

# „Was ist denn los? Kann ich behilflich sein?“

Die Haltung der gewaltfreien Kommunikation



Ein Gespräch mit Klaus Karstädt

**Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg ist eine Methode, um gelingende Kommunikation zwischen Menschen zu ermöglichen und zugleich eine Haltung, die auf Urteile und Verurteilung verzichtet. Um mit anderen in Verbindung zu treten, um zu verstehen und verstanden zu werden, richtet sich die Aufmerksamkeit auf Werte statt auf Bewertungen. Ob dieses Vorgehen hilfreich ist, um Zivilcourage zu fördern, wollten wir von Klaus Karstädt wissen, der bereits vielen Menschen diesen Ansatz nahe gebracht hat.**

Das Interview führte Jörg Breitweg.

**AJ:** Herr Karstädt, Sie sind seit Jahren Trainer für Gewaltfreie Kommunikation. Was genau lernen die Menschen bei Ihnen?

**Karstädt:** In der groben Überschrift sind dies hauptsächlich zwei Dinge: Aufrichtigkeit und Empathie. Wenn jemand etwas tut, was mir nicht passt, was ja dann zu Konflikten führt, wie kann ich den anderen das wissen lassen. Wie kann ich das ausdrücken, was mich stört, ohne, dass dies beim Empfänger als Angriff, als Vorwurf oder als Beschuldigung überkommt. Wir verstehen unter Aufrichtigkeit eine sinnvolle Form von Ehrlichkeit und die Möglichkeit, Störungen anzusprechen.

In der Gewaltfreien Kommunikation beschränken wir uns dabei auf vier wesentliche Informationen, - alles andere ist in der Regel Ballast:

1. Was hat der Andere denn gemacht, was mich stört,
2. wie geht's mir damit, wenn ich das erlebe,
3. was sind meine Werte, Anliegen, Bedürfnisse, die dabei zu kurz gekommen sind und
4. was möchte ich, das der andere konkret macht.

Die zweite Hauptüberschrift, Empathie, ist der Versuch mit einer anderen Person in Kontakt zu kommen, zu verstehen, zu begreifen, was den anderen gerade beschäftigt. Die meisten Menschen haben gelernt, das, was sie bewegt, in Form von Urteilen, Kritik, Vorwürfen und Beschuldigungen auszusprechen. Wenn ich verstehen möchte, was den anderen beschäftigt, was in dem vorgeht, gilt es, diese Kritik und Vorwürfe „auszupacken“, das heißt sie zu übersetzen. Was möchte mein Gegenüber mir wirklich mitteilen, was sind die wesentlichen Informationen? Es gibt etwas, woran er sich reibt, wichtige Anliegen und Werte kommen zu kurz und wahrscheinlich hat er irgendeine Bitte oder einen Vorschlag an mich. Diese vier wesentlichen Informationen, die Wahrnehmung, das Gefühl, das Bedürfnis und die Bitte zu erfassen, egal wie der andere sich ausdrückt, ist der zweite Teil von dem, was wir versuchen in dem Seminar rüberzubringen.

**AJ:** Ich möchte heute mit Ihnen über Zivilcourage sprechen. Da geht es ja auch um Konflikte, allerdings vornehmlich nicht um Konflikte zwischen zwei Personen, sondern um den Einsatz einer dritten Person, die sich in einen Konflikt einmischt. Kann Gewaltfreie Kommunikation auch bei Zivilcourage hilfreich sein?

**Karstädt:** Ich würde Zivilcourage gerne erst einmal unter folgendem Aspekt anschauen: Wenn jemand sieht, dass etwas passiert, was ihm nicht gefällt und er würde das gerne anders haben, dann kann ich die Frage stellen, warum greift die Person nicht ein, was hindert sie daran? Das ist sicher neben der Angst vor unangenehmen Konsequenzen, die möglicherweise entstehen, wenn sich jemand einmischt, auch die Prägung nur dann etwas zu tun, wenn ich dafür belohnt werde. Wenn ich mir die Frage stelle „Was habe ich davon?“, also auf Anerkennung oder Sanktion von außen fixiert bin, habe ich eine andere Motivation als bei der Frage „Was ist mir wirklich wichtig? Was sind die Bedürfnisse, die für mich unverzichtbar sind?“. Ich handle eher aus freier Entscheidung, wenn es mir gelingt, in Kontakt zu sein mit mir und meinen Werten. Wenn ich spüre, dass etwas zu kurz kommt, was ich gerne hätte, dann habe ich auch den Impuls etwas zu ändern.

**AJ:** Da höre ich heraus, dass Menschen eigentlich gerne

*helfen. Ist das so? Oder gibt es einfach Menschen, die überzeugt sind, dass das, was anderen passiert, sie nichts angeht?*

**Karstädt:** Ich würde da gerne unterscheiden, was die menschliche Natur ist, so wie wir es in der Gewaltfreien Kommunikation verstehen, und das, wie wir Menschen erleben in ihren persönlichen Situationen. Das Menschenbild in dem Modell ist tatsächlich eines, das davon ausgeht, dass Menschen von Haus aus gerne helfen.

Das setzt aber verschiedene Bedingungen voraus: Eine ist, dass Menschen etwas tun, nicht weil sie glauben, es „zu müssen“, sondern weil es ihrer Natur entspricht. Ich helfe gerne, weil mir menschlicher Kontakt wichtig ist, nicht weil es eine Autorität angeordnet hat oder weil ich meine, dass es richtig ist. Es entspricht meinen Werten, mich so zu verhalten.

Und das zweite ist, dass die Menschen selbst die Erfahrung machen, dass ihre Bedürfnisse etwas zählen auf dieser Welt. Wenn ich selbst angenommen werde, dann kann ich auch in Kontakt bleiben mit dem natürlichen Impuls zu helfen. Wenn es mir gut geht, möchte ich auch etwas dazu beitragen, dass es anderen Menschen gutgeht. Wenn ich allerdings in meinem Leben die Erfahrung mache, dass meine Bedürfnisse nicht zählen, oder weniger wert sind, dann verliere ich diesen natürlichen Impuls, mich auch um die Bedürfnisse anderer zu kümmern. Nach dem Motto, keine Sau interessiert, was ich brauche, warum sollte ich mich um die Bedürfnisse anderer kümmern?

Insofern, ja, wir glauben, dass Menschen von Hause aus gerne helfen, wenn sie darauf vertrauen können, dass ihre Bedürfnisse in diesem Leben ebenfalls zählen.

**AJ:** *Was verstehen Sie unter Bedürfnissen?*

**Karstädt:** Ein Bedürfnis ist die menschliche Antriebskraft. Alles was uns antreibt, was wir tun oder sagen in unserem Leben, dient ausschließlich einem Zweck: es sollen sich bestimmte Bedürfnisse erfüllen. Bedürfnisse geben Antworten auf die Fragen: Was ist mir wichtig? Worauf lege ich Wert? Was liegt mir am Herzen? - Solange die Antwort abstrakt und allgemein ist.

Fairness kann z.B. ein Bedürfnis sein. Noch niemand hat Fairness gesehen, es hat keine Farbe, keine Form, - es ist ein abstrakter Begriff. Wenn ich allerdings sage: „Ich brauch´s, dass ich mich jetzt mal ´ne Stunde auf´s Ohr lege“, dann ist das kein Bedürfnis, denn es ist nicht abstrakt. Es beschreibt ein konkretes Verhalten und bezeichnet mehr eine Strategie oder einen Weg,

wie ich das Bedürfnis nach Ausruhen, Auftanken oder Regenerieren erfüllen kann.

**AJ:** *Welche Bedürfnisse können einen Menschen denn antreiben, wenn er grundlos auf einen anderen einschlägt?*

**Karstädt:** Also ich halte es schon für eine gefährliche Interpretation zu sagen, dass einer „grundlos auf einen anderen einschlägt“. Kein Lebewesen tut irgendetwas ohne Grund. Wenn wir sagen, das macht der grundlos oder der hat gar keinen Grund, dann heißt das, wir haben im Moment kein Verständnis darüber, was diesen Menschen bewegt. Deshalb glaub ich, ist es sehr hilfreich, immer im Bewusstsein zu behalten, wenn Menschen etwas tun, tun sie es deshalb, weil sie sich ein wichtiges Bedürfnis erfüllen.

