

# Die Gewaltfreie Kommunikation im Alltag und im Coaching

Während meiner Ausbildung zum NLP Master Practitioner lernte ich 1997 das Modell der Gewaltfreien Kommunikation (CFK) kennen. Megha Baumeier nannte es damals «The Circle of Powerful Communication». Ich war begeistert davon, weil es mich dabei unterstützte, heikle Angelegenheiten anzusprechen und gleichzeitig meine Gefühle und mein Verhalten besser zu verstehen.



Vera Heim  
email@thecoachingcompany.ch

Die Autorin ist  
Erwachsenenbildnerin mit  
eidgenössischem Fachausweis,  
DVNLP Lehrtrainerin und  
zertifizierte GFK Trainerin.  
www.thecoachingcompany.ch

So nützte ich die vier Schritte des GFK-Modells gerne zur Vorbereitung schwieriger Gespräche. Ich war verblüfft darüber, wie wirksam diese Vorbereitung war und wie klar ich danach wusste, für was ich mich im Gespräch einsetzen wollte. Das Wissen, dass mein Gegenüber auch auf Grund von persönlichen Bedürfnissen heraus handelt, unterstützte meine Bereitschaft, auch auf diese einzugehen, und die Bedürfnisse aller Beteiligten im Auge zu behalten.

## Zum GFK-Modell

Marshall Rosenberg hat die Gewaltfreie Kommunikation in den 60er Jahren entwickelt. In Detroit (USA) aufgewachsen, wurde er schon früh mit der Gewalt bei Rassenkarawallen konfrontiert. Diese Erlebnisse, sowie seine Erfahrungen als Psychotherapeut führten ihn immer wieder zu zwei zentralen Fragen: 1. Was bringt Menschen dazu, ihrem natürlichen inneren Impuls zu folgen und zum Wohlergehen aller beizutragen? Und 2. Was hält sie davon ab? Er fand dabei heraus, dass Menschen vor allem dann bereit sind, etwas zum Wohlergehen anderer Menschen beizutragen, wenn dabei die eigenen Bedürfnisse auch berücksichtigt werden. Zudem braucht es das Vertrauen, auch mit den eigenen Bedürfnissen und Gefühlen ernst genommen und gehört zu werden. So sind das Herzstück seines 4-Schritte-Modells die *Bedürfnisse* und die Fähigkeit *sich selber und anderen Empathie (Einfühlung)* dafür zu geben.

## Das 4 Schritte-Modell im Überblick

Hier ein Beispiel (Tabelle nebenstehend), wie empathisch auf das Gegenüber eingegangen werden kann. (Natürlich kann ich mir die Fragen auch selber stellen, und mir damit Selbstempathie geben).

In den letzten drei Jahren habe ich mich intensiv im Bereich der GFK weitergebildet. Von Marshall Rosenberg habe ich gelernt, dass Empathie geben mehr ist, als «nur» die 4 Schritte durchzugehen. Er vergleicht Empathie mit dem Surfen auf den Wellen des Meeres: Ich versuche mich von der Energie mitnehmen zu lassen, die im Gegenüber lebendig ist. Sobald ich unsicher bin, ob ich wirklich noch mit auf der selben Welle reite, sage ich welche Gefühle und Bedürfnisse ich gerade gehört habe. Das gibt mir die Chance, mich wieder mit meinem Gegenüber zu verbinden und die nächste Welle zu nehmen. Diese Art der Empathie ist für mich absolut faszinierend und lebensbereichernd. Sei es im privaten Umfeld, mit meiner Familie, oder in meinem Beruf als Personalentwicklerin, Trainerin und Coach - die Fähigkeit einfühlend auf andere Menschen einzugehen, hat mir einen grossen Gewinn gebracht: Beziehungen wurden gestärkt, Transparenz und Klarheit wurde geschaffen, und Coaching- und Kunden-Gespräche wurden noch wirkungsvoller. Nicht zuletzt habe ich auch die Erfahrung gemacht, dass ich selber handlungsfähiger geworden bin, weil ich gelernt habe um das zu bitten, was ich brauche, um meine Bedürfnisse zu erfüllen.

## Empathie in der Coaching-Praxis

Um meinem Klienten empathisch begegnen zu können, ist es wichtig, diesem ohne jegliche Vorurteile, Diagnosen oder «Aha-der-hat-das-Problem-weil...»-Gedanken zu begegnen. Das einzige worauf ich mich mit meiner inneren Haltung von «not knowing» konzentriere, ist der Mensch, der vor mir sitzt. Auf was

