

Ein Grundlagenseminar in Gewaltfreier Kommunikation

1. Organisatorisches

Trainer:	Klaus Karstädt, Friederike Kahlau-Karstädt und Assistenten, k-training, Starnberg
Teilnehmer:	9 Teilnehmer unterschiedlicher Branchen
Dauer:	3 Tage, 18.–20.10.2013 (Freitag: 16:00 bis 20:00 Uhr, Samstag: 9:00 bis 18:30 Uhr, Sonntag: 9:00 bis 16:00 Uhr)
Seminargebühr:	200 Euro zzgl. MwSt.

2. Einleitung

„Gewaltfreie Kommunikation“. Hinter diesem sperrigen Titel, der eher wie ein Rehabilitationskonzept für jugendliche Delinquenten klingt, verbringt sich eine effektive Kommunikationsmethode auch im betrieblichen Kontext. Entwickelt wurde sie von Marshall B. Rosenberg, einem Schüler von Carl Rogers, der in diesem Modell Erkenntnisse aus der klientenzentrierten Gesprächstherapie und Mahatma Ghandis Vorstellungen über Gewaltfreiheit verbindet. Unser Trainer Klaus Karstädt, der das Seminar mit mehreren Co-Trainerinnen hält, hat selbst unmittelbar bei Rosenberg gelernt.

3. Theorie

Die gewaltfreie Kommunikation geht zurück auf Prinzipien, die auch Mahatma Ghandi bei seinem gewaltfreien Widerstand gegen die Herrschaft der Briten in Indien leiteten. Dies sind das Prinzip *ahimsa*, also Gewaltfreiheit, sowie das weniger häufig erwähnte Prinzip des *satyagraha*¹, was soviel bedeutet wie „auf der Wahrheit beharren“. Dementsprechend wird in der gewaltfreien Kommunikation klar zwischen Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis und Wunsch getrennt.

Klaus Karstädt illustriert diese Unterscheidung anhand einer einprägsamen Situation:

„Du bist hereingekommen ohne anzuklopfen (Beobachtung). Ich merke, das ärgert mich (Gefühl), weil mir meine Privatsphäre wichtig ist (Bedürfnis). Wärsst Du bereit, das nächste Mal anzuklopfen, wenn Du in mein Büro kommst (Wunsch)?“

Die Leser mögen sich ausmalen, welche inneren und äußeren Dialoge bei ihnen selbst ablaufen, wenn jemand in einer ungünstigen Situation ohne Anzuklopfen das Zimmer betritt. Möglicherweise sind nicht alle diese Dialoge ebenso „gewaltfrei“ wie die Statements von Klaus Karstädt in diesem Beispiel. Doch statt eines *„Du Trampel, klopfe gefälligst an die Tür, bevor Du hereinkommst.“* wird in dem Beispiel oben weder jemand gewalttätig abgewertet (*„Du Trampel“*) noch wird ein Befehl erteilt (*„klopfe gefälligst an die Tür, bevor Du hereinkommst“*), vielmehr werden die einzelnen Sachverhalte wahrheitsgetreu ge-

schildert. Darin zeigt sich deutlich das Zusammenwirken der beiden Prinzipien und der im wahrsten Sinne des Wortes „entwaffnende Charme“ dieses Ansatzes.

4. Themen

Aus der Vielzahl von Impulsen aus dem Seminar möchte ich folgende herausgreifen, die für mich besonders hilfreich sind:

1. Umgang mit Ärger
2. Gefühle, die wir empfinden, wenn unsere Bedürfnisse nicht erfüllt werden
3. Aufrichtigkeit
4. Das 4-Ohren-Modell sowie
5. Kriterien für erfolgreiche Bitten

Diese Themen sind auch Klaus Karstädt besonders wichtig: Die Teilnehmer erhalten Sie als kleine laminierte Merkkarten.

