

- 10 Eine weitere Möglichkeit – allerdings immer noch innerhalb des Schemas «Richtig – Falsch» – bestünde darin, dass der Angegriffene sich ins Zeug legt, um den Angreifer davon zu überzeugen, dass sein Abwehrverhalten angemessen ist. Damit wäre er allerdings schon in die Falle gegangen, da er sich von der Zustimmung des Gegners abhängig macht.
- 11 Ein Beispiel: Ein sexuell übergriffiger Lehrer wirft der betroffenen Schülerin «Verrat an unserer Lernpartnerschaft» vor, nachdem diese eine Freundin ins Vertrauen gezogen hat. Wenn die Schülerin diesen Vorwurf nicht ertragen kann und daraufhin verzweifelt versucht, dem – von ihr geschätzten – Lehrer zu beweisen, dass ihr Verhalten keinen Verrat darstellt, unterstreicht sie eben dadurch nicht nur seine Deutungshoheit im Hinblick auf ihr Verhalten. Sie bekräftigt auch die Gültigkeit des Deutungsmusters «Verschwiegenheit – Verrat» durch dessen Verwendung (und vielleicht noch zusätzlich die vermeintliche Unteilbarkeit der pädagogisch-freundschaftlich-sexuellen Beziehung durch deren stillschweigende Hin-nahme).

Literatur

- Helwig, P. (1967): *Charakterologie*. Freiburg: Herder.
- Schulz von Thun, F. (1981): *Miteinander reden 1*. Reinbek: Rowohlt.
- Schulz von Thun, F. (1989): *Miteinander reden 2*. Reinbek: Rowohlt.
- Spitzer, M. (2002): *Lernen. Gehirnforschung und die Schule des Lebens*. Heidelberg und Berlin: Spektrum.
- Stahl, E. (2007): *Dynamik in Gruppen. Handbuch der Gruppenleitung*. 2. Auflage. Weinheim: Beltz PVU.
- Thomann, C. und Schulz von Thun, F. (2003): *Klärungshilfe 1*. Reinbek: Rowohlt.
- Watzlawick, P., Beavin, J., Jackson, D. (1969): *Menschliche Kommunikation*. 11., unveränderte Auflage 2007. Bern: Hans Huber.
- Watzlawick, P. (1982): *Die Möglichkeit des Andersseins*. Bern: Hans Huber.

Larissa Stierlin Doctor

Kommunikationspsychologie nach Schulz von Thun und Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg – eine gegenseitige Bereicherung?

Einführung

Die Kommunikationspsychologie nach Schulz von Thun und die Gewaltfreie Kommunikation (GFK) nach Rosenberg sind Ansätze zur Förderung konstruktiver Kommunikation, die in viele Bereiche Einzug gehalten haben: in Arbeitswelt und Schule, in den Alltag, ins Coaching, in die Paarberatung, ins Konfliktmanagement und in die Mediation, auch in die Beratung mit Gefängnisinsassen u. a. m. Ziel dieses Aufsatzes ist es, Unterschiede zwischen beiden Ansätzen herauszuarbeiten und idealerweise eine gegenseitige Befruchtung anzustoßen.

Ich selbst arbeite seit langem als Trainerin und Beraterin in einem Netzwerk um Friedemann Schulz von Thun und benutze häufig und gerne seine Modelle. Vor einigen Jahren kam ich mit der Gewaltfreien Kommunikation nach Marshall Rosenberg in Berührung, die mich nachhaltig beeindruckte: vor allem durch die Kraft, die aus dem Erkennen von Bedürfnissen erwachsen kann, aber auch wegen der nach (Herzens-)Verbindung strebenden Haltung dieses Ansatzes.

Sofort beschäftigten mich jedoch Fragen wie: Ist die GFK mit der Schulz-von-Thun'schen-Kommunikationspsychologie kompatibel? Wo gehen die beiden Konzepte zusammen, wo nicht? Die vier Komponenten der GFK haben sich vielerorts bewährt, aber: Soll man immer so sprechen? Was ist mit der

Du-Botschaft in der GFK, hat sie eine Daseinsberechtigung? Wie ist das mit den Bedürfnissen bei Schulz von Thun – werden sie genügend berücksichtigt? Sollte man sie nicht viel mehr im Auge behalten, z. B. bei Klärungshilfeprozessen?

Um diesen und anderen Fragen nachzugehen, habe ich im Sommer 2009 an der Uni Hamburg ein Kolloquium veranstaltet, bei dem es darum ging, die beiden Ansätze miteinander zu verbinden. Friedemann Schulz von Thun und die GFK-Trainerin Gerlinde Fritsch nahmen als Experten für ihren jeweiligen Ansatz daran teil. Es fanden Live-Demonstrationen statt, im Plenum wurde diskutiert.

In diesem Aufsatz werde ich an ein paar Stellen auf Inhalte des Kolloquiums zurückgreifen, zudem auf Korrespondenzen, die ich mit Friedemann Schulz von Thun und Gerlinde Fritsch geführt habe, sowie auf Gespräche mit einem der beiden oder zu dritt. In Bezug auf GFK im beruflichen Kontext kommt auch Norbert Struck, u. a. GFK-Trainer in Unternehmen, zu Wort. Der Aufsatz wird also nicht nur auf meinen eigenen Überlegungen beruhen; weil ich glaube, dass er dadurch reichhaltiger wird. Die nicht publizierten Äußerungen sind in zwei anderen Schriftarten gesetzt, je nachdem, für welchen Ansatz sie stehen.

Beginnen möchte ich damit, die Schulz-von-Thun'sche und Rosenbergs'sche Kommunikationslehre vorzustellen, um für alle Lesenden einen einigermaßen gleichen Wissensstand zu schaffen. Anschließend werde ich beide aufeinander beziehen.

Gemeinsame Wurzeln und unterschiedliche Entstehungsgeschichten

Beide Ansätze haben Wurzeln in der Humanistischen Psychologie. Rosenberg wurde in den 1960er Jahren nachhaltig von seinem Lehrer Carl Rogers geprägt, einem wichtigen Vertreter der

Humanistischen Psychologie, der die Gesprächstherapie (heute «Personenzentrierte Psychotherapie» genannt) begründet hat. Als deren Pionier in Deutschland gilt Reinhard Tausch, dessen Schüler und Mitarbeiter Schulz von Thun in den 1970er Jahren war. Außerdem wurde Schulz von Thun von seiner Lehrerin Ruth Cohn beeinflusst, der Begründerin der «Themenzentrierten Interaktion» (TZI). Zentrale Begriffe der Humanistischen Psychologie stellen leitende Werte in beiden Ansätzen dar, etwa Authentizität, Wertschätzung, Kontakt, Empathie, Bewusstheit, persönliche Entwicklung, Bedeutung der Erfahrung im Hier und Jetzt. Darüber hinaus teilen sie die Annahme, dass Menschen alle Ressourcen zur Problemlösung in sich selber tragen.

Allerdings sind beide Ansätze unterschiedlichen Entstehungskontexten entsprungen: Schulz von Thun ging es als junger Trainer in den 1970er Jahren ursprünglich darum, Menschen bei ihrer beruflichen Kommunikation zu unterstützen. Viele seiner heute bekannten Modelle entstanden auch und nicht zuletzt aus der Arbeit mit Führungskräften. Ihn beschäftigten dabei im Wesentlichen die Fragen «Was ist professionelle Kommunikation?» und «Wie können sich Professionalität und Menschlichkeit verbinden und befruchten?».

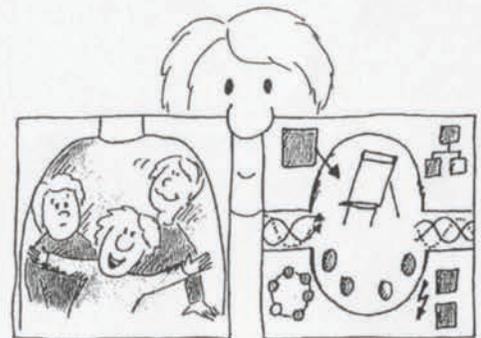
Rosenbergs Ansatz dagegen entstand aus der US-Bürgerrechtsbewegung der frühen 1960er Jahre, in der es um Rassenkonflikte existenzieller Art ging. Anfänglich arbeitete Rosenberg auch mit bis auf den Tod verfeindeten Straßengangs. Seine wichtigsten Fragen waren: «Welche Art von Kommunikation ist förderlich, um Gewalt zu verhindern?» Und: «Wie können Menschen, selbst unter schwierigsten Umständen, mit ihrem einfühlsamen Wesen in Verbindung bleiben?»

So weit zur Entstehungsgeschichte. Nun möchte ich die beiden Ansätze anhand folgender Frage vorstellen: «Was ist gute Kommunikation?»

Schulz von Thun und der Begriff der Stimmigkeit

Für Schulz von Thun orientiert sich gute Kommunikation am übergeordneten Ideal der Stimmigkeit. Da sich dieses auf zwei Aspekte bezieht, ergibt sich für ihn folgende Definition: «Stimmige Kommunikation enthält einen doppelten Auftrag, der mir die Übereinstimmung mit mir selbst und mit dem Gehalt der Situation abverlangt.» (Schulz von Thun, 1998, S. 13)

Willst du ein guter Kommunikator sein ...



... dann schau auch
in dich selbst hinein.

... dann nimm auch
den Systemblick ein.

authentisch,
identitätsgemäß



situations- und
systemgerecht

Stimmigkeit

Abb. 1: Das Ideal einer guten (= stimmigen) Kommunikation in der doppelten Übereinstimmung mit sich selbst und dem (systemisch geprägten) Gehalt der Situation.
(Quelle: Schulz von Thun, 1998, S. 15)

Einerseits sollte das, was ich sage und tue, zu mir und meinem Wesen passen; es sollte authentisch sein. Ja, mehr noch: es sollte identitätsgemäß sein, d.h. ich sollte idealerweise dazu stehen können und es sollte mit dem übereinstimmen, was mich in meiner Person bzw. meiner Existenz ausmacht.

Andererseits sollte das, was ich sage und tue, dem Gehalt der Situation entsprechen, in der ich mich befinde, d.h. meiner Rolle, meinem Gegenüber, unserer Beziehung sowie dem Anlass, Sinn und Zweck der Begegnung. Außerdem sollte es dem systemischen Hintergrund gerecht werden, den es oft noch zu ergründen lohnt, z.B. durch Fragen wie: Wie kommt es, dass ausgerechnet ich eingeladen wurde, um ausgerechnet dieses Thema mit ausgerechnet diesen Teilnehmern zu bearbeiten? Wer hat sich das ausgedacht, wer ist Auftraggeber, wer zahlt eigentlich? Was erwarten die Beteiligten? Wo bestehen Verpflichtungen? Etc.

Im Ergänzungs- und Spannungsverhältnis dieser beiden Pole «Individuum» und «System» bewegt sich Schulz von Thuns Kommunikationsideal der Stimmigkeit. Er selbst führt weiter aus:

Dies gilt für die oberste Abstraktionsebene, es ist das übergreifende Ober-Ideal. Jede konkrete Situation fordert uns aber heraus, das Ideal spezifischer zu bestimmen: Geht es um Ermutigung und Kritik? Geht es um Selbstbehauptung und Verständnis? Geht es um Offenheit und Diskretion? Das heißt: Die anzustrebenden Qualitäten müssen erst noch gemäß der Wahrheit der Situation ermittelt werden. Und: Die Ideale sind stets dialektisch definiert (das Wertequadrat hilft dabei). Diese situationsspezifische dialektische Wertbestimmung gehört zum Wesen(tlichen) meiner Kommunikationslehre dazu.

Wenn wir nun von dem übergreifenden Kommunikationsideal der Stimmigkeit ausgehen und fragen: Wie kommuniziere ich richtig?, muss die Antwort die beiden Aspekte Wahrhaftigkeit

und Situationsentsprechung berücksichtigen. Sie kann und muss für jeden anders ausfallen. Es gibt nicht die einzig richtige Antwort für alle Menschen und in allen Situationen. Jeder und jede von uns hat ganz individuell verschiedene innere Teammitglieder und innere Mannschaftsaufstellungen. Und jede Situation unterscheidet sich in Bezug auf Anlass, Ziel, beteiligte Personen, Rollen etc. Die Gebote einer Situation sind nicht immer absolut objektiv definiert. Selbst ein und dieselbe Situation kann von zwei Menschen anders interpretiert werden, sodass sie mit einem unterschiedlichen Situationsverständnis in den Kontakt gehen.

Es gibt jedoch Fälle, in denen die Gebote der Situation sehr wohl objektiv definiert sind, z. B. durch die hierarchische Position als Chef oder Mitarbeiter. Es kann aber auch durch die Tagesordnung sein, die auf der Einladung steht, oder die Vorgeschichte einer Veranstaltung (siehe die erste Komponente des Situationsmodells nach Schulz von Thun, Schulz von Thun, 1998, S. 279).

Sei die Situation nun mehr oder weniger objektiv definiert: jeder Einzelne von uns ist aufgerufen, immer wieder neu herauszufinden, was für ihn jeweils stimmig ist. Folgendes Beispiel von Schulz von Thun verdeutlicht, welche Herausforderung die Suche nach stimmiger Kommunikation bedeutet. Die Praktikantin eines Personalmanagers ist dabei, wie ihr Chef mit dem Vertriebsleiter heftig aneinander gerät. Nach einer Weile merkt sie, dass der Streit in unguter Weise eskaliert. Sie kann beide Standpunkte gut verstehen und fühlt sich als ausgebildete Konfliktmediatorin aufgerufen, hier hilfreich einzugreifen.

Am liebsten würde sie sagen: «Ich verstehe Sie beide sehr gut und würde gerne zur guten Verständigung beitragen und ein wenig vermitteln, o.k.?» Aber wäre dies eine stimmige Reaktion angesichts dessen, dass sie nur den Status einer Praktikantin hat, noch dazu an den einen der beiden Streitpartner

angebunden ist? Wäre es hilfreich und mutig oder wäre es «daneben»? Wie müsste sie sprechen, dass sie rollenverträglich kommuniziert und dass der Ton stimmt? Sollte sie vielleicht sagen: «Wenn ich Ihnen so zuhöre, merke ich, dass ich zwei Seelen in meiner Brust habe: einerseits würde ich Sie gerne bei der Klärung Ihres Konfliktes unterstützen, denn ich habe eine Konfliktmediationsausbildung. Andererseits bin ich unsicher, ob das aus meiner Rolle als Praktikantin heraus nicht unpassend wäre. Was meinen Sie dazu?»

Die Herausforderung, die im Stimmigkeitskonzept steckt, besteht darin, dass wahrhaftige und situationsgerechte Kommunikation ein vorgefertigtes Idealverhalten (eher) ausschließt. Oder doch nicht? Würde hier (ich greife vor) die GFK eine gute Lösung anbieten? Zum Beispiel so: «Ihr Streit scheint zu eskalieren. Ich fühle mich etwas unbehaglich, dabei zugegen zu sein. Gleichzeitig verspüre ich das Bedürfnis, zu helfen und einzugreifen, denn ich bin dazu ausgebildet. Ich würde gerne wissen, wie Sie dazu stehen.»

Schulz von Thun und seine Kollegen haben in ihren frühen Trainings die Erfahrung gemacht, dass das Einüben eines uniformen Idealverhaltens – damals geprägt von empathischen Aussagen und Ich-Botschaften – dazu führte, dass die Personen unter Umständen nicht mehr ihrem Wesen gemäß kommunizierten, sondern bemüht waren, einen «kommunikativen Sonntagsanzug» anzuziehen, was eher auf eine «Sprechblasen-Kosmetik» hinauslief. Der «Mensch dahinter» wurde vergessen, der Mensch, der z. B. am liebsten mit der Faust auf den Tisch hauen und dem anderen mal so richtig die Meinung sagen würde, anstatt nur in selbstreflexiven Ich-Botschaften zu sprechen und den anderen zu verstehen. Das Ganze war gut gemeint, führte aber zu einer Verhaltensschablone, die innerlich nicht gedeckt war. Es blieb stets eine Diskrepanz zwischen innerem Zumutesein und dem, was nach außen hin geäußert wurde. Das Kon-

zept der Stimmigkeit entstand u. a. auf dem Hintergrund dieser Erfahrungen und nimmt Abschied von jeder Verhaltensschablone.

Woran aber können wir uns halten, um der Herausforderung, die Stimmigkeit bedeutet, zu begegnen? Die Kommunikationspsychologie nach Schulz von Thun enthält verschiedene Modelle:

Kommunikationspsychologische Modelle

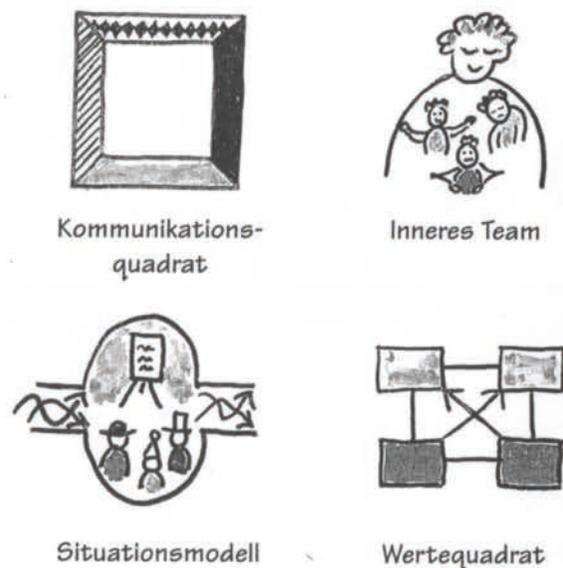


Abb. 2: Modelle der Kommunikationspsychologie nach Schulz von Thun als Werkzeuge auf der Suche nach Stimmigkeit – eine Auswahl: Kommunikationsquadrat, Wertequadrat, Inneres Team, Situationsmodell.

Diese Modelle geben auf oben gestellte Frage: «Wie kommuniziere ich richtig?» keine generelle, normative Antwort. Aus keinem von ihnen lässt sich ein Rezept oder ein Arbeitsplan ableiten, den man nur abarbeiten müsste. Dennoch stellen vor allem das Kommunikationsquadrat, das Wertequadrat, das Inneres Team und das Situationsmodell wertvolle Hilfsmittel und Werkzeuge, Untersuchungs- und Diagnoseinstrumente dar, um in einer konkreten Situation eine individuelle – und stimmige – Antwort zu finden.

Rosenberg und die Orientierung an «lebensbereichernder» Sprache und an Bedürfnissen

Rosenberg geht es um eine empathische Verbindung, bei der in jedem Menschen das zutiefst Menschliche gesehen wird – ohne jegliche Feindbilder oder moralische Urteile. Für ihn kommt es darauf an, mit unserem einfühlsamen Wesen in Kontakt zu bleiben – selbst und gerade unter schwierigsten Bedingungen. Eine solche Verbindung macht es idealerweise möglich, dass die Bedürfnisse aller gewürdigt und erfüllt werden können. Die Freude am einfühlsamen Geben und Nehmen entspricht Rosenberg zufolge unserem natürlichen Wesen und geht mit einer solchen Verbindung einher. Kommunikation ist für ihn gut, wenn sie diese natürliche Freude unterstützt und fördert. Er nennt sie «lebensbereichernde bzw. lebensbejahende Kommunikation» und unterscheidet sie von «lebensentfremdender» Kommunikation, auf die sich gewalttätiges und ausbeuterisches Verhalten gründen kann.

Was versteht Rosenberg nun unter Gewalt in der Kommunikation? Er sagt: «Gewalt entsteht von dem Glauben, dass andere Menschen unsere Schmerzen verursachen und dafür

Strafe verdienen.» (Rosenberg, 2005, S. 168) Eher zu vermeiden sind demnach alle Formen von Kommunikation, die moralische Urteile beinhalten – etwa in den Kategorien von Richtig und Falsch, Gut und Schlecht, Schuldig und Unschuldig. Jegliches moralisch urteilende Denken oder eine Haltung, die herausfinden will, welches Fehlverhalten begangen wurde, gehört für Rosenberg zur lebensentfremdenden Kommunikation. Das kann sowohl andere Personen betreffen – «Sie denkt nur an sich» – als auch (von inneren Wortmeldern ausgesprochen) mich selbst: «Ich bin einfach zu doof.» Im Fokus dieses Denkens steht die Frage nach Schuld, Strafe, Recht bzw. Unrecht haben. Das aber bedeutet nach Rosenberg im Keim Gewalt und kann zu gewalttätigem Verhalten bzw. Kommunikation führen. Nach dem Motto: «Wenn jemand sich falsch verhalten hat, sollte er bekämpft bzw. bestraft werden, zumindest aber sich schuldig fühlen.»

Stattdessen empfiehlt Rosenberg eine Sprache, die an unseren Bedürfnissen orientiert ist. Bedürfnisse sind universell. Wir haben alle die gleichen, z. B. das Bedürfnis nach körperlicher Nahrung, Sicherheit, Verständnis, Autonomie, Kreativität, Wertschätzung, Intimität. Und sie sind allgemein, d. h. sie beziehen sich nicht auf eine bestimmte Person oder auf eine bestimmte Handlung. Sie zu erfüllen ist immer lebensbereichernd und dient unserer Existenz. Wenn wir in Kategorien von Bedürfnissen sprechen, geht es nicht mehr um moralische Werturteile und darum, wer recht hat. Wir befinden uns dann in einem Raum jenseits von Richtig und Falsch – und damit nach Rosenberg in einem Raum jenseits von Gewalt.

Beispielsweise könnten wir sagen: «Wenn ich eine halbe Stunde hier stehe und auf dich warte, ohne etwas von dir zu hören, werde ich sauer! Ich möchte meine Zeit sinnvoll und effizient nutzen, gleichzeitig ist mir Verlässlichkeit in unseren Absprachen wichtig. Deshalb möchte ich dich bitten, mich künftig

so früh wie möglich zu informieren, wenn du merkst, dass du unsere Vereinbarungen nicht einhalten kannst. Ist das o.k. für dich?» Statt: «Wie kannst du mich hier einfach so lange warten lassen? Mensch, bist du unzuverlässig! Mal wieder typisch!»

Um jedoch die Bedürfnisse zu erkennen, empfiehlt Rosenberg, zunächst die Gefühle wahrzunehmen, die in uns lebendig sind. Gefühle und Bedürfnisse hängen untrennbar miteinander zusammen. «Bedürfnisse werden durch Gefühle erkennbar, sichtbar. Darin liegt die Bedeutung von Gefühlen.» (Rosenberg, 2004, S. 17) Gefühle geben uns Auskunft über unsere Bedürfnislage, so wie das Signallämpchen auf dem Armaturenbrett im Auto anzeigt, wann der Tank leer ist. Wenn wir uns einsam fühlen, ist unter Umständen unser Bedürfnis nach Nähe und Kontakt nicht erfüllt. Wenn wir uns ängstlich fühlen, brauchen wir vielleicht Schutz oder körperliche bzw. emotionale Sicherheit. Die Wahrnehmung unseres Gefühls kann dabei helfen herauszufinden, was wir brauchen, und Strategien zu entwickeln, dieses auch zu bekommen.

Selbst «nur» das Erkennen des Bedürfnisses an sich kann schon eine wertvolle, lösende und befreiende Wirkung haben (insbesondere für den Prozess der Selbstklärung) wie Gerlinde Fritsch betont: «... denn durch Kontakt zum zentralen Bedürfnis entsteht ein tiefer Frieden, häufig sogar so etwas wie Dankbarkeit. Selbst wenn das Bedürfnis deutlich unerfüllt ist, stellt sich fast paradoxerweise ein Gefühl von Erfüllung ein, das mit dem Glück der tiefen Verbindung zu sich selbst zu tun hat, mit dem Glück darüber, sich selbst zu «haben» und ganz bei sich zu sein» (Fritsch, 2008, S. 76).

Auch rein körperlich können wir bemerken, wenn wir wirklich in Kontakt mit dem relevanten Bedürfnis sind: eine Spannung löst sich, eine tiefe Entspannung breitet sich aus ... «Der Körper wird still, wenn die Seele gestillt ist – gestillt vom Kontakt zu sich selbst.» (ebd.)

Ein Beispiel: Eine Frau beklagte sich in einem Beratungsgespräch darüber, dass ihre mittlerweile jugendlichen Kinder so vieles in der Wohnung einfach rumliegen ließen. Immer wieder habe sie sie vergeblich darum gebeten, aufzuräumen. Im Haushalt sei sie die Einzige, die überhaupt aufräume. Sie werde dann wütend, hilflos und traurig. Als wir die darunterliegenden Bedürfnisse untersuchten, identifizierte sie zunächst das Bedürfnis nach Ordnung. Bei genauerer Betrachtung fand sie heraus, dass ihr aber auch Unterstützung fehlte. Auf die Frage hin, was denn wäre, wenn ihr Bedürfnis nach Unterstützung erfüllt wäre, wurde deutlich, dass sie dann merken würde, dass sie ihren Kindern überhaupt wichtig ist (Bedürfnis nach Wertschätzung und Beachtung). An dieser Stelle stiegen ihr die Tränen in die Augen, sie wurde still und es gab nichts mehr zu sagen.

Wohlgemerkt: Bedürfnisse sind nicht das Gleiche wie die Strategien, die zu ihrer Erfüllung führen. Wenn wir – um ein leicht verständliches Beispiel zu nehmen – Hunger verspüren, dann gibt es viele Wege, dieses Bedürfnis zu befriedigen: wir können Pizza essen, Schokolade, ein Lammkotelett oder ein Käsebrötchen. Streit gibt es nach Rosenberg auf der Ebene der Strategien, nie auf der Ebene der Bedürfnisse. Deshalb ist es bei Konflikten vielversprechend, von der Strategieebene herunterzufinden auf die Ebene der Bedürfnisse. Für Bedürfnisse gibt es ja letztendlich unzählige Strategien, sie zu erfüllen. Somit kann sich ein größerer Handlungsspielraum eröffnen. Beim Erkennen und Erfüllen von Bedürfnissen spielt generell Empathie eine große Rolle. Einfühlsam sich selbst und anderen gegenüber zu sein erhöht die Chance, dass die Bedürfnisse aller gesehen, gewürdigt und erfüllt werden können – und macht damit eine friedliche Koexistenz wahrscheinlicher.

Ein weiterer wichtiger Aspekt bei Rosenbergs Ansatz ist die Überzeugung, dass niemand anderes schuld daran ist, wie wir fühlen. Andere Personen sind lediglich Auslöser, aber niemals

die Ursache für unsere Gefühle. Die Ursache liegt bei unseren Bedürfnissen und bei unseren Bewertungen. Wir sind immer selber für unsere Gefühle verantwortlich und nicht etwa das Opfer unseres Gegenübers. Daraus resultiert mehr Handlungsspielraum für Veränderung. Denn meine Haltung und mein Verhalten kann ich viel eher ändern als die meines Gegenübers. Ein Beispiel: Wenn ein Ehemann abends zur Tür hereinkommt und seine Frau nicht grüßt, kann die Frau, je nach Bewertung, mit verschiedenen Gefühlen darauf reagieren. Sie kann wütend werden (Ich bin ihm egal!) oder besorgt (Ist was passiert?), sie kann depressiv (Ich genüge ihm nicht.) oder neugierig werden (Was hat er nur?), sie kann sich über seine Art amüsieren (Ulrig, wie verträumt er ist!).

Diese Überzeugung erkennen wir auch in Rosenbergs Unterscheidung zwischen Gefühlen und «Nicht-Gefühlen» bzw. Pseudo-Gefühlen wieder. Pseudo-Gefühle werden häufig für echte Gefühle gehalten, sie stellen aber eher eine Interpretation des Verhaltens anderer dar. Ein Beispiel: «Ich fühle mich ignoriert.» Es kann Tage geben, an denen ich erleichtert darüber bin, dass keiner mich beachtet, weil ich für mich selber sein möchte. An anderen Tagen jedoch kann ich mich verletzt fühlen, weil ich dazugehören möchte. Der obige Satz ist dementsprechend noch keine Aussage darüber, wie ich mich wirklich fühle. Häufig implizieren Pseudo-Gefühle, dass der andere die Ursache für meine Gefühle darstellt. Weitere Beispiele für solche «Nicht-Gefühle»: «Ich fühle mich ausgenutzt, festgenagelt, unter Druck gesetzt, vernachlässigt, provoziert.» Echte Gefühle können z. B. so ausgedrückt werden: «Ich fühle mich ärgerlich, enttäuscht, ängstlich, hilflos, einsam, unzufrieden.»

Rosenberg hat vier Komponenten der GFK entwickelt, die seiner Ansicht nach eine Orientierung hin zu «lebensbereichernder Sprache» darstellen:

1. **Beobachtung:** d. h. beschreiben, was geschehen ist bzw. was geschieht, möglichst ohne Interpretation und Wertung. (Wichtig: Trennung von Beobachtung und Bewertung.)
2. **Gefühl:** d. h. wahrnehmen und benennen, wie ich mich fühle, wenn oben Genanntes geschieht. Dabei unterscheiden zwischen Gefühlen und Pseudo-Gefühlen.
3. **Bedürfnis:** d. h. wahrnehmen und benennen, welches Bedürfnis die Ursache dafür ist, wie ich mich fühle. Was brauche ich?
4. **Bitte:** d. h. formulieren, was ich mir konkret vom anderen wünsche bzw. wie er oder sie mein Leben bereichern könnte. Dabei sollte die Bitte positiv, konkret, machbar und sofort

Eher weg von:
Moralischen Urteilen in
Kategorien von «richtig»
und «falsch»

+	-
gut	böse
richtig	falsch
vn- schuldig	schuldig
...	...

Stattdessen:
Orientierung an
Bedürfnissen



Abb. 3: Die Sprache der GFK

beantwortbar sein sowie keine Forderung darstellen. (Eine Forderung ist daran zu erkennen, dass sie kein «Nein» zulässt bzw. dass ich bei Erhalt eines «Neins» den anderen verurteile oder bestrafe.)

Im Grunde lässt sich nach Rosenberg die GFK sogar zu nur zwei Fragen zusammenfassen:

1. Was ist lebendig in mir/dir?
2. Was würde mein/dein Leben bereichern?

Die Ansätze in Bezug aufeinander

Im Folgenden möchte ich Unterschiede und Gemeinsamkeiten, Unvereinbarkeiten und Bereicherungsmöglichkeiten aufzeigen. Ich lade Sie als Leser also ein, mir auf den Pfaden der Schulz-von-Thun'schen und Rosenberg'schen Kommunikationsschulen, dem Pro und Contra, dem Sowohl-als-auch und einigen Bereicherungsvorschlägen zu folgen. Mir geht es darum, die Bandbreite

1. Beobachtung
2. Gefühl
3. Bedürfnis
4. Bitte



Abb. 4: Die vier Komponenten der GFK

der verschiedenen Perspektiven darzustellen, um im Idealfall bei Ihnen eigene Auseinandersetzungsprozesse anzustoßen.

Das Kommunikationsquadrat und die vier Komponenten der GFK

Zunächst liegt es nahe, die vier Seiten des Kommunikationsquadrates und die vier Komponenten der GFK auf einander zu beziehen. Dies möchte ich mittels folgender Abbildung tun:



Abb. 5: Das Kommunikationsquadrat und die vier Komponenten der GFK

Bis auf die Beziehungsseite entsprechen sich die Aspekte. Die Rosenberg'schen Komponenten stellen explizite Handlungsanweisungen auf drei Seiten des Kommunikationsquadrates dar. Diese halte ich – wenn im jeweiligen Fall stimmig – für eine bereichernde Orientierung und Inspiration bei der Selbstklärung, Gesprächsvorbereitung und -durchführung anhand des Kommunikationsquadrates. Im Detail bedeutet das:

Für die Sachseite: Den «Stein des Anstoßes» benennen, d. h. beobachtbares Verhalten oder Geschehnisse beschreiben, ohne zu werten. Kurz: Beobachtung ohne Bewertung.

Für die Selbstkundgabeseite: Innere Gestimmtheit, ausgelöste Gefühle und die zugrunde liegenden Bedürfnisse benennen.

Für die Appellseite: Eine Bitte mit folgenden Merkmalen formulieren:

- ▶ positiv statt negativ (das was ich möchte und nicht was ich nicht möchte)
- ▶ konkret und handlungsbezogen
- ▶ machbar
- ▶ Erfolg der Bitte sollte jetzt und hier überprüfbar sein.

Auch Schulz von Thun selbst sieht hier einen Punkt, an dem sich beide Ansätze verbinden lassen: Die Rosenberg'sche Verhaltensempfehlung besteht kommunikationsquadratisch gesehen darin, die Konfrontation von der Beziehungsseite wegzuverlagern auf die drei anderen Seiten. Ich würde dies zwar nicht als Generalempehlung ausgeben, halte es aber für einen wertvollen Kompass und ein wichtiges Repertoire, das man können und beherrschen sollte, wenn man Konflikte durchstehen will. Ich selbst habe von «respektvoller Konfrontation» gesprochen (Schulz von Thun, 2007, S. 41–48) und gelange dort, ausgehend vom Kommunikationsquadrat, zu sehr ähnlichen Empfehlungen und Anregungen.

Außerdem sind die vier Komponenten der GFK meiner Mei-

nung nach ein wertvolles Übungsprogramm, welches für ein solches Repertoire sensibilisiert.

Der Aspekt der Stimmigkeit

Zwei Hauptunterschiede zwischen den beiden Ansätzen sehe ich jedoch. Es handelt sich erstens um die unterschiedliche Handhabung und Bewertung der Du-Botschaft (bzw. der Beziehungsseite) und zweitens um den Gegensatz Stimmigkeit versus Kommunikationsraster. Zum Ersteren: Wie oben erwähnt, wird bei den vier Komponenten der GFK die Beziehungsseite im Sinne des Kommunikationsquadrates nicht explizit herangezogen. Stellungnahmen zur Beziehung können in der GFK zwar enthalten sein, es werden jedoch keine konfrontativen Du-Botschaften empfohlen, im Gegenteil. Diese gilt es eher zu vermeiden oder aber als subjektive Bewertung zu markieren (z. B. «Ich finde dich geizig.»). Das macht in der «Philosophie» der GFK Sinn, geht es ihr doch darum, statische Zuschreibungen und jegliches moralische Urteilen zu vermeiden, weil es nach Rosenberg den Keim von Gewalt enthält. Außerdem sieht die GFK es so: wenn ich Du-Botschaften sende, maße ich mir an, über den anderen zu urteilen. Damit stelle ich mich über ihn, was einer wertschätzenden Haltung auf gleicher Augenhöhe widerspricht.

Nun frage ich mich jedoch: Ist die GFK denn immer, für jeden Menschen, für jede Situation, für jeden Konflikt stimmig? Rosenberg stellt mit seinen vier Komponenten ein klares Kommunikationsraster bereit. Er empfiehlt im Kern generell eine klare Fokussierung auf die (Gefühle und) Bedürfnisse, was sich auch in einer Haltung ausdrücken kann, unabhängig von Worten. Schulz von Thun dagegen schlägt das Konzept der Stimmigkeit als Ideal und als Suchraster vor. Er möchte jede Verhaltensempfehlung daran ausrichten.

Ich denke, das Vorgehen der GFK ist dann stimmig, wenn Menschen im Konflikt miteinander stehen und ihre Beziehung gewissermaßen auf dünnem Eis gebaut ist. Weist eine Beziehung keine hinreichende Tragfähigkeit auf und droht sie durch jeden Vorwurf einzustürzen, dann wäre die konfrontative Du-Botschaft gänzlich fehl am Platz. Die Kommunikation muss entsprechend den vier Komponenten der GFK auf andere Ebenen verlagert werden. Aber auch bei Konflikten auf «dickem Eis» kann das GFK-Vorgehen sicher eine wertvolle «Option» darstellen, wie Schulz von Thun das nennen würde.

Viele Menschen (miss)verstehen die GFK jedoch dahingehend, dass die vier Elemente in jedem Konfliktfall sofort und immer angewendet werden sollen. (Eigentlich ist das von Rosenberg nicht ganz so intendiert, siehe weiter unten.) Hier besteht die Gefahr, dass Authentizität, Kreativität und situative Stimmigkeit zugunsten einer gut gemeinten Verhaltensschablone leiden. Die GFK würde nur rezeptologisch und nicht in ihrem Sinn und Geist angewendet. GFK zu sprechen heißt noch lange nicht, dass meine Worte von meiner inneren Haltung gedeckt sind. Ich kann beispielsweise die Gefühle und Bedürfnisse meines Gegenübers aus einer Haltung heraus benennen, die z. B. sagen will: «Hören Sie mal endlich auf sich zu beschweren!» Dann hätten wir den Wolf im Giraffenpelz.

Es ist der gleiche Zweifel, den Schulz von Thun damals an der Einübung von Verhaltensschablonen hatte, der sich hier wieder aufdrängt. Dennoch liegen seine Kommunikationspsychologie und die GFK gar nicht so weit auseinander, jedenfalls wenn man bei Gerlinde Fritsch nachliest. Sie beschreibt, was die GFK jenseits der «richtigen» Worte wirklich ausmacht:

«GFK ist nicht die Anwendung von bestimmten Worten (und die Vermeidung anderer Worte), und GFK zu sprechen macht die Welt nicht ärmer an Gewalt. GFK hat nicht eine Sprachveränderung, sondern eine bestimmte innere Haltung

zum Ziel: eine tiefe wertschätzende Verbindung zu mir selbst und zu anderen herzustellen, urteilsfrei präsent zu sein. Die vier bekannten GFK-Elemente aber kann man formal korrekt sprechen, ohne auch nur ein Stück dem eigenen Herzen oder dem des anderen näher zu kommen. Ohne echte Beteiligung des Herzens jedoch ist GFK nicht möglich.» (Fritsch, 2009, S. 20)

Es sei hier erwähnt, dass Fritsch authentische Konfrontation, auch abwertender Art, lieber ist als eine formal korrekte GFK, die keine innere Entsprechung hat. Rosenberg selbst betont, es sei wichtig, «... im Gedächtnis zu behalten, dass die GFK nicht auf einer feststehenden Formel beruht, sondern sich unterschiedlichen Situationen ebenso anpasst wie persönlichen und kulturellen Gegebenheiten. ... Das Wesentliche der GFK findet sich in unserem Bewusstsein über die vier Komponenten wieder und nicht in den tatsächlichen Worten, die gewechselt werden.» (Rosenberg, 2005, S. 26)

Manchmal ist eine echte Beteiligung des Herzens vielleicht erst über einen handfesten Streit möglich. Das meint zumindest Schulz von Thun. Für ihn würde es bedeuten, vorübergehend sogar eine GFK-nahe empathische Haltung aufzugeben. Er verdeutlicht das am Beispiel eines Ehekonflikts: Sie sehnt sich nach Kontakt und Nähe zu ihrem Mann. Er dagegen braucht Raum und Ruhe. Ihr Vorwurf lautet: «Nie hast du Zeit für mich!» Er erwidert: «Du rückst mir immer so auf die Pelle!» Wenn der Mann nun GFK in der «Schnellfassung» anwenden würde, könnte es in etwa so klingen: «Wenn du mich an drei Abenden in der Woche mit dem Satz: «Nie hast du Zeit für mich!» begrüßt, werde ich ärgerlich, weil mir Raum und Freiwilligkeit wichtig sind. Ich möchte eine halbe Stunde für mich sein. Ist das in Ordnung für dich?»

Schulz von Thun analysiert den Fall folgendermaßen: Was immer in dem Mann vorgehen mag, jedenfalls ist ihm das Bedürfnis seiner Frau nach Kontakt und Nähe im Augenblick zuwider. Und nach

seinem derzeitigen Bewusstseinsstand ist dafür nicht sein innerer Zustand ausschlaggebend (das zu entdecken könnte und sollte einer späteren Selbstklärung vorbehalten sein), sondern die Eigenart seiner Frau: ihre Art, Nähe einzufordern ist ihm anstößig. Und wenn ich die Eigenart meines Gegenübers (die mir vielleicht schon seit längerem «anstößig» ist) thematisieren möchte, da es meinem inneren Fokus entspricht, dann kann eine konfrontierende Du-Botschaft, die so recht aus dem Herzen kommt und nicht nur Fakten zusammenträgt, für den Moment durchaus stimmig sein und in seiner Konfrontation einen fruchtbaren Streit ermöglichen, der vielleicht schon überfällig ist. Das «Du ...» legt den Finger auf die Wunde dort, wo der Mann sie (derzeit) sieht. Ich würde ihn dafür nicht tadeln und von ihm gleich eine Selbstreflexion verlangen, zumal eine solche nicht passen würde zu seiner aktuellen Kontaktabneigung.

Fritsch sieht das aus GFK-Perspektive etwas anders: *Ich finde die GFK-Aussage des Mannes hier nicht gelungen. Er wählt eine Sachbitte, nämlich eine halbe Stunde für sich sein, anstelle einer Beziehungsbitte, die hier angebracht wäre, weil es sich um einen Beziehungskonflikt handelt. Ich würde bei diesem Beispiel Folgendes unter GFK verstehen. Zunächst wäre der «Giraffenschrei» (Bedürfnisschrei ohne Anklage) angesagt: «Ich bin völlig fertig! Auf dem Job ist die Hölle los, die Überstunden, der Druck! Ich habe Angst, meinen Arbeitsplatz zu verlieren. Und dann komme ich nach Hause und du möchtest auch etwas von mir. Mir ist das alles zu viel! Ich brauche erst mal Raum und Ruhe für mich!»*

Und später, wenn der Mann sich etwas beruhigt hat und sich selbst (gewaltfrei) geklärt hat, könnte er in etwa sagen: «Ich bin so unglücklich, wenn ich mein Bedürfnis nach Ruhe und Für-mich-sein wahrnehme. Und was dich angeht: Im Grunde möchte ich einfach erst mal selber spüren können, dass ich mich wieder zu dir hingezogen fühle. Das fällt mir aber schwer, weil du meistens die Erste bist, die den Wunsch nach Nähe äußert. Ich bin auch

ganz unglücklich, wenn ich sehe, wie unglücklich du mit dieser Situation bist und wie du Nähe und Verbindung brauchst. Im Moment habe ich gerade keine Ahnung, wie wir das lösen können. Wie geht es dir denn damit?» Meiner Meinung nach wäre es für den Konflikt in diesem Beispiel nicht dienlich, wenn es zu dem Satz käme: «Du rückst mir auf die Pelle!»

