

Warum die gewaltfreie Kommunikation so hilfreich ist

Die gewaltfreie Kommunikation kennen mittlerweile einige und auch in manchen Schulen gibt es Kurse dazu. Doch für viele ist sie noch ein großes Fragezeichen. Also was ist eigentlich „gewaltfreie Kommunikation“ und wozu kann man sie nutzen?

Gewaltfreie Kommunikation- wer hat`s entwickelt?

Der Psychologe Marshall B. Rosenberg, der von seinem Lehrer Carl Rogers und von dem Konzept der Ahimsa (Gewaltfreiheit) von Gandhi beeindruckt war, entwickelte die gewaltfreie Kommunikation (GFK) in den 1960er Jahren.

Er wollte den Menschen damit bewusst machen, wie sehr unser Zusammenleben davon profitiert, wenn wir uns unsere Haltung und unsere Sprachwahl bewusst machen. Denn wenn diese „gewaltfrei“ ist, können wir respektvoll und kooperativ miteinander umgehen.

Gewaltvolle und gewaltfreie Haltung

Fangen wir mit der Haltung an. Die Haltung der GFK beruht auf verschiedenen Grundannahmen. Auf einige werde ich im Folgenden eingehen. Dabei habe ich keinen Anspruch auf Vollständigkeit, da das Thema sehr komplex ist.

Gewaltfreie Haltung: 1. Menschen handeln bedürfnisorientiert

Gewaltvoll wäre es zum Beispiel zu unterstellen, dass andere Menschen Dinge absichtlich tun, um uns zu schaden, uns zu ärgern oder um uns zu provozieren. Dadurch machen wir eher Vorwürfe oder wollen dem anderen auch schaden. Dahinter steckt oft das Bedürfnis nach Gerechtigkeit.

Gewaltfrei wäre es, wenn wir neugierig sind und die Hintergründe verstehen wollen, warum ein Mensch etwas anders macht als wir es für richtig halten oder auch vorher gemeinsam besprochen haben. Die Grundlage dafür ist die Annahme, dass jeder Mensch alles tut, um sich damit seine Bedürfnisse zu erfüllen.

Nehmen wir dazu mal ein Beispiel: Eine Kollegin gibt deine Idee als ihre aus.

Gewaltvoll: Du denkst, sie will dir eins auswischen, ist faul, hat eh nie eigene Ideen. Vielleicht überlegst du auch, was du machen kannst, damit sie sich jetzt auch schlecht fühlt.

Gewaltfrei: Du ärgerst dich, weil dein Bedürfnis nach Ehrlichkeit nicht erfüllt ist. Du fragst dich, was dahinterstecken könnte. Daraus folgt dann eher ein Gespräch, in dem du nachfragst. In diesem Austausch erzählst du zum Beispiel auch, was ihr Verhalten bei dir ausgelöst hast. Vielleicht bittest du sie auch, das bei eurer Chefin klarzustellen.

Gewaltfreie Haltung: 2. Menschen bewerten und dies führt meistens zu Konflikten

Ein Bestandteil der gewaltvollen Haltung ist, dass wir bewerten und uns damit über die andere Person stellen. Wir nehmen uns meistens dabei selbst als Maßstab und vergessen, dass wir alle sehr unterschiedlich sind und auch unterschiedlich bewerten.

Zum Beispiel bewertest du mit „du bist unfähig/ du hast das absichtlich gemacht/du bist chaotisch“ aus deiner Perspektive. Andere empfinden das vielleicht nicht so.

Bist du gewaltfrei unterwegs, ist dir bewusst, dass Menschen unterschiedlich bewerten und dass es nicht um richtig oder falsch geht. Vielmehr geht es im Austausch darum, die Dinge zu klären, die passiert sind, anstatt über Unterstellungen zu sprechen.

Du beschreibst folglich eher das, was du gesehen und gehört hast. Das ist wesentlich neutraler und hat somit weniger Konfliktpotential.

Gewaltfreie Haltung: 3. Jeder Mensch ist selbst für seine Gefühle verantwortlich

Wenn wir gerade in einer gewaltvollen Haltung unterwegs sind, machen wir andere dafür verantwortlich, wie es uns geht. Dadurch sagen wir zum Beispiel „Weil du schon wieder nur an dich gedacht hast, bin ich sauer“.

Oder vielleicht kennst du das auch von Eltern und ihren Kindern: „Wenn du das jetzt nicht machst, ist Mami richtig traurig“.

So bringen wir Menschen bei, dass sie dafür verantwortlich sind und das es uns nur gut geht, wenn die Personen in unserem Umfeld sich so benehmen, wie wir es für richtig halten.

Haben wir eine gewaltfreie Haltung, denken wir „Jeder Mensch ist selbst für seine Gefühle verantwortlich“. Das bedeutet nicht, dass jeder machen darf, was er will und also rumschreien, schlagen oder ähnliches soll. Nein, wir dürfen trotzdem Rücksicht aufeinander nehmen und uns Gedanken machen, ob wir mit unserem Handeln jemanden verletzen könnten. Das hat auch ganz viel mit Achtsamkeit und Rücksichtnahme zu tun.

Wir sind uns also bewusst, dass andere Personen in uns Gefühle AUSLÖSEN können. Ihr Verhalten löst in uns bestimmte Gedanken aus und durch diese Bewertungen entstehen die Gefühle. Wir denken zum Beispiel, dass etwas nicht wertschätzend ist. Für unser Empfinden ist also das Bedürfnis nach Wertschätzung nicht erfüllt. Die Konsequenz kann beispielsweise sein, dass wir traurig sind oder frustriert.

Ist uns das bewusst, dass die Gefühle in uns entstehen und von anderen nur ausgelöst werden, können wir damit anders umgehen. Wir suchen eher das Gespräch und reden mit dem anderen darüber ohne Schuldzuweisung.

Welche Bestandteile hat die GFK?

Aus der wertschätzenden und reflektierten Haltung entstehen folgende vier Schritte:

1. Beobachtung
2. Gefühle
3. Bedürfnisse
4. Bitte

Das Ziel dabei ist es, die eigenen Unterstellungen in sachliche Beobachtungen zu übersetzen. Zusätzlich werden ausgelöste Gefühle und die dahinterliegenden Bedürfnisse benannt. Abschließend wird eine Bitte formuliert.

1. Beobachtung

Wir Menschen bewerten viel, das hatten wir schon. Bei der Beobachtung geht es darum, sich auf das zu fokussieren, was wirklich wahrnehmbar ist. Also auf das, das man hören und sehen kann. Unterstellungen, Pauschalisierungen und Co werden außen vorgelassen.

„Das hast du absichtlich gemacht, um mir zu schaden“ ist keine Beobachtung.

„Du hast dir meine Idee angehört und am Tag danach gesagt, es ist deine Idee“ ist es schon.

2. Gefühle

Wie oben bereits erläutert, sind wir selbst für unsere Gefühle verantwortlich. Je nachdem, in welcher Verfassung wir sind, handeln wir. Sind wir entspannt, können wir viel besser mit Vorwürfen und Kritik umgehen. Sind wir bereits frustriert oder sauer, reagieren wir in der Regel wesentlich härter auf andere Menschen und Enttäuschungen.

Setzen wir uns regelmäßig mit unseren Gefühlen auseinander, verstehen wir uns selbst besser und können unsere Zufriedenheit zielgerichtet steuern.

3. Bedürfnisse

Wenn unsere Bedürfnisse nicht erfüllt sind, fühlen wir uns nicht gut. Sind sie erfüllt, fühlen wir uns gut. Es gibt also einen direkten Zusammenhang zwischen unseren Gefühlen und Bedürfnissen.

Deswegen geht es bei den vier Schritten auch um die Bedürfnisse. Sie steuern uns. Nehmen wir also so gut es geht auf sie Rücksicht, können wir dafür sorgen, dass es uns und anderen Menschen gut geht.

Besonders am Arbeitsplatz werden die Bedürfnisse oft vernachlässigt. Schon allein in die Pause zu gehen oder zu essen, wenn man hungrig ist, ist oft nicht möglich. Achte also mehr darauf, was du brauchst und schaue, dass du dir das erfüllst. Bitte achte dabei aber auch auf dein Umfeld und nehme Rücksicht.

4. Bitte

Haben wir verstanden, dass unsere Gefühle entstehen durch die Bewertung, ob unser Bedürfnis erfüllt ist oder nicht, haben wir eine gute Grundlage. Wenn du weißt, welches Bedürfnis bei dir gerade nicht erfüllt ist, kannst du dir überlegen, welche Bitte dabei helfen könnte, dieses Bedürfnis zu erfüllen.

Achte dabei darauf, dass es eine Bitte und keine Forderung ist, denn bei letzterem erzeugen wir oft Widerstand.

Dabei kann es durchaus sein, dass du die Bitte auch an dich selbst stellst. So bittest du dich vielleicht darum, vorher die vier Schritte der GFK durchzugehen, bevor du in ein Gespräch gehst 😊.

Wozu kannst du die GFK nutzen?

Die Anwendungsmöglichkeiten der gewaltfreien Kommunikation werden oft unterschätzt. Auch hier gehe ich nicht auf alle ein, sondern gebe dir einen Überblick:

1. Sich selbst und den Konflikt besser verstehen
2. Perspektivwechsel
3. Vorbereitung von Konfliktgesprächen
4. Durchführung von Konfliktgesprächen
5. Stressmanagement

1. Sich selbst und den Konflikt besser verstehen

Diese Struktur der vier Schritte kannst du zum Beispiel nutzen, um dich selbst besser zu verstehen. Mit ihnen beleuchtest du, was dich genau stört:

Welches Verhalten löst etwas Negatives in dir aus?

Um was geht es dir dabei genau?

Wie geht es dir damit?

Was brauchst du dann?

Warum kannst du dich selbst oder andere bitten?

So siehst du auch, welches Verhalten bei dir dazu führt, dass du unzufrieden bist. Schaust du dir regelmäßig an, wie du dich fühlst und was du brauchst, kannst du Stück für Stück dafür sorgen, dass du zufriedener wirst. Das ist gerade für die Zusammenarbeit in Teams sehr wichtig, sich immer wieder darüber auszutauschen.

2. Perspektivwechsel

Auch ist die GFK dazu gedacht, sich in den Konfliktpartner oder die Konfliktpartnerin zu versetzen. Die vier Schritte kannst du sehr gut für einen Perspektivwechsel nutzen. Du überlegst ganz bewusst, was hinter dem Verhalten des anderen stecken könnte:

- Wie könnte die andere Person es wahrgenommen haben?
- Welche Gefühle hat die andere Person?
- Welche Bedürfnisse stecken hinter dem Verhalten?
- Welche Bitte ist noch nicht ausgesprochen?

Dadurch wirst du neugierig und offener für das, was wirklich hinter dem Verhalten steckt und fragst nach.

3. Vorbereitung von Konfliktgesprächen

Die vier Schritte der GFK eignen sich, um schwierige Gespräche vorzubereiten und durchzuführen. Denn wenn du alle Perspektiven schon im Vorfeld beleuchtest, wirst du offener für den anderen und lässt dich dann eher auf eine gemeinsame Lösung ein.

So kannst du zum Beispiel mit der gewaltfreien Kommunikation deine Empathie für dich und andere trainieren.

Machst du das regelmäßig, verstehst du dich selbst besser und deine Kommunikation wird selbstbewusster und wertschätzender. So entstehen zum Beispiel mehr Vertrauen und Rücksichtnahme in Teams.

4. Durchführung von Konfliktgesprächen

Häufig wird die gewaltfreie Kommunikation im Rahmen von Konfliktmanagement und auch in Mediationen eingesetzt.

Letztlich geht es darum, alle Sichtweisen zu klären, eine gemeinsame Lösung zu finden, ohne einen Schuldigen zu suchen. Der Fokus ist viel mehr auf den Gefühlen und Bedürfnissen, die unser Handeln steuern. Wenn alle Beteiligten die Gelegenheit bekommen über ihre Bitte zu sprechen, liegt der Fokus auch zusätzlich auf neuen Handlungen. Im Sinne von: wer sollte was tun oder lassen, damit die Situation besser wird.

Bei der Anwendung im Gespräch geht es jedoch nicht darum, dass du jetzt auf alle vier Schritte eingehst. Auch an die Reihenfolge musst du dich nicht halten. Die Elemente sind hauptsächlich als Anregung gedacht.

Viele Gespräche verlaufen jedoch wertschätzender, wenn wir diese Aspekte nicht vernachlässigen. Denn auch wenn wir nicht immer über unsere Gefühle und Bedürfnisse sprechen, haben wir sie.

5. Stressmanagement

Tatsächlich kann die gewaltfreie Kommunikation auch genutzt werden, um das eigene Verhalten zu reflektieren, wenn es um Stress geht:

- Was stresst genau?
- Welches Bedürfnis ist dann nicht erfüllt bei dir?
- Welches Bedürfnis erfüllt sich die Person mit dem Verhalten, das dich stresst?
- Welches Bedürfnis erfüllst du dir mit dem Verhalten, das dich stresst?

Hast du hier mehr Klarheit, kannst du nach Alternativen suchen. Vielleicht bist du oft gestresst, weil du sehr lang auf der Arbeit bist und viele Überstunden machst. Der Grund kann zum Beispiel der Drang nach Perfektionismus sei, hinter dem sich die Bedürfnisse Kontrolle oder Anerkennung verbergen können.

Fazit

Du siehst, die GFK ist recht komplex und in verschiedenen Bereichen anwendbar. Auch wenn die einzelnen Schritte sehr wichtig sind, gibt es keine Regel, die besagt, dass du immer die vier Elemente nutzen musst.

Deine Gespräche werden bereits davon profitieren, wenn du beispielsweise weniger bewertest und mehr beschreibst. Auch sind deine Konfliktgespräche wertschätzender, wenn du eher Bitten, statt Forderungen nutzt.

Susanne Lorenz ist Kommunikationstrainerin, Business Coach und Autorin von "Superkräfte für Führungskräfte- gewaltfreie Kommunikation im Beruf". Sie unterstützt Führungskräfte und ihre Teams dabei, ihre Konfliktfähigkeit zu stärken, um Spannungen schneller zu lösen. In Einzel- und Gruppencoaching vermittelt sie, wie ehrliches und wertschätzendes Feedback im Team gelingt.

Mehr Informationen unter www.wirksam-kommunizieren.de.