

## Die vier Schritte

### Tipp

Wenn Sie etwas Wichtiges ansprechen, klären Sie vorher die folgenden vier Schritte:

1. Welche Beobachtung hat bei mir etwas ausgelöst?
2. Wie fühlt\* es sich an, wenn ich an diese Beobachtung denke?
3. Welches Bedürfnis\* von mir wurde in dieser Situation nicht erfüllt?
4. Welche konkrete Bitte habe ich an mein Gegenüber?

Eine Sammlung von Gefühlen und Bedürfnissen finden Sie im Dokument „Sammlung von Gefühlen und Bedürfnissen“.

### Begründung

Die Klärung der vier Schritte und das Ansprechen eines Konflikts oder einer Beobachtung in vier Schritten ist eine mögliche Technik zur Umsetzung der Haltung der Gewaltfreien Kommunikation (GFK). Wenn Sie wissen möchten, was für eine Haltung der GFK zugrunde liegt, dann lesen Sie das Dokument „Haltung und Ziele der Gewaltfreien Kommunikation“.

## Was ist genau mit Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis und Bitte gemeint?

### Beobachtung

Unter Beobachtungen sind Zahlen, Daten und Fakten gemeint (keine Interpretationen, keine Bewertungen). Beispiele von Beobachtungen sind:

- Gestern habe ich das Protokoll, welches ich von Franz erwarte, nicht in meinem Postfach vorgefunden.
- Sabine kommt um 18.15 zum Treffpunkt. Wir haben uns um 18.00 Uhr verabredet.
- Meine Tochter sagt: „Immer muss ich den Abfall nach unten tragen.“

### Gefühl

Im Alltag benutzen wir sehr häufig das Wort Gefühl und sprechen dabei trotzdem nicht Gefühle (im Verständnis der GFK) sondern Gedanken aus. In der GFK verstehen wir unter Gefühlen Emotionen und Körperempfindungen, die von innen kommen, die keinen Täter implizieren und keine Bewertungen enthalten. Gefühle im Sinne der GFK sind zum Beispiel frustriert, freudig, hungrig, eng, einsam, erfüllt, müde, lebendig, gerührt, wütend.

Beispiele für Pseudogefühle (Nicht-Gefühle) sind: Ich fühle mich in die Enge getrieben. Oder: Ich fühle mich provoziert / hingehalten / nicht ernst genommen / ausgeschlossen / ausgegrenzt. Oder: Ich habe das Gefühl, Sie ist zu sensibel / er ist zu dominant / er ist zu ... In allen diesen letzten Beispielen spreche ich eigentlich Gedanken von mir aus. Generell kann man sagen, dass nach einem Satzanfang wie „Ich habe das Gefühl, dass ...“ in aller Regel kein Gefühl, sondern ein Gedanke zum Ausdruck gebracht wird.

Im Dokument „Sammlung von Gefühlen und Bedürfnissen“ finden Sie eine ganze Anzahl von Gefühlen, die wir haben, wenn sich unsere Bedürfnisse erfüllen oder nicht erfüllen. Nehmen Sie die Liste zu Hilfe, wenn Sie herausfinden wollen, wie Sie sich fühlen oder wenn Sie herausfinden wollen, wie sich eine andere Person fühlt oder fühlen könnte.

## Bedürfnisse

Auch das Wort Bedürfnis wird im Alltag mit unterschiedlichen Bedeutungen verwendet. In der GFK werden Bedürfnisse wie folgt beschrieben:

- Unter Bedürfnissen wird all das verstanden, was Menschen zwingend zum Leben brauchen. Die Nicht-Erfüllung von bestimmten Bedürfnissen führt früher (z.B. Atmung, Nahrung) oder später (Sicherheit, Lernen, Bewegung) entweder zum Tod oder zumindest in die Krankheit (psychisch oder physiologisch).
- Daher sind Bedürfnisse etwas, das alle Menschen haben, ganz unabhängig von Alter, Geschlecht, Kultur, sexueller Orientierung usw. Somit hat jedes Kleinkind grundsätzlich dieselben Bedürfnisse wie ein erwachsener Mensch, ein Chinese dieselben wie ein Europäer usw.
- Bedürfnisse können auf verschiedene Arten erfüllt werden. So kann ich mein Bedürfnis nach Bewegung erfüllen durch Joggen, Schwimmen, Wandern, Tanzen etc.
- Menschen lernen im Verlauf ihrer Entwicklung, die Erfüllung von Bedürfnissen aufzuschieben. Ein Säugling schreit, wenn er Hunger hat. Bereits ein Kindergartenkind kann problemlos eine halbe Stunde warten, wenn es Hunger hat.
- Die Art und Weise, wie Menschen ihre Bedürfnisse erfüllen wollen, nennen wir Strategien. Diese sind bei jedem Menschen anders, je nach Persönlichkeit, Alter, Kultur, Geschlecht usw. So wird das Bedürfnis nach einem wertschätzenden Umgang in einem Land dadurch erfüllt, dass Frauen Männer nicht direkt in die Augen schauen (= Strategie) während in einem anderen Land dasselbe Bedürfnis erfüllt wird, wenn Frauen Männern direkt in die Augen schauen und ihnen die Hand zur Begrüssung reichen (= Strategie).

Im Dokument „Sammlung von Gefühlen und Bedürfnissen“ finden Sie eine ganze Anzahl von Bedürfnissen. Nehmen Sie die Liste zu Hilfe, wenn Sie nach möglichen Bedürfnissen suchen.

## Bitte

In der GFK unterscheiden wir grundsätzlich zwischen zwei Arten von Bitten: Beziehungsbitten und konkrete Handlungsbitten.

Mit einer **Beziehungsbite** gebe ich einerseits meinem Gegenüber die Gelegenheit, sich zu äussern. Ich frage zum Beispiel: Wie ist das für dich, wenn du das von mir hörst? Andererseits kann ich mit einer Beziehungsbite versuchen, Klarheit darüber zu erlangen, was bei meinem Gegenüber angekommen ist. Ich frage zum Beispiel: Weil mir Klarheit wichtig ist, bitte ich dich, mir zu sagen, was du von mir gehört hast.

Mit einer konkreten **Handlungsbite** sage ich meinem Gegenüber, was es tun kann. Zum Beispiel: Kannst du mir bitte das Protokoll bis morgen um 17.00 Uhr mailen? Oder: Kannst du mir morgen beim Putzen der Wohnung helfen?

Wichtig an der Handlungsbite ist, dass Sie handlungsbezogen, konkret und erfüllbar ist. Wenn ich mein Gegenüber zum Beispiel die folgende Bitte stelle, ist nicht klar, was ich gerne möchte: Sei bitte zuverlässiger.

## Die vier Schritte in einem Beispiel

Ihr Partner hat ihnen gestern Abend mitgeteilt, dass er an Ostern nicht wie jedes Jahr mit ihnen in die Ferien gehen möchte, sondern dass er etwas mit seinen Kollegen unternehmen will. Sie waren so erstaunt, dass Sie zuerst gar nicht wussten, was sagen. Sie klären nun für sich die folgenden vier Schritte:

### Beobachtung

Mein Partner sagt mir: „Ich habe mir das mit Ostern nochmals überlegt und ich möchte da gerne mit meinen Motorrad-Kollegen einen Ausflug machen.“

### Gefühl

Ich bin irritiert und frustriert.

### Bedürfnis

Ich brauche Klarheit darüber, was meinen Partner zu dieser Entscheidung geführt hat.

### Bitte

Ich möchte ihn fragen, was er sich damit erfüllt und ihm vielleicht danach sagen, wie es mir damit geht.

## Rahmenbedingungen der Aussprache

Nachdem ich diese Schritte für mich geklärt habe, überlege ich mir, wann ich das ansprechen möchte. Ist jetzt der passende Moment? Ist es für mich sehr dringend und brauche ich jetzt sofort Klarheit? Wie viel Zeit brauche ich für das Gespräch?