Um zur Ausgangsfrage zurückzukommen: Die Frage wäre nicht nur, ob die GFK für jeden Konflikt stimmig ist, sondern auch, ob sie für jede Persönlichkeit das Richtige ist. Hierzu wiederum Schulz von Thun:

Die konfrontierende und zugleich abwertende Du-Botschaft ist für Menschen, die mit einer solchen abwertenden Haltung aggressiv durchs Leben laufen, ganz gewiss problematisch und überwindenswert. Sie verwandeln unerfüllte Bedürfnisse (oft unbewusst) in Entwertungen ihres Gegenübers – hier ist das Vier-Komponenten-Curriculum der GFK ein wahrer Segen. Hingegen gibt es auch Menschen, die intrapunitiv veranlagt sind und/oder immer lieb und voller Verständnis sein wollen. Für sie kann ein wenig Bissigkeit und Polemik ein Segen sein, ein wenig von der Fähigkeit, jemandem die Leviten zu lesen und vom Leder zu ziehen. Die angreifende Du-Botschaft kann dafür ein stimmiges Ausdrucksmittel sein, z. B. mit dem Ausspruch «Du rückst mir auf die Pelle!»

Generell zur Frage, inwiefern Kritik und Konfrontation im Konflikt dienlich sind, meint Schulz von Thun:

Wer gegenüber einem anderen einen Vorwurf oder eine Kritik im Herzen trägt, kann durchaus mit einer kritischen Du-Botschaft beginnen und muss aus der Wertung, die er hineinlegt, keinen Hehl machen. Darin kann auch das Zutrauen stecken, dass der andere Kritik und Polemik, Spott und Anklage «vertragen» kann, ohne gleich an seinem personalen Wert zu zweifeln. Die pauschale Gleichsetzung solcher Kommunikationsformen mit «Gewalt» enthielte aus meiner Sicht die Gefahr, den Formenreichtum kreativer Kommunikation moralisierend einzudämmen. GFK setzt sehr generell auf vorbeugende Deeskalation,

zuweilen aber trägt eine anfängliche Eskalation durchaus dazu bei, dass ein anstehender Konflikt ausgetragen werden kann.

Rosenberg selbst befürwortet für bestimmte Situationen Abweichungen von der klassischen GFK: «Ich muss nicht unbedingt von Gefühlen und Bedürfnissen sprechen, ich wähle das Vokabular, das am besten funktioniert, denn es geht nicht um Worte, es geht um die Verbindung.» (Rosenberg, 2004, S. 54) Beispielsweise ist überliefert, dass er schon mal in der Arbeit mit Gefängnisinsassen gesagt hat: «Halt die Klappe!»

Und auch bei bestimmten Menschen besteht er nicht strikt auf der Einhaltung seines Schemas: «Also, wenn eine Person wirklich ihr ganzes Leben lang ihre Wut unterdrückt hat und davon überzeugt ist, dass Wut böse ist und dass man immer nett sein muss und feststellt, dass es befreiend ist und sich gut anfühlt, diese Wut mal so richtig rauszulassen, dann bin ich der Letzte, der ihr das ausredet. Aber ich bin sicher, dass es sich noch viel besser anfühlen würde, wenn diese Person lernt, die Bedürfnisse hinter der Wut auszudrücken.» (Rosenberg, 2004, S. 24)

Zudem beschreibt Rosenberg bei der Entwicklung von der sogenannten emotionalen Sklaverei zur emotionalen Befreiung ein Stadium, in dem er es durchaus begrüßenswert findet, konfrontative Du-Botschaften bzw. abwertende Bemerkungen auszudrücken. Wenn jemandem bewusst wird, dass er nicht (allein) für die Gefühle anderer verantwortlich ist, und er Abschied nimmt von dem Glaubenssatz: «Es liegt an mir, dich glücklich zu machen» – was zu großem Frust führen kann –, dann ist das für Rosenberg ein Fortschritt. Er drückt sich darin aus, dass die Person lernt, ihre Bedürfnisse auszusprechen, und das Risiko eingeht, sich mit der Unzufriedenheit anderer Personen auseinandersetzen zu müssen. Ein Beispiel: Rosenbergs zunächst eher «brave» Tochter reagierte auf die Anweisung ihres Schuldirektors, sich ordentlich zu kleiden und keine Latzhose an-

zuziehen, mit der Bemerkung: «Scheiß drauf!» Das sogenannte rebellische Stadium ist aber nach Rosenberg nicht das letzte in der Entwicklung hin zu emotionaler Befreiung. Das Ziel besteht schließlich darin, neben den eigenen auch die Bedürfnisse der anderen im Blick zu haben (interessierte Leser seien verwiesen auf: Rosenberg, 2005, S. 78).

Rosenberg sagte einmal in einem Workshop, es gehe nicht darum, immer GFK zu sprechen. Wir könnten uns vielmehr immer wieder neu entscheiden, es zu tun, wenn es uns sinnvoll erschiene. In dieser Äußerung wird aus der Norm die Option, von der Schulz von Thun spricht.

Ich möchte noch auf weitere Aspekte eingehen, die Du-Botschaften in der Kommunikation stimmig erscheinen lassen, und dadurch der generellen Empfehlung Rosenbergs widersprechen. So können sie im Alltag – mit Humor vermittelt – der Kommunikation manchmal die rechte Würze verleihen: «Na, bist du mal wieder unser alter Schwarzseher!»

Weiterhin kann ein als Du-Botschaft verpacktes Feedback sehr konstruktiv sein. Ich hatte in meiner ersten Ausbildung einmal einen ungarischen Akrobatiklehrer, der mir nach einem Monat Probezeit an der Theaterschule sagte: «Bist du schwer, faul und undynamisch!» Ich war geknickt und erschüttert, aber von diesem Tag an höchst motiviert und engagiert. Irgendwo spürte ich, mein Lehrer meinte es eigentlich gut mit mir und glaubte an mich. Im Grunde hatten wir einen warmen, wertschätzenden Kontakt. Ich weiß nicht, ob es die gleiche Wirkung gehabt hätte, wenn er gesagt hätte: «Wenn ich sehe, wie du im Unterricht mitmachst, dann werde ich traurig, weil ich das Bedürfnis nach Wirksamkeit habe. Wärst du bereit mir zu zeigen, dass du mehr kannst, indem du nächste Stunde drei Räder hintereinander schlägst statt einem?»

Hier wird zudem deutlich, dass Du-Botschaften oft eindrücklich sind (vielleicht eindrücklicher als reine Selbstkund-

gaben), was eine große Wirkung haben kann. Auch lässt sich im Beispiel der Boden erkennen, auf dem nach Schulz von Thun eine gute Du-Botschaft gedeiht, nämlich *Anteilnahme* (in der Haltung des Lehrers) und *Scharfblick* (in seinen Worten) (Schulz von Thun, 2007, S. 38).

Fritsch sagt zu Du-Botschaften: *Konfrontative Äußerungen sind in Ordnung und für mich im Einklang mit der GFK, wenn der andere weiß und spürt, dass ich «für» ihn bin. Ein Beispiel: Ich habe einem Patienten neulich gesagt: «Sie sind unheimlich zickig! So wird das nichts mit Ihnen auf der Arbeit, wenn Sie so kommunizieren. Da müssen wir unbedingt dran arbeiten.» Er schaute mich interessiert und zustimmend an, und seine Augen leuchteten dabei. Er stimmte mir amüsiert zu. Unsere Beziehung ist sehr, sehr gut!*

Ich fasse zusammen: Neben den Gemeinsamkeiten besteht meiner Meinung nach doch auch ein Unterschied zwischen den Ansätzen. Beide Ansätze befürworten im gegebenen Fall unter bestimmten Bedingungen Konfrontation – die GFK aber *eher* auf eine Weise, die möglichst wenig als abwertend verstanden werden kann, z. B. indem man den anderen mit den eigenen Bedürfnissen konfrontiert. Schulz von Thun dagegen kann auch einer konfrontativen Du-Botschaft etwas abgewinnen. Zum einen, wenn es zunächst einmal um Eskalation und nicht gleich um Deeskalation geht, und zum anderen, wenn sie gepaart ist mit Akzeptanz, die zeitlich versetzt artikuliert werden kann (wenn nach dem Ausbruch die versöhnlichere Metakommunikation folgt), oder auf dem Boden einer wertschätzenden Beziehung. Auch ermutigt er Menschen, die sich allzu friedlich und höflich benehmen, zu dieser Verhaltensoption. Dies entspricht der Dialektik, die im Wertequadrat von Akzeptanz und Konfrontation deutlich wird.

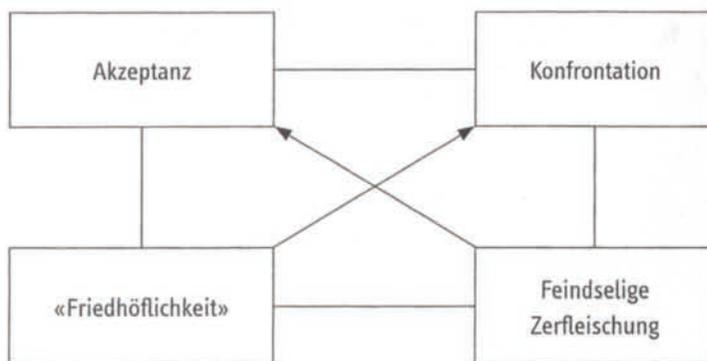


Abb. 6: Wertequadrat von Akzeptanz und Konfrontation

Schließlich möchte ich eine letzte Indikation für die Du-Botschaft erwähnen. Sie ergibt sich nach Schulz von Thun aus Rollenkontext: Es gibt «zwischenmenschliche Kontakte, die nicht (oder nicht vorrangig) zur Kundgabe der eigenen Innenwelt herausfordern. Dies ist besonders der Fall, wenn ich in Ausübung meiner Rolle das Verhalten, das Aussehen, den Zustand meines Gegenübers zu diagnostizieren, zu kommentieren, zu korrigieren habe.» (Schulz von Thun, 2007, S. 40) Hier lässt sich das Beispiel von meinem Akrobatiklehrer wieder gut heranziehen.

