. 75). *Restorative justice* kann nur unzureichend mit „wiederherstellender/ wiederaufbauender Gerechtigkeit/Justiz“ übersetzt werden. Der englische Begriff geht über den im deutschen Sprachraum verbreiteten Begriff des Täter-Opfer-Ausgleichs hinaus. *Restorative justice* umfasst ein ganzes Gedankengebäude, das sich durch sämtliche Diskussionen zur Reform des Rechtssystems und des Strafvollzugs zieht.²⁶ Innerhalb des Konzeptes wird Kriminalität „nicht als Übertretung einer öffentlichen Regel oder als ein Verstoß gegen eine abstrakte juristisch-moralische Ordnung angesehen, sondern als eine Schädigung des Opfers“ sowie „eine Beeinträchtigung des friedlichen und sicheren Zusammenlebens in einer Gemeinde“ (URL 6: TOA Servicebüro). Die angestrebten Lösungen zielen demnach auf Versöhnung, dem Aufbau von Vertrauen und der Wiederherstellung von Beziehungen ab.

Die GfK kann in zwei Punkten resozialisierend wirken. Einmal unterstützend bei der Reflexion des Verhaltens sowie bei der Erarbeitung alternativer Handlungsmöglichkeiten und zum anderen als Vorbereitung auf die Zeit nach der Haftentlassung. Bei der begleitenden sozialpädagogischen Tätigkeit ist z.B. in dem Bereich der Betreuung nach der Entlassung eine Erweiterung denkbar. Über die wichtigen Themen, die die Regelung des Alltags betreffen, könnte auch die Klärung neu entstehender Konflikte auf Basis der Gewaltfreien Kommunikation oder das Thema (Selbst-) Empathie mit in den Mittelpunkt rücken. Dies könnte in Form von regelmäßigen Seminaren während der Inhaftierung und in GfK-Übungsgruppen umgesetzt werden. In den USA existiert ein solches Projekt schon seit 1999 und es wird inzwischen in vier Justizvollzugsanstalten damit gearbeitet.²⁷ Im *Freedom*

²⁶ Eine ausführliche kritische Würdigung dieser neuen Ansätze und der Stand der Umsetzung in die Praxis, sind bei Lutz (2002) zu finden.

²⁷ www.freedom-project.org

Project werden zusätzlich Mentoren eingesetzt, die Menschen einige Monate vor und nach ihrer Entlassung begleiten.

In Deutschland gibt es für Inhaftierte zahlreiche Resozialisierungsprojekte und -seminare mit ganz unterschiedlichen Schwerpunkten. Momentan gibt es deutschlandweit erst ein GfK-Projekt in der Gefängnisarbeit, welches ehemals in der JVA Hannover und aktuell in der JVA Sehnde umgesetzt wird.²⁸ Siehe die entsprechende Kurzbefragung im Anhang für weitere Informationen. Zusätzlich formierte sich in diesem Jahr der Arbeitskreis „Gewaltfreie Kommunikation und wiederherstellende Justiz“, ein Zusammenschluss von Menschen, die über Ausbildung in Gewaltfreier Kommunikation verfügen und im Bereich der Justiz ehrenamtlich und/oder beruflich tätig sind.²⁹

3.3.3. Gewaltfreie Kommunikation mit Kindern / in der Erziehung / Elternarbeit

Stellvertretend für verschiedene Projekte und Seminare, die an der Schnittstelle Gewaltfreie Kommunikation und Erziehung anknüpfen, soll hier das Projekt Giraffentraum angeführt werden.³⁰ Zum einen, da es in schriftlicher Form vorliegt (Gaschler/Gaschler 2009) und zum anderen, weil es ein Konzept beschreibt, welches in der Praxis direkt umgesetzt werden kann. Es wurde von Gaschler und Gaschler (2009) entwickelt, ihrerseits u. a. Psychologin und Elternkursleiterin, seinerseits u. a. Sozialpädagoge und Mediator, und basiert auf der Gewaltfreien Kommunikation. Das Projekt Giraffentraum beinhaltet einige spezielle Anpassungen an die Arbeit mit sehr jungen Menschen, die hier als Anregung in der Anwendung der GfK mit Kindern verstanden werden sollen. Wie bereits in Punkt 3.2.2 erwähnt, steht die Giraffe für Verbindung schaffende Sprache und der Wolf für trennende Ausdrucksweisen. Im Projekt Giraffentraum wird auf den Wolf verzichtet, mit der Begründung, dass es hilfreicher sei, Kindern Möglichkeiten anzubieten, wie sie sich verständlich machen können, anstatt zu zeigen, welche Ausdrucksweisen eher weniger Verbindung schaffen (vgl. Gaschler/Gaschler 2009, S. 30). Außerdem haben sie in ihrer Projektkonzipierung die für Kinder teilweise unverständlichen Bedürfnisbegriffe kindgerecht übersetzt. Hier drei Beispiele, wie Bedürfnisse erfragt werden können (vgl. ebd. S. 62f):

²⁸ Eine Besonderheit dieses Projektes ist, dass in diesem Jahr auch erstmals Justizvollzugsbeamte an einem GfK-Training teilnahmen.

²⁹ www.gfk-justiz.de

³⁰ Diese Zielgruppe betreffend, siehe auch die Kurzbefragungen im Anhang.

Bedürfnis	kindgerechte Übersetzung
Autonomie	Ist dir wichtig, dass... ... du selbst sagen kannst, was gut für dich ist? ... gesehen wird, dass du groß und stark bist und selbst entscheiden kannst? ... du mitreden kannst?
Verständnis	... und du hättest gerne, dass verstanden/gesehen wird, dass du es gut gemeint hast/dass du helfen wolltest/dass du gerade etwas Wichtiges gemacht hast? ... und da brauchst du jemanden, der dir zuhört?
Zugehörigkeit	... und für dich ist es so wichtig, dazuzugehören/mitzuspielen/dabei zu sein/wichtig zu sein?

Tabelle 3: Bedürfnisse - Übersetzung in eine für Kinder verständliche Sprache

Neben einer altersgerechten Wortwahl, weisen Gaschler und Gaschler auch auf die Wichtigkeit kongruenter Mitteilungen hin. So können sich Kinder auch an der nonverbalen Nachricht orientieren wenn sie das Gesagte noch nicht ganz verstehen (vgl. ebd. S. 61). Ohne jemals in Bedürfnisbegriffen gedacht zu haben oder gefragt zu werden, würde die Frage „Was brauchst du?“ ein Kind zu Anfang vielleicht überfordern. Laut den Erfahrungen von Gaschler und Gaschler können Kinder anscheinend recht gut mit dieser Frage umgehen, „da sie noch nicht gelernt haben, [Bedürfnisse] aufgrund von Höflichkeit, Anstand oder Scham zu verstecken oder zu negieren“ (ebd., S. 66). Beim Thema Bitten regen sie dazu an, auf zwei Dinge zu achten: Dass das Kind formuliert was es will (anstatt was es nicht will) und, dass die Bitte so konkret ist, dass die andere Person weiß, was sie jetzt tun kann (vgl. ebd. S. 67f). Das unterscheidet sich nicht davon, wie Bitten, im Sinne der GfK, auch bei Erwachsenen geäußert werden sollen, nur brauchen kleine Menschen noch eher Unterstützung bei der Formulierung. Bei Verständnisbitten an Kinder sei „die Frage „Kannst du mir bitte sagen, was du verstanden hast?“ eher zielführend als die Frage „Hast du mich verstanden?“ (ebd.). Dies könnte u. a. auch daran liegen, dass letztere Frage von manchen Erwachsenen in einem drohenden Tonfall ausgesprochen wird und nur noch formell eine Verständnisfrage darstellt.

Bei Rosenberg ist das Thema Grenzen nur im Ansatz, in seinen Ausführungen zur „schützenden Anwendung von Macht“ enthalten (siehe Punkt 1.2). Gaschler und Gaschler (2009) geben hierzu noch einige Anregungen. Sie sind nicht der Ansicht, dass gewaltfrei zu kommunizieren und das Setzen von Grenzen sich gegenseitig ausschließen. Anstatt eigene Grenzen durchzusetzen oder aus Angst autoritär zu wirken, gar keine Grenzen zu setzen, ist es laut ihrer Erfahrung eher Erfolg versprechend, wenn Eltern „ihre eigenen Grenzen aufzeigen und gemeinsam mit den

Kindern Lösungen finden“ (ebd., S. 69). So können alle Beteiligten mitbestimmen, was wiederum auch die freiwillige Einhaltung der Grenzen begünstigt.

Eine Zusammenstellung weiterer GfK-Projekte an Kindergärten und Schulen in Deutschland ist bei Gaschler und Gaschler zu finden (2009, S. 134ff).

3.3.4. Gewaltfreie Kommunikation in der Schulsozialarbeit

Wie oben beschrieben, wird das Projekt Giraffentraum auch in Grundschulen umgesetzt. Doch gibt es auch einzelne LehrerInnen, die die GfK außerhalb eines größeren Projektrahmens in ihrer Klasse anwenden. Martischius (2009) hat in ihrer Diplomarbeit zwei Lehrerinnen mit mehrjähriger Erfahrung in der GfK befragt, die die Einfühlsame Kommunikation im Klassenzimmer anwenden. Eine Lehrkraft legt den Fokus auf die Vermittlung der empathischen Haltung. Sie unterrichtet eine elfte Klasse, teilweise mit und ohne Hauptschulabschluss. Die Lehrerin sieht zwei Jahre nachdem sie die GfK in ihrer Klasse eingeführt hat folgende Auswirkungen bei den Schülerinnen und Schülern (vgl. ebd. S. 57f):

- freiwilliger Verzicht auf Mobbing
- ein Umgang der achtsamer ist als vorher und mehr Offenheit füreinander
- Jugendliche mit tendenziell hohem Gewaltpotenzial finden einen konstruktiveren Umgang mit Problemen
- eine positive Grundstimmung in der Klasse, gekennzeichnet von gleichberechtigtem Umgang und gegenseitigem Vertrauen
- weniger Störfaktoren ermöglichen eine größere Effektivität in den Lernprozessen
- erhöhte Motivation
- weniger Schülerinnen und Schüler haben ihre schulische Ausbildung abgebrochen als in den Jahren davor.

