

Thomas Robrecht

## Gewaltfreie Kommunikation für Ortsfremde



Thomas Robrecht,  
Mediator BM und  
Ausbilder BM, TZI,  
systemische  
Strukturaufstellung

**Die Gewaltfreie Kommunikation (GFK) ist ein wertvoller Wegweiser für die Gestaltung eines konstruktiven Miteinanders. Doch die dazu erforderliche Auseinandersetzung mit sich selbst ist für manche Menschen ungewohnt und der Sinn nicht erkennbar. Erschwerend kommt hinzu, dass die Form der GFK gewöhnungsbedürftig ist. Dadurch bleibt dieser wertvolle Wegweiser oft ungenutzt. Hier schildere ich meine Entdeckungsreise auf der Suche nach Wegen, über die es mir inzwischen gelingt, den GFK-Ortsfremden den Zugang zur GFK zu erleichtern.**

Die Gewaltfreie Kommunikation nach M. Rosenberg ist unter den Kommunikations- und Konfliktbearbeitungsprofis längst bekannt. Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis, Bitte – das gehört inzwischen zum Standard zahlreicher Mediationsausbildungen. Auch unzählige Seminare und Bücher bedienen das Interesse vieler Menschen, denen ein konstruktives Miteinander ein wichtiges Anliegen ist.

Wer die GFK einsetzt mit dem Anspruch, eine beabsichtigte Wirkung zu erzielen, hat gleich mehrere Hürden zu überwinden. Wer sich selber in einem entspannten Zustand befindet, wird die Vier-Schnitte-Form bei konsequenter Übung irgendwann gut umsetzen können. Gehört man jedoch eher zu der Gruppe der AnfängerInnen oder befindet man sich in einer angespannten Konfliktsituation mit eigener Betroffenheit, sieht es gleich anders ganz aus. Da zeigt sich dann die Kluft zwischen Absicht und Wirkung.

### Die Beobachtung

Die Situationsschilderung ohne Interpretation und ohne Bewertung ist gar nicht so einfach. Allzu schnell schleicht sich ein vorwurfsvoller Unterton ein oder es gibt doch ein kleines und unscheinbares Nebenwort, das für den Empfänger der Botschaft eine (Ab-)Wertung oder (Ver-)Urteilung enthält. Damit scheitert der gewaltfreie Kommunikationsversuch bereits an der ersten Hürde.

### Das Gefühl

Hier besteht die zweite Hürde in dem offenen Eingeständnis der eigenen emotionalen Betroffenheit. Gebe ich damit meinem „unliebsamen“ Gegenüber nicht ein Stück Macht über mich bzw. über meine Gefühle? Mit dieser Sichtweise erfahre ich zusätzlich eine Verstärkung meines Gefühls durch diese Offenbarung. Und spätestens, wenn ich vor lauter Emotionalität in die Be-

nennung eines Nicht-Gefühls abrutsche, wird mein Scheitern sichtbar. Im günstigsten Fall folgt eine abwertende Gegenreaktion. Ist mein Gegenüber GFK-kundig, kann es passieren, dass ich eine gewaltfreie und erbarmungslose Spiegelung meines kommunikativen Versagens erhalte. Wen wundert es da, wenn ich meine Gefühle dann doch lieber nicht benenne?

### Das Bedürfnis

Sollte ich nun die ersten beiden Hürden geschafft haben, folgt eine weitere Steigerung der Herausforderung in Sachen Offenbarung: die Benennung meines Bedürfnisses. Der Grat vom Bedürfnis zur gefühlten Bedürftigkeit ist in unserem Sprachraum sehr schmal. Schon eine kleine Veränderung der Mimik des Gegenübers kann bewirken, dass der Benennung meines Bedürfnisses ein Gefühl meiner Bedürftigkeit und Unzulänglichkeit folgt, begleitet von dem Wunsch, im Boden zu versinken.

Doch mit viel gutem Willen, Mut und Kraft werde ich auch diese Hürde meistern.

### Die Bitte

Wenn ich bis hier her alle Hürden erfolgreich überwunden habe, kann ich stolz auf mich sein. Dafür habe ich doch nun wirklich eine Belohnung verdient. Deshalb hat mir mein Gegenüber meine Bitte hier und jetzt zu erfüllen! Doch – oh je – mit dieser Einstellung ist mir diese letzte Hürde doch noch zum Verhängnis geworden.

### Üben, üben, üben ...

Jeder Schritt ist eine Hürde. Es gilt, nacheinander 4 Türen zu öffnen. Wenn ich dies bei einer einzigen Tür nicht schaffe, besteht die Gefahr, dass mein Anliegen auf der Strecke bleibt.

Nun ja, es ist eben noch kein/e MeisterIn vom Himmel gefallen. Da hilft eine Betrachtung des Lernverhaltens von Kleinkindern: Losgehen, hinfallen, aufstehen, losgehen, hinfallen, aufstehen, losgehen ... nur nicht liegen bleiben. Also nur Mut – es wird schon. Doch wie ergeht es den weniger unerschrockenen Menschen?

### Meine KundInnen und die gewaltfreie Kommunikation

Die meisten Menschen im Umfeld meiner KundInnen, sind es nicht gewohnt, über Gefühle zu reden und erst recht nicht über ihre Bedürfnisse. Davor besteht eine große Scheu, weil es vielen von ihnen absolut fremd ist. Und gleichzeitig halte ich es für die einzige Chance konstruktiver Kommunikation, dem Grundgedanken der GFK

folgend, von sich und dem eigenen Erleben zu reden. Dabei hat mich immer wieder die Frage beschäftigt, wie es gelingen kann, die Struktur der GFK den GFK-Ortsfremden in kurzer Zeit und einer für sie annehmbaren Form zu vermitteln.

#### Das 3W-Modell

Ein Versuch auf diesem Weg war die Arbeit mit dem WWW-Modell:

#### Wahrnehmung:

Was genau sehe/höre ich? Die Schilderung hilft, eventuelle Missverständnisse aufzudecken.

#### Wirkung:

Was bewirkt das in mir? Das ist ein niedrighochwertiger Steigbügel für die Benennung von Gefühlen

#### Wunsch:

Wie hätte ich es gerne? Damit wird die eigene Lösungsidee beschrieben

Darauf können sich die meisten Menschen gut einlassen. Vorrangiges Ziel dabei ist, eine Form zu finden, die es den Menschen ermöglicht, bei sich zu bleiben und nicht beim Anderen zu sein, denn damit wären sie außer sich.

Doch hier gibt es auch wieder eine Fallgrube: Das dritte W wird oft als Wunsch getarnte Weisung genutzt oder verstanden. Auffällig ist auch, dass dabei das wirklich Wichtige unbenannt bleibt. Denn der Wunsch ist nicht das wirklich Wichtige. Der Wunsch ist nur eine Lösungsidee, die das mir wirklich Wichtige zu erreichen oder zu sichern verspricht. Doch wenn das mir wirklich Wichtige nicht klar und deutlich wird, bleibt auch der für eine Win-Win-Lösung erforderliche gemeinsame Lösungsweg im Nebel verborgen.

Also sind wir doch wieder bei den Bedürfnissen, dem wirklich Wichtigen.

Wirkung der Frage nach dem wirklich Wichtigen  
Ich ernte immer wieder nachdenkliche Verblüffung, wenn ich meine KundInnen danach frage, was ihnen wirklich wichtig sei. Dabei fallen mir drei Dinge auf:

1. Es braucht eine Zeit des Nachdenkens und des Nachfragens, bevor das wirklich Wichtige einen Namen hat. Es ist wie eine Geburt.
2. Was dann benannt wird, ist entweder ein Bedürfnis (ohne dass das Wort „Bedürfnis“ fällt) oder ein Wert.

3. Häufig spüre ich dann so etwas wie Traurigkeit oder auch Sehnsucht, wenn ich sie sagen höre: „Mich hat in meinem ganzen Berufsleben noch nie jemand danach gefragt, was mir wirklich wichtig ist!“

Jedes Mal, wenn ich solche Aussagen höre, stellt sich mir immer wieder die Frage nach der Sinnhaftigkeit des Tuns und löst in mir eine große Nachdenklichkeit aus.

#### Das 4W-Modell

So erlebe ich immer wieder, dass auch GFK-Ortsfremde von ihren Bedürfnissen reden können, wenn das Bedürfnis einen anderen Namen hat. So entstand das WWW-Modell. Es entspricht der GFK mit dem Unterschied, dass es für GFK-Ortsfremde allein durch die Wortwahl leichter annehmbar und einfacher umzusetzen ist.

