

„Kommunikation als Schlüssel zum Verständnis - Gewaltfreie Kommunikation in der Mediation“

**Abschlussarbeit von Alexander Banchukov
zur systemischen Coaching-Ausbildung bei InKonstellation
August 2024**

Inhaltsangabe

1 Einleitung.....	3
2 Drei Säulen der gewaltfreien Kommunikation	4
3. Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation	4
4. Gewaltfreie Kommunikation als Hilfsmittel in der Mediation.....	8
5. Fazit.....	11
6. Quellenangabe.....	12

1 Einleitung

Meinungsunterschiede sind selbstverständlicher und unvermeidbarer Bestandteil unseres Lebens. Leider führen Sie oft zu Schwierigkeiten auf allen Kommunikationsebenen (Beziehungs-, Selbstoffenbarungs-, Sach- und Apellebene), sodass Klärung nicht immer so einfach erscheint, wie wir uns das wünschen. Auf der Basis der unterschiedlichen Sichtweisen werden oft Schlussfolgerungen über den Charakter, Motive, Bedürfnisse und Ansichten des Gegenüberstehenden gemacht. Bei Konflikten kann dies wiederum die Streitinhalte negativ beeinflussen, sodass das ursprüngliche Problem nur ein Teil des Problems wird und zusätzliche Streitinhalte dazukommen. Konflikte werden unspezifischer die Inhalte weniger greifbar, sodass die Lösung in die Ferne rückt. Hinzu kommt in einem Konflikt oft eine emotionale Verstrickung, Verzerrung der Wahrnehmung und daraus resultierende Verschiebung des Inhaltes des Problems sowie Machtkämpfe. Das endet oft in Schuldzuweisungen und Unverständnis. All das macht eine konstruktive nachhaltige Lösung unmöglich, was das Ziel in einer Mediation ist. Somit wird eine Win-Win-Situation nicht erreicht. Eine erfolgreiche Konfliktlösung ist erst dann möglich, wenn möglichst viele Bedürfnisse aller Beteiligten befriedigt werden können und Lösungen gemeinsam gefunden werden. Das Konzept einer gewaltfreien Kommunikation (GFK) kann hier sehr hilfreich sein.

GFK ist ein wichtiger Bestandteil einer Mediation, da sie dazu beiträgt, Konflikte zu lösen, Beziehungen zu verbessern und eine positive Atmosphäre für Veränderung zu schaffen. In der GFK geht es darum, empathisch zuzuhören, die eigenen Bedürfnisse und die Bedürfnisse anderer zu erkennen und respektvoll miteinander zu kommunizieren.

Dazu gehört zum Beispiel das aktive Zuhören, das Spiegeln von Gefühlen und Bedürfnissen sowie das Formulieren von klaren und respektvollen Botschaften und Bitten. Durch den Einsatz von GFK in der Mediation können Klienten lernen, ihre eigenen Bedürfnisse und Grenzen zu erkennen, Konflikte auf eine konstruktive Weise anzusprechen und eine bessere Verbindung zu sich selbst und anderen herzustellen. Dies kann zu einer tieferen Selbsterkenntnis, einer verbesserten Selbstregulierung und einer positiven Veränderung im persönlichen und beruflichen Leben führen.¹

¹ Vgl. <https://www.in-konstellation.de/glossar/abschlussarbeiten/gewaltfreie-kommunikation-einfuehrung/>, 20.06.2024

2. Drei Säulen der GFK

Das Fundament für die GFK sind drei Komponenten aus Fähigkeiten zum einfühlsamen Zuhören, Selbstempathie und ehrlichem Selbstausdruck, die ausschließlich in einem ausbalancierten Zusammenspiel ein fruchtbares Miteinander möglich machen.