Die zweite Lehrerin vermittelt seit einem dreiviertel Jahr konkrete Inhalte der GfK an ihre SchülerInnen der 2. Klasse. Sie setzt den Schwerpunkt auf Bedürfniskompetenz und Selbstreflexion. Folgende Veränderungen konnte die Lehrerin in ihrer Klasse beobachten (vgl. ebd., S. 62f):

- verändertes Konfliktverhalten innerhalb eines Schuljahres (offenerer Umgang mit Problemen)
- produktivere Gespräche zwischen Lehrerin, Eltern und SchülerInnen
- Kinder sprechen eher Bitten aus anstatt auf konfrontative Weise auf Störungen zu reagieren
- Kinder erinnern die Lehrerin in manchen Situationen daran, einen empathischen Umgang beizubehalten
- Kinder haben gelernt, wahrzunehmen und zu äußern, was sie brauchen, um gut lernen zu können
- Konflikte können schneller geklärt werden und SchülerInnen können sich dadurch besser auf das Lernen konzentrieren
- Verbesserte Lesefähigkeit (möglicher Zusammenhang zwischen Empathiefähigkeit und Lesekompetenz).

Grenzen in der Anwendung der GfK sehen diese Lehrerinnen in der kritischen Haltung mancher Jugendlicher gegenüber einer an Therapie erinnernden Sprache, so dass SchülerInnen einen Austausch über Gefühle und Bedürfnisse teilweise verweigern. Dies wird in jedem Fall respektiert, da dann meist das Bedürfnis von Sicherheit oder Schutz im Vordergrund steht (vgl. ebd. S. 58f). Weitere Herausforderungen entstehen durch den Rahmen, welchen das Schulgesetz vorschreibt, die Bewertungen durch Noten (welche der Haltung der GfK entgegenstehen)³¹. Auch die Klassengröße und straffe Zeitpläne erlauben es nicht immer, die Bedürfnisse von allen Beteiligten zu berücksichtigen oder zu klären (vgl. ebd.). Eine weitere Reibungsfläche zwischen GfK und Schule entsteht durch den Zwangskontext, der dem Schulsystem innewohnt. Martischius beschreibt es als einen „Balanceakt, den Schülerinnen und Schülern einerseits vermitteln zu wollen, dass ihre Bedürfnisse wichtig und zu beachten sind, und andererseits durch die Vorgaben der Schule auch damit verbundene Restriktionen zu repräsentieren“ (ebd., S. 70).

Die empathische Haltung der GfK kann im Klassenzimmer maßgeblich dazu beitragen, eine respektvolle und von Anerkennung und Wertschätzung geprägte

³¹ Hierzu gibt es unterschiedliche Auffassungen. Ein GfK-Trainer ist der Auffassung, dass es ausreicht, den Kindern deutlich zu machen, dass die Leistung und nicht die Person bewertet wird (siehe Kurzbefragung zu GfK und Schule im Anhang).

Atmosphäre zu schaffen (vgl. ebd., S. 73). SchulsozialarbeiterInnen könnten die GfK auf verschiedenen Wegen einbringen. Die vier Schritte können zum einen zur Konfliktklärung in Einzelfällen angewandt werden. Bei Interesse wäre es auch möglich, mehrere LehrerInnen oder im günstigsten Fall ein ganzes Kollegium in der GfK fortzubilden, da die „Auswirkungen von Gewaltfreier Kommunikation viele Überschneidungen mit den Bildungszielen unterschiedlicher Lehrpläne aufweisen“ (ebd., S. 73). Die GfK bietet sich als Werkzeug an, solche Ziele in die Tat umzusetzen.

Interviews, wie sie bei Martischius (2009) zu finden sind, müssten in einem größeren Umfang getätigt werden, um herauszufinden, ob sich diese ersten Beobachtungen bestätigen. Was solch eine Befragung erschweren würde, ist die Tatsache, dass es für die Vermittlung der GfK in der Schule kein einheitliches Konzept existiert, und so von einzelnen LehrerInnen unterschiedliche Aspekte vermittelt werden.³² Diese unterschiedlichen Herangehensweisen einzelner PädagogInnen stellt an sich kein Problem dar, nur sind dadurch die konkreten Auswirkungen der GfK schwieriger nachzuvollziehen.

3.3.5. Gewaltfreie Kommunikation in der Arbeit mit sog. delinquenten Jugendlichen

Da mir im deutschsprachigen Raum keine GfK-Projekte oder Untersuchungen in diesem Bereich bekannt sind, möchte ich auf die Ergebnisse einer amerikanischen Studie eingehen. Nash (2007) hat in ihrer Masterarbeit untersucht, welche Auswirkung GfK-Schulungen für professionelle HelferInnen, die mit sog. delinquenten Jugendlichen in der Heimerziehung arbeiten, auf deren Konfliktverhalten hat. Das Tekoa Boys Institute (USA) ist eine Kombination aus Schule und Wohnheim für 16 sog. schwer erziehbare männliche Jugendliche im Alter zwischen 12 und 17 Jahren. 20 der 50 MitarbeiterInnen (fest Angestellte, PraktikantInnen, Freiwillige und AmeriCorps Mitglieder) erhielten eine vierstündige Einführung in die Gewaltfreie Kommunikation und anschließend wöchentliche Empathie- und Übungssitzungen über einen Zeitraum von zwei Jahren (vgl. Nash 2007, S. 2). Ziel der Untersuchung war es, herauszufinden, ob die GfK Ausbildung (inkl. Empathiesitzungen) MitarbeiterInnen befähigt, Konflikte auf der verbalen Ebene häufiger gewaltfrei lösen zu können als es den anderen, nicht in der GfK

³² Es gibt jedoch einschlägige Literatur, die sich mit der Schnittstelle GfK und Schule beschäftigt, z.B. von Sura Hart/Victoria Kindle Hodson, *Empathie im Klassenzimmer*.

ausgebildeten MitarbeiterInnen möglich ist (vgl. ebd., S. 3). Als Methode wurde die nicht-teilnehmende Beobachtung angewandt. Bei der Auswertung der Daten erwiesen sich im Vergleich der zwei MitarbeiterInnengruppen zwei Entwicklungen als signifikant. In einem Vorher-Nachher-Vergleich konnten die in der GfK weitergebildeten MitarbeiterInnen die Anzahl gewaltfreier Lösungen in konfliktreichen Situationen deutlich erhöhen. Ebenso konnten diese MitarbeiterInnen die Anzahl gewaltvoller Konfliktaustragungen signifikant reduzieren (vgl. ebd., S. 35). Dies sei darauf zurückzuführen, dass die Personen mit GfK-Training eher dazu in der Lage waren, ihre Gefühle und Bedürfnisse klar zu äußern sowie die Bitte des Gegenübers zu ermitteln (vgl. ebd.). So entwickelten sich, durch die Übungseinheiten in der GfK, der Umgang mit schwierigen Situationen und auch der Ausgang von Konflikten positiv, in Richtung aktiver Klärung auf der Bedürfnisseebene. Die GfK erweist sich also auch in einem Umfeld, das von regelmäßiger verbaler (Beschimpfungen, Drohungen, Beleidigungen) und teilweise physischer Gewalt (Tritte, Schläge, durch die Luft fliegende Gegenstände etc.) geprägt ist, als ein effektives Werkzeug. D. h., dass sie zu einem gewaltfreieren Umgang beitragen kann, was wiederum bei den Bewohnern sowie MitarbeiterInnen zu einer eher entspannten und wertschätzenden Atmosphäre sorgt. Auch hier wäre es aufschlussreich, weitere ähnliche Forschungsprojekte zu initiieren und auf ihre Wirkung zu untersuchen.

3.3.6. Gewaltfreie Kommunikation in der Frauen- und Mädchenarbeit

Momentan scheint es noch keine GfK-Projekte in sozialpädagogischen Bereichen der Frauen- und Mädchenarbeit zu geben. In diesem Punkt geht es nicht darum, Unterschiede zwischen Männern und Frauen hervorzuheben und die gängige Geschlechterdichotomie mit ihren einhergehenden Stereotypisierungen zu verfestigen. Bitschnau (2007) sind bei ihren Befragungen jedoch einige sozialisationsbedingte Unterschiede aufgefallen, die in zukünftigen Projektkonzipierungen berücksichtigt werden können. Die Unterschiede bei den weiblich sozialisierten Personen ergaben sich bei den Themen Bedürfnisse und Bitten. So waren es *ausschließlich* Frauen, die Aussagen wie „Ich *darf* Bedürfnisse haben“ trafen (vgl. ebd. S. 169). Für männliche Befragte schien dies selbstverständlich. Im Bereich der Bitten beruft sich Bitschnau auf Rosenberg, der meint, dass Frauen eher dahin sozialisiert würden, indirekte Bitten auszusprechen. Dies führe im Arbeitsbereich und darüber hinaus zu Missverständnissen und

unbefriedigenden (Arbeits-) Beziehungen (vgl. ebd. S. 70). So könnten in zukünftigen Projekten in diesem Bereich die Schwerpunkte auf Bedürfniskompetenz und das Aussprechen klarer Handlungsaufforderungen liegen.

