

Der Stachel im Fleisch



Von Horst Lempart

Wer nachträgt, hat die Hände nicht frei, Neues zu gestalten. Doch wie gehen wir mit seelischen Verletzungen um? Eine Intervention mit der Gewaltfreien Kommunikation.

Held Siegfried aus der Nibelungensage beeindruckt durch seine übermenschlichen Kräfte. Seine Attraktivität, seine Zielstrebigkeit idealisieren ihn und bestimmen einen Großteil seiner Identität. Seinen wunden Punkt trägt er an einer Stelle, die sich schwer schützen lässt, genau zwischen den Schulterblättern. Beim Bad im Drachenblut fiel ein Lindenblatt genau dorthin, wo er fortan, ohne es zu wissen, verletzbar blieb. Dies nutzen seine Kumpanen: Als sie sich gekränkt fühlen durch einen Streit zwischen Siegfrieds Frau Kriemhild und der Königin von Island, schwören sie auf Rache. Sie locken Siegfried in einen Hinterhalt und erdolchen ihn. Uns liefert die Geschichte von Siegfried viele Hinweise darauf, was es mit Verletzungen auf sich hat. Unverletzbarkeit bleibt ein Mythos. Mit dem Tod wurde der übermenschliche Siegfried menschlich.

Nun fühlen wir uns manchmal *tief ins Mark getroffen*, können Verhaltensweisen *auf den Tod nicht ausstehen* oder spüren eine *Mordslust* zur Vergeltung. Die Sprache kennt viele

Möglichkeiten, die gewaltige Macht von Verletzungen, Wut und Rache auszudrücken.

Die Gewaltfreie Kommunikation bietet eine Möglichkeit, seine eigene Verletzung besser kennenzulernen und gestärkt aus ihr herauszutreten. Sie leistet damit einen wichtigen Beitrag zu unserer Resilienz.

Im konkreten Fall ging es um die Konfrontation einer Klientin mit ihrem Chef. Der hatte sie in einer Besprechung, vor den Augen vieler anderer Kollegen, scharf kritisiert und Lügen über sie verbreitet. Die Klientin war tief verletzt und sah keine Möglichkeit, mit dem Vorgesetzten den Konflikt zu besprechen. Zu tief saß der Stachel in ihr, zu wenig glaubte sie an die Einsichtsfähigkeit des Chefs.

Um die starke Kränkung zu externalisieren und für die Klientin überhaupt handhabbar zu machen, schlug ich vor, dass sie die Situation mit Platzhaltern darstellt.

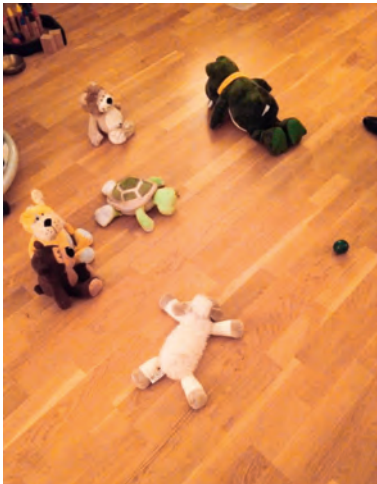


Abb. 1

Auf ihrem „Problem-bild“ lag das grüne Krokodil (ihr Chef, Abb. 1) mit dem ganzen Körper auf ihr drauf. Er nahm ihr die Luft zum Atmen und schien sie fast zu erdrücken. Die Kollegen standen mehr oder weniger teilnahmslos daneben.

In ihrem Zielbild (Abb. 2) sah sie sich standfest dem (noch immer mächtig wirkenden) Chef gegenüber. Sie nahm Blickkontakt auf und streckte ihm die liebevolle Hand entgegen (hier symbolisiert durch ein Herz).

