



Die Kunst zu streiten

Selbst-Bewusste Kommunikation

Vom Konflikt zum Konsens

Kurs-Skript

Lektion 1

Die Kunst zu streiten

Lektion 1



Herzlich willkommen zur ersten Lektion Ihres Kurses ‚Die Kunst zu streiten‘.

In dieser ersten Lektion möchten wir uns mit Ihnen gemeinsam Konflikte näher anschauen: Welche Arten von Konflikten gibt es, wie entstehen Konflikte und welche Konfliktdynamiken kann man beobachten. Außerdem ist es uns sehr wichtig, dass Sie ein gutes Bild von Ihrer eigenen Einstellung zum Thema Konflikt erhalten.

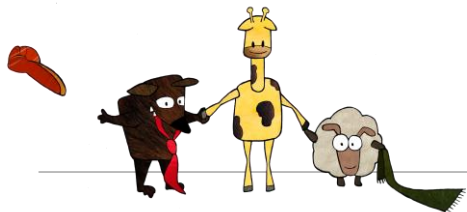
Und: Sie lernen, warum uns immer die drei Tiere, die Sie auch unten auf der Seite sehen (Wolf, Schaf und Giraffe) in unserem Kurs begleiten werden.

Vorher noch ein Hinweis von uns:

Alle Lernmaterialien von Lernseinfach unterliegen selbstverständlich dem Urheberrecht und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.

Wir laden Sie jedoch ein, die Videotutorials und Übungen mit Ihrem Partner oder einem Freund/ Bekannten gemeinsam zu bearbeiten und zu diskutieren. Denn durch den Austausch und Diskussion der Inhalte mit Menschen aus Ihrem persönlichen Umfeld können Sie die Inhalte leichter in Ihren Alltag integrieren.

Viel Spaß wünscht Ihnen Ihr Lernseinfach-Team



Bitte nutzen Sie das vorliegende Skript begleitend zum Videotutorial der Lektion 1.

Hier finden Sie die im Tutorial vermittelten Inhalte schriftlich aufbereitet sowie die zugehörigen Übungen.

Ihr letzter Konflikt...

Schreiben Sie bitte auf, was Ihnen zu ihrem letzten Konflikt oder ihren letzten Konflikten einfällt.

- ∞ Spontan
- ∞ Zehn Begriffe

Assoziations-
Übung

Nehmen Sie sich dafür ca. zwei Minuten Zeit.

Meine Assoziationen

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

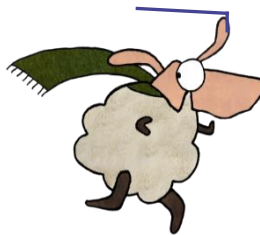
Gedanken zum Thema *Konflikt*

Lassen Sie uns die grundsätzlich möglichen Einstellungen zum Konflikt anschauen. Der Konflikt wird hier durch die heißen Kartoffeln dargestellt, die im Feuer liegen. Kennen Sie die beiden dargestellten möglichen Reaktionsweisen auf einen Konflikt?

„Es tut gar nicht weh.“

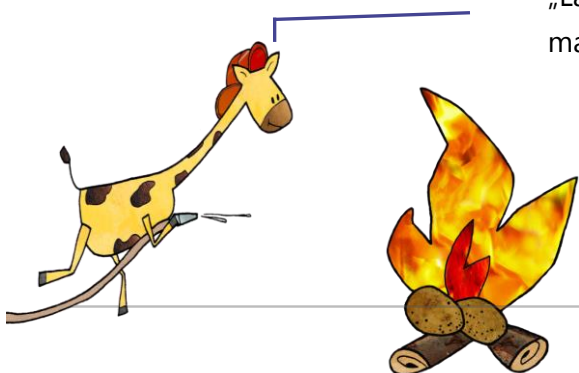


„Nix wie weg!“



Es gibt aber auch Menschen, die auf einen Konflikt wie die Giraffe im Bild reagieren.

„Lass' mich mal machen.“



Sie werden alle drei Tiere im Laufe des Kurses näher kennenlernen – wahrscheinlich fallen Ihnen auch jetzt schon Beispiele aus Ihrem Alltag für die drei Herangehensweisen ein.

Die Einstellung macht den Unterschied



- ∞ Betrachten Sie noch einmal Ihr Ergebnis der Übung von Seite 4
- ∞ Wie viele „-“ wie viele „+“ wie viele „0“ haben Sie?

Die meisten Menschen verbinden Konflikte mit negativen Gefühlen!

