

DAS KÖNNEN WIR KLÄREN

Einführung

In mehr als 35 Jahren habe ich in den verschiedensten Konflikten vermittelt: zwischen Eltern und Kindern, Ehemännern und Ehefrauen, Arbeitgebern und Arbeitnehmern, Palästinensern und Israelis, Serben und Kroaten sowie Krieg führenden Gruppen in Sierra Leone, Nigeria, Burundi, Sri Lanka und Ruanda. Was ich aus der Beschäftigung mit diesen Konflikten auf all den verschiedenen Ebenen gelernt habe, ist, dass es eine Möglichkeit gibt, Auseinandersetzungen friedlich und zur Zufriedenheit aller zu lösen. Die Wahrscheinlichkeit, dass Konflikte auf diesem zufrieden stellenden Weg gelöst werden, ist signifikant größer, wenn eine ganz bestimmte Qualität menschlicher Beziehungen zwischen den Konfliktparteien aufgebaut werden kann.

Ich habe einen Prozess entwickelt, der sich Gewaltfreie Kommunikation nennt. Dazu gehören eine innere Haltung und Kommunikationsfertigkeiten, die dazu befähigen, mit uns selbst und mit anderen in einen **mitfühlenden Kontakt** zu treten. Meine Kolleg/innen und ich freuen uns ganz besonders über die vielen unterschiedlichen Anwendungsmöglichkeiten der Gewaltfreien Kommunikation im persönlichen Leben, im Arbeitsumfeld und bei politischen Aktivitäten vieler Menschen.

Auf den folgenden Seiten werde ich beschreiben, wie der Prozess der Gewaltfreien Kommunikation unterstützen kann, Konflikte gewaltfrei zu lösen. Der Prozess kann angewendet werden, wenn wir selbst in einen Konflikt verwickelt sind oder auch, wenn wir in einem Konflikt zwischen anderen vermitteln.

Wenn ich zu einer Konfliktlösung gerufen werde, dann beginne ich damit, dass ich die Teilnehmer anleite, eine **einfühlsame** und **respektvolle Verbindung** miteinander aufzubauen. Erst wenn diese Verbindung besteht, lasse ich sie nach Strategien forschen, mit denen der Konflikt gelöst werden kann. Da suchen wir aber **nicht nach Kompromissen**, sondern wir wollen Konfliktlösungen finden, mit denen alle Beteiligten wirklich zufrieden sind. Für diesen Prozess der Konfliktlösung müssen wir uns vollständig von dem Ziel verabschieden, Menschen dahin zu bringen, dass sie das tun, was wir wollen. Stattdessen konzentrieren wir uns darauf, **Bedingungen zu schaffen, die den Bedürfnissen aller gerecht** werden.

Gewalt Freie Kommunikation

Um diesen Unterschied (zwischen bekommen, was wir wollen und etwas bekommen, was alle wollen) besser zu verstehen, betrachten wir ihn uns näher. Nehmen wir an, jemand verhält sich so, dass eines unserer Bedürfnisse zu kurz kommt. Wir formulieren eine Bitte, dass sich die Person anders verhalten möge. Meiner Erfahrung nach wird sich diese Person widersetzen, unserer Bitte Folge zu leisten, wenn sie den Eindruck hat, dass wir nur daran interessiert sind, unsere eigenen Bedürfnisse erfüllt zu bekommen, und sie nicht darauf vertraut, dass wir ebenso an der Erfüllung ihrer Bedürfnisse interessiert sind. Eine aufrichtige Zusammenarbeit wird möglich sein, wenn alle Beteiligten darauf vertrauen, dass ihre Bedürfnisse und Werte respektvoll berücksichtigt werden. Der Prozess der Gewaltfreien Kommunikation basiert auf einem achtsamen Umgang miteinander, der eine aufrichtige Kooperation fördert.

Konflikte lösen mit Gewaltfreier Kommunikation

Zu den Übungen der Gewaltfreien Kommunikation, die helfen, Konflikte zu lösen, gehört, dass wir:

- a) unsere eigenen **Bedürfnisse ausdrücken**;
- b) die **Bedürfnisse** anderer Menschen **erkunden**, unabhängig davon, wie sie sich ausdrücken;
- c) überprüfen, ob die **Bedürfnisse** von der anderen Seite so **verstanden** wurden, wie wir sie meinen;
- d) die Empathie (= **Einfühlung**) **aufbringen**, die die Menschen brauchen, um dann selbst die Bedürfnisse anderer hören zu können;
- e) vorgeschlagene Lösungen oder Strategien in **positive Handlungssprache** übersetzen.