Die GfK scheint durch „intensive Auseinandersetzung mit eigenen und allgemeinen Sprach- und Verhaltensmustern auch eine Verständigung zwischen den Geschlechtern in vermehrtem Ausmaß zu fördern und gleichzeitig (scheinbar) geschlechtsspezifische Kompetenzen als allgemein menschliche Kompetenzen auszuweisen“ (ebd., S. 240). Durch die Auseinandersetzung mit den vier Schritten der Gewaltfreien Kommunikation können sich als Männer identifizierende Personen an den ihnen nachgesagten „Schwächen“ (z.B. mangelnder Zugang zu Gefühlen) arbeiten. Sich als Frauen identifizierende Personen können anhand der vier Schritte des GfK-Modells die Fähigkeit ausbauen, Bedürfnisse wahrzunehmen und zu äußern und klare, direkte Bitten zu formulieren (vgl. ebd., S. 240). So kann die GfK unabhängig vom biologischen Geschlecht dazu beitragen, spezifische Kompetenzen zu erweitern.

3.3.7. Sozialpädagogische Arbeitsbereiche ohne GfK-Projekte

Zwar ist es generell möglich die Einfühlsame Kommunikation auch ohne ein spezielles Konzept anzuwenden, doch bietet jede der folgenden Zielgruppen bestimmte Herausforderungen und Besonderheiten, an die das GfK-Konzept noch angepasst werden könnte. Für die folgenden sozialpädagogischen Arbeitsbereiche scheint es in Deutschland noch keine speziell angepassten oder ausgearbeiteten GfK-Projekte zu geben:

- in der Arbeit mit alten Menschen und deren Angehörigen
- in der Arbeit mit Menschen mit sog. psychisch krankem Verhalten
- in der Arbeit mit Menschen mit Suchtverhalten
- in der Arbeit mit Menschen mit sog. Behinderung
- in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen (außerschulisch).

4. Kritische Würdigung des Konzeptes der Gewaltfreien Kommunikation

Die Ergebnisse der Literaturrecherche zur Kritik am Konzept der Gewaltfreien Kommunikation sind dürftig. Bei Bitschnau (2007) und Martischius (2009) beinhalten die kritischen Punkte keine Kritik des Konzeptes an sich. Der Mangel an kritischer Auseinandersetzung mit der Gewaltfreien Kommunikation in der Fachliteratur kann u. a. zwei Gründe haben. Zum einen ist Rosenbergs Grundlagenbuch zum Thema erst 2001 erschienen. Es ist somit noch relativ neu und vielleicht ist noch nicht genügend Zeit vergangen, um eine formale Kritik hervorzubringen. Zum anderen ist es möglich, dass Rosenbergs Konzept aufgrund seiner unwissenschaftlichen schriftlichen Darbietung in wissenschaftlichen Kreisen aktuell nicht von großer Bedeutung ist. Die einzige kritische Auseinandersetzung mit dem GfK-Modell war, ohne die Angabe von Quellen, auf der freien online Enzyklopädie Wikipedia zu finden – offensichtlich keine wissenschaftliche Informationsquelle (vgl. URL 7: Wikipedia Gewaltfreie Kommunikation). Trotzdem sollen einige der dort angebrachten Kritikpunkte hier Beachtung finden und diskutiert werden.

4.1. *Kritik an der theoretischen Konzeption*

4.1.1. Kritik am Konzept des gegenseitigen Aushandelns bei unterschiedlicher Interessenlage

Die GfK wird von KritikerInnen an dem Punkt in Frage gestellt, wo bei unterschiedlichen Interessen versucht wird, mit dem GfK-Modell eine Einigung zu erzielen (vgl. ebd.). In der Gewaltfreien Kommunikation besteht das Ziel nicht darin, eigene Interessen möglichst friedlich durchzusetzen, noch darin, mit einer neuen Technik andere zu manipulieren. Bei der Lösung von Interessenkonflikten steht eine beidseitige Offenheit für neue Wege und das Trennen von Bedürfnissen und Strategien im Vordergrund. Erst dadurch können neue Lösungen entstehen, da laut Rosenberg Konflikte lediglich auf der Strategieebene bestehen können (vgl. Gens/Pásztor 2005, S. 46). Es geht also nicht darum, die eigenen Bedürfnisse so zu erfüllen, wie sich jemand das schon vor dem Klärungsgespräch vorgestellt hat, sondern um eine Bedürfnisklärung und einen anschließenden Strategiekonsens.

Rosenberg meint, dass die Auflösung dann funktioniert, „wenn wir unsere Bedürfnisse kennen und nicht auf bestimmte Strategien fixiert sind“ (2004, S. 29). Wenn es einschlägig um Interessenvertretung oder Lobbyarbeit geht, ist die GfK vielleicht nicht das richtige Modell, da eine „unsere Interessen sind wichtiger als eure Interessen“ – Haltung, der Haltung der GfK, in der die Bedürfnisse aller Beteiligten gleichwertig sind, entgegen steht.

4.1.2. Kritik an den Grundannahmen des GfK-Modells

KritikerInnen stellen darüber hinaus in Frage, ob sich sämtliche Konflikte wirklich lösen lassen, wenn die darunter verborgenen Gefühle und Bedürfnisse herausgearbeitet wurden. Aus meiner Sicht sind noch zwei weitere Komponenten für Auflösung eines Konfliktes nötig, der Wille den Konflikt zu lösen und die Bereitschaft von eigenen vorgefertigten Lösungsstrategien abzurücken. Des Weiteren wird kritisiert, dass die GfK selbst statische Sprache verwendet in dem dort Bedürfnisse in echte und unechte Bedürfnisse aufgeteilt werden. Unechte Bedürfnisse sind in der GfK solche, hinter denen noch andere (echte) Bedürfnisse vermutet werden. So stehe z.B. hinter einem „Bedürfnis“ nach Luxus, vielleicht eher ein Bedürfnis nach Anerkennung. Als Begründer der Gewaltfreien Kommunikation besitzt Rosenberg sehr viel Definitionsmacht. Genau festgelegt hat er „die“ echten Bedürfnisse jedoch nicht und er regt immer dazu an, den eigenen Bedürfniswortschatz auszubauen: „Ich selber habe in meinem Buch [Rosenberg 2009] 20-30 Bedürfnisse aufgeführt, aber ich stimme Max-Neefs zu, es gibt neun Überbegriffe, mit denen man so ziemlich alle abdeckt. Es gibt natürlich viele sprachliche Ausdrucksformen, um von Bedürfnissen zu sprechen und Bedürfnisse mitzuteilen, und es ist auch wichtig, die eigenen Worte dafür zu finden“ (Rosenberg 2004, S. 27f). Es steht jeder Person frei ob sie ein Bedürfnis z.B. als eines nach Liebe bezeichnen möchte oder es ein Bedürfnis nach Intimität, Vertrauen und/oder Unterstützung nennen möchte. Die Basis der GfK bildet die Annahme, dass Menschen gerne das Leben von anderen Menschen bereichern, wenn sie es freiwillig tun können. Dies wird ebenfalls von Kritikern in Frage gestellt. Das hat aus meiner Sicht wenig mit einer universellen Unterstellung altruistischer Veranlagung zu tun sondern drückt für mich eher aus, dass Menschen, deren Bedürfnisse erfüllt werden, eher zu prosozialem Verhalten neigen. Hinter dieser Annahme in der GfK steht das humanistische Menschenbild, das wie jedes andere Menschenbild auch, kritisch hinterfragt werden kann.

4.2. Kritik an der praktischen Anwendbarkeit des GfK-Modells

4.2.1. Die Gewaltfreie Kommunikation sei formelhaft

Die Vier-Schritte des GfK-Modells werden von KritikerInnen als formelhaft oder „gestelzt“-klingend und so als wenig authentisch bezeichnet. Dies kann zu Anfang sicherlich der Fall sein, muss aber nicht so bleiben, wenn der Inhalt der Vier-Schritte und die Haltung verinnerlicht wurden. Siehe dazu auch die Anregungen von Oboth und Gens/Pásztor in Punkt 3.2.1. Übung in der Anwendung, ob mit oder ohne Übungsgruppe, trägt auch dazu bei, die Formelhaftigkeit zu verringern. Ich sehe in den Vier-Schritten eher das Potenzial eines auf praktischer Erfahrung basierenden Vorschlags, Konflikte anders wahrzunehmen und zu bewältigen. Mit den Vier-Schritten zeigt Rosenberg „einen möglichen Weg auf, bedürfnistheoretisches Wissen in die Praxis umzusetzen. Genau dieser Teil stellt auch den größten Unterschied zu anderen Modellen wie z.B. Gordon (1998), Schulz von Thun (1996) oder dem dialogischen Ansatz von Bohm (2002) dar“ (Bitschnau 2007, S. 168). Die Vier-Schritte können in besonders verzwickten oder emotional aufgeladenen Situationen als Leitfaden oder als ergänzendes Werkzeug angewandt werden. Ansonsten spricht alles dafür, der eigenen Ausdrucksweise treu zu bleiben.