Stimmigkeit in der GFK

Nun möchte ich gegenseitige Befruchtungsvorschläge machen, einmal von der Kommunikationspsychologie für die GFK und anschließend umgekehrt. Zunächst möchte ich vorschlagen, den Ansatz der GFK dem übergeordneten Ideal der Stimmigkeit zu unterstellen. Das ist für die GFK kein ganz neuer Gedanke, wie hoffentlich aus den obigen Ausführungen und den Zitaten von Rosenberg und Fritsch deutlich geworden ist. Und dennoch meine ich, dass es sich lohnt, ihn explizit heranzuziehen. Denn

das Konzept der Stimmigkeit eignet sich als übergeordnete Leitorientierung für die immer wieder gestellte Frage: «Was soll ich sagen und wie?» Im Gegensatz zu einem eher normativen Kommunikationsstil – ein Vorgehen gemäß den vier Komponenten der GFK, zumindest aber mit einer empathischen Haltung – schlage ich für die GFK einen stimmigen Kommunikationsstil vor, der meine Rolle, mein Gegenüber, mein Wesen, unsere Beziehung und überhaupt den Sinn und Zweck der Begegnung berücksichtigt.

Schulz von Thun ist skeptisch: Das würde aber auch bedeuten, die «bereinigte» Beziehungsseite im Kommunikationsquadrat wieder mit Substanz zu füllen, durchaus auch mit expliziten Du-Botschaften, sofern situations- und rollenangemessen. Aber wäre das noch GFK?

Fritsch hingegen stimmt unter bestimmten Voraussetzungen zu: *Wenn die Beziehung die Du-Botschaft trägt und erträgt und wenn die Du-Botschaft als meine subjektive Bewertung markiert wird, z. B. «Ich fand dich richtig feige.» – dann ja!*

Bedürfnisse in der Kommunikationspsychologie

Eine weitere Möglichkeit der gegenseitigen Befruchtung sehe ich darin, bei der kommunikationspsychologischen Arbeit, die sich am Kommunikationsquadrat orientiert, auf der Selbstkundgabeseite den Bedürfnisaspekt stärker zu berücksichtigen. Dieser Aspekt war schon immer in der Selbstkundgabeseite enthalten, wurde aber meiner Ansicht nach bislang in seiner Bedeutung noch nicht genug betont und daher in seiner Kraft noch nicht voll ausgeschöpft.

Das würde bedeuten, sich auf der Selbstkundgabeseite nicht nur auf die innere Gestimmtheit und die Gefühle zu konzentrieren, sondern bewusst auch einen Blick auf die darunterliegenden Bedürfnisse zu werfen, sie zu verbalisieren bzw. zumindest um sie zu wissen. Diese stärkere Fokussierung auf die Bedürf-

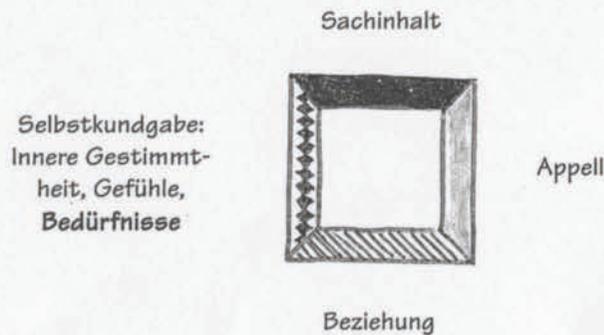


Abb. 7: Der Bedürfnisaspekt in der Selbstkundgabe

nisse kann meiner Meinung nach weitreichende Implikationen für die Arbeit von Beratern und Trainern in verschiedenen Bereichen haben:

1. (Besonders) bei der *Selbstklärung*: bei aller Art von schwieriger Kommunikation, (z. B. bei der Gesprächsvorbereitung) und bei allen möglichen Formen gefühlten Unwohlseins (z. B. beim Prozess der Selbstempathie nach Fritsch und auch bei der Arbeit mit dem Inneren Team, wobei die Bedürfniserfassung sowieso unbedingt schon enthalten ist und in jeder Erhebung eine Rolle spielen sollte).
2. Bei der *Gesprächsführung*: Sowohl beim Äußern von Ich-Botschaften – die um den Bedürfnisaspekt ergänzt werden – als auch beim (aktiven) Zuhören mit dem Selbstkundgabe-Ohr – wiederum ergänzt um den Bedürfnisaspekt – und insbesondere beim Übersetzen von Du-Botschaften in «Bedürfnis-Botschaften».
3. Bei der *Klärungshilfe*: als Übersetzungshilfe von Du-Botschaften in «Bedürfnis-Botschaften», bei der Anwendung des Teufelskreis-Modells und beim Doppeln.

Wenn es also darum geht, auf die Selbstkundgabeseite einzugehen und diese näher zu erforschen, kann es deutlich weiterhelfen, nicht bei den Gefühlen «stehen zu bleiben», sondern weiter vorzudringen zu den auslösenden Bedürfnissen. «Gefühle sind die Kinder und Kindeskinde der Bedürfnisse», sagte (selbst) Schulz von Thun einmal prägnant. Ein Beispiel aus meinem Alltag: Vor einiger Zeit wollte meine kleine Tochter abends im Bett, dass ich ihr «acht oder zehn» Gute-Nacht-Lieder vorsinge. Ich reagierte sofort gereizt und wollte schon meinem Ärger Ausdruck verleihen: «Was du alles von mir willst!» Ich bemühte mich jedoch, kurz zu überlegen, was denn wohl ihr Bedürfnis hinter dieser Forderung sein könnte. Ich fragte sie: «Möchtest du, dass ich eine Weile bei dir bleibe und du nicht allein bist?» Sie nickte. In dem Moment begriff ich, worum es ihr eigentlich ging, und war auch nicht mehr sauer. Ich sang ihr zwei Lieder und lag noch eine Weile bei ihr und konnte die Nähe zu meiner Tochter genießen. Kommunikationspsychologisch gesehen habe ich mit dem Selbstkundgabe-Ohr gehört – mit besonderer Fokussierung auf den Bedürfnisaspekt.

Doch nicht nur in schwierigen Situationen kann die Sensibilisierung für Bedürfnisse eine Bereicherung sein. Auch wenn ich jemandem gegenüber Wertschätzung, Anerkennung oder Dank ausdrücken will, kann mir die GFK zu einer differenzierteren Aussage bzw. Wahrnehmung verhelfen. «Du bist ein einfühlsamer Mensch» ließe sich ersetzen oder ergänzen mit: «Wenn du mir einfühlsam zuhörst, beruhigt sich etwas in mir, weil ich dadurch Verständnis bekomme, was mir guttut.» «Sie haben ein tolles Seminar geleitet!» könnte auch so klingen: «Sie haben im Seminar einige Aspekte angesprochen, die in mir Erleichterung und Freude ausgelöst haben, weil ich die Orientierung bekommen habe, wonach ich lange gesucht habe.»

Bekanntlich hat jede Äußerung kommunikationspsychologisch gesehen vier Botschaften. In den Beispielen wurde die

Du-Botschaft explizit ersetzt bzw. ergänzt durch die Nennung des Anlasses und durch die Ich-Botschaft, die ihrerseits aus Gefühl und (erfülltem) Bedürfnis bestand.

Eigenverantwortung und «Nicht-Gefühle»

In Bezug auf die Eigenverantwortung möchte ich vor allem die Bandbreite der kontroversen Perspektiven zwischen den beiden Ansätzen aufzeigen. Eine Grundüberzeugung der GFK lautet ja, dass nur wir allein verantwortlich sind für unsere Gefühle und nicht unser Gegenüber. Verursacht werden sie entweder durch unsere Bewertungen (die ein entfremdeter Ausdruck unserer Bedürfnisse sind) oder unsere Bedürfnisse. Dies impliziert natürlich eine ungeheure Freiheit und einen Handlungsspielraum. Wir sind nicht Opfer unseres Gegenübers und dem anderen nicht ausgeliefert. Meine Haltung und mein Verhalten kann ich viel eher ändern als die meines Gegenübers. Um genauer zu sein: In der GFK geht es nicht darum, den anderen freizusprechen oder zu entschuldigen, aber es geht auch nicht darum, Schuldige oder in diesem Sinne Verantwortliche zu finden. Rosenberg schaut da immer auf Menschen, die menschlich geblieben sind, obwohl ihnen Furchtbares angetan wurde, wie Etty Hillesum oder Victor Frankl (und viele andere) in den KZs. Natürlich ist ein Täter für seine Handlungen verantwortlich. Das Opfer oder der/die Traumatisierte ist aber bewusst oder unbewusst verantwortlich für seine eigenen Gefühle und vor allem dafür, was es daraus macht. Es hat also immer die Möglichkeit zu entscheiden, wie es auf den anderen reagiert.

Schulz von Thun sieht diesen Punkt kritisch: Ja, das ist ein großes Credo bei GFK! Und aus meiner Sicht genau die halbe Wahrheit! Klar, wenn du mir Geld klaust, muss ich nicht bestürzt und zornig sein, ich könnte auch amüsiert oder erleichtert reagieren. Die allerletzte «Verantwortung» liegt bei mir, in meinem System. Die andere Hälfte

der Wahrheit: An dem, was in mir vorgeht, hast du, wenn ich innerlich auf dich und dein Verhalten reagiere, auch einen ordentlichen Anteil! Das wollen wir bei aller Betonung der Selbstverantwortlichkeit nicht vergessen! Und ich muss nicht besonders extrapunitiv veranlagt sein, um es so auch zu fühlen: Du Schuft, was hast du mir angetan! (Wie ich mit dem Dieb spreche, steht auf einem anderen Blatt: siehe Stimmgigkeit, Wahrheit der Situation). Wenn GFK den Ehrgeiz hat, diesen Impuls («Du Schuft, was hast du mir angetan!») durch eine eigen-therapeutische Transformation zu veredeln oder zum Verschwinden zu bringen, dann würde ich da nicht mitziehen.

Fritsch erwidert: *In der GFK geht es an keiner Stelle darum, innere Impulse auszubremsen, ganz im Gegenteil hat die sogenannte «Wolfsshow» (d.h. der ganze Wust an inneren Beschuldigungen und Verurteilungen) einen großen Stellenwert, ist sie doch häufig der Königsweg zum Bedürfnis. Aber sie findet nicht den Weg in die äußere Kommunikation. Dennoch stimme ich dem zu, dass es sich um die halbe Wahrheit handelt: Ich bin für meine Gefühle verantwortlich, der andere, z.B. der Dieb auch. Die meisten Menschen kommen jedoch aus einer Opferhaltung. Daher finde ich den Gedanken so wertvoll, dass «meine Gefühle mir gehören». Dann ist die Macht bei mir, was Handlungsfreiheit bedeutet! Für eine Klientin von mir, die stets die Verantwortung für ihre Gefühle bei anderen suchte, war der wichtigste Satz in ihrer Therapie: «Niemand kann mich wütend machen!»*

Wenn mir jemand etwas angetan hat, plädiere ich für die «radikale Ich-Botschaft» (oft ohne explizit Gefühl und Bedürfnis zu benennen), denn mit ihr übernehme ich aktiv Verantwortung für mich, Sorge für mich. Beispiele: «Diesen Umgangston in unserer Abteilung toleriere ich nicht!» oder «Mit dieser Forderung bin ich nicht einverstanden.» oder «Ich brauche die Kopien sofort!»

