

# Worte: Waffe oder Heilmittel?

**Konfliktlösung** | Das Rote Kreuz gewann zwei Topreferenten zu gewaltfreier Kommunikation und Empathie, die den Unterschied zwischen „Wolfssprache“ und „Giraffensprache“ erklärten.

Von Jürgen Nemeč

**GÄNSERNDORF** | Sprechen wir eine „Giraffensprache“? Oder verfallen wir nicht allzu oft in eine „Wolfssprache“? Die Art und Weise unserer Kommunikation mit Mitmenschen entscheidet in jedem Fall über die Wirklichkeit unserer Beziehungen und über unsere Beziehung zur Wirklichkeit.

So lässt sich einer der Grundgedanken auf den Punkt bringen, den zwei Topleute im Rahmen einer Rotkreuz-Veranstaltung am letzten Wochenende immer wieder betonten. Der gefragte Experte für psychologische Beratung, Mediation und Supervision, Andreas Urlich, und der charismatische Palliativ-Care-Spezialist Jörg Fuhrmann zeigten Rotkreuz-Mitarbeitern Wege der gewaltfreien Kommunikation auf.

## Wie wird man vom Wolf zu einer Giraffe?

Doch zurück zur Ausgangsfrage: „Giraffensprache“ – das ist nach dem Modell eine gewaltfreie Kommunikation, die symbolische Bezeichnung für eine gelingende Sprache der Empathie. „Wolfssprache“ wiederum steht für alle Beziehungsformen, die zu Entfremdungen führen, die weder eine offene Begegnung mit den Mitmenschen noch mit den eigenen Gefühlen zulassen.

„In der Wolfssprache wird das Wort zur Waffe und provoziert



Die Experten Jörg Fuhrmann und Andreas Urlich mit RK-Bezirksstellenleiter Otmar Lutzky, Stellvertreter Norbert Kaiser und Teilnehmern.

Foto: Nemeč

das Gegenüber wiederum zum Gang in die verbale Waffenkammer. Vorschnelle Schuldzuweisungen und die aggressive Durchsetzung eigener Machtansprüche führen in die Kommunikationsarmut und Sprachlosigkeit. Und das ist ein wesentlicher Nährboden für Gewalt“, so Urlich.

## Gewaltfreie Sprache baut auf Empathie

Doch wie kann man die „Wolfssprache“ überwinden und die „Giraffensprache“ erlernen? „Gewaltfreie Kommunikation baut auf Empathie und orientiert sich an den konkreten Gefühlen und Bedürfnissen der Menschen. Der Erfolg des Modells der gewaltfreien Kommunikation ist empirisch belegt. So konnte in forensischen Gesundheitseinrichtungen die Gewaltbereitschaft bestimmter Patienten auf ein Minimum reduziert werden – und fünfstellige Kos-

tenbeträge eingespart werden“, erläuterte Urlich.

Ein Beispiel: Der Vorwurf „Du bist schlampig“ wäre die „Wolfssprache“. In gewaltfreier Kommunikation übersetzt würde es heißen:

○ „Du hast drei Aktenordner auf meinem Schreibtisch liegen lassen“ (wertfreie Beobachtung).

○ „Das ärgert mich“ (Gefühl).

○ „Mir wäre ein ordentliches Büro wichtig“ (Bedürfnis).

○ „Kannst Du bitte das nächste Mal die Akten in den Schrank geben?“ (Bitte).

Dass die Kommunikationsqualität auch Auswirkungen auf unseren Gesundheitszustand hat, verdeutlichte Jörg Fuhrmann: „Wir müssen die heilstiftende Dimension der Kommu-

nikation wieder entdecken. Wir leben heute in einer Zeit des inflationären Übermaßes an Kommunikationsangeboten und haben dabei oft verlernt, authentisch miteinander zu reden.“

Was er im Umgang mit alten Menschen oft festgestellt habe, lasse sich auf alle Gesellschaftsbereiche ausweiten: „Voraussetzung für eine authentische und empathische Kommunikation ist, dass ich wieder lerne, mir selbst emotional zu begegnen.“

Sein Appell: Sich nicht hinter Funktionen, Konventionen und Techniken zu verschanzen, sondern in der Akzeptanz der eigenen Fehlerhaftigkeit einen bejahenden Bezug zu sich selbst zu finden. „Nur so kommen wir in eine wirkliche Beziehung von Existenz zu Existenz“, betonte Fuhrmann.

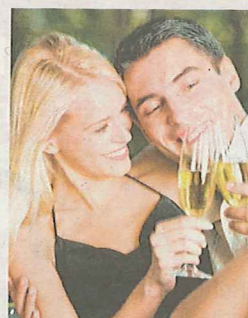
## Die Empathie

Empathie bezeichnet die Fähigkeit und Bereitschaft, Gedanken, Emotionen, Motive und Persönlichkeitsmerkmale einer anderen Person zu erkennen und zu verstehen. Zur Empathie gehört auch die Reaktion auf die Gefühle Anderer wie zum Beispiel Mitleid, Trauer oder Schmerz.



Er ist Palliativ-Care-Experte, Clinical Clown, Trauerbegleiter, Coach und ehemaliger Ordensbruder: Jörg Fuhrmann.

Foto: Nemeč



**Hotel Veltlin**  
Am Golfplatz Veltlinerland  
RESTAURANT Gaudium Vini

## Valentinsmenü

Ein bezauberndes Vier-Gang-Menü in romantischer Atmosphäre mit Kerzenlicht

... und für jede Dame: 1 Rose



Romantisch und köstlich

Restaurant Gaudium Vini  
im Hotel Veltlin  
Am Golfplatz 9 2170 Poysdorf  
Tischreservierung: T: 02552 20606  
E: info@hotelveltlin.at www.hotelveltlin.at