

## **Konstruktiv kommunizieren**

Die gewaltfreie Kommunikation (basierend auf dem Konzept von Marshall Rosenberg) bietet eine sehr hilfreiche Möglichkeit, schwierige Situationen zu klären, ohne zu eskalieren.

Grundlegend ist dabei, den Blick auf sich selbst zu richten und sich klar zu machen: Was ist hier passiert? Welche Gefühle löst das bei mir aus? Wir übernehmen die ganze Verantwortung für unsere emotionale Reaktion. Wir sehen, welches Grundbedürfnis durch die Situation beschnitten oder verletzt wird und erkennen, welche Erwartungen wir an den anderen haben.

Wir lösen uns also von der Perspektive, dass der andere etwas bei mir macht und damit schuld ist an meiner „emotionalen Misere“.

Marshall Rosenberg bezieht in seinem Konzept der Gewaltfreien Kommunikation auf die Grundhaltung aus der humanistischen Psychologie: Drei Komponenten sind die Basis für gelingende Kommunikation: Empathie, Wertschätzung und Kongruenz.

### **Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation:**

#### *Beobachtungen beschreiben*

Zuerst beobachten wir, was in einer Situation tatsächlich geschieht: Was hören wir andere sagen, was sehen wir, was andere tun, wodurch unser Leben entweder reicher wird oder auch nicht? Die Kunst besteht darin, unsere Beobachtung, dem anderen ohne Beurteilung oder Bewertung mitzuteilen – einfach zu beschreiben, was jemand macht, und dass wir es entweder mögen oder nicht mögen.

#### *Gefühle/Wirkung benennen*

Als nächstes sprechen wir aus, wie wir uns fühlen, wenn wir diese Handlung beobachten. Fühlen wir uns verletzt, erschrocken, froh, amüsiert, irritiert usw.?

#### *Das eigene (Grund-)Bedürfnis formulieren*

Im dritten Schritt sagen wir, welche unserer grundlegenden Bedürfnisse hinter diesen Gefühlen stehen.

Das Bewusstsein dieser drei Komponenten ist uns gegenwärtig, wenn wir die Gewaltfreie Kommunikation einsetzen, um klar und ehrlich auszudrücken, wie es uns gerade geht. Ich kann diese drei Bestandteile bspw. meiner Kollegin gegenüber ausdrücken, indem ich sagt: „Frau Müller, ich merke ich ärgere mich (oder: es irritiert mich), wenn ich zwei Stapel Papier auf unserem kleinen Besprechungstisch sehe und noch drei hier auf der Fensterbank, weil ich in unserem Büro mehr Ordnung brauche, um entspannt arbeiten zu können.“

#### *Bitten*

Sie macht dann sofort weiter mit der vierten Komponente – einer sehr spezifischen Bitte: „Könnten Sie diese Stapel bitte in Ihren Schrank einsortieren?!“ Diese vierte Element bezieht sich darauf, was wir vom anderen wollen, so dass unser beider Leben schöner wird. Was kann er oder sie konkret

tun, um unsere Lebensqualität zu verbessern? So besteht die eine Seite darin, diese vier Informationsteile ganz klar auszudrücken, mit Worten oder auf andere Weise. Auf der anderen Seite nehmen wir die gleichen vier Informationsteile von unseren Mitmenschen auf. Wir treten mit ihnen in Kontakt, indem wir uns darauf einstimmen, was sie beobachten, fühlen und brauchen, und wenn wir dann den vierten Teil hören, ihr Bitte, entdecken wir, was ihre Lebensqualität verbessern würde.

## **Tipps:**

### *Gesprächssituationen reflektieren*

Versuchen Sie im ersten Schritt, sich an bestimmte schwierige und ergebnislose Gesprächssituationen zu erinnern und im Nachhinein zu überlegen, wie Sie diese Situation mit den vier Schritten der GfK hätten anders gestalten können. Schreiben Sie es auf!“

### *Auf ein Gespräch vorbereiten*

Bereiten Sie sich auf ein schwieriges Gespräch vor, indem Sie sich fragen, welche Gefühle eine bestimmte Situation oder ein Verhalten einer Person bei Ihnen auslöst. Benennen Sie diese Gefühle oder diese Gefühle sehr konkret. Schauen Sie, welches Bedürfnis Sie eigentlich haben und inwiefern dieses Bedürfnis durch ein bestimmtes Verhalten beschnitten wurde. Und reflektieren Sie, um was Sie den anderen gerne bitten möchten und wie Sie das ausdrücken können.

### *Üben*

Das Formulieren der vier Schritte hört sich anfangs vielleicht etwas künstlich an. Wenn Sie sich in der GfK üben, wird Ihnen das Formulieren aber nach und nach leichter fallen und besser zu Ihrem natürlichen Wortschatz passen.

## **Grundlegende Haltung einer achtsamen Kommunikation**

### *Tiefes Zuhören*

Zuhören, ohne sofort eine Antwort im Kopf zu formulieren, einen Ratschlag parat zu haben oder schnell die eigene Geschichte zu diesem Thema loszuwerden – einfach nur hören, was der andere zu sagen hat, dabei gleichzeitig die eigenen Empfindungen wahrzunehmen, ohne darauf reagieren zu müssen.

### *Öffnen für das Gegenüber*

Mit Anfängerblick auf den anderen schauen, so als ob Sie nichts über den anderen wüssten. Machen Sie sich die Konzepte über die Person bewusst und lassen Sie sie so gut es geht immer wieder los.

### *Nicht bewerten*

Werden Sie sich der eigenen Bewertungen gegenüber dem Erzählten bewusst, erkennen Sie die Bewertungen und versuchen Sie, sich nicht von ihnen leiten zu lassen.

lassen. Bewertungen sind immer da...die Frage ist, ob mich dementsprechend verhalte oder sie eher als eine interessante Information über mich selbst erkenne.

### *Wertschätzen und Anerkennen*

Versuchen Sie so gut es geht, Ihr Gegenüber wertzuschätzen und das was er sagt und tut anzuerkennen. Pflegen Sie diese Absicht immer wieder neu! Unterscheiden Sie den Mensch und sein Verhalten. Entwerten Sie nicht den ganzen Menschen, wenn er sich ungewünscht verhält

### *Perspektivenvielfalt*

Erkennen Sie an, dass es immer unterschiedliche Perspektiven gibt und jede Perspektive ihre Berechtigung hat. Es geht nicht um richtig oder falsch, wahr oder unwahr. Es gibt keine objektive Wirklichkeit - wir konstruieren uns unsere Wirklichkeit. In Verhandlungen geht es darum, die unterschiedlichen Interessen zu erkennen und dann zu verhandeln, nicht darum, die eigenen Positionen um jeden Preis durchzuboxen.

### *Empathie*

Versuchen Sie sich in sich selbst und in den anderen einzufühlen. Erkennen Sie Ihre eigenen Gefühle und Bedürfnisse und auch die des anderen. Schauen Sie dabei auch hinter die Fassade, welches Gefühl verbirgt sich wohl hinter dem gezeigten Ärger und er Wut?!

### *Verantwortung für die eigenen Gefühle und Reaktionen übernehmen*

Erkennen Sie, dass Ihr Gegenüber ein Gefühl nicht in Ihnen „macht“. Er kann etwas bestimmtes auslösen, aber für Ihre Reaktion und Ihr Gefühl sind nur Sie allein verantwortlich. Dabei geht es aber nicht darum ob ein Gefühl gut oder schlecht, angemessen oder unangemessen ist. Wichtig ist, die feinen inneren Zusammenhänge zu erkennen und dann mit den entstandenen Gefühlen angemessen umzugehen.

### *Kongruenz*

Versuchen Sie so gut es geht, Ihr inneres Erleben und Ihr äußeres Verhalten in Übereinstimmung zu bringen. Tun Sie das auf eine für Sie und die Situation angemessene Art und Weise.