

Kommunizieren



Achtsam im Dialog mit Gewaltfreier Kommunikation.

Wörter bilden Kosmen in Köpfen. Alles, was wir hören, hat Auswirkung auf unser Gehirn und löst in uns Prozesse aus. Wie wir kommunizieren, prägt unsere Lebensgestaltung und Lebenshaltung. Und umgekehrt spiegelt sich unsere Lebenshaltung in der Sprache wider. Wir haben die Wahl. Ob wir Sprache als Waffe verwenden, mit ihr Missverständnisse und Konflikte befördern oder mit ihr in Wertschätzung, Verbindung und Frieden investieren. Der Schlüssel ist, achtsam zu kommunizieren. Auch mit uns selbst. Das Konzept der Gewaltfreien Kommunikation zeigt auf, wie es gehen könnte.

Von Nina Stazol.



Die Gewaltfreie Kommunikation (GFK) geht davon aus, dass alles, was wir sagen, die Erfüllung eines Bedürfnisses zum Ziel hat. Marshall Rosenberg interessierte, wie das im Einklang damit zu bringen sei, gleichzeitig auch zum Wohlbefinden anderer beizutragen. In langer Praxisarbeit entwickelte er mit der GFK eine Gesprächstechnik, mit der er drei Jahrzehnte auf der ganzen Welt dazu beitrug, dass Menschen einander besser verstehen. Zentraler Aspekt war für ihn das empathische, also einführende Zuhören. Er verstand als Mediator zuzuhören und fragend zum Kern eines Konflikts vorzudringen, indem er verborgene Bedürfnisse offenlegte. Eine Erkenntnis war: Bedürfnisse sind nie der Grund für Streit. Nur die Art, wie wir versuchen, sie erfüllen, führt leicht zu verhärteten Fronten. In gewohnter, also unbewusster Sprachmanier tendieren wir Menschen dazu, nicht zum Gegenüber herüberzureichen, uns unklar auszudrücken oder selbst, wenn wir es gut meinen, Urteile, Vorwürfe, Klagen oder gar Beleidigungen zu äußern. Es fallen tausend Worte. Doch echter Dialog fällt schwer.

Das trieb auch die Augsburgerin Claudia Mährlein um. Geprägt von einer wenig einfühlsamen Sprachverwendung in ihrer Familie, begab sie sich auf die Suche nach Alternativen. „Ich habe immer gedacht: Das muss doch irgendwie besser gehen.“ Nach dem Durchkämmen etlicher anderer Sprachmodelle war die Entdeckung der Gewaltfreien Kommunikation für sie eine Offenbarung. „Es ist das einzige Modell, für das es einen Leitfaden gibt, an dem man sich entlanghangeln kann und mit dem man tatsächlich schafft, die Kommunikation zu verbessern.“

Claudia Mährlein sieht hierfür klaren Bedarf. „Wir haben nicht gelernt, achtsam zu kommunizieren. Normalerweise bewerten wir die ganze Zeit. Wir sehen irgend etwas und bewerten sofort. Gut, schlecht, faul, fleißig,

hübsch, hässlich. Wir stülpen dem anderen ungefragt ein Urteil über, oft ohne es zu merken.“ Das Problem dabei: Im Vorwegnehmen eines Urteils sprechen wir über das Gegenüber hinweg, meist kennen wir dessen Absicht nicht. „Als Sprecher bleibe ich damit bei mir. In dem Moment, in dem ich dem Gegenüber ungefragt einen Stempel aufdrücke, schließe ich den Dialog“, erklärt Claudia Mährlein. „Das gegenseitige Anheften von Urteilen fügt der Beziehung mindestens Kratzer zu.“ Niemand möchte gerne Vorwürfe ernten oder ungefragt stän-



Claudia Mährlein, Coachin

„Worte können Fenster sein oder Mauern.“

Marshall Rosenberg

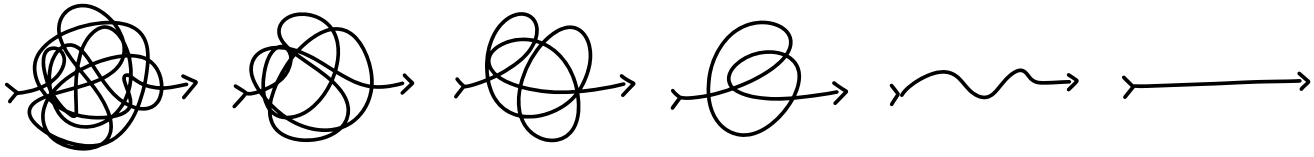
dig bewertet werden. Aber „wir sind gewohnt, so zu sprechen. Es fällt einfach, führt häufig schnell zu Ergebnissen und schützt vor der eigenen Reflexion.“ Wir verschieben das Problem nach außen.

Ein Beispiel. A sagt: „Da stehen die Wasserkisten ja immer noch. Jetzt hast du die schon wieder vergessen. Immer lässt du alles stehen. Trag die doch endlich runter!“ Da hört B wohl nur Kritik, Vorwurf und Anforderung. Derartige Ansprache reizt. Typische Reaktion sind hierauf Erstarrung, Verteidigung oder Angriff. Und schon herrscht Unfrieden. Wegen zwei Kisten Wasser. Oder aber das angeschimpfte B geht in Anpassung, ohne jedoch innerlich einverstanden zu sein. Dann sind zwar die Kisten verräumt, in echtem Austausch waren A und B aber nicht. „Dabei hat Kommunikation etwas mit Verbindung zu tun“, betont Claudia Mährlein. „Mit Beziehung. Mit-in-Beziehung-bleiben.“

Der Ansatz der Gewaltfreien Kommunikation, ist nun, im Gespräch genau diese Verbindung herzustellen und zu halten. Und zwar zu sich

GFK kompakt

Die Gewaltfreie Kommunikation geht auf Marshall B. Rosenberg (1934–2015) zurück. Der Psychologe haderte mit der Aufgabe, Menschen zu beurteilen und Krankheiten zu benennen. Bewegt vom Wunsch, anders zu helfen, stellte er fest, dass es oft ausreichte, aufrichtig zuzuhören. Aus dieser Erfahrung heraus entwickelte er eine Gesprächstechnik und gründete 1984 das Center for Nonviolent Communication in Texas. Rosenberg war weltweit als Mediator tätig. Sein Credo: Gute Gespräche und dauerhaft friedliche Beziehungen gelingen nur im empathischen Kontakt.



selbst und zu den anderen. Entscheidende Punkte auf dem Weg dorthin sind, Bewusstheit über die eigene Innenwelt und Sprachverwendung zu erlangen, die Haltung einzunehmen, sich dem Gegenüber zuzuwenden. Und dann Sprache einzusetzen, anstatt Worte, wie Claudia Mährlein sagt, einfach nur aus sich herausfallen zu lassen.

„Wir haben nicht gelernt,
achtsam zu kommunizieren.“

Claudia Mährlein

Noch vor dem Sprechen steht das empathische Zuhören, also in offener Haltung mit ehrlichem Interesse beim Gegenüber zu sein, es sagen zu lassen, was es zu sagen hat – ohne zu unterbrechen!

