

## Besser streiten

Wie Sie Konflikte klären können, auch wenn die Fronten verhärtet sind.

Sandra möchte mit ihrem Mann darüber sprechen, warum er gestern Abend das gemeinsame Auto zu spät zurückgebracht hat, denn sie konnte dadurch nicht rechtzeitig losfahren. Ihr Mann dreht sich weg und schaltet mit einem „Ich hab‘ eben viel zu tun, lass mich doch in Ruhe!“ auf stur. Sandra: „Es reicht mir jetzt - nie hörst du mir zu, wenn ich mit dir reden will“ Ganz offensichtlich war das nicht der erste erfolglose Versuch, bei ihrem Mann eine schwierige Situation anzusprechen. Wie könnte es besser laufen?

Marshall B. Rosenberg entwickelte die „Gewaltfreie Kommunikation“ als eine Methode, um mit anderen Menschen ganz neu in Kontakt zu kommen: „Worte können Fenster sein - oder Mauern“. Er gibt sein Wissen seither weiter an Schüler, Studenten, Manager, Politiker, Gefängnisinsassen und leistet in vielen Krisengebieten der Welt friedensstiftende Arbeit.

In der gewohnten Sprache vermischen wir ständig Beobachtetes mit Interpretationen und Bewertungen. Wir verpacken unterschwellig Anschuldigungen so, dass sie zwar verletzend oder als Angriff wirken, manchmal aber kaum sichtbar sind. Umgekehrt nehmen wir Anschuldigungen persönlich und rechtfertigen uns. Oftmals wissen wir gar nicht genau, warum wir uns ärgern, geben anderen aber eine Diagnose, wie sie unserer Meinung nach sind (zum Beispiel misstrauisch, unfair, unehrlich), stellen Forderungen und reagieren bei Nichterfüllung entsprechend strafend, lautstark oder auch still und beleidigt. In unserem Beispiel wird deutlich, was alleine das Wort „nie“ auslöst. Spätestens jetzt ist das Fenster endgültig zugemauert.

### Die innere Haltung

Rosenberg will dieser Fülle von verbaler Gewalt etwas entgegensetzen. „Gewaltfreie Kommunikation“ möchte vor allem in schwierigen, konflikträchtigen Situationen: eine gute Verbindung mit dem Gegenüber herstellen, um so die Wahrscheinlichkeit zu maximieren, dass alle Beteiligten das bekommen, was sie im Moment brauchen. Sein Ansatz ist keine Technik, um den anderen so zu manipulieren, dass der, der sie anwendet, bekommt, was er haben will. Es geht auch nicht darum, möglichst gut auf den anderen einzugehen, um letztlich auf die Erfüllung der eigenen Bedürfnisse zu verzichten, nur damit ein Konflikt zur Ruhe kommt. Bei „Gewaltfreier Kommunikation“ geht es darum, eine ganz neue innere Haltung dem anderen gegenüber einzunehmen, sich auf die eigenen Bedürfnisse und die der anderen zu konzentrieren, damit am Ende alle wirklich zufrieden sind. Was Rosenberg mit seiner Arbeit in Krisengebieten wie dem Nahen Osten oder Afrika im Großen leistet, das kann jeder von uns im Kleinen: echte Friedensarbeit.

In der „Gewaltfreien Kommunikation“ konzentrieren wir uns auf die folgenden Bestandteile:

- 1) Reine Beobachtungen äußern, ohne Bewertungen.
- 2) Gefühle wahrnehmen und aussprechen.
- 3) Sich klar werden über Bedürfnisse, die gerade erfüllt oder nicht erfüllt werden.
- 4) Eine konkrete Bitte äußern, ohne Forderung oder Drohung.

Diese vier Teile können nun je nach Situation entweder für eine *aufrichtige Selbstmitteilung* oder *empfindsames Zuhören* verwendet werden. Möchte ich meinen Ärger über das Verhalten

anderer loswerden und will ich erreichen, dass sich an der Situation tatsächlich etwas ändert, ohne mit Strafe zu drohen oder zu verletzen, dann wähle ich die „Selbstmitteilung“. Aber auch im positiven Fall, wenn ich meiner Zufriedenheit oder Freude Ausdruck verleihen möchte, kommt meine Botschaft viel ehrlicher und intensiver beim anderen an und löst dort entsprechend positive Gefühle aus.

Bin ich dagegen einem verbalen Angriff oder einer Anschuldigung ausgesetzt, dann eröffnet mir „einfühlsames Zuhören“ eine Möglichkeit, dem Gesprächspartner zu signalisieren, dass ich mich bemühe, ihn zu verstehen. Weil er sich nun verstanden fühlt, wird dies bei ihm eine Beruhigung auslösen, die es ihm erst ermöglicht, auch mir zuhören zu können. In schwierigen Gesprächen oder Konfliktsituationen führt ein mehrfacher Wechsel dieser beiden Teile der „Gewaltfreien Kommunikation“ dazu, gegenseitiges Verständnis und Offenheit für die Suche nach einer Lösung des Konflikts herzustellen.

### **„Was brauchst du?“**

In unserem Eingangsbeispiel könnte die aufrichtige Selbstmitteilung von Sandra etwa so aussehen: „Als ich heute mit dir über das Auto sprechen wollte, hast du nur gesagt, ich solle dich in Ruhe lassen (Beobachtung). Ich fühle mich dabei sehr hilflos (Gefühl), weil ich mit dir in Kontakt bleiben und auch mal schwierige Dinge besprechen möchte (Bedürfnis). Sag mir bitte, was du brauchst, damit wir über solche Dinge reden können (Bitte)“.

Und das einfühlsame Zuhören könnte so aussehen: „Als ich vorhin mit dir über das Auto sprechen wollte, hast du nur gesagt, ich solle dich in Ruhe lassen (Beobachtung). Bist du verärgert (Gefühl), weil du mehr Verständnis von mir brauchst (Bedürfnis)? Sag mir bitte, was du brauchst, damit wir über solche Dinge reden können (Bitte).“

Was in diesem Beispiel noch recht einfach klingt, ist in der täglichen Praxis nicht ganz so einfach, denn wir alle haben unser ganzes Leben lang eine völlig andere Konditionierung erfahren. Wir sind es gewohnt, auf eine Anschuldigung entweder mit einem Gegenangriff („Das lass ich mir nicht gefallen!“), mit Rückzug („Der Klügere gibt nach!“) oder mit Niedergeschlagenheit („Er hat ja recht - ich bin schuld!“) zu reagieren. Um diese Gewohnheiten zu überwinden, ist es notwendig, sich die Komponenten der „Gewaltfreien Kommunikation“ Schritt für Schritt klarzumachen und immer wieder zu versuchen, einzelne Situationen besser anzugehen als bisher. Und wenn man das ein bisschen geübt hat, dann klingt das auch ganz frei von gestelzten und wohlüberlegten Formulierungen.

In meiner Tätigkeit als Mediator (Konfliktvermittler) kommt es sehr häufig vor, dass sich die Kommunikation zwischen den Konfliktparteien als eine der Hauptschwierigkeiten herausstellt. Mit der „Gewaltfreien Kommunikation“ im Hintergrund kann in diesen Fällen relativ einfach eine Verständigung hergestellt werden, so dass die Parteien einander wieder zuhören können und sich jeder auch gehört und verstanden fühlt.

Jochen Lorenz ist zertifizierter Mediator in Heilbronn ([www.konflikteloesen.de](http://www.konflikteloesen.de)). Er veranstaltet Workshops zum Thema „Gewaltfreie Kommunikation“.