

Modul 5, 6 HandOut – Gefühle+Bedürfnisse, Gewaltfreie Kommunikation / Phase 3

1) Gefühle und Bedürfnisse ergründen als zentraler Ansatz in der Mediation

• **Eisberg-Modell:**

Das Eisberg-Modell ist ein gutes Bild für das Verständnis in der Mediation:

Was wir auf der sichtbaren Seite sehen und erleben ist nur ein kleiner Ausschnitt des gesamten Bilds. Hier nehmen wir zwar Äußerungen und Handlungen wahr, aber die Beweggründe bleiben unverständlich.

Unter der Wasseroberfläche, im Unsichtbaren verborgen, finden wir das was die Menschen antreibt oder zurückhält. Es ist der Bereich des Unbewussten, hier verbergen sich auch Gefühle und Bedürfnisse.

Marshall B. Rosenberg hat Konflikte einmal so definiert: «Konflikte sind der tragische Ausdruck unerfüllter Bedürfnisse»

Das heißt, um Konflikte zu bearbeiten tauchen wir in der Mediation ab und zu hinunter, um zu ergründen, was konkrete konfliktfördernde Verhaltensweisen hervorbringt.

Wir fragen nach den Gefühlen und Bedürfnissen der Streitparteien. Das wachsende gegenseitige Verständnis (Perspektivwechsel) der Konfliktparteien ermöglicht konkrete Verhaltensänderungen im sichtbaren Bereich.

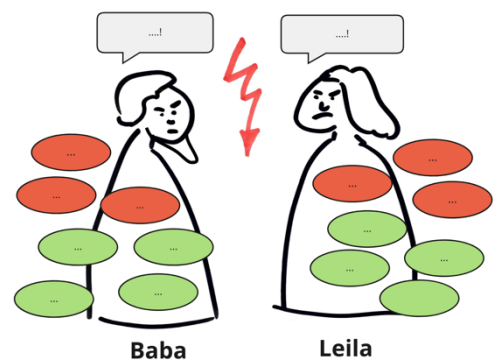


• **Rollenspiel und Übung – Schichten im Konflikt ergründen:**

- Oberfläche: **Aussagen** und schnelle Gedanken:
Welche Aussagen haben die andere Person getroffen?
Schreibt sie auf (weiß)

- Herzebene: **Gefühle** der beiden Konfliktparteien:
Eine Person nach der anderen betrachten: Als sie diese Aussage gemacht hat, was hat sie wohl in dem Moment empfunden? Mehrere Hypothesen möglich, schreibt die Gefühle auf, was euch intuitiv in den Sinn kommt (rot)

- Bauebene: **Bedürfnisse** der beiden Konfliktparteien:
Eine Person nach der anderen betrachten: Als sie diese Gefühle gehabt hat, was hat sie wohl in dem Moment gebraucht? Mehrere Hypothesen möglich, schreibt die Bedürfnisse auf (grün)



2) *Gewaltfreie Kommunikation nach M. B. Rosenberg*

• **Kurz-Intro Gewaltfreie Kommunikation nach M. B. Rosenberg**

M. B. Rosenberg, Psychologe, USA (1934-2015), hat das Konzept der gewaltfreien Kommunikation (non violent communication) entwickelt.

Er beobachtete, dass in zwischenmenschlicher Kommunikation oft eine sozusagen gewaltsame, verletzende Sprache verwendet wird („Wolfsprache“). Dagegen setzte er eine einfühlsame, empathische Art der Kommunikation („Giraffensprache“).