4.2.2. Rosenberg mache keinen Unterschied zwischen „privaten“ und „professionellen“ Rollen

Rosenberg hält die Aufrechterhaltung von professionellen HelferInnenrollen und professioneller Distanz für nicht unbedingt notwendig (2009, S. 195f). Siehe dazu auch Punkt 2.2 und 3.2.4. KritikerInnen fragen, wenn er die professionelle Situation nicht im Blick habe, ob das Modell der GfK dann überhaupt auf den Tätigkeitsbereich der Sozialen Arbeit anwendbar sei? Rosenberg äußert sich nicht negativ über fachliche Ausbildungen, lediglich über die professionellen Rollen, die Menschen in ihrem Beruf einnehmen. Auch für die Gewaltfreie Kommunikation gibt es einen Zertifizierungsprozess, der nicht nur zur Verbreitung der GfK dient sondern auch der Qualitätssicherung.³³ Aus Rosenbergs Sicht können professionelle Masken, inkl. der professionellen Distanz, im Aufbau von authentischem Kontakt hinderlich

³³ Die Kriterien des Zertifizierungsprozesses zum/zur TrainerIn für Gewaltfreie Kommunikation sind auf der Website des CNVC einsehbar: <http://www.cnvc.org/en/share-nvc/certification/cnvc-trainer-certification>

sein. Trotzdem spricht er sich nicht für eine Identifikation mit dem Gegenüber aus. Doch wann genau wird Anteilnahme zu übermäßiger Anteilnahme? Das ist und bleibt aus meiner Sicht eine Gratwanderung und beinhaltet einen persönlichen Lernprozess, den jede/r BerufsanfängerIn durchläuft. Aus Sicht der GfK könnte gesagt werden, dass die professionelle Distanz u. a. auch ein Bedürfnis nach Schutz erfüllt und somit durchaus eine legitime Strategie darstellt.³⁴ Angesichts der Meinung, das Konzept der GfK wäre aufgrund des kritischen Blickes auf professionelle Rollen nicht in die Soziale Arbeit übertragbar, stellen zumindest die Vier-Schritte zum Erlernen verschiedener sozialer und relationaler Kompetenzen wie Bitschnau (2007) sie beschreibt, ein Werkzeug für die Praxis dar.

4.2.3. Lösungen würden nicht ausreichend fokussiert werden

Kritiker meinen, „dass die GfK dazu anrege, sich im Gespräch zu verzetteln, umeinander herumzutanzeln und keine effektive Möglichkeit vorschlage, schnell zu einer Lösung zu kommen“ (URL 7: Wikipedia Gewaltfreie Kommunikation). Da die GfK ein prozessorientierter Ansatz ist, dauert es eine Weile, bis die Gefühle und Bedürfnisse aller Beteiligten gehört wurden. Zugleich wird in dem GfK-Modell davon abgesehen, den Fokus auf die Vergangenheit zu legen (vgl. Rosenberg 2004, S. 50). Der Schwerpunkt liegt in der GfK in der Gegenwart, mit anderen Worten darin, welche Gefühle und Bedürfnisse aktuell noch lebendig sind und um was gegenwärtig gebeten werden kann, um nach Möglichkeit eine Bedürfniserfüllung zu schaffen. Auch wenn keine Lösung gefunden wird, kann diese Art miteinander zu sprechen, Gefühle und Bedürfnisse transparent machen und zum Beziehungsaufbau beitragen. Durch bessere zwischenmenschliche Beziehungen kann wiederum die Bereitschaft steigen, (in Zukunft) aufeinander zugehen zu wollen.

³⁴ Für eine ausführliche Auseinandersetzung mit dem Thema Nähe und Distanz siehe z.B. Dörr/Müller 2006.

5. Zusammenfassung und Anregungen

In diesem letzten Teil werden die essentiellen Ergebnisse dieser Arbeit zusammengefasst, auf Forschungsbedarf hingewiesen, die Schwächen dieser Arbeit thematisiert und Anregungen ausgesprochen.

Die wesentlichen Ergebnisse der Literaturrecherche zur Anwendung der Gewaltfreien Kommunikation in der Sozialen Arbeit werden hier noch mal stichpunktartig dargestellt:

- die Beschäftigung mit der GfK verbessert die Wahrnehmungs- und Differenzierungskompetenz, emotionale Kompetenz, motivationale Kompetenz und die variable Strategie-Kompetenz;
- das Üben des Vier-Schritte Modells hat einen signifikanten positiven Effekt auf das empathische Verhalten;
- Menschen, die sich längerfristig mit der Gewaltfreien Kommunikation befassen, verfügen über eine höhere Resilienz und über ein größeres Kohärenzerleben (nach Antonovsky) als Andere (inkl. Menschen aus sozialen Berufen);
- in der Heimarbeit mit Jugendlichen konnten die in der Gewaltfreien Kommunikation geschulten MitarbeiterInnen die Anzahl gewaltvoller Konfliktaustragungen signifikant reduzieren.

Zur Anwendung der GfK in der Sozialen Arbeit gibt es noch viele offene Fragen und somit auch Forschungsbedarf. Die ersten, wenigen Forschungsergebnisse klingen vielversprechend, weisen aber überwiegend geringe Anzahlen an Probanden auf. Sie sind dadurch nur teilweise repräsentativ. Insgesamt fehlt es an dokumentierten Erfahrungswerten und Forschungsergebnissen zu den Auswirkungen der längerfristigen Anwendung der Gewaltfreien Kommunikation in dem Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit. Diese sind notwendig, um die Chancen und Grenzen der GfK im sozialpädagogischen Berufsalltag besser ausloten zu können. In den folgenden Bereichen gibt es aus meiner Sicht noch Forschungsbedarf:

- Chancen, Grenzen und Auswirkungen der GfK, besonders in der Arbeit mit Menschen mit sog. geistiger Behinderung, Menschen mit sog. psychischen Erkrankungen, Menschen mit Suchterkrankungen, arbeitslosen Menschen, in der Erziehung, in der Schule, in der Kinder- und Jugendarbeit, in der Heimerziehung und in der Arbeit mit alten Menschen und deren Angehörigen.
- über die Auswirkungen von Diagnosen – Wo in der Sozialen Arbeit sind Diagnosen aktuell zwingend notwendig und wo können sie durch gewaltfreie Sprache ersetzt werden?
- über die Rolle der Gewaltfreien Kommunikation in der Burnout-Prävention.

Zwischenmenschliche Kommunikation findet überall statt, daher muss die Gewaltfreie Kombination nicht für jedes Tätigkeitsfeld der Sozialen Arbeit neu erfunden werden. Trotzdem scheint es sinnvoll, die GfK an die Besonderheiten und Umstände der Zielgruppen anzupassen und sich über die Erfahrungen auszutauschen. Nur so können das Potential und die Grenzen dieses Ansatzes genauer erfasst werden.

Zwei für die Soziale Arbeit relevante Themen wurden in dieser Arbeit nicht ausführlich behandelt. Die mit der Gewaltfreien Kommunikation zusammenhängenden Aspekte Macht in der Sozialen Arbeit sowie Nähe und Distanz im Berufsalltag wurden hier nur angerissen. Beide sind so umfangreich, dass sie nur im Rahmen weiterer Diplomarbeiten zufrieden stellend bearbeitet werden können.

Die Gewaltfreie Kommunikation ist kein Patentrezept und es ist nicht klar, welche Bedeutung sie in Zukunft im weiten Feld der sozialen Arbeit haben wird. Aufgrund der positiven Ergebnisse der Literaturrecherche über die Wirkung der Gewaltfreien Kommunikation, möchte ich drei Anregungen geben.

- Eine Verankerung der Gewaltfreien Kommunikation in der Ausbildung von SozialpädagogInnen (auch außerhalb des Studienschwerpunktes Beratung), ErzieherInnen und PädagogInnen kann BerufseinsteigerInnen befähigen im Arbeitsalltag zu bestehen und gesund zu bleiben.
- SozialpädagogInnen können die Gewaltfreie Kommunikation in die Konzipierung von Elternkursen einbeziehen, um Familien bei der Konfliktbewältigung und -prävention zu unterstützen.
- Wissenschaftliche Arbeiten und Veröffentlichungen zur Gewaltfreien Kommunikation aus dem deutschen Sprachraum können in einer digitalen Datenbank gesammelt und interessierten LeserInnen zugänglich gemacht werden.

Jeder gibt „die Sprachmuster weiter, die er oder sie selbst erfahren hat – im festen Glauben, sie seien wirksam und nützlich“ (Gens/Pásztor 2005, S. 20). Alte Sprachmuster werden wahrscheinlich erst dann aufgegeben, wenn nützlichere und wirksamere gefunden werden. Die GfK stellt für mich persönlich einen besonders effektiven Weg dar, Konflikte auf der sprachlichen Ebene zu klären und jeglichen zwischenmenschlichen Beziehungen eine wertschätzende und stabile Basis zu geben. Ich hoffe durch diese Arbeit einige Anregungen gegeben zu haben, wie das GfK-Modell von Marshall Rosenberg in den sozialpädagogischen Alltag integriert werden und vielleicht Früchte tragen kann.

Monika Oboth spricht mir aus dem Herzen wenn sie schreibt, dass es im Alltag auf unsere Grundhaltung, also der Wertschätzung aller Bedürfnisse jedes Menschen ankäme. Die Sprache wäre dabei nur Hilfsmittel oder Erschwernis, nicht mehr und nicht weniger (vgl. 2007, S. 14). Deshalb möchte ich mich ihrem „Plädoyer für den unideologischen Umgang mit der Gewaltfreien Kommunikation“ anschließen und hoffe, dass das Modell der Gewaltfreien Kommunikation noch viele Menschen erreichen wird und deren Leben bereichern kann (ebd., S. 9). Mit dem Vorlegen dieser Arbeit möchte ich dazu beitragen.