Bedürfnisse feststellen und ausdrücken

Meiner Erfahrung nach bewegen sich unsere Konflikte dann auf eine beidseitig zufrieden stellende Lösung zu, wenn wir die Bedürfnisse in den Mittelpunkt unserer Aufmerksamkeit stellen. Wir richten unser Augenmerk auf Bedürfnisse, sprechen unsere eigenen Bedürfnisse aus

Gewalt Freie Kommunikation

und haben ein klares Verständnis von den Bedürfnissen unseres Gegenübers. Wir vermeiden jede Ausdrucksweise, die den Eindruck erweckt, mit der anderen Seite sei etwas falsch.

Die folgende Liste enthält einige fundamentale menschliche Bedürfnisse, die wir alle teilen:

Autonomie	
Die eigenen Träume, Ziele und Werte bestimmen	Über das eigene Vorgehen bestimmen, wie diese Träume, Ziele und Werte realisiert werden können
Feiern	
Die Gestaltung eines erfüllten Lebens und wahr gewordener Träume feiern.	Verluste und Abschiede feierlich begehen: von geliebten Menschen, Träumen usw. (trauern).
Integrität	
Authentizität	Sinnhaftigkeit
Kreativität	Selbstwert
Interdependenz / Kontakt mit anderen	
Akzeptanz	Nähe
Aufrichtigkeit (die stärkende Aufrichtigkeit, die uns die Kraft gibt, aus unseren Grenzen zu lernen)	Geborgenheit
Beitrag zur Bereicherung des Lebens	Respekt
Empathie	Rücksicht
Emotionale Sicherheit	Unterstützung
Geborgenheit	Verständnis
Gemeinschaft	Vertrauen
Liebe	Wertschätzung
	Zugehörigkeit
Nahrung für den Körper	
Bewegung, Sport	Sicherheit
Körperliche Nähe	Sexualität
Luft	Nahrung
Ruhe	Unterkunft
Schutz vor lebensbedrohenden	Wasser

Gewalt Freie Kommunikation

Formen des Lebens: Viren, Bakterien, Insekten, Raubtieren (auch menschlichen)	
Spiel	
Lachen	Spaß
Spirituelle Verbundenheit	
Friede	Inspiration
Harmonie	Ordnung (im Sinne von Struktur / Klarheit)

Unglücklicherweise musste ich feststellen, dass nur sehr wenige Menschen darin ausgebildet sind, Bedürfnisse auszudrücken. Stattdessen haben sie gelernt zu kritisieren, zu kränken oder auf andere Arten zu kommunizieren, die Distanz zu anderen Menschen schafft. Daraus resultiert, dass selbst in Konflikten, für die Lösungen existieren, keine Einigung erzielt werden kann. Statt die eigenen Bedürfnisse auszudrücken und die Bedürfnisse der anderen Seite zu verstehen, spielen beide Konfliktparteien das „**Wer-hat-Recht? -Spiel**“. Es ist viel wahrscheinlicher, dass dieses Spiel in verschiedenen Formen der verbalen, psychischen oder physischen Gewalt endet, als dass eine friedliche Lösung des Konflikts gefunden wird.

Deshalb sind Bedürfnisse so eine essenzielle Komponente dieses Ansatzes zur Konfliktlösung. Ich möchte gerne klarstellen, worauf ich mich beziehe, wenn ich über Bedürfnisse spreche. **Bedürfnisse**, so wie ich diesen Begriff gebrauche, **können als Ressourcen aufgefasst werden, die das Leben bereithält, um sich selbst zu erhalten**. Zum Beispiel hängt unser physisches Wohlergehen davon ab, dass unsere Bedürfnisse nach Luft, Ruhe und Essen erfüllt werden. Unser psychisches und spirituelles Wohlergehen wird verbessert, wenn unsere Bedürfnisse nach Verständnis, Unterstützung, Ehrlichkeit und Sinnhaftigkeit erfüllt werden.

Nach meiner Definition der Bedürfnisse verfügen alle Menschen über dieselben Bedürfnisse. Unabhängig von unserem Geschlecht, unseren religiösen Überzeugungen, unserer Nationalität oder vom Niveau unserer Bildung haben wir dieselben Bedürfnisse. Was uns voneinander unterscheidet sind die Handlungen, mit denen wir unsere Bedürfnisse erfüllen möchten. Ich habe entdeckt, dass es Konfliktlösungen erleichtert, wenn wir unsere **Bedürfnisse von den Handlungsstrategien unterscheiden**, mit denen wir diese Bedürfnisse erfüllen können.

Gewalt Freie Kommunikation

Bedürfnisse nehmen keinen Bezug auf spezielle Menschen, die spezifische Dinge tun. Wenn wir uns das merken, kann es uns als eine Leitlinie dienen, um Bedürfnisse und Strategien auseinander zu halten. Im Gegensatz zu Bedürfnissen beziehen sich Handlungsstrategien - die im Allgemeinen als Wünsche, Bitten, Sehnsüchte und „Lösungen“ bezeichnet werden - auf spezielle Menschen, die ganz spezifische Handlungen ausführen.

Die Bedürfnisse anderer erkunden

Vorhersage. Ich sage voraus, dass wir in der Lage sein werden, diesen lang andauernden Konflikt **innerhalb von 20 Minuten** zu lösen; von dem Moment an gerechnet, an dem beide Seiten mir sagen können, was die Bedürfnisse der anderen Seite sind.

Beispiel:

*Ich habe das einmal mit einer Gruppe gemacht, wo wir ein Paar gefunden haben, das schon 39 Jahre verheiratet war. Sie hatten einen Konflikt über das **Thema Geld**. Sechs Monate nach der Eheschließung hatte die Ehefrau zweimal das gemeinsame Konto überzogen. Daraufhin hatte ihr Mann die Kontrolle über das Haushaltskonto übernommen. Er wollte sie von diesem Moment an keine Überweisungen mehr tätigen lassen. Über dieses Problem haben sie sich 39 Jahre lang gestritten.*

Als die Frau meine Vorhersage hörte, sagte sie: „Marshall, eins kann ich dir sagen: Das wird nicht passieren. Ich meine, wir führen eine gute Ehe, wir kommunizieren eigentlich ziemlich gut, aber in diesem einen Punkt gibts einen Konflikt. Wir haben einfach unterschiedliche Bedürfnisse im Hinblick auf Geld. Ich kann nicht sehen, wie es möglich sein soll, dass die Geschichte in 20 Minuten gelöst sein könnte.“

Ich korrigierte sie, indem ich sagte, dass ich nicht vorhergesagt hatte, dass wir den Konflikt in 20 Minuten lösen würden. „Die Lösung innerhalb von 20 Minuten wird von dem Moment an gerechnet, wenn ihr beide sagen könnt, was die Bedürfnisse des anderen sind.“ Sie sagte, „Aber Marshall, wir kommunizieren ziemlich gut, und wenn man über etwas 39 Jahre geredet hat, dann wird man ja wohl ziemlich genau verstanden haben, was die andere Seite braucht.“

Ich antwortete: „Also, ich habe mich schon mal geirrt und ich könnte mich natürlich in dieser speziellen Situation getäuscht haben; lasst es uns doch herausfinden. Wenn du also weißt, um welche Bedürfnisse es sich handelt, erzähle mir, welche dies sind?“

Sie sagte, „Das ist doch ziemlich offensichtlich, Marshall. Er möchte einfach, dass ich überhaupt kein Geld ausbebe.“

Der Ehemann reagierte sofort, indem er sagte: „Das ist doch lächerlich.“

Es war offensichtlich, dass sie und ich unterschiedliche Definitionen von Bedürfnissen hatten. Als sie sagte, dass er nicht wolle, dass sie überhaupt Geld ausgibt, hat sie etwas definiert, das ich eine Strategie nenne. Selbst wenn sie damit richtig lag, dann hätte sie seine gewünschte Strategie erkannt, nicht sein Bedürfnis. So wie ich Bedürfnisse definiere, beinhaltet ein Bedürfnis keinen Bezug auf spezifische Handlungen wie „Geld ausgeben“ oder „kein Geld ausgeben“.

Gewalt Freie Kommunikation

Ich sagte ihr, dass alle menschlichen Wesen dieselben Bedürfnisse haben. Ich sei sicher, dass wir ihr Problem lösen könnten, sobald sie sich darüber klar wird, welches die Bedürfnisse ihres Mannes sind und sobald er sich über ihre Bedürfnisse klar wird. Ich sagte: „Kannst du es noch einmal versuchen? Was glaubst du, sind seine Bedürfnisse?“

Und sie sagte: „Also, lass mich erklären, Marshall. Du siehst, er ist ganz genauso wie sein Vater.“ Und dann erzählte sie mir, wie zurückhaltend sein Vater Geld ausgegeben hatte. Ich unterbrach sie und sagte: „Moment bitte. Du lieferst mir gerade eine Analyse, warum er so ist, wie er ist. Worum ich aber bitte, ist einfach, dass du mir erzählst, welches Bedürfnis von ihm in dieser Situation tangiert wird. Was du mir erläuterst, ist eine intellektuelle Analyse darüber, was in seinem Leben alles vorgefallen ist.“

Es war offensichtlich, dass sie nicht wusste, wie sie sein Bedürfnis herausfinden konnte. Selbst nach 39 Jahren gemeinsamer Gespräche hatte sie keine Vorstellung davon, was seine Bedürfnisse waren. Sie hatte Diagnosen über ihn. Sie hatte eine intellektuelle Wahrnehmung darüber, was möglicherweise seine Gründe gewesen sein könnten, dass er ihr keine Überweisungen mehr zugestehen wollte. Seine Bedürfnisse in dieser Situation aber verstand sie nicht wirklich.

Also fragte ich ihren Ehemann: „Anscheinend ist deine Frau nicht in Kontakt mit deinen Bedürfnissen. Warum sagst du sie ihr nicht? Weshalb versteckst du das Scheckbuch vor ihr, welche Bedürfnisse möchtest du schützen?“

Er sagte: „Marshall, sie ist eine wunderbare Ehefrau, eine wunderbare Mutter. Ab wenn es um das Thema Geld geht, dann handelt sie vollkommen verantwortungslos.“

Noch einmal: Beachten Sie den Unterschied zwischen der Frage, die ich ihm gestellt hatte: „Was sind deine Bedürfnisse in dieser Situation?“ und seiner Antwort! Anstatt mir zu erzählen, um welche Bedürfnisse es bei ihm geht, brachte er die Diagnose, dass sie verantwortungslos sei. Es ist diese Art von Sprache, von der ich glaube, dass sie uns dazwischen funkt, wenn wir Konflikte friedlich lösen wollen. Meine Vorhersage ist, dass in dem Augenblick, in dem eine der beiden Parteien eine Kritik, Diagnose oder intellektuelle Interpretation über sich hört, sie viel Energie darauf verwenden wird, sich zu verteidigen und zum Gegenschlag auszuholen; viel eher als dass sie Lösungen sucht, die die Bedürfnisse aller Beteiligten erfüllen können.

Ich machte den Ehemann darauf aufmerksam, dass er nicht wirklich mit seinen Bedürfnissen in Kontakt war, und ich machte ihm deutlich, dass er mir stattdessen eine Diagnose über seine Frau erzählt hatte. Dann fragte ich ihn noch einmal: „Was sind deine Bedürfnisse in dieser Situation?“ Er wusste es einfach nicht.

Keine der beiden Personen war sich also, selbst nach einer 39 Jahre andauernden Diskussion, über die Bedürfnisse der anderen Person bewusst. Dies war nun eine Situation, in der meine Fähigkeit, Bedürfnisse zu erspüren, den beiden aus dem Konflikt heraushelfen konnte. Ich benutzte die Kenntnisse der Gewaltfreien Kommunikation, um die Bedürfnisse, die Ehefrau und Ehemann als Urteile ausdrückten, zu erkunden.

Ich erinnerte ihn daran, dass er gesagt hatte, seine Frau sei vollständig verantwortungslos im Umgang mit Geld (ein Urteil), und dann fragte ich: „Hast du Angst in dieser Situation, weil du das Bedürfnis hast, die Familie in ökonomischen Belangen zu schützen?“ Als ich das sagte, schaute er mich an und sagte: „Das ist doch genau, was ich sage.“ Natürlich war es nicht genau das, was er gesagt hatte! Aber wenn wir die

Gewalt Freie Kommunikation

Bedürfnisse einer Person erkunden, dann kommen wir der Wahrheit darüber näher, was die Leute versuchen zu sagen. Ich bin überzeugt, dass im Grunde jede Analyse darüber, was mit einer anderen Person falsch ist, nur der tragische Ausdruck eines unerfüllten Bedürfnisses ist. Wenn wir hören können, was eine Person braucht, dann ist es für sie ein großes Geschenk, weil es ihr hilft, Verbindung zum Lebendigen in ihr aufzunehmen.

Ich habe also in dieser Situation richtig vermutet. Es ist jedoch nicht erforderlich, dass ich richtig liege. Wenn ich falsch gelegen habe, dann habe ich zumindest meine Aufmerksamkeit auf die Bedürfnisse gerichtet, und das alleine hilft den Menschen schon, mehr mit diesen in Berührung zu kommen. Es holt sie heraus aus dem Analysieren und bringt sie dazu, sich mehr mit dem Leben zu verbinden.

Überprüfen, ob die Bedürfnisse von der anderen Seite so verstanden wurden, wie sie gemeint sind

Als der Mann dann sein Bedürfnis ausgedrückt hatte, war der nächste Schritt, sicherzustellen, dass seine Frau **es auch gehört** hatte. Das ist ein äußerst wichtiger Punkt in Konfliktlösungen: Nur weil eine Botschaft abgeschickt wurde, können wir nicht davon ausgehen, dass die andere Person sie auch richtig verstanden hat. Wann immer ich in einem Konflikt als Mediator arbeite, bitte ich (wenn ich nicht sicher bin, dass die Botschaft akkurat aufgenommen wurde) die Person, die die Botschaft hört, sie noch einmal zu wiederholen.

