

WORTE SIND FENSTER ODER MAUERN

Gewaltfreie Kommunikation beginnt im Kindergarten?! (Teil 1)

Sie möchten etwas verändern, sprechen ein Kindergartenkind, Eltern oder eine Kollegin freundlich an und hören lediglich eine Verteidigung, einen Vorwurf oder einen Gegenangriff. Sie möchten etwas Freundliches sagen und erhalten leider nur eine unhöfliche oder patzige Antwort. Sie wollen ein Gespräch führen und ganz schnell endet das Gespräch unglücklich. Das Positive, das Sie zu erreichen versuchten, ist scheinbar nicht angekommen. Ihr Gesprächspartner fühlt sich lediglich provoziert. Besonders in angespannten, stressigen Situationen sind wir manchmal hilflos. Es scheint uns die Fähigkeit zu fehlen, effektiv kommunizieren zu können.

Birgit Widmann-Rebay von Ehrenwiesen

Dieser Artikel soll Ihnen eine Idee geben, wie hilfreich und weit reichend es sein kann, Gespräche zufrieden stellender und effektiver zu gestalten und zu führen. Mithilfe der „Gewaltfreien Kommunikation“ lassen sich Konflikte, Streit, Gewalt, Missverständnisse und Gängeleien vermeiden, um Mitgefühl und Verständnis aufkommen zu lassen.

Gewaltfreie Kommunikation = Einfühlsame Kommunikation

Die gewaltfreie Kommunikation wurde von Dr. Marshall B. Rosenberg entwickelt. Der amerikanische Psychologe studierte Jahren bei Carl R. Rogers. Rogers selbst hat in den 50er und 60er Jahren entscheidend zu einer Wende in der Kommunikation beigetragen: weg von einer direktiven, ratgebenden zu einer lösungs- und ressourcenorientierten sowie einfühlsamen Gesprächsführung. Im Mittelpunkt steht die Person – nicht das Problem. Ziel dieser Art von Austausch ist es, für eine zufrieden stellende Situation zu sorgen.

Bei der gewaltfreien Kommunikation handelt es sich nicht um eine Strategie, sondern vielmehr um eine innere Haltung. Diese ist gekennzeichnet durch Respekt, Wertschätzung, Achtung und vor allem einer klaren Selbstvertretung. Es handelt sich um eine sanfte Methode mit einer kraftvollen Wirkung!

Trennende Kommunikation – gewaltvolle Sprache

Oberflächlich betrachtet kommen wir mit der Art und Weise, wie wir miteinander sprechen, recht gut zurecht. Ab und an fällt uns auf, dass es nicht so glatt läuft, wir ärgern uns, sind enttäuscht, fühlen uns unverstanden und spüren „Gegenwind“ vielleicht sogar Ablehnung. Ein harmloses Gespräch endet mit einem Missverständnis, Ärger oder Frust – manchmal auch mit Streit. Wir empfinden Vorwürfe, Beleidigungen, Unterstellungen, Schuldzuweisungen und Ratschläge und Schweigen einer Person als trennend. Oft sind es die unterschwelligsten subtilen Bemerkungen, die uns verletzen und verwirren können.

Rosenberg zählt derartige Formen der Kommunikation zur gewaltvollen Sprache, weil sie meist mit negativen Gefühlen enden: Hilflosigkeit, Ärger, Frust, Trauer, Enttäuschung ... Die Worte dieser Sprache werden als Machtmittel missbraucht und beim Gegenüber als Gewalt/Bedrohung erlebt: Schuld, Scham, Strafe und sogar Belohnung (vgl. Rosenberg 2004).

Die Grundlage für die einfühlsame Kommunikation

Zum Erlernen des Kommunikationsmodells gibt es vier Schritte:

Beobachtung – Gefühl – Bedürfnis – Bitte

Diese vier Schritte sollen zum einen zur Selbstklärung dienen und den eigenen Standpunkt verdeutlichen (Was brauche, will ich selbst?). Zum anderen sollen diese vier Schritte auch die Sicht des Anderen, das Verständnis für den Standpunkt des Anderen (Einfühlung, Empathie) einbeziehen. Wenn man sich diese beiden Sichtweisen dieser vier Schritte verinnerlicht und bewusst macht und entsprechend einsetzt, kann die Grundlage für eine gewaltfreie Kommunikation geschaffen werden.

Ein grundlegender Aspekt dieser Art der Kommunikation ist, dass sie im Jetzt stattfindet. Gefühle und Bedürfnisse habe ich im Jetzt. Die Gefühle und Bedürfnisse, die ich gestern hatte, sind nicht mehr zu erfüllen und relevant. Sie sind dies nur, wenn die Gefühle bis heute andauern, sich nicht geändert haben und daher auch im Jetzt präsent sind. So habe ich beispielsweise heute Angst, alleine im Wald spazieren zu gehen – auch wenn ich diese Angst schon früher hatte, so fühle ich Sie auch heute und habe jetzt, in diesem Moment, das Bedürfnis nach Sicherheit.

1. Schritt: Beobachtung

Die Benennung einer Beobachtung dient im Wesentlichen der Schaffung einer gemeinsamen Basis. Alle Beteiligten der Kommunikation wissen so, worüber gesprochen wird. Wichtig hierbei ist, dass wir hierbei ohne Interpretation und Bewertung benennen, was wir wahrnehmen. Jede hinzugefügte Interpretation kann hierbei zu Missverständnissen und einem unangenehmen Verlauf der Kommunikation führen, daher ist es sinnvoll, diese zu meiden.

Bewertung

„Du bist frech!“

„Bei euch in der Spielecke sieht es aus wie im Schweinestall!“

„Du siehst aus wie ein Ferkel!“

Beobachtung

„Du hast gesagt: ‚Mama ist dick‘.“

„In der Spielecke liegen ganz schön viele Spielsachen auf dem Boden herum.“

„Dein Mund ist noch rot von der Tomatensoße.“

Die Schuld liegt bei den anderen

„Ich bin frustriert, weil der Kindergarten heute schon um 14.00 Uhr schließt!“

„Ich bin enttäuscht, weil Sie 20 Minuten nach der vereinbarten Zeit gekommen sind.“

Die Gefühle liegen bei mir

„Der Kindergarten schließt heute um 14.00 Uhr und ich bin nun frustriert, weil ich mehr Zeit für mich gebraucht hätte.“

„Als sie 20 Minuten nach der verabredeten Zeit gekommen sind, war ich ärgerlich, weil mir Zuverlässigkeit wichtig ist.“

2. Schritt: Gefühle

In einem weiteren Schritt kann nun die Beschreibung dessen folgen, was ich fühle – ohne direkte oder indirekte Schuldzuweisung. Hierbei ist es hilfreich, sich bewusst zu machen, dass mit dem Beschreiben der eigenen Gefühle mitunter indirekte Vorwürfe an sein Gegenüber oder eine Sache tätig werden können. Es sollte über die Aussagen deutlich werden, dass die Ursache für ein Gefühl bei uns selbst liegt und der Grund meines Gefühls nicht einer Begebenheit, Sache oder Menschen zugeordnet wird.

Durch die Bewusstmachung dieser verschiedenen Sichtweisen übernehmen wir die Verantwortung für unsere Gefühle (gefühlte und verbal!). Der Grund für meine Gefühle liegt in mir – in meinen Bedürfnissen (vgl. Gaschler 2007).

Sogar in Situationen, in denen wir versuchen, durch Offenheit Klärung zu erwirken, laufen wir Gefahr, unserem Gegenüber unterschwellige Vorwürfe zu machen. Wir tun das nicht mit Vorsatz – vor allem dann nicht, wenn wir Sätze mit der Formulierung: „Ich fühle mich...“ beginnen. Doch auch hier kann es passieren, dass das Gefühl mit einem Vorwurf gekoppelt ist (vgl. Holler/Heim 2004). Diese versteckte Bewertung des Anderen kann zu einem schwierigen Gesprächsverlauf führen, der nicht gewollt ist. Zur Klärung hilft hier die Frage, ob Sie selbst das Gefühl auch verspüren, ohne dass die Person gegenüber dazu negativ beiträgt. Ist dies der Fall, dann handelt es sich um ein wirkliches Gefühl, das Sie in sich verspüren. Im anderen Falle ist es in erster Linie ein Vorwurf, eine Anmerkung an das Verhalten des Gegenüber und weniger ein Gefühl an sich.