Auch Gewalt ist ein Versuch, etwas subjektiv Wichtiges auszudrücken. Wenn jemand nicht gehört wird, wenn die Person nicht verstanden und ernst genommen wird, dann kann es sein, dass sie meint, ihre „Lautstärke“ war nicht ausreichend, um den Anderen mit der Botschaft zu erreichen. Dann dreht sie die Lautstärke höher. Und wenn sie irgendwann am Ende angekommen ist mit dem, was ihr verbal zur Verfügung steht, dann besteht die Gefahr, dass ihr Verhalten kippt in etwas, was wir in der Regel mit dem Begriff „Gewalt“ bezeichnen. Aber es ist nur die Fortsetzung der Lautstärke mit der jemand sagt, hier gibt es etwas, mit dem möchte ich gehört, verstanden und ernst genommen werden. Was das im Einzelnen ist, kann sehr unterschiedlich sein. Es kann das Bedürfnis nach Klarheit und Orientierung, nach Selbstwirksamkeit, Aufmerksamkeit, Abenteuer, Zugehörigkeit oder vieles mehr sein.

**AJ:** *Wenn wir uns nun Situationen anschauen, in denen Unrecht herrscht oder Gewalt eskaliert, in denen Zivilcourage gefragt ist, was bräuchten Menschen, um tatsächlich handlungsfähig zu sein?*

**Karstädt:** Zunächst glaube ich, dass es die Fähigkeit braucht, zu lernen, ein fühlendes Wesen zu sein.

Es ist seit Jahren erforscht, dass wir eine biologische Grundausstattung an Spiegelneuronen haben, über die wir in der Lage sind, das nachzuempfinden, was in einem anderen vorgeht. Diese Fähigkeit macht den Menschen aus. Und gleichzeitig ist das natürlich etwas, was trainiert gehört. Einfühlungsvermögen, Empathie, ist eine Fähigkeit, die wir - wie das Sprechen, als Anlage mit auf die Welt bekommen, das aber nur dadurch zum Tragen kommt, dass wir diese Anlage auch ausbilden.



**AJ:** *Wenn ich das richtig verstanden habe, geht es darum, Zugang zu den eigenen Gefühlen zu finden. Das wäre ja ein Thema, das auch in vielen anderen Methoden zum erzieherischen Jugendschutz zentral verankert ist.*

**Karstädt:** Ja, denn Gefühle sind ganz wesentlich, um über Bedürfnisse Bescheid zu wissen. Sie sind sozusagen das Informationssystem der Bedürfnisse.

**AJ:** *Was bräuchte es noch, um in Risikosituationen helfen zu können, bzw. sich einzumischen?*

**Karstädt:** Ein wesentlicher Punkt ist, um sich besser einbringen zu können, dass die andere Person nicht als Feind gesehen wird. Mein Gegenüber ist immer ein menschliches Wesen, das grundsätzlich die gleichen Bedürfnisse hat wie ich und das ebenso danach strebt glücklich zu sein.

Wenn ich es trennen kann, dass ich zwar mit dem Verhalten, das der andere an den Tag legt, überhaupt nicht einverstanden bin, ihn aber gleichzeitig als Mensch sehen kann, dem momentan kein anderes Verhalten zur Verfügung steht, um seine Bedürfnisse zu erfüllen, dann schaffe ich es auch, den anderen nicht als Feind, nicht als Gegner zu betrachten. Ich kann ihm sogar mit einem Mitgefühl für seine Absichten begegnen, selbst wenn ich sein Verhalten hasse. Das wird es mir sicher leichter machen, mich zu engagieren, reinzugehen in so eine Situation. Weil es die Angst reduziert und weil es die Gefahr mindert, dass die Situation eskaliert.

**AJ:** *Wenn ich mir allerdings eine Extremsituation vorstelle, wie die, die zum Tod von Dominik Brunner geführt hat, dann fällt es mir schwer Mitgefühl für die Absichten der Täter zu empfinden.*

**Karstädt:** Ich glaube nicht, dass es im Moment darum geht, zu sagen, ich habe Mitgefühl für die Täter von Solln. Das ist eine außergewöhnliche Situation. Aber je mehr ich in meinem Alltag die Überzeugung integriert habe, dass andere, auch wenn sie sich in einer Art und Weise verhalten, die mir gar nicht gefällt, trotzdem menschliche Wesen sind, kann ich mit einer anderen Haltung vorgehen. Diese Haltung Menschen gegenüber ist die Voraussetzung, um hilfreich bei Konflikten vorzugehen. Wenn ich auf jemanden zugehe, ohne in ihm den Feind zu sehen, dann vergrößert das die Chance, dass ich nicht als Bedrohung wahrgenommen werde. Ich vermindere damit das Risiko einer Eskalation. Aber diese Haltung einzunehmen ist natürlich ein lebenslanger Weg. Ich glaube nicht, dass man da

irgendwann komplett ankommt. Je häufiger ich das aber praktiziert habe, desto leichter steht mir dann die Haltung auch in schwierigen Situationen zur Verfügung. Ich stell mir das ähnlich vor wie bei einem ADAC-Schleuderkurs auf Eis: Wenn man das zwei, drei Mal gemacht hat, kennt man das Gefühl, wenn ein Auto ins Rutschen kommt. Was ich in einer ungefährlichen Situation geübt habe, steht mir dann zur Verfügung, wenn es wirklich mal ernst wird.

**AJ:** *Die Haltung, alles Handeln als Versuch zu sehen, um menschliche Bedürfnisse zu erfüllen und damit nicht auf Urteile wie „Feind“ oder „Gegner“ zurückzugreifen, kann man also als „gewaltfrei“ bezeichnen. Gibt es denn Hilfsmittel, quasi Krücken, um in diese gewaltfreie Haltung zu kommen?*

**Karstädt:** Ich halte es für wichtig, immer wieder inne zu halten und sich die Frage zu stellen: „Wie möchte ich, dass wir Menschen miteinander umgehen?“ Je häufiger ich darüber nachdenke und mir das ins Bewusstsein rufe, desto mehr Wurzeln schlage ich in dieser Haltung. Und ansonsten ist es wichtig, das zu üben, was wir als Selbstempathie bezeichnen. Wir lernen diesen Kontakt nach innen aufzunehmen und sich zu fragen, wie geht's mir gerade in dieser Situation? Was sind meine Werte und Bedürfnisse, die berührt und betroffen sind, um aus diesem Bewusstsein handeln zu können.

**AJ:** *Nehmen wir nun einmal an, ich beobachte eine Situation, die dem widerspricht, wie ich mir vorstelle, dass Menschen miteinander umgehen. Ich habe den starken Impuls etwas zu unternehmen, meine Meinung kundzutun. Wie könnte ein erster Schritt aussehen, um sinnvoll einzuschreiten.*

**Karstädt:** Der Aspekt auf jemanden zuzugehen, ohne ihn als Feind zu sehen, und für die eigenen Werte einzutreten, setzt am Interesse an der anderen Person an. Da ist ein Mensch, dessen Bedürfnisse werden gerade massiv missachtet. Er erfährt Gewalt. Und auf der anderen Seite ist eine Person, die flippt gerade aus, weil sie etwas hat, was sie ungeheuer beschäftigt. Sie weiß gerade nicht, wie sie das anders ausdrücken kann, als in Form von Gewalt. Sinnvoll ist es, hier nicht alleine vorzugehen. Andere Leute laut anzusprechen, sie anzuschauen, nicht in die anonyme Masse zu murmeln, sondern zu sagen: „Sie, mit dem braunen Pullover, kommen Sie bitte mal her. Ich glaube, da braucht jemand unsere Hilfe. Unterstützen Sie mich bitte.“ Man verschafft sich so einen Rückhalt und ist dann

in der Gruppe nicht mehr alleine, oder hat das Gefühl alleine zu sein. Ein sinnvoller Schritt könnte dann sein hinzugehen und zu sagen: „Hallo, was ist denn los? Wo drückt denn der Schuh? Kann ich behilflich sein?“ Man zeigt dem anderen Interesse. Es bewegt mich, was da gerade passiert und es bewegt mich, was einen dazu gebracht hat, sich auf diese Art und Weise zu verhalten. Damit wird in gewisser Weise honoriert, dass jemand das nicht grundlos macht, er hat bestimmt „gute Gründe“. Und zugleich bin ich nicht einverstanden mit der Art und Weise, wie er sich um seine eigenen Anliegen kümmert. Wenn der Mensch durch Frage „Was ist denn los?“ spürt, hier interessiert sich jemand für mich, dann fällt es ihm vielleicht leichter von seiner Strategie der Gewalt loszulassen und einen neuen Weg zu gehen. Die Person erzählt, was sie gerade beschäftigt, worüber sie so aufgebracht ist.

