

Einige einführende Aspekte zur Kommunikation

Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg (GfK)

Sehr kurzer Umriss!

Die GfK spricht u.a. von Wolfssprache und Giraffensprache. Die Wolfssprache ist auf Angriff aus (Merkmal u.a. Du-Botschaften: „Du hast...“ „immer machst Du...“. Die Giraffensprache ist auf Verständigung aus (Merkmal u.a. Ich-Botschaften: „Mir ist wichtig...“ „Ich bitte um...“)

Das ist ein hilfreiches Werkzeug insbesondere bei privaten Konflikten.

Aber:

- der Gebrauch ist für Nichtkundige zuweilen eher verwirrend, insbesondere, wenn jemand die GfK schematisch und entsprechend unauthentisch anwendet
- die GfK kann entschärfend wirken (der, der nicht Wolf sein will, merkt auf und wird weicher) – sie kann aber dem Gegenüber stattdessen auch vermitteln „Ich Giraffe, Du Wolf = Ich unterwerfe mich Dir“
- es wäre wünschenswert, wenn alle die Giraffensprache sprächen. Da wollen wir hin. Noch aber sprechen Wölfe die Wolfssprache und verstehen die Giraffensprache nicht. Wenn ich also mit einem Wolf rede, sollte ich auch die Wolfssprache sprechen können und bei Bedarf anwenden. Nicht, um das Gegenüber anzugreifen. Sondern um ein Gespräch in gleicher Sprache führen zu können

Beziehungsebene und Sachebene

... sind zwei Ebenen („Ohren“) aus dem 4-Ohren-Modell von Schulz von Thun (die zwei weiten sind „Aufforderung“ und „Selbstkundgabe“).

Einfache Konstellation

Beide sind auf der Beziehungsebene: „Ich mag Dich.“ „Ich mag Dich auch.“

Beide sind auf der Sachebene: „Das ist ein Fehler.“ „Stimmt. Korrigiere ich.“

Brenzlige Konstellation

Einer ist (und spricht) auf der Sachebene, der andere ist (und hört) auf der Beziehungsebene: „Das ist ein Fehler“ „Warum kritisierst du mich ständig? Das ist gemein.“

Einer ist (und spricht) auf der Beziehungsebene, der andere ist (und hört/antwortet) auf der Sachebene: „Sehen wir uns morgen wieder?“ „Nein.“

Komplexe Konstellation

Einer will auf der Sachebene etwas verdeutlichen, bleibt aber bei der nonverbalen Kommunikation (s.u.) bewusst auf der Beziehungsebene: „Das geht so nicht!“ und anschließendes Lachen

oder

Einer will auf der Beziehungsebene etwas verdeutlichen, tut dies aber über die Sachebene „Ich habe für unsere Beziehung wegen der hohen beruflichen Belastung keine Zeit mehr.“

Beides ist für das Gegenüber kaum zu entwirren und führt zu einem Gefühl von Wahrnehmungsstörung („Was stimmt denn nun?“),.

Wer insbesondere um diese beiden Ebenen weiß, kann dadurch den Wechsel begleiten. Wenn ich vorhabe, jemanden zu kritisieren, kann ich ihn vorwarnen, dass es jetzt auf die Sachebene geht („Ich sage Dir jetzt etwas, was Dich vielleicht ärgert – aber es ist mir wichtig, das mal anzusprechen“). Ebenso ist es möglich, wenn man auf der Sachebene etwas gesagt hat, was offensichtlich beim Gegenüber auf der Beziehungsebene ankommt, dies anzusprechen („Ich habe den Eindruck, Du bist jetzt verletzt. Das wollte ich nicht! Es ging mir wirklich nur um den Sachverhalt.“)

Kongruenz

Von einer Botschaft kommen ca. 10% bewusst (verbaler Gehalt) und ca. 90% unbewusst (nonverbaler Gehalt) beim Gegenüber an (vgl. z.B. <https://www.vertriebslexikon.de/nonverbale-kommunikation.html>)

Wenn das Gegenüber sagt „Ich will das nicht“ und mich dabei anlächelt, kommt bei mir das „Ok“ an und bleibt auch im Nachhinein so in Erinnerung.

Wenn das Gegenüber sagt „Doch, klar mag ich Dich“ und dabei den Körper zurücklehnt und die Augen starr sind, kommt bei mir ein „Ich habe etwas gegen Dich“ an und bleibt auch im Nachhinein so in Erinnerung.

Für meine Botschaft und für das Verständnis des Gegenübers ist daher eine Kongruenz von verbaler und nonverbaler Kommunikation hilfreich:

- „STOP“ + laute Stimme + abwehrende Geste (Statt leise Stimme und schlaffe Körpersprache)
- „Ich mag Dich“ + sanfte Stimme + zugewandter Körper (statt harsche Stimme und zurückgelehnter Körper)
- „Das ist echt nicht in Ordnung“ + neutrales bis strenges Gesicht – bis zum Ende des Kommunikationsabschnittes (statt freundliches Gesicht oder ein Lächeln nach der harten Aussage, die das zuvor Gesagte zurück nimmt)