Anstatt reflexartig zu unterbrechen oder zu antworten, wird in der GFK auch geübt, einen Moment durchzuatmen und den üblichen Reiz-Reaktion-Mechanismus zu unterbrechen. Man lernt, nicht aus dem ersten Impuls heraus zu sprechen, um zu verhindern, dass man in „schwierigem Kommunikationsumfeld nicht sofort auf eine Weise antwortet, die einem hinterher leidtut.“

A und O und erster Schritt in der Gewaltfreien Kommunikation ist, Beobachtungen von Bewertungen zu trennen. Dazu wird geübt, erst einmal nur wahrzunehmen, auf was man reagiert, und bei der Beobachtung zu bleiben. Bewerten wird man nach wie vor, allerdings in bewusstem Akt und nicht mehr automatisch. Als Nächstes fragt man sich nach GFK, welches Gefühl eine Beobachtung in einem auslöst – eine Schulung, wieder mit sich selbst in Verbindung zu gehen, vor der Auffassung, dass das Gegenüber jeweils nur Auslöser für ein Gefühl ist, aber nie die Ursache. In der GFK sind Gefühle ein Anzeichen dafür, ob tieferliegende Bedürfnisse erfüllt sind oder nicht. Ein Bedürfnis wahrzunehmen, ist der dritte Schritt. Der

Gedanke dabei: Wer anstrebt, seine eigenen Bedürfnisse zu erkennen und für deren Erfüllung zu sorgen, wälzt weniger Schuld auf andere ab, wenn sie nicht erfüllt sind. Das führt Rosenberg zufolge zu mehr Zufriedenheit und zur Verminderung von Aggression und Gewalt. Als Viertes gehört zur GFK, Bitten zu verbalisieren, das Gegenüber offen wissen zu lassen, was man sich gerade wünscht. Echte Bitten zu formulieren anstatt unklarer Wünsche oder Forderungen ist für viele ein Lernprozess, weiß Claudia Mährlein aus ihrer Trainingspraxis.

In Bezug auf die vorhin hingestellten Wasserkisten könnten die vier Schritte modellhaft dann so klingen: „Die beiden Wasserkisten stehen noch hier, ich bin irritiert, da du es versprochen hattest und mir Zuverlässigkeit wichtig ist. Wann bist du denn bereit, sie in den Keller zu tragen?“ Klar und wertschätzend. Wesentlich ist jedoch, dass jede geäußerte Bitte in der GFK ein Recht auf ein Nein hat, weil die Bedürfnisse des Gegenübers den eigenen gleichwertig sind. Es könnte also sein, dass B Nein sagt. Dann gilt es für A und B, eine andere Lösung finden.

Die Gewaltfreie Kommunikation ist kein Garant für Harmonie, den gibt es nicht. Sie gibt Techniken an die Hand, wie Gespräche konstruktiv geführt, Konflikte lösungsorientiert ausgetragen werden können. Und sie orientiert sich an der Haltung, dass ein friedliches Nebeneinander in Akzeptanz unterschiedlicher Bedürfnisse möglich ist. Allein dies ist für gelingendes Miteinander Gewinn pur.



Claudia Mährlein

berät und begleitet Menschen seit 2003. In ihren Coachings zur Potenzialentfaltung beeinflusst neben Techniken aus NLP die Gewaltfreie Kommunikation ihre Arbeit nachhaltig. Ihr wichtigstes Element im Coaching ist empathisches, einfühlsames Zuhören und Sprechen. Claudia Mährlein ist als Trainerin Mitglied im „Netzwerk Gewaltfreie Kommunikation Augsburg“. Sie bietet Vorträge, Kurse und Coaching für GFK an.

www.claudia-maehrlein.de

www.netzwerk-gewaltfrei-augsburg.de

Startertipps: achtsam im Dialog mit sich selbst

Wie sprechen Sie mit sich in Gedanken? Wertschätzend oder eher abschätzig? Wenn Sie merken, dass Sie mit sich auf eine Weise reden, die Ihnen nicht guttut: Unterbrechen Sie Gedanken, die sie ausbremsen und schwächen. Streichen Sie negative Beurteilungen über sich selbst. Gehen Sie zurück auf die Ebene der Beobachtung. Was ist wirklich passiert? Richten Sie den Fokus auf etwas, das Sie wollen. Suchen Sie nach hilfreichen Gedanken. Gute Kommunikation beginnt mit guter Kommunikation mit sich selbst.