

## **Gewaltfreie Kommunikation, Teil 5**

Kommunikation kann nur dann gelingen, wenn die Gesprächspartner einander *hören und verstehen*. Das hört sich einfacher an, als es ist. Sie haben sicherlich schon oft die Erfahrung gemacht, dass der Gesprächspartner etwas völlig anderes versteht, als wir es gemeint haben – und anders herum gilt das natürlich auch. Damit beim Gesprächspartner das Gesagte auch so ankommt, wie Sie es meinen, ist es hilfreich sich der folgenden vier Elemente zu bedienen: 1.) Beobachtung 2.) Gefühl 3.) Bedürfnis und 4.) Bitte.

*Beobachtung:* Sie erreichen, das andere Ihnen zuzuhören, indem Sie zunächst nur die reinen Fakten benennen, ohne gleich fertige Interpretationen der Fakten abzuliefern. Denn: der Gesprächspartner wird mit Abwehr reagieren, wenn er negativ ausgelegte Interpretationen aus Ihren Beobachtungen heraushört. Beschreiben Sie also kommentarlos, so wie eine Kamera oder ein Mikrofon es machen. Ein Beispiel: „*Ich habe gesehen, dass...*“ ist eine Beobachtung. Wenn Sie jedoch formulieren: „*Das sieht doch jeder, dass...*“ ist dies eine Interpretation. Jede moralische Bewertung wie: „*Sie haben mich im Stich gelassen*“ oder eine Analyse wie: „*Das hätte ich mir gleich denken können, dass...*“ bringen uns dem Ziel einer fairen Klärung des Konflikts nicht näher.

*Gefühle statt Gedanken ausdrücken:* Die Forschung zeigt, dass, egal was wir entscheiden, unsere Gefühle immer mit dabei sind, entweder bewusst oder unbewusst. Somit ist es unmöglich, etwas „*rein sachlich*“ zu klären. Gefühle signalisieren uns, dass wir etwas brauchen. In einer Konfliktklärung beeinflussen unsere Gefühle den Gesprächsverlauf. Daher ist diese Information für den Gesprächspartner äußerst wichtig. Bitte achten Sie darauf, Gefühle nicht mit Urteilen zu vermischen, z.B. „*Ich fühle mich von dir ausgenutzt*“.

*Bedürfnisse statt Strategien äußern:* Die Erfüllung unserer Bedürfnisse ist unser ständiges Bestreben. Somit sind unsere Handlungen ein Versuch unser Leben und das der anderen Menschen schöner zu gestalten. Das Aussprechen von Bedürfnissen fördert die Kooperationsbereitschaft des Gegenübers. Bedürfnisse sind mit unseren momentanen Gefühlen verknüpft und sie sind ergebnisfrei, d.h. sie können mit mehreren Strategien erfüllt werden. Weiterhin sind Bedürfnisse immer positiv formuliert. Wenn Sie gleichzeitig mehrere Bedürfnisse wahrnehmen, dann empfiehlt es sich, das Bedürfnis mit der höchsten Priorität zu benennen. Eine *nachhaltige Lösung erfüllt die Bedürfnisse aller Seiten*.

*Bitten statt fordern:* Das Ziel ist eine Beziehung auf Augenhöhe. Augenhöhe bedeutet, dass die Bedürfnisse aller Konfliktparteien gleichwertig sind, unabhängig von der Hierarchiestufe. Die Erfüllung Ihrer Bitten wird umso größer, wenn die Vertrauensbasis gesichert ist. Sie erkennen dies daran, dass sie Bitten nur aus einem Grund erfüllt haben wollen: freiwillig.

Falk Hinneberg ([www.hinneberg.info](http://www.hinneberg.info))

Fragen zum Thema? Schreiben Sie an: [willkommen@hinneberg.info](mailto:willkommen@hinneberg.info)