

Al Weckert & Monika Oboth

Der Tanz auf dem Vulkan

Gewaltfreie Kommunikation & Neurobiologie
in Konfliktsituationen

2. Auflage

Al Weckert & Monika Oboth

Der Tanz auf dem Vulkan

Gewaltfreie Kommunikation und Neurobiologie in Konfliktsituationen



www.junfermann.de



blogweise.junfermann.de



www.facebook.com/junfermann



twitter.com/junfermann



www.youtube.com/user/Junfermann

AL WECKERT & MONIKA OBOTH

DER TANZ AUF DEM VULKAN

GEWALTFREIE KOMMUNIKATION UND NEUROBIOLOGIE
IN KONFLIKTSITUATIONEN

2. Auflage

Junfermann Verlag
Paderborn
2017



Copyright © Junfermann Verlag, Paderborn 2012
2. Auflage 2017

Coverfoto © Beboy_ltd – istockphoto.com

Layout & Satz Junfermann Druck & Service GmbH & Co. KG,
Paderborn

Alle Rechte vorbehalten.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist
urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwendung außerhalb der engen Grenzen
des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung
des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt
insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen,
Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und
Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Bibliografische Information
der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese
Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet
über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-95571-137-5

Dieses Buch erscheint parallel in diesen Formaten:

ISBN 978-3-87387-902-7 (EPUB), 978-3-95571-714-8 (Print),

978-3-95571-136-8 (MOBI).

Inhalt

Prolog.....	7
Vorwort.....	9
Vom Nutzen dieses Buches.....	11
1. Der Tanz auf dem Vulkan	13
1.1 Warum empfinden und zeigen wir Gefühle?	13
1.2 Gold in schmutziger Verpackung	14
1.3 Der Tanz auf dem Vulkan.....	15
1.4 Das Training mit dem Roten Tuch	16
1.5 Vorbereitung der Kleingruppenübungen mit dem Roten Tuch	17
1.6 Eine beispielhafte Trainingssequenz: „Anklagen gegen abwesende Dritte“	18
1.7 Rollenspiele mit echten Erlebnissen	24
1.8 Auswertung und Feedback	25
1.9 Feedbackregeln	29
2. Empathie in der Gesprächsführung.....	31
2.1 Empathische Präsenz.....	31
2.2 Übungen: „Ja, aber ...“ – „Gleichzeitig ...“	35
2.3 Die gesellschaftliche Bedeutung von Empathiefähigkeit	38
2.4 Übung: Mitfühlen, mitleiden, sympathisieren	41
2.5 Aktives Zuhören	42
2.6 Übung zum Aktiven Zuhören	47
2.7 Einfühlsames schweigendes Zuhören	49
2.8 Übung zu einfühlsamem schweigendem Zuhören	50
2.9 Körpersprachliches Spiegeln.....	52
2.10 Übungen zum körpersprachlichen Spiegeln	55
3. Gewaltfreie Kommunikation	59
3.1 Die drei Säulen der Gewaltfreien Kommunikation (GFK)	59
3.2 Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation.....	60
3.3 Ein Vokabular für Gefühle	64
3.4 Übungen für Ihr Gefühlsvokabular	72

3.5	Ein Vokabular für Bedürfnisse.....	75
3.6	Übungen für Ihr Bedürfnisvokabular.....	81
3.7	Das Giraffentanzparkett.....	84
3.8	Wolfstechniken.....	88
3.9	Die beschützende Anwendung von Macht.....	90
4.	Neurobiologische Grundlagen.....	95
4.1	Spiegelneurone.....	95
4.2	Körpereigene Motivationssysteme.....	98
4.3	Von der Differenz zum Konflikt.....	101
4.4	Chancen und Risiken von Konflikten.....	104
4.5	Voraussetzungen für Kooperation.....	105
4.6	Vom Konflikt zur Kooperation.....	108
4.7	Führen ohne Feinde.....	110
5.	Übungen mit dem Roten Tuch.....	113
5.1	Einstimmung auf die Übungen.....	113
5.2	Übung: Bedürfnisse, die auf dem Silbertablett serviert werden, aufnehmen.....	116
5.3	Übung: Indirekte Gefühlsäußerungen aufnehmen.....	118
5.4	Übung: Klagen in Bedürfnisse umwandeln.....	120
5.5	Übung: Mit Schuldzuweisungen gegen Dritte umgehen.....	122
5.6	Übung: Mit Angriffen gegen Sie umgehen.....	124
5.7	Übung: Vom Mangelland ins Fülleland.....	126
5.8	Übung: Vom Gestern ins Heute.....	128
5.9	Übung für Meetings: Umgang mit Aggression.....	130
5.10	Übung für Meetings: Angriff, Gegenangriff, Vermittlung.....	133
5.11	Übung für Meetings: Umgang mit Gruppenskaltung.....	136
6.	Umgang mit Grenzverletzungen.....	139
6.1	Nein sagen.....	139
6.2	Der Giraffenschrei.....	140
	Danksagung.....	143
	Literaturverzeichnis.....	145

