

**Anders streiten- Konflikte managen!**

**Impuls- Workshop**

**Marianne Kleiner-Wuttke**

**Kongress für frühkindliche Bildung 2014  
„Inklusion & Sprache“  
Wolfsburg**

## Was Sie erwartet...

- Zuhörprozess → Übung
- Sachaspekt des Aktiv Zuhörens → Übung
- Beziehungsaspekt des Aktiven Zuhörens
- Konflikte verstehen – Um welche Motive, Wünsche und Interessen geht es?
- Übung zu Gefühlsäußerungen
- Bisherige Übungen in einer Übung zusammen gefasst → Übung für den Heimweg... und darüber hinaus 😊

## Zuhörprozess



**WAHRNEHMUNG**

**INTERPRETATION**

**BEWERTUNG**

**REAKTION**

WIBR- MODELL nach L. Steil

Diese vier Schritte nehmen wir häufig nur als einen Schritt wahr. In Konfliktsituationen ist es hilfreich, zu unterscheiden zwischen WIBR.

Die Wahrnehmung ist individuell und erfolgt selektiv. Was wir wahrnehmen, ist nicht nur abhängig von der soziokulturellen Prägung, sondern auch von den unterschiedlichen Tonarten, Interessen, Beziehungen, Bedürfnissen.

Wie wir eine Beobachtung interpretieren, ist stark abhängig von unseren eigenen Glaubenssätze, Wertevorstellungen und Erfahrungen. Der Kategorisierungsprozess setzt ein. Wir haben innere Schubladen, die wir öffnen, um eine Situation für uns zu ordnen bzw. einzuordnen. Das gibt uns zum einen Sicherheit, bedeutet aber auch eine Gefahr.

Damit haben wir die Bewertung abgeschlossen und es folgt unsere Reaktion, die verbal oder auch nonverbal erfolgen kann.

**Übung:**  
**Was ist auf dem Bild zu erkennen?**



In Konfliktsituationen ist es wichtig, zunächst die reine Beobachtung zu schildern ohne dabei in die Interpretation bzw. Bewertung zu gehen.

## **Sachaspekt des Aktiven Zuhörens**

- **Paraphrasieren** (das Gehörte mit eigenen Worten zusammenfassen)
- Jeder Mensch hat seine eigene Perspektive hinsichtlich einer Begebenheit (Konstruktivismus)
- Verständnis sichern

Wir wissen: Jede Aussage beinhaltet einen Sachaspekt und einen Beziehungsaspekt

Folglich:

Jeder Konflikt basiert auf der Sachebene und auf der Gefühlsebene.

Sie spielen eine gleichbedeutende Rolle in Konfliktsituationen.

Fixiertes, starres Denken kommt in Bewegung, wenn in eigenen Worten wiederholt wird und dann nachgefragt wird, ob alles richtig verstanden wurde.

Darüber hinaus signalisiere ich durch das Paraphrasieren mein Interesse am Thema, nehme meinem Gesprächspartner gegenüber eine zugewandte Haltung ein und reduziere damit weitere Missverständnisse.

# **Übung**

## **„Meine Freizeitkultur“**

**Wie verbringe ich gewöhnlich nach einem arbeitsreichen Tag meine Freizeit?**

**A erzählt, B hört zu und fasst das Gehörte zwischendurch noch einmal zusammen (5min.)**

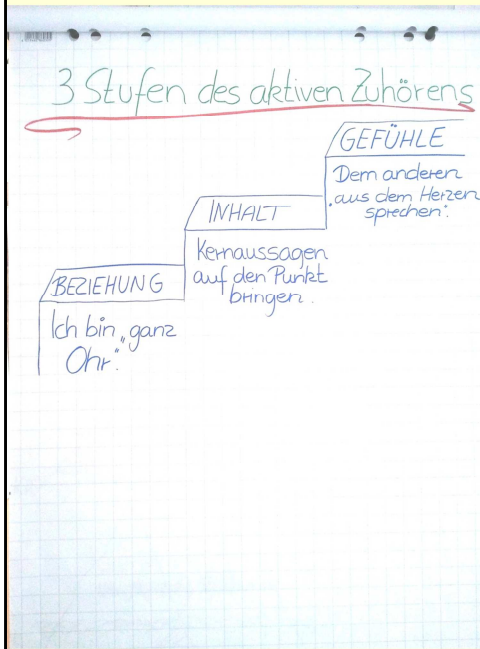
**Dann erzählt B und A paraphrasiert (5min.)**

**Einleitende Worte zur Paraphrase: „Ich habe von Ihnen gehört...“**

**„Ich möchte sicher stellen, dass ich Sie richtig verstanden habe...“**

**„Wenn ich Sie richtig verstanden habe...“**

## Beziehungsaspekt des Aktiven Zuhörens



- Hören  $\neq$  einverstanden sein
- Aggressionsspirale unterbrechen

Den Beziehungsaspekt haben wir schon durch die zugewandte Haltung berücksichtigt, aber noch nicht voll ausgeschöpft.

