

„Bitte“ ist ein schweres Wort –

Das Konzept der gewaltfreien Kommunikation

In der Tradition der klientenorientierten Gesprächstherapie nach Carl Rogers und Thomas Gordon steht Marshall B. Rosenberg mit seinem Ansatz der „gewaltfreien Kommunikation“ – eine Richtung, die in letzter Zeit auch in Europa wachsend begeisterte Jünger findet. Worum es dabei geht und was daran neu ist, beschreibt dieser Artikel von Mag.Dr. Gerhard Scheibel

Max kommt abends müde nach Hause. Er hat das Bedürfnis nach Ruhe, einem kühlen Bier und dem Glotzen in die Glotze. Sein Sohn Seppi – voller Lebensfreude – kommt herein und will dem Vater seine neuen Fähigkeiten bei „Super Mario 2“ auf dem Game Boy vorführen. Der Vater sagt: „Siehst Du nicht, dass ich müde bin, Du Nervensäge!“

Gewalt in der Sprache meint, mit Worten zu verletzen, ein schlechtes Gewissen erzeugen, Druck ausüben, destruktiv kritisieren. Der Satz des Vaters ist – geht es nach Marshall B. Rosenberg - ein typisches Beispiel für Gewalt in der Sprache – ausgeübt durch Schuldzuweisung und Kategorisierung. Und Schuldzuweisungen („Siehst Du nicht...“) sind selten hilfreich – sie verletzen und lassen Konflikte eskalieren. Und Kategorisierungen („Nervensäge“) sind unpersönliche Formulierungen aus einer Beobachterposition – aus der Position des Stärkeren.

Dabei ist das Bedürfnis des Vaters ganz legitim. Wir haben nur nicht gelernt, Bedürfnisse zu äußern, zu unseren Gefühlen zu stehen – und um Erfüllung unserer Bedürfnisse zu bitten. Statt dessen greifen wir zur Gewaltsprache – um doch nichts zu erreichen. Die Grundthese der gewaltfreien Kommunikation lautet daher: „Die Chance, dass Deine Bedürfnisse erfüllt werden, steigt, wenn Du sie als Bitte formulierst!“

Marshall B. Rosenberg ist so etwas wie ein kommender Guru. Jahrzehntlang arbeitete er als Psychotherapeut mit schwierigen Gruppen: Strafgefangenen, sozial benachteiligten Jugendlichen, rivalisierenden Banden, etc. Besonders beeindruckend sind seine Bemühungen bei der Arbeit mit Israelis und Palästinensern – wo das Trainieren einer gewaltfreien Sprache die Basis für Frieden sein kann. In den vielen Jahren seiner Seminartätigkeit hat er wenig publiziert – aber seit 1984 versucht er in einem Netzwerk für „Nonviolent Kommunikation“ ein Ausbildungsprogramm weltweit zu propagieren, in dem Menschen aller sozialen und gesellschaftlichen Schichten das Bitten wieder neu lernen sollen.

(<http://www.cnvc.org>) Seit einigen Jahren gibt es dieses Netzwerk auch in der Schweiz und Deutschland – und 2001 erschien auf Deutsch sein Buch „gewaltfreie

Kommunikation – aufrecht und einfühlsam miteinander sprechen“ (Junfermann Verlag)

Ich wage die Prognose, dass diese Ideen und dieser Geist auch bei uns viel Zuspruch finden werden. Sein Modell ist einfach, bestechend und offensichtlich wirksam. Es vereint Elemente der Gesprächstherapie nach Carl Rogers, der Arbeiten von Thomas Gordon („Familienkonferenz“, „Managerkonferenz“, u.a.) mit Sichtweisen, die auch im NLP beschrieben werden (ich vermute, dass sich Rosenberg heftig dagegen wehren würde, NLP zu betreiben, aber viele seiner Gedanken lassen sich auch in NLP-Begriffen darstellen).

Der große Zusammenhang, in dem die Gewaltfreie Kommunikation steht, ist das menschliche Miteinander mit all seinen Spannungen und Konflikten. Konfliktmanagement und Mediation sind daher die Bereiche, die von seinem Konzept am meisten gewinnen können – wobei es hier nicht nur um die „großen“ Konflikte geht, sondern auch um die vielen kleinen Stiche, die wir im Alltagsleben austeilen und empfangen.

Grundideen

Anklagen, Kritik, Vorwürfe, Schuldzuweisungen und der Großteil der aggressiven Sprache sind nach den Grundideen der gewaltfreien Kommunikation so etwas wie „verkappte Wünsche“. Weil wir nicht gelernt haben, richtig zu bitten, unsere Wünsche konstruktiv - und vor allem in einer annehmbaren Form zu äußern, greifen wir zur aggressiven Sprache. Jede Aggression ist Ausdruck der eigenen Schwäche – weil wir unbewußt meinen, nur durch Macht, Stärke und Drohung zur Erfüllung unserer Bedürfnisse zu kommen.

Doch genau das ist der Trugschluß: Die Wahrscheinlichkeit, dass ein Wunsch erfüllt wird steigt, wenn er ohne Anklage, Schuldzuweisung, Kritik (oder anderer Stachelwörter) präsentiert wird. Bei Anklagen, Kritik etc. muss sich Empfänger automatisch in Verteidigungshaltung begeben (um seinen Selbstwert und positives Selbstbild zu schützen) – oder selbst aggressiv werden. Aggression erzeugt immer Gegenaggression und selten Unterwerfung.

Dabei ist nichts Schlechtes und nichts Lebensfremdes dabei, Bedürfnisse zu haben, die durch Handlungen oder Worte der Mitmenschen erfüllt werden können. Wir alle leben in wechselseitiger Abhängigkeit – und es ist nur natürlich, um das zu bitten, „was das Leben bereichert“ – wie es Rosenberg formuliert. Und dazu bietet er ein 4-stufiges Modell an.

1. Genau wahrnehmen

Rosenberg – und da steht er in guter gruppenspezifischer Tradition – legt in seinen Seminaren und seinem Buch sehr viel Wert darauf, genau zwischen

Wahrnehmung und Interpretation zu unterscheiden: Was können wir in einem Gespräch, in einem Konfliktverlauf oder einfach in einer Begegnung zwischen Menschen genau beobachten – und welche Schlüsse, welche Bewertungen folgen daraus? Meistens vermischen wir Beobachtung und Bewertung sehr flott – und leisten damit einer Gewalt-Sprache unbewußt Vorschub. Einige Beispiele dazu:

Ehefrau erzählt am Abend dem Ehemann, was sie so im Laufe des Tages erlebt hat. Der Ehemann blättert während dieser Erzählung in der Post. Manche Ehefrauen werden in so einer Situation – sobald sie das bemerken – in leicht erhöhter Stimmlage rufen: „Du ignorierst mich wieder einmal vollkommen, Du unsensibler Egoist!“ Bei allem Verständnis für enttäuschte Ehefrauen – aber das war ein klassisches Beispiel für Bewertung. Als Beobachtung hätte es geklungen: „Ich merke, dass Du während ich Dir von meinem Tag erzähle, in der Post blätterst, mit Deinem Blick am Schreibtisch bist und bisher noch kein Wort gesagt hast“. Puhhh, da gehört ganz schön viel Übung dazu, so ruhig zu bleiben, und nicht in „Gewaltsprache“ zu verfallen, wenn einen das Verhalten eines anderen zur Weißglut treibt. Aber: es erhöht dramatisch die Wahrscheinlichkeit, dass der betroffene Ehemann nicht seinerseits die Stimme erhebt und irgendeine letztrangige, patzige Antwort aus seinem Mund quellen lässt. Vielleicht beginnt er nämlich bei einer halbwegs präzisen Beschreibung einer Beobachtung sogar aufzupassen.

Ein anderes Beispiel: Mitarbeiter Lentius Benedormius kommt zu spät ins Büro. Da es nicht das erste Mal ist, stellt ihn sein Chef zur Rede mit den Worten: „Ich sehe, dass Sie sich für Ihre Arbeit überhaupt nicht interessieren und überhaupt gänzlich unmotiviert sind. Sie sind ein Träumer und Minderleister!“ Daß so eine „Führungsbotschaft“ den Leistungsturbo bei Herrn Benedormius anspringen lässt, ist eher zweifelhaft. Eine reine Beobachtung hätte vielleicht so geklungen: „Herr Benedormius, in den letzten drei Wochen sind sie 4 mal erst nach ½ 9 im Büro erschienen“. Na ja, zumindest eine Faktendarstellung, der nicht widersprochen werden kann. Wenn auch der Tonfall nicht zu zynisch ist, könnte das eine Basis für ein sachliches Gespräch bilden.

2. Seine Gefühle spüren

Wenn wir ein bestimmtes Verhalten bei unseren Partnern, Mitmenschen, Kollegen, etc. beobachten, dann löst das Gefühle in uns aus. Wenn etwas geschieht, was unseren tiefen Grundbedürfnissen entspricht, dann sind es positive Gefühle: glücklich sein, geborgen sein, sich sicher und zufrieden fühlen, etc. Wenn – und darum geht es leider häufig im Leben – unsere Bedürfnisse nicht erfüllt werden, dann fühlen wir uns einsam, traurig, verwirrt, ängstlich, etc. Im Fall der Ehefrau wäre es möglicherweise das Gefühl einsam und ungeliebt zu sein – weil der Göttergatte nicht aktiver reagiert. Wichtig dabei ist, dass Gefühle immer nur in mir selbst stattfinden – ich „fühle mich nicht ernstgenommen“ ist nach Rosenberg kein primäres Gefühl, sondern eine Beziehungsaussage, mitunter auch eine

Interpretation ohne realen Hintergrund. In seinen Seminaren trainiert er die bewusste Wahrnehmung eigener, persönlicher Gefühle. Wer es gelernt hat, bei sich zu bleiben, sich selbst zu spüren und nicht gleich auf die Ebene der Deutung, der Interpretation und der Theorie zu wechseln, wird seiner Meinung nach fähiger zur gewaltfreien Kommunikation.

3. Seine Bedürfnisse erkennen

Gefühle entstehen, wenn Bedürfnisse erfüllt oder nicht erfüllt werden. Viele Menschen haben im Grunde ähnliche Bedürfnisse: nach Akzeptanz, Bestätigung, Liebe, Nähe, Wärme, etc. Aber auch Bedürfnisse nach Kreativität, Schönheit, Ordnung oder dem Schaffen von Bleibendem sind in vielen Menschen tief verankert. Die Erfüllung unserer Bedürfnisse hilft uns, unser Leben reicher zu machen.

Die Ehefrau hatte vermutlich das Bedürfnis nach Nähe, nach Bestätigung, nach Respekt. Das Verhalten ihres Ehemannes kommt bei ihr als Missachtung dieses Bedürfnisses an. Daher fühlt sie sich schlecht. Der Chef hat als Bedürfnis Ordnung, sozialen Frieden im Unternehmen, aber auch Respekt und Achtung. Und dieses Bedürfnis wurde vom Langschläfer nicht erfüllt: der Chef fühlt sich schlecht.

4. Bitten

So einfach, so banal – und so wirkungsvoll: Die Wahrscheinlichkeit, dass die eigenen Bedürfnisse durch die Mitmenschen erfüllt werden, steigt drastisch, wenn sie als Bitte formuliert werden. Wenn wir die Bitte eines anderen Menschen erfüllen, dann tun wir es freiwillig – weil wir Freude daran haben, das Leben des anderen – du damit auch unser eigenes – zu bereichern. Das ist der Unterschied zur Forderung, die immer mit Druck oder dem Gespenst der Sanktionen daherkommt – und deren Erfüllung nicht immer freiwillig ist.

Und damit Bitte auch gerne erfüllt werden können, gilt es sie gut zu formulieren: welche konkreten, genau beschriebenen Handlungen wünsche ich mir vom Gesprächspartner? Bitten, die das „Wesen“ des anderen betreffen, sind nicht sehr leicht zu erfüllen: „Ich bitte Dich, sei doch sensibler!“ Solche Formulierungen sagen im Tiefsten so etwas aus wie: „Sei ein anderer Mensch!“ Oder: „So, wie du **bist**, ist es nicht gut.“ Und das geht dann doch ein bisschen weit... Aber eine Bitte, bei der der Empfänger genau weiß, was er tun muss, um ein Bedürfnis seines Gegenübers zu erfüllen, haben eine hohe Wahrscheinlichkeit, in Erfüllung zu gehen – vielleicht auch deshalb, weil wir es nicht gewohnt sind, so etwas oft zu hören. Den Ehemann zu bitten, mich beim Gespräch anzusehen und mir seine Meinung mitzuteilen ist eine erfüllbare Bitte – und noch dazu völlig gewaltfrei – d.h. ohne Schuldzuschreibung, Anklage oder Kritik. Hier berührt sich dieses Modell mit der „Schule des Wünschens“, über die wir im Magazin Training in der Ausgabe 2/2004 berichtet haben.

Auch Bitten mit moralinsaurem Beigeschmack sind nicht günstig: „Du als Absolvent von drei Kommunikationsseminaren und regelmäßiger Leser des „Training“ wirst mich sicher verstehen, wenn ich Dich bitte, mir besser zuzuhören...“

Was da immer dazukommt ist die Körpersprache und die Betonung: Die kann die schönsten „gewaltfreien“ Bitten rasch zunichte machen...

Ursache und Wirkung

Verantwortung für seine eigenen Gefühle zu übernehmen ist ein wichtiges Element im Zugang Rosenbergs. Wenn jemand sagt: „Du machst mich völlig fertig, weil Du immer in der Post blätterst, wenn ich mit Dir reden will“ dann ist das eine eskalationsfördernde Aussage. Die Verantwortung für die eigenen Gefühle werden dem anderen zugeschoben – wuff- und was macht der damit? Sich wehren, das Ablehnen – oder etwas anderes zurückschieben: „Ich krieg jedes Mal die Blutdruckkrise, wenn ich zu Hause nicht einmal in Ruhe dir Post lesen kann. Du nervst mich!“

Gefühle entstehen immer in uns und sind das Produkt unserer Erwartungen und unserer Deutung einer Situation. Wenn wir auf der Straße jemanden fragen, wie spät es ist – und dieser antwortet nicht, dann werden wir uns ärgern: „Der nimmt mich nicht ernst“. Wenn wir erfahren, dass diejenige Person taub und stumm ist, dann entwickeln wir ganz andere Gefühle – vielleicht sogar so etwas wie Zuneigung zum gleichen Menschen. Unsere Erwartungen, unsere Sicht der Situation bestimmen unsere Gefühle. Rosenberg bringt das auf eine nette, einfache Formel: Statt zu sagen: „Ich fühle mich ..., weil Du...“ ist es hilfreicher, sich bewusst zu werden: „Ich fühle mich..., weil **ich**...“ In unserem Beispiel könnte das lauten: „Ich fühle mich traurig, weil ich gerne aufmunternde Worte gehört hätte“

Das Verhalten des anderen Menschen mag ein Gefühl auslösen – wenn es nicht dem entspricht, was wir erhoffen. Ursache unserer Gefühle sind aber nicht die Ausseneinwirkungen, sondern die Bedürfnisse, die sich erfüllen oder nicht erfüllen. Und für diese sind wir selbst verantwortlich. Einfach, klar, vielleicht etwas hart als Aussage – aber sicher konfliktreduzierend. Denn andere Menschen für die eigenen Gefühle verantwortlich zu machen ist eine der beliebtesten Konflikt-Eskaltions-Methoden... Oberflächlich ist der Satz „Du machst mir Schuldgefühle...“

Schwierigkeiten dieses Modells

Rosenberg hat eine Meisterschaft, am „Selbstoffenbarungsohr“ – nach dem Modell von Schulz von Thun - zu hören: Hinter einer Kritik, Anklage, Schuldzuweisung etc. versucht er immer die Not des anderen, die Probleme und Gefühle des anderen herauszuhören. Aggressive Äußerungen sind immer zunächst eine Information über

den Sprechenden, erst in zweiter Linie eine Aussage über mich oder unsere Beziehung. Er wendet sein Modell nicht nur für die eigene Situation, sondern auch für die Situation des anderen an: Was sind dessen Gefühle, Bedürfnisse und – verborgene – Bitten? Er sieht in Kritik, Schuldzuweisungen und „Gewaltsprache“ immer ein Eingeständnis der Schwäche des anderen. Sie sind Ausdruck seiner nicht gestillten Bedürfnisse – nach Zuwendung, nach Beachtung, nach Ressourcen aller Art. Und diesem möchte er mit „Empathie“ begegnen, mit respektvollem, vorurteilsfreiem Bemühen um ein Verständnis des anderen.

Dazu gehört eine hohe Portion Selbstannahme und keinerlei Zweifel am eigenen Selbstwert. Das ist auch der Haken an seiner Methode – wie gehe ich mit meinen eigenen Gefühlen der Betroffenheit, der Wut, des ungerecht-behandelt-seins um? Kann ich mich innerlich soweit zurückziehen, meine eigenen Gefühle soweit heraushalten, dass ich nicht in den Automatismus von Verteidigung oder Gegenaggression ver falle? Er empfiehlt: Präsent sein, Atmen, innere Distanz einnehmen. Netter Tipp, aber wie soll man den in einer harten Realsituation umsetzen? In für mich selbst emotional sehr belasteten Situation ist das schwerer als wenn ich als Mediator arbeite.

Trotzdem: Dissoziation und innere Distanz ist der Schlüssel zum konstruktiven Konfliktmanagement. Wenn man seine eigenen Ressourcen gut kennt, wenn man weiß, dass man von wichtigen Personen im Leben geliebt und geachtet ist, wenn man seinen eigenen Wert kennt und nicht ständig darum kämpfen muss – dann kann man leichter Distanz gewinnen. Dazu braucht es viel Übung und die Erfahrung, daß Aggression eines anderen einen selbst nicht immer gleich zerstört, dass man Aggression auch ohne Gegenschlag und gleichwertige Verteidigungsstrategien bewältigen kann. Und – in seinem Buch weist er auf den letzten Seiten poetisch darauf hin – diese innere Haltung hat eine zutiefst spirituelle Dimension, ist ein Gottesgeschenk.

Anwendung

Naturgemäß sind diese Gedanken sehr wertvoll in allen Ausbildungen zum Mediator, zum Konfliktmanager. Aber darüber hinaus täte es allen Menschen gut, wieder bitten zu lernen. Sei es in privaten Beziehungen, in der Politik oder in Unternehmen. Konflikte würden vielfach gar nicht entstehen – und wo es sie gibt, könnten sie konstruktiv bewältigt werden – unter Beachtung der vitalen Bedürfnisse der Betroffenen. Es wäre ein Beitrag zum echten Frieden, wenn gewaltfreie Sprache und gewaltfreies Denken Einzug in die Herzen und Hirne der Menschen halten würde. Rosenberg versteht seine Arbeit auch als Teil einer weltweiten Friedensbewegung – wo der Friede im Einzelnen entsteht und vom Einzelnen weitergetragen wird. Bei allen „Amerikanismen“ und bei allen Erinnerungen an bestehende Modelle – Rosenbergs Modell der gewaltfreien Kommunikation verdient Beachtung – und ich wünsche mir, dass viele Menschen davon „infiziert“ werden.