



FREI VON VORURTEILEN?

Sensibilisierung und Umgang mit
Gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit

Begleitheft zum zweitägigen Workshop

*Integrationsbeauftragte Anna-Maria Wehrauch
Prof. Dr. Thomas Kron*



Stadt
Erkrath

Gefördert durch:



Bundesministerium
des Innern, für Bau
und Heimat

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Das Begleitheft wird vom Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) aus Mitteln des Bundesministerium des Inneren, für Bau und Heimat (BMI) gefördert.

INHALT

- 04** Übungen: Ressourcenorientierung
- 06** Stereotype, Vorurteile und Diskriminierung
- 10** Übung: Stereotype in der Beratung
- 11** Übung: Hardheims Leitfaden für Flüchtlinge
- 12** Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit
- 17** Übung: Beobachten vs. Bewerten
- 18** Die vier Schritte der gewaltfreien Kommunikation (GFK)
- 22** GFK-Listen
- 23** Zur Deeskalation bei Konflikt und Gewalt
- 26** Lösungsorientierte Beratung
- 28** Selbstverständnis als Beratende

ÜBUNGEN

RESSOURCENORIENTIERUNG

Menschen verfügen über Ressourcen, die sich bewusst aktivieren lassen können. Ressourcen können helfen, aktuelle oder zukünftige Herausforderungen zu meistern.

Die Übung 1 zielt darauf ab, dass Sie sich mit Ihren eigenen Ressourcen auseinandersetzen. Welche Ihrer Ressourcen sind für Ihre Arbeit

mit Geflüchteten bzw. Eingewanderten wichtig? Welche Ihrer Ressourcen erleichtert Ihnen die Arbeit? Auf welche Ihrer Ressourcen können Sie sich verlassen? Wichtig: Es geht nicht darum, was Ihnen im Allgemeinen wichtig ist oder Sie von Ihrem Gegenüber erwarten, sondern um Ihre Ressourcen.

» abenteuerlustig	» Gemeinschaft	» persönliche Entwicklung	» Wachstum
» achtsam	» Heimat	» Privatheit	» Wahrheit
» selbstständig	» Heiterkeit	» Qualität	» Weisheit
» hilfsbereit	» Herausfordernde Probleme	» Reichtum	» Weltklugheit
» teamfähig	» Innere Harmonie	» Reinheit	» Wertschätzung
» demokratisch	» Integrität	» Religion	» Wettbewerb
» effektiv	» Intellektueller Status	» Respekt	» Wirtschaftliche Sicherheit
» effizient	» interessiert	» Ruf	» Wissen
» ehrlich	» kompetent	» Ruhe	» Zuneigung
» Einfluss auf andere nehmen	» Konformität	» Ruhm	» Zuverlässigkeit
» empathisch	» Kontrolle	» Selbstrespekt	
» engagiert	» Kooperation	» Sicherheit	ERGÄNZUNGEN
» entschlossfreudig	» Körperliche Herausforderungen	» Sinnvolle Arbeit	»
» ethisches Verhalten	» Kreativität	» Spitzenleistung	»
» Fachkenntnis	» Leistung	» Stabilität	»
» Familie	» Liebe	» Transparenz	»
» Berufliches Weiterkommen	» Loyalität	» Treue	»
» flexibel	» Macht und Autorität	» Umweltbewusstsein	»
» Freiheit	» Markstellung	» Unabhängigkeit	»
» Freude	» Natur	» Verantwortung und Zuständigkeit	»
» Freundschaft	» Neugierde	» Verdienstvolle Leistung	»
» Führung	» Neutralität	» Vertrauen	»
» Fürsorge	» Offenheit	» Vielfalt und Abwechslung	»
» Geld	» Ordnung		»

Fehlt Ihnen eine Ressource, die Ihnen wichtig ist? Sie können gerne ergänzen!

Die Übung 2 soll Ihnen helfen, den Blick auf Ihre Ressourcen zu fokussieren und für Ihre Arbeitsfähigkeit und Gesunderhaltung nutzbar zu machen.

RESSOURCENAKTIVIERENDE FRAGEN

- » Was zeichnet Sie in der Arbeit mit Geflüchteten aus?
- » Wenn Sie an die letzten Monate denken: Welcher Moment hat sie besonders zufrieden gestellt? Was war Ihr Beitrag?
- » Was würden andere (z. B. Geflüchtete, Kollegium) sagen, wenn wir sie fragen würden: Welche Ressourcen bringen Sie für die Arbeit mit?
- » Von allen Ressourcen: Welche hilft Ihnen am meisten dabei arbeitsfähig und motiviert zu bleiben? Finden Sie ein Symbol, ein Bild, eine Metapher dafür?

Quelle Übung 1 und 2 (leicht verändert): Quelle: BzgA Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung des Bundesministeriums für Gesundheit (2018): ReKulDH. Resilienzförderndes und kultursensibles Denken und Handeln in der Flüchtlingshilfe - Fortbildungsmanual für haupt- und ehrenamtliche Mitarbeitende in der Flüchtlingshilfe. Hochschule Niederrhein, Institut SO.CON.

STEREOTYPE, VORURTEILE UND DISKRIMINIERUNG

Anna Wehrauch

„Männer sind Machos. Ausländer sind faul. Blondinen sind dumm“. Es existiert eine Vielzahl von Vorurteilen. Auch wenn diese nicht richtig sind, halten sie sich hartnäckig. Dennoch: **Vorurteile zu haben, ist keine Charaktereigenschaft.** Vielmehr entstehen Vorurteile im Wechselspiel zwischen individuellen Bedingungen und spezifischen Umweltfaktoren. So ist es sehr wahrscheinlich, dass ein Kind, welches in einer Familie aufwächst, die eine antisemitische Weltanschauung hat, ebenfalls antisemitische Vorurteile in sein Denken und ggf. sogar Handeln übernimmt. Diese Vorurteile müssen nicht für alle Zeit gelten, da soziale Einstellungen sich durchaus verändern können. Der Weg der Veränderung stellt jedoch bisweilen ein langwieriges Unterfangen dar.

Vorurteile können definiert werden als negative Einstellungen gegenüber Gruppen oder Personen aufgrund der ihnen zugeschriebenen Gruppenzugehörigkeit. Das bedeutet, dass beispielsweise eine Person 1 in einer Interaktion eine andere Person 2 alleine aufgrund der Tatsache abwertet, weil sie glaubt, dass diese (Person 2) zu einer bestimmten Gruppe gehört. Zur Illustration: Weil Person 1 glaubt oder weiß, dass ihr Gegenüber eine geflüchtete Person ist, vertritt Person 1 die Ansicht, dass für die geflüchtete Person die Grundrechte nicht gelten sollen.

Vorurteile fallen nicht vom Himmel. Tatsächlich bedarf es dreier Schritte bis zur Ausbildung von Vorurteilen: Schritt 1: kategorisieren, Schritt 2: stereotypisieren, Schritt 3: bewerten.

SCHRITT 1. Jeder Mensch kategorisiert. Kategorisierung ist ein notwendiger kognitiver Prozess, der dazu dient, die Komplexität der Umwelt zu reduzieren, so dass wir z. B. in die Lage versetzt werden, (lebensnotwendige) Entscheidungen treffen zu können. Begegne ich einem Tier, welches ich aufgrund von Erfahrungswissen als einen Hasen kategorisiere, kann ich meines Weges entspannt weiter gehen. Treffe ich aber auf ein Tier, von

dem ich weiß, dass es sich hierbei um einen Löwen handelt, stellt ein entspanntes Weitergehen keine lebensdienliche Option mehr dar! Die Kategorisierung von Tieren in Hasen und Löwen hilft eine – für diese Situation – lebensnotwendige Entscheidung zu treffen. Menschen kategorisieren sowohl ihre materielle als auch ihre soziale Umwelt. So unterscheiden Menschen andere Personen danach, ob sie ihrer Eigengruppe (ingroup) angehören oder Mitglieder einer Fremdgruppen (outgroup) sind. Für diese Kategorisierung können verschiedenste Merkmale herangezogen werden, die je nach Kontext variieren. In dem einen Fall werden Menschen z. B. anhand der Kategorie „Geschlecht“ unterschieden, in dem anderen Fall ist „Alter“ oder „Aussehen“ die relevante Kategorie. So könnte beispielsweise eine Seminarleiterin ihre Teilnehmenden bitten, dass sich alle, die älter als 50 Jahre sind, auf die rechte Seite des Seminarraumes begeben, während sich alle, die jünger als 50 Jahre sind, auf die linke Seite des Raumes begeben. Welche Kategorien letztlich zur Unterscheidung von Menschen herangezogen werden, ist zum einen situationsabhängig. Zum anderen hängt die Wahl einer Kategorie erheblich von den in der Öffentlichkeit geführten Debatten und von den sozialen Kreisen ab, denen eine Person sich zugehörig fühlt. **Kategorien an sich stellen noch keine Vorurteile dar.**

SCHRITT 2. Folgende Situation: Eine Frau begegnet auf einer Veranstaltung einem jungen Mann mit dunkler Hautfarbe – ihrer Einschätzung nach handelt es sich um einen Asylbewerber. Die Frau möchte höflich sein und begrüßt den Mann mit den sehr laut gesprochenen Worten: „Ich Mathilda. Du heißen?“. Der Angesprochene entpuppt sich als hochdeutsch sprechender Münchner und antwortet entsprechend: „Do liegst di nieder, Mathilda spricht kein gutes Deutsch.“ Die Frau ist in diesem Fall über ihr Stereotyp über Asylbewerber gestolpert und hat zudem leichte Sprache mit

falschem Deutsch verwechselt. Mit Menschen, die gerade die deutsche Sprache z. B. in einem Integrationskurs lernen, sollte stets in leichter Sprache, die grammatikalisch und orthografisch korrekt ist, gesprochen werden. Zurück zur Situationsanalyse: Die Frau ist mit einem (vermeintlichen) Vertreter der Gruppe „Asylbewerber“ zusammengetroffen. Dieses Zusammentreffen hat dann ihr Stereotyp aktiviert, welches dazu führte, dass die Frau dem Mann auf die beschriebene Weise begegnet ist. **Diese Bilder im Kopf über bestimmte Gruppen und ihre Mitglieder beinhalten eine Generalisierung über die Eigenschaften, Gewohnheiten, Denkweisen etc., die einer Gruppe von Menschen („Alle Deutschen essen Sauerbraten und sind pünktlich“) zugeschrieben wird.** Dabei wird stets unterstellt, dass die Gruppenmitglieder allesamt über die gleichen Eigenschaften in gleicher Weise verfügen. Stereotype sind sehr resistent und nur schwer veränderbar. **Es gibt sowohl negativ konnotierte als auch positiv konnotierte Stereotype. Hierbei handelt es sich jedoch auch noch nicht um Vorurteile.**

SCHRITT 3. Pünktlichkeit wird gemeinhin als Tugend bewertet. Begegnet mir nun ein Mensch, der "nicht Deutsch zu sein scheint" und habe ich gleichzeitig das Stereotyp im Kopf „Ausländer sind unpünktlich“, kann dies dazu führen – sofern ich nicht innehalte und das Stereotyp kritisch reflektiere –, dass ich meinem Gegenüber die Eigenschaft abspreche, pünktlich sein zu können. **In diesem Moment bewerte ich die einzelne Person auf Basis des zugewiesenen Stereotyps,** welches ich für eine spezifische Gruppe, zu der ich diese Person zähle, im Kopf habe. Die negative Bewertung – die meist mit negativen Emotionen einhergeht – kann weitreichende Folgen für mein Gegenüber haben, wenn sie/er z. B. erst gar nicht zum Vorstellungsgespräch eingeladen wird aufgrund der Annahme, dass die Person ja ohnehin nur unpünktlich sein könne.

Alle drei Schritte zusammen genommen –

Kategorisierung, Stereotypisierung und Bewertung –, führen zu einem Vorurteil. **Hinter Vorurteilen steckt die implizite Annahme, dass die vermeintlichen Mitglieder einer Fremdgruppe alle gleich und schlechter sind als die Eigengruppe.** Dieser Mechanismus „Abgrenzung nach außen, Integration noch innen“ erfüllt eine wichtige soziale Funktion: Durch die Abwertung einer Fremdgruppe und die gleichzeitige Favorisierung der Eigengruppe wird die eigene Gruppenidentität erzeugt bzw. gestärkt und das Bedürfnis nach Zugehörigkeit genährt. Es wird eindeutig definiert, wer dazu gehört und wer nicht. Vorurteile bieten einen Wissens- bzw. Orientierungsrahmen und geben auf komplexe Fragen scheinbar angemessene einfache Antworten. Und: Sie rechtfertigen Ungleichheiten und erhalten Hierarchien aufrecht.

Vorurteile müssen nicht zwangsläufig zu Handlungen bzw. zur Diskriminierung führen. Sie können aber der Nährboden sein, auf dem Diskriminierung oder sogar Gewalt erwachsen können!

Vorurteile sind nicht einfach nur „unfreundlich“, sondern können weitreichende negative Konsequenzen sowohl für die hierdurch abgewerteten Menschen als auch für das gesellschaftliche Klima haben; vor allem denn, wenn sich Vorurteile in Handlungen materialisieren. Ein drastisches Beispiel für eine solche Materialisierung ist die sogenannte Hasskriminalität. Darin werden Menschen zu Opfern von Gewalt allein dadurch, dass sie als Mitglieder einer Fremdgruppe, etwa wegen ihrer Hautfarbe, ihrer Obdachlosigkeit oder ihrer Herkunft, identifiziert und somit als nicht gleichwertig definiert werden. Der Einsatz von Gewalt ist eine mögliche Äußerung von Vorurteilen. Eine weitere offenbart sich in der Diskriminierung.

Beispiel für unmittelbare Diskriminierung

Wird eine Kopftuch tragende Frau als Bewerberin auf eine Stelle nicht zum Bewerbungsgespräch eingeladen, obwohl sie dem geforderten Qualifikationsprofil perfekt entspricht, lässt sich dies als eine unmittelbar diskriminierende Handlung seitens der Personalkraft klassifizieren. Die Personalkraft lehnt die Kopftuch tragende Frau ab, weil sie diese als Muslima einordnet und spezifische abwertende Vorurteile gegenüber Menschen hat, die muslimischen Glaubens sind.

Kurz gefasst bedeutet Diskriminierung die Ungleichbehandlung bzw. Ausgrenzung von Menschen, denen aufgrund verschiedener Merkmale eine Zugehörigkeit zu einer bestimmten Gruppe zugeschrieben wird. „Den Diskriminierten wird der Status des gleichwertigen und gleichberechtigten Gesellschaftsmitglieds bestritten; ihre faktische Benachteiligung wird

entsprechend nicht als ungerecht bewertet, sondern als unvermeidbares Ergebnis ihrer Andersartigkeit betrachtet“ (Scheer 2016: 3). Es lassen sich - je nach Definition - drei Formen von Diskriminierung unterscheiden: die unmittelbare Diskriminierung (siehe das Beispiel oben), die Diskriminierung in Strukturen (mittelbare Diskriminierung) und Schikane. Von mittelbarer Diskriminierung wird dann gesprochen, wenn scheinbare neutrale Regelungen und Verfahrensweisen zu Benachteiligungen bestimmter Personengruppen führt. Diskriminierung kann sich auch in Form von Schikane äußern, in dem in einem bestimmten Kontext Menschen aufgrund der ihnen zugeschriebenen Gruppenzugehörigkeit gedemütigt, erniedrigt, beleidigt, herabgewürdigt und eingeschüchtert werden (vgl. Zick et. al. 2011: 41). Diskriminierungserfahrungen sind weit verbreitet und treffen zwar alle Menschen, aber manche eben mehrfach. In der Studie

S-Bahnhof in Berlin**Obdachlose angezündet - Verdächtiger gefasst**

Sie wurden in Brand gesteckt und erlitten lebensbedrohliche Verletzungen: Nach einem Anschlag auf zwei Obdachlose in Berlin haben Ermittler einen 47-Jährigen verhaftet - er war zuvor untergetaucht.



Quelle: Spiegel Online vom 01.08.2018

„Diskriminierungserfahrungen in Deutschland“ berichten 35,6 % der 18000 Befragten, dass Sie in den beiden Jahren vor der Befragung Diskriminierung erfahren haben (vgl. Antidiskriminierungsstelle 2017: 3).

Beispiel für mittelbare Diskriminierung

Für die Besetzung einer Stelle als Reinigungskraft werden muttersprachliche Deutschkenntnisse gefordert, obwohl Deutschkenntnisse für die Ausübung dieser Tätigkeit nicht erforderlich sind. Von einer solchen Regelung sind vor allem Migrantinnen und Migranten betroffen.

Vorurteile transportieren Ungleichwertigkeitsvorstellungen und legitimieren diskriminierende Strukturen. Sie bestimmen, wer dazu gehört und wer nicht. Wer hat Macht, Einfluss und Geld? Wer hat Zugang zu dem knappen Wohnraum? Wer kann sich Bildung leisten? Will man diese Ungleichverteilung bzw. die Zugangsbarrieren zu integrativen Ressourcen „abschaffen“, gilt es - selbstverständlich nicht als einzige Maßnahme - Vorurteile nicht als Meinung unter vielen zu verstehen, sondern als Brandbeschleuniger für die Ausbildung und Aufrechterhaltung von Menschenfeindlichkeit.

Zur Bekämpfung von Diskriminierung sind bereits einige Schritte unternommen worden: So wurde das Diskriminierungsverbot im Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) rechtlich verankert, die Antidiskriminierungsstelle des Bundes und sowie Beschwerde- bzw. Beratungsstellen implementiert und Konzepte für eine Antidiskriminierungspädagogik entwickelt und eingesetzt. Doch reichen diese Maßnahmen aus? Vermutlich nicht, denn: „Um das Diskriminierungsverbot umfassend zu realisieren, braucht es mehr als solche Maßnahmen. Erforderlich ist eine Gesellschaftspolitik, die die Gewährleistung gleicher Rechte und Freiheiten jedes Individuums und die gesellschaftsstrukturelle Gewährleistung sozialer Gerechtigkeit als zwei Seiten einer Medaille begreift. Die Frage nach den Bedingungen sozialer

Gerechtigkeit lässt sich nicht zureichend in der Sprache der individuellen Rechte beantworten“ (Scheer 2016: 10).

Literatur

Antidiskriminierungsstelle des Bundes (Hrsg.) (2017): *Diskriminierung in Deutschland. Zentrale Ergebnisse des Dritten Gemeinsamen Berichts der Antidiskriminierungsstelle des Bundes und der in ihrem Zuständigkeitsbereich betroffenen Beauftragten der Bundesregierung und des Deutschen Bundestages.*

Lars-Eric Petersen, Bernd Six (Hrsg.) (2008): *Stereotype, Vorurteile und soziale Diskriminierung. Theorien, Befunde und Interventionen.* Weinheim: Beltz Psychologie Verlags Union.

Scheer, Albert (2016): *Diskriminierung/Antidiskriminierung - Begriffe und Grundlagen.* Aus *Politik und Zeitgeschichte (ApuZ)* Vol 66, 09/2016: 3-10.

Zick, Andreas, Beate Küpper und Andreas Hövermann (2011): *Die Abwertung der Anderen. Eine europäische Zustandsbeschreibung von Intoleranz, Vorurteilen und Diskriminierung.* Bub Bonner Universitätsdruckerei. Herausgegeben von der Friedrich-Ebert-Stiftung im Rahmen des Projekts „Auseinandersetzung mit Rechts-extremismus“.

ÜBUNG

STEREOTYPE IN DER BERATUNG

Folgende Situation:

Eine Ratsuchende mit Migrationshintergrund kommt zum zweiten Mal in die Vermittlungsberatung. Sie kommt heute erneut mit ihrem Mann. Beide begrüßen die Beraterin freundlich. Das Thema des heutigen Gesprächs ist die Vermittlung, speziell das Besprechen von Vermittlungsvorschlägen. Die angeforderten Bewerbungsunterlagen legt die Kundin der Beraterin gesammelt vor. Bei der Durchsicht der Unterlagen fällt der Beraterin auf, dass noch einige Angaben fehlen. Sie fragt bei der Kundin nach. Während des Gesprächs stellt die Beraterin immer wieder fest, dass der Mann anstelle der Kundin auf ihre Fragen antwortet. Beide halten oft miteinander Blickkontakt. Die Beraterin ist irritiert.

- » Was beobachten Sie?
- » Wie interpretieren Sie das Verhalten?
- » Welche alternativen Interpretationsmöglichkeiten gibt es noch?
- » Welche Reaktionen (Gefühle und Gedanken) werden bei Ihnen je nach Interpretation ausgelöst?

Quelle: basis & woge e.V. (Hrsg.) (2014): Diskriminierung erkennen – Barrieren abbauen – Zugänge schaffen. Band 2: Gender und Migration.

ÜBUNG

HARDHEIMS LEITFADEN FÜR FLÜCHTLINGE

Stand 06.10.2015

Der nachfolgende Text wird in vereinfachter Form in den verschiedenen Landessprachen durch Bedienstete des Betreibers den Flüchtlingen vor Ort näher gebracht.

- » Liebe fremde Frau, lieber fremder Mann!
- » Willkommen in Deutschland, willkommen in Hardheim.
- » Viele von Ihnen haben Schreckliches durchgemacht.
- » Krieg, Lebensgefahr, eine gefährliche Flucht durch die halbe Welt.
- » Das ist nun vorbei. Sie sind jetzt in Deutschland.
- » Deutschland ist ein friedliches Land.
- » Nun liegt es an Ihnen, dass sie nicht fremd bleiben in unserem Land, sondern ein Zusammenleben zwischen Flüchtlingen und Einwohnern erleichtert wird.
- » Eine Bitte zu Beginn: Lernen sie so schnell wie möglich die deutsche Sprache, damit wir uns verständigen können und auch sie ihre Bedürfnisse zum Ausdruck bringen können.
- » In Deutschland leben die Menschen mit vielen Freiheiten nebeneinander und miteinander: Es gilt Religionsfreiheit für alle.
- » Frauen dürfen ein selbstbestimmtes Leben führen und haben dieselben Rechte wie die Männer. Man behandelt Frauen mit Respekt.
- » In Deutschland respektiert man das Eigentum der anderen.
- » Man betritt kein Privatgrundstück, keine Gärten, Scheunen und andere Gebäude und erntet auch kein Obst und Gemüse, das einem nicht gehört.
- » Deutschland ist ein sauberes Land und das soll es auch bleiben!
- » Den Müll oder Abfall entsorgt man in dafür vorgesehenen Mülltonnen oder Abfalleimer. Wenn man unterwegs ist, nimmt man seinen Müll mit zum nächsten Mülleimer und wirft ihn nicht einfach weg.
- » In Deutschland bezahlt man erst die Ware im Supermarkt, bevor man sie öffnet.
- » In Deutschland wird Wasser zum Kochen, Waschen, Putzen verwendet.
- » Auch wird es hier für die Toilettenspülungen benutzt.
- » Es gibt bei uns öffentliche Toiletten, die für jeden zugänglich sind.
- » Wenn man solche Toiletten benutzt, ist es hier zu Lande üblich, diese sauber zu hinterlassen.
- » In Deutschland gilt ab 22.00 Uhr die Nachtruhe. Nach 22.00 Uhr verhält man sich dementsprechend ruhig, um seine Mitmenschen nicht zu stören.
- » Auch für Fahrradfahrer gibt es bei uns Regeln, um selbst sicher zu fahren, aber auch keine anderen zu gefährden. (Nicht auf Gehwegen fahren, nicht zu dritt ein Rad benutzen, kaputte Bremsen reparieren und nicht mit den Füßen bremsen).
- » Fußgänger benutzen bei uns die Fußwege oder gehen, wenn keiner vorhanden, hintereinander am Straßenrand, nicht auf der Straße und schon gar nicht nebeneinander.
- » Unsere Notdurft verrichten wir ausschließlich auf Toiletten, nicht in Gärten und Parks, auch nicht an Hecken und hinter Büschen.
- » Mädchen und junge Frauen fühlen sich durch Ansprache und Erbitte von Handy-Nr. und facebook-Kontakt belästigt. Bitte dieses deshalb nicht tun!
- » Auch wenn die Situation für sie und auch für uns sehr beengt und nicht einfach ist, möchten wir sie daran erinnern, dass wir sie hier bedingungslos aufgenommen haben.
- » Wir bitten sie deshalb diese Aufnahme wert zu schätzen und diese Regeln zu beachten, dann wird ein gemeinsames Miteinander für alle möglich sein.“

GRUPPENBEZOGENE MENSCHENFEINDLICHKEIT

Thomas Kron

Mit dem Konzept der Gruppenbezogenen Menschenfeindlichkeit erforscht die Soziologie seit 2002 in einem empirischen Forschungsprojekt – initiiert durch Wilhelm Heitmeyer vom Bielefelder Institut für interdisziplinäre Konflikt- und Gewaltforschung und aktuell fortgesetzt durch ein Team rund um Beate Küpper und Alexander Zick –, ob und inwieweit bestimmte soziale Gruppen von der deutschen Bevölkerung abgelehnt werden und wie die verschiedenen Ablehnungen miteinander zusammenhängen. Einmal pro Jahr werden seitdem jährlich ca. 3.000 Personen in unterschiedlichen Haushalten repräsentativ befragt. Im Laufe dieser Zeit wurde das Konzept um verschiedene Gruppenabwertungen erweitert. Die letzte Untersuchung von 2016 umfasst 13 verschiedene Arten, bestimmte Gruppen abzuwerten. Diese Abwertungen finden ihren Ausdruck in Vorurteilen, Diskriminierungen, Feindseligkeiten und letztlich in Gewalt.

Kern dieser Gruppenbezogenen Menschenfeindlichkeit ist die Vorstellung, dass andere Menschen nicht dasselbe wert sind wie man selbst: Die Anderen sind ungleichwertig.



Quelle: Foto von Giacomo Ferroni auf Unsplash

- » Die erste Form der Abwertung ist der **Rassismus**. Dieser beinhaltet die Einstellung, andere Menschen seien weniger wert bzw. man selbst sei mehr wert aufgrund bestimmter natürlich-biologischer Merkmale. Aus diesen Merkmalen wie etwa die Abstammung oder die Hautfarbe werden eigene Vorrechte abgeleitet (z. B. in Form eines „Blutsrechts“). Der Anteil rassistisch eingestellter Personen liegt 2016 in Deutschland bei 9 %.
- » Die zweite Form betrifft die Abwertung von Frauen aufgrund ihres Geschlechts (**Sexismus**). Hier wird Frauen die Gleichwertigkeit aufgrund bestimmter zugeschriebener Eigenschaften versagt, kombiniert mit der Forderung, Frauen sollten sich in einer traditionellen Rolle einfinden. 9 % der Befragten äußerten sich in diesem Sinne sexistisch.
- » 20 % der deutschen Bürgerinnen und Bürger werten Menschen ab, die sie aufgrund eines (vermuteten) Migrationshintergrunds als „Ausländer“ oder „Fremde“ einordnen. Im Rahmen einer solchen **Fremden- und Ausländerfeindlichkeit** wird dieser Gruppe aufgrund scheinbarer kultureller Differenzen zugeschrieben, dass sie eine Bedrohung der eigenen Identität sowie der „knappen“ Ressourcen (Arbeitsplätze, Wohnungen) darstellen.
- » **Antisemitismus** hingegen, die Abwertung von Jüdinnen und Juden vor allem aufgrund ihnen unterstellter bedrohlicher Absichten, liegt bei 6-9 % der Befragten vor. Allerdings sind 26 % der Meinung, dass Jüdinnen und Juden versuchen, durch den Holocaust Vorteile zu erwirken und bei 40 % wird die Kritik an der Politik Israels mit antisemitischen Stereotypen aufgeladen.

- » Ebenfalls gegen eine religiöse Gruppe ist die **Muslimfeindlichkeit** gerichtet. Dabei werden Menschen generell abgewertet, weil sie vermutet oder tatsächlich Musliminnen und Muslime sind. Die pure Zugehörigkeit zum Islam erscheint 18 % der Befragten als bedrohlich. Insbesondere der Verweis auf fehlende Gleichberechtigung zwischen den Geschlechtern wird nicht selten undifferenziert der Religion insgesamt zugeschrieben, um dann als Legitimation für eine pauschalisierte Abwertung herangezogen werden zu können.
- » **27 % der Befragten weisen feindselige Einstellungen gegenüber Sinti und Roma auf.** Neben dem Vorwurf des Missbrauchs des Sozialstaats wird dieser Gruppe vor allem vorgeworfen, kriminell zu sein (38 % glauben, diese Gruppe neige zur Kriminalität).
- » **Die siebte Form der Abwertung betrifft asylsuchende und geflüchtete Menschen.** Die Hälfte der Befragten (50 %) lehnt diese Gruppe mit dem Hinweis ab, diese Menschen würden ihre Notlage nur vortäuschen und das Sozialsystem ausnutzen. 41 % sind der Meinung, die Mehrheit der Asylsuchenden würden in Wirklichkeit gar nicht verfolgt.
- » **12 % der Befragten werten andere Menschen aufgrund ihrer sexuellen Orientierung ab.** Hierzu gehören vor allem negative Einstellungen, Emotionen oder Verhaltensabsichten gegenüber Menschen mit nicht-heterosexueller Orientierung, denen eine Abweichung von einer vermeintlich „natürlichen“ Sexualordnung oder moralischen Regel unterstellt wird.
- » **In eine ähnliche Richtung geht die Abwertung von Trans* Menschen aufgrund ihrer Geschlechtsidentität.** Zu 13 % werden Menschen abgelehnt, welche die gesellschaftlich eng gesetzten Grenzen der Zweigeschlechtlichkeit durch ihre Geschlechtsidentität oder ihren Geschlechtsausdruck überschreiten.
- » **Die zehnte Form der Abwertung betrifft wohnungslose Menschen.** Diese Menschen ohne festen Wohnsitz werden von 18 % der Befragten abgewertet, weil sie den normalen Vorstellungen eines geregelten Lebens – unterstellt als selbst verschuldet – nicht nachkommen.
- » **2-4 % der Befragten werten Menschen mit Behinderung ab.** Diese mit körperlichen und/oder seelischen Einschränkungen versehenen Menschen werden als Belastungs- und Kostenfaktor empfunden oder ihnen wird ein besonderer Förderungsbedarf vorgehalten. Vorstudien zeigen, dass die meisten Befragten hier an Personen mit einer körperlichen Behinderung denken.
- » **Wiederum fast die Hälfte aller Befragten (49 %) lehnen langzeitarbeitslose Menschen ab.** Die Abwertung gründet auf verallgemeinerten negativen Meinungen über Personen, die länger ohne Erwerbstätigkeit sind und von ihnen gesetzlich zustehenden Transferleistungen leben (sie erhalten Geld vom Staat). Dieser Gruppe werden der Missbrauch von Sozialleistungen, Faulheit sowie mangelnde Ambitionen und Motivation, etwas gegen ihre Arbeitslosigkeit zu tun, vorgeworfen.
- » **Die letzte von Ablehnung betroffene Gruppe betrifft Menschen, die als „Neuankömmlinge“ oder „Neuhinzugezogene“ definiert werden.** Dazu können Eingewanderte gehören, aber auch andere Gruppen, die im sozialen Raum neu sind. Hier werden von 39 % sog. Etabliertenvorrechte eingefordert. So meinen 70 % der Befragten, Neuankömmlinge sollten sich mit weniger zufrieden geben; 36 % sind dafür, dass diese auch weniger Rechte erhalten sollen.

Zusammenfassend erfahren aktuell die Asylsuchenden und Geflüchteten, die Langzeitarbeitslosen sowie die Neuankömmlinge die größte Ablehnung. Zu bedenken ist, dass viele geflüchtete Menschen zugleich langzeitarbeitslos und Neuangekommene sind. Sie trifft, so könnte man sagen, die volle Ablehnung!

Auch in der Langzeitperspektive sind es diese drei Gruppen, die seit 2002 die höchsten Ablehnungen erfahren. Während im Trend Sexismus, Fremdenfeindlichkeit (seit 2006), Antisemitismus, die Abwertung von Sinti und Roma, von Homosexuellen, von wohnungslosen und von behinderten Menschen sinken bzw. Rassismus und Muslimfeindlichkeit (mit teils großen Schwankungen) stabil bleiben, ist die Ablehnung von Asylsuchenden und Geflüchteten sowie von Langzeitarbeitslosen und (mit Schwankungen) von Neuankömmlingen konstant sehr hoch.

Dies gibt Anlass zur Vermutung, dass es einen erklärenden Zusammenhang geben muss, wenn diese drei gruppenbezogenen Menschenfeindlichkeiten so konstant auftreten. Da sich zudem Verbindungen zwischen den verschiedenen Abwertungsdimensionen feststellen lassen, spricht man auch von einem „Syndrom“. Die Frage ist: Wie kommt es zu diesem Syndrom?

Zwei Erklärungen können für die Beantwortung dieser Frage herangezogen werden: Zum einen die ökonomische Durchdringung der Gesellschaft, zum anderen ein kulturspezifisches Schwarz-Weiß-Denken. Mit der Rede von der ökonomischen Durchdringung der Gesellschaft ist ein sozialer Wandel gemeint, der von einer veränderten Praxis des Wirtschaftens ausgeht. So wurde der Markt früher als eine Chance unter anderen gesehen, die moderne Anschauung von Freiheit (die moderne Forderung: „Sei frei!“) unter dem Schutz des Staates umzusetzen. Der Staat sorgte dafür, dass die Individuen sich austauschen und sich als Handelspartner begegnen konnten, u. a. indem er die Men-

schen vor den Folgen des Marktes schützte, wenn die Konsequenzen den allgemeinen Vorstellungen und Werten des guten Lebens zuwiderliefen.

Heute stellt der Staat den Menschen mit dem Markt *die* Möglichkeit bereit, sich frei zu entfalten, wobei er auf jede Maßnahme verzichtet, die dem Freiheitsort „Markt“ Fesseln anlegt. Im Gegenteil sorgt der Staat aktiv dafür, dass die Freiheiten erzeugt werden, er richtet Freiheiten zu, indem er Sicherheiten einführt, welche Konflikte verhindern sollen, die dem freien Spiel der Marktkräfte entgegenwirken könnten. **Der Staat schützt nicht mehr die Menschen vor den Folgen des Marktes, sondern er schützt den Markt vor dem Handeln der Menschen.** Staatliche Wohlfahrt widerspricht grundsätzlich den Wettbewerbsprinzipien (bis auf einen kleinen Rest zur Erhaltung der Menschen, damit sie überhaupt noch am Markt teilnehmen können). **Eine Politik der Umverteilung nach bestimmten Gerechtigkeitsvorstellungen ist nicht mehr zu begründen.**

Nicht mehr der Austausch von Handlungspartnern, sondern der reine Wettbewerb von Konkurrerenden bestimmt das Geschehen – ausschließlich nach den Regeln des Wettbewerbs. Die Menschen wandeln sich von Tauschpartnern zu Unternehmerinnen und Unternehmern ihres Selbst. Dieses Unternehmertum gilt nicht nur für die Lohnarbeit, sondern wird auch auf den Konsum übertragen – und dringt damit in alle Lebensbereiche ein. **Die Frage nach der Gestaltung des guten Lebens wird ersetzt durch die Annahme, dass die Menschen als Unternehmerinnen und Unternehmer ihres Selbst am freien Markt die Welt gestalten, die sie möchten.** Deshalb müssten diese Prinzipien auf die ganze Gesellschaft, auf alle Bereiche des Lebens ausgeweitet werden.

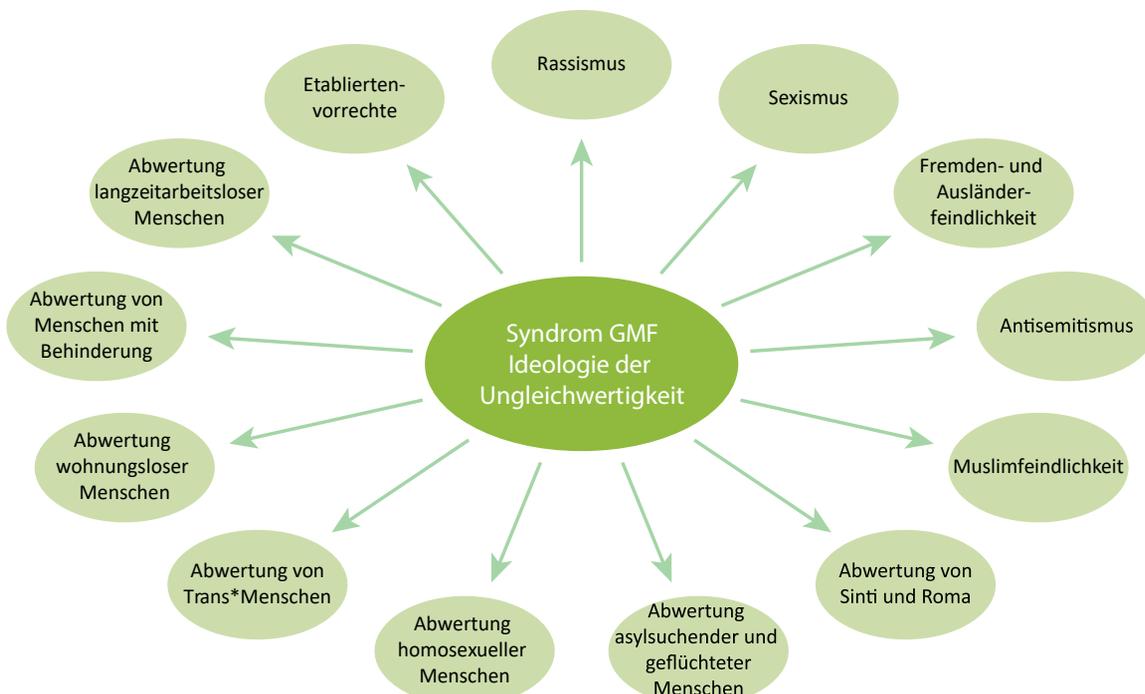
Im Ergebnis ist der Mensch mit seinem unternehmerischen Selbst angehalten, sich permanent selbst zu mobilisieren und zu optimieren,

denn es hängt ja alles davon ab, was der Mensch unternimmt, um Erfolg zu haben! Achtenswert sind diejenigen, die sich dieses Unternehmertum zu eigen gemacht haben, sich flexibel auf die veränderten Marktbedingungen einstellen und stets für die eigene Leistungsfähigkeit sorgen: Gut ist, wer joggt, sich vegan ernährt, meditiert, Aktivurlaub macht und seine Schritte mit einer Uhr zählt. Schlecht ist, wer Fleisch isst, gerne Alkohol trinkt, Pauschalurlaub macht und nichts gegen sein/ihr Übergewicht tut. Als Universalprinzip gilt: „Selbst schuld!“ – wer krank wird, hat nicht genug für die Gesundheit getan; wer Opfer eines Verbrechens wird, nicht für Selbstschutz gesorgt; wer keine Liebe findet, hat sich nicht hinreichend attraktiv nach den Regeln des Intimmarktes ausgestattet usw.

Erkannt und akzeptiert ist, dass zwar jede/jeder am Markt des Lebens gewinnen kann – aber nicht alle Menschen zugleich gewinnen werden. Es gibt erfolgreiche und gescheiterte Unternehmerinnen und Unternehmer des

Selbst und sehr viele Menschen, die noch nicht erfolgreich genug sind. Erfolgreich genug kann man sowieso nie sein, weil Erfolg keine Stoppregel kennt. Und selbst wer sehr erfolgreich ist, muss aufpassen, dass er/sie nicht abrutscht in den Bereich der Verlierenden.

Verlieren bedeutet, dass es nicht gelingt, die Bedürfnisse im Sinne des Wettbewerbs zu befriedigen. Konsum wird zu *der* Strategie der Bedürfnisbefriedigung – und macht diese zugleich schwierig, wenn es um Wertschätzung, Anerkennung, Verbundenheit, Liebe, Sicherheit, Ordnung, Kontrolle oder den Sinn des Lebens geht. Eine Schwierigkeit besteht darin, dass am Markt der Vergleich mit anderen die soziale Methode der Orientierung ist. Bei dem Versuch, unsere Bedürfnisse im Konsum zu befriedigen, vergleichen wir uns permanent mit anderen Selbstunternehmerinnen und -unternehmern. Dabei lassen sich immer leicht solche finden, die es besser getroffen zu haben scheint als uns.



Quelle: Zick, Andreas/Beate Küpper/Daniela Krause (Hrsg.) (2016): *Gespaltene Mitte – Feindselige Zustände*. Dietz: Bonn.

In der Konsequenz tritt ein Gefühl der permanenten Benachteiligung auf, welches stets daran erinnert bzw. auffordert, noch mehr Leistung zu zeigen, sich selbst weiter zu optimieren.

Denjenigen Menschen, die kaum eine Chance mehr sehen, zu den eindeutigen Gewinnerinnen und Gewinnern zu gehören, steht eine einfache Strategie zur Verfügung, mit der sie dann im Vergleich zu anderen Menschen dann doch gut dastehen: Sie werten – gemäß des Radfahrerprinzips: nach oben buckeln, nach unten treten – andere Menschen ab, die noch schlechter im Wettbewerb dastehen! Zugleich sind diese anderen Menschen als Sündenböcke schuld an der eigenen Lage, liefern eine Erklärung und zugleich eine Lösung mit (die meistens lautet: „Weg mit diesen Menschen!“).

Die marktbedingte Ungleichheit wird dann in eine „natürliche“ Ungleichwertigkeit umgedeutet. Mit dieser Ideologie der Ungleichwertigkeit wird der Wert der Menschen damit gekoppelt, was sie am Markt leisten – oder eben nicht. Letztlich legitimiert diese Ungleichwertigkeit Diskriminierung, Ausgrenzung und sogar Gewalt, was für die Betroffenen auch bedeutet, dass sie aufgrund der damit einhergehenden Zugangsbarrieren einen erschwerten Zugang zum Markt haben.

Die zweite Erklärung für die Härte der Ablehnung gegenüber Menschengruppen liegt in der Neigung der modernen Menschen, alles in Schwarz-Weiß-Kategorien zu unterteilen und die Grautöne zu übersehen. Sicherlich vereinfachen eindeutig getrennte Unterscheidungen das Alltagsleben, wenn wir Frauen von Männern oder Ältere von Jüngeren usw. unterscheiden können. Aber die Neigung der Menschen, das Dazwischen, die Grautöne, das Graduelle zu bekämpfen, kann zu einer brutalen Härte führen, wenn mittels dieser Dichotomien Menschen abgewertet werden. Dann gilt ein gnadenloses Entweder-Oder statt des geschmeidigeren Sowohl-als-Auch.

In dieser Härte figuriert sich das christliche Erbe der westlichen Kultur: „Euer Ja sei ein Ja, euer Nein ein Nein; alles andere stammt vom Bösen“ so Jesus in der Bergpredigt. Und in der Offenbarung des Johannes (3, 15-16) wird Gott zitiert mit den Worten: „Ich kenne euer Tun. Ich weiß, dass ihr weder warm noch kalt seid. Wenn ihr wenigstens eins von beiden wärt! Aber ihr seid weder warm noch kalt; ihr seid lauwarm. Darum werde ich euch aus meinem Mund ausspucken.“ Gott bestraft die Lauwarmen nicht wie die Sünder, mit der Chance der Vergebung. Er spuckt sie aus. Kurz: Wer sich nicht auf der einen oder anderen Seite der Unterscheidung befindet, der ist böse und wird exkludiert.

Beide Gründe zusammen – der Mensch als Unternehmerinnen bzw. Unternehmer des Selbst und das harte Entweder-oder-Denken – werden zusammengebracht in der Vorstellung der erfolgreichen vs. gescheiterten Unternehmerin bzw. des erfolgreichen vs. gescheiterten Unternehmers oder kurz: in der Unterscheidung von Gewinner/innen vs. Verlierer/innen! Und die Verliererinnen und Verlierer neigen zur gruppenbezogenen Menschenfeindlichkeit.

Literatur

Heitmeyer, Wilhelm (Hrsg.) (2002-2011): *Deutsche Zustände. Folge 1-10.* Frankfurt/Main: Suhrkamp.

Kron Thomas (Hrsg.) (2015): *Soziale Hybridität – hybride Sozialität.* Weilswist: Velbrück.

Kron, Thomas (2014): *Autopoiesis und Hybride - zur Formkatastrophe der Gegenwartsgesellschaft.* In: *Zeitschrift für Theoretische Soziologie*: 220-252.

Kron, Thomas/Lars Winter (2015): *Fuzzy-Logik und die Frage sozialer Ordnungsbildung.* In: *Informatik-Spektrum, Band 38, Heft 6*: 463-470

Zick, Andreas/Beate Küpper/Andreas Hövermann (Hrsg.) (2011): *Die Abwertung der Anderen.* Bonn: bub.

Zick, Andreas/Beate Küpper/Daniela Krause (Hrsg.) (2016): *Gespaltene Mitte – Feindselige Zustände.* Dietz: Bonn.

ÜBUNG

BEOBSACHTEN VS. BEWERTEN

Welche Aussagen stellen Beobachtungen dar, welche eine Interpretation oder eine Bewertung?
Bitte kreuzen Sie an. Überlegen Sie sich bitte, wie Sie die Interpretationen bzw. Bewertungen als Beobachtung reformulieren können.

Aussagen über andere	Beobachtung	Interpretation	Bewertung
Mein Kollege ist langweilig.			
Als ich mich vorstellte, wirkte die Person desinteressiert.			
Er war diese Woche jeden Tag der erste, der im Büro war.			
Du hängst die ganze Zeit an deinem Handy.			
Heute Mittag bist du weggegangen, ohne deinen Teller in die Spülmaschine zu räumen.			
Wegen jeder Kleinigkeit gehst du auf andere los.			
Sei doch nicht so sensibel!			
Sie ist nicht kritikfähig.			
Das Essen ist lieblos zubereitet worden.			
Als ich nach Hause kam, war er grundlos wütend auf mich.			
Das geht doch gar nicht!			
Es kann nicht sein, dass der das nicht versteht.			
Sie sehen toll aus heute!			
Sei mal spontan!			
Wenn Du Dich dafür mehr interessieren würdest, würde es Dir leichter fallen.			
Bei unseren Meetings redest du ohne Punkt und Komma.			
Du bist nicht um 08:00 Uhr im Büro gewesen.			

DIE VIER SCHRITTE DER GEWALT-FREIEN KOMMUNIKATION (GFK)

Thomas Kron

Das GfK-Modell ist wesentlich von Marshall B. Rosenberg (2001) entwickelt und u. a. in brisanten Konfliktgebieten angewandt worden (z. B. in Israel-Palästina, Ruanda, Kroatien). Das primäre Ziel der gewaltfreien Kommunikation ist die Verbesserung des menschlichen Zusammenlebens. Um dieses Ziel zu erreichen, arbeitet das GfK-Modell mit einem prozess- und bedürfnisorientierten Konzept, welches idealtypisch vier Schritte vorsieht.

DER ERSTE SCHRITT ist die bewertungsfreie BEOBACHTUNG. Beobachtung bedeutet das Aufführen von Zahlen, Fakten, Daten. Dabei geht es vor allem darum, sich um eine möglichst pure Darstellung des für jeden „normalen“ Menschen Wahrnehmbaren zu bemühen und (moralische) Wertungen der anderen Personen zu vermeiden. Kommt es also zu Anspannungen in Beratungssituationen, rät das GfK-Modell, dass z. B. Beratende in der Flüchtlings- bzw. Migrationsarbeit sich zunächst werturteilsfrei vergegenwärtigen, was konkret passiert ist und faktisch beobachtet werden konnte.

Der Grund für das Bemühen um eine reine Beobachtung liegt in der Erfahrung, dass geäußerte Bewertungen eher dazu führen, dass andere Menschen unabhängig von der eigentlichen Information Kritik hören und aufgrund dessen bereits in eine Abwehrhaltung gehen. Zudem werden (moralische) Bewertungen an sich kritisch gesehen, insbesondere die Verurteilung von Menschen durch ihre Einordnung in das dichotome Moralschema von Gut und Böse. Eine solche Einordnung „lockt uns in die Falle einer Welt der Annahmen darüber, was richtig und was falsch ist – einer Welt der Urteile. Dazu gehört eine Sprache, reich an Worten, die Handlungen abstempeln und wertend voneinander trennen. Wenn wir diese Sprache sprechen, verurteilen wir andere und ihr Verhalten, während wir damit beschäftigt sind, wer gut oder böse ist, wer normal, unnormal, verantwortlich, unverantwortlich, gescheit, dumm usw.“ (Rosenberg 2001: 29)

Zur Vermeidung dieser Fallstricke, also der Vermischung von Beobachtung und (moralischer) Bewertung („Du bist geizig!“), wird deshalb versucht, zunächst die pure Beobachtung darzulegen („Die letzten vier Male, die wir zusammen essen gegangen sind, habe ich die Rechnung alleine übernommen.“).

IM ZWEITEN SCHRITT werden die GEFÜHLE identifiziert und benannt. Gefühle sind zuvörderst anhand körperlicher Reaktionen identifizierbar, etwa durch einen „zugeschnürten Hals“, Beklemmungen in der Brust, „Last auf den Schultern“, Bauchschmerzen usw. Die mit derartigen Reaktionen einhergehenden Gefühle werden (bei sich selbst oder bei dem Gegenüber) registriert und verbalisiert, wobei vermieden werden soll, „Pseudogefühle“ zu benennen. Pseudogefühle sind konstruierte „Gefühle“, bei denen oftmals andere Menschen zugleich als Auslöser (als „Ursache“) der eigenen Gefühle markiert werden. Beispiele für solche Pseudogefühle, die eher ausdrücken, was andere Personen tun, sind „sich verraten fühlen“, „sich vernachlässigt fühlen“, „sich ausgenutzt fühlen“ usw. Die Alltagssprache ist an dieser Stelle hinderlich, weil sie oftmals den Begriff „fühlen“ einsetzt, ohne dem tatsächlichen Gefühl einen Ausdruck zu verleihen. Die Phrase „Ich habe das Gefühl...“ ist fast ein sicherer Indikator dafür, dass ein Gedanke und nicht ein Gefühl verbalisiert wird: „Ich habe das Gefühl, Du hast mich vergessen.“ Solche Pseudogefühle liefern gedankliche Deutungen statt einer Bezeichnung des Körpererlebens. Ebenso sind Vergleiche („Ich fühle mich wie im Hamsterrad.“) kein authentischer Ausdruck des inneren Erlebens.

Wichtig ist also, Gefühle als eine Form des innerlichen Erlebens von imaginierten, gedanklich produzierten Gefühlen zu unterscheiden. Oftmals sind es unsere Gedanken, die uns bestimmte Bewertungen oder Interpretationen und damit bestimmte Gefühle nahelegen. Ich denke vielleicht über die Handlung eines ande-

ren Menschen „Das darf doch nicht wahr sein, wie kann der das nur tun, er weiß doch, dass ich das nicht mag!“ Anstatt nur das Gefühl an sich zu registrieren – z. B. Wut – führt dieser Gedanke bei mir zu einer ganzen Kaskade von Anschlussgedanken, die weitere Bewertungen und damit weitere Gefühle mit sich bringen, wobei die Gefühle wiederum meine Gedanken anfeuern und die Geschichte – die ich mir selbst erzähle – forterzählt. Meine innere Wortmaschine ist angeschmissen und ein Gedankenkarussell in Gang gesetzt, welches das eigentlich aktuell Gefühlte unmittelbar in einen Bewertungszusammenhang stellt, der oftmals wenig mit meinem Bedürfnis zu tun hat, sondern eher meiner erdachten Geschichte geschuldet ist.

Gefühle sind relevant innerhalb des GfK-Modells, weil sie entstehen, wenn ein Bedürfnis genährt ist oder im Mangel steht. Die Wahrnehmung und Anerkennung eines Gefühls ermöglichen folglich das Aufdecken des Bedürfnisstatus – und dies ist der dritte Schritt: Das GfK-Modell rät an, die mit der Beobachtung verknüpften Gefühle wahrzunehmen, um dann auf das dahinterliegende Bedürfnis zu schließen, welches nicht erfüllt wurde. Statt „Ich habe das Gefühl, Du hast mich vergessen.“ würde man z. B. für sich selbst klären und ggf. kommunizieren: „Wir waren um drei Uhr verabredet und Du bist nicht gekommen.“ (Beobachtung) „Ich bin darüber sehr verärgert.“ (Ausdruck des tatsächlichen Gefühls) „Denn mir ist Pünktlichkeit besonders wichtig.“ (Darstellung des Bedürfnisses, welches nicht befriedigt wurde).

IM DRITTEN SCHRITT wird also der BEDÜRFNISSTATUS markiert. Bedürfnisse werden im GfK-Modell als „Gefühlswurzeln“ begriffen, als Auslöser von Gefühlen. Bedürfnisse werden als universal (für alle Menschen gültig) sowie unabhängig von Raum und Zeit gedacht. Alle Menschen haben prinzipiell dieselben Bedürfnisse, nur sind diese in sehr

unterschiedlichem Maße genährt. Die Liste der Bedürfnisse ist nicht letztlich geklärt, aber in jedem Fall endlich und beinhaltet Nahrung, Luft, physisches Wohlbefinden, Harmonie, Geborgenheit, Sicherheit, Autonomie, Authentizität, Nähe, Kreativität, Bewegung, Sinn, Spiel/Spaß (Erholung), Spiritualität. **Ein befriedigtes Bedürfnis kann positive, ein Bedürfnis im Mangel wird eher negative Gefühle erzeugen.**

Das, was Menschen tun oder sagen, kann also durchaus Anlass für Gefühlsregungen bei anderen Menschen sein, zugleich sind diese Handlungen oder Kommunikationen nicht die Ursache der Gefühle. **Ursache für ein Gefühl ist innerhalb des GfK-Modells stets ein bestimmter Bedürfnisstatus bei der- oder demjenigen, die/der das Gefühl hat.** Ein negatives Gefühl kann ein anderer Mensch folglich nur dann triggern, wenn bei diesem ein Bedürfnis im Mangel steht. Ich werde mich beispielsweise als beratende Person über die Beleidigung eines Ratsuchenden nur dann ärgern, wenn mir als Bedürfnis z. B. Wertschätzung oder Anerkennung im Beratungskontext wichtig und gerade nicht hinreichend befriedigt ist. Man stelle sich vor, ich wäre gerade für meine Beratungstätigkeit mit dem Bundesverdienstkreuz geehrt worden und das Bedürfnis nach Wertschätzung wäre auf diese Weise vollständig genährt: Dann könnte die Beleidigung eines Ratsuchenden wohl kaum Ärger bei mir auslösen. Genau deshalb sieht das GfK-Modell die Verantwortung für Gefühle stets bei der Person, die sie verspürt, weil diese selbst dafür Wege zu finden hat, die eigenen Bedürfnisse zu befriedigen (möglichst ohne die Bedürfnisse der anderen Menschen zu verletzen).

Das zuvor erkannte und benannte Gefühl wird also in dem dritten Schritt in einen Bedürfnisstatus übersetzt. Auch hier gilt es wiederum, kommunikativ eine möglichst präzise Bedürfnislagenbeschreibung zu erreichen, ohne Vermengung mit Urteilen, Bewertungen, Kritik, Diagnosen oder Interpretationen (über

		Die vier Schritte	Selbstreferenz	Fremdreferenz
1	Beobachtung	Situation, wie sie eine Kamera aufgenommen hätte, ohne Interpretation oder Wertungen	Ich habe die Tür nicht abgeschlossen.	Er hat die Tür nicht abgeschlossen.
2	Gefühl	Ich fühle.../ich bin...	Ich bin verärgert,	Bist du verärgert,
3	Bedürfnis	Weil ich brauche.../weil mir wichtig ist...	weil mir Sicherheit wichtig ist.	weil du Sicherheit brauchst?
4	Bitte	Jetzt erfüllbar, konkret, positiv formuliert	Bin ich bereit, nochmal zurückzufahren?	Liege ich da richtig?
Empathie				

sich oder über andere Menschen). Auch ist es wichtig, Bedürfnisse nicht mit Strategien zur Bedürfnisbefriedigung zu verwechseln! Ein neues Auto oder das neuste Smartphone mögen Strategien sein, etwa um das Bedürfnis nach Anerkennung zu nähren, aber sie sind sicherlich keine Bedürfnisse im Sinne der genannten universellen Bedürfnisse, wie dies uns die Werbung eventuell manchmal weismachen möchte. Und für jedes Bedürfnis gibt es ganze Reihen von Strategien, die geeignet sein könnten, um das Bedürfnis zu nähren. Das Bedürfnis des Kindes nach Verbundenheit mit den Eltern kann z. B. sowohl durch die Strategie „Braves Kind“ als auch durch die Strategie „Ungehöriges Kind“ erfüllt werden, denn beide Strategien können verbindende Aufmerksamkeit erzeugen. Bedürfnisse und Strategien ihrer Zielerreichung sind also unterschieden.

An der präzisen Bedürfnislagenbeschreibung setzt DER VIERTE SCHRITT an, die BITTE. Das GfK-Modell unterscheidet drei Arten der Bitten, die Handlungsbitte, die Verständnisbitte und die Beziehungsbitte. Mit der Handlungsbitte kann ich sowohl mich selbst als auch den anderen Menschen um eine Aktivität bitten, welche der Befriedigung meines Bedürfnisses dienlich ist. Wichtig ist, dass die Handlungsbitte konkret und erfüllbar, hier und jetzt überprüfbar und positiv formuliert ist. Eine negativ formulierte Bitte wäre etwa der Satz des

Vaters an seine Tochter: „Könntest Du bitte weniger Unordnung machen?“ Hier weiß die angesprochene Tochter nicht, was sie konkret tun soll. Sie weiß auch nicht, dass hinter dieser Aufforderung die Bedürfnisse des Vaters nach Ordnung und Unterstützung stecken. Genauso ist die Bitte „Kannst Du bitte für Ordnung sorgen?“ zu abstrakt, um erfüllbar zu sein, denn es gibt zum einen kein allgemein gültiges Maß für Ordnung, zum anderen ist das Können vermutlich vorhanden. Die Bitte „Ich möchte, dass Du in Zukunft Dein Zimmer aufräumst!“ ist grundsätzlich nicht hier und jetzt überprüfbar, denn niemand kann gegenwärtig eine zukünftige Bitte überprüfen. Eine angemessene Handlungsbitte im GfK-Stil könnte daher lauten: „Ich bitte Dich, jetzt Deine schmutzige Wäsche in den Wäschekorb zu legen!“

Bei der Beziehungsbitte geht es um die Rückbindung an die emotionale Lage, etwa durch die Frage „Wie geht es Dir jetzt damit?“ – selbstverständlich kann man diese Frage auch wieder an sich selbst richten. Die Verständnisbitte schließlich gibt meinem Gegenüber die Chance mir rückzuspielen, was von meiner Kommunikation angekommen ist: „Damit ich sicher bin, dass ich mich verständlich ausgedrückt habe: Kannst Du mir bitte sagen, was bei Dir angekommen ist?“

Grundsätzlich nimmt das GfK-Modell mit der Konzentration auf Bitten davon Abstand, Forderungen zu stellen. Dies impliziert, dass jede Bitte grundsätzlich abgelehnt werden kann. Eine abgelehnte Bitte wird nicht als persönliche Ablehnung gewertet, sondern als der Wunsch gedeutet, eine andere Strategie zu finden, damit kein Bedürfnis in einen Mangel gerät. Die Bitte des Vaters, die schmutzige Wäsche in den Wäschekorb zu legen, könnte z. B. von der Tochter abgelehnt werden („Nee, ich hab’ keine Lust!“), was dann aber vom GfK-Vater nicht als Faulheit, als unkooperatives Verhalten oder dergleichen bewertet wird. Vielmehr unterstellt dieser, dass ein anderes Bedürfnis hinter der Ablehnung seiner Tochter steckt, etwa das Bedürfnis nach Entspannung. Im GfK-Modell geht man nun davon aus, dass die Bedürfnisse verschiedener Menschen grundsätzlich nicht im Widerspruch zueinanderstehen. Positiv formuliert sind die Bedürfnisse aller Menschen grundsätzlich kompatibel. Da es unzählige Wege gibt, die einzelnen Bedürfnisse zu befriedigen, sieht das GfK-Modell vor, nach solchen Strategien zu suchen, bei denen alle Bedürfnisse genährt werden; in dem Beispiel das Bedürfnis nach Entspannung bei dem Kind und die Bedürfnisse nach Ordnung und Unterstützung bei dem Elternteil. Eventuell kann der Vater z. B. dem Kind anbieten, ausnahmsweise jetzt die schmutzige Wäsche selbst einzusammeln (womit das Bedürfnis nach Ordnung beim Vater sowie das der Entspannung beim Kind genährt wäre), wenn die Tochter im Gegenzug nachher die frisch gewaschene Wäsche auf die Leine hängt (und damit des Vaters Bedürfnis nach Unterstützung befriedigt). Das Ziel der Bitte ist also nicht, das Verhalten des Anderen zu ändern, sondern einen Weg zur Erfüllung meines Bedürfnisses zu finden, mindestens ohne die Bedürfnisbefriedigung anderer Menschen einzuschränken oder diese eventuell sogar ebenfalls zu erfüllen.

Alle vier Schritte – BEOBACHTUNG, GEFÜHL, BEDÜRFNIS, BITTE – können auf sich selbst bezogen werden (Selbstklärung) als auch auf die andere, in die Interaktion involvierte Person. Ich kann demnach beispielsweise in einem Konflikt in einer Beratungssituation zunächst für mich selbst klären, weshalb ich so verärgert auf das reagiere, was die/der Rat-suchende sagt oder tut. Ich kann dann zudem versuchen, auf mein Gegenüber empathisch einzugehen und herausfinden, welcher Bedürfnismangel bei ihr/ihm zu einem negativen Gefühl geführt hat, um mögliche Strategien der beiderseitigen Bedürfnisbefriedigung zu eruieren.

Das GfK-Modell geht, davon aus, dass Bedürfnisse sich niemals widersprechen, sondern höchstens Strategien der Bedürfnisbefriedigung inkompatibel sein können – was dazu auffordert, nach anderen lebensdienlichen bzw. konfliktlösenden Strategien zu suchen.

Literatur

Rosenberg, Marshall B. (2001): *Gewaltfreie Kommunikation*. Paderborn: Junfermann.

GFK-LISTEN

Gefühle, wenn Bedürfniss erfüllt	Gefühle, wenn Bedürfniss nicht erfüllt	Liste von Bedürfnissen
» angenehm	» abgeneigt	» Achtsamkeit
» befreit	» bekloffen	» Bestätigung
» dankbar	» deprimiert	» Dauerhaftigkeit
» eifrig	» enttäuscht	» Ehrlichkeit
» friedlich	» faul	» Freiheit
» gebannt	» frustriert	» Frieden
» hilfsbereit	» gekränkt	» Gemeinschaft
» hoffnungsvoll	» hilflos	» Herausforderung
» inspiriert	» hin- und hergerissen	» Humor
» interessiert	» in Panik	» Inspiration
» jubelnd	» irritiert	» Intimität
» kraftvoll	» kaputt	» Kommunikation
» kreativ	» lethargisch	» Lernen
» lebendig	» lustlos	» Menschlichkeit
» liebevoll	» müde	» Mitgefühl
» mitfühlend	» mutlos	» Nahrung
» mutig	» niedergeschlagen	» Orientierung
» neugierig	» ohnmächtig	» Pflege
» nüchtern	» panisch	» Privatsphäre
» optimistisch	» pessimistisch	» Ruhe
» ruhig	» rachsüchtig	» Schönheit
» selbstsicher	» sauer	» Selbstbestimmung
» teilnahmsvoll	» traurig	» Toleranz
» unbeschwert	» ungeduldig	» Unabhängigkeit
» vergnügt	» verschwiegen	» Verbundenheit
» warmherzig	» wütend	» Vertrauen
» zufrieden	» zitternd	» Zuneigung
» ...	» ...	» ...

ZUR DEESKALATION BEI KONFLIKT UND GEWALT

Thomas Kron

Ausgangspunkt der folgenden Überlegungen ist, dass die Beraterinnen und Berater bereits eine wertschätzende Haltung etwa im Sinne der Gewaltfreien Kommunikation praktizieren. Trotz dieser Praxis ist es realistisch anzunehmen, dass damit nicht alle Konflikte in Beratungssituationen vermieden werden können. Frei nach Schiller: Es kann der Gewaltfreiste nicht in Frieden beraten, wenn es dem Ratsuchenden nicht gefällt. In Anlehnung an das sog. „Aachener Modell der Gewaltprävention“, das mehrere Gefahrenstufen unterscheidet, kann man die grundsätzliche Zuständigkeit für die Deeskalation von Konflikten ableiten: So liegt die Verantwortung in normalen und kontroversen Gesprächssituationen bei den Beraterinnen und Beratern. Verbal aggressives und unangepasstes Sozialverhalten kann ebenso durch die Beraterinnen und Beratern deeskaliert werden, ggf. mit Unterstützung von Führungskräften. Sobald der Konflikt in den Bereich der körperlichen Gewalt übergeht bzw. diese angedroht wird, ist die Sicherheit von Profis herzustellen, etwa von einem Sicherheitsdienst oder von der Polizei. Letztere ist immer zuständig, sobald Waffen ins Spiel kommen.

Was können die Beraterinnen und Berater konkret tun und wann sollten sie es tun? Zur Beantwortung dieser Fragen ist es wichtig sich zu vergegenwärtigen, dass jeder Mensch auf Konflikte mit Stress reagiert. **Deshalb beginnt jede Deeskalation mit Kompetenzen der Selbstregulation, welche die Stressreduktion zum Ziel haben:** Die Kontrolle der Atmung spielt dabei eine ebenso wichtige Rolle wie die Intuition oder der Einsatz von anderen Techniken der Stressreduktion (etwa mittels Meditation). Sobald eine Situation also Stress verursacht, sollte mit der Aktivierung dieser Kompetenzen begonnen werden – etwa mit A.L.I. (Atmen, Lächeln, Innehalten).

Die erste Stufe des Konflikts wird erreicht, wenn unser Gegenüber uns tatsächlich oder

scheinbar missachtend entgegentritt. Missachtende Kommunikation löst bei Menschen i.d.R. sofort Stress im limbischen System des Gehirns aus, welches u. a. den natürlichen Wunsch nach Verbundenheit gefährdet sieht und mit Emotionen reagiert. Das „Säugergehirn“ schreit laut auf und fordert massiv zu (ebenso lautstarker und manchmal gewalttätiger) Gegenwehr auf – die ohne Selbstregulationskompetenzen oftmals dann auch erfolgt: Man wird wütend und gerät wortwörtlich „außer sich“. Deeskalation bedeutet an dieser Stelle: Ich ziehe eine erste Grenze – zu mir selbst: Ich nehme meine Emotion wahr und visualisiere diese ggf. Ich erkenne, dass in mir gerade ein Drehbuch abläuft und dass ich die Situation und die andere Person bewerte. Ich überlege, welche Bedürfnisse hinter meinem Drehbuch stecken, stoppe das Drehbuch für einen Moment und überlege, ob dieses wirklich hilft, meine Bedürfnisse angemessen zu befriedigen. Dann wird die Entscheidung gefällt, das Drehbuch fortzusetzen – oder eben nicht.

Das alles benötigt Zeit. Deshalb ist der erste Satz, den ich auf den Plan rufe, wenn ich verärgert bin: Nimm Dir Deine Zeit!

Beispielsweise hört eine Beraterin von ihrem Ratsuchendem folgendes: „Du bist die schlechteste Beraterin, den ich jemals kennengelernt habe. Wegen dir werden Menschen abgeschoben und sterben. Ich hasse Dich, Du dreckige Schlampe!“

Diese Beraterin wird auf verschiedenen Ebenen angegriffen und fühlt sich verletzt: Sie hat den Anspruch an sich, einen guten Beratungsjob zu machen, weil ihr wichtig ist, Menschen in ihrer Notlage zu helfen. Dafür engagiert sie sich mit viel Zeit und Energie. Außerdem reagiert sie sehr empfindlich auf sexistische Beleidigungen, weil ihr die Gleichberechtigung der Geschlechter ein wichtiges Anliegen ist. Es ist also sehr wahrscheinlich, dass dieser Angriff bei ihr zu Stress und negativen Emotionen führt.

Bevor sie nun selbst verbal aggressiv reagiert, „ausflippt“ oder gar mit Gegen-Beleidigungen antwortet, kann sie ihre Verärgerung registrieren und sich selbst zurufen: Nimm Dir Deine Zeit! Sie nimmt sich diese Zeit und spürt ihre vor Wut pochende Halsschlagader. Sie ist wütend, weil sie für ihre Arbeit wertgeschätzt werden möchte. Aber ausflippen und selbst zu beleidigen, das würde ihr auch keine Wertschätzung bringen. **Sie wirft einen Anker (als Stressreduktionstechnik) und wendet A.L.I. an.** Dann überlegt sie, wie sie die Beratung fortsetzen und erfolgreich zum Abschluss bringen kann und erläutert dem Ratsuchenden, dass sie nur dann gut beraten kann, wenn sie nicht zugleich beschimpft wird. Sie bittet ihr Gegenüber, sich zu entscheiden, ob er sofort auf die Beleidigungen verzichtet oder beispielsweise die Beratung mit einem Kollegen fortsetzen möchte.

Wie in dem Beispiel vorgeführt, kann es eindeutig notwendig werden, Grenzen zu ziehen. Eine Beleidigung etwa muss nicht hingenommen werden. Oftmals sind Grenzüberschreitungen aber nicht so eindeutig zu erkennen, z. B. wenn versucht wird, Gemeinsamkeit zu erzwingen; wenn Charme eingesetzt wird; wenn gewuchert wird oder unerbetene Versprechen gegeben werden. Neben dem Wissen um diese Techniken ist wiederum die eigene Intuition wichtig: Fühle ich mich unwohl? Spüre ich Vorbehalte, Zweifel, habe ich ein seltsames Bauchgefühl? Wenn ja, warum? Was konnte ich beobachten?

Ist eine Grenzverletzung erfolgt, ist es wiederum wichtig, die Grenzverletzung an sich nicht persönlich zu nehmen und unkontrolliert automatische Drehbücher ablaufen zu lassen. **Als Hilfestellung kann man sich merken, dass wenn es keine gemeinsame persönliche Geschichte mit dem Ratsuchenden oder der Ratsuchenden gibt, dann ist dessen bzw. ihr Angriff auch nicht persönlich gemeint.** Folglich

bleiben die eigenen Antworten auf Grenzverletzungen auf der Sachebene – es wird eine deutliche Grenze zur Beziehungsebene gezogen! Hierzu ein paar Beispiele:

BEISPIEL

Grenzüberschreitung: „Wir sollten mal miteinander essen gehen!“

Grenzziehung: „Das sähe ja aus wie ein Date/Rendez-Vous und das möchte ich definitiv nicht.“

BEISPIEL

Grenzüberschreitung: „Ich weiß, wo Du wohnst.“

Grenzziehung: „Ich weiß auch wo ich wohne, was also soll das bedeuten?“

BEISPIEL

Grenzüberschreitung: „Du Arschloch, was machst Du eigentlich hier?“

Grenzziehung: „Ich arbeite hier und versuche, Ihnen bei Ihrem Problem zu helfen. Ich möchte damit jetzt auch weiter machen, kann dies aber nur, wenn sie mich nicht mehr beleidigen, einverstanden?“

Generell wird bei diesen grenzziehenden Reaktionen versucht, der eigenen kurzen Beobachtung der Situation eine konkrete Bitte folgen zu lassen. Sollten sich in ihrem Alltag bestimmte Konfliktarten wiederholen, überlegen Sie sich in Ruhe angemessene Reaktionen und lernen Sie diese auswendig. **Schlagfertigkeit ist eine Form guter Vorbereitung.**

Sollte die Situation weiter eskalieren und sich das Gegenüber nicht deeskalieren lassen, kann man entweder sofort die Szenerie verlassen, vor allem dann, wenn es droht, gefährlich zu werden. Oder man verwendet als letzte Option das Entscheidungstableau. Dabei werden

der Ratsuchenden/dem Ratsuchenden zwei verschiedene Handlungsalternativen mit zwei unterschiedlichen Handlungsfolgen präsentiert, zwischen denen sie/er sich entscheiden muss.

BEISPIEL

Eine Ratsuchende ist nicht bereit, die Beratungszeiten zu akzeptieren und möchte sofort beraten werden, obwohl man schon „Feierabend“ hat. Sie fordert lautstark, sie sofort zu beraten. Nachdem man darauf hingewiesen hat, dass nach 17 Uhr keine Sprechstunde mehr stattfindet und die Ratsuchende bittet, Morgen innerhalb der Öffnungszeiten wiederzukommen, setzt diese ihre Forderung nach Beratung fort. Jetzt könnte das Entscheidungstableau wie folgt aussehen: „Sie haben jetzt zwei Möglichkeiten: Wenn Sie jetzt das Büro nicht verlassen, dann rufe ich den Sicherheitsdienst und erteile Ihnen Hausverbot. Wenn Sie jetzt gehen, dann können wir uns Morgen treffen und über Ihr Problem in Ruhe sprechen.“ Wichtig ist der Abschlussatz: „Bitte entscheiden Sie sich jetzt!“

Die Entscheidung wird einerseits tatsächlich der Ratsuchenden überlassen, was Wertschätzung gegenüber ihrer Autonomie und damit gegenüber der Person ausdrückt. Andererseits wird im Anschluss die vorgestellte Handlungsfolge umgesetzt, es wird nicht neu verhandelt. **Das Entscheidungstableau hilft mir demnach dabei, eine klare Interventionslinie zu ziehen.**

Literatur

Unfallkasse NRW (Hrsg.) (2010): Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! Düsseldorf.

LÖSUNGSORIENTIERTE BERATUNG

Anna Weihrauch

Steve de Shazers Lehrsätze zur lösungsorientierten Beratung:

1. **Ratsuchende sind Expertinnen und Experten ihres Lebens.** Als Beraterin bzw. Berater weiß ich es nicht besser, sondern unterstütze dabei, den „Wald trotz lauter Bäume“ zu sehen.
2. **Ratsuchende verfügen über vielfältige Ressourcen.** Kein Mensch hat nur Defizite, Schwächen, Fehler und Probleme, sondern eben auch Kompetenzen, Stärken, Begabungen und Lösungen. Die gilt es in den Blick zu nehmen.
3. **Probleme sind etwas Normales.** Probleme sind nicht per se „böse“. Sie gehören zum Leben dazu und sind oftmals Vorboten von (notwendiger) Veränderung.
4. **Probleme sind nicht die ganze Zeit existent.** Es gibt immer auch Ausnahmen, Momente oder Phasen, die problemfrei sind, auch wenn es in akuten Problemphasen schwer fällt, sich an die besseren Zeiten zu erinnern.
5. **Lösung heißt, das, was funktioniert, häufiger zu tun.** Den Blick auf die Ausnahmen richten, hilft dabei herauszufinden, was funktioniert.
6. **Lösung wirkt selbstverstärkend.** Aus einem ersten Mehr von dem, was funktioniert, resultiert meist ein sich selbst verstärkender Entwicklungsprozess – eine Entwicklung von der Problemtrance hin zur Lösung.
7. **Beraterinnen und Berater erweitern die Optionen, indem Sie den Blick auf die Ressourcen der ratsuchenden Person lenken.** Sie unterstützen Ratsuchende darin, ihr Ressourcenpotential insgesamt zu sehen und autonom zu nutzen.
8. **Beraterinnen und Berater bewundern Autonomie.** Sie unterstützen die Ratsuchenden darin, ihr Leben unabhängig und selbstbestimmt zu gestalten.

Der lösungsorientierte Imperativ lautet:
Konstruiere Lösungen statt Probleme zu analysieren!

Woran lässt sich eine lösungsorientierte Beraterin bzw. ein lösungsorientierter Berater erkennen?

1. **Fokussiert auf die Zukunft.** Ratsuchende konzentrieren sich meist darauf, was war bzw. wie schwierig es gerade ist. Beratung heißt, die Ratsuchenden einzuladen zu einer Sicht auf das, was sein könnte. Es geht um Blickfelderweiterung und die Suche nach bislang nicht gelebten Möglichkeiten.
2. **Schafft Wahlmöglichkeiten.** Es gilt Lösungen gemeinsam mit der ratsuchenden Person zu entdecken und diese als Handlungsoption sichtbar zu machen.
3. **Identifiziert Ressourcen.** Um Verhaltensalternativen zu finden, ist es wichtig, hilfreiche Persönlichkeitsanteile und ein mögliches Unterstützungsnetzwerk bewusst zu machen.
4. **Realisiert Kooperation.** Beratung kann nur in einer Kooperation von Beratende und Beratene funktionieren. Beratende nehmen dann die Rolle der Assistenz für Selbstmanagement und -entwicklung ein, und nicht die Rolle der Probleme beseitigenden Person.
5. **Begleitet erste Schritte.** Beratende geben erste Impulse für Veränderung. Dafür müssen sie nicht das Problem verstehen, sondern lediglich wissen, woran die ratsuchende Person erkennen würde, dass das Problem gelöst ist.

6. Unterstützt die Selbstwirksamkeit. Dies gelingt nur, wenn Beratende tatsächlich darauf vertrauen, dass die Ratsuchenden selbstwirksam sein, sich also selbst regulieren können und eben nicht der Umwelt ausgeliefert sind.

7. Sichert Selbstfürsorge. Beraterinnen und Berater geben auf sich acht und betreiben Psychohygiene.

Literatur

Bamberger, Günter G. (2015): *Lösungsorientierte Beratung*. Weinheim: Beltz Verlag.

FRAGETECHNIKEN

Lösungsorientierte Fragen (z. B.):

- » Woran werden Sie merken, dass sich Ihr Problem gelöst hat?
- » Was wird einem Außenstehenden wohl als Erstes auffallen, wenn Sie dieses Problem nicht mehr haben?
- » Wen in Ihrem Umkreis erleben Sie in Ihrer Situation als besonders hilfreich? Wie nutzen Sie diese Unterstützung?
- » Gab es in den letzten Wochen irgendwann Zeiten, in denen Sie das Problem als weniger schlimm erlebt haben?
- » Was können Sie in solchen besseren Situationen von sich selbst lernen? Gibt es vielleicht sogar einen Rat, den Sie sich dann selbst geben möchten?
- » Wenn das Problem durch ein Wunder über Nacht plötzlich verschwunden wäre, was würden Sie am Morgen als erstes anders machen?
- » Angenommen, Sie möchten einer Ihnen nahe stehenden Person etwas sehr Wichtiges über das Leben beibringen und ihr deshalb erzählen, was Sie durch dieses Problem lernen mussten. Was glauben Sie könnte das sein?

Ressourcenorientierte Fragen

- » Welche Kompetenzen, Fähigkeiten haben Ihnen dabei geholfen, dass Problem in den Griff zu kriegen?
- » Welche Ihrer Stärken können Ihnen helfen, das Problem zu bewältigen?
- » Was ist bisher gut gelaufen?
- » Was möchten Sie unbedingt beibehalten?
- » Was macht Ihnen Freude?
- » Worauf sind Sie stolz?
- » Welche Möglichkeiten sind noch nicht ausgeschöpft?
- » Was schätzen Sie besonders an sich?
- » ...

SELBSTVERSTÄNDNIS ALS BERATENDE

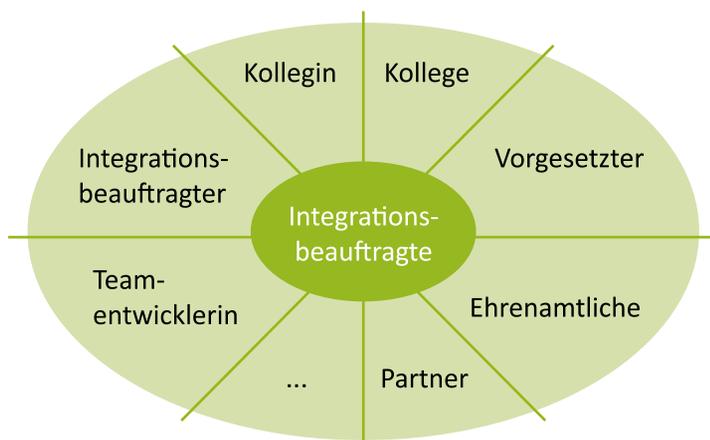
Anna Wehrauch

Die Beratung und Begleitung von Geflüchteten bzw. Eingewanderten ist eine anspruchsvolle und bisweilen herausfordernde Aufgabe. So ist die Beratungssituation zunächst gekennzeichnet durch eine Machtasymmetrie: Die ratsuchende Person hat in der Regel ein Wissensdefizit und ist auf die kompetente Unterstützung durch die beratende Person angewiesen, um dieses Wissensdefizit sukzessive abbauen zu können. Was meint Wissensdefizit an dieser Stelle? Zum Beispiel offene Fragen zum Schul- und Ausbildungssystem, zu Fördermöglichkeiten, zur Kinderbetreuung, zum Arbeitsrecht usw. Sprachbarrieren können den Beratungsprozess zudem erschweren. Auch kann die prekäre Aufenthaltssituation bis zur Klärung des Aufenthaltsstatus sowie die zum Teil prekäre Unterbringung der/des Geflüchteten nicht nur Gegenstand der Beratung sein, sondern gleichermaßen den Beratungsprozess auf verschiedene Weisen (negativ) beeinflussen. Möchte man diesen und weiteren migrationsspezifischen Herausforderungen in der Beratung bzw. Begleitung kompetent begegnen können, steht an erster Stelle die Klärung der Rolle als Beratende bzw. Begleitende, also: die Reflexion des Selbstverständnisses als beratende Person, unabhängig davon, ob sie ehrenamtlich oder hauptamtlich tätig ist. **Ohne Rollenklärung ist es kaum möglich, sich selbst und die ratsuchende Person achtsam in den Blick nehmen zu können.** Dies stellt jedoch eine

notwendige Bedingung für eine konstruktive und wertschätzende Beratungsbeziehung dar.

Der Begriff „Rolle“ ist ein Grundbegriff der Soziologie. Wenn ich zu einer Ärztin gehe, erwarte ich, dass diese sich meine Beschwerden anhört und mir ggf. Medikamente verschreibt oder andere Lösungen vorschlägt. Alle, die eine ärztliche Praxis aufsuchen, haben in der Regel diese Erwartungshaltung, die seitens der Ärztin/des Arztes mehr oder weniger gut erfüllt werden. **Rollen sind also Erwartungen an bestimmte Positionen.** Menschen haben nicht nur eine Rolle inne, z. B. die des Kindes, sondern ganze Rollenbündel - von der Tochter, Freundin, über die Kollegin, Studentin bis hin zur Hundebesitzerin. **Zu jeder sozialen Position gehört nicht nur eine Rolle, sondern eine Reihe von verschiedenen Rollensegmenten, die in unterschiedlichen Interaktionsfeldern zum Tragen kommen.** Beispielsweise sind an die Position der Integrationsbeauftragten weitere Rollen eng geknüpft - die der Kollegin, der Teamentwicklerin, der Beraterin, der Arbeitnehmerin usw. So unterscheidet sich mein Verhalten gegenüber meines Vorgesetzten von dem Verhalten gegenüber Kolleginnen und Kollegen, da je nach Interaktion verschiedene Erwartungen an mich in meiner Position als Integrationsbeauftragte gerichtet werden.

Eine Rolle innehaben bzw. spielen, ist der Versuch, auf Erwartungen an die Position, die jemand inne hat, adäquat reagieren zu können. So gehen wir in der Regel nicht im Bademantel zur Arbeit, da sich dies „nicht gehört“ und vermutlich mit vermeidbaren Nachteilen für uns verbunden wäre. Da Menschen einerseits verschiedene Rollen (Rollenbündel) innehaben und die einzelnen Rollen jeweils variierende Rollensegmente aufweisen, **ist der Rollenkonflikt nahezu unvermeidbar**, da die Wahrscheinlichkeit, mit unvereinbaren oder widersprüchlichen Erwartungen konfrontiert zu werden, sehr hoch ist. Rollen-Stress, also das Gefühl, einer gegebenen Rolle nur unter Schwierigkei-



ten nachkommen zu können, bildet daher den Normalzustand. Was können wir dennoch tun, um uns in der Rolle der beratenden Person so einzurichten, dass wir uns wohl fühlen? **Wichtig ist zunächst, sich zu vergegenwärtigen, dass wir nicht allen Erwartungen zu jedem Zeitpunkt gleichermaßen gerecht werden können**, z. B. weil die zeitlichen Ressourcen beschränkt, bestimmte Verfahrensweisen im Verein oder bei der Arbeit vorgegeben oder spezifische Erwartungen unvereinbar mit dem eigenen Rollenverständnis sind. **Darüber hinaus lassen sich Erwartungen dahingehend differenzieren, dass sie einen unterschiedlichen Grad an Verbindlichkeit aufweisen**: Ich muss an fünf Tagen in der Woche während der Kernarbeitszeit bei meiner Arbeitsstelle sein, da ich daran vertraglich gebunden bin. An manchen berufsbedingten Abendveranstaltungen sollte ich teilnehmen und an manchen kann ich es. Die Rollenklärung beginnt mit der Standortbestimmung. Hier kann ich mir folgende Fragen stellen, die mir meine rollenspezifische Tätigkeit transparent machen.

- » Wie lautet mein Auftrag im engeren Sinne? Wo beginnt, wo endet mein Einflussbereich?
- » Wie verstehe ich meine Rolle bzw. welches Selbstverständnis habe ich?
- » An welche übergreifenden, grundsätzlichen Werte bin ich gebunden?
- » Welche Etappe, welche Aspekte im Gesamtprozess decke ich mit meinem Angebot ab?
- » Wer sind meine Mitstreitenden, mit wem kann ich gemeinsame Strategien vereinbaren?
- » Was kann ich leisten? Was will ich leisten? Was kann ich nur oder besser in Arbeitsteilung mit anderen Akteuren erfüllen?
- » Wie will ich meine Erfolge sichtbar machen?
- » ...

Fachstelle „Beratung und Qualifizierung“ 2016b, S. 9f.

Neben der Standortbestimmung kann ich mich zudem mit der Frage auseinandersetzen, wie ich die Beratung bzw. Begleitung gestalten möchte.

- » Wie kann ich für eine vertrauensvolle Atmosphäre sorgen?
- *Beratungsbüro ist gut auffindbar, Beschilderung*
- » Wie kann ich eventuelle sprachliche Barrieren abbauen?
- *Nutzung mehrsprachiges Informationsmaterial, Sprachkenntnisse*
- » Wie kann ich mit eventuellen Irritationen, Missverständnissen o.ä. umgehen?
- *Zeit nehmen, einbeziehen von Kolleginnen und Kollegen*
- » Was bedeutet eine ganzheitliche Beratung?
- *Auseinandersetzung mit Gesamtsituation, Interessen und Wünsche der Ratsuchenden stehen im Mittelpunkt*
- » Wie Sorge ich für mich?
- *Teamsitzungen, Hospitationen, Feedback*
- »

Fachstelle „Beratung und Qualifizierung“ 2016b, S. 17f.

Von größter Wichtigkeit ist es, die eigene Haltung als Beraterin bzw. Berater zu reflektieren. Eine wertschätzende Haltung ist der Nährboden für eine konstruktive und wirksame Beziehungsgestaltung. Doch was meint eigentlich Wertschätzung und woran ist sie erkennbar?

Eine Möglichkeit sich dieser Frage zu nähern, bietet die Auseinandersetzung mit den personenzentrierten Grundprinzipien, die auf den amerikanischen Psychologen Carl R. Rogers (1902-1987) zurückgehen. Demnach sollte in der Begegnung mit Ratsuchenden, die Beraterin bzw. der Berater Vertrauen in die angebotene Aktualisierungstendenz des Gegenübers haben. Mit Aktualisierungstendenz ist gemeint,

dass alle Menschen ein Streben danach haben, sich selbst zu erhalten bzw. ihr Selbst zur Entfaltung zu bringen, und dies selbstbestimmt. Um Raum für diese Selbstaktualisierung zu schaffen, sollte die Beraterin/der Berater in der Begegnung mit der ratsuchenden Person kongruent sein, dem Gegenüber mit unbedingter Wertschätzung begegnen und sich einfühlen können.

Empathie...

bedeutet „den inneren Bezugsrahmen des anderen möglichst exakt wahrzunehmen, mit all seinen emotionalen Komponenten und Bedeutungen, gerade so, als ob man die andere Person wäre, jedoch ohne jemals die „Als-ob“-Position aufzugeben“.

Unbedingte Wertschätzung...

bedeutet „eine Person zu schätzen, ungeachtet der verschiedenen Bewertungen, die man selbst ihren verschiedenen Verhaltensweisen gegenüber hat“.

Kongruenz...

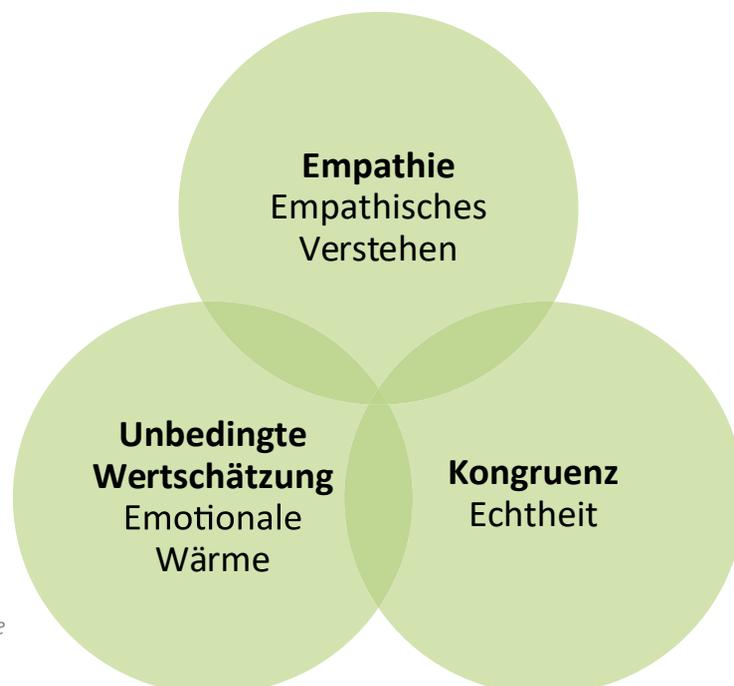
bedeutet, dass die beratende Person sich dessen, was sie erlebt oder empfindet, deutlich gewahr wird, dass ihr diese Empfindungen verfügbar sind und sie dieses Erleben in den Kontakt mit der ratsuchenden Person einbringt, wenn es angemessen ist.

Literatur

Fachstelle „Beratung und Qualifizierung“ (Hrsg.) (2016b): Praxishandreichung. *Wie dem inklusive Anspruch in der migrationsspezifischen beschäftigungsorientierten Beratung Rechnung tragen?* Unveröffentlichtes Dokument.

Miebach, Bernhard (2010): *Soziologische Handlungstheorie. Eine Einführung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Weinberger, Sabine (2013): *Klientenzentrierte Gesprächsführung. Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe*. 14. Auflage. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.



Die Personenzentrierte Haltung nach Carl R. Rogers (1902-1987)

Impressum

Herausgeber
Stadt Erkrath
Fachbereich Soziales
Sachgebiet Integration
Klinkerweg 7
40699 Erkrath
<http://www.erkrath.de>

Autorin/Autor

Integrationsbeauftragte Anna-Maria Weihrauch, M.A.
Prof. Dr. Thomas Kron

Konzept und Gestaltung

Anna Hermsdorf, Aachen
www.annahermsdorf.com

Alle Informationen Stand

2. Auflage, April 2019