

zeitschrift des diakonieverbandes schweiz

«diakonie»

Nr. 3-2005

*Sprache
verbindet*

*Seite 2
Die Gewaltfreie Kom-
munikation (GFK)*

*Seite 5
Gottes schöpferische
Kommunikation*



Es ist ein wunderschöner Nachmittag, warm und sonnig. Mein zehnjähriger Sohn kommt nach Hause gestürmt und erzählt ganz aufgebracht: «Mama stell dir vor. Wir haben eine mega lustige

Wasserschlacht gemacht beim Spielplatz. Ganz viele Kinder waren dabei von allen Quartieren. Da ist plötzlich der alte Mann, der in der Gartenwohnung wohnt, her-

ausgestürmt, hat den Gartenschlauch genommen und uns Kindern aus zwei Meter Entfernung ins Gesicht gespritzt und dazu gebrüllt, wir sollten verschwinden! - Spinnt der? Mit uns kann man doch reden. Wir sind doch vernünftige Menschen. Das Anspritzen hat sehr weh gemacht, wenn der ein Kind verletzt hätte! ...»

Ja, reden miteinander wäre wohl in manchen Situationen angebrachter als wütendes Handeln. Manchmal ist dies gar nicht so einfach, wenn die Gefühle uns überrollen und z.B. die Wut stärker wird, als die Geduld.

Miteinander reden, jemandem etwas mitteilen ist ein Hauptwerkzeug diakonischer Arbeit. Wir können dieses Werkzeug so handhaben, dass es zu gemeinsamen Lösungen von Problemen beiträgt. Gewaltfreie Kommunikation könnte uns dabei hilfreich sein.

B. Pindler Nach
Bngitte Hückiger Naffler

Die Gewaltfreie Kommunikation (GFK)

Eine Sprache, die verbindet - Wussten Sie, dass Gewalt in der Kommunikation öfter vorkommt, als wir uns bewusst sind? Wer sagt «immer kommst Du zu spät» und damit eigentlich meint «du bist heute 20 Minuten später gekommen, als abgemacht» verpasst seinem Gegenüber bereits einen Seitenhieb, ohne das zu wollen. Eine friedliche Lösung des Konflikts wird so von vornherein erschwert. Die Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg trägt dieser Gefahr Rechnung und ersetzt trennende Elemente wie Schuldzuweisungen, Drohungen oder verurteilende Kritik durch eine verbindende, respektvolle Sprache.

Marshall Rosenberg hat die Gewaltfreie Kommunikation in den 60er Jahren entwickelt. In Detroit (USA) aufgewachsen, wurde er schon früh mit der Gewalt bei Rassenkrawallen konfrontiert. Diese Erlebnisse, sowie seine Erfahrungen als Psychotherapeut führten ihn zu zwei zentralen Fragen: Erstens: Was bringt Menschen dazu, ihrem natürlichen inneren Impuls zu folgen und zum Wohlergehen aller beizutragen? Zweitens: Was verbindet Menschen in der Kommunikation, damit sie mit ihrem Gegenüber im Dialog bleiben und eine friedvolle Lösung für ihren Konflikt finden? Dabei entdeckte er interessante Erkenntnisse, nämlich, dass Menschen vor allem dann bereit sind, etwas zum Wohlergehen anderer Menschen beizutragen, wenn dabei auch die eigenen Bedürfnisse berücksichtigt werden. Zudem braucht es das Vertrauen, auch mit den eigenen Bedürfnissen und Gefühlen ernst genommen und gehört zu werden. Marshall Rosenberg entwickelte daraufhin das 4-Schritte-Modell der GFK, welches auf der Fähigkeit basiert, sich mit den Gefühlen und Bedürfnissen aller Beteiligten empathisch (einfühlsam) zu verbinden.

Prozess der Gewaltfreien Kommunikation in vier Schritten

Der Prozess der Gewaltfreien Kommunikation beginnt mit der konkreten Handlung, die wir beobachten können und die unser Wohlbefinden beeinträchtigt. Er wendet sich dann an die beobachtende Person, indem sie sich fragt, wie

sie sich fühlt angesichts der Beobachtungen. Dann soll die Person ihre Wünsche, Bedürfnisse und Werte etc. formulieren, aus denen die vorher benannten Gefühle entstehen. Und dann wird eine konkrete Handlung angesteuert, eine Bitte an das Gegenüber, um das Leben reicher gestalten zu können, (siehe Kasten «Das 4Schritte-Modell»)

Voraussetzungen für eine empathische Verbindung

Ist man selber in einen Konflikt verwickelt können eigene unerfüllte Bedürfnisse und dadurch ausgelöste Emo-

Wie finden wir die richtigen Worte?



tionen einem daran hindern, sich mit dem Gegenüber empathisch zu verbinden. Am besten nimmt man in so einem Fall ein Time-out um zuerst mit den eigenen Bedürfnissen und Gefühlen in Kontakt zu kommen. In Stresssituationen neigen wir nämlich dazu, eher das zu sehen, was der andere falsch macht, statt sich im Klaren zu sein, welche Gefühle und Bedürfnisse im Moment lebendig in uns sind und was wir konkret brauchen um diese Bedürfnisse zu erfüllen. Mit der inneren Klarheit fällt es dann viel leichter, Konflikte anzusprechen und sich mit der Reaktion des Gegenübers empathisch zu verbinden.

