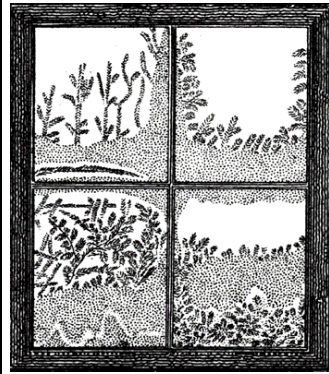


## Worte können Fenster sein – oder Mauern: Gewaltfreie Kommunikation



### Beobachtung und Bewertung trennen

„Wenn du diesem Strassenmusiker 50 Franken gibst, dann finde ich das zu grosszügig“  
 „Mir ist gerade die Tür vor der Nase zugefallen“  
 „Während ich mit dir rede, zappst du im Fernsehen“.

### Bewerten, moralische Urteile fällen

„Du bist unvernünftig!“  
 „Du bist verschwenderisch!“  
 „Du bist rücksichtslos!“

### Eigene Bedürfnisse und Gefühle wahrnehmen und aussprechen/Bedürfnisse und Gefühle der anderen wahrnehmen und respektieren

Bedürfnisse: Eigene Ziele, eigene Träume, Liebe, Wertschätzung, Rücksichtnahme, Bewegung, Erholung, körperliche Nähe, Spiel, Schönheit, Ordnung, Harmonie...

Gefühle: „Ich bin traurig, ängstlich, wütend, erschrocken, verwirrt...“ „Ich bin erfreut, begeistert, gespannt, ruhig, froh...“

### Sich selber die Schuld geben

„Ich bin selber schuld, dass er mich beschimpft...“ ... „Ich bin schuld, dass sie enttäuscht ist“

### Den anderen die Schuld geben

„Ich bin frustriert, weil du...“

### Nachfragen...

wenn ich etwas nicht verstanden habe.  
 Übersetzen: nach den Gefühlen und Bedürfnissen forschen, die hinter einem Vorwurf stecken.

### Analysieren, interpretieren

„Das machst du nur weil du ein Problem hast mit...“

### Verantwortung für die eigenen Gefühle übernehmen

Die Handlungen der anderen können der Auslöser sein, für meine Gefühle aber nie der Grund.

### Eigene Verantwortung leugnen

„Ich musste es tun“

### Bitte und Wünsche formulieren, ...

...die mit konkreten Handlungen verbunden sind  
 „Ich möchte Dich bitten, die Musik etwas leiser zu stellen.“ „Ich bitte Sie, um 14 Uhr hier zu sein“

### Fordern, drohen, bestrafen

„Das musst du verstehen!“ „wenn du nicht... dann...!“

## Die vier Schritte der gewaltfreien Kommunikation

Quelle für diesen Text: Ingrid Holler und Vera Heim: „Konfliktkiste, Gewaltfreie Kommunikation, Junfermann 2005

Literatur: Marshall Rosenberg: Gewaltfreie Kommunikation, Junfermann 2004.

Link zum Thema: [www.gewaltfrei.de](http://www.gewaltfrei.de)

### ***Erster Schritt: Beobachten ohne zu Bewerten „Was geschah genau?“***

Wird Ihr Wohlbefinden durch das Verhalten einer anderen Person gestört und möchten Sie es ansprechen? Beschreiben Sie im ersten Schritt genau das, was Sie stört. Dabei geht es um nachprüfbarere Tatsachen, die „hard facts“. Beobachtung und Bewertung werden also voneinander getrennt. Wenn Ihr Gegenüber rein sachlich nicht mehr sagen kann „das stimmt nicht“ sind Sie bei einer reinen Beobachtung gelandet.

Beispiel mit Bewertung: „Du bist schlampig!“ „Musst du immer Überstunden machen?!“

Reine Beobachtung: „**Dein Pullover liegt am Boden**“: „**Gestern bist du nach 20 Uhr nach Hause gekommen.**“

### ***Zweiter Schritt: Gefühle „was brodelt da in mir?“***

Emotionen machen uns lebendig, Gefühle treiben unser Handeln an. Meldet sich zum Beispiel über das Hungergefühl das Bedürfnis nach Nahrung, dann mobilisiert uns der knurrende Magen, etwas zu essen. So ist es auch in der Kommunikation: meldet sich per Frustgefühl Ihr Bedürfnis nach Klarheit, dann lassen Sie sich von Ihrem Gefühl mobilisieren und sprechen Sie ihre Wünsche aus. Auch hier geht es wieder darum, Gefühl und Interpretation zu trennen. Faustregel für die Unterscheidung: ein echtes Gefühl lässt sich meistens mit ich bin...ausdrücken

Beispiel für Interpretationen: Ich habe das Gefühl, dass es dir nicht gut geht, ich fühle mich hintergangen, du liebst mich nicht.