Literaturverzeichnis

- Alderfer, Clayton: Existence, Relatedness, and Growth. Human Needs in Organizational Settings. New York 1972.
- Antonovsky, Aaron: Salutogenese: Zur Entmystifizierung von Gesundheit. Tübingen 1997.
- Arlt, Ilse: Wege zu einer Fürsorgewissenschaft. Wien 1958.
- Beck, Simon: Developing Nonviolent Communication: An Integral Approach [Master Arbeit]. Victoria 2005.
- Bitschnau, Karoline: „Gewaltfreie Kommunikation“ als relationale und soziale Kompetenz. Empirische Studie zur Qualität zwischenmenschlicher Verständigung [Dissertation]. Innsbruck 2007.
- Bonacker, Thorsten/Imbusch, Peter: Zentrale Begriffe der Friedens- und Konfliktforschung: Konflikt, Gewalt, Krieg, Frieden. In: Imbusch, Peter/Zoll, Ralf (Hrsg.): Friedens- und Konfliktforschung. Eine Einführung. 4. Auflage. Wiesbaden 2006, S. 67-126.
- Britz, Sandra et. al.: Die Welt der Bedürfnisse. Eine pädagogische Mappe. 1. Auflage. Luxemburg, Salzburg, Wien 2007.
<http://www.allweneed.lu/Ausstellung> [Stand 09.08.2009].
- Burisch, Matthias: Das Burnout-Syndrom. Theorie der inneren Erschöpfung. 3. überarbeitete Auflage. Heidelberg 2006.
- Burton, John (Hrsg.): Conflict: Human Needs Theory. New York 1990.
- Danielsen, Gert: Meeting Human Needs, Preventing Violence: Applying Human Needs Theory to the Conflict in Sri Lanka. Buenos Aires 2005.
- Dietrich, Georg: Allgemeine Beratungspsychologie. Göttingen, Toronto, Zürich 1983.
- Dörr, Margret/Müller Burkhard (Hrsg.): Nähe und Distanz. Ein Spannungsfeld pädagogischer Professionalität. Weinheim und München 2006.
- Enzmann, Dirk: Gestreßt, erschöpft oder ausgebrannt? Einflüsse von Arbeitssituation, Empathie und Coping auf den Burnoutprozeß. München, Wien 1996.
- Finke, Jobst: Empathie und Interaktion. Methodik und Praxis der Gesprächspsychotherapie. Stuttgart, New York, 1994.
- Gaschler, Frank/Gaschler, Gundi: Ich will verstehen, was du wirklich brauchst. Gewaltfreie Kommunikation mit Kindern. Das Projekt Giraffentraum. 3. Auflage. München 2009.

- Maslow, Abraham: Motivation und Persönlichkeit. 10. Auflage. Reinbek bei Hamburg 2005.
- Max-Neef, Manfred: Human Scale Development. Conception, Application and Further Reflections. New York, London 1991.
- McClelland, David: The achieving society. Princeton 1961.
- Murray, Henry: Explorations in personality. New York 1938.
- Nash, Andrea: Case Study of Tekoa Institute: Illustration of Nonviolent Communication Training's Effect on Conflict Resolution. Masterarbeit. Virginia 2007.
- Oboth, Monika: Inspiration und Herausforderung. Was problematisch werden kann in der Praxis der Gewaltfreien Kommunikation. In: Spektrum der Mediation. Fachzeitschrift des Bundesverbandes Mediation e.V., Nr. 28, 2007, S. 9-14.
- Obrecht, Werner: Ein normatives Modell rationalen Handelns. Umriss einer wert- und wissens-theoretischen Allgemeinen normativen Handlungstheorie für die Soziale Arbeit und eine Theorie des Verstehens und der >Deutungsmuster<. In: Symposium Soziale Arbeit. Beiträge zur Theoriebildung und Forschung in Sozialer Arbeit. Bern 1996. S. 109-201.
- Petzold, Hilarion (Hrsg.): Wege zum Menschen. Methoden und Persönlichkeiten moderner Psychotherapie. Ein Handbuch. Band I. Paderborn 1994, S. 7-8.
- Rogers, Carl: Die klientenzentrierte Gesprächspsychotherapie. Client-Centered Therapy. Frankfurt am Main 1994.
- Rogers, Carl: Die nicht-direktive Beratung. Counseling and Psychotherapy. 6. Auflage. Frankfurt am Main 1991.
- Rogers, Carl: Therapeut und Klient. Grundlagen der Gesprächspsychotherapie. Frankfurt am Main 1991a.
- Rosenberg, Marshall: Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens. 8. Auflage. Paderborn 2009.
- Rosenberg, Marshall: Frequently Asked Questions. 2009a.
http://www.nonviolentcommunication.com/rosenberg/marshall_rosenberg_faqs.htm [Stand 20.04.2009]
- Rosenberg, Marshall: Das können wir klären! Wie man Konflikte friedlich und wirksam lösen kann. 2. Auflage. Paderborn 2007a.
- Rosenberg, Marshall: Was deine Wut dir sagen will: überraschende Einsichten. Das verborgene Geschenk unseres Ärgers entdecken. 2. Auflage. Paderborn 2007b.

- Rosenberg, Marshall: Konflikte lösen durch Gewaltfreie Kommunikation. Ein Gespräch mit Gabriele Seils. 7. Auflage. Freiburg u. a. 2004.
- Rust, Serena: Wenn die Giraffe mit dem Wolf tanzt. Vier Schritte zu einer einfühlsamen Kommunikation. 4. Auflage. Burgrain 2007.
- Salisch, Maria v. (Hrsg.): Emotionale Kompetenz entwickeln. Grundlagen in Kindheit und Jugend. 1. Auflage. Stuttgart 2002.
- Schröttle, Monika/Ansorge, Nicole: Gewalt gegen Frauen in Paarbeziehungen. Eine sekundäranalytische Auswertung zur Differenzierung von Schweregraden, Mustern, Risikofaktoren und Unterstützung nach erlebter Gewalt. Kurzfassung. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2009.
- Staub-Bernasconi, Silvia: Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft, Systemische Grundlagen und professionelle Praxis - Ein Lehrbuch. Bern 2007.
- Staub-Bernasconi, Silvia: Systemtheorie, soziale Probleme und Soziale Arbeit: lokal, national, international oder: vom Ende der Bescheidenheit. Bern, Stuttgart, Wien 1995.
- Steckal, Donna: Compassionate Communication Training and levels of participant empathy and self-compassion [Dissertation]. United States International University. San Diego 1994.
- Straumann, Ursula: Klientenzentrierte Beratung. In: Nestmann/Engel/Sickendiek (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Band 2. Tübingen 2004, S. 641-654.
- Stumm, Gerhard/Wirth, Beatrix (Hrsg.): Psychotherapie: Schulen und Methoden. Eine Orientierungshilfe für Theorie und Praxis. Wien 1994.
- URL 1: Association for Humanistic Psychology 2009.
<http://www.ahpweb.org/aboutahp/whatis.html> [Stand 26.07.2009]
- URL 2: CNVC: Biography - M. Rosenberg. 2009.
<http://www.cnvc.org/en/about-us/our-founders-bio/our-founders-bio>
[Stand 04.05.2009]
- URL 3: PuddleDancer Press: Curriculum Vitae - Marshall Rosenberg.
http://www.nonviolentcommunication.com/press/press-pdf/5b_mbr_cv.pdf
[Stand 20.04.2009]
- URL 4: PuddleDancer Press: Biography - M. Rosenberg. 2009.
http://www.nonviolentcommunication.com/press/press-pdf/MR_Bio_060926.pdf
[Stand 20.04.2009]
- URL 5: Key Facts About the Nonviolent Communication Process.
<http://www.nonviolentcommunication.com/aboutnvc/keyfacts.htm>
[Stand 04.05.2009]

URL 6: TOA Servicebüro.

http://www.toa-servicebuero.de/restorative_justice [Stand 22.09.2009]

URL 7: Wikipedia Gewaltfreie Kommunikation. 2009.

http://de.wikipedia.org/wiki/Gewaltfreie_Kommunikation [Stand 14.09.09]

Yalom, Irvin: Existentielle Psychotherapie. Köln 1989.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Hierarchie der Bedürfnisse nach Maslow	38
Tabelle 1: Unterscheidung von Beobachtung und Bewertung	12
Tabelle 2: Antreiber und mögliche Gegengifte	52
Tabelle 3: Bedürfnisse - Übersetzung in eine für Kinder verständliche Sprache.....	66
Tabelle 4: Die fünf verschiedenen Arten von „Bedürfnisbefriedigern“ nach Max-Neef	91

Anhang

- Anhang 1: Gefühlsliste – erfüllte Bedürfnisse
- Anhang 2: Gefühlsliste – unerfüllte Bedürfnisse
- Anhang 3: Liste von Interpretationsgefühlen
- Anhang 4: Bedürfnisliste von Gens
- Anhang 5: Die Bedürfnismatrix nach Max-Neef
- Anhang 6: Die Fünf Arten von „Bedürfnisbefriedigern“ nach Max-Neef
- Anhang 7: Kurzbefragung - GfK in der Arbeit mit Arbeitslosen Menschen (Berkey)
- Anhang 8: Kurzbefragung - GfK in Justizvollzugsanstalten (Heintz / Jennings)
- Anhang 9: Kurzbefragung - GfK für Eltern / in der Erziehung (Gaschler / Gaschler)
- Anhang 10: Kurzbefragung - GfK in Kindergärten / Grundschulen
(Gaschler / Gaschler)
- Anhang 11: Kurzbefragung - GfK in Kindergärten (Hammer)
- Anhang 12: Kurzbefragung - GfK in der Schule (Gaschler / Gaschler)

