Miteinander sprechen im Konflikt

Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf

Sprechkontakte

15. Mai 2008

Definition: „Soziale Konflikte“

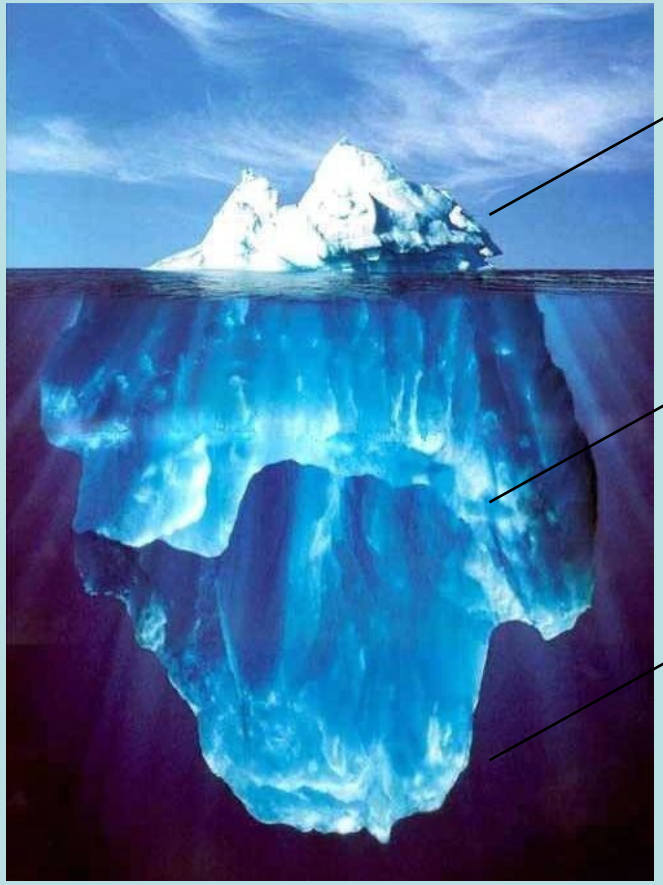
Ein sozialer Konflikt ist gekennzeichnet durch Interaktionen zwischen verschiedenen handelnden Kräften, wobei mindestens eine der beteiligten „Parteien“ eine Unvereinbarkeit im

Wahrnehmen / Denken / Fühlen / Wollen oder Handeln

mit der anderen Partei erlebt, welche eine Beeinträchtigung der eigenen Bedürfnisse durch die andere Partei darstellt.
Die beiden Parteien müssen sich im Rahmen dessen als voneinander abhängig erleben.

(Glasl, F. 2004)

Scheinbar geht es um die Sache!!!



Sachliche Seite
- Inhaltliche Streitpunkte
- Fakten
- Positionen

Gefühlsebene
- Ärger
- Zorn
- Angst

Beispiele

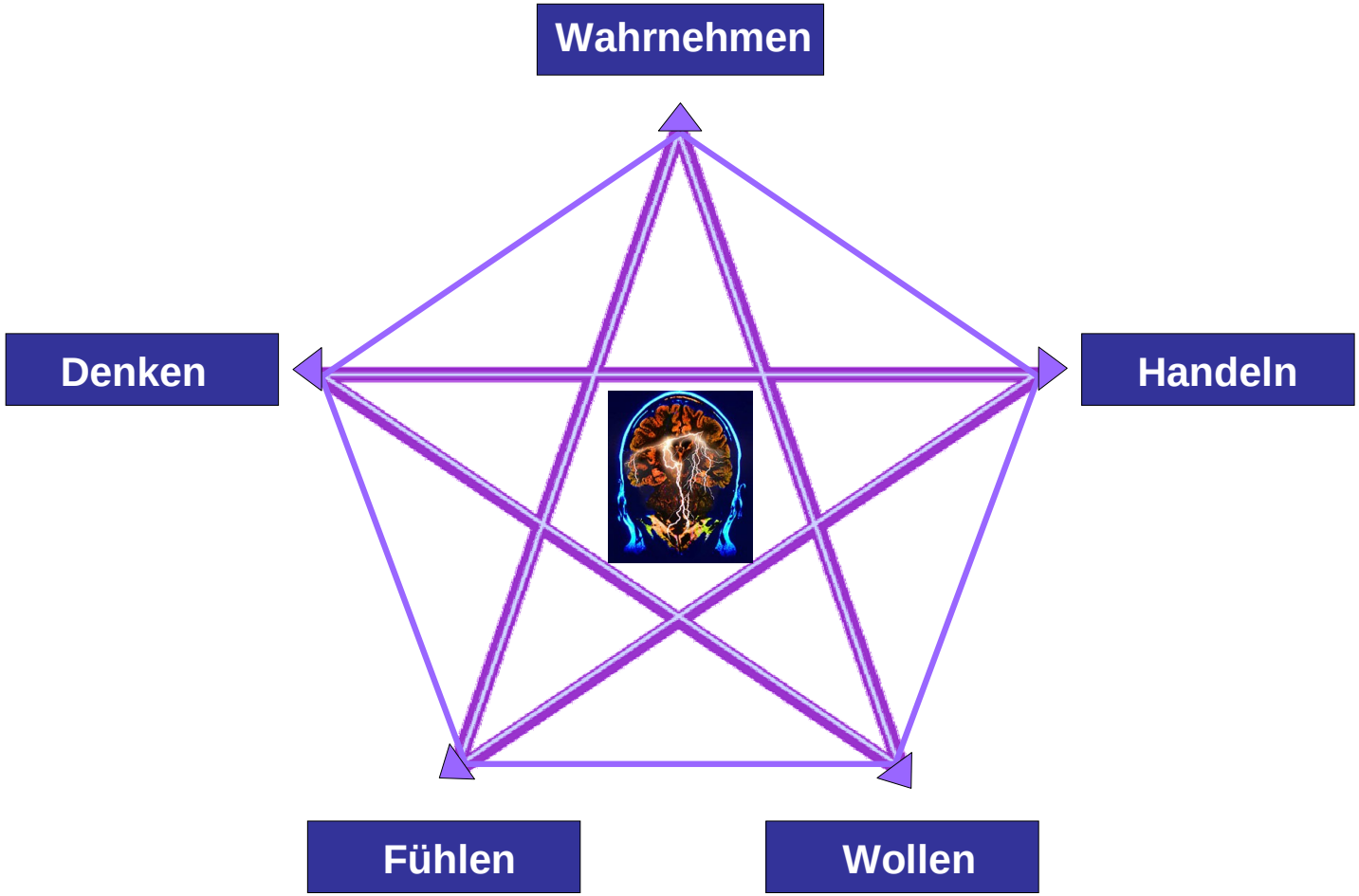
Bedürfnisebene
- Wertschätzung
- Respekt
- Sicherheit
- Zuwendung

Beispiele

Alles Erleben folgt der Aufmerksamkeitsfokussierung

Was ein Mensch als Wirklichkeit erlebt ist immer das Ergebnis seiner Wahrnehmungsausrichtung. Das jeweilige Erleben sagt somit nichts über die Wahrheit an sich aus, sondern nur etwas darüber, von welchen Erlebnis-/ und Wahrnehmungsmustern der Mensch sich gerade vereinnahmen lässt.

