

Gewaltfreie Kommunikation

Die Kunst, miteinander zu sprechen –
anstatt aneinander vorbei

Der Name „Gewaltfreie Kommunikation“ (GFK) suggeriert, dass es darum gehen könnte, nett zueinander zu sein und im Gespräch bestimmte Wörter nicht zu benutzen. Doch darum geht es nicht. Laut Marshall B. Rosenberg, US-amerikanischer Psychologe und Entwickler der GFK, ist seine Methode keine weichgespülte „Wir-haben-uns-alle-lieb-Sprache“, sondern ein fairer, offener, ehrlicher Austausch, der von den Beteiligten Mut und Klarheit erfordert. In der GFK sind wir also nicht „nett“, sondern „echt“. Mit diesem Artikel möchte ich einen Überblick über die Grundlagen der GFK geben und erste Fragen beantworten.

Die Grundlagen der Kommunikation

Lassen Sie mich mit dem Begriff „Kommunikation“ beginnen. Es gibt wahrscheinlich in keinem anderen Bereich so viele Missverständnisse wie in der Sprache. So gehen wir grundsätzlich davon aus, dass wir wissen, was jedes einzelne Wort für jeden bedeutet – ohne dabei zu beachten, dass Wörter existieren, die mehrdeutig sind; und dass bestimmten Wörtern eine spezifische (sich aus den Eigenschaften einer Sache oder Person ergebende), persönliche (nur die eigene Person betreffende) Bedeutung zugeordnet werden kann. Anschauliche Beispiele hierfür sind Worte wie Disziplin, Verantwortung, Einsatz, Vertrauen, Kompromiss, Respekt, Empathie, Autorität, Konflikt, Problem, die alle in ihrer Bedeutung variieren, je nachdem ob eine spezifische Situation oder der in unserer Gesellschaft festgelegte Begriff gemeint ist.

Bevor wir mit dem Thema Gewaltfreie Kommunikation weitermachen, müssen wir wissen, was Kommunikation überhaupt bedeutet:

Der Begriff „Kommunikation“ bezieht sich auf die verbale und nonverbale Kommunikation. Nonverbale Kommunikationsarten sind Gestik und Mimik; schriftliche Kommunikation fällt unter die verbale Kommunikation. Manche Menschen sagen dazu auch Verständigung, Mitteilung, Unterredung, Austausch mittels Zeichen und Sprache. Das ist aber nur die halbe Wahrheit! Und welches ist die andere Hälfte?

Im Lateinischen sind die Wörter „communicatio“ (Mitteilung) und „communicare“ (teilhaben, mitteilen) gebildet aus dem Adjektiv „communis“ – und dieses bedeutet „gemeinsam“. Klar: Kommunikation ist kein Monolog! Kommunikation lässt, wie das lateinische Verb verheißt, mich und den anderen teilhaben – an Gedanken und an Vorhaben. Kommunikation bedeutet auch lernen – von anderen, in der Gemeinschaft. Kommunikation ist also der Schlüssel zur Verbindung mit dem anderen, zur Gemeinschaft.





Worte und Blicke können wie Fäuste sein: Unbedachte Äußerungen oder Reaktionen werden oft als Zeichen der Ablehnung wahrgenommen und führen zu Konflikten...

Ist Kommunikation Glückssache?

Allzu oft führen wir im Alltag Monologe. Wir interpretieren, bewerten, nehmen durch persönliche Filter wahr. Wir lassen andere nicht teilhaben an unseren Gedanken, Vorhaben, Absichten. Wir leben ein „Nicht-Gemeinsam“ – und das in vielen Bereichen des Lebens. So gerät Kommunikation zur reinen Glückssache. Sie funktioniert... oder auch nicht. Und man fragt sich: „Wieso endet das so oft in Missverständnissen oder gar Streitereien?!

Nun: das, was der Gesprächspartner versteht, stimmt längst nicht immer mit dem überein, was tatsächlich gesagt oder gar gemeint ist. Denn jeder Mensch nimmt Botschaften durch einen individuellen Filter in seinem Bewusstsein wahr. Er interpretiert Inhalte nach seinem höchstgelegenen Schema und bewertet sie aufgrund seiner persönlichen Erfahrung. Genau so entstehen Missverständnisse!

Haben Sie sich etwa schon einmal Gedanken gemacht über die Sätze, die Sie so von sich geben? „Ich liebe Dich.“, „Du bist so schön.“, „Ich bin so stolz auf Dich.“, „Das hast Du gut gemacht.“, „So dumm kann doch einer alleine nicht sein!“, „Du bist so anstrengend!“, „Sie können das so gut...“, „Wie oft muss man Ihnen das eigentlich noch sagen?“, „Sie können auch nicht von der Tapete bis zur Wand denken, oder?“ und so weiter und so fort.

