

GEWALTFREIE KOMMUNIKATION

Starnberg, 16. Dezember 2011

Marshall B. Rosenberg ist seit über 30 Jahren auf dem Weg, Samen des Verständnisses, der Einfühlung und des Friedens auszusäen.

Mit seiner Methode der gewaltfreien Kommunikation hat er schon viel erreicht. Er hat in über 40 Ländern an Schüler, Eltern, Lehrer, Führungskräfte, Ärzte, Psychologen, Anwälte, und Polizisten weitergegeben und zahllose Konflikte geschlichtet.

In der bildhaften Terminologie von Rosenberg leben wir in einer „Wolfswelt“ und sprechen eine „Wolfssprache“. Der "Wolf" bewertet und klassifiziert alles, er interpretiert, er kritisiert, er analysiert und er weiß immer was mit anderen nicht stimmt bzw. was sie falsch machen. Er lobt und straft bzw. droht mit Strafen und Liebesentzug. Er meint ein objektives Bewertungssystem zu haben und spricht in "Du-bist-Sätzen". Er achtet auf Regeln und Normen, fühlt sich meist im Recht und sucht sofort nach Schuldigen. Allerdings resultiert daraus auch, dass er bei wertenden, kritisierenden Aussagen an seine Adresse sich sofort schlecht, angegriffen, verletzt, schuldig oder nicht respektiert fühlt, was automatisch weitere wölfische Verhaltensweisen wie Rechtfertigung, Gegenattacken oder Verschließen auslöst usw.. Somit sind Wölfe und Wölfinnen meistens mit sich und ihrer Umwelt in emotionalen, mentalen und verbalen Krieg. Wolfsverhalten ist eine Quelle von Gewalt, Macht und Ohnmacht.

Die "Giraffe" dagegen spricht und hört mit dem Herzen. Sie achtet auf ihre Gefühle und ist sich der dahinter liegenden Bedürfnisse bewusst und sie achtet auch auf die Gefühle der Anderen, bzw. versucht deren Bedürfnisse herauszufinden. Sie trennt Beobachtung und Bewertung und bittet und wünscht, statt zu fordern. Sie hat gelernt Angriffe, Vorwürfe, Kritik und Beleidigungen nicht persönlich zu nehmen, sondern sie in Gefühle und unerfüllte Bedürfnisse zu übersetzen. Sie hört sie entweder heraus oder sie fragt einfühlsam nach. Um dies verständlicher zu machen, werde ich es mit ein paar Beispielen verdeutlichen.

Stellen wir uns exemplarisch ein paar typische Vorwürfe vor:

- „Stell Dich nicht so an!“
- „Wie kannst Du so etwas nur tun?“
- „Du bist so egoistisch!“

Nach Rosenberg gibt es dazu zwei "wölfische" und zwei "giraffische" Reaktionsmöglichkeiten:

1. wir geben uns selbst die Schuld, d.h. nehmen es persönlich, fühlen uns schuldig oder schlecht.
Reaktion: Scham, Angst, Reue, Unsicherheit, beleidigt, verletzt, Trotz, Rechtfertigung
2. Wir geben dem anderen die Schuld und greifen ihn an:
"Was bildest Du Dir ein?",
"Wie kannst Du so was sagen?",
"Schau Dich doch mal an!"

Daraus ergibt sich zwangsläufig ein unbefriedigender leicht eskalierender Pingpong-Dialog mit dem Schlusssatz: "Du hast keine Ahnung!" - "Du verstehst mich nicht!"

Um giraffisch reagieren zu können, müssen wir zwei Grundannahmen der gewaltfreien Kommunikation verstehen:

1. Was andere sagen oder tun mag ein Auslöser für unsere Gefühle sein, ist aber nie die Ursache - und umgekehrt: was ich sage oder tue, mag Auslöser für Gefühle beim anderen sein, ist aber nie die Ursache. Kurz: Keiner kann Dir Gefühle machen! Wenn Du Dich über etwas ärgerst ist es Dein Problem. Allein dieses Wissen nimmt enorm viel Sprengkraft aus jedem inneren und äußeren Konflikt.
2. Jemanden zu verstehen, heißt nicht, ihm recht zu geben!

Für Ihre Gefühle sind sie verantwortlich.

Angenommen a) der Partner kommt zu spät oder b) der Nachbar ist zu laut. Wir ärgern uns und geben dem anderen die Schuld dafür. Tatsache ist jedoch: unsere enttäuschten Erwartungen, Werte, Vorannahmen, wie der Nachbar oder Partner sich verhalten sollte, sind die Ursache für den Ärger – das Geräusch oder das Zuspätkommen nur der Auslöser. Dies ist wichtig für den eventuellen Dialog, ob er wölfisch oder giraffisch geführt wird, Streit oder Verständnis fördernd wird.

Eine Giraffe trennt in ihren Aussagen deutlich Deine Welt und meine Welt, Tatsache (Auslöser) und Gefühl – Deine Bedürfnisse und meine Bedürfnisse.