Ich fragte seine Frau: „Könntest du mir noch einmal sagen, was du gehört hast? Welches sind die Bedürfnisse deines Mannes in dieser Situation?“

Und sie sagte: „Also, nur weil ich das Bankkonto einige Male überzogen habe, als wir frisch verheiratet waren, heißt das doch noch lange nicht, dass ich immer so weitermache.“

Ihre Antwort war meiner Erfahrung nach nicht untypisch. Wenn Menschen über viele Jahre hinweg Schmerz aufgestaut haben, dann besteht die Gefahr, dass sie nicht hören können, was andere brauchen, selbst wenn diese es ganz klar sagen. Oftmals sind sie so angefüllt von ihrem eigenen Schmerz, dass sie einander nicht hören können.

Ich bat sie, noch einmal wörtlich das zu wiederholen, was ihr Ehemann gesagt hatte; aber es war klar, dass sie es nicht wirklich gehört hatte. Sie empfand zu viel Schmerz. Ich sagte ihr: „Ich würde dir gerne sagen, was ich deinen Ehemann habe sagen hören, und ich möchte dich dann bitten, es mir zu wiederholen.“ Dann wiederholte ich es für sie. Ich sagte: „Ich hörte deinen Ehemann sagen, dass er ein Bedürfnis hat, die Familie zu beschützen. Er hat Angst, weil er wirklich sicher sein möchte, dass die Familie geschützt ist.“

Gewalt Freie Kommunikation

Mit Empathie (= Einfühlung) Schmerzen heilen

Weil sie es immer noch nicht hören konnte, verwendete ich eine andere „Technik“, die häufig bei Konfliktlösungen erforderlich ist. Ich veränderte meine Perspektive. Anstatt zu versuchen, sie dazu zu bringen zu wiederholen, was ich gesagt hatte, versuchte ich nun zu verstehen, unter welchem Schmerz sie litt.

Ich sagte: „Ich vermute, du fühlst dich wirklich tief verletzt und möchtest, dass darauf vertraut wird, dass du aus den Erfahrungen der Vergangenheit lernen kannst.“ Es war an ihren Augen abzulesen, dass sie dieses Verständnis wirklich dringend brauchte, und sie sagte: „Ja, genau!“

Ich hoffte, dass sie nun, nachdem sie dieses Verständnis bekommen hatte, in der Lage sein würde, ihren Ehemann zu hören. Und so wiederholte ich noch einmal, wie ich sein Bedürfnis verstanden hatte. Er hatte das Bedürfnis, die Familie zu beschützen. Ich bat sie zu wiederholen, was sie hörte. Sie antwortete: „Es denkt also wirklich, ich gebe zu viel Geld aus.“

Wie Sie also sehen können, war sie ebenso wenig darin geübt, Bedürfnisse zu hören wie Bedürfnisse auszudrücken. Anstatt seine Bedürfnisse zu hören, war alles, was sie gehört hatte, eine Diagnose über sich selbst. Ich schlug vor, dass sie versuchen sollte, einfach nur die Bedürfnisse zu hören, ohne irgendeine Kritik an ihrer Person darin zu vermuten. Nachdem ich es zwei weitere Male wiederholt hatte, war sie schließlich in der Lage, die Bedürfnisse ihres Ehemannes zu hören.

Dann vertauschte ich die Rollen und bat nun die Frau, ihre Bedürfnisse auszudrücken. Wieder war sie nicht in der Lage, es unmittelbar zu tun; sie drückte ihr Bedürfnis in Form einer Beurteilung aus, indem sie sagte:

„Er vertraut mir nicht. Er denkt, ich bin dumm und kann nicht dazulernen. Ich denke, das ist einfach unfair. Ich meine, nur weil mir das ein paar Mal passiert ist, heißt das doch nicht, dass ich immer so weitermachen werde.“

Noch einmal half ich ihr mit meiner Fähigkeit weiter, ihre Bedürfnisse hinter all dem zu erkunden.

Ich sagte zu ihr: „Das hört sich so an, als hättest du wirklich ein Bedürfnis, dass dir vertraut wird. Du möchtest wirklich, dass gesehen wird, dass du aus der Situation lernen kannst.“

Dann bat ich den Ehemann mir zu sagen, was die Bedürfnisse seiner Frau seien. Und, genauso wie sie Urteile in ihrem Kopf gehabt hatte, die sie vorher davon abhiel-

Gewalt Freie Kommunikation

ten, ihn zu hören, so konnte er sie jetzt nicht hören. Er wollte sein Bedürfnis, die Familie zu schützen, verteidigen und begann zu erklären, dass sie eine gute Hausfrau sei, eine gute Mutter, aber sie sei eben völlig verantwortungslos, wenn es darum gehe, mit Geld umzugehen. Ich musste ihm helfen durch seine Urteile hindurch zu hören, einfach nur zu hören, was ihre Bedürfnisse waren. So sagte ich: „Würdest du mir bitte einfach nur sagen, was ihre Bedürfnisse sind?“ Ich musste es ihm dreimal wiederholen, aber schließlich hatte er gehört, dass es ihr Bedürfnis war, dass ihr vertraut wird.

