

Schweigen und leiden – nein danke!

Konstruktiver Umgang mit Konflikten – Anregungen aus der Mediationsarbeit



Rainer Sturm_pixelio.de

26. November 2018, 19:30 Uhr

Ehe-, Familien- und Partnerschaftsberatung Karlsruhe e.V.

Thomas Rüttgers - Vervielfältigung nur mit Genehmigung des Autors



Inhaltsübersicht

- 1. Kommunikationsmodelle**
- 2. Symptome des Leidens aufgrund schwelender Konflikte**
- 3. Konfliktlösungsstrategien**
- 4. Konfliktdynamiken + Gerechtigkeitsprinzipien**
- 5. Mediatives Vorgehen**

- 5. Gespräch und Fragen**



Konflikt geht nicht weg!



Konflikte gehen in der Regel nicht von alleine weg. Ich kann mich nur entscheiden, ob ich sie im AUSSEN austragen, oder im INNEN bewältigen möchte

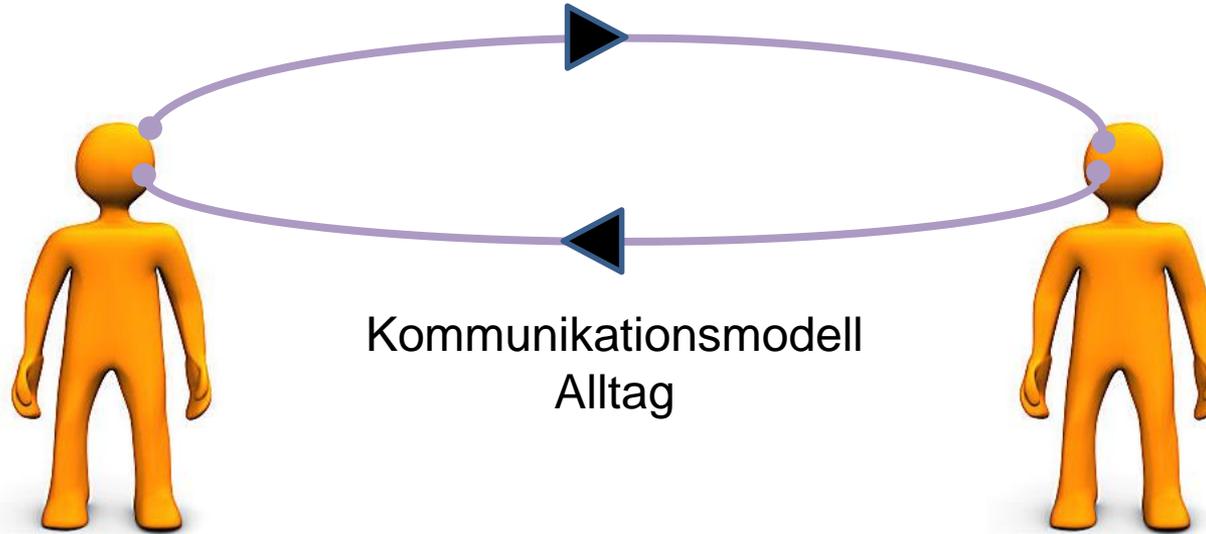


1. Kommunikationsmodelle

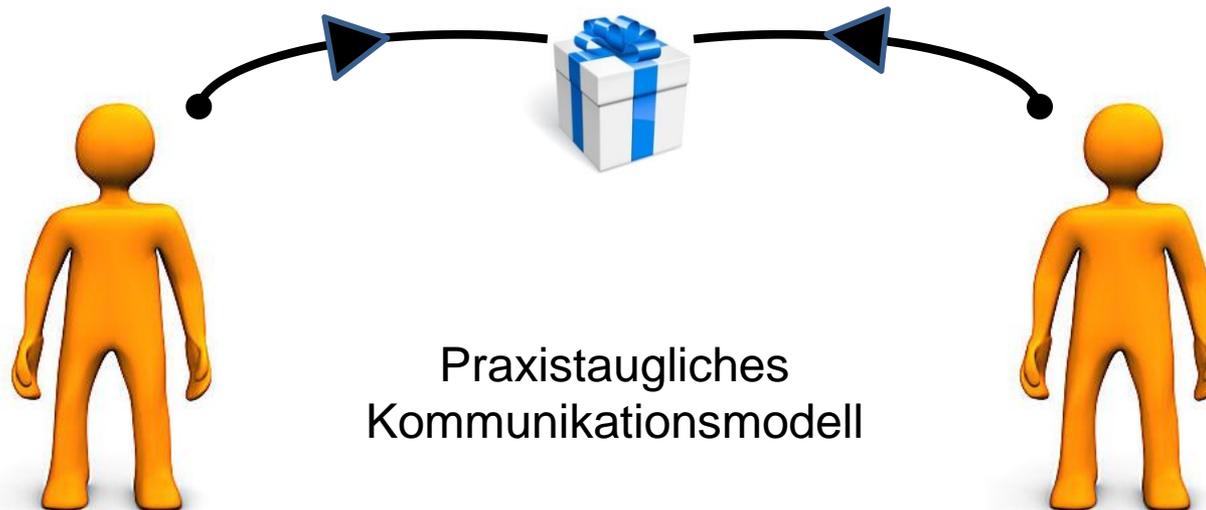


Kommunikation

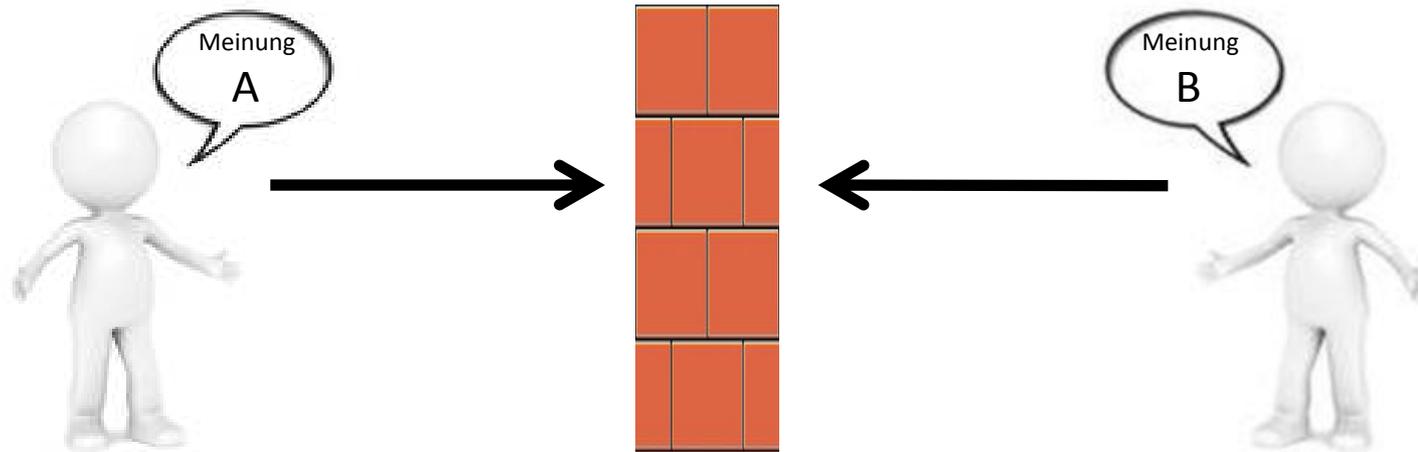
1.



2.



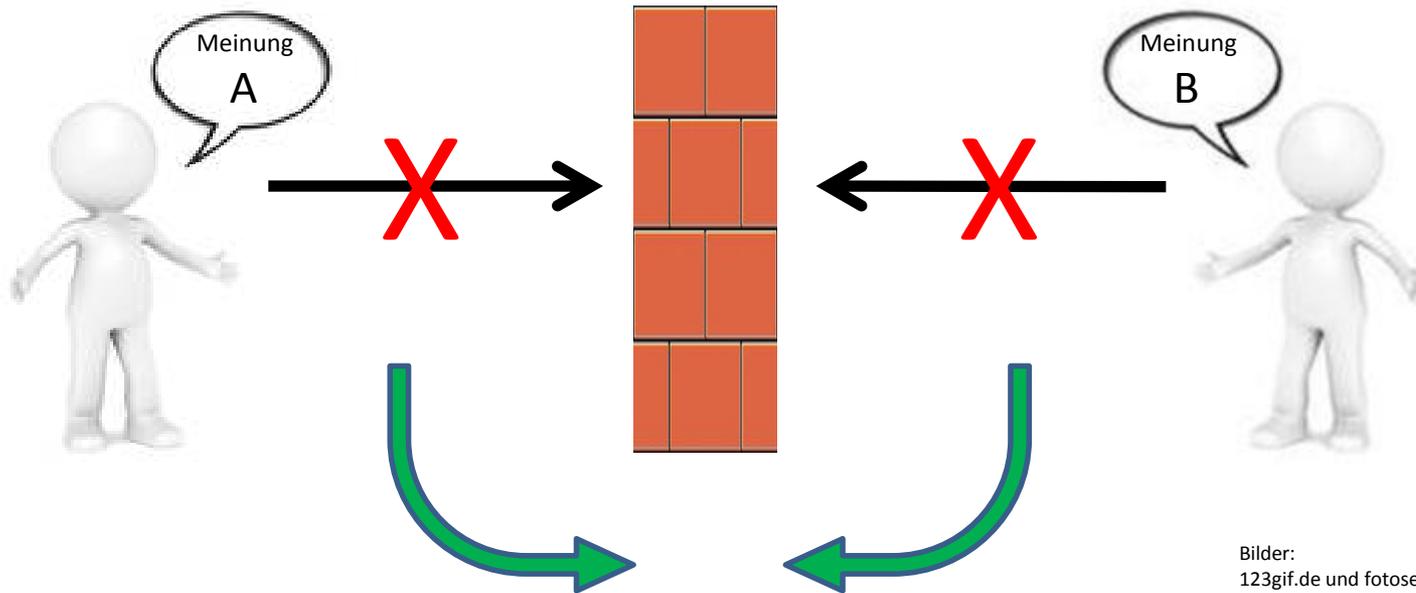
Konflikt - Kommunikationsmodell



Bilder:
123gif.de und fotosearch.de



Mediations Kommunikationsmodell



Bilder:
123gif.de und fotosearch.de

Reden darüber, warum mir und dir
die jeweilige Lösung so wichtig ist.
→ Bedürfnis-Gespräch



2. Symptome des Leidens aufgrund schwelender Konflikte



Psychische Symptome

Emotionale Erschöpfung, chronische Ermüdung,

innere Leere, Gefühl der Sinnlosigkeit,

Antriebslosigkeit, Depressive Stimmung,
Hilf- und Hoffnungslosigkeit, (Versagens-) Angst

vermindertes Selbstwertgefühl, Aggression,

Reizbarkeit, verminderte Frustrationstoleranz,

Konzentrationsstörungen,
Probleme bei der Entscheidungsfindung



Körperliche Symptome

Kopfschmerzen, Übelkeit, Muskelschmerzen,

Muskelverspannungen, Zähneknirschen,

Unfähigkeit zu entspannen, Schlaf- und Appetitlosigkeit,

sexuelle Probleme, Allergien, Bluthochdruck,

Magen-Darm-Beschwerden,

chronische Beschwerden ohne hinreichenden organischen Befund



Verhaltens Symptome

Gesteigerte Unruhe, Hyperaktivität,

Unkontrollierte Ausbrüche, Nervosität

Erhöhter Konsum von:

Kaffee, Zigaretten, Alkohol, Medikamenten ...

Probleme mit Familie, Kollegen und Mitmenschen,

sozialer Rückzug, Gedanklich nicht mehr abschalten können



3. Konfliktlösungs- strategien



Grundmuster Vermeidung

Vermeidung

Vermeidung ist die mit Abstand häufigste Bewältigungsstrategie weltweit!

Ein Konflikt, an dem ich mich nicht beteilige, oder vor dem ich die Augen verschließe existiert nicht – scheinbar!

Vermeidung beruht auf der Hoffnung, das Zeit das Problem lösen wird!



Grundmuster Flucht

Flucht

Der Instinkt zur Flucht ist im Menschen latent vorhanden.

Leider löst die Flucht nicht immer den Konflikt, der in der Regel sogar in verschärfter Form wiederkommt. Nachteilig ist schließlich auch die Tatsache, dass eine ständige Flucht vor Konflikten eine Weiterentwicklung verhindert .



Grundmuster Vernichtung

Vernichtung

Das Motiv zur Vernichtung ist die Wahrung des Besitzstandes.

Vernichtung will verteidigen, was bei einer Flucht verloren ginge.

Was es nicht wert ist, erhalten zu bleiben, muss auch nicht verteidigt werden.



Grundmuster Unterwerfung

Unterwerfung

Der Unterlegene wird nicht getötet, sondern unterworfen(= gedemütigt)!

Methoden wie Überzeugen, Überreden, Nachgeben, Bestechen, Manipulieren, Drohen, Intrigieren sind klassische Techniken.

Der Unterworfene wird aus seiner eingenommenen Position heraus Kraft sammeln, um einen erneuten Versuch zu unternehmen, seine Fesseln abzustreifen.



Delegation

Delegation

Die Delegation der Konfliktlösung an die Ebene von Macht und Autorität, beispielsweise an den Richter, dient zur Ableitung der Konfliktlösungsverantwortung.

Delegation führt zur Versachlichung!

Der Nachteil dieser Methode liegt in der oft mangelhaften Akzeptanz im Falle des Unterliegens. Durch die Delegation ist die Abnahme der Konfliktkompetenz der Konfliktparteien zu beobachten.



Kompromiss und Konsens

Kompromiss und Konsens

Der Kompromiss lässt zwei Verlierer zurück, während der Konsens zwei Gewinner erzeugt.

Während der Kompromiss in der Regel eine Teileinigung darstellt, somit die Gefahr des Fortbestands des Konflikts besteht, bedeutet Konsens das Finden einer Lösung, die beiden Gegensätzen Rechnung trägt, ohne einen der Parteien zu vernichten oder unterzuordnen .

Konsens ist nur möglich, wenn die Streitparteien miteinander kooperieren.

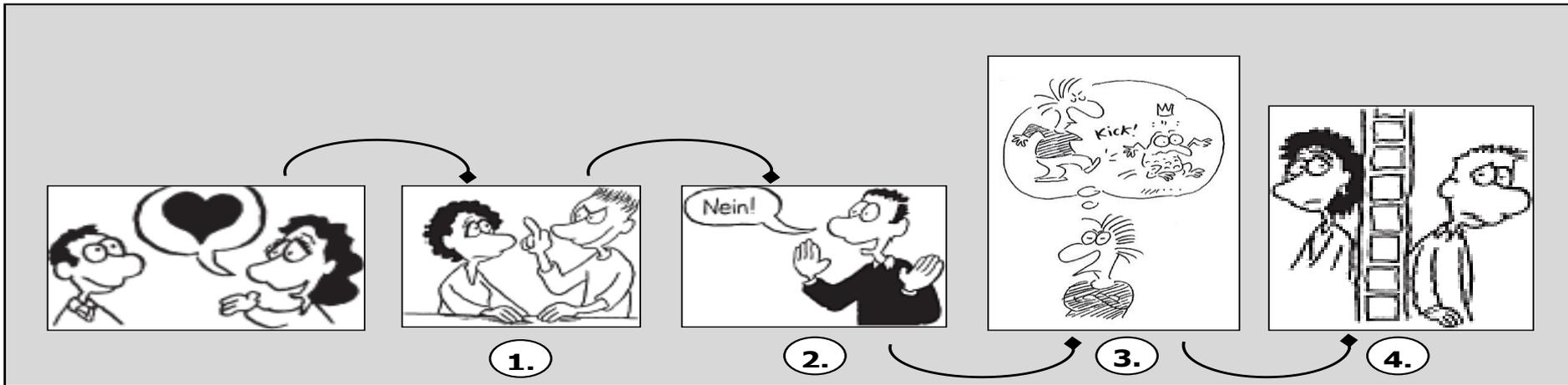


4. Konfliktodynamiken + Gerechtigkeitsprinzipien



Konflikteskalation nach Gottmann

angelangt, liegt die Trennungswahrscheinlichkeit bei 90%!



Der erste Reiter: Kritik

Die erste Stufe wird ausgelöst durch destruktive Vorwürfe, Anklagen oder kritische Bemerkungen zum Verhalten des Partners, die ihren Höhepunkt in einer generellen Verurteilung des anderen findet. D.h. die Persönlichkeit bzw. der Charakter des Partners wird angegriffen.



Der zweite Reiter: Defensivität

Auf Kritik folgen Gegenwürfe. Die Menschen leugnen jede Verantwortung und bestehen darauf, dass sie keine Schuld trifft. Sie führen Rechtfertigungen an und berufen sich auf äußere Umstände, die sich der eigenen Kontrolle entziehen. Man ignoriert die vom Partner formulierten Vorwürfe völlig und pariert sofort mit einer eigenen Beschwerde. Ständige Wiederholung des eigenen Standpunkts, anstatt zu versuchen die Position des Partners zu verstehen.

Der dritte Reiter: Verachtung

In weiterer Folge kommt es zu gegenseitiger Verachtung, gestützt von zynischen Bemerkungen, Provokationen, Beleidigungen und Abwertung - mit der Absicht, den Partner emotional zu verletzen. Sehr negativen Gedanken über den Partner, Beleidigungen und Schimpfworte, feindseliger Humor, Spott und Verhöhnungen sowie eine feindselige Körpersprache (z.B. spöttisches Lächeln, Augenverdrehen).

Der vierte Reiter: Rückzug

In weiterer Folge reagiert der Partner mit Rückzug, er ignoriert das Gegenüber, bricht die Kommunikation ab und nimmt eine abblockende Haltung ein.



Die 9 Stufen der Konflikteskalation

(nach Friedrich Glasl – Illustration_Burkhard Pfeifroth, Reutlingen)

ABWARTSDYNAMIK



1. Verhärtung:

Die Standpunkte verhärten sich und prallen aufeinander, aber es besteht noch die Überzeugung, daß die Spannungen durch Gespräche lösbar sind. Noch keine starren Parteien oder Lager.

2. Debatte:

Polarisation im Denken, Fühlen und Wollen, Schwarz-Weiß-Denken, Sichtweise von Überlegenheit und Unterlegenheit. Verbale Gewalt.



3. Taten:

"Reden hilft nichts mehr". Strategie der vollendeten Tatsachen. Nonverbales Verhalten dominiert. Die Empathie geht verloren, Gefahr von Fehlinterpretationen und steigendem Misstrauen.

4. Koalitionen mit Externen:

Die Parteien manövrieren sich gegenseitig in negative Rollen und bekämpfen sich. Stereotypen, Klischees, Image-Kampagnen, Gerüchte. Werbung um Anhänger.



5. Gesichtsverlust:

Öffentliche und direkte Angriffe, die auf den Gesichtsverlust des Gegners zielen. Ausstoßen verbannen.

6. Drohstrategien:

Drohung und Gegendrohung. Konfliktbeschleunigung durch Ultimatum. Stress, Stolperdrähte.



7. Begrenzte Vernichtungsschläge:

Der Gegner wird nicht mehr als Mensch gesehen. Begrenzte Vernichtungsschläge als "passende" Antwort. Umkehrung der Werte. Ein kleiner eigener Schaden wird bereits als Gewinn bewertet.

8. Zersplitterung:

Zerstörung, Entfremdung und Auflösung des feindlichen Systems als Ziel.

Vier-Augen-Prinzip

Dritte werden einbezogen



Gerechtigkeitsprinzipien

Quelle: Rainer Bastine: Konfliktseminar, HIM

Verfahrensgerechtigkeit Gleiche Information
Gleiche Mitwirkungsrechte, Gleiches Gehör

Verteilungsgerechtigkeit - Gerechtigkeit nach:

- Leistung
- Bedürftigkeit (unverschuldet/verschuldet)
- bisher übernommenen Lasten
- Besitzstandswahrung/Seniorität

Vergeltungsgerechtigkeit („Das hat er verdient!“)
Ausgleich zwischen Verantwortung und Schaden

Austauschgerechtigkeit – Wie sieht der Vorteil bei jedem konkret aus?
Ergebnis auf Basis gleicher Macht?



5. Mediatives Vorgehen



Stufen der Wahrnehmung

Stufe 1: Es gibt nur eine Wirklichkeitssicht, und das ist meine. Die zentrale Frage ist, wer ist der stärkere.

Stufe 2: Es gibt zwei Wirklichkeiten, die man unterteilen kann nach richtig und falsch. Richtig ist die meine. Die Konfliktparteien versuchen, den anderen zu überzeugen bzw. die eigene Sichtweise durchzusetzen

Stufe 3: Die unterschiedlichen Sichtweisen werden wahrgenommen und akzeptiert, so dass die dahinterliegenden Bedürfnisse ernst genommen werden können. Die Konfliktpartner konzentrieren sich wieder auf sich und werden so handlungsfähig.

Stufe 4: Die Konfliktpartner nehmen ihre Verstrickung wahr und können jetzt Lösungen auf der emotionalen und sachlichen Ebene finden. Sie verstehen die Dynamik des Konflikts im konkreten Fall und lösen sich von der Schuldfrage.



Der mediative Ansatz

- ***Bedürfnisklärung.*** „Was ist den Beteiligten jeweils wichtig?“

Die vielen unterschiedlichen Interessen und Bedürfnissen, die hinter den Positionen stehen – also Motive, Beweggründe, Ziele - eröffnen den Raum für neue Lösungsmöglichkeiten und bilden die Grundlage für zukunftsfähige Regelungen, die von allen Beteiligten getragen werden können.

- ***Kreative Suche nach Lösungsoptionen.*** „Was wäre alles denkbar?“

Gemeinsam entwickeln die Konfliktbeteiligten eine Vielzahl von Ideen, die für das zu lösende Problem hilfreich sein können. Dabei kommen regelmäßig auch ganz neue und für alle Seiten vorteilhafte Optionen heraus.

- ***Bewertung und Auswahl der Optionen.*** „Wie genau kann es gehen?“

Die unterschiedlichen Ideen werden nun gemeinsam bewertet und konkretisiert. Am Ende stehen realisierbare Vorschläge, mit denen alle leben können und die den Interessen möglichst weitgehend gerecht werden.



Höflichkeit und Ehrlichkeit

Höflichkeit und Ehrlichkeit schließen sich nicht gegenseitig aus und daher muss auch nicht eins für das andere aufgegeben werden. Höflichkeit und Ehrlichkeit können gut harmonieren, wenn man sich um neutrale Formulierungen bemüht.

So macht es zum Beispiel einen Unterschied ob ich sage:
„Wenn Sie sich nicht um die Hausaufgabenkontrolle Ihres Kindes kümmern, wird er die Versetzung nicht schaffen.“

Oder: „Ihre Beteiligung an der Hausaufgabenbegleitung wird eine entscheidende Rolle spielen.“

Machen Sie sich Gedanken darüber, was Sie bereit sind im Austausch für ein Einlenken des Anderen zu tun!!



Aufmerksames Zuhören

Nachfragen: Um mehr Informationen zu bekommen sollte man Nachfragen. Je detaillierter ich nachfrage, um so weniger muss ich auf Vermutungen oder unterstellte Motive und Beweggründe zurückgreifen („Du hast das ja nur gemacht, weil...“).

Wiederholen: Geben Sie in ihren eigenen Worten wieder, was der Andere gesagt hat. Beziehen sie auch dessen Emotionen mit ein. Vermeiden sie Verkürzungen, Interpretationen und Abwertungen.

Das Leben wird leichter, wenn wir nicht jeden Stein, der uns in den Weg gelegt wird, in den Rucksack packen.

Stefan Werner Huber



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