Prolog

*„Schläft ein Lied in allen Dingen,
Die da träumen fort und fort,
Und die Welt hebt an zu singen,
Triffst du nur das Zauberwort.“*

Joseph Freiherr von Eichendorff

Vorwort

Dieses Buch ist für mich das, was man gemeinhin eine Herzensangelegenheit nennt. In meiner Kindheit waren starke Gefühlsäußerungen (von gegenseitigem Anschreien bis zu völligem Rückzug) Alltag in der Herkunftsfamilie. Einige dieser Muster habe ich als Ehemann und Vater reproduziert. Als Konfliktprofi merkte ich später, dass starke Gefühlsäußerungen nicht nur das Privat-, sondern auch das Berufsleben entscheidend beeinflussen. Jeder Gedanke, jede Entscheidung und unser gesamtes Handeln sind an Emotionen geknüpft.

Mit der Gewaltfreien Kommunikation von Marshall Rosenberg fand ich ein Handwerkszeug, um Gefühlsäußerungen bei mir und anderen deutlicher wahrzunehmen. Mir wurde bewusst, dass Menschen letztlich immer von der Sehnsucht nach Bedürfniserfüllung angetrieben werden. Wenn Bedürfnisse im Mangel sind, drückt sich das in starken Emotionen wie Wut oder Trauer aus. Ist der Bedürfnistank randvoll gefüllt, kommen Freude oder Leichtigkeit auf.

Ein besonders effizientes Trainingswerkzeug für den Umgang mit starken Gefühlsäußerungen ist das „Training mit dem Roten Tuch“, das meine Schwester und Kollegin Monika Oboth entwickelt hat. Mithilfe des „Roten Tuchs“ lässt sich der Aufbau von ehrlichem, spontanem, authentischem und empathischem Kontakt in Seminaren und Workshops trainieren. Beim Üben prägt sich als weiterer Effekt ein flexibles und flüssiges Vokabular an Gefühlswörtern und Bedürfnisbegriffen ein.

Während der gemeinsamen Arbeit mit Monika Oboth als Ausbilderin für Mediation und Gewaltfreie Kommunikation durfte ich viele Varianten des Roten Tuchs erlernen und weiterentwickeln. Doch erst bei der Beschäftigung mit aktuellen neurobiologischen Studien wurde mir der größere Zusammenhang klar, in dem sich diese Übungen bewegen. Der Einsatz des Roten Tuchs dient drei zentralen Bedürfnissen: (1) zwischenmenschliche Verbindung herzustellen, (2) in Konflikten Entwicklung zu ermöglichen und (3) in eskalierenden Situationen Sicherheit für alle Beteiligten zu schaffen.

Ich erläutere in diesem Buch auch die neurobiologischen Hintergründe, auf denen die Arbeit mit dem Roten Tuch basiert. Vorwegnehmen möchte ich jedoch, dass Logik, Wissenschaft und Gesprächstechnik eines niemals ersetzen können: Haltung. Eine empathische Grundhaltung geht nur aus Inspiration, Selbsterfahrung und Feedback hervor. In diesem Sinne wünsche ich Ihnen den bestmöglichen Lernverlauf.

Als Materialgrundlage für die Übungen eignet sich jedes beliebige Stofftuch in roter Farbe. Wir empfehlen ein Format von mindestens 70 x 70 cm.

Al Weckert

Vom Nutzen dieses Buches

Dieses Buch widmet sich der Vereinfachung eines Themas, das auf viele Menschen kompliziert und angsteinflößend wirkt: des Umgangs mit starken Emotionen. Von morgens bis abends begegnen uns Menschen, die uns mehr oder weniger offen ihre Gefühle zeigen. Dabei handelt es sich um neugierige oder wütende Kunden, zuversichtliche oder hilflose Kollegen, motivierte oder verzweifelte Chefs, lebhaft oder genervte Kinder, fröhliche oder resignierte Ehepartner ... Durch Gefühlsäußerungen möchte unsere Umwelt Gefühlsreaktionen in uns auslösen und auf erfüllte bzw. unerfüllte Bedürfnisse hinweisen.

