

*Derjenige der lobt, meint es besser zu wissen, den Maßstab in der Hand zu haben. In der gewaltfreien Kommunikation würde der Wolf sagen: „Wenn ich sehe, dass die Arbeit termingerecht fertig ist, bin ich erleichtert und danke Ihnen.“*

BM-Serie „Kompetent kommunizieren, Beziehungen gestalten“, Teil 4

## Erkennen Sie die Bedürfnisse des anderen

*Wie wir im letzten Teil erfahren haben, ist es hilfreich, bei anderen Menschen eine gute Absicht zu vermuten – wie auch immer sie sich äußern oder wie auch immer sie handeln. Zudem ist es hilfreich, es nicht persönlich zu nehmen. Die Handlung oder Äußerung von anderen sagt immer mehr über sie selbst aus als über die Adressaten.* EDITH SAUERBIER



■ Wenn jemand zu spät zur Arbeit kommt, bedeutet das nicht unmittelbar, dass ihm oder ihr die Arbeit nicht wichtig ist, und schon gar nicht, dass er oder sie bewusst die Kollegen hängen lassen will. Das heißt, es geht darum, eine solche Handlung nicht persönlich zu nehmen, nicht auf sich zu beziehen, sondern auch hier eine gute Absicht zu vermuten: Der- oder diejenige hatte etwas zu tun, das seine/ihre

Aufmerksamkeit brauchte und bedauerlicherweise die Konsequenz hatte, nicht zur vereinbarten Zeit bei der Arbeit zu sein. Wenn ich mit dieser Haltung nachfrage, können folgende Formulierungen hilfreich sein:  
„Ich sehe, dass Sie nicht zur vereinbarten Zeit hier waren, das macht mich unsicher und lässt mich fragen, was Sie daran gehindert hat, rechtzeitig hier zu sein?“

„Ich sehe, Sie waren nicht wie vereinbart hier und ich frage mich nun, habe ich mich vielleicht in der Zeit vertan? Ich kenne Sie als zuverlässig.“  
„Wir haben jetzt 10.20 Uhr, wir waren für 10 Uhr verabredet, können Sie mir bitte sagen, ob etwas und was passiert ist, dass Sie erst jetzt kommen? Ich bin beunruhigt.“  
Diese Formulierungen helfen, nicht in den Kreislauf von Vorwurf und Rechtfertigungen

einsteigen. Dazu ist es nötig, dass auch mein Tonfall nicht vorwurfsvoll ist.

#### Was braucht der andere?

Eine Handlung oder Äußerung von einem anderen Menschen sagt immer mehr über ihn selbst aus als über den Adressaten. Auch hier ein Beispiel: Wenn jemand eine zugesagte Aufgabe nicht erledigt, sagt das zunächst nichts über unsere Beziehung und auch nichts über mich aus. Es ist erst einmal nur ein Fakt, eine beobachtbare Tatsache. Und je nachdem, wer es ist, kann ich ganz unterschiedlich reagieren. Wenn mein Kind nicht wie vereinbart den Müll heruntergebracht hat, reagiere ich vielleicht mit Ärger und Frust, weil ich mir Zuverlässigkeit wünsche. Und ich brauche etwas Zeit bis ich mich frage, was das Kind daran gehindert hat, welchen guten Grund es hatte, den Müll nicht herauszubringen. Oder wenn eine verlässliche Kollegin eine Absprache nicht einhält, bin ich irritiert und frage mich, was passiert ist, und hätte gerne die Sicherheit, dass mit ihr alles okay ist.

#### Für unsere Gefühle sind wir verantwortlich

Oft transportieren wir mit der Art, wie wir auf etwas reagieren, unsere eigenen Erwartungen und Gefühle mit und machen damit unter Umständen die anderen dafür verantwortlich, wie wir uns fühlen. Sie sind jedoch nicht dafür zuständig, dass wir uns gut fühlen. Wer Gefühle hat, ist für sie zuständig. Und im Verständnis der gewaltfreien Kommunikation sind Gefühle nichts anderes als Hinweise auf dahinterliegende Bedürfnisse. Das heißt, es geht darum – bevor ich reagiere – die Bedürfnisse hinter meinen Gefühlen wahrzunehmen.

