



AUFGELESEN

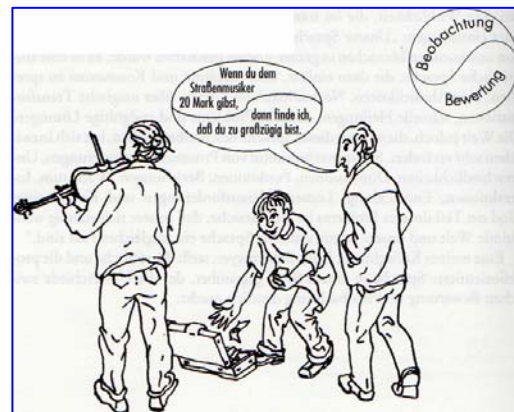
Ausgabe 6/ 2011

GEWALTFREIE KOMMUNIKATION EINE SPRACHE DES LEBENS

MARSHALL B. ROSENBERG

Beobachten ohne zu bewerten

Zur ersten Komponente der GFK¹ gehört das Auseinanderhalten von Beobachtung und Bewertung. Wir müssen das, was unser Wohlbefinden stört, deutlich beobachten (was sehen, hören oder berühren wir?), ohne es mit irgendeiner Bewertung zu verknüpfen. Die Zeichnungen demonstrieren den Unterschied zwischen einer reinen Beobachtung und einer Vermischung von Beobachtung und Bewertung.



Beobachtungen sind ein wichtiges Element in der GFK, wenn wir einem anderen Menschen klar und ehrlich mitteilen wollen, wie es uns geht. Wenn wir die Beobachtung mit einer Bewertung verknüpfen, vermindern wir die Wahrscheinlichkeit, dass andere das hören, was wir sagen wollen. Sie neigen dann eher dazu, Kritik zu hören, und wehren so ab, was wir eigentlich sagen wollen.

Die GFK tritt nicht dafür ein, dass wir vollkommen objektiv bleiben und uns jeglicher Bewertung enthalten. Sie verlangt nur, dass wir zwischen unseren Beobachtungen und unseren Bewertungen immer *sauber trennen*. GFK ist eine prozessorientierte Sprache, die statische Verallgemeinerungen eher verhindert; stattdessen werden Bewertungen nur auf der Grundlage von Beobachtungen vorgenommen, *konkret bezogen auf die Zeit und den Handlungszusammenhang*. Der Sprachforscher Wendell Johnson hat darauf hingewiesen, dass wir uns selbst viele Probleme schaffen, indem wir eine statische Sprache verwenden, um eine Wirklichkeit, die im ständigen Wandel begriffen ist, auszudrücken oder einzufangen: „Unsere Sprache ist ein unvollkommenes Instrument, das von unwissenden Menschen in grauer Vorzeit geschaffen wurde. Es ist eine animistische Sprache, die dazu einlädt, über Stabilität und Konstanten zu sprechen, über Ähnlichkeiten, Normalitäten und Arten, über magische Transformationen, schnelle Heilungen, einfache Probleme und endgültige Lösungen. Die Welt jedoch, die wir mit dieser Sprache beschreiben wollen, hat sich inzwischen sehr verändert. Sie ist jetzt bestimmt von Prozessen, Veränderungen, Unterschiedlichkeiten, Dimensionen, Funktionen, Beziehungen, Wachstum, Interaktionen, Entwicklung, Lernen, Herausforderungen und Komplexität. Und ein Teil unseres Problems ist die Tatsache, dass unsere sich ständig wandelnde Welt und unsere relativ statische Sprache ein ungleiches Paar sind.“

¹ GFK = Gewaltfreie Kommunikation

Eine meiner Kolleginnen, Ruth Bebermeyer, stellt die statische und die prozessorientierte Sprache in einem Song gegenüber, der die Unterschiede zwischen Bewertung und Beobachtung deutlich macht. Auch wenn die Wirkung von Negativetiketten wie „faul“ oder „dumm“ vielleicht eher auf der Hand liegt, schränkt auch eine positive oder scheinbar neutrale Schublade wie z.B. „Koch“ unsere Wahrnehmung von der Gesamtheit eines anderen Menschen ein.

*Ich habe noch nie einen faulen Mann gesehen;
ich habe schon mal einen Mann gesehen,
der niemals rannte, während ich ihm zusah,
und ich habe schon mal einen Mann gesehen, der
zwischen Mittag- und Abendessen manchmal schlief,
und der vielleicht mal zu Hause blieb an einem Regentag,
aber er war kein fauler Mann.
Bevor du sagst, ich wär' verrückt,
denk' mal nach, war er ein fauler Mann, oder hat er nur
Dinge getan, die wir als „faul“ abstempeln?*

*Ich habe noch nie ein dummes Kind gesehen;
ich habe schon mal ein Kind gesehen, das hin und wieder
etwas gemacht hat, was ich nicht verstand,
oder etwas anders gemacht hat, als ich geplant hatte;
ich habe schon mal ein Kind gesehen,
das nicht dieselben Orte kannte wie ich,
aber das war kein dummes Kind.
vor du sagst, es wäre dumm,
denk' mal nach, war es ein dummes Kind, oder hat es einfach nur
andere Sachen gekannt als du?*

*Ich habe mich so intensiv wie nur möglich umgesehen,
habe aber nirgendwo einen Koch entdecken können;
ich habe jemanden gesehen, der Zutaten kombiniert hat,
die wir dann gegessen haben.
Jemanden, der den Herd angemacht und aufgepasst hat,
dass das Fleisch auf dem Feuer gar wird.
Das alles habe ich gesehen, aber keinen Koch.
Sag' mir, wenn du hinschaust,
ist das ein Koch, den du siehst, oder siehst du jemanden Dinge
tun,
die wir kochen nennen?*

*Was die einen faul nennen, nennen die anderen müde oder gelas-
sen,
was die einen dumm nennen,
ist für die anderen einfach ein anderes Wissen.
Ich bin also zu dem Schluss gekommen,
dass es uns allen viel Wirrwarr erspart,
wenn wir das, was wir sehen,
nicht mit unserer Meinung darüber vermischen.
Damit es dir nicht passiert, möchte ich noch sagen:
Ich weiß, was ich hier sage, ist nur meine Meinung.*

Die höchste Form menschlicher Intelligenz

Der indische Philosoph J. Krishnamurti stellte einmal fest, daß es die höchste Form menschlicher Intelligenz ist, zu beobachten ohne zu bewerten. Als ich diese Aussage zum ersten Mal las, schoss mir der Gedanke „So ein Blödsinn!“ durch den Kopf, bevor mir klar wurde, dass ich damit gerade eine Bewertung abgegeben hatte. Für die meisten von uns ist es schwierig, Menschen und deren Verhalten in einer Weise zu beobachten, die frei ist von Verurteilung, Kritik oder anderen Formen der Analyse.

Mir wurde diese Schwierigkeit deutlich vor Augen geführt, als ich an einer Grundschule arbeitete, wo das Lehrerkollegium und der Direktor immer wieder von Kommunikationsproblemen berichteten. Der Schulrat hatte mich gebeten, bei der Lösung ihrer Probleme zu helfen. Zuerst sollte ich mit den Lehrern allein sprechen und dann mit dem Direktor und dem Lehrern gemeinsam. Ich eröffnete das Meeting mit der Frage an die Lehrer: „Was tut der Direktor, durch welche Handlung gerät er in Konflikt mit Ihren Bedürfnissen?“ „Er hat eine große Klappe!“, war die umgehende Antwort. Ich hatte nach einer Beobachtung gefragt, und auch wenn mir die „große Klappe“ etwas darüber sagt, wie der Lehrer seinen Direktor beurteilt, gibt sie mir keine Auskunft darüber, was der Direktor konkret *gesagt oder getan* hat, was wiederum zur Interpretation des Lehrers, „er hat eine große Klappe“ geführt hat.

Als ich darauf hinwies, bot eine Lehrerin an: „Ich weiß, was er meint, der Direktor redet zuviel!“ Statt einer klaren Beobachtung war auch dies eine Bewertung, nämlich davon, wie viel der Direktor redet. Dann erklärte eine weitere Lehrerin: „Er meint, nur er hätte etwas Wichtiges zu sagen.“ Ich erläuterte, dass es nicht das gleiche ist zu interpretieren, was jemand anders denkt, und sein Verhalten zu beobachten. Schließlich wagte es noch ein Lehrer: „Er will immer, dass sich alles um ihn dreht.“ Nachdem ich anmerkte, dass auch dies eine Interpretation sei - davon was jemand anders möchte — platzten zwei Lehrer gleichzeitig heraus: „Also, Ihre Frage ist aber wirklich schwer zu beantworten!“

Anschließend erarbeiteten wir gemeinsam eine Liste mit dem *genau beschriebenen Verhalten* des Direktors, das sie störte, und überprüften noch mal, dass die Liste frei von Bewertungen war. Zum Beispiel erzählte der Direktor während der Fachbereichsstreifen Geschichten aus seiner Kindheit und seinen Kriegserlebnissen, wodurch die Meetings manchmal zwanzig Minuten länger als geplant dauerten. Als ich sie fragte, ob sie dem Direktor ihren Unmut jemals mitgeteilt hätten, antworteten die Lehrer, dass sie es versucht

hätten, aber nur mit bewertenden Kommentaren. Sie hatten nie spezifisches Verhalten angesprochen — wie z.B. sein Geschichtenerzählen — und waren damit einverstanden, es bei unserem anschließenden gemeinsamen Treffen anzusprechen.

Kaum hatten wir mit dem gemeinsamen Meeting angefangen, sah ich, was die Lehrer gemeint hatten. Egal was gerade diskutiert wurde, der Direktor unterbrach jedesmal: „Das erinnert mich an die Zeit, als ...“ und leitete dann gleich über zu einer Geschichte aus seiner Kindheit oder aus dem Krieg. Ich wartete darauf, dass das Kollegium seinen Missmut über das Verhalten des Direktors zur Sprache bringen würde. Doch statt Gewaltloser Kommunikation wandten sie sprachlose Verdammung an. Manche verdrehten ihre Augen; andere gähnten übertrieben; einer startete auf seine Uhr.

Als ich dieses schmerzliche Szenario nach einer Weile nicht mehr ertragen konnte, fragte ich: „Möchte nicht jemand etwas sagen?“ Es entstand eine peinliche Stille. Der Lehrer, der bei unserem vorangegangenen Treffen als erster gesprochen hatte, nahm seinen Mut zusammen, schaute den Direktor an und sagte: „Ed, du hast eine große Klappe.“

Wie diese Geschichte anschaulich zeigt, ist es nicht immer einfach, unsere alten Gewohnheiten abzulegen und die Fähigkeit zu meistern, Beobachtung von Bewertung zu trennen. Nach einer Weile gelang es den Lehrern, dem Direktor klar zu machen, welche spezifische Handlung zu ihren ungunstigen Gefühlen führte. Der Direktor hörte genau zu und drängte dann: „Warum hat mir das noch nie einer gesagt?“ Er gab zu, dass er sich seiner Gewohnheit, Geschichten zu erzählen, bewusst war, und fing dann an mit einer Geschichte über diese Gewohnheit! Ich unterbrach ihn (freundlich) mit meiner Beobachtung, dass er das gleiche wieder tue. Am Ende des Meetings entwickelten wir Möglichkeiten, wie die Lehrer —auf liebenswürdige Weise— ihren Direktor wissen lassen konnten, wann seine Geschichten nicht erwünscht waren.

Beobachtungen von Bewertungen unterscheiden

Die folgende Tabelle unterscheidet Beobachtungen, getrennt von Bewertungen, und Beobachtungen, vermischt mit Bewertungen.

Kommunikation	Beispiele: Beobachtung vermischt mit Bewertung	Beispiele: Beobachtung getrennt von Bewertung
1. Gebrauch des Verbs <i>sein</i> ohne Anzeichen, dass der Bewertende die Verantwortung für seine Bewertung übernimmt	Du bist zu großzügig.	Wenn ich sehe, dass du all dein Essensgeld weggibst, finde ich, dass du zu großzügig bist.
2. Gebrauch von Verben mit bewertendem Beigeschmack	Toni schiebt die Dinge vor sich her.	Toni lernt für ihre Prüfungen erst am Abend vorher.
3. Annahme, dass die eigene Meinung über die Gedanken, Gefühle, Absichten oder Wünsche von jemand anderem die einzig gültige ist	Sie schafft ihre Arbeit bestimmt nicht.	Ich glaube nicht, dass sie ihre Arbeit schafft. Oder: Sie hat gesagt: „Ich werde meine Arbeit nicht schaffen.“
4. Annahme mit gesichertem Wissen vermischen	Wenn du dich nicht ausgewogen ernährst, nimmst du deiner Gesundheit Schaden.	Wenn du dich nicht ausgewogen ernährst, befürchte ich, dass deine Gesundheit vielleicht Schaden nimmt.
5. Keine genaue Bestimmung von Personen innerhalb einer Bezugsgruppe	Ausländer kümmern sich nicht um ihr Eigentum.	Ich habe noch nicht gesehen, dass die ausländische Familie aus der Rosenstraße 16 den Schnee auf ihrem Bürgersteig wegschaufelt.
6. Benutzen von Wörtern, die eine Fähigkeit bezeichnen, ohne klarzumachen, dass hier bewertet wird	Harry Schmidt ist ein schlechter Fußballspieler.	Harry Schmidt hat die letzten 20 Spiele kein Tor mehr geschossen.

