



Gespräche können unkompliziert, einfühlsam und bereichernd sein wenn bestimmte Regeln beachtet werden. | Foto: Jack F. - fotolia.com

Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit und Zeiteffizienz nicht erfüllt ist. Sie denken an die viele Arbeit, die Sie wegen des Termins liegen lassen und daran, was Sie in diesen 20 Minuten noch alles hätten erledigen können. Im zweiten Fall kann es sein, dass Sie so viel Hektik und Stress hatten, dass Sie die 20 Minuten des Wartens als Gelegenheit zum Entspannen und Durchatmen empfinden und froh über diese kleine Auszeit sind. Die Verspätung kommt Ihrem Bedürfnis nach Abstand, Regeneration und einer Pause entgegen.

Unsere wirklichen Bedürfnisse

Im ersten Fall tauchen Gedanken in der Art auf, dass die zu spät kommende Person unverschämte ist, Ihnen die Zeit stiehlt und „schuld“ an Ihrer schlechten Laune ist. Ist das wirklich so? Die zweite, ebenfalls mögliche Reaktion zeigt, dass dem nicht so ist. In genau der gleichen Situation reagieren Sie völlig entgegengesetzt, nämlich erleichtert. Die andere Person ist im ersten Fall lediglich der Auslöser Ihrer schlechten Laune. Die eigentliche Ursache ist Ihr durch die Verspätung unbefriedigtes Bedürfnis. Dieser von Rosenberg beobachtete Zusammenhang fasziniert mich noch immer, macht mich aber auch traurig, denn wie oft haben wir keinen Zugang zu unseren wirklichen Bedürfnissen!

Anhand der beschriebenen Situation wird nachfolgend in Kürze der Kern der Gewalt-

freien Kommunikation erläutert. Dieser besteht aus vier Schritten:

Schritt 1: Beobachtung statt Bewertung,

Schritt 2: Gefühl statt Interpretation,

Schritt 3: Bedürfnis statt Strategie und

Schritt 4: Bitte statt Forderung.

Konkret heißt dies, die Beobachtung ist, dass die erwartete Person 20 Minuten nach der vereinbarten Zeit kommt. Eine Bewertung liegt vor, wenn Sie sagen oder denken, „wie unverschämte“, „so eine Unzuverlässigkeit“ oder „wie immer zu spät ...“.

Das mit der Beobachtung verbundene Gefühl, also Schritt 2, ist je nach Bedürfnis Ärger oder Erleichterung. Eine Interpretation läge vor, wenn Sie denken, die andere Person ist respektlos oder missachtet Sie.

Wie wir im Beispiel festgestellt haben, kann das zugrunde liegende Bedürfnis entweder das nach Zuverlässigkeit oder das nach Entspannung sein. Mit der Identifizierung des Bedürfnisses sind wir beim Schritt 3 angelangt. Eine Strategie läge vor, wenn Sie von der anderen Person Pünktlichkeit verlangen.

Der vierte und letzte Schritt der Gewaltfreien Kommunikation umfasst die Bitte. Sie könnte beispielsweise lauten „Wenn Du zukünftig merkst, dass Du einen gemeinsamen vereinbarten Termin nicht einhalten kannst, würdest Du dann bitte spätestens 15 Minuten vor dem Termin anrufen und mich über Deine Verspätung informieren?“. Eine Forderung läge vor, wenn Sie sagen „Wenn Du das nächs-

te Mal nicht pünktlich bist, werde ich Dich nicht mehr zum Arzt fahren.“ Ob eine Bitte oder eine Forderung vorliegt, zeigt sich spätestens darin, ob sie ein „Nein“ verträgt.

Werden diese vier Schritte nicht nur angewandt, sondern allmählich zur Haltung, werden Ihre Gespräche tief, berührend, unkompliziert, wertschätzend, einfühlsam und bereichernd Gleichzeitig wachsen Vertrauen und Verbundenheit. Oder, anders ausgedrückt, Ihre Gespräche werden gelingen.