#### Bewerten, beschwichtigen, Ratschläge geben

Wenn eine wertschätzende Haltung zugrunde liegt, werden einige Verhalten vermieden, die einer gelingenden Kommunikation nicht zuträglich sind:

- Bewerten wie z. B.: „Das haben Sie gut gemacht, fast so gut wie ich.“ Oder: „Jetzt kommen Sie schon wieder zu spät!“
- Trösten oder beschwichtigen: „Morgen sieht bestimmt alles anders aus.“ Oder „Nimm das nicht so ernst, es ist doch gar nichts passiert!“
- Diagnostizieren: „Das liegt bestimmt daran, dass du dich nicht genügend bemüht.“ Oder „Ich glaube, Sie haben das noch nicht verstanden.“
- Befehlen oder den anderen einspannen: „Sie müssen noch Folgendes tun ...“
- Drohen: „Das müssen Sie noch bis heute Mittag machen, sonst ...“

• Ungefragt Ratschläge geben: „Naja, am besten lassen Sie das für heute liegen und gehen morgen wieder dran!“ oder „Ich an Ihrer Stelle würde ...“

Viele dieser Reaktionen werden Sie aus dem Alltag kennen. Sie gehen uns leicht über die Lippen. Dabei schürt jede Art von Bewertung – Abwertung oder auch Lob – ein ungleiches Verhältnis.

#### Auch loben heißt urteilen

In der gewaltfreien Kommunikation ist Lob nur die andere Seite von negativen Bewertungen oder Urteilen. Denn: Der- oder diejenige, die lobt, meint, es besser zu wissen, den Maßstab in der Hand zu haben. Und eine der Gefahren ist, dass wir abhängig von Lob werden, Dinge nur tun, um gelobt zu werden und nicht, weil wir es gerne tun oder es unseren Bedürfnissen entspricht.

In gewaltfreier Kommunikation sprechen wir von unseren erfüllten Bedürfnissen und der daraus resultierenden Dankbarkeit: „Wenn ich sehe, dass die Arbeit rechtzeitig fertig ist, bin ich erleichtert und danke Ihnen.“ Oder „Wenn ich heute nach Hause gehe, bin ich zufrieden, weil wir heute das, was wir wollten, gemacht haben. Danke dafür.“ ■

#### BM-Praxistipp



#### Wenn Sie sich über jemanden ärgern ...

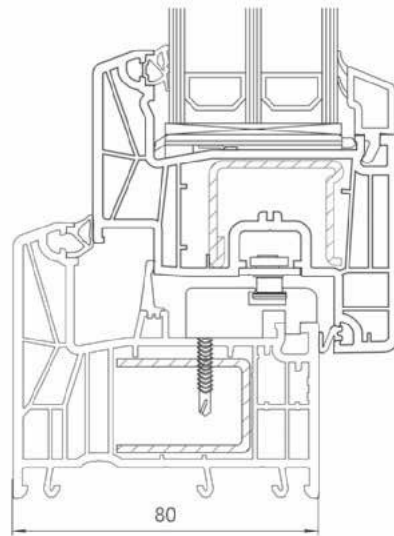
Zum Abschluss auch hier wieder die Einladung zu einer Übung: Nehmen Sie eine Situation aus Ihrem Alltag, in der Sie sich über einen anderen Menschen geärgert haben. Welches Gefühl hatten Sie und welche Ihrer Bedürfnisse waren nicht erfüllt? Wie hätten Sie das ausdrücken können, so dass der andere bereit gewesen wäre, es zu hören?

#### Die Autorin

Edith Sauerbier ist Trainerin und Ausbilderin für Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg, Mediatorin, Dipl. Theologin und Trauerrednerin.  
[www.mediation-und-kommunikation.de](http://www.mediation-und-kommunikation.de)



# Winter- rabatt -19 %\*



**REHAU**  
**SYNEGO**  
**U<sub>f</sub> 1,0**

- 80 mm Bautiefe
- 6-Kammer-RAL-System
- Bauanschlußleiste
- Umlaufend Pilzzapfen
- Flügelheber
- Fehlbedienungssperre
- Spaltlüftung
- Schmutzabweisend lackierte Bänder
- Glas Ug 1,1
- 6 Werkstage Lieferzeit
- Liefertermin sofort mit der AB
- Anlieferung auf Böcken mit Kran LKW im Raum Nordwestdeutschland

Listenbeispiel

100 x 100 DK

**84€**

bei Online-Best.

**Preisliste im Internet**  
**Passwort: BB19**

**SIEMS®**  
fenster + türen

Tel. 0 44 02/96 71 0

Fax 0 44 02/96 71 69

[www.siems-fenster.de](http://www.siems-fenster.de)



\* Bei Bestelleingang vom 01.12.2019 bis zum 15.04.2020