Gefühlsliste I

Wie wir uns wahrscheinlich fühlen werden, wenn sich unsere Bedürfnisse erfüllen (Rosenberg 2009, S. 63)

angeregt	fasziniert	motiviert
aufgeregt	freundlich	munter
angenehm	friedlich	mutig
aufgedreht	fröhlich	neugierig
ausgeglichen	froh	optimistisch
befreit	gebannt	ruhig
begeistert	gefasst	satt
behaglich	gefesselt	schwungvoll
belebt	gelassen	selbtsicher
berauscht	gespannt	selbstzufrieden
berührt	gerührt	selig
beruhigt	gesammelt	sicher
beschwingt	geschützt	sich freuen
bewegt	glücklich	spritzig
eifrig	gutgelaunt	still
ekstatisch	heiter	strahlend
energiegeladen	hellwach	überglücklich
energisch	hocherfreut	überrascht
engagiert	hoffnungsvoll	überschwänglich
enthusiastisch	inspiriert	überwältigt
entlastet	jubilend	unbekümmert
entschlossen	kraftvoll	unbeschwert
entspannt	klar	vergnügt
entzückt	lebendig	verliebt
erfreut	leicht	wach
erfrischt	liebepoll	weit
erfüllt	locker	wissbegierig
ergriffen	lustig	zärtlich
erleichtert	Lust haben	zufrieden
erstaunt	mit Liebe erfüllt	zuversichtlich

Gefühlsliste II

Wie wir uns wahrscheinlich fühlen werden, wenn sich unsere Bedürfnisse nicht erfüllen (Rosenberg 2009, S. 64)

ängstlich alarmiert angeekelt angespannt voller Angst ärgerlich apathisch aufgeregte ausgelaugt bedrückt beklommen besorgt bestürzt betroffen bitter deprimiert dumpf durcheinander einsam elend empört enttäuscht entrüstet ermüdet ernüchtert erschlagen erschöpft erschreckt erschrocken erschüttert	erstarrt frustriert furchtsam gehemmt geladen gelähmt gelangweilt genervt hasserfüllt hilflos in Panik irritiert kalt kribbelig lasch leblos lethargisch lustlos miserabel müde mutlos nervös niedergeschlagen perplex ruhelos traurig sauer scheu schlapp schüchtern	schockiert schwer sorgenvoll streitlustig teilnahmslos todtraurig tot überwältigt voller Sorgen unglücklich unter Druck unbehaglich ungeduldig unruhig unwohl unzufrieden verärgert verbittert verletzt verspannt verstört verzweifelt verwirrt widerwillig wütend zappelig zitternd zögerlich zornig
--	--	---

Liste von Interpretationsgefühlen (nach GfK Gesichtspunkten)
(Rosenberg 2009, S. 62)

abgeschnitten	herabgesetzt	niedergemacht
angegriffen	hintergangen	provoziert
ausgebeutet	in die Enge getrieben	sabotiert
ausgenutzt	manipuliert	übergangen
bedroht	missbraucht	unterbrochen
benutzt	missverstanden	unter Druck gesetzt
beschämt	nicht beachtet	unterdrückt
betrogen	nicht ernst genommen	ungewollt
bevormundet	nicht geachtet	uninteressant
eingeeengt	nicht gehört	unwichtig
eingeschüchtert	nicht gesehen	verlassen
festgenagelt	nicht verstanden	vernachlässigt
gequält	nicht unterstützt	vernichtet
gezwungen	nicht respektiert	vertrieben
gestört	nicht wertgeschätzt	zurückgewiesen

Diese Interpretationsgefühle werden auch Opfergefühle (da es eine/n TäterIn gibt), Nicht-Gefühle oder Pseudogefühle genannt, da es sich hier nicht um Gefühle im eigentlichen Sinn handelt.

Bedürfnisliste (nach Gesichtspunkten der Gewaltfreien Kommunikation)
(Gens und Pástor 2007, S. 92)

Abwechslung Aktivität Akzeptanz Aufmerksamkeit Austausch Ausgewogenheit Authentizität Autonomie Bewegung Beständigkeit Bildung Effektivität Ehrlichkeit Einfühlung Entspannung Entwicklung Feiern Freiheit Freude/Spaß Frieden Geborgenheit Gesundheit	Gemeinschaft Glück Harmonie Identität Initiative Integrität Inspiration Intensität Kultur Kongruenz Kontakt Kraft Kreativität Lebensfreude Liebe Menschlichkeit Mitgefühl Nähe Natur Offenheit Originalität Ordnung	Respekt Ruhe Selbstbestimmung Selbstverantwortung Selbstverwirklichung Sicherheit Sinn Schutz Sexualität Spiritualität Struktur Unterstützung Verantwortung Verbundenheit Vergnügen Vertrauen Verständigung wahrgenommen werden Wärme Wertschätzung Zentriertheit Zugehörigkeit
---	--	--

Diese Liste ist eine Auswahl – sie dient Ihrer Inspiration

© Klaus-Dieter Gens
www.gewaltfrei.de

Ergänzungen von Serena Rust (vgl. Rust 2007, S. 169)

Achtsamkeit Anregung Ästhetik Bewusstheit Dankbarkeit Einbezogen sein Entfaltung	Erholung Ganzheit Individualität Intimität Klarheit Lebenserhaltung Tiefe	Verbindlichkeit Verständnis Wachstum Wahrhaftigkeit Wissen Würdigung
--	---	---

Die Bedürfnismatrix nach Max-Neef

(Max-Neef 1991, S. 32f)

Fundamental Human Needs	Being (qualities)	Having (things)	Doing (actions)	Interacting (settings)
subsistence	physical and mental health	food, shelter work	feed, clothe, rest, work	living environment, social setting
protection	care, adaptability autonomy	social security, health systems, work	co-operate, plan, take care of, help	social environment, dwelling
affection	respect, sense of humor, generosity, sensuality	friendships, family, relationships with nature	share, take care of, make love, express emotions	privacy, intimate spaces of togetherness
understanding	critical capacity, curiosity, intuition	literature, teachers, policies educational	analyze, study, meditate investigate,	schools, families universities, communities
participation	receptiveness, dedication, sense of humor	responsibilities, duties, work, rights	cooperate, dissent, express opinions	associations, parties, churches, neighborhoods
leisure	imagination, tranquility spontaneity	games, parties, peace of mind	day-dream, remember, relax, have fun	landscapes, intimate spaces, places to be alone
creation	imagination, boldness, inventiveness, curiosity	abilities, skills, work, techniques	invent, build, design, work, compose, interpret	spaces for expression, workshops, audiences
identity	sense of belonging, self- esteem, consistency	language, religions, work, customs, values, norms	get to know oneself, grow, commit oneself	places one belongs to, everyday settings
freedom	autonomy, passion, self- esteem, open- mindedness	equal rights	dissent, choose, run risks, develop awareness	anywhere

Die fünf verschiedenen Arten von „Bedürfnisbefriedigern“ nach Max-Neef (vgl. 1991, S. 31f).

<p>a) Violators or destroyers are elements of a paradoxical effect. Applied under the pretext of satisfying a given need, they not only annihilate the possibility of its satisfaction, but also render the adequate satisfaction of other needs impossible. They seem to be especially related to the need for protection.</p>		
Supposed Satisfier	Need to Be Supposedly Satisfied	Needs, the Satisfaction of Which it impairs
Bureaucracy	Protection	Understanding, Participation, Creation Identity, Freedom
Authoritarianism	Protection	Affection, Understanding, Participation, Creation, Identity, Freedom
<p>b) Pseudo-satisfiers are elements that generate a false sense of satisfaction of a given need. Although not endowed with them aggressiveness of violators or destroyers, they may on occasion annul, in the medium term, the possibility of satisfying the need they were originally aimed at fulfilling. Their main attribute is that they are generally induced through propaganda, advertising or other means of persuasion.</p>		
Satisfier		Need Which It Seemingly Satisfies
Exploitation of natural resources		Subsistence
Chauvinistic nationalism		Identity
Formal democracy		Participation
Stereotypes		Understanding
<p>c) Inhibiting Satisfiers are those that generally oversatisfy a given need, therefore seriously curtailing the possibility of satisfying other needs. With some exceptions, they share the attribute of originating in deep-rooted customs, habits and rituals.</p>		
Satisfier	Need	Needs, the satisfaction of which is inhibited
Overprotective family	Protection	Affection, Understanding, Participation, Idleness, Identity, Freedom
Authoritarian classroom	Understanding	Participation, Creation, Identity, Freedom
<p>d) Singular Satisfiers are those that satisfy one particular need. In regard to the satisfaction of other needs, they are neutral. They are characteristic of plan and programs of assistance, cooperation and development. These satisfiers are similar in that they are institutionalized; that is, their origins are in institutions of the state, of the private sector or of the voluntary or non-governmental sector.</p>		
Satisfier		Need that It Satisfies
Programs to provide food and housing		Subsistence
Curative medicine		Subsistence
<p>e) Synergic Satisfiers are those that satisfy a given need, simultaneously stimulating and contributing to the fulfilment of other needs. They share the attribute of being antiauthoritarian in the sense that they constitute a reversal of predominant values, such as competition and coerciveness.</p>		
Satisfier	Need	Needs, the Satisfaction of which it stimulates
Democratic community organizations	Participation	Protection, Affection, Leisure, Creation, Identity, Freedom
Direct democracy	Participation	Protection, Understanding, Identity, Freedom
Self-managed house-building programs	Subsistence	Understanding, Participation

Tabelle 4: Die fünf verschiedenen Arten von „Bedürfnisbefriedigern“ nach Max-Neef

Sozialpädagogisches Arbeitsfeld: Qualifizierung von arbeitslosen Sozialhilfeempfängern (größtenteils mit Migrationshintergrund)

Name des Projekts:	Bürgerservice Stadtwacht Süd, gefördert mit Mitteln des ESF (Ziel-2), Teilbereich Sozial – und Konflikttraining, Durchführung durch die Noris-Arbeit gGmbH
Ort, Bundesland:	Nürnberg, Bayern
Art:	Seminar mit 5 Unterrichtstagen, verteilt über vier Monate
Dauer:	Januar bis April 2005
Anzahl TrainerInnen:	Eine Trainerin für 20 TeilnehmerInnen insgesamt, aufgeteilt in 2 Gruppen mit je 10 TeilnehmerInnen
Ausbildung d. TrainerIn:	Diplom-Psychologin
GfK Ausbildung der TrainerIn:	zertifizierte Trainerin für Gewaltfreie Kommunikation
Ehrenamtliches Engagement:	nein
Website d. Projekts/ TrainerIn:	www.marianne-berkey.de

Wie wurde das Konzept der GfK an dieses spezielle Arbeitsfeld/Klientel angepasst?