Vertrauen und Verbundenheit

Wir kehren nochmals kurz zum Anfang des Artikels zurück. Sie waren mit anderen auf einer Veranstaltung, haben die gleichen Worte gehört und unterschiedliches verstanden. Wer hat also nun Recht? Die Antwort lautet schlicht: Jede und jeder auf seine Weise. Doch anstatt einander vorzuwerfen, im Vortrag sei dieses oder jenes doch gar nicht gesagt worden, können Sie interessiert, neugierig und vielleicht sogar mit Humor feststellen und nachfragen „Ah, interessant, erzähle mir mehr von dem, was Du verstanden hast.“

Sobald sich jemand gehört fühlt, steigt die Wahrscheinlichkeit sehr stark an, dass auch Ihnen selbst interessiert zugehört wird und es kann so zu einem lebhaften und bereichernden Gespräch kommen. Viel Spaß und gute erste Erfahrungen beim Ausprobieren der genannten vier Schritte! | Beate Leidig ■

Willst Du recht haben oder glücklich sein?

Worte können Türen oder Mauern sein

Wie oft reden wir im sprichwörtlichen Sinne aneinander vorbei? Es kommt zu Missverständnissen und in der Folge zu Ärger, Wut oder Schlimmerem. Wie Gespräche gelingen, dafür gibt es vier Voraussetzungen, wie der Psychologe Marshall B. Rosenberg gefunden hat. Erfahren Sie dies von Beate Leidig an einem alltäglichen Beispiel.

Kennen Sie das? Sie waren mit Berufskolleginnen, Bekannten oder Familienangehörigen bei einer Besprechung, einem Vortrag oder einer Fortbildung. Aber alle kehren mit verschiedenen Informationen zurück, obwohl sie die gleichen Worte gehört haben? Was nun? Wer hat richtig gehört oder vielmehr richtig verstanden? Wer war womöglich begriffstüchtig oder unkonzentriert? Ich kenne ein Ehepaar, das in solchen Situationen gelegentlich einfach sagt: „Da hatten wir verschiedene Wahrnehmungen.“ Das trifft vermutlich in den meisten Fällen zu, denn wir hören nicht nur die Worte, sondern vermischen sie unbewusst mit unseren Meinungen, Urteilen, Erfahrungen, Interpretationen, Bedürfnissen, Analysen sowie mit Lob und Tadel. Diese Tatsache macht die Situation jedoch nicht einfacher, denn was stimmt nun?

Verschiedene Wahrnehmungen

Der im vergangenen Jahr verstorbene Psychologe und Konfliktmediator Dr. Marshall B. Rosenberg stellt uns die schlichte Frage „Willst Du recht haben oder glücklich sein?“ und ergänzt nüchtern „beides geht nicht“.

Wir neigen zu einer eingeschränkten Wahrnehmung, was nachfolgende Parabel, deren Autor mir leider nicht bekannt ist, verdeutlicht:

Der Adler hörte einst viel Lobenswertes über die Nachtigall und hätte gerne Gewissheit gehabt, ob alles auf Wahrheit beruhe. Darum schickte er den Pfau und die Lerche aus, sie sollten ihr Federkleid betrachten und ih-

rem Gesang lauschen. Als sie wiederkamen, sprach der Pfau: „Der Anblick ihres erbärmlichen Kittels hat mich so verdrossen, dass ich ihren Gesang gar nicht gehört habe.“ Die Lerche sprach: „Ihr Gesang hat mich so entzückt, dass ich vergaß, auf ihr Federkleid zu achten.“

Gerne machen wir uns selbst zum Maß der Dinge, halten den einen Menschen für schlampig, den anderen für hyperpingelig, den einen für zu schnell, den anderen für zu langsam, den einen für zu träge und den anderen für übertrieben aktiv. Jemanden, der eine Information anders verstanden hat, beschuldigen wir womöglich, falsches zu behaupten. Die kleine Geschichte von der Nachtigall verdeutlicht, dass es wichtig ist, nicht vorschnell zu urteilen, denn wir könnten Wesentliches übersehen.

