

Kerstin Hack



# Gewaltfreie Kommunikation

Einander von Herzen verstehen

DfE





[www.meinquadro.de](http://www.meinquadro.de)

Kerstin Hack: Gewaltfreie Kommunikation. Einander von Herzen verstehen  
Quadro Nr. 42

© 2013 Down to Earth · Laubacher Str. 16 II · 14197 Berlin

Gestaltung: [www.michaelzimmermann.com](http://www.michaelzimmermann.com)

Fotos: [photocase.com](http://photocase.com) - sani05 (1), S0ulstorm (6), warm (14), Jazment (22), marshi (30)

Lektorat: Andrea Specht

Druck: Müller Fotosatz & Druck GmbH, Selbitz · Printed in Germany

ISBN: 978-3-86270-781-2; ISBN E-Book: 978-3-86270-782-9

Zitate stammen aus der Zitate-Sammlung »Gut gesagt«, Down to Earth Verlag, 2008.

Impulshefte, Quadros und Bücher als Apps für Smartphones: [www.textunes.de](http://www.textunes.de)

### Bezug

Im Buchhandel oder beim Verlag:

Down to Earth bei Chrismedia

Robert-Bosch-Str. 10

35460 Staufenberg

Tel: 06406 - 8346 0

Fax: 06406 - 8346 125

[bestellung@chrismedia24.de](mailto:bestellung@chrismedia24.de)

**Mehr Inspiration und weitere Quadros gibt es unter**

**[www.down-to-earth.de](http://www.down-to-earth.de) und [www.meinquadro.de](http://www.meinquadro.de)**





*Es gibt kein Verstehen. Es gibt nur mehr oder minder hilfreiches Nicht-Verstehen.*

—Steve de Shazer

## Gewaltfrei kommunizieren

■ Vor einigen Jahren beklagte ich mich bei einem Coach bitter über einen anderen Trainer: »Ich habe das Gefühl, der respektiert mich gar nicht!« Seine Antwort: »Das ist kein Gefühl, sondern ein Pseudogefühl – ein Gedanke, der sich als Gefühl tarnt. Was fühlst du tatsächlich, wenn du denkst, jemand respektiert dich nicht?« Ich war sprachlos (Das ist selten!). Er erklärte mir später, dass die Unterscheidung zwischen Pseudo-Gefühlen und echten Gefühlen aus der *Gewaltfreien Kommunikation (GfK)* stammt.

Ich wurde neugierig, nahm an Kursen teil und entdeckte einen Schatz. Es geht bei der *Gewaltfreien Kommunikation* nicht nur darum, Konflikte zu entschärfen. Sondern sie ist in erster Linie ein Weg zu mehr Verbindung. Zu sich selbst und zu anderen.

Seit ich mich auf den gewaltfreien Weg gemacht habe, fällt es mir leichter, meinem Herzen nahe zu kommen. Ich muss mich und andere weniger verurteilen – ganz geheilt bin ich noch nicht.

Und ich kann meine Gefühle anderen besser mitteilen und einen Raum schaffen, in dem sie sich tiefer und offener zeigen können. Sowohl in meinem Privatleben als auch in meiner Tätigkeit als Coach wurde ich ungemein bereichert.

Ich habe dann vor einigen Jahren eine Trainerausbildung für *Gewaltfreie Kommunikation* gemacht und später mit »Schwierige Menschen« ein erstes Impulsheft dazu veröffentlicht. Wobei der Titel mit Augenzwinkern zu lesen ist. Schwierig sind Menschen selten für sich selbst – meist »nur« für andere. Man kann es sich durch Empathie und gelingende Kommunikation jedoch leichter miteinander machen ...

Ich habe die *Gewaltfreie Kommunikation* zuallererst als Weg zu mir selbst und dann zu Gott kennengelernt. Wer kennt das nicht: »Ich habe das Gefühl, Gott lässt mich im Stich.«? Kein Gefühl, sondern eine Beurteilung. Ein Vorwurf, der auch da Beziehung blockiert. Der Zugang zum echten Gefühl macht den Weg wieder frei.



