

## **Gewaltfreie/Wertschätzende Kommunikation**

Streit und Konflikte unter Menschen sind normal. Über diese Dinge ruhig und nach einer Lösung suchend sprechen zu können, fällt schwer. Um es dennoch zum Wohle beider an dem Gespräch beteiligten Personen zu schaffen, kann die Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg helfen:

Dieses Konzept unterteilt sich in vier Schritte: Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis und Bitte. Diese geht man in Gedanken durch und teilt sich dann seinem Gegenüber mit. In angespannten Situationen wird das bestimmt nur schwer gelingen. Dann kann es helfen, eine „Pause“ zu erbitten, um erstmal wieder abzukühlen. Das wird auch dem Gegenüber helfen, sich zu sammeln.

### **1. Schritt: Beobachten**

Es wird Abstand von der auslösenden Situation gesucht, um diese aus einer möglichst neutraleren Perspektive anschauen zu können: Was ist da passiert? Was geht in mir vor? Was geht im Anderen vor?

### **2. Gefühl bestimmen**

Im nächsten Schritt wird versucht, die eigene Innenwelt zu erkunden und zu sortieren. Hilfreiche Fragen dazu können sein: Was wurde durch diesen Vorfall in mir ausgelöst? Wie fühle ich mich? Welche Gefühle sind das? Habe ich das schon einmal erlebt?

### **3. Bedürfnis herausfinden**

Was brauche ich, damit ich diese Sache lösen kann? Das ist eine mögliche Frage, um unserem Bedürfnis auf die Spur zu kommen. Wenn wir unsere Gefühle bestimmt haben, können wir daraus unerfüllte Bedürfnisse ableiten. Wichtig dabei ist, bei diesen Bedürfnissen bei sich zu bleiben und seinem Gegenüber nicht zu drohen oder Rache üben zu wollen. Kommen solche oder ähnliche Bedürfnisse auf, hat man noch nicht „tief“ genug gegraben.

### **4. Bitte äußern**

Unser unerfülltes Bedürfnis tragen wir mit der Bitte nach außen an unseren Gegenüber heran. Eine Bitte ist dabei kein Wunsch, der in der Zukunft liegt, sondern eine Sache, welche die Gegenwart, also den aktuellen Sachverhalt, betrifft. Die Bitte an unser Gegenüber sollte keine Forderung sein. Sie sollte eine Basis haben, mit welcher sich die andere Person frei entscheiden kann, diese Bitte zu erfüllen oder nicht zu erfüllen. So ist eine weitere Arbeit auf Augenhöhe möglich.