Die Klientin beschrieb die Situation sehr detailliert: In welchem Raum fand die Begegnung statt, welche Personen waren dabei und worum ging es im Gespräch. Auch schilderte sie ihre Wahrheit über den konkreten, verletzenden Auslöser und den Moment unmittelbar davor in den Ausführungen ihres Chefs. „Ich muss das mal richtigstellen, das stimmt ja so wieder nicht.“ Das war ein Satz, der ihr in Erinnerung geblieben war.



Abb. 2

Nachdem sie sich mit dem Ereignis gut in Kontakt gebracht hatte, fragte ich sie nach ihren aktuellen Gefühlen. Sie spürte Wut und Empörung in sich. Als sie sich noch etwas Zeit nahm, kamen weitere, tief sitzende Gefühle hinzu: Scham, Schuld, Traurigkeit und Ohnmacht. Ihre Wut und Empörung richtete sich gezielt gegen den „Täter“. Ihre Glaubenssätze: „So geht man mit mir nicht um“, „Das muss ich mir nicht gefallen lassen“, hielten sie sicher in der Rolle des Opfers. Scham, Schuld, Traurigkeit und Ohnmacht lenkten jedoch die Aufmerksamkeit zurück auf sie selbst und auf Bedürfnisse, welche die Gefühle in ihr berührten.

Auskünfte von Horst Lempart, Koblenz

Zuweilen erliege ich gern der Versuchung, dem anderen im Streit mal so richtig meine Meinung zu geigen und zu sagen, was ich von ihm halte. Bin ich – aus GFK-Sicht – ein hoffnungsloser Fall?

Sie sind kein Klugscheißer, denn Sie wissen es ja wirklich besser. Dazu gehört auch, dass jeder ein Recht auf Ihre Meinung hat. Die GFK bringt Sie so schön mit Ihren Bedürfnissen in Verbindung, da müssen Dinge ausgesprochen werden. Nichts ist schmerzlicher als die Wahrheit.

Was würden Sie mir in diesen Fällen empfehlen, künftig zu tun?

Suchen Sie sich Streitpartner, die ähnlich ticken wie Sie. Daraus können wunderbare Selbsterkenntnis-Prozesse entstehen und Sie lernen gleich die Kreisläufe in Systemen kennen.

Wie intensiv nutzen Sie GFK im Alltag? Empathie beansprucht ja, etwa bei der Erkundung der Bedürfnisse des anderen, eine für ungewohnte Ohren recht sperrige Sprache ...

GFK ist für mich eine Lebenshaltung, weniger ein Werkzeug, das ich „nutze“. Insofern kommt für mich die Authentizität vor dem Modell. Wenn es mir mal mit der praktischen Anwendung nicht so gelingt, dann greift für mich die Antwort zu Frage 1.

Gibt es zuweilen eine Konflikt-Situation, in der Sie auch mit GFK nicht weiterkommen?

Wenn die innere Bereitschaft fehlt, etwas verändern zu wollen. Und bei starken Defiziten der Fremd- und Selbstempathie, wie sie bei verschiedenen Persönlichkeitsstörungen auftreten können. Dann starte ich eher mit Körperarbeit. Später kann die GFK wieder hilfreich werden.

Wertschätzung, Respekt, Fairness und Gemeinschaft waren ihr besonders wichtig. Und offenbar waren es auch genau diese Bedürfnisse, die in der Konfrontation gänzlich auf der Strecke geblieben waren. Ihre sehr genaue Vorstellung, wie „man sich zu verhalten hat“, geriet ebenso ins Wanken wie ein Teil ihres Selbstbildes. Sie erlebte die Verbal-Attacke als Angriff auf ihre Integrität. Was werden die Kollegen zukünftig über sie denken?

Wer nachträgt, hat die Hände nicht frei, um Neues zu gestalten. Meine Klientin überlegte sich, wie sie die Verletzung hinter sich lassen und die Zukunft positiv beeinflussen

könnte. Es schien ihr wichtig zu sein, ihre Wünsche für den zukünftigen Umgang miteinander klar und zielgerichtet zu formulieren. Dafür war ein klärendes Gespräch zwischen ihr und dem Chef nötig. Davor hatte sie allerdings eine gehörige Portion Angst. Ich fragte nach, um diese Angst näher zu ergründen: War es Angst, Anspannung, Aufregung oder sogar Neugier vor der Begegnung? „Ich bin überhaupt nicht neugierig auf dieses arme Würstchen“, war ihre Antwort. Was sagte das über ihre innere Einstellung aus, wenn sie den Chef als „armes Würstchen“ bezeichnete? Wie stand das im Verhältnis zu dem von ihr geforderten Respekt? Durfte nicht auch ihr Chef Respekt erwarten?

Meine Klientin fühlte sich „ertappt“: „Jetzt haben Sie mich!“ Genau an dieser Stelle erkannte sie, wie sie vom Opfer zum Mittäter wurde. Sie lachte verlegen.

Was konnte sie tun, um ihrem Vorgesetzten mit genauso viel Respekt und Einfühlungsvermögen zu begegnen, wie sie es für sich beanspruchte? Es ging nicht darum, das Verhalten des Chefs zu billigen. Vielmehr darum herauszufinden, wo die unterschiedlichen Motive und Bedürfnisse der beiden lagen.

Sie bereitete ein Gespräch mit ihrem Chef vor und nutzte dabei das Modell der Gewaltfreien Kommunikation. Sie fasste ihren Anteil folgendermaßen zusammen:

1. In unserer Diskussion letzte Woche haben Sie nach meinen Kommentaren angemerkt „Ich muss das mal richtigstellen, das stimmt ja so wieder nicht“. Außer uns beiden waren noch andere Kollegen aus meiner Abteilung und aus anderen Abteilungen dabei.
2. Ihre Äußerung hat mich richtig wütend gemacht. Ich habe gemerkt, wie ein Kloß in meinem Hals entstanden ist und ich richtig aufgewühlt war. Ich fühlte mich auch beschämt, weil die Qualität meiner Arbeit für mich ganz wichtig ist. Ja, es hat mir die Sprache verschlagen und ich konnte weder in der Besprechung noch unmittelbar danach mit Ihnen die Sache klären.
3. Mir ist es wichtig, dass wir wertschätzend und fair miteinander umgehen. Ich sehe mich als Teil dieser Arbeitsgemeinschaft, in der auch ich zum Erfolg beitrage. Für meine Fehler übernehme ich die Verantwortung. Und für meine Leistung freue ich mich über Anerkennung. Mir ist es wichtig, dass ich vollwertiges Mitglied in unserem Team bin und dass meine Kompetenz auch von anderen respektiert wird.
4. Für unsere zukünftige Zusammenarbeit wünsche ich mir von Ihnen, dass Sie Unstimmigkeiten mit mir in einem Vier-Augen-Gespräch klären. Ihre Äußerung hätte ich sicher auch anders aufgenommen, wenn Sie gesagt hätten: Da steckt noch ein Fehler drin, lassen Sie uns die Zahlen noch mal gemeinsam anschauen. Ich bitte Sie daher darum, Kritik konstruktiv und wertschätzend anzubringen.

Durch die vier Schritte der GFK befreite sich die Klientin auch aus ihrer Ohnmacht. Sie erkannte, was sie aktiv tun konnte, um an der Beziehungsebene zu ihrem Vorgesetzten zu arbeiten. Mit den Ergebnissen fühlte sie sich gut gerüstet für ein Gespräch.

In einer weiteren Beratungseinheit wendete sie die GFK für die Rolle ihres Vorgesetzten an. Sie fühlte sich empathisch in ihn ein und bemühte sich herauszufinden, wie er die Konferenz wahrgenommen hatte, was er fühlte, welche Bedürfnisse bei ihm unerfüllt blieben und welche Wünsche er an sie haben könnte. Zwar konnte sie sein Verhalten noch immer nicht gutheißen, aber ihr wurde klarer als zuvor, weshalb er sich ihr gegenüber so verhalten hatte. Womöglich blieben seine Bedürfnisse wie Vertrauen, Respekt und Unversehrtheit unerfüllt. Seine Überlebensstrategie schaltete deshalb auf Angriff. Respekt war also ein Bedürfnis, das beide miteinander verband. Eine gute Basis.