Mehr Infos:
<https://www.cnvc.org/about/marshall>

Beispielsätze – Haltung in der Wolfs- oder Giraffensprache:

Die Wolfsprache	Die Giraffensprache
<ul style="list-style-type: none"> • Analysiert: "Weil du das gemacht hast!" • Kritisiert: "So geht das gar nicht!" • Interpretiert: "Das machst du nur, weil ..." • Straft und droht: "Wenn du nicht sofort ..., dann ...!" • Achtet auf Normen und Regeln: "Bei uns wird das immer so gemacht!" • Meint, immer im Recht zu sein: "Das stimmt nicht, was du erzählst!" • Bewertet oder lobt: "Bei uns gibt es das nicht!" "Das hast du toll gemacht!" 	<ul style="list-style-type: none"> • Beobachtet: „Wenn ich ... höre oder sehe ...“ „Wenn du ... siehst oder hörst?“ • Fühlt: „Ich bin ...“ „Ich fühle mich ...“ „Fühlst du dich ...?“ „Bist du ...?“ • Erkennt Bedürfnisse: „Mir ist ... wichtig!“, „Ich brauche ...!“ „Weil dir ... wichtig ist?“, „Du brauchst ...?“ • Bittet: „Kannst du bitte ...?“ „Und du hättest gerne, dass ...?“ „Fragst du dich, ob ...?“

Mit Hilfe der gewaltfreien Kommunikation soll es uns gelingen, befriedigende Beziehungen aufzubauen und zu erhalten, unsere Bedürfnisse zu befriedigen, ohne anderen Gewalt anzutun, schmerzliche Kommunikation zu verändern und damit Konflikte zu wandeln.

Zur Erinnerung, Zitat: «Konflikte sind der tragische Ausdruck unerfüllter Bedürfnisse»

Dahinter stecken verschiedene Annahmen, u. A.:

- Menschen wollen gerne gute, **einfühlende Verbindungen/** Beziehungen eingehen
Das Wesen der Menschen ist grundsätzlich gut
Menschen sehnen sich nach Einfühlung und Wertschätzung
Menschen sind bereit, freiwillig etwas für gute Beziehungen zu tun, etwas zu geben
Gewaltvolle Kommunikation/ gewaltvolles Verhalten ist erlernt und kann abgelegt werden

- **Bedürfnisse** sind der Antrieb/ die Motivation unseres Verhaltens und unserer Handlungen: Menschen haben grundlegende Bedürfnisse und wenn diese befriedigt werden, geht es ihnen gut (Beispiele geben).

Bedürfnisse sind immer positiv gedacht, sie zielen auf eine Verbesserung des Lebens. Werden unsere Bedürfnisse nicht erfüllt, dann werden wir durch unser Verhalten versuchen, das zu ändern. D.h. der **Antrieb** unseres Verhaltens ist immer positiv, mit dem Ziel, unser Leben zu verbessern. (Das gewählte Verhalten selbst ist dagegen oft sogar schädlich, bis hin zur Straftat.)

- **Gefühle** sind der Ausdruck befriedigter oder nicht befriedigter Bedürfnisse: Sind meine Bedürfnisse befriedigt, bin ich eher von positiven Gefühlen erfüllt. Sind Bedürfnisse nicht befriedigt, bin ich von eher negativen Gefühlen erfüllt. (Beispiele geben) Die erlebten Gefühle sind im Mediationsprozess die Brücke zu den tiefer verborgenen Bedürfnissen.

Mit diesen Annahmen (u.a.) arbeiten wir in der Mediation.

GFK Schritte:

Wenn wir gewaltfreie Kommunikation praktisch anwenden wollen, gehen wir bestimmte „Schritte“:

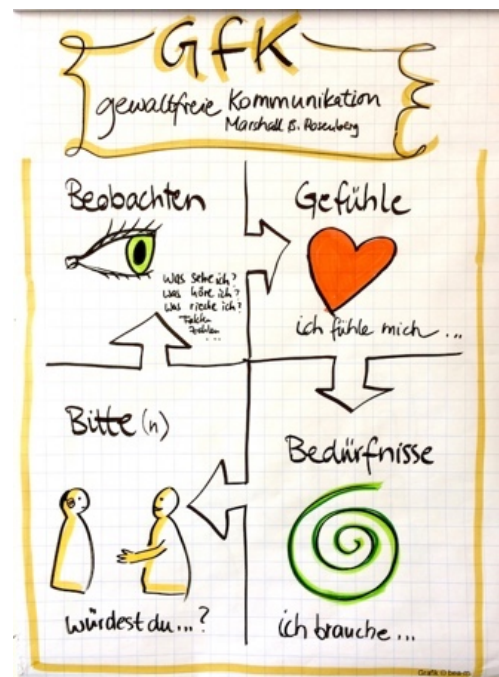
Beobachtung	≠	Bewertung
Gefühle	≠	Gedanken/Glaubenssätze
Bedürfnisse	≠	Strategie
Bitte	≠	Forderung