Das Erkennen und Verstehen von Gefühlen und Bedürfnissen anderer Menschen lernen wir rein intuitiv im Kindesalter. Die Qualität des Erlernten ist davon abhängig, wie gut unsere Eltern (und andere Bezugspersonen) uns das Entschlüsseln von Gefühlsäußerungen vorleben, insbesondere in der Beziehung zu uns. Gesellschaftlich erfahren wir kaum Hilfreiches zu diesem Thema. Im Gegenteil: Unsere Alltagssprache vermischt den Ausdruck von Gefühlen systematisch mit Gedanken und Interpretationen.

Wenige „normal“ erzogene Menschen sind ohne intensives Training in der Lage, hinter Abwertungen der eigenen Person („Ich bin sauer, weil du ständig unpünktlich bist“) *spontan* das eigentliche Anliegen des Gegenübers zu erfassen (zum Beispiel den Wunsch nach Entlastung), ohne den anderen zu verurteilen. Die meisten Menschen versuchen sich instinktiv vor Schuldzuweisungen und Aggression zu schützen. Unsere Alltagssprache, die vor allem auf gegenseitiger Bewertung basiert, fördert eine Kultur des emotionalen Mauerns anstatt des mitfühlenden Verstehens.

Aus diesem Grund möchte ich Ihnen in diesem Buch ein Trainingssystem vorstellen, mit dessen Hilfe Sie sich ohne Angst für starke Gefühlsäußerungen Ihres Gegenübers öffnen können. Das Training basiert auf der Methode der Gewaltfreien Kommunikation, deren Grundannahmen in den letzten Jahren durch neurobiologische Forschungen eindrucksvoll bestätigt wurden. Das Verstehen anderer Menschen ist für alle Beteiligten nützlich und angenehm. Es verpflichtet zu nichts (Verstehen bedeutet, nicht einverstanden zu sein), aber es fördert Verbindung und Klarheit. Es beinhaltet unglaubliche Chancen, Beziehungen zu kultivieren, welche die Bedürfnisse aller Parteien berücksichtigen.

An wen sich dieses Buch richtet

Die Methode „Tanz auf dem Vulkan“ wurde für Führungskräfte und Mitarbeiter in Unternehmen und Organisationen, für Mediatoren und Konflikttrainer, für Erzieher und Lehrer, für Therapeuten, Ärzte und Pflegekräfte sowie für Familien, Paare und alle anderen Menschen entwickelt, die etwas über den Umgang mit starken Gefühlen dazulernen wollen.

Im Berufsleben kann sie eine vertrauensvolle Zusammenarbeit fördern und zu stabilen Arbeitsbeziehungen beitragen. Mediatoren und Konflikttrainern nützt die Methode beim Umgang mit eskalierten Konfliktsituationen und bei der Konfliktprävention. Erzieher und Lehrkräfte erhalten mit ihr ein effektives Werkzeug, um Kindern dabei zu helfen, sich konstruktiv auszudrücken. In Familien und Liebesbeziehungen kann eine entwickelte Fähigkeit zu Selbst- und Fremdempathie den Vertrauensbeweis und die Chancen sichtbar machen, die hinter starken Gefühlsäußerungen verborgen sind. Ärzten, Therapeuten und Angehörigen von Pflegeberufen bietet der Tanz auf dem Vulkan eine geniale Möglichkeit, die Situation und die Bedürfnisse von Patienten, Heimbewohnern und deren Angehörigen auch in angespannten und konfliktbelasteten Situationen besser zu verstehen.

Das Erspüren von Emotionen und das Bewusstsein für erfüllte und unerfüllte Bedürfnisse gibt Menschen ein wirkungsvolles Navigationssystem auf dem Weg zu Eigenverantwortlichkeit und persönlichem Glück in die Hand. Der Tanz auf dem Vulkan fördert vertrauensvolle Beziehungen und nachhaltige Arbeits-, Lern-, Therapie- und Pflegeerfolge.

Von der Methode zur Haltung

Das Buch ist das Ergebnis Hunderter Trainings und Gespräche zum „Umgang mit starken Gefühlen“. Es fasst zusammen, was sich – aus meiner Sicht – aktuell zu diesem Thema durch Worte ausdrücken lässt. Vor allem aber beschreibt es ein wichtiges menschliches Grundthema, eine Herausforderung für jeden neuen Tag.

Im Idealfall entwickelt sich aus der Anwendung der in diesem Buch beschriebenen Methode auf längere Sicht eine Haltung, die zu einem (absichtslosen) gegenseitigen Verstehen führt. Das Buch drückt die tief verwurzelte Sehnsucht aus, zwischenmenschliche Gräben zu überbrücken, indem wir Zugang zu uns selbst und zu den Herzen anderer finden – gerade dann, „wenn es knallt“.

1. | Der Tanz auf dem Vulkan

1.1 Warum empfinden und zeigen wir Gefühle?

Die Natur versorgt uns mit Gefühlen, um uns zu leiten. Wir speichern in unseren Zellen ab, was wir bei einer Handlung körperlich fühlen. Wenn wir eine Handlung wiederholen oder die Wiederholung einer Handlung planen, ruft unser Gehirn die in den Zellen gespeicherte Erfahrung ab. Es findet also ein ständiger Austausch von Psyche und Körper statt, jede unserer Handlungen (und darunter fällt auch die Planung einer Handlung) wird von Gefühlen begleitet.

Einige Erinnerungen empfinden wir als angenehm, andere als unangenehm. Manche Erinnerungen lösen in uns regelrechte Panikzustände aus, bei anderen machen wir Freudensprünge. Das Wort „Emotion“ verbindet das Präfix „e“ mit dem lateinischen Verb „movere“ und ergibt zusammengenommen die Bedeutung, „sich aus etwas heraus bewegen“. Handelt es sich um unangenehme Emotionen, wollen wir einen unangenehmen Zustand beenden oder verändern. Ist der Zustand angenehm, möchten wir zu seiner Verlängerung beitragen.

Menschen fühlen sich wohl, wenn ihre Bedürfnisse erfüllt sind. Gefühle agieren dabei wie Agenten. Sind unsere Bedürfnisse erfüllt, fühlen wir uns wohl. Sind wichtige Bedürfnisse im Mangel, treten Gefühle des Unwohlseins auf. Warum jedoch zeigen wir Gefühle auch nach außen und nicht nur nach innen?

Seit jeher lebt der Mensch in kleinen und großen Gruppen. Unsere neurobiologischen Systeme belohnen kooperatives Verhalten durch Ausschüttung körpereigener Stoffe, die Glückszustände auslösen. Dieses innere System hat die Menschheit in grauer Vorzeit auch unter härtesten Umweltbedingungen und existenziellsten Bedrohungen als Kollektiv überlebensfähig gemacht.

Wie können wir kooperieren, wenn wir in der Lage sind, die Bedürfnisse anderer Menschen mit einigermaßen hoher Treffsicherheit zu erkennen und richtig zu deuten. Gefühlsäußerungen sind die äußerlichen Anzeichen, die Menschen dazu befähigen, anderen Menschen anzusehen, ob sie sich wohl- oder unwohl fühlen. Die Übersetzungsarbeit übernehmen Spiegelneurone, die in uns „nachspielen“, was andere fühlen.

Gefühle haben also zwei wesentliche Leitfunktionen: Sie helfen uns dabei herauszufinden, was (1) wir und (2) andere Menschen brauchen.

1.2 Gold in schmutziger Verpackung

Solange sich Gefühlsäußerungen in einem bestimmten gesellschaftlich akzeptierten Korridor bewegen, stößt sich niemand an ihnen. Anders ist es in Konflikten oder schwierigen Situationen. Unangenehme Gefühle lösen bei uns und anderen Schmerzen aus. Sie lassen sich in den Schmerzzentren unseres Gehirns nachweisen. Bei innerer Not zeigen wir uns von unserer Schattenseite.

Das Erste, was Menschen in Notsituationen probieren, ist das Aussenden von Signalen. Wir zeigen Emotionen in Gesicht, Körperhaltung und Stimme. Je nach Dringlichkeit fallen diese Signale deutlich bis drastisch aus. Mit diesen Signalen verbinden wir die begründete Hoffnung auf Verständnis und Reaktion.

