

# Empathie im Konflikt

## ein Einführungstraining in Empathische Kommunikation

### ÜBER DIE GEWALTFREIE KOMMUNIKATION

Die Gewaltfreie Kommunikation (GFK) wurde in den 1970er Jahren von dem amerikanischen Psychologen Marshall B. Rosenberg entwickelt. Er hat sich die Frage gestellt, woher die Gewalt in der Welt kommt und was uns Menschen davon abhält uns mit unserem empathischen Kern zu verbinden, Konflikte gewaltfrei zu lösen und unsere Beziehungen in Verbundenheit zu gestalten. Über die Jahre hat er einige Muster in unserem Denken und Sprechen identifiziert, die Einfühlsamkeit wirksam blockieren. Mit der GFK können wir diese Muster bei uns erkennen und lebensdienliche Formen des Kommunizierens erlernen.

Der Ausgangspunkt der GFK ist die Annahme, das alles was ein Mensch jemals tut, der Versuch ist, ein Bedürfnis zu erfüllen. Manche gewählten Strategien verletzen die Bedürfnisse anderer Menschen, z.B. nach Schutz und körperlicher Unversehrtheit. Das wären alle Formen physischer Gewalt, wie wir sie kennen. Die GFK ist ein Weg für die eigenen Bedürfnisse Strategien zu finden, die im Einklang mit den Bedürfnissen Anderer stehen. Und sie ist auch ein Weg, bei Anderen den Prozess anzustoßen, für ihre Bedürfnisse Strategien zu finden, die wiederum mit unseren Bedürfnissen im Einklang stehen. Letztlich ist die GFK eine Haltung, eine Perspektive die man einnimmt und die die Wahrscheinlichkeit für das Gelingen einfühlsamer und lebendiger Beziehungen zwischen uns Menschen deutlich erhöht.

Marshall Rosenberg hat herausgefunden, dass wir mit den Mitteln unserer Sprache nur sehr unbeholfen offenbaren, was wirklich in uns vorgeht, was wir gerade empfinden und warum wir das empfinden. Was der Auslöser war und worum wir ganz konkret bitten, damit es uns besser geht. Die Gewaltfreie Kommunikation kann einem zeigen, wie man all dies in großer Klarheit ausdrücken kann und damit für Andere die Möglichkeit schafft, sich empathisch mit uns zu verbinden. Außerdem zeigt sie, wie wir in den Aussagen der Anderen all dies finden können, so sehr es auch hinter Bewertungen, Vorwürfen oder Forderungen verborgen sein mag.

## EMPATHIE

Wie kein anderes Kommunikationskonzept legt GFK einen Schwerpunkt darauf, unsere angeborene Empathiefähigkeit zu trainieren. Was versteht die GFK unter Empathie? Nun, es gibt zwei Richtungen, in die wir unsere empathische Präsenz lenken können: zu uns selbst (Selbstepathie) und zu einem Gegenüber. Empathisch mit uns selbst, sind wir dann, wenn wir nicht mit Bewertungen auf unsere Handlungen und Entscheidungen schauen, sondern unsere Gefühle und Bedürfnisse wahrnehmen und wertschätzen, die uns zu diesen Handlungen geführt haben. Es ist ein wichtiger Schritt auf dem Weg zu einer einfühlsamen Kommunikation, überhaupt einen Zugang zu den eigenen Gefühlen und Bedürfnissen zu bekommen. Empathisch mit einem Anderen sind wir dann, wenn wir mit unserer Aufmerksamkeit ganz bei den Gefühlen und Bedürfnissen unseres Gegenübers sind. Marshall Rosenberg sagt: "Das Wichtigste bei der Empathie ist: Präsenz und Langsamkeit." Präsent sein heißt im Hier-und-Jetzt sein, nichts aus unserer Vergangenheit blockiert die Verbindung und keine Erwartung an die Zukunft steht zwischen uns und dem Anderen. Langsamkeit heißt – nach meinem Verständnis – den Gefühlen und Bedürfnissen die Gelegenheit zu geben in ihrem eigenen Tempo zu erscheinen.

Dieser Zustand der Empathie ist nichts, was wir unbegrenzt halten können: Eigene Gedanken werden kommen, man spürt seine eigenen Gefühle. In der empathischen Verbindung ist es leicht, vom Anderen berührt zu werden. Man kann lernen, diese Gedanken ziehen zu lassen und zum Gegenüber zurückzukehren. Und man kann lernen die eigenen Gefühle wertzuschätzen, um dann zum Anderen zurückzugehen. Und vielleicht entscheidet man sich auch, von den eigenen Gefühlen und Bedürfnissen zu erzählen und gibt seinem Gegenüber die Möglichkeit, sich empathisch mit einem selbst zu verbinden. Der einfühlsame Kontakt kann sehr dynamisch sein.

## WAS EMPATHIE BLOCKIERT

Marshall Rosenberg hat vier Formen miteinander zu kommunizieren identifiziert, die Einfühlsamkeit wirksam blockieren, die dafür sorgen, dass man nicht verstanden wird oder ein Konflikt weiter eskalieren lassen. Diese vier Formen sind:

1. **Moralische Urteile, Vorwürfe oder Schuldzuweisungen** – „Du bist ein Lügner!“ ; „Es ist ganz allein deine Schuld, dass...“ ; „Du bist so eine verräterische Freundin!“
2. **Vergleiche anstellen** – „Dein Bruder hat nie solche Probleme gemacht...“ ; „Mit der anderen Klasse klappen diese Aufgaben immer!“
3. **Verantwortung leugnen** – „Wenn du nicht auf das hören willst, was ich dir sage, dann muss

ich dich halt bestrafen. Vielleicht lernst du daraus etwas“ ; „Ich habe das nur gemacht, weil er mir das gesagt hat.“

4. **Drohende Forderungen aufstellen** – „Entweder du machst jetzt regelmäßig deine Hausaufgaben oder du kriegst absolutes Smartphone-Verbot!“ ; „Wenn du mir nicht sagst, warum du das gemacht hast, will ich nichts mehr mit dir zu tun haben!“

Jede dieser Formen wird bei uns eine starke Abwehr auslösen, entweder weil das Gegenüber meint wir wären nicht richtig so, wie wir sind, oder weil der Andere will, dass wir etwas machen, was den eigenen Bedürfnissen widerspricht.

## DIE VIER SCHRITTE DER GEWALTFREIEN KOMMUNIKATION

Die Struktur unserer Gesellschaft, unsere Sprache und Denkmuster verhindern also, dass sich unsere Empathiefähigkeit in dem Maße entfalten kann, wie es möglich wäre. Die GFK kennt vier Schritte, die es uns zunächst ermöglichen aus diesen Mustern auszubrechen, einen Wortschatz von Gefühlen und Bedürfnissen zu entwickeln und die den Grundstein legen, für das Gelingen einfühlsamer Verbindungen mit anderen, aber auch mit uns selbst:

Der erste Schritt besteht darin, genau zu beobachten, was der Andere (oder wir selbst) getan haben, was der Auslöser war für unsere Gefühle. Die GFK unterscheidet Beobachtungen von Interpretationen, Analysen und Diagnosen etc. Bei diesem Schritt geht es ganz wesentlich darum, möglichst objektiv zu benennen, was genau in einer Situation passiert ist, was das gegenüber gesagt oder getan hat, ohne es dabei gleich zu bewerten. Absolute Objektivität ist dabei gar nicht möglich, ein unerreichbares Ideal. Aber sie ist auch gar nicht nötig. Es geht darum hinreichend objektiv und neutral zu beschreiben, was der Andere getan hat, sodass diese Person dem Gesagten vorbehaltlos zustimmen kann.