Aber nicht zuletzt – darin hat sie ja ihren Ursprung – ist die *Gewaltfreie Kommunikation* ein Weg der Verbindung zu anderen. In Krisen ermöglicht sie ein besseres Verstehen. Sie entschärft Konflikte, indem sie Vorwürfe und Schuldzuweisung vermeidet und stattdessen zum Kern der Sache vordringt – den Gefühlen und den dahinterliegenden Bedürfnissen. Sowohl bei sich selbst als auch beim anderen.

Die *Gewaltfreie Kommunikation* hilft, die Gefühle und Bedürfnisse des anderen zu erfragen. Und sie ermöglicht es, hinter den geäußerten Urteilen, Vorwürfen und Schuldzuweisungen die oft unausgesprochenen Bitten zu erkennen. Sie gibt einem so die Möglichkeit, direkt etwas dazu beizutragen, dass der andere bekommen kann, was er tatsächlich braucht.

Und in guten Zeiten schafft sie die Grundlagen für eine tiefere Verbindung zueinander, weil man durch sie eine Sprache und Wege findet, einander Einblick in das zu geben, was einen bewegt.

Dieses Quadro begleitet dich Schritt für Schritt auf dem Weg, *Gewaltfreie Kommunikation* zu verstehen und einzuüben. In den ersten beiden Wochen geht es um die berühmten vier Schritte zu sich selbst. Und die Schritte zum anderen. Woche drei und vier sind Vertiefungsthemen gewidmet.

Es ist ein offenes Geheimnis: Neues lernt man nicht durch Lesen allein. Deshalb findest du am Ende jedes Kapitels Fragen zum Nachdenken und Anregungen, wie du das Gelesene zeitnah umsetzen kannst.

Ach ja: Ein Symbol, das in der GfK viel verwendet wird ist die warme, weitblickende Giraffe – im Kontrast zum bissigen Wolf. Sie hat das größte Herz aller Tiere.

Ein giraffenweites Herz für dich und andere Menschen und tief verbindende Kommunikation wünscht dir

Kerstin Hack

—Kerstin Hack



## Tipps zur Anwendung

■ Dieses Quadro ist in 28 Kapitel aufgeteilt. Du kannst vier Wochen lang täglich einen Abschnitt lesen und umsetzen.

■ Die Texte können fortlaufend oder auch einzeln gelesen werden. Fang gern mit dem Thema an, das dich am meisten interessiert.

■ Am Ende jedes Abschnittes findest du Fragen. Nimm dir Zeit, darüber nachzudenken und sie ehrlich zu beantworten. Ich empfehle, die Fragen schriftlich zu beantworten. Was schriftlich ist, wird konkret. Mach dir auch Notizen, wie du die Handlungsimpulse umsetzen möchtest.

■ Du kannst für Notizen ein einfaches Notizbuch verwenden oder *Mein Quadro*, das wir speziell für die Quadro-Serie entwickelt haben.

■ Lies das Quadro gemeinsam mit deinem Partner oder deiner Partnerin, mit Freunden oder in einer Gruppe. Sprecht darüber. Ihr werdet feststellen, dass ihr euch gegenseitig unterstützen, inspirieren, Rat geben und helfen könnt.

■ Entwickelt gemeinsam weitere Ideen, wie ihr *Gewaltfreie Kommunikation* einüben und miteinander leben könnt.

■ Wer passiv konsumiert, bleibt passiv. Frage dich nach jedem Lesen: Wenn ich jemandem erzählen würde, was mir der wichtigste Impuls war – was wäre das?

■ Nimm dir einige Minuten Zeit, um mit Gott oder Menschen über das Gelesene zu reden – dadurch verankert es sich besser.

■ Bleib gelassen, Änderungen geschehen nicht von heute auf morgen. Erlaube dir selbst, in deinem Tempo zu lernen.

■ Mach dir bereits vor dem Lesen innerlich klar, woran du und andere ganz konkret erkennen könnten, dass sich deine Kommunikation verbessert hat. Habe ein Bild davon vor Augen.