Und dann wundern Sie sich, wenn Beziehungen nicht funktionieren, wenn Missverständnisse entstehen? Der berühmte Journalist und Schriftsteller Kurt Tucholski sagte einmal: „Wie sprechen Menschen mit Menschen? – Aneinander vorbei!“ Und genau hier möchte die Gewaltfreie Kommunikation ansetzen und uns eine Methode für gemeinsame Kommunikation aufzeigen. Und das in allen Bereichen des Lebens.

Was GFK nicht ist

Lassen Sie mich damit beginnen aufzuzeigen, was Gewaltfreie Kommunikation NICHT ist. Menschen glauben oft, GFK heiße, wertschätzend und nett zu sein, empathisch zu sein, anstatt wütend zu werden, seine Gefühle zu kontrollieren und keine negativen Gefühle zuzulassen. Doch das ist nicht richtig. Aber im Detail:

1. GFK heiße, man müsse wertschätzend und nett sein

Wenn ich (Georg Mouratidis) jemandem sage, dass aufgrund seiner Handlungen meine Bedürfnisse nicht erfüllt werden, werde ich mitunter heftig, laut und deutlich. Das wird oft nicht als nett und wertschätzend empfunden. Freilich bin ich bemüht, die Bedürfnisse des anderen wahrzunehmen – doch das muss nicht mit Wertschätzung enden. Ich kann durchaus die Bedürfnisse des anderen anerkennen und trotzdem mit einer seiner Handlungen überhaupt nicht einverstanden sein und dies auch deutlich sagen.

2. GFK heiße, man müsse zu jedem und in jeder Situation empathisch sein

Auch das nicht. Grundsatz in der GFK ist: Wir tun alles, was wir tun, im Bewusstsein und für unsere Bedürfnisse. Wenn ich empathisch auf jemand reagiere, mache ich das auch und nur für meine eigenen Bedürfnisse. Ich „muss“ daher überhaupt nicht empathisch sein, wenn es nicht meinen Bedürfnissen entspricht.

3. GFK heiße, man dürfe nicht wütend sein

Nicht wütend werden, ist Gewalt gegen sich selbst (wie jede Unterdrückung eines Gefühls) und hat nichts mit GFK zu >>



...während ein bewusster Denk- und Sprachgebrauch, wie ihn die GFK lehrt, Wohlwollen verstärkt – die Faust als Symbol des Zusammenhalts.

tun. Tatsächlich geht es um Verantwortung, darum, wie ich meine Wut ausdrücke – übernehme ich die Verantwortung für meine Gedanken (die mich wütend machen) oder schiebe ich die Schuld auf den anderen? Genauso wichtig ist die Frage, welche meiner Bedürfnisse nicht erfüllt wurden, sodass ich Wut spüre. Und darum, nachzuforschen, welche Gefühle sich hinter der Wut verbergen – oft sind es Trauer oder Schmerz.

Mit Hilfe der GFK kann ich mir erlauben, auch mal wütend zu sein, muss dann aber auch anschauen, welche nicht erfüllten Bedürfnisse sich hinter meiner Wut verbergen – und diese so auch „heilen“ bzw. andere Wege finden, diese Bedürfnisse zu erfüllen oder zu würdigen.

4. GFK heiße, man dürfe keine negativen Gefühle haben

Hier verhält es sich wie mit der Wut: In der GFK erlebe ich meine Gefühle als gegeben, einfach wie sie sind – und suche die Bedürfnisse dahinter. Da ist nichts „Negatives“.

5. GFK heiße, man solle seine Gefühle kontrollieren

Ich selbst würde zwar schon gerne meine Gefühle kontrollieren können, aber ich stelle fest, dass dies meist nicht möglich ist. Man kann lernen, mit Gefühlen umzugehen, sie zu beeinflussen... aber zunächst sind sie „einfach da“. Was ich merke ist, dass sich meine Gefühle in bestimmten Situationen durch meine Arbeit mit der GFK mit der Zeit erheblich verändert haben. Aber das würde ich nicht als „Gefühle kontrollieren“ bezeichnen. Man kann also keine Gefühle oder die Kontrolle derselben einfordern. Man kann nur um konkrete Handlungen bitten.

Was ist gewalt-FREIE-Kommunikation dann?

Gewaltfreie Kommunikation ist eine Art des Umgangs miteinander, die den Kommunikationsfluss erleichtert, der im Austausch von Informationen und im freiwilligen und friedlichen Lösen von Konflikten notwendig ist. Der Fokus liegt dabei auf Werten und Bedürfnissen, die alle Menschen gemeinsam haben. Wir werden zu einem Denk- und Sprachgebrauch angeregt, der Wohlwollen verstärkt – und der Ablehnung oder Abwertung vermeidet.

Die GFK ist zugleich Kommunikationshaltung und -prozess, durch welche Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit der Parteien erhöht werden. Sie lässt sich in Konflikt-, Mediations- und Beratungssituationen einsetzen. Zum Beispiel in Unternehmen, in Organisationen, in sozialen Bereichen, in Projekten, in Familien, in Einzel- oder Selbstgesprächen. Beobachten und Beschreiben statt Bewerten oder Interpretieren, ebenso das Erkennen von Gefühlen und Bedürfnissen tragen maßgeblich zur Wirkung der GFK bei.

