Tipping Points #4
Skills und Methoden für Soziale Bewegungen

Konfliktpotential erkennen, Konflikte lösen

Sarah Rehaiem, BSc.
+43 660 4803014
sarah.rehaiem@gmx.at
oesterreich@psychologistsforfuture.org

Anna Pribil, Bed. BSc. MSc.
+43 664 4599013
anna.magdalena.pribil@gmail.com
www.annapribil.com

Anna Pribil, 29 Jahre Eco-Consultant

- Psychologin
- Unternehmerin
- Seglerin
- Mama & Frau
- Feministin
- Aktivistin
- Jägerin, Forstwirtin
- Stillberaterin
- Studentin
- Veganerin (01/21)
- ...

PSYCHOLOGISTS 4 FUTURE

Sarah Rehaiem, 25 Jahre

- Studierende im Master Psychologie
- Aktivistin
  - Veganismus
  - Menschenrechte, Geflüchtetenhilfe
  - Klimaschutz
- PsychologistsForFuture (seit 09/2020)
- SOS Balkanroute (04/2020 - 02/2021)
- Veganerin (seit 03/2018)
- ...

Wir wollen wissen, wer du bist!

- Name
- Pronomen
- Organisation
- Wo sitzt du gerade und wie geht es dir?

→ Gib das Wort immer gleich an jemanden weiter!

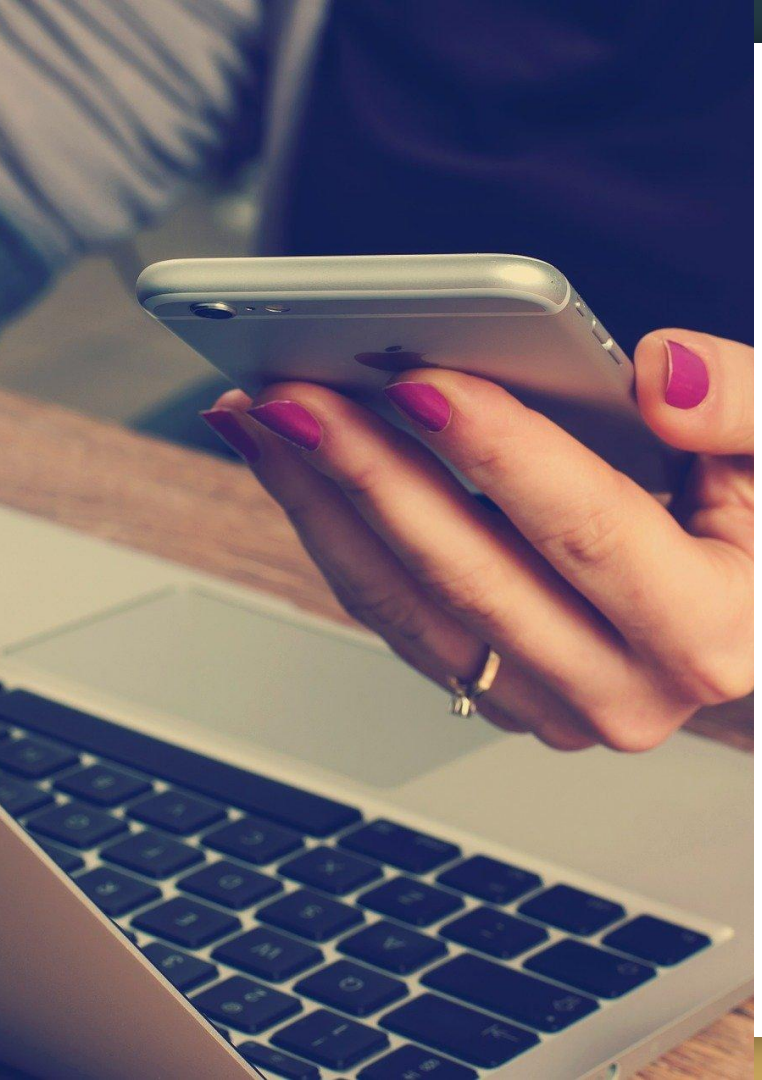
Inhalt

- **Vorstellrunde**
- **Übung:** *Reflexion zur eigenen Streitkultur*
- **Input:** Konflikte allgemein
- **Übung:** *Konflikte lösen an konkreten Beispielen*

  Pause - 5 min
- **Input:** Kommunikation

  Pause - 15 min
- **Übung:** *Kommunikationsmodelle anwenden an konkreten Beispielen*
- **Input:** Konflikte in Gruppen
- **Übung:** *Konflikte in Gruppen lösen anhand eurer Beispiele*

  Pause - 5 min
- **Übung:** *abschließende Reflexion*
- **Checkout und Feedbackrunde**



Übung

- Erste Assoziationen zu “Konflikt”.
- Was fällt dir ein?
- Wir erstellen eine Wordcloud.
- Gehe dazu auf www.menti.com, wenn möglich auf deinem Handy
- Code: 36 47 60 5

Erste Assoziationen zu “Konflikt”

Reflexion zur eigenen Streitkultur

- Wo habe ich selber streiten gelernt? Wie wird in meiner Herkunftsfamilie gestritten?
- Was hat mich am Streitverhalten anderer Menschen abgeschreckt?
- Was bewundere ich am Konfliktverhalten anderer Menschen?
- Wie zufrieden bin ich mit meiner eigenen Konflikthaltung?

