

Gewaltfreie Kommunikation

Beziehungen neu gestalten

Die Mutter möchte mit ihrem Sohn darüber sprechen, warum er das von ihr geliehene Auto zu spät zurückgebracht hat. Der Sohn dreht sich weg und schaltet mit einem »lass mich doch in Ruhe« auf stur. Die Mutter: »Jetzt reicht's mir aber – nie hörst du mir zu, wenn ich mit dir reden will!« Ganz offensichtlich war das nicht der erste erfolglose Versuch, beim Sohn eine schwierige Situation anzusprechen. Wie könnte es besser laufen?

Marshall B. Rosenberg (geb. 1934) entwickelte die »Gewaltfreie Kommunikation« als eine Methode, um mit anderen Menschen ganz neu in Kontakt zu kommen: »Worte können Fenster sein – oder Mauern«. Er gibt sein Wissen seither weiter an Schüler, Studenten, Manager, Politiker, Gefängnisinsassen und leistet in vielen Krisengebieten der Welt friedensstiftende Arbeit. In unserer gewohnten Sprache vermischen wir ständig Beobachtetes mit Interpretationen und Bewertungen, verpacken oft unterschwellig Anschuldigungen so, dass sie zwar verletzend oder als Angriff wirken, manchmal aber kaum sichtbar sind. Umgekehrt nehmen wir Anschuldigungen persönlich und rechtfertigen uns. Wir wissen auch oftmals gar nicht genau, warum wir uns ärgern, geben anderen eine Diagnose, wie sie unserer Meinung nach sind (z.B. misstrauisch, unfair, unehrlich), stellen Forderungen an andere und reagieren bei Nichterfüllung entsprechend strafend, lautstark oder auch still und beleidigt. In unserem Beispiel wird deutlich, was alleine das Wort »nie« auslöst. Spätestens jetzt ist das Fenster zugemauert.

Rosenberg wollte dieser Fülle von verbaler Gewalt etwas entgegensetzen. Gewaltfreie Kommunikation möchte auch, aber nicht nur in schwierigen, konflikträchtigen Situationen eine möglichst gute Verbindung mit dem Gegenüber herstellen, um so die Wahrscheinlichkeit zu maximieren, dass alle Beteiligten das bekommen, was sie im Moment brauchen. Dabei geht es niemals um eine Technik, andere zu manipulieren, damit ich bekomme, was ich haben will und auch nicht darum, möglichst gut auf den anderen einzugehen und letztlich auf die Erfüllung der eigenen Bedürfnisse zu verzichten, nur damit ein Konflikt zur Ruhe kommt. Bei Gewaltfreier Kommunikation geht es darum, eine ganz neue innere Haltung dem anderen bzw. der Situation gegenüber einzunehmen, sich auf die eigenen Bedürfnisse und die der anderen zu konzentrieren, damit am Ende alle wirklich zufrieden sind. Was Rosenberg mit seiner Arbeit in Krisengebieten wie dem Nahen Osten oder Afrika im Großen leistet, das kann jeder von uns im Kleinen: echte Friedensarbeit.

In der Gewaltfreien Kommunikation konzentrieren wir uns auf die folgenden Bestandteile:

- 1) Reine Beobachtungen äußern, ohne Bewertungen.
- 2) Gefühle genau wahrnehmen und aussprechen.
- 3) Sich klar werden über die Bedürfnisse, die gerade erfüllt oder nicht erfüllt werden.
- 4) Eine konkrete Bitte an den anderen richten, ohne Forderung oder Drohung.

Diese vier Teile können nun je nach Situation entweder für

- a) eine aufrichtige Selbstmitteilung oder
- b) das einfühlsame Zuhören

verwendet werden. Möchte ich meinen Ärger über das Verhalten anderer loswerden und will ich erreichen, dass sich an der Situation tatsächlich etwas ändert, ohne mit Strafe zu drohen

oder zu verletzen, dann wähle ich die »Selbstmitteilung«. Aber auch im positiven Fall, wenn ich meiner Zufriedenheit oder Freude Ausdruck verleihen möchte, kommt meine Botschaft viel ehrlicher und intensiver beim anderen an und löst dort entsprechend positive Gefühle aus.