Einfühlsam gegenwärtig sein

Der bereits zitierte Marschall B. Rosenberg hat genau dieses beobachtet, dass wir im Alltag nämlich sehr schnell zu Bewertungen und in der Folge zu Schuldzuweisungen neigen. Daraus entstehen Interpretationen und es können leicht ein Angriff, eine Verletzung oder eine Beleidigung gehört werden. Ein Konflikt ist vorprogrammiert. Dies kann bereits der Beginn von „Gewalt“ im Sinne Rosenbergs sein, der festgestellt hat, dass Worte entweder Türen oder Mauern sein können.

Rosenbergs Haltung und Sprache sind von Wertschätzung und einfühlsamer Gegenwärtigkeit geprägt. Sie sind frei von jeglichen Bewertungen, Urteilen, Schuldzuweisungen, Interpretationen, Strategien und Forderungen. Sie wird als Gewaltfreie Kommunikation bezeichnet. Gewaltfreiheit in diesem Sinne meint auch, dass wir das, was wir tun, auch wirklich wollen. Er verzichtet auf Sätze wie „ich muss ...“ oder „ich sollte ...“, ebenso wie auf Urteile wie „Der Schlamper ...“, „Auf den ist kein Verlass, der kommt immer zu spät“, „Ich Esel, was habe ich da wieder für einen Mist gebaut“ oder „Das gehört sich nicht, das ist egoistisch ...“. Derartige Aussagen sind in unserem Alltag so selbstverständlich, dass wir deren Gehalt an „Gewalt“ oft nicht erkennen. Daher haben sich viele andere Begriffe für „Gewaltfreie Kommunikation“ (GfK) entwickelt: Wertschätzende Kommunikation, Spra-

che des Herzens, Lebensfördernde Kommunikation, Sprache der Menschlichkeit, Gesundheit des Kommunizieren und weitere.

Doch nun sind Sie an der Reihe. Was würden Sie auf die Frage antworten, woran es liegt, wie es Ihnen geht? Weshalb sind Sie freudig, gerührt, stolz, zuversichtlich oder besorgt, traurig, ärgerlich, hilflos? Vielleicht halten Sie kurz inne und überlegen?

Nun wäre es interessant zu erfahren, ob Sie sich auf die Anregung eingelassen haben und wenn ja, was dabei heraus kam. Rosenberg beantwortet die Frage damit, dass er sagt, ungesüßtes Gefühl, das heißt wie es uns geht, hängt davon ab, in welchem Maße unsere Bedürfnisse erfüllt sind.

Folgendes Beispiel verdeutlicht den Zusammenhang. Sie haben ein Treffen vereinbart und die andere Person kommt 20 Minuten nach der vereinbarten Zeit. Ihre Reaktion kann, trotz gleicher Ausgangslage, unterschiedlich sein. Sie werden womöglich ärgerlich und regen sich über die Unpünktlichkeit auf. Oder Sie sind erleichtert und dankbar. Warum? Weil, um in der Sprache der GfK zu sprechen, im ersten Fall Ihr Bedürfnis nach

+ ZUM THEMA

Mehr erfahren

- Wenn Sie sich eingehender mit der „Wertschätzenden“ oder „Gewaltfreien Kommunikation“ befassen möchten, bieten verschiedene Ländliche Heimvolkshochschulen Einführungs- oder Vertiefungskurse an:
- 6.11.2016: Einführungsvertrag an der Ländlichen Heimvolkshochschule Lauda
Tel. 09343/589190; info@hvhv-lauda.de
 - 2.12.2016: Vertiefungstag an der Ländlichen Heimvolkshochschule Lauda
 - 5.01.2017: Einführungstag an der Ländlichen Heimvolkshochschule Hohenbuch
Tel. 07942/107-0; hvhs@hohenbuch.de
 - Alternativ können Kurse oder Vorträge für einen Verein gebucht werden. Tel. 0791/56620; b.leidig@online.de