- Verwendung von Beispielen aus dem Teilnehmerkreis
- Flexibles Eingehen auf die Bedenken der Teilnehmer
- viele Übungen zur Wahrnehmung und Validierung der eigenen Bedürfnisse

Welche strukturellen oder institutionellen Grenzen gibt es in der Anwendung der GfK in diesem Arbeitsfeld (gesetzlich, durch den Arbeitsauftrag, ArbeitgeberIn etc)?

- die strukturelle Grenze lag darin, dass es die Arbeitsaufgabe der TeilnehmerInnen war, die öffentliche Sicherheit in Parks und Grünanlagen zu erhöhen und Missnutzungen einzudämmen, d.h. es handelte sich nicht um zieloffene Dialoge, sondern die Bürger sollten zur Verhaltensumkehr bewegt werden. Gleichzeitig sollten die Teilnehmer jedoch die Gespräche mit Bürgern einvernehmlich führen und sich um eine gute Atmosphäre bemühen, und bei diesem zweiten Ziel war die Methode der Gewaltfreien Kommunikation hilfreich.

Welche Veränderungen wurden beim ‚Klientel‘ durch die Anwendung der GfK deutlich?

Aus TrainerInnen Sicht:

- Sensibilisierung für die Thematik
- TN* haben angefangen, das eigene Kommunikationsverhalten zu reflektieren
- TN haben die Motivation entwickelt, etwas Neues auszuprobieren
- Wichtig war für die TN das Erfahren von Empathie
- erste Schritte wurden gemacht, bei Konflikten mit Bürgern diese nicht sofort zurechtzuweisen, sondern flexibler in der Kommunikation zu werden

Aus KlientInnen Sicht:

- es war hilfreich, Praxisfälle zu diskutieren
- es war hilfreich, sich mit sich selbst auseinanderzusetzen, und auf Gefühle und Bedürfnisse zu achten
- es war eine Lernerfahrung, nicht gleich alles negativ zu sehen

weitere Anmerkungen:

*TN = TeilnehmerInnen

Sozialpädagogisches Arbeitsfeld: Soziale Arbeit in Justizvollzugsanstalten

Name des Projekts:	neue Wege gehen
Ort, Bundesland:	Sehnde, Niedersachsen
Art:	jeweils 1 Mal pro Woche (10* 4h)
Anzahl TrainerInnen:	2
Ausbildung d. TrainerIn:	Georgis Heintz: Erzieherin, mit Schwerpunkt Jugend- und Heimerziehung, Kommunikationstrainerin (u. a.) Jens Hennings: Dipl.-Ing., Management-Berater und Teamentwickler, Coach (u. a.)
GfK Ausbildung der TrainerIn:	GfK-TrainerIn in Ausbildung: 2x
Ehrenamtliches Engagement:	ja
Website d. Projekts/ TrainerIn:	www.lebendigeKommunikation.de und www.gfk-justiz.de

Wie wurde das Konzept der GfK an dieses spezielle Arbeitsfeld/Klientel angepasst?

- viel Empathie für ihre Situation
- wir verbringen mehr Zeit mit Selbstempathie, da viel Schmerz da ist, der es oft schwieriger macht, den Anderen zu sehen
- ansonsten machen wir die gleichen Übungen, wie mit anderen Gruppen

Welche strukturellen oder institutionellen Grenzen gibt es in der Anwendung der GfK in diesem Arbeitsfeld (gesetzlich, durch den Arbeitsauftrag, ArbeitgeberIn etc)?

- die Grenzen im Gefängnis sehe ich in der Schwierigkeit, die Beamten (die den „Schlüssel“ haben) als gleichwertige Menschen zu sehen- und umgekehrt
- unser Strafsystem basiert ja auf Strafe: es gibt die einen, die es „verdient“ haben - und die, die diese Strafe „bewachen“

Welche Veränderungen wurden bei Klientel durch die Anwendung der GfK deutlich?

Aus TrainerInnen Sicht:

- mehr Vertrauen unter den Teilnehmern
- mehr Zugang zu ihren Bedürfnissen, besserer Kontakt zu sich
- mehr „Lust“ zur Veränderung
- bei vielen eine Steigerung der Einfühlungsfähigkeit

Aus KlientInnen Sicht:

- „Als Leiter ward ihr sehr menschlich und sympathisch. Ich ärgere mich nicht mehr über meine Mitmenschen, da ich gelernt habe, die Seite meines Gegenübers zu sehen und versuche es zu fühlen. Ihr habt und bringt Menschlichkeit rüber und tut eine „gefangenen Seele“ gut!
- „Wesentliches Ergebnis des Seminars war für mich die Erkenntnis, nicht mehr permanent meine eigenen Bedürfnisse in den Vordergrund zu stellen, sondern mehr Rücksicht in der Kommunikation auf andere zu nehmen. Und insbesondere in heiklen Situationen vorher versuchen daran zu denken, dass das was ich sagen einen großen Einfluss auf die Reaktion des Nächsten und für das Miteinander hat.“
- „Ich habe gelernt, dass es sinnvoll ist, mir über meine Gefühle und Bedürfnisse bewusst zu werden, bevor ich handle. Meine Reaktion hat viel mit dem zu tun, was zu mir zurückkommt.“
- „Ich habe Möglichkeiten für mich gefunden, aus schwierigen Situationen herauszukommen.“
- „Mir gefällt die Genauigkeit der 4 Schritte. Es hilft mir, Klarheit über mich zu erhalten.“
- „Als ich hierher kam dachte ich mir:“ Geh mal hin und hör es dir an, wird schon nicht so schlimm sein.“ Ich bin erstaunt, in wie vielen Situationen ich mich wieder gefunden habe.“

Sozialpädagogisches Arbeitsfeld: Arbeit mit Eltern

Name des Projekts:	Ich will verstehen, was du wirklich brauchst
Ort, Bundesland:	im deutschsprachigen Raum
Art:	2 – 2 1/2 Tage Training
Dauer:	
Anzahl TrainerInnen:	2
Ausbildung d. TrainerIn:	SozialarbeiterIn / SozialpädagogIn: ja 1x andere Ausbildung: Psychologin weitere Zusatzausbildung(en): Mediator, Coach
GfK Ausbildung der TrainerIn:	zertifizierte GfK-TrainerInnen: 2x GfK TrainerIn in Ausbildung: Assistenten
Ehrenamtliches Engagement:	
Website d. Projekts/ TrainerIn:	www.giraffentraum.de

Wie wurde das Konzept der GfK an dieses spezielle Arbeitsfeld/Klientel angepasst?

- Das Konzept Starke Eltern-Starke Kinder® vom deutschen Kinderschutzbund (im Wesentlichen basierend auf Thomas Gordon) hat uns in der Konzeption bereichert. Im Seminar behandeln wir auch das Thema Erziehungsziele- und –werte, nonverbale Kommunikation, Familienkonferenzen, soziokratische und systemische Entscheidungen
- In den Seminaren gehen wir auf das Thema „Grenzen setzen“ ein, was nicht allein mit dem „Einsatz schützender Gewalt“ der GfK erklärbar ist
- rein abstrakte Bezeichnungen für Bedürfnisse sind für Kinder schwer verständlich. Deshalb haben wir Bedürfnisse in Kindersprache übersetzt

Welche strukturellen oder institutionellen Grenzen gibt es in der Anwendung der GfK in diesem Arbeitsfeld (gesetzlich, durch den Arbeitsauftrag, ArbeitgeberIn etc)?

- keine

Welche Veränderungen wurden bei Klientel durch die Anwendung der GfK deutlich?

Aus TrainerInnen Sicht:

- Das Selbstwertgefühl und das Selbstverständnis der Eltern steigerten sich. Zum einen erkannten sie, dass sie mit ihren Problemen nicht allein sind, zum anderen, dass auch eigene Bedürfnisse noch zählen, auch wenn Frau zur Mutter wird.

Aus KlientInnen Sicht:

- Eltern erhalten eine Art intrinsischer Orientierung anstatt dem Drang, irgendwelchen Erziehungsratgebern folgen zu müssen.

Sozialpädagogisches Arbeitsfeld: Arbeit in Kindergärten/Grundschulen

Name des Projekts:	Giraffentraum®
Ort, Bundesland:	im ganzen deutschsprachigen Raum, vereinzelt in Holland, Polen, USA
Art:	3 Tage Training, 3 Einheiten Coaching, Elterninfoabend, ca. 10 Tage Einführungsphase, Umsetzungsphase
Dauer:	initiiert im Jahr 2004
Anzahl TrainerInnen:	1-2
Ausbildung d. TrainerIn:	SozialarbeiterIn / SozialpädagogIn: ja 1x andere Ausbildung: Psychologin weitere Zusatzausbildung(en): Mediator, Coach
GfK Ausbildung der TrainerIn:	zertifizierte GfK-TrainerInnen: 2x GfK TrainerIn in Ausbildung: Assistenten
Website d. Projekts/ TrainerIn:	www.giraffentraum.de

Wie wurde das Konzept der GfK an dieses spezielle Arbeitsfeld/Klientel angepasst?

