

Zusammenfassende Unterlage zum Workshop:

„Warum kann nicht einfach alles glatt gehen?“

Der alltägliche Umgang mit dem Thema Konflikt

Mit Christine Amon

Allgemeine Definitionen vom **Begriff Konflikt** sind:

- Konflikte sind Auseinandersetzungen zwischen gegensätzlichen oder gleichartigen, aber **nicht gleichzeitig realisierbaren Handlungsabsichten**. Ein Konflikt (nach Pat Patfoort) ist eine Situation, in der sich zwei unvereinbare Standpunkte (Handlungswünsche) gegenüberstehen. Wichtig dabei ist, dass es sich nicht nur um eine Meinungsverschiedenheit handelt, sondern eine Handlung dabei beeinträchtigt ist.
- Von Konflikten spricht man auch, wenn zwei oder mehrere Personen etwas tun oder zu tun beabsichtigen, was **den anderen behindert, blockert, bedroht oder verletzt**.
- Konflikte sind Störungen auf der Beziehungsebene, auch wenn sie auf der Sach- oder Inhaltsebene ausgetragen werden. Auf eine Formel gebracht, heißt das: **Konflikt = Problem + Beziehungsstörung**. Konflikte entstehen dort, wo Menschen mit unterschiedlichen Erfahrungen, Werten, Meinungen, Lebenseinstellungen und Ideen zusammenkommen - und zwar dann, wenn zumindest eine Person ihre Position voll auslebt und die Bedürfnisse der anderen Partei zu kurz kommt.
- Glasl benennt einen „sozialen Konflikt“ als eine **Interaktion**, die **zwischen Akteuren** (mehrere Individuen/Parteien) stattfindet, wobei **wenigstens eine Partei im Zusammenhang mit der anderen Partei eine Unvereinbarkeit im Denken/Wahrnehmen/Vorstellen und/oder Fühlen und/oder Wollen** erlebt, die zu einer Beeinträchtigung im Realisieren führt.
- Ein Konflikt ist der tragische Ausdruck eines **unerfüllten Bedürfnisses**.
(Marshall B. Rosenberg)

Der Sinn von Konflikten:

Konflikte gehören zu unserem täglichen Leben. Nicht der Konflikt an sich ist problematisch, sondern die Formen seiner Bewältigung. Dienlich für den konstruktiven Umgang ist, den Konflikt (auch) zu sehen...

- als zusätzliche Informationsquelle,
- als Chance für Selbsterkenntnis und Persönlichkeitsentwicklung,
- als wichtigen Motor für Veränderung (der Persönlichkeit, der Gesellschaft, von Normen)
- als unvermeidlichen Verhaltensbestand unseres Menschseins (zur Festlegung der Identität, zur Festigung / Abgrenzung von Gruppen)

Die Kommunikationskultur ist in vielen Beziehungen (in Unternehmen, in Teams) ein zentraler Aspekt des Erfolgs. Menschen, die nützliche Methoden, Fähigkeiten und Kompetenzen im Bereich der Kommunikation (z.B. wertschätzende Kommunikation, Empathie zeigen) kennen und anwenden, werden eher verstanden und sind oft auch weniger gestresst.

Formen konstruktiver Kommunikation

- Grenzen setzen (bei Grenzüberschreitung bevor es um Dialog kommen kann; z.B. durch „Stop, das geht zu weit“, „Aufhören“)
- Aktives Zuhören (einfühlsames, ganz bei der anderen Person bleibendes Zuhören, verstehen wollen, nachfragen, Gefühle heraushören ev. sogar Bedürfnisse, zusammenfassen)
- Sich mitteilen / Ich-Aussagen (bei sich bleiben und eigene Wahrnehmungen, Gefühle, etc. mitteilen, Beschuldigungen vermeiden)
- Ärger ausdrücken und nichtverletzend mitteilen
- Selbstbehauptung (heißt bewusst Verzicht auf Herabsetzung der anderen Person und trotzdem zum eigenen Standpunkt und der Konfrontation stehen, bis die eigenen Interessen bei der anderen Person verdeutlicht sind)

Das Modell der gewaltfreien Kommunikation

(nach Marshall B. Rosenberg):

Beobachtungen: Zuerst beobachten wir, was in einer Situation tatsächlich geschieht: Was hören wir andere sagen, was sehen wir, was andere tun? Beobachtung ohne Beurteilung oder Bewertung. Beobachtung und eigene Bewertung (Interpretationen) von einander trennen.

Beispiel:

Du machst selten das, was ich möchte. (Bewertung)

Die letzten beiden Male, wo ich dir Vorschläge für die Veränderung des Ablaufs vorgeschlagen habe, hast du diese abgelehnt. (Beobachtung)

Gefühle: Als nächstes sprechen wir aus, wie wir uns fühlen, wenn wir diese Handlung beobachten. Fühlen wir uns verletzt, erschrocken, froh, irritiert usw.?

Bedürfnisse: Hier machen wir deutlich, welche unserer Bedürfnisse hinter diesen Gefühlen stehen.

Bitten/offene Fragestellungen: die konkrete Handlung, um die wir bitten möchten; einen Vorschlag zum weiteren Vorgehen; eine Fragestellung, die dazu einlädt, die Sicht der anderen Seite zu entdecken.

Die Ziele des Modells:

- Eigene Bedürfnisse erfüllen, ohne andere zu beeinträchtigen
- Befriedigende Beziehungen aufbauen, wiederherstellen und erhalten
- schmerzhaftes Kommunikation verhindern
- Konflikte nutzen

Methode für konstruktive Kommunikation: „Reframing“

Durch Umdeutung erhält eine Situation oder ein Ereignis...

- eine andere Bedeutung (anderer Kontext = „Rahmen“)
- einen neuen (zusätzlichen) Blickwinkel
- eine andere Perspektive...

Sie sollte im Kontext passend gewählt werden und die Möglichkeit einer Richtigstellung bieten. Zum Beispiel bei Verallgemeinerungen: „Wenn ich zu seinem Schreibtisch komme, dann ist dieser voller Unterlagen. Er ist so schlampig!“ - “Du meinst also, seine Form der Ordnung stört dich persönlich.“

Verwendete Literatur für den Vortrag im Forum.21, Blaha Büromöbel am 28.04.2009

Konflikte verstehen und lösen lernen; Christoph Besemer (Werkstatt für Gewaltfreie Aktion)

Gewaltfreie Kommunikation - Eine Sprache des Lebens; Marshall B. Rosenberg (Junfermann)

Konflikte lösen durch Gewaltfreie Kommunikation - Ein Gespräch mit Gabriele Seils; Marshall B. Rosenberg (Herder Spektrum)

Jeden Tag weniger ärgern! - Das Anti-Ärger-Buch; Vera F. Birkenbihl (mvg Verlag)

Konfliktmanagement - Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater; Friedrich Glasl (Haupt)

Klärungshilfe: Konflikte im Beruf; Christoph Thomann (rororo)

Biologie der Angst - Wie aus Stress Gefühle werden; Gerald Hüther (Vandenhoeck & Ruprecht)