

Vermerk – Gewaltfreie Kommunikation und Mediation im Rahmen der Kollektivprüfung

Das einseitige Durchsetzen einer Meinung oder eines Standpunktes endet leider häufig nicht in einem Konsens. Die Konfliktparteien beharren auf ihren Ansichten und sind selten bereit, den Gegenüber genauso wertschätzend zu betrachten, wie man es für sich selber wünschen würde. Gerade in emotionalen Situationen können sich Differenzen noch verschärfen, wenn die Beteiligten nicht gehört oder ernst genommen werden. In diesen verhärteten Situationen ist es häufig nötig Hilfe von außen in Erwägung zu ziehen.

Nachfolgend werden zwei mögliche Methoden der Konfliktbewältigung näher erläutert.

Zum Eingang stellt sich die Frage, ob die **Gewaltfreie Kommunikation (GFK)** eine Gesprächstechnik oder eine Haltung ist, da in der Literatur verschiedene Ansichten zu finden sind. Die näheren Ausführungen liegen der Ansicht zugrunde, dass GFK ein Bewusstsein ist, „[...] das sich über das Training spezieller Fähigkeiten mit der Zeit in eine persönliche Grundhaltung verwandelt.“ (Weckert 2014: 29)

Von großer Bedeutung ist es in diesem Zusammenhang die wünschenswerte innere Haltung der Beteiligten zu betrachten. Die grundlegende Motivation eines Menschen besteht darin, soziale Beziehungen zu erleben, wobei zwar ein Miteinander aber auch die Bedürfnisbefriedigung angestrebt wird. Die Konfliktdynamik soll deeskalierend wirken, bei der sich die Konfliktparteien aufrichtig, wertschätzend und auf Augenhöhe begegnen sollen. Ziel der GFK ist die Reflexion des eigenen Handelns und den Aufbau alternativer Verhaltensweisen im Alltag (sprachlicher Ausdruck; Art des Zuhörens) sinnvoll zu integrieren.

Die folgenden 4 Schritte nach Rosenberg können in der GFK wie eine konkrete Anleitung, bzw. ein roter Faden in Konfliktsituationen angewandt werden.

Als ersten Schritt beschreibt Rosenberg die *Beobachtung* der Situation, ohne diese zu bewerten, d.h. die Tatsachen hinter den subjektiven Sichtweisen zu erkennen und diese auf den betreffenden Zeitpunkt zu beziehen. Der zweite Schritt richtet sich auf die *Gefühle*, die es wahrzunehmen und auszudrücken gilt. Diese sind von Gedanken und Vermutungen zu unterscheiden und nicht durch Interpretation oder Diagnosen zu ersetzen, sondern eindeutig zu benennen. Im dritten Schritt sollen die nicht erfüllten *Bedürfnisse* klar aufgedeckt und Verantwortung für die eigenen Gefühle übernommen werden, wobei es das Ziel ist, eine Klärung der tieferen Hintergründe und die Auflösung der Verhärtung des Konflikts zu erreichen. Letztlich, im vierten Schritt, geht es um das *Bitten* um eine konkrete Handlung, die sich auf das Jetzt bezieht. Diese soll positiv formuliert werden und sich von einer Forderung bzw. einer nicht klar formulierten Bitte abgrenzen. Diese klaren Handlungsschritte helfen den Beteiligten

nachhaltig eine Besserung im Alltag zu erreichen.

Als zweite Methode wird die **Mediation** beschrieben. Dies ist ein prozessorientiertes und strukturiertes Verfahren, um Konflikte zu regeln und besteht durch wechselseitige Kommunikation und Kooperation aller Beteiligten. Ziel der Mediation ist es in erster Linie, durch einen *unabhängigen Dritten* eine konsensfähige Lösung eines Konfliktes zu finden. Zudem soll bei den Konfliktparteien eine Art Lernprozess gefördert werden, wie sie zukünftig besser kommunizieren, kooperieren und Konflikte lösen können. Mediation hat den Anspruch, Gewinne auf beiden Seiten zu erreichen.

Die Mediation verfolgt fünf Prinzipien, die zum Erfolg beitragen sollen. Die *Freiwilligkeit* der Beteiligten an der Konfliktlösung arbeiten zu wollen, die *Neutralität* des Mediators, die auf einer allparteilichen Haltung und einem fairen Verhalten dessen beruht. Die *Informiertheit* aller basiert auf der Offenlegung aller relevanten Fakten. Die Beteiligten sind angehalten, für ihre Interessen *Eigenverantwortung* zu übernehmen. Wichtig ist es dabei, dass im Zuge des *Vertrauensschutzes* alle Informationen vertraulich behandelt werden und der Mediator zur Verschwiegenheit verpflichtet ist.

Während des Mediationsprozesses werden verschiedene Phasen durchlaufen, die entweder zu einer Lösung des Konflikts führen oder aber schon innerhalb einer Phase abgebrochen werden müssen aufgrund von fehlender Kooperationsbereitschaft der Konfliktbeteiligten.

Die nachfolgende Beschreibung bezieht sich auf das „Handbuch Mediation“ von Haft und Schlieffen in der Dritten Auflage.

In der *ersten Phase* geht es um die Vorbereitung der Fallklärung mit Vorgesprächen der Beteiligten, um die Sachlage analysieren zu können, einer Klärung über Ort und Zeit und die Aufgaben, die in einem Mediationsvertrag festgehalten werden. Die *zweite Phase* befasst sich mit einer Bestandsaufnahme und der Formulierung von Themen, die von den Beteiligten als wichtig erachtet werden. Hierbei ist es wichtig, den Konfliktparteien Raum für ihre Emotionen zu lassen. Zu Beginn der *dritten Phase* werden die Interessen und Bedürfnisse der Beteiligten geklärt. Hier können sich neue Ansätze für die zukünftige Konfliktlösung bilden, die sich dann für alle Beteiligten eignen. Durch das Nutzen verschiedener Techniken zur Förderung der Kreativität in der *vierten Phase* werden neue Ideen entwickelt, um die Probleme lösen zu können. Diese entwickelten Ideen werden in der *fünften Phase* gemeinsam bewertet, wobei am Ende realisierbare Vorschläge konkret benannt werden, um den jeweiligen individuellen Interessen möglichst weitgehend gerecht zu werden. In der letzten und *sechsten Phase* werden die Lösungen in einem Vertrag zusammengefasst, der für die Konfliktparteien in der Umsetzung verpflichtend sein soll.

Nach intensiver Beschäftigung mit den Rahmenbedingungen der beiden Verfahren, sind wir zu folgendem Schluss gekommen:

Da die Sozialarbeiterin A. ein fachlich fundiertes Studium abgeschlossen hat und die

Praktikantin bereits in ihrem Studium über Wissen um Gesprächsführung und Beratung verfügt, sind beide Personen geeignet, um Hotte und Hans die *Schritte der GFK* (s.o.) näher zu bringen, um ihnen alternative Verhaltensweisen zu ihrem derzeit noch akuten Konfliktverhalten aufzuzeigen. Beiden Konfliktbeteiligten muss ein räumlicher und zeitlicher Rahmen in der Einrichtung zur Verfügung gestellt werden. Dort sollen sie mit Unterstützung ihr Handeln auf die Schilderung der erlebten Wirklichkeit der jeweils anderen Partei reflektieren und eine Bitte formulieren, die weiteres Konfliktpotenzial eingrenzen soll.

Die *Mediation* wäre nur unter bestimmten Gesichtspunkten geeignet. Zum einen müsste geklärt werden, ob A. eine Mediatorenausbildung abgeschlossen hat und über die nötige Neutralität verfügt, um sich objektiv diesem Fall anzunehmen. Falls dies nicht so ist, wäre es eine bessere Option eine neutrale Person von außen hinzuzuziehen, die allerdings von der Stadt finanziert werden müsste – eine fragwürdige Option, da schon die Wochenarbeitszeit von A. gekürzt wurde, aufgrund von verringerten Geldmitteln des Landkreises. In diesem Kontext könnte die Sozialarbeiterin mit ihrem Netzwerk in Verbindung treten, um dort eventuelle Hilfemöglichkeiten zu aktivieren. Demnach erachten wir die Mediation zwar grundsätzlich als gute Möglichkeit, um in diesem Konflikt zu einer Klärung zu verhelfen, dennoch als Methode nach aktuellem Wissensstand eher unvorteilhaft, da die genaue Situation der verschiedenen Ebenen erst durch intensiveres Hineinarbeiten in die Problematik vor Ort bearbeitet werden kann. Langfristig könnte man unter den Besuchern das Prinzip der Peer-Mediation anbieten, bei dem einfache Grundkenntnisse der Mediation erlernt werden. Sie unterstützen sich so gegenseitig und erlernen neue Kompetenzen, Konflikttheorien und Gesprächsführungstechniken anzuwenden.

Gez. Team 4

Literaturverzeichnis

Altmann, T. und Roth, M.: Mit Empathie arbeiten – gewaltfrei kommunizieren. Praxistraining für Pflege, Soziale Arbeit und Erziehung, Stuttgart 2014

Bundesverband Mediation e.V.: Spektrum der Mediation. 66/2017 S.19-21, 27-29, 40-42; 67/2017 S. 40-45; 70/2017 S.47-49; 71/2018 S.23-25

Haft, F. und Schlieffen, K.: Handbuch Mediation, 3. Aufl., München 2016

Lenz, C., Trenczek, T. und Berning, D.: Mediation und Konfliktmanagement, Baden-Baden 2013

Marx, A.: Mediation und Konfliktmanagement in der Sozialen Arbeit, Stuttgart 2016

Redlich, A. und Rogmann, J.: Konfliktmoderation mit Gruppen, In: Gruppendynamik und Organisationsberatung 45(2)/2014 S.151-173. Springer Fachmedien Wiesbaden

Weckert, A.: Gewaltfreie Kommunikation für Dummies, Weinheim 2014

Wendt, P.-U.: Lehrbuch Methoden der Sozialen Arbeit, Weinheim und Basel 2015