



BM-Foto: Regina Adamczak

Im Alltag ist schnell mal etwas daher gesagt, was den anderen verletzt. Eine wertschätzende Kommunikation muss geübt werden. Hilfreich ist es, nach den eigenen Bedürfnissen zu schauen. Vielleicht hätte der Wolf Klarheit gebraucht, dass die Giraffe Unterstützung wollte.



BM-Serie „Kompetent kommunizieren, Beziehungen gestalten“, Teil 1

Raus aus dem Ärger

Am Arbeitsplatz verbringen wir viel Lebenszeit. Damit wir uns dort wohlfühlen, brauchen wir eine gelingende Kommunikation. Klare und wertschätzende Beziehungen sind eine wertvolle Grundlage, damit Kooperation erfolgreich sein kann. Wenn wir uns gesehen fühlen, sind wir motiviert und machen weniger Fehler. Wie das gelingen kann, zeigen wir in dieser BM-Serie. EDITH SAUERBIER

Seit wir sprechen können, reden wir: die einen mehr, die anderen weniger. Dass wir noch etwas dazu lernen können für unsere Art, wie wir Gespräche führen und in ihnen reagieren, wird deutlich, wenn wir uns in einer schwierigen Situation befinden und unser bisher angeeignetes Verhalten nicht ausreicht, um sie zu meistern. Wir fühlen uns hilflos oder ohnmächtig. Dann braucht es neues Handwerkszeug und die Bereitschaft, das bisher Gelernte und Erprobte zu erweitern. Dann sind wir offen für Neues, weil wir etwas lösen wollen.

Eine Kommunikation, die wertschätzend und bedürfnisorientiert ist, ist ein gutes Werkzeug dafür. Es macht also Sinn, sich dieses Handwerkszeug anzueignen, um sich auf Situationen vorzubereiten und gut ausgerüstet zu fühlen. Doch das ist einfacher gesagt als getan. Wir haben gelernt, zu argumentieren und debattieren, auch mit Anweisungen sind wir schnell bei der Hand, gerade wenn wir in der Chef-Position sind. Manchmal eskalieren Situationen dann.

Wenn Konflikte aus dem Ruder laufen

Unterschiedliche Meinungen können hilfreich und inspirierend sein, wenn es die Bereitschaft gibt, einander zuzuhören. Wenn sich die Positionen jedoch verhärten und nicht mehr das gemeinsame Thema oder Projekt im Blick bleibt, beginnt ein Konflikt.

In der ersten Phase wollen wir den anderen überzeugen und suchen nach Argumenten, die uns dabei unterstützen. Das Hören bzw. das Zuhören ist nicht mehr im Mittelpunkt. Irgendwann wird deutlich, dass das Austauschen von Argumenten, alles Debattieren und Diskutieren nichts bringt, und dann greift man – oft auch unter Zeitdruck – zu Anweisungen und Anordnungen. Dann geht es darum, wer der Stärkere und überlegen ist, also gewinnt. Doch diese Haltung „Du oder Ich“ ist nicht gewinnbringend, weder für die Beziehung noch für das Gemeinsame. In dieser Phase wird es unwahrscheinlicher, dass es zu einer Lösung kommt, die von allen Beteiligten gerne mitgetragen wird.

Eskaliert die Situation weiter, wird vielleicht gedroht. Hier ein Beispiel: „Wenn ich Ihre Zeichnung nicht endlich bis heute Mittag vorliegen habe, dann sind Sie raus aus dem Projekt!“ Wenn Drohungen wirken, ist oft Angst der Motor und das vergiftet langfristig das Klima. Die Beziehung und das Vertrauen sind zerstört.

Eine solche Eskalation geschieht nicht von heute auf morgen. Es geht also darum, die Anfänge wahrzunehmen und aus der Dynamik auszusteigen. Doch wie kann das geschehen?

Hier sind wir wieder bei der wertschätzenden Kommunikation.

Ungewohnt: Bedürfnisse im Blick

Eine wertschätzende Kommunikation geht davon aus, dass Menschen grundsätzlich kooperativ sind und beitragen wollen. Gleichzeitig wollen sie darauf vertrauen können, dass sie mit ihren Anliegen gehört werden.