Weil die GFK das Credo der Selbstverantwortung hat, vermeidet sie jegliche Formulierung, die dem andern die Verantwortung

bzw. Schuld für unseren Gefühlszustand gibt: sie äußert keine Vorwürfe. Auch unterlässt sie implizite Vorwürfe, wie sie in sogenannten «Nicht-Gefühlen» stecken, z. B. «Ich fühle mich hintergangen, ignoriert, ausgebeutet, dominiert, ausgenutzt, ausgeschlossen, übergangen.» Die Selbstkundgabe «Ich fühle mich ausgeschlossen» etwa impliziert einen deutlichen Vorwurf an mein Gegenüber: «Du hast mich ausgeschlossen.» Ich halte eine Sensibilisierung für die impliziten Vorwürfe in bestimmten Selbstkundgaben bzw. Ich-Botschaften für wertvoll, gerade bei der Arbeit als Klärungshelfer oder in der Konfliktmoderation.

Schulz von Thun stimmt dem grundsätzlich zu, schränkt aber auch ein: Ja genau, die Unterscheidung von «echten Gefühlen» und «Pseudo-Gefühlen», die die GFK macht, hat den Vorteil, dass man sich dafür sensibilisiert, dass manche Ich-Botschaft auf der Beziehungsebene implizit einen Tadel oder einen Vorwurf im Schlepptau hat (und keineswegs bloß eine reine Selbstoffenbarung ist). «Ich fühle mich hintergangen!» – da schwingt natürlich der Vorwurf mit: «Du hast mich nicht einbezogen und informiert!»

Daraus würde ich aber nicht die Norm setzen, dass «Pseudo-Gefühle» in einer guten Kommunikation nichts zu suchen hätten, sozusagen einen niedrigeren Rang in der menschlichen Gefühlskundgabe hätten. «Ich fühle mich hintergangen!» kann eine sehr mutige Selbstkundgabe sein, auch und gerade wenn dem Angesprochenen zugetraut und zugemutet wird, auf den enthaltenen Vorwurf zu reagieren. Die Klärung kann jetzt beginnen – das ist Kommunikation!

Fritsch würde den Satz «Ich fühle mich hintergangen» nicht als GFK durchgehen lassen. Sie übersetzt «Ich fühle mich hintergangen» so in GFK: *Du hast ... gemacht und mich nicht informiert. Ich habe den Verdacht, dass du das bewusst getan hast. Ich bin sehr, sehr wütend und hätte gern Klarheit: Sehe ich das recht, dass du das absichtlich gemacht hast?» Und nach der Antwort des Gegenübers: «Was hat dich dazu bewogen?» Nun wäre ein Gespräch darüber angebracht, das dazu verhilft, es nicht wieder*

vorkommen zu lassen. Notfalls wäre auch eine Abmahnung bzw. Entlassung im beruflichen Kontext angebracht.

GFK im beruflichen Kontext

Diesen Punkt möchte ich zur Diskussion stellen, indem ich Sie dazu einlade, sich mit Überlegungen von Friedemann Schulz von Thun und Norbert Struck auseinanderzusetzen. Ist GFK in der Berufswelt anwendbar? Schulz von Thun meint dazu:

GFK hat in der Berufswelt auch eine wichtige Perspektive, vor allem denke ich an die Fähigkeit, auf die Sach- und Appellebene zu fokussieren, wenn der Mitarbeiter, Kollege oder Chef mir unangenehm in die Quere kommt oder zum Schaden der gemeinsamen Sache hinter meinen Erwartungen zurückbleibt. Dann sollte ich die Option haben (und in der Regel bevorzugen), ihn nicht zur Schnecke zu machen oder in der Wunde seiner Schwachpunkte zu wühlen. Kommunikationspsychologisch ausgedrückt: die Konfrontation von der Beziehungsebene (... du bist ...) auf die Sachebene (... es ist ...) und die Appellebene (Bitte unbedingt ...) zu verlagern.

Aber doppelte Vorsicht! Zum einen, die beiden Leitfragen der GFK «Was ist in mir/dir lebendig?» und «Was könnte mein/dein Leben bereichern?» sind im professionellen Kontext leider nicht vorrangig und eignen sich nur begrenzt als Leitsterne für gelungene Kommunikation. Eher die Frage: «Wie können wir zum Gelingen der Sache beitragen und uns dabei rollengemäß und menschlich gedeihlich verständigen?»

Und zum anderen: Die Vier-Komponenten-Empfehlung der GFK bedarf im professionellen Kontext einer besonders achtsamen Stimmigkeitsprüfung. Besonders die Komponenten zwei (Gefühl) und drei (Bedürfnis) sollten häufig nicht betont und verbalisiert werden – es sei denn, wir befinden uns in einer Kooperationsklärung auf der Metaebene. Denn was als Regelverstoß oder Versäumnis zu beanstanden ist, sollte nicht mit persönlichen Bedürfnissen begründet werden –

ein Mitarbeiter soll nicht etwas vorrangig tun, um mir ein Bedürfnis zu erfüllen. Und meine Rolle verlangt es mir ab, auch völlig unabhängig von persönlichen Bedürfnissen kommunikativ tätig zu werden.

Anstelle persönlicher Bedürfnisse können und sollten aber Werte und Prioritäten («Worum es mir vor allem geht ...») verdeutlicht werden, was dem Geist von GFK entspricht. Beispielsweise kann der Hinweis auf das, was mir aus meiner Rolle heraus wichtig ist, häufig, ganz im Sinne und Geist der GFK, sehr gut sein: «Worauf es mir vor allem ankommt, Herr Meyer: der Kunde soll sich in seinen Anliegen erst einmal verstanden fühlen!»

Und bei der Komponente vier der GFK (Bitte), also auf der Appellenebene, sollte folgende Differenzierung bedacht werden: Handelt es sich um einen *Wunsch* von mir (entsprechend wäre eine *Bitte* angebracht)? Handelt es sich um eine *Forderung* mit Anspruch auf Erfüllung (kann auch als *Bitte* formuliert werden)? Handelt es sich um eine *Empfehlung* (dir zuliebe, ohne eigenes Bedürfnis dahinter)? Hier würde «Bitte» nicht passen. Handelt es sich um ein *Angebot* (und frei bist du, ja oder nein zu sagen ...)?

Häufig beginnen Sätze in der Berufswelt mit den beiden Worten «*Sie sollten ...*» – und meistens kommt es nicht gut heraus. Der Sprecher «sollte» sich klären, welche Appellqualität er in die Waagschale wirft: Wunsch? Forderung? Empfehlung? (meine Empfehlung!).

Struck erwidert: *Ich sehe das so: Meine GFK-Haltung bleibt auch im professionellen Kontext die gleiche: ich begegne meinem Gegenüber «auf gleicher Augenhöhe», d. h. wertschätzend, wohl wissend, dass seine Bedürfnisse prinzipiell gleich wichtig sind wie die meinigen, und gleichzeitig eine «Win-win-Situation» anstrebend. Es geht darum, den Versuch zu unternehmen, herauszufinden, was genau zu passieren hat, damit beide Partner bekommen, was sie brauchen und beide Bedürfnisse befriedigt werden. Das schließt ein hierarchisches Verhältnis nicht aus, wenn dieses klar vereinbart wurde.*

Die GFK versucht, ständig die Gefühle und Bedürfnisse (mei-

ne und die des anderen) im Fokus zu behalten, ausnahmslos. Genauer gesagt: Sie rät dazu, immer mit den Gefühlen in Verbindung zu stehen – nicht als Selbstzweck und nicht unbedingt, um sie zu verbalisieren (je nach Kontext manchmal ja, manchmal nein) –, sondern um mit ihrer Hilfe den vorhandenen Bedürfnissen auf die Spur zu kommen. Um die geht es. Und nur wenn ich meinem Gegenüber meine Bedürfnisse bzw. Werte kommuniziere, kann er wissen, was mir wirklich wichtig ist, und sich dann auch danach verhalten. Bedürfnisse geben Auskunft über meine Werte, meine intrinsischen Motive (Lebensmotive nach Prof. Dr. Steven Reiss).

Bedürfnisse werden gerade im beruflichen Kontext gut angenommen. Wenn ich sage: mir ist jetzt aber Effizienz, Schnelligkeit, Klarheit oder Mitbestimmung etc. wichtig, dann ist eine solche Wortwahl, meiner Erfahrung nach, immer verständlich und wird akzeptiert. Und da kann meiner Meinung nach die Beaniehung eines Versäumnisses aus meiner beruflichen Rolle heraus durchaus mit persönlichen Bedürfnissen begründet werden. Denn hier liegt ja gerade die Kraft! In der GFK neutralisiere ich den Konflikt nicht, indem ich mich persönlich entziehe (Sachebene), sondern indem ich mich zu meinen Gefühlen/Bedürfnissen bekenne, gleichzeitig aber auch die meines Gegenübers anerkenne, wertschätze, verbalisiere und somit versuche, beide Bedürfnisse zu befriedigen. Meine Empfehlung lautet also: nicht ausweichen, sondern mitten rein in die «persönliche Wahrheit»!

Und wenn ein Mitarbeiter etwas tut, um mir ein Bedürfnis zu erfüllen, gebe ich ihm dadurch die Chance, mich zu unterstützen, und Gleiches tue ich auch mit ihm. Die Folge ist dann: beide gewinnen, werden «reicher», erfüllter, motivierter, leistungsbereiter etc. Menschen haben Freude daran, einander zu unterstützen etc., denn dadurch werden ebenfalls Bedürfnisse erfüllt.

Ich würde also nicht trennen zwischen kommunikativer Tätigkeit aus meiner beruflichen Rolle heraus und einer solchen, die

aus meinen persönlichen Bedürfnissen resultiert, da auch z. B. die «Sachforderung» (begründet auf «objektiven Sachzwängen») auf einem Bedürfnis der Führungskraft beruht, z. B. nach Loyalität, Respekt, finanzieller Sicherheit (Arbeitsplatzerhaltung) etc. Denn die These bzw. Erfahrung ist: Alles, was Menschen denken, sprechen oder tun, geschieht ausschließlich zum Zwecke der Bedürfnisbefriedigung! D. h. sobald ich kommunikativ tätig werde, versuche ich schon wieder, mir bewusst oder unbewusst ein Bedürfnis zu erfüllen.

