

„Menschen erfüllen gern Bitten, wenn eigene Anliegen auch gesehen werden“

Gewaltfreie Kommunikation weist Wege aus festgefahrenen Verhaltensmustern

NEU-ISENBURG (Smi). Ein Ehepaar sitzt beim Frühstück. Sie stellt ihm eine Frage, aber er hört nicht hin, die Zeitung ist ihm wichtiger. Seine Frau rastet aus: „Das möchte ich einmal erleben, daß du dich morgens, statt die Zeitung zu lesen, mit mir unterhältst!“ Ihr Mann schaltet auf stur – ob sich die Gewitterwolken bis zum Abend verziehen, steht in den Sternen. Dabei wäre ihr Konflikt leicht zu lösen gewesen...

Hätte die Frau ihr berechtigtes Bedürfnis mit anderen Worten vorgebracht, wäre es wahrscheinlich gar nicht erst zum Streit gekommen. „Menschen erfüllen gerne Bitten, wenn ihre eigenen Anliegen auch gesehen werden“, weiß Gabriele Lindemann, Konfliktmediatorin aus Nürnberg. Sie lehrt in Seminaren Non-Violent-Communication (NVC), für die sich in deutschem Sprachraum der Begriff „Gewaltfreie Kommunikation“ (GFK) durchgesetzt hat.

Wie also hätte der Interessenskonflikt am Frühstückstisch entschärft werden können?

Wichtig sei vor allem die gegenseitige Wertschätzung als Basis der Verständigung, macht die Nürnberger Konfliktmediatorin deutlich. Den Lehren des US-Psychologen Marshall Rosenberg folgend, vertraut sie einem Weg, der anhand von vier Schritten sowohl die eigenen Gefühle und Bedürfnisse als auch die des Partners berücksichtigt:

- 1. die vorurteilsfreie Beobachtung der Situation;
- 2. die Identifikation der eigenen Gefühle;



Lehrt in Seminaren Gewaltfreie Kommunikation: die Nürnberger Mediatorin Gabriele Lindemann. Foto: privat

- 3. die Suche nach den dahinter liegenden Bedürfnissen;

- 4. die konkrete Bitte an den Partner.

Auf die Frühstücksszene bezogen, hätte die Frau ihr Anliegen etwa fol-

Wer die Bedürfnisse des anderen erkennt, ist schon sehr weit.

gendermaßen vortragen sollen:

„Wenn du beim Frühstück die Zeitung liest und nicht auf meine Frage antwortest (1), bin ich frustriert (2), weil ich gern etwas besprechen möchte, was mich beschäftigt (3). Bist du bereit, mir jetzt zehn Minuten zuzuhören und mir anschließend deine Meinung dazu zu sagen (4)?“

In ihren Seminaren versinnbildlicht Gabriele Lindemann die verschiedenen Kommunikationspfade

durch zwei Stofftiere: Giraffe und Wolf. Die Giraffe mit ihrem zwölf Kilogramm schweren Herzen ist dabei der Inbegriff der Gutmütigkeit, der Wolf dagegen symbolisiert die Sprache der gegenseitigen Kränkungen, der vorgefaßten Urteile und Vorwürfe, mit denen sich Menschen im Alltag häufig begegnen.

Gewaltfreie Kommunikation läßt sich erlernen und auch am Arbeitsplatz sinnvoll einsetzen. Ein Arzt, dessen Helferin einen Termin verschwitzt hat, sollte sie nicht mit den Worten anfahren: „So geht das einfach nicht! Wir müssen unsere Patienten schnellstmöglich und absolut zuverlässig behandeln!“ Stattdessen könnte er – Gabriele Lindemann zufolge – ohne sich zu verbiegen auch wohlwollender vorgehen: „Beim letzten eiligen Fall, für den Sie verantwortlich waren, erhielt der Patient unsere Antwort erst nach dem ausgemachten Termin (1). Jetzt bin ich mir nicht sicher, ob es diesmal klappt (2). Mit ist wichtig, daß ich mich auf unsere Vereinbarungen verlassen kann (3). Bitte sagen Sie mir, ob Sie die Verantwortung für den aktuellen Termin übernehmen wollen (4).“

Die Gefühle und Bedürfnisse des anderen aufzuspüren, ist dabei nicht immer ganz leicht, hat Gabriele Lindemann erfahren. „Man muß einfach Versuchs-Ballons steigen lassen, dann kommt man ihnen irgendwann auf die Spur.“ Im Grunde genommen bedeute dies, sich durch Übung ständig weiterzuentwickeln – am Frühstückstisch genauso wie im Büro oder in der Praxis.

@ Weitere Informationen unter www.menschen-und-ziele.de, unter www.cnvc.org und www.gewaltfrei.de