Beispiele für Gefühle: „Ich bin sauer, ich bin irritiert, ich bin unsicher, ich bin entspannt, ich bin traurig...“

### **Dritter Schritt: Bedürfnisse „Worauf kommt’s mir an?“**

Äussere Ereignisse können Gefühle auslösen, die Ursache der Gefühle findet sich in den Bedürfnissen: Angenehme Gefühle weisen auf erfüllte Bedürfnisse hin, unangenehme Gefühle auf unerfüllte Bedürfnisse. Wenn sie überraschend Besuch bekommen und sie brauchen gerade Ruhe, dann fühlen sie sich genervt, haben Sie jedoch das Bedürfnis nach Abwechslung, dann freuen sie sich darüber. Die Verantwortung für unsere Gefühle können wir nicht an andere abgeben. Für jedes Bedürfnis gibt es verschiedene Erfüllungsmöglichkeiten. Bedürfnisse werden positiv formuliert.

z.B. **„Ich brauche Klarheit, ...“** „**Ich habe gerne Ordnung**“, (anstatt: „ich will keine Missverständnisse“, „ich hasse Unordnung“)

**„Ich bin enttäuscht, weil mir der Kontakt wichtig ist“** (anstatt: „Ich bin enttäuscht, weil du nicht angerufen hast“)

### ***Vierter Schritt: Bitte „Gib anderen eine Chance, sag was du willst“***

Nachdem Sie Beobachtung, Gefühl und Bedürfnis zum Ausdruck gebracht haben, geht es jetzt um die Frage, was die andere Person tun könnte, das ihr Leben bereichert bzw. ihr Bedürfnis erfüllt. Was möchten sie konkret von Ihm? Wir hätten es zwar gerne, dass die Wünsche von den Augen abgelesen werden, aber wie viele Hellseher gibt es? Formulieren sie konkrete, machbare Handlungen und lassen sie dem Gegenüber die Wahl, ob er / sie die Bitte erfüllen will. Eine Bitte unterscheidet sich von einem Befehl darin, dass die Wahl offen gelassen wird. Die Wahlfreiheit kann zum Beispiel durch ein „...einverstanden?“ oder „...o.k.“ am Schluss des Satzes ausgedrückt werden.

**„Bitte häng deinen Mantel an die Garderobe, o.k.“** (anstatt: „es geht bei dir doch auch ordentlicher, oder?“)

## Reframing

---

[Reframing; Reframe; Re-framing; Umdeuten]

### Inhaltsverzeichnis

- 1 Histori-  
sches
- 2 Vorannah-  
men
- 3 Vorgehen
- 4 Außerdem
- 5 Zitate
- 6 Geschich-  
ten
- 7 Weblinks

Alles, was wir wahrnehmen (= »alles«), nehmen wir in einem Rahmen (Bezugsrahmen, Wahrnehmungsrahmen, ...) wahr. Dieser Rahmen ist subjektiv und kann geändert werden. Dieses Umrahmen (Neurahmen) heißt im NLP **reframing**.

Man unterscheidet:

**Kontextreframing:** Es wird ein Verhalten, eine Fähigkeit, ein Glaubenssatz... in einem anderen Kontext betrachtet, in dem dieses Verhalten nützlich ist. (Eine NLP-Grundannahme lautet: "Jedes Verhalten ist nützlich. Es existiert zu jedem Verhalten zumindest ein Kontext, in dem dieses Verhalten nützlich ist.")

**Bedeutungsreframing** (auch Beziehungsreframing): Es wird einem Verhalten oder einem Sachverhalt eine andere Bedeutung gegeben. Im Falle von Verhalten kann man z.B. die positive Absicht herausarbeiten. (NLP-Grundannahme: "Jedem Verhalten liegt eine positive Absicht zugrunde.")

## Historisches

---

Der Begriff Reframing stammt aus der systemischen Familientherapie und ist von Virginia Satir eingeführt worden.

## Vorannahmen

---

Jedes Verhalten ist zielgerichtet.

Hinter jedem Verhalten steht eine Positive Absicht (Wert).

Jedes Verhalten ist (in mindestens einem Kontext) angemessen.

## Vorgehen

---

Jedes Verhalten findet in einem Kontext statt, verfolgt eine Absicht (Ziel, WERT) und hat Erfolge / Folgen (Konsequenz). Diese vier Elemente können zusammenpassen oder nicht zusammenpassen. NLP zieht den bewertenden Worten ›richtig – falsch‹, ›gut – schlecht‹ die neutralen Bezeichnungen ›passt – passt nicht‹, ›viabel – non-viabel‹ vor.

*Wünschenswert* ist es, wenn das Verhalten einer Person dem Kontext angemessen ist und die Erfolge des Verhaltens mit der Absicht übereinstimmen.

*Änderenswert* ist es, wenn das Verhalten einer Person dem Kontext nicht angemessen ist und die Folgen des Verhaltens mit der Absicht nicht übereinstimmen.

Verhalten, Kontext, Absicht und Erfolg sind jedes für sich genommen wertfrei (neutral). Sobald diese in Worte gefasst werden, erfolgt eine Bewertung. Die Definition von Verhalten, Kontext, ... ist niemals objektiv, sondern immer subjektiv. NLP nutzt diesen Umstand in der Reframing-Technik.

