

Gewaltfreie Kommunikation in der Mediation

Übersetzungshilfe und Basistool

Verena Hutschenreuter, HUBECON - humans better connected
Susanne Martens, Region Hannover



Region Hannover



HUBECON
humans better connected

+ Die Referentinnen

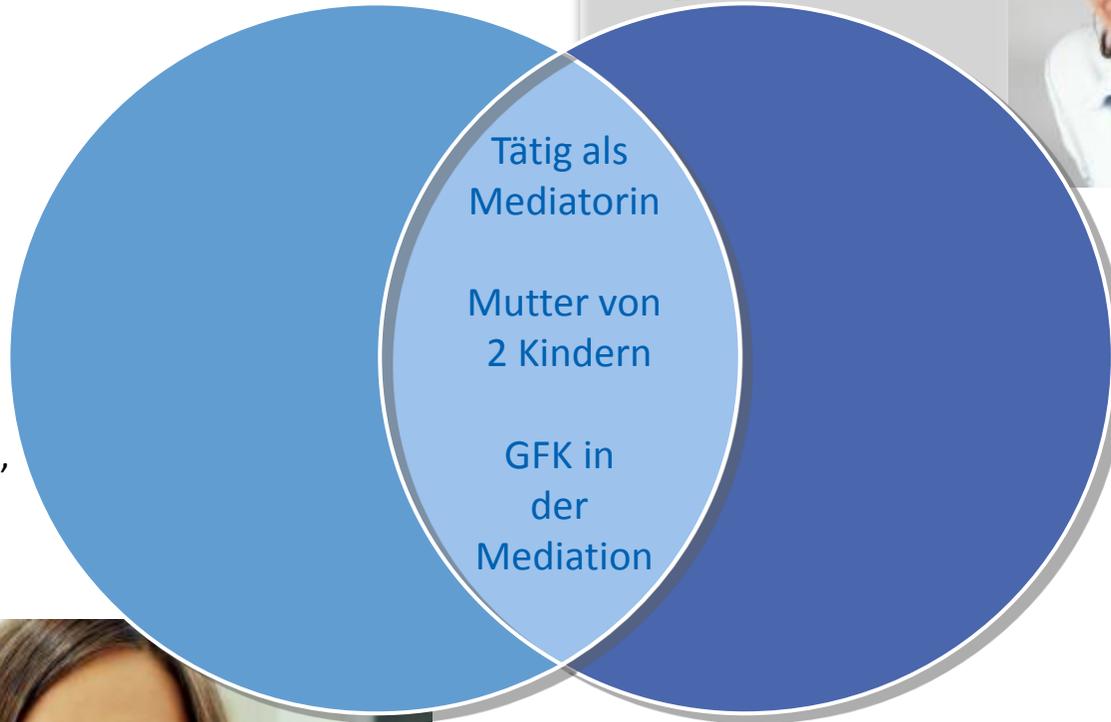


Verena Hutschenreuter

Diplom-Psychologin,
Trainerin für
Gewaltfreie
Kommunikation,
Organisationsentwicklung,
Führungskräfteentwicklung,
Supervision,
Mannheim

Susanne Martens

Diplom-Sozialpädagogin,
Gesundheitsmanagement,
Betriebliche
Sozialberatung
Kordinatorin des
Mediationspools,
Hannover



+ Was wir Ihnen mitgeben möchten

- Basisvokabular und Formulierungshilfen der Gewaltfreien Kommunikation (GFK)
- Wie und Wann des Einsatzes der GFK in der Mediation
- Beispielsequenzen zum Mitdenken, Mitmachen und Ausprobieren
- Hinweise zum Training einer Empathischen Haltung



+ 4 Grundannahmen der GFK und ihre Passung zur Haltung der Mediation

1. Gewalt ist der tragische Ausdruck eines unerfüllten Bedürfnisses
2. Menschen handeln primär für sich und nicht gegen andere
3. In der GFK ist es wichtig, dass die Bedürfnisse aller Beteiligten berücksichtigt sind, damit lösungsorientiert gearbeitet werden kann
4. Menschen ist es grundsätzlich ein Bedürfnis, in einer guten Verbindung miteinander zu stehen

+ Basisvokabular und
Formulierungshilfen



Warum sind Sie eigentlich hier auf dem Kongress?



Schritt 1

- Suchen Sie sich aus der nachfolgenden Liste 6 Bedürfnisbegriffe heraus, die aus Ihrer Sicht am Treffendsten beschreiben, welche Bedürfnisse Sie sich mit der Teilnahme am Kongress erfüllen möchten
- Notieren Sie sich diese auf einem Blatt Papier.
- Priorisieren Sie diese anschließend.
- Notieren Sie sich zusätzlich, mit welchen Handlungen (Strategien) Sie sich diese Bedürfnisse konkret erfüllen möchten.



Schritt 2



Bedürfnisliste



- AUTONOMIE
 - Freiheit, Selbstbestimmung
- KÖRPERLICHE BEDÜRFNISSE
 - Luft, Wasser, Bewegung, Nahrung, Schlaf, Distanz, Unterkunft, Wärme, Gesundheit, Heilung, Kraft, Lebenserhaltung
- INTEGRITÄT / STIMMIGKEIT MIT SICH SELBST
 - Authentizität, Einklang, Eindeutigkeit, Übereinstimmung mit eigenen Werten, Identität, Individualität
- ENTSPANNUNG
 - Erholung, Ausruhen, Spiel, Leichtigkeit, Ruhe, Entlastung
- GEISTIGE BEDÜRFNISSE
 - Harmonie, Inspiration, „Ordnung“, (innerer) Friede, Freude, Humor, Abwechslungsreichtum, Ausgewogenheit, Glück, Ästhetik
- ENTWICKLUNG
 - Beitrag, Wachstum, Anerkennung, Feedback, Rückmeldung, Erfolg im Sinne von Gelingen, Kreativität, Sinn, Bedeutung, Effektivität, Kompetenz, Lernen, Feiern, Trauern, Bildung, Engagement
- SICHERHEIT
 - Schutz, Übersicht, Klarheit, Abgrenzung, Privatsphäre, Struktur
- EINFÜHLUNG
 - Empathie, Verständnis (i. S. von verstanden = “gesehen“ werden), Gleichbehandlung, Gerechtigkeit
- VERBINDUNG
 - Wertschätzung, Nähe, Zugehörigkeit, Liebe, Intimität/Sexualität, Unterstützung, Ehrlichkeit, Gemeinschaft, Geborgenheit, Respekt, Kontakt, Akzeptanz, Austausch, Offenheit, Vertrauen, Freundschaft, Achtsamkeit, Aufmerksamkeit, Toleranz, Zusammenarbeit

+ Warum sind Sie eigentlich hier auf dem Kongress?



Schritt 1



Schritt 2

- Tauschen Sie sich mit Ihrem Nachbar aus.
 - Welche Bedürfnisse finden sich auf beiden Listen?
 - Erläutern Sie sich gegenseitig Ihre TOP 3.

+ Warum sind Sie eigentlich hier auf dem Kongress, Herr Mönch?

Bedürfnis	Strategie	Gefühl	
1. Kontakt	Kollege auf Kongress treffen		
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			

+ Wenn das Leben eine Überraschung mal wieder bereit hält...



Bedürfnis	Strategie	Gefühl
1. Kontakt	Kollege auf Kongress treffen	
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		

- Suchen Sie sich aus der nachfolgenden Liste der Gefühle 2 heraus, die Herr Mönch nach Erhalt der SMS möglicherweise haben könnte...



Einzel

- Tauschen Sie sich mit Ihrem Nachbarn kurz dazu aus



In Paaren





Gefühlsvokabular



Angenehme Gefühle

- angeregt
- erstaunt
- munter
- aufgedreht
- erwartungsvoll
- mutig
- aufgeregt
- fasziniert
- neugierig
- ausgeglichen
- frei
- optimistisch
- befreit
- friedlich
- ruhig
- begeistert
- froh
- sanft
- behaglich
- fröhlich
- satt
- belebt
- gebannt
- schwungvoll
- berauscht
- geborgen
- selbstsicher
- beruhigt
- gefesselt
- selig
- berührt
- gelassen
- sicher
- beschwingt
- gerührt
- sorglos
- bewegt
- gesammelt
- still
- dankbar
- gespannt
- stolz
- eifrig
- gesund
- übergücklich
- ekstatisch
- glücklich
- überrascht
- energetisiert
- gutgelaunt
- überwältigt
- engagiert
- heiter
- unbeschwert
- enthusiastisch
- hellwach
- vergnügt
- entlastet
- hoffnungsvoll
- verliebt
- entschlossen
- inspiriert
- vertrauensvoll
- entspannt
- klar
- wach
- entzückt
- kraftvoll
- weit
- erfreut
- lebendig
- wissbegierig
- erfrischt
- leicht
- zärtlich
- erfüllt
- locker
- zufrieden
- ergriffen
- lustig
- zugeneigt
- erleichtert
- motiviert
- zuversichtlich

Unangenehme Gefühle

- alarmiert
- frustriert
- sauer
- angespannt
- furchtsam
- scheu
- ängstlich
- gehemmt
- schlapp
- apathisch
- geladen
- schüchtern
- ärgerlich
- gelähmt
- schwer
- aufgeregt
- gelangweilt
- schwermütig
- ausgelaugt
- genervt
- sorgenvoll
- bedrückt
- hart
- teilnahmslos
- besorgt
- hasserfüllt
- tot
- bestürzt
- hilflos
- träge
- betroffen
- in Panik
- traurig
- betrübt
- irritiert
- überwältigt
- beunruhigt
- kalt
- unbehaglich
- bitter
- kraftlos
- ungeduldig
- blockiert
- leer
- unglücklich
- deprimiert
- lethargisch
- unruhig
- durcheinander
- matt
- unsicher
- eifersüchtig
- miserabel
- unter Druck
- einsam
- müde
- unwohl
- elend
- mutlos
- unzufrieden
- empört
- nervös
- verbittert
- enttäuscht
- niedergeschlagen
- verspannt
- ernüchtert
- ohnmächtig
- verwirrt
- erschlagen
- panisch
- verzweifelt
- erschöpft
- perplex
- widerwillig
- erschrocken
- ratlos
- wütend
- erschüttert
- resigniert
- zappelig
- erstarrt
- ruhelos
- zornig



+ Wenn das Leben mal wieder eine Überraschung bereitet hält...

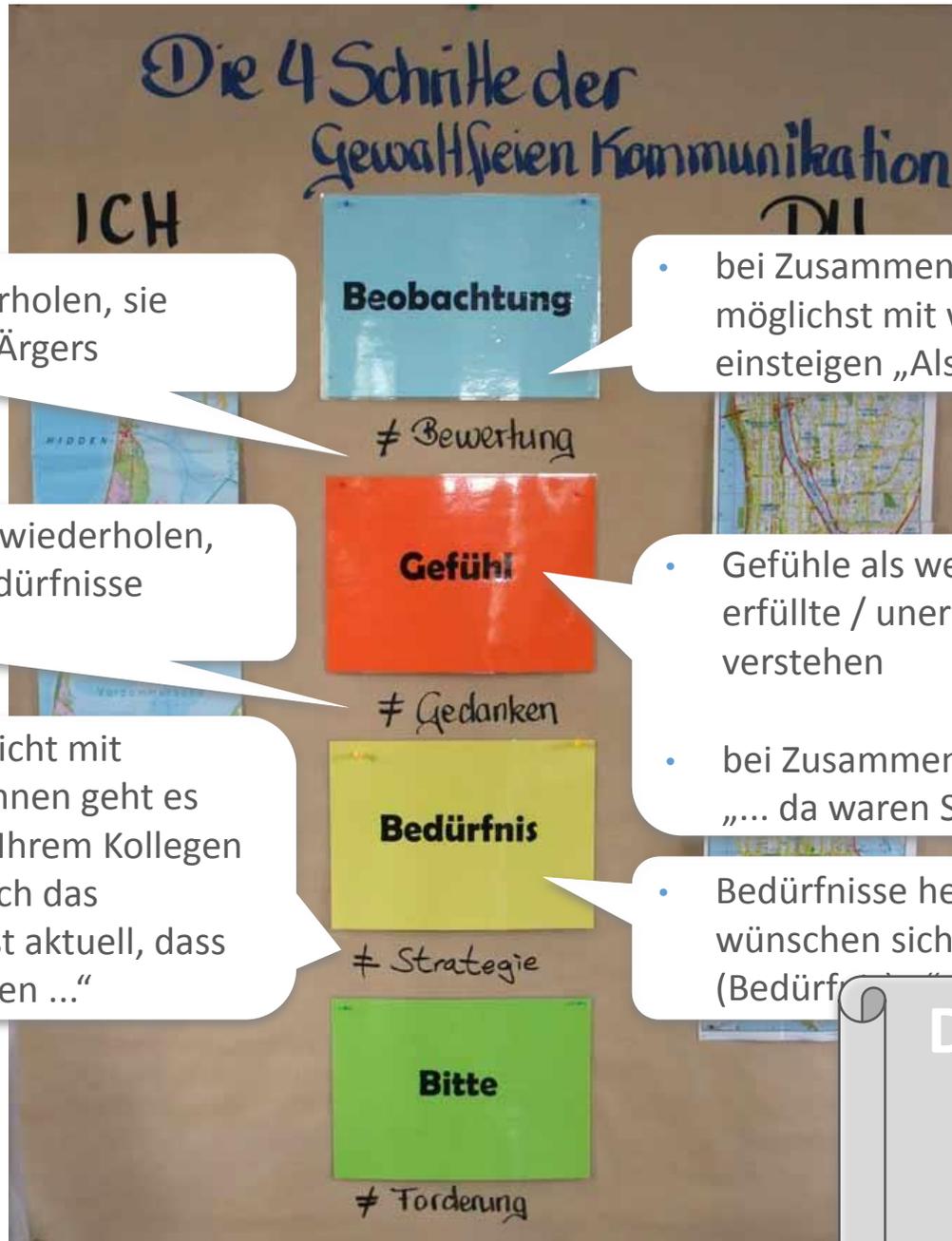


Bedürfnis	Strategie	Gefühl	Gedanke
1. Kontakt	Kollege auf Kongress treffen	Primärgefühl: traurig Sekundärgefühl: enttäuscht, ärgerlich	Pseudogefühl: Der hat mich mal wieder „im Stich gelassen“ / „versetzt“
2.	GFK-Schlüsselunterscheidung		GFK-Schlüsselunterscheidung
3.	🔑 Bedürfnis ≠ Strategie		🔑 Gefühl ≠ Gedanke, Schuldzuweisung
4.			



„Wie“ und „Wann“

Einsatz von Gefühl- und Bedürfnisvokabular der Gewaltfreien Kommunikation
in der Mediation



Bewertungen NICHT wiederholen, sie gießen Öl in das Feuer des Ärgers

Schuldzuweisungen NICHT wiederholen, sondern in Gefühle und Bedürfnisse übersetzen

Bedürfnisse der Parteien nicht mit Strategien gleichsetzen: „Ihnen geht es hier um mehr Kontakt mit Ihrem Kollegen und ihre Vorstellung wie sich das realisieren lassen könnte ist aktuell, dass Sie beide täglich telefonieren ...“

GFK als Mediator einsetzen

- bei Zusammenfassungen: möglichst mit wertfreier Beobachtung einsteigen „Als Sie gehört haben...“

- Gefühle als wertvolle Infoquelle für erfüllte / unerfüllte Bedürfnisse verstehen

- bei Zusammenfassungen formulieren „... da waren Sie wirklich (Gefühl)“

- Bedürfnisse herausarbeiten „Sie wünschen sich an dieser Stelle (Bedürfnis)“

Die Landkarte ist nicht die Landschaft!

+ Nutzen der Gewaltfreien Kommunikation für die Mediation



Angemessener Umgang mit Emotionen



Lösungen auf Basis von Bedürfnissen



Gefühle als Agenten für Bedürfnisse



Einfühlsames Zuhören



gute Gründe für Handeln

neue Qualität des Kontakts
» Verstehen bedeutet nicht einverstanden sein

+ Der Einsatz der Gewaltfreien Kommunikation in der Mediation

Phase der Mediation	Fokus	Vorgehen
2. Darstellung des Konflikts	<ul style="list-style-type: none"> • Schlüsselunterscheidung: Beobachtung ≠ Bewertung • Ansprechen von Gefühlen 	<p>Landkarte der Konfliktparteien als Mediator verstehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fragen: „Was konkret ist aus Ihrer Sicht passiert? Was haben Sie gesehen / gehört...“ • Zusammenfassung: „Dann ist aus Ihrer Sicht... passiert und da waren Sie... (Gefühl)“
3. Konflikterhellung	<ul style="list-style-type: none"> • Schlüsselunterscheidung: Gefühl ≠ Schuldzuweisung (Pseudogefühle) 	<p>Anleiten zum gegenseitigen Verstehen der Landkarten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Übersetzung von Schuldzuweisungen in Gefühle und dahinterliegende Bedürfnisse • Doppeln und ggf. „Drastifizieren“ unter Zuhilfenahme von bildlicher Sprache • Gegenseitiges Aktives, Empathisches Zuhören anleiten (Kontrollierter Dialog nach Einsatz eines GFK-Formulars) • Herausarbeiten von Gemeinsamkeiten „Ihnen beiden geht es um... (Bedürfnis)“ und Unterschieden in Bedürfnissen („Herr X, Sie wollen..., gleichzeitig geht es Ihnen, Herr Y, um...“)
4. Lösungssuche	<ul style="list-style-type: none"> • Schlüsselunterscheidung: Bedürfnis ≠ Strategie 	<p>Erhöhung von Flexibilität in der Lösungsfindung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kreative Suche nach Lösungsstrategien zur Bedürfniserfüllung beider Parteien anleiten (Rückbezug auf vorherige Phase) • „Ihre erste, bevorzugte Strategie hierzu war... Welche Ideen haben Sie noch, ...?“
5. Vereinbarungen	<ul style="list-style-type: none"> • Gefühl 	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionalen „Check“ der Vereinbarung anleiten



Variation contra „Bedürfnisallergie“



Bedürfnis-Formulierungen alternativ zu "Sie brauchen ..."/
"Sie bräuchten ..."

- **Ihnen ist sehr wichtig**, (... Klarheit) zu bekommen.
- **Ihr Anliegen** ist, dass (... Sie das Projekt erfolgreich abschließen).
- Sie möchten wirklich **sicherstellen/-gehen**, dass ...
- Ihnen **erscheint es wesentlich** (... die Kommunikation zu verbessern, direkten Kontakt zu haben zu ...)
- **Sie wünschen** sich an dieser Stelle (... Verbindlichkeit).
- **Sie hoffen wirklich** auf (... Entlastung von Verwaltungsarbeiten)
- **Sie wollen**, dass (... Ihre Leistung anerkannt wird)
- **Es geht Ihnen um** (... Freiheit in der Ausführung von...)
- **Ihnen geht's um** (Orientierung, wie Sie jetzt weiter machen sollen...)

+

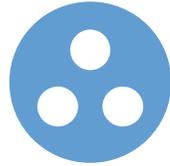
Beispielsequenzen

Spielerisches Vokabeltraining für Mediatoren





Bedürfnismemory



5er

21

1. Schritt: Memory Sets herstellen

- Erstellen Sie in der Gruppe mindestens 6 Sets von Bedürfnissen und zugehörigen Strategien (mind. 12 Karten)
- Finden Sie je eine Strategie/Handlung und ein dazu passendes Bedürfnis und schreiben diese auf Karten
 - z.B. Karte 1: Unterstützung
Karte 2: um Hilfe fragen
- Es sollte nur von einer Person geschrieben werden, da sonst anhand der Schrift das passende Memory Set gefunden werden kann.



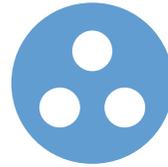
2. Schritt: Memory spielen

- Jede Gruppe bekommt ein neues Set einer anderen Gruppe. Die Karten werden umgedreht (unbeschriebenen Seite oben) ausgelegt.
- Regeln:
 - Jeder deckt einmal auf, gewinnt oder verliert und dann ist der nächste dran.
 - Karten gewinnen kann man
 - a) wenn alle aus der Gruppe einig sind, dass Handlung und Bedürfnis zusammen gehören
 - b) wenn die Gruppe uneins ist, kann der Spieler versuchen, eine Begründung zu finden, wieso diese Handlung mit diesem Bedürfnis zusammen passt. Sind die anderen davon zu überzeugen, dann gehört das Paar dem Spieler.





Gefühle erraten



5er

Gefühle körpersprachlich darstellen und erraten

- Lesen Sie sich die Liste mit Gefühlsbegriffen sorgfältig durch
- Stellen Sie sich in Ihrer 5er Gruppe im Kreis auf
- Ein Teilnehmer beginnt ein Gefühl von der Liste vorzuspielen, am Besten versetzt er sich dazu gedanklich in eine entsprechende Situation zurück, in der er schon so empfunden hat (ACHTUNG keine symbolische Körpersprache)
 - Bsp. „müde“
- Die übrigen Teilnehmer versuchen das dargestellte Gefühl zu erraten. Ziel ist es, das dargestellte Gefühl wortgenau zu treffen. (TIPP: Aktivieren Sie Ihre Spiegelneuronen)
- Dann stellt im Uhrzeigersinn der nächststehende Teilnehmer ein Gefühlswort dar usw.



+



Beispielsequenzen

Muskeltraining in Wirklichkeitsausschnitten

+ Rote Tuch-Übung: Demo

Schuldzuweisungen, Vorwürfe und Anklagen gegen Dritte aufnehmen



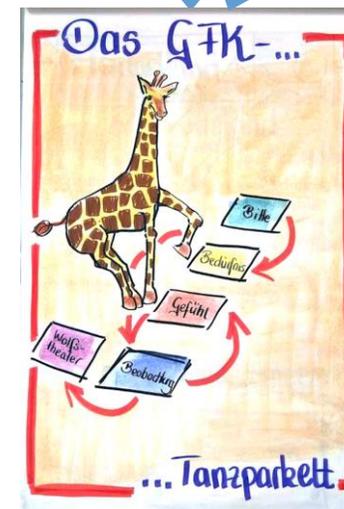
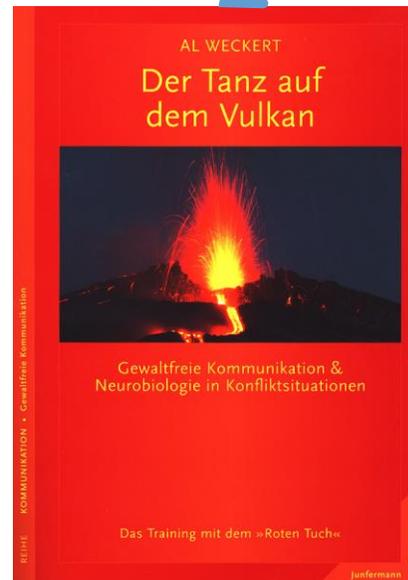
+

Empathische Haltung

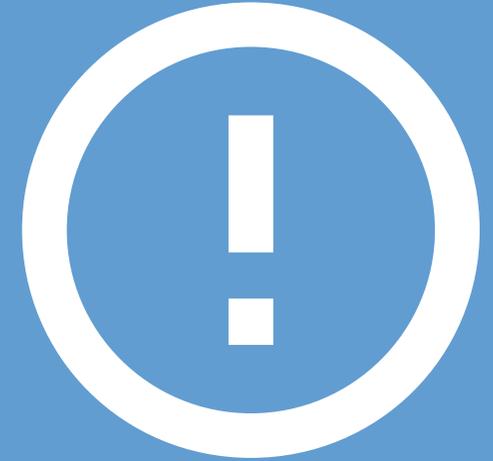
Training der Empathiefähigkeit



+ Empfehlungen zum Training einer Empathischen Grundhaltung



- Empathische Briefe und Emails schreiben



+

Vielen Dank für Ihr Interesse
und Aha-Momente mit der Haltung
der Gewaltfreien Kommunikation in
der Mediation!



+

BACKUP

+ Rote Tuch-Übung

Angriff, Gegenangriff, Vermittlung

1. Beobachten
2. Erfassen von Gefühlen + Bedürfnissen
3. Stopp-sagen
4. Ein verbindendes Gefühl oder Bedürfnis benennen
5. "Tanz auf dem Vulkan":
Gefühle und Bedürfnisse von A + B aussprechen
6. Vorschlag machen zur weiteren Vorgehensweise