GFK ist ergebnisoffen. Sie geht davon aus, dass die Lösung jedem Einzelnen innewohnt. Und so setzt sie einen Schritt vorher an: nämlich beim Erkennen und Aussprechen der Gefühle und Bedürfnisse und bei der Verbindung zum anderen Menschen. Wenn Du in Kontakt trittst mit Deinen Gefühlen und Bedürfnissen und auch mit den Gefühlen und Bedürfnissen des anderen, dann kann es passieren, dass eine vermeintlich prekäre Gesamtsituation nicht mehr so bedeutend erscheint – und Du Dich in ihr nicht mehr unwohl fühlst.

Sie kann mit dem Erlernen einer Fremdsprache verglichen werden: Am Anfang stehen die Grundkonzepte, die Grammatik sozusagen. Erst, wenn wir diese beherrschen, können wir mit dem eigentlichen Sprechen der Sprache beginnen. Glücklicherweise kann GFK, anders

„WENN WIR NICHT EINMAL IN DER LAGE SIND, DAS ZU SEHEN, WAS UNS BETRIFFT, WIE KANNST DU ERWARTEN, DASS DAS WEITE GESEHEN WIRD?“

als eine Fremdsprache, an jedem Ort und mit jeder Person geübt werden. Wir brauchen kein Gegenüber, das diese Sprache beherrscht. Wir können üben mit unserem Nachbarn, mit Kollegen, Vorgesetzten, Partnern, Kindern, Bekannten, Freunden und mit uns selbst – was vermutlich sogar das Wichtigste ist.

Marshall B. Rosenberg gibt uns das Handwerkszeug, welches in den jeweiligen Situationen eingesetzt werden kann: vier Schritte, der Decodierer der Gewaltfreien Kommunikation:

1. Was exakt ist passiert?
2. Wie geht es mir damit?
3. Warum geht es mir so?
4. Was brauche ich?

Diese vier Schritte wiederholen sich in jeder der 3 Säulen:

1. Die Selbsteinfühlung – Das „Ich“ verstehen
2. Der Selbstausdruck – Das „Ich“ ausdrücken
3. Die Empathie – Das „Du“ verstehen.

Womit sich folgendes Modell ergibt:

SCHRITT 1

Beobachtung

- Was ist, wertfrei betrachtet, genau geschehen?
- Was haben Sie konkret beobachtet?
- Was genau wurde gesagt und getan?



SCHRITT 2

Gefühl

- Wie geht es Ihnen mit dem Gesagten, Gehörten, Beobachteten?
- Was lösen die Beobachtungen bei Ihnen aus?
- Wie fühlen Sie sich dabei?



SCHRITT 3

Bedürfnis

- Um welches Bedürfnis geht es in dieser Situation?
- Was genau ist Ihnen dabei wichtig?
- Geht es Ihnen um ... Sicherheit, Zusammenarbeit, Selbstbestimmung?



SCHRITT 4

Bitte

- Wie könnte eine diesbezügliche Bitte lauten?
- Was genau wäre ein passender nächster Schritt?
- Auf welche Weise kann konkret unterstützt werden?

Gewaltfreie Kommunikation für jedermann

Was im Modell noch sehr theoretisch klingt, findet schnell den Weg in Ihren Alltag – sei es beruflich oder privat. GFK erlaubt es Ihnen, Gedankenmuster und innere Bilder zu erkennen, sich und andere zu verstehen, wertschätzend zu kommunizieren, Konflikte schneller zu lösen und dadurch schneller ans Ziel zu kommen. Unternehmen erkennen leicht Störquellen genauso wie die wahren Kompetenzen der Mitarbeiter, sodass sie ihre Mitarbeiter besser gemäß ihren Fähigkeiten, Talenten und Kompetenzen einsetzen, also die Wertschöpfung der Mitarbeiter maximieren können. Das führt zu messbar höherer Mitarbeiterzufriedenheit, einer Verbesserung des Betriebsklimas (damit verbunden weniger Konfliktkosten), zu einem produktiveren Verhalten der Beschäftigten und nachweislich zu niedrigeren Krankheitsständen.

Wenn Sie sich nun fragen, ob Gewaltfreie Kommunikation auch etwas für Sie und Ihr Unternehmen ist, dann antworte ich: Fordern Sie sich heraus – und seien Sie erstaunt, was alles möglich ist! ●

DER AUTOR: 1962 in Griechenland geboren, kam **Georg Mouratidis** 1967 nach Deutschland und erlernte später den Beruf des Softwareentwicklers. 2009 entdeckte der an Psychologie und dem menschlichen Miteinander interessierte Mouratidis die Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg, die noch heute im Mittelpunkt seiner Arbeit als Trainer und Coach steht. Mouratidis hilft Einzelpersonen, Teams und Unternehmen, die richtigen Worte und Methoden zu finden, um schwierige Situationen und Konflikte zu beschreiben, zu besprechen, zu klären und zu lösen.
www.seiderdubist.de