Ausgehend von den vier Elementen gibt es verschiedene Arten des Reframings. In jedem Fall wird mindestens ein Element definiert / neudefiniert, wodurch sich die Bewertung des Ganzen ändert.

**Verhalten:** Jedes Verhalten kann mehr oder weniger neutral, also ›bedeutungslos‹ benannt werden, z.B. Jemanden fertigmachen – rumbrüllen – laut sprechen – Töne produzieren – Atem-, Sprech- und Gesichtsmuskulatur einsetzen.

**Kontext:** Auch jeder Kontext ist Definitionssache und kann verschieden benannt werden, z.B. Raum-Zeit-

Koordinaten, Zuhause, in der Familie, im Gespräch, in Erregung, wenn mir etwas wichtig ist, ...

**Verhalten / Kontext (Kontext-Reframing):** Wenn dieses Verhalten nicht in diesen Kontext passt (weil dann Absicht und Erfolg nicht übereinstimmen), können passende Kombinationen aufgezeigt werden, d.h. ein für diesen Kontext passendes Verhalten und ein für dieses Verhalten passender Kontext.

**Positive Absicht, WERT (Bedeutungs-Reframing):** Alleine die Tatsache, dem Verhalten eine positive Absicht, einen WERT zu unterstellen, ändert dessen Bedeutung. Darüber hinaus ist es entscheidend, welche Absicht unterstellt wird, z.B. Jemanden fertigmachen – seine Emotionen zeigen – offen Kommunizieren – sich um die Beziehung bemühen.

**Erfolg, Folge, Konsequenz:** Auch hier hängt viel von Ihrer Fähigkeit ab, die Dinge anders zu sehen und den Erfolg entsprechend zu definieren: ›Heuschnupfen? Heißt dass, das Sie nie den Rasen mähen müssen?!‹ Eine Standardöffnung dieses Reframes ist: ›Wirklich? Ist ja toll!‹ und jetzt ist es an Ihnen zu begründen, warum es toll ist...!

**Power Reframing:** *Aber das ist doch ganz wundervoll!*

## Außerdem

---

Die meisten Witze enthalten ein Reframing, z.B.: *Geht einer Gehirn kaufen und wundert sich, dass weibliche Gehirnzellen viel billiger sind als männliche...! – Warum? Die weiblichen waren gebraucht.*

## Zitate

---

"Ordnung ist nur eine mögliche Anordnung im Chaos!"

## Geschichten

---

### Arme Leute

*Eines Tages nahm ein Mann seinen Sohn mit aufs Land, um ihm zu zeigen, wie arme Leute leben. Vater und Sohn verbrachten einen Tag und eine Nacht auf einer Farm einer sehr armen Familie. Als sie wieder zurückkehrten, fragte der Vater seinen Sohn: "Wie war dieser Ausflug?" "Sehr interessant!" antwortete der Sohn. "Und hast du gesehen, wie arm Menschen sein können?" "Oh ja, Vater, das habe ich gesehen." "Was hast du also gelernt?" fragte der Vater. Und der Sohn antwortete: "Ich habe gesehen, dass wir einen Hund haben und die Leute auf der Farm haben vier. Wir haben einen Swimmingpool, der bis zur Mitte unseres Gartens reicht, und sie haben einen See, der gar nicht mehr aufhört. Wir haben prächtige Lampen in unserem Garten und sie haben die Sterne. Unsere Terrasse reicht bis zum Vorgarten und sie haben den ganzen Horizont." Der Vater war sprachlos. Und der Sohn fügte noch hinzu: "Danke Vater, dass du mir gezeigt hast, wie arm wir sind."*

### Weblinks

Link zu Reframing ( englisch ): <http://nlpuniversitypress.com/html3/R21.html>

## **Paradoxe Intervention**

- Handlungsablauf überraschend unterbrechen –

Paradox intervenieren kann heissen, dass unerwartet das Opfer (oder eine Beobachterin) die Initiative ergreift und gerade so reagiert wie es niemand erwartet.

Die Entwicklung gewalttätiger Konflikte folgt normalerweise einem relativ starren Ritual. Man könnte auch sagen: dem Verhalten des Täters liegt jeweils ein bestimmtes Drehbuch zugrunde, in welchem dem Opfer eine klar umrissene Rolle zugewiesen ist. Wer die Eskalation eines solchen Konflikts unterbrechen will, muss sich dieses Drehbuch vorstellen können und sich überlegen, welches wohl die nächsten Schritte des Täters sein könnten. Er oder sie kann dann versuchen beziehungsweise aus dem vorgegebenen Drehbuch auszusteigen und selber mitzubestimmen, wie sich die Situation entwickelt.

### ***Möglichkeiten, unerwartet zu reagieren***

- eine absurde Bemerkung machen, die überhaupt nicht zur Situation passt
- dem Angreifer zustimmen und seine Aussagen noch verstärken
- den Angreifer um Hilfe bitten bei der Suche nach einem verlorenen Gegenstand...
- die Situation reframen
- einen Hustenanfall vortäuschen
- die Musik abstellen