Wie ich es vorhergesagt hatte, dauerte es ab dem Zeitpunkt, wo beide ihre gegenseitigen Bedürfnisse gehört hatten, keine 20 Minuten mehr, um einen Weg zu finden, mit dem die Bedürfnisse der beiden befriedigt werden konnten. In Wirklichkeit brauchte es wesentlich weniger Zeit!

Je mehr ich im Laufe der Jahre in Konflikte einbezogen war, um so mehr habe ich gesehen, was in Familien zu endlosen Diskussionen führt, was Nationen in Kriege treibt, und umso mehr glaube ich daran, dass sogar die meisten Schulkinder in der Lage wären, diese Konflikte zu lösen.

Wenn die Leute nur fragen würden: „Hier sind die Bedürfnisse der beiden Seiten und hier sind die Ressourcen. Was können wir tun, um diese Bedürfnisse zu befriedigen?“ Die Konflikte wären einfach zu lösen. Aber tragischerweise haben wir nicht gelernt, vom Standpunkt der jeweils beteiligten menschlichen Bedürfnisse aus zu denken - unser Denken dringt nicht zu dieser Ebene vor. Stattdessen führen unsere Gedanken dazu, dass wir uns gegenseitig mit Etiketten und Verurteilungen entmenslichen. Dann werden selbst die einfachsten Konflikte sehr schwer lösbar.

Handlungsstrategien in positiver Handlungs-Sprache vorschlagen

Nachdem wir den Konfliktparteien geholfen haben, ihre Bedürfnisse auszudrücken und sich mit den Bedürfnissen der anderen Seite zu verbinden, schlage ich vor, dass wir damit fortfahren, nach Strategien zu suchen, die die Bedürfnisse aller zufrieden stellen. Wenn wir jedoch zu schnell zu den Strategien übergehen, dann finden wir nach meiner Erfahrung vielleicht einen Kompromiss, aber die Qualität der Lösung wird nicht die gleiche sein. Wenn wir aber die Bedürfnisse vollständig verstehen, bevor wir zu den beabsichtigten Lösungen übergehen, dann erhöhen wir die Wahrscheinlichkeit, dass sich beide Seite auch an die Vereinbarungen halten werden.

Natürlich ist es nicht genug, wenn wir einfach beiden Seiten dabei helfen zu sehen, was die andere Seite braucht. Wir müssen mit einer Akti-

Gewalt Freie Kommunikation

on abschließen, einer Aktion, die die Bedürfnisse aller erfüllt. Hierfür müssen wir fähig sein, die geplanten Strategien **klar und eindeutig in gegenwartsbezogener, positiver Handlungssprache** vorzubringen.

Mit „gegenwärtiger“ Sprache meine ich eine klare Aussage dazu, was wir von der anderen Seite genau in diesem Moment wollen, wie zum Beispiel: „Ich würde gerne hören, dass du mir sagst, ob du bereit bist...“ Dann folgt die Aktivität, von der Sie wünschen, dass die andere Person sie ausführt. Verlegen wir die Aktivität in die Gegenwart, indem wir sagen: **„Wärest du bereit...“** macht es das einfacher, eine respektvolle Diskussion aufrechtzuerhalten. Wenn die andere Seite sagt, dass sie nicht bereit ist, dann können wir versuchen, den Grund herauszufinden. Ich habe herausgefunden, dass sich Konflikte umso mehr in Richtung auf eine Lösung zu bewegen, je mehr wir lernen, die Bitte in gegenwartsbezogener Sprache auszudrücken.

Wenn wir zu jemandem sagen: „Ich hätte gerne, dass du am Samstagabend mit mir ins Theater gehst“, dann ist ziemlich klar, was ich am Samstagabend möchte, aber es macht noch nicht notwendigerweise klar, was ich von der Person jetzt, in diesem Augenblick möchte. Es könnte sein, dass ich in diesem Moment von der Person möchte, dass sie mir sagt, ob sie bereit ist mitzugehen. Vielleicht möchte ich auch, dass sie mir erzählt, wie sie sich bei dem Gedanken fühlt, mit mir auszugehen. Ich könnte wollen, dass sie mir erzählt, ob sie irgendwelche Bedenken hat mitzukommen, und so weiter.