Als nächstes schauen wir, wie es uns geht und benennen ein klares Gefühl, etwas, das wir wirklich in uns spüren. Die GFK unterscheidet Gefühle sowohl von Gedanken als auch Interpretationen / Bewertungen / Analysen. Sehr gebräuchlich sind in unserem Kulturkreis einige Pseudogefühle, also Wörter, die wir wie Gefühle verwenden, die aber Urteile über sich oder andere enthalten: Ich fühle mich verraten / hintergangen / wertlos / ungeliebt / etc. (s.u. für weitere Beispiele). Hinter diesen Pseudogefühlen stecken immer echte Gefühle wie Traurigkeit, Enttäuschung oder Einsamkeit, die keine entfremdenden Urteile enthalten und den Weg zu unseren Bedürfnissen weisen. Auch wenn auf die Wendung „Ich fühle mich ...“ die Worte „wie“ oder „als ob“ folgen, wird kein echtes Gefühl benannt. Unser aktiver Gefühlswortschatz, sowohl was angenehme als auch leidvolle Gefühle betrifft, ist bedingt durch unsere Sozialisation oftmals nicht sehr stark ausgebildet.

Sich einen persönlichen und authentischen Gefühlswortschatz zu erarbeiten, der es einem ermöglicht, ganz differenziert zu schauen, wie es einem geht, ist einer der ersten Schritte beim Lernen der Gewaltfreien Kommunikation (s.u. für Gefühlslisten).

Im dritten Schritt betrachten wir, welches unserer Bedürfnisse erfüllt oder unerfüllt ist und für unser Gefühl verantwortlich. Die GFK unterscheidet Bedürfnisse, die alle Menschen teilen, von Strategien, also bestimmten Wegen, sich ein Bedürfnis zu erfüllen. Bedürfnisse wie Sicherheit, Verbundenheit, Sinn und Erholung sind nach Marshall Rosenberg allgemein menschliche Bedürfnisse, für die jedoch verschiedene Individuen oder unterschiedliche Kulturkreise je unterschiedliche Wege finden, sich diese Bedürfnisse zu erfüllen. Es ist wichtig, Bedürfnisse und Strategien nicht durcheinander zu bringen. Bedürfnisse sind nicht an konkrete Strategien gebunden und wenn eine Strategie fehlschlägt, so gibt es immer noch eine andere, die man ausprobieren kann (wenn man von ein paar physiologischen Grundbedürfnissen absieht). Wenn man eine Strategie für sein Bedürfnis hält ist man eingeengt auf diesen einen Weg und hat nicht die Freiheit nach anderen Wegen für das dahinterliegenden Bedürfnis zu suchen. Ähnlich wie mit unserem Gefühlswortschatz bedarf es auch eine Erweiterung unseres Bedürfniswortschatzes (s.u. für eine Liste von Bedürfnissen und Bedürfniswörter in Kindersprache).

Schließlich enden wir mit einer Bitte. Wir bitten um etwas, das unser Leben in diesem Augenblick bereichern würde, etwas erfüllbares in positiver Handlungssprache. Die GFK unterscheidet Bitten von Forderungen, die man daran erkennt, wie der Bittende auf ein "Nein" reagiert. Wenn er beleidigt ist und grollt, so war es ein Forderung. Wenn er dem Gegenüber die Freiheit lässt Nein zu sagen und das "Nein" als Ausdruck anderer Bedürfnisse begreift, dann war es eine Bitte. Bei diesem Punkt kommt es wesentlich auf die Haltung der bittenden Person an. Bitten, deren Erfüllung unwahrscheinlich ist, sind solche, die Gefühle erbitten, vage und abstrakt sind oder beschreiben was man nicht will ohne zu sagen, was man möchte. Erfolgversprechender ist es, ganz konkrete Verhaltensweisen oder Handlungen zu erbitten, die im Hier und Jetzt erfüllbar sind.