1. Einfühlsames Zuhören beinhaltet sich voll und ganz auf sein Gegenüber einzulassen und mit seinem Herzen ganz bei ihm zu sein, sobald er redet. Das trägt dazu bei, dass die Gefühle des Anderen besser nachvollzogen werden, was wiederum zu Verständnis und Empathie führen kann. In diesem Fall ist Verständnis nicht mit Zustimmung gleichzusetzen. Das bedeutet eher, dass jeder Mensch eigene Einstellungen, Haltungen, Gefühle und Bedürfnisse hat.
2. Selbstempathie bedeutet einen achtsamen und netten Umgang mit uns selbst zu haben, weil ein Großteil der Kommunikation mit uns selbst erfolgt. Das bezeichnen wir normalerweise als „nachdenken“ oder „reflektieren“. Dabei ist es sehr wichtig der eigenen Bedürfnisse und darauf aufbauenden Gefühlen bewusst zu werden, um gute Lösungen für uns selbst und in der Interaktion mit allen Beteiligten zu finden. Sobald wir uns selbst kennen, können wir unsere Gefühle und Bedürfnisse dem Gegenüber nachvollziehbar und zugänglich machen.
3. Ehrlicher Selbstausdruck bedeutet in erster Linie ein aufrichtiger Umgang mit dem Gegenüber, wobei die eigenen Beobachtungen, Gefühle und anschließend Bedürfnisse mitgeteilt werden. Der Fokus liegt hier bei der Vermeidung von Schuldzuweisungen und Übernahme der Verantwortung für eigene Gefühle.²

3. Die Vier Schritte der GFK

GFK ist eine Methode mit einer strukturierten Anleitung mit dem Ziel die Kommunikation zwischen den Parteien deutlich zu verbessern. Dabei sollen neue Ausdrucksformen gelernt und eine wohlwollende Haltung geübt werden. Das hilft wertschätzende Beziehungen aufzubauen und Verständnis füreinander zu fördern.

Schritt 1- Wertfreie Beobachtung

² Vgl. Karoline Ida Bitschnau, Die Sprache der Giraffen Junfermann, Paderborn, 2008, S. 71 ff.

Wertfreie Beobachtung ist die Einführung in das Gespräch und sollte eine Einigkeit in der Wahrnehmung der Parteien an einer Situation als Grundlage für den weiteren Gesprächsverlauf bieten. In einer reinen Beobachtung ist ein Widerspruch kaum möglich. Wichtig ist hierbei (besonders in schwierigen Gesprächssituationen) genau zu beschreiben, was beobachtet wurde (z.B. Zahlen, Daten, Fakten). Es funktioniert so, als ob man ein Gespräch filmt. Was sieht man genau? Sinnvoll ist an dieser Stelle Fokus auf menschliche Sinne bei der Beschreibung zu legen. Was wurde gesehen, gehört, gerochen, geschmeckt, oder gefühlt (Tastsinn)?

Rosenberg betont immer wieder, dass es entscheidend ist Beobachtung und Bewertung zu trennen. Im alltäglichen Leben tendieren wir dazu die Sinneseindrücke intuitiv zu bewerten. Das kann in einem Gespräch Nachteile, wie z.B. Abwehrreaktion oder Verärgerung des Gegenübers bringen. Anstatt einer gelungenen Kommunikation, könnte eine Bewertung zur Verschärfung des Konfliktes führen.³

Schritt 2 – Gefühle

Hierbei gilt es, sich vor Augen zu halten, welche Gefühle durch die eigene Beobachtungen hervorgerufen werden. Körperliche Empfindungen z.B. feuchte Hände, grimmiges Schauen, Hitzewellen, oder ein Kloß im Hals, können aufschlussreiche Indizien über die eigene Gefühlswelt sein. Entscheidend dabei ist die eigenen Empfindungen vom Verhalten des Gegenübers abzugrenzen, um nicht mit Vorwürfen und Schuldzuweisungen entgegenzutreten und den Kontrahenten für die eigenen Gefühle verantwortlich zu machen. (anstatt: „Ich fühle mich belogen“ könnte man „ich bin erschrocken/traurig“ sagen). Der Andere bekommt dadurch die Chance zu erläutern, wie er sich fühlt, ohne ihm vorzuwerfen, dass dieser durch sein Verhalten an der eigenen Gefühlswelt Schuld habe. So ist der Gesprächspartner aufnahmefähiger, ohne sich zu verteidigen, rechtfertigen oder in die Angriffsstellung gehen zu müssen.

Rosenfeld unterscheidet bei diesem Schritt zwischen Primär-, Sekundär- und Pseudogefühlen. Bei Primärgefühlen geht es um ehrliche eigene Emotionen, die alle Menschen in der ganzen Welt in jedem Alter verständlich sind, im Körper spürbar sind und sich innerhalb kürzester Zeit verändern können. Man kann sie als Ich-Botschaften

³ Vgl. Al Weckert u. Monika Oboth, Der Tanz auf dem Vulkan, Junfermann Verlag, 2. Auflage, 2017, S 60.ff

formulieren („Ich fühle mich einsam“). Sekundärgefühle sind eine Verbindung aus Primärgefühlen und Gedanken. So können z.B. Trauer, Hass oder Angst gedankliche Wertungen über den Gesprächspartner oder uns selbst enthalten und trotzdem somatisch spürbar sein. Pseudogeühle werden als Gefühlsmitteilungen in der GFK nur angedeutet („Ich fühle mich...“), sind aber echten Gefühlen nicht gleichzusetzen. Sie beinhalten Gedanken, Beschuldigungen, Unterstellungen oder Interpretationen (z.B. „Ich fühle mich nicht verstanden“). Diese Gefühle kann man überwiegend nicht als Ich-Botschaften verbalisieren („Ich bin unverstanden“).⁴

Schritt 3 – Bedürfnisse

In der GFK nimmt man an, dass menschliches Handeln immer durch die Befriedigung der eigenen Gefühle verursacht wird. Daher beabsichtigen alle Handlungen in diesem Kontext eigene Bedürfnisse zu stillen. Aus dieser Perspektive sind also alle Handlungen positiv zu werten. Sie zielen alle auf die Verbesserung der Lebensumstände ab. Sobald ein Bedürfnis nicht beachtet wird, entstehen negative Gefühle, was man oft in den Konflikten beobachten kann. Im dritten Schritt steht also die Formulierung der eigenen Bedürfnisse im Vordergrund. Gefühle sind Indizien, die Informationen über eventuell unerfüllte Bedürfnisse geben.

In der GFK geht man davon aus, dass Bedürfnisse unabhängig von einer bestimmten Mentalität, Zeit, Individuum oder einem Ort sind und aus diesem Grund sehr allgemein betrachtet werden. Alle Menschen haben sie gleichermaßen, allerdings sind sie unterschiedlich ausgeprägt und haben unterschiedliche Stärke. Auch die Art und Weise, wie die Menschen ihre Bedürfnisse befriedigen, kann sich unterscheiden. Im Sinne der GFK muss man nicht mit den Handlungen, Gedanken oder Emotionen eiverstanden sein, man kann sie sogar verurteilen. Das Wesen eines Menschen mit denselben Bedürfnissen ist aber fast unmöglich abzulehnen. Das Vertrauen in den guten Willen hinter einer Tat trägt demnach zur Verbindung zwischen den Menschen und zum Verständnis der anderen Partei und seiner Bedürfnisse bei. Demzufolge wird in der GFK darauf stark geachtet, die eigenen Bedürfnisse bewusst zu machen und sie danach zu formulieren. Dabei dürfen in der GFK die Bedürfnisse nicht mit den Strategien, um diese Bedürfnisse zu befriedigen,

⁴ Vgl. Marshall B. Rosenberg, Gewaltfreie Kommunikation Eine Sprache des Lebens, Junfermann Verlag, überarbeitete Auflage 2016, S. 14

gleichgesetzt werden. Strategien sind solche Taten, die wir unternehmen, um unsere Bedürfnisse zu erfüllen. Sie können einen destruktiven Verlauf haben und den Streit zwischen den Seiten zusätzlich vergrößern. Z.B. kann es einen Fahrer auf der Autobahn verärgern, dass er extrem schnell von Lamborghini überholt wird, nur um das Bedürfnis des Lamborghini Fahrers zu erfüllen daneben sitzende Mädchen zu beeindrucken.⁵

Schritt 4 – Bitte

Im vierten Schritt liegt der Fokus auf der Befriedigung der eigenen Bedürfnisse. Aus diesem Grund sollte hier eine direkte Bitte kommuniziert werden. Inwiefern auf diese Bitte eingegangen wird, hängt davon ab, wie gut die Bitte formuliert wird. Eine Bitte sollte daher folgende Kriterien beinhalten:

- Eine Bitte sollte positiv formuliert sein.

Es soll deutlich vermittelt werden, was man sich wünscht und nicht, was man sich nicht (mehr) wünscht. Wenn eine Bitte mit dem Wort „nicht“ kommuniziert wird (z.B. ich möchte nicht, dass du dich schminkst), entstehen Interpretationsspielräume. Es wird nicht deutlich, was der eigentliche Wunsch ist. (z.B. Pünktlichkeit/ Schönheit).

- Eine bitte sollte unmittelbar erfüllbar sein

Wenn eine Bitte zu weit in der Zukunft liegt, ist es oft für den Partner kompliziert auf diese einzugehen. Hört sich das konkrete Anliegen z.B.: „Ich bitte dich ab jetzt den Müll rauszubringen“, kann der Gegenüber nicht „immer“ sicher garantieren, dass dieser Wunsch zukünftig erfüllt werden kann. Es könnten sich beispielweise die Rahmenbedingungen der aktuellen Situation verändern oder etwas dazwischenkommen und der Wunsch kann aus diesem Grund nicht mehr erfüllt werden.

- Eine Bitte sollte ein konkretes beobachtbares Verhalten beschrieben und sehr präzise formuliert werden

Hierbei sollte man sich schon im Voraus Gedanken machen, was genau (Kriterien) erfüllt werden sollte, damit die Bitte als befriedigt gilt. Es muss im Endeffekt für den anderen nachvollziehbar sein, wie er sich zu verhalten hat, damit die Bitte erfüllt wird. Z.B. „ich möchte, dass du dich angemessen in der Situation verhältst“;

⁵ Vgl. Al Weckert u. Monika Oboth, Der Tanz auf dem Vulkan, Junfermann Verlag, 2. Auflage, 2017, S. 60 ff.

könnte für unterschiedliche Menschen anders verstanden werden. Eine Bitte, die ein konkretes, beobachtbares Verhalten als Folge hat, könnte z.B. so formuliert werden: „Ich möchte, dass du heute Abend nach dem Sport deine Mathehausaufgaben für morgen machst und danach mit deinem Bruder ein Diktat über eine Seite über unseren Urlaub in Spanien schreibst“.

- Eine Bitte sollte ohne Konsequenzen abgelehnt werden können.

Dies ist ein Unterscheid zwischen einer Bitte und einer Forderung. Außerdem sollte der Gegenüber nicht unter Druck stehen oder durch Schuld, Angst oder Scham zu einer Tat bewegt werden. Ansonsten sind wir wieder bei Forderung anstatt Bitte. Die Bitte sollte ohne Angs abgelehnt werden können, sodass danach keine negative Konsequenzen oder Sanktionen drohen. Die Ablehnung einer Bitte in der GFK wird im Sinne der Beachtung der anderen eventuell eigenen Bedürfnisse angesehen. Das heißt, dass ein „nein“ zu einer Bitte als ein „ja“ zu etwas anderem verstanden wird.

- Eine Bitte sollte verhandelbar sein.

Eine Bitte ist der erste Schritt zur Befriedigung des eigenen Bedürfnisses. Eine Absage bezüglich dieser Bitte sollte nicht als endgültiges „nein“ verstanden werden und sollte Verhandlungen nach sich ziehen können. Dabei ist es wichtig die Hintergründe der Absage zu verstehen. Eine Option zur Lösung sollte danach gesucht werden, um Bedürfnisse aller Parteien zu erfüllen.⁶

4. GFK als Hilfsmittel in der Mediation

Bisher ging es um die Anwendung der GFK, um die Kommunikation erfolgreicher zu machen. Die Methode kann überall und in jeder Situation sinnvoll sein. Unabhängig davon, ob es sich um positive oder negative Umstände handelt. Anschließend befassen wir uns damit, wie die Methode der GFK die Mediation erfolgreicher macht und welche Rolle bei der Konfliktvermittlung dem Mediator zukommt.

Sobald starke Gefühle im Kommunikationsverlauf vorhanden sind, kann sich der Konflikt sehr schnell verschlimmern, weil Anklagen, Anschuldigungen, Vorwürfe im Fokus gestellt werden. Dabei macht man oft den Gegenüber verantwortlich für die eigenen Gefühle

⁶ Vgl. Karoline Ida Bitschnau, Die Sprach der Giraffen Junferman, Paderborn, 2008 S. 71 ff.

(„Das ist deine Schuld, dass ...“ oder „ich fühle mich von dir verraten!“). Dabei ist es förderlich, die vorhandenen Gefühle zu dekodieren und im Sinne der GFK in Primärgefühle zu formulieren, damit man im nächsten Schritt dahinterstehende Bedürfnisse sichtbar macht und dann zusammen Lösungen zur Befriedigung möglichst vieler Bedürfnisse findet. In diesem Prozess spielt Mediator die Rolle eines Dolmetschers, indem er die Aussagen in einer konfliktreichen Situation so übersetzt, dass eine friedliche Kommunikation wieder möglich ist. Seine Mission besteht in erster Linie darin zu erforschen, welche Ereignisse wirklich geschehen sind und den Konflikt entflammt haben.

So gelingt es dem Mediator in der ersten Phase die Parteien dazu zu bringen die Reihenfolge der Ereignisse nacheinander zu erläutern: „Was ist aus Ihrer Perspektive geschehen?“. Hier kommt man wahrscheinlich nicht um die Wertungen der Parteien herum. Der Mediator sollte das Erzählte möglichst neutral zusammenfassen und eine Bestätigung der Parteien einholen, dass er alles richtig verstanden hat. Hier haben wir bereits den ersten Erfolg, weil die Parteien sich geeinigt haben, dass die Ereignisse so stattgefunden sind. Hier empfiehlt es sich die neutralen Ergebnisse zu visualisieren und den Beteiligten vor Augen zu halten. Fingerspitzengefühl des Mediators ist hierbei sehr wichtig, da eine Visualisierung des Konfliktprozesses bei den Parteien negative Gefühle auslösen könnten.

In der nächsten Phase sollten laut dem Ablaufplan des GFK die Emotionen nachvollziehbar gemacht werden. Nützlich könnten folgende Fragen sein: „Was hat es bei Ihnen ausgelöst?“, „wie ging es Ihnen damit?“. Auch hier ist der Mediator in der Rolle des Übersetzers. Er unterstützt dabei die Unterstellungen, Vorwürfe und Schuldzuweisungen, hinter denen sich echte Gefühle verstecken, zu übersetzen. Das Paraphrasieren ist hier sehr zentral für den Mediator, denn dadurch kann er wertende Formulierungen anders ausdrücken und Pseudogefühle in Primärgefühle, durch Ich-Botschaften verwandeln. Unterscheidung zwischen Primär- und Sekundärgefühlen ist in der Mediation nebensächlich, da es hier wichtig ist die eigene Innenwelt zu verstehen. Auch hier sollten die Primärgefühle der Beteiligten visualisiert werden, um daraufhin einfacher über die Gefühle auf die dahinterliegenden Bedürfnisse zu kommen. Der Mediator könnte die Parteien danach direkt bitten hinter ihren Gefühlen und Standpunkten sich befindende Bedürfnisse zu nennen. Zusätzlich dazu könnte der Mediator seine Vermutungen über die

Bedürfnisse nennen: „Wenn ich Sie richtig verstehe, haben Sie ein Bedürfnis nach...?“ Sobald die Bedürfnisse formuliert sind, müssten Sie verschriftlicht und auch wie in den Phasen davor sichtbar gemacht werden. Oft kann dadurch deutlich gemacht werden, dass die Parteien ähnliche Bedürfnisse und Wünsche haben. Das könnte zu einem Aha-Effekt führen, da sich die Ziele bei den Parteien ähneln, lediglich die Art und Weise diese zu erreichen, variieren. Im weiteren Verlauf sollte der Mediator sie auffordern ihre Wünsche als Bitten zu formulieren. Unverzichtbar ist an dieser Stelle die Kriterien der Bitte an die Beteiligten zu erläutern (positiv formulieren, sofort umsetzbar, präzise Formulierung, Konkretes sichtbares Verhalten des Gegenübers, Verhandelbarkeit). Außerdem sollte unbedingt erwähnt werden, dass die Bitte abgeschlagen werden kann, ohne, dass negative Konsequenzen entstehen und die Absage nicht persönlich genommen werden sollte. Stattdessen sollte im Fall der Absage geprüft werden, welche Gründe diese hervorrufen und welches andere Bedürfnis bei der jeweiligen Partei überwiegt. Durch die bewusste Wahrnehmung der eigenen Bedürfnisse können die Parteien neue Kompetenzen bei der Problemlösung entwickeln, die ihnen dabei helfen kann, alternative Lösungen zu finden. Zum Schluss sollten die Beteiligten gemeinsam überlegen, welche Optionen vorhanden sind, die Bedürfnisse beider Parteien so gut wie es nur geht zu befriedigen. Dies sollte vom Mediator in einem partnerschaftlichen Dialog begleitet werden. Im Endeffekt trägt die GFK zur Empathie bei, es entsteht gegenseitiges Verständnis und Wohlwollen, wodurch ein fruchtbarer Boden für eine zukünftige gelungene Kommunikation geschaffen wird.⁷

Der Mediator darf während des Prozesses keine Partei ergreifen, ansonsten entsteht die Gefahr, dass eine der Parteien sich ungerecht behandelt fühlt und dadurch der zukünftigen Lösung verschließt. Er sollte ein Spagat zwischen Unterstützung der Parteien bei der Formulierung ihrer Gefühle und Bedürfnisse sowie Positionierung auf eine der Seiten machen. Außerdem sollte der Mediator den Inhalt nicht beeinflussen. Viel mehr begleitet, moderiert und strukturiert er den Ablauf und unterstützt die Parteien dabei ihre Perspektiven, Emotionen, Bedürfnisse und Wünsche auf eine für den Prozess förderliche Art und Weise zum Ausdruck zu bringen.

⁷ Vgl. Dr. Heinz Möhn (Hrsg.), Beiträge zur Mediation, Cuvillier Verlag Göttingen, 2020, S. 280 ff

5. Fazit

Abschließend lässt sich sagen, dass gewaltfreie Kommunikation eine entscheidende Rolle für Mediation spielt. Dadurch können Konflikte konstruktiv gelöst und eine nachhaltige Einigung gemeinsam erzielt werden. Durch den bewussten Einsatz von empathischem Zuhören, dem Ausdruck eigener Bedürfnisse und dem Vermeiden von Schuldzuweisungen können die Konfliktparteien zu einer gemeinsamen Lösung gelangen. Gewaltfreie Kommunikation fördert Verständnis, Respekt und Kooperation, was letztendlich zu einer Win-Win-Situation für alle Beteiligten führen kann. Es ist wichtig, die Prinzipien der gewaltfreien Kommunikation in der Mediation zu verinnerlichen und aktiv anzuwenden, um langfristige und nachhaltige Konfliktlösungen zu ermöglichen.

Quellenangabe:

Buch: Al Weckert u. Monika Oboth, Der Tanz auf dem Vulkan, Junfermann Verlag, 2. Auflage

Buch: Karoline Ida Bitschnau, Die Sprach der Giraffen Junfermann, Paderborn, 2008

Buch: Marshall B. Rosenberg, Gewaltfreie Kommunikation Eine Sprache des Lebens, Junfermann Verlag, überarbeitete Auflage 2016

Buch: Dr. Heinz Möhn (Hrsg.), Beiträge zur Mediation, Cuvillier Verlag Göttingen, 2020,

<https://www.in-konstellation.de/glossar/abschlussarbeiten/gewaltfreie-kommunikation-einfuehrung/,20.06.2024>

InKonstellation Ausbildungsinhalte