

MEIN NEUES ICH ALS KONFLIKTLÖSER:IN

MODUL 9 & MODUL 10

“ —

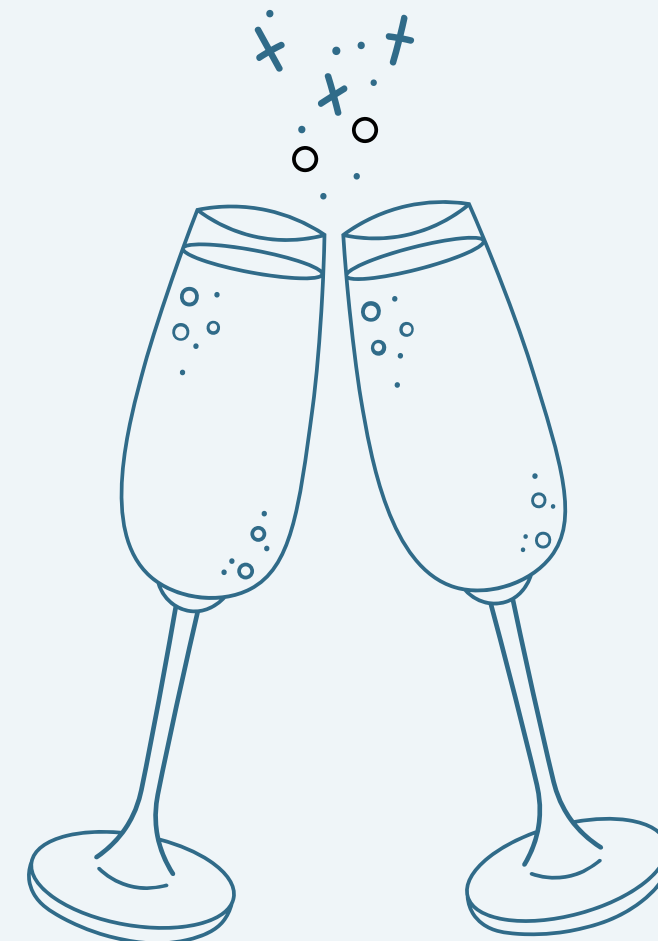
Wer Bäume setzt, obwohl er weiß, dass er nie in ihrem Schatten sitzen wird, hat zumindest angefangen, den Sinn des Lebens zu begreifen.

Rabindranath Tagore

INHALTE

- **Konfliktmanagement im Konflikthaus**
- **Unterstützungskonzept G8**
- **Fallbesprechung PELZA**

- Zusammenfassung aller Module
- Eigene hinderliche Konfliktmuster in Möglichkeitsmuster umwandeln
- Erfolge feiern!



***„Konfliktbegleitungen sind keine Garantie,
sondern nur eine Chance für eine Lösung.
Aber nichts zu tun, wäre garantiert keine Lösung.
Das Ermöglichen von Verständigung ohne Lösung
ist bereits ein Ergebnis mit Wirkung.“***

Prinzipien

Niemand geht verloren*

VW Regel

Vorwürfe in Wünsche umwandeln

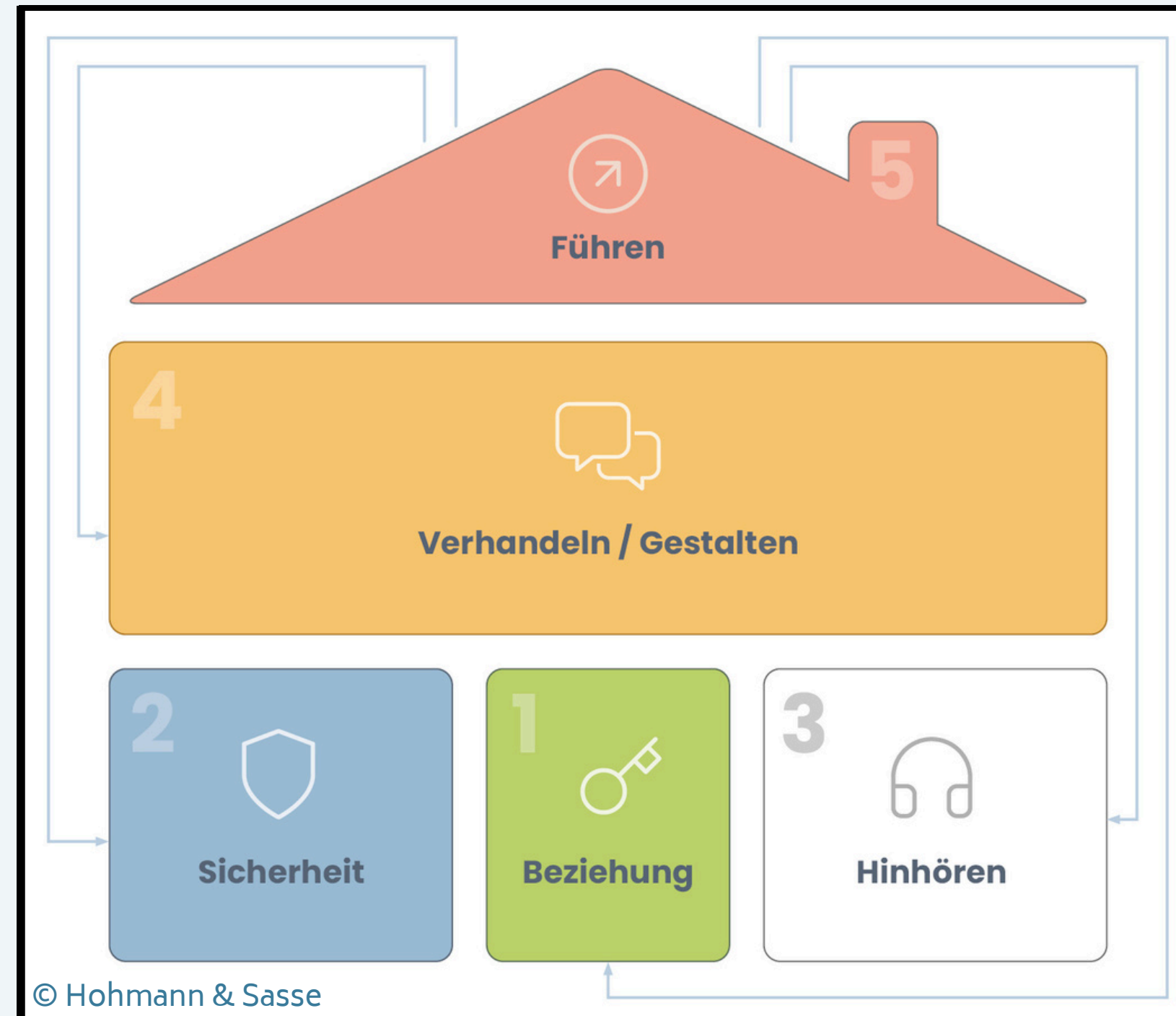
**Unterscheide kurze von langen
Prozessen***

Würdigung*

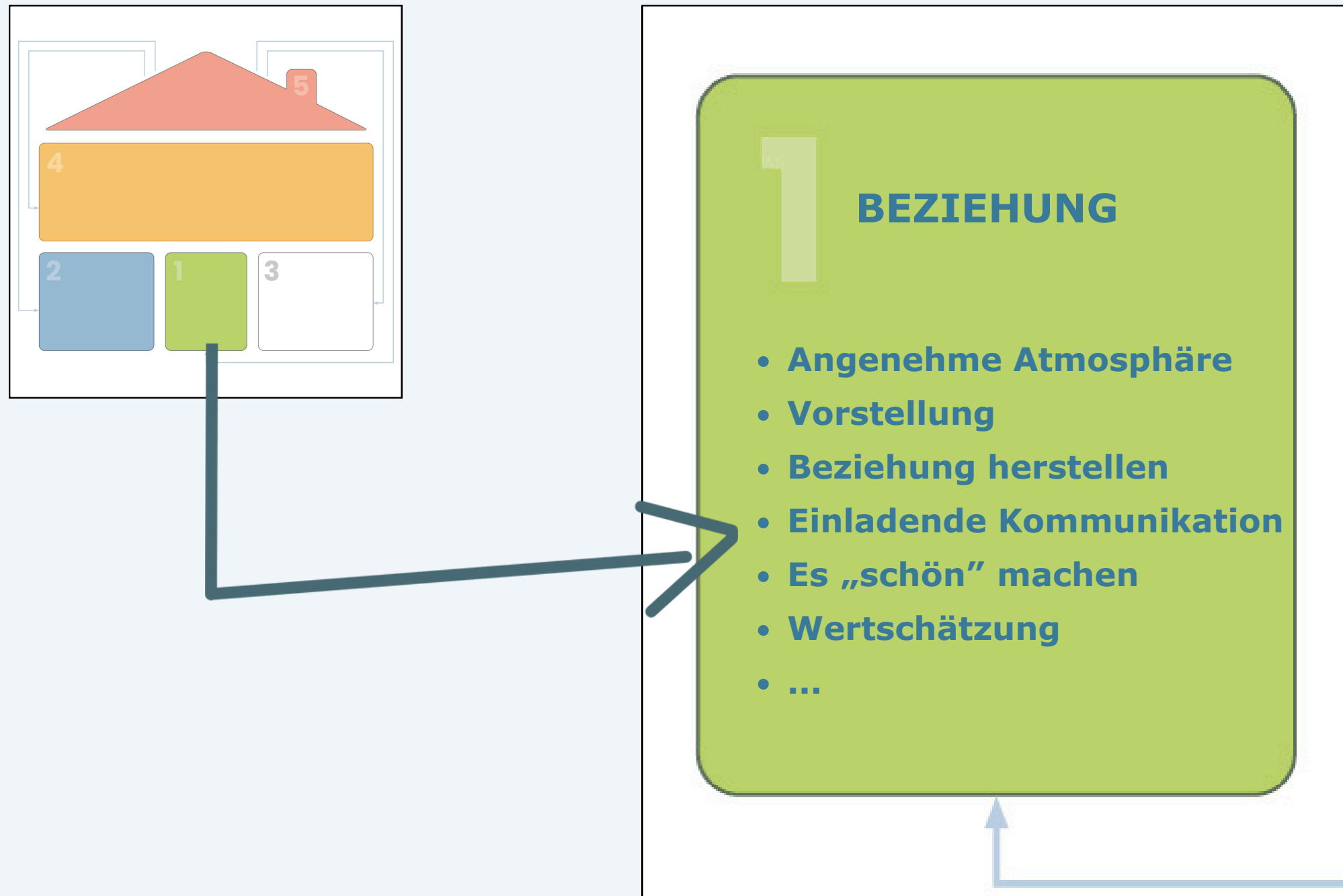
des Menschen unabhängig von seiner / ihrer
Rolle

*sam-concept

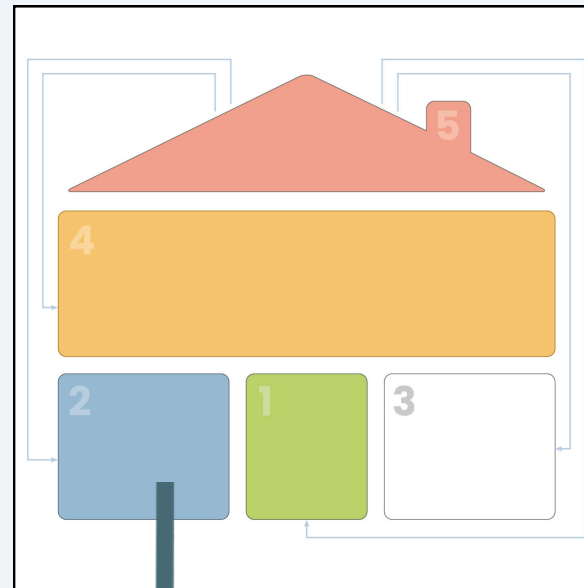
Konfliktmanagement im Konflikthaus



Konfliktmanagement im Konflikthaus



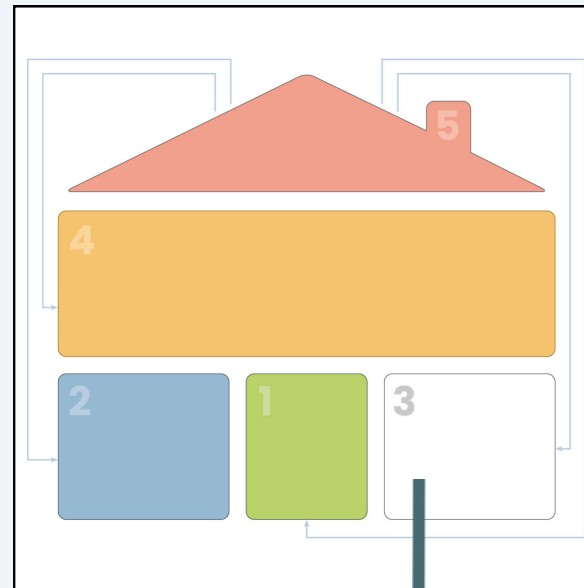
Konfliktmanagement im Konflikthaus



2 ORIENTIERUNG

- Kennenlernen
- Rollenklärung
- Vorgehensweise erläutern
- Verschwiegenheit
- Gesprächsbereitschaft abfragen
- ...

Konfliktmanagement im Konflikthaus

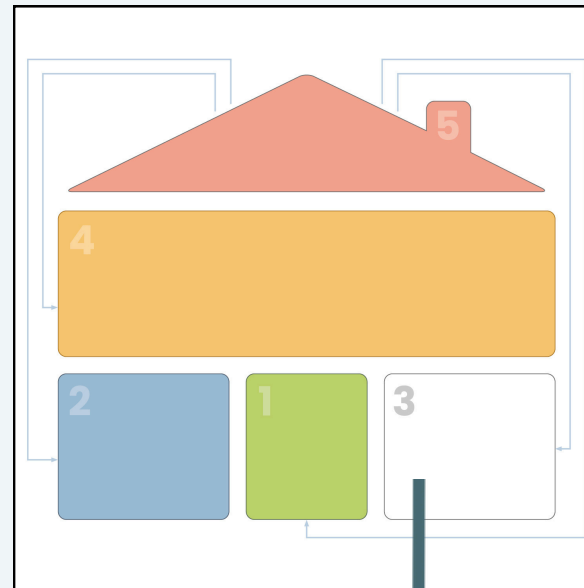


3

VERSTEHEN (DU-ICH)

- Nacheinander Situation schildern lassen
- Nachfragen & konkretisieren lassen (W-Fragen)
- Wiederholen, Paraphrasieren
- Gefühle & Bedürfnisse benennen
- Vorwürfe übersetzen (Gefühl & Bedürfnis)
- Bedürfnisse und Themen herausfinden und visualisieren: „Was ist für dich besonders wichtig?“
- ...

