

Die Lampe der Bedürfnisse



Manch einer wird sich vielleicht fragen, weshalb der Weg, in seiner Mitte zu bleiben, so viel mit dem Erspüren der eigenen Gefühle auf sich hat.

Als ob Gefühle so wichtig wären! Wo es doch gerade im beruflichen Alltag oft um rein sachliche Themen - und um das Nachhalten und Erreichen von harten Fakten geht. In diesem Kapitel werden wir zeigen, wofür der Kontakt zu den eigenen Gefühlen auch auf der beruflichen Bühne durchaus sehr nützlich kann! Denn:

*„Kommunikation ist eher unwahrscheinlich, dass sie gelingt“
Niklas Luhmann*

Im Alltag, in ganz „normalen“ Kommunikations- oder Konflikt-Situationen passiert es häufig, dass sich Gesprächspartner verbal angehen. Und sich dabei auch derart hoch schaukeln können, dass sie das wirkliche Anliegen des anderen gar nicht mehr hören oder gar verstehen. Daraus entstehen weitere Missverständnisse. Jeder fühlt sich persönlich vom anderen angegriffen. Und im Recht. Und glaubt, sich und seine Meinung vehementer vertreten oder verteidigen zu müssen. Oder sich zu verschliessen und „zu“ zu machen. Der weitere Gesprächsverlauf und neue Begegnungen werden dadurch immer schwieriger. Bis es irgendwann unmöglich scheint, dass Kommunikation noch gelingt. Ein Teufelskreis entsteht.

Wie wird es möglich, mitten drin in solchen Konflikt-Situationen in seiner inneren Mitte zu bleiben? Um weder sich selbst zu verlieren, noch den anderen zu verletzen? Um gleichzeitig trotzdem das auszudrücken, worum es einem in diesem Moment wirklich geht? Obwohl ich gerade vielleicht schäume vor Wut oder mich getroffen und verletzt fühle? Wie kann es da noch gelingen, vom anderen verstanden zu werden, und sich verständlich zu machen?

Die gute Nachricht: Es gibt Wege. Der andere muss ja nicht gleich einverstanden sein, mit dem was ich sage! Doch er oder sie sollte wenigstens zuhören, und verstehen, was ich meine. Was mir wichtig ist, und noch viel wichtiger: Wofür mir das so wichtig ist, wofür ich stehe. Dann kann auch ich dem/der Gegenüber wieder zuhören. Und verstehen, was der/dem anderen wichtig ist, und was er oder sie verstanden hat. Denn:

*„Wahr ist nie, was ich sage. Wahr ist immer nur das, was der andere hört. Für ihn nämlich“
Vera Birkenbihl*

Um eine gemeinsame Wahrheit oder sagen wir besser eine gemeinsame „Wahr-Gebung“ zu erreichen, in der beide Personen sich gehört und gesehen fühlen, eignet sich eine bekannte Methode: die GFK – „Gewaltfreie Kommunikation“ nach Marshall Rosenberg.

Die „GFK - Gewaltfreie Kommunikation“

"Eine einfühlsame Haltung ist nicht einfach so da, sondern sie entsteht, wenn wir gut für uns selbst sorgen und uns nähren"

Marshall B. Rosenberg

Die "Gewaltfreie Kommunikation" ist eine Methode, die Menschen darin unterstützt, mit sich selbst und anderen in eine einfühlsame Verbindung zu gehen. Denn man geht bei der GFK davon aus, dass wir Menschen all unser Tun an unseren Bedürfnissen ausrichten.

Wir handeln demnach nicht nur aufgrund sachlicher Gründe, sondern immer auch – viel wichtiger - auf Basis unserer Gefühle und darunter liegenden Bedürfnisse, die wir uns erfüllen oder erfüllt haben wollen. Manchmal wählen wir dazu Strategien oder Handlungsmuster, die nicht immer von allen gut geheißen werden.

Die GFK bietet eine gewaltfreie Form, sich gegenseitig so auszutauschen, dass Verständnis und Lösungen möglich werden. Dass Verstrickungen sich lösen können. Was gerade zum Lösen von Konflikten so wichtig! Die GFK kann dabei helfen, eine Art „Verständnis-Brücke“ zu bauen.

Diese Brücke besteht darin, dass nicht die (vermeintlichen) Verfehlungen oder das Fehlverhalten anderer, sondern die eigenen Gefühle und Bedürfnisse thematisiert werden.

Denn wir können nicht „nicht fühlen“, egal was wir tun. Und unter jedem Gefühl „sitzt“ ein Bedürfnis, das wir haben. Auf genau diese Ebene führt uns die GFK.

Dies ist anfangs nicht immer leicht, weil wir es oft über Jahrzehnte nicht gelernt haben, unsere Bedürfnisse wahr zu nehmen, geschweige denn zu formulieren!

Doch die GFK mit ihrer ganz besonderen Art zu kommunizieren, bietet ein gutes Gerüst dafür. Man kann es üben und lernen.

Auf den ersten Blick wirkt dieses Gerüst mit exakt 4 Schritten etwas formal und schwierig, doch mit etwas Übung lässt es sich sehr schnell in den Alltag integrieren.

Hier sind die 4 Schritte:

- 1. Objektive Beschreibung einer konkreten Handlung oder eines Sachverhaltes, den man beobachtet hat.**
- 2. Ich Botschaft meines Gefühls, das diese Handlung / dieser Sachverhalt bei mir auslöst**
- 3. Formulierung meiner Bedürfnisse, die ich habe, was ich mir wünsche und brauche**
- 4. Meine Bitte an den anderen: eine konkrete Handlung.
(Auch eine Nicht-Erfüllung dieser Bitte ist dabei in Ordnung)**

Wenn es gelingt, dass dabei erst der eine, dann der andere in Ruhe diese 4 Schritte ausformuliert, entwickelt sich wie von alleine ein tieferes Verständnis füreinander.

Denn auf der Bedürfnis-Ebene gibt es kein „richtig“ und kein „falsch“. Im Gegenteil. Wenn beide Personen ihre Gefühle & Bedürfnisse & Bitten formuliert haben, finden sie sich plötzlich gemeinsam „auf der Mitte der Brücke“, auf der ganz neue Lösungsmöglichkeiten und -wege in den Blick kommen!

Mit der Anwendung dieser 4 GFK Schritte lässt es sich oft wesentlich effizienter und zielführender kommunizieren! Ob in privaten Partnerschaften, oder im gesamten beruflichen Leben: Eine gute, positive Gesprächsführung mit viel Empathie ist oft der Schlüssel für den Erfolg und langfristig gelingenden Beziehungen, ganz gleich ob Mitarbeiter, Kollegen, Kunden oder Chefs.

Es ist aber nicht die Anwendung der Methode alleine: Erst eine innere Haltung aus Achtsamkeit, Respekt und Einfühlungsvermögen sorgt für eine empathische und gleichzeitig klare Kommunikation. Und ein gutes und vertrauensvolles Arbeits-Klima.