



Die vier Schwerpunkte der Gewaltfreien Kommunikation

nach Marshall Rosenberg

Wenn wir unsere Aufmerksamkeit auf die folgenden vier Schwerpunkte richten - bei uns selbst und bei unserem Gegenüber - kommunizieren wir effektiver. Wir erhöhen die Wahrscheinlichkeit, dass wir das bekommen, was wir brauchen, im Einklang mit dem, was andere brauchen.

BEOBSACHTUNG

Die Beobachtung betrifft die Situation, die eine Reaktion in mir ausgelöst hat. Wenn ich diesen Auslöser anspreche, beschreibe ich, was ich tatsächlich wahrnehme, und unterscheide dies von meinen Bewertungen, Interpretationen, Vergleichen, Analysen, Vermutungen etc. Ziel ist, eine Gesprächsbasis zu schaffen, der beide Seiten zustimmen können. Mir meiner Bewertungen und Interpretationen bewusst zu sein hilft mir, meinen Anteil an einem Konflikt zu erkennen.

GEFÜHLE

Gefühle sind das, was ich als Reaktion auf einen Auslöser empfinde, abhängig davon, wie ich ihn interpretiere. Sie sind die Botschafter meiner Bedürfnisse. Sie weisen mich auf das hin, was ich in einer bestimmten Situation brauche oder was mir fehlt, wenn durch einen Auslöser bzw. meine Interpretation dieses Auslösers ein Bedürfnis „ins Minus“ geraten ist, oder, bei angenehmen Gefühlen, welches Bedürfnis befriedigt wurde.

BEDÜRFNISSE

Bedürfnisse sind der Motor unseres Lebens. Wie wir eine Situation interpretieren, ist auch schon durch unsere Bedürfnislage bestimmt. Wir tun nichts, was nicht der Befriedigung eines oder mehrerer Bedürfnisse dienen soll. Dabei haben alle Menschen die gleichen Bedürfnisse, allerdings in unterschiedlichem Maße erfüllt oder unerfüllt. Unser Wohlbefinden, unsere Gesundheit und unser Überleben hängen davon ab, wie wir für unsere Bedürfnisse sorgen. Wenn Bedürfnisse befriedigt werden, empfinden wir angenehme Gefühle, wenn sie nicht befriedigt werden, unangenehme Gefühle.

BITTE

Alles was wir tun, dient der Befriedigung eines oder mehrerer Bedürfnisse. Je klarer ich mir über meine Bedürfnisse bin, umso gezielter kann ich auswählen, welche Strategie am effektivsten für ihre Erfüllung wäre. Dabei ist eine Bitte im Gegensatz zu einer Forderung viel wirkungsvoller, weil Forderungen automatisch Widerstand hervorrufen, während eine Bitte eine Einladung darstellt, die das Bedürfnis nach Selbstbestimmung der anderen Seite berücksichtigt. Das erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass der andere sich gerne darauf einlässt. Das Wörtchen „bitte“ macht noch nicht eine Bitte aus, diese zeigt sich eher durch Formulierungen wie „bist du damit einverstanden?“ oder „könntest du dir vorstellen, dass...?“ Eine Bitte wird dadurch effektiv, dass sie positiv ausgedrückt wird, konkret, machbar und gegenwartsbezogen ist. Letztlich geht es darum, die Bedürfnisse des anderen ebenso zu berücksichtigen wie meine eigenen, damit wir eine Lösung finden, die für beide passt.