Selbstempathie in der Praxis

Karin und Sara

Karin hat mit ihrer 13-jährigen Tochter Sara vereinbart, dass sie nach der Nachmittagsvorstellung im Kino direkt nach Hause kommt. Als Sara eine Stunde nach Vorstellungsschluss noch nicht zu Hause ist, beginnt sich Karin Sorgen zu machen. Nach einer weiteren Stunde kommt Sara nach Hause, schmeisst ihre Tasche in die Ecke und verschwindet in ihrem Zimmer. Karin klebt an der Decke. Was fällt dieser Göre eigentlich ein! Sie atmet

Das 4-Schritte-Modell im Überblick: Hier ein Beispiel, wie empathisch auf die Bedürfnisse des Gegenübers eingegangen werden kann.

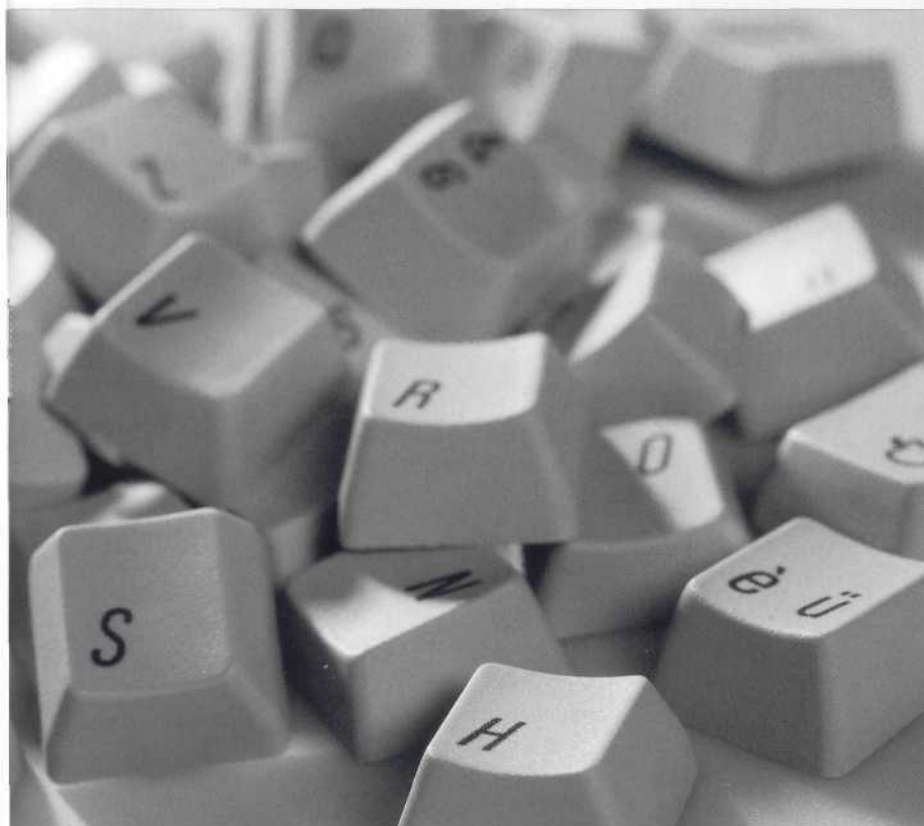
Schritt	Beschreibung/Prozessfrage	Beispiel
1. Schritt Beobachtung	Auslöser: Wertfreie konkrete Beobachtung <i>Was ist geschehen? Welche Handlung stört dich?</i>	«Wenn du siehst, dass Michael den Bericht 5 Tage nach Vereinbarung abgibt...»
2. Schritt Gefühl	Vermutung in fragender Form: Welches Gefühl könnte jetzt präsent sein? <i>Wenn du das siehst oder hörst, bist du jetzt... (Gefühl: beispielsweise unsicher)?</i>	... bist du dann genervt, ...»
3. Schritt Bedürfnis	Vermutung in fragender Form: Um welches Bedürfnis geht es? <i>Ist dir... ("Bedürfnis: beispielsweise Klarheit) wichtig?</i>	... weil dir Zuverlässigkeit wichtig ist?»
4. Schritt Bitte/Handlung	Bitte/Handlung/Strategie formulieren, die zur Erfüllung des Bedürfnisses führt. <i>Was möchtest du jetzt tun, um diese Bedürfnis zu erfüllen?</i>	Erst wenn genügend Empathie gegeben wurde, wird zu diesem Schritt übergegangen: Was möchtest du jetzt tun, damit sich dein Bedürfnis nach Zuverlässigkeit erfüllt?

dreimal tief durch und versucht zu verstehen, welche Gefühle und Bedürfnisse jetzt in ihr präsent sind: «Wenn ich sehe, dass Sara zwei Stunden nach der vereinbarten Zeit nach Hause kommt, mir nicht mitteilt was los war, und in ihrem Zimmer verschwindet (wertfreie Beobach-

tung), dann bin ich ganz schön sauer (Gefühl), weil ich mich gerne auf Vereinbarungen verlassen möchte (Bedürfnis). Hmm... ich merke auch, dass ich mir grosse Sorgen mache, weil mir der Kontakt zu meinen Kindern (Bedürfnis) wichtig ist, und ich gerne verstehen möchte (Bedürfnis), was los ist. - Ja, und es geht mir auch um Sicherheit und Rücksichtnahme. - Wenn ich jetzt so in mich hineinfühle, merke ich, dass ich mir im Moment wirklich Sorgen mache und mir Kontakt jetzt ganz wichtig ist. Ich möchte gerne verstehen was los ist». So entscheidet sich Karin, Sara in Ruhe darauf anzusprechen und sich einfühlend mit ihr zu verbinden (Handlung). Wenn Karin weiss, was in ihrer Tochter lebendig ist, wird auch sie ihre Gefühle und Bedürfnisse transparent machen und gemeinsam mit Sara überlegen, wie die Bedürfnisse aller Beteiligten berücksichtigt werden können.

Jana und Marco

Ab Jana nach einem anstrengenden Tag abends nach Hause kommt, sitzt ihr Mann Marco vor dem Fernseher und schaut sich die Sportschau an. In der Küche türmt sich das Geschirr und Le-



bensmittel, die eigentlich in den Kühl-schrank gehören, liegen herum. Als Jana das sieht, merkt sie, wie ihr Pub steigt und sie sich zu ärgern beginnt: «Bin ich hier eigentlich die Putzfrau oder was?» Schon verspürt sie den Impuls, ihrem Mann heftig die Meinung zu sagen, da erinnert sie sich daran, dass sie sich zu erst selber Einfühlung geben kann. Sie atmet dreimal tief durch und versucht zu verstehen, welche Gefühle und Bedürfnisse jetzt präsent in ihr sind: «Wenn ich nach neun Stunden Arbeit nach Hause komme und sehe, wie sich das Geschirr in der Spüle stapelt und Marco vor dem Fernseher sitzt (wertfreie Beobachtung), dann bin ich genervt (Gefühl), weil mir wichtig ist, dass alle einen Beitrag zum Haushalt beisteuern (Bedürfnis). Ich merke auch, dass ich müde bin (Gefühl) und Ruhe und Entspannung (Bedürfnisse) brauche.» Jana beschliesst, Marco in den 4 Schritten der GFK transparent zu machen, was sie im Moment gerade bewegt und ihn zu bitten, die Küche heute abend noch aufzuräumen (Handlung).

Empathische Verbindung üben

Zugegeben, was hier in diesem Artikel so einfach beschrieben wird, braucht eine intensive Auseinandersetzung mit dem Thema, etwas Übung und auch die Bereitschaft, seinem Umfeld mit der inneren Haltung der GFK zu begegnen. Die Erfahrung zeigt jedoch, dass diese Art und Weise zu kommunizieren, eine stark deeskalierende Wirkung hat. Wenn Menschen lernen, sich gegenseitig in ihren Gefühlen und Bedürfnissen zu hören, steigt die Chance, eine gemeinsame Lösung zu finden, ungemein. Es entstehen so neue Handlungsspielräume, die vor dem «Du bist Schuld-Denken» nicht möglich waren. So wird dieses Sprachmodell heute erfolgreich in der internationalen Konfliktmediation, der Sozialarbeit, in Schulen und Kindergärten, aber auch in Unternehmen eingesetzt. Nicht zuletzt profitieren auch Familien und Partnerschaften von der verbindenden Sprache.

Die Investition in ein GFK Seminar oder das Lesen der vielfältigen Fachliteratur,

sowie das kontinuierliche Üben lohnt sich also, denn die Qualität der Beziehungen verbessert sich dadurch merklich. Haben Sie Lust auf mehr?

Vera Heim und Ingrid Holler, zwei zertifizierte GFK-Trainerinnen haben gemeinsam die «KonfliktKiste» geschrieben. Sie ermöglicht, die einzelnen Schritte und Themenfelder der GFK systematisch zu trainieren und mit über 90 Fallbeispielen zu üben und zu vertiefen. Ein fundiertes Wissen über die GFK kann auch an einem der GFK-Seminare von «The Coaching Company» erlernt werden (Kursdaten siehe www.tcco.ch).

Vera Heim

Die Autorin ist Erwachsenenbildnerin mit eidgenössischem Fachausweis, DVNLP Lehrtrainerin, zertifizierte GFK Trainerin und Geschäftsführerin der in Zürich domizilierten «The Coaching Company»