



2. LandesPräventionstag Sachsen 2014:

Schule mach PRÄVENTION

PRÄVENTION macht Schule

Workshop 12:

**Primärpräventive Strategien zum Umgang mit
Konflikten – Gefühlsmanagement in Konflikt-
situationen**

Prof. Dr. Dr. Constance Winkelmann



Was ist ein Konflikt?

Wie oder wodurch entstehen Konflikte?





Wann gilt die Kommunikation als gelungen/ misslungen?
Wer entscheidet das?

Sachohr

Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?

Selbstoffenbarungsohr

Was ist das für einer? Was ist mit ihm?



Appellohr

Was soll ich tun, denken, fühlen aufgrund seiner Meinung?

Beziehungsohr

Wie redet der eigentlich mit mir? Wen glaubt er vor sich zu haben?

→ Empfänger hat die Wahl, mit welchem „Ohr“ er die Nachricht aufnimmt



Gesendete Nachricht und empfangene Nachricht
müssen nicht übereinstimmen: wir selbst bestimmen
mit, wie eine Botschaft bei uns ankommt.

1. Kommunikation

Die vier Komponenten der Gewaltfreien Kommunikation (Marshall B. Rosenberg):

1. Beobachtungen
2. Gefühle
3. Bedürfnisse
4. Bitten

Die vier Komponenten der Gewaltfreien Kommunikation (Marshall B. Rosenberg):

1. Beobachtungen

2. Gefühle

3. Bedürfnisse

4. Bitten

Stellen Sie sich vor ...

- Man hat Ihnen gesagt, Ihr neuer Nachbar sei sehr unfreundlich, sogar richtig gemein. Nun hat er seinen Wagen auf dem für Sie reservierten Parkplatz abgestellt. Sie gehen los und klingeln bei ihm ...
- Man hat Ihnen gesagt, der neue Nachbar sei sehr sympathisch. Wie hätten Sie dann reagiert?
- Sie sitzen ruhig zu Hause und lesen Zeitung. Jemand klingelt an der Tür. Vor Ihnen steht einer Ihrer Nachbarn, der sehr verärgert wirkt. Ohne Sie zu grüßen, verkündet er, Sie stünden unberechtigtweise auf seinem Parkplatz und hätten sofort Ihren Wagen wegzufahren, andernfalls werde er umgehend die Polizei rufen...

1. Beobachtung

Die höchste Form menschlicher Intelligenz ist zu **beobachten ohne zu bewerten** (J. Krishnamurti)

Die vier Komponenten der Gewaltfreien Kommunikation (Marshall B. Rosenberg):

1. Beobachtungen

2. Gefühle

3. Bedürfnisse

4. Bitten

2. Gefühle

Wir leben eher außenorientiert, als mit uns selbst in Kontakt zu treten:
„Was halten die anderen für richtig in dem, was sich sage und tue?“

Es kann bei der Konfliktlösung hilfreich sein, wenn wir uns zugestehen, mit dem Ausdrücken unserer Gefühle auch unsere Verletzlichkeit zu zeigen.

Gefühle im Gegensatz zu „Nicht“-Gefühlen

Unterscheiden zwischen dem, wie wir uns fühlen und dem, was wir denken, wie andere reagieren oder sich uns gegenüber verhalten

- A: „Ich habe das Gefühl, ich bin den Leuten mit denen ich zusammenarbeite, nicht wichtig“ (Denken; ich bin traurig)
- B: „Ich fühle mich missverstanden.“ (meine Einschätzung vom Verständnispotential anderer; Ich fühle mich ängstlich)
- C: „ Ich fühle mich ignoriert.“ (Interpretation anderer Menschen)

Die vier Komponenten der Gewaltfreien Kommunikation (Marshall B. Rosenberg):

1. Beobachtungen
2. Gefühle
- 3. Bedürfnisse**
4. Bitten

3. Bedürfnisse

- sind allgemein formuliert, d.h. frei von konkreten Handlungen
- werden positiv ausgedrückt
- sind frei von Orts- Zeitangaben und
- unabhängig von der Mitwirkung anderer Menschen

Was brauchen Sie?

- Autonomie; Entscheidungen treffen; etwas schaffen; Zuneigung; Wertschätzung; Schönheit; Möglichkeiten, anderen zu helfen; kreativer Ausdruck; Würde; Körpertraining; Nahrung, Wasser, Luft, Wärme; Spaß und Spiel; Harmonie, Ehrlichkeit, Wahrhaftigkeit; Aneignung neuer Fähigkeiten; Liebe und Zugehörigkeit, Ordnung, Frieden, Bestätigung; Respekt, Ruhe, Sicherheit; Raum; Unterstützung; Berührung; Vertrauen; Verständnis; Verlässlichkeit

Die vier Komponenten der Gewaltfreien Kommunikation (Marshall B. Rosenberg):

1. Beobachtungen
2. Gefühle
3. Bedürfnisse
- 4. Bitten**

4. Bitten

- Sagen Sie, was Sie möchten, statt was Sie nicht möchten.
„Bitte machen Sie nicht so lange Mittagspause.“
- Beschreiben Sie in Ihrer Bitte konkretes, beobachtbares Verhalten, das überprüfbar ist, statt vage und abstrakt zu bleiben.
- Wie stehen Sie zu einem NEIN auf Ihre Bitte?
→ Bitte versus Forderung?

1. Empathie

Empathie bedeutet **nicht:**

- Ratschläge: *„Ich finde, du solltest ...“, Warum hast du nicht ...?“*
- Noch eins drauf setzen: *„Das ist ja noch gar nichts; hör erstmal was mir passiert ist.“*
- Belehren: *„Das kann sich in eine ganz positive Erfahrung verwandeln, wenn du nur ...“*
- Trösten: *„Das war nicht dein Fehler; du hast dein Bestes getan.“*
- Geschichten zum Besten geben: *„Das erinnert mich an die Zeit ...“*
- Über den Mund fahren: *„Komm, lach mal wieder. Lass dich nicht so hängen.“*
- Bemitleiden: *„Ach, du Armer ...“*
- Verhören: *„Wann hat das angefangen ...?“*
- Erklärungen abgeben: *„Ich hätte ja angerufen, aber ...“*
- Verbessern: *„So ist das nicht gewesen.“*

- Wodurch erhalten sich Konflikte aufrecht und wieso wiederholen sie sich?

- Wir sind in hohem Maß persönlich verantwortlich für das, was wir als „wirklich“ oder „wahr“ ansehen.
- Wirklichkeit ist nicht das Ergebnis eines persönlichen, sondern konsensuellen Phänomens
- Was wir als „Wirklichkeit“ bezeichnen, entsteht im Dialog, im Gespräch = Prozess der Sozialisation und Versprachlichung
- Systeme konstruieren gemeinsame Wirklichkeiten

- Wie kann ich festgefahrene Regeln und Rollen in Konfliktsystemen neu- und umgestalten?

Nach der DIN EN ISO 10075-1 werden die Begriffe Belastung und Beanspruchung folgendermaßen definiert:

- *Psychische Belastung* ... Gesamtheit aller erfassbaren Einflüsse, die von außen auf den Menschen zukommen und psychisch auf ihn einwirken
- *Psychische Beanspruchung* ... individuelle, zeitlich unmittelbare und nicht langfristige Auswirkung der psychischen Belastung im Menschen in Abhängigkeit von seinen individuellen Voraussetzungen und seinem Zustand
- Zu *psychischer Über- oder Unterforderung* kommt es, wenn die psychischen Arbeitsanforderungen, die an eine Person gestellt werden, größer oder kleiner sind als die **Ressourcen** der Person.

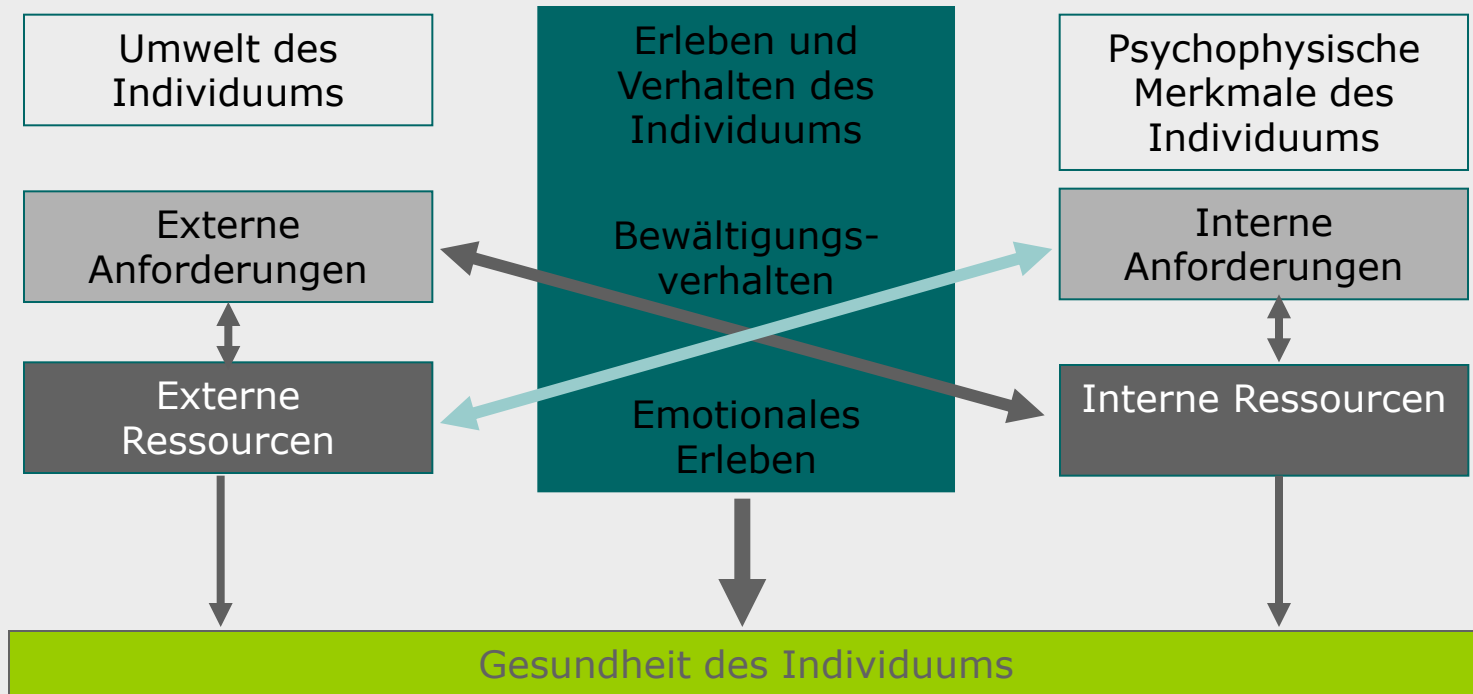


Abbildung 7: Systemisches Anforderungs-Ressourcen-Modell (Becker, 2003)



3. Resilienz

- andere Bezeichnungen: „Anpassungsfähigkeit“, „Widerstandsfähigkeit“, „seelisches Immunsystem“
- wörtlich bedeutet Resilienz „Elastizität“
- Resilienz lässt Menschen wie ein Gummiband in ihren normalen Zustand zurückschnellen oder sich wie ein Stehaufmännchen immer wieder aufrichten, egal was ihnen widerfährt
- es kommt weniger darauf an, **was** einem im Leben widerfährt, sondern vielmehr darauf, **wie** man mit dem umgeht, was einem widerfährt
- neue Belastungen verlangen die Aktivierung neuer Ressourcen – deshalb ist die Entwicklung von Resilienz nie abgeschlossen

3 Grundhaltungen:

Akzeptanz

Lösungsorientierung

Optimismus

Akzeptanz

- ... des Unabänderlichen: können wir Dinge nicht ändern, ist es notwendig, sie anzunehmen
- Grundvoraussetzung hierfür: unterscheiden zu lernen, was in unseren Einflussbereich fällt und was nicht
- Angelegenheit, die mit dem Verhalten und den Einstellungen anderer zu tun haben, unterliegen nur zum Teil unserer Kontrolle
- unmittelbare Kontrolle haben wir über unser eigenes Verhalten sowie über unser Denken und Fühlen

Lösungsorientierung

Resiliente Menschen ...

- machen sich viel mehr Gedanken über mögliche Lösungen
- entwickeln Optionen
 - Fragestellungen im optionalen Denken:
 - Nicht: Wer hat recht? Was ist richtig?
 - Sondern: Was könnte funktionieren? Wie kann das gehen? Was kann ich tun, damit ... ?
- setzen sich immer wieder dem Prinzip Versuch und Irrtum aus

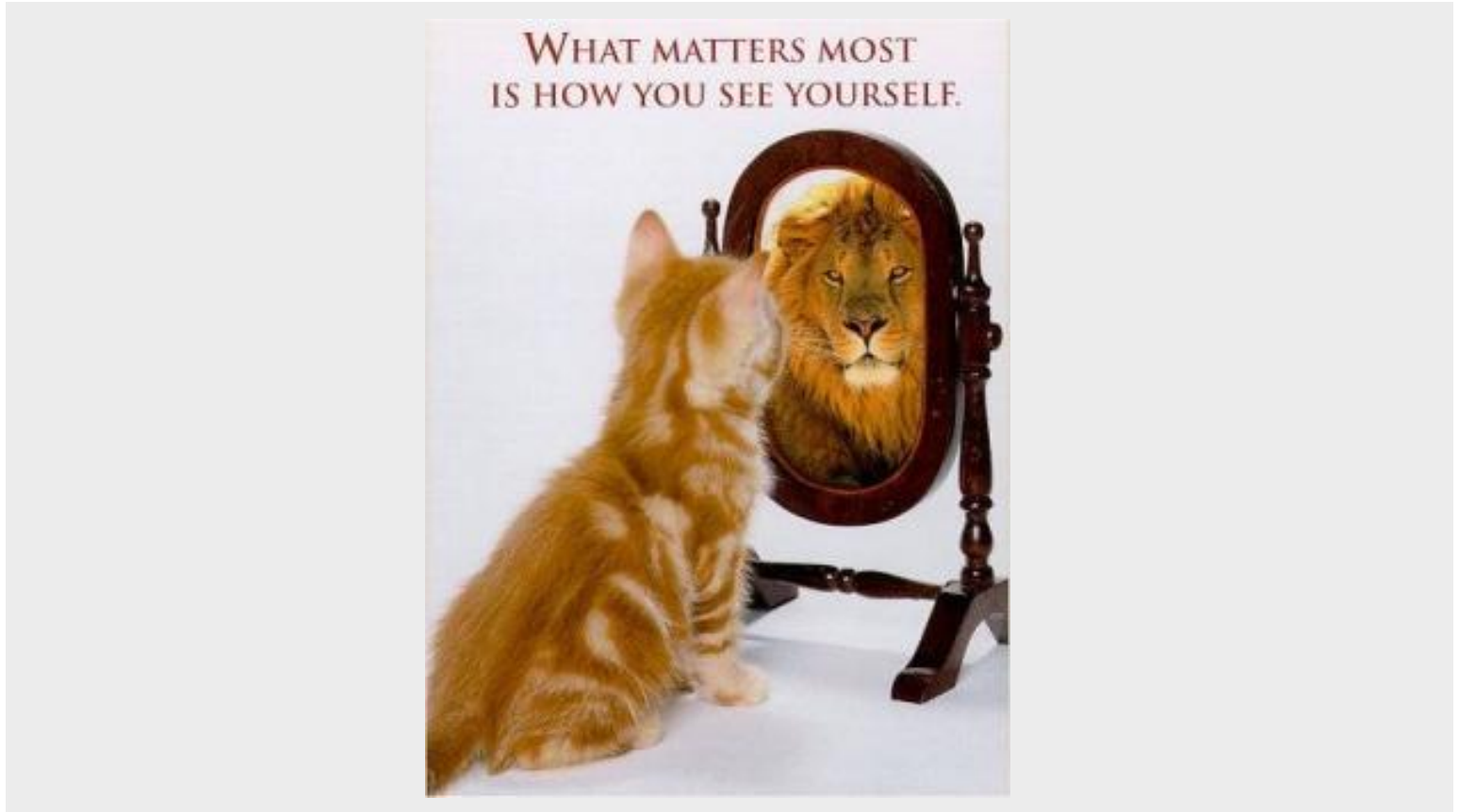
Optimismus

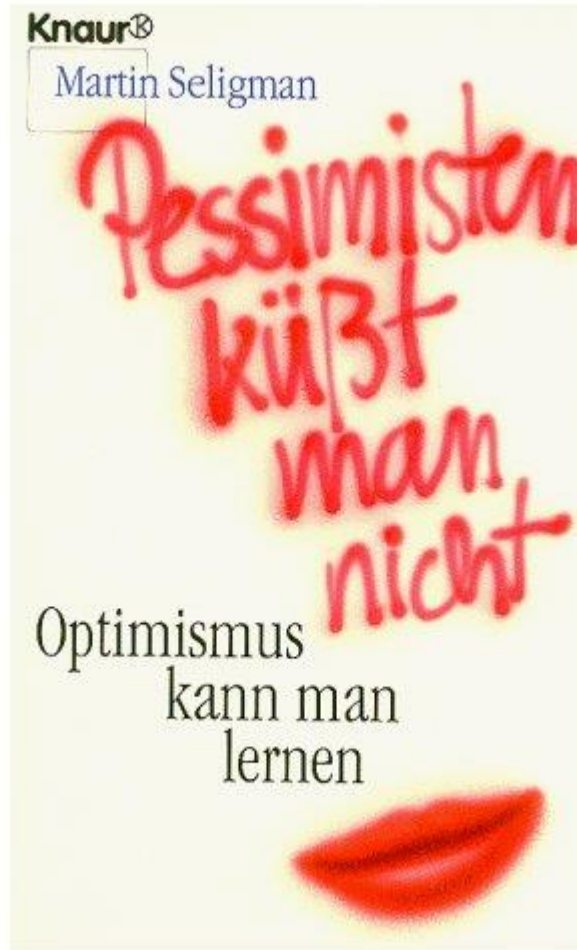
Resiliente Menschen ...

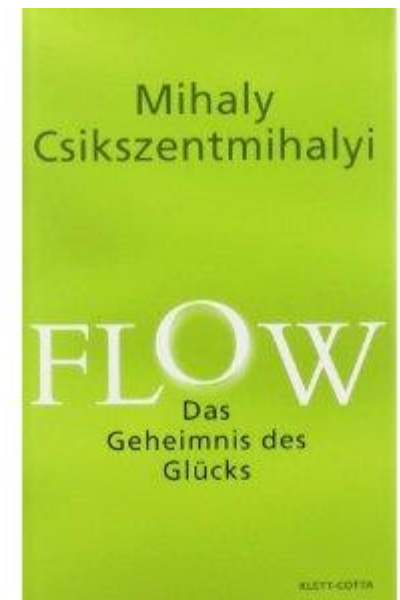
- glauben an ihre Selbstwirksamkeit: sie sind überzeugt, dass sie ihre Probleme lösen und ihr Leben meistern können
- fühlen sich nicht persönlich gekränkt oder vom Schicksal benachteiligt
- erwarten nicht von sich, alles wissen und können zu müssen, sondern machen sich ihre individuellen Stärken bewusst

Optimisten ...

- verfügen über einen reicheren und umfangreicheren Wortschatz als Pessimisten
- haben nachweislich bessere Lebensgewohnheiten als Pessimisten
- werden seltener von ansteckenden Krankheiten befallen als Pessimisten
- unser Immunsystem arbeitet besser, wenn wir optimistisch sind
- Optimisten leben gewöhnlich länger als Pessimisten







1. Verhaltens-(diversifizierendes) Reframing:

- Alternatives Verhalten (andere Strategien) im Hinblick auf dasselbe Ziel: Ich kann mich auch anders Verhalten.

2. Bedeutungs-Reframing:

- Verhalten kann anders bewertet werden. Die negative Konnotation wird „neutralisiert“.
- nicht „ängstlich“, sondern „vorsichtig“; nicht „ungeduldig“, sondern „engagiert“

3. Kontext-Reframing:

- Wenn das Problem (Verhalten) nützlich wäre ...
- Wie, wann, wo ist Ungeduld“ nützlich?
- Lassen sich Probleme (statt sie zu lösen) „benutzen“?