

Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg

Ein kritischer Vergleich von theoretischen
Erklärungsansätzen und praktischen Erfahrungen in
Bezug auf den Einfluss von individuellen Faktoren
auf die Wirkung des Kommunikationsmodells in
Konfliktgesprächen

Priska Bader

**Eingereicht bei Carlo Fabian, lic. Phil., Gesundheitspsychologe
FSP**

Bachelor Thesis an der Hochschule für Soziale Arbeit,
Fachhochschule Nordwestschweiz, Olten

Eingereicht im Mai 2015 zum Erwerb des Bachelor of Arts in Sozialer Arbeit

Abstract

Das Ziel der Arbeit liegt darin, den Einfluss von individuellen Faktoren auf die Wirkung der Gewaltfreien Kommunikation nach Rosenberg in Konfliktsituationen zu untersuchen. Dazu fand in einem ersten Teil eine Standortanalyse des Modells statt. Dabei kristallisierte sich heraus, dass folgende individuelle Faktoren besonders von Bedeutung sind: Gefühle, Bedürfnisse, Fähigkeit zur Empathie und innere Konflikte. Diese Faktoren wurden theoretisch analysiert und kritisch mit den Grundannahmen von Rosenberg verglichen. Die Resultate wurden als Hypothesen festgehalten. Darauf basierend fanden fünf qualitative, leitfadengestützte Experteninterviews statt. Im Fokus dieses zweiten Teils standen die subjektiven Wahrnehmungen der Fachpersonen. Die Transkripte wurden mittels der inhaltlich strukturierten qualitativen Inhaltsanalyse von Kuckartz ausgewertet. In einem dritten Teil wurden die theoretischen und empirischen Ergebnisse aufeinander bezogen und diskutiert. Dabei wurde festgestellt, dass insbesondere die (selbst-) empathischen Prozesse wichtig sind um eine Konfliktlösung gewaltfrei anzustreben. Für diesen Verständnisaufbau seiner selbst oder dem Gegenüber, spielen sowohl die Gefühle, als auch die Bedürfnisse eine zentrale Rolle.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Methodisches Vorgehen	2
2.1	Theoretischer Teil	2
2.2	Empirischer Teil	2
3	Theoretischer Teil	5
3.1	Konfliktgespräche, eine erste Eingrenzung des Themas	5
3.2	Das Konzept der Gewaltfreien Kommunikation von Rosenberg	6
3.2.1	Aktuelle Problematiken und Ziele	7
3.2.2	Die vier Komponenten der Gewaltfreien Kommunikation	8
3.2.3	Besonderheiten der Gewaltfreien Kommunikation in Konfliktgesprächen	10
3.2.4	Carl Rogers Ansätze als theoretische Grundlage des Modells	11
3.2.5	Aktueller Forschungsstand	12
3.2.6	Relevante Faktoren der Gewaltfreien Kommunikation in einem Konfliktgespräch	14
3.3	Theoretische Bezüge	15
3.3.1	Die Gefühle	15
3.3.2	Die Bedürfnisse	18
3.3.3	Die Fähigkeit der Empathie	20
3.3.4	Innere Konflikte	24
4	Empirischer Teil	28
4.1	Interviews	28
4.2	Themenmatrix	29
4.2.1	Oberkategorie Prozess der Gewaltfreien Kommunikation nach Rosenberg	30
4.2.2	Oberkategorie Gefühle	30
4.2.3	Oberkategorie Bedürfnisse	31
4.2.4	Oberkategorie Empathie	31
4.2.5	Oberkategorie Innere Konflikte	32
4.3	Auswertung	32

4.3.1	Prozess der Gewaltfreien Kommunikation nach Rosenberg	32
4.3.2	Gefühle	34
4.3.3	Bedürfnisse	35
4.3.4	Empathie	36
4.3.5	Innere Konflikte	37
5	Schlussfolgerungen	39
5.1	Ergebnisse des theoretischen Teils	39
5.2	Ergebnisse des empirischen Teils	40
5.3	Diskussion	42
5.4	Reflektion der Arbeit	44
5.5	Ausblick	46
6	Literaturverzeichnis	47

[Ehrenwörtliche Erklärung](#)

Einleitung

Kommunikation wird im Duden definiert als „Verständigung untereinander; zwischenmenschlicher Verkehr besonders mithilfe von Sprache, Zeichen“ (Duden o.J.). Die Gewaltfreie Kommunikation beschränkt sich vor allem auf die verbale Kommunikation. Als gewaltvolle Kommunikation werden Verurteilungen, Schuldzuweisungen und moralische Aussagen eingestuft. Die Gewaltfreie Kommunikation hingegen setzt einen partnerschaftlichen, einführenden und wertfreien Umgang ins Zentrum um eine wertschätzende und für alle Beteiligten gewinnbringende Lösung zu ermöglichen (vgl. Rubin o.J.). Dieser Prozess wurde von Rosenberg (2013) mit seinem Modell der Gewaltfreien Kommunikation erarbeitet, womit er weltweit grossen Erfolg erzielte. Trotzdem existieren wenige wissenschaftsbasierte und zugleich kritische Arbeiten bezüglich der tatsächlichen Wirkung der Gewaltfreien Kommunikation auf die Beteiligten. Um diese Lücke etwas zu schmälern, befasst sich die vorliegende Bachelorarbeit mit diesem Thema.

Um die grosse Bandbreite der Hilfestellungen von Rosenberg einzuschränken, liegt der Fokus dieser Arbeit auf den Konfliktgesprächen. Hierfür hat er spezifische Abläufe entwickelt. Zudem zählt die Thematik in der Sozialen Arbeit zu den alltäglichen Herausforderungen von Professionellen. Das Hauptziel der Arbeit liegt in einer kritisch-theoretischen Analyse des Modells der Gewaltfreien Kommunikation nach Rosenberg (2013) verglichen mit einer hypothesengeleiteten Befragung von Fachpersonen über ihre subjektive Wahrnehmung bezüglich der Wirkung von Gewaltfreier Kommunikation auf beteiligte Personen. Die leitende Hauptfrage lautet, wie individuelle Faktoren die Wirkung des Modells auf die Beteiligten in einem Konfliktgespräch beeinflussen.

In einem ersten Schritt werden die für die Gewaltfreie Kommunikation entscheidenden individuellen Faktoren: Gefühle, Bedürfnisse, Fähigkeit zur Empathie und innere Konflikte hergeleitet. Davon ausgehend werden anschliessend theoretische Erklärungen abgeleitet, warum und inwieweit die definierten Faktoren einen Einfluss auf die Wirkung einer gewaltfreien Konfliktlösung haben. Diese Erklärungen werden in Form von Hypothesen festgehalten und dienen als Basis für den zweiten Teil der Arbeit, welcher Erfahrungswerte von Fachpersonen zur praktischen Umsetzung des Modells erhebt. Abschliessend werden die Resultate der theoretischen Ausführungen und die Ergebnisse der Interviewauswertungen aufeinander bezogen um mögliche Rückschlüsse und einen Ausblick zu erläutern.

Methodisches Vorgehen

3.1 Theoretischer Teil

Die theoretische Analyse fokussiert auf die Kommunikation in Konflikten, da das Modell von Rosenberg hierzu spezifische Abläufe liefert. Zudem sind Konfliktgespräche bekannte, alltägliche, schwierige und herausfordernde zwischenmenschliche Auseinandersetzungen. Insbesondere Professionelle der Sozialen Arbeit werden in ihrem Berufsalltag, unabhängig von ihrem Arbeitsfeld, immer wieder in Streitgespräche involviert. Um solche Situationen bestmöglich zu lösen, benötigen Beteiligte kommunikative und soziale Kompetenzen, mit deren Entwicklung sich die Gewaltfreie Kommunikation eingehend beschäftigt.

Aus der Definition von Konfliktgesprächen (Kapitel 3.1.) und einer Vorstellung des Modells der Gewaltfreien Kommunikation (Kapitel 3.2.), wurden relevante individuumsbezogene Aspekte abgeleitet, welche für den Prozess von Rosenberg besonders relevant und daher erklärenswert sind. Die einzelnen Faktoren kristallisierten sich im Verlaufe des Recherchierens und Schreibens über das Modell von Rosenberg fortlaufend heraus und bildeten die Basis für den weiteren Theorieteil. Mögliche Aspekte, welche vor der Verfassung der Arbeit in einem Brainstreaming gesammelt wurden, waren: Beziehung, Persönlichkeit, Kompetenzen der Beteiligten, Bereitschaft, Verhalten, Haltungen, Übertragung und Gegenübertragung, Fähigkeit zur Empathie, Erfahrungen.

Die ausgewählten individuumsbezogenen Aspekte, welche auffallend häufig als zentrale Begriffe von Rosenberg selbst und den anderen zitierten Fachpersonen benutzt wurden, sind: Fähigkeit zur Empathie, innere Konflikte, Gefühle und Bedürfnisse. Diese wurden in einem nächsten Schritt genauer betrachtet, indem Theorien (Kapitel 3.3.) hinzugezogen wurden, welche sich mit demselben Thema, jedoch aus einer anderen Perspektive als derjenigen von Rosenberg, beschäftigen. Nach einer Einführung in die jeweilige Theorie, folgte ein Vergleich mit dem Modell der Gewaltfreien Kommunikation. Daraus wurden Hypothesen abgeleitet und festgehalten, wie die theoretischen Aspekte in die Wirkung des Modells einfließen.

3.2 Empirischer Teil

Die Hypothesen aus dem theoretischen Teil bildeten die Basis für die Entwicklung eines Leitfadens von qualitativen, strukturierten Experteninterviews (vgl. Atteslander 2008: 131f.). Die Leitfragen (Kapitel 4.1.) wurden in Hauptfragen und Detailfragen unterteilt. Die ersteren wurden möglichst offen formuliert. Die Funktion der Detailfragen lag darin, dass der Erzählfluss der befragten Personen aufrecht erhalten werden konnte und eine Vertiefung in die Thematik gefördert wurde oder konkrete hypothesengeleitete Annahmen abgefragt werden konnten. Alle Interviewpartner und Interviewpartnerinnen besuchten bereits mehrere Seminare zum Thema und wenden bereits seit

vielen Jahren die Gewaltfreie Kommunikation im Alltag an. Sie kleiden eine Stelle im mittleren oder oberen Kader von ganz unterschiedlichen Arten von Betrieben, in welchen das Modell von Rosenberg fest in die Grundstrukturen integriert ist. Folgende Institutionen sind vertreten: Tierspital Zürich, Dargebotene Hand Zürich, Spitex Wettingen, Fenaco, Burgerspittel Bern. Da sowohl soziale als auch wirtschaftsorientierte Unternehmen vertreten sind, wird davon ausgegangen, dass die Erfahrungen der Fachpersonen nicht schwerpunktmässig von der Betriebsart abhängen. Die Teilnehmenden wurden vorgängig telefonisch angefragt und kamen unvorbereitet zum Interviewtermin. Ein Interview dauerte 30 bis maximal 45 Minuten. Es fanden fünf davon statt. Das Ziel der Befragungen lag darin, dass die theoriegeleiteten Hypothesen mit den Erfahrungen der Fachpersonen verglichen wurden. Die Befragungen fanden in vier von fünf Fällen direkt in den jeweiligen Betrieben statt. Die Interviews wurden digital aufgezeichnet und anschliessend transkribiert.

Mittels der inhaltlich strukturierten qualitativen Inhaltsanalyse von Kuckartz (2014) fand die Auswertung der Transkripte statt. Dazu wurden zuerst alle Interviewtranskripte genau durchgelesen und erste Memos geschrieben. Danach wurden die Hauptkategorien, einerseits abgeleitet aus den Leitfragen und somit aus den theoriegeleiteten Hypothesen, anderseits induktiv am Material, gebildet. Die passenden Textstellen wurden der jeweils passenden Hauptkategorie zugeordnet und zugleich aufgeteilt in thematische Unterkategorien. In einem dritten Schritt wurden die provisorisch gebildeten Unterkategorien überarbeitet und geprüft, ob die Textstellen in die zugeordneten Kategorien passen oder ob allenfalls Kategorien angepasst werden müssen. Dieses Vorgehen fand für jede Hauptkategorie separat statt. So entstand ein Kategoriensystem, eine sogenannte Themenmatrix (Kapitel 4.2.). In einer nächsten Phase wurde für jedes Interview eine themenspezifische Zusammenfassung anhand der Themenmatrix erstellt und die Hauptaussagen paraphrasiert gesammelt. Nun konnten die paraphrasierten Hauptaussagen der einzelnen Interviews einander entlang der Themenmatrix gegenübergestellt, verglichen und diskutiert werden (Kapitel 4.3.).

Zum Schluss wurden die Resultate aus den theoretischen (Kapitel 5.1.) und empirischen (Kapitel 5.2.) Teilen zusammengetragen und in Bezug auf den Einfluss von individuellen Faktoren auf die Wirkung der Gewaltfreien Kommunikation diskutiert (Kapitel 5.3.). Ausserdem wurde abschliessend die gesamte Arbeit reflektiert (Kapitel 5.4.) und ein Ausblick (Kapitel 5.5.) verfasst.

Theoretischer Teil

4.1 Konfliktgespräche, eine erste Eingrenzung des Themas

Konfliktgespräche sind für Sozialarbeitende äusserst herausfordernde Situationen, welche möglichst konstruktiv zu führen sind. Von allen Beteiligten werden Konflikte als belastend, schwierig und negativ wahrgenommen. In diesem Kapitel werden die wichtigsten Merkmale eines Konfliktgespräches definiert.

Von einem Konflikt wird in der Psychologie und in den Sozialwissenschaften gesprochen, „wenn zwei Elemente gleichzeitig gegensätzlich oder unvereinbar sind“ (Berkel 2002: 10). Daraus abgeleitet sind Konflikte Störungen der Handlungen eines Individuums und erzwingen eine persönliche Neuorientierung zu den betroffenen Inhalten des Konfliktes. Dies löst automatisch negative Gefühle in einem Menschen aus, wodurch eine Tendenz zur Eskalation wahrscheinlich wird. Es entsteht ein Lösungsdruck, der Konflikt will bewältigt werden. Damit dies gelingt, müssen Gefühle unter Kontrolle gehalten werden. Konfliktbetroffene stehen stets unter einer Belastung, welche es auszuhalten gilt. Wie ein Konflikt bewältigt wird, hängt unter anderem davon ab, wie das betroffene Individuum zu Konflikten steht. Die persönliche Einstellung ist abhängig von der Wahrnehmung, den Gefühlen in Konfliktsituationen und dem Verhalten, wie jemand in einer solchen Lage reagiert. Auch Erfahrungen in diesem Bereich wirken sich stets auf die Einstellung aus (vgl. ebd.: 9-12).

Berkel teilt Konfliktgespräche in drei Kategorien ein. Bei seelischen Konflikten steht den Betroffenen eine Entscheidung bevor, wobei nur eine Option gewählt werden kann und die nicht gewählte Option negative Auswirkungen auf die Betroffenen haben kann. Diese Konfliktart betrifft nur die innere Welt des Betroffenen (vgl. Berkel 2002: 12f.). Folgende Konflikte betreffen auch die äussere Welt der Betroffenen: In Organisationen können sogenannte organisatorische Konflikte entstehen. Inhaltlich geht es dabei entweder um konkrete Aufgaben und Ziele oder um die vorherrschende Kultur des Betriebes. Zudem sind zwischenmenschliche Konflikte möglich, wobei es sich dabei in Organisationen häufig um Rollen- und Beziehungskonflikte handelt (vgl. ebd.: 18). Diese bilden die dritte Kategorie. Die zwischenmenschlichen Konflikte sind für die vorliegende Arbeit am wichtigsten, da alle Zweier- und Paarkonflikte hier dazuzählen (vgl. ebd.: 15). Deshalb wird im nächsten Absatz vertiefter auf die dritte Kategorie der Konflikte nach Berkel eingegangen.

Die Zweierkonflikte können in einer Liebesbeziehung, aber auch zwischen Freunden oder in einem Arbeitsverhältnis auftreten. Wichtig hierbei ist, dass beide auf Konflikte eingehen können ohne die eigene Identität zu leugnen oder gar zu verlieren. Da in einer Zweierbeziehung Emotionen grossen Einfluss haben, ist die Thematik von Nähe und Distanz allgegenwärtig. Jedes Individuum

entwickelt sich stets fort, dieser Vorgang muss in einer Beziehung stets berücksichtigt und allfällige Anpassungen vorgenommen werden. Die Kommunikation bildet eines der wichtigsten Elemente der Konfliktbearbeitung (vgl. Berkel 2002: 15f.). Zur Entstehung von zwischenmenschlichen Konflikten können unterschiedliche Wahrnehmungen führen. Es geht hierbei vielmehr darum, die Wahrnehmung des Gegenübers zu verstehen und zu respektieren, als dass entschieden wird, welche Wahrnehmung die richtige ist. Der persönliche Umgang mit Mitmenschen wird von den Gefühlen und Einstellungen für oder gegen sie geprägt. Treffen diese individuellen Einstellungen und Gefühle auf Unverständnis, so können schnell Missverständnisse und Konflikte entstehen. Jede Verhaltensweise erweckt eine Reaktion beim Gegenüber. Nur allzu schnell werden, vor allem bei einer fehlenden oder gestörten Kommunikation, die Partner entweder als Freund oder als Feind eingestuft (vgl. ebd.: 28-36).

In diesem Kapitel wurde das Konfliktgespräch und insbesondere Zweierkonflikte definiert und die Notwendigkeit einer Lösungsfindung aufgezeigt. Diese Ausführungen bilden die Basis für den weiteren Verlauf der vorliegenden Arbeit. Die Gefahr einer Eskalation besteht auf Grund der mitspielenden Emotionen in jeder Konfliktsituation. Um jedoch eine konstruktive Bearbeitung zu ermöglichen ist insbesondere die Kommunikation zentral. Rosenberg hat ein Modell entwickelt um den Menschen aufzuzeigen, wie eine Konfliktlösung gewaltfrei gestaltet werden kann. Im folgenden Kapitel wird die Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg vorgestellt.

4.2 Das Konzept der Gewaltfreien Kommunikation von Rosenberg

Auf Grund seiner Schulungen in aller Welt kam Rosenberg lange nicht dazu sein Modell der Gewaltfreien Kommunikation schriftlich festzuhalten. Die folgende Zusammenfassung der wichtigsten Aspekte wurde seinem bisher einzigen, jedoch vielfach überarbeiteten Hauptwerk in deutscher Sprache entnommen. Das an dieser Stelle diskutierte Kommunikationsmodell bildet heute vielerorts die Grundlage für das Konfliktmanagement in direkten Gesprächssituationen und unterstützt Anwesende bei einem offenen und ehrlichen Austausch (vgl. Glasl 2000: 16).

4.2.1 Aktuelle Problematiken und Ziele

Die heutige Problematik sieht Rosenberg in den vielen „Muster lebensentfremdeter Kommunikation“ (Rosenberg 2013: 42), welche eine offene und empathische Haltung in einer Gesprächssituation verunmöglichen und alle Gesprächspartner verletzen. Gesellschaftliche Strukturen in Form von Vorurteilen, Vergleichen und Bewertungen können sich äusserst hinderlich auf den Prozess der Kommunikation auswirken. Moralische Urteile und Kritik von anderen Menschen entsprechen laut Rosenberg dem Ausdruck der eigenen Gefühle und Bedürfnisse (vgl. ebd.: 35f.). Um die eigenen, häufig unbewussten, Bedürfnisse zu stillen, wird das Verhalten des Gegenübers analysiert. Stattdessen sollte der Mensch sich der eigenen Bedürfnisse bewusst

werden und für sich definieren, welches Verhalten vom Gegenüber erwünscht ist um diese Bedürfnisse zu befriedigen (vgl. ebd.: 42).

Mit der Gewaltfreien Kommunikation bietet Rosenberg ein Modell an, wodurch Menschen sowohl ihre sprachlichen und kommunikativen Fähigkeiten, als auch die Kompetenz zum Zuhören weiterentwickeln können. Dabei wird das Ziel verfolgt, sich einerseits deutlich ausdrücken zu können und andererseits auf den Kommunikationspartner empathisch und aufmerksam zu reagieren (vgl. Rosenberg 2013: 22f.). Es geht darum, Verantwortung für die persönlichen Gefühle und Gedanken sowie für das eigene Verhalten zu übernehmen. Eine gewaltfreie Kommunikation ist ein Mittel, in welcher jede Möglichkeit offen steht. Dadurch übernimmt jeder, welcher gewaltfrei denkt oder kommuniziert Verantwortung für seine Handlungen (vgl. ebd.: 39f.).

Ein Schlüsselbegriff des Modells ist die Empathie. Einerseits müssen Kommunizierende sich selbst empathisch wahrnehmen um ihre eigenen Gefühle und Bedürfnisse zu erkennen und offen auszudrücken. Andererseits müssen die Mitteilungen der Gesprächspartner empathisch aufgenommen werden um den tatsächlichen Inhalt erfassen zu können. Eine empathische Haltung bedeutet nach Rosenberg eine wert- und urteilsfreie Begegnung mit dem Gegenüber. Trost und Ratschläge werden durch Nachfragen ersetzt (vgl. Rosenberg 2013: 113-116). Wenn empathisch kommuniziert wird, lässt die Anspannung der Gesprächspartner nach, oder das Gespräch endet sogar, weil die kommunizierende Person spürt, dass ihre Mitteilung angekommen und ihre Bitte verstanden wurde (vgl. ebd.: 123f.).

4.2.2 Die vier Komponenten der Gewaltfreien Kommunikation

Der Prozess der Gewaltfreien Kommunikation besteht aus vier Komponenten: Beobachtungen, Gefühle, Bedürfnisse und Bitten (vgl. Rosenberg 2013: 25). Durch den Einsatz dieser vier Teile können Kommunizierende sowohl sich „ehrlich ausdrücken“ (ebd.: 26), als auch „empathisch zuhören“ (ebd.: 26). Die Umsetzung dieser vier Schritte des Kommunikationsprozesses gestaltet sich jedoch erstaunlich schwierig. Deshalb wird nachfolgend auf die einzelnen Komponenten genauer eingegangen.

Die Unterscheidung zwischen einer wertfreien Beobachtung und einer meist negativen Bewertung ist schwierig und geschieht häufig unbewusst. Um zu verhindern, dass das Gegenüber statt einer Beobachtung eine Kritik hört und mit Abwehr reagiert, ist es entscheidend, dass klar zwischen Bewertungen und Beobachtungen differenziert wird und diese nicht vermischt vermittelt werden. Um die Umsetzung zu erleichtern ist es hilfreich, die Beobachtung in einen zeitlichen und örtlichen Bezugsrahmen zu stellen. Ein Beispiel: „Leo hat in den letzten 20 Tagen keine Hausaufgaben mehr erledigt.“ statt „Leo ist faul.“ (vgl. Rosenberg 2013: 45-51).

Nach der Mitteilung einer kritikfreien Beobachtung sollte die kommunizierende Person ihre Gefühle bei der Mitteilung der Beobachtung wahrnehmen und dem Kommunikationspartner vermitteln. Dieser Schritt kann sehr schwierig sein, da einerseits viele Gefühle unterdrückt werden und sich diese andererseits gerne mit Gedanken über sich selbst oder andere vermischen. Zum Beispiel: „Ich habe das Gefühl, dass mich meine Arbeitskollegen nicht schätzen.“ beschreibt eigentlich ein Gefühl wie Traurigkeit oder Enttäuschung. Auch hier besteht die Gefahr, dass das Gegenüber die Aussage als Kritik an sich selbst wahrnimmt. Stattdessen sollte vielmehr das Gefühl, welches hinter der geäußerten Kritik steckt, wahrgenommen werden. Besonders in Konfliktgesprächen kann die Gefühlsäußerung hilfreich sein, da dadurch die eigene Verletzlichkeit offen dargelegt wird. Häufig muss ein besonderer Gefühls-Wortschatz zuerst aufgebaut werden, Rosenberg hat dazu Listen erstellt (vgl. Rosenberg 2013: 57-65).

Im nächsten Schritt geht es darum, die Bedürfnisse hinter den genannten Gefühlen zu erkennen, zu akzeptieren und zu kommunizieren. Am einfachsten ist es einen Satz mit „Ich fühle..., weil ich...“ zu bilden, wie beispielsweise „Ich fühle Sorge, wenn du nicht isst, weil es für mich wichtig ist, dass du dich gesund ernährst“. Rosenberg bringt den Sinn der Bedürfnisbenennung auf den Punkt: „Wenn wir unsere Bedürfnisse aussprechen, dann steigt unsere Chance, dass sie erfüllt werden.“ (Rosenberg 2013: 73) Auch zur Benennung der Bedürfnisse bietet Rosenberg eine Liste an (vgl. ebd.: 72-75). Handlungen des Gegenübers können Auslöser von eigenen Gefühlen sein, doch die Ursache dahinter liegt in unerfüllten Bedürfnissen. Rosenberg benennt vier mögliche Reaktionen auf negative Äußerungen des Gegenübers: sich selbst die Schuld geben, anderen die Schuld zuschieben, die eigenen Bedürfnisse wahrnehmen oder die Gefühle und Bedürfnisse des kritisierenden Gegenübers wahrnehmen. Unterdrückte Bedürfnisse lassen einen Menschen unzufrieden werden, daher lohnt sich die Mühe, nach den Ursachen seiner Gefühle zu suchen und die eigenen Bedürfnisse zu entdecken und mitzuteilen. Rosenberg nennt diesen Vorgang „die emotionale Befreiung“ (ebd.: 78), welche in drei Phasen abläuft. Zuerst denkt die betreffende Person, dass sie für die Gefühle anderer verantwortlich ist. In einer zweiten Phase wird jegliche Rücksichtnahme auf die Gefühle anderer abgelehnt, um den eigenen Emotionen den Vorzug zu leisten. Zuletzt übernimmt die Person die Verantwortung nur für die eigenen Gefühle (vgl. ebd.: 69-80).

Zum Schluss wird um das gebeten, was das zuvor benannte Bedürfnis befriedigt. Diese Bitte muss einige formale Bedingungen erfüllen, damit sie vom Gegenüber positiv verstanden wird und der Wille entsteht, die Bitte zu erfüllen. Die erwünschte Handlung muss positiv formuliert werden. Dies bedeutet, dass das, was die kommunizierende Person will, zentral ist und nicht, was sie nicht will. Die Mitteilung muss klar sein und genau bezeichnen, was die Person braucht. Dazu muss die Person selbst genau wissen, was sie will und dies auch deutlich ausdrücken. Es kann nicht erwartet werden, dass das Gegenüber aus dem bezeichneten Gefühl die Bitte ablesen kann.

Wenn die Bitte jedoch ohne dazu gehörendes Gefühl und ohne das passende Bedürfnis gestellt wird, kann das Gegenüber diese schnell als Forderung verstehen, was als Angriff verstanden und zur Abwehr oder Unterwerfung führen kann. Um sicher zu sein, dass die Bitte verstanden wurde, kann die kommunizierende Person das Gegenüber bitten, das Gehörte in eigenen Worten widerzugeben. Das Ziel der Bitte liegt in der langfristigen Steigerung der Lebensqualität der einzelnen Betroffenen durch den Aufbau von offenen und auf Empathie basierten Beziehungen (vgl. Rosenberg 2013: 89-106).

Dieser beschriebene Prozess der Gewaltfreien Kommunikation gilt sowohl für die Person, welche kommuniziert, als auch für die empathisch zuhörende Person. Durch paraphrasieren können die vier erfassten Komponenten, so wie sie gehört wurden, wiedergegeben oder nachgefragt werden: Was hat das Gegenüber beobachtet und gefühlt? Was braucht das Gegenüber und worum bittet es? Allenfalls kann die missverstandene Person Korrekturen anfügen oder Aussagen revidieren. Zusätzliche Informationen sollten ebenfalls mit Hilfe der vier Komponenten erfragt werden, indem das Bedürfnis nach mehr Informationen erläutert wird (vgl. Rosenberg 2013: 118-120).

4.2.3 Besonderheiten der Gewaltfreien Kommunikation in Konfliktgesprächen

Rosenberg hat spezifische Abläufe und besondere Merkmale für die Lösung von Konflikten definiert, die an dieser Stelle erläutert werden. Um eine Konfliktsituation möglichst verletzungsfrei und befriedigend aufzulösen, gilt auch hier der Prozess der Kommunikation mit den vier Komponenten. Zusätzlich gibt es die im folgenden Abschnitt beschriebenen, wichtigen zusätzlichen Hilfen und das Wissen um Streitgespräche gewaltfrei zu lösen. Rosenberg definiert vier Schritte, wie Ärger ausgedrückt wird: Zuerst sammelt sich die verärgerte Person, indem sie für einen Moment innehält und tief durchatmet. Anschliessend versucht sie die verurteilenden Gedanken zu finden, welche den Ärger ausgelöst haben. Danach wird versucht, von diesen Gedanken auf das eigentliche und bis anhin unbefriedigte Bedürfnis zu schliessen. Zuletzt spricht die betreffende Person ihre Gefühle und unbefriedigten Bedürfnisse aus (vgl. Rosenberg 2013: 170).

Als häufiges Problem beschreibt Rosenberg den unvollständigen Ausdruck des Ärgers. Aufgestauter und verdrängter Ärger entzieht einem Menschen viel Energie, daher lohnt es sich, sich die Zeit zu nehmen und dem ganzen Umfang des Problems auf den Grund zu gehen. Um die Wahrscheinlichkeit der Bedürfnisbefriedigung durch das Gegenüber zu erhöhen, muss sich die wütende Person von Beschuldigungen und Vorwürfen als Abwehrreaktion distanzieren. Durch den Einsatz von Empathie kann das Gegenüber zudem für die Erfüllung der Bitte der verärgerten Person offener gestimmt werden. Ausserdem ist auch in solch einer Konfliktsituation wichtig, dass klar zwischen den Auslösern und der Ursache des Ärgers unterschieden wird. Rosenberg betont mehrfach, dass der beschriebene Umgang mit Ärger langjähriges Training benötigt (vgl.

Rosenberg 2013: 163-173). Dieser aufgestaute Ärger und der damit einhergehende Energieverlust kann zu Depressionen führen, welche häufig als Zeichen für innere Konflikte stehen. Wenn der innere Dialog grösstenteils aus Selbstvorwürfen und Kränkungen besteht, weist dies darauf hin, dass einzelne Rollen einer Person nicht vollständig wahrgenommen werden. Spezifische Gefühle und Bedürfnisse eines jeden Teils des Selbst müssen im inneren Dialog zu Wort kommen, damit der innere Konflikt sich auflösen kann und dadurch die Depressionen verschwinden. Auch hier ist dem zufolge die Selbstempathie entscheidend um den inneren Dialog gewaltfrei strukturieren und innere Konflikte bearbeiten zu können (vgl. ebd.: 192f.).

4.2.4 Carl Rogers Ansätze als theoretische Grundlage des Modells

Rosenberg war der Schüler von Rogers und wurde von dessen Arbeit grundlegend geprägt (vgl. Rosenberg 2013: 17). Carl Rogers hat sich intensiv mit dem Wesen des Menschen befasst und aus seiner Praxis als Therapeut und aus zahlreichen Erfahrungen theoretische Ansätze entwickelt (vgl. Sanders/Thorne 2013: 41). Inhaltlich befasste sich Rogers zuerst mit dem Beziehungsgebilde zwischen Therapeuten und ihren Klienten sowie mit Persönlichkeitsentwicklungen. Daraus entwickelten sich theoretische Hypothesen über die Persönlichkeitsstruktur des Menschen und über das menschliche Verhalten (vgl. ebd.: 42). Es würde den Rahmen dieser Arbeit sprengen, sie alle zu erwähnen, deshalb befasst sich das folgende Kapitel nur mit den theoretischen Ansätzen, welche Rosenberg offensichtlich mitbeeinflusst haben.

Die Empathie bildet einen zentralen Aspekt der Arbeit von Rogers. Er entwickelte eine neue Definition von Empathie und bezeichnete diese als eine prozesshafte Entwicklung des Einfühlens in das Gegenüber. Diesen Einblick in den Andern sollte Entwicklungen ermöglichen und Unbewusstes aufzudecken. Dabei werden eigene Standpunkte zurückgestellt, wofür ein gewisses Mass an Selbstsicherheit nötig ist um immer wieder zu sich selbst zurückkehren zu können. Ziel eines empathischen Umgangs ist es, die aktuelle Erlebenswelt des Gegenübers zu erkennen (vgl. Rogers 2005: 79-81). Durch den empathischen und beurteilungsfreien Umgang fühlt sich die Klientel weniger vom therapeutischen Setting entfremdet und fasst Vertrauen in die Situation. Durch das Entdecken von unbekannten Seiten an sich selbst, verändert sich das Selbstkonzept und dadurch auch das Verhalten (vgl. ebd.: 86f.).

Zusammenfassend ermöglicht ein empathischer Umgang auf Grund des wertefreien Raums auch Selbstempathie beim Gegenüber. Dadurch werden das Kennenlernen und die Entwicklung des Selbst ermöglicht und gefördert. Das Erlebte stimmt wieder mit der Selbstwahrnehmung überein. Besonders bei Gefühlen wie Verunsicherung, Verletzt Sein oder Entfremdung ist laut Rogers für Betroffene ein empathischer Umgang von unschätzbarem Wert (vgl. Rogers 2005: 92f.). Daraus abgeleitet folgert Rogers, dass der Mensch seinem Gegenüber, oder in Rogers Fall, die therapeutische Fachperson ihren Patienten und Patientinnen gegenüber, grundsätzlich positiv

eingestellt sein muss und die Person so akzeptiert, wie sie ist und nicht, wie man sich das Gegenüber wünscht. Dadurch entsteht für das Gegenüber eine Eigenakzeptanz, welche ermöglicht, die persönlichen positiven Eigenschaften als Ressourcen zu erkennen und diese für eine persönliche Weiterentwicklung zu nutzen (vgl. Sanders/Thorne 2013: 37f.).

Besonders die Tatsache, dass Rogers seine theoretischen Ansätze basierend auf eigenen Praxiserfahrungen aufbaute, gab immer wieder Anlass zur Kritik an seiner Arbeit (vgl. Sanders/Thorne 2013: 79). Dennoch haben Rogers Hypothesen viele zukünftige Entwicklungen beeinflusst, wie in diesem Falle auch das Modell der Gewaltfreien Kommunikation nach Rosenberg. Dies wird ersichtlich beim Grundverständnis der Empathie und deren Einfluss auf die Erzeugung eines Raumes, in welchem persönliches Verstehen und Entwickeln möglich wird.

4.2.5 Aktueller Forschungsstand

Obwohl das Modell von Rosenberg weltweite Popularität genießt und eine Vielzahl von Erfolgsberichten existiert, gestaltete sich die Suche nach wissenschaftlichen Arbeiten zum Thema schwierig. Meist wird die Gewaltfreie Kommunikation als ergänzendes Mittel in einem bestimmten Setting benutzt. Zum Beispiel hat Brigitta Fildhaut die Gewaltfreie Kommunikation als Ergänzung in ihre Coaching-Praxis eingebracht, um Paaren ein Mittel zu geben, wie sie ohne gegenseitige Schuldzuweisungen ihre Bedürfnisse ausdrücken können. Dazu hat sie jedoch das Modell von Rosenberg abgeändert und zwischen der Aussprache des Bedürfnisses und der Bittstellung einen weiteren Teil hinzugefügt, welcher sich damit beschäftigt, was die kommunizierende Person selbst zur Lösung der Situation beitragen kann. Den Vorteil davon sieht Fildhaut darin, dass die Bereitschaft des Gegenübers zur konstruktiven Mitarbeit erhöht wird, wenn die kommunizierende Person ihren Teil dazu beiträgt (vgl. Fildhaut 2013: 267f.). Das Modell von Rosenberg wird mittlerweile in verschiedensten Professionen und Settings genutzt. In der Pflege, aber auch in der Unternehmensführung hat sich die Gewaltfreie Kommunikation als nutzbare Hilfe bei Konfliktlösungen erwiesen. Führungspersonen können durch die Anwendung von Gewaltfreier Kommunikation die Arbeitsbeziehung zu ihren Mitarbeitern verbessern und dadurch Motivation erzeugen, statt Druck ausüben zu müssen um etwas durchzusetzen. Damit kann Gegenwehr und Verweigerung reduziert und ein produktives Arbeitsklima erreicht werden (vgl. Egloff/Fiedler 2008: 43).

Es gibt zurzeit vereinzelte, klein angelegte Studien, welche sich mit der Auswertung von Gewaltfreien Kommunikations-Trainings auseinandersetzen. Fünf davon wurden in den USA und in Kanada im Rahmen von Masterarbeiten erstellt. Bei allen fünf wurde deutlich, dass das Training die kommunikativen Kompetenzen und eine empathische Haltung sich selbst und anderen gegenüber deutlich verbessert. Ob dies spezifisch mit dem Modell von Rosenberg oder allgemein mit dem Kommunikationstraining in Zusammenhang steht, konnte nicht eindeutig beantwortet

werden (vgl. Little 2002: 29f.). Betont wurde jedoch mehrmals die Wichtigkeit von Empathie und Selbstempathie in dem Prozess einer Konfliktlösung (vgl. ebd.: 171). Es gibt eine deutsche Studie, welche sich ebenfalls mit der Wirkung von Trainings der Gewaltfreien Kommunikation auf die Teilnehmer beschäftigt. Da der Forscher auf widersprüchliche Ergebnisse kam, schloss er seine Arbeit mit der folgenden Frage ab: „Welche Merkmale können effektiv in GfK-Trainings verändert werden (interventive Wirkung) und welche Merkmale verändern sich nicht, haben aber entscheidenden Einfluss darauf, ob sich jemand überhaupt mit der GfK befasst und an Trainings teilnimmt (selektive Wirkung).“ (Altmann 2010: 127)

Kritische Würdigungen der Gewaltfreien Kommunikation sind häufig nur am Rande erwähnt und ausführliche Arbeiten darüber gibt es selbst nach einer gründlichen Recherche wenige. Die folgenden kritischen Stimmen stammen alle aus dem deutschsprachigen Raum. Martin Pichler stellt vor allem die Umsetzung von Gewaltfreier Kommunikation für Laien in Frage, da selbst für Kommunikationsprofis die Aussprache persönlicher Gefühle und Bedürfnisse Schwierigkeiten bereitet. Zusätzlicher Zeitdruck verunmöglicht eine funktionierende Anwendung des Kommunikationsmodells. Zudem kritisiert Pichler, dass Rosenberg keine strukturellen Probleme behandelt und immer von einem individuellen Konflikt zwischen mehreren Personen ausgeht (vgl. Pichler 2014: o.S.). Auch in der Psychologie wurde das Thema des gewaltfreien Kommunizierens diskutiert und diverse Fachpersonen haben sich dazu geäußert. Schwierigkeiten werden bei der Umsetzung des Kommunikationsmodells im Berufsalltag gesehen, besonders da es in einem Unternehmen nicht üblich ist, seine Gefühle offen zu zeigen. Die starke Konzentration auf eine korrekte Kommunikation führt zu einem Verlust an Spontaneität und wirkt künstlich. Zudem besteht die Gefahr, dass der Anwender der Gewaltfreien Kommunikation sein Gegenüber manipuliert. Vorteile liegen im bewussten Umgang mit Konflikten und dem Betonen der dahinter liegenden Emotionen. Die gewaltfreie Sprache ermöglicht ein Ausbrechen aus Routinen. Die Grenzen des Modells bilden vergangene und unbearbeitete negative Erfahrungen, welche beim gewaltfreien Kommunizieren auftauchen können. Ausserdem ist das gewaltfreie Kommunizieren nach einer Kränkung nicht nutzbar, da das Bedürfnis nach Anerkennung nicht immer kommunikativ abdeckbar ist. Die neu ersichtlichen Verbindungen zu vergangenen Erlebnissen können jedoch auch deeskalierend wirken und die betroffene Person für die gewaltfreie Kommunikation öffnen (vgl. Schönberger 2010: 38-40).

Egloff und Fiedler widersprechen den gängigen Kritiken an der Gewaltfreien Kommunikation, indem sie zusammenfassend betonen, dass erst durch die Selbstempathie eine empathische Haltung den Mitmenschen gegenüber entstehen kann und daher die eigenen Gefühle und Bedürfnisse immer Ausgangspunkt für eine gemeinsame Lösungsfindung sind. Das Kommunikationsmodell gilt es wie eine neue Sprache zu erlernen und diese mit viel Übung zu verinnerlichen. Erst dann wirkt die Anwendung von Gewaltfreier Kommunikation nicht mehr

künstlich und kann in Konfliktlösungen nutzbar werden (vgl. Egloff/Fiedler 2008: 41). In allen kritischen Arbeiten wurden jedoch zugleich auch die Vorteile des Modells nach Rosenberg betont. Daher scheint die Gewaltfreie Kommunikation Fachpersonen grösstenteils überzeugt zu haben.

4.2.6 Relevante Faktoren der Gewaltfreien Kommunikation in einem Konfliktgespräch

Abgeleitet aus der Modellvorstellung und der erwähnten Kritiken wurden die auffallend häufig behandelte individuelle Faktoren gesammelt, welche besonders in Konfliktgesprächen für die Gewaltfreie Kommunikation zentral erschienen. Diese Aspekte werden folgend nochmals kurz zusammengefasst.

Die Gefühle und die Bedürfnisse können das Verhalten eines Individuums grundlegend beeinflussen und sind daher auch für die Kommunikation entscheidende Faktoren. Daher hat Rosenberg diese beiden Aspekte in seinen Ablauf integriert und erachtet sie als notwendig um gewaltfrei kommunizieren zu können. Auch in den Kritiken stehen die beiden Punkte im Fokus, da das Kommunizieren von Gefühlen und Bedürfnissen äusserst anspruchsvoll ist. Innere Konflikte müssen nach Rosenberg selbstempathisch bearbeitet werden, damit eine empathische Haltung und Kommunikation gegen aussen überhaupt möglich wird. Ein weiterer Schlüsselbegriff im Modell von Rosenberg ist die Empathie. Um gegenseitiges Verständnis und Akzeptanz zu entwickeln, wird eine empathische Haltung sich selbst oder anderen gegenüber benötigt. Empirisch wurde die Verbesserung von empathischen Fähigkeiten während der Anwendung des Modells der Gewaltfreien Kommunikation mehrfach untersucht.

Der Einfluss der Gefühle, Bedürfnisse und der Fähigkeit zur Empathie sowie vorherrschende innere Konflikte beeinflussen, in einem sehr individuellen Ausmass, die Anwendung und die Wirkung der Gewaltfreien Kommunikation. Selbstverständlich gibt es noch unzählige weitere individuelle Faktoren wie Kommunikationsfähigkeit oder Sozialkompetenzen, welche einen Einfluss auf das kommunikative Verhalten eines Menschen haben. Doch die vier hier genannten Punkte werden von Rosenberg immer wieder fokussiert behandelt, weshalb sich die Arbeit auf diese Faktoren beschränkt um die direkte Verbindung zur Gewaltfreien Kommunikation zu gewährleisten. Deshalb wird sich die Arbeit im folgenden Kapitel mit diesen individuellen Faktoren theoretisch kritisch befassen. Dazu werden neue Theorien, welche sich mit derselben Thematik aus einer anderen Perspektive befassen, hinzugezogen und anschliessend daraus Hypothesen abgeleitet.

4.3 Theoretische Bezüge

Im folgenden Kapitel werden die in Kapitel 3.2.6. aufgezeigten Hauptaspekte der Gewaltfreien Kommunikation nach Rosenberg aus der jeweiligen theoretischen Perspektive erläutert. Pro Aspekt gibt es drei Teile: Im ersten Teil wird die jeweilige Theorie umfassend zusammengefasst.

Im zweiten Teil folgt ein Abgleich der Hauptaussagen der Theorie mit den Grundannahmen von Rosenberg zum spezifischen Thema. Abschliessend wird im dritten Teil die entwickelte Hypothese behandelt, welche aus den jeweiligen erläuterten Theorieausschnitten im Vergleich mit dem Modell der Gewaltfreien Kommunikation von Rosenberg unter Berücksichtigung der Erläuterungen zum Thema Konfliktgespräche von Berkel abgeleitet wird. Die resultierenden Hypothesen bilden anschliessend die Basis für die Entwicklung des empirischen Teils.

4.3.1 Die Gefühle

Gefühle verstehen nach Weber-Guskar

Rosenberg weist immer wieder auf die Wichtigkeit der Erkennung und Benennung von Gefühlen hin. Viele kritische Stimmen bewerten diesen Schritt jedoch als äusserst schwierig und fast nicht umsetzbar für Laien. Eine mögliche Erklärung für diese Thematik bietet Eva Weber-Guskar an, welche sich mit der Entstehung von unbewussten Emotionen auseinandersetzt.

Emotionen können ganz unterschiedlich definiert werden. Beispielsweise können sie als rein körperliches Empfinden dargestellt werden oder im Gegensatz dazu als kognitiver Prozess (vgl. Weber-Guskar 2009: 13). Für Weber-Guskar sind Gefühle mehr als Sinneseindrücke oder Urteile, sondern sie bedeuten, dass der Mensch „originär *fühlen* kann anstatt sinnlich wahrzunehmen oder zu denken. [...] In Emotionen können wir uns das persönlich Wertvolle von Tatsachen in der Welt erschliessen.“ (ebd.: 35) Gefühle entsprechen daher eher Wahrnehmungen, das heisst Gefühle beziehen sich immer auf ein Objekt oder eine Tatsache (vgl. ebd.: 35f.). Emotionen sind intentional und beziehen sich auf drei Dinge: Erstens stellt die Emotion Bezug zum eigentlichen Gegenstand, wie beispielsweise die Person, auf welche man wütend ist, her. Zudem wird eine Verbindung zur Absicht hergestellt, wie beispielsweise den Willen absichtlich Schaden zuzufügen. Zuletzt bezieht sich die Emotion auf das Objekt im Hintergrund, welches durch das Verhalten des Gegenübers verändert wurde, beispielsweise den Willen eine gute Arbeit abzuliefern, welches durch die Verspätung des Gegenübers verunmöglicht wurde (vgl. ebd.: 110f.).

Unbewusste Gefühle sind keineswegs deutlich beweisbar und in Fachkreisen sehr umstritten. Es kann zwischen zwei Arten von unbewussten Emotionen unterschieden werden. Entweder ist die betroffene Person für gewisse Gefühle zurzeit nicht empfänglich, weil sie beispielsweise abgelenkt oder sehr auf etwas anderes konzentriert ist. Oder aber die Emotion selbst entsteht schleichend und wird daher erst spät wahrgenommen. Ein Grund dafür kann auch in einer fehlenden Akzeptanz des sich entwickelnden Gefühls stehen (vgl. Weber-Guskar 2009: 161f.). Auch wenn diese Emotionen für die betroffene Person selbst unbewusst sind, so können diese von aussen doch erkannt werden (vgl. ebd.: 162). Die erste Art der Emotionen, bei denen Betroffene abgelenkt und auf anderes konzentriert sind, können bei einer Rekonstruktion der Situation häufig von der

Person erkannt und benannt werden. Diese Gefühle sind daher nur bedingt unbewusst und können durch Selbstempathie rekonstruiert werden. Die zweite Art der unbewusst entstehenden und existierenden Gefühle, wird häufig von den Personen nicht, oder nur mit Schwierigkeiten, als ihre eigenen anerkannt. Hier liegt der Grund für das Unbewusstsein der Emotion nicht in der fehlenden Aufmerksamkeit, sondern in der fehlenden Anerkennung des Gefühls als Teil vom Selbst. Um die nicht gewollte Emotion zu verdrängen, muss diese jedoch auch in gewissen Ansätzen bewusst sein. Unbewusste Emotionen sind abgeleitete Gefühle, welche in der momentanen Verfassung der betroffenen Person nicht aktiv wahrgenommen werden, da sie nicht passen. Dadurch rücken sie in den Hintergrund und werden undeutlicher wahrgenommen. Grundsätzlich können diese Emotionen wieder bewusst werden, ausser wenn langfristig eine Verdrängung stattgefunden hat (vgl. ebd.: 171-173).

Das Fehlen des deutlichen Erlebens von Emotionen erschwert das Verstehen dieser Gefühle deutlich. Daher müssen unbewusste Gefühle bewusst gemacht werden, indem die betroffene Person einerseits ihre Aufmerksamkeit auf ihre Gefühle lenkt und sich die Frage stellt, warum sie gewisse Emotionen verdrängen könnte. Anlass zu einer solchen Auseinandersetzung mit sich selbst können Hinweise des eigenen, unverständlichen Handelns und das von Mitmenschen bieten. Eine selbstempathische Haltung ermöglicht Transparenz und Verständnis für sich selbst und für den Grund der Verdrängung, welcher der Schlüssel zur eigentlichen unbewussten Emotion ist (vgl. Weber-Guskar 2009: 174-176). Um Emotionen verstehen und vermitteln zu können, müssen diese bewusst sein (vgl. ebd.: 157). Wer seine eigenen Gefühle versteht, kann auch lernen mit ihnen umzugehen, sich selbst kennen lernen und Einfluss auf sie nehmen (vgl. ebd.: 177f.).

Abgleich der Theorie mit den Annahmen von Rosenberg

Rosenberg sieht Gefühle als Schlüssel zu den Bedürfnissen an, welche wiederum das Handeln von Menschen beeinflussen. Der empfundene Ärger in Konfliktsituationen gibt der betroffenen Person den Hinweis, dass unbefriedigte Bedürfnisse im Unterbewusstsein den Mensch belasten. Gemäss Weber-Guskar hingegen scheinen die Emotionen für Wahrnehmung der äusseren Realität zu stehen. Dies betont sie in der Intentionalität der Gefühle. Unbewusste Gefühle bergen nach Weber-Guskar grundsätzlich keine Gefahr, da sie momentan anderen, aktuelleren Gefühlen untergeordnet werden, jedoch nicht verloren sind. Problematisch sind verdrängte Emotionen, welche zwar in Handlungen der betroffenen Person ersichtlich sind, jedoch nicht bewusst wahrgenommen und daher auch nicht verstanden werden können. Nach Rosenberg können unbewusste Emotionen das Erkennen der dahinterliegenden Bedürfnisse erschweren. Bewusste Gefühle führen nach Weber-Guskar dazu, dass die betroffene Person mit diesen Emotionen umgehen kann, sich selbst kennt und Einfluss auf die Gefühle und somit auf das eigene Verhalten

erlangt. Für Rosenberg hingegen kann sowohl die betroffene Person, als auch das Gegenüber mit Hilfe der Erkennung und Bezeichnung von Gefühlen das dahinter steckende, und häufig unbefriedigte Bedürfnis, verstehen und akzeptieren.

Hypothese 1

Um überhaupt eine Grundlage für eine gewaltfreie Konfliktbearbeitung zu schaffen, ist es notwendig, dass die Beteiligten sich ihrer Emotionen bewusst sind.

Grund: Durch das gesteigerte Bewusstsein der eigenen Gefühle werden eigenes Verhalten sowie die dahinterliegenden Beweggründe nachvollziehbar. So werden Gefühle mitteilbar. Es können sich ein gegenseitiges Verständnis und die Bereitschaft für eine Lösungsfindung entwickeln.

4.3.2 Die Bedürfnisse

Die Konsistenz der Grundbedürfnisse nach Grawe

Die Bedürfnisse sind für Rosenberg grundlegend für das Verhalten eines Menschen. Unerklärbare Handlungen von einer Person können auf deren unbefriedigte Bedürfnisse zurückgeführt werden. Doch was sind Bedürfnisse genau, wie entstehen sie und haben sie wirklich einen so grossen Einfluss auf das menschliche Verhalten? Klaus Grawe hat sich dieser Fragen angenommen und eine Verbindung zwischen befriedigten Bedürfnissen und psychischer Gesundheit hergestellt.

Damit sich ein Mensch gesund fühlen kann, müssen gewisse Grundbedürfnisse abgedeckt sein. An erster Stelle stehen die biologischen Bedürfnisse wie etwa Luft zum Atmen oder Schlaf. Der menschliche Organismus stellt Mangelzustände fest und meldet dies weiter, indem beispielsweise Schlafen als kurzfristiges Ziel festgelegt wird, welches baldmöglichst erfüllt werden soll (vgl. Grawe 2004: 184). Psychische Grundbedürfnisse definiert Grawe als „Bedürfnisse, die bei allen Menschen vorhanden sind und deren Verletzung oder dauerhafte Nichtbefriedigung zu Schädigungen der psychischen Gesundheit und des Wohlbefindens führen“ (ebd.: 185). Der Autor stützt sich im weiteren Definierungsprozess auf die Grundbedürfnisse von Epstein aus der „Cognitive-Experimental Self-Theory (CEST)“ aus den 90er Jahren ab und hat die einzelnen Bedürfnisse auf ihre neuralen Verankerungen hin beim Menschen untersucht. Epstein hat folgende vier Grundbedürfnisse des Menschen definiert: Das Bedürfnis nach Orientierung, Kontrolle und Kohärenz, das Bedürfnis nach Lust, das Bedürfnis nach Bindung und das Bedürfnis nach Selbstwerterhöhung (vgl. ebd.: 185f.).

Grawe hat das Gefühl nach Kohärenz neu als sogenanntes „Konsistenzprinzip“ (Grawe 2004: 186)

definiert und entwickelte daraus die Konsistenztheorie. Das menschliche Verhalten entsteht aus der Motivation, eigene Grundbedürfnisse zu befriedigen. Je nach Erfahrungen und Umgebung entstehen „annähernde [oder] vermeidende motivationale Schemata“ (ebd.: 188). Annäherung entsteht nach einer positiven Bedürfnisbefriedigung. Vermeidungsschemata entstehen zum Schutz vor Verletzungen der Grundbedürfnisse. Beide Schemata lassen die betreffende Person eine gewisse Erwartung an das Umfeld entwickeln und können in einer ungewohnten Situation zu unpassendem Verhalten führen. Beispielsweise kann ein Mensch die Bedürfnisbefriedigung trotz Angebot vermeiden, da er in einer Umgebung aufgewachsen ist, in der er ständig beim Versuch der Bedürfniserfüllung verletzt wurde. Diese Schemata können auch gleichzeitig auftreten und sich in diesem Falle gegenseitig hemmen. Eine gelungene Bedürfnisbefriedigung löst positive Emotionen beim Menschen aus, bei einer Verletzung der Grundbedürfnisse entstehen negative Gefühle (vgl. ebd.: 188-190). Diese Schemata können bewusst oder unbewusst ablaufen. Sie dienen dazu, dass der Organismus einen Zustand der Konsistenz, gleichbedeutend mit einem ausgeglichenen Zustand von physischem und psychischem Wohlergehen, erreicht. Diese Konsistenz ist als übergeordnetes Bedürfnis der Grundbedürfnisse zu verstehen (vgl. ebd.: 186).

Die Grundbedürfnisse entwickelten sich mit der Evolution des Menschen und stellen die Voraussetzung für die Gesundheit und das Wohlergehen einer Person dar. Um dies zu erreichen, muss der Mensch anpassungsfähige Verhaltensweisen entwickeln, wie er erfolgreich seine Konsistenz regelt. Dazu werden positive Erfahrungen genutzt und traumatische Erlebnisse können zum langfristigen Einsetzen vom Vermeidungsschemata führen. Dadurch wird die Bedürfnisbefriedigung gestört, wodurch sich wiederum die psychische Gesundheit der betroffenen Person verschlechtert (vgl. Grawe 2004: 191f.).

Die genannten untergeordneten Grundbedürfnisse nach Orientierung und Kontrolle, nach Lust, nach Bindung und nach Selbstwerterhöhung sind einerseits bis zu einem gewissen Grade selbsterklärend, andererseits wurden die Grundbedürfnisse von Rosenberg nie explizit definiert, daher sind weitere Erläuterungen dazu nicht relevant für den Verlauf der Arbeit.

Abgleich der Theorie mit den Annahmen von Rosenberg

Zusammenfassend ist es wichtig festzuhalten, dass Grundbedürfnisse durch die Evolution des Menschen entstanden und daher Voraussetzung für dessen Gesundheit und Wohlergehen sind. Grawe definiert psychische Grundbedürfnisse als Bedürfnisse, welche jeder Mensch hat und deren langfristige Nichtbefriedigung zu Verletzungen der psychischen Gesundheit und des Wohlbefindens führen. Nebst den prioritären körperlichen Grundbedürfnissen zählt Grawe folgende psychischen Grundbedürfnisse auf: Das Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle, das Bedürfnis nach Lust, das Bedürfnis nach Bindung und das Bedürfnis nach Erhöhung des

Selbstwertes. Übergeordnet definiert der Wissenschaftler das Bedürfnis nach Konsistenz, was bedeutet, dass ein ausgeglichener physischer und psychischer Zustand abgestrebt wird.

Die Bedürfnisbefriedigung im Allgemeinen und die Konsistenz im Besonderen sind die Motivationen für menschliches Handeln. Auch Rosenberg sieht die Ursache von menschlichem Handeln in der Existenz von unbefriedigten Bedürfnissen. Für ihn steht fest, dass durch gewaltfreies Kommunizieren von Bedürfnissen die Chance erhöht wird, dass das Umfeld die Bitte der betreffenden Person erfüllt. Je nachdem ob die Befriedigung gelingt, werden nach Grawe positive beziehungsweise negative Emotionen bei der betroffenen Person ausgelöst. Der Mensch entwickelt folglich angepasste Verhaltensweisen und sozialisiert sich. Auch für Rosenberg ist klar, dass unbefriedigte Bedürfnisse Menschen unzufrieden machen. Doch für ihn scheint das Kommunizieren dieser unbefriedigten Bedürfnisse bereits Zufriedenheit bei den betreffenden Personen auszulösen.

Problematisch können traumatische Erlebnisse nach Grawe dann werden, wenn diese zu einem langfristigen Vermeidungsschema führen und damit die Bedürfnisbefriedigung langfristig stören. Die psychische Gesundheit der betroffenen Person verschlechtert sich deshalb. Für Rosenberg liegt die Gefahr darin, dass der Mensch seine unbewussten Bedürfnisse nicht vollständig selbstempathisch entdeckt und daher die mitschwingenden Emotionen, wie beispielsweise seinen Ärger, in Konfliktsituationen nie gänzlich beilegen kann.

Hypothese 2

Für eine gewaltfreie Konfliktlösung sind die Bewusstmachung und das Ausdrücken der Bedürfnisse, als Ursache für das gezeigte Verhalten, unumgänglich.

Grund: Die Bedürfnisbefriedigung ist die Motivation für menschliches Handeln, Grund für die Entwicklung der empathischen Fähigkeiten und daher entscheidend für die Gewaltfreie Kommunikation. Langfristig unbefriedigte oder verdrängte Bedürfnisse lösen beim Menschen Unzufriedenheit aus, wodurch die Gefahr einer Eskalation in Streit-situationen erheblich erhöht wird.

4.3.3 Die Fähigkeit der Empathie

Zwei Ansätze zur Empathie von Weber-Guskar und Gassner

Bei Rosenbergs Ausführungen stösst man immer wieder auf die Begriffe Empathie und Selbstempathie, wobei die Empathie den Ausgangspunkt für Lösungen von allen inneren und äusseren Konflikten bildet. Auch in heutigen Fachkreisen der Pädagogik, wie auch der Psychologie, wird die Empathie rege genutzt und diskutiert. Auf Grund der anscheinend grossen Wichtigkeit widmet sich das folgende Kapitel dem Thema.

Obwohl sich viele Fachpersonen bereits mit der Empathie befassen, ist eine genaue Eingrenzung des vielfach benutzten Begriffes nicht existent. Sympathie, Mitgefühl und Einfühlung werden oft als Synonyme verwendet, doch häufig geht es dabei nicht genau um das Gleiche. Weber-Guskar grenzt Empathie klar von Sympathie und Antipathie ab. Diese beiden Phänomene können zwar die Motivation, wie sehr man sein Gegenüber verstehen möchte, beeinflussen, doch der Verstehensprozess selbst bleibt dabei nur minim von den vorherrschenden Sympathien beziehungsweise Antipathien geprägt. Auch das Mitgefühl, gemeint ist das Nachfühlen der Emotionen des Gegenübers, verwirft die Wissenschaftlerin klar als Synonym für Empathie. Obwohl die Gefühle der Menschen aus dem Umfeld eine Person beeinflussen und umgangssprachlich anstecken können, ist der beschriebene Prozess willkürlich. Zudem können durchaus ähnliche Emotionen bei beiden Beteiligten vorliegen, die Objekte oder Ursachen der Emotionen jedoch sind meistens gänzlich unterschiedlich. Eine empathische Haltung einzunehmen, bedeutet nach dem Verständnis der Autorin viel mehr, dass man sich in die Position des Gegenübers hineindenkt und diese nachvollziehen kann. Diese vorgestellten Gefühle sind für sich selbst nicht handlungswirksam, ermöglichen aber die Motivation hinter dem Verhalten der anderen Person zu verstehen (vgl. Weber-Guskar 2009: 68-70). Eine Ursache für das Fehlen einer einheitlichen Definition von Empathie liegt darin, dass sie, wissenschaftlich betrachtet, einen komplexen Prozess birgt, wobei sowohl soziologische als auch entwicklungsbedingte Faktoren mitwirken. Zudem unterscheiden sich wissenschaftliche Positionen bei der Frage, inwiefern die Empathie Einfluss auf das menschliche Handeln nimmt. Die Wechselwirkung zwischen dem menschlichen Verhalten und einer empathischen Haltung ist jedoch unumstritten (vgl. Gassner 2006: 15f.). Gassner definiert Empathie als „eine positive eigenständige Handlungskompetenz“ (ebd.: 25). Sie „beinhaltet, dass ein Sich-Einfühlen und Reflektieren in einen emotionalen Zustand einer anderen Person immer umfassend und auf den Mitmenschen orientiert stattfindet“ (ebd.: 25).

Die Entwicklung der Empathie einer Person ist abhängig von zahlreichen Faktoren. Die natürlichen menschlichen Grundbedürfnisse dienen auch hier als Motivation zur Weiterentwicklung der Fähigkeit des Hineindenkens und Reflektierens des Verhaltens des Gegenübers. Im Falle der Empathie wiegen die sozialen Grundbedürfnisse beispielsweise nach Existenzsicherung besonders schwer, denn kein Mensch kann alleine überleben und ist daher auf die Zusammenarbeit der Mitmenschen angewiesen. Eine gewisse empathische Fähigkeit ist folglich genetisch bedingt und bereits bei der Geburt existent (vgl. Gassner 2006: 281f.). Durch den natürlichen Sozialisationsprozess entwickelt ein gesunder Mensch, basierend auf den gesammelten Erfahrungen, seine empathischen Fähigkeiten weiter. Abhängig vom Zusammenspiel der biologischen, psychosozialen und entwicklungsbedingten Faktoren entstehen unterschiedliche Qualitäten der Kompetenz Empathie. Die Erziehung, wie beispielsweise ein extremes Verwöhnen oder eine Vernachlässigung, spielen dabei häufig eine grosse Rolle (vgl.

ebd.: 282-284).

Eine besondere Form der Empathie ist die Selbstempathie. Gassner (2006: 292) vergleicht sie mit einem „Feedback orientiertes Sich-Einfühlen und Reflektieren“ und setzt in das Zentrum der Selbstreflektion die Motivation von Gefühlen, Gedanken und dem eigenen Verhalten. Ein solcher Prozess bedingt, dass der Mensch sich aus der Distanz betrachten kann. Durch eine gelungene Selbstempathie wird das Selbstbild mit der Realität abgeglichen und dadurch Weiterentwicklungspotenziale geschaffen sowie die Achtsamkeit bei gewissen Problematiken oder Schwächen erhöht. Auch negative und belastende Ereignisse sollten reflektiert werden um Schlüsse für die Zukunft zu ziehen und das Gefühl, selbstbestimmt zu handeln, zu stärken. Durch diese Vorgänge entsteht ein positives Selbstbild und die Bearbeitung der emotionalen Beschaffenheit des Selbst vereinfacht eine spätere Kommunikation gegen aussen über die eigenen Emotionen (vgl. ebd.: 292-294). Für Weber-Guskar wird Selbstempathie dann nötig, wenn ein Mensch sein eigenes Verhalten nicht versteht. Eine selbstempathische Haltung ermöglicht Transparenz und Verständnis für sich selbst und für den Grund der Verdrängung, welcher der Schlüssel zur eigentlichen unbewussten Emotion ist (vgl. Weber-Guskar 2009: 174-176). Durch das Verständnis der eigenen Emotionen erschliesst sich dem Menschen die Möglichkeit, sein Verhalten zu ändern und anzupassen (vgl. ebd.: 177f.).

Damit die Gefühle des anderen nachvollziehbar und verständlich werden, müssen die durch die empathische Haltung erlangten Eindrücke mit eigenen Erfahrungen abgeglichen werden. Die Emotionen des Gegenübers werden dabei in die eigenen Kategorien eingeordnet, abhängig von der grössten Ähnlichkeit mit den eigenen erfahrenen Gefühlen (vgl. Weber-Guskar 2009: 86). Aus diesem beschriebenen Prozess können die Grenzen der Empathie abgeleitet werden. Eine selbst nie erlebte Emotion kann auch nicht beim Gegenüber erkannt werden. Beispielsweise die Verliebtheit kennt jeder Mensch aus Filmen, doch wie genau sich die Liebe anfühlt, muss erlebt werden (vgl. ebd.: 90f.). Manchmal können ein Austausch und Fantasie der betroffenen Person helfen, diese Lücken zu füllen, damit trotzdem ein Verständnis entstehen kann. Dies gelingt jedoch nicht immer (vgl. ebd.: 94). Zudem können intensive aktuelle Emotionen das Verstehen und Zurückerinnern an andere Emotionen erschweren oder gar verhindern (vgl. ebd.: 102). Für Gassner liegen die Grenzen der Empathie einerseits in gewissen Machtstrukturen, da die Autorität eine empathische Haltung einschränken kann. Zudem kann eine empathische Person, wenn sie selbst nie Empathie erfährt, Frust entwickeln und die empathische Haltung ablegen. In gewissen Situationen legen Personen auch ganz bewusst ihre empathische Haltung ab, um beispielsweise das Verhalten des Gegenübers widerzuspiegeln. Die Grenzen von Empathie wurden jedoch noch nicht eingehender erforscht (vgl. Gassner 2006: 322f.). Gassner stellt in seiner Arbeit eine deutliche Entwicklung und immer grössere Gewichtung der Empathie in zahlreichen Teilsystemen der Gesellschaft fest. Der Autor stellt zudem mehrere offene Forschungsfragen zum Thema auf

und bekräftigt nochmals die Wichtigkeit der Entwicklung eines einheitlichen Verständnisses von Empathie (vgl. ebd.: 333f.).

Abgleich der Theorie mit den Annahmen von Rosenberg

Die Wissenschaft bietet bis heute keine einheitliche Definition von Empathie, grundsätzlich geht es dabei jedoch immer um den Prozess des Hineindenkens und Nachvollziehens dessen, was im Gegenüber oder in sich selbst gerade vorgeht. Im Gegensatz dazu beschreibt Rosenberg Empathie als eine werte- und urteilsfreie Haltung, welche das Verständnis für sein eigenes oder das Verhalten von anderen fördert und dadurch auch die Bereitschaft erhöht, die eigene Bitte oder die Bitte des Gegenübers als solche zu respektieren und diese zu befriedigen. Um die sozialen Grundbedürfnisse zu sichern, wurde die Fähigkeit zur Empathie genetisch verankert, wobei laut Gassner das Zusammenspiel von biologischen, psychosozialen und entwicklungsbedingten Faktoren im Verlaufe des Sozialisationsprozesses die Qualität der Kompetenzentwicklung steuern. Dahingegen sieht Rosenberg die Bedingung für die Entwicklung von Empathie darin, dass erstens der betreffende Mensch bereits Empathie von anderen erfahren haben muss und zudem als zweite Bedingung die Person zuvor eine selbstempathische Haltung entwickelt konnte. Die Kompetenz des Zuhörens bildet für Rosenberg eine weitere Voraussetzung, damit ein Mensch seine Fähigkeit zur Empathie weiterentwickeln kann.

Um Selbstempathie zu ermöglichen, muss, nach Gassner, der Mensch seine Gefühle, Gedanken und sein Verhalten aus Distanz zu sich selbst in einem kritischen Realitätsabgleich reflektieren um dadurch Weiterentwicklungspotenziale zu schaffen und ein positives Selbstwertgefühl aufzubauen. Der Zweck einer selbstempathischen Haltung liegt für Rosenberg darin, dass dadurch die eigenen Gefühle und Bedürfnisse wahrgenommen, erkennbar und kommunizierbar gemacht werden können, um so die Befriedigung einzuleiten. Für Weber-Guskar ist die Selbstempathie hingegen nötig um eigenes Verhalten verstehen zu lernen und sich selbst gegenüber transparent zu bleiben um unter Umständen problematischen unbewussten Emotionen auf die Spur zu kommen.

Alle drei Autoren definieren auch klare Grenzen der Empathie. Weber-Guskar spricht die Schwierigkeit an, dass selbst nie erfahrene Emotionen beim Gegenüber nicht erkannt und daher auch nicht verstanden werden können. Ausserdem können aktuell sehr intensive Emotionen die Einordnung von anderen Gefühlen, welche beim Gegenüber empathisch wahrgenommen werden, einschränken oder gar verhindern. Für Gassner bilden Machtstrukturen und eine prägnante Autorität klare Grenzen für die Empathie, insbesondere wenn eine empathische Person selbst nie Empathie erfahren hat und dadurch frustriert wird. Eine lebensentfremdende und moralisch verurteilende Kommunikation verhindert, aus der Sicht von Rosenberg, die Möglichkeit eine empathische Haltung einzunehmen.

Hypothese 3

Ohne Empathie ist eine Gewaltfreie Kommunikation nicht möglich.

Grund: Einerseits ist eine selbstempathische Haltung notwendig um die eigenen Gefühle und Bedürfnisse sowie das eigene Verhalten für sich selbst bewusst zu machen und dadurch nachvollziehen zu können. Andererseits ist Empathie nötig um Verständnis für das Gegenüber aufzubauen, um anschliessend eine Bereitschaft zu einer gewaltfreien Konfliktlösung zu entwickeln. Grenzen der Empathie können in eingeschränkten Emotionserfahrungen, Autorität und Machtstrukturen sowie in moralisch verurteilender Kommunikation liegen.

4.3.4 Innere Konflikte

Das Innere Team von Schulz von Thun

Innere Konflikte entsprechen, nach Schulz von Thun, einem inneren Teamkonflikt. Um dies zu verstehen und ausführen zu können, folgt zuerst eine kurze Einführung, welche das Modell vom Inneren Team nach Schulz von Thun (2008) darstellt.

Mit dem Modell vom Inneren Team wird die innere Zerrissenheit beispielweise bei Entscheidungen erklärt. Diese „innere Pluralität“ (Schulz von Thun 2008: 23) entsteht auf Grund verschiedener Teammitglieder im Inneren eines Menschen, welche alle ein eigenes Anliegen vertreten. Diese Anliegen können Gedanken, Gefühle, Bedürfnisse aber auch Werthaltungen und Normen enthalten. Diese „Botschaft“ (ebd.: 24) gilt es zu entschlüsseln und dadurch dem Mitglied des Inneren Teams einen passenden Namen oder ein passendes Bild zu geben. Häufig widersprechen sich die Vertreter von Botschaften, was zu einem inneren Konflikt führen kann (vgl. ebd.: 24-27). Die Teammitglieder entstehen aus den Erfahrungen, welche ein Mensch in seinem Leben bereits gemacht hat, und aus der Art, wie diese verarbeitet wurden. Zudem stellen moralische und ethische Werte wichtige Faktoren dar, welche das Innere Team beeinflussen (vgl. ebd.: 39). Kontextabhängig treten unterschiedliche Zusammensetzungen des Inneren Teams auf und auch die Verhältnisse der einzelnen Mitglieder untereinander können je nach Situation variieren. Die Teilnehmer sind sowohl bei Konflikten mit dem Selbst beteiligt, beispielsweise bei Selbstgesprächen, andererseits sind sie auch bei Auseinandersetzungen mit der Aussenwelt des Menschen, beispielsweise als Verhaltensvertreter, aktiv. Es kann ein inneres „Miteinander, Gegeneinander oder Durcheinander“ (ebd.: 39) entstehen (vgl. ebd.: 38f.).

Innere Konflikte sind alltäglich. Wichtig ist, dass keine unechte Freundlichkeit aufkommt. Der Grund dafür kann in der Angst liegen, als Team nicht mehr zusammenzufinden nach der Konfliktaustragung. Ebenso gefährlich kann eine Eskalation mit gegenseitigen Entwertungen sein, welche den Beteiligten häufig jegliche konstruktiven Handlungen verunmöglicht. Eine gesunde

Streitkultur ist sowohl in der äusseren als auch in der inneren Realität wichtig und entscheidend dafür, ob aus einem Gegeneinander wieder ein Miteinander werden kann und ob aus Konflikten neue Kompetenzen entwickelt werden können. Um diese Konflikte zu nutzen, muss die Streitkultur so aussehen, dass alle Beteiligten sich um ein gegenseitiges Verstehen bemühen, indem sie zuhören, Unterschiede akzeptieren und Perspektivenwechsel einnehmen. Konfrontationen müssen ausgetragen werden. Nicht ausgetragene Konflikte führen dazu, dass die betroffene Person handlungsunfähig wird und keine Kontakte gegen aussen mehr aufnehmen kann (vgl. Schulz von Thun 2008: 117f.). Von aussen betrachtet kommuniziert sie widersprüchlich und die eigene Selbstwirksamkeit ist gemindert, ein Energieverlust wird sichtbar und die Person wirkt unfreundlich (vgl. ebd.: 144). Die widersprüchlichen Aussagen sind damit zu klären, dass verschiedene Konfliktbeteiligte des Inneren Teams sich nacheinander oder auch miteinander melden und Botschaften für die äussere Realität senden. Häufig nehmen die Teammitglieder Positionen von unterschiedlichen sozialen Systemen ein, wie zum Beispiel der Familie, des Arbeitsplatzes, des Selbst (vgl. ebd.: 126f.). Das innere Konfliktmanagement von Schulz von Thun stimmt im weitesten Sinne mit dem von Rosenberg überein, doch in einem letzten Schritt wird ein Schlussentscheid gefällt zur Lösung des Konfliktes (vgl. ebd.: 155).

Abgleich der Theorie mit den Annahmen von Rosenberg

Für Schulz von Thun liegen zusammengefasst innere Konflikte in der Natur des Menschen, da diese viele Rollen in sich tragen, welche häufig nicht miteinander vereinbar sind. Nur wenn sich eine Person lange nicht mit inneren Konflikten auseinandersetzt oder wenn im Inneren Team die einzelnen Mitglieder sich gegenseitig durch Entwertung blockieren, erst dann werden diese inneren Konflikte zu einem Problem für die betroffene Person. Für Rosenberg liegen die Gründe für innere Konflikte in aufgestautem Ärger oder unbewussten und unbefriedigten Bedürfnissen. Diese Annahmen von Rosenberg und von Schulz von Thun decken sich folglich, wobei der Eindruck entstand, dass Rosenberg dem inneren Konflikt eine viel grössere Problematik zuschreibt als Schulz von Thun, welcher dieses Phänomen als grundsätzlich natürlich und für die Bearbeitung der Realität notwendig ansieht.

Die Auswirkungen von ungelösten inneren Konflikten führen für Schulz von Thun einerseits zu einer widersprüchlichen Kommunikation gegen Aussen und andererseits zu einer geminderten Selbstwirksamkeit. Letztere ist an Schwierigkeiten bei Kontaktaufnahmen und an Handlungsfähigkeit gekoppelt. Für Rosenberg wirken sich innere Konflikte negativ auf eine empathische Haltung aus, wodurch der Gebrauch der Gewaltfreien Kommunikation verunmöglicht wird. Folglich stimmen auch hier die beiden Wissenschaftler grundsätzlich überein, denn wo keine

Handlung oder Kontaktaufnahme möglich ist, kann auch keine Empathie gezeigt werden. Die Widersprüchlichkeit der Kommunikation wird von Rosenberg nicht thematisiert, sie scheint jedoch ein bekanntes Problem darzustellen, welches nicht vernachlässigt werden sollte. Aufgelöst werden die inneren Konflikte von Rosenberg mit Hilfe der Selbstempathie, wodurch die persönlichen Bedürfnisse ins Zentrum rücken und die eigenen Fehler im Hintergrund abtauchen. Schulz von Thun löst das Problem ähnlich, indem er allen zerstrittenen Mitgliedern des Inneren Teams eine Aussprachemöglichkeit bietet. Doch er geht noch einen Schritt weiter und macht deutlich, dass trotz der Erörterung der Botschaften der Teammitglieder, welche mit den Bedürfnissen gleichzustellen sind, ein Schlussentscheid vom Team überhaupt nötig ist, um den Konflikt zu lösen. Für Schulz von Thun genügt folglich Selbstempathie nicht, sondern es bedarf auch einer Konkretisierung und Bearbeitung des eigentlichen Problems. Rosenberg will jedoch von den Problemen losgelöst nur die persönlichen Bedürfnisse bearbeiten.

Hypothese 4

Um das Modell der Gewaltfreien Kommunikation umsetzen zu können und Streitgespräche gewaltfrei zu lösen, müssen dauerhafte innere Konflikte zuerst selbstempathisch gelöst werden.

Grund: Die Erklärung dafür liegt darin, dass die inneren Konflikte sich in widersprüchlichen Aussagen und einem unsicheren Auftreten einschränkend auf die kommunikativen Kompetenzen eines Menschen auswirken und das Gegenüber in seiner empathischen Haltung stark verunsichern.

Die vorliegenden Hypothesen wurden unter Einbezug von mehreren Theorien zu den einzelnen Aspekten sowie unter Einbezug des Modelles der Gewaltfreien Kommunikation und unter Berücksichtigung der Eingrenzungen von Konfliktgesprächen hergeleitet. Auf deren Basis wurde der Leitfaden für die Befragungen erstellt. Im nächsten Kapitel folgt der empirische Teil der Arbeit, in welchem subjektive Wahrnehmungen von Fachpersonen bezüglich der theoretisch bearbeiteten individuellen Faktoren und deren Einfluss auf die Wirkung des Modells von Rosenberg im Fokus stehen.

Empirischer Teil

5.1 Interviews

Wie bereits im methodischen Teil beschrieben, fanden im Rahmen dieser Arbeit fünf Interviews statt. Alle Teilnehmenden sind Personen, welche auf langjährige Erfahrung mit der Gewaltfreien Kommunikation zurückgreifen können und werden daher als Fachpersonen für die hier behandelte Thematik angesehen. Das Ziel der Befragungen liegt darin, die subjektive Wahrnehmung der Fachpersonen in Bezug auf die Wirkung der Gewaltfreien Kommunikation in Konfliktsituationen zu erfassen.

Als Basis für die leitfadengestützten Fachpersoneninterviews dienten die Hypothesen aus dem Theorieteil. Die Leitfragen werden im Folgenden dargestellt um eine Einsicht zu gewähren, wie die Interviews gestaltet wurden. Die Fragen werden hier thematisch sortiert aufgezeigt, in den Interviews wurde diese Reihenfolge nicht eingehalten. Die erste Frage stellt immer die Hauptfrage dar und die darauf folgenden entsprechen Detailfragen zur Vertiefung der Thematik und Aufrechterhaltung des Erzählflusses.

Modellbezogene Fragen

1. Was beinhaltet das Modell der Gewaltfreien Kommunikation nach Rosenberg für Sie?
2. Wenden Sie das Modell an? Wenn Ja: Wie? In welchen Momenten? Wenn Nein: Gründe?
3. Wie wird das Modell der Gewaltfreien Kommunikation nach Rosenberg in Ihrer Institution umgesetzt? Sind alle Mitarbeiter mit dem Modell vertraut? Werden regelmässig Workshops angeboten?
4. Wie hat der Prozess der Gewaltfreien Kommunikation mit den vier Schritten Ihrer Meinung nach in vergangenen Konfliktsituationen zu einer Lösungsfindung beigetragen? Konnte das Modell umgesetzt werden? Welche Stolpersteine fielen Ihnen auf? Was genau hat geholfen?

Gefühlsbezogene Fragen

5. Inwiefern spielen die Gefühle der Beteiligten in einem Konfliktgespräch mit? Wie gehen Sie damit um? Welche Strategien haben Sie entwickelt?
6. Jeder Mensch hat auch unbewusste Gefühle. Wie kann diese Tatsache ihrer Meinung nach eine Konfliktlösung beeinflussen? Welchen Gewinn sehen Sie im Bewusstmachen der Gefühle? Kann eine Kommunikation ohne das Bewusstsein für die eigenen Gefühle in der Situation überhaupt gewaltfrei stattfinden?

Bedürfnisbezogene Fragen

-
7. Bedürfnisse bilden für Rosenberg den Schlüssel zum menschlichen Verhalten. Deckt sich diese Aussage mit Ihren Erfahrungen als Fachperson? Ab wann ist ein Bedürfnis befriedigt? Genügt Kommunikation oder ist eine Handlung zur Erfüllung notwendig?

Empathiebezogene Fragen

8. Inwiefern hängt die Anwendung der Gewaltfreien Kommunikation von einer empathischen Haltung ab und warum? Inwiefern ist Ihrer Meinung nach eine selbstempathische Haltung wichtig?

Innere Konflikte betreffende Fragen

9. Aufgestauter Ärger oder unbewusste Gefühle, beziehungsweise Bedürfnisse können zu inneren Konflikten oder einer inneren Zerrissenheit führen. Inwiefern können Ihrer Meinung nach innere Konflikte eine gewaltfreie Konfliktlösung stören? Haben Sie dagegen Taktiken entwickelt? Welche?

Abschliessende Frage

10. Möchten Sie noch etwas ergänzen?

Die Transkripte der einzelnen Interviews, welche die Grundlage für die weitere Auswertung lieferten, sind aus Gründen des Datenschutzes nur für die Verfasserin zugänglich.

5.2 Themenmatrix

Die Auswertung erfolgte, wie im zweiten Kapitel beschrieben, mit Hilfe der inhaltlich strukturierten qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2014). Um die Auswertung der einzelnen Kategorien nachvollziehen zu können, folgt an dieser Stelle eine Vorstellung der entwickelten Themenmatrix, anhand welcher die Transkripte ausgewertet wurden. Die einzelnen Ober- und Unterkategorien werden thematisch mit Hilfe von Leitfragen eingegrenzt und ausdifferenziert.

5.2.1 Oberkategorie Prozess der Gewaltfreien Kommunikation nach Rosenberg

Unterkategorie Vorteile

Wo sehen die Interviewten die Vorteile bei der Anwendung der Gewaltfreien Kommunikation? Welche Erfolge haben sie damit erzielt?

Unterkategorie Schwierigkeiten

Welche Teile des Modelles haben in der Vergangenheit den Interviewpartner und

–partnerinnen Schwierigkeiten bereitet? Wurden mögliche Erklärungsansätze genannt?

Unterkategorie Anwendung

Welche Schwerpunkte wurden von den befragten Teilnehmenden bei der Umsetzung von Rosenbergs Modell gesetzt? Welche Erfahrungen haben sie mit Gewaltfreier Kommunikation gesammelt? Wie wirksam schätzen sie das Modell im Alltag ein?

Unterkategorie Selbstschutz

Bietet die Gewaltfreie Kommunikation nach Meinung der Fachpersonen einen Selbstschutz? Inwiefern?

Unterkategorie Bittestellung

Wie wird der vierte Schritt des Modelles, die Stellung der Bitte, in der Realität angewendet und welche Erfolge konnten die Teilnehmer damit in vergangenen Situationen erzielen? Welche Schwierigkeiten wurden in diesem Zusammenhang genannt?

5.2.2 Oberkategorie Gefühle

Unterkategorie Definition

Wie definieren die Interviewten Gefühle? Welche Funktionen erfüllen sie?

Unterkategorie Bewusstmachungsprozess

Wie wichtig ist das Bewusstwerden der eigenen Gefühle für die Befragten? Warum? Wie gestalten sie diesen Prozess oder wie unterstützten die Interviewten Mitmenschen aus ihrem Umfeld dabei?

5.2.3 Oberkategorie Bedürfnisse

Unterkategorie Definition

Wie definieren die interviewten Fachpersonen Bedürfnisse? Welchen Einfluss besitzen Bedürfnisse auf das Verhalten eines Menschen nach Erfahrung der Befragungsteilnehmenden? Welche konkreten Bedürfnisse wurden genannt?

Unterkategorie Benennungsprozess

Wie wichtig ist die Benennung der Bedürfnisse für die Teilnehmer? Warum? Wie gestalteten beziehungsweise förderten sie den Prozess in der Vergangenheit?

Unterkategorie Befriedigungsablauf

Was muss für die Befragten erfüllt sein, damit ein Bedürfnis für sie als befriedigt gilt? Wie sieht dieser Prozess für sie konkret aus? Genügt die Kommunikation eines Bedürfnisses oder muss nach Meinung der Befragten auch eine konkrete Handlung zur Erfüllung des Bedürfnisses folgen?

5.2.4 Oberkategorie Empathie***Unterkategorie Definition***

Was ist Empathie für die Interviewten? Wo setzen sie Schwerpunkte? Was macht für die Fachpersonen eine empathische Haltung aus?

Unterkategorie Relevanz

Wie wichtig schätzen Befragte die Empathie für die Kommunikation im Allgemeinen und für die Gewaltfreie Kommunikation im Besonderen ein? Wie begründen sie ihre Einschätzungen?

Unterkategorie Strategie

Wie haben die Interviewten ihre empathische Haltung entwickelt und wie setzen sie diese heute ein? Welche Erfahrungen haben sie damit in der Vergangenheit gesammelt?

Unterkategorie Selbstempathie

Wie bedeutend ist die Selbstempathie für die Befragten? Warum? Wie gestalten sie die Selbstempathie für sich selbst oder welche Strategien konnten sie bei Mitmenschen beobachten?

5.2.5 Oberkategorie Innere Konflikte***Unterkategorie Definition***

Was verstehen die interviewten Fachpersonen unter inneren Konflikten? Können sie den Begriff ihren Erfahrungen zuordnen? Wie problematisch schätzen die Befragungsteilnehmenden innere Konflikte ein? Wie oder warum entstehen diese?

Unterkategorie Folgeprobleme

Welche Problematiken erwähnen die Interviewten, welche sich als Folge eines langfristig unbearbeiteten inneren Konflikts entwickeln können?

Unterkategorie Strategie

Wie lösten Befragte in der Vergangenheit innere Konflikte? Welche besonderen Strategien haben sie entwickelt? Ist eine Bearbeitung ihrer Meinung nach überhaupt notwendig?

5.3 Auswertung

In den folgenden Kapiteln werden die Hauptaussagen aus den einzelnen Interviews zu den einzelnen Kategorien zusammengefasst und einander gegenüber gestellt.

5.3.1 Prozess der Gewaltfreien Kommunikation nach Rosenberg

Vorteile

Grundsätzlich wurde festgestellt, dass durch die Anwendung der Gewaltfreien Kommunikation in den Betrieben der Umgang der Menschen untereinander mitfühlender und freundlicher wurde. Dank der klaren und einfachen Strukturen bot das Modell von Rosenberg eine einfache und nützliche Methode um schneller Konflikte lösen zu können oder überhaupt Worte für aktuelle Geschehnisse zu finden. Fachpersonen wiesen häufig darauf hin, dass gewaltfrei Kommuniziertes vom Gegenüber besser angenommen werden kann, ohne eine direkte Gegenreaktion, wie beispielsweise eine Beleidigung oder ähnliches, hervorzurufen. Die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten des Modelles wurden ebenfalls von mehreren Befragten geschätzt, in diesem Zusammenhang wurde beispielsweise die politische Ebene angesprochen. Eine interviewte Person hatte zudem festgestellt, dass sich die Kommunikationsfähigkeit von Personen, welche sich mit der Gewaltfreien Kommunikation beschäftigten, merkbar gesteigert hat. Von zwei Interviewpartnerinnen wurde darauf hingewiesen, dass für manche das Modell im Verlaufe der Zeit sehr wichtig wurde. Es gab jedoch auch Menschen, die keinen Zugang zur Gewaltfreien Kommunikation fanden oder diese sogar verweigerten.

Schwierigkeiten

Die Problematik, welche von allen fünf Befragten mehrfach betont wurde, war, dass die Umsetzung von Rosenbergs Modell ausserordentlich viel Übung voraussetzt um vom Gegenüber nicht als künstlich wahrgenommen zu werden. Alte Gewohnheiten, wozu auch die gewaltvolle Kommunikation zählt, schleichen sich vor allem dann ein, wenn Emotionen hineinspielen. Zudem wurde in den Interviews auffallend häufig angemerkt, dass die Gewaltfreie Kommunikation in persönlichen Beziehungen erheblich herausfordernder sei, als im Arbeitssetting. Mehrfach wurde erwähnt, dass die Bedürfnisse sehr abstrakt und der Zugang zu ihnen daher sehr schwierig war. Zudem wurde zweimal erwähnt, dass eine wertfreie Beobachtung eine hohe Anforderung an die kommunizierende Person stellt. Weitere Grenzen des Modelles können ein multikultureller Raum

oder ein Beharren auf Hierarchien untereinander darstellen. Von einer Interviewpartnerin wurde darauf hingewiesen, dass der Begriff „gewaltfrei“ sehr ungünstig gewählt und deshalb auf Personen, welche das Modell noch nicht kennen, sehr abschreckend wirken könne. Laut Aussage eines Befragten war es immer erheblich schwieriger gewaltfrei zu kommunizieren, wenn das Gegenüber sich gewaltvoll einbrachte.

Anwendung

Das Modell der Gewaltfreien Kommunikation nach Rosenberg wurde von allen Befragten und in allen vertretenen Betrieben im Alltag konkret umgesetzt und angewandt. Hierbei wurden die vier Schritte sowohl in Gesprächen, als auch beim Aufsetzen von Schriftlichem erfolgreich eingesetzt. Jede interviewte Person sprach mehrfach, mit sichtlicher Begeisterung, die damit verbundenen Erfolge im Alltag an. Alle Befragten waren von der hohen Wirksamkeit des Modells überzeugt. Die vier von Rosenberg vorgegebenen Schritte wurden dabei als Grundgerüst benutzt und umgesetzt. Von allen interviewten Personen wurde darauf hingewiesen, dass Menschen, welche sich mit der Gewaltfreien Kommunikation auseinandersetzten, mit der Zeit ihre Haltung gegenüber den Mitmenschen veränderten und empathischer wurden. Das Modell wurde verinnerlicht. Dieses wurde zudem mehrfach als hilfreiches Instrument genannt um die Selbstempathie zu stärken. Eine Interviewpartnerin beschrieb die erfolgreiche Umsetzung der Gewaltfreien Kommunikation damit, dass alle Beteiligten als Gewinner aus der Situation hervor gehen. Regelmässiges Üben in Gruppen wurde von Befragten mehrfach als notwendig erachtet um Rosenbergs Werk zu verinnerlichen.

Selbstschutz

Obwohl die Selbstschutzfunktion der Gewaltfreien Kommunikation in Konfliktsituationen keinen Teil des Leitfadens bildete, wurde das Thema dennoch von drei der fünf interviewten Personen angesprochen. Mit Hilfe des Modells konnten die betreffenden Fachpersonen lernen, dass sie keine Verantwortung für das Verhalten des Gegenübers übernehmen müssen. Die emotionale Verstrickung in Situationen, welche einem selbst eigentlich nicht betreffen, konnten dadurch verhindert werden. Im Gegenzug war es auch wichtig, dass die Fachpersonen Verantwortung für die eigenen Gefühle und das eigene Verhalten übernahmen anstatt anderen die Schuld zu geben.

Bittstellung

Auch die Bittstellung, der vierte Schritt nach Rosenberg, wurde nicht direkt im Interview abgefragt, dennoch beschäftigten sich zwei der fünf Fachpersonen auch während der Befragung intensiv damit. Obwohl Verständnis für den Sachverhalt herrschte, dass hinter einer Bitte immer

Wahlmöglichkeiten stehen müssen um die Menschen vor Übergriffen und Abhängigkeiten vor einer einzelnen Strategie zu schützen, schien die Umsetzung für die betreffenden Personen herausfordernd zu sein. Die Haltung, die hinter der Bitte steckt, scheint entscheidend zu sein. „Ein Nein heisst Ja zu etwas anderem.“ (Interview 3: Zeile 53f.)

5.3.2 Gefühle

Definition

Die Mehrheit der Befragten definierten die Gefühle als Wegweiser zu den dahinter steckenden unbefriedigten Bedürfnissen. Einmal wurde Angst, einmal Verzweiflung als meist vorkommendes Gefühl genannt. Mehrfach wurde erwähnt, dass Emotionen plötzlich und sehr heftig auftreten können, wodurch sich Betroffenheit bei den jeweiligen Personen entwickeln könne. Eine interviewte Person stellte zudem fest, dass alle Gefühle gleichwertig sind.

Bewusstmachungsprozess

Die Wichtigkeit der Bewusstmachung der vorherrschenden Gefühle wurde von vier der fünf interviewten Fachpersonen betont, obwohl im Vorfeld meistens eine Unsicherheit wahrgenommen werden konnte, was unbewusste Gefühle überhaupt sind. Um sich der Emotionen bewusst zu werden, ist ein selbstempathischer Prozess nötig, welcher manchmal lange dauern kann. Die Listen von Rosenberg mit den grünen und roten Gefühlen scheinen dabei ein bewährtes Hilfsmittel zu sein. Eine Interviewte wies zudem darauf hin, dass ohne diese bewusste Wahrnehmung und damit ohne das Ernstnehmen der Gefühle, Personen leicht verletzt werden können, wodurch der betreffende Mensch sich beginnt zurückzuziehen oder zu schweigen.

5.3.3 Bedürfnisse

Definition

Alle Befragten bestätigten die Aussage Rosenbergs, welche besagt, dass Bedürfnisse die Ursache menschlichen Verhaltens sind. Eine Interviewpartnerin stellte jedoch die Problematik in den Vordergrund, dass diese Grundbedürfnisse meist sehr tief versteckt sind. Von zwei Interviewten wurde zudem betont, dass alle Menschen die gleichen Bedürfnisse haben und sich darüber verbinden können, da die Bedürfnisse nicht hierarchisch sind. Anerkennung wurde als Bedürfnis genannt.

Benennungsprozess

Die Benennung des treibenden, unerfüllten Bedürfnisses stellte für vier Befragte eine grosse Herausforderung dar. Dieser Prozess des Erkennens und Benennens von Bedürfnissen muss

geschult und geübt werden. Manchmal kann ein empathisches Nachfragen eines Dritten notwendig sein. Auf die Wichtigkeit dieses Prozesses wurde ins besondere von zwei Interviewten hingewiesen mit der Begründung, dass ein Mensch sich erst mit dieser Klärung wirklich verstanden fühlen kann und erst danach eine Lösungsfindung möglich wird. Eine Interviewpartnerin wies zudem darauf hin, dass dazu nötig ist, dass der betroffene Mensch über seine Gefühle hinweg schauen kann.

Befriedigungsablauf

Bei der Frage nach dem Zeitpunkt, ab welchem ein Bedürfnis als befriedigt wahrgenommen wird, spalteten sich die Befragten in zwei Gruppen. Zwei Personen sagten aus, dass die Aussprache des unbefriedigten Bedürfnisses genügt, damit das betreffende Bedürfnis vom jeweiligen Menschen als befriedigt wahrgenommen wird. Zwei Befragte betonen hingegen, dass nach der Bedürfnisklärung klar auch eine Handlung erfolgen muss, damit das Bedürfnis als befriedigt gilt. Die fünfte interviewte Person äusserte sich dazu nicht deutlich.

5.3.4 Empathie

Definition

Empathie wurde in den Interviews jeweils ganz unterschiedlich definiert. Es kristallisierten sich jedoch zwei Hauptrichtungen heraus: Einerseits geht es darum, dass ein Mensch sich in eine andere Person hineinversetzt und sich selbst für einen Moment zurückstellt. Andererseits geht es um die Trennung der Person von ihrem gezeigten Verhalten. Alle Befragten wiesen darauf hin, dass eine empathische Haltung nicht immer möglich sei. Die Definition von Empathie wurde von einer Interviewpartnerin zudem mit der Grundannahme ergänzt, dass alle Menschen grundsätzlich miteinander kooperieren möchten.

Relevanz

„Ohne Empathie keine GfK.“ (Interview 2: Zeile 157) Diese Aussage wurde von allen Befragten bestätigt. Ohne Empathie wirke das Modell von Rosenberg manipulativ. Zwei Personen wiesen zudem darauf hin, dass nur die Person empathisch sein kann, welche zuvor selbst Empathie erfahren hat. Eine empathische Haltung verhindert nach Aussagen eines Befragten, dass eine Person etwas in sein Gegenüber hineininterpretiert. Zudem scheinen nach Angaben einer Fachperson Menschen in gewissen Berufskreisen von Natur aus mehr Empathie zu besitzen als andere.

Strategie

Trotz der übereinstimmenden Einigkeit über die Wichtigkeit der Empathie, herrschten ganz unterschiedliche Meinungen darüber, wie Empathie entwickelt und anschliessend genutzt werden kann. Die mehrfach genannten Aussagen waren: Um Empathie zu entwickeln ist Übung notwendig und das Modell von Rosenberg kann dabei unterstützend wirken. Die Betroffenheit des Gegenübers kann dank einer empathischen Haltung schneller abgebaut werden, weil dadurch der Kontakt zum Gegenüber zügiger aufgebaut und aufrechterhalten wird. Empathisches Nachfragen hilft einerseits bei der Klärung der vorliegenden Gefühle und Bedürfnisse, andererseits werden dadurch gegenseitige Anschuldigungen und Interpretationen verhindert, was zu einer schnelleren Lösungsfindung beiträgt.

Selbstempathie

Ohne Selbstempathie ist laut drei der fünf Interviewten Empathie nicht möglich, da der Mensch ansonsten langfristig sich selbst vernachlässigt. Mehrfach wurde auf die Notwendigkeit einer gesunden Balance von Selbstempathie und Empathie hingewiesen um beispielsweise die Gefahr eines Burn-outs zu minimieren. Mit Hilfe einer selbstempathischen Haltung können innere Dialoge strukturiert und verständlicher werden. „Selbstempathie bedeutet Lebensqualität.“ (Interview 1: Zeilen 204-206) Auch bei einer selbstempathischen Haltung scheint viel Übung notwendig zu sein, wobei laut mehreren Befragten das Modell dabei unterstützend wirkte. Ein Interviewpartner schilderte Schwierigkeiten in persönlichen Beziehungen eine selbstempathische Haltung einzunehmen, da dann mehrere Emotionen involviert sind und das Selbstbild unscharf wird.

5.3.5 Innere Konflikte

Definition

Das Verständnis für den Begriff „Innere Konflikte“ blieb trotz der beigefügten Definition von Rosenberg häufig unvollständig. Innere Konflikte wurden stattdessen mit „inneren Dilemmas“ (Interview 2: Zeile 203) oder einem „kleinen Flämmchen“ (Interview 4: Zeile 136) verglichen. Das vermittelte Bild des inneren Richters und inneren Entscheiders aus den Seminaren über Gewaltfreie Kommunikation schien den Interviewten eine wichtige Stütze zu sein. Ein Interviewpartner konkretisierte, dass innere Konflikte dann entstehen, wenn mehrere Bedürfnisse eines Menschen in Widerspruch stehen.

Folgeprobleme

Mögliche Problematiken eines langfristig nicht bearbeiteten inneren Konfliktes wurden von den Befragten zahlreich aufgezählt. Häufig wurde die Blockierung einer Person als schlimmstes Ausmass der Folgeprobleme angesprochen und die damit einhergehende soziale Isolierung. Zwei

Personen erklärten dieses Phänomen damit, dass innere Konflikte ungern bearbeitet und daher häufig vertagt werden. Zudem wurde mehrfach auf die Problematik hingewiesen, dass das Wissen über einen inneren Konflikt häufig erst im Nachhinein besteht. Eine Interviewpartnerin sagte aus, dass, bei der Verweigerung der Bearbeitung von inneren Konflikten, Drittpersonen die Thematik fallen lassen sollten.

Strategie

Grundsätzlich wurde die Auflösung eines inneren Konfliktes von allen Interviewten als ein selbstempathischer Prozess definiert. Von vier der fünf Befragten wurde jedoch auf die häufige Notwendigkeit einer Drittperson als Unterstützung zur Strukturierung der inneren Dialoge hingewiesen, wodurch die betroffene Person mehr Verständnis für sich selbst aufbauen kann. Einer Interviewpartnerin schilderte zudem, dass Aussenstehende durch die Wahrnehmung der Körpersprache des Gegenübers sich anbahnende innere Konflikte schnell feststellen und durch sofortiges Ansprechen verhindern können.

Die Auswertung entlang der Themenmatrix der hypothesengeleiteten Interviews zeigt diverse Tendenzen auf. Die Ergebnisse werden im anschliessenden, fünften Kapitel zusammengefasst und diskutiert.

Schlussfolgerungen

Das abschliessende Kapitel fasst zuerst die Ergebnisse aus dem theoretischen und dem empirischen Teil zusammen, welche anschliessend diskutiert werden. Danach wird die gesamte Arbeit kritisch reflektiert. Zum Abschluss folgt ein Ausblick.

6.1 Ergebnisse des theoretischen Teils

Um einen Überblick zu erhalten, welche theoretisch abgeleiteten Einflüsse die individuellen Faktoren auf die Wirkung der Gewaltfreien Kommunikation haben, folgt zuerst eine Auflistung aller Hypothesen und gleich anschliessend die aus der Theorie abgeleiteten Begründungen dafür:

Hypothese 1: Um überhaupt eine Grundlage für eine gewaltfreie Konfliktbearbeitung zu schaffen, ist es notwendig, dass die Beteiligten sich ihrer Emotionen bewusst sind.

Grund: Durch das gesteigerte Bewusstsein der eigenen Gefühle werden eigenes Verhalten sowie die dahinterliegenden Beweggründe nachvollziehbar. So werden Gefühle mitteilbar. Es können sich ein gegenseitiges Verständnis und die Bereitschaft für eine Lösungsfindung entwickeln.

Hypothese 2: Für eine gewaltfreie Konfliktlösung sind die Bewusstmachung und das Ausdrücken der Bedürfnisse, als Ursache für das gezeigte Verhalten, unumgänglich.

Grund: Die Bedürfnisbefriedigung ist die Motivation für menschliches Handeln, Grund für die Entwicklung der empathischen Fähigkeiten und daher entscheidend für die Gewaltfreie Kommunikation. Langfristig unbefriedigte oder verdrängte Bedürfnisse lösen beim Menschen Unzufriedenheit aus, wodurch die Gefahr einer Eskalation in Streitsituationen erheblich erhöht wird.

Hypothese 3: Ohne Empathie ist eine Gewaltfreie Kommunikation nicht möglich.

Grund: Einerseits ist eine selbstempathische Haltung notwendig um die eigenen Gefühle und Bedürfnisse sowie das eigene Verhalten für sich selbst bewusst zu machen und dadurch nachvollziehen zu können. Andererseits ist Empathie nötig um Verständnis für das Gegenüber aufzubauen, um anschliessend eine Bereitschaft zu einer gewaltfreien Konfliktlösung zu entwickeln. Grenzen der Empathie können in eingeschränkten Emotionserfahrungen, Autorität und Machtstrukturen sowie in moralisch verurteilender Kommunikation liegen.

Hypothese 4: Um das Modell der Gewaltfreien Kommunikation umsetzen zu können und Streitgespräche gewaltfrei zu lösen, müssen dauerhafte innere Konflikte zuerst selbstempathisch gelöst werden.

Grund: Die Erklärung dafür liegt darin, dass die inneren Konflikte sich in widersprüchlichen Aussagen und einem unsicheren Auftreten einschränkend auf die kommunikativen Kompetenzen eines Menschen auswirken und das Gegenüber in seiner empathischen Haltung stark verunsichern.

Der bewusste Umgang mit dem eigenen Innenleben wird von allen in dieser Arbeit erwähnten Forschern betont. Sie sind sich einig: Wenn das Bewusstsein für sich selbst fehlt, dann können Probleme entstehen. Durch einen selbstempathischen Prozess des Verstehens kann Potenzial für die persönliche Weiterentwicklung entstehen. Grundsätzlich stimmen folglich die Autoren mit Rosenberg überein, doch in Einzelheiten unterscheiden sie sich teilweise stark. Auffallend in der Entwicklung der Hypothesen ist, dass die beigezogenen Theorien viel stärker auf einem aktiven Handeln des Menschen aufbauen als es im Modell von Rosenberg der Fall ist.

6.2 Ergebnisse des empirischen Teils

An dieser Stelle werden die einzelnen Oberkategorien zusammenfassend beurteilt und diskutiert. Dabei liegt die Fokussierung vor allem auf den gemeinsamen Standpunkten der befragten Fachpersonen und weniger auf den widersprüchlichen Aussagen der einzelnen Interviewten.

Prozess der Gewaltfreien Kommunikation nach Rosenberg

Deutlich wurde in den Gesprächen besonders die überzeugte Begeisterung, welche jede Fachperson für das Modell von Rosenberg aufbrachte. Es waren sich alle einig, dass die Gewaltfreie Kommunikation funktioniert und sich in der Vergangenheit erfolgreich bewährt hat. In allen beteiligten Betrieben wird das Modell konkret, mit Hilfe der vier definierten Schritte von Rosenberg, im Alltag umgesetzt. Eine Haltungsänderung zu einem mitfühlenderen und freundlicheren Umgang mit dem Umfeld wurde dabei als Indikator für die erfolgreiche Umsetzung des Modelles in den Betrieben ausgewiesen. Zusammenfassend wurde das Modell als eine nützliche und einfache Methode beschrieben, um Konflikte schneller lösen zu können, ohne persönlich darin verstrickt zu werden. Die Problematiken bei der Umsetzung der Gewaltfreien Kommunikation beschränkten sich bloss auf wenige Punkte, wobei besonders die notwendige lange und intensive Übungszeit die grösste Herausforderung darstellte. Besonders in persönlichen Beziehungen, in welchen die Emotionen noch intensiver sind als im Arbeitssetting, schien es schwierig zu sein, gewaltfrei zu kommunizieren. Zudem stellte der Zugang zu den Bedürfnissen teilweise ein Hindernis dar.

Gefühle

Die Emotionen wurden eindeutig als die Wegweiser zu den dahinterliegenden, unerfüllten

Bedürfnissen identifiziert. Obwohl bei der Definition von unbewussten Gefühlen eine deutliche Verunsicherung wahrgenommen werden konnte, wurde die Bewusstmachung dieser vorherrschenden Gefühle von den meisten Fachpersonen als ein sehr wichtiger, selbstempathischer Prozess eingestuft, wobei die Gefühlslisten von Rosenberg wichtige Hilfsmittel waren.

Bedürfnisse

Bedürfnisse wurden eindeutig als die Ursache des menschlichen Verhaltens definiert und die Benennung der vorherrschenden unbefriedigten Bedürfnisse deshalb als ein wichtiger Prozess dargestellt, damit ein Mensch sich überhaupt verstanden fühlen kann. Dieser Ablauf ist jedoch sehr herausfordernd und bedarf einiger Übung sowie teilweise empathischer Nachfrage Dritter. Ob für die Befriedigung eines Bedürfnisses die Benennung genügt oder auch eine tatsächliche Handlung notwendig wird, konnte nicht geklärt werden.

Empathie

„Ohne Empathie keine GfK.“ (Interview 2: Zeile 157) Diese Aussage wurde von allen Befragten bestätigt, obwohl diverse unterschiedliche Definitionen von Empathie genannt wurden. Das Modell von Rosenberg konnte bei der Entwicklung einer empathischen Haltung sehr unterstützend wirken. Dank der Empathie konnte ein Hineininterpretieren in das Gegenüber verhindert werden und stattdessen mit der Klärung der mitspielenden Gefühle und Bedürfnisse in einem Konflikt begonnen werden. Damit Empathie möglich wird, ist Selbstempathie eine Voraussetzung. Dank dieser können innere Dialoge strukturiert und dadurch verständlicher werden. Nur bei einer gesunden Balance zwischen Empathie und Selbstempathie ist laut der Fachpersonen beides langfristig möglich.

Innere Konflikte

Da langfristig unbearbeitete innere Konflikte, deren Definition den Fachpersonen sehr schwer fiel, zu Blockierung und sozialer Isolierung der betroffenen Person führen kann, ist eine Auflösung mit Hilfe eines selbstempathischen Prozesses und mit allfälliger Unterstützung einer Drittperson unbedingt notwendig. Nur so konnten innere Dialoge, in der Vergangenheit der Fachpersonen, strukturiert und mehr Verständnis für sich selbst aufgebaut werden. Das von Rosenberg vermittelte Bild des inneren Entscheiders und des inneren Richters schien den Befragten eine wichtige Stütze geboten zu haben, um den Begriff „innerer Konflikt“ einordnen zu können.

Kategorienübergreifende Einschätzungen

Obwohl alle Fachpersonen vom Modell überzeugt waren und häufig ähnliche Antworten zur Thematik geäußert wurden, kristallisierten sich bei jedem Interviewpartner und jeder Interviewpartnerin unterschiedliche Schwerpunktsetzungen heraus, wie beispielsweise die konkrete Umsetzung der vier Schritte von Rosenberg oder die Empathie als Grundpfeiler der Gewaltfreien Kommunikation. Übergreifend in allen Oberkategorien wurde die Notwendigkeit und Wichtigkeit des (selbst-) empathischen Prozesses betont um Verständnis für sich selbst oder das Gegenüber zu schaffen. Um dieses Verständnis aufzubauen, wurde häufig die Klärung der vorherrschenden Gefühle und Bedürfnisse angesprochen. Die Problematik in allen Betrieben liegt darin, dass Mitarbeiter Mühe haben bei der Umsetzung des Gelernten aus den Seminaren über Gewaltfreie Kommunikation und die Zeit für den notwendigen langwierigen Lernprozess fehlt.

6.3 Diskussion

Ob eine gewaltfreie Konfliktlösung nur möglich ist, wenn die Beteiligten, wie in der ersten Hypothese beschrieben, sich ihrer Gefühle bewusst sind, konnte mit Hilfe der Befragungen nicht geklärt werden. Deutlich wurde in den Auswertungen der Interviews jedoch, dass dieser Prozess wichtig ist und selbstempathisch gestaltet werden muss. Die Gefühlslisten von Rosenberg wurden als wertvolle Hilfsmittel erwähnt.

Der Zugang zu den Bedürfnissen scheint in der Praxis sehr abstrakt und sich dementsprechend herausfordernd zu gestalten. Dennoch stimmte die Definition der Bedürfnisse als Ursache für das menschliche Verhalten in der Theorie und Praxis tendenziell überein. Die Benennung der Bedürfnisse wurde von den befragten Fachpersonen ebenfalls als ein selbstempathischer Ablauf definiert, welcher dazu führt, dass Menschen sich verstanden fühlen. Die zweite hypothetische Aussage stellt diesen Benennungsprozess als eine Voraussetzung für eine gewaltfreie Konfliktlösung dar und wird in dieser Arbeit tendenziell bekräftigt.

Die dritte Hypothese deckt sich mit den Aussagen aller fünf Befragten und weist daher auf eine hohe Wahrscheinlichkeit hin, dass Gewaltfreie Kommunikation ohne Empathie nicht im von Rosenberg geplanten Sinne funktioniert, sondern dann eher manipulativ genutzt wird. Auch in Bezug auf den Nutzen der Empathie stimmen theoretische und empirische Aussagen grundsätzlich überein. Sie besagen, dass einerseits mit Hilfe einer empathischen Haltung das Verständnis für das Gegenüber gefördert wird und andererseits selbstempathische Prozesse notwendig sind, damit eigenen Gefühle und Bedürfnisse überhaupt kommuniziert werden können.

Die Annahme in der vierten Hypothese, welche aussagt, dass langfristig unbearbeitete Konflikte zu erheblichen Störungen in der gewaltfreien Konfliktlösung führen können, wurde ebenfalls sowohl theoretisch als auch empirisch unterstrichen. Ebenfalls wurde bestärkt, dass solche Problematiken und ihre möglichen Folgeprobleme durch einen selbstempathischen Prozess, mit allfälliger

Unterstützung einer Drittperson, gelöst werden können. In der Praxis schien Rosenbergs Bild des inneren Richters und des inneren Entscheiders eine Stütze gewesen zu sein.

Als Konstante, sowohl in den theoretischen, als auch in den empirischen Bearbeitungen der vorliegenden Thematik, wurde immer wieder auf die Wichtigkeit und Notwendigkeit von empathischen und selbstempathischen Prozessen hingewiesen um das Verständnis für das Gegenüber und sich selbst zu verbessern. In diesem Verständnisaufbau sind die jeweils aktuellen Gefühle und Bedürfnisse stets zentral verortet. Auf Grund dieser Feststellung kann schlussfolgernd abgeleitet werden, dass Rosenberg die wirklich bedeutenden individuellen Faktoren, namentlich die Fähigkeit zur Empathie, Gefühle, Bedürfnisse und darin verstrickte inneren Konflikte, die in eine Konfliktlösung oder allgemein in der Kommunikation stets mitspielen, in seinem Modell der Gewaltfreien Kommunikation fest verortet hat. Dies kann ein möglicher Erklärungsansatz dafür sein, warum Rosenberg einen solch grossen, weltweiten Erfolg mit seinem Modell erzielt und weshalb so viele Menschen von der Gewaltfreien Kommunikation begeistert sind.

6.4 Reflektion der Arbeit

Die Eingrenzung auf Konfliktgespräche bewährte sich sowohl im Theorie- als auch im Empirieteil, da dadurch die umfassende Thematik der Gewaltfreien Kommunikation auf Situationen konkretisiert wurde, welche sowohl von Wissenschaftlern und Wissenschaftlerinnen, als auch von den Fachpersonen spezifisch behandelt wurden. Das induktive Vorgehen um die individuellen Faktoren zu erarbeiten, schien sich zu bewähren. Dadurch konnten die vier Aspekte Gefühle, Bedürfnisse, innere Konflikte und Fähigkeit zur Empathie ausgewählt werden, welche für die Gewaltfreie Kommunikation von zentraler Bedeutung sind. Dies wurde auch während der Bearbeitung deutlich, da sie alle das kommunikative Verhalten von Menschen in Konfliktsituationen grundlegend beeinflussen und daher auch die Wirkung des Modelles von Rosenberg von diesen Faktoren abhängig ist. Dieser Zusammenhang widerspiegelt sich auch deutlich in den Hypothesen. Die hinzugezogenen Theorien unterscheiden sich alle deutlich von den Annahmen Rosenbergs und stellen daher eine gute Alternativperspektive zum jeweiligen Aspekt dar. Trotz den ganz unterschiedlichen Sichtweisen und Erklärungsansätzen für das menschliche Verhalten sind keine Widersprüchlichkeiten der Hypothesen aufgetreten. Zahlreiche andere individuelle Faktoren wie beispielsweise die Beziehungsfähigkeit oder die Persönlichkeit der Beteiligten eines Streitgespräches wurden in der vorliegenden Arbeit nicht berücksichtigt, obwohl sie ebenfalls unbestritten in Konflikten mitspielen. Hierzu sind weiterführende wissenschaftliche Bearbeitungen der Gewaltfreien Kommunikation wünschenswert.

Auf Grund dessen, dass persönliche und individuelle Faktoren im Vordergrund der Arbeit standen, waren qualitative Interviews geeignet, damit die Befragten sich vertieft mit der Thematik

auseinandersetzen konnten. Die Leitfragen waren nötig, damit erstens die qualitativen Befragungen vergleichbar blieben und zweitens dadurch der Bezug zur Theorie hergestellt werden konnte. Ausserdem reduzierte dieses strukturierte Vorgehen die Beeinflussung der Befragten durch die Interviewerin, wobei einzelne kritische Äusserungen damit nicht verhindert werden konnten, welche jedoch die Fachpersonen dazu animierten, noch mehr zu erzählen. Die Haupt- und Detailfragen bewährten sich in allen Interviews. Diese waren für die Interviewten verständlich und boten Denkanstösse, damit die Fachpersonen ihre Erfahrungen auch vertieft wiedergaben. Die Auswahl von fünf Fachpersonen von unterschiedlichen Betrieben bot die Möglichkeit, unterschiedliche Arbeitssettings miteinzubeziehen um im Auswertungsprozess allfällige Rückschlüsse daraus ziehen zu können. Es wurden jedoch keine betriebsabhängigen Unterschiede festgestellt. Fünf Interviews können kein repräsentatives Bild darstellen, sondern bieten einen guten ersten Einblick in die Thematik. Deshalb lag der Fokus der Auswertung vor allem auf den mehrfach genannten Hauptaussagen statt auf die Unterschiede in den Befragungen einzugehen. Dazu wäre eine deutlich höhere Interviewanzahl notwendig, was jedoch im Rahmen dieser Bachelorarbeit nicht möglich war. Weitere empirische Studien zur Wirkung der Gewaltfreien Kommunikation sind daher gefragt. Die Auswertung der Transkripte anhand der inhaltlich strukturierten qualitativen Inhaltsanalyse bewährte sich, da durch die kategoriegeleitete Auswertung einerseits die Interviews vergleichbar und andererseits Rückschlüsse auf den Theorieteil ermöglicht wurden.

Zusammenfassend hat sich die methodische Vorgehensweise bewährt. Das Ziel eines Vergleichs von subjektiven Erfahrungen von Fachpersonen mit kritisch-theoretischen Analysen des Modells von Rosenberg wurde in den Schlussfolgerungen offensichtlich erreicht. Die Fragestellung wurde in dem Sinne beantwortet, dass erste Tendenzen aufgezeigt wurden, wie individuelle Faktoren die Wirkung des Modells auf Beteiligte in einem Konfliktgespräch beeinflussen können, wobei weiterführende Arbeiten notwendig sind um die hier aufgezeigten Tendenzen vertiefter zu untersuchen.

Der Bezug zur Sozialen Arbeit war zwar nicht explizit erwähnt, doch für Professionelle der Sozialen Arbeit bietet die Gewaltfreie Kommunikation die Möglichkeit den Selbstschutz und die persönliche Abgrenzung zu ihrer Arbeit zu verbessern. Gerade in herausfordernden Alltagssituationen kann das Modell als Stütze dienen, damit Sozialarbeitende nicht blockieren, sondern handlungsfähig bleiben und eine Konfliktlösung anstreben können. Zudem ist die Fähigkeit zur Empathie eine Kompetenz, die jeder und jede Professionelle der Sozialen Arbeit pflegen und weiterentwickeln muss, damit eine solide Arbeitsbeziehung zum Klientel und weiteren Fachpersonen aufgebaut und die Kooperation aufrecht erhalten werden kann. Auch wenn das Modell von Rosenberg nicht explizit von allen Professionellen der Sozialen Arbeit umgesetzt wird, so müssen dennoch Gefühle, Bedürfnisse und innere Konflikte im Berufsalltag immer wieder behandelt werden, damit ein

Entwicklungs- oder Veränderungsprozess eintreten kann. Die kommunikativen Kompetenzen bilden Grundfähigkeiten für Professionelle der Sozialen Arbeit und sind daher sehr zentral. Somit trägt diese Bachelorarbeit insbesondere zu einem besseren Verständnis bei, warum all die genannten Faktoren für die professionelle Soziale Arbeit zentral wichtig sind.

Die zu Beginn eher kritische Haltung der Verfasserin gegenüber der Gewaltfreien Kommunikation wurde sowohl während der theoretischen Bearbeitung der Thematik, ins besondere jedoch während der Erstellung des empirischen Teils, immer positiver. Trotz der Befolgung des Leitfadens wurden von Seiten der Interviewerin einzelne kritische Fragen im Verlauf der Befragungen gestellt, welche jedoch von den Fachpersonen immer als berechtigte Zweifel anerkannt, sogleich jedoch mit Erfahrungswerten relativiert wurden. Gewisse Zweifel bleiben bezüglich der Umsetzung des Modells von Rosenberg. Es stellt sich beispielsweise die Frage, ob die empathische Haltung, die hinter dem Modell steckt, nicht für eine gewaltfreie Konfliktlösung genügt. Grundsätzlich überzeugt die Gewaltfreie Kommunikation damit, dass sie Aspekte wie Gefühle oder Bedürfnisse mitberücksichtigt und behandelt, welche jeden Menschen gleichermassen beschäftigen, jedoch nicht immer bewusst sind und daher Probleme bereiten.

6.5 Ausblick

Wie bereits erwähnt, sind weiterführende wissenschaftliche Arbeiten und Studien notwendig, damit die in dieser Bachelorarbeit aufgezeigten Tendenzen vertiefter bearbeitet werden können. Zudem müssen weitere individuelle Faktoren mitberücksichtigt werden, damit die Beeinflussung der Wirkung des Modells von Rosenberg eingehender studiert werden kann.

Die in allen Interviews erwähnte Schwierigkeit, dass die Umsetzung des Modells sehr viel Übung benötigt, könnte beispielsweise mit betrieblich organisierten Übungsgruppen entschärft werden. So kann der neue Kommunikationsablauf verinnerlicht werden und allfällige, blockierende Hemmungen abgebaut werden. Eventuell kann eine Fachperson in beratender Funktion diese Gruppen unterstützen. Dadurch kann das neue Verhalten von Anfang an im Zielumfeld geübt und dadurch schneller integriert werden. Eine weitere Möglichkeit liegt darin, dass versucht wird, an Stelle des Modells von Rosenberg, eine empathische Haltung zu vermitteln. Die Bereitschaft, Bekanntes zu vertiefen ist bei einigen Mitarbeitenden vielleicht höher, als wenn sie etwas Neues lernen müssen. Diese Ideen kamen der Verfasserin während der Erstellung der Arbeit und wurden nicht wissenschaftlich geprüft.

Nicht zu bestreiten ist, dass Rosenberg mit seinem Modell unzähligen Menschen ein Instrument bot, womit sie sich ein Stück Lebensqualität sichern konnten. Auch für Professionelle der Sozialen Arbeit kann die Gewaltfreie Kommunikation ein wertvolles Hilfsmittel sein. Daher ist es erstrebenswert, dass die Gewaltfreie Kommunikation weiter geschult und vielleicht sogar Teil des

Bachelorstudiums in Sozialer Arbeit wird. Zudem ist es notwendig, dass das Modell weiter erforscht und entwickelt wird, damit noch viele Menschen davon profitieren können.

Literaturverzeichnis

- Altmann, Tobias (2010). Evaluation der Gewaltfreien Kommunikation in Quer- und Längsschnittdaten. Unveröffentlichte Diplomarbeit. Fakultät für Biowissenschaften, Pharmazie und Psychologie, Universität Leipzig. Leipzig. URL: <http://www.gewaltfreidach.eu/sites/default/files/medium-wissenschaftliche-arbeit-altmann-tobias-diplomarbeit.pdf> [Zugriffsdatum 21.Oktober 2014].
- Atteslander, Peter (2008). Methoden der empirischen Sozialforschung. 12. Auflage. Berlin: Erich Schmidt Verlag.
- Berkel, Karl (2002). Konflikttraining. Konflikte verstehen, analysieren, bewältigen. 7. Auflage. Heidelberg: I. H. Sauer-Verlag.
- Duden (Hg.) (o.J.). In: <http://www.duden.de/rechtschreibung/Kommunikation> [Zugriffsdatum: 21.Januar 2015].
- Egloff, Katrin/Fiedler, Doris (2008). Gewaltfreie Kommunikation (GFK). Schwierige Gespräche erfolgreicher führen. Zürich: SPEKTRAMedia.
- Fildhaut, Brigitta (2013). Herausforderung Doppelspitze: Privates und Berufliches vermischen sich. In: Organisationsberatung Supervision Coaching. 20. Jg. (3). S. 261-271.
- Glasl, Friedrich (2000). Einführung. In: Rosenberg, Marshall B. (2013). Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens. 11. Auflage. Paderborn: Junfermann Verlag.
- Grawe, Klaus (2004). Neuropsychotherapie. Göttingen: Hogrefe Verlag.
- Gassner, Burghard (2006). Empathie in der Pädagogik. Theorien, Implikationen, Bedeutung, Umsetzung. Inauguraldissertation. Fakultät für Verhaltens- und Empirische Kulturwissenschaften, Ruprecht-Karls-Universität. Heidelberg.
- Interview 1-5. Erstellt im Rahmen dieser Arbeit. Transkripte bei der Verfasserin Priska Bader abgelegt.
- Kuckartz, Udo (2014). Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. 2. Auflage. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Little, Marion (2002). Total Honesty/Total Heart: Fostering empathy development and conflict

resolution skills. A violence prevention strategy. Masterthesis. University of Victoria. BA Linguistics. Victoria.

Pichler, Martin (2014). Bitten statt fordern. In: wirtschaft&weiterbildung. 26.Jg. (11-12). S. 16-21.

Rogers, Carl R. (2005). Empathie - eine unterschätzte Sichtweise. In: Rogers, Carl R./Rosenberg, Rachel L. Die Person als Mittelpunkt der Wirklichkeit. 2. Auflage. Thalheim: Klett-Cotta Verlag.

Rosenberg, Marshall B. (2013). Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens: gestalten Sie Ihr Leben, Ihre Beziehungen und Ihre Welt in Übereinstimmung mit Ihren Werten. 11. Auflage. Paderborn: Junfermann Verlag.

Rubin, Andrea (Hg.) (o.J.). In: <http://www.andrea.rubin.ch/gewaltfreie-kommunikation/> [Zugriffsdatum 21.Januar 2015].

Sanders, Pete/Thorne, Brian (2013). Carl Rogers. 3. Auflage. London: Sage Verlag.

Schönberger, Brigit (2010). Gewaltfreie Kommunikation - ein Schlüssel für eine effektive Konfliktlösung? In: Psychologie heute. 37. Jg. 37. (1). S. 38-40.

Schulz von Thun (2008). Miteinander reden. Das „Innere Team“ und situationsgerechte Kommunikation. 17. Auflage. Hamburg: Rowohlt Verlag.

Weber-Guskar, Eva (2009). Die Klarheit der Gefühle. Was es heisst, Emotionen zu verstehen. Berlin: Walter de Gruyter Verlag.