7. Benutzen von Adverbien und Adjektiven auf eine Art, die nicht deutlich macht, dass es sich um eine Bewertung handelt	Jochen ist hässlich.	Jochens Äußeres zieht mich nicht an.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------	--------------------------------------

Anmerkung:

Die Wörter *immer*, *nie*, *jemals*, *jedes Mal* usw. drücken eine Beobachtung aus, wenn sie wie folgt angewendet werden:

- *Jedesmal*, wenn ich Matthias am Telefon beobachtet habe, hat er mindestens 30 Minuten lang telefoniert.
- Ich kann mich nicht daran erinnern, dass du mir jemals geschrieben hast.

Manchmal werden solche Wörter als Übertreibungen benutzt. In dem Fall vermischen sich dann Beobachtungen mit Bewertungen:

- Du bist immer so fleißig.
- Sie ist nie da, wenn man sie braucht.

In ihrer Funktion als Übertreibungen provozieren diese Wörter oft eher Abwehr statt Mitgefühl.

Wörter wie *häufig* und *selten* können auch dazu beitragen, dass Beobachtung mit Bewertung verwechselt wird.

Bewertungen

Du machst selten das, was ich möchte.

Er kommt häufig vorbei.

Beobachtungen

Die letzten drei Male, wo ich eine Unternehmung vorgeschlagen habe, hast du gesagt, du hättest keine Lust dazu.

Er kommt mindestens dreimal die Woche vorbei.

Zusammenfassung

Die erste Komponente der GFK erfordert das Auseinanderhalten von Beobachtung und Bewertung. Wenn wir eine Beobachtung mit einer Bewertung vermischen, können andere leicht Kritik hören und wehren das ab, was wir sagen wollen. GFK ist eine prozessorientierte Sprache, die statische Verallgemeinerungen eher verhindert. Stattdessen sollten Beobachtungen auf einen Zeitrahmen und auf den Zusammenhang bezogen werden, z.B. bekommt „Harry Schmidt hat die letzten 20 Spiele kein Tor mehr geschossen“ den Vorzug vor „Harry Schmidt ist ein schlechter Fußballspieler“.

[...]

Wertschätzung und Anerkennung ausdrücken in Gewaltfreier Kommunikation

*Je mehr Sie zum Kenner der Dankbarkeit werden, desto weniger sind Sie Opfer
von Ärger, Depression und Verzweiflung.*

*Dankbarkeit wird zu einem Elixier, das die harte Schale unseres Egos -
unseren "Wunsch zu besitzen und zu kontrollieren" - langsam auflöst
und Sie zu einem großzügigen Wesen werden lässt.
Der Sinn für Dankbarkeit bringt echte spirituelle Alchemie hervor,
öffnet unser Herz — und macht unsere Seele weit. —
Sam Keen*

Die Absicht hinter der Anerkennung

„Sie haben bei diesem Bericht gute Arbeit geleistet.“

„Sie sind ein sehr sensibler Mensch.“

„Es war nett von Ihnen, dass Sie mir gestern Abend angeboten haben, mich nach Hause zu fahren.“

So drückt man normalerweise Anerkennung in einem lebensentfremdenden Sprachstil aus. Vielleicht überrascht es Sie, dass ich Lob und Komplimente als lebensentfremdend ansehe — aber fällt Ihnen auf, dass eine Wertschätzung in dieser Form wenig darüber aussagt, was im Sprecher vor sich geht? Er oder sie wird zu jemandem, der Urteile abgibt. Ich definiere Urteile — ob positiv oder negativ — als lebensentfremdende Art zu kommunizieren.

In den Firmenseminaren, die wir anbieten, verteidigen die Manager ihre Praxis, Lob und Komplimente zu verteilen, gerne damit, dass „es funktioniert“. „Forschungen haben ergeben“, behaupten sie, „dass die Arbeiter besser arbeiten, wenn sie gelobt werden. Und das gilt auch für Schulen: Wenn die Lehrer ihre Schüler loben, dann lernen die Schüler besser“. Auch wenn ich mich von der Existenz dieser Forschungsergebnisse selbst überzeugt habe, glaube ich, dass jemand, der gelobt wird, zwar besser arbeitet - aber nur kurzzeitig. Sobald er die Manipulation hinter der Anerkennung bemerkt, lässt die Produktivität wieder nach. Ich empfinde es als äußerst beunruhigend, dass das Schöne einer Wertschätzung verdorben wird, wenn die Menschen anfangen, eine heimliche Absicht dahinter zu entdecken: Man will etwas von ihnen.

Darüber hinaus können wir auch nicht sicher sein, wie unsere Botschaft gehört wird, wenn wir eine positive Rückmeldung einsetzen, um andere zu beeinflussen. Es gibt da einen Comic, wo ein Indianer zu einem anderen sagt: „Schau mal, wie ich die moderne Psychologie auf mein Pferd anwende!“ Er führt seinen Freund dann in die Nähe des Pferdes, so dass es das Gespräch mithören kann, und sagt laut: „Ich habe das schnellste und mutigste Pferd im ganzen Westen!“ Das Pferd schaut traurig und sagt zu sich: „Wie soll ich das denn finden? Er war weg und hat sich ein neues Pferd gekauft.“

Wenn wir mit der GFK Wertschätzung ausdrücken, dann nur um etwas zu feiern, nicht um etwas zu bekommen. Unsere einzige Absicht ist es, die Art, wie unser Leben durch andere schöner wurde, zu feiern.

Die drei Bestandteile der Wertschätzung

Die GFK unterscheidet ganz klar drei Bestandteile im Ausdruck einer Wertschätzung:

1. die Handlungen, die zu unserem Wohlbefinden beigetragen haben;
2. unsere jeweiligen Bedürfnisse, die sich erfüllt haben, und
3. die angenehmen Gefühle, die sich durch die Erfüllung dieser Bedürfnisse eingestellt haben.

Die Abfolge dieser „Zutaten“ kann variieren; manchmal werden alle drei gleichzeitig durch ein Lächeln oder ein einfaches „Dankeschön“ vermittelt. Wenn wir jedoch sichergehen wollen, dass unsere Anerkennung richtig angekommen ist, dann ist es sehr wertvoll, wenn wir die sprachliche Gewandtheit entwickeln, alle drei Teile in Worte zu fassen. Das folgende Gespräch zeigt, wie ein Lob in eine Wertschätzung umgewandelt werden kann, die alle drei Bestandteile umfasst.

Teilnehmerin: *(Kommt am Ende eines Workshops auf mich zu.):* Marshall, du bist toll!

MBR: Mir gelingt es nicht, soviel von deiner Wertschätzung aufzunehmen, wie ich gerne aufnehmen würde.

Teilnehmerin: Warum, was meinst du?

MBR: Ich habe in meinem Leben schon unzählige „Komplimente“ - positive wie negative - bekom-

men, aber ich kann mich nicht daran erinnern, dass ich durch die Einschätzung anderer wirklich einmal etwas erfahren hätte. Ich würde gerne durch deine Wertschätzung etwas erfahren und mich darüber freuen, aber dazu brauche ich mehr Informationen.

Teilnehmerin: Zum Beispiel?

MBR: Zuerst würde ich gerne erfahren, was ich gesagt oder getan habe, das dein Leben verschönert hat.

Teilnehmerin: Naja, du bist so intelligent.

MBR: Ich befürchte, dass du gerade ein weiteres Urteil über mich abgegeben hast, das aber immer noch die Frage offenlässt, was habe ich getan, das dein Leben verschönert hat?

Die Teilnehmerin muss eine Weile nachdenken, aber dann zeigt sie auf ihre Notizen, die sie während des Workshops mitgeschrieben hat.

Teilnehmerin: „Schau, diese beiden Punkte. Es waren diese beiden Sachen, die du gesagt hast.“

MBR: Aha, es sind also diese beiden Dinge, die ich gesagt habe: Das schätzt du sehr.

Teilnehmerin: Ja.

MBR: Als nächstes möchte ich gerne wissen, wie du dich fühlst, weil ich die beiden Dinge gesagt habe.

Teilnehmerin: Hoffnungsvoll und erleichtert.

MBR: Und jetzt möchte ich gerne wissen, welche Bedürfnisse sich für dich dadurch erfüllt haben, dass ich die beiden Dinge gesagt habe.

Teilnehmerin: Ich habe einen achtzehnjährigen Sohn, mit dem ich nicht mehr kommunizieren kann. Ich hatte verzweifelt nach einer Richtung gesucht, die mir helfen könnte, liebevoller mit ihm umzugehen, und die beiden Dinge, die du gesagt hast, haben mir die Orientierung gegeben, nach der ich gesucht habe.

Nachdem ich alle drei Informationen gehört hatte - was ich gemacht hatte, wie sie sich fühlte, und welche ihrer Bedürfnisse sich erfüllt hatten -, konnte ich die Wertschätzung mit ihr feiern. Wenn sie ihre Anerkennung gleich in der GFK ausgedrückt hätte, dann hätte das z.B. so klingen können: „Marshall, als du diese beiden Dinge (zeigt mir ihre Notizen) gesagt hast, habe ich mich sehr hoffnungsvoll und erleichtert gefühlt, weil ich nach einer Möglichkeit des Kontakts mit meinem Sohn gesucht habe, und das hat mir die Orientierung gegeben, die ich brauchte.“

Wertschätzung annehmen

Viele von uns nehmen Wertschätzung wenig lebenswürdig entgegen. Es nagt an uns, ob wir sie überhaupt verdienen. Wir machen uns Sorgen darüber, was von uns erwartet wird - besonders wenn wir Lehrer oder Vorgesetzte haben, die Anerkennung einsetzen, um uns anzuspornen und um die Produktivität zu steigern. Oder wir setzen uns mit dem Gedanken unter Druck, ob wir der Wertschätzung überhaupt gerecht werden können. Wir sind in einer Kultur zu Hause, wo Kaufen, Geld verdienen und der persönliche Wert auf einer Stufe stehen und das alltägliche Kommunikationsmuster im wesentlichen ausmachen. Deshalb fühlen wir uns oft unwohl, wenn es darum geht, einfach nur zu geben und zu nehmen.

Die GFK ermutigt uns, Anerkennung mit der gleichen Qualität an Empathie aufzunehmen, die wir auch zum Ausdruck bringen, wenn wir den Worten anderer zuhören. Wir hören auf das, was wir gemacht haben, womit wir zum Wohlbefinden anderer beitragen; wir hören auf ihre Gefühle und auf ihre Bedürfnisse, die sich erfüllt haben. Wir lassen die freudige Wahrheit, dass jeder von uns die Lebensqualität seiner Mitmenschen steigern kann, in unser Herz fließen.

Wertschätzung lebenswürdig anzunehmen habe ich von meinem Freund Nafez Assailey gelernt. Er gehörte zu einem palästinensischen Team, das ich 7.11 einem GFK-Training in die Schweiz eingeladen hatte. Das war zu einer Zeit, wo offizielle Sicherheitsmaßnahmen ein Training von gemischten israelisch-palästinensischen Gruppen im eigenen Land unmöglich machten. Am Ende des Workshops kam Nafez zu mir. „Dieses Training wird sich in der Friedensarbeit in unserem Land als sehr wertvoll erweisen“, bestätigte er. „Ich möchte dir gerne auf eine Weise danken, wie wir Sufi-Moslems es tun, wenn wir unsere besondere Wertschätzung für etwas ausdrücken.“ Er hakte seinen Daumen in meinen ein, schaute mir in die Augen und sagte: „Ich küsse den Gott in dir, der dir erlaubt, uns das zu geben, was du uns gegeben hast.“ Dann küsste er meine Hand.

Nafezs Ausdruck seiner Dankbarkeit zeigte mir eine neue Art, Wertschätzung anzunehmen. Normalerweise nimmt man sie von einer oder beiden Seiten derselben Medaille aus an. Auf der einen Seite steht die Selbstüberschätzung: Wir halten uns für etwas Besseres, weil wir Anerkennung bekommen haben. Die Kehrseite ist die falsche Bescheidenheit, die die Bedeutung der Anerkennung leugnet, indem sie sie abschüttelt: „Ach, das war doch gar nichts.“ Nafez zeigte mir, dass ich Wertschätzung freudig annehmen kann in dem Bewusstsein, dass alle Menschen über die Kraft verfügen, das Leben ihrer Mitmenschen zu berei-

chern.

Als Golda Meir Premierministerin in Israel war, wies sie einmal einen ihrer Minister zurecht: „Seien Sie nicht so bescheiden, so großartig sind Sie nun auch wieder nicht.“

Der Hunger nach Anerkennung

Auch wenn es sich ungemütlich anfühlt, wenn uns jemand seine Wertschätzung ausdrückt, verlangt es uns paradoxerweise alle dringend danach, wirklich gesehen und auch anerkannt zu werden. Bei einer Überraschungsparty für mich schlug ein zwölfjähriger Freund ein Partyspiel vor, damit sich die Gäste leichter kennenlernen konnten. Wir sollten eine Frage aufschreiben, den Zettel in eine Schachtel tun und dann abwechselnd jeder eine Frage ziehen und laut darauf antworten.

Erst vor kurzem hatte ich verschiedene Sozialämter und Wirtschaftsorganisationen beraten, und ich war sehr erstaunt darüber, wie oft die Leute ihren Hunger nach Anerkennung in ihrer Arbeit zum Ausdruck gebracht hatten. „Egal wie du dich bei deiner Arbeit einsetzt“, stöhnten sie, „von keinem hörst du mal ein lobendes Wort. Aber du brauchst nur einen Fehler zu machen, sofort lässt dich jemand über die Klinge springen.“ Für das Spiel schrieb ich also die Frage auf: „Was könnte dir jemand als Anerkennung sagen, das dich vor Freude einen Luftsprung machen lässt?“

Eine Frau zog meine Frage aus der Schachtel, las sie und brach in Tränen aus. Als Leiterin eines Hauses für geschlagene Frauen steckte sie jeden Monat viel Energie in die Erstellung eines Zeitplans, um so vielen Leuten wie möglich entgegenzukommen. Aber jedesmal, wenn der Plan vorgestellt wurde, gab es mindestens zwei, drei Leute, die sich beschwerten. Sie konnte sich nicht erinnern, dass sie jemals ein Wort der Anerkennung für ihre Bemühungen, einen fairen Plan zu erstellen, gehört hätte. All das war ihr durch den Kopf geschossen, als sie meine Frage las, und ihr Hunger nach Anerkennung brachte sie zum Weinen.

Als er die Geschichte der Frau hörte, sagte ein anderer Freund, dass er auch gerne diese Frage beantworten wollte. Dann wollte jeder die Frage beantworten; verschiedene Leute weinten, als sie etwas zu der Frage sagten.

Auch wenn der starke Wunsch nach Anerkennung - im Gegensatz zu manipulativen Streicheleinheiten - besonders am Arbeitsplatz deutlich wird, beeinflusst er doch auch das Familienleben. Eines Abends, als ich meinen Sohn darauf hinwies, dass er seine Aufgaben im Haus nur schlecht erledigt hatte, erwiderte er scharf: „Papa, merkst du eigentlich, wie oft du etwas ansprichst, das schief gelaufen ist, und wie du fast nie sagst, dass etwas gut gelaufen ist?“ Diese Beobachtung blieb mir immer im Gedächtnis. Mir wurde klar, wie ich immer auf der Suche nach Verbesserungsmöglichkeiten war, und kaum mal eine Pause machte, um mich über die Sachen zu freuen, die gut liefen. Ich hatte gerade einen Workshop mit über 100 Teilnehmern abgeschlossen, die ihn alle sehr positiv bewertet hatten, mit Ausnahme einer Person. Und was beschäftigte mich? Die Unzufriedenheit dieser einen Person.