Die Kategorien der Erlebnismuster



Erlebnis-/und Wahrnehmungsmuster

Typische Erlebnis-/ und Wahrnehmungsmuster im Konflikt

Alterserleben: regressiv

Wahrnehmung:
verengt und selektiv

Innen-/Außenorientierung:
Außenabhängig

Raumerleben:
eng / bedrängt /
Tunnelblick

Körpererleben:
- höhere Herzfrequenz
- muskuläre Anspannung
- starre Bewegungsmuster

Zeiterleben: verkürzt

Größen-/Krafterleben:
Stark oder Schwach

Logische Muster:
Entweder-Oder
(einander ausschließend)

Nähe-Distanz Regulation:
enge Verbundenheit

Gefühle:
- hohe Empfindlichkeit
- einseitige Gefühle
(z.B. nur Verachtung)

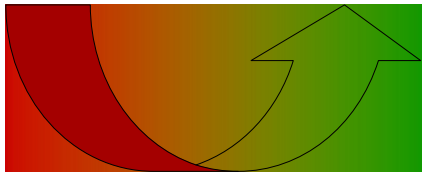
Auditives Erleben:
laut, schrill, hektisch

Attributionsstil:
External stabil

Wie ein Konflikt zum „Problem“ wird

IST

- Benennung
- Bewertung
- Erklärungen
- Schlussfolgerungen
- Selbstbeziehung
- Emotionen
- Vergleiche



SOLL

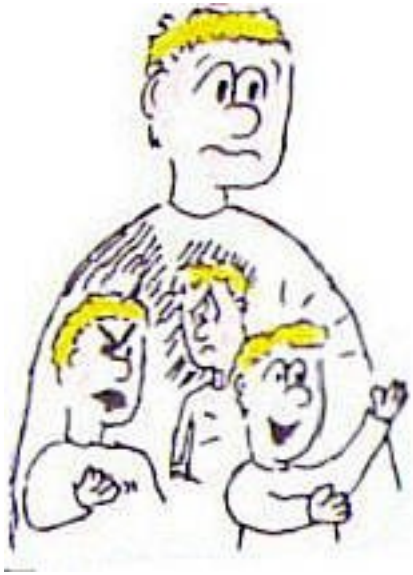
- Benennung
- Bewertung
- Erklärungen
- Schlussfolgerungen
- Selbstbeziehung
- Emotionen
- Vergleiche

Lösungsversuche

- problemstabilisierend
- lösungsförderlich

(Schmidt, G. 2006)

Erlebnis- und Wahrnehmungsmuster als „innere Stimmen“

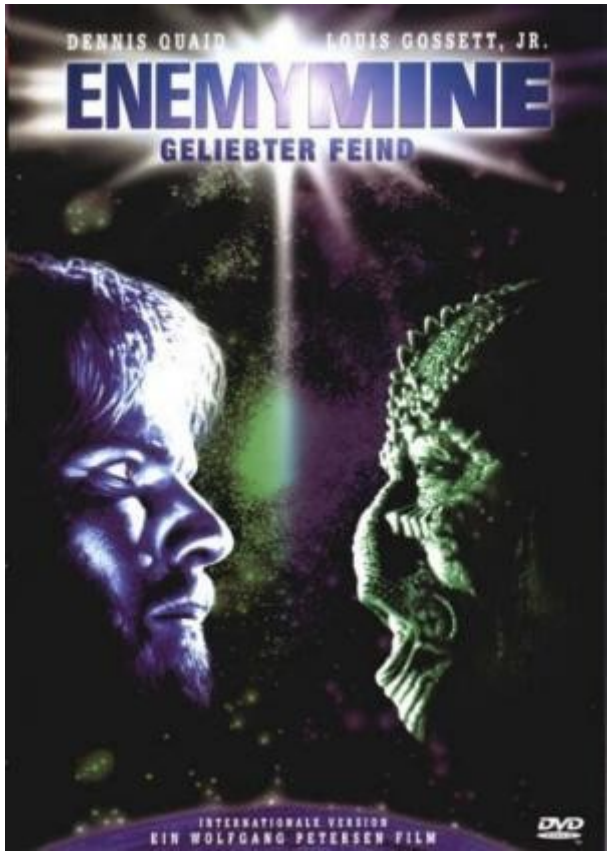


Die innere Vielschichtigkeit im Konflikterleben zeigt sich in der wechselnden Identifikation mit einzelnen inneren Stimmen und daraus resultierend der Schwierigkeit, in Distanz zu diesen Stimmen eine Metaposition einzunehmen.

Selbst-/ und Fremdbildwahrnehmung im Konflikt

Selbstbild: Ich bin…

- Gut
- Stark
- Intelligent
- Ordentlich
- Fleißig
- Zugewandt
- Offen
- Kommunikativ
-

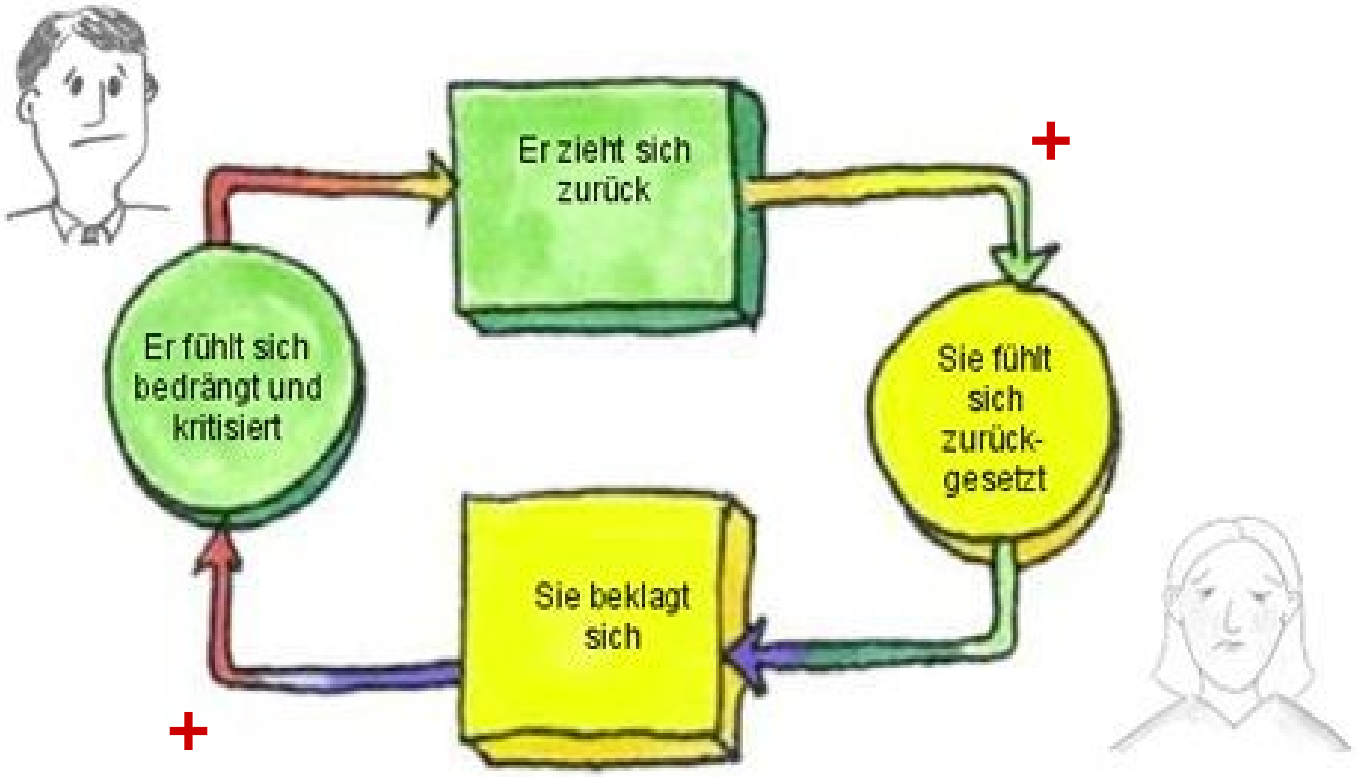


Fremdbild: Du bist…

- Schlecht
- Schwach
- Dumm
- Schlampig
- Faul
- Abgewandt
- Verschlossen
- Unkommunikativ
-

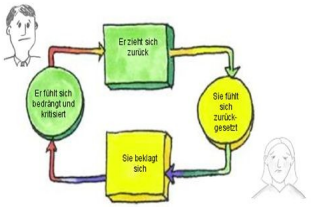
Der systemische Blickwinkel auf Konflikte

Teufelskreis im Konflikt



(Schulz v. Thun, F. 2000)

Typische Verschärfungen im Konflikt



- Unvollständige Übermittlung von Informationen in der Hitze des Gefechtes!

  „Er wird es wohl so meinen…“
  ´- Voruteilsgeprägte Vermutungen dominieren

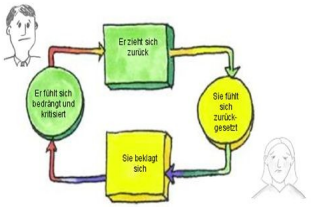
- Persönliche Beweggründe tieferer Art (z.B. Gefühle, Bedürfnisse) werden aus Gründen des Selbstschutzes nicht mitgeteilt!

  „Das werde ich dem gerade noch auf die Nase binden…“
  - Es wird eine mangelnde Möglichkeit zur Einfühlung geboten

- Persönliche Sichtweisen werden mit wissenschaftlichen Beweisen unterlegt als handele es sich um einen Rechtsstreit!

  „Wenn es hier um Falsch und Richtig geht, dann wollen wir doch mal sehen…“
  - Bei einem Rechtsstreit gibt es Verlierer, also wehren sich die Konfliktparteien, als Verlierer dazustehen

Typische Verschärfungen im Konflikt -II-



- Verständnis wird mit Einverständnis verwechselt!

  „Wenn ich Verstehen signalisiere kann ich später ich nicht dagegen sein!“
  - Beide Konfliktparteien fühlen sich nicht verstanden

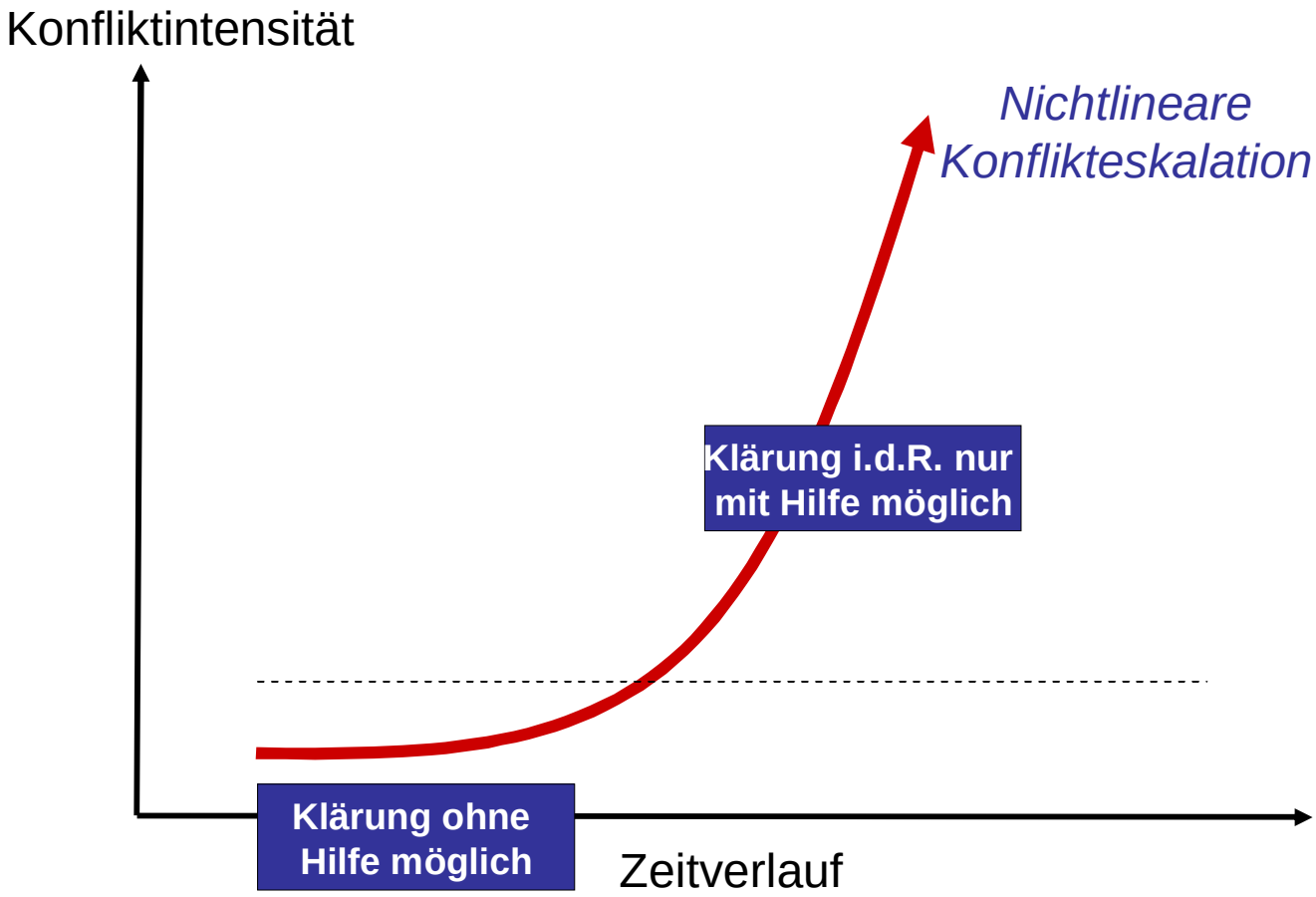
- Gefühlte Eindeutigkeitsgebote und die Angst vor psychischer Überwältigung lassen innere Versöhnungstendenzen unerkannt bleiben!

  „Wenn ich dem den kleinen Finger reiche, nimmt der die Hand“
  - Keiner der Konfliktparteien sieht einen Ansatz zur Versöhnung

- Sprachlosigkeit in Beziehungsfragen äußern sich in Forderungen, Anklagen und Drohungen

  „Ich will, dass Du mehr für mich tust, sonst gehe ich!“
  - Beide Konfliktparteien geraten unter Druck

Konflikteskalation

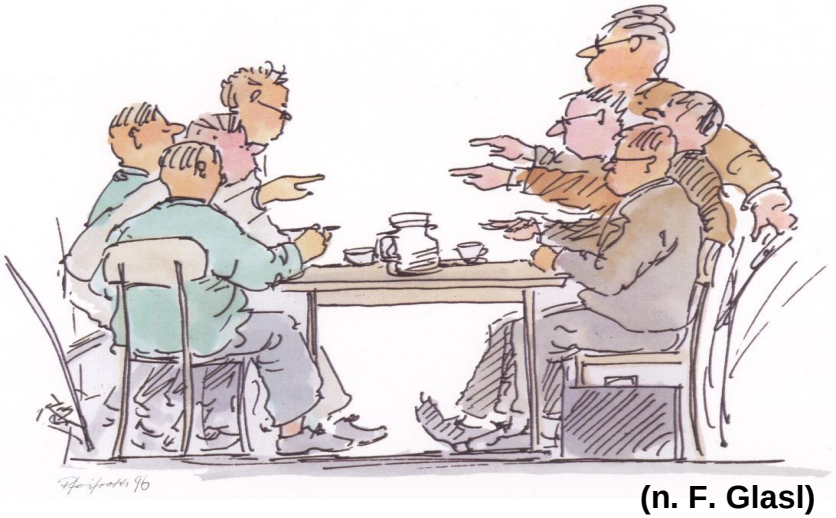


1. Verhärtung

(n. F. Glasl)

- Standpunkte verhärten und prallen aufeinander
- Zeitweilige Ausrutscher und spürbare Verkrampfung
- Noch keine starren Parteien und Lager
- Überzeugung herrscht vor, dass die Spannungen im Gespräch lösbar sind
- Kooperation ist noch größer als Konkurrenz

2. Debatte und Polemik



(n. F. Glasl)

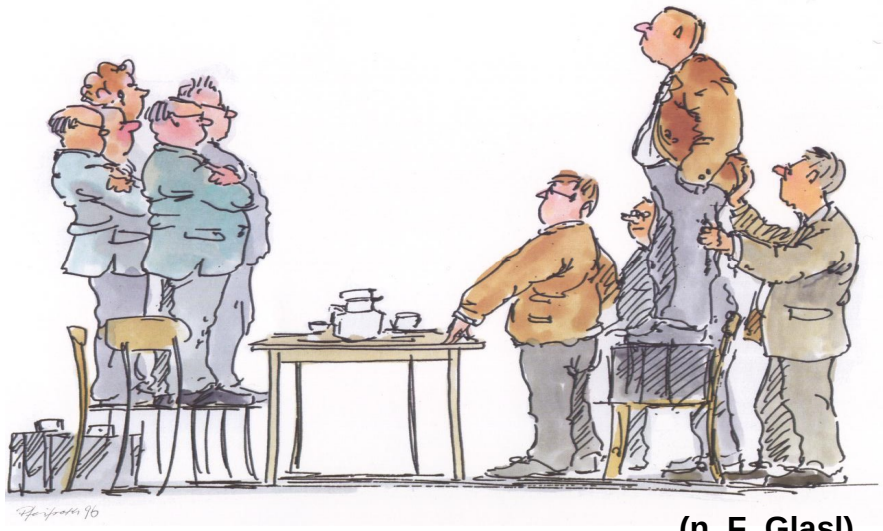
- Polarisieren im Denken, Fühlen, Wollen
- Schwarz-Weiß-Denken setzt ein
- Verbale Gewalt mit Taktik: So tun als ob rational argumentiert würde
- „Reden zur Tribühne“
- Kooperation und Konkurrenz wechseln einander ab

3. Taten statt Worte

(n. F. Glasl)

- Reden hilft nicht mehr –also lasst Taten sprechen
- Strategie der vollendeten Tatsachen
- Pessimistische Erwartungen aus Misstrauen
- Einfühlungsvermögen geht verloren
- Meinungsdruck aus der Gruppe führt zur Gleichschaltung
- Konkurrenz ist größer als Kooperation

4. Stereotype und Koalitionen



(n. F. Glasl)

- Parteien manövrieren einander in negative Rollen und bekämpfen diese
- Fixierung auf Feindbilder
- Abwertung der Kompetenz des Gegners
- Werben um Anhänger
- verdecktes Reizen, Sticheln und Ärgern (dementierbares Strafverhalten)

5. Gesichtsangriff und Gesichtsverlust

(n. F. Glasl)

- Direkte öffentliche Angriffe
- Versuche der Zerstörung der moralischen Integrität
- Ritualisierte Demaskierungen in der Öffentlichkeit
- Streitpunkte werden zu Fragen der „heiligsten“ Ideologie
- Selbstbild: Engel / Feindbild: Teufel

6. Drohstrategien

(n. F. Glasl)

- Signale von Drohung und Gegendrohung
- Stress durch Ultimatum und Gegenultimatum
- Beschleunigung der Ereignisse (Überstürzung)
- Sich selbst in Handlungszwang manövrieren

7. Begrenzte Vernichtungsschläge

(n. F. Glasl)

- Denken in „Ding-Kategorien“
- Der Feind hat als Mensch keine Wertbedeutung mehr
- Durchführung begrenzter Zerstörungen als passende Antwort
- Umkehrung der Werte und Tugenden ins Gegenteil: Eigener kleiner Schaden wird als „gewinn“ betrachtet

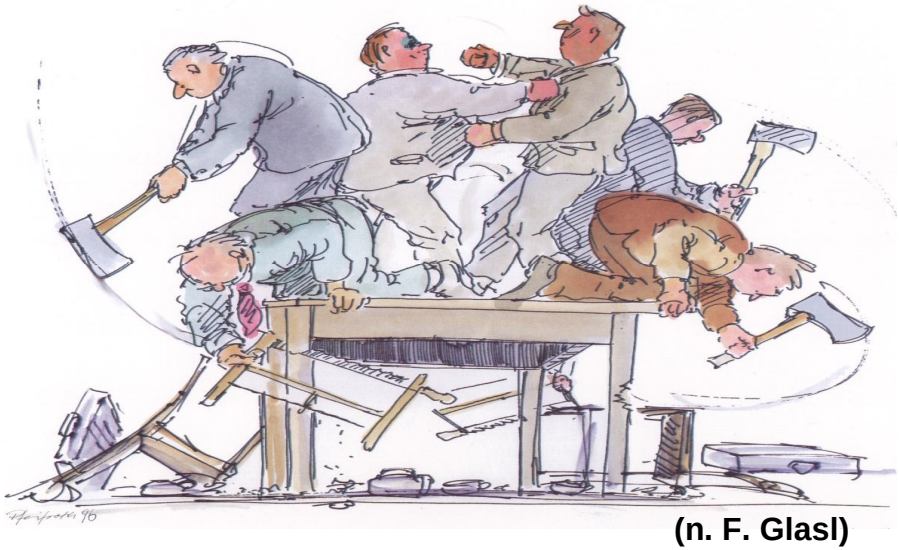
8. Zersplitterung

© 2003, Institut für Friedenspädagogik Tübingen e.V.

(n. F. Glasl)

- den Zusammenbruch des feindlichen Systems erreichen
- Vitale Systemfaktoren zerstören und das System unkontrollierbar machen
- Abschnüren der „Frontkämpfer“ von ihrem „Hinterland“
- Versuch der gänzlichen Zerstörung (physisch-materiell / seelisch-sozial)

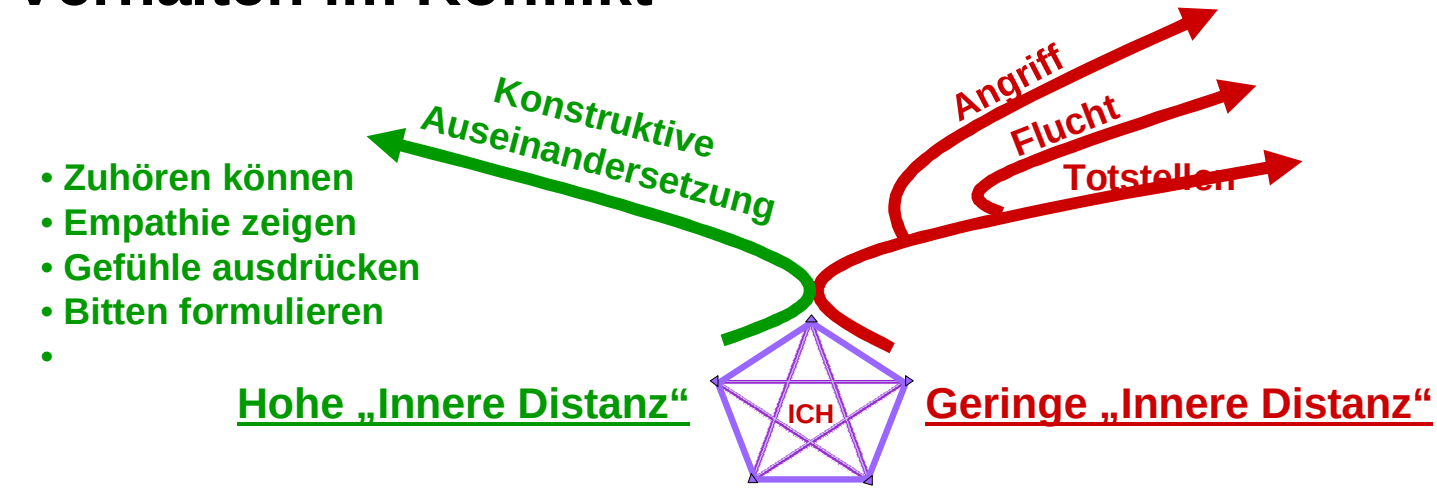
9. Gemeinsam in den Abgrund



(n. F. Glasl)

- Strategie: „Verbrannte Erde“ – Totale Konfrontation
- Vernichtung des Feindes, auch zum Preis der eigenen Vernichtung
- Kein Weg mehr zurück
- Mit dem eigenen Untergang auch die Umgebung und die Nachkommen schädigen

Verhalten im Konflikt



- Zufriedenheit
- Freude
- Glück
- Enthusiasmus
-

Bedürfnis erfüllt

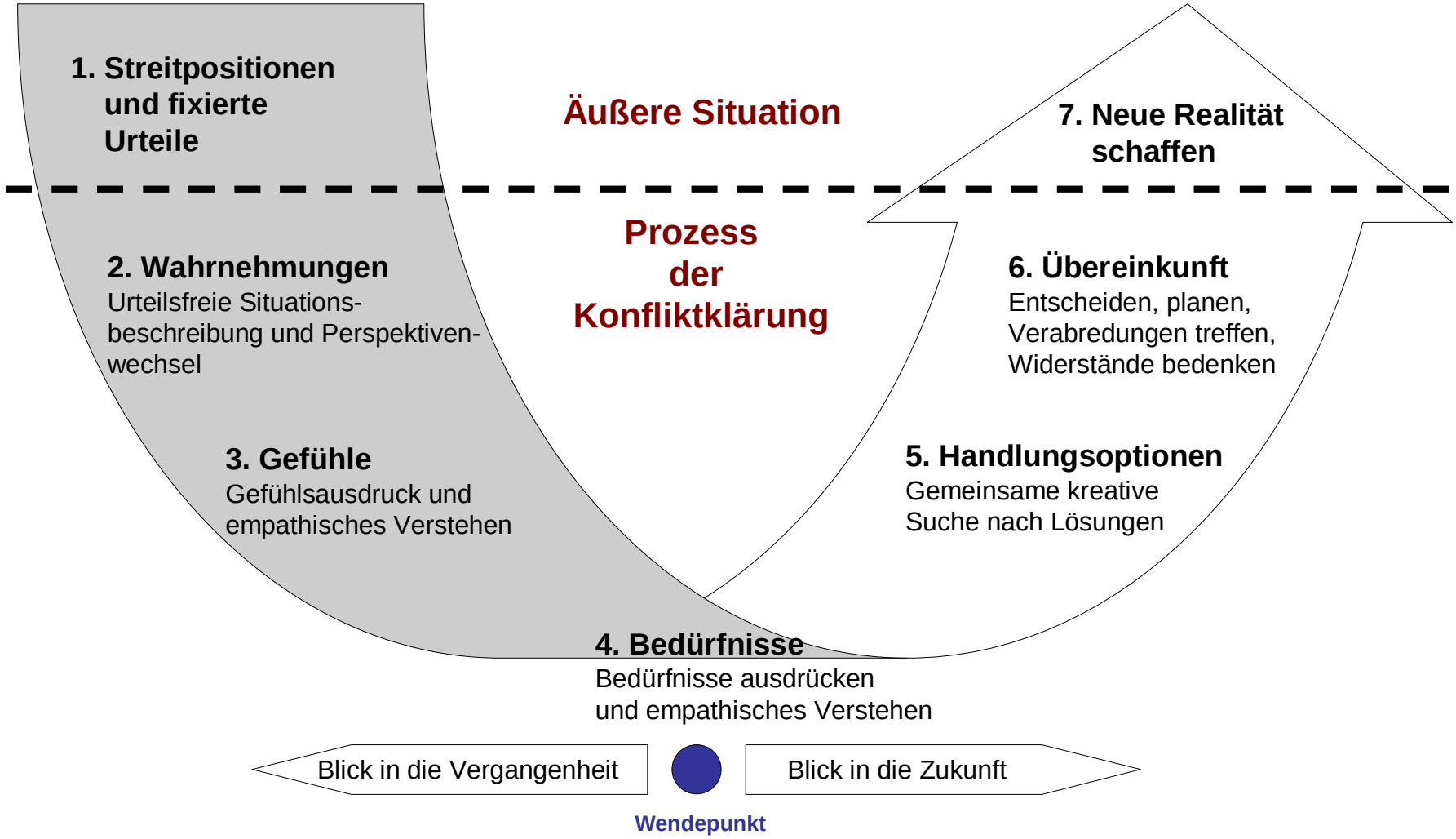
Bedürfnis frustriert

- Irritation
- Ärger
- Angst
- Panik
-

Phys. Bedürfnisse	Soziale Bedürfnisse	Ich-Bedürfnisse	Sicherheitsbedürfnisse
• Hunger	• Respekt	• Identität	• Schutz
• Durst	• Wertschätzung	• Autonomie	• Körperliches Überleben
• Sauerstoff	• Zugehörigkeit	• Selbstwert	• Seelisches Überleben

Situationen

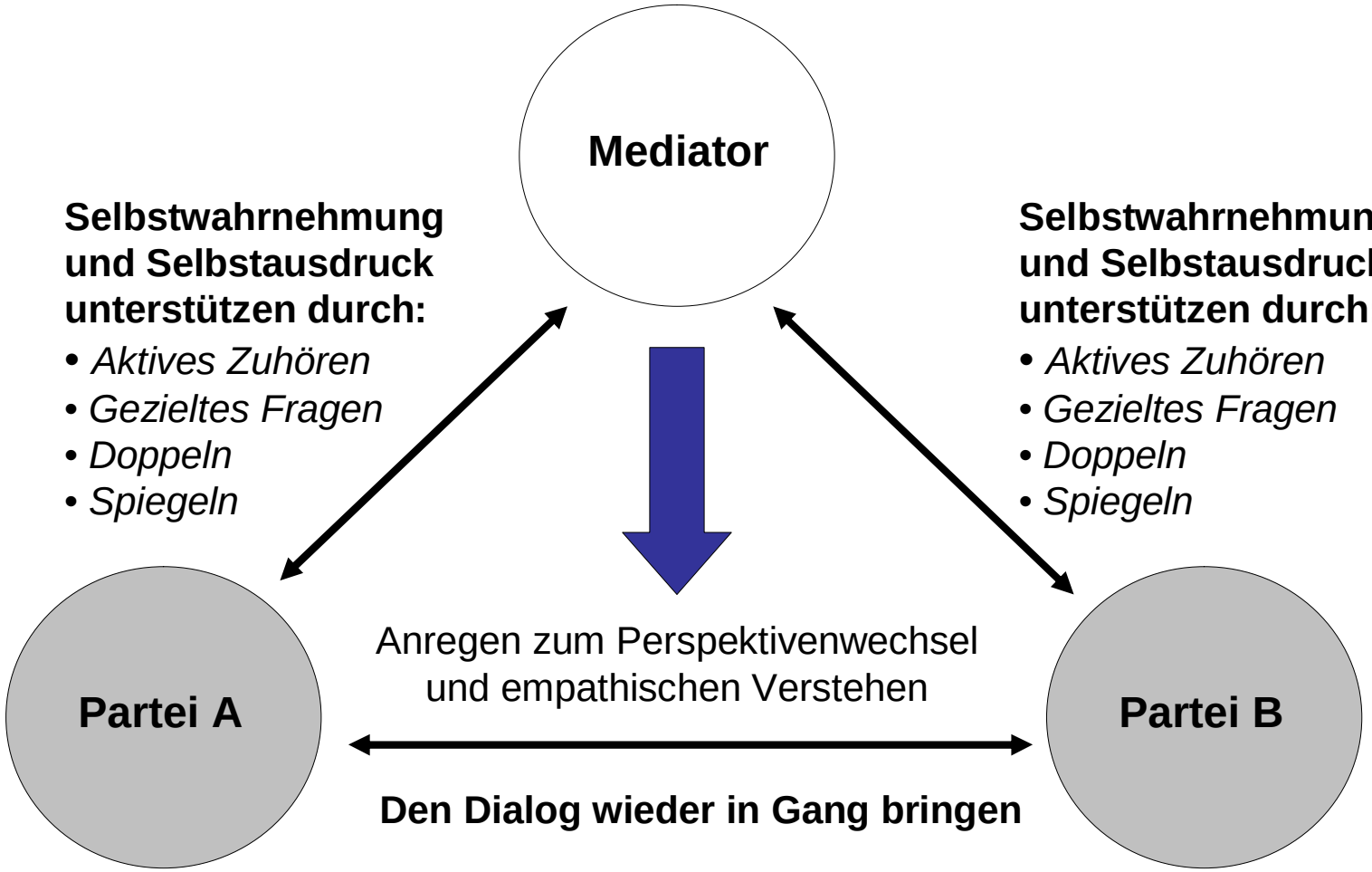
Mediation als U-Prozess



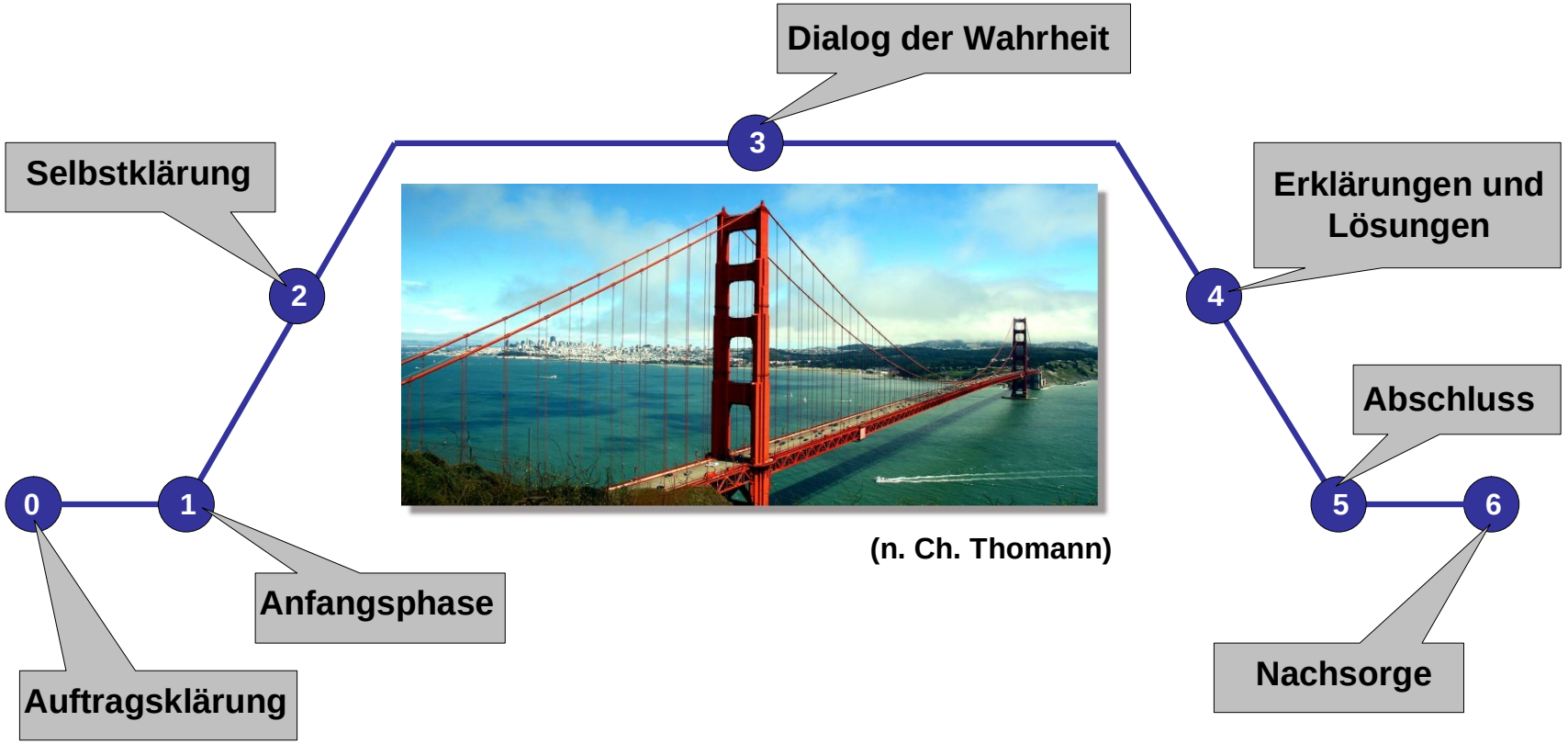
Rolle des Mediators

- Allparteilich
- Fachexperte für Konfliktklärungen
- Moderator und Leiter während der gesamten Konfliktklärung
- Agent der Realität
- Anwalt der Klärung
- Aktiver Zuhörer
- Wertschätzend kritischer Fragensteller
- Vermittler
- Übersetzer und Transporteur von schwierig zu hörenden und /oder sagenden Dingen
- Erklärer und Kommunikationstrainer
- Zweifler an schnellen Lösungen

Aufgabe des Mediators



Phasen in der Konfliktklärung



(n. Ch. Thomann)

Phase 0: Auftragsklärung

Ziel: Klärung der Voraussetzungen zur eigentlichen Konfliktklärung

- Wer ist der Auftraggeber zur Klärung?
- Ist die Person des Erstkontaktes Konfliktpartei?
- Um was für einen Konflikt handelt es sich?
- Wer ist beteiligt?
- Was sind die organisatorischen Hintergründe der Parteien?
- Wollen oder müssen die Parteien weiterhin miteinander Kontakt haben?
- Organisatorische Absprachen

Schwierigkeiten / Fehler:

- Zu viele Informationen zum Konflikt zu diesem Zeitpunkt
- Der Mediator gibt bereits inhaltliche Stellungnahmen ab
- Auf Solidarisierungsangebote bejahend eingehen
- Zulassen von Einzelgesprächen vor der eigentlichen Mediation
- Versprechnungen in Bezug auf Konfliktlösungen

Phase 1: Anfangsphase

Ziel: Kontakt zwischen dem Mediator und den anwesenden Beteiligten herzustellen

- Situations- und Rollenklärung der Beteiligten kommt vor der Mediation
- Der Mediator ist in der Leitungsrolle
- Schwierigkeiten oder Widerstände der Teilnehmer werden erkundet und gegebenenfalls verhandelt

Schwierigkeiten / Fehler:

- Undurchsichtige Verflechtungen mit dem Mediator
- Der Mediator überredet jemanden zum Bleiben
- Der Mediator nimmt Kontakt aufn mit Einzelnen bevor alle anwesend sind
- Verwechslung von Privat und Persönlich

Phase 2: Selbstklärung

Ziel: Kennenlernen der Sichtweisen aller Anwesenden zum Konflikt

- Wie sieht jede einzelne Person den Konflikt?
- Der Mediator ist das Medium, nicht das Ziel
- Das Konkrete und die Gefühle hinter den Anschuldigungen /Klagen / Enttäuschungen / Vorwürfen und Verallgemeinerungen erfragen
- Raum geben zur ausführlichen Darstellung

Schwierigkeiten / Fehler:

- Einmischung der anderen Partei bei der aktuellen Selbstklärung
- Der Mediator gibt dem Erzähler Recht
- Der Mediator gibt zu früh auf, wenn er die Sichtweise nicht versteht
- Der Mediator zeigt bereits jetzt Lösungen auf
- Der Mediator befriedigt seine private Neugier
- Der Mediator lässt sich „hypnotisieren“ von der Problemschilderung

Phase 3: Dialog der Wahrheit

Ziel: Sich widersprechende „Wahrheiten“ miteinander in Kontakt bringen

- Der Mediator geht dem Konflikt auf den Grund
- Klarheit der Gefühle und Beziehungen wird angestrebt
- Klarheit über das Wahrnehmen, Denken, Fühlen, Wollen und Handeln wird hergestellt
- Diese Phase ist der „Höhepunkt“ der Mediation

Schwierigkeiten / Fehler:

- Zuerst die „leichten“ Themen behandeln
- Der Mediator wird parteilich
- Der Mediator bekommt Angst vor der „Wahrheit“
- Der Mediator wird mit Andeutungen abgespeist
- „Harmonielosigkeit“ wird von den Beteiligen nicht ausgehalten

Phase 4: Erklärungen und Lösungen

Ziel: Beruhigung durch Erklärungen und den „Blick von Außen“

- Der Mediator sorgt für Beruhigung und Akzeptanz des „So –seins“
- Die Gefühle aller Beteiligten sind klar geworden
- Der Mediator schildert seine Sicht der Dinge auf einer „höheren Ebene“
- Der Mediator bietet Erklärungsmodelle für das Geschehen an
- Der Mediator regt zur Lösungsfindung und zum Transfer in den Alltag an

Schwierigkeiten / Fehler:

- Der Mediator bietet mit den Erklärungen einseitige Schuldzuweisungen
- Der Mediator sucht nach dem „Anfang des Konfliktes“
- Der Mediator akzeptiert idealistische Lösungen
- Der Mediator verwechselt bei der Erklärung Überzeugung mit Wahrheit
- Der Mediator bagatellisiert
- Der Mediator lässt sich auf die Ebene der „frommen Wünsche“ ein

Phase 5: Abschluss

Ziel: Einen Abschluss der Klärungssituation schaffen

- Der Mediator leitet die Metakommunikation über die Klärung ein
- Der Mediator holt sich Feedback zu seiner Person
- Noch offene Punkte werden benannt
- Notwendige Absprachen werden getroffen
- Abmachungen werden miteinander vereinbart
- Der Abschied wird gestaltet

Schwierigkeiten / Fehler:

- Die inhaltliche Diskussion entzündet sich neu
- Der Mediator suggeriert: „Alles ist jetzt gut“

Phase 6: Nachsorge

Ziel: Sicherung des Erarbeiteten im Alltag

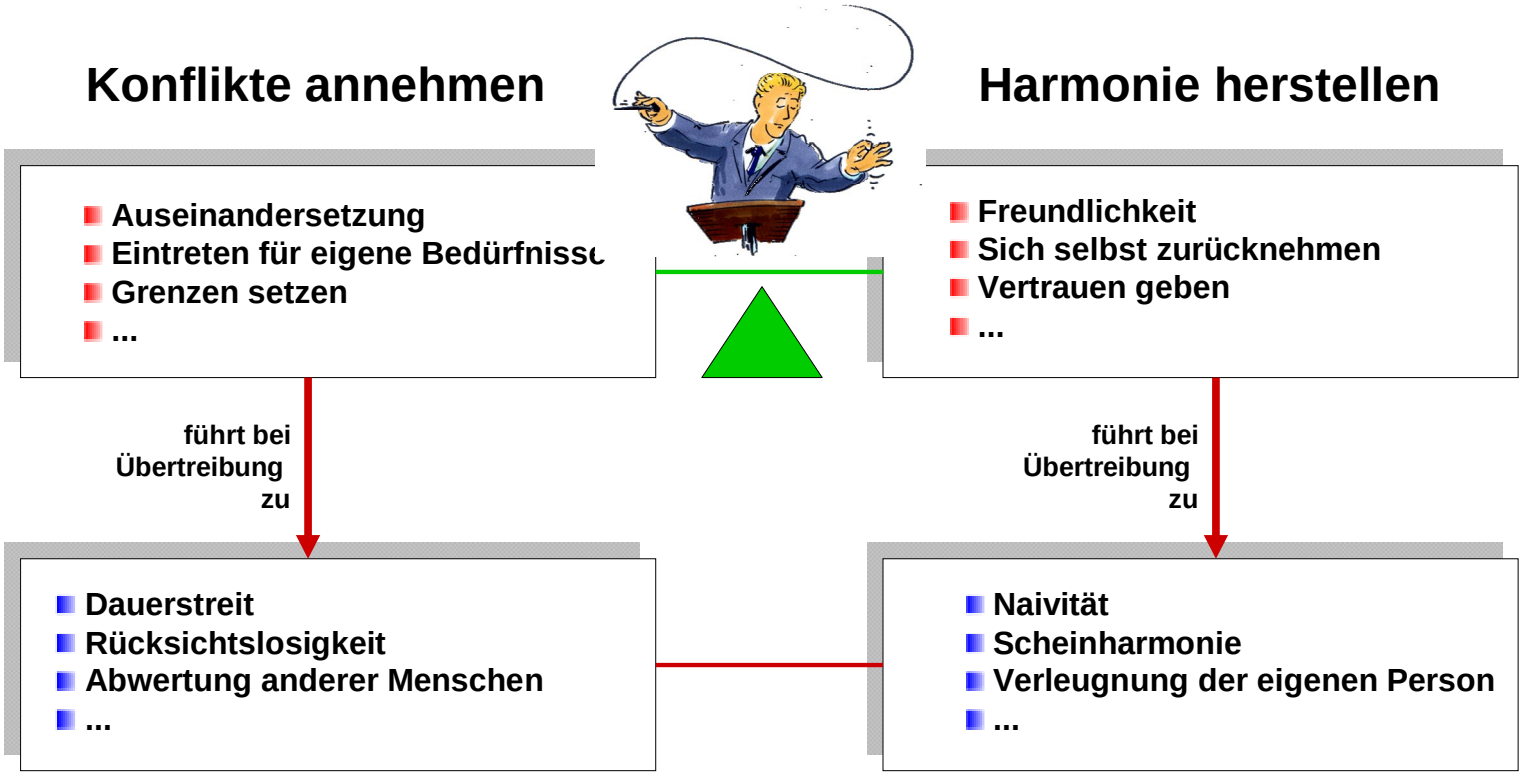
- Der Mediator zeigt sein Interesse am weiteren Fortgang der Entwicklung
- Der Mediator unterstützt die Parteien bei der Umsetzung der Vereinbarungen
- Der Mediator hilft bei der langfristigen Sicherung des Erreichten

Schwierigkeiten / Fehler:

- Der Mediator nimmt eine „Schonhaltung“ ein
- Der Mediator bereitet sich nicht auf das mögliche Folgetreffen vor
- Der Mediator greift zu Schuldvorwürfen

Die Doppelgestalt des „Konfliktes“ in der Mythologie

Der römische Kriegsgott Mars

- **Gott des Krieges und der Krieger**
- **Gott des Frühlings und der Vegetation (Namensgeber für den Monat März)**

Konfliktfähigkeit in der Balance