Je klarer wir sagen können, welche Antwort wir gerade jetzt hören wollen, desto schneller bewegt sich ein Konflikt auf eine Lösung zu.

Ich schlage auch vor, dass Bitten in einer positiven Handlungssprache ausgedrückt werden, indem klar gesagt wird, was wir brauchen, damit unsere Bedürfnisse erfüllt werden, anstatt zu sagen, was wir nicht möchten. Menschen in Konfliktsituationen zu erzählen, was wir nicht möchten, fördert sowohl Konfusion wie auch Widerstand. Das trifft selbst dann zu, wenn wir mit uns selbst sprechen. **Wenn wir einander sagen, was wir nicht tun wollen, dann werden wir aller Wahrscheinlichkeit nach wenig an der Situation ändern.**

Ich kann mich an ein Erlebnis erinnern, als ich vor mehreren Jahren in einer öffentlichen Fernsehsendung über ein Thema diskutierte. Die Sendung wurde am selben Tag aufgezeichnet, so dass sie am Abend ausgestrahlt werden konnte. Ich konnte also nach Hause gehen und sie mir anschauen. Während ich die Sendung ansah, wurde ich sehr ärgerlich über mich selber, weil ich drei Dinge tat, die ich eigentlich nicht mag, wenn ich diskutiere. Ich erinnere mich also, wie ich zu mir selber sagte: „Wenn ich noch ein einziges Mal über ein Thema wie dieses debattiere, dann will ich »A« nicht mehr tun, ich will auch »B« nicht mehr tun und »C« will ich auch nicht mehr tun.“

Gewalt Freie Kommunikation

Ich hatte das Glück, meine Fehler wettmachen zu können, weil ich in der darauf folgenden Woche gebeten wurde, die begonnene Diskussion fortzusetzen. Auf meinem Weg zum Fernsehstudio wiederholte ich vor mich hin: „Erinnere dich, mache nicht »A«, nicht »B« und nicht »C«." Ich kam in das Studio, der andere Diskussionsteilnehmer ging in der gleichen Weise auf mich zu, wie er auch in der vergangenen Woche mit mir kommuniziert hatte, und was tat ich? Zehn Sekunden lang war alles wunderbar. Und was tat ich nach Ablauf der zehn Sekunden? »A«, »B« und »C«; wenn ich mich erinnere, machte ich sehr schnell die ersten zehn verlorenen Sekunden wett.

Das Problem war, dass ich mir selbst gesagt hatte, was ich nicht tun sollte. Ich hatte mir nicht klar gemacht, was ich eigentlich ganz genau anders machen wollte. Auf die Lösung von Konflikten übertragen bedeutet dies: Wenn beide Parteien das Ziel verfolgen, die Bedürfnisse aller Beteiligten zufrieden zu stellen, hilft es, wenn sie sehr **klar sagen, was sie wollen** - anstatt zu formulieren, was sie nicht wollen.

Beispiel:

Eine Frau hat mir diesen Umstand einmal sehr klar vor Augen geführt. Sie hatte einen Konflikt mit ihrem Mann darüber, wie viel Zeit er zu Hause verbrachte, und sie sagte zu ihm: „Ich möchte, dass du nicht so viel Zeit bei der Arbeit verbringst.“ Anschließend wurde sie wütend auf ihn, als er Mitglied in einem Bowling-Club wurde! Auch hier sagte sie wieder, was sie nicht wollte, nicht, was sie wollte. Wenn sie ausgedrückt hätte, was sie sich eigentlich wünschte, dann hätte sich das vielleicht so angehört: „Ich möchte gerne, dass du mir sagst, ob du bereit bist, wenigstens einen Abend in der Woche mit mir und den Kindern zu verbringen.“

Handlungssprache meint, dass wir klar sagen, was wir wollen, wenn wir eine Bitte aussprechen und dabei klare Handlungsverben gebrauchen. Sie meint außerdem, dass wir Ausdrücke vermeiden, die unsere Bedürfnisse verschleiern oder sich wie ein Angriff anhören.

Beispiel:

*Ein Paar trug während zwölf Jahren einen Konflikt aus. Die Frau hatte ein Bedürfnis nach Verständnis, das in der Beziehung nicht befriedigt wurde. Als ich ihren Partner dazu gebracht hatte, das Bedürfnis auszusprechen, sagte ich: „Also in Ordnung, nun wenden wir uns den Strategien zu.“ Ich fragte: „Was möchtest du zum Beispiel von ihm, damit dein Bedürfnis nach Verständnis erfüllt wird?“ Sie sah ihren Mann an und antwortete: „Ich möchte gerne, dass du zuhörst, wenn ich mit dir spreche.“ Er sagte darauf: „Ich höre zu“, und sie sagte: „Nein, du hörst nicht zu.“ Und er erwiderte: „Doch, tue ich wohl!“ Sie erzählten mir, dass sie genau diese Diskussion seit zwölf Jahren führen. Das passiert, wenn wir ein Wort wie „zuhören“ verwenden, um unsere Strategien klarzumachen. Es ist zu vage. Es ist **kein Verb, das eine aktive Handlung ausdrückt**.*

*Mit meiner Hilfe realisierte diese Frau, was sie in Wirklichkeit von ihrem Partner wollte, als sie sagte: „Ich möchte, dass du zuhörst.“ Sie wollte von ihm, dass **er ihr zurück spiegelt, was sie gesagt hatte**. Sie wollte sicher sein, dass sie sich verständlich ausgedrückt hatte. Als sie diese Bitte an ihn in Form einer positiven Handlung ausgesprochen hatte, war er sehr bereitwillig, der Bitte zu folgen. Sie war hocherfreut, weil diese Strategie genau ihr Bedürfnis befriedigte. Am Ende erfüllte sich ein Bedürfnis, auf dessen Erfüllung sie zwölf Jahre sehr intensiv gewartet hatte. Alles, was ihr dazu gefehlt hatte, war eine klare Sprache, mit der sie ihm sagen konnte, was sie wollte.*

Gewalt Freie Kommunikation

In einem ähnlichen Konflikt zwischen Ehepartnern hatte die Frau das Bedürfnis, dass ihr Mann ihre Entscheidungsfreiheit respektierte. Als ihr Mann das erst einmal verstanden hatte, sagte ich: „Jetzt, wo dein Mann dein Bedürfnis versteht, dass du deine Entscheidungsfreiheit respektiert haben möchtest, was erbittest du von ihm? Was sind deine Strategien, um dein Bedürfnis erfüllt zu bekommen?“

Beispiel:

Sie sagte: „Also, ich möchte, dass du mir die Freiheit zugestehst, dass ich wachsen und ich selbst sein kann.“ Und er antwortete: „Das tue ich.“ Sie antwortete: „Nein, das tust du nicht.“ Und er sagte: „Das tue ich.“ Dann griff ich ein und sagte: „Einen Moment, Moment bitte!“

Noch einmal sehen wir, wie nicht handlungsbezogene Sprache einen Konflikt verschärft. Die Aussage: „Gib mir die Freiheit zu wachsen“, können Menschen leicht als eine Unterstellung auffassen, sie seien Sklavenhalter oder herrschsüchtig. Diese Bitte macht nicht klar, was tatsächlich gewünscht wird. Ich habe also die Frau auf diesen Umstand hingewiesen. Ich sagte: „Ich würde gerne von dir hören, dass du ihm ganz genau sagst, was du möchtest, das er tun soll, um dein Bedürfnis, dass deine Entscheidungsfreiheit respektiert wird, besser zu erfüllen.“

Sie antwortete: „Ich möchte, dass du mir zubilligst ...“ und ich unterbrach sie erneut und sagte: „Ich fürchte, dass »zubilligen« ebenfalls zu vage ist. Kannst du ein konkreteres, handlungsbezogeneres Verb finden als »zubilligen«?“

Sie antwortete: „Also gut, wie wäre es, wenn ich möchte, dass er mich so lässt, wie ich bin?“ „Nein“, sagte ich, „das ist immer noch ziemlich unspezifisch. Was meinst du wirklich, wenn du sagst, du möchtest von jemand, dass er dich sein lässt, wie du bist?“

Nachdem sie einige Sekunden darüber nachgedacht hatte, kam sie zu einer wichtigen Erkenntnis. Sie sagte: „Oh je, Marshall, jetzt begreife ich, was in mir abläuft. Ich bin mir jetzt klar darüber, was ich von ihm möchte, wenn ich sage: Ich möchte, dass du mich sein lässt, wie ich bin' und Ich möchte, dass du mir die Freiheit gibst zu wachsen'. Wenn ich das in einer eindeutigen Sprache formuliere, dann müsste ich es auf die folgende Art sagen und das ist ziemlich beschämend: Ich möchte, dass er mir sagt, dass es in Ordnung ist, was immer ich auch tue. ` Außerdem erkenne ich, dass er das eigentlich gar nicht erfüllen kann.“

Als sie sich darüber klar geworden war, was sie tatsächlich erbitten wollte, konnte sie erkennen, dass ihm die Erfüllung ihrer Bitte nicht sehr viel Freiheit belassen würde, er selbst zu sein und in seiner Entscheidungsfreiheit respektiert zu werden.

Respekt ist ein Schlüsselement in der erfolgreichen Lösung von Konflikten.

Auszug aus „Das können wir klären“ von Marshall B. Rosenberg
Junfermann Verlag – Paderborn 2004