



Warum es uns schwerfällt, freundlich zu sein

Kommunikation Deutsch, Quelle: Das Kommunikationsbuch

Die Psychologie ist sich weitgehend darüber einig, dass Konflikte ausgetragen werden müssen, die Frage ist bloß, wie? Von dem US-amerikanischen Psychologen Marshall B. Rosenberg (1934–2015) stammt die Idee der »Gewaltfreien Kommunikation« bei der der Ton die Musik macht. Dabei unterscheidet er zwischen einer bissigen Sprache, der »Wolfssprache«, und einer Herzenssprache, der »Giraffensprache« (Giraffen sind die Landtiere mit dem größten Herzen). Das klingt nach Streichelzoo, ist aber lebensnaher als jedes Führungsseminar. Die Wolfssprache führt dazu, dass sich der Sprecher überlegen und der Angesprochene schlecht fühlt. Typische Aussagen der **Wolfssprache** sind:

Analyse: »Das ist falsch, weil ...«

Kritik: »Dein Fehler war, dass du ...«

Interpretationen: »Du machst das, weil ...«

Bewertungen: »Du bist klug/faul, du liegst richtig/falsch ...«

Drohungen: »Wenn du nicht sofort, dann ...«

Solche Aussagen sind laut Rosenberg »verkappte Wünsche«. Da wir nicht gelernt haben, höflich zu bitten oder unsere Wünsche konstruktiv zu äußern, greifen wir zu einer aggressiven Sprache. Und Aggression erzeugt Gegenaggression oder devote Unterwerfung.



Die **Giraffensprache** wiederum besteht aus vier Komponenten:

Beobachten ohne zu bewerten: »Du schaust aus dem Fenster, wenn ich mit dir sprechen will.«

Eigene oder fremde **Gefühle wahrnehmen** und benennen: »Ich mache mir Sorgen.«

Bedürfnisse erkennen und ernst nehmen: »Ich möchte wissen, wie es dir geht.«

Auf der Grundlage der Bedürfnisse klare und **erfüllbare Bitten äußern**: »Bitte sage mir, was du brauchst, damit wir darüber reden können.«

Aber warum ist es so schwierig, freundlich zu sein? Das Problem sind wir selbst. Ein Beispiel ist der sogenannte »Attributionsfehler«: Wenn wir zu spät kommen, dann war viel Verkehr. Wenn andere zu spät kommen, dann sind sie zu spät losgefahren. Wir sind von Natur aus urteilsfreudig, kritisch und wertend. Zudem ist es einfacher, jemandem die Schuld zu geben, als darüber nachzudenken, *warum* etwas passiert ist.

Merksatz:

Das Wesen herkömmlicher Kommunikation: Alle haben gern recht. Das Wesen gewaltfreier Kommunikation: Uns geht es besser, wenn wir eine Auseinandersetzung auflösen, als wenn wir sie gewinnen.

Oder in den berühmten Worten Marshall Rosenbergs: »Would you rather be right ... or happy?«

Aufgaben

1. Schülerin Melanie kommt zum dritten Mal hintereinander zu spät in die Mathestunde. Lehrer X reagiert
 - a) in Wolfssprache
 - b) in Giraffensprache
2. Inwiefern ist Wolfssprache gewaltsam? Was für ein Verständnis von Gewalt steckt hinter dieser Bezeichnung?
3. Was sind die zwei Hauptgründe, weshalb es vernünftig ist, Giraffensprache zu verwenden?

