

TiereAkademie gGmbH

ResilienzRaum

HANDOUT

MODUL 1.5 DER RAUM KOMMUNIKATION UND KONFLIKT-MANAGEMENT

Modul 1.5 Der Raum Kommunikation und Konfliktmanagement. Valerie von Rohden



Der Raum Kommunikation und Konfliktmanagement

„Man kann nicht nicht kommunizieren.“ Paul Watzlawick

Dann lass uns so kommunizieren, dass es uns und unserem Gegenüber dabei gut geht! In diesem Seminar lernst du drei verschiedene Modelle kennen, die uns konkrete und einfache Möglichkeiten dafür bieten, die Beziehung und Verbindung zu unseren Gesprächspartner:innen aufzubauen und Konflikte zu überwinden.

- Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg
- Feedback geben und nehmen
- Council-Methode

Konflikte lassen sich nicht immer vermeiden, aber es geht darum, wie wir mit ihnen umgehen.

Vorbemerkung: **Es ist ein schwieriges Unterfangen, online, alleine im Selbststudium sich mit Kommunikation auseinanderzusetzen. Damit du wirklich etwas von diesen Modellen etwas mitnimmst, lade ich dich ein, es auch schon in der Praxis auszuprobieren.**

EINFÜHRUNG IN GEWALTFREIE KOMMUNIKATION

Die "Gewaltfreie Kommunikation" ist ein von Marshall Rosenberg entwickelter Kommunikations- und Konfliktlösungsprozess. Rosenberg war ein Schüler Carl Rogers und wurde durch den Ansatz der klientenzentrierten Gesprächspsychotherapie inspiriert. Prägend war vor allem die humanistische Haltung. Rosenberg erforschte, inwieweit unsere Sprache zu Gewalt beiträgt.

Grundlegend soll GfK Menschen ermöglichen, in einer Art und Weise miteinander zu kommunizieren, die zu mehr Vertrauen, Klarheit und Freude in Gesprächen führt. GfK kann in diesem Sinne sowohl bei der Alltags-Kommunikation als auch bei friedlichen Konfliktlösungen im persönlichen, beruflichen oder politischen Bereich hilfreich sein. Im Vordergrund steht die Entwicklung einer wertschätzenden Beziehung, die langfristig mehr Kooperation und gemeinsame Kreativität im Zusammenleben und Arbeiten ermöglicht.

Warum gewaltfrei?

Wenn Marshall Rosenberg von gewaltfrei spricht, möchte er dies verstanden wissen wie Mahatma Gandhi den Begriff „Gewaltlosigkeit / Gewaltfreiheit“ aufgefasst hat. Gandhi sprach von „Ahimsa“, was eine Lebens- und Geisteshaltung bezeichnet, die grundsätzlich eine Schädigung und Verletzung von Lebewesen in jeglicher Hinsicht ablehnt. Gandhi hat festgestellt, dass sich unsere natürliche Fähigkeit zum Mitgefühl mit anderen automatisch wieder entfaltet, sobald wir es schaffen, dass die Gewalt in unserem Inneren nachlässt. In diesem Sinn nennt Marshall Rosenberg seine Methode gewaltfrei. Denn sie kann dazu uns befähigen die Gewalt in unserem Inneren wieder zu verlernen.

Die Grundannahmen von GfK

1. "Alles was wir tun ist ein Versuch, Bedürfnisse zu erfüllen."

Marshall Rosenberg

Oder anders übersetzt: "auch saublödes Verhalten hat gute Gründe." Denk mal daran, was du selbst oder andere schon in Konfliktsituationen gesagt oder gemacht haben.

Alles, was Menschen tun, nimmt seinen Ursprung darin, dass sie sich ein wunderschönes Bedürfnis erfüllen wollen. Alles. Demnach ist der Mensch im Grunde gut.

2. Alle Menschen haben die gleichen Bedürfnisse.

Bedürfnisse dienen alle dem Leben und sind nicht negativ. Wir können also nachvollziehen, warum andere ein bestimmtes Bedürfnis haben – nur die Strategie, es zu erfüllen, kann von Mensch zu Mensch verschieden sein.

3. Menschen sind kooperativ.

Menschen tun freiwillig und gerne etwas, um anderen das Leben zu verschönern. Vorübergehende Nicht-Kooperation erfolgt lediglich, weil andere Bedürfnisse dem gerade entgegenstehen. „Ein Nein ist ein Ja zu etwas Anderem“.

Aber es gibt doch Konflikte...

Ein Konflikt entsteht immer dann, wenn ein Bedürfnis nicht erfüllt ist und sich die Strategien zur Erfüllung gegenseitig im Wege stehen. Da wir alle die gleichen Bedürfnisse haben, gibt es auf der Ebene der Bedürfnisse gibt es keine Konflikte, erst auf der Ebene der Umsetzung. Statt also gleich nach den besten Lösungsstrategien zu suchen, fragt GFK nach den Bedürfnissen, die hinter den ausgewählten Strategien stehen. Wenn wir dieses erkennen, können wir gemeinsam nach einer Strategie suchen, die niemandem schadet. Unsere Bedürfnisse verbinden uns. Unsere Strategien jedoch können uns trennen, da sie z.B. in einer bestimmten Situation, einer Kultur, einer Religion oder einem anderen relativen Kontext entwickelt wurden. Ein Beispiel: Im Rahmen eines Ferienangebots äppelt eine Kindergruppe den Paddock ab. Ein Kind macht nicht mit. Die Betreuungsperson fordert es auf mitzumachen. Das Kind wird wütend und verteilt mit den Füßen die Äppelhaufen. Ein mögliches Bedürfnis, was hinter diesem Verhalten steckt, ist Aufmerksamkeit. Eine andere Lösung dafür könnte sein, dem Kind eine besondere Aufgabe zu geben, z.B. die Schubkarre zu schieben.

Die Vision von GFK ist, dass es möglich ist, eine Welt zu schaffen, in der die Bedürfnisse aller gehört und respektiert werden und wir Lösungen finden, um sie zu erfüllen, die niemandem und nichts schaden. Dahinter steht die Überzeugung, dass genug für alle da ist.

Quellen:

<https://www.gfk-info.de/was-ist-gewaltfreie-kommunikation/>

www.gewaltfrei-koblenz.de

<https://www.johannaschuck.de/news/marshall-rosenberg-zitate>

WOLFSSPRACHE

Erwachsene und Kinder schaffen es nicht, immer in der Giraffensprache zu sprechen. Manchmal haben sie Sorgen, sind wütend und enttäuscht oder sie haben Angst. Dann benutzen sie die Wolfssprache. Wölfe stehen hier für Lebewesen, die nicht den Überblick wie die Giraffen haben und nicht über ein so großes Herz verfügen. Wenn Wölfe wütend sind, dann schnappen sie zu, knurren andere an und verletzen sie in irgendeiner Weise. Wenn Wölfe Angst haben, dann verstecken sie ihre Gefühle und sagen nicht, wie es ihnen wirklich geht.

Eine Sprache, die mit Ängsten, Enttäuschungen, Wut und Verslossenheit einhergeht, wollen wir jetzt die Wolfssprache nennen.

GIRAFFENSPRACHE

Das größte Herz aller Landtiere auf der Welt hat die Giraffe. Sie braucht so ein großes Herz, um das Blut durch den langen Hals bis in den Kopf zu pumpen. Die Giraffe lebt friedlich mit anderen Tieren zusammen, mit den Antilopen, den Zebras, den Löwen und Elefanten. Die Giraffe hat diesen langen Hals und sieht die Welt mehr von oben. Daher kann sie vieles sehen und beobachten, was andere Tiere nicht sehen können. Sie nimmt keinem Tier etwas weg, weil sie mit ihrem langen Hals nur dort frisst, wo kein anderes Tier hinkommen kann. Es gibt somit keinen Streit mit der Giraffe und sie kann mit allen friedlich zusammenleben.

Aus diesen Gründen leihen wir uns den Namen der Giraffe für eine bestimmmte Art, miteinander zu reden und miteinander umzugehen. Wir wollen von der Giraffensprache reden, wenn Menschen ein großes Herz haben, wenn sie andere gut verstehen und wenn sie offen und freundlich mit anderen sprechen. Die Giraffensprache hilft uns, wenn wir uns streiten oder unterschiedliche Meinungen haben.

MERKMALE DER WOLFSSPRACHE

- ICH REDE VOLLER WUT UND SUCHE STREIT.
- ICH SAGE ETWAS SCHLECHTES ÜBER ANDERE.
- ICH LASSE DEN ANDEREN MIT MEINEN WORTEN KEINE WAHL.
- ICH TUE ANDEREN MIT MEINEN WORTEN WEH.

MERKMALE DER GIRAFFENSPRACHE

- ICH SAGE DEUTLICH, WAS ICH WÜNSCHE. ICH FORMULIERE EINE BITTE ODER EINEN WUNSCH.
- ICH SAGE, WAS ICH FÜHLE.
- ICH SAGE DEN ANDEREN, WAS MICH STÖRT, OHNE SIE ZU BELEIDIGEN.

Quelle: Herdhub - Einheitskuchen in der Giraffensprache ©2007 Institut für Pädagogische Tätigkeiten e.V. - HSD Pro Child e.V. S. 23 nach Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BfArM); Erkenntnisse der Sozialverhaltens- und der Grundschulreife (Möhr 2003, S. 407).

Liebst du mich? - Rollenspiel Wolf und Giraffe - Marshall B. Rosenberg

<https://www.youtube.com/watch?v=T0cdFOfiTeA&t=103s>

Dies für einen ersten Eindruck von den Unterschieden zwischen Wolfs- und Giraffensprache. Damit eine Idee bekommst, wie man das in der Praxis umsetzen kann, ist hier ein Überblick über die 4 Schritte der Gewaltfreien Kommunikation.

2.5.4 DIE 4 SCHRITTE VON GFK

Alle Menschen haben Bedürfnisse und auf dieser Ebene können wir in Kontakt kommen. Aber es ist nicht immer so leicht zu wissen, was für ein Bedürfnis dahinter steckt, wenn ich gerade total wütend, gestresst, traurig oder aufgeregt bin. Aber die Gefühle sind immer ein Hinweis auf fehlende oder auch erfüllte Bedürfnisse. Um dies leichter herauszufinden, hat die GFK ein Modell von 4 Schritten entwickelt.

Zur leichteren Unterscheidung, hier ein Überblick über Wolfs- und Giraffensprache:

Wolfssprache		
Fiktion	Geschichte erzählen, interpretieren, über andere reden	<i>Du bist schon wieder total egoistisch.</i>
Urteile	im Kopf denken, andere beurteilen, bewerten	<i>Was machst du denn da für einen Blödsinn?</i>
Strategien	Nur einen einzigen Weg im Kopf haben, einengend, fixieren	<i>Hör sofort auf damit,</i>
Forderung	Erzwingen, bewirken	<i>sonst darfst du nachher nicht reiten.</i>

Giraffensprache		
Beobachtung	Sachlich, auf Fakten fokussiert	<i>Wenn du im Matsch <u>spielst</u>, während wir abäppeln, ...</i>
Gefühle	im Körper spürbar, in Verbindung mit mir und dem anderen	<i>ärgere ich mich,</i>
Bedürfnisse	Wonach sehne ich mich? Was schätze ich wert?	<i>weil mir Zusammenhalt wichtig ist.</i>
Bitte	Einladen, beschenken, offen sein für ein „Nein“	<i>Wärst du bereit, die Schubkarre zu schieben?</i>

Du kannst in der Giraffensprache in Ich-Botschaften von dir selbst sprechen oder mit Fragen herausfinden, wie

	auf mich bezogen	auf den anderen bezogen
Beobachtung	Wenn ich... sehe/höre...	Beziehst du dich auf...?
Gefühl	bin ich...	Bist du...?
Bedürfnis	weil ich...brauche.	Brauchst du...?
Bitte	Wärst du bereit...?	Hättest du gerne, dass...?

es der anderen Person geht:

Wolfssprache	Giraffensprache
<i>Du bist schuld, dass das Pony nicht aufs Podest geht.</i>	<i>Ich wünsche mir, dass du beim nächsten Versuch das Pony gerade auf das Podest führst.</i>
<i>Nie lasst ihr mich mitspielen.</i>	<i>Ich bin traurig, wenn ich nicht mitspielen darf. Ich möchte gerne dazugehören.</i>
<i>Du nervst mich dauernd.</i>	<i>Bitte sei leise, wenn wir die Pferde <u>ttouchen</u>.</i>
<i>Das ist so dumm von dir! Du musst schon den Fuß wegnehmen, damit das Pferd nicht darauf tritt.</i>	<i>Mir ist wichtig, dass Pferde und Kinder sicher sind. Könntest du mich beim nächsten Mal fragen, wenn du Hufe auskratzt?</i>
<i>Ich meine <u>es doch</u> nur gut mit dir.</i>	<i>Fühlst du dich gehemmt, wenn ich dir <u>sage was du tun sollst</u>? Ist dir <u>Selbständigkeit</u> wichtig? Willst du alleine entscheiden, was du als nächstes machst?</i>

Damit du ein Gespür für die Unterschiede bekommst, hier noch einige Beispiele.

Bitten	
konkret:	Welches konkrete Verhalten wünsche ich mir von wem?
verhandelbar:	der/die andere hat immer die Wahl, selber zu entscheiden, ob er/sie diese Bitte erfüllt oder nicht
sinnvoll:	Menschen erfüllen anderen gerne eine Bitte, wenn der Sinn dahinter erkennbar ist.
realisierbar:	Die Umsetzung der Bitte muss für die betreffende Person möglich sein.
Wie reagiere ich auf ein „NEIN“ des/der anderen?	Frage dich und die andere Person, <ul style="list-style-type: none"> • ob die Bitte eine Forderung war • ob die Bitte unmöglich zu erfüllen war • ob ein Bedürfnis der anderen Person der Bitte entgegen stand

Und denke nun an einen Konflikt, den du in letzter Zeit gehabt hast. Er kann im privaten oder beruflichen Umfeld sein und sollte für dich emotional genug, aber nicht überwältigend sein. Dann versetze dich gedanklich zu einem ganz bestimmten Zeitpunkt in dem Konflikt, das kann in der Vergangenheit sein, als es vielleicht eskaliert ist, oder auch in der Zukunft bei einem klärenden Gespräch. Bearbeite aus Perspektive dieses Zeitpunkts das Arbeitsblatt.

4 Schritte der Gewaltfreien Kommunikation

Wolfssprache: Geschichte, Urteile, Reaktion

Was passiert hier alles, was dir nicht gefällt. Kotz dich aus. Was stimmt alles nicht mit deinem Gegenüber und den anderen Beteiligten? Sei kritisch und kleinlich. Wie reagierst du spontan im Innen und Außen, weil es leider nicht anders geht? Rechtfertige dich. Was müsste jetzt eigentlich und unbedingt passieren? Stelle unnachgiebige Forderungen.

Beobachtung: *"Wenn ich sehe/höre..."*

Beschreibe sachlich, knapp und frei von Urteilen deiner Wahrnehmung von der Situation. Frage dich dabei, was eine Videokamera oder Mikrophon aufgezeichnet hätte. Was ist das allerschlimmste an der Situation, was (nicht) passiert? Was triggert dich am Allermeisten?

Gefühl: *"dann bin ich..."*

Was spürst du körperlich (pantomimisch darstellbar), wenn das passiert? Sei feinfühlig und ehrlich. Bei Scheingefühlen (z.B. Ich fühle mich manipuliert): Wie fühlst du dich, wenn du das glaubst?

Bedürfnis: „weil ich ... brauche.“

Worauf weisen dich deine Gefühle hin? Worum geht es hier eigentlich? Tauche tief, sei ehrlich. Die Urteile deiner Wolfssprache (z.B. „Er ist so rücksichtslos.“) weisen auf Bedürfnisse hin (z.B. Rücksicht).

Bitte: „Wärst du bereit ...?“

Was sollte jetzt als Allererstes passieren und wäre gut für alle? Wen willst du dazu einladen? Formuliere es positiv statt negativ (Tue ABC statt Hör auf mit XYZ!) und im Hier und Jetzt umsetzbar.

Vision

Was wäre die allerschönste Auflösung der Situation? Und wie ginge es sogar noch schöner? Erlaube dir, unrealistisch zu sein, um Orientierung und Richtung zu gewinnen.

2.5.5 FEEDBACKREGELN

Zwischen Kolleg:innen, als Rückmeldung von Teilnehmenden oder auch für Klient:innen ist Feedback ein wichtiges Werkzeug, um sein eigenes Handeln zu reflektieren und sein Verhalten gegebenenfalls zu ändern. Mit der Gewaltfreien Kommunikation als Basis ist Feedback geben ein Leichtes. Welche Gemeinsamkeiten zwischen GFK und den Feedbackregeln fallen dir auf?

FEEDBACKREGELN

Für Feedback-Gebende:

Gebe konstruktives Feedback:

Nenne veränderbare Aspekte und verallgemeinere nicht!

Sei ehrlich und respektvoll:

Spreche den*die Betroffene*n direkt an, spreche nicht über ihn*sie!

Sandwich-Methode

Beginne mit positiven Rückmeldungen, nenne dann Verbesserungsvorschläge und ende mit einer positiven Rückmeldung.

Die WWW-Regel

Wahrnehmung	Beschreibe das Verhalten konkret und sachlich, bewerte und interpretiere nicht.	„Ich habe beobachtet, dass ...“ / „Mir ist aufgefallen, dass ...“
Wirkung/Gefühl	Beschreibe, welche Wirkung das Verhalten auf dich hat – andere sehen das möglicherweise anders. Sage dazu „ich“ statt „man“.	„Das wirkt auf mich so, als ob ...“
Wunsch	Beschreibe, welche Verhaltensänderung du dir wünschst, gib Tipps für die Zukunft.	„Ich würde mir wünschen, dass ...“

FEEDBACKREGELN

Für Feedback-Empfängende:

Verteidige oder rechtfertige dich nicht:

Der/die Feedbackgeber:in schildert eine subjektive Wahrnehmung, keine Beschreibung, wie du wirklich bist.

Diese Wahrnehmung ist nicht durch Klarstellungen revidierbar.

Sehe Feedback als Geschenk:

Nimm das Geschenk an und entscheide zu Hause in Ruhe, was du damit anfangen möchtest, welches

Verhalten du beibehalten und welches du ändern möchtest.

Zuhören	Höre dir das Feedback in Ruhe an – lass den*die Feedbackgeber*in ausreden, unterbreche ihn*sie nicht.	
Rückfragen	Stelle, wenn nötig, Klärungsfragen, um sicherzustellen, dass du en anderen richtig verstanden hast.	„Habe ich dich richtig verstanden ...“ / „Meinst du damit, dass ...“
Zusammenfassen	Formuliere wichtige Erkenntnisse.	„Danke für deine Rückmeldung. Ich nehme mit, dass... “

2.5.6 DIE COUNCIL-METHODE

Wenn man mit Gruppen arbeitet, gibt es verschiedene Situationen, in denen sich Rederunden anbieten. Die Council-Methode ist eine ritualisierte Form des Kreisgesprächs, die auf wertschätzender Kommunikation, tiefem Zuhören und Offenheit basiert. Teilnehmende sitzen im Kreis, nutzen oft einen Redestab, sprechen vom Herzen und hören aufmerksam zu, um Vertrauen zu fördern und gemeinsam Lösungen zu finden. Es gelten folgende Leitlinien. Dies sind keine Regeln, sondern Richtlinien, an denen man sich ausrichtet.

- Bleibe präsent.
- Sprich vom Herzen her.
- Höre vom Herzen her zu.
- Sei spontan.
- Sprich wesentlich.
- Sprich aus, was sowohl dir als auch dem Kreis und dem großen Ganzen dient.
- Erzähle von dir, nicht über etwas oder jemanden.
- Vertraulichkeit: Was im Kreis gesagt wird, bleibt im Kreis.

Ein Council hat durch einen klaren Anfang und ein klares Ende, sowie durch seine Richtlinien einen zeremoniellen Charakter. Seine archaische Form, die kollektiv unbewusst in uns angelegt ist, lässt sich leicht erinnern.

Hier findest du weitere Infos dazu:

<https://eschwege-institut.de/wir-ueber-uns/was-wir-tun/themen/the-way-of-council/>

<https://kreiskultur-freiburg.de/council.html>