Konfliktmanagement im Konflikthaus

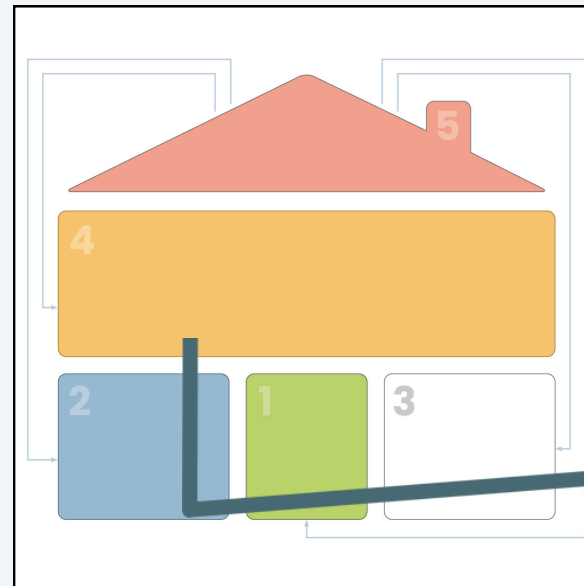


3

VERSTÄNDIGUNG (DU-DU)

- **Verständigung überprüfen:** „Wie hast du (A) dein Gegenüber (B) verstanden?“
- **Das Wiederholte / Paraphrasierte von Person (A) mit Frage an B verbinden:** „Fühlst du dich verstanden? Fehlt aus deiner Sicht noch etwas?“
- **In Gefühle eintauchen (wenn möglich):** „Was fühlst du, wenn Person A/B das sagt?“
- **Gemeinsamkeiten Gefühle, Bedürfnisse und Werte hervorheben.**
- ...

Konfliktmanagement im Konflikthaus



4

IDEEN ENTWICKELN

- Brainstorming
- Himmel & Erde
- Ideen sind noch keine Lösungen!
- Konkretisieren durch W-Fragen
- J-I-N Methode zur Abstimmung

Absprachen treffen

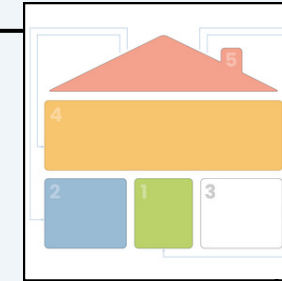
W-Fragen in die Zukunft

“
Wir können Frieden nicht essen.
(Friedensaktivist in Kenia)

KONFLIKTMANAGEMENT



CHECKLISTE für Konfliktklärungen



BEZIEHUNG

- Angenehme Atmosphäre
- Kennenlernen / Beziehung herstellen
- Einladende Kommunikation
- Es „schön“ machen.
- Wertschätzung

ORIENTIERUNG

- Kennenlernen
- Rollenklärung
- Vorgehensweise erläutern
- Verschwiegenheit
- Gesprächsbereitschaft abfragen
- _____
- _____

VERSTEHEN (DU-ICH)

- Nacheinander Situation schildern lassen
- Nachfragen & konkretisieren lassen (W-Fragen)
- Wiederholen, Paraphrasieren
- Gefühle & Bedürfnisse benennen
- Vorwürfe übersetzen (Gefühl & Bedürfnis)
- Bedürfnisse und Themen herausfinden und visualisieren: „Was ist für dich besonders wichtig?“
- _____
- _____

VERSTÄNDIGUNG (DU-DU)

- Verständigung überprüfen: „Wie hast du (A) dein Gegenüber (B) verstanden?“
- Das Wiederholte / Paraphrasierte von Person (A) mit Frage an B verbinden: „Fühlst du dich verstanden? Fehlt aus deiner Sicht noch etwas?“
- In Gefühle eintauchen (wenn möglich): „Was fühlst du, wenn Person A/B das sagt?“
- Gemeinsamkeiten Gefühle, Bedürfnisse und Werte hervorheben.
- _____

IDEEN ENTWICKELN

- Brainstorming
- Ideen sind noch keine Lösungen!
- W-Fragen in die Zukunft
- _____

ABSPRACHEN TREFFEN

- W-Fragen in die Zukunft
- _____
- _____
- _____

“Konfliktbegleitungen sind keine Garantie, sondern nur eine Chance für eine Lösung. Aber nichts zu tun, wäre sicher keine Lösung. Das Ermöglichen von Verständigung ohne Lösung ist bereits ein Ergebnis mit Wirkung.”

Unterstützungskonzept Die G-8 (sam-concept)

1. **Alte Rolle?**
2. **Herausforderndste Schwäche?**
3. **Erste Stärke?**
4. **Zweite Stärke?**
5. **Dritte Stärke?**
6. **Neue Rolle?**
7. **Auswirkungen? :) :(**
8. **Erste Schritte?***

*Fragetechniken nach SAM:
Was/Wann/Wo/Wie/Wer
gehst **Du/Wir/Ich**
die **ersten Schritte?**



Fallbesprechung

PELZA

Regeln

- 5 Minuten pro Punkt
- Alle Gedanken werden festgehalten
- Punkt 1-3 sind Sammlungen keine Diskussionen!
- Nachträgliche Ergänzungen zu bereits bearbeiteten Punkten erlaubt
- Dokumentation in Stichworten oder kurzen Sätzen
- Visuell sichtbar für alle Teilnehmenden z.B. über eine Flipchart
- Punkt 4-5 kann Diskussionscharakter haben

Wichtig: Der Anspruch ist neue Ideen in kürzester Zeit durch einen strukturierten Austausch zu entwickeln, um wieder handlungsfähig zu sein. Es ist nicht der Anspruch eine tiefe und vollständige Analyse aller Faktoren vorzunehmen.

1. Problembeschreibung

- Was ist der aktuelle Anlass für diese Fallbesprechung?
- Konkret und wertfrei: Welches Verhalten wird als problematisch erlebt?
- Welche Frage verbindest du mit dem Problem?

2. Erklärungen

- Welche Erklärung hast du/dein Team für das Verhalten?
- Was haben verschiedene beteiligte Personen bisher als Erklärung für das Verhalten angenommen?
- Welche guten Gründe könnte die Person für dieses Verhalten haben?

3. Lösungsversuche

- Wie wurde bisher auf das Verhalten reagiert?
- Was wurde bisher in Hinblick auf das Problemverhalten/Problem unternommen?
- Was wurde technisch-räumlich, organisatorisch und personell unternommen?
- Welche Ressourcen wurden bisher genutzt?
- Was ist dabei herausgekommen? Wie wirksam war das (z.B. mithilfe einer Skalierung)?
- Wer hat noch versucht, das Problem zu lösen? Auf welche Weise?
- Welche Lösungsversuche waren bisher am hilfreichsten?

4. Ziele/Ideen/Maßnahmen

- Welches Ziel hast du/dein Team bezüglich des beschriebenen Problemverhaltens/Problems?
- Welche weiteren Lösungsideen gibt es, die noch nicht ausprobiert worden sind? Welches Ergebnis wäre davon zu erwarten?
- Was wäre ein kleinstmöglicher Erfolg?
- Was wären erste mögliche Schritte in Hinblick auf die oben genannten Ziele? – Was nimmst du dir konkret vor?

5. Absprachen

- Wer übernimmt welche Aufgaben?
- Wann sollen die Maßnahmen auf Wirksamkeit und Erfolg überprüft werden?
- Terminierung

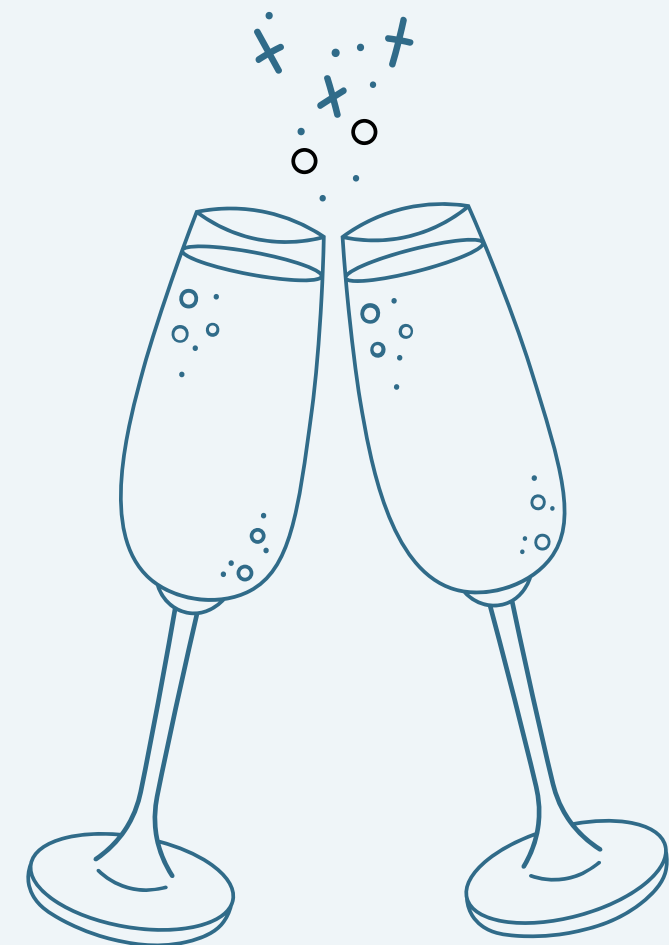
(Quellen: Vogt-Hillmann 2002, S. 26ff.; DGUV Information 207-025, S. 30)

10 MODUL

INHALTE

- Konfliktmanagement im Konflikthaus
- Unterstützungskonzept G8
- Fallbesprechung PELZA

- **Zusammenfassung aller Module**
- **Eigene hinderliche Konfliktmuster in
Möglichkeitsmuster umwandeln**
- **Erfolge feiern!**



MEIN NEUES ICH ALS KONFLIKTLÖSER:IN

MODUL 10

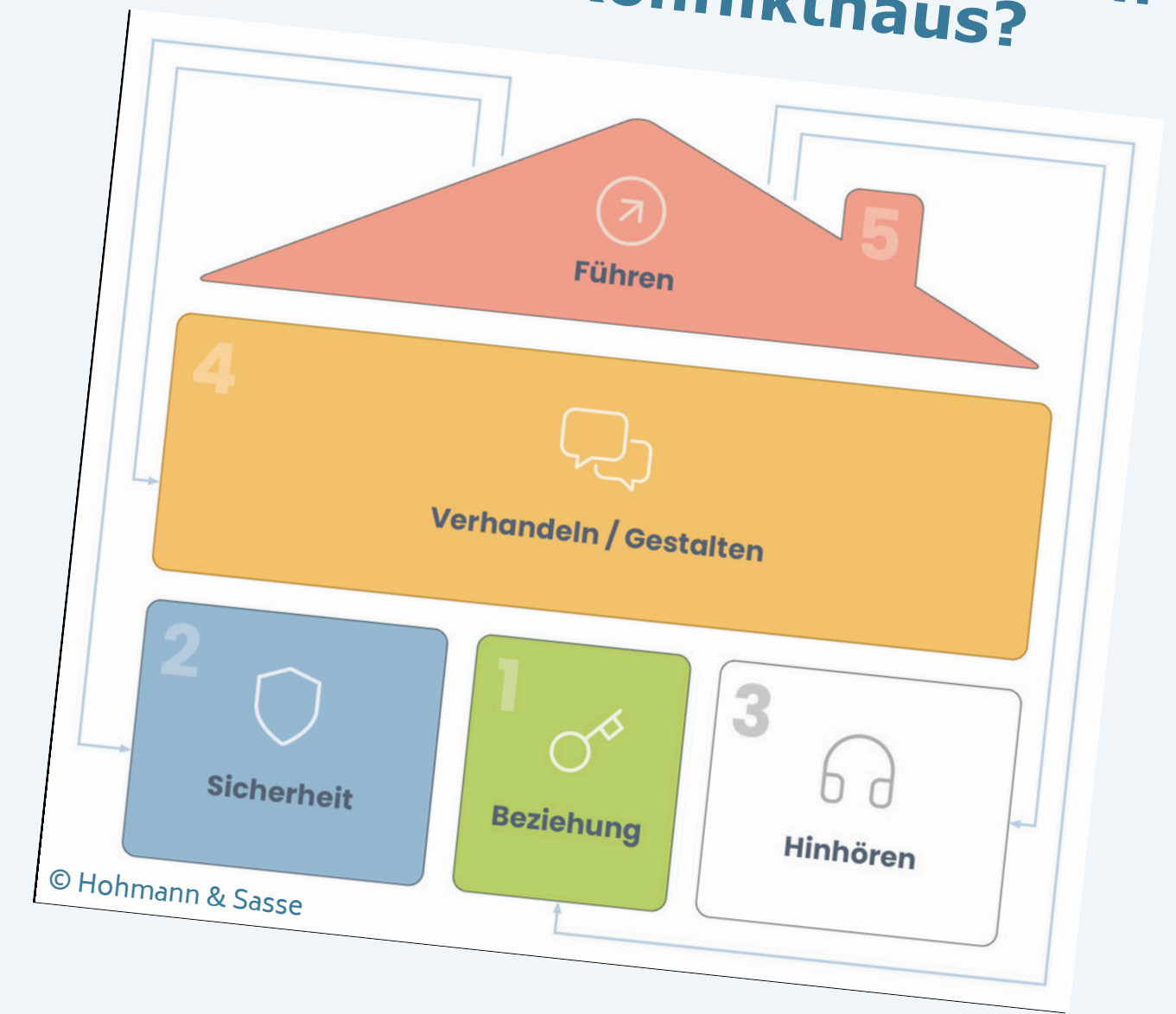
1 ALLES BEGINNT BEI MIR

**(D)eine Landkarte
ist nicht die Landschaft.**

Alfred Korzybski

**Alles was du sagst,
bist du selber.**

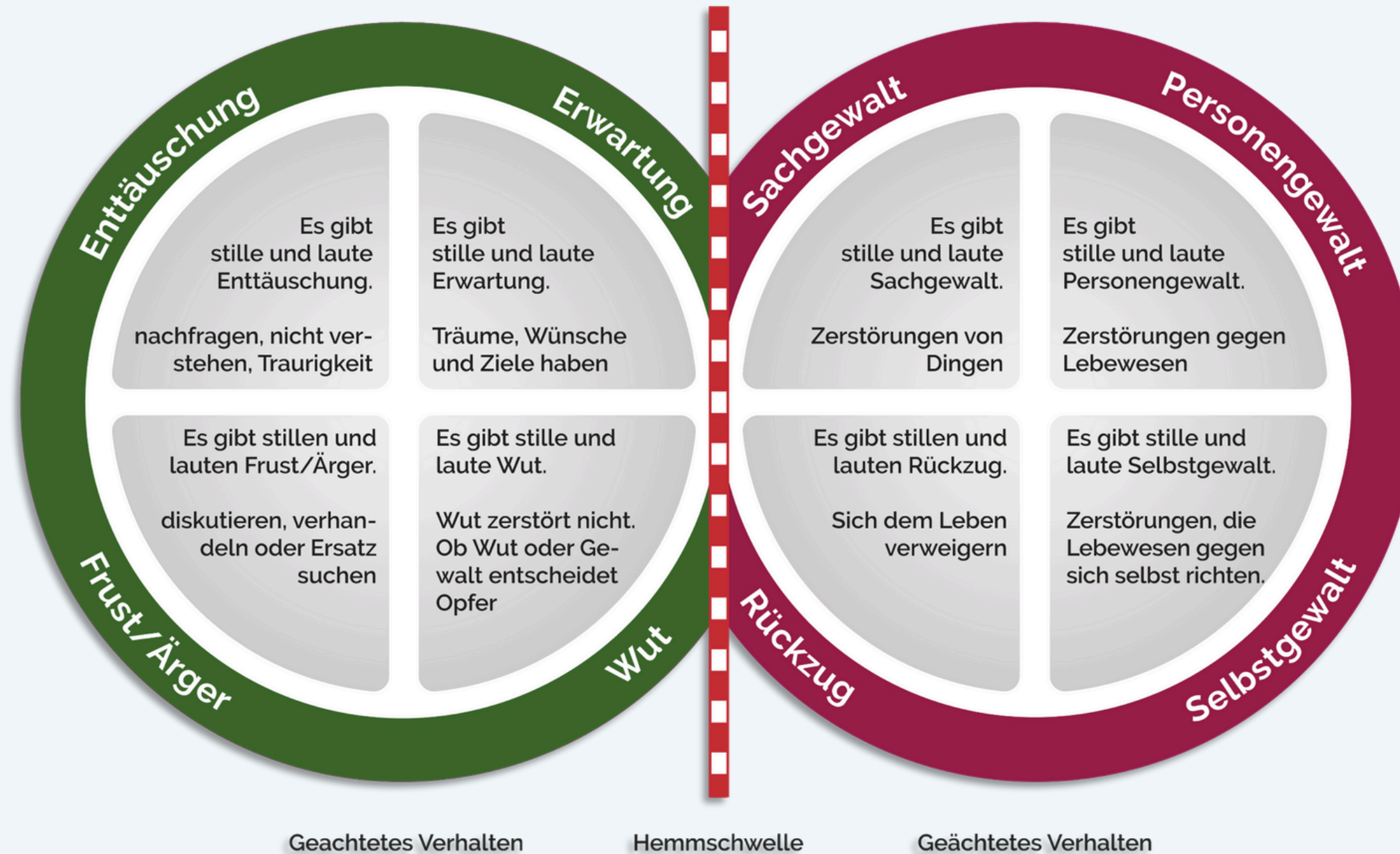
**Womit füllst du die Räume in
Deinem Konfliktthaus?**



MEIN NEUES ICH ALS KONFLIKTLÖSER:IN

MODUL
10

2 AGGRESSIONSDYNAMIKEN



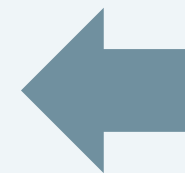
Quelle: sam-concept

MODUL 10

3 MIT AGGRESSIONEN UMGEHEN

Wunderbare -Fragen

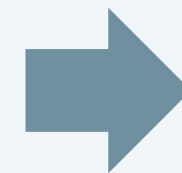
Was?
Wann?
Wie?
Wo?
Wer?



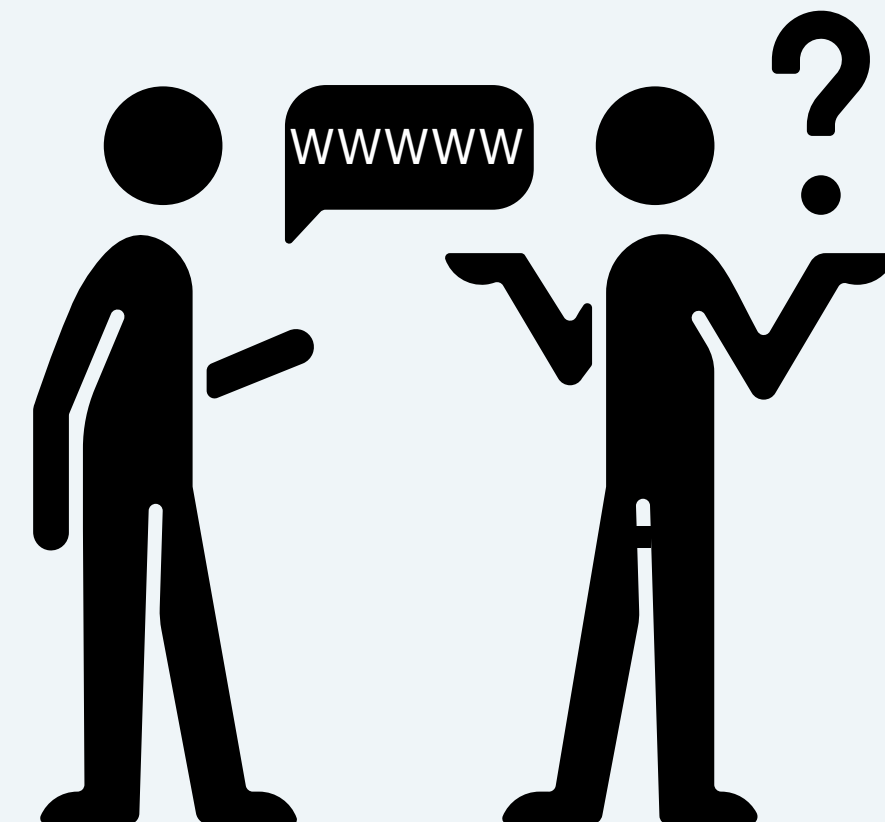
Vergangenheit
(Verstehen)



Gegenwart
(Lebendigkeit)



Zukunft
(Lösung)

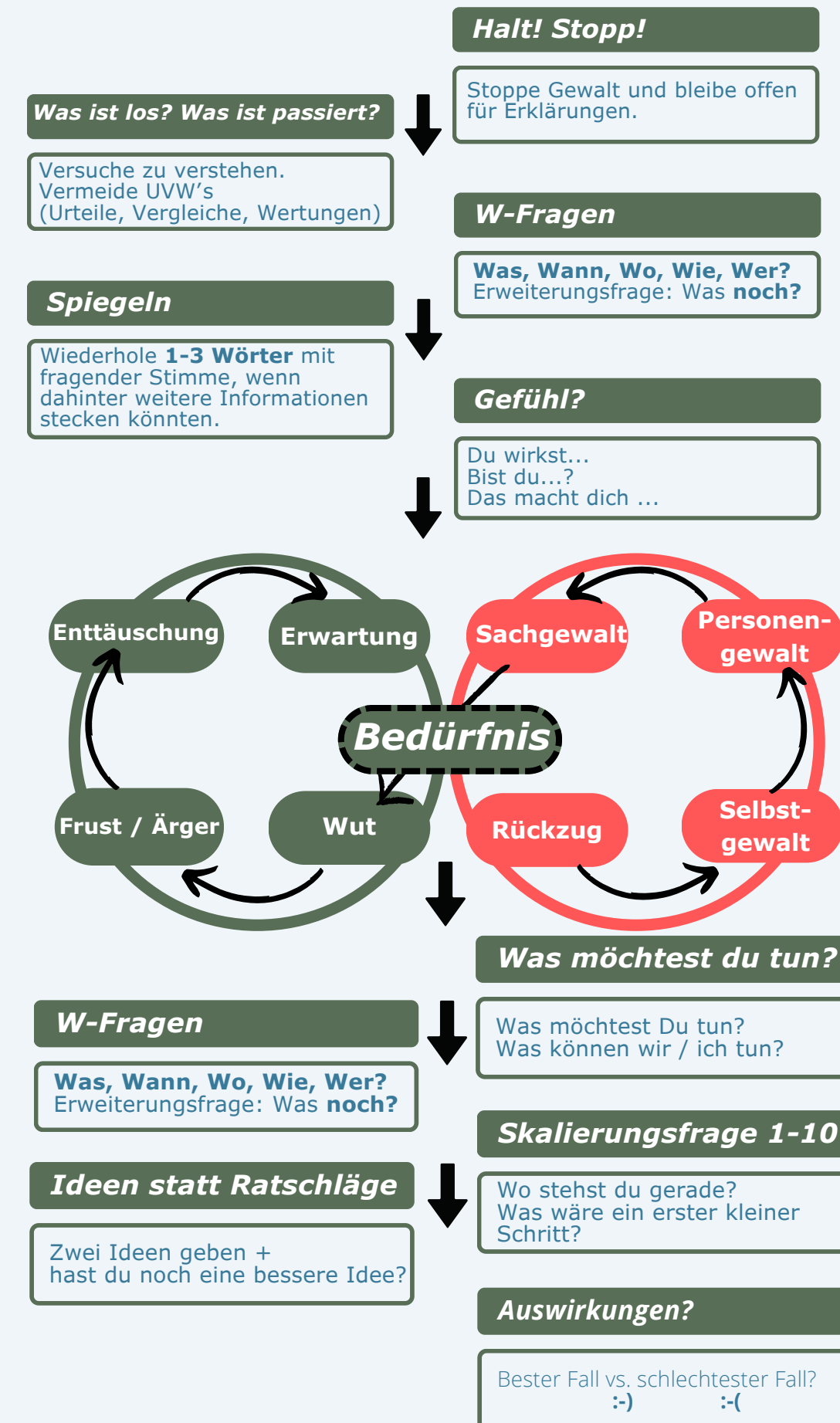


MEIN NEUES ICH ALS KONFLIKTLÖSER:IN

MODUL 10

4&5 SYSTEMISCHE KONFLIKTGESPRÄCHS- GESTALTUNG

Himmel und Erde (sam-concept)

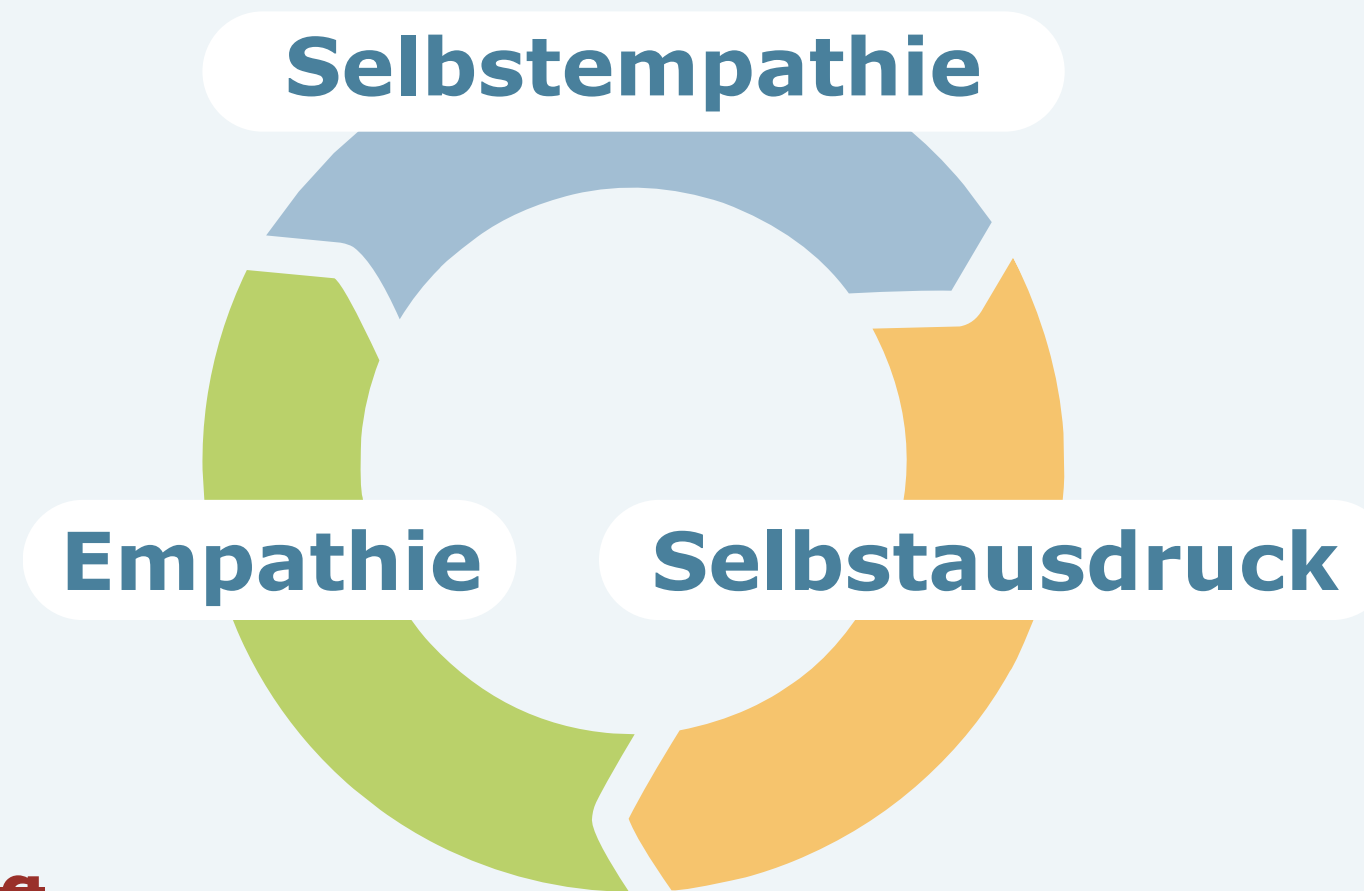


MEIN NEUES ICH ALS KONFLIKTLÖSER:IN

10 MODUL

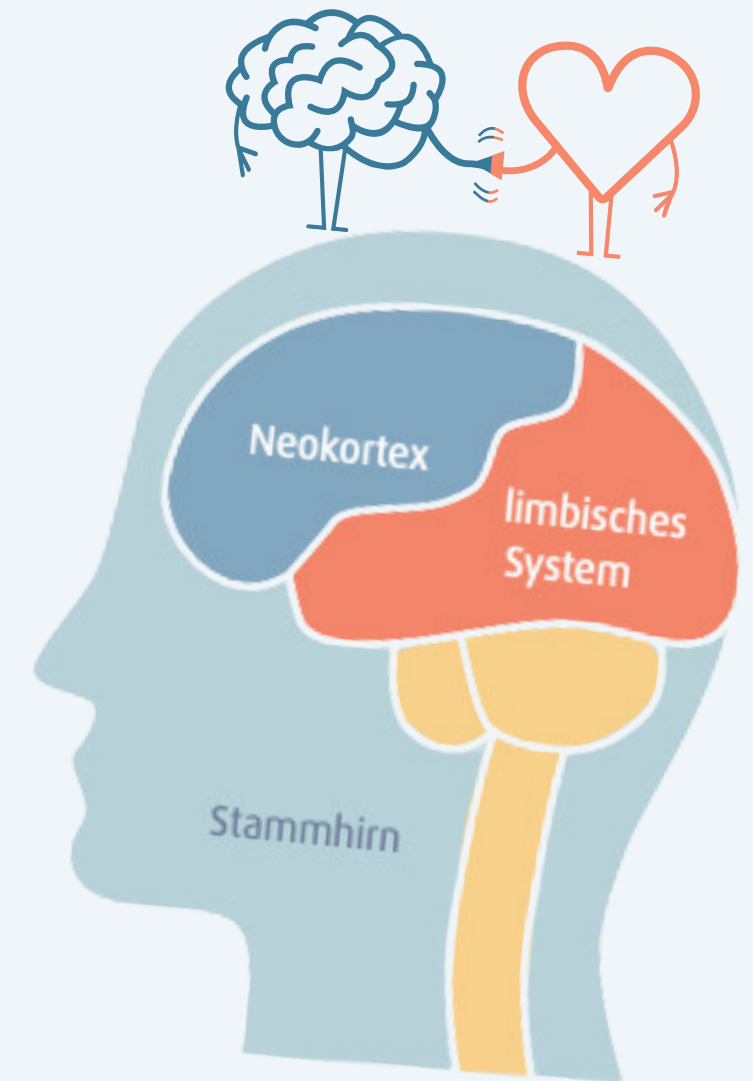
6 GEWALTFREIE KOMMUNIKATION

Die drei Ebenen der GFK



Die 4 Schritte der GFK

- Beobachtung statt **Bewertung**
- Gefühl statt **Vorwurf**
- Bedürfnis statt **Strategie**
- Bitte statt **Forderung**



Es ist Not-wendig
Mitgefühl zu kultivieren!

MEIN NEUES ICH ALS KONFLIKTLÖSER:IN

MODUL 10

7 & 8 KRITIK ÜBEN & VORWÜRFE ENTSCHÄRFEN

“
Eine gelungene Kritik will nicht zerstören oder abwerten, sondern verfolgt die Absicht, das Miteinander wieder schöner zu machen.



Nachfragen statt rechtfertigen.

Nutze die W-Fragen, um Bedürfnisse hinter einem Vorwurf zu verstehen.

Auswirkungen?
:) :(

A
Ankündigung
(Wertfreier PKW)

A
Auftrag abholen

A

A

A

V

Verstehen
(W-Fragen)

W

Wirkung
(Eigene Gefühle,
Bedürfnisse, Werte)

W

Wunsch
(Positiv, konkret,
umsetzbar)

Inspiziert durch die 4A Kritik (sam-concept) und die WWW Kritik (Gewaltfreie Kommunikation)

MEIN NEUES ICH ALS KONFLIKTLÖSER:IN

MODUL 10

8 KONFLIKTCOACHING

Phase 1: Hinhören

- **A erzählt von der Situation** mit dem schwierigen Gegenüber
- **B & C nutzen die W-Fragen**, um zu verstehen

Phase 2: Diagnose

- **Welche Verhaltensressourcen von A wurden in der Erzählung deutlich?**

Alle Bereiche beachten: Abwechslung, Sicherheit, Nähe, Distanz.

Phase 3: Beratung

- **B & C erkunden das Ziel von A** (nutze dafür Verhaltensweisen aus den Bedürfnisfeldern)
- **B & C überlegen, was, wann, wie, wo, wer getan werden kann, um das Ziel zu erreichen.**
- **A, B & C klären die Auswirkungen:**

Was passiert im besten Fall? Was passiert im schlechtesten Fall? Muss der schlechteste Fall abgesichert werden?

Was, wann, wo, wie, wer muss das Vorgehen verändert werden?



MEIN NEUES ICH ALS KONFLIKTLÖSER:IN

MODUL 10

9 KONFLIKTMANAGEMENT

The image shows a checklist titled 'CHECKLISTE für Konfliktklärungen' and a house diagram. The checklist is divided into several sections: 'BEZIEHUNG' (Relationship), 'ORIENTIERUNG' (Orientation), 'VERSTEHEN (DU-ICH)' (Understanding), 'VERSTÄNDIGUNG (DU-DU)' (Understanding), 'IDEEN ENTWICKELN' (Develop Ideas), and 'ABSPRACHEN TREFFEN' (Agree on Solutions). Each section contains specific tasks and questions. The house diagram has five numbered rooms: 1 (green), 2 (blue), 3 (white), 4 (orange), and 5 (red roof).

CHECKLISTE für Konfliktklärungen

BEZIEHUNG

- Angenehme Atmosphäre
- Kennenlernen / Beziehung herstellen
- Einladende Kommunikation
- Es „schön“ machen.
- Wertschätzung

ORIENTIERUNG

- Kennenlernen
- Rollenklärung
- Vorgehensweise erläutern
- Verschwiegenheit
- Gesprächsbereitschaft abfragen

VERSTEHEN (DU-ICH)

- Nacheinander Situation schildern lassen
- Nachfragen & konkretisieren lassen (W-Fragen)
- Wiederholen, Paraphrasieren
- Gefühle & Bedürfnisse benennen
- Vorwürfe übersetzen (Gefühl & Bedürfnis)
- Bedürfnisse und Themen herausfinden und visualisieren: „Was ist für dich besonders wichtig?“

VERSTÄNDIGUNG (DU-DU)

- Verständigung überprüfen: „Wie hast du (A) dein Gegenüber (B) verstanden?“
- Das Wiederholte / Paraphrasierte von Person (A) mit Frage an B verbinden: „Fühlst du dich verstanden? Fehlt aus deiner Sicht noch etwas?“
- In Gefühle eintauchen (wenn möglich): „Was fühlst du, wenn Person A/B das sagt?“
- Gemeinsamkeiten Gefühle, Bedürfnisse und Werte hervorheben.

IDEEN ENTWICKELN

- Brainstorming
- Ideen sind noch keine Lösungen!
- W-Fragen in die Zukunft

ABSPRACHEN TREFFEN

- W-Fragen in die Zukunft

House Diagram:

- 5 (Red roof)
- 4 (Orange)
- 2 (Blue)
- 1 (Green)
- 3 (White)

Quote:

„Konfliktbegleitungen sind keine Garantie, sondern nur eine Chance für eine Lösung. Aber nichts zu tun, wäre sicher keine Lösung. Das Ermöglichen von Verständigung ohne Lösung ist bereits ein Ergebnis mit Wirkung.“

Fragen zum **Konfliktmuster** nach SAM

Diese Fragen können für sich selbst (Ich), mit einer anderen (Du) oder für eine andere Person (Wir) beantwortet werden. Im Folgenden wird die Ich-Form verwendet. Als Antwort auf die Fragen 1-3 wird möglichst jeweils nur ein Wort in den KonfliktBaum eingetragen.

Achtung! Keine dieser Fragen muss beantwortet werden!

1. Die Frage für den Stamm: **Was ist meine Rolle in diesem Konflikt und woher kenne ich diese?** Mit dieser Frage kann bis zum frühesten Zeitpunkt in der Erinnerung zurückgegangen werden (Kindheit, Jugend- oder Erwachsenenzeit).
2. Die Frage für den Ast: **Was haben andere mit mir gemacht?** Diese Frage beschreibt Verhaltensweisen meiner Bezugspersonen im Kindes-, Jugend- und Erwachsenenalter.
3. Die Frage für den Zweig: **Was habe ich daraus gemacht?** Welche persönlichen Verhaltensweisen habe ich daraufhin entwickelt?
4. Die Frage für die Blätter: **Was habe ich konkret erlebt?**



MEIN NEUES ICH ALS KONFLIKTLÖSER:IN

MODUL 10

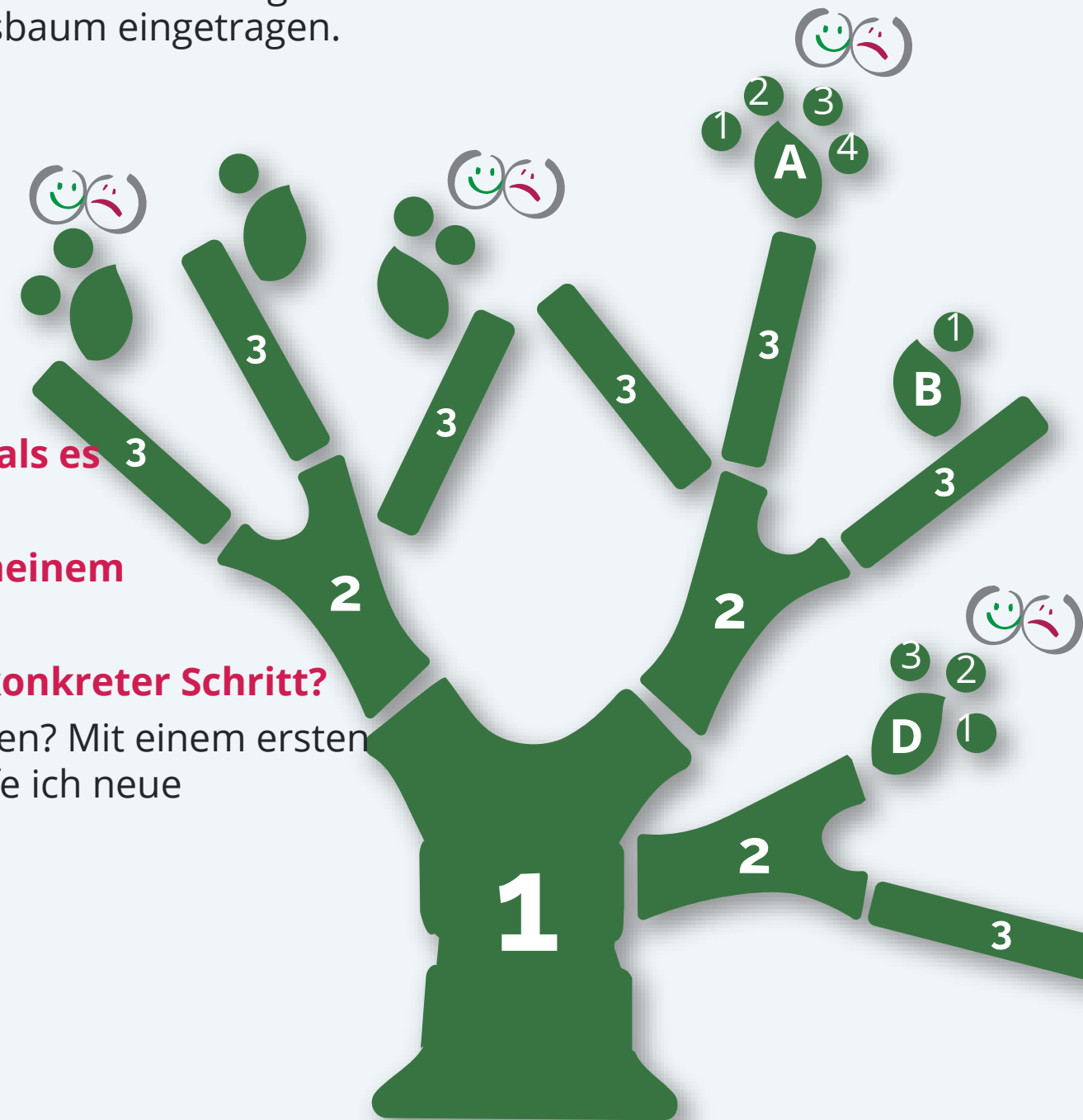
Fragen zum **Möglichkeitsmuster** nach SAM

Diese Fragen können für sich selbst (Ich), mit einer anderen (Du) oder für eine andere Person (Wir) beantwortet werden. Als Antwort auf die Fragen 1-3 wird möglichst jeweils nur ein Wort in den Möglichkeitsbaum eingetragen. Im Folgenden wird die Ich-Form verwendet.

Achtung! Keine dieser Fragen muss beantwortet werden!

1. Die Frage für den Stamm: **Was für eine Rolle wünsche ich mir und woher kenne ich diese?**
2. Die Frage für den Ast: **Was mache ich anders, als es die anderen mit mir gemacht haben?**
3. Die Frage für den Zweig: **Was mache ich aus meinem Verhalten anders?**
4. Die Frage für die Blätter: **Was ist mein erster konkreter Schritt?**

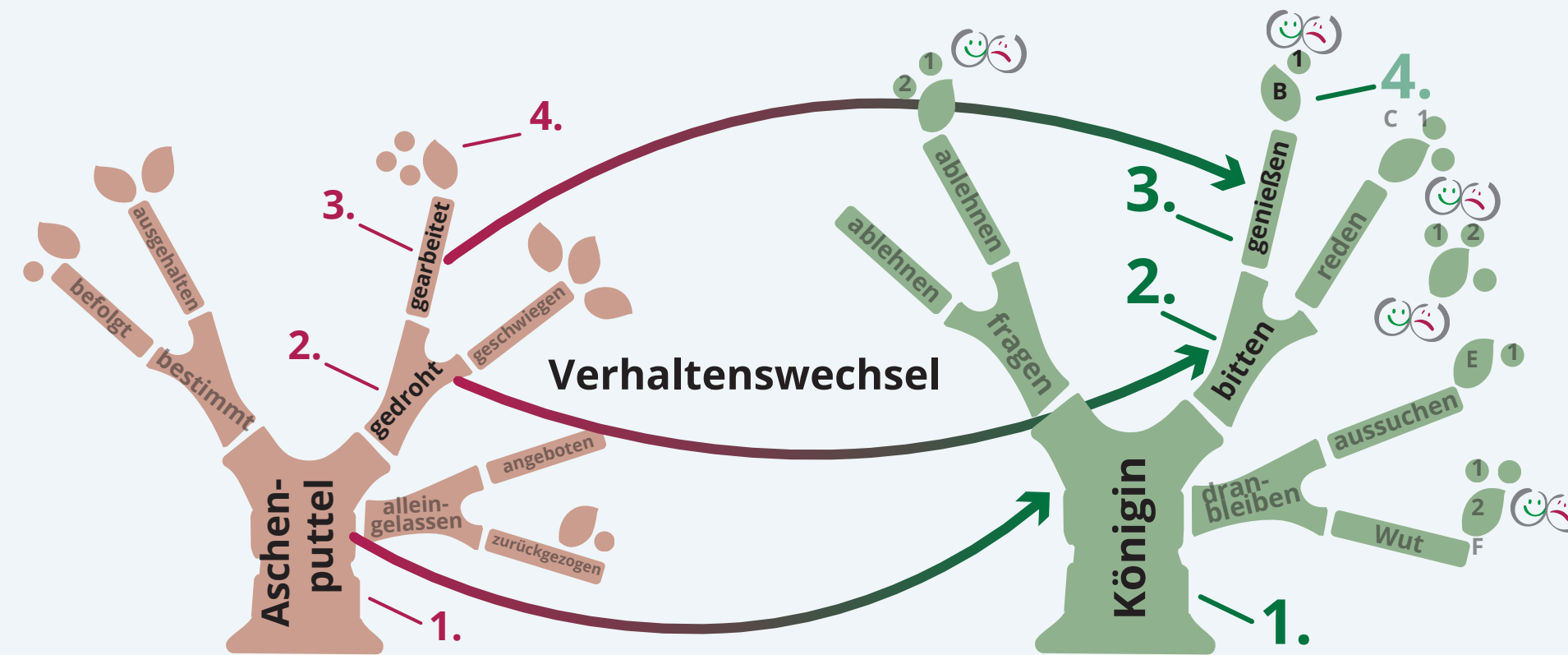
Was, wann, wo, wie, wer will ich neue Schritte gehen? Mit einem ersten kleinen oder mehreren geplanten Schritten schaffe ich neue Lebenswirklichkeiten.



MEIN NEUES ICH ALS KONFLIKTLÖSER:IN

MODUL 10

Unterstützungskonzepte 2x4 Fragen (sam-cpnccept)



1. Unterstützungskonzepte funktionieren für mich, für andere und für Teams (DuWirICH).
2. Die Fragen zum Konfliktmuster müssen nicht zwingend beantwortet werden.
3. Für den Stamm, den Ast und den Zweig ist jeweils ein Wort, so wie es ein Kind versteht, zu finden.
4. Das Wort "Nicht" darf nicht verwendet werden.
5. Interpretationen für Verhalten und Veränderungen der Fragen sind nicht erlaubt.
6. Pädagogische, therapeutische und psychologische Umschreibungen vermeiden.
7. Während der Erarbeitung des Unterstützungskonzeptes: PKW statt LKW

8. So präzise wie möglich das gegenteilige Wort aus dem KonfliktBaum finden und dieses 1:1 in den MöglichkeitsBaum übertragen (von Stamm zu Stamm, von Ast zu Ast ...).
9. Gattungen beachten (Tier zu Tier, Pflanze zu Pflanze, Figur zu Figur...).
10. Mit dem Unterstützungskonzept müssen alle einverstanden sein.
11. Auswirkungen der ersten Schritte beachten.
12. Die Lösungen ergeben sich ganz zum Schluss.
13. Wichtig: Unterstützungskonzepte sind veränderbar.

MEIN NEUES ICH ALS KONFLIKTLÖSER:IN

„Die Welt wird heute friedlicher Dank dir.“