Zwei Wochen später berichtete mir die Klientin von dem Gespräch mit ihrem Chef. Die Unterhaltung wurde begleitet von einer neutralen Betriebsrätin, auf die sich beide geeinigt hatten. Die große Herausforderung hatte für meine Klientin darin bestanden, sich von dem Bild des „armen Würstchens“ zu befreien und ergebnisoffen in den Dialog zu starten. Bilder und Glaubenssätze sind schwer aus unserem Kopf zu verbannen.

Sie blieb also bei einem Bild, diesmal jedoch in der Version ihres Zielbildes. Es half ihr dabei, die Angst zu reduzieren. Die Angst war nicht ganz fort, sondern blieb als feine Antenne auf Empfang geschaltet für mögliche Störungen. Dieser neu gewonnene Freiraum half ihr dabei, ihren Fokus zu erweitern und sich selbst und den Chef differenzierter wahrzunehmen.

Womöglich war das bereits der Grundstein für eine wesentliche Änderung im Gesprächsablauf. Die Klientin beschrieb ihr „Problem“ und die auslösende Bemerkung „Ich muss das mal richtigstellen, das stimmt ja so wieder nicht“. Der Chef konnte sich gut daran erinnern. Die Betriebsrätin ließ sich auch von ihm die Situation schildern. An dieser Stelle hätte nun gewöhnlich ein Schlagabtausch begonnen, um Schuld und Unschuld zu beweisen. Allerdings nahm der Verlauf eine deutliche Wende.

Die Klientin reagierte nicht reflexhaft auf einen vermeintlichen Angriff, sondern blieb bei sich, ihrer Wahrnehmung, ihren Gedanken, Gefühlen und Bedürfnissen. Sie konnte sogar einen Wunsch an Ihren Vorgesetzten formulieren, ohne diesen in einen neuen Vorwurf zu verpacken oder eine Forderung daraus zu machen. Die Gewaltfreie Kommunikation wirkte unmittelbar. Es wäre überhaupt nicht seine Absicht gewesen, die Mitarbeiterin zu diffamieren oder zu verletzen, sagte der Chef. Ihm sei bei ihrer Darstellung der

Umsatzzahlen einfach der Kragen geplatzt. Nachdem die Daten in der Vorbereitung schon fehlerhaft waren und korrigiert wurden, musste er nun auch deren Interpretation relativieren. Daran hatte die Mitarbeiterin einen Anteil, befand sich damit aber in bester Gesellschaft mit weiteren Kollegen. Womöglich war sie gerade eine Art Blitzableiter.

Das Gespräch dauerte etwas mehr als eine halbe Stunde und endete für die Klientin mit einem „guten Bauchgefühl“. Wohlwissend, dass die Gewaltfreie Kommunikation eine Grundhaltung ist und keine einmalige Intervention für kurzfristigen dauerhaften Erfolg. Bestärkt wurde sie durch eine positive Rückmeldung der Betriebsrätin. Im Anschluss an die nächste Konferenz vereinbarte meine Klientin mit ihrem Chef ein regelmäßiges Reflexionsgespräch, um atmosphärische Störungen direkt anzusprechen.

Im Falle Siegfrieds gab es nur Opfer: die gedemütigte Königin, die brüskierte Kriemhild, die erzürnten Jagdfreunde und natürlich auch Siegfried. Bloß gut, dass diese Zeiten vorbei sind. Das sind sie doch – oder?



Horst Lempart, Coach und psychologischer Berater in eigener Praxis in Koblenz.
Website: www.spectrumcoaching.de