**Wahrnehmung** (Sache, Zahlen, Daten, Fakten, ...)

**Wirkung** (Gefühl – oder so etwas...)

**Wichtiges** (Bedürfnisse, Werte oder sonst was ...)

**Wunsch** (Eine Lösungsidee neben vielen anderen)

Doch auch hier gibt es wieder eine absolut alltagstaugliche Fallgrube, die aus zwei Zutaten besteht. Zum einen ist es nicht immer gleich klar, was wirklich wichtig ist. Zum anderen unterliegen wir oft einem starken Lösungssog.

Es ist anstrengend, darüber nachzudenken, was wirklich wichtig ist. Verstärkend wirkt die häufig vorhandene Erfahrung, dass etwas mir Wichtiges von anderen missachtet oder niedergemacht wird. Der daraus folgende Schutzreflex erschwert die Entdeckungsreise zum wirklich Wichtigen.

Deshalb ist das Angebot, den Wunsch oder eine Bitte zu benennen, so verführerisch. Lieber benenne ich meine Lösungsidee, als mich auf die gefährliche Entdeckungsreise zu meinen Bedürfnissen und grundlegenden Werten zu begeben.

#### Das neue 3W-Modell

Also wieder ein nächster Schritt: Ein abgeändertes WWW-Modell. Es entspricht der GFK, jedoch mit verschlossener Lösungsfalle.

Dabei verbiete ich so lange die Benennung von lösungsideeorientierten Wünschen und Bitten, bis das wirklich Wichtige klar ist: Wahrnehmung – Wirkung – Wichtiges.

Die Abspaltung des Wunsches von diesen drei ersten Schritten entspricht dem Ablauf der Mediation. Durch die Trennung von Wunsch

**KONTAKT**

Thomas Robrecht,  
thomas.robrecht@sokrateam.de

(Lösungsidee) und dem Wichtigen erleben die Konfliktparteien, dass ihre Bedürfnisse und Werte weder in Frage gestellt noch bekämpft werden. Das ist vielen Menschen absolut fremd. Es folgt das befreiende Gefühl: „Ich darf hier sein mit dem, was mich ausmacht und mir wichtig ist. Ich muss meine Identität, meinen Wesenskern, nicht verteidigen, er wird nicht bedroht!“ Aus dieser Entspannung heraus können dann Wünsche benannt werden in Form von Lösungsideen, die viele weitere Lösungsideen zulassen können.

Mit der Erfahrung der Konfliktparteien, dass das ihnen wirklich Wichtige unantastbar bleibt, steigt die Lust nach kreativer Lösungssuche und die dabei erzielte Trefferquote von Win-win-Lösungen sprunghaft.

Auch bei mir spüre ich eine steigende Lust auf mehr davon. Ich merke, wie es meine Aufmerksamkeit fesselt, wenn Menschen von dem berichten, was ihnen wirklich wichtig ist. Auch ich er-

zähle gerne von dem mir Wichtigen, wenn es mein Gegenüber aufrichtig interessiert und mir aufmerksam zuhört.

### **Die Haltung entscheidet über die Wirkung der Methode**

Die WWW-Methode losgelöst von der anschließenden Lösungssuche ist eine Form, die ich mit meiner Haltung gut transportieren kann. Deshalb bin ich damit auch erfolgreich. Die Handhabung der Form >Beobachtung-Gefühl-Bedürfnis-Bitte< fällt mir selber schwer umzusetzen und anzuleiten. Jedoch habe ich andere Menschen erlebt, die in der Lage sind, diese Form stimmig umzusetzen.

Und auch hier bestätigt sich wieder, dass nicht die Wahl der Methode erfolgsentscheidend ist, sondern vielmehr die Haltung, von der die Anwendung der Methode getragen wird. Dabei ist mir wichtig, auf eine ausbalancierte Achtsamkeit zu mir und meinem Gegenüber zu achten.

### **GFK und Mediation – eine wechselseitige Bereicherung**

Vielleicht ist ja die Idee der Trennung der ersten drei Schritte (Beobachtung-Gefühl-Bedürfnis) von der Bitte auch etwas, das GFK-ExpertInnen zu Experimenten anregt. Diese Idee ist ja nicht neu – sie stammt aus der Mediation. Bislang hat die Mediation viel von der GFK profitiert. Vielleicht kann ja auch die GFK von der Mediation profitieren. Aber vielleicht ist das ja alles längst geschehen und ich habe es nur noch nicht bemerkt. Jedenfalls bin ich dankbar, dass es die Gewaltfreie Kommunikation gibt. Sie löst eine unbequeme Auseinandersetzung mit mir selbst aus, durch die ich mich wieder ein Stück mehr kennen lerne.