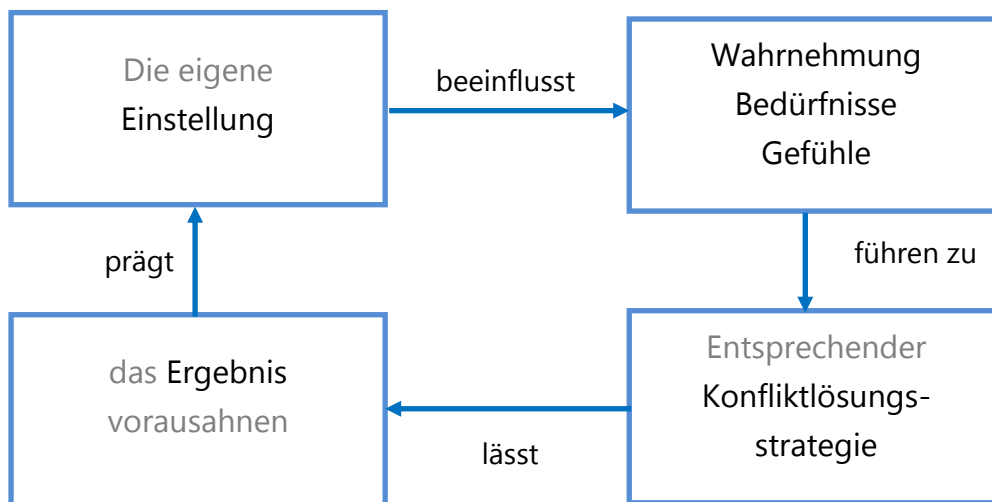
Wie ist das bei Ihnen? Wie erklären Sie es sich?

Meine Gedanken

Der Kreislauf der Konfliktbewältigung

Warum halten wir die Einstellung für so wichtig?

Die Einstellung zum Thema Konflikt im Allgemeinen ebenso wie die Einstellung zum Konfliktpartner oder zur konkreten Konfliktsituation sind wichtige Einflussfaktoren für die weitere Entwicklung eines Konfliktes. Der folgende Kreislauf stellt diesen Einfluss bildhaft dar.



Nach Karl Berkel: Konflikttraining

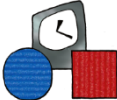
Eine gelingende oder misslingende Konfliktbewältigung beeinflusst wiederum die Einstellung zum Thema Konflikt und damit das zukünftige Konfliktverhalten.

Meine Gedanken


Konflikt: Definition

In den vorhergehenden Abschnitten haben wir bereits viel über Konflikte gesprochen und nachgedacht. Aber: Was ist eigentlich ein Konflikt?

Ein Konflikt besteht, wenn zwei Elemente (Werte, Bedürfnisse, Ziele, Absichten...)

∞ gleichzeitig 

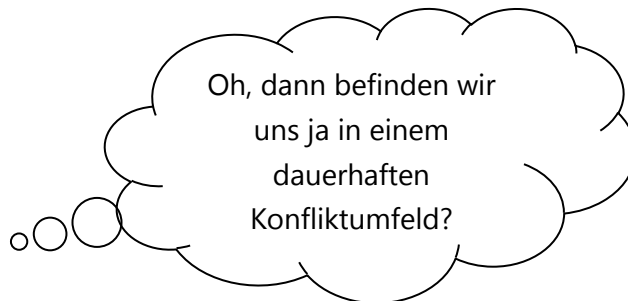
∞ gegensätzlich 

∞ unvereinbar 

aufeinandertreffen.

Nach Friedrich Glasl

Wenn Sie diese Definition von Konflikten genauer betrachten, dann könnten Sie zu dem folgenden Schluss kommen:

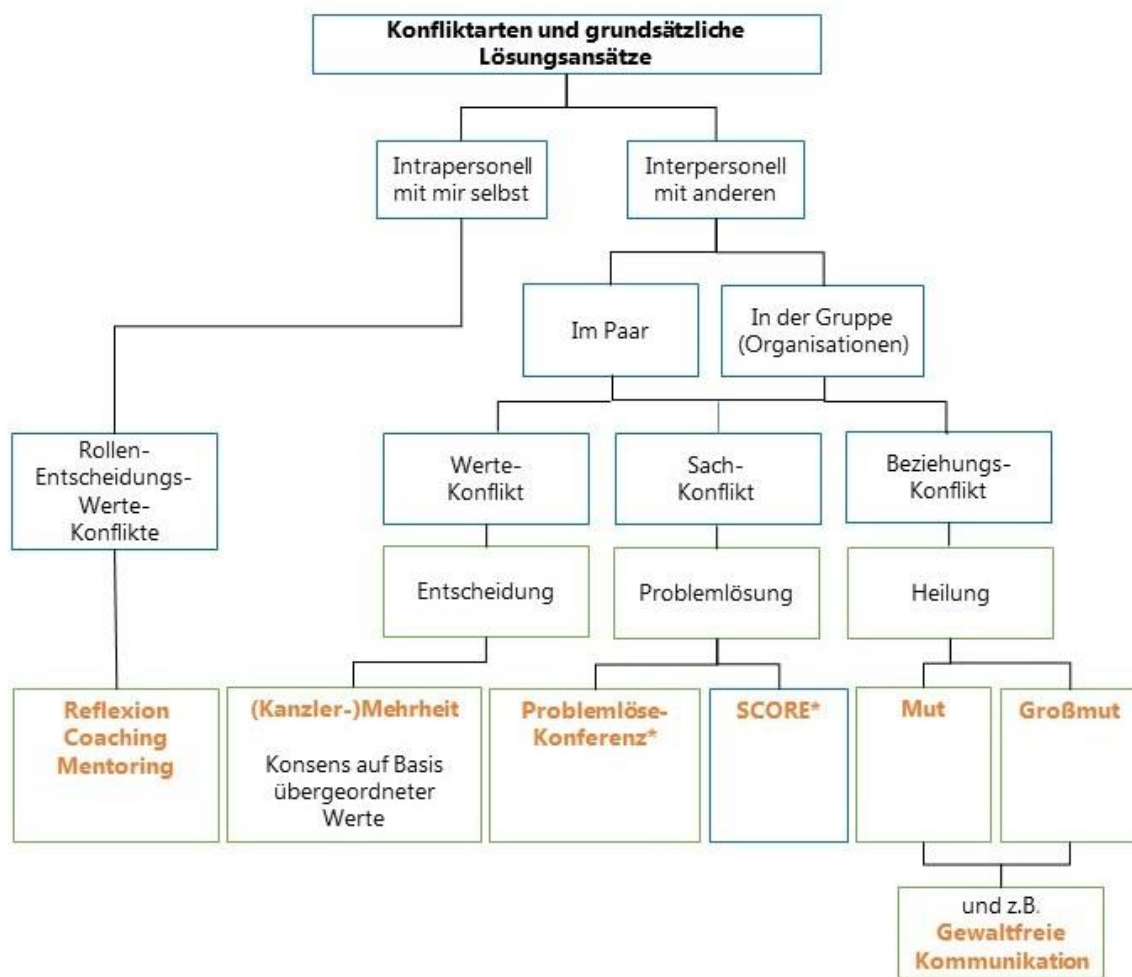


Ist das so?

Meine Gedanken

Konflikt ist nicht gleich Konflikt

Es gibt zahlreiche unterschiedliche Konfliktarten. Die Darstellung zeigt Ihnen eine mögliche Einteilung verschiedener Konflikte.



Nach Karl Berkel: Konflikttraining

*EXTRAS: Bonus-Videotutorials

Die Kunst zu streiten

Lektion 1



Mit welchen Konflikten werden wir uns im Kurs besonders auseinandersetzen?

Unterscheiden wir zum einen Konflikte, die in einer Person (**INTRA**personell) und zwischen zwei oder mehr Personen (**INTER**personell) auftreten.

In unserem Kurs wollen wir uns mit den interpersonellen Sachkonflikten und vor allem mit den interpersonellen Beziehungskonflikten beschäftigen.

Sachkonflikte können gelöst werden.

Im folgenden Kapitel stellen wir Ihnen zwei Problemlösungsmethoden vor, die für die Bewältigung von Sachproblemen hilfreich sind.

Der Schwerpunkt des vorliegenden Kurses liegt auf der Bewältigung von **Beziehungskonflikten**, die häufiger auftreten als reine Sachkonflikte und teilweise schwer zu bewältigen sind.

Wie Beziehungskonflikte geheilt werden können, lernen Sie in den Lektionen 2-8 dieses Kurses „Selbst-Bewusste Kommunikation“.

Meine Gedanken

Vom sachlichen Umgang mit Sachkonflikten

Wir stellen Ihnen die Problemlösekonferenz und das Score-Modell als zwei mögliche Methoden vor, die entweder von einer Konfliktpartei allein oder von beiden Konfliktparteien gemeinsam zur Konfliktbewältigung genutzt werden können.

Problemlösekonferenz R.W.Stroebe

Bei der Problemlösekonferenz können Sie sich die folgenden Fragen stellen, um den Sachkonflikt genauer zu definieren und weitere Lösungsideen zu entwickeln:

Problem identifizieren und beschreiben

Was genau ist passiert? Wie lautet die Herausforderung? Welche Störung gibt es?

Ziel definieren und vereinbaren

Wo wollen wir hin? Was muss genau entschieden sein? Wie werden wir handlungsfähig?

Ursachen herausfinden und analysieren

Was genau hat das Problem ausgelöst? Welche äußeren Umstände gibt es? Was haben wir im Vorfeld nicht bedacht? Welche unvorhersehbaren Umstände sind eingetreten?

Lösungsideen entwickeln

Wie könnten wir das Problem lösen? Welche Entscheidungen könnten wir treffen? Was könnte geschehen damit? → Wichtig: Je mehr Optionen hier entwickelt werden, umso sicherer kann die beste Entscheidung getroffen werden! Brainstorming-Modus!!

Entscheidungen treffen und durchführen

Unser Vorschlag: Schreiben Sie sich alles auf, was Sie zu den Punkten denken bzw. was in einer Gruppe zu den verschiedenen Punkten geäußert wird.

Wenn Sie ein Beispiel für eine Konfliktlösung mit Hilfe der Problemlösekonferenz sehen wollen, dann schauen Sie sich unser Bonus-Videotutorial zu diesem Thema an. Sie finden es in der aktuellen Lektion.

S.C-O-R.E –Modell R.Dilts

Das Score-Modell von Robert Dilts beleuchtet den Konflikt mit den folgenden Fragen:

Symptom

Wo stehen wir? Wie geht es uns? Was genau ist die Störung? Wo drückt der Schuh?

Cause

Was genau hat das Problem ausgelöst? Welche äußeren Umstände gibt es? Was haben wir im Vorfeld nicht bedacht? Welche unvorhersehbaren Umstände sind eingetreten?

Outcome

Wo wollen wir hin? Was muss genau entschieden sein? Wie werden wir handlungsfähig?

Ressource

Was brauchen wir dafür? Welche Unterstützung hätten wir gerne? Was muss entschieden werden und wie können wir das am besten tun?

Effect

Wie genau wird es sein, wenn wir es geschafft haben? Woran erkennen wir, dass wir eine gute Lösung gefunden haben – Aber auch: Was sollte nicht passiert sein? Was wäre das schlechteste Ergebnis?

Auch für diese Methode finden Sie ein Bonus-Videotutorial in der aktuellen Lektion.

Meine Gedanken

Vom Umgang mit Beziehungskonflikten

Wenden wir uns nun den interpersonellen Beziehungskonflikten zu.

Bestimmt haben Sie dazu auch schon einige eigene Beispiele im Kopf.

Wir haben auch ein Beispiel für Sie ‚gesammelt‘.

Genießen Sie den folgenden Film:



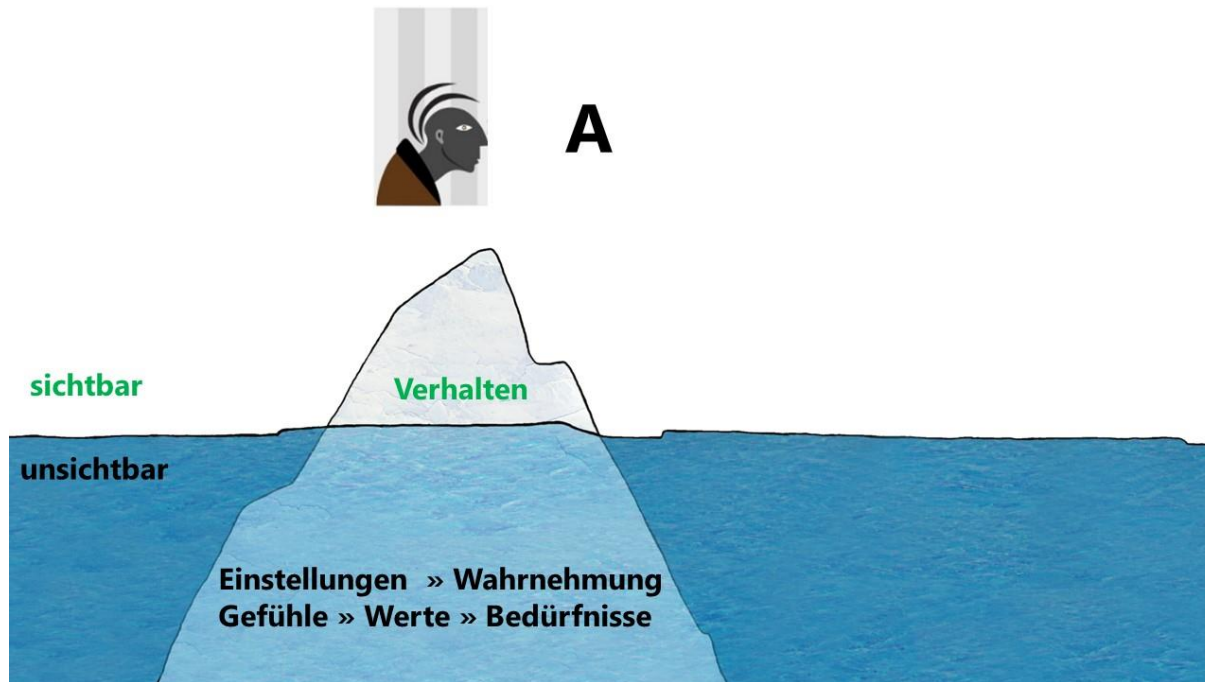
Eine nicht ganz unrealistische Situation „Im Büro“

Meine Gedanken zum Film

Der Konflikt im Eisbergmodell

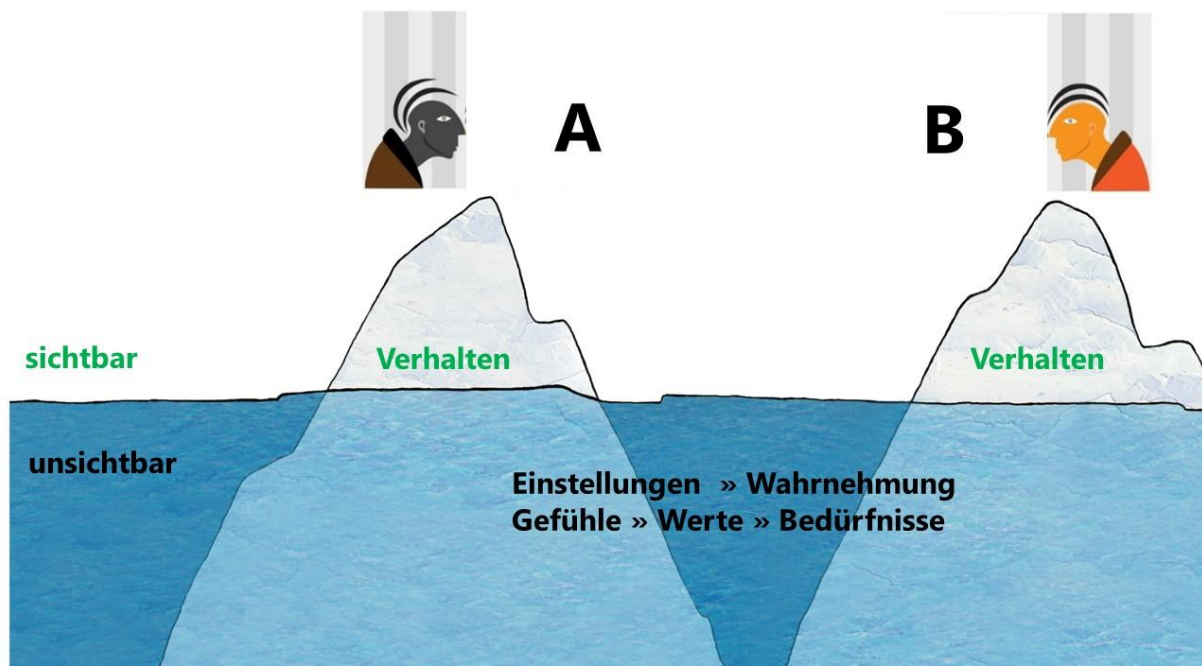
Beziehungskonflikte, wie der eben gesehene im Film, entstehen häufig durch unsichtbare, nicht ausgesprochene innere Vorgänge. Dies verdeutlicht das Eisbergmodell.

Der Mensch:



Nach Paul Watzlawick

Der Mensch in der Beziehung:



Nach Paul Watzlawick

Der Mensch im Konflikt:

Der Konflikt entzündet sich durch das an der Oberfläche sichtbare Verhalten des Gesprächspartners. Die inneren Vorgänge bleiben unsichtbar.



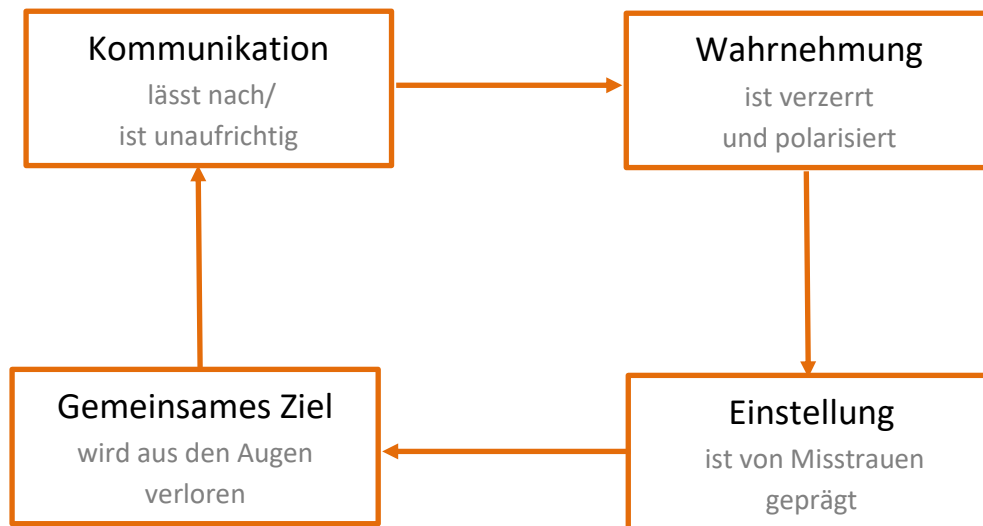
Nach Paul Watzlawick

Meine Gedanken

Aber wie genau äußert sich ein Konflikt unter und über der Wasseroberfläche?

Merkmale und Dynamik eines Konfliktes

Folgende Dynamik kann in Konfliktsituationen häufig beobachtet werden:



Nach Karl Berkel: Konflikttraining

Die dargestellte Dynamik eines Konfliktes führt damit in vielen Fällen zu einer Verhärtung und Eskalation des Konfliktes. Die möglichen Stufen der Konflikt-Eskalation finden Sie im folgenden Abschnitt.

Meine Gedanken

Eskalationsstufen nach Friedrich Glasl

Die folgende Darstellung beschreibt die verschiedenen Eskalationsstufen eines Konfliktes genauer:



Nach Friedrich Glasl

Konflikte der **Stufen 1-3** können noch von den Konfliktpartnern selbst aufgelöst und zu einer Win-win-Situation geführt werden.

Schon bei den **Stufen 4-6** würde eine Konfliktlösung durch die Konfliktpartner in der Regel zu einer Win-Lose-Situation führen, d.h. einer geht als Verlierer aus der Situation, der andere als „Gewinner“.

Konflikte der **Stufen 7-9** führen in der Regel dazu, dass beide Gesprächspartner in der einen oder anderen Form als Verlierer aus dem Konflikt kommen (lose-lose).

Unser Ziel mit dem Kurs „Selbst-Bewusste Kommunikation“ ist es, dass es erst gar nicht so weit kommt. Also, bleiben Sie dran!

Was Konflikte auch können

Aber Konflikte haben auch ihre guten Seiten – wenn sie rechtzeitig gelöst werden!

- ∞ Sie machen Probleme bewusst!
- ∞ Sie stärken den Willen zur Veränderung!
- ∞ Sie erzeugen den notwendigen Druck!
- ∞ Sie vertiefen zwischenmenschliche Beziehungen!
- ∞ Sie festigen den Zusammenhalt!
- ∞ Sie machen das Leben interessanter!
- ∞ Sie geben Anstoß, Fähigkeiten und Kenntnisse zu vertiefen!
- ∞ Sie fördern Kreativität!
- ∞ Sie lassen uns und andere besser kennen lernen!
- ∞ Sie führen zu besseren Entscheidungen!
- ∞ Sie fördern die Persönlichkeitsentwicklung!
- ∞ Sie können auch Spaß machen!

Nutzen Sie deshalb Konflikte als Motor für Entwicklung. Für Ihre persönliche Entwicklung und für die Entwicklung Ihrer Beziehungen!

Und damit Sie gleich damit anfangen können, laden wir Sie ein, sich mit den vorgestellten Themen noch intensiver auseinanderzusetzen. Dazu haben wir einige Übungen auf den folgenden Seiten für Sie vorbereitet.

Meine Gedanken

Übungen zur Lektion 1

Übungen

Nehmen Sie sich für die vorliegenden Übungen Zeit. Wenn Sie sich im Laufe einer Woche mit den unterschiedlichen Übungs-Fragen auseinandersetzen, haben Sie eine gute Basis geschaffen, um mit der Lektion 2 fortzufahren.

1. Konfliktanalyse

Analysieren Sie einen alten Konflikt nach Sach- und Beziehungsaspekten.

- ∞ Worum ging es in dem Konflikt? Was war das Thema?
- ∞ Welches Verhalten war für Sie sichtbar/ hörbar?
- ∞ Was können Sie unter der Wasseroberfläche beim anderen erkennen bzw. vermuten?

Meine Gedanken zu Aufgabe 1

2. Unterscheidung von Sach- und Beziehungskonflikten

Machen Sie ein kurzes Quiz, um zu testen, ob Sie Sach- von Beziehungskonflikten sauber trennen können.

Sie finden das Quiz ganz unten in dieser Lektion 1 (Knopf: Quiz machen).

3. Bearbeitung eines Sachkonflikts

Analysieren Sie einen Sachkonflikt (Problem) anhand der „Problemlösekonferenz“ bzw. dem „SCORE – Modell“.

Fällt es Ihnen schwer, einen Sachkonflikt von einem Beziehungskonflikt zu unterscheiden? Sie finden in dieser Lektion eine Checkliste zur Einordnung der Konflikte in diese beiden Kategorien.

Schauen Sie sich für die Bearbeitung des Konflikts mit einem der Modelle ggf. unsere beiden Beispiele dazu an. Sie finden Sie als Bonus-Videotutorials in der letzten Lektion dieses Kurses.

