

Bedürfnisorientierung schafft Kontakt

Die 'Gewaltfreie Kommunikation' (GfK) stellt eine sinnvolle Ergänzung zur Individualpsychologie dar, wie Gisela Niemöller-Fietz aus eigener Erfahrung berichtet.



Gisela Niemöller-Fietz ist IP-Erziehungsberaterin, Encouraging-Trainerin, Mediatorin. Sie lebt und arbeitet in Oldenburg. www.niemoeller-fietz.de

Als ich zum ersten Mal ein Seminar zur Gewaltfreien Kommunikation (GfK) besuchte, spürte ich spontan, welche wunderbare Bereicherung ich da erfuhr. Ich entdeckte das Thema Bedürfnisse und Gefühle und lernte, dass Empathie der Weg ist, sie endlich wahr- und ernst zu nehmen. In der IP war ich immer mehr auf der kognitiven Ebene geblieben.

Der Amerikaner Marshall B. Rosenberg entwickelte aus seinen Forschungen zur Entstehung von Gewalt und aus seiner Arbeit als Psychotherapeut die Überzeugung, dass Menschen im Grunde ihres Herzens zur Erfüllung von Bedürfnissen beitragen möchten. Er suchte nach Antworten auf zwei grundlegende Fragen:

- Was bringt Menschen dazu, ihrem natürlichen, inneren Impuls zu folgen und zum Wohlergehen aller beizutragen?
- Was hält sie davon ab?

Er fand heraus, dass Menschen dann bereit sind, aufeinander einzugehen und ihr Verhalten zu ändern, wenn sie darauf vertrauen können, in ihren Gefühlen und Bedürfnissen gehört und ernst genommen zu werden. Ist das über längere Zeit nicht der Fall, kann dies zu Angst und Gewalt oder auch zu Depressionen führen. Das Herzstück der Gewaltfreien Kommunikation sind also die Bedürfnisse und die Fähigkeit, auf dieser Ebene mit sich und anderen in Kontakt zu kommen. Das nennt man in der GfK Empathie oder Einfühlungsvermögen. Auf der Basis dieser Erkenntnis entwickelte Rosenberg vier Schritte, die wir in der Kommunikation (ob verbal oder nonverbal) beherrschen können, wenn wir diese empathische Grundhaltung praktisch leben wollen, ganz besonders im Konfliktfall:

1. Beobachtung (Was ist objektiv zu sehen/zu hören?)
2. Gefühl (Was fühle ich/fühlt mein Gegenüber)
3. Bedürfnis (Was brauche ich/ist mir wichtig/wonach sehne ich mich? Was braucht mein Gegenüber/ist ihm wichtig/wonach sehnt er sich?)
4. Bitte (Was würde dazu beitragen, dass mein/sein Bedürfnis erfüllt wird?)

Der 1. Schritt ist ein achtsames Innehalten, ein Moment der Entschleunigung, in dem jedes Urteil, jede Wertung und Interpretation vermieden und nur wahrgenommen wird: Was sehe und höre ich? Was würde eine neutrale Kamera oder ein Mikrofon auch sehen und aufnehmen?

Beim 2. Schritt achten wir auf das Gefühl bei uns selbst oder dem Anderen, das ausgelöst worden ist durch das, was wir gehört oder gesehen haben. Dabei wissen wir, dass der andere nicht für dieses Gefühl verantwortlich ist. Es hat ausschließlich mit uns selbst zu tun, weil es auf unsere Bedürfnisse hinweist. Ein negatives Gefühl zeigt an, hier ist ein Bedürfnis im Mangel, ein positives zeigt, hier ist ein Bedürfnis in der Fülle. Gefühle sind hier die Fenster zu den Bedürfnissen.

Deshalb wenden wir uns im 3. Schritt den Bedürfnissen zu. Was steckt hinter meinem Gefühl oder dem des Gegenübers? Hier gilt es, die Selbstkenntnis (IP) zu stärken bzw. in Kontakt mit sich selbst oder dem Anderen zu kommen (GfK). Der Unterschied in meiner Wahrnehmung: Selbstkenntnis bleibt für mich auf der kognitiven Ebene, Kontakt ist etwas Ganzheitliches. Die IP anerkennt ebenso die Ganzheitlichkeit des Menschen, die GfK macht sie im Prozess der Empathie m.E. noch deutlicher erfahr- und spürbar. Und noch etwas verbindet IP und GfK: Beide verstehen menschliches Handeln als zielorientiert. Je unbewusster die Ziele (IP) bzw. die Bedürfnisse (GfK) sind, umso wirkungsmächtiger sind sie.

»Die Schönheit in einem Menschen zu sehen ist dann am nötigsten, wenn er auf eine Weise kommuniziert, die es am schwierigsten macht, sie zu sehen.«
(Marshall Rosenberg)

Wenn es sich um einen Prozess der Selbstempathie handelt, kommt ein 4. Schritt dazu: die Bitte. Sie entspringt allein aus dem Bedürfnis und ist ganz klar und ganz eindeutig im Hier und Jetzt. Ich teile dem Anderen mit, was mein Bedürfnis konkret erfüllen würde - in der Haltung, auch ein Nein vom Gegenüber anzunehmen. Ich weiß, dass sein Nein dann ein Ja zu etwas Anderem ist und werde fragen, welches Bedürfnis ihn hindert, dass meines erfüllt werden kann, wie ich gebeten habe. Also an der Reaktion auf ein Nein zeigt sich immer, ob ich wirklich empathisch eine Bitte ausgesprochen oder nur eine Forderung in den Samtpelz der Bitte gekleidet habe.

Bedürfnisse sind immer positiv und allgemeingültig, wir haben sie alle. Sicherheit, Zugehörigkeit, Empathie, Liebe, Nähe, Kontakt, Wertschätzung, aber auch Autonomie, Freiheit, Lernen, Ruhe, Bewegung, Spiel, Leichtigkeit, Gerechtigkeit und nicht zu vergessen Sinnhaftigkeit und mehr. Verschiedene Bedürfnisse können in uns lebendig sein. An dem, was wir tun, erkennen wir, welches jeweils gerade am stärksten ist. Hier gilt wie in der IP: Wenn Du wissen willst, was Du wirklich willst, musst Du schauen, was Du tust - und welches Bedürfnis dahinter steckt.

Davon zu unterscheiden sind die Strategien, die wir wählen, um ein Bedürfnis zu erfüllen. Da entfalten wir uns lebensstiltypisch, entwickeln Lieblings- und Ausschließlichkeitsstrategien. Ein Standardbeispiel sind die fünf irrtümlichen Nahziele, mit denen wir uns das Bedürfnis nach Zugehörigkeit erfüllen wollen. Das ist auch die Ebene, auf der Streit entsteht zwischen Menschen, bis hin zu Krieg. Deshalb ist es so wichtig, auf der darunter liegenden Ebene mit den Bedürfnissen in Kontakt zu kommen.

Schon mehr als einmal habe ich erlebt, wie Eltern und Kind verbissen im Kampf sind, und eigentlich haben beide dasselbe Bedürfnis. Beide sehnen sich z.B. nach Vertrauen (erhalten und schenken), und weil sie sich das nicht bewusst machen und mitteilen, gibt es Kontrolle, Spionieren, Vertuschen, Lügen und was der Strategien mehr sind auf beiden Seiten.