Fazit: Bin ich ein sehr harmoniebedürftiger Mensch, der Konflikte eher vermeidet oder gehört für mich Konflikte auszutragen dazu und bereitet es mir Freude?

Definition Konflikt

In der Psychologie, aber auch in den Sozialwissenschaften allgemein, spricht man von einem Konflikt, **wenn zwei Elemente gleichzeitig gegensätzlich oder unvereinbar** sind.

- ❏ Elemente eines Konflikts
- ❏ Gedanken
- ❏ Wünsche
- ❏ Verhaltensweisen
- ❏ Absichten
- ❏ Bewertungen
- ❏ Personen
- ❏ Gruppen

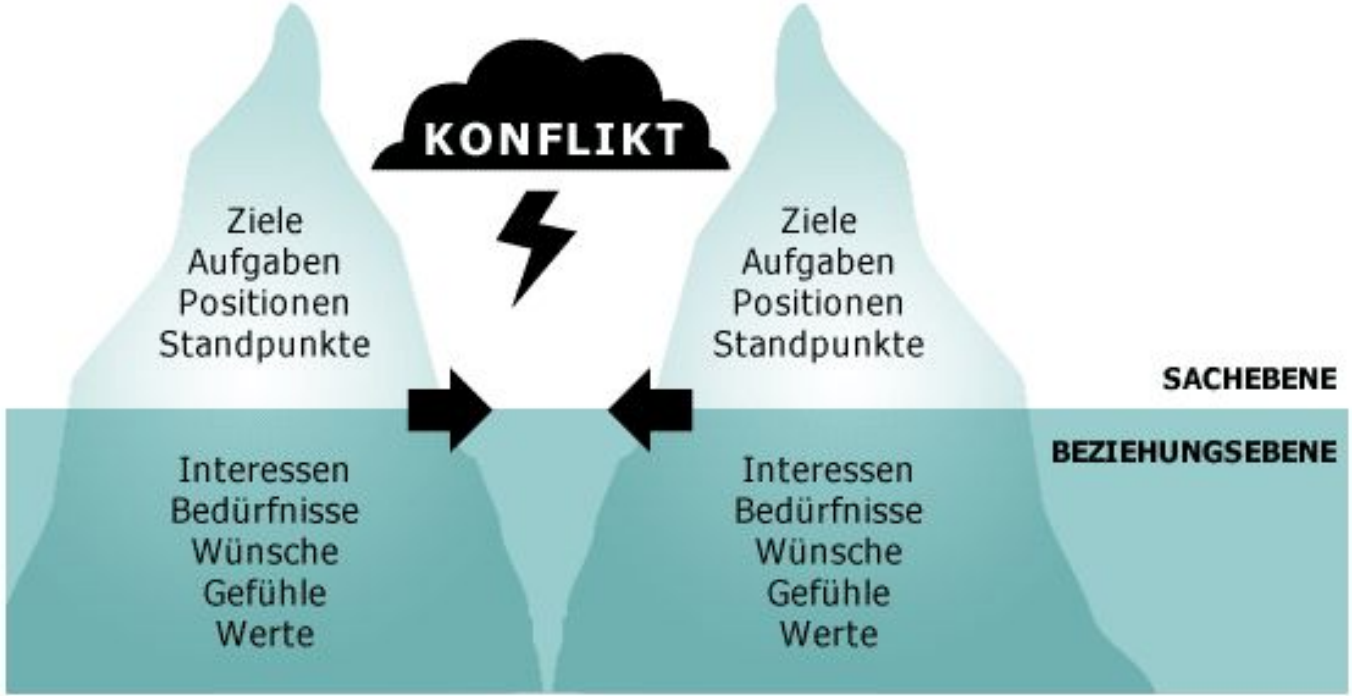
(Berkel, 2002)

Arten zwischenmenschlicher Konflikte

- Sachkonflikte
- Beziehungskonflikte
- Rollenkonflikte
- Verteilungs- und Ressourcenkonflikte
- Zielkonflikte
- Beurteilungs- oder Wahrnehmungskonflikte

(Glasl, 1999)

Die Spitze des Eisbergs …



© Heier, 2021

Konflikt als Chance!?

- eigene Einstellung von zentraler Bedeutung - sie beeinflusst:
  - ❖ Wahrnehmung: Erkenne ich rechtzeitig, wo sich ein Konflikt abzeichnet oder verleugne oder verdränge ich diese Signale?
  - ❖ Gefühlslage: Reagiere ich ängstlich, hilflos auf Konflikte oder stelle ich mich ihnen mutig?
  - ❖ Verhalten: Gehe ich aktiv, offen und kooperativ auf Konflikte zu oder vermeide ich sie und weiche ihnen aus? Reagiere ich aggressiv?

(Höfer & Schmon, 2015)

Konflikt als Chance!?

