

## STRESSFREI KOMMUNIZIEREN

Ein harmonisches zwischenmenschliches Klima ist in Familie und Beruf ein wahrer Segen. Doch häufig stören unterschwellig brodelnde und vor sich hin schwelende Konflikte die Stimmung. In „spitzen Bemerkungen“ zeigt sich zwar hie und da der Unmut, den ganz großen Krach gibt es allerdings meist erst dann, wenn die unausgesprochenen Spannungen die Kommunikation schwer getrübt, Nerven zermürbt und auf den Magen geschlagen haben.

Konflikte, auch unausgesprochen, binden Energie, die Betroffenen fühlen sich niedergeschlagen. Das Einfachste ist es, den anderen die Schuld zu geben, doch damit kommt niemand weiter. „Am besten, Sie fangen bei sich selbst an“, sagt Gabriele Lindemann, Kommunikationsexpertin aus Nürnberg, „denn nur so gelingt es Ihnen, das Rad der ewigen gegenseitigen Schuldzuweisungen anzuhalten. Und es kann ansteckend wirken, sich so zu verhalten, wie wir es von anderen gerne hätten. Dazu können Sie für Ihre Gedanken und Gefühle die Verantwortung übernehmen und auch emotional bei sich aufräumen.“

Lindemann trainiert seit rund zehn Jahren im privaten und im beruflichen Bereich mit Menschen, die sich ihr Leben durch eine klare und authentische Kommunikation leichter machen möchten. Eine wesentliche Basis ihrer Arbeit ist die „Gewaltfreie Kommunikation“ (engl.: „Nonviolent Communication“), die sie bei dem Erfinder dieses Kommunikationsansatzes, dem amerikanischen Psychologen Marshall Rosenberg, gelernt hat. Hinter dem Begriff ver-



birgt sich eine Sprache, die, im Gegenteil zur „Wolfssprache“ der Vorurteile und gegenseitigen Kränkungen, vollständig auf destruktive Kommunikationselemente verzichtet und dem Kommunikationspartner Wertschätzung und Respekt für seine Einstellung und Meinung entgegenbringt – bei gleichwertigem und beharrlichem Einsetzen für die eigenen Anliegen. Eines der Geschöpfe der Tierwelt mit großem Herzen, die Giraffe, stand für diese Gesprächskultur Patin.

In „Giraffen-Sprache“ zu kommunizieren, bedeutet nicht, Konflikten auszuweichen, sondern ihnen angstfrei ins Auge zu schauen. Im Kern geht es darum, an die Ursachen der Konflikte zu kommen. Denn dabei geht es häufig um Bedürfnisse. Der erste Schritt ist daher, mit den eigenen Bedürfnissen überhaupt in Kontakt zu kommen. „Das haben wir verlernt“, sagt Lindemann, „doch wir werden besser als Menschen sichtbar, wenn wir nicht gleich auf einen Angriff mit einer Retourkutsche reagieren, sondern in uns hineinhorchen, welche Gefühle und Bedürfnisse in uns berührt werden und was wir uns wünschen.“

In ihren Übungskursen tanzt Lindemann mit ihren Teilnehmern den „Giraffen-Tanz“.

Gesprächspartner bewegen sich langsam aufeinander zu:

- (1) urteilsfreie Beobachtung der Situation
- (2) Identifikation der eigenen Gefühle
- (3) Suche nach den dahinter liegenden Bedürfnissen
- (4) konkrete Bitte.

Ein klassisches Beispiel ist die Situation am Frühstückstisch: Der Mann liest Zeitung, die Frau beklagt die fehlende Möglichkeit zum Austausch. Sie könnte nun folgendes sagen:

- (1) Wenn Du jetzt am Frühstückstisch Zeitung liest und nicht auf meine Frage antwortest, dann
- (2) bin ich frustriert,
- (3) weil ich gerne etwas besprochen hätte, was mich beschäftigt,
- (4) bist Du bereit, mir jetzt zehn Minuten zuzuhören und mir dann Deine Meinung dazu sagen?

Im Arbeitsalltag kann eine Kommunikation nach diesem Vorbild so ablaufen:

- (1) Heute ist Abgabetermin und die vereinbarten Zahlen liegen mir nicht vor.
- (2) Das alarmiert mich,...
- (3) weil mir an Verlässlichkeit unserer Absprachen liegt und verbindlichem Auftreten gegenüber dem Kunden.
- (4) Bitte sagen Sie mir, was Sie brauchen, um die Ergebnisse jetzt zu liefern.

In der wertschätzenden Kommunikation geht es darum, dem anderen einführend zuzuhören und sich selbst klar und offen mitzuteilen. Entscheidend ist dabei die innere Haltung, denn jeder merkt, wenn sich hinter den Zeilen Vorwürfe oder Schuldzuweisungen verbergen. Und natürlich hat der andere die Wahl, auch seine Sicht der Dinge darzulegen. Im Idealfall finden die Gesprächspartner eine gemeinsame Lösung, wenn die Bedürfnisse geklärt sind. So geführte Gespräche bereichern die Sach- und Beziehungsebene und dienen der Erfüllung der Ziele, die auf Re-

spekt und Verbindung ausgelegt sind.

Diese Art der Kommunikation entspricht unseren natürlichen Bedürfnissen nach einem Zusammenleben in Harmonie. Vor allem trägt sie dazu bei, aus der Bewertungsspirale herauszukommen.



Der Tipp von Kommunikationsexpertin Lindemann:

„In Giraffensprache“ vorgetragene Bitten haben größere Aussicht auf Erfolg. Denn Menschen erfüllen

gerne Bitten, wenn ihre eigenen Anliegen auch gesehen werden. Statt zu fragen ‚wer ist schuld?‘ oder ‚wer hat Recht?‘ lohnt es sich, darauf zu schauen, wie es mir und dem anderen geht und was jeder braucht, damit Wege gefunden werden, mit denen beide zufrieden sind. Es gibt jeden Tag genug Möglichkeiten, das zu üben. Morgens am Frühstückstisch und nachmittags in der Besprechung auf der Arbeit, in der Schule, an der Kasse im Supermarkt... Und es kann erfreuliche Nebenwirkungen haben, denn worauf wir unsere Aufmerksamkeit richten, das wächst.“

Informationen zu regelmäßigen Trainings und Einführungsworkshops in Nürnberg gibt es im Internet unter [www.menschen-und-ziele.de](http://www.menschen-und-ziele.de).

### Kontakt:

Menschen und Ziele  
Gabriele Lindemann  
Leistnerweg 4  
90491 Nürnberg  
Telefon: 0911 599748  
E-Mail: [lindemann@menschenundziele.de](mailto:lindemann@menschenundziele.de)  
Internet: [www.menschen-und-ziele.de](http://www.menschen-und-ziele.de)