Meine Gedanken zu Aufgabe 2

4. Der Rosenkrieg

optional

Wenn Sie diese optionale Übung durchführen möchten:

Aus urheberrechtlichen Gründen dürfen wir Ihnen den Film „Der Rosenkrieg“ nicht zur Verfügung stellen. Sie finden diesen Klassiker mit Michael Douglas und Kathleen Turner in jeder (Online-)Videothek.

Schauen Sie sich den Film: „Der Rosenkrieg“ an.

Finden Sie die Eskalationsstufen in den diversen Szenen. Wodurch erkennen Sie, dass der Konflikt in die nächste Stufe gelangt ist?

Unterscheiden Sie nach Sach- und Beziehungsebene. Was ist auf jeder einzelnen Stufe sichtbar? Welche inneren Vorgänge vermuten Sie?

Überlegen Sie, an welchen Stellen eine Änderung des Verhaltens möglich gewesen wäre, um den Konflikt zu deeskalieren. Welche Ideen haben Sie?

Meine Gedanken zu Aufgabe 3

Lösungshinweise zu den Übungen zur Lektion 1

1. Konfliktanalyse

Sachaspekte:

Hier geht es zunächst einmal darum zu überlegen, was der sachliche Auslöser für den Konflikt war: eine nicht zugeschraubte Zahnpastatube, die Wahl des Urlaubsortes, eine nicht erledigte Aufgabe eines Arbeitskollegen usw.. Dabei ist es interessant, zwischen Auslöser und Ursache zu unterscheiden. Gerade bei längeren Konflikten, die schon auf die Beziehungsebene übergreifen haben, verschieben sich die Konfliktthemen vom eigentlichen Kern zu „Nebenschauplätzen“. Bei dem Streit um die Zahnpasta geht es selten nur um die Tube. Meistens steckt ein anderer Konflikt z.B. nach mehr Beachtung oder Wertschätzung dahinter. Um die Sachaspekte zu ermitteln, können sie zuerst einmal nur überlegen, was gesagt oder getan wird.

Beziehungsaspekte:

Um diese Aspekte zu beleuchten ist es spannend nicht nur zu hören, was gesagt wird, sondern auch wie. Welche Tonalität herrscht vor? Welche Gefühle können Sie dadurch und durch Betrachtung von Gestik, Mimik und Körperhaltung vermuten? Haben Sie eine Idee, welche Bedürfnisse des anderen unter der Wasseroberfläche stecken könnten, die nicht gedeckt wurden und damit zum Konfliktauslöser werden konnten?

3. Bearbeitung eines Sachkonflikts

Analysieren Sie einen Sachkonflikt (Problem) anhand der „Problemlösekonferenz“ bzw. dem „SCORE – Modell“.

Damit Sie wissen, wann es sich bei einem Konflikt um einen Sachkonflikt handelt, sehen Sie hier unsere Checkliste Sachkonflikt – Beziehungskonflikt. Es müssen nicht alle Kriterien erfüllt sein, um einen Konflikt der einen oder anderen Seite zuzuordnen.

Sachkonflikt	Beziehungskonflikt
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sie stehen vor einem sachlichen Problem, für das Sie keine Lösung finden. ✓ Ihre Gedanken drehen sich im Kreis, Ihnen fällt nichts Neues ein. ✓ Sie gehen davon aus, dass die anderen beteiligten Personen genauso an einer Konfliktlösung interessiert sind wie Sie. ✓ Sie erzählen den beteiligten Personen offen, was Sie denken und wie es Ihnen im Konflikt geht. ✓ Wenn Sie die anderen beteiligten Personen im Konflikt benennen sollten, würden Sie Worte wählen wie „Partner, Mitstreiter, Mitdenker, Kollege, ...“. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Der Konflikt hat sich an einem sachlichen Problem entzündet. ✓ Sie haben negative Gefühle, wenn Sie an die beteiligten Personen des Konfliktes denken (auf einer Skala von ‚irritiert‘ bis ‚sauwütend‘). ✓ Sie vermeiden ein Zusammentreffen mit den beteiligten Personen bzw. reduzieren den Kontakt auf das Nötigste. ✓ Sie fragen sich, ob die anderen beteiligten Personen Ihnen alle nötigen Informationen offen mitteilen. ✓ Sie überlegen genau, was Sie den anderen beteiligten Personen gegenüber sagen. ✓ Manchmal fühlen Sie sich missverstanden, als würde Ihnen ‚das Wort im Munde herumgedreht‘. ✓ Das Konfliktthema verändert sich im Laufe des Konflikts. ✓ Wenn Sie die anderen beteiligten Personen im Konflikt benennen sollten, würden Sie Worte wählen wie „Gegner, Gegenseite, Blockierer, Bedenkenträger, ...“.

Die Kunst zu streiten

Lektion 1



Die Problemlösekonferenz am Beispiel „Zu hohes Verkehrsaufkommen vor der Kita“ aus unserem Bonus-Videotutorial ‚Problemlösekonferenz‘

Problem:

- ∞ Hohes Verkehrsaufkommen in der Straße der Kita in den Stoßzeiten (v.a. morgens)
- ∞ Gefahr für Kita-Kinder beim Überqueren der Straße

Ziele:

- ∞ Sicherheit für die Kinder erhöhen durch
 - Weniger Verkehr zu den Stoßzeiten
 - Einhaltung der Geschwindigkeitsbegrenzung
 - Besondere Rücksichtnahme und Aufmerksamkeit der Autofahrer
- ∞ Keine Verschlechterung der Verkehrssituation für andere Kitas oder die Schulkinder

Ursache:

- ∞ Hohes Verkehrsaufkommen durch den „Bring-Verkehr“ der neuen Schule
- ∞ Für Ortsfremde nicht ersichtlich, dass Kita-Kinder kreuzen

Lösungsideen:

- ∞ Aufmerksamkeit schaffen bei
 - Ordnungsamt
 - Autofahrern
 - Kindern
- ∞ Durchfahrt verlangsamen/ Fahrt auf Gehwegen unterbinden
 - Blitzer
 - Bremsschwelle
 - ...
- ∞ Durchfahrt unterbinden
 - Temporäre Einbahnstraße
 - Temporäre Anlieger-frei-Straße
- ∞ Verkehrssituation entspannen
 - Fahrbahn verbreitern
 - Kiss & go-Parkplatz für neue Schule außerhalb

Entscheidung treffen:

Das auswählen, was für alle Beteiligten am besten passt und machbar ist.

In unserem konkreten Fall wurde entschieden, zuerst die Kinder und Eltern in der Kita zu sensibilisieren und danach mit dem Vorschlag des Kiss & go-Parkplatzes auf die Stadt zuzugehen.

Hintergrund und Literatur des vorliegenden Kurses

Der vorliegende Kurs basiert auf den (Forschungs-) Erkenntnissen, Gedanken, Ideen und Trainingsanleitungen von:

Marshall B. Rosenberg, Ingrid Holler, Friedemann Schulz von Thun, Paul Watzlawick, Carl Rogers, Karl Berkel, Friedrich Glasl, Rainer W. Stroebe, Robert Dilts, Taibi Kahler, Robert Blake u. Jane Mouton, Eric Berne, Maren Franz, Elisabeth Kühne, Christoph Thomann/Fritz Riemann und Gunter W. Remmert.

Wir bedanken uns bei allen für Ihre Arbeit, Ihre Gedanken und Anregungen!

Die Übungen in den Lektionen 3-8 stammen mit freundlicher Genehmigung des Junfermann Verlags und Frau Ingrid Holler aus dem Trainingsbuch Gewaltfreie Kommunikation von Ingrid Holler.

Den Synergos[®]-Test in Lektion 6 führen wir durch mit freundlicher Genehmigung der Synergos[®]-GmbH, 22359 Hamburg, Wensenkamp 54a, 040-6954232, 0171-4727020, info@synergos-testing.de.

Literatur:

Berkel, Karl: Konflikttraining, 12. Aufl., Hamburg: Windmühle Verlag, 2014
Berne, Eric: Spiele der Erwachsenen, Reinbek: Rowohlt Taschenbuch-Verlag, 2005
Glasl, Friedrich: Konfliktmanagement: Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater, 11. Aufl., Stuttgart: Verlag Freies Geistesleben, 2013
Holler, Ingrid: Trainingsbuch Gewaltfreie Kommunikation, Paderborn: Junfermann Verlag, 2012
Remmert, Gunter W.: Copy please-Arbeitsblätter, www.seminarhaus-schmiede.de
Rosenberg, Marshall: Gewaltfreie Kommunikation, Paderborn: Junfermann Verlag 2005
Schulz v. Thun, Friedemann: Miteinander reden: 1-3, Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag 1981-1998
Stroebe, Rainer W.: Besprechungen zieleorientiert führen, 9. Aufl., Hamburg: Windmühle-Verlag, 2011
Watzlawick, Paul: Wie wirklich ist die Wirklichkeit – Wahn. Täuschung. Verstehen, München: Piper Verlag, 1995

Bildnachweise:

„Das GfK-Trio“ von Sara Contini-Frank (Lektion 1-8)

„Crow indians“ von Karl Bodmer (Lektion 6):

https://commons.wikimedia.org/wiki/Karl_Bodmer#/media/File:Crow_indians_0013v.jpg

(aufgerufen am 23.11.2016)

„Alletemp.jpg“ („Die 4 Temperamente“) von Peng (Lektion 6):

<https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=213511> (aufgerufen am 23.11.2016)