## GEFÜHLE BEI ERFÜLLTEN BEDÜRFNISSEN

angeregt	energiegeladen	fasziniert	inspiriert	selbtsicher	verwundert
aufgeregt	engagiert	frei	interessiert	sensibel	verzaubert
ausgeglichen	entlastet	sich freuen	kraftvoll	sicher	wach
ausgelassen	entspannt	fröhlich	klar	sorgenfrei	warmherzig
befriedigt	entzückt	geborgen	lebendig	stolz	wissbegierig
befreit	erfreut	geduldig	leicht	tapfer	wohl
begeistert	erfrischt	gefasst	liebepoll	übermütig	zärtlich
belebt	erfüllt	gelassen	locker	überrascht	zufrieden
berauscht	ergriffen	gemütlich	lustvoll	überschäumend	zuversichtlich
bereichert	erheitert	gespannt	motiviert	überwältigt	
berührt	erleichtert	gerührt	mutig	unbeschwert	
beruhigt	ermutigt	glücklich	neugierig	verblüfft	
betroffen	erregt	heiter	offen	vergnügt	
bewegt	erstaunt	hingerissen	optimistisch	verliebt	
dankbar	erwartungsvoll	hoffnungsvoll	ruhig	vertrauensvoll	

## GEFÜHLE BEI UNERFÜLLTEN BEDÜRFNISSEN

ängstlich	entsetzt	missmutig	streitlustig	verletzt
ärgerlich	enttäuscht	misstrauisch	teilnahmslos	verschlossen
angespannt	ermüdet	müde	träge	verschreckt
aufgewühlt	ernüchtert	mürrisch	traurig	verspannt
ausgelaugt	erschöpft	mutlos	überdrüssig	verstimmt
bedrückt	erschrocken	nervös	überfordert	verzweifelt
bekommen	frustriert	niedergeschlagen	unbehaglich	verwirrt
bekümmert	furchtsam	panisch	ungeduldig	widerwillig
besorgt	gehemmt	peinlich	unglücklich	wütend
beunruhigt	geladen	pessimistisch	unklar	zappelig
bitter	gelangweilt	ratlos	unruhig	zerrissen
blockiert	gereizt	ruhelos	unsicher	zittrig
deprimiert	gleichgültig	schläfrig	unter Druck	zögerlich
durcheinander	feindselig	schlapp	unwohl	zornig
eifersüchtig	hilflos	schockiert	unzufrieden	
einsam	irritiert	schwer	verängstigt	
empfindlich	kalt	skeptisch	verbittert	
energielos	leer	sorgenvoll	verlegen	
entmutigt	lustlos	strapaziert	verletzbar	

## BEDÜRFNISSE, DIE ALLE MENSCHEN TEILEN

<b>Physiologische Bedürfnisse</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Luft</li> <li>• Essen &amp; Trinken</li> <li>• Bewegung &amp; Berührung</li> <li>• Schutz</li> <li>• Unterkunft / ein Zuhause</li> <li>• Erholung</li> </ul>	<b>Bedürfnisse im Miteinander</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wertschätzung</li> <li>• Respekt / Anerkennung / Verständnis für die gewählte Lebensweise</li> <li>• Nähe</li> <li>• Zugehörigkeit</li> <li>• Vertrauen</li> <li>• Rücksichtnahme</li> <li>• Intimität (Nähe, Zärtlichkeit, Geborgenheit...)</li> <li>• Sexualität</li> <li>• Bildung / Wachstum</li> <li>• Verbindung</li> <li>• Verständnis</li> <li>• Ruhe / Alleinsein</li> <li>• Ehrlichkeit</li> </ul>
<b>Autonomie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Träume / Ziele / Werte wählen</li> <li>• Pläne zur Erfüllung meiner Träume / Ziele / Werte entwickeln</li> </ul>	
<b>Integrität</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Authentizität / Echtheit</li> <li>• Kreativität</li> <li>• Sinn</li> <li>• Selbstwert &amp; Selbstvertrauen</li> <li>• Wirksamkeit / zur Bereicherung des Lebens beitragen</li> </ul>	<b>Spirituelle Bedürfnisse</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heiterkeit</li> <li>• Schönheit</li> <li>• Harmonie / Frieden</li> <li>• Inspiration</li> <li>• Ordnung / Struktur / Klarheit</li> <li>• Leichtigkeit / Freude</li> <li>• Ritual / Feiern</li> </ul>