Eine andere Variante von Selbstschutz ist die Aggression. Spätestens, wenn es um unsere körperliche Unversehrtheit geht, werden wir rabiat. Inzwischen wissen wir durch die neurobiologische Forschung, dass Gefühle immer etwas mit körperlichen Zuständen zu tun haben. Das erklärt, warum Menschen auch Worte als Angriff auf ihre Souveränität erleben können.

In Konflikten (insbesondere in eskalierten Konflikten) verbinden sich emotionaler Selbstausdruck und Aggression zu einer explosiven Mischung. Die Konfliktparteien suchen nach Schuldigen. Sie erhoffen sich Entlastung durch eine Verhaltensänderung der Gegenseite. Dabei werden häufig Druck und Zwang angewendet.

Aggression ist jedoch nicht per se etwas Schlechtes. Sie beinhaltet auch eine sehr vitale Komponente. Ohne Aggression wären wir schutzlos. Als Intervention versagt sie immer dann, wenn wir nicht zu Kooperationsangeboten zurückfinden, sobald die unmittelbare Not gelindert ist.

Empfänger einer aggressiven Botschaft können deeskalierend reagieren, wenn ihnen bewusst ist, dass hinter starken Gefühlen und Aggression „Gold in schmutziger Verpackung“ verborgen steckt. Vorwürfe, Schuldzuweisungen, Anklagen, Spott und Rückzug weisen auf elementare Bedürfnisse hin, die beim Sender im Mangel sind und deren Erfüllung über den Weg der Aggression durchgesetzt werden soll.

Dieses Buch handelt davon, wie starke Gefühlsäußerungen wieder zu dem werden können, was sie ursprünglich waren: überdeutliche Notsignale und Hinweisgeber auf (subjektiv) lebenswichtige unerfüllte Bedürfnisse.

1.3 Der Tanz auf dem Vulkan

Auf der Seite des Interversandhändlers Amazon wird ein Taschenmesser der Schweizer Firma Wenger angeboten, das über 87 Werkzeuge mit 141 Funktionen verfügt. Mit diesem Universal-Tool in der Tasche steht man keiner Situation mehr hilflos gegenüber. Es enthält unter anderem einen U-Bahntunnelbohrer, eine mobile Disko mit 700 Leuchteffekten und einen Teilchenbeschleuniger.

Ist es nicht der Traum eines jeden Kommunikationsprofis, ein vergleichbar kompaktes Werkzeug für eskalierende Gesprächssituationen in der Tasche zu haben? Ein Tool, das sich trainieren lässt und bei kaltem Schweigen oder heißen Tränen, giftigen Bemerkungen und trockenen Aufrechnungen, bei Nachkarten und launigen Sprüchen, beißendem Zynismus oder überheblichen Urteilen und sogar bei gnadenlosen gegenseitigen Abwertungen zu überraschenden Gewinnen für den Verständigungsprozess führt?

Aus Sicht der Gewaltfreien Kommunikation stellt Erste-Hilfe-Empathie ein solches Allround-Werkzeug dar. Indem wir die Emotionen der Beteiligten ansprechen und deren Wortbeiträge unmittelbar in die dahinter liegenden Bedürfnisse übersetzen, erfahren wir etwas über die in ihnen enthaltenen Ich-Botschaften. Durch die Übersetzung werden diese Ich-Botschaften von Schuldzuweisungen bereinigt. Den „entgifteten“ Botschaften lässt sich wesentlich leichter zuhören.

Der Tanz auf dem Vulkan – die Übersetzung starker Gefühle in die dahinter liegenden Interessen – ist ein Allzweck-Tool, das die beteiligten Parteien in heiklen Phasen eines Konflikts überraschen und für einen unerwarteten Stimmungswandel sorgen kann. Er verkörpert die kantige Seite der Gewaltfreien Kommunikation, die Wut, Aggression, Enttäuschung und Ärger im Konflikt willkommen heißt.

Der Tanz auf dem Vulkan trainiert unter Zuhilfenahme des Roten Tuchs ein Handwerkszeug, um angstausslösende Gefühlsausbrüche sicher aufzunehmen. Er begegnet Anliegen, die sich hinter extremen Formulierungen verbergen, mit Wertschätzung und verzichtet auf Ratschläge und Bewertungen. Er lädt die Streitparteien dazu ein, sich authentisch zu zeigen, wenn es in ihnen kocht, anstatt die Lava ihres inneren Vulkans so lange zu deckeln, bis sich die Wut in Form einer unkontrollierten Explosion mit vernichtender Wirkung breit macht.