4.1 Umgang mit Ärger

Die Alltagserfahrung ist, dass wir bisweilen mit Ärger auf bestimmte Situationen reagieren. Die Gewaltfreie Kommunikation geht davon aus, dass dieser Ärger aber ein sogenanntes „Sekundärgefühl“ ist, das eigentlich von einem unerfüllten oder „hungrigen“ Bedürfnis, z. B. Respekt, ausgeht. Dieses führt zu einem Primärgefühl, z. B. Enttäuschung oder Frustration. Wird dieses Gefühl übergangen oder übersprungen, weil man es nicht fühlen will, führt dies stattdessen zu einem Urteil über den anderen, z. B. dieser sei rücksichtslos. Dieses Urteil und der Wunsch zu bestrafen führen dann zum Ärger über den anderen. Als Alternative zu diesem Ärgerprozess empfiehlt die Gewaltfreie Kommunikation die Wahrnehmung des Ärgers und des Urteils über den anderen und vor allem die Suche nach dem eigentlichen Bedürfnis und dem Primärgefühl.

4.2 Gefühle, die wir empfinden, wenn unsere Bedürfnisse nicht erfüllt werden

Ärger richtet sich unmittelbar gegen eine Person, die wir verurteilen, emotional und auch sprachlich. Um dazu eine Alternative zu haben, benötigen wir die passenden Begriffe, um unsere Gefühle zu benennen, wenn unsere Bedürfnisse nicht erfüllt werden. Dementsprechend ist es wichtig im Moment des Ärgers sagen zu können, dass nicht das Gegenüber ein Idiot, Rüpel oder Holzkopf ist, sondern dass man selbst wütend, zornig, verletzt, frustriert, ängstlich, verwirrt oder besorgt ist. Je leichter man dieses Gefühl identifiziert, um so einfacher ist es, bei sich selbst zu bleiben, ohne das Gegenüber anzuklagen oder anzugreifen. Dies ist die Grundlage für die Fähigkeit zur Aufrichtigkeit.

4.3 Aufrichtigkeit

Gewaltfreies Reden hat als Grundlage die Haltung der Aufrichtigkeit (*satyagraha*), die bei dem bleibt, was ist. Dementsprechend verläuft eine aufrichtige Kommunikation in vier Schritten:

1. Wahrnehmung – die Fakten, das was wir beobachten und hören, zu benennen
2. Gefühl – unsere emotionalen Reaktionen auszudrücken
3. Bedürfnis – unsere Werte, Anliegen zu vermitteln
4. Bitte/Strategie – sagen, was wir selbst tun wollen; was wir möchten, dass der andere tut

4.4 Das 4-Ohren-Modell

Aufrichtiges Reden wiederum gelingt leichter, wenn sowohl der innere Dialog, als auch das tatsächlich gesagte konstruktiv gehört wird.

Daher unterscheidet die Gewaltfreie Kommunikatin zwischen *Schuld-* bzw. *Wolfsohren* und *Verständnis-* bzw. *Giraffenohren*, die jeweils nach außen oder innen gerichtet sein können:

1. *Wolfsohren außen* hören, was beim anderen nicht stimmt.
2. *Wolfsohren innen* suchen, was mit mir nicht stimmt.
3. *Giraffenohren außen* hören aus dem Gesagten heraus, was der andere fühlt und braucht.
4. *Giraffenohren innen* hören auf das, was ich selbst fühle und brauche.

Wenn Bedürfnisse und Gefühle „in hässlicher Verpackung“ daher kommen, führen Wolfsohren zur Eskalation. Dagegen unterstützen Giraffenohren die Deeskalation und die Empathie zwischen den Gesprächspartnern.

4.5 Kriterien für erfolgreiche Bitten

Das Bewusstsein der eigenen Wolfsohren und die Fokussierung auf die Giraffenohren fördern den aufrichtigen Selbstaussdruck und echte Empathie für den anderen. Wenn es dann gelingt, die eigenen Wünsche positiv (ohne Negation oder Vergleiche) vorzubringen, auf realistische Handlungen und Verhalten (statt „erwünschte“ Gefühle) zu richten und den Angesprochenen seine Entscheidungsfreiheit zu lassen, dann kann Kommunikation gewaltfrei gelingen.