Sie würde zum Beispiel sagen:

1. Die Tatsache, dass Du nicht zur vereinbarten Zeit da warst, hat mich traurig, nervös, besorgt gemacht.
2. Als Sie nachts um 2 Uhr laut Musik gehört haben, habe ich mich geärgert, weil ich mir wünsche, dass mein Bedürfnis nach Rücksichtnahme und ausreichendem Schlaf respektiert wird.

Spüren Sie selbst mal den Unterschied als angesprochener Nachbar im Vergleich zu der wölfischen Aussage: "Es ist eine Unverschämtheit, nachts so einen Lärm zu machen und so rücksichtslos zu sein!"

Ich weiß, Sie denken jetzt sicher: "Warum so nett sein, ich habe doch recht? – So was macht man nicht!"

Rosenberg sagt dazu: **"Willst Du recht haben oder glücklich sein?"**

Zurück zu obigem Lärmbeispiel und der Aussage: "Es ist eine Unverschämtheit, nachts so einen Lärm zu machen und so rücksichtslos zu sein!" Das sind zwei Wertungen und eine Unterstellung mit dem Tenor: "Ich bin im Recht, der andere ist im Unrecht".

Damit haben wir wenig Chance gehört zu werden. Wir wissen nicht, ob der Nachbar sich der Lautstärke überhaupt bewusst war. In seiner Welt bzw. aus seiner Sicht war es vielleicht wunderbare Musik. Wir wissen nicht, ob der Partner vielleicht im Stau stecken geblieben ist oder gar einen Unfall hatte. Es sind schlicht wertende Vorurteile, die am Beginn eines Konfliktes stehen.

Möchten wir, dass sich daran etwas verändert, können wir anfangen, unsere fast automatischen Bewertungen unserer Mitmenschen zu stoppen und zu hinterfragen, zum Beispiel mit der Frage: "Kann ich wirklich wissen, dass das wahr ist?"

Zu mindestens 90% werden Sie mit Nein antworten müssen.

Zwei Schritte habe ich vorgestellt, der Dritte war im Beispiel 2 bereits enthalten: die Äußerung meines Bedürfnisses nach Respekt und Rücksichtnahme.

Der vierte Schritt ist die Formulierung einer konkreten Bitte, also im gleichen Beispiel:

"Ich möchte Sie bitten, nach 22 Uhr Musik nur noch in Zimmerlautstärke Musik zu hören." bzw. "Ich bitte Dich, mir rechtzeitig Bescheid zu sagen, wenn Du nicht pünktlich sein kannst."

Auf diese Weise fühlt sich der andere nicht angegriffen und kann frei Stellung nehmen, ohne sich verteidigen zu müssen.

Diesen "Viererschritt" der gewaltfreien Kommunikation können sie so lange anwenden, bis er zu einer inneren Haltung geworden ist. Wenn also jemand einen Vorwurf macht oder uns kritisiert, habe ich je nach Situation und eigener emotionaler Befindlichkeit zwei Alternativen.

Noch ein konkretes Beispiel.

Der Vorwurf lautet: "Stell dich nicht so an!"

Perspektive a) meine Sicht, aus meiner Welt, mich betreffend:

Klar ausdrücken, wie es mir geht, ohne Vorwurf, Kritik oder Forderung

1. **Situation / Beobachtung / Auslöser**

Beobachten ohne zu bewerten -

"wenn ich höre oder sehe ..."

Wenn ich Dich das sagen höre,...

2. **Gefühl**

Unterscheiden zwischen Gefühl und Gedanke

"fühle ich mich.."

bin ich traurig und betroffen,...

3. **Bedürfnis**

Unterscheiden zwischen Wunsch und Bedürfnis

"weil ich bräuchte"

weil ich mir wünsche, dass ich ernst genommen werde...

4. **Bitte**

Unterscheiden zwischen Bitte und Forderung, positiv, konkret

"Daher hätte ich gerne, dass ..."

Daher hätte ich gerne, dass Du sagst was Dich genau irritiert oder ärgert.

Perspektive b) deine Sicht, deine Welt, dich betreffend, fragend, einführend:

Einfühlsam wahrnehmen, wie es meinem gegenüber geht, ohne Kritik, Vorwurf oder Forderung herauszuhören.

1. Wenn Du siehst, dass es schwer fällt, diese Arbeit zu machen ...
2. fühlst Du dich dann unangenehm angesprochen ...
3. weil Du es bräuchtest, Dir keine Gedanken / Sorgen machen zu müssen ...
4. und Du gerne hättest, dass ich ohne Hilfe auskomme?

Mit diesem Vorgehen und der Haltung die dahinter steckt sind sie selbst in verfahrensten Situationen, egal ob in der Schule, im Beruf oder in der Familie in der Lage, Verständnis und Frieden herstellen zu können und alle Tore für eine konstruktive Lösung von Problemen zu öffnen.

Literatur:

ROSENBERG, Marshall: Gewaltfreie Kommunikation, Junfermann Verlag, 2001

HOLLER, Ingrid: Arbeitsbuch Gewaltfreie Kommunikation, Junfermann Verlag, 2003

Bernd Werner

Beratung, Coaching, Moderation und Seminare im Kontext mit Change Management und Teamführung