## BEDÜRFNISSE IN KINDERSPRACHE

Anregung	Du möchtest ... Spaß haben / etwas Neues tun ... ?
Authentizität	Du möchtest ... sagen, was wirklich in dir los ist / tun, wonach dir wirklich ist / so sein können, wie du bist, ... ?
Autonomie	Du möchtest ... selbst entscheiden, was du tust / selber aussuchen, was du magst / wählen können, wie du etwas machst, ... ?
Beständigkeit	Du möchtest ... drauf zählen können, dass es beim nächsten mal wieder so ist...?
Effektivität	Du möchtest ... es schaffen können, dass sich Dinge ändern, ... ?
Ehrlichkeit	Du möchtest ... dich darauf verlassen können, dass was einer sagt, auch stimmt, ... ?
Einbezogenheit	Du möchtest ... dabei sein, bei dem, was passiert / mitmachen, ... ?
Erholung	Du brauchst

etwas beitragen	... freie Zeit, Zeit in der dir keiner sagt, was du tun sollst ? Du möchtest ... helfen können, teilen ... ?
Feiern	Du möchtest ... zeigen, wie glücklich du dich fühlst, ... ?
Freiheit	Du möchtest ... selbst entscheiden, was für dich gut ist ?
Frieden	Du möchtest ... still sein, Ruhe haben, ... ?
Gegenseitigkeit, Einvernehmen	Du möchtest ... Menschen kennen, die dieselben Ideen haben / Freunde haben, die dasselbe wichtig finden, ... ?
Gemeinschaft	Du brauchst ... Freunde / dass jemand bei dir ist / dass jemand zu dir hält, ... ?
Identität	Du möchtest ... herausfinden, was du wirklich willst / verschiedene Sachen ausprobieren und sie wieder lassen können, wenn es dir damit nicht gut geht ... ?
Kompetenz	Du möchtest ... wirklich sicher sein, dass du das tun kannst / zeigen, dass du es schaffen wirst?
Kooperation	Du möchtest ... dass alle miteinander etwas tun / wir zusammenarbeiten / wir ein Team sind, ... ?
Kreativität	Du möchtest ... deine Kraft spüren / entdecken, was du schaffen kannst / etwas Neues machen, was dir passt, ... ?
Mitgefühl	Du möchtest ... dass andere (checken) bemerken, was mit dir los ist, wie besonders es für dich ist, wie hart/schwer es für dich ist, ... ?
Ordnung / Struktur	Du möchtest ... deine Sachen gleich finden können / den Durchblick haben, was gerade passiert, ... ?
Rücksichtnahme	Du möchtest ... dass deine Bedürfnisse und die der anderen zählen / dass Menschen bekommen, was sie brauchen / sicher sein, dass für alle gut gesorgt ist ... ?
Sicherheit	Du möchtest ... sehen können, dass es dir bei einer Sache gut gehen wird, ... ?
Sinn	Du möchtest ... etwas tun, was wirklich wichtig ist, ... ?
Trauern	Du möchtest ... zeigen, wie traurig du bist ... ?
Unterstützung	Du brauchst ... Hilfe, jemanden, der dich unterstützt, ... ?
Verbindung	Du möchtest ... spüren können, dass du dazu gehörst, ... ?
Wertschätzung	Du möchtest

Zuneigung	... dass andere bemerken, wie wichtig das ist, was du tust, wie wertvoll du für sie bist, ... ? Du möchtest ... spüren, dass jemand nahe ist / sehen, dass jemand dich mag, ... ?
-----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## PSEUDOGEFÜHLE

Oft verwenden wir die Wendung „Ich fühle mich ...“ ohne dass dann ein wirkliches Gefühl benannt wird. Wenn wir z.B. sagen „Ich fühle mich verraten!“ dann benennen wir kein Gefühl, nichts, was wirklich in uns lebendig ist, sondern wir interpretieren das Verhalten eines Anderen. Wir sind bei diesem Beispiel vielleicht eher entsetzt und traurig, weil uns eine große Portion Vertrauen fehlt. Von diesen sog. Pseudogefühlen gibt es eine ganze Menge. Sie benennen nicht, was in uns vorgeht, sondern enthalten Urteile, Interpretationen oder Analysen über uns oder Andere. Glücklicherweise liefern sie uns oft aber auch Hinweise, was wirklich hinter ihnen steckt.

Im Folgenden findet Ihr Beispiele für Pseudogefühle und ein paar echte Gefühle und Bedürfnisse, die möglicherweise dahinterstehen.

<b>Pseudogefühl</b>	<b>echte Gefühle</b>	<b>Bedürfnisse</b>
abgelehnt	traurig, einsam, hilflos	Zugehörigkeit, Akzeptanz, Wertschätzung
abgewertet	traurig, hilflos	Respekt, Wertschätzung, Selbstvertrauen
abgewiesen	hoffnungslos, einsam	Verbundenheit
angegriffen	verletzt	Respekt
ausgebeutet	erschöpft	Wertschätzung, Unterstützung
ausgenutzt	verletzt, erschöpft, mutlos	Vertrauen
bedrängt	unwohl, unbehaglich, unsicher	Rücksichtnahme, Klarheit
bedroht	verängstigt, unsicher	Sicherheit, Schutz, Unterstützung
beleidigt	verletzt, hilflos, traurig	Verbundenheit Wertschätzung
betrogen	entsetzt, hilflos	Vertrauen
diskriminiert	unter Druck, entmutigt, hilflos	Wertschätzung Respekt
eingeeengt	unter Druck, angespannt	Rücksichtnahme Ruhe
eingeschüchtert	ängstlich, ruhelos	Sicherheit

erniedrigt	verletzt	Respekt, Wertschätzung
gebraucht	zufrieden, fröhlich, zuversichtlich	Sinn
gestört	durcheinander, irritiert	Ruhe
getäuscht	irritiert, entsetzt	Vertrauen, Ehrlichkeit
gezwungen	unter Druck	Freiheit, Autonomie
hintergangen	irritiert, entsetzt	Vertrauen, Ehrlichkeit
manipuliert	enttäuscht, traurig	Autonomie, Vertrauen
missachtet	bedrückt, traurig	Wertschätzung, Zugehörigkeit
übergangen	hilflos, verwundert, unsicher	Klarheit, Anerkennung
unverstanden	irritiert, traurig, hilflos	Verständnis
unwichtig	bedrückt, mutlos	Sinn, Selbstvertrauen, Wertschätzung
verarscht	enttäuscht, traurig	Vertrauen
verlassen	traurig, einsam, bedrückt	Zugehörigkeit, Nähe, Intimität
verraten	entsetzt,	Vertrauen
verwöhnt	glücklich, zufrieden, wohlig warm	Nähe, Unterstützung
wertlos	entmutigt, kraftlos	Sinn, Selbstwert & -vertrauen
zurückgewiesen	unruhig, unsicher, traurig, überfordert	Verbundenheit
nicht ernst genommen	frustriert, entmutigt	Respekt
nicht unterstützt	angestrengt, überfordert	Unterstützung
nicht verstanden	frustriert	Verständnis, Verbindung
nicht geliebt	traurig	Liebe