

„Sei doch mal sachlich“ - Emotionen und Bedürfnisse mit „GFK“ in der Mediation thematisieren

Consolata Peyron

Der Artikel gibt einen Einblick in die gewaltfreie Kommunikation nach M. Rosenberg und deren Einsatz in der Mediation. Emotionen werden hier als (versteckte) Informationsträgerinnen gesehen, die nicht als Störfaktor abgetan werden, sondern, zusammen mit den dahinterliegenden Bedürfnissen für eine erfolgreiche Konfliktbearbeitung bewusst gemacht werden sollten. Die gewaltfreie Kommunikation hilft, den grundsätzlichen Unterschied zwischen Emotionen, dahinter liegenden Bedürfnissen und praktischen Strategien zu deren Befriedigung zu erkennen und sprachlich zu nutzen. Das Erkennen und Anerkennen der Bedürfnisse des Gegenübers ist eine wichtige Voraussetzung für den in der Mediation hilfreichen Perspektivenwechsel.

„Die andere Partei ist so emotional“, bekomme ich in meiner Mediations- und Konfliktberatungspraxis oft von beiden Seiten zu hören. Man selber sei dagegen ganz sachlich, die eigenen Bedürfnisse seien schlicht „normal“ – und brauchten deshalb nicht thematisiert zu werden. Ist eine Konfliktbearbeitung ohne Emotionen möglich? Wenn man den meisten Leuten, die in einem Konflikt stecken, Glauben schenken möchte: ja: Man wolle gerne eine Lösung für den Konflikt finden, aber der Kollege oder die Chefin solle dabei „sachlich“ bleiben ... Dabei wird leider übersehen, dass, besonders wenn eine Unterstützung von Außen gebraucht wird meistens eine gewisse Konflikteskalation erreicht ist und Emotionen eine umso wichtigere Rolle spielen. Emotionen sind nicht einfach ein Störfaktor, sondern können als Schlüssel zum Erkennen unbefriedigter Bedürfnisse, zum Motor der Konflikte genutzt werden.

In der gewaltfreien Kommunikation¹ (GFK) nach Rosenberg wird der bewussten Trennung zwischen den folgenden Ebenen eine große Bedeutung beigemessen:

- meiner Beobachtung: „Hey! Du rufst mich um 3 Uhr nachts mit einer Frage bezüglich unseres Projektes an“,
- den Gefühlen, die daraus entstehen: „Ich bin sauer, dass ich geweckt wurde und echt müde!“,
- den Bedürfnissen, die befriedigt oder unbefriedigt sind „Um diese

¹ „Die GFK gründet sich auf sprachliche und kommunikative Fähigkeiten, die unsere Möglichkeiten erweitert, selbst unter herausfordernden Umständen menschlich zu bleiben. Sie beinhaltet nichts Neues: alles was in die GFK integriert wurde, ist schon seit Jahrhunderten bekannt. ... Wir werden angeregt, uns ehrlich und klar auszudrücken und gleichzeitig anderen Menschen unsere respektvolle und einfühlsame Aufmerksamkeit zu schenken.“ Rosenberg 2001, S. 18.

Uhrzeit will ich mich ausruhen und nicht über das Projekt reden“

- und der daraus folgenden Bitte auf der Handlungsebene „Kannst du, wenn du in Asien unterwegs bist, überprüfen, bevor du mich anrufst, wie viel Uhr es hier in Europa ist!“

Wie wir etwas erleben, sehen, hören oder interpretieren ruft in uns Gefühle hervor: Während Sie diesen Artikel lesen, fühlen Sie sich vielleicht neugierig oder gelangweilt. Ein Konflikt wird oft der anderen Partei, die bis jetzt kein Problem hatte, erst durch das Auftauchen der Emotionen deutlich. Die GFK lädt uns dazu ein, Gefühle, sowohl schmerzhaft als auch freudige, wahrzunehmen und zu benennen als bedeutsame Informationsträger. Sie lassen sichtbar werden, welche Bedürfnisse unbefriedigt sind und was verändert werden soll in einer Nachbarschaft oder in einem Team.

Rosenberg schreibt, dass unser Wortschatz an Schimpfwörtern meistens umfassender als unser Gefühlswortschatz ist. Wenn dies nicht für die Konfliktodynamik so verheerend wäre, könnte es lustig klingen. Die Mediatorin kann – z.B. mit Hilfe von GFK – die Medianden unterstützen, ihren Wortschatz an Gefühlen zu erweitern, da „der Erwerb des (Fach)Wortschatzes ... Hand in Hand mit der Entwicklung unseres Bewusstseins“² geht. Ein breiterer Wortschatz und die Akzeptanz unserer Gefühle wirken sich positiv – wie wir später im Praxisbeispiel sehen werden – auf die Konfliktbearbeitung aus.

Grundlegend ist, es handelt sich tatsächlich um Gefühle und nicht um „Nicht-Gefühle“, denn in vielen Sprachen werden Gedanken, Diagnosen oder Interpretationen oft mit Gefühls-

worten lediglich kaschiert: „Ich fühle mich in die Enge getrieben“, „Ich habe das Gefühl, dass du spinnst“. Das, was die Person wahrscheinlich fühlt, ist z.B. Anspannung, oder Entrüstung. Diese Unterscheidung ist von größter Bedeutung, da wir nur bei den „echten“ Gefühlen tatsächlich Verantwortung dafür übernehmen, dass eine Situation, bestimmte Wörter oder Bilder oder ein gewisses Verhalten Emotionen bei uns auslösen und dadurch deutlich wird, dass wir eine Wahl haben, dass wir nicht ausschließlich „Opfer“ der Umwelt sind.

„Ein Konflikt ist ein tragischer Ausdruck eines unerfüllten Bedürfnisses“³

Bedürfnisse sind der Motor unseres emotionalen, körperlichen und sozialen Überlebens: sie lassen uns aufstehen, schlafen, streiten und lieben. Unangenehme Gefühle sind wie Warnlämpchen, die uns deutlich machen, dass einem Auto etwas Grundlegendes fehlt, d.h. dass grundlegende Bedürfnisse nicht befriedigt sind.⁴ Positive Gefühle deuten dagegen darauf hin, dass bestimmte grundlegende Bedürfnisse befriedigt sind. Das Wahrnehmen der eigenen Bedürfnisse fällt uns nicht so leicht. In vielen europäischen Sprachen wird das Wort Bedürfnis mit „bedürftig“ (besogneux, needy, bisognoso) in Verbindung gebracht, also etwas Negativem, das gute Chefinnen oder nette NachbarInnen nicht haben sollen. Mit dem Wort „Bedürfnis“ wird zudem im Sprachgebrauch oft eine „Strategie“ gemeint wird – also die Art und Weise, wie ich meine Bedürfnisse zu befriedigen suche.

Über die Strategien kommen sich die Leute meistens in die Quere: Ich habe

wahrscheinlich nichts dagegen, dass mein Kollege von mir die richtige E-Mail weitergeleitet bekommen möchte, oder dass er den Bericht innerhalb von drei Tagen braucht. Was mich wütend macht ist, wenn seine „Lieblingsstrategie“, dies zu erreichen, ist, durch das ganze Büro zu toben und zu schreien, ich sei eine Plage für das Team.

„Urteile, Kritik, Diagnosen und Interpretationen des Verhaltens anderer Menschen sind nach Rosenberg entfremdete Äußerungen unserer eigenen Bedürfnisse“.⁵ Die Folge: statt mich und meine Bedürfnisse zu verstehen wird der andere sich auf einen (Gegen) Angriff vorbereiten. Etwa, wenn ich formuliere: „Du kommst wie immer zu spät“ statt zu sagen: „Ich hätte wirklich gerne den Anfang von Tatort mit dir gemeinsam angeschaut!“ Wut in Konflikten entsteht – so Rosenberg – oft aus einer Denkweise, die dem anderen die Verantwortung in die Schuhe schiebt, dass er/sie etwas Falsches mache, und das auch noch absichtlich! Die Tatsache, dass es uns oft selber nicht klar ist, was wir genau brauchen (ist es Entlastung oder Herausforderung, was uns in der neuen Arbeitsstelle gut tun würde?) und dass diese unsere Unklarheit die Aufgabe des anderen nicht erleichtert, entgeht uns oft.

² D’Ansembourg 2004, S. 29

³ Rosenberg 2007, S. 27.

⁴ Der Unterschied zwischen einem Menschen und einem Auto besteht darin, dass Menschen unheimlich lange (manchmal ein Leben lang) die Warnzeichen missachten können, mit verheerenden Folgen für sich selber und ihre Umwelt ...

⁵ Rosenberg 2001, S. 67.

Das Ausdrücken von Gefühlen und der dahinter steckenden Bedürfnisse kann aber viel verändern, so in einem Fall, als ich zwischen einem 12köpfigen Team von jungen Männern mediierte, die sich zankten, weil Niko⁶ zu spät zur Arbeitsschicht kam und sein jeweiliger Arbeitspartner im Zweierteam davon Nachteile hatte. Die Mediation drehte sich im Kreis, bis einer der Jugendlichen explodierte, seine unterdrückten Gefühle sichtbar wurden und er den Raum verließ. Nachdem ich während der „Notpause“ Niko Empathie für seine schwierige Situation gegeben hatte, kam raus, dass er sich in großer Not wegen seiner traumatisierenden Flucht aus einem Kriegsgebiet befand. Als ihm das deutlich wurde und er danach in der Runde erläuterte, was diese Erfahrung für Konsequenzen für ihn hatte, dass er sich manchmal so hilflos/niedergeschlagen/erschöpft fühlte, veränderte sich plötzlich die Haltung vieler seiner Kollegen. Schnell kamen wohlgemeinte Ratschläge (häufiger in die Disko gehen und hübsche Frauen anbaggern), die ich stoppte, um daran zu arbeiten, welche Bedürfnisse hinter den Gefühlen bezüglich des Konfliktes waren. Sowohl die Gefühle als auch die Bedürfnisse konnten von allen wahrgenommen und akzeptiert werden – da es nicht mehr um Vorwürfe ging.

Danach suchten sie gemeinsame Lösungen, die sie schon häufig gesucht hatten, aber ohne dass bis jetzt ein Perspektivwechsel stattgefunden hätte. Niko nahm sich vor, jemanden am Vorabend anzurufen, wenn es ihm sehr schlecht ging, um zu klären, ob er trotzdem arbeiten konnte oder ob ein Ersatz gesucht werden sollte. Die Kollegen nahmen sich vor, ihn nicht wegen seines schlechten Aussehens zu ärgern und zu akzeptieren, wenn er nicht reden wollte.

Das Preisgeben der eigenen Gefühle hatte die Mauer zwischen den Jugendlichen gesprengt. Was war genau passiert? Der Kern einer Mediation, der Perspektivwechsel, kommt zustande, wenn es den Parteien gelingt zu „akzeptieren“, dass erstens sie selber legitime Bedürfnisse haben, und zweitens die andere Person genauso legitime Bedürfnisse hat. Dies bedeutet nicht nachgeben (eine große Befürchtung

der Parteien), sondern zu erkennen, dass man selber auch keine Ruhe haben wird, solange die Bedürfnisse der anderen Partei nicht befriedigt sind.

Während es meistens sehr wenige Möglichkeiten gibt, die entgegen gesetzten Strategien der Parteien in Einklang zu bringen, eröffnen sich vielfältige Möglichkeiten, wenn wir uns auf der *Bedürfnisebene* bewegen: „Immer wieder habe ich die Erfahrung gemacht, dass in dem Moment, wo Leute anfangen, über das zu sprechen was sie brauchen, statt darüber, was mit dem anderen nicht stimmt, die Wahrscheinlichkeit, einen Weg zur Erfüllung aller Bedürfnisse zu finden, dramatisch ansteigt“.⁷

Fazit

Das Erreichen eines Bewusstseins für die eigenen Bedürfnisse ist ein Schritt in Richtung Übernahme von Selbstverantwortung, die dann den Perspektivwechsel ermöglichen wird, d.h. die Akzeptanz der Legitimität der Interessen meiner Konfliktpartei. Dies ist wiederum die Basis für die Optionenentwicklung.

Welche Anforderungen stellt dies an die Mediatoren? Es versteht sich von selbst, dass die MediatorInnen die GFK auch von der Haltung her verkörpern sollten. Eine gute Dosis an Empathiekompetenz ist erforderlich und ein erweitertes geeignetes Sprach-Repertoire von Gefühlen und Bedürfnissen.

Insbesondere für den Ansatz der transformativen Mediation hat der Prozess des Wiedererlangens der Verantwortung für die eigenen Gefühle und Bedürfnisse eine zentrale Bedeutung. Dieses Bewusstsein kann auch bei scheinbar nicht erfolgreichen Mediationen von Nutzen sein. In mehreren solcher Fälle habe ich von den Parteien gehört, dass die Klientin immerhin eine höhere Aufmerksamkeit durch den Mediationsprozess gewinnen konnte, die in der Zukunft eine wichtige konfliktpräventive Funktion haben wird: „In der nächsten Stelle werde ich wohl von Anfang an darauf achten, deutlich zu machen, was ich brauche und aufmerksam zu sein, was die anderen brauchen!“.

Literaturliste:

- D'Ansembourg, Thomas: Endlich ich sein, Herder, Freiburg i.Br., 2004.
 Rosenberg, Marshall: Gewaltfreie Kommunikation, Junfermann, Paderborn, 2001⁸
 Rosenberg, Marshall / Seils, Gabriele: Konflikte lösen durch Gewaltfreie Kommunikation, Herder, Freiburg i.Br., 2007

6 Name geändert.

7 Rosenberg 2001, S. 68.