■ Lies die vier Schritte in Woche 1 und 2 und überlege dir, wo du dir am meisten Veränderung wünschst. Notiere, wie genau diese Veränderungen aussehen könnten. Und prüfe ein bis zwei Mal im Jahr, was sich schon etwas verändert hat.

**Woche 1**  
**Grundlagen und Selbsteinfühlung**



## Gewaltfreie Kommunikation?

■ »Gewaltfreie Kommunikation? Was soll das? Ich bin doch nicht gewalttätig!« Das höre ich oft, wenn ich Menschen erzähle, dass ich Trainerin für *Gewaltfreie Kommunikation* bin.

Wer ein wenig tiefer hinschaut, erkennt jedoch sehr wohl, dass nicht nur Handlungen, sondern auch Worte voller Gewalt stecken können – Gewalt, die manchmal härter trifft als ein Faustschlag:

- Man provoziert und sucht Streit
- Man tut anderen mit Worten weh
- Man macht einander Vorwürfe
- Man redet schlecht über andere
- Man demütigt das Gegenüber
- Man stellt andere bloß
- Man lässt dem anderen im Gespräch keinen Raum

Diese und viele andere Verhaltensweisen tragen dazu bei, dass Kommunikation zum Machtspiel werden kann. Der, der kommunikativ stärker ist, gewinnt – zumindest vordergründig. Doch im Grunde verlieren beide – nämlich die Verbindung zueinander.

Die Feder verwundet ärger als ein Pfeil.  
—Jüdisches Sprichwort

Man könnte deshalb die Methode der *Gewaltfreien Kommunikation* auch als »verbindende Kommunikation« beschreiben. Denn es geht nicht nur darum, in Gesprächen Gewalt zu vermeiden. Das wäre in manchen Fällen schon hilfreich, doch lediglich »gewaltfrei« ist noch nicht beglückend.

Ziel der *Gewaltfreien Kommunikation* ist vielmehr, dass echte Verbindung entsteht. Menschen sich begegnen, von Herzen verstehen und gegenseitig bereichern und beglücken.

### ■ **Denk mal**

In welchen Gesprächen der letzten Zeit hast du Gewalt erlebt? In welcher Verbindung?

### ■ **Mach mal**

Achte heute einmal darauf, mit welchen deiner Worte und Kommunikationsmuster du (un)bewusst Gewalt ausübst.

# 3.4



## Interpretation statt Gefühl

■ Die große Überraschung: Nicht alles, was du fühlst, ist tatsächlich ein Gefühl. Selbst wenn es sich so anfühlt.

Wir bezeichnen oft Gedanken über eine Situation als Gefühle. Wir interpretieren etwas und nennen es »Gefühl«. Das sind aber keine echten Gefühle, sondern im Grunde Vorwürfe an den anderen.

- Ich fühle mich ausgenutzt.
  - Ich fühle mich im Stich gelassen.
- Das heißt im Klartext:
- Ich denke, jemand hat mich ausgenutzt.
  - Ich denke, jemand hat mich im Stich gelassen.

Die Situationen lösen natürlich echte Gefühle aus. Das Problem bei Vorwürfen, die sich als Gefühle tarnen, ist, dass sie die wahren Gefühle verdecken. Man kommt dem auf die Spur, wenn man sich eingesteht, dass man etwas über eine Situation denkt oder urteilt: Ich denke, ich wurde ausgenutzt. Oder noch besser, sich auf die reine Beschreibung konzentriert – etwa bei dem Beispiel: »Ich fühle mich ausgenutzt.«

*Düfte sind die Gefühle der Blumen.*

—Heinrich Heine

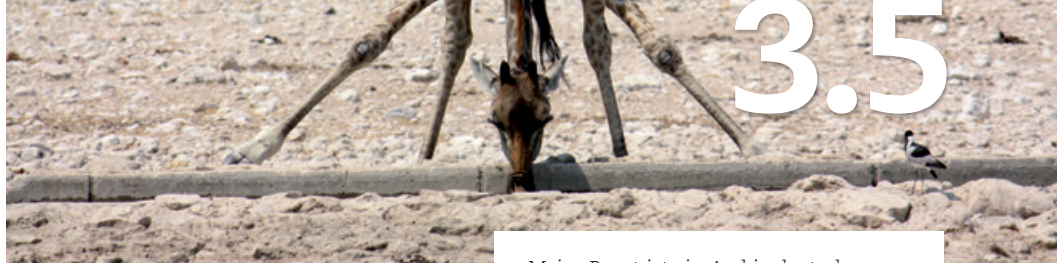
Hier könnte die reine Beschreibung sein: »Ich habe für das Projekt 60 Überstunden investiert. Ich bekam keine Anerkennung oder Finanzen.« Anschließend kann man fragen: Wie fühle ich mich, wenn ich denke, ich wurde ausgenutzt? Womöglich traurig oder einsam oder hilflos.

Wenn du lernst, die wahren Gefühle hinter den Interpretationen zu entdecken, wirst du tieferen Zugang zu dir und andren finden. Eine Liste von Interpretationen statt echten Gefühlen! gibt es im GfK Dokument ([bit.ly/gewaltfreiforum](http://bit.ly/gewaltfreiforum) › PDF › S. 13).

■ **Denk mal** \_\_\_\_\_  
Welche Pseudogefühle / Gefühlssätze kennst du?

■ **Mach mal** \_\_\_\_\_  
Bemühe dich heute, nichts als »Gefühl« zu beschreiben, was in Wahrheit ein Vorwurf oder ein Urteil ist. Sage lieber: »Ich denke ...«





Meine Brust ist ein Archiv deutschen Gefühls.

—Heinrich Heine

## Verantwortung für Gefühle

■ »Du machst mich verrückt!«, »Du machst mich wütend!«, »Du bereitest mir schlaflose Nächte!«, »Du machst mich unglücklich!«, »Wegen dir habe ich das Auto gegen den Baum gefahren!« In Gesprächen kommen solche Formulierungen immer wieder vor. Damit wird ausgedrückt: »Du bist verantwortlich für das, was ich fühle.«

Das geht gar nicht. Kein anderer Mensch kann direkt in die biochemischen Abläufe eingreifen, die unsere Emotionen steuern. Unsere Gefühle »machen« wir immer noch selbst. Wenn wir wütend, traurig, hilflos, aber auch glücklich oder zufrieden sind, dann sind es unsere Synapsen, die reagieren, und unsere Arme, die Teller werfen und Türen knallen lassen.

Die *Gewaltfreie Kommunikation* betont, dass das Verhalten anderer Menschen einen Reiz an uns sendet, auf den wir reagieren. Aber andere können nie unsere Gefühle »machen«. Gefühle haben immer mit unseren eigenen Bedürfnissen zu tun. Kein Mensch kann uns unglücklich machen.

Wir sind vielleicht, wenn jemand unsere Liebe nicht erwidert, unglücklich, weil unser Bedürfnis nach Nähe und Verbindung durch diesen Menschen nicht erfüllt ist.

Doch es ist klar: Wir fühlen auf eine bestimmte Weise, weil wir etwas brauchen und das bekommen oder nicht. Der andere »macht« unsere Gefühle nicht und ist nicht für sie verantwortlich. Verantwortlich ist dein Bedürfnis. Und es ist wiederum deine Verantwortung für deine Bedürfnisse zu sorgen, so gut du kannst.

### ■ Denk mal

Hat dich schon mal jemand für seine negativen Gefühle verantwortlich gemacht? Wie war das für dich?

### ■ Mach mal

Beobachte dich heute und versuche, zu entdecken, ob du dazu neigst, andere für deine Gefühle verantwortlich zu machen.