In Modul 1, 2 haben wir uns schon mit der **Beobachtung** beschäftigt, also dem offenen, vorbehaltlosen Blick auf das Geschehene. In der GFK sagen wir: beobachtbar ist alles Faktische, Messbare („du hast in der letzten Woche dreimal deinen Teller nicht weggeräumt“).

In der vorigen Übung mit den Konfliktebenen habt ihr euch mit den Schritten **Gefühle-** und **Bedürfnisse-**Heraushören beschäftigt.

Hinter jedem Vorwurf steckt ein verletztes Selbst, mit Gefühlen und Bedürfnissen, das gehört werden will. Erst wenn die Gefühle und Bedürfnisse gehört und verstanden wurden, können die Parteien auf einander zugehen und eine echte Bitte äußern bzw. hören.

Den Schritt **Bitte** werden wir in Modul 7 behandeln.



Beispiel – Wolfs- und Giraffensprache in den 4 GFK Schritten:

Wolfsprache	GFK-Schritt	Giraffensprache
„Ich glaub es ja wohl nicht! Musst Du immer das Licht im Badezimmer anlassen? Ist es denn zu viel verlangt, einfach mal beim Herausgehen auf den Schalter zu drücken?“	Beobachtung	„Als ich eben ins Bad kam, brannte dort das große Deckenlicht. Gestern ist mir das auch schon aufgefallen.“
„Meinst du, bloß weil die Stromrechnung jemand anderes zahlt, kannst du den Strom sinnlos verschwenden?“ „Die Welt kann untergehen, Hauptsache du musst dich nicht einschränken, hm?“	Gefühl	„Ich mache mir Sorgen, wenn ich an die Stromkosten / die nächste Stromrechnung denke.“ „Mir wird bange, wenn ich höre wie schnell die Erderwärmung ansteigt und dann unseren Energieverbrauch sehe.“
„Alle anderen überlegen sich drei Mal, ob sie noch den Fön benutzen und dich interessiert das alles nicht.“	Bedürfnis	„Wer weiß, wie schlimm es mit dem Klima / den Preisen wird? Mir ist wichtig, dass wir alle einen Beitrag zum Energiesparen leisten.“
„Wenn das noch mal passiert, dann stotterst du mir die Nachzahlung vom Taschengeld ab.“	Bitte	„Könntest du bitte ab jetzt daran denken und beim Herausgehen kontrollieren, ob das Licht wirklich aus ist?“

Links zum selber Anschauen:

Marshall Rosenberg mit deutscher Übersetzung:
<https://www.youtube.com/watch?v=djgT8B5eWRQ>

Und eine gute Einleitung zu GFK hier (Erzieherkanal):
<https://www.youtube.com/watch?v=r40L9NiH-ZY>

3) Phase 3 in der Mediation – Sprache?

In Phase 3 pendelt das Gespräch zwischen den beiden Konfliktparteien hin und her, die Kommunikation läuft über die Mediator:innen (kaum direkte Ansprache zwischen den Parteien), die mit bestimmten Gesprächstechniken den Austausch in Richtung gegenseitiges Verstehen lenkt.

Wenn das gelingt, dann sagen wir auch „die Herzen berühren sich“, oder in anderen Worten: auf der Ebene subjektiver Emotionen und menschlicher Bedürfnisse wird ein gegenseitiges Verständnis wieder möglich. Erst dann kann ein **Perspektivwechsel** gelingen, beide Parteien können sich in die andere Seite einfühlen.

Dieser Prozess verläuft nicht linear, sondern wird Thema für Thema durchlaufen.

