

## **Baustein 3:**

### **Die Sprache der Schulbusbegleiter/innen: „nichtverletzende Ärgermitteilung“**

#### **Thema:**

„Nichtverletzende Ärgermitteilung“ als sprachliche Form der Deeskalation

#### **Ziele:**

Die Schülerinnen und Schüler werden auf sprachliche Aspekte bei der Klärung von Konflikten aufmerksam gemacht und lernen „nichtverletzende Ärgermitteilungen“ bewusst zu kommunizieren.

#### **Material:**

Präsentationsmaterial, evtl. vorbereitetes Arbeitsblatt

#### **Vorschlag für den Ablauf:**

Wiederholung der Aufgaben aus der letzten Stunde.

Erarbeitung der „nichtverletzenden Ärgermitteilung“ anhand von Präsentationen und Übungen, z.B. mit einer Gruppenübung:

Übersetze die „Wolfssprache“ in die „Giraffensprache“ (nichtverletzende Ärgermitteilung).

Wolfssprache	Giraffensprache
Hinten hin!	
Nicht drängeln!	
Hör auf, zu schreien.	
Gib die Mütze her.	
Stell dich an.	

#### **Hintergrund:**

Lehrerinnen und Lehrer sprechen auf Grund ihrer Stellung oft in Befehlsform. Gleichwohl sollten auch sie die sprachliche Form der „Nichtverletzenden Ärgermitteilung“ kennen und anwenden.

Für den Schulbusbegleiter ist es als „Gleicher unter Gleichen“ wichtig, Mitschülerinnen und Mitschüler nicht zu verletzen und so mit ihnen zu sprechen, dass sie den „Anweisungen“ oder „Bitten“ folgen.

Ziele einer angemessenen, gewaltfreien Kommunikation sind

- das Aufbauen und Erhalten befriedigender Beziehungen,
- die eigenen Ziele (der Verkehrssicherheit und Gewaltfreiheit) erreichen, ohne anderen (verbale) Gewalt anzutun,
- Konflikte positiv zu wandeln.

Grundlage dafür sind „Ich-Botschaften“ (im Gegensatz zu „Du-Botschaften“).

Ein passendes Schema für eine strukturierte Ich-Botschaft ist hier wiedergegeben:

Wenn du.....	(Nennen des Anlasses)
bin ich....	(Nennen des Gefühls)
weil....	(Nennen der Begründung)
und ich möchte....	(Nennen der Erwartung)

Ein anderes Anschauungsbeispiel ist die Gegenüberstellung von „Wolfs- und Giraffensprache“.

Die „Wolfssprache“ ist gekennzeichnet durch:

- Analyse: („Wenn du das beachtet hättest ...“)
- Kritik: („so ist das falsch, das macht man so ...“)
- Interpretationen: („du machst das, weil ...“)
- Wertungen: („du bist klug, faul, richtig, falsch ...“)
- Strafandrohungen: („wenn du nicht sofort, dann ...“)
- Regeln und Normen
- sich im Recht fühlen

Resultat der Wolfssprache ist in der Regel, dass der Andere sich schlecht fühlt, sich wehrt oder ausweicht. In jedem Fall provoziert die Wolfssprache

gegenseitige Aggressionen. Die Wolfssprache repräsentiert den eher missglückten Versuch, ein Bedürfnis auszudrücken.

Die „Giraffensprache“ hingegen ist die Sprache des Herzens.

- Sie achtet auf Gefühle. („Ich befürchte, dass den Kleinen was passiert, wenn ...“),
- Sie versucht, die Bedürfnisse des Anderen herauszufinden („Ich glaube, du möchtest lieber ...“),
- Sie trennt Beobachtung von Bewertung („Ich habe gesehen, dass du...“),
- Sie bittet statt zu fordern („Ich möchte gerne, dass du ...“).

Der Kursleiter sollte darauf achten, dass nicht nur eine sprachliche Technik vermittelt wird, sondern eine Grundhaltung. Menschen sind soziale Wesen und in vielen Bedürfnissen voneinander abhängig. Ein gutes Miteinander ist möglich, wenn diese Bedürfnisse durch Zusammenarbeit statt durch aggressives Verhalten erfüllt werden.

Deutsche Verkehrswacht e.V., Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.,  
Verkehrswacht Medien & Service-Center GmbH, Bonn 2010