**AJ:** *Und wenn sie mich zurückweist, mit mir nichts zu tun haben möchte?*

**Karstädt:** Dann gibt es immer noch das „Opfer“ in der Situation. Das ist es, was mich eigentlich bewegt. Da wird jemand bedrängt, ist offensichtlich der Schwächere in der Situation. Auch hier gilt es Interesse zu signalisieren. „Geht es Ihnen gut? Gibt es etwas, wo Sie gerne Unterstützung haben möchten?“ Manchmal kann es auch sinnvoll sein, konkrete Hilfe anzubieten: „Kommen Sie doch zu mir rüber, setzen Sie sich doch zu mir.“

**AJ:** *So einfach ist das?*

**Karstädt:** Nein, ganz und gar nicht. Es hängt auch davon ab, wie viel Angst ich habe und wie ich gelernt habe auch mit diesem Gefühl umzugehen. Es gibt auf der verbalen Ebene einen Unterschied zwischen den sogenannten Ich-Botschaften und den Du-Botschaften. Bei Ich-Botschaften spreche ich von mir und meinen Gefühlen, bei Du-Botschaften gebe ich dem Anderen eine Botschaft, was er für einer ist. Es macht Sinn in Konflikten von sich selber zu sprechen. Wenn mir es gelingt, dem anderen keinen Vorwurf zu machen, ihn nicht anzugreifen, sondern leidenschaftlich von mir zu sprechen und mit Kraft für das einzutreten, was mir wichtig ist, dann kann ich das tun.

**AJ:** *Was würden Sie Menschen in einem Seminar zur Gewaltfreien Kommunikation beibringen, wenn diese etwas lernen wollten, um ihre Fähigkeit zur Zivilcourage zu stärken.*

**Karstädt:** Im Grunde alles, was ich bisher gesagt habe: die Haltung der Gewaltfreien Kommunikation einüben; wissen, wie man in Kontakt mit dem kommen kann, was einem wirklich wichtig ist, die eigenen Werte; die Fähigkeit einüben, um Feindbilder innerlich abzubauen. Ein wesentlicher Aspekt, den die Leute im Seminar noch lernen, ist der Ausdruck von sinnvollen Bitten. Wenn ich möchte, dass jemand sein Verhalten ändert, ist es sinnvoll eine Bitte so zu äußern, dass dieser das auch gerne tut. Anstatt einem Menschen zu sagen, was er nicht tun soll, ist es sinnvoller zu sagen, was ich möchte, dass er tut.

Zur Gewalt greifen Menschen erfahrungsgemäß dann, wenn sie dies im Moment als einzige Strategie sehen, um etwas rüber zu bringen. Jemandem zu sagen: „Ich möchte nicht, dass Du Dich auf diese Art und Weise verhältst“, ist dann zum Scheitern verurteilt, wenn es für den Menschen der einzige Weg ist, den er kennt. Eine andere Alternative ist im Moment nicht verfügbar. Deshalb ist es so wichtig, dass wir lernen, das zu sagen, was man denn eigentlich möchte, anstatt zu sagen: „Ich möchte nicht, dass Du schlägst“.

„Ich möchte, dass Du dem anderen sagst, woran Du Dich gerade reibst. Wie es Dir geht. Hast Du eine Bitte oder einen Vorschlag an den anderen?“ Die Person braucht eine Alternative zu dem, was sie bisher gewohnt ist, wenn sie nicht mehr weiter weiß und sich entschlossen hat, zuzuschlagen.

Das zweite Kriterium für eine sinnvolle Bitte ist, dass wir den anderen nicht im Regen stehen lassen, indem wir bitten etwas zu sein, anstatt etwas zu tun: „Ich möchte dass Du friedlicher bist.“ Das ist so abstrakt, dass kein Mensch weiß, wie das genau geht. Das bleibt ein netter Appell, der verhallt, wenn man nicht sagt, was man möchte, das der andere tut.

Darüber hinaus glaube ich, dass die größte Vorbereitung zu Zivilcourage etwas ist, was ich einem Zitat von Somerset Maugham entnehme, der einmal gesagt hat „Aufrichtigkeit ist vermutlich die verwegenste Form von Tapferkeit“. Wenn es uns gelingt auf eine Art und Weise aufrichtig zu sein, die eben keine Beschuldigung, keinen Vorwurf, keine Kritik, keinen Angriff enthält, dann habe ich einen Beitrag geleistet, um mich selbst einzubringen ohne zur Eskalation beizutragen.

**AJ:** *Herr Karstädt, vielen Dank für das Gespräch.*

Klaus Karstädt  
82319 Starnberg  
[www.k-training.de](http://www.k-training.de)