- **Einführung Gesprächstechniken: Spiegeln und Fragen**

Wie spiegeln und erfragen Mediator:innen Gefühle und Bedürfnisse? Hier ein bisschen Handwerkszeug:

Spiegeln

«... ist eine Kommunikationstechnik, die in der Mediation häufig eingesetzt wird. Hierbei greift der Mediator sowohl das Gesagte (z.B. "Sie meinen also, dass...") als auch mögliche Gefühle und Bedürfnisse (z.B. "Es hat Sie also geärgert, dass Ihr Freund sich verspätet hat, weil Ihnen Pünktlichkeit wichtig ist?") der Mediant:innen auf. Sinn dieser Vorgehensweise ist zum einen die Würdigung dessen, was der Gesprächspartner sagt. Zum anderen kann sich der/die Mediator:in dadurch auch nochmals rückversichern, ob er/sie verstanden hat, was die Mediant:innen denken, fühlen und wollen.»

(<https://stiftung-mediation.de/blog/mediation-von-z-s-wie-spiegeln>)



Fragen in der Mediation

Fragen sind das wichtigste Gesprächsinstrument im Mediationsverfahren und sind für das In-Gang-Kommen bzw. den Fortschritt des Mediationsprozesses entscheidend.

In der Mediation wird nicht ermittelt, was „objektiv“ richtig oder „wahr“ ist, sondern die Wirklichkeitskonstruktionen der Parteien werden ernstgenommen.

Fragen in der Mediation sollten dem Ziel dienen, die Interessen und Bedürfnisse der Parteien sichtbar werden zu lassen und einen Perspektivenwechsel zu ermöglichen.

Dafür verwenden wir viele „**offene Fragen**“, d.h. sie sind nicht nur mit ja oder nein zu beantworten, sondern laden die Parteien ein, sich zu öffnen. (Ggs. „geschlossene Fragen“: ja/ nein)

Es gibt mehrere Fragetypen, die Mediator:innen anwenden, z.B.:

Verständnisfragen (dabei mit eigenen Worten kurz zusammenfassen und bestätigen lassen), konkretisierende und vertiefende Fragen (ganz genau verstehen wollen), skalierende Fragen (um Intensität deutlich zu machen), ...

Fragen-Beispiele:	
„Was ist passiert?“	Fokus auf Gefühle, Bedürfnisse:
„Wie kam es dazu?“	
„Wie ist das genau abgelaufen?“	„Was haben Sie in der Situation erlebt?“
„Was führt dazu, dass ...?“	„Wie haben Sie darauf reagiert?“
„Ich höre heraus, ...“	„Wie ging es Ihnen dabei?“
„Habe ich Sie richtig verstanden, dass ...?“	„Wie fühlen Sie sich deswegen?“
„Also Sie haben dann ...“	„Wie geht es Ihnen bei der Idee?“
„Was meinen Sie genau, wenn Sie sagen, Person X macht immer ...?“	„Wenn ich Sie richtig verstehe, hat Sie insgesamt verärgert, dass ...“
„Können Sie ein Beispiel dafür geben?“	„Was sind Ihre Bedenken bezüglich ...?“
„Was für ein Bild kommt Ihnen dafür in den Sinn?“	„Was könnte Sie unterstützen?“
„Wie viel?“, „Wie oft?“, „Wie stark?“	„Was brauchen Sie?“
„Auf einer Skala von 1-7, wie sehr/ laut/ ...?“	„Was wünschen Sie sich von ihm/ihr?“
„Womit?“, „Wozu?“, „Worin?“	„Was ist wichtig für Sie?“
„Was genau?“ + „Was noch?“	„Was genau?“ + „Was noch?“
...	...

Was wir beim Fragen vermeiden sollten (auch beim Übersetzen):

Keine eigenen Geschichten!

Keine Ratschläge!

Keine Bewertungen! (weder positiv noch negativ)

Vorsicht mit „Warum?“-Fragen (können zu Rechtfertigungen führen)