

Inhalt

1 **Alles beginnt bei mir**

- Reflexion und Weiterentwicklung des eigenen Konfliktverhaltens
- Prinzipien, die in schwierigen Zeiten Halt geben
- Umgang mit inneren Konflikten
- Das eigene Konflikthaus
- Neue Möglichkeiten

2 **Aggressionen verstehen**

- Die AggressionsAcht (nach sam-concept)
- Umgang mit unterschiedlichen Erregungsniveaus
- Jedes Verhalten hat einen guten Grund
- Übungen für eine Wert(e)volle Kommunikation
- Umgang mit Widerständen
- Der Gefühls- und Bedürfniskompass
- Arbeit mit den vier Bedürfniswächter:innen im Konflikt
- Beziehungsgestaltung

3 **Mit Aggressionen umgehen**

- Kontaktmöglichkeiten bei destruktiven Aggressionen
- Wie viel Macht ist ok?
- Welche Regeln brauchen wir?
- Unterscheidung Regeln und Grenzen.
- Unterscheidung Konsequenzen und Sanktionen
- Lob, Strafen oder doch Wertschätzung?
- Haltung bewahren! Aber welche...?

4 & 5 **Systemische Gesprächsgestaltung**

- Umgang mit aggressiven Gesprächspartner:innen
- Gestaltung herausfordernder Gespräche
- Gesprächsführung
- Gesprächsgestaltung
- Zwickmühlen zurückgeben

6 **Gewaltfreie Kommunikation**

- Übungen und Impulse
- Gestaltung schwieriger Gespräche
- Einