



**ABSCHLUSSARBEIT**  
AUSBILDUNG SYSTEMISCHER COACH  
03/2022 - 10/2022

# Gewaltfreie Kommunikation

**IM KONFLIKT-COACHING**

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>1. Einleitung .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Marshall B. Rosenberg .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Konfliktenstehung .....</b>	<b>3</b>
3.1 Moralische Urteile.....	3
3.2 Verantwortung leugnen.....	4
3.3 Bedürfnisse .....	4
<b>4. Die Vier Komponenten der GFK.....</b>	<b>6</b>
4.1 Beobachten und Situation wertungsfrei erläutern .....	6
4.2 Gefühle wahrnehmen und aussprechen .....	7
4.3 Bedürfnisse hinter den Gefühlen erläutern.....	8
4.4 Bitte äußern .....	9
<b>5. Konfliktklärung mit der GFK .....</b>	<b>10</b>
5.1 Die Mensch-zu-Mensch Verbindung .....	10
5.2 Konfliktklärungsschritte .....	11
5.3 Ein „Nein“ übersetzen.....	11
5.4 Die Rolle des Mediators .....	12
<b>6. Literaturverzeichnis / Quellen.....</b>	<b>14</b>

# 1 EINLEITUNG

---

"Wer denkt, dass andere in der Außenwelt richtig oder falsch sind, hat es nicht gelernt seine Innenwelt mit seinen Bedürfnissen wahrzunehmen"

- Michael Breker -

Konflikte gehören zum Leben dazu. Wenn wir sie nicht als Bedrohung ansehen und ihnen aus dem Weg gehen, können wir von ihnen eine Menge über uns selbst erfahren.

1

Es gibt zwei Arten von Konflikten:

Äußere Konflikte	Sie entstehen, wenn Menschen unterschiedlicher Meinung sind und mindestens einer der Beteiligten darunter leidet.
Innere Konflikte	Dabei handelt es sich um einen Konflikt, der sich innerhalb einer Person ereignet – oftmals spielen diese sich nur in den Gedanken und der inneren Gefühlswelt der Person ab.

Auf den nachfolgenden Seiten werden nur die Äußeren Konflikte, welche zwischen zwei oder mehr Personen stattfinden, beleuchtet.

Die Gewaltfreie Kommunikation (im Folgenden kurz GFK genannt) ist ein von Marshall B. Rosenberg entwickeltes Konzept, dessen Ziel es ist uns dabei zu helfen, mit uns selbst und mit unseren Mitmenschen so in Kontakt zu kommen, dass sich das natürliche Einfühlungsvermögen wieder entfalten kann.

In der Konfliktklärung soll die GFK dazu beitragen, eine wertschätzende Beziehung zwischen den Konfliktparteien aufzubauen. Durch die Verbindung zwischen den Konfliktparteien sollen diese aktiv versuchen zu verstehen, wie sich der andere fühlt und was sein Gegenüber braucht, um ihn nicht zu einer bestimmten Handlung zu bewegen, sondern eine **Kooperation** zu finden, die die Bedürfnisse beider Konfliktparteien berücksichtigt.

Grundlegend basiert die gewaltfreie Haltung darauf, dass alles was wir tun, die Erfüllung von Bedürfnissen zum Ziel hat.

Beim Konflikt-Coaching mit der GFK geht es darum, friedliche Lösungswege für eine Auseinandersetzung zwischen entgegengesetzten Parteien oder Meinungsgrundsätzen zu finden. Der Coach übernimmt hierbei die Rolle des Mediators / der Mediatorin.

## 2 MARSHALL B. ROSENBERG

---

Marshall B. Rosenberg ist der Begründer der Gewaltfreien Kommunikation und gilt bis heute als wegweisender Experte in den Bereichen Kommunikation, Konfliktbewältigung und Mediation.

Er wurde am 6. Oktober 1934 in Ohio, USA geboren. Die Familie zog im Jahr 1943 nach Detroit, wo der junge Marshall, weil er Jude war, von seinen Mitschülern regelmäßig verprügelt wurde. Ebenso in dem Viertel, in dem seine verarmte Familie untergekommen war, regierte die Gewalt.

Geprägt durch seine Mutter, welche die Ansicht vertrat „man solle in Konfliktsituationen knallhart zurückschlagen“, entwickelte sich Rosenberg selbst zu einem gewaltbereiten Schläger. Dennoch begannen in ihm Zweifel und Fragen zu rumoren: Wieso wollen die Menschen einander wehtun? Warum werden manche Menschen gewalttätig, während andere sogar in Ausnahmesituationen empathisch und friedlich bleiben? Wie kann man darauf Einfluss ausüben? Welche Alternativen zu Gewalt und Verleugnung ureigenster Instinkte gibt es?

Auch wenn der hochbegabte Rosenberg wegen Schlägereien mehrmals im Krankenhaus landete und öfters der Schule verwiesen wurde, machte er nach dem Umzug im Jahre 1950 seinen Abschluss und studierte ab 1953 in Michigan und Wisconsin Psychologie.

Seinen Ruf als Rebell hielt er zunächst aufrecht, bis er den Soziologie-Professor Michael Hakeem kennenlernte. Hakeem machte Rosenberg klar, dass die Psychologie sich zu sehr nur auf den Patienten konzentrierte und zu wenig dessen Umfeld mit in Betracht zieht.

Das idealistische (das Bewusstsein formt das Sein) Weltbild Rosenbergs wurde von diesem Ansatz über den Haufen geworfen. Er erarbeitete daraufhin die GFK und mithilfe seiner Mitstreiter verfeinerte er diese stetig.

Zu dieser Zeit lernte Rosenberg auch Carl Rogers kennen, der ihn im Jahr 1960 in ein Forschungsprogramm aufnahm, welches die Bedeutung von Empathie, Authentizität, Aufrichtigkeit und einer Begegnung auf Augenhöhe im Verhältnis von Arzt bzw. Therapeut und Patient bestätigte. Auch fokussierte sich Rosenberg nun mehr auf die Frage, wie man die Patienten darin schulen könne, ihre Ziele zu erreichen, statt sie bloß zu therapieren.

Im Jahr 1961 schloss Rosenberg sein Studium als Doctor of Philosophy (Ph. D.) ab. In seiner Arbeit als Psychologe setzte Rosenberg auf eine ganzheitliche Therapiemethode, die neben dem Patienten auch sein familiäres Umfeld in die Therapie einschloss, und bemühte sich den - wie er es nannte - "doctor shit" durch aufrichtige Empathie und Mitmenschlichkeit zu ersetzen.

# 3 KONFLIKTENTSTEHUNG

---

Das Wort „Konflikt“ basiert auf dem lateinischen Wort „conflictum“ und bedeutet Zusammenstoß, Zusammenprall, Zwiespalt.

Ein Konflikt entsteht, wenn grundsätzliche, nicht miteinander vereinbare Ziele, Interessen, Bedürfnisse und Werthaltungen zusammenstoßen. Konflikte sind ein fester Bestandteil des menschlichen Zusammenlebens.

In der GFK wird die Entstehung von Konflikten mit einer lebensentfremdenden Kommunikation bzw. einer gewaltsamen Sprache erklärt. Diese Art der Kommunikation führt zu der Entfremdung unseres natürlichen Einfühlungsvermögens.

Dem Menschen liegt es in seiner Natur einfühlsam zu Geben und zu Nehmen. Im Laufe des Lebens wurden uns jedoch viele Muster entsprechend der lebensentfremdenden Kommunikation antrainiert, wodurch wir uns selbst und andere mit unserem Sprachstil und unserem Verhalten verletzen.

Nachfolgenden möchte ich auf die zwei der lebensentfremdenden Kommunikation eingehen.

## 3.1 Moralische Urteile

Moralische Urteile unterstellen anderen Menschen, dass sie im Unrecht oder schlecht sind. Die lebensentfremdende Kommunikation lockt uns dabei in die Welt von Annahmen darüber, was richtig und was falsch ist – die Welt der Urteile.

Zu den Formen von Verurteilungen gehören: Schuldzuweisungen, Beleidigungen, Erniedrigungen, Schubladendenken, Vergleiche und Kritik.

Wenn wir so kommunizieren, dann wird der Fokus auf Zuordnung, Analyse und der Identifikation des Fehlverhaltens beim Gegenübers, gerichtet.

Rosenberg ging davon aus, dass die ganze Analyse des Verhaltens eines anderen Menschen der tragische Ausdruck der eigene Werte und Bedürfnisse ist.

Tragisch nannte er es aus dem folgenden Grund: „Wenn die Werte und Bedürfnisse auf diese Weise ausgedrückt werden kann es passieren, dass es bei unserem Gegenüber Abwehr und Widerstand erzeugt oder er/sie wird dem Fehlverhalten zustimmen und sich sehr wahrscheinlich aus Angst, Schuldgefühlen oder Scham in Übereinstimmung mit **unseren** Werten verhalten und damit ein Teil seines/ihrer Selbstbewusstseins einbüßen.“

*„Jenseits von richtig und falsch liegt ein Ort. Dort treffen wir uns.“*

*- Rumi -*

## 3.2 Verantwortung leugnen

Die lebensentfremdende Kommunikation verschleiert die Wahrnehmung darauf, dass jeder Mensch **eigenverantwortlich** für seine **eigenen Gedanken, Gefühle und Handlungen** ist.

In Sätzen, bei denen der Ausdruck „wegen dir“ verwendet wird, zeigen deutlich, wie die Verantwortung für die eigenen Gefühle und Gedanken geleugnet wird.

Dem Leugnen von Verantwortungen können die folgenden Ursachen zugeschrieben werden:

- Vage, unpersönliche Mächte  
„Ich habe mein Zimmer sauber gemacht, weil ich es musste“
- Ein Zustand, Diagnose, persönliche oder psychologische Geschichte  
„Ich trinke, weil ich Alkoholiker bin“
- Handlung anderer  
„Ich habe mein Kind geschlagen, weil es auf die Straße gelaufen ist“
- Anordnung einer Autorität  
„Ich habe den Klienten angelogen, weil der Chef es mir befohlen hat“
- Gruppenzwang  
„Ich habe mit dem Rauchen angefangen, weil alle meine Freunde rauchen“
- Institutionelle Politik, Regeln und Vorschriften  
„Für diesen Verstoß muss ich dich leider von der Schule verweisen!“
- Geschlechterrollen  
Ich hasse es, zur Arbeit zu gehen, aber ich muss es tun, ich bin Ehemann und Vater“
- Unkontrollierbare Impulse  
„Ich wurde von meinem Verlangen überwältigt, den Schokoriegel zu essen“

## 3.3 Bedürfnisse

Ein Bedürfnis ist das Verlangen, einen empfundenen Mangel zu befriedigen bzw. ein tatsächliches Defizit zu beheben.

Konflikte entstehen auf der Strategieebene zur Bedürfniserfüllung.

Ob wir uns von dem Verhalten eines anderen Menschen beeinträchtigt sehen oder ob wir uns darüber freuen liegt nicht an dem Handeln der anderen Person, sondern an unseren momentanen Bedürfnissen, Gedankenmustern und der eigenen Persönlichkeit.

### *GRUNDLEGENDE BEDÜRFNISSE, DIE JEDER MENSCH HAT*

#### **Autonomie**

- Träume, Ziele, Werte wählen
- Pläne für die Erfüllung der eigenen Träume / Ziele / Werte entwickeln

#### **Feiern**

- Entstehung des Lebens und die Erfüllung von Träumen feiern
- Verluste feierlich begehen: von geliebten Menschen, Träumen, usw. (trauern)

**Integrität**

- Authentizität
- Kreativität
- Sinn
- Selbstwert

**Interdependenz**

- Akzeptanz
- Wertschätzung
- Nähe
- Gemeinschaft
- Rücksichtnahme
- Zur Bereicherung des Lebens beitragen
- Emotionale Sicherheit
- Empathie
- Ehrlichkeit
- Liebe
- Geborgenheit
- Respekt
- Vertrauen
- Verständnis
- Zugehörigkeit

**Nähren der physischen Existenz**

- Luft
- Nahrung
- Bewegung / Körpertraining
- Schutz vor lebensbedrohlichen Lebensformen: Viren, Bakterien, Insekten, Raubtieren
- Ruhe
- Sexualeben
- Unterkunft
- Körperkontakt
- Wasser

**Spiel**

- Freude
- Lachen

**Spirituelle Verbundenheit**

- Schönheit
- Harmonie
- Inspiration
- Ordnung (im Sinne von Struktur und Klarheit)
- Frieden

# 4 DIE VIER KOMPONENTEN DER GFK

---

Das Konzept der GFK besteht aus den folgenden vier Komponenten:

1. Beobachten und Situation wertungsfrei erläutern
2. Gefühle wahrnehmen und aussprechen
3. Bedürfnisse hinter den Gefühlen erläutern
4. Bitte äußern

Mit diesen vier Komponenten lässt sich deutlich und ehrlich ausdrücken, wie es uns gerade geht und was wir wirklich brauchen, um unsere Lebensqualität zu verbessern.

6

Mithilfe des folgenden Beispiels sollen die vier Komponente der GFK erläutert werden:

## Beispiel:

*Kim und Max streiten sich darüber, wer den Müll raus bringen soll. Immer wieder entsteht am Abend die gleiche Diskussion daraus. Am Ende geht Kim mit zusammengekniffen Lippen zur Mülltonne, während Max die ganze Aufregung nicht nachvollziehen kann. Sprechen beide im Bewertungsmodus, dann kann Max Kim anklagen, immer gleich aggressiv auf das Thema zu reagieren. Gleichzeitig kann Kim Max vorwerfen, stets gleichgültig zu sein und sich nicht aktiv am Haushalt beteiligen zu wollen. Auf dieser Ebene ist es schwer zu einer gemeinsamen Lösung zu kommen, da beide durch die jeweiligen Anklagen sehr verletzt sind. Mit diesen Verletzungen sinkt die Bereitschaft, dem anderen positiv und mit einer offenen Haltung zu begegnen.*

## 4.1 Beobachten und Situation wertungsfrei erläutern

Im ersten Schritt des Prozesses wird eine Situation, bzw. eine konkrete Handlung, welche man beobachtet und die das Wohlbefinden beeinträchtigt, beschrieben.

→ *Was sehen wir, was andere tun, wodurch unser Leben beeinträchtigt wird?*

Dabei ist entscheidend, dass die Erläuterung der konkreten Handlung **ohne Beurteilung** und **ohne Bewertung** geschieht.

## Beispiel:

*Kim: „Max, ich habe gerade gesehen, dass der volle Mülleimer dort steht“*



## 4.2 Gefühle wahrnehmen und aussprechen

Im nächsten Schritt werden die erzeugten Gefühle ausgesprochen. Dabei ist es wichtig zu unterscheiden, was **wirkliche Gefühle** und was davon unsere **Gedanken über eine Handlung** sind. Im Sprachgebrauch kommt es sehr häufig dazu, dass wir vom „fühlen“ sprechen, dabei aber keine konkreten eigenen Gefühle genannt werden:

*„Ich habe das Gefühl, dass...“ / „Ich fühle mich wie...“*

Immer dann, wenn es um die eigenen Gedanken, Bewertung einer Situation oder die Äußerung einer Vermutung bzw. einer Hypothese handelt, geht es **nicht** um die Aussprache der Gefühle im Sinne der GFK.

### Beispiel:

*Kim: „Ich bin verärgert darüber, dass du den Müll nicht raus gebracht hast!“*

Am besten kann ein Gefühl identifiziert werden, wenn die Wörter „Ich bin...“ vor das Gefühl gesetzt werden können.

Im Duden findet sich dazu die Definition: „Gefühle sind der Vorgang, dass man über den Zustand seines Körpers eine bestimmte Wahrnehmung hat.“

### *PSEUDOGEFÜHLE ODER TÄTERGEFÜHLE*

*Nachfolgend einige Wörter, die statt Gefühle, unsere Interpretation anderer Menschen ausdrücken:*

angegriffen	eingeschüchtert	nicht gesehen	unter Druck gesetzt
ausgebeutet	gezwungen	nicht respektiert	unterdrückt
ausgenutzt	gestört	nicht wertgeschätzt	ungewollt
bedroht	herabgesetzt	niedergemacht	verlassen
benutzt	hintergangen	provoziert	vernachlässigt
beschämt	manipuliert	sabotiert	zurückgewiesen
betrogen	missbraucht	übergangen	
eingeengt	missverstanden	unterbrochen	

### *GEFÜHLE, WENN BEDÜRFNISSE ERFÜLLT SIND*

aufgeregt	energisch	gut gelaunt	ruhig
ausgeglichen	fasziniert	heiter	satt
befreit	friedlich	hoffnungsvoll	schwungvoll
begeistert	freundlich	inspiriert	selbstsicher
belebt	fröhlich	motiviert	selbstzufrieden
berührt	gelassen	munter	selig
beschwingt	gespannt	neugierig	verliebt
energiegeladen	glücklich	optimistisch	zuversichtlich

## GEFÜHLE, WENN BEDÜRFNISSE NICHT ERFÜLLT SIND

ängstlich	erstarrt	hilflos	unwohl
ärgerlich	frustriert	panisch	unzufrieden
angespannt	gehemmt	irritiert	verärgert
aufgeregt	geladen	kalt	verletzt
ausgelaugt	gelähmt	schüchtern	verbittert
bedrückt	gelangweilt	schockiert	miserabel
besorgt	genervt	sorgenvoll	müde
bestürzt	hasserfüllt	streitlustig	mutlos
deprimiert	lasch	schwer	widerwillig
durcheinander	kribbelig	teilnahmslos	wütend
enttäuscht	lemblos	todtraurig	zappelig
empört	nervös	überwältigt	zitternd
erschlagen	niedergeschlagen	unglücklich	zögerlich
erschrocken	ruhelos	ungeduldig	zornig

Die (Weiter-) Entwicklung des Wortschatzes ermöglicht uns, Gefühle deutlich zu beschreiben, wodurch wir leichter in Kontakt miteinander treten können.

Bei der Konfliktlösung kann es hilfreich sein, dass mit dem Ausdrücken der eigenen Gefühle auch unsere Verletzlichkeit zum Vorschein kommt.

### 4.3 Bedürfnisse hinter den Gefühlen erläutern

Die dritte Komponente besteht aus dem **Erkennen** und **Akzeptieren** der eigenen Bedürfnisse hinter den Gefühlen.

*„Nicht die Tatsache selbst machen das Leben schwer, sondern unsere Bewertung der Tatsachen“*

*- Epictetus -*

Wichtig dabei ist es zu unterscheiden, dass das, was andere Menschen sagen oder tun, nur der Auslöser für unsere Gefühle ist, aber niemals die Ursache.

#### Beispiel:

*Kim: „Wenn ich nach Hause komme, möchte ich gerne eine ordentliche Küche vorfinden, damit ich nach dem anstrengenden Tag auf der Arbeit zur Ruhe kommen und entspannen kann!“*

Aus der Aussage von Kim lässt sich ableiten, dass sie das Bedürfnis nach z.B. Ordnung, Entspannung, Entlastung und / oder Unterstützung hat, wenn sie von der Arbeit nach Hause kommt.

Nachfolgend einige Wörter, die ein Bedürfnis ausdrücken:

Nahrung	Bewegung	Schutz	Ruhe
Entspannung	Gesundheit	Geborgenheit	Selbstbestimmung
Authentizität	Integrität	Respekt	Ehrlichkeit
Sicherheit	Ordnung	Klarheit	Verstehen
Entwicklung	Sinnhaftigkeit	Effektivität	Effizienz
Beitragen	Kreativität	Inspiration	Harmonie
Lebensfreude	Leichtigkeit	Spaß	Empathie
Nähe	Liebe	Verbindung	Gemeinschaft
Zugehörigkeit	Verständnis	Vertrauen	Akzeptanz
Wertschätzung	Unterstützung	Entlastung	Rücksicht

#### 4.4 Bitte äußern

Die vierte Komponente besteht aus der **Äußerung der Bitte**.

Hierdurch macht der Sprechende deutlich, was er sich wünscht damit seine Lebensqualität sich verbessert.

Dabei ist es von größter Bedeutung auf vage, abstrakte oder zweideutige Formulierungen zu verzichten. In diesem Zusammenhang ist darauf zu achten, dass die Bitte in der positiven Handlungssprache geäußert wird – wir sagen, was wir uns wünschen und nicht, was wir uns nicht mehr wünschen.

Da wir niemals wissen können, wie eine ausgesendete Botschaft bei unserem Gegenüber ankommt, kann es hilfreich sein, dass Verständene nochmals von unserem Gegenüber wiederholen zu lassen.

Weiterhin ist es essentiell, dass die Bitte beim Gegenüber auch als solche ankommt und nicht als Forderung verstanden wird. Dies erreicht wir, indem wir deutlich machen, dass es sich bei unserer Bitte nicht um eine Forderung handelt, sondern wir uns die **Zustimmung** nur **wünschen**, wenn sie aus freiem Willen geben wird.

Beispiel:

*Kim: „Ich würde mir wünschen, dass wir die Hausarbeit aufteilen, sodass ich nach der Arbeit die Zeit habe in Ruhe zu Hause anzukommen und mich zu entspannen.“*

# 5 KONFLIKTKLÄRUNG MIT DER GFK

---

Die Konfliktklärung mit der GFK kann für die verschiedensten Konstellationen von Konfliktparteien eingesetzt werden, z.B. Konflikte mit:

- Angehörigen
- Partnern
- Kollegen
- Fremden

10

## 5.1 Die Mensch-zu-Mensch Verbindung

Bei der Konfliktklärung ist es von größter Bedeutung eine Verbindung zwischen Mensch zu schaffen. Erst wenn eine Verbindung zwischen den Parteien hergestellt wurde, ist es möglich, dass die Parteien aktiv versuchen zu verstehen, wie sich die andere Seite fühlt und was sie genau braucht.

Darüber hinaus ist es wichtig, dass für beide Konfliktparteien klar ist, dass das Ziel **nicht** darin besteht, den Gegenüber dazu zu bringen, das zu tun, was man von ihm möchte. Vielmehr soll es darum gehen, wie ihre beiden Anliegen realisiert werden können.

Mit diesem Ansatz zur Konfliktklärung wird versucht ein anderes Wertesystem zu leben und deshalb strebt er nach Veränderung. Die Herangehensweise an die Veränderung soll dabei die Art reflektieren, welches dem Wertesystem entspricht, das wir gerne umsetzen möchten. Durch die gegenseitige Rücksichtnahme gewinnt jede Parte den Eindruck, dass die eigenen Bedürfnisse ernst genommen und wertgeschätzt werden.

Mit dem Bewusstsein, dass das Anliegen und Wohlergehen der anderen Person mit dem eigenen ineinander greift, können Konflikte geklärt werden, die anfangs unlösbar erschienen.

## 5.2 Konfliktklärungsschritte

In dem Prozess der Konfliktklärung gibt es 5 Schritte, die zur Klärung zwischen zwei Konfliktparteien führen.

Anhand eines Beispiels zwischen Kim und Max werden die fünf Schritte des Prozesses nachfolgend erläutert:

1. Zuerst äußert Kim ihre Bedürfnisse.
2. Im zweiten Schritt werden die Bedürfnisse von Max erfasst, unabhängig davon, wie sich Max ausdrückt. Wenn statt eines Bedürfnisses eine Meinung, Interpretation, Analyse oder ein Urteil ausgesprochen wird, müssen die Bedürfnisse hinter diesen Aussagen gefunden werden.
3. Im dritten Schritt wird festgestellt, ob wirklich alle Bedürfnisse erfasst wurden. Wenn dies noch nicht der Fall ist, wird die Suche nach den Bedürfnissen fortgesetzt.
4. Im vierten Schritt bleiben Kim und Max so lange empathisch, bis die gegenseitigen Bedürfnisse verstanden wurden.
5. Im letzten Schritt werden nun gegenseitig Strategien vorgeschlagen, die den Konflikt lösen. Dabei ist es wichtig, dass es sich um eine positive Ausdrucksweise mit konkreten Handlungen handelt.

11

Kim und Max hören während des gesamten Prozesses einander sehr genau zu und vermeiden dabei, dem anderen zu unterstellen, dass er/sie etwas falsch gemacht hätte.

Wertvoll kann bei dem Gespräch sein, wenn Kim und Max wiederholen, was er/sie verstanden hat. Dadurch kann sichergestellt werden, dass die Bedürfnisse des anderen richtig verstanden wurden.

## 5.3 Ein „Nein“ übersetzen

Wenn eine Bitte formuliert wird ist es sehr wichtig auf die Reaktion der anderen Seite respektvoll zu reagieren - auch wenn sie der Bitte nicht zustimmt.

Bei der GFK ist es essentiell, dass die Bedürfnisse beider Konfliktparteien erfüllt werden und keiner einen Verlust erlebt. Daher ist es wichtig zu verstehen, dass ein „Nein“ nicht als Zurückweisung gilt. Es zeigt auf, welche Bedürfnisse bei dem Gegenüber vorhanden sind, die ihn/sie daran hindern „Ja“ zu unserer Bitte zu sagen.

Wenn auf ein Bedürfnis mit einem „Nein“ reagiert wird, dann kann an dieser Stelle mit der Konfliktklärung weitergemacht werden um eine Lösung zu finden, bei der die Bedürfnisse aller Beteiligten erfüllt werden.

## 5.4 Die Rolle des Mediators

Der Coach nimmt in einem Konflikt-Coaching die Rolle des Mediators / der Mediatorin ein.

Ein Mediator ist eine unabhängige und neutrale Person ohne Entscheidungsbefugnis, die die Konfliktparteien durch die Mediation führt.

Nachfolgend werden einige Punkte erläutert, die es als Mediator zu beachten gilt.

### *DIE ROLLE UND DAS VERTRAUEN IN DEN PROZESS*

Zu Beginn eines Konflikt-Coachings ist es sinnvoll, den beiden Konfliktparteien die Aufgabe des Mediators vorzustellen.

Der Mediator ist in diesem Prozess die neutrale Partei, welche sich auf keine Seite stellt, sondern **beide** Parteien dabei unterstützen wird, sich gegenseitig zuzuhören und auf dem Weg zu einer Lösung die beratende Tätigkeit übernimmt.

### *ES GEHT UM DIE KONFLIKTPARTEIEN, NICHT UM DEN MEDIATOR*

Auch wenn als Mediator eigene Wünsche und Ideen aufkommen, wie sich der Konflikt am besten lösen lässt, ist es wichtig darauf zu achten, dass es um eine Lösung für die Konfliktparteien geht und nicht darum, das eigene Ziel zu erreichen.

Als Mediator schafft man einen Rahmen, in dem sich die beiden Konfliktparteien verbinden können, ihre eigenen Bedürfnisse ausdrücken, die Bedürfnisse zu verstehen und zu Handlungen zu kommen.

### *ERSTE – HILFE – NOTFALL – EMPATHIE*

Aufgrund der Aufgabe, beide Konfliktparteien vollkommen verstehen zu wollen, kann der Eindruck bei einer Partei entstehen, dass der Mediator sich auf die Seite der anderen Partei gestellt hat. An dieser Stelle braucht es die Erste – Hilfe – Notfall – Empathie, indem man die Empathie offen anspricht – z.B.: „Du bist also empört und möchtest sichergehen, dass du auch deine Sichtweise darlegen kannst?“

Damit wird die Person daran erinnert, dass beide Konfliktparteien die Gelegenheit bekommen, gehört zu werden und sie gleich an der Reihe ist.

Es kann hilfreich sein, wenn man sich bei der Person rückversichert, dass es für sie okay ist, noch einen Moment zu warten, bis sie wieder dran ist.

## *DEN ROTEN FADEN BEHALTEN*

Um den roten Faden zu behalten kann es hilfreich sein ein Whiteboard oder Flipchart einzusetzen, um darauf das Wesentliche in Bezug auf die Gefühle und Bedürfnisse festzuhalten.

## *DAS GESPRÄCH IN DER GEGENWART HALTEN*

Ein wichtiger Aspekt ist das Bewusstsein darüber, dass das Gespräch sich auf den aktuellen Augenblick bezieht: Wer braucht jetzt gerade was? Wie lauten die gegenwärtigen Bitten? Konfliktklärung ist etwas, das nur in Bezug auf das Jetzt stattfinden kann.

## *DEN PROZESS AM LAUFEN HALTEN*

Um den Prozess am Laufen zu halten und nicht in den Geschichten über das, was geschehen ist, hängen zu bleiben, kann es hilfreich sein wirksame Fragen zu stellen oder ein Rollenspiel einzusetzen. Insbesondere Rollenspiele können den Mediationsprozess beschleunigen, da man sich dabei sehr einfach in jemand anderen hineinversetzen kann.

## *UNTERBRECHUNG*

Sollte der Prozess einmal eskalieren, z.B. weil sich die beiden Konfliktparteien in den Emotionen verlieren, sich anschreien oder gegenseitig ins Wort fallen, ist es erforderlich, den Prozess zu unterbrechen.

Wenn eine Partei auf die Unterbrechung mit Ärger reagiert, kann an dieser Stelle die Erste – Hilfe – Notfall – Empathie (5.4.3) zum Einsatz kommen. Anschließend übernimmt der Mediator die Rolle des Übersetzers, in dem die Aussagen der Parteien so übersetzt werden, dass die andere Seite diese versteht.

Maßgebend bei der Übersetzung ist die Rückversicherung bei der jeweiligen Partei, dass diese korrekt wiedergespiegelt wurde.

Ist das Verständnis bei beiden Parteien zurückerlangt worden, kann der GFK Prozess wieder aufgenommen werden.

## 6 LITERATURVERZEICHNIS / QUELLEN

---

- Buch „Gewaltfreie Kommunikation – Eine Sprache des Lebens“ Marshall B. Rosenberg
- <https://www.gewaltfrei-online.de/marshall-b-rosenberg/>
- <https://www.achtsamkeits-zentrum.de/gfk>
- <https://www.vbg.de/wbt/gewaltpraevention/daten/html/403.htm>
- <https://www.schule-netz-und-empathie.de/beduerfnisliste>