# 4.6

## Jemals perfekt?

■ Ich gebe es zu: In den Wochen, bevor ich begann, dieses Quadro zu schreiben, fühlte ich mich unsicher. Ich fragte mich: »Wie kann ich über *Gewaltfreie Kommunikation* schreiben, wenn ich selbst noch so oft mich und andere anklage, in Vorwürfen und Schuldzuweisungen steckenbleibe?« Nein, perfekt bin ich nicht. Und auch die *Gewaltfreie Kommunikation* beherrsche ich nicht vollkommen. Doch im Laufe der Zeit habe ich einiges gelernt. Viele Konflikte kann ich schneller und leichter lösen. Und einige entstehen gar nicht erst.

Manches ist mir in Fleisch und Blut übergegangen – etwa der Satz: »Was der andere tut, tut er für sich, nicht gegen mich!« Andere Aspekte wie etwa die Haltung der Empathie bedürfen nach wie vor der Einübung. Mir tut es gut, regelmäßig gemeinsam mit anderen, die ebenfalls *Gewaltfreie Kommunikation* lernen, praktisch zu üben. Vielerorts gibt es Einführungen in die GfK, Vertiefungs-Seminare und Übungsgruppen.\* Basisseminare biete ich selbst an.\*\*

*Vollkommenheit entsteht durch die Barmherzigkeit mit dem nicht Perfekten.*  
—Martin Schleske

Mein Wunsch für dich ist, dass du das hier Gelesene nicht nur in der Theorie kennst, sondern auch im Alltag beherrschst. Deshalb empfehle ich dir, Seminare und / oder Übungsgruppen zu besuchen. Es ist etwas anderes, ob du etwas »nur« liest oder mit Hilfe eines erfahrenen Trainers und anderer Menschen, die mit dir lernen, praktisch einübst. Im Internet findest du Termine für Seminare sowie weiterführendes Material.\*\*\*

\* [www.gewaltfrei.de](http://www.gewaltfrei.de)

\*\* [www.dte-training.de/termine](http://www.dte-training.de/termine)

\*\*\* [www.conexbooks.de](http://www.conexbooks.de)

### ■ Denk mal

Wann hattest du beim Lesen und Durcharbeiten dieses Quadros das größte »Aha-Erlebnis«?

### ■ Mach mal

Schreibe dir vier neue Erkenntnisse auf, die du dir merken willst.



## Giraffendank

■ Auch beim Danken setzt die *Gewaltfreie Kommunikation* die vier Schritte ein. Ein einfaches »Danke« ist schön und wohlthuend. Doch es berührt Menschen weit mehr, wenn man ihnen Einblick in die eigene Situation gewährt. Und dann erklärt, wie man sich gefühlt hat und welches Bedürfnis durch ihr Handeln erfüllt wurde. Damit verbunden ist die ausgesprochene oder unausgesprochene Bitte, den Dank anzunehmen. Das wird auch als »Giraffendank« bezeichnet.

Nach einem leckeren Essen könnte man sagen: »Danke, das war gut!« Oder: »Als ich vorhin ankam (Situation), war ich hungrig und erschöpft (Gefühl). Jetzt bin ich voll neuer Energie und Zufriedenheit. Ich habe es genossen (Bedürfnisse). Du hast mir gut getan. Danke dir!« Es mag für andere ungewöhnlich sein, so einen persönlich formulierten Dank zu hören, doch vermutlich wird es sie dennoch bewegen. Jetzt bleibt mir nur, dir ganz schlicht und einfach »Danke« zu sagen.



*Die glücklichsten Menschen sind nicht die, die am meisten haben, sondern die, die am meisten danken können.*

—Wilhelm Oehler

Etwas ausführlicher: Wenn ich mir vorstelle, dass du dieses Quadro durchgelesen und in deinem Tempo durchgearbeitet hast (Situation), dann spüre ich Glück und Freude (Gefühle). Denn Menschen zu inspirieren und etwas von dem weiterzugeben, was ich weiß, ist für mich ein Weg, um ihr Leben zu bereichern. Das tue ich gern (Bedürfnis). Ich hoffe, du kannst meinen Dank annehmen. Und wenn du möchtest, kannst du dich immer wieder neu von diesem Quadro inspirieren lassen und es auch anderen weitergeben und empfehlen (Bitte). Danke! —Kerstin Hack

### ■ Denk mal

Wofür bist du nach dem Lesen dieses Quadros am meisten dankbar?

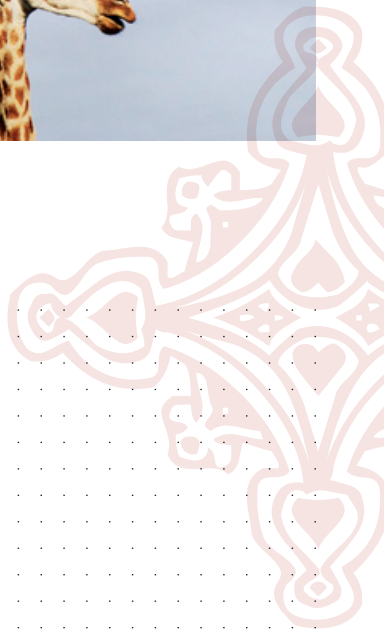
### ■ Mach mal

Bringe deinen Dank an Gott, Menschen oder dich selbst in »Giraffensprache« zum Ausdruck.



## Das will ich mir merken

A large area of dotted lines for writing, intended for the user to record their notes.





Kerstin Hack  
**Schwierige Menschen**  
Impulse, besser miteinander auszukommen,  
32 Seiten

Mit manchen Menschen hat man es nicht leicht. Doch man kann es leichter haben. Dieses Impulsheft erläutert erprobte Haltungen und Strategien, die entspannen und das Miteinander erleichtern.

Impulsheft Nr. 14



Hanna & Harald Sommerfeld  
**Beziehung leben**  
Tragfähige Partnerschaften gestalten,  
40 Seiten

Wie führt man eine Beziehung, die tragfähig ist und die Stürme der Zeit überdauert? Humorvoll und ehrlich sprechen die Autoren über Herausforderungen im Miteinander und geben Tipps für eine gelingende Beziehung.

Quadro Nr. 34



Damaris Graf  
**Gut kommunizieren**  
Training für bessere Beziehungen, 40 Seiten

Dieses Quadro vermittelt Basiswissen der Kommunikation: Du lernst, Kommunikationsbarrieren zu entdecken und zu entfernen und Beziehungen zu stärken. Ideal für alle, die besser miteinander ins Gespräch kommen möchten.

Quadro Nr. 7



Kerstin Hack  
**Liebe**  
schlicht + ergreifend,  
160 Seiten

Liebe ist mehr als ein Gefühl. Es ist ein Weg, zu leben. Ein Buch voller Inspiration für Partnerschaft und Mitmenschlichkeit. Von A wie Annahme bis Z wie Zukunftszeit. Anregungen und praktische Ideen für alle, die in der Liebe wachsen wollen.

schlicht + ergreifend Nr. 4

Viele Titel auch als  
E-Book erhältlich.

# Gewaltfreie Kommunikation

Was ich leben will, ist Einfühlsamkeit, ein Fluss zwischen mir und anderen, der auf gegenseitigem Geben von Herzen beruht. —Marshall B. Rosenberg

Konflikte – privat wie politisch – gibt es auf dieser Welt mehr als genug. Die Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg ist ein Weg, der zeigt, wie Konflikte gelöst und tiefe Verbindung aufgebaut werden kann: zu sich selbst und zum anderen. Hier erlernst du – Schritt für Schritt – die Grundlagen der Gewaltfreien Kommunikation.

Fragen und Handlungsimpulse helfen dir, das Gelesene praktisch umzusetzen. Das Quadro inspiriert und begleitet dich bei deinem Lernprozess mit vier Impulsen pro Tag:

- Ein prägnantes Zitat
- Ein anregender Denkanstoß
- Eine provokante Frage
- Ein praktischer Handlungsimpuls

Ideal für alle, die besser mit andern in Verbindung sein möchten.

**Q**uadro | Kommunizieren – leicht gemacht

**DTE**  
Down to Earth

Mit freundlicher Empfehlung von:



ISBN 978-3-86270-781-2



9 783862 707812