- die „Wölfe“ wurden weggelassen, da es wenig Sinn macht, den Kindern zu zeigen, was sie nicht tun sollen.
- In den Einführungsseminaren gehen wir auf das Thema „Grenzen setzen“ ein, was nicht allein mit dem „Einsatz schützender Gewalt“ der GfK erklärbar ist
- rein abstrakte Bezeichnungen für Bedürfnisse sind für Kinder schwer verständlich. Deshalb haben wir Bedürfnisse in Kindersprache übersetzt

Welche strukturellen oder institutionellen Grenzen gibt es in der Anwendung der GfK in diesem Arbeitsfeld (gesetzlich, durch den Arbeitsauftrag, ArbeitgeberIn etc)?

- Es ergeben sich keine Grenzen, eher ein Dilemma: ist Empathie vorrangig gegenüber der Erfüllung des (Bildungs-)Auftrags (z.B.: in Grundschulen)
- Bezogen auf das Projekt Giraffentraum®: in wie weit passt das Projekt in den Jahreszyklus? Kollidiert es eventuell mit St. Martin, Weihnachtsvorbereitungen, Fasching, Ostern, Sommerfest, ...

Welche Veränderungen wurden bei Klientel durch die Anwendung der GfK deutlich?

Aus TrainerInnen Sicht:

- Das Selbstwertgefühl und das Selbstverständnis der Arbeit der Erzieherinnen und LehrerInnen steigerten sich. Anstatt blind Anforderungen der Bildungs- und Erziehungspläne der Länder zu erfüllen gab es eine Rückbesinnung und Wertschätzung der Beziehungsarbeit mit den Kindern und Eltern
- Während der Projekte kommen immer wieder Teamkonflikte zu tage, die innerhalb der Coachings bearbeitet werden. Dadurch entsteht Klarheit und es kann wieder Kraft freierwerden für die eigentliche Arbeit mit den Kindern

Aus KlientInnen Sicht:

- Die Kinder entspannen sich und werden ruhiger. D.h. nicht, dass weniger Konflikte, Lebendigkeit und Aggression auftreten, man spürt eher, dass das ganze Miteinander weniger aus einem Mangel als aus einer gewissen Fülle heraus kommt. Die Erzieherinnen erleben eher eine Balance zwischen Geben und Nehmen, in der Sie einerseits tatsächlich etwas von den Kindern und Eltern zurückbekommen, vor allem aber überhaupt offen werden, diese Geschenke wahrzunehmen und anzunehmen
- ErzieherInnen trauen sich Gefühle zu zeigen und werden damit klar und eindeutig in ihren nonverbalen Äußerungen. Dadurch entschärft sich die Problematik der Doppelbotschaften und die Kinder werden ruhiger und sicherer

Sozialpädagogisches Arbeitsfeld: Arbeit in Kindertagesstätten
--

Name des Projekts:	Giraffentraum – GfK in Kindertagesstätten
Ort, Bundesland:	z.B. Demmin, Mecklenburg Vorpommern
Art:	Trainings für Fachpersonal (20 h), Trainings für Eltern (3h), Projekt mit Kindern / Begleitung d. Umsetzung (ca. 40 h)
Dauer:	z.B. seit Mai 2009
Anzahl TrainerInnen:	1
Ausbildung d. TrainerIn:	Dipl. Umweltwissenschaftler mit Schwerpunkt Kommunikation + Beratung, Zusatzausbildungen als Coach, Kommunikationstrainer, Mediator, etc.
GfK Ausbildung der TrainerIn:	GfK Anwendung mit Ziel der Zertifizierung - sobald Zertifizierungsprozess wieder aufgenommen wird
Ehrenamtliches Engagement:	nein (nicht in diesem Projekt, generell ja)
Website d. Projekts/ TrainerIn:	www.KoLeCo.de, www.Giraffentraum.de

Wie wurde das Konzept der GfK an dieses spezielle Arbeitsfeld/Klientel angepasst?

- Fokus auf Giraffe (weglassen des vermeintlich „bösen“ Wolfs)
- Geschichte mit Babygiraffe -> Verantwortungsbewusstsein der Kinder wecken
- spielerische Umsetzung gemäß Altersgruppe

Welche strukturellen oder institutionellen Grenzen gibt es in der Anwendung der GfK in diesem Arbeitsfeld (gesetzlich, durch den Arbeitsauftrag, ArbeitgeberIn etc)?

- finanzielle Grenzen
- zeitliche Begrenzung bei selbständiger Umsetzung des Fachpersonals
- Projektarbeit ist schwer in KiTa-Zeitplan einzubauen

Welche Veränderungen wurden bei Klientel durch die Anwendung der GfK deutlich?**Aus TrainerInnen Sicht (laufendes Projekt):**

- Verantwortung gegenüber Giraffe als Gruppe (Gruppenzusammenhalt, Verantwortung)
- Verwendung von Gefühlsbegriffen

Aus KlientInnen Sicht (laufendes Projekt):

- Verantwortung gegenüber Giraffe als Gruppe (Gruppenzusammenhalt, Verantwortung)
- Verwendung von Gefühlsbegriffen

weitere Anmerkungen:

- Trainer können immer nur einen Anstoß geben. Oft scheitert die weitere Umsetzung daran, dass KlientInnen Schwierigkeiten haben, ihren eigenen Weg zur Umsetzung zu finden. Dadurch besteht die Gefahr, dass Projekte wieder einschlafen. Eine dauerhafte Begleitung ist daher sinnvoll, scheitert aber leider oft am Geld.
- Der „Erfolg“ eines Projektes ist oft schwer zu messen. Als Trainer streue ich „Samen“ die möglicherweise erst in einigen Jahren aufgehen. Z.B. wenn die Kinder in der Grundschule sich mit Gefühlsbegriffen äußern können, wenn ein Teilnehmer Monate nach einem Seminar merkt, dass er „Gesprächsstörer“ verwendet und auf „Gesprächsförderer“ umschaltet, wenn jemand nach mehreren Jahren wieder etwas zur Haltung der GfK liest und dann die Erfahrungen aus meinem Seminar wie Puzzleteile zusammenfügt,....

Sozialpädagogisches Arbeitsfeld: Schulen (Giraffenschulen)

Name des Projekts:	Jahresfortbildung für Lehrer/innen in GfK
Ort, Bundesland:	Traunstein, Bayern
Art:	bisher 9 Tage Training
Dauer:	seit 04/2007
Anzahl TrainerInnen:	2 TrainerInnen / 16 TeilnehmerInnen
Ausbildung d. TrainerIn:	SozialarbeiterIn / SozialpädagogIn
GfK Ausbildung der TrainerIn:	zertifizierte GfK-TrainerInnen: 2x
Ehrenamtliches Engagement:	
Website d. Projekts/ TrainerIn:	www.schulpastorales-zentrum-traunstein.de

Wie wurde das Konzept der GfK an dieses spezielle Arbeitsfeld/Klientel angepasst?

- Ziel ist, zu lernen, wie GfK im Schulalltag, im Unterricht, im Lehrergespräch und im Beratungsgespräch anwendbar ist
- Zielgruppe: Lehrer aller öffentlichen Schulen (Grund-, Haupt-, Real-, Berufs- und Sonderschulen, Gymnasien)
- Thema ist u.a. Unterrichtsdidaktik und Studentafeln zur Vermittlung der GfK an Schüler

Welche strukturellen oder institutionellen Grenzen gibt es in der Anwendung der GfK in diesem Arbeitsfeld (gesetzlich, durch den Arbeitsauftrag, ArbeitgeberIn etc)?

- Lehrpläne lassen wenig Zeit für „extravagante Stunden“

Welche Veränderungen wurden bei Klientel durch die Anwendung der GfK deutlich?**Aus TrainerInnen Sicht:**

- Die Bedürfnisse nach Wertschätzung und Empathie konnten genährt werden

Aus KlientInnen Sicht:

- Lust zum Kontakt mit den Schülern, Kollegen und Eltern

weitere Anmerkungen:

- Den Begriff „Giraffenschule“ halte ich für irreführend. GfK ist kein Konzept, das irgendeinen schul-didaktischen Hintergrund liefert (anders als z.B. Montessori) GfK bezeichnet lediglich eine Haltung im Miteinander und eine Methode, dies zu praktizieren. Mathe kann man damit nicht lernen. Gleichzeitig, kann in jeder Schule GfK gelebt werden, sobald sich die Beteiligten dazu entscheiden, in der Haltung der GfK miteinander umzugehen. Die Hauptproblematik „Bewertung und Benotung“ bedarf dabei nur der Klarheit: Bewerte ich Deine Leistung oder Deine Person? Bist du ein guter Schüler oder kannst du gut Latein? Bist du faul oder verbringst du deine Zeit mit etwas anderem als Hausaufgaben.
- Die einzige „Giraffenschule“, deren Existenz ich nicht in Frage stelle befindet sich in Schweden

Eidesstattliche Erklärung

Ich versichere hiermit, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig ohne fremde Hilfe verfasst und keine anderen als die im Literaturverzeichnis angegebenen Quellen benutzt habe.

Stellen, die wörtlich oder sinngemäß aus veröffentlichten oder noch nicht veröffentlichten Quellen entnommen sind, sind als solche kenntlich gemacht.

Die Zeichnungen oder Abbildungen in dieser Arbeit sind von mir selbst erstellt worden oder mit einem entsprechenden Quellennachweis versehen.

Diese Arbeit ist in gleicher oder ähnlicher Form noch bei keiner anderen Prüfungsbehörde eingereicht worden.

Ort, Datum

Maria Schneider