



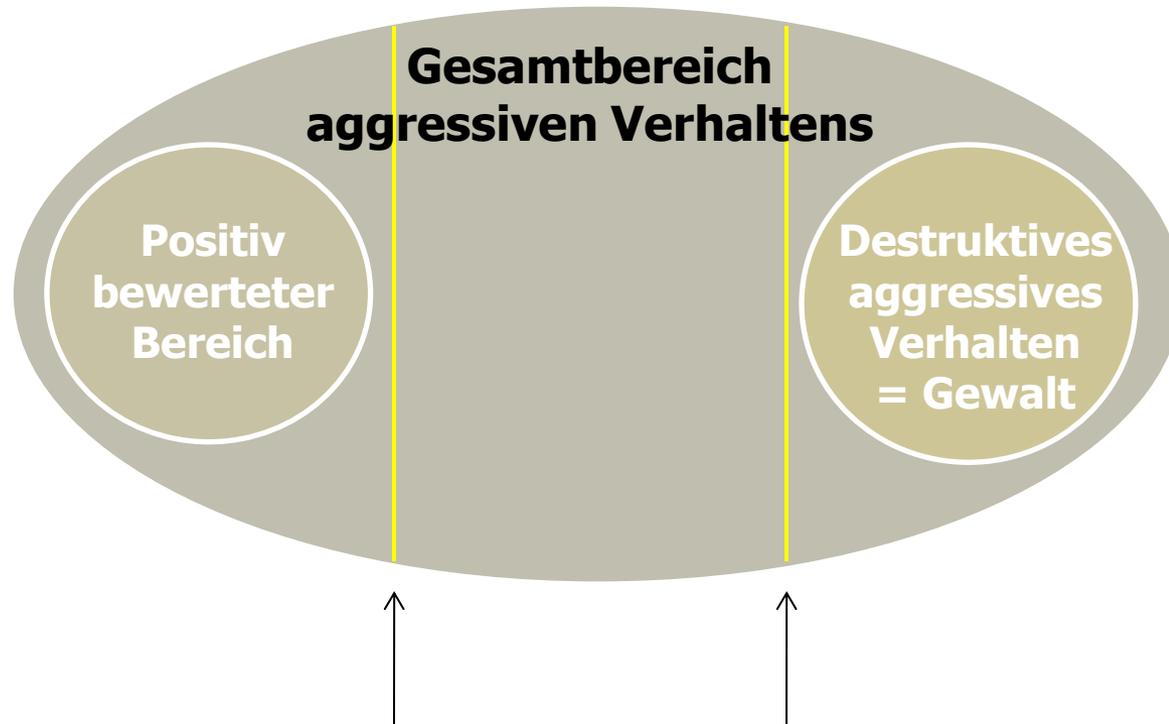
Umgang mit Konflikten zur Vorbeugung von Gewalt

Fortbildung „Konfliktbewältigung auf Augenhöhe“

Stefan Werner

www.gewaltlos.info, www.mentalstärke.de

Berechtigung und Verpflichtung zur Intervention



Diese Grenzen sind durch die Erfahrungen des einzelnen Menschen sowie gesellschaftliche Normen **individuell** verschiebbar.



Die innere Haltung zum Thema Gewalt

Wie stehe ich zu Störungen, Verhaltensauffälligkeiten, Übergriffen und zur Körperverletzung?

Was möchte ich im Gespräch klären?

Verhaltenskonfrontation und Verantwortungsübernahme

Opferperspektive

Veränderungsbereitschaft und Wiedergutmachung



Zielgefährdung in der Gesprächsführung

Keine Einstiegsfragen! („Was ist denn passiert?“)

Nicht diskutieren! (Wir wollen zum Ziel!)

Keine Ursachenerforschung! („Warum hast du das gemacht?“)

Keine Schuldklärung! („Wer hat angefangen?“)

Keine Verhaltensalternativen klären! (erst später)



Konfrontative Gesprächsführung (Haltung klären)

- Beziehungsebene herstellen (Türöffner)
- die eigene Haltung klar machen
- Verantwortung abklären (Opferschäden)
- Rechtfertigungsstrategien abblocken
- Opferperspektive ansprechen
- Veränderungsbereitschaft und Wiedergutmachung
- Ressourcenorientierung und Trainingsauflagen

Kooperative Gesprächsführung

Stärken ansprechen („Ich erlebe dich oft...“)

- **Ausdruck von Sorge** (Kurz das Ereignis spiegeln, „Weißt du, ich mach mir aber echt Sorgen....“) Opferperspektive ansprechen, Verantwortung abklären (Opferschäden)
- **Ideen zur Veränderungsbereitschaft einfordern** („Hast du eine Idee, wie wir das gemeinsam angehen können? Ich brauche da deine Unterstützung.“ Empfehlung zur Wiedergutmachung und Verhaltenstraining)

Lösungsorientierte Gesprächsführung

- **Evtl. Problemanalyse** (Um was geht es genau?)
- **Ziele erarbeiten und festlegen** (verhaltensbezogen, selbst erfüllbar, positive Annäherungsziele / SMART)
- **Lösungen für entsprechendes Ziel fokussieren** (Ideen, funktionierende Ausnahmen)
- **Lösungen in den Alltag festlegen** (Wer, wann, wo, wie)
- **Kontrolle**

Widerstände in Gesprächen (Abwehr / Schutz)

Strategien A: *Selbstüberhöhung, Angeberei, Überheblichkeit, *Zwanghafte Kontrolle (Überprüfen, hohe Aufmerksamkeit, Grübeln, sich sorgen, Perfektionismus), *Misstrauische Kontrolle (Misstrauen, vermehrte Wachsamkeit, Überprüfung nach Böswilligkeit/Angriffen), *Mittelpunktverhalten (Aufmerksamkeit, Flirten), *Angriff und Bedrohung, *Lügen, Manipulieren, Falschheit, *Ausnutzen

Strategien B: *Vermeidung, *Distanzierung (Ablehnung, Dissoziation), *Wutausbruch, *Klagen und Jammern, *Selbstberuhigendes Ablenken (Essen, Tagträume), *Stimulierende Ablenkung (Workaholismus, Aktionismus)

Im Konflikt verändern sich

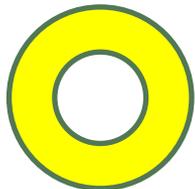
- Die Emotionen
- Die Beziehungen zueinander
- Die eigene Wahrnehmung (Ich mache alles richtig...)
- Die eigenen Absichten und Ziele im Konflikt (winlose)
- Das eigene Verhalten (Unterlassen, Vermeiden, Informationsarmut, Stimmung machen)
- Werte und Haltungen (Leichen im Keller lassen...)

Selbstwahrnehmung mit innerer Ampel

Die Wahrnehmung des Konflikts:



ROT (Grenzüberschreitung!)



Gelb (Vorsicht!)



Grün (alles ist im grünen Bereich)

Handeln muss entsprechend erfolgen!



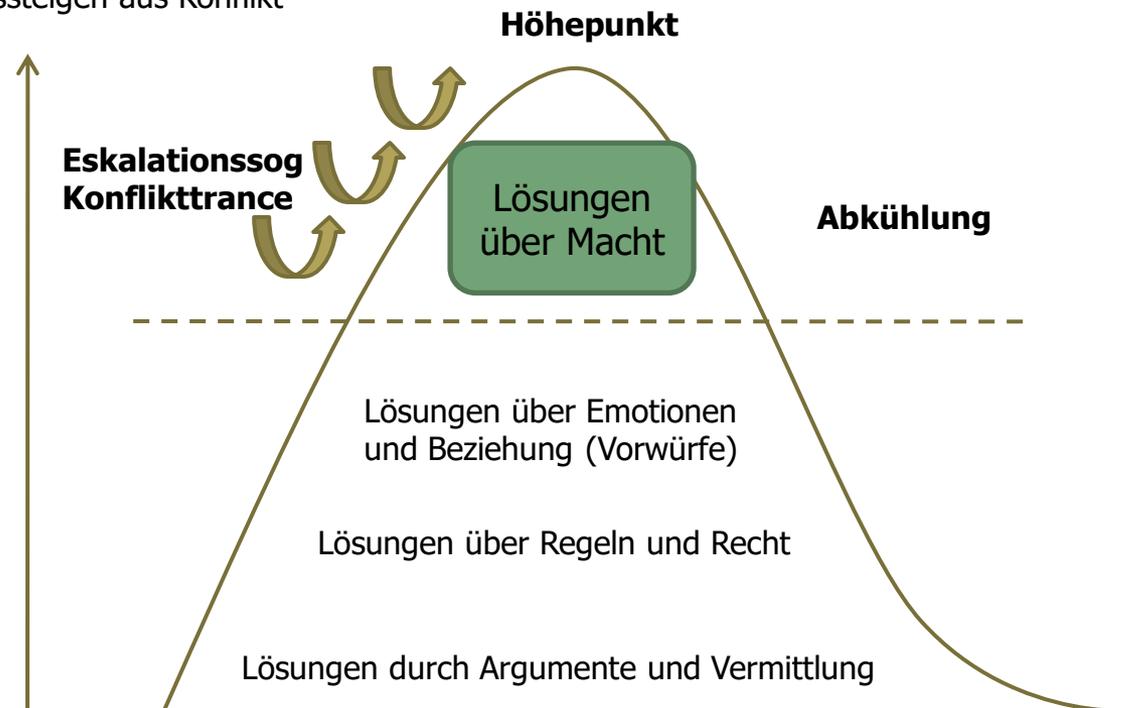
Selbstregulation im Konflikt

- Einstellung „Ich bin selbstbestimmt im Konflikt!“
- Sauber in jedes Gespräch
- Tief durchatmen (Impulskontrolle)
- Umbewertung
- Positive Affirmation („Ich bleibe ruhig!“)
- Wahrnehmungsfokussierung (Was beruhigt?)
- Körpersprache klein/groß gestalten (Embodiment)
- Schritt zurück / seitwärts/Bewegung
- Muskelentspannung/Muskelanspannung
- Ablenkung oder Übertönung

Phasen der Konfliktentwicklung (individuell)

Emotionalität

je höher, desto schwieriger
das Aussteigen aus Konflikt



Konfliktarten

In welchen Konflikten befindet sich jeder einzelne?

In Konflikten wechseln die Konfliktarten öfters!

- **Beziehungskonflikte** (Ich finde dich doof!)
- **Sachkonflikte**, z. B.:
 - Ressourcenkonflikt (Was steht mir zu?)
 - Wertekonflikt (Mit welchem Projekt sollen wir beginnen?)
 - Zielkonflikt (Was soll erreicht werden?)
 - Strategiekonflikt (Wie sollen wir es machen?)

Teufelskreisläufe in Konflikten

Sich wiederholende Kreisläufe in Konflikten - Eskalationsgefahr

Wir suchen Lösungen auf verschiedenen Ebenen:



Informationen aus dem Konflikt ziehen

Beeinflussung der emotionalen Ebene

Feedbacksystem nutzen (Was soll ausgedrückt werden?)

Perspektivwechsel einnehmen (Was braucht der Andere?)

Zeit geben, vom Konflikt zurücktreten (Druck nehmen)

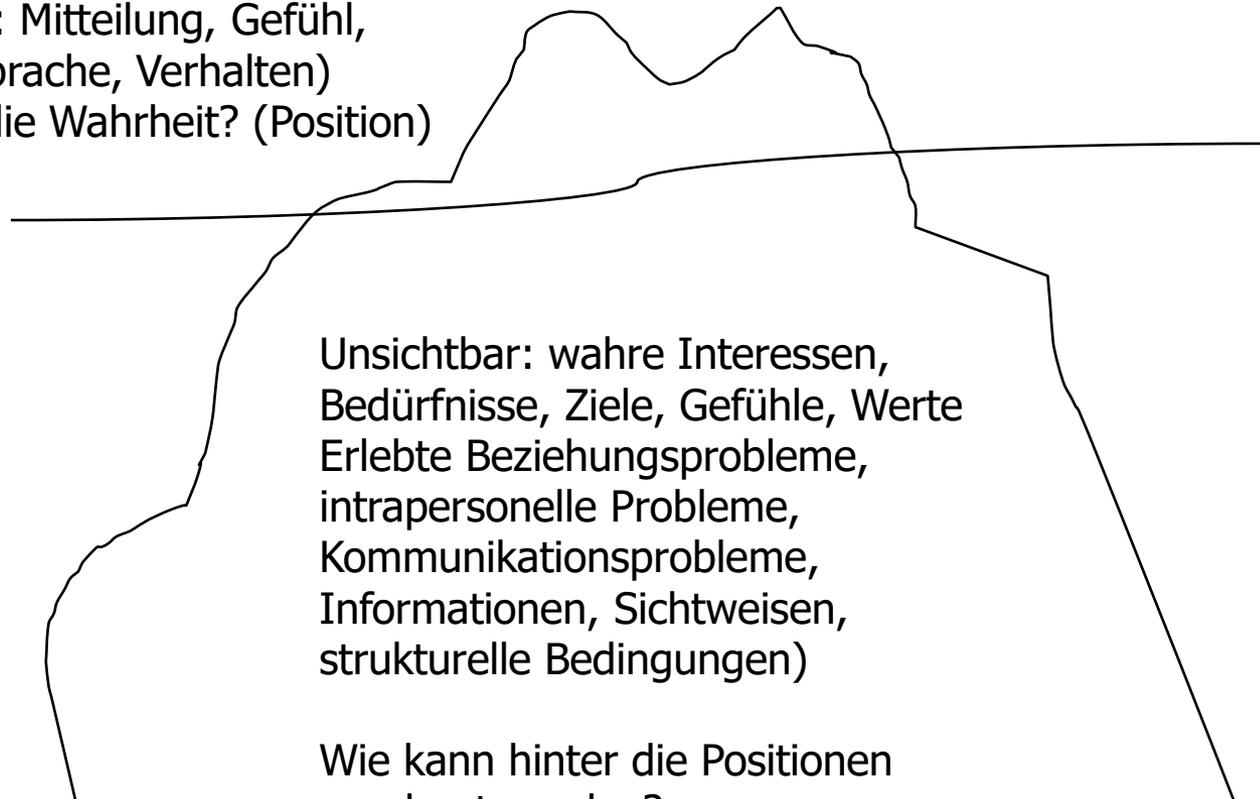
Auf Kränkungen, Verletzungen und Trotz achten

Interventionen nutzen, um auf Verstandsebene zu

kommen (erst dann win – win möglich)

Eisbergmodell

Sichtbar: Mitteilung, Gefühl,
Körpersprache, Verhalten)
Ist das die Wahrheit? (Position)



Unsichtbar: wahre Interessen,
Bedürfnisse, Ziele, Gefühle, Werte
Erlebte Beziehungsprobleme,
intrapersonelle Probleme,
Kommunikationsprobleme,
Informationen, Sichtweisen,
strukturelle Bedingungen)

Wie kann hinter die Positionen
geschaut werden?

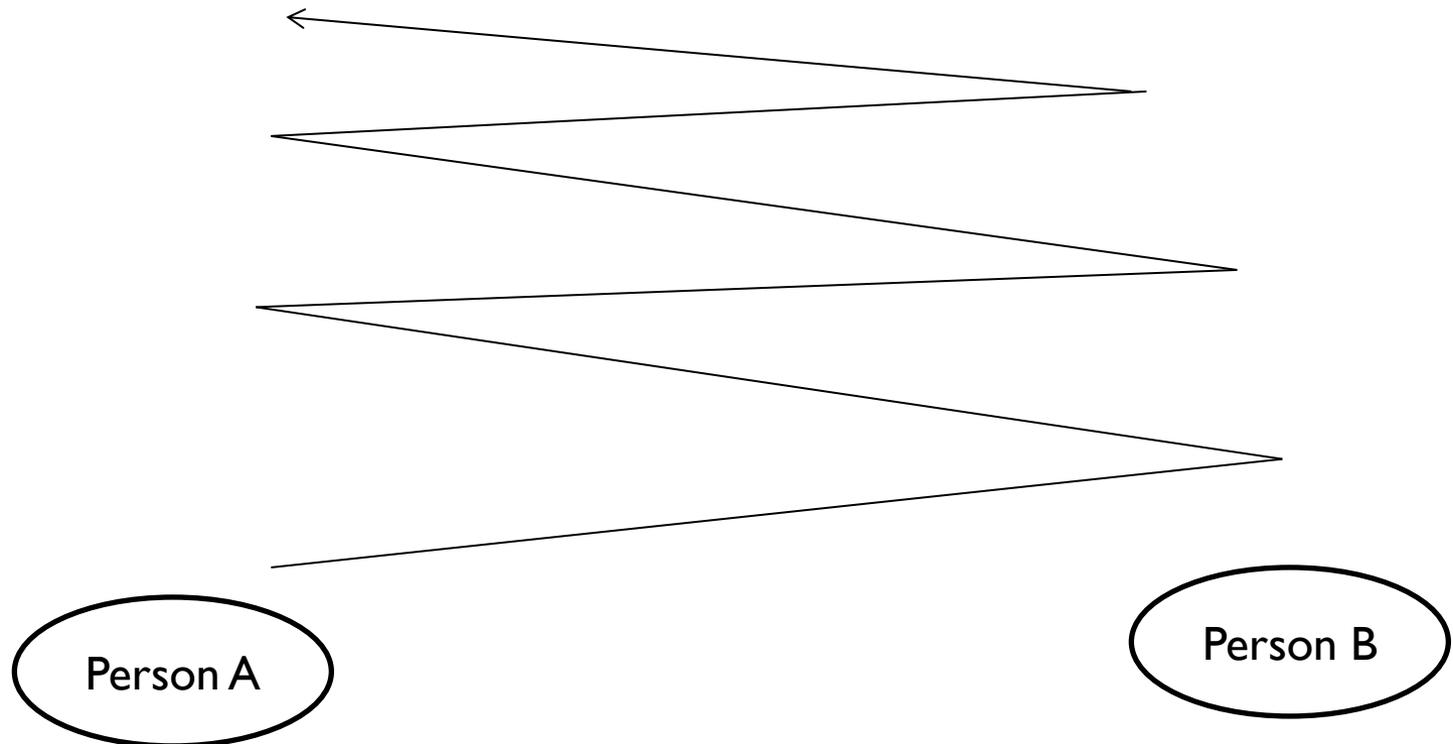
Das Eisbergmodell richtet den Blick von Positionen auf unsichtbare
Beweggründe im Konfliktverhalten.

Um was geht es wirklich?

Die Konfliktpositionen (oft egoistische Interessenlosigkeit)

Welche Interessen, Ziele, Bedürfnisse sind erkennbar?

Konfliktempathie



Zusammenfassung Verhandeln im Konflikt

Grundlegende Kommunikation in Konflikten

- **Der Andere hat das Problem:** Ich höre zu und versuche zu verstehen.
- **Ich habe das Problem:** Ich gebe eine bedürfnisbezogene Selbstaussage und versuche mich selbst mit meinen Interessen und Bedürfnissen zu behaupten.
- **Ich beobachte ein Problem beim Anderen:** Ich gebe konstruktives Feedback oder kritisiere wertschätzend.



Verhandlungstechniken

Schlussfolgerung/Techniken der Konfliktbewältigung

Zuhören und Verstehen: (Spiegeln des Erlebten)
Inhalt, Gefühle, Bedürfnisse, Interessen, Werte etc.

Selbstbehauptung: (Ich-Botschaften)
Aussagen über mich und mein Problem/mein Erleben sowie
Ausdruck meines Wunsches/meines Bedürfnisses

Verhandeln: (Win – Win – Lösung anstreben)

Konflikt ansprechen: Sichtweise und Auswirkung schildern



Zuhören

Verständnis zeigen durch Spiegeln

Situation:

„Habe ich richtig verstanden...? Du sagst also...?“

Verhalten:

„Du willst mich gar nicht anschauen....“

Gefühle:

„Fühlst du dich dabei...? Kann es sein, dass...?“

Bedürfnisse:

„Bräuchtest du dafür...? Wäre es für dich wichtig gewesen, dass...?“

Die Qualität des Zuhörens fördert das Ernstnehmen

Zuhören des Vier – Ohren/Münder - Modells

Erkennen der Botschaften in den Aussagen

Sachaspekt: Inhaltliches Spiegeln

Selbstaussage: Spiegeln der Botschaft, was der Klient über sich selbst aussagt

Appell/Aufforderung: Spiegeln der Botschaft, zu was ich aufgefordert werden soll.

Beziehungsaussage: Spiegeln der Botschaft, was über die Beziehung ausgedrückt wird.

Eigene Interessen durchsetzen

Selbstaussagen

„Mein Problem ist...“, „Für mich ist schwer...“, „Ich habe Schwierigkeiten mit ...“

Ich – Botschaften

1. Neutrale Beschreibung des Verhaltens: „Ich sehe, dass wir...“
2. Bedürfnis ansprechen: „Das will ich nicht.“ „Mir ist Beziehung zu dir wichtig“

Entschuldigungen

„Es tut mir leid, dass es so mit uns gekommen ist.“

Verhandeln

Verhandeln in Konflikten

- Wertschätzung der Person (Beziehung aufbauen), in der Sache aber zielverfolgend (vorher das eigene Ziel klären!), Trennung Sache von der Person
- Konzentration auf das Verbindende (nicht auf das Trennende)
- Anbieten von Vorteilen / Vorschläge einfordern / gemeinsame Interessen ausarbeiten (Ziel: win-win-Lösung anstreben)
- Zur Not: Kriterien für gute Lösungen besprechen



Konfliktreflexion

Konfliktreflexion

Was ist dein Ziel im Konflikt?

Was sagst du? Welche Wirkung erhoffst du dir daraus?

Was machst du? Welche Wirkung erhoffst du dir daraus?

Was passiert mit deiner Selbstachtung?

Welchen Einfluss hat es auf die Beziehung zum anderen?

Konfliktpräventionsmodell

