

Non-Violent Communication (NVC)

(nach Dr. Marshall Rosenberg, USA)

Gewalt mit Worten

Wenn wir in heiklen Situationen enttäuscht, kritisiert oder gar persönlich angegriffen werden, verlieren wir rasch die Fassung und gehen zum verbalen Gegenangriff über. Der Kampf mit Worten eskaliert dann allzu leicht, führt zu gegenseitigen Verletzungen, löst das eigentliche Problem nicht und verhindert persönliche Entwicklung.

Das Modell der gewaltfreien Kommunikation (NVC) hilft, den Teufelskreis von Gewalt und Gegengewalt in kommunikativen Konfliktsituationen nicht entstehen zu lassen. Es hilft uns in vier Schritten:

- was passiert ist, nüchtern festzustellen,
- was ich dabei fühle/empfinde, zu äussern,
- bekanntzugeben, welches mein Bedürfnis/Anliegen ist,
- als Wunsch oder Bitte auszusprechen bzw. als Vereinbarung festzuhalten, wie wir künftig in solchen Situationen miteinander umgehen wollen.

Ein derart gestaltetes verbales Verhalten hat förderliche Auswirkungen auf beide Gesprächspartner, den Sprecher und den Zuhörer. Als Sprecher lerne ich, die Fakten von den Bewertungen zu trennen und vor allem meine Bedürfnisse (unausgesprochene Erwartungen, Konzepte u.ä.) wahrzunehmen und zu ihnen zu stehen. Der oder die Angesprochene sieht, was mich stört, ohne sich angegriffen zu fühlen, und kann sich durch die klare Darlegung meiner Wünsche darauf einstellen oder sich zumindest ebenso klar und sachlich damit auseinandersetzen.

Dieses Kommunikationsverhalten trägt also wesentlich dazu bei, mehr **Authentizität** in der Persönlichkeit und ihrer Wirkung zu erreichen. Gleichzeitig entwickeln wir eine der wichtigsten Voraussetzungen für friedlicheren und gewinnbringenden Umgang mit Menschen in allen Lebensbereichen (von der Partnerschaft über Firmen bis zu Rassen und Staaten), die **Empathie** (Einfühlungsvermögen).

Kommunikation in Konfliktsituationen (4 Stufen)

1. Stufe: Was ich beobachte/wahrnehme (FACTS)

Die Fakten des jeweiligen Ereignisses klar und nüchtern rüberbringen, ohne den Partner durch Wertungen und Urteile persönlich zu treffen, denn so verletzen wir ihn und provozieren eine emotional aufgeladene Gegenreaktion. Wichtig: die Fakten als Tätigkeiten nennen (sog. action language), nicht verallgemeinern/pauschalisieren; beobachten statt bewerten!

Beispiel: (zu einem Mitarbeiter/einer Mitarbeiterin)

"Wenn ich sehe, dass Sie (regelmässig) die Pausenzeit überziehen, ... "

2. Stufe: Was ich fühle (FEELING)

Mein mit den jeweiligen Fakten verbundenes Gefühl, möglichst authentisch und unverstellt als Ich-Botschaft zum Ausdruck bringen. Der Partner soll klar wissen, wie mir zumute ist, wo und wie mich das Ereignis getroffen hat. Besonders Männer sind sich nicht gewohnt, Gefühle zu zeigen, entsprechend schwierig ist es für sie, ihr Gefühl präzise zu benennen. Wichtig: farbige, authentische Adjektive brauchen ("traurig, nicht "betroffen", wütend", nicht "verwirrt" etc.); das Gefühl mit Worten benennen, nicht durch unkontrollierte Gestik und Mimik herauspoltern.

Beispiel: (Fortsetzung von oben)

"... fühle ich mich als Abteilungsleiter hintergangen ... "

3. Stufe: Meine Bedürfnisse/Begründung (NEEDS)

Mein Bedürfnis oder unser gemeinsames Anliegen, unsere gegenseitigen Erwartungen klar und echt bekanntgeben. Klarmachen, welche Vorstellung ich habe vom gegenseitigen Umgehen miteinander. Geschäftlich auch: Was will ich oder wollen wir grundsätzlich in dieser Sache erreichen? Wichtig: lernen, sich seiner unausgesprochenen Erwartungen bewusst zu werden; Erwartungen und Bedürfnisse äussern heisst auch, sie einer nüchternen Betrachtung durch andere auszusetzen und allenfalls sinnvoll zu verändern.

Beispiel: (Fortsetzung von oben)

„... weil ich gern möchte, dass die Vorschriften eingehalten werden, ohne, dass ich den Kontrolleur spielen muss ...“

4. Stufe: Worum ich bitte (WISH, AGREEMENT)

Eine klare Bitte zur Veränderung des Verhaltens aussprechen oder ein gemeinsam erarbeitetes Vorgehen festlegen auf die Frage: Was schlagen Sie vor; was wollen wir/Sie unternehmen; wie wollen wir verbleiben? Zu einer konkreten Vereinbarung bezüglich Massnahmen für die Zukunft kommen. Wichtig: das angestrebte Verhalten wiederum möglichst als Tätigkeiten benennen (action language, s. Stufe 1), d.h. Aspekte des Verhaltens ändern, nicht den ganzen Menschen.

Beispiel: (Fortsetzung von oben)

„... und darum bitte ich, mein Vertrauen nicht zu missbrauchen und die Pausenzeiten einzuhalten.“