Bin ich dagegen einem verbalen Angriff oder einer Anschuldigung ausgesetzt, dann eröffnet mir das »einfühlsame Zuhören« eine Möglichkeit, meinem Gesprächspartner zu signalisieren, dass ich mich bemühe, ihn zu verstehen. Weil er sich dadurch verstanden fühlt, wird dies bei ihm eine Beruhigung auslösen, die es ihm erst ermöglicht, nun auch mir zuhören zu können. In schwierigen Gesprächen oder Konfliktsituationen führt ein mehrfacher Wechsel dieser beiden Teile der Gewaltfreien Kommunikation dazu, gegenseitiges Verständnis und eine Offenheit für die Suche nach einer Lösung des Konflikts herzustellen.

In unserem Eingangsbeispiel könnte die aufrichtige Selbstmitteilung der Mutter vielleicht so aussehen: »Als ich heute mit dir über das Auto und gestern über die Schule sprechen wollte, hast du nur gesagt, ich solle dich in Ruhe lassen (Beobachtung). Ich fühle mich dabei sehr hilflos (Gefühl), weil ich mit dir in Kontakt bleiben und auch mal schwierige Dinge besprechen möchte (Bedürfnis). Sag mir bitte, was du brauchst, damit wir über solche Dinge reden können (Bitte).«

Und das einfühlsame Zuhören könnte so aussehen: »Als ich heute mit dir über das Auto und gestern über die Schule sprechen wollte, hast du nur gesagt, ich solle dich in Ruhe lassen (Beobachtung). Bist du verärgert (Gefühl), weil du mehr Verständnis von mir brauchst (Bedürfnis)? Sag mir bitte, was du brauchst, damit wir über solche Dinge reden können (Bitte).«

Was in diesem Beispiel noch relativ einfach klingt, ist in der täglichen Praxis nicht ganz so einfach, denn wir alle haben unser ganzes Leben lang eine völlig andere Konditionierung erfahren. Wir sind es gewohnt, auf eine Anschuldigung entweder mit einem Gegenangriff (»das lass ich mir doch nicht gefallen!«), mit Rückzug (»der Klügere gibt nach«) oder mit Niedergeschlagenheit (sie hat ja recht – ich bin schuld an allem) zu reagieren. Um diese Gewohnheiten zu überwinden, ist es notwendig, sich die Komponenten der Gewaltfreien Kommunikation Schritt für Schritt klar zu machen und immer wieder zu versuchen, einzelne Situationen besser anzugehen als bisher.

In meiner Tätigkeit als Mediator (Konfliktvermittler) kommt es immer wieder vor, dass sich die Kommunikation zwischen den Konfliktparteien als eine der Hauptschwierigkeiten herausstellt. Mit der Gewaltfreien Kommunikation im Hintergrund kann in diesen Fällen relativ einfach eine Verständigung hergestellt werden, so dass die Parteien wieder einander zuhören können und sich jeder auch gehört und verstanden fühlt.

Durch diese Erfahrungen ist es mir inzwischen ein Anliegen geworden, zur Verbreitung der Gewaltfreien Kommunikation von Marshall Rosenberg beizutragen. Regelmäßig veranstalte ich Workshops, in denen die Methode intensiv gelernt und geübt werden kann. Inzwischen hat sich in Heilbronn auch eine regelmäßige Übungsgruppe gebildet, weil nach einem solchen Seminar schnell deutlich wird, dass sich mit Übung und gegenseitiger Unterstützung viel schneller Erfolge einstellen.

Autor

Jochen Lorenz, Mediator aus Flein (bei Heilbronn)

www.konfliktloesen.de

Kontakt: info@konfliktloesen.de