



Ill. © Bente Schipp

GreenCampus Checkliste

Konfliktklärung mit Gewaltfreier Kommunikation

Gegenteilige Meinungen im Freundes-, Kolleg/innen- oder Familienkreis sind oft schwer auszuhalten. Wir möchten gerne in Harmonie miteinander leben und gleichzeitig dringend für das eintreten, was wir für wahr, richtig und wichtig halten. Wie können wir in solchen Situationen sagen, was uns wichtig ist, ohne die Beziehung zu beschädigen? Wie können wir ein besseres Verständnis für die Werte und Gefühle von anderen entwickeln? Die folgenden neun Tipps von unserer Trainerin Nayoma den Haen beruhen im Wesentlichen auf der Gewaltfreien Kommunikation von Marshall Rosenberg.

1. Innehalten und entschleunigen

Unbewusstes Reagieren ist 500.000-mal schneller als bewusstes Denken. Um in einer Situation nicht einfach meinen automatisierten Impulsen zu folgen, muss ich Zeit gewinnen. Oft reicht es schon aus, zwei bis drei Mal tiefer durchzuatmen und sich im eigenen Körperempfinden zu verankern (es hilft, dies in weniger aufgeregten Momenten zu üben). Es ist okay, einen Moment lang zu schweigen – die meisten Menschen schätzen es, wenn das Gegenüber denkt, bevor es spricht.

2. Check-in mit mir selbst: Worum geht es mir eigentlich?

In dieser Pause kann ich mir kurz vergegenwärtigen, in welcher Situation ich gerade bin und was mir wirklich wichtig ist. Was ist meine Absicht in diesem Gespräch? Will ich vor allem beweisen, dass ich Recht habe? Oder möchte ich verstehen, was die andere Person zu ihrer Ansicht bewegt und ihr meinen Standpunkt verständlich machen, ohne zu erwarten, dass sie deshalb ihre Ansicht ändert?

3. Empathy first!

Angespannte Beziehungen versetzen uns unbewusst in Alarmzustand. Unser Körper macht sich dann bereit, zu kämpfen, zu fliehen oder zu erstarren. Ich kann mich selbst aus diesem Zustand herausholen, indem ich mir freundlich bewusstmache, dass dies eine schwierige Situation für mich ist und indem ich benenne, wie es mir geht und was ich gerade brauche. Ich kann auch anderen helfen, aus einem derartigen Zustand herauszukommen, indem ich ihnen signalisiere, dass ich sie als Menschen würdige und schätze, zum Beispiel indem ich ihnen zuhöre und Verständnis für ihr Empfinden und ihre Bedürfnisse vermittele.

4. Erinnern, dass alles Verhalten einen guten Grund hat

Alles Verhalten ist durch menschliche Bedürfnisse motiviert. Sie sind der Motor unseres Handelns. Wenn ich verstehe, welche Bedürfnisse hinter einem Verhalten oder einer Meinung stecken, kann eine Verbundenheit zu dem betreffenden Menschen entstehen, weil ich diese Bedürfnisse ja selbst auch kenne. Ich kann sein Verhalten dann als einen Versuch würdigen, für seine Bedürfnisse zu sorgen, auch wenn ich mit der Art, wie sie oder er das tut, überhaupt nicht einverstanden bin.

5. Vorwürfe, Ärger, Bewertungen und Kritik nicht persönlich nehmen

Alles, was jemand sagt, ist vor allem eine Aussage über sich selbst. Ich kann mit jemandem über seine Anschuldigungen und Behauptungen streiten – oder ich kann auf die dringenden menschlichen Bedürfnisse achten, die darin zum Ausdruck kommen. Oft hilft es schon, das eigentliche Anliegen zu würdigen, um etwas Entspannung in die Situation zu bringen und einander besser zuhören zu können.

6. Zuhören oder reden

Der Fokus auf die Bedürfnisse erleichtert es auch, beim Zuhören mit der Aufmerksamkeit bei der anderen Person zu bleiben und nicht schon darüber nachzudenken, was ich gleich darauf antworten will. Wenn ich dann noch kurz wiedergebe, was jetzt bei mir angekommen ist, weiß sie, dass ich mit der Aufmerksamkeit wirklich bei ihr war und bin. Wenn die Wogen hochschlagen, kann es ratsam sein, erstmal zu fragen, ob die andere Person bereit ist, zu hören, was ich sagen möchte, bevor ich mich erkläre.

7. Bewertungen durch Fakten, Gefühle und Bedürfnisse ersetzen

Die Chance, dass mein Gegenüber meinen Standpunkt nachvollziehen kann, ist sehr viel größer, wenn ich statt Bewertungen und Interpretationen die von mir wahrgenommenen Fakten, meine davon ausgelösten Gefühle und meine davon betroffenen Bedürfnisse benenne. Um in angespannten Situationen unbeabsichtigte Eskalationen zu vermeiden, kann ich mit der Frage abschließen: «Mir ist wichtig, dass sich hier keine Missverständnisse einschleichen. Kannst du mir deshalb bitte sagen, was gerade bei dir angekommen ist?»

8. Vage Wünsche durch konkrete Bitten ersetzen

Wenn eine Verständigung über die jeweiligen Beweggründe hergestellt wurde und ein echtes Verständnis füreinander entstanden ist, kann es hilfreich sein, konkret zu formulieren, was ich mir denn jetzt als Lösung wünsche. Das kann eine Bitte um Informationen oder die Frage nach der Bereitschaft zu einem bestimmten, konkreten Verhalten sein. Falls die andere Person meiner Bitte nicht nachkommen will, ist es hilfreich, das nicht als persönliche Zurückweisung, sondern als Ausdruck ihrer Bedürfnisse zu betrachten und sie einzuladen, kreativ mit mir zusammen andere Wege zur Lösung der Situation zu suchen.

9. Check-out

Am Ende eines kontroversen Gesprächs kann es sinnvoll sein, noch einmal zu fragen, wie es meinem Gegenüber jetzt geht. Damit vermittele ich ihm, dass mir sein Wohlergehen wichtig ist und ich kann mich vergewissern, dass nichts Unangenehmes hängen bleibt. Dann kann ich natürlich auch fragen, ob er oder sie auch wissen möchte, wie es mir jetzt geht. Wenn der Austausch geglückt ist, gehen wir entspannter und mit einer gewissen Wertschätzung auseinander, selbst wenn wir immernoch unterschiedlicher Meinung sind.