Dem anderen aus dem Herzen sprechen kann ich eher, wenn ich das Motiv des Konflikts einordnen kann, also... worum geht es meinem Gegenüber eigentlich?

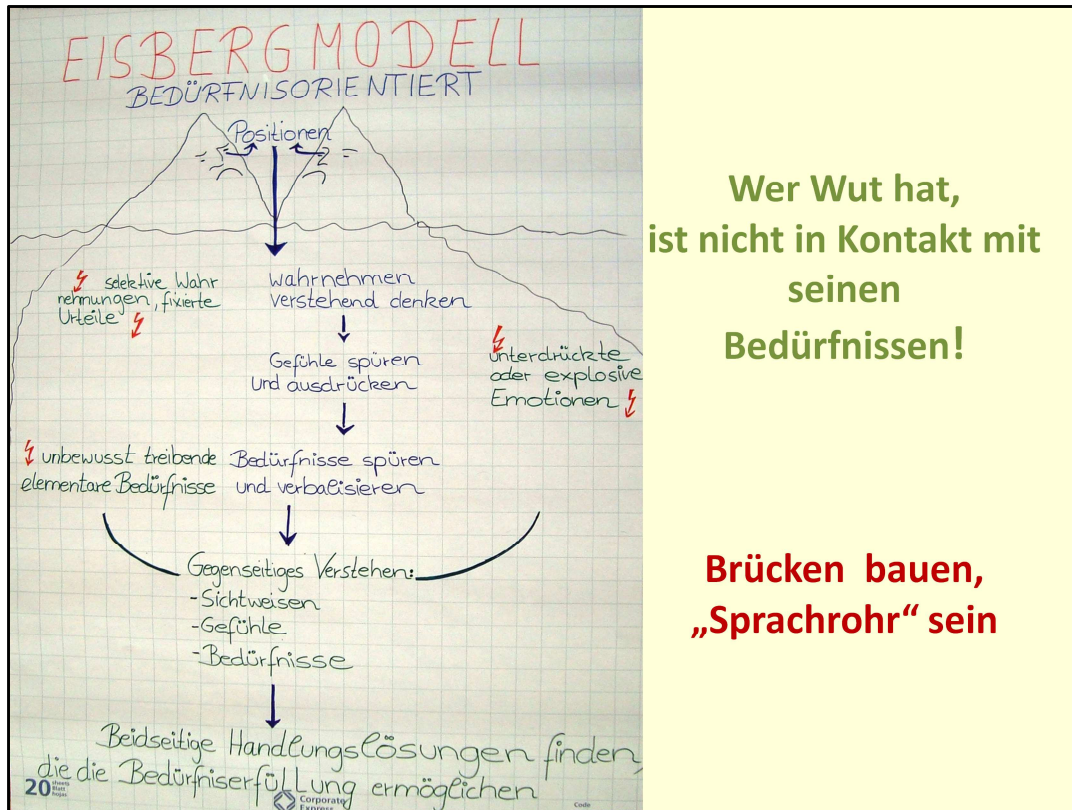
## Konflikte verstehen

Um welche **Motive, Wünsche, Interessen** geht es?

- **Besitzkämpfe** um: Lebensraum, Reviere, Geld und auch andere Güter, Ressourcen, Personen (Eifersucht, Macht)
- **Verteidigung von Zuständigkeiten und Statusansprüchen:** Rollenwünsche, Autorität und Identität
- **Wunsch nach Zugehörigkeit:** Angenommen sein, Belohnung, Vermeiden von Ausgeschlossen sein
- **Ablehnen von andersartigen Zielen,** Wertevorstellungen, Ideen
- **Widerstand gegen Veränderung,** Verteidigung von Vertrautem

Nach Lotmar&Tondeur 1996

Wenn wir mit Konfliktsituationen anders umgehen lernen wollen, müssen wir verstehen, wie oder wodurch diese entstanden sind. Ich muss mir also die Frage stellen, welche Motive, Interessen oder Wünsche hinter der Position stehen, die ein Mensch einnimmt? Durch diese Form der Analyse habe ich dann die Möglichkeit, das Bedürfnis des anderen zu erkennen.