Es kam mir in den Sinn, dass ich die Möglichkeit hatte, mir statt dessen die Sichtweise einer Lehrerin anzueignen, die ich kannte. Einer ihrer Lernenden, der für eine Prüfung nicht gelernt hatte, fand sich damit ab, ein leeres Blatt mit seinem Namen abzugeben. Er staunte, als sie ihm später die Arbeit mit einem Ergebnis von plus 14 % zurückgab. „Wofür habe ich 14 % bekommen?“ fragte er ungläubig. „Für Freundlichkeit“, erwiderte sie. Seit dem „Weckruf“ meines Sohnes Brett versuche ich mehr darauf zu achten, was andere um mich herum tun, das mein Leben bereichert, und ich feile auch an meinen Fähigkeiten, die Anerkennung dafür auszudrücken.

Die Abwehr überwinden, Anerkennung auszusprechen

Ich war tief berührt von einer Textpassage im Buch von John Powell, *The Secret of Staying in Love*, in dem er seine Traurigkeit darüber beschreibt, dass es ihm zu Lebzeiten seines Vaters nicht möglich gewesen war, die Wertschätzung auszudrücken, die er für ihn empfand. Wie schmerzlich musste es sein, wenn man die Chance nicht nutzt, den Menschen, die den stärksten positiven Einfluss auf uns gehabt haben, unseren Dank auszudrücken!

Sofort fiel mir mein Onkel Julius Fox ein. Als ich ein Junge war, kam er jeden Tag und bot an, sich um meine Großmutter zu kümmern, die völlig gelähmt war. Während er sich um sie kümmerte, hatte er immer ein warmes und liebevolles Lächeln im Gesicht. Wie unangenehm diese Aufgaben in meinen kindlichen Augen auch zu sein schienen, er behandelte sie, als würde sie ihm, mit ihrer Erlaubnis für sie zu sorgen, den größten Gefallen der Welt tun. Das war für mich ein wunderbares Vorbild männlicher Stärke, und ich habe es mir über die Jahre hinweg immer wieder vor Augen gehalten.

Mir fiel auf, dass ich meinem Onkel, der jetzt selbst krank und dem Tod nahe war, nie meinen Dank ausgedrückt hatte. Ich dachte daran, es zu tun, bemerkte jedoch meinen Widerstand: „Ich bin sicher, er weiß, wieviel er mir bedeutet, ich muss es nicht laut sagen; außerdem ist es ihm vielleicht peinlich, wenn ich es in Worte fasse.“ Sobald diese Gedanken durch meinen Kopf gingen, wusste ich schon, dass sie nicht stimmten. Zu oft hatte ich schon gedacht, die anderen wüssten um das Ausmaß meiner Wertschätzung für sie,

um dann doch eines Besseren belehrt zu werden. Und auch wenn es den Leuten peinlich war, wollten sie doch die Anerkennung in Worten hören.

Ich zögerte immer noch und sagte mir, dass Worte der Tiefe dessen, was ich vermitteln wollte, nicht gerecht würden. Das durchschaute ich aber auch schnell. Ja, Worte sind vielleicht etwas mager, um die Wahrheiten aus der Tiefe unseres Herzens auszudrücken, aber wie ich einmal gelernt habe: „Wenn etwas sich lohnt zu tun, dann lohnt es sich auch dann, wenn wir es nicht so gut können.“

Wie es manchmal so ist, fand ich mich kurz darauf bei einer Familienfeier neben Onkel Julius sitzen, und die Worte flössen einfach aus mir heraus. Er nahm sie freudig auf, ohne Peinlichkeit.

Zusammenfassung

Konventionelle Komplimente haben oft die Form eines Urteils, auch wenn es positiv ist, und werden manchmal ausgesprochen, um das Verhalten anderer zu manipulieren. Die GFK unterstützt das Ausdrücken von Anerkennung, aber nur dann, wenn sie dem Feiern dient.

Wir benennen

- 1) die Handlung, die zu unserem Wohlbefinden beigetragen hat,
- 2) unser spezielles Bedürfnis, das zu friedengestellt wurde, und
- 3) unser freudiges Gefühl als Ergebnis davon.

Wenn Anerkennung uns gegenüber so ausgedrückt wird, dann können wir sie ohne Selbstüberschätzung oder falsche Bescheidenheit annehmen und gemeinsam mit demjenigen, der sie uns gibt, feiern.

Marshall B. Rosenberg (2010): Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens. Paderborn (Junfermann) S. 43 ff. und 201 ff. [mit Kürzungen und Auslassungen durch RS]

Einen Einblick in GFK in der Praxis bietet ein Clip der Firma Metapuls:

<http://www.metapuls.ch/icc.asp?oid=9013>