In der Erziehungsberatungspraxis habe ich inzwischen erkannt, dass viele Probleme mit Kindern daraus resultieren, dass Eltern und andere Erziehende ein menschliches Grundbedürfnis beim Kind nicht erfüllen: überhaupt seine Bedürfnisse wahr und ernst nehmen (=Empathie). Ist das dauerhaft so, brauchen wir uns über herausforderndes Verhalten aus Entmutigung nicht zu wundern. Vieles in unserem Schulsystem macht z.B. in den Augen von Teenagern keinen Sinn und löst folglich Gefühle von Langeweile, Frustration, Ärger bis hin zu Wut oder Resignation aus. Oft machen wir Erwachsenen dann Vorwürfe, dass er oder sie sich nur mit ganz Anderem beschäftigt. Gehe ich hier die drei Schritte der GfK, komme ich in die Empathie und

die schafft Kontakt. Ein Beispiel aus meiner Praxis: Ich sage: „Deine Mutter erzählt, dass Du keine Hausaufgaben mehr machst und den ganzen Tag am PC spielst. Bist Du frustriert über die Schule, weil Du in dem allen keinen Sinn siehst? Im PC Spielen erlebst Du aber was Sinnvolles?“ Der angeblich so unzugängliche, renitente Jugendliche wirft mir einen erstaunten, direkten Blick zu. Wir kommen in Kontakt. Was passiert da genau?

Empathie wirkt ganzheitlich auf drei Ebenen:

- körperlich - entspannend,
- emotional - Erleichterung,
- kognitiv - positive Gedanken.

Als Folge werden wir (wieder) offen und kooperativ.

Wichtig ist zu verstehen, dass Bedürfnisse wahr und ernst zu nehmen noch nichts damit zu tun hat, sie zu erfüllen. Ersteres ist bedeutsamer als das Zweite. Wie viele Missverständnisse gilt es hier bei Eltern, Erziehern und Lehrkräften auszuräumen! Kinder bekommen zu viel, was sie wollen (wir gehen auf ihre Strategien ein) und zu wenig, was sie brauchen (Empathie).

Empathie wirkt auch in der Beratung oder beim Vortrag deeskalierend, etwa im Umgang mit einem aufbrausenden Klienten oder Zuhörer, der sich bei der Information von der Denken-Fühlen-Handeln-Kette wehrt mit „Ich fühle aber so und will mich nicht verbiegen!“ Da gehe ich zwei Schritte der GfK mit ihm: „Sind Sie in der Situation X wütend, weil Sie (z.B.) sich nach Anerkennung und Respekt sehnen?“ Indem ich mit ihm in Kontakt gehe, kommt er mit sich selbst in Kontakt. Habe ich sein Bedürfnis getroffen, antwortet er mit einem erleichterten „Ja genau!“ Sonst forsche ich weiter, bekunde also Interesse für ihn, was immer ermutigend wirkt.

Ebenso lassen sich auch in Trainings Widerstände bei Teilnehmern durch die empathische Haltung und das Anerkennen des jeweiligen Bedürfnisses auflösen. Auch hierfür ein Praxisbeispiel: Eine Teilnehmerin möchte die Übung mit dem leeren Stuhl nicht machen. Reden nun alle freundlich auf sie ein, friert sie noch mehr ein (Strategie für Bedürfnis nach Schutz). Gehe ich aber einen Moment in die Selbstempathie und spüre, was bei mir los ist (bin unruhig, möchte Zeitrahmen einhalten etc.), kann ich der TN Empathie geben und sagen: (BEOBACHTUNG:) „Ich sehe, Du hast Dich noch nicht auf den Stuhl gesetzt.“ (GEFÜHL:) „Bist Du unsicher, was da auf Dich zukommt?“ (BEDÜRFNIS:) „Ist Dir wichtig, dass nichts Überraschendes passiert, dem Du Dich nicht gewachsen fühlst?“ Oft entschließt sich die Teilnehmerin jetzt zur Übung. Ich habe sie mit sich selbst in Kontakt gebracht. Das wirkt ermutigend.

Genauso gibt es Beispiele dafür, dass der Familienrat auf GfK-Basis noch viel besser gelingt wie es auch viele weitere Anwendungsfelder mit Berührungspunkten zur IP gibt.