- vorhandene Unterschiede verdeutlichen und fruchtbar machen
- Differenzen überwinden und Einheit einer Gruppe (wieder) herstellen
- durch Konflikte können wir erreichen:
  - ❖ Komplexität
  - ❖ Gemeinsamkeit
  - ❖ Veränderung
  - ❖ Erhaltung

(Schwarz, 2014)

Die As und Os bei Konflikten

- möglichst früh offen ansprechen
- eigene Emotionen verbalisieren und Ich-Botschaften
- Perspektivenübernahme
- jede Konfliktpartei darf Standpunkt/eigene Sicht ungestört darlegen
- fair bleiben, keine persönlichen Beleidigungen

❖ **Konfliktlösebereitschaft** muss **auf beiden Seiten** gegeben sein**!**

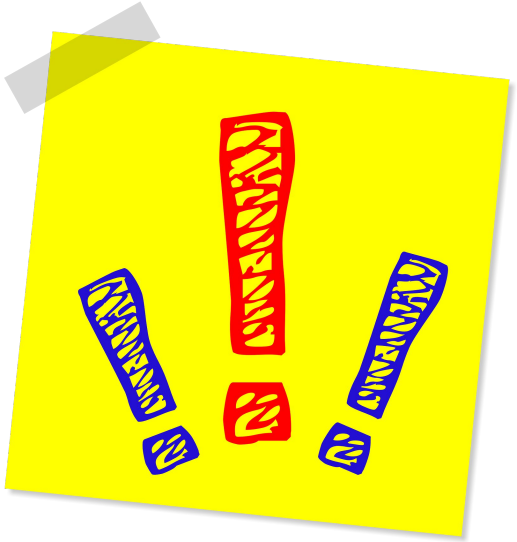
Die As und Os bei Konflikten

- Gemeinsamkeiten/Übereinstimmungen ausloten
- Lösungsorientierung

  → andere Konfliktpartei nach Lösungsvorschlag fragen

  → selbst Lösungsvorschläge unterbreiten

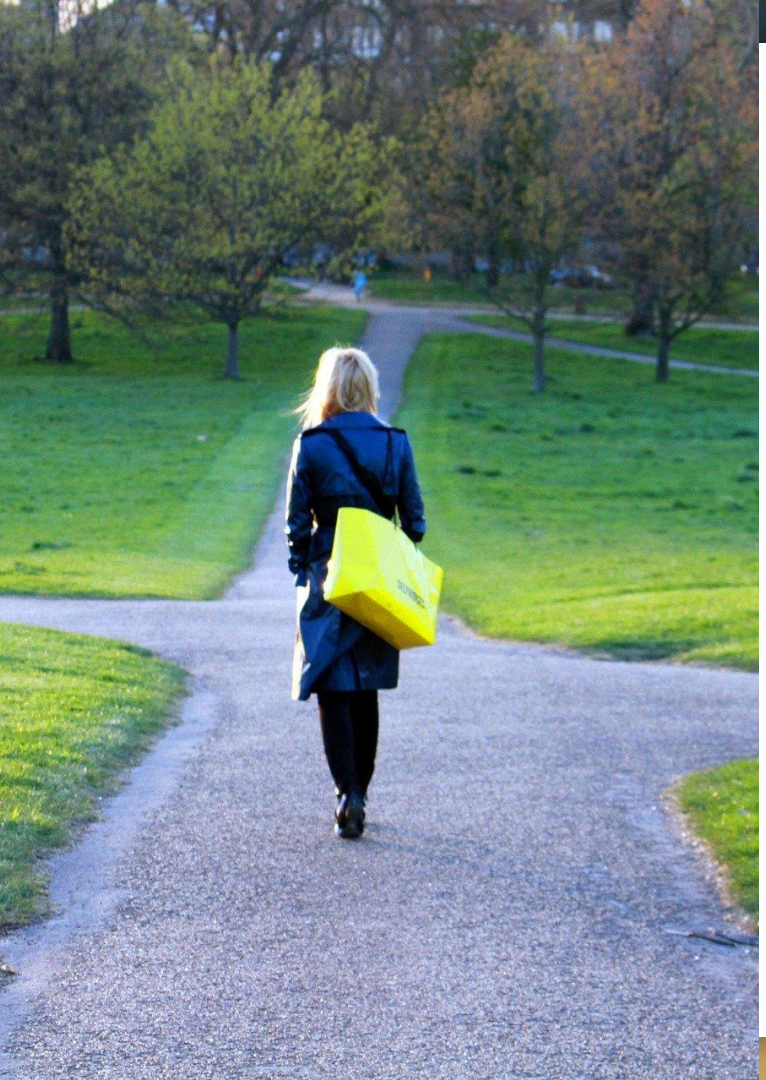
  → nächsten gemeinsamen Schritt vereinbaren



❖ Mach dir bewusst - es gibt **keine Konfliktlösung ohne Kompromisse!**

Konfliktlösestrategien

- Flucht
- Vernichtung
- Unterordnung
- Delegation
- Kompromiss
- Konsens



Konflikte lösen an konkreten Beispielen

Fallbeispiele (s. Arbeitsblatt)

A: Arbeit

B: Familie

C: Essenseinladung

D: Mitglieder anwerben

E: Mobbing

F: Auf Jobsuche

Übung: Fallbeispiele

Dauer: 15min inkl. 5min Pause

- Worin liegt der Konflikt genau?
- Was geht in den Beteiligten vor? Wie schätzt ihr ihr Verhalten ein?
- Wie ernst schätzt ihr den Konflikt ein? Begründet eure Einschätzung.
- Worum geht es hier eigentlich? (s. Konfliktarten)
- Konfliktlösestrategien diskutieren - was wäre günstig?
- Lösungsvorschläge?

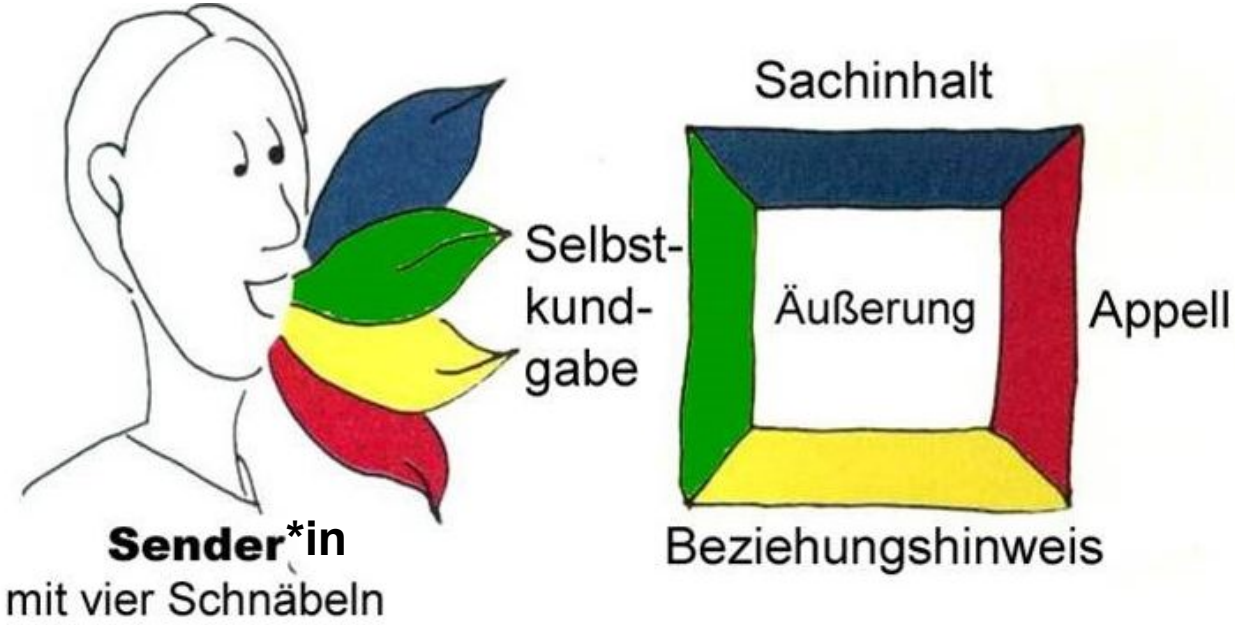
Lösungen sammeln

- Worin liegt der Konflikt genau?
- Was geht in den Beteiligten vor? Wie schätzt ihr ihr Verhalten ein?
- Wie ernst schätzt ihr den Konflikt ein? Begründet eure Einschätzung.
- Worum geht es hier eigentlich? (s. Konfliktarten)
- Konfliktlösestrategien diskutieren - was wäre günstig?
- Seid ihr zu einer Lösung gekommen? Oder mehreren?

Kommunikation als Schlüssel zur Konfliktlösung

PSYCHOLOGISTS 4 FUTURE

Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun



© Schulz von Thun Institut, 2021

Beispiel - Kommunikationsquadrat

Zwei Studierende unterhalten sich über die eben geschriebene Prüfung. Eine der beiden sagt zur anderen: **„Das war echt leicht, oder?“**

	Sender	Interpretation des Empfängers
Sachinhalt	Die Klausur war leicht.	Die Klausur war leicht.
Selbstkundgabe	Bei mir ist die Klausur echt gut gelaufen.	Die Klausur lief bei mir echt gut, weil ich so schlau bin.
Beziehungshinweis	Dir geht es bestimmt genauso.	Ich halte mich für schlauer als dich.
Appell	Erzähl mir, wie es bei dir gelaufen ist.	Erzähl mir, dass es bei dir schlecht gelaufen ist.

© Scribbr, 2020

Warum wird man manchmal missverstanden?

weil …

- die eigentliche Botschaft nicht explizit gesendet wird.

