

# **GUCK MICH NICHT IN DIESEM TON AN!**

- von der hohen Kunst, Konflikte zu lösen -

**Christian Fritz**

M.A. sc. paed., Psych., StR

verhaltenstherapeutischer Sucht- & Soziotherapeut

Dienstag, 30. April 2019

# WAS IST EIN SOZIALER KONFLIKT?

- ✘ lat. „conflictus“=Zusammenstoß
- ✘ folgende Bedingungen müssen erfüllt sein:
  - + mindestens 2 Parteien
  - + gemeinsames Konfliktfeld
  - + unterschiedliche Handlungsabsichten
  - + emotionale Beteiligung
  - + gegenseitige Beeinflussungsversuche

# 3 PHASEN DER ESKALATION

Sie streiten über ein Problem. Es geht um das Thema. Einer oder beide Disputanten entwickeln die Ansicht, mit Worten nichts mehr erreichen zu können.

Es wird persönlich. Es geht nicht mehr um die Sache. Dritte werden eingebunden. Die Kontrahenten reden übereinander, kritisieren den Charakter, demütigen und drohen.

Die gegenseitige Empathie ist vollständig aufgehoben. Die eigenen Bedürfnisse ordnen sich dem Wunsch unter, dem Anderen zu schaden. Es geht nur noch um Sieg.

# 4 VERHALTENSWEISEN ZUR ESKALATION

## × Unsachlichkeit/Generalisierung

+ „Nie räumst Du Deine blöden Schuhe weg!“

## × Rechtfertigung

+ „Das stimmt doch gar nicht!“

## × Verachtung

+ „Du bist eine Schlampe!“

## × Mauern

+ Augenkontakt vermeiden, Gespräch verweigern, Situation verlassen

# EXKURS: WUT



**WENN SIE DAS SO NICHT WOLLEN...**

# LEITLINIEN

---

- ✘ Es geht nicht um GUT oder BÖSE, nur um verschiedene Interessen.
- ✘ Konflikte lassen sich nie durch jene Denkweise lösen, durch die sie entstanden sind.
- ✘ Jeder Mensch hat seine eigene Geschichte & berechnete Beweggründe für sein Konfliktverhalten, für die man sich interessieren sollte.
- ✘ Die Rollen von Täter & Opfer sind nicht immer eindeutig.
- ✘ Man sieht sich immer zweimal im Leben.
- ✘ Streiten ist mutig & deshalb meistens besser als Ausweichen.
- ✘ Mein Gegner könnte unter anderen Umständen mein Partner sein.
- ✘ Die Lösung liegt jenseits von RICHTIG & FALSCH.
- ✘ Es gibt ein klares Ziel: eine gute & tragfähige Lösung für verschiedene Interessen.

# TIPPS VON EXPERTEN

---

- ✘ Seien Sie bereit, eine Prüfung der Fakten zu akzeptieren! (POLITIK)
- ✘ Unterstellen Sie Ihrem Gegenüber positive Absichten! (PAARTHERAPIE)
- ✘ Widerstehen Sie dem Drang, das persönliche Gespräch zu meiden!  
(WIRTSCHAFT)
- ✘ Fragen Sie genau nach, bis Ihnen Ihr Gegenüber bestätigt, dass Sie dessen Position genau verstanden haben! (MEDIATION)
- ✘ Schauen Sie in die (gemeinsame) Zukunft, nie zurück! (JUSTIZ)
- ✘ Redet miteinander, nicht übereinander! (SCHULE)
- ✘ Vergessen Sie nie: Jeder Einzelne hat die Macht zu entscheiden, ob ein Konflikt fortgeführt werden soll! (DIPLOMATIE)
- ✘ Die beste Lösung Ihres Konfliktes kennen nur die Beteiligten, kein Dritter!  
(FAMILIENTHERAPIE)
- ✘ Fragen Sie den anderen, ob er sich ein ruhiges Gespräch vorstellen kann, und sagen Sie ihm, dass Sie ein großes Interesse daran haben!  
(GENERATIONENMEDIATION)

# DAS OHIO-EXPERIMENT

---

## Respekt- & regelloses Streiten hat physiologische Auswirkungen:

Forscher fügten Paaren kleine Wunden auf den Armen zu, provozierten sie zu Streitgesprächen und beobachteten danach den Heilungsprozess. Bei Paaren, die eher feindselig stritten, verlief die Wundheilung deutlich langsamer als bei denen mit respektvoller und besonnener Streitkultur.

# STREITREGELN

---

- ✘ nur in aussichtsreiche Konflikte investieren
- ✘ den eigenen Standpunkt klarmachen – auch sich selbst
- ✘ zuhören & wirklich verstehen wollen
- ✘ Es geht um die Sache, nicht um die Person
- ✘ Pausen machen
- ✘ Kompromissbereitschaft signalisieren
- ✘ Dritte hinzuziehen
- ✘ Versöhnungsritual

# STREIT IST VERHANDLUNG

## Vorüberlegungen

- Was sind meine Ziele?
- Habe ich Alternativen?
  - Kampf
  - Flucht
- Lohnt es sich?

Welcher Stil?

„weich“

freundschaftlich

kompromissbereit

transparent

kooperativ

Ziel ist Übereinkunft

„hart“

antagonistisch

gewinnorientiert

intransparent

kompetitiv

Ziel ist Sieg

# STRATEGIEN

---

- ✘ den Verhandlungspartner methodisch imitieren
- ✘ Interessen statt Positionen verhandeln („Warum?“ statt „Was?“)
- ✘ hinderlich viele Details bringen
- ✘ Anker setzen („Arizona-Immobilien-Studie“)
- ✘ „krumme“ Verhandlungsziele
- ✘ Anker der Gegenseite energisch abwehren
- ✘ ggf. Geschlechtnachteile thematisieren
- ✘ eigene Emotionen aussprechen
- ✘ Nachverhandlung vereinbaren

# EXKURS: STREITEN MIT KINDERN

4 Grundregeln im Spannungsfeld von  
**Akzeptanz & Autorität**

- ✘ konsequente Grenzen
- ✘ Drohungen vermeiden, Folgen aufzeigen
- ✘ Verhalten tadeln, nicht die Persönlichkeit
- ✘ zuhören und verstehen wollen

**VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT !**