

Marshall B. Rosenbergs Potenzial für Konfliktbearbeitung

GEWALTFREI KOMMUNIZIEREN

Patrizia Bartl

Wie können Menschen während verbaler Auseinandersetzungen ihrem Gegenüber eine wohlwollende Haltung bewahren? Wie können sie an der Bearbeitung eines Konflikts sogar persönlich wachsen? Auf diese Herausforderungen nimmt der folgende Beitrag Bezug und erhellt die sprachlichen Muster hinter Konflikten. Dabei ruft er das Modell der Gewaltfreien Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg in Erinnerung und sensibilisiert uns für geeignete Strategien in Konfliktsituationen.

Konfliktsituationen können immer entstehen, wenn Menschen interagieren. Konflikte sind somit Teil unseres Lebens. Wenn sie negativ bewertet werden, geht es meist um die Art der Austragung dieser Konflikte. Gehen mit ihnen persönliche Verletzungen und tiefes Leid einher, so ist dies weniger auf die Konfliktsituation selbst, sondern eher auf die Handlungsstrategien der beteiligten Personen zurückzuführen (vgl. Scheibel 1996, S. 37).

Werden Konflikte in wertschätzender und heilsamer Weise bearbeitet, so wohnt ihnen persönliches Wachstumspotenzial inne. Wer ergründet, warum sich das Gegenüber genau so verhält und nicht anders, kann viel lernen. Möglicherweise können bestimmte Auseinandersetzungen beim nächsten Mal sogar vermieden werden. Vielleicht kann bei in Zukunft auftauchenden Problemen schneller eine konstruktive Lösung (bzw. ein Resultat) gefunden werden, weil ein Verständnis für die Bedürfnisse des anderen gegeben ist. Dazu jedoch müssen die individuellen Bedürfnisse in der jeweiligen Situation deutlich dargelegt werden, und Empathie – dem jeweils anderen gegenüber – steht an oberster Stelle. Gegebenenfalls verändert sich die Kommunikationskultur der beteiligten Parteien hin zum Besseren. Im Zuge von Konflikten werden herkömmliche Denk- und Ver-

haltensweisen bzw. -muster hinterfragt. Im besten Falle kommen die Beteiligten in weiterer Folge zu neuen Ideen, kreativen Lösungen, und ein Fortschritt im Bereich der Streitkultur lässt sich erkennen.

Weiterhin zeigen uns Konflikte unsere Individualität auf. Wir denken unterschiedlich, greifen auf jeweils andere Erfahrungen und Lebensgeschichten zurück, die uns geprägt haben und die meist in der Konfliktsituation unser Verhalten leiten. Wir sind durch unterschiedliche Lebensentwürfe und Bildungswege geprägt. Diese Unterschiede führen zu Reibungspunkten zwischen Menschen (vgl. Scheibel 1996, S. 37ff.). »Konflikte sind die

Begleiterscheinung unserer Einmaligkeit. Und: ohne Konflikte wäre es langweilig auf der Welt – es gäbe keine gegenseitige Befruchtung und Inspiration. Die Unterschiede zwischen den Menschen machen auch ein Stückweit (sic!) den Reichtum und die Vielfältigkeit unserer Welt aus – Konflikte sind der Preis dafür« (ebd., S. 40).

Konflikte – der Preis für die Vielfältigkeit der Welt

Konflikte werden durch Methoden bewältigt. In diesem Zusammenhang gibt es in unserer Kultur Verhaltensweisen, welche als unfair und manipulativ angesehen werden. Häufig gehen diese manipulativen Ansätze unbewusst vonstatten oder ergeben sich im Zuge bereits festgefahrener Muster. Folglich ist es nicht mehr möglich, den jeweiligen Konflikt situationsgerecht zu erleben und zielorientiert zu handeln. Diesbezügliche Ergebnisse einer Heidelberger Forschungsgruppe um Norbert Groeben sind in Tabelle 1 zusammengestellt.

Eine friedliche und von Empathie geprägte Möglichkeit der Bearbeitung von Konflikten ermöglicht die so genannte Gewaltfreie Kommunikation (GFK) nach Marshall B. Rosenberg. Sie bietet eine Möglichkeit, auch in Konfliktsituationen eine von Respekt geprägte, wertschätzende Haltung

Tab. 1: Argumentationsmuster in Konflikten

Die zehn häufigsten Tricks des Manipulierens	Die zehn Gebote redlichen Argumentierens
- Unlogisch argumentieren - Ausweichen - Verantwortung abschieben - Sinn entstellen - Ausnahme beanspruchen - Lügen - Mitsprache behindern - Unerfüllbares fordern - Persönlich herabsetzen - Als Feind bekämpfen	- Argumentiere schlüssig! - Begründe deine Behauptung! - Steh zu deiner Verantwortung! - Gib das Gehörte korrekt wieder! - Bleibe glaubwürdig! - Sei wahrhaft! - Ermögliche Mitsprache! - Stelle realistische Forderungen! - Wahre die Würde des anderen! - Respektiere den anderen!

Quelle: Blickle 1994, in: Berkel 2008, S. 87

Marshall B. Rosenberg und die Nonviolent Communication

Marshall B. Rosenberg wurde 1934 in Canton/Ohio geboren. Er wuchs in Detroit auf, wo er bereits als Kind Zeuge von Rassenunruhen wurde. Aufgrund seiner Erfahrungen mit Gewalt entwickelte er ein großes Interesse an friedlichen Formen der Kommunikation. 1961 promovierte Rosenberg als klinischer Psychologe an der University of Wisconsin und agierte als Mediator und Kommunikationstrainer an Schulen und diversen Einrichtungen. In den 1970er Jahren entwickelte er (aufbauend auf den Erkenntnissen der humanistischen Psychologie von Carl Rogers) das Modell der »Nonviolent Communication«. 1984 gründete er das Center for Nonviolent Communication (CNVC), welches sich mittlerweile zu einer internationalen gemeinnützigen Organisation entwickelt hat. Die über hundert Trainerinnen und Trainer sind weltweit in über dreißig Ländern in Nord- und Südamerika, Europa, Asien, im Mittleren Osten und in Afrika tätig. Es werden in diesem Zusammenhang Workshops und Trainings für verschiedenste Berufs- und Zielgruppen angeboten. Zudem rief Rosenberg Programme zur Förderung des Friedens in Kriegsgebieten ins Leben – etwa in Ruanda, Sierra Leone, Burundi, Nigeria, Malaysia, Indonesien, Sri Lanka, dem Mittleren Osten, in Kolumbien, Serbien, Kroatien und Nordirland. Die UNESCO lud das CNVC-Team ein, in Serbien Tausende von Schülerinnen und Schülern sowie Lehrerinnen und Lehrer in der GFK zu schulen. Seitens der Israelischen Regierung wurde die Gewaltfreie Kommunikation offiziell anerkannt. Dort werden in Hunderten von Schulen bereits spezielle Trainings angeboten. Dr. Rosenberg lebt heute in der Schweiz, bereist jedoch nach wie vor die Welt, um Trainings zur Gewaltfreien Kommunikation anzubieten und in Konflikten zu vermitteln (vgl. Rosenberg 2006, S. 132).

anderen Menschen gegenüber beizubehalten. Auf konstruktive Weise können mithilfe dieses Modells Konflikte bearbeitet und mitunter gelöst werden. Rosenberg greift bei seinem Ansatz das aktive Zuhören aus dem Repertoire seines Lehrers Carl Rogers auf. Zudem ist die GFK von Überlegungen zur Gewaltfreiheit bei Mahatma Gandhi beeinflusst. Viele Aspekte der GFK finden sich auch in anderen Konfliktlöstechniken und -konzepten wieder.

Rosenberg geht davon aus, dass jede Äußerung/Handlung die Äußerung eines Bedürfnisses darstellt und dass alle Menschen ihre Bedürfnisse befriedigt und erfüllt sehen wollen (vgl. Bitschnau 2008, S. 50ff.). Im Gespräch ist also darauf zu achten, auf was für ein Bedürfnis eine Bemerkung verweist. Die Handlung bzw. die Aussage selbst ist nicht mehr als ein Versuch, ein bestimmtes Bedürfnis zu befriedigen. Rosenberg nennt zwei Gründe, warum Bedürfnisse in den meisten Fällen jedoch nicht befriedigt werden:

- 1) Wir haben nicht gelernt, Bedürfnisse klar auszudrücken.
- 2) Wir haben nicht gelernt, konkrete Bitten zu formulieren.

Stattdessen neigen wir häufig dazu, Menschen zu sagen, wie sie sein, was sie tun und wie sie sich fühlen sollen, und wir formulieren dies in Form von »Du-Botschaften«. Dadurch jedoch fühlt sich das Gegenüber häufig in die Ecke gedrängt. Auf diese Weise erreichen wir vielleicht, was wir wollen, aber die andere Partei ist gekränkt, beleidigt oder enttäuscht. Es kann auch vorkommen, dass sich das Gegenüber in einer Rechtfertigungsposition befindet. Auch das ist nicht hilfreich, um Konflikte konstruktiv zu bearbeiten. Dazu Rosenberg: »Das Ziel, von anderen Menschen das zu bekommen, was wir wollen, oder sie dazu zu bringen, das zu tun, was wir gerne von ihnen sehen würden, beeinträchtigt die Autonomie der Menschen und ihr Recht zu wählen, was sie selbst tun wollen. Und wann immer Menschen spüren, dass sie nicht frei sind zu wählen, was sie tun möchten, werden sie

viel eher bereit sein, sich zu widersetzen – selbst wenn sie den Sinn in dem, was wir von ihnen erbitten, sehen können und sie es eigentlich tun wollen. Unser Bedürfnis, unsere Autonomie zu schützen ist so groß, dass es bei uns Widerstand mobilisiert, wenn wir jemanden sehen, der nur unbeirrbar seine eigenen Absichten durchsetzen möchte und so handelt, als wüsste er, was das Beste für uns ist. Es stimuliert unsere Gegenwehr, wenn diese Person uns nicht selbst wählen lässt, wie wir uns verhalten möchten« (Rosenberg 2005, S. 9).

Zur Sensibilisierung für sprachliche Muster spricht Marshall B. Rosenberg vielfach von der Wolfs- und Giraffensprache und greift zur Veranschaulichung in seinen Seminaren für Erwachsene zu Handpuppen.

Wölfe und Giraffen

Dabei steht der Wolf für eine Sprache, die analysiert, bewertet, urteilt, kritisiert. Auch Komplimente und Lob sind »wölfisch«, denn auch damit beurteilt man. In der Sprache des Wolfs gibt es hauptsächlich »richtig und falsch«, sie belohnt richtiges Verhalten und sanktioniert falsches. Im konkreten Konfliktfall konzentriert sich der Wolf darauf, was mit der anderen Person nicht in Ordnung ist. Wölfe suchen den Fehler/das Problem vorwiegend bei ihrem Gegenüber (vgl. ebd., S. 9ff.).

*Der Wolf ...
... stellt Forderungen,
... schimpft,
... greift an,
... beschuldigt andere.*

Manchmal kann sich der Wolf selbst nicht leiden, dann gibt er sich die Schuld, schimpft mit sich selbst und macht sich Vorwürfe (vgl. Schöllmann/Schöllmann 2014, S. 18).

Die Sprache der Giraffe ist aufrichtig und ehrlich, und sie hört vorrangig

auf Bedürfnisse und Gefühle, sowohl auf die eigenen als auch auf jene des Gegenübers. Denn jedes Gefühl gilt im Sinne der GFK als Hinweis auf ein Bedürfnis (vgl. ebd., S. 4).

Die Giraffe stellt Fragen, um hinter den Konflikt zu blicken:

Wie geht es dir?

Was wünschst du dir?

Was brauchst du?

Die Giraffe formuliert auch sehr genau, was sie selber wünscht, sodass ihr Gegenüber weiß, welche Bedürfnisse, Wünsche und Bitten hinter der Unzufriedenheit, der Traurigkeit oder ähnlichen Gefühlen stecken.

Das Vier-Schritte-Modell der Gewaltfreien Kommunikation

Folgende vier Komponenten bilden die Basis der GFK (vgl. ebd.):

- 1) Situation (Was ist geschehen? → beobachten statt bewerten und interpretieren)
- 2) Gefühle (Wie geht es dir? → wahrnehmen und benennen, jedoch ohne Vorwürfe zu machen)
- 3) Bedürfnisse (Was brauche ich?/Was braucht mein Gegenüber? → Bedürfnisse wahr- und ernstnehmen)
- 4) Bitte/Wunsch (konkret formuliert/handlungsorientiert: Auf der Grundlage von Bedürfnissen klare/erfüllbare Bitten äußern).

Gefühle werden in der konkreten Situation dem Gegenüber mitgeteilt. Es ist wichtig, dass es sich um konkrete Gefühle handelt und nicht um Meinungen, Annahmen oder Interpretationen. Es ist relevant, sich klar zu machen, welche Bedürfnisse hinter den jeweiligen Gefühlen stehen. Schimpft eine Mutter beispielsweise mit ihrer Tochter auf »wölfische« Weise: »Was fällt dir ein, so spät heim zu kommen?«, so steckt dahinter vermutlich das Bedürfnis nach Sicherheit. Vielleicht möchte die Mutter nicht, dass ihre Tochter spät abends noch unterwegs ist, weil sie

Angst hat, dass ihr etwas zustoßen könnte. Bitten und Wünsche müssen konkret formuliert sein und sind klar von Forderungen zu unterscheiden. So könnte im beschriebenen Fall die Mutter sagen: »Ich wünsche mir, dass du anrufst, wenn du später kommst, damit ich mir keine Sorgen mache!« Oder: »Ich möchte, dass du nicht in der Dunkelheit alleine nach Hause gehst, denn ich habe Angst um dich!«

Wie weit reicht der Ansatz der GFK? Sich mit dieser Methode auseinanderzusetzen, kann zu einer sprachlichen Sensibilisierung führen, und dies kann sich, sowohl innerhalb von Konfliktsituationen als auch im alltäglichen Zusammenleben, positiv auf die Kommunikation auswirken. Möglicherweise gelingt es dadurch, sich – selbst innerhalb einer Konfliktsituation – auf die tieferen Beweggründe des Gegenübers zu konzentrieren, um dessen Handeln zu verstehen.

Mit Hilfe der GWK lernen wir, uns selbst besser zu erkennen und anderen Menschen Empathie entgegenzubringen: »Die Gedanken und Gefühle eines anderen völlig zu verstehen, einschließlich der Bedeutung, die sie für ihn besitzen, und von diesem Menschen wiederum vollkommen verstanden zu werden: das ist eines der lohnendsten und allzu seltenen menschlichen Ereignisse« (Rosenberg 2009, S. 73)

Literatur

Berkel, K. (2008): Konflikttraining. Konflikte verstehen, analysieren, bewältigen. Band 15. 9. Aufl. Frankfurt a.M.

Bitschnau, K.I. (2008): Die Sprache der Giraffen. Zur Qualität zwischenmenschlicher Beziehungen. Wie die GFK ihr Leben verändert. Paderborn

Rosenberg, M.B. (2006): Die Sprache des Friedens sprechen – in einer konfliktreichen Welt. Was Sie als nächstes sagen, wird Ihre Welt verändern. Paderborn

Rosenberg, M.B. (2005): Kinder einfühlsam unterrichten. Wie SchülerInnen und LehrerInnen durch gegenseitiges Verständnis Erfolg haben können. Gewaltfreie Kommunikation: Die Ideen und ihre Anwendung. Paderborn

Rosenberg, M.B. (2009): Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens. Gestalten Sie Ihr Leben, Ihre Beziehungen und Ihre Welt in Übereinstimmung mit Ihren Werten. 8. Auflage. Paderborn

Scheibel, G. (1996): Konflikte verstehen und lösen. Handbuch für Betroffene und Berater. Moers

Schöllmann E./Schöllmann, S. (2014): Respektvoll miteinander sprechen – Konflikten vorbeugen. 10 Trainingsmodule zur Gewaltfreien Kommunikation in der Grundschule. Mülheim a.d. Ruhr

Abstract

Im Kontext von Konfliktbearbeitung haben Kommunikationsstrategien eine große Bedeutung. In dieser Tradition steht der Ansatz der Gewaltfreien Kommunikation, der auf Marshall B. Rosenberg zurückgeht. Der Beitrag ruft diesen Ansatz in Erinnerung und erläutert sein Potenzial für Konfliktbearbeitung und persönliches Wachstum. Dabei legt er besonderes Gewicht auf die Schärfung des Blicks für sprachliche Muster, die in Konfliktsituationen kommunikativ eingesetzt werden. Diese können aktiv verändert werden. Zur Veranschaulichung geeigneter Muster verweist Rosenberg auf die so genannten Sprachen des Wolfes und der Giraffe.



Mag.a Patrizia Bartl ist Dozentin am Institut für Elementar- und Primärpädagogik der Pädagogischen Hochschule Tirol in Innsbruck.

Kontakt: patrizia.bartl@ph-tirol.ac.at