Eine weitere Grundlage wertschätzender Kommunikation ist die Überzeugung, dass alles, was wir tun, dazu dient, Bedürfnisse zu erfüllen. Bedürfnisse sind unabhängig von Kultur, Alter und Geschlecht. Alle Menschen haben dieselben Bedürfnisse.

Da die Beschäftigung mit den Bedürfnissen als Ausdruck unserer Lebenskraft vielleicht ungewohnt ist, hier zunächst einmal eine Liste mit Wörtern, die wir für Bedürfnisse verwenden können:

Akzeptanz, Aufrichtigkeit, Austausch, Autonomie, Authentizität, Beitragen, In Balance sein, In Bewegung sein, Einbezogenheit, Entwicklung, Feiern, Frieden, Freiheit, Geborgenheit, Gemeinschaft, Gleichwertigkeit, Harmonie, Integrität, Inspiration, Klarheit, Kreativität, Liebe, Ordnung, Orientierung, Respekt, Ruhe, Regeneration, Rücksichtnahme, Schutz, Sicherheit, Sinn/Sinnhaftigkeit, Struktur, Teilen, Überleben, Unterstützung, Veränderung, Verbundenheit, Verlässlichkeit, Vertrauen, Wachstum, Weiterentwicklung, Wertschätzung, Zugehörigkeit.

Wenn der Frust kommt ...

Ärger, Wut und Frustration sind Gefühle, die wir haben, wenn Bedürfnisse unerfüllt sind. Sie weisen uns darauf hin bzw. laden uns ein, unsere Bedürfnisse zu erkennen und uns für sie einzusetzen.

Wie wir uns Bedürfnisse erfüllen, hängt von unserem persönlichen Umfeld ab, in dem wir aufgewachsen sind und in dem wir heute leben. Die Gesellschaft, in der wir leben, gibt

Die Autorin

Edith Sauerbier ist Trainerin und Ausbilderin für Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg, Mediatorin, Dipl.-Theologin und Trauerrednerin.
www.mediation-und-kommunikation.de



uns Regeln und Normen vor, wie wir uns unsere Bedürfnisse erfüllen können. Wenn wir anerkennen, dass wir für unsere Gefühle und Bedürfnisse verantwortlich sind, verlassen wir den Kreislauf von Vorwurf, Anschuldigung, Angriff auf der einen Seite und Gegenangriff, Rechtfertigung bzw. Erklärung auf der anderen Seite. ■

Neue BM-Serie



Wie Kommunikation gelingt

In der BM-Serie „Kompetent kommunizieren, Beziehungen gestalten“ möchten wir den Lesern und Leserinnen vermitteln, wie Kommunikation gelingen kann. Dabei geht es um folgende Themen:

- Wie wir eine wertschätzende Grundhaltung uns und anderen gegenüber entwickeln können,
- wie wir unsere eigene Motivation besser verstehen können,
- wie wir lernen können, bewusst zuzuhören und dabei die eigenen Bedürfnisse zu entdecken,
- wie wir anderen Menschen bewusst zuhören und dabei versuchen, die gute Absicht zu erkennen,
- wie wir in schwierigen Situationen Feedback geben können.

Zum Üben



Welche Bedürfnisse sind bei Ihnen lebendig?

Zum Abschluss dieses ersten Teils lade ich Sie ein, sich zu vergegenwärtigen, welche Bedürfnisse Sie sich mit Ihrer Arbeit erfüllen: Wollen Sie mit Ihrer Arbeit Ihre Kreativität leben? Oder Ihrem Leben Sinn geben? Möchten Sie Ihre Existenz sichern? Etwas gemeinsam mit anderen Menschen gestalten? Möchten Sie Anerkennung? Kontakt zu anderen Menschen? In einem nächsten Schritt rufen Sie sich vielleicht einen Kollegen oder eine Kollegin vor das innere Auge und fragen sich, welche Bedürfnisse – vermute ich –, dass er oder sie sich mit seiner/ihrer Arbeit erfüllt.

Diese Übung kann Sie innerlich mit Ihrer Motivation für Ihre Arbeit verbinden und Ihnen gegebenenfalls einen neuen Blick auf Ihre Kollegin oder Ihren Kollegen geben.