Im sogenannten „6-Stühle-Modell“ werden diese Fähigkeiten zu einem Prozess kombiniert, bei dem jeder Gesprächspartner jeweils und nacheinander Aufrichtigkeit und Empathie aufbringt, um die Situation soweit zu „befrieden“, dass eine echte Lösung auf der Grundlage der Bedürfnisse möglich wird.

5. Trainingsmethodik

Klaus Karstädt gestaltet sein Seminar inhaltlich, zeitlich und medial mit großer Ruhe und Klarheit:

- Die Teilnehmerliste gestaltet er auf einer Flipchart mit Instant-Fotografien der Teilnehmer, deren Namen und stichpunktartigen Erwartungen.
- Alle Unterrichtsmedien sind hochprofessionell gestaltet.
- Die ausführlichen Seminarunterlagen sind mit einem Moderationsprogramm erstellt und bilden die Metaplan- und Flipcharts eins zu eins ab.
- Kurze thematische Einführungen mit äußerst präzisen Demonstrationen gewaltfreier Gesprächsmuster vertiefen Klaus Karstädt und sein Team mit intensiven Übungseinheiten in übersichtlichen Kleingruppen. Dort erhalten die Teilnehmer die Gelegenheit Detailfragen zu vertiefen und Themenstellungen aus dem eigenen Leben unmittelbar anhand der Gesprächsmuster der Gewaltfreien Kommunikation zu bearbeiten und zu üben.

Dementsprechend ist das Seminar äußerst kurzweilig und die beiden Tage sind sehr schnell vergangen.

6. Langzeitwirkung

Manche Erklärungen oder „Techniken“ gehen ohne bewusste Wiederholungen schnell in den Wirren des Alltags unter. Dagegen ist die vierfache Unterscheidung zwischen Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis und Wunsch schnell verinnerlicht. Das bedeutet zwar nicht, dass man diese deswegen direkt nach dem Seminar in jeder Situation schnell und treffsicher zur Verfügung hätte, aber es gelingt immer wieder die Unterscheidung zu nutzen oder zumindest in der Reflexion von Gesprächssituation wieder hervorzuholen.

7. Fazit

„Vom Konflikt zur Kooperation: Ein Grundlagenseminar in Gewaltfreier Kommunikation“ war für mich ein äußerst nachhaltig und nützliches Seminar. Ohne den Rückgriff auf aufwändige Modelle habe ich ein schnell anwendbares Handwerkszeug bekommen, das nicht nur in einer konkreten Situation brauchbar ist, sondern auch in der Reflexion gute Dienste erweist. Klassische „schwierige“ Situationen und Gespräche konnte ich damit leichter entschärfen.

„Wenn Sie an diesem Seminar teilnehmen, können Sie damit rechnen, dass ...

- Sie noch wertschätzender mit sich selbst und anderen umgehen lernen,
- Sie lernen, Kritik, Urteile und Angriffe nicht mehr persönlich zu nehmen,
- Sie mehr Sicherheit und Selbstvertrauen in schwierigen Situationen gewinnen,
- Sie besser verstehen lernen, was Ihnen selbst und anderen wirklich wichtig ist,
- die Bereitschaft ihrer Mitmenschen wächst, sich kooperativ und konstruktiv zu verhalten.“

So wird der Nutzen dieses Seminars auf der Internetseite von k-training.de beschrieben. Klaus Karstädt und sein Team bieten zahlreiche Impulse und Anleitungen, wie diese Ziele auch tatsächlich erreicht werden können.

Dennoch braucht es immer wieder Übung sowie in der konkreten Situation viel guten Willen und Selbstüberwindung, die Situation ohne Bewertung oder „moralisierendes Urteil“ zu beschreiben, eigene Gefühle ehrlich anzusprechen, sich das zu Grunde liegende Bedürfnis einzugestehen und eine echte Bitte zu formulieren, denn Bewertungen und Zuschreibungen sind oft viel leichter ausgesprochen und schneller bei der Hand. Doch gerade deswegen ist dieses Seminar wertvoll und sehr zu empfehlen.

Quelle:

¹ Vgl. Wikipedia, sv. <http://de.wikipedia.org/wiki/Satyagraha>, 17.11.2014