Jedoch stimme ich der Empfehlung von Schulz von Thun zu, sich als Sprecher in Bezug auf die Appellqualität, die wir in die Waagschale werfen, zu klären. Denn dadurch entsteht Klarheit, Transparenz und Sicherheit.

Schulz von Thun dazu: Die innere Orientierung auch an den Bedürfnissen (Werten, Zielen) und Gefühlen ist durchaus richtig. Bleib mit ihnen in Kontakt und entscheide situativ, ob du sie zur Sprache bringen willst, ganz wie Struck sagt: «Je nach Kontext manchmal ja, manchmal nein!» Es bleibt aber eine Aufgabe, ein Gefühl für situative Stimmigkeit zu entwickeln: Wann ja und wann nein? Im professionellen Miteinander ist der Kompass etwas anders eingestellt als im Privatkontakt. Die Schritte zwei und drei aus der GFK können, wenn sie explizit gemacht werden, die Situation in unguter Weise «menschlich aufladen».

Wenn ich mich über einen Kollegen, der es besser wissen müsste, geärgert habe, weil er Studenten eine falsche Auskunft gegeben hat, dann würde ich – es hängt natürlich von diversen Umständen ab – aber ich würde im Normalfall eher sagen: «Sie haben den Studenten die Auskunft x gegeben. Das ist nicht zutreffend. Würden Sie bitte künftig auf y hinweisen?» Und ich würde eher *nicht* sagen: «Sie haben den Studenten die Auskunft x gegeben. Das hat mich geärgert, ich möchte darauf vertrauen können, dass die Studenten nicht in die Irre geführt werden ...» etc.

Mein Ärger, mein Bedürfnis – dies ist alles wahr, aber ihre Expli-

kation würde dem Vorgang eine menschliche Betroffenheit anheften, mit der Folge einer ungewollten Emotionalisierung. Bei wiederholtem Fehlverhalten, oder wenn der Mitarbeiter uneinsichtig reagiert, dann allerdings sollte ich auch mit Gefühl und Bedürfnis, gegebenenfalls auch mit Anspruch («Ich bestehe darauf!») Farbe bekennen.

Und noch einmal Struck: In Bezug auf das obige Beispiel könnte die Antwort in GFK lauten: «Sie haben den Studenten die Auskunft x gegeben (Beobachtung). Diese halte ich für nicht zutreffend. (Bewertung, getrennt von der Beobachtung.) Da mir jetzt aber Unterstützung für die Studenten wichtig ist (Bedürfnis), möchte ich Sie bitten, künftig auf y hinzuweisen (Bitte).» Das Gefühl bräuchte also nicht unbedingt verbalisiert werden.

Die obigen Ausführungen sprechen, meine ich, für sich. Es werden Meinungsunterschiede dahingehend deutlich, wie Gefühle und Bedürfnisse im beruflichen Kontext eingebracht werden sollten, insbesondere wenn es um die Äußerung von Bedürfnissen aus einer beruflichen Rolle heraus geht. Allerdings zeigen sich die Unterschiede im tatsächlichen Gesprächsverhalten nicht jedes Mal allzu eklatant (z. B. in obigem Beispiel). Denn ich glaube, wenn Schulz von Thun von Werten und Prioritäten spricht, die seiner Auffassung nach im professionellen Kontext einen Platz haben, meint er nahezu dasselbe wie Struck, wenn dieser von Bedürfnissen bzw. daraus resultierenden Werten spricht.

Zusammenfassende Gedanken: Resümee

Wenn wir die GFK nach Rosenberg und die Kommunikationspsychologie nach Schulz von Thun in Verbindung setzen, dann treten sowohl bedeutsame Unterschiede als auch bedeutsame Gemeinsamkeiten zutage:

1. Bei der GFK geht es darum, im Konflikt günstige Haltungen einzunehmen und entsprechende Verhaltensweisen zu üben und zu verwirklichen. Diese basieren nach Rosenberg vor allem auf dem Bemühen, sich mit sich und dem Gegenüber empathisch zu verbinden. Schulz von Thun geht es weniger um die Proklamierung günstiger Kommunikation als vielmehr darum, ein Gefühl für Stimmigkeit zu vermitteln. Seine Modelle sind Hilfsmittel auf der Suche nach Stimmigkeit und verstehen sich analytisch und nicht normativ.
2. Die vier Seiten des Kommunikationsquadrates nach Schulz von Thun und die vier Komponenten nach Rosenberg entsprechen sich an drei Stellen: Sachseite/Beobachtung, Selbstkundgabe/Gefühl und Bedürfnis und Appell/Bitte. Die Beziehungsseite (z. B. Du-Botschaften) kommt in den vier Komponenten der GFK nicht explizit vor.
3. Die vier Komponenten von Rosenberg sind auch aus Sicht von Schulz von Thun eine wertvolle Hilfe, gerade im Konflikt und insbesondere wenn die Beziehung prekär und/oder feindselig geworden ist. Da kann sie deutlich zur Deeskalation beizutragen. Er würde sie aber eher als eine wertvolle Option ansehen und weniger als verpflichtende Norm.
4. So ist es aber vielleicht auch gemeint! Manchen Protagonisten der GFK, allen voran Rosenberg selbst, kommt es in erster Linie auf die Haltung an, die ihrem Ansatz zugrunde liegt, und weniger auf die strikte Befolgung der Verhaltensempfehlungen. Ist diese Haltung gegeben, muss nicht normgerecht gesprochen werden.
5. Wertende Du-Botschaften sind in der GFK eher nicht angesagt, Schulz von Thun hingegen glaubt, dass eine «Rehabilitation der Du-Botschaft» für manche Menschen, für manche Rollenkontexte und für manche Konfliktphasen angebracht wäre.

6. In der GFK wird Wert darauf gelegt, echte Gefühle und «Pseudo-Gefühle» – die in Wahrheit keine Gefühle, sondern Interpretationen sind – zu unterscheiden. Lernziel: Erstere ausdrücken und Letztere vermeiden, da sie in der Regel Schuldzuweisungen an das Gegenüber enthalten. Schulz von Thun bestätigt, dass Ich-Botschaften wie «Ich fühle mich hintergangen» neben dem Bekenntnis auf der Selbstkundgabeseite in der Tat auch einen Vorwurf auf der Beziehungsseite enthalten. Auch aus seiner Sicht lohnt es sich, dafür eine Sensibilität zu entwickeln. Allerdings hält er solche Aussagen nicht generell für vermeidenswert und möchte das eine nicht als «besser» für die Kommunikation erachten als das andere.
7. Überhaupt scheint die GFK für Schulz von Thun den Gewaltbegriff zu überdehnen. Ein Vorwurf, eine Polemik, eine Attacke, die das Gegenüber mit Scharfblick aufs Korn nimmt, verdient für ihn nicht gleich das Odium der Gewalt. Im Gegenteil, solche angreifenden Kommunikationsformen können auch ein Zutrauen an das Gegenüber signalisieren, dass es so etwas «abkann» und an seinem personalen Wert nicht gleich zweifeln muss und nicht gleich zweifeln wird.
8. Schulz von Thun plädiert dafür, sorgfältig zu prüfen, ob die Verbalisierung von Gefühlen und Bedürfnissen (Komponenten zwei und drei der GFK) im beruflichen Kontext tatsächlich immer stimmig ist. Seiner Meinung nach besteht die Gefahr, professionelle Interaktionen zu stark «menschlich aufzuladen». Struck dagegen sieht besonders im Äußern von Bedürfnissen eine große Chance. Im tatsächlichen Gesprächsverhalten zeigen sich die Unterschiede jedoch nicht allzu eklatant. Ein weiterer Unterschied zwischen beiden Diskussionspartnern besteht in den verschiedenen Auffassungen darüber, ob man Erwartungen bzw. Wünsche, die aus einer beruflichen Rolle heraus formuliert werden, als

persönliche Bedürfnisse deklarieren soll. Schulz von Thun spricht sich dagegen aus, Struck dafür.

9. Ich selbst sehe in der Schulz-von-Thun'schen Kommunikationspsychologie und der Gewaltfreien Kommunikation nach Rosenberg nicht zuletzt eine fruchtbare Ergänzungspartnerschaft. Ich möchte vorschlagen, zur Seite der GFK hin, das Ideal der Stimmigkeit als generellen Kompass heranzuziehen (und dafür bei Bedarf insbesondere die Modelle «Kommunikationsquadrat», «Inneres Team», «Werte- und Entwicklungsquadrat» und das «Situationsmodell» zu nutzen.) Zur Seite der Kommunikationspsychologie hin schlage ich vor, sich für die besondere Bedeutung der Bedürfnisse für eine gelingende Kommunikation stärker zu sensibilisieren und sie u. a. in der Klärungsarbeit bewusster zu berücksichtigen.

Zum Schluss noch ein Zitat. Schulz von Thun sagte einmal: «Solange Rosenberg die vier Komponenten als Hilfe zur Selbstklärung versteht und als eine Möglichkeit der Kommunikation, als eine Option, so lange ist er für mich ein Bruder im Geiste.» (Fritsch & Schulz von Thun, 2010, S. 7)

Nun hoffe ich, mit diesem Aufsatz Ihr Leben ein Stück weit bereichert zu haben – um mit Rosenbergs Worten zu sprechen –, zumindest aber zum inspirierten Nachdenken (und Handeln) angeregt zu haben.

Literatur

- Fritsch, G. (2008): Praktische Selbst-Empathie. Herausfinden, was man fühlt und braucht. Paderborn: Junfermann.
- Fritsch, G. (2009): Unter der Spitze des Eisbergs. In: Kommunikation und Seminar, Nr. 1, S. 20. Paderborn: Junfermann.
- Fritsch, G., & Schulz von Thun, F. (2010): Die Wahrheit beginnt zu zweit. In: Kommunikation und Seminar, Nr. 1, S. 7. Paderborn: Junfermann.
- Rosenberg, M. (2004): Konflikte lösen durch Gewaltfreie Kommunikation. Ein Gespräch mit Gabriele Seils. Freiburg im Breisgau: Herder.
- Rosenberg, M. (2005): Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens. Paderborn: Junfermann.
- Schulz von Thun, F. (1981): Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen. Reinbek: Rowohlt.
- Schulz von Thun, F. (1998): Miteinander reden 3. Das Innere Team und situationsgerechte Kommunikation. Reinbek: Rowohlt.