

» Hard to say I'm sorry...

Die Verantwortung für das eigene Handeln übernehmen

Wohl jeder hat den Song der Band Chicago von 1982 schon einmal gehört: «Hard to say I'm sorry». Er beschreibt, wie schwer es ist, in einem Beziehungskonflikt: «Es tut mir Leid!» zu sagen. Die innere Haltung der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) kann uns unterstützen, die Verantwortung für unser Handeln zu übernehmen und so passende Worte der Versöhnung auszusprechen.

Wie geht es Ihnen, wenn ein Mensch als Folge Ihres Handelns leiden muss? Fühlen Sie sich dann schuldig und haben gar ein schlechtes Gewissen? Schuld und Scham sind soziale Gefühle. Sie helfen uns, so zu handeln, dass Beziehungen intakt bleiben. Verstricken wir uns dabei jedoch in moralische Denk-Konzepte wie «gut/böse» oder «richtig/falsch», werden diese Gefühle vergiftet. Oft wird in der Folge nicht nur unser Verhalten, sondern auch unsere Person in Frage gestellt. Wen wundert es, dass wir da unsere Schuldgefühle möglichst schnell wieder loswerden möchten? Insgeheim hoffen wir, dass uns der Andere bei einer Entschuldigung die Schuld abnimmt. Was aber, wenn das nicht gelingt, weil die Person noch zu sehr im Schmerz ist? Und kann uns überhaupt jemand unsere Schuld abnehmen?

Ein aufrichtiges Bedauern stellt die Beziehung in den Vordergrund, nicht das Reinwaschen der eigenen Weste

Es gehört zum Mensch-sein, dass wir Dinge tun, die wir im Nachhinein lieber nicht getan hätten. Anstatt sich der Schuldfrage zu stellen, konzentriert sich die GFK darauf, was es bedeutet, die Verantwortung für das eigene Handeln zu übernehmen und damit die Beziehungen wieder herzustellen. Folgende Punkte dienen dabei als Orientierung:

1. Ich bin nicht verantwortlich für die Gefühle anderer.

2. Ich bin jedoch verantwortlich für mein Handeln.
3. Echtes Bedauern dient der Wiedergutmachung und möchte die Beziehung ins Lot bringen.

Stellen Sie sich vor, Sie hätten einen Abgabetermin verpasst. Dadurch konnte Ihre Kollegin Monika ihrerseits einen Termin nicht einhalten. Sie ist richtig sauer!

Lassen Sie uns die drei Thesen der GFK anhand dieses Beispiels erläutern:

1. Ich bin nicht verantwortlich für die Gefühle anderer.

Häufig denken wir, dass wir durch unser Tun die Schuld an den schlechten Gefühlen unseres Gegenübers tragen. Die Angst vor negativen Konsequenzen hindert uns daran, mit unseren eigenen Werten verbunden zu bleiben. Wir reden uns um Kopf und Kragen, weil die unangenehmen Gefühle anderer für uns kaum zu ertragen sind. Wie kann man da versöhnende Worte finden? Der Begründer der GFK legt seinen Fokus anders:

«Was andere Menschen sagen oder tun, kann Auslöser für unsere Gefühle sein, ist aber nie die Ursache.»

Marshall B. Rosenberg

Zurück zum Beispiel: Fakt ist, dass Sie einen Termin nicht eingehalten haben. Dieses Verhalten ist der Auslöser dafür, dass die unangenehmen Gefühle in Monika wach wurden. Sie weisen darauf hin, dass ihre Bedürfnisse nach Verlässlichkeit und Glaubwürdigkeit nicht erfüllt wurden.



Wie sage ich es nur?

Wären ihr diese Bedürfnisse nicht wichtig, würde sie sich am verpassten Termin gar nicht stören. Die Ursache der Gefühle liegt also immer bei den unerfüllten Bedürfnissen von Menschen. Anstatt sich die Schuldfrage zu stellen, klären Sie deshalb besser, welches Bedürfnis durch Ihr Handeln bei Monika zu kurz gekommen ist. In unserem Beispiel könnten Sie dies so erforschen: «Monika, bist du sauer, weil dir viel an Verlässlichkeit liegt?»

2. Ich bin verantwortlich für mein Handeln.

Auch wenn wir nicht die Ursache, sondern der Auslöser für die unangenehmen Gefühle des anderen sind, sind wir dennoch für unser Verhalten verantwortlich. Verantwortung für das eigene Handeln zu übernehmen bedeutet dazu zu stehen, dass die eigenen Taten manchmal Bedürfnisse nicht erfüllen und dadurch Schmerz ausgelöst werden kann. Wenn Sie sich in unserem Fall davon berühren lassen, dass Ihr Verhalten nicht zum Bedürfnis nach «Verlässlichkeit» beigetragen hat, kommt vielleicht ein herzliches «Es tut mir leid» leichter über die Lippen.

3. Echtes Bedauern dient der Wiedergutmachung und möchte die Beziehung ins Lot bringen.

Wer jenseits von Schuld-Konzepten denkt, kann einfacher anhand der vier Schritte aus der GFK seinem Bedauern Ausdruck verleihen: «Du Monika, ich habe dir die Umsatzzahlen nicht wie vereinbart abgegeben und höre von dir, dass du deshalb deinen Abgabetermin nicht einhalten konntest (Beobachtung). Ich bedaure das sehr (Gefühl), weil mir viel an Verlässlichkeit liegt (Bedürfnis). Kann ich etwas tun, um das wieder gerade zu biegen? (Bitte)» Dank dieser Worte erfährt Monika einerseits, dass Sie die Konsequenzen Ihres Handelns selber sehen und Verantwortung dafür übernehmen. Andererseits hört sie, dass Sie bereit sind, zur Wiedergutmachung beizutragen. Diese Zutaten tragen massgeblich zur Versöhnung bei.

Vera Heim

aus dem TCCO-MAGAZIN No. 16, 08/2017

Haben Sie Lust auf mehr Lesestoff rund um das Thema Gewaltfreie Kommunikation?

Dann senden Sie uns ein E-Mail mit dem Namen „Bestellung >>auf-gespürt“ und Ihrer Post- und E-Mail-Adresse an office@tcco.ch. Sie erhalten dann kostenlos und 2 Mal/Jahr das Magazin per Post und/oder per E-Mail zugestellt.