

Weisse Woche 2017

Eine Einführung in das systemische Konfliktmanagement

> Flipcharts aus dem Workshop «Konflikte managen»

Rahel Lischer

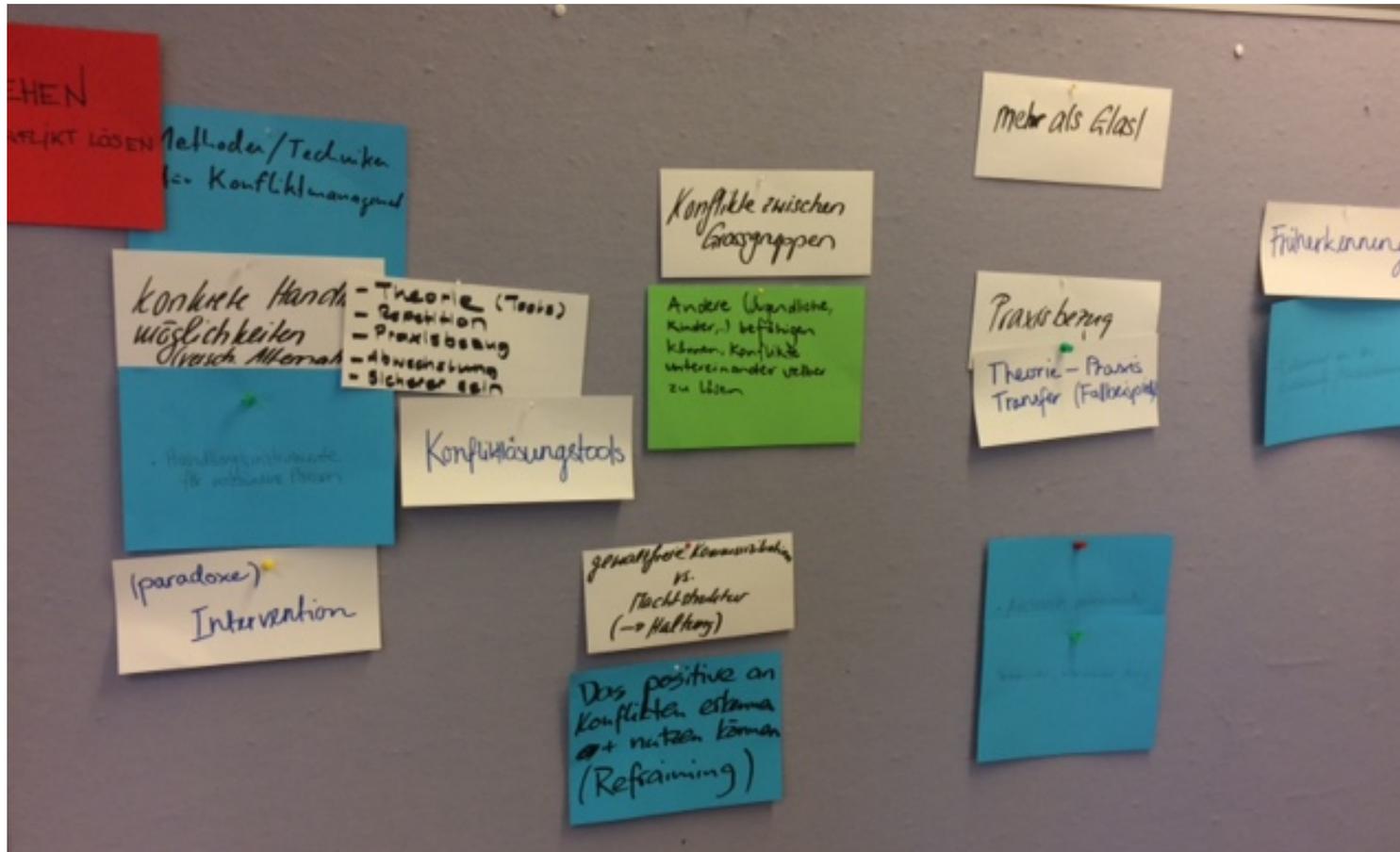
Sozialarbeiterin FH, Klin. Heilpädagogin/
Sozialpädagogin, Mediatorin SDM/FSM

und

Christine Mäder

Sozialarbeiterin FH, Sozialpädagogin HF,
Mediatorin, Coach, Supervisorin BSO

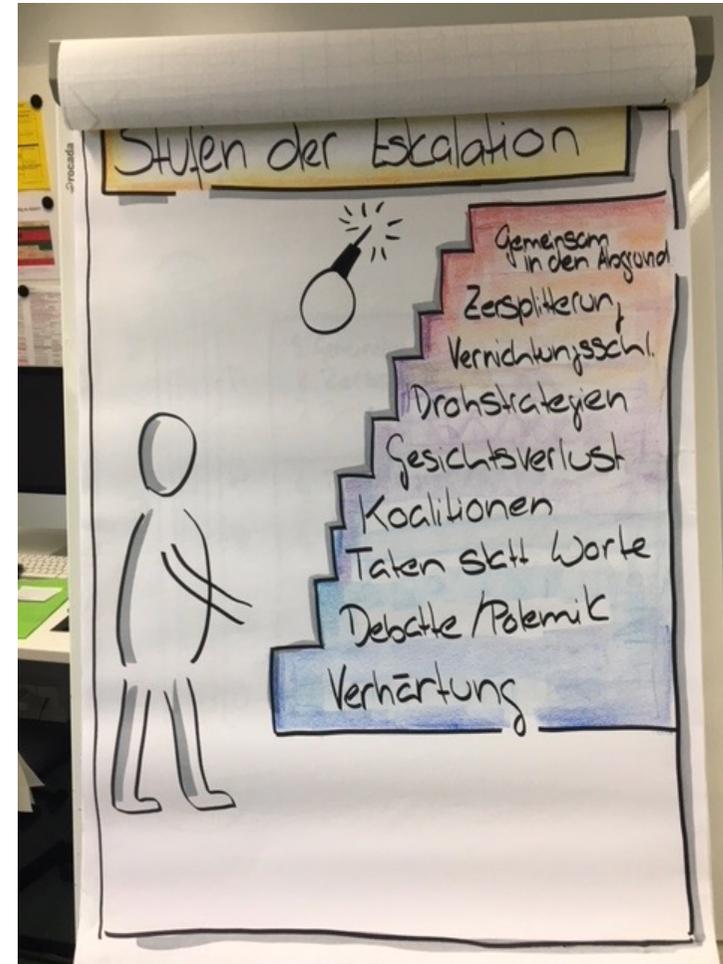
Erwartungen



Was ist ein Konflikt? Definitionen



Konflikteskalation



Definition Glasl

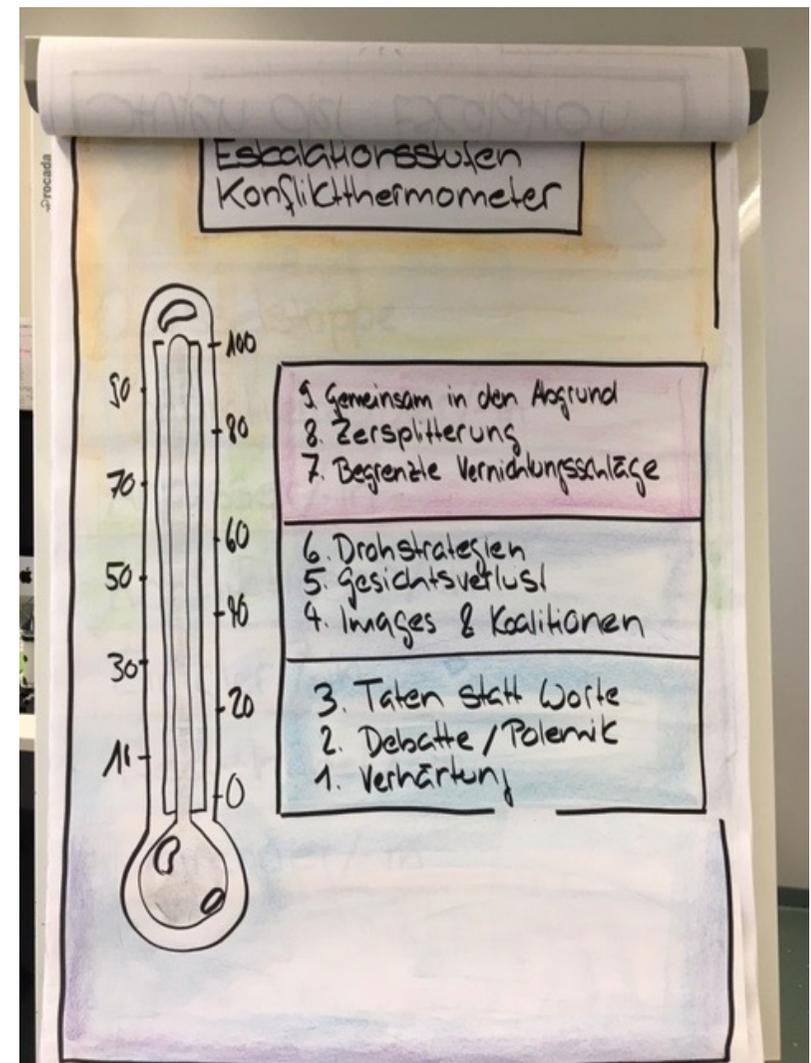
Friedrich Glasl

„Ein sozialer Konflikt ist eine Interaktion zwischen Aktoren, (Individuen, Gruppen, Organisationen usw.) wobei wenigstens ein Akteur Unvereinbarkeiten im Denken / Vorstellen / Wahrnehmen

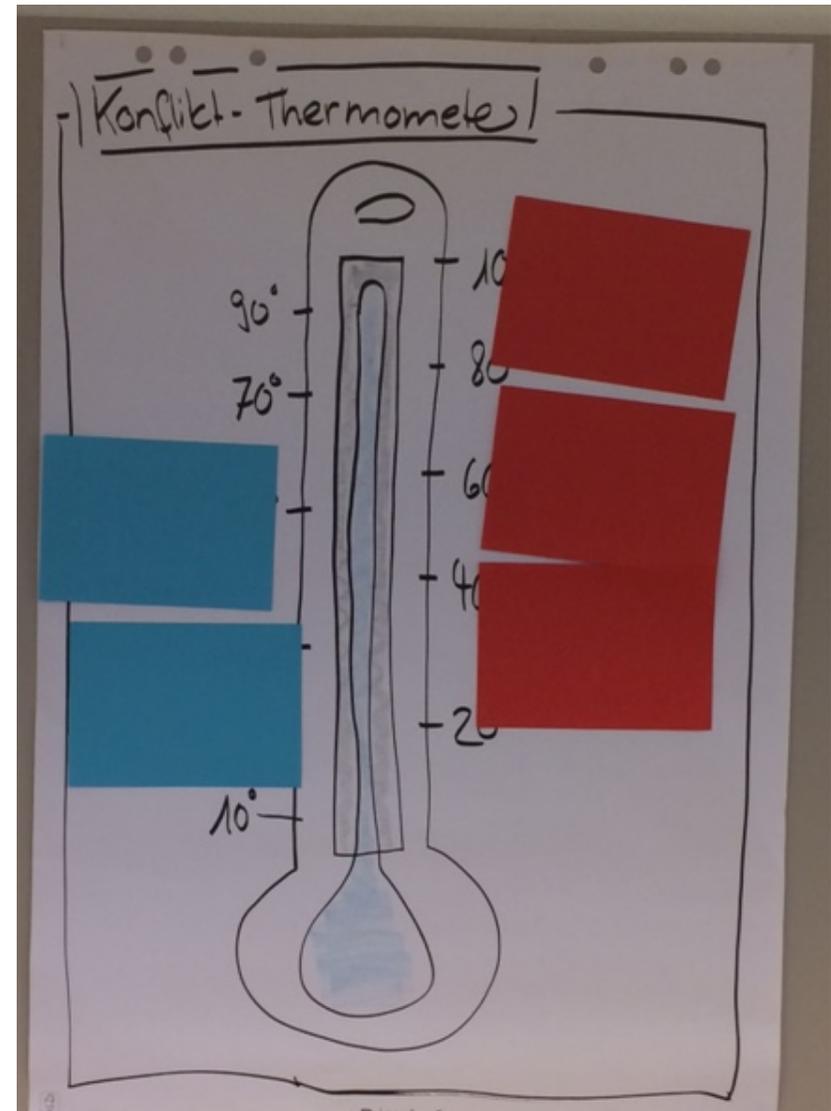
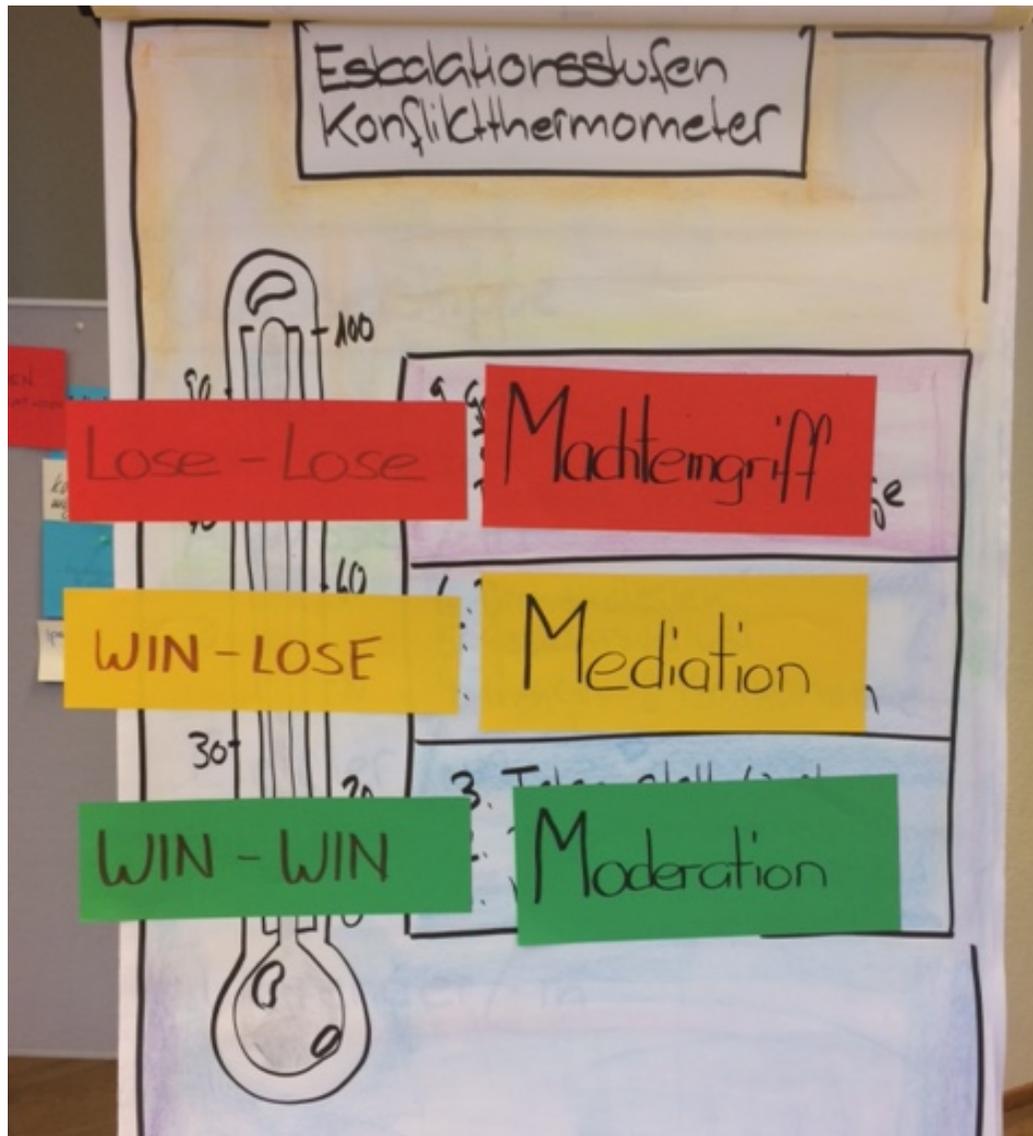
- und / oder Fühlen
- und / oder Wollen
- und / oder Handeln

mit dem anderen Akteur (anderen Akteuren) in der Art erlebt, dass im Realisieren eine Beeinträchtigung durch einen anderen Akteur (die anderen Akteuren) erfolge.“

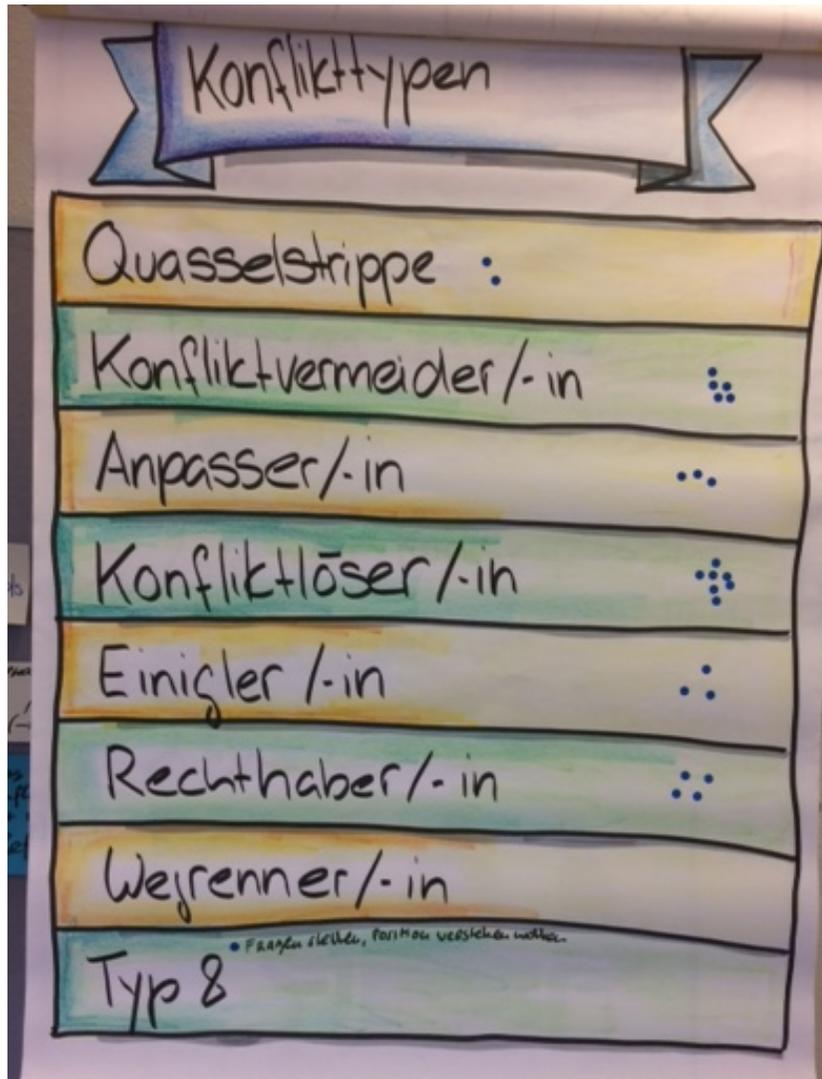
Tool zur Konflikteskalation Konfliktthermometer



Methoden der Konfliktbearbeitung



Konflikttypen



WELCHER KONFLIKT-TYP BIST DU?

Bei Konflikten zeigt sich, wie man tickt. Überlege, welches Verhalten für dich typisch ist, und kreuze es an. Tust du dich schwer mit der eigenen Einschätzung, dann versuche, dich mit den Augen anderer zu sehen.



Typ 1: Quasselstrippe
(redet so lange, bis der andere nachgibt)



Typ 2: Konfliktvermeider
(geht Konflikten bevorzugt aus dem Weg)



Typ 3: Anpasser
(macht das, was sein Gegenüber tut)



Typ 4: Konfliktlöser
(versucht, den Konflikt durch Zuhören und Reden zu lösen)



Typ 5: Einigler
(macht Konflikte am liebsten mit sich alleine aus)



Typ 6: Rechthaber
(möchte in jedem Konflikt Recht behalten)



Typ 7: Wegrenner
(möchte dem Konflikt durch Weglaufen entkommen)

Typ 8: _____

Konflikttypen

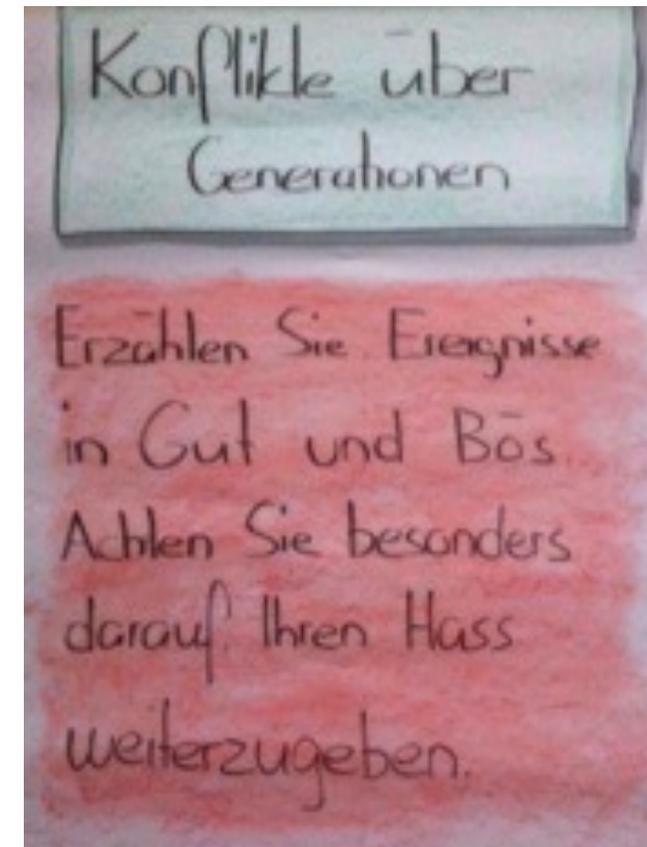
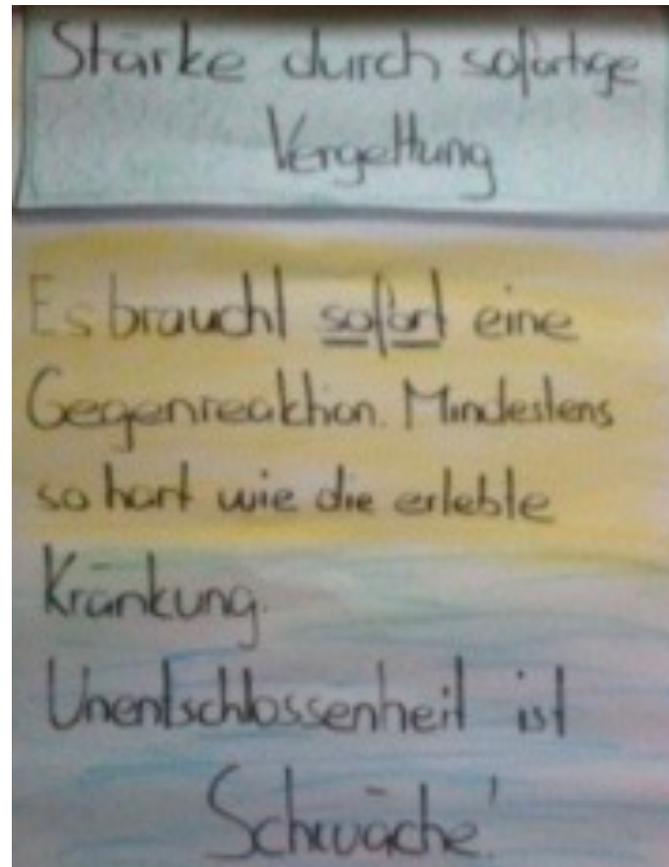
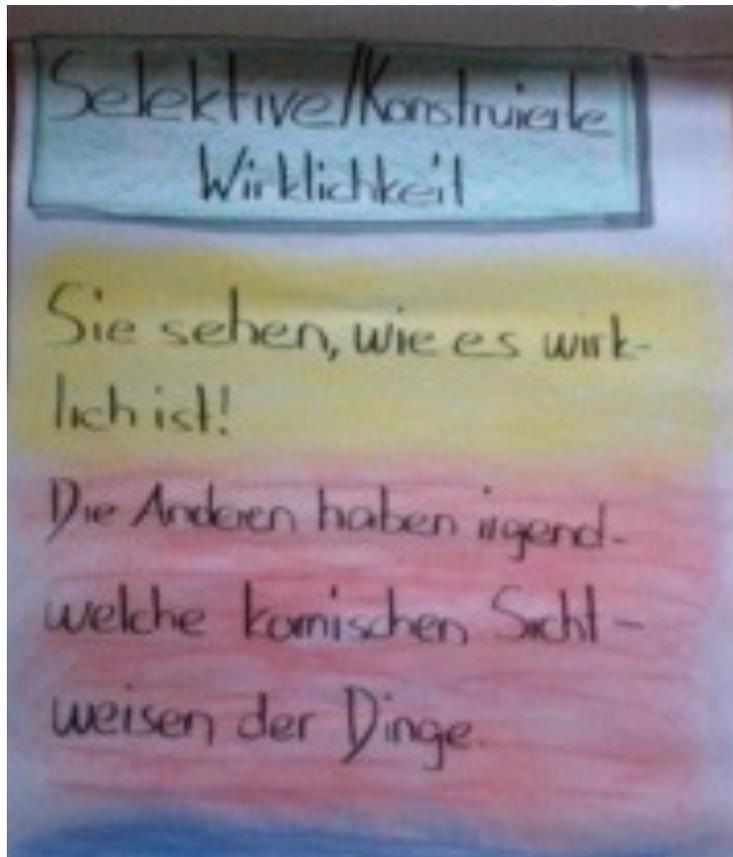
| | |
|-------------------------|--|
| Flexibler | <ul style="list-style-type: none"> + anpassungsfähiger, verständnisvoller, liebevoller Mensch - ändert seine Meinung oft und orientiert sich stark an den Erwartungen der anderen |
| Vermittler | <ul style="list-style-type: none"> + versucht eine möglichst neutrale Position einzunehmen und bei Streitigkeiten zu vermitteln und zu schlichten - drückt sich davor, selbst Verantwortung zu übernehmen |
| Ausweicher | <ul style="list-style-type: none"> + vorsichtiger Mensch, ihn kann man nicht so schnell reinlegen - erträgt Spannungen nicht gut, ist eher still und gibt seine Meinung nicht öffentlich bekannt |
| Nachgeber | <ul style="list-style-type: none"> + kann sich in der Gruppe gut anpassen und bleibt nicht stur bei seiner Meinung - gibt bei Problemen dem Frieden zuliebe schnell nach und ärgert sich manchmal, dass er zu schnell aufgegeben hat |
| Hardliner | <ul style="list-style-type: none"> + hat eine klare Meinung, weiss was er will und setzt sich meistens in Gruppendiskussionen durch - fixiert auf eigene Lösungen, kann nicht auf andere Standpunkte eingehen |
| Harmoniestreber | <ul style="list-style-type: none"> + erträgt Spannungen schlecht und versucht sofort zu trösten und den Frieden wiederherzustellen - wirkt manchmal langweilig und farblos |
| Ratgeber | <ul style="list-style-type: none"> + hat für jedes Problem eine Lösung bereit und ist kaum aus dem Konzept zu bringen - ist oft rechthaberisch |
| Zauberer | <ul style="list-style-type: none"> + entwickelt kreative Lösungen - wünscht sich in Dilemmasituationen am liebsten an einen anderen Ort. Weil es ihm peinlich ist, zaubert er die Gruppe an einen anderen Ort, indem er das Thema wechselt |
| Manager | <ul style="list-style-type: none"> + interveniert sofort, hat die Ursachen schnell erkannt und weiss, welche Strategie mit Sicherheit zum Ziel führt - oberflächlich, keine Tiefe |
| Lösungssuchender | <ul style="list-style-type: none"> + will ganz genau wissen, was die nächsten konkreten Handlungsschritte sind - lebt nicht im Moment, weicht aus |

© IKM Guggenbühl, Kursleitung: Andrea Munz

Tool Konflikteskalation



Was passiert in einem Konflikt?



Feindselige Interpretation

Seien Sie sicher, jede
Versöhnungsgeste
ist ein Trick, ein
hinterlistiger Schachzug
des Anderen.

Verantwortungsabgabe für sein Handeln

Ihr Verhalten ist nur eine
gerechtfertigte Antwort
auf die Handlung des
Gegenübers. Allfällige
Schäden hat er/sie
sich selber zuzuschreiben.

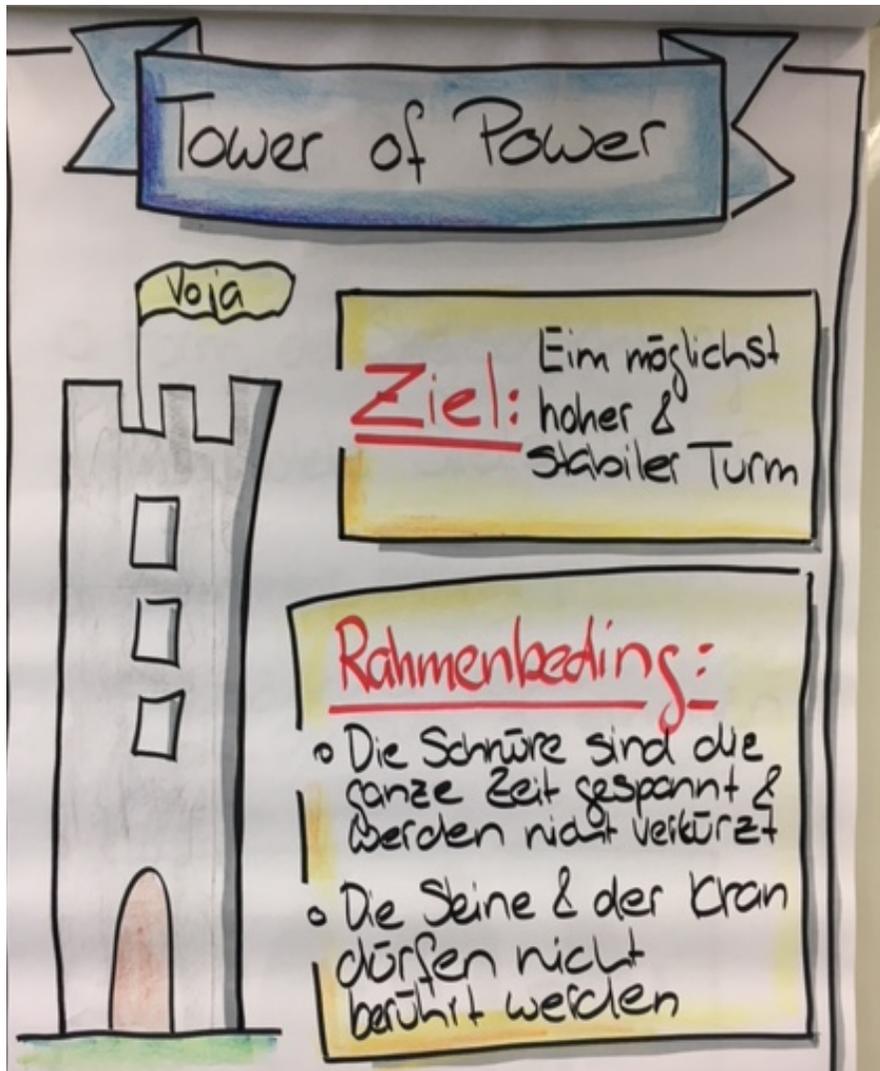
Dämonisierung

Seien Sie absolut
überzeugt, dass Ihr
Gegenüber dumm,
krank oder böse ist. Und
siehe da, Sie haben
Recht.

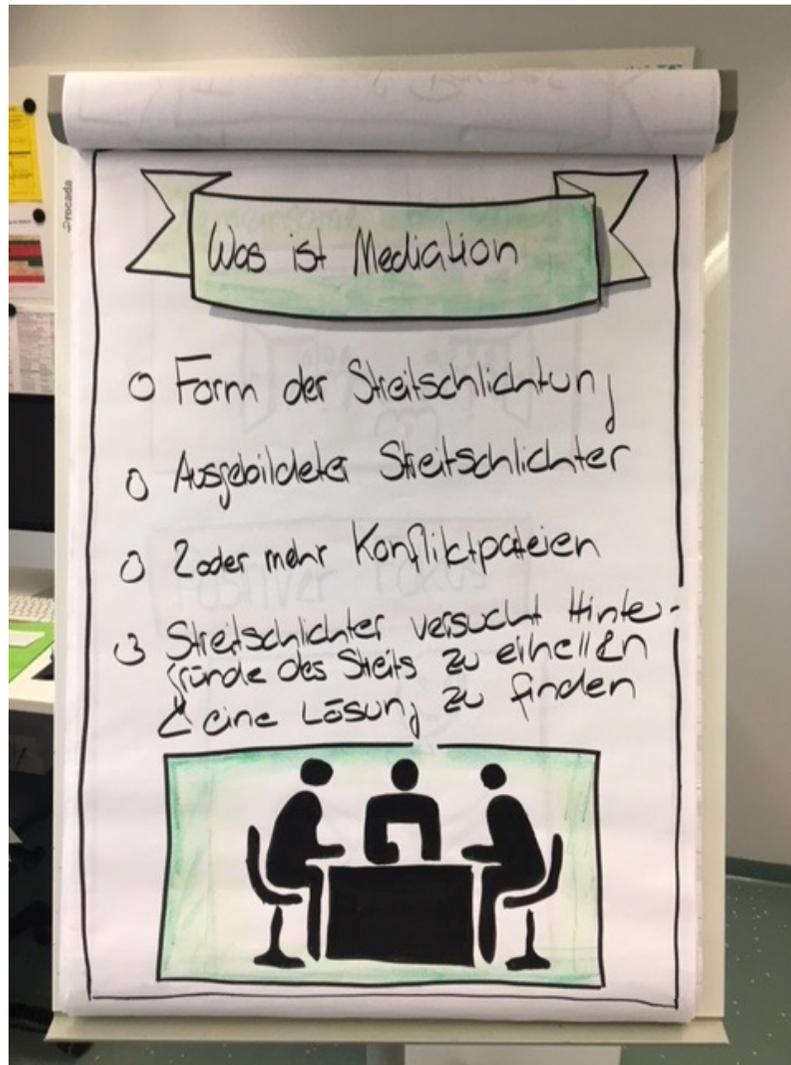
Gerechtigkeitsempfinden

Sie besitzen die einzige
richtige Gerechtigkeits-Logik.
Vermeiden Sie differenziertes
Denken. Schwarz - Weiss
ist die Lösung.

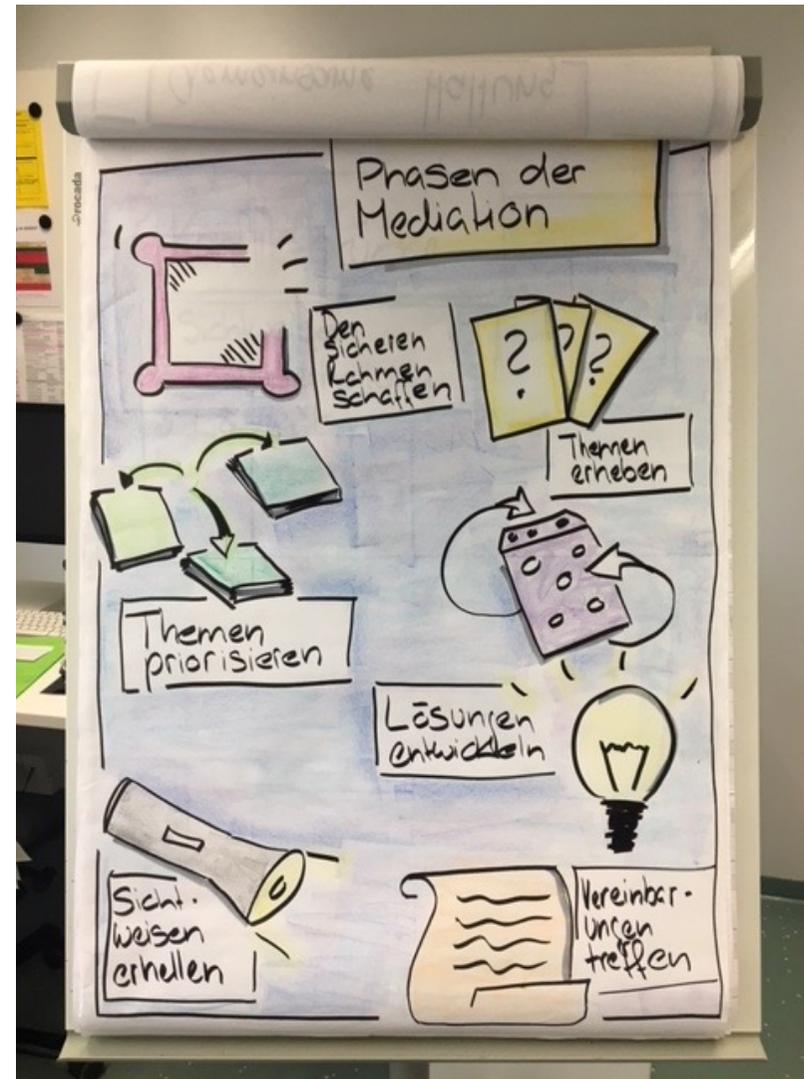
Warm up



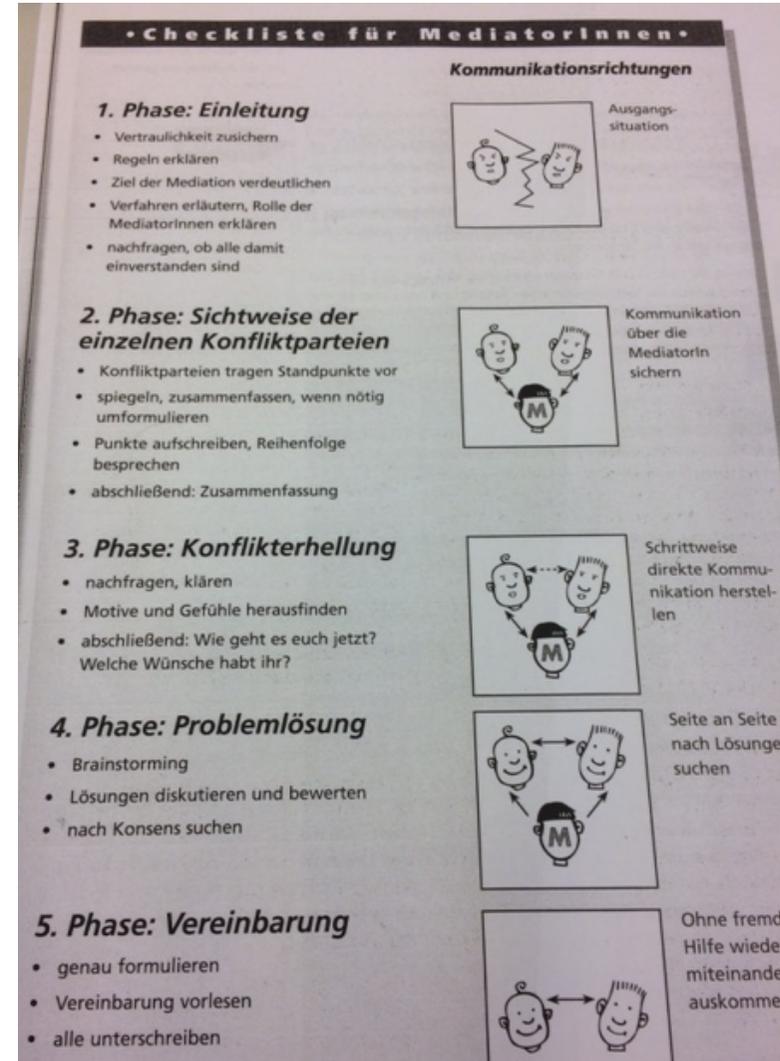
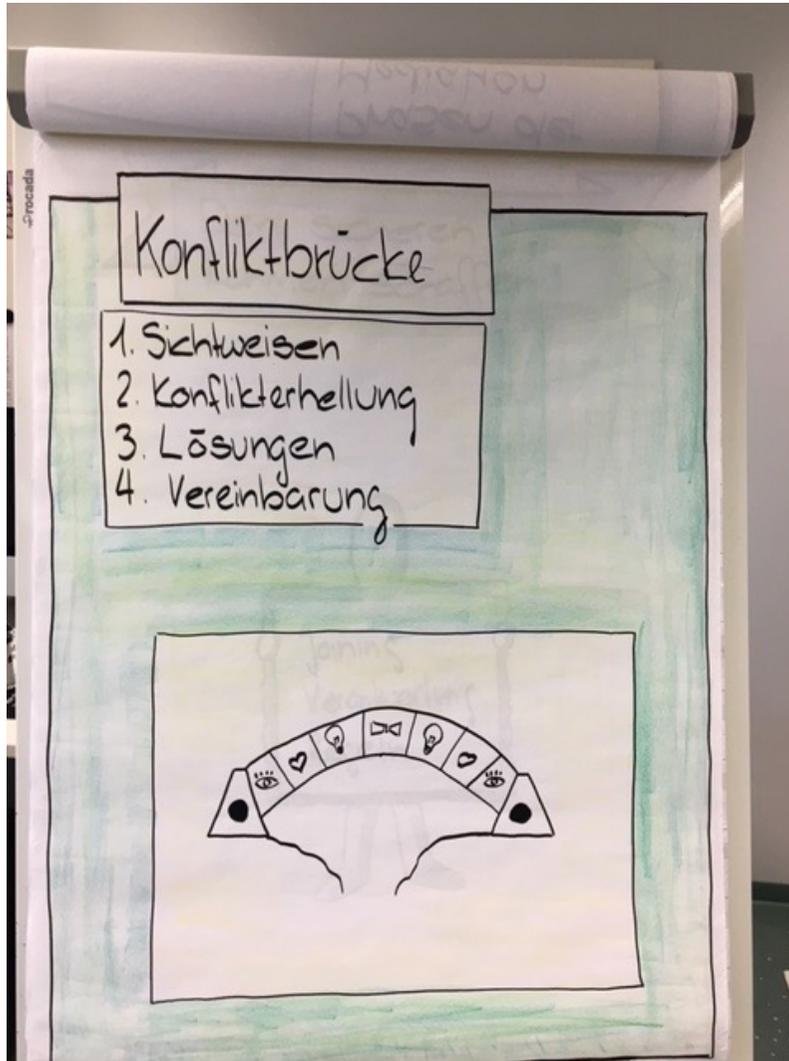
Was ist Mediation



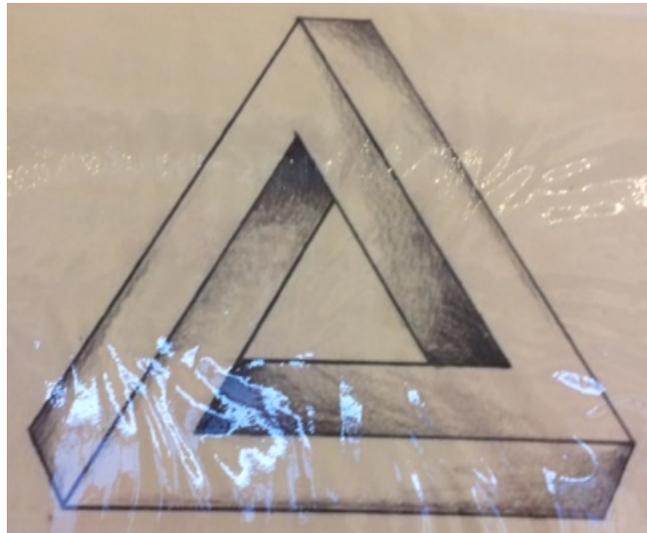
Phasen der Mediation



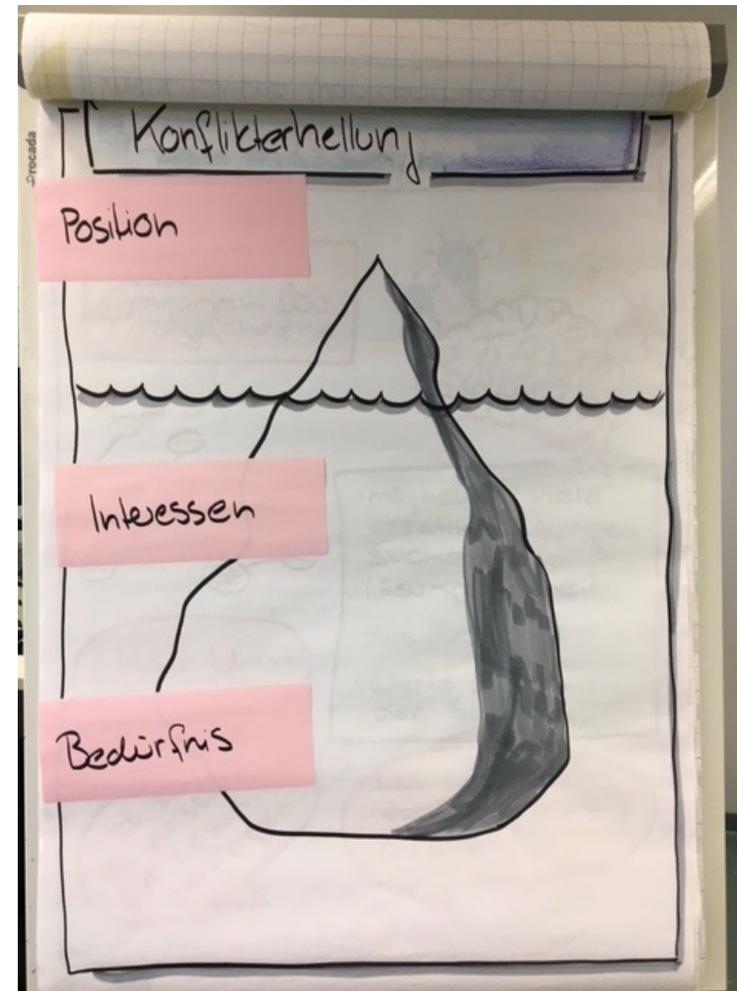
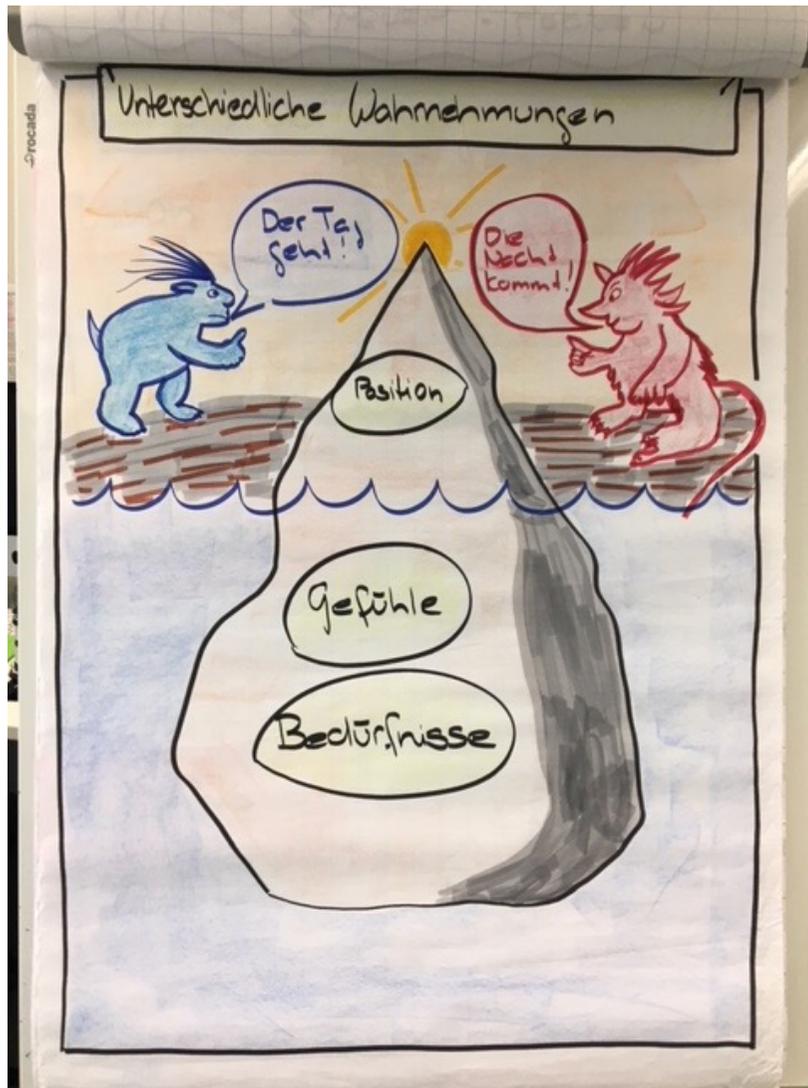
Konfliktklärungstool



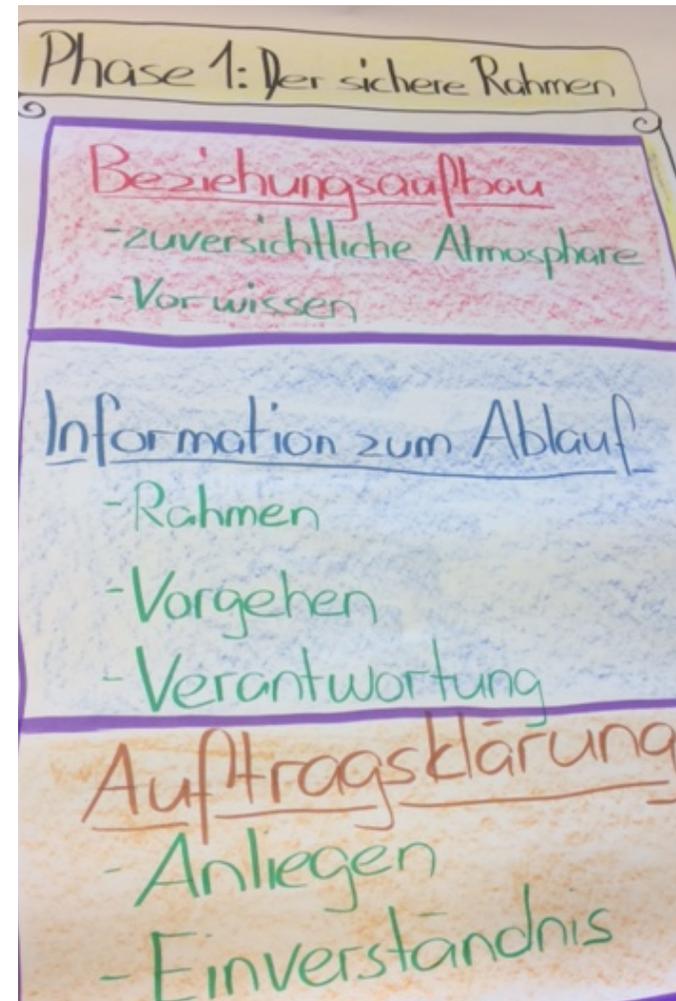
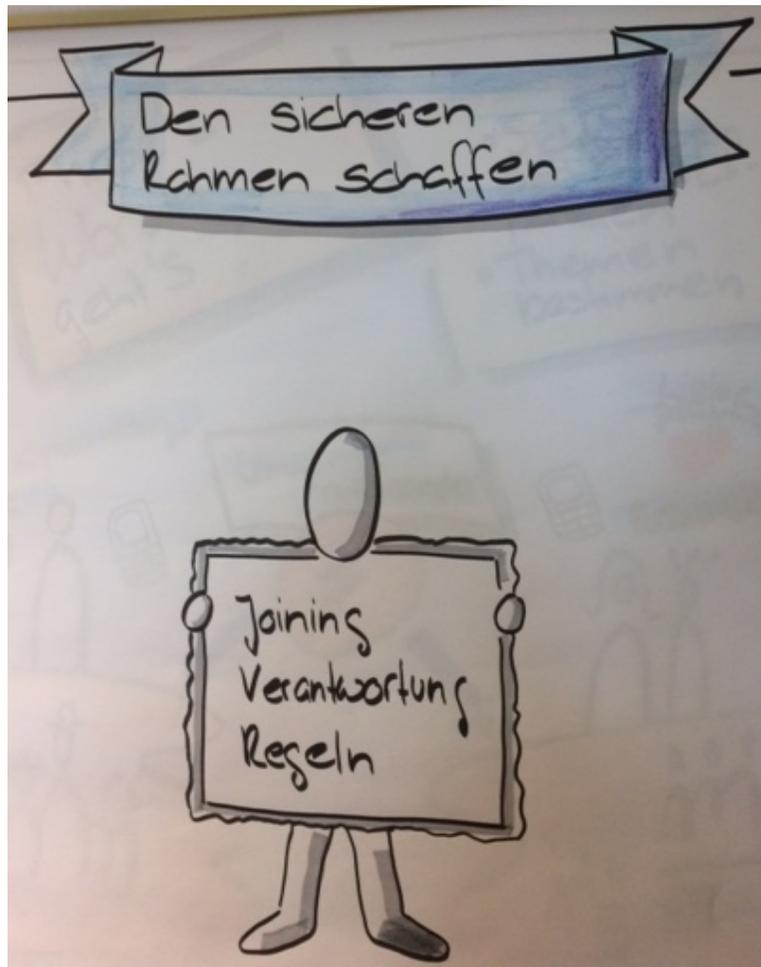
Wahrnehmung



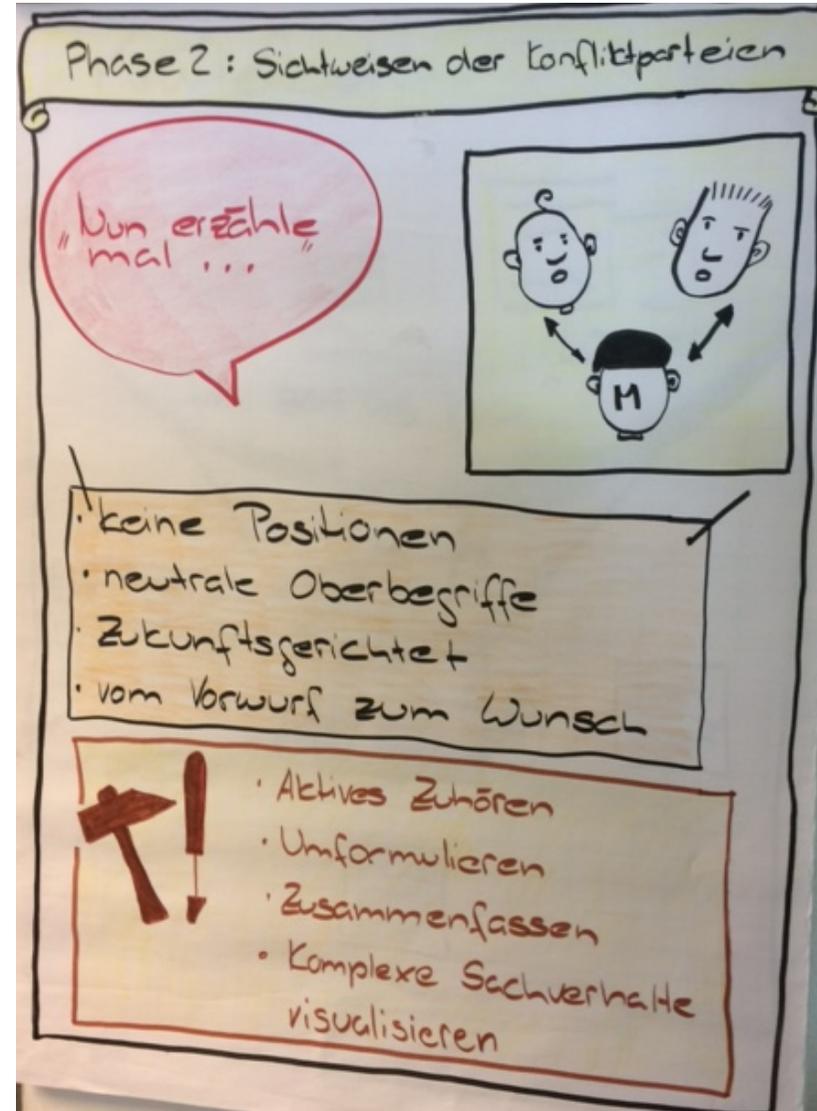
Eisbergmodell



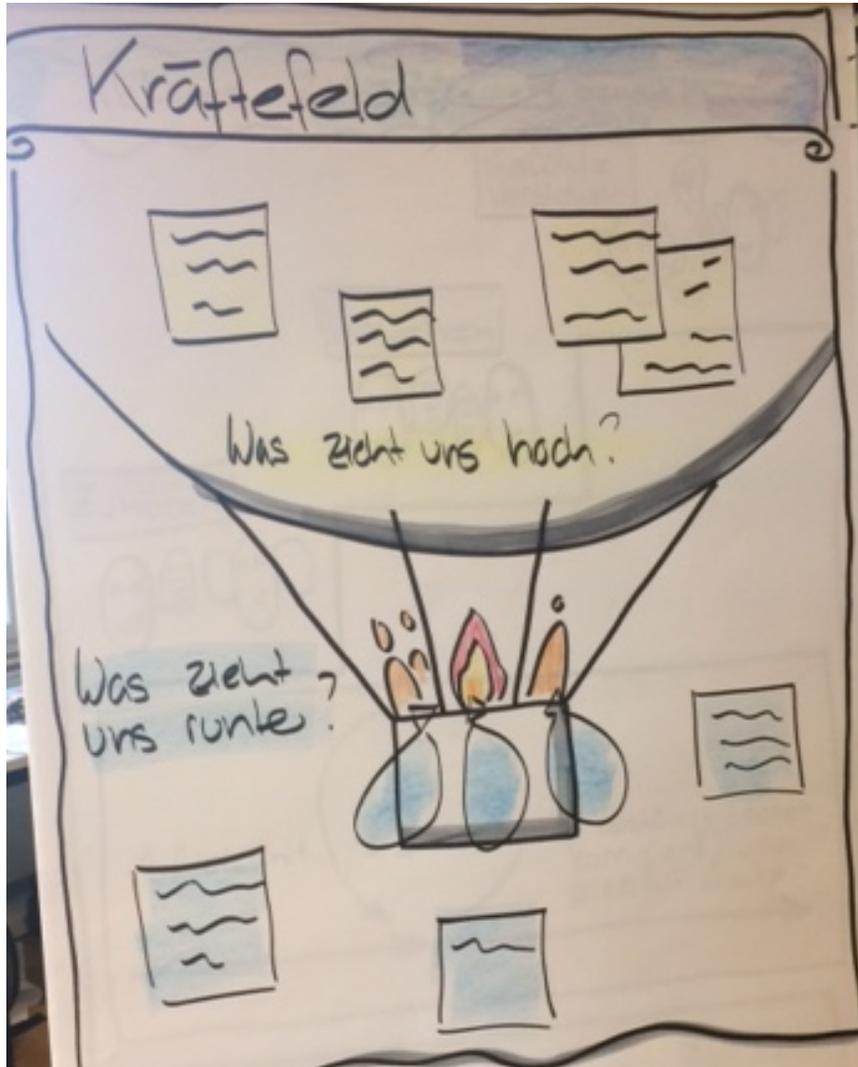
Phase 1: Der sichere Rahmen



Phase 2: Sichtweisen der Konfliktparteien



Tool für Phase 2



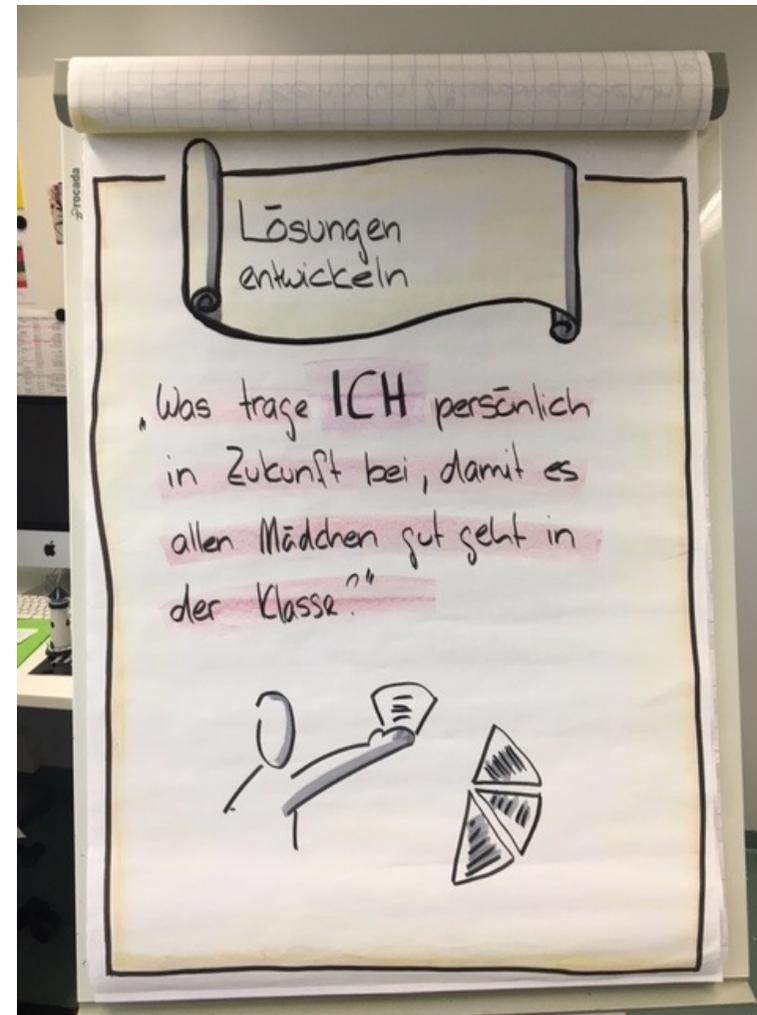
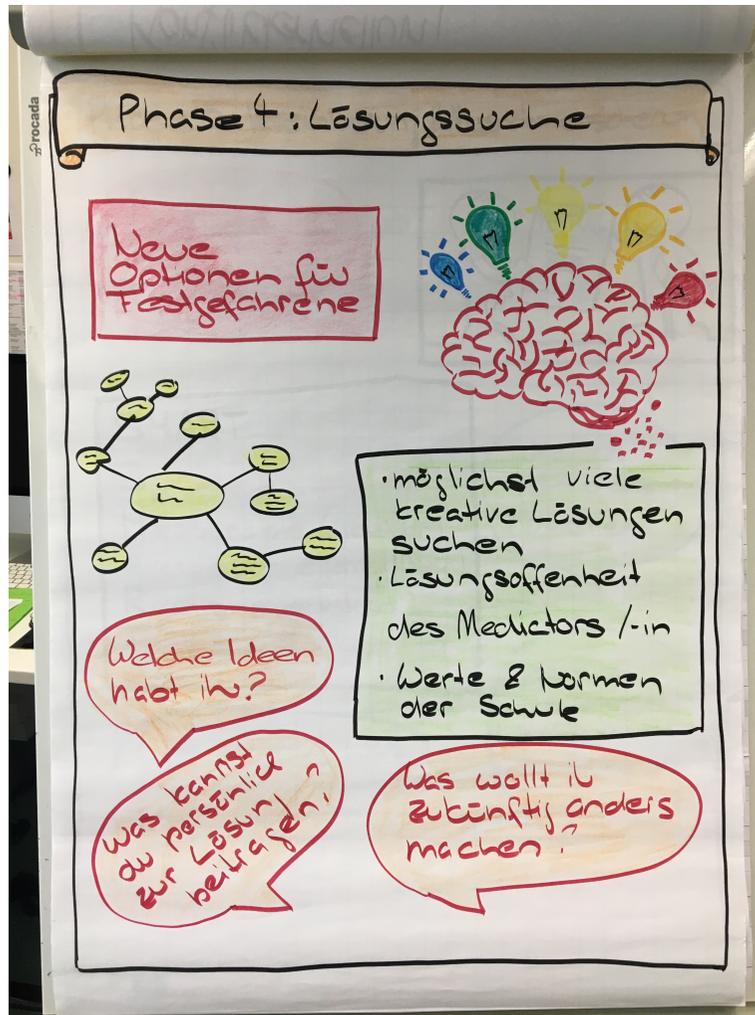
Phase 3: Konflikterhellung

Bedürfnisse

- **Autonomie** Freiheit, Selbstbestimmung
- **Körperliche Bedürfnisse** Luft, Wasser, Bewegung, Nahrung, Schlaf, Distanz, Unterkunft, Wärme, Gesundheit, Heilung, Kraft, Lebenserhaltung
- **Integrität / Stimmigkeit mit sich selber** Authentizität, Einklang, Eindeutigkeit, Übereinstimmung mit den eigenen Werten, Identität, Individualität
- **Sicherheit** Schutz, Übersicht, Klarheit, Abgrenzung, Privatsphäre, Struktur
- **Einfühlung** Empathie, Verständnis (i.S. von verstanden = „gesehen werden“), Gleichbehandlung, Gerechtigkeit
- **Verbindung** Wertschätzung, Nähe, Zugehörigkeit, Liebe, Intimität/Sexualität, Unterstützung, Ehrlichkeit, Gemeinschaft, Geborgenheit, Respekt, Kontakt, Akzeptanz, Austausch, Offenheit, Vertrauen, Anerkennung, Freundschaft, Achtsamkeit, Aufmerksamkeit, Toleranz, Zusammenarbeit
- **Entspannung** Erholung, Ausruhen, Spiel, Leichtigkeit, Ruhe
- **Geistige Bedürfnisse** Harmonie, Inspiration, „Ordnung“, (innerer) Friede, Freude, Humor, Abwechslungsreichtum, Ausgewogenheit, Glück, Ästhetik
- **Entwicklung** Beitrag, Wachstum, Anerkennung, Feedback, Rückmeldung, Erfolg im Sinne von Gelingen, Kreativität, Sinn, Bedeutung, Effektivität, Kompetenz, Lernen, Feiern, Trauern, Bildung, Engagement

(Weckert Al, 2011, S. 32)

Phase 4: Lösungssuche



Phase 5: Vereinbarung