Schritt	Beschreibung / Prozessfrage	Beispiel
 1. Schritt Beobachtung	Auslöser: Wertfreie konkrete Beobachtung (VAKOG external) – Was ist geschehen? Welche Handlung stört dich?	«Wenn du siehst, dass Michael den Bericht 5 Tage nach Vereinbarung abgibt...
 2. Schritt Gefühl	Vermutung in fragender Form: Welches Gefühl könnte <u>jetzt</u> präsent sein? (K+ oder – internal) – Wenn du das siehst oder hörst, bist du jetzt ... (Gefühl: beispielsweise unsicher)?	... bist du dann genervt, ...
 3. Schritt Bedürfnis	Vermutung in fragender Form: Um welches Bedürfnis geht es? (Werte) – Ist dir ... (Bedürfnis: beispielsweise Klarheit) wichtig?	... weil dir Zuverlässigkeit wichtig ist?»
 4. Schritt Bitte/Handlung	Bitte / Handlung / Strategie formulieren, die zur Erfüllung des Bedürfnisses führt. (Zielbestimmung) – Was möchtest du jetzt tun, um dieses Bedürfnis zu erfüllen?	Erst wenn genügend Empathie gegeben wurde, wird zu diesem Schritt übergegangen: Was möchtest du jetzt tun, damit sich dein Bedürfnis nach Zuverlässigkeit erfüllt?

Illustration von Ina Liesefeld

bezieht er sich? Welche Gefühle sind in ihm lebendig und welche Bedürfnisse stehen im Moment im Vordergrund? Die oben beschriebenen 4 Schritte helfen mir dabei, in der Fülle der Informationen den Überblick zu behalten und präsent im Prozess zu bleiben.

#### Praxis-Beispiel:

Eine Klientin kam zu mir ins Coaching, weil sie lernen wollte, im Geschäft auch Nein zu sagen. Hier in gekürzter Form ein Ausschnitt aus der Coaching-Sitzung:

Während der Problembestimmung hörte ich der Klientin empathisch zu. Sie sagte: «Die nützen mich ständig aus!» Ich fragte: «Du sagst <Die nützen mich ständig aus>. Denkst du da an eine bestimmte Situation?» Damit gelang es mir, mich mit ihr *auf ein Erlebnis zu fokussieren* und damit den Prozess zu vertiefen. So kamen wir auf folgende, *wertfreie Beobachtung* (siehe Tabelle Schritt 1): «Deine Chefin hat dir gestern zum dritten Mal in dieser Woche eine Arbeit übergeben, für die du bis 21.00 Uhr im Büro bleiben musstest.» Als nächstes *vermutete* ich, welche *Gefühle und Bedürfnisse* in ihr präsent waren (siehe Tabelle Schritt 2 und 3): «Wenn du jetzt daran denkst, bist du frustriert, weil du gern selber über deine Zeit bestimmen möchtest?» Die Klientin sagte: «Nein, das ist es nicht

einmal, ich bin ja flexibel! Aber wenn ich so weiter mache, brenne ich eines Tages noch aus!» Obwohl ich mit meiner Vermutung daneben lag, habe ich neue Informationen erhalten, um mich wieder mit ihren Bedürfnissen und Gefühlen zu verbinden: «Du machst dir wirklich Sorgen, weil dir Rücksichtnahme wichtig ist. Ist das so?» Diesmal bestätigte sie mit Tränen in den Augen.

Mit meiner vollen Präsenz blieb ich bei der Klientin mit ihrem Schmerz, ohne diesen selber zu übernehmen. Alleine das Annehmen von dem was ist, hatte eine erleichternde Wirkung und gab ihr Energie, sich dem Schritt 4 (siehe Tabelle), der gewünschten *Handlung* zu widmen. Bei der Zielbestimmung achteten wir darauf, dass die gewünschten Verhaltensstrategien mit ihren Bedürfnissen im Einklang waren. Dank dieser Arbeit hat die Klientin Strategien gefunden, wie sie selbstsicher Nein sagen kann. Sie hat gelernt ihre eigenen Bedürfnisse ernst zu nehmen.

Was mir an diesem Modell so gut gefällt ist, dass es eine Bereicherung für alle Coaching-Methoden ist, die ich kennen gelernt habe. So kann ich beispielsweise in einem NLP-Verhandlungsreframing oder -Reimprinting genau so mit einem offenen Herzen auf die Bedürfnisse und Gefühle hören, wie bei der lösungsorientierten Wunderfrage oder in der Arbeit mit Hypnose und WingWave. Die

GFK mit ihrer ausgeprägten empathischen Haltung ist damit ein Geschmacksverstärker für alles, was ich bis jetzt gelernt habe.

Hast Du Lust, das Gelesene einfach mal in der Praxis auszuprobieren? Oder willst Du noch mehr darüber lesen und lernen? Dann empfehle ich Dir die folgende Fachliteratur oder den Besuch eines Einführungsseminars:

**Gewaltfreie Kommunikation**, Marshall B. Rosenberg, ISBN 3-87387-454-7

**Trainingsbuch Gewaltfreie Kommunikation**, Ingrid Holler, ISBN 3-87387-538-1

**Konfliktkiste**, Ingrid Holler/Vera Heim, ISBN 3-87387-597-7  
Marshall B. Rosenberg, **Konflikte lösen durch Gewaltfreie Kommunikation**, Ein Gespräch mit Gabriele Seils, ISBN 3-451-0547-7

**Einführungsseminare:** [www.gfk-training.ch](http://www.gfk-training.ch)