Wenn ich anders streiten lernen möchte, dann begeben sich also auf die Suche nach den Bedürfnissen meines Gegenübers. Bedürfnisse stehen nicht im Konflikt miteinander, sondern die Handlungsstrategien durch die wir versuchen, unsere Bedürfnisse zu erfüllen.

### **Übung :**

**Bei welcher Aussage handelt es sich tatsächlich um ein Gefühl?**

- 1) Ich habe das Gefühl Du hintergehst mich.
- 2) Ich fühle mich angesichts des Arbeitspensums extrem gestresst.
- 3) Ich spüre doch, dass du was hast.
- 4) Ich bin so erleichtert, dass du mir Deine Hilfe angeboten hast!
- 5) Mit deiner Einschätzung liegst du nach meinem Gefühl völlig falsch.
- 6) Hier im Büro fühle ich mich völlig unwichtig.
  
- 7) Es berührt mich, das zu hören.
- 8) Ich habe das Gefühl, Du bestimmst hier alles alleine.
- 9) Die Trennung ist sehr schmerzlich für mich.
- 10) Die neuen Bestimmungen irritieren mich irgendwie.
- 11) Den Arbeitstag heute fand ich sehr frustrierend.
- 12) Ich fühle mich total übergangen.
- 13) Ich bin wirklich begeistert von der neuen Urlaubsregelung.

(aus Ingrid Holler, Übungsbuch Gewaltfreie Kommunikation, S. 62)

### Übung:

**Bei welcher Aussage handelt es sich tatsächlich um ein Gefühl?**

- 1) Ich habe das Gefühl, Du hintergehst mich.
- 2) Ich fühle mich angesichts des Arbeitspensums extrem gestresst. => **Gefühl**
- 3) Ich spüre doch, dass du was hast.
- 4) Ich bin so erleichtert, dass du mir deine Hilfe angeboten hast! => **Gefühl**
- 5) Mit deiner Einschätzung liegst du nach meinem Gefühl völlig falsch.
- 6) Hier im Büro fühle ich mich völlig unwichtig.
- 7) Es berührt mich, das zu hören. => **Gefühl**
- 8) Ich habe das Gefühl, Du bestimmst hier alles alleine.
- 9) Die Trennung ist sehr schmerzlich für mich. => **Gefühl**
- 10) Die neuen Bestimmungen irritieren mich irgendwie.
- 11) Den Arbeitstag heute fand ich sehr frustrierend. => **Gefühl**
- 12) Ich fühle mich total übergangen.
- 13) Ich bin wirklich begeistert von der neuen Urlaubsregelung. => **Gefühl**

(aus Ingrid Holler, Übungsbuch Gewaltfreie Kommunikation, S. 62)

Äußerungen, die mit: "Ich habe das Gefühl..." beginnen, enden in der Regel nicht mit einem echten Gefühl!

## In der praktischen Umsetzung...

- Was habe ich von ihm/ihr gehört?  
„ Wenn ich höre/sehe...“
- Was macht das mit mir?
- „... bin ich/ macht mich das...“
- Was brauche ich von ihr/ihm?
- „Was ich brauche ist...“
- Was wünsche ich mir von ihm/ihr?
- „Darum bitte ich Dich, ...  
Bist Du einverstanden damit?“

GFK nach M. Rosenberg

ROT sind meine Gedanken, Fragen die ich mir selbst im Stillen stelle.  
BLAU ist das, was ich sage.  
Eine Übung für das alltägliche Leben. Ich wünsche Ihnen viel Spaß dabei!

## Literatur

**Holler, Ingrid** (2008): *Trainingsbuch Gewaltfreie Kommunikation*. Junfermann.

**Klappenbach, Doris** (2006): *Mediative Kommunikation*. Mit Rogers, Rosenberg & Co konfliktfähig für den Alltag werden. Junfermann.

**Kleiner-Wuttke, Marianne** (2012): *Verhaltensungewöhnliche Kinder in die Gruppe holen*. Integrationsprozesse gestalten und begleiten. Beltz.

**Rosenberg, Marshall** (2012): *Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens*. Junfermann.

**Schäfer, Christa** (2007): *Kommunikations- und Konfliktmanagement für Eltern*. Schneider.