

Modul 5, 6 ToolKit – Gefühle und Bedürfnisse, Gewaltfreie Kommunikation / Phase 3

Hier stehen **methodische Vorschläge**, mit denen wir gute Erfahrungen gemacht haben. Die jeweiligen Kursleitungen sollten ihren eigenen Stil beibehalten und Einstieg, Reihenfolge und Ausgestaltung individuell prägen, bzw. Übungen ändern oder durch ähnliche ersetzen. Wir raten auch dazu Tools/Plattformen zu benutzen, die bereits bekannt und vertraut sind.

Wichtig ist eine gute Balance zwischen Abwechslung der Lehrmethoden und möglichst keiner Überforderung durch zu viele verschiedenen technischen Tools.

Schwerpunkte des Moduls:

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 der Konfliktparteien ermöglicht konkrete Verhaltensänderungen im sichtbaren Bereich.

- **Intro: Video „Fliegen“:**

Gemeinsam wird der kurze Film angeschaut, in dem es um ein Mädchen geht, das Pilotin werden will. Ihre konservative Familie hat dafür wenig Verständnis.

(Im Film wird eine türkisch gelesene Familie dargestellt, das ist für uns nicht relevant. Das Beispiel könnte es auch in vielen anderen Familien anderer kultureller Prägungen geben.)

Zur Entstehung und Einordnung:

Der Film "Fliegen" wurde 2017 für das damals noch „Willkommen im Rechtsstaat“ betitelte Projekt im Auftrag der Berliner Justizverwaltung als Erklärvideo für nach Deutschland Geflüchtete gedreht. Inzwischen ist das Projekt „Wir im Rechtsstaat“ in der Landesantidiskriminierungsstelle der Senatsverwaltung für Justiz, Vielfalt und Antidiskriminierung angesiedelt und hat sich entsprechend weiterentwickelt. Aus heutiger Sicht distanziert sich die Landesantidiskriminierungsstelle von den im Film dargestellten typisierenden und polarisierenden Rollenbildern, insbesondere dem des Vaters.)

Bitte mit der Gruppe diese Aspekte reflektieren, z. B. offen fragen: Wie geht es euch mit dem Film? Was ist euch aufgefallen?

Wenn der Punkt nicht mit genannt wird, selbst darauf hinweisen, dass wir den Film trotz der überspitzten Stereotype nutzen wollen, weil der gezeigte Konflikt sich wunderbar als Vorlage für das nun folgende Rollenspiel für einen Einstieg in die Welt der Gefühle und Bedürfnisse eignet.

• Rollenspiel und Übung – Schichten im Konflikt ergründen:

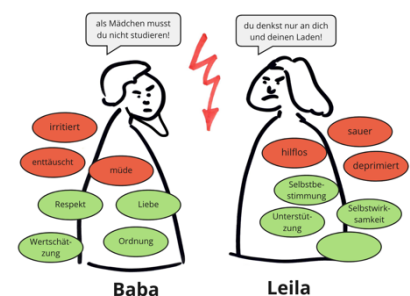
Teil 1 – In zwei Kleingruppen werden die Rollen der Tochter und des Vaters aus dem Film gespielt.

Was waren ihre wesentlichen Sätze, Aussagen, Argumente? Fühlt euch in die Figuren ein

Zurückkommen ins Plenum

Teil 2 – Im nächsten Schritt besprechen die Teilnehmenden nacheinander

- 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)



Diese Übung braucht Unterstützung der Trainer:innen – also entweder im **Plenum** bearbeiten, oder mit zwei Trainer:innen in **zwei** Arbeitsgruppen. (Whiteboard o.ä. Bild: 2 Streitparteien als Hintergrund, dann farbige Textschnipsel setzen (statt Moderationskarten) s. Illustration)

Hilfe für die TN: **Gefühle-** und **Bedürfnislisten** an die TN ausgeben und auffordern, sie zu bei der Suche nach passenden Begriffen zu nutzen

(Als Beispiel mitgegeben sind Listen von K.-D. Gens, der sie im Internet in seiner Broschüre für den Eigenbedarf zur Verfügung gestellt hat, gerne eigene Listen verwenden).

Plenum: Auswertung der Übung

Mögliche Fragen: Was ist euch aufgefallen? Was hat euch überrascht? Was fandet ihr schwierig? Hat sich eure Sicht auf die beiden durch die Übung verändert?

Mögliche Einsichten: Gar nicht so einfach, sich all der verschiedenen Gefühle und Bedürfnisse bewusst zu werden. Gar nicht so einfach, mit beiden Parteien gleichermaßen empathisch zu sein, ich war erst eher auf der Seite von ...

Beide Konfliktparteien haben am Ende manchmal sehr ähnliche Bedürfnisse, die sich hinter der verletzenden Aussage gut versteckt haben.

Hinweis auf die Verbindung, die entsteht, wenn sich die Konfliktparteien in ihren Bedürfnissen wahrnehmen können.

2) Gewaltfreie Kommunikation nach M. B. Rosenberg

Kurzes Intro: Was sind die Annahmen in der GFK, die wir in der Mediation übernehmen?

Nutzt eure eigenen GFK Einführungen in Kurzversion! (10 Minuten)

Es folgt ein super-simples und kurzes Beispiel, was Sprachmittler:innen minimum wissen sollten:

- **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 beobachtet, dass in zwischenmenschlicher Kommunikation oft eine sozusagen gewaltsame, verletzende Sprache verwendet wird („Wolfsprache“). Dagegen setzt er eine einfühlsame, empathische Art der Kommunikation („Giraffensprache“).



Mehr Infos:

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

(GFK Intro mit Beispielen > [Sammlung](#))

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.

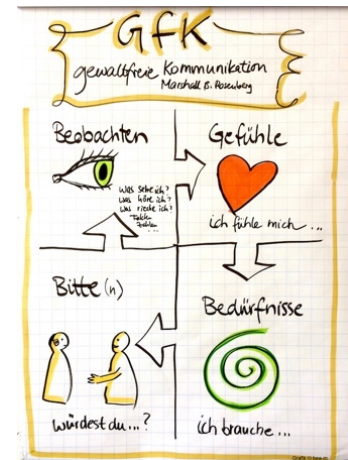
Mit diesen Annahmen (u.a.) arbeiten wir in der Mediation.

GFK Schritte:

Wenn wir gewaltfreie Kommunikation praktisch anwenden wollen, gehen wir bestimmte „Schritte“ (siehe Illustration).

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.

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

(Beispiele zu Aussagen in den 4 Schritten > **Sammlung**)

- **Warm-Up**

Zum Festigen unserer erweiterten Gefühlsvokabeln eignet sich das Warm-Up Spiel „ja, richtig! Danke!“ (in **Sammlung WarmUps**)

3) Anwendung auf Sprache und Übersetzungen

Orientierung: (Grafik Übersicht Kursinhalte)

Wir sind (Phase 3), auf was müssen Übersetzer:innen besonders achten?

In Phase 3 pendelt das Gespräch zwischen den beiden Konfliktparteien hin und her, die Kommunikation läuft über die Mediator:innen (keine 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**

In der nächsten Übung könnt ihr selbst versuchen, wie Mediator:innen Gefühle und Bedürfnisse spiegeln und erfragen. Dafür bekommt ihr 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 Mediand: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 Mediand: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 „**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)

- **Übung – Gesprächstechniken um Emotionen und Bedürfnisse zu ergründen:**

Es werden Kleingruppen mit 3-4 TN gebildet.

Um es einfach zu halten spielen wir nur die eine Seite im Konflikt und vernachlässigen die Reaktion und Stellungnahme der anderen Partei und das Pendeln zwischen beiden Parteien.

Alle versuchen ein Beispiel zu finden, worüber sie sich kürzlich jeweils heftig aufgeregt haben, tauschen sich sehr kurz darüber aus. Das, was alle spontan überzeugt, wird der Fall.

Die fallgebende Person (1) spielt eine Konfliktpartei in der Mediation. Eine der anderen Teilnehmenden (2) stellt die Fragen.

Der/die Fragesteller:in beginnt mit Aktivem Zuhören, unterbricht regelmäßig mit Verständnisfragen, vertiefenden und konkretisierenden Fragen und versucht so auf die Spur der Gefühle und Bedürfnisse der Fallgeber:in zu kommen.

Die dritte Person (3) beobachtet und macht sich Notizen: An welcher Stelle/ womit/ wie gelingt es, Gefühle und Bedürfnisse aus der Konfliktpartei herauszulocken? Und was hat nicht so gut funktioniert?

Eine 4. Person notiert sich die Vokabeln, die verwendet wurden, um Gefühle und Bedürfnisse zu beschreiben.

Ein Rollentausch von Beobachter:in zu Fragende:r ist erlaubt.

15 Minuten erzählen und fragen

(Moderator:innen – evtl Verlängerung geben)

5 Minuten kurzer Austausch in der Gruppe

Plenum:

Auswertung der Übung:

Wie ging es den fallgebenden Personen? Fühlten sie sich angenommen und verstanden?

Wie ging es den zuhörenden Personen? Seid ihr dran geblieben? Habt ihr vertiefen können?

Was sagen die Beobachter:innen 3, was ist euch aufgefallen? Haben manche Fragen besonders gut funktioniert, andere nicht? Habt ihr eine Erklärung dafür?

Zuletzt, Beobachter:innen 4: Wir sammeln jetzt alle Vokabeln und Ausdrücke, die verwendet wurden, um Gefühle und Emotionen zu beschreiben (Aufschreiben auf interaktivem Bord, oder Moderation sammelt und teilt)

- **Übung – Vokabeln für Emotionen und Bedürfnisse übersetzen:**

Nun gehen die TN nach Sprachen getrennt in Übungsräume und versuchen in der jeweiligen Sprache die gesammelten Vokabeln und Ausdrücke zu übersetzen. Das nur wenn genug TN mit derselben Übersetzungssprache anwesend sind. Wenn es viele unterschiedliche Sprachen gibt und sich die TN nicht in ihrer Sprache austauschen können, dann werden gemischte Gruppen gebildet und die Begriffe werden erst auf deutsch oder englisch umschrieben und diskutiert, um die passende Übersetzung zu finden. Oft passt nicht exakt ein einzelnes Wort.

- **Abschluss und AusChecken:**

Zurückkommen ins Plenum, kurze Runde, wie das mit der Übersetzung geklappt hat.

Hausaufgabe: die Gefühls- und Bedürfnis-Listen weiter bearbeiten.

Abschlussrunde, bspw: wie gehe ich heute nach Hause, was nehme ich mit?

Links für Neugierige:

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>