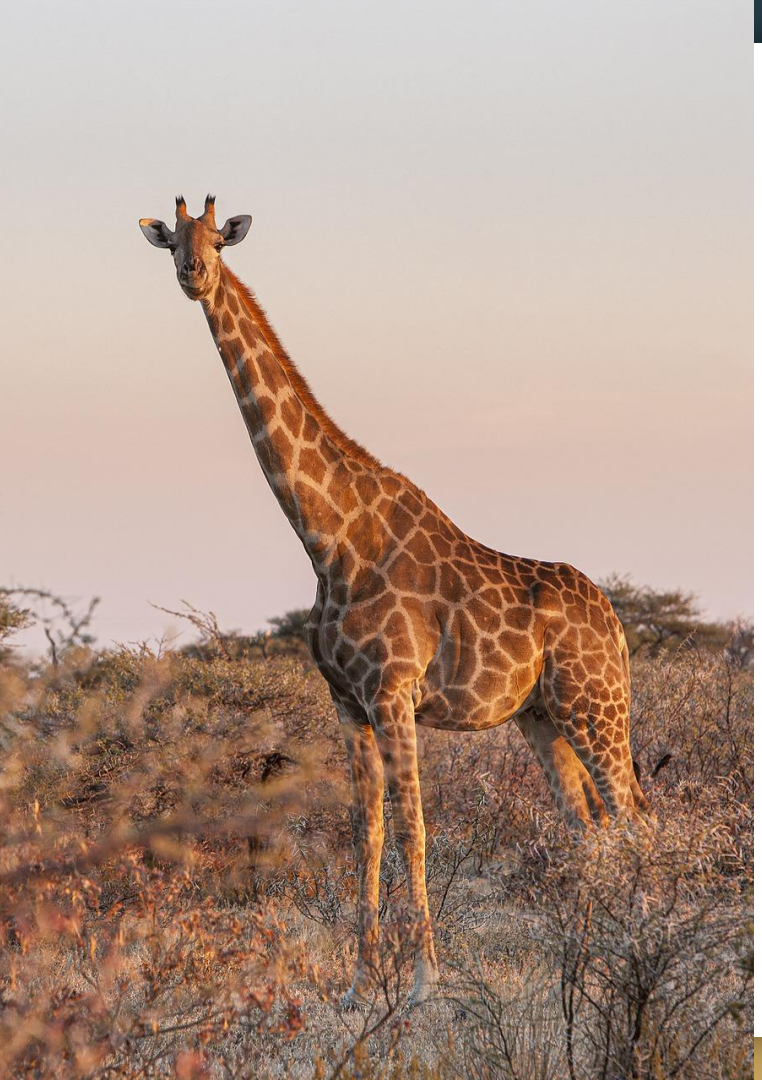
- Ohren nicht alle gleich gut hören.

- der/die Empfänger*in ein falsches Bild vom/von der Sender*in hat.

Auswege aus einer gestörten Kommunikation

- Rückmeldung geben
  - Ich habe gehört, …
  - Wenn du das so sagst, habe ich das Gefühl …
  - Hast du das so … gemeint?

- Selbstoffenbarung erfragen: nach der Reaktion des/der Empfängers/ Empfängerin
  - Wie hast du die Nachricht verstanden?
  - Wie fühlst du dich nach meiner Nachricht?



Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg

- **Beobachtung**
  - “Zu unsere letzten Verabredung bist du eine halbe Stunde zu spät gekommen.”
- **Gefühl**
  - “Das macht mich wütend.”
- **Bedürfnis**
  - “Denn ich wünsche mir mehr Wertschätzung für meine Zeit.”
- **Bitte**
  - “Könntest du bei unserer nächsten Verabredu bitte pünktlich sein?”

PSYCHOLOGISTS 4 FUTURE

Gewaltfreie Kommunikation

- Beobachtung von Bewertung unterscheiden
- Keine falschen Ich-Botschaften
- Pseudo: “Ich fühle mich übergangen”
  - Bewertung des anderen: “Du hast mich übergangen”
  - “Ich fühle, dass…”
- Echt: “Ich fühle mich unglücklich”
- Echtes Gefühl mitteilen
- Bitte um Bedürfnis zu erfüllen

Hier findet ihr Listen zu:

- echten Gefühlen (bei erfüllten Bedürfnissen)
- echten Gefühlen (bei unerfüllten Bedürfnissen)
- unechten Gefühlen
- Bedürfnissen.

Giraffen- vs. Wolfssprache

Video (5 min)

Wolfssprache

- Herrschaftssprache
- Quelle der Gewalt
- Immer auf der Suche nach Schuld

Sie drückt sich durch Kritik, Strafe, Drohung, Bewertung, Forderung, Manipulation, aber auch durch Analyse, Interpretation, Komplimente, Lob und Belohnung aus.

Giraffensprache

- Landtier mit dem größten Herzen
- Sprache des Herzens
- Lebendig und schafft Verbindung zwischen den Gesprächspartner*innen
- Kein Schubladendenken
- Kein Abschieben der Verantwortung
- Aktives Zuhören

Aktives Zuhören nach Carl Rogers

Hören, Hinhören ≠ Zuhören

- Einfühlendes Verstehen (Empathie)
  - Perspektive des anderen übernehmen
  - Gefühle nachempfinden
- Echtheit (Kongruenz)
- Emotionale positive Wertschätzung

(Röhner & Schütz, 2012)

Verbale und nonverbale Techniken des aktiven Zuhörens

- Zeit nehmen & volle Aufmerksamkeit schenken
- Offene, zugewandte Körperhaltung
- Natürliche Mimik & Gestik
- Körperhaltung spiegeln (oft unbewusst)
- Blickkontakt
- Paraphrasieren
    - Das Gesagte in eigenen Worten wiederholen (Verstehe ich das richtig, dass…?)
- Verbalisieren
    - Lesen zwischen den Zeilen
    - Gefühle ansprechen (Ich-Botschaften)
- Interesse zeigen (nachfragen)

(Röhner & Schütz, 2012)

Kommunikation in Gruppen / Teams

Gute Kommunikation kann man üben.

- Gemeinsame Ziele
- Besser zuhören
- Mehr Transparenz
- Konstruktive Kritik
- Wertschätzung ausdrücken

Jeden zu Wort kommen und ausreden lassen.

Bei großen Gruppen eventuell Moderator*in wichtig

(Instahelp, 2021)

Pause - 15 min

Fenster aufmachen

Gruppenübung zu Kommunikationsmodellen

- Schaut euch die Fallbeispiele in Bezug auf das Modell von Schulz von Thun noch einmal an.
- Sucht euch eine Aussage einer Person aus.
- Welche Schnäbel und Ohren könnt ihr identifizieren?
- Könnt ihr eine Rückmeldung nach Rosenberg (GfK) geben? (Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis, Bitte)

Konflikte in Gruppen

Entstehung von Konflikten in aktivistischen Gruppen

- Verantwortungsbereich wird nicht respektiert
- Intransparenz, exkludierende Arbeits- und Entscheidungsstrukturen
- In-Group-Building
- Missachtung von Grundregeln
- Inhaltliche Meinungsverschiedenheiten
- ...

<u>Wann entstehen aus inhaltlichen Dissensen oder Unsympathie Konflikte?</u>

- Bedürfnisse nicht respektiert werden
- Mangel an Wertschätzung, Autonomie, Respekt, etc.
- Gefühle wie Neid und Eifersucht verstärkend

Was können Gruppen präventiv bei Konflikten tun?

<u>Auf Strukturebene:</u>

- Arbeitseinteilung und Verantwortlichkeit definieren
- Transparenz und Informationsweitergabe fördern
- Selbstverständnis formulieren und als Zielorientierung heranziehen
- offene Feedbackkultur
- Awareness- und Kommunikationsteam bzw. -beauftragte
- Kultur der Offenheit und des Vertrauens

Was können Gruppen präventiv bei Konflikten tun?

<u>Auf persönlicher Ebene:</u>

- Bedürfnisse der Menschen im Blick haben

  → nicht WAS will die Person, sondern WARUM will sie das?
- wertschätzender Umgang
- Spannungen so früh wie möglich und ehrlich ansprechen
- regelmäßiger Austausch
  - “Was ist dir wichtig?, Was ist mir wichtig?, Wie finden wir eine Lösung?”

Wie kann eine Gruppe kollektiv bei/nach einem eskalierenden Konflikt reagieren?

- Konflikt ansprechen und nicht überspielen!
- auch Außenstehende können Gespräch anstoßen
  - v.a. wenn Stimmung der gesamten Gruppe beeinflusst
  - versch. Perspektiven oft erkenntnisbringend
- evtl. besser erst Einzelgespräche
- **GfK** - “Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis, Bitte”
- an Sprecher*innen delegieren

Wenn der Konflikt festgefahren ist …

→ **Mediation** *(mediare = vermitteln)*

- Vermittlung durch unparteiische, neutrale Dritte
- Bedingung: Akzeptanz auf allen Seiten
- <u>Ziele</u>:
  - ❖ Machtungleichgewichte kompensieren
  - ❖ manipulative Taktiken unterbinden
  - ❖ Eskalation vermeiden
  - ❖ gegenseitiges Verstehen fördern
  - ❖ Konflikte aus unterschiedlichen Perspektiven beleuchten
  - ❖ Lösungsoptionen erarbeiten

<u>Ultimatives Ziel</u>: Akzeptabler Kompromiss

(Klammer & Geißler, 1999)

Gewalterfahrungen in der Gruppe

- ab einem gewissen Grad wird es schwierig bis unmöglich ohne Hilfe von Außen
- Supervision wahrscheinlich am sinnvollsten
- wichtig:
    - Gewalterfahrung ernst nehmen, nicht herunterspielen!
    - Betroffenen beistehen
    - an Lösung arbeiten, nicht “wegignorieren” bzw. versuchen Gras drüber wachsen zu lassen

Übung: Eure Konflikte

Gibt es gerade einen Konflikt in deinem Leben und möchtest du diesen mit uns teilen?

Behalte folgendes im Hinterkopf:

- Versuche dich im Perspektivenwechsel und versuche die Beweggründe der anderen Konfliktpartei zu verstehen.
- Verwende Ich-Botschaften.
- Versuche das Potenzial des Konfliktes zu erkennen.
- Bearbeite den Konflikt möglichst lösungsorientiert.

Lösungen sammeln

- Erzählt uns was in der Gruppe besprochen wurde.
- Seid ihr zu einer Lösung / mehreren Lösungen gekommen?

Übung - GfK-Aussagen

Beispiel Partner und Eltern:

Beobachtung:

- Wenn ich ein Problem anspreche, wird darauf nicht eingegangen. / - Ich beobachte, dass mein Teil des Geschenkes nicht anerkannt wird.

Gefühl:

- Ich bin traurig. / - Ich fühle mich unwohl. / - Ich habe Schmerzen ?!

Bedürfnis:

- Ich habe das Bedürfnis nach einer harmonischen Kommunikation. / - Ich habe das Bedürfnis ein Teil der Familie zu sein.

Bitte:

- Ich bitte um Wertschätzung. / - Ich möchte gesehen werden.

Übung - GfK-Aussagen

Beispiel Birgit:

Beobachtung:

- Es gibt Personen, die sich gerne online treffen würden und Personen, die das nicht möchten. / - Es kann sich im Moment nicht die ganze Gruppe treffen, wodurch jemand auf der Strecke bleiben könnte.

Gefühl:

- Ich fühle mich allein. / - Ich bin traurig.

Bedürfnis:

- Ich habe das Bedürfnis nach Austausch in der Gruppe. / - Bedürfnis nach Zugehörigkeit

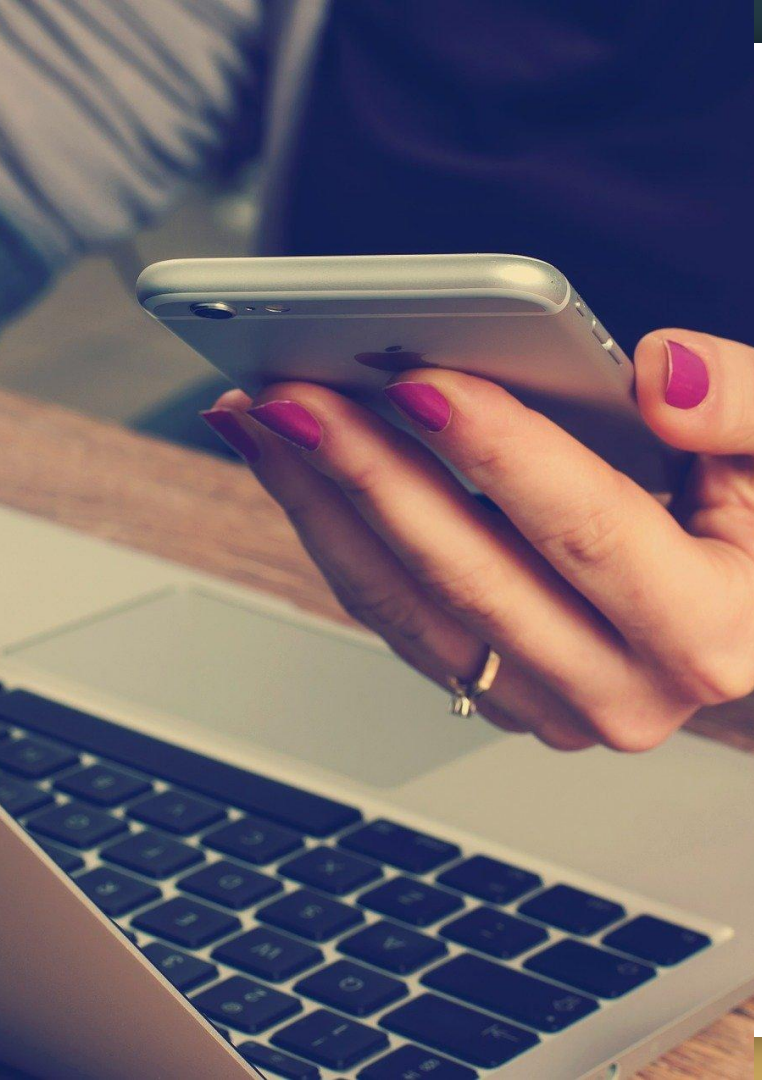
Bitte:

- Lasst uns ein online Treffen versuchen und dann können wir danach immer noch entscheiden, ob wir das weiterführen wollen, oder nicht.

Selbstreflexion und 5 min Pause

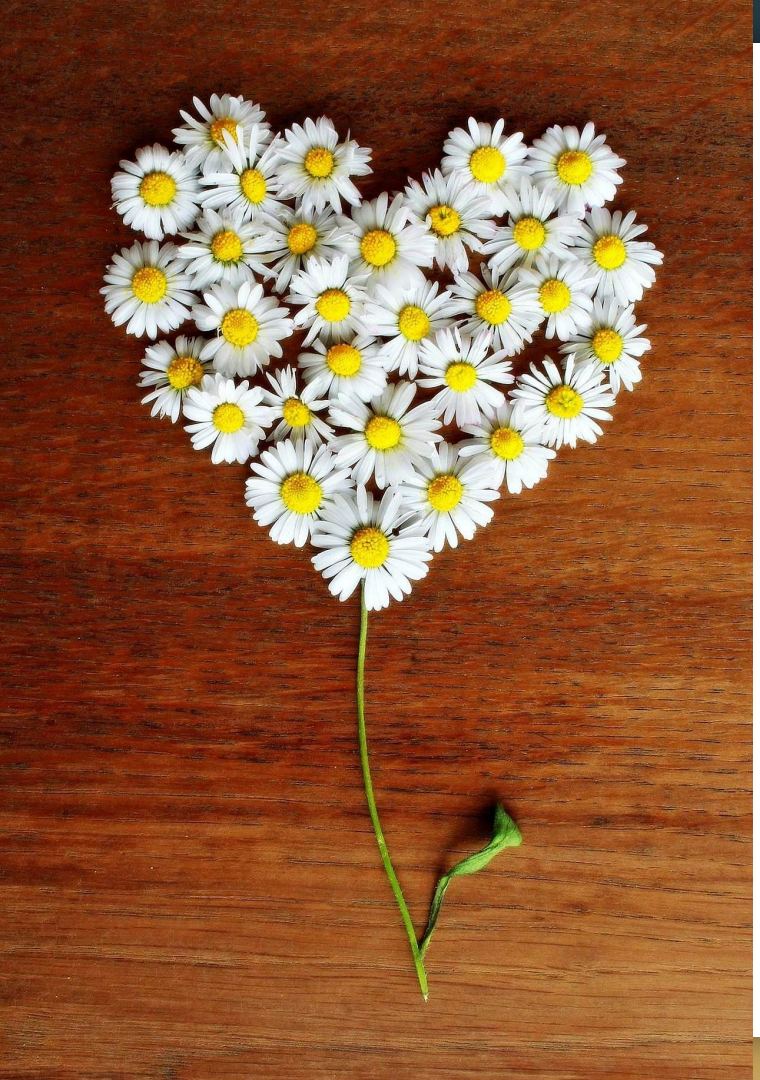
Erinnere dich an die Übung ganz zu Beginn: “Reflexion zur eigenen Streitkultur”

- Hat sich nach diesem Vortrag etwas verändert?
- Möchtest du aktiv etwas an deinem Verhalten in Konfliktsituationen ändern?
- Was nimmst du mit? Was möchtest du dir merken?



Übung

- Assoziationen zu “Konflikt” nach dem Workshop
- Was hat sich zum Vergleich davor verändert?
- Wordcloud
- Gehe dazu auf www.menti.com, wenn möglich auf deinem Handy
- Code: 95 69 41 8



Checkout

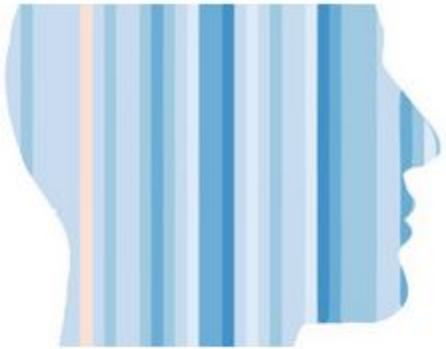
- Wie geht’s dir?

- Gib uns gerne Feedback:
  - Was hat dir gut gefallen?
  - Was kann man noch verbessern?

Konfliktberatung

Wenn noch etwas offen geblieben ist, könnt ihr euch gerne an uns bzw. an beratung@psychologistsforfuture.org wenden.

Weitere hilfreiche Links: https://www.kommunikationskollektiv.org/



„Climate change is a psychological crisis, whatever else it is.“

– Poulsen, 2018 –

Literatur

- Berkel, K. (2002). Konflikttraining. Konflikte verstehen, analysieren, bewältigen. Sauer.
- Glasl, F. (2004). Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. Bern, Stuttgart, Wien: Haupt.
- Glasl, F. (2013). Konfliktmanagement: Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater (11., aktualisierte Aufl. ed.). Bern, Stuttgart: Haupt Verl. Freies Geistesleben.
- Heier, G. (2021). Proziel: Mediation. Abgerufen am 29.01.2021 von http://www.proziel.de/mediation01.htm
- Höfer, M. & Schmon, C. (2015). Moderationstechniken, Mediation, Coaching. Lehrveranstaltung Uni Graz.
- Luthmann, T., & Unrast e.V. Verlag. (2018). Politisch aktiv sein und bleiben: Handbuch Nachhaltiger Aktivismus (1. Aufl. ed.). Münster: Unrast.
- Instahelp (2021). 5 einfache Regeln, um die Kommunikation im Team zu verbessern. Abgerufen am 25.02.2021 von https://instahelp.me/at/magazin/beruf-und-karriere/5-einfache-kommunikationsregeln-um-die-kommunikation-im-team-zu-verbessern/
- Klammer, G. & Geißler, P. (1999). Mediation. Einblicke in Theorie und Praxis professioneller Konfliktregelung. Falter.
- Röhner, J. & Schütz A. (2012). Psychologie der Kommunikation. Berlin: Springer.
- Schulz von Thun Institut (2021). Das Kommunikationsquadrat. Abgerufen am 22.02.2021 von https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat
- Schwarz, G. (2014). Konfliktmanagement : Konflikte erkennen, analysieren, lösen (9. Aufl. 2014. ed.). Wiesbaden: Gabler Verlag.
- Scribbr (2020). Das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun mit Beispielen erklärt. Abgerufen am 22.02.2021 von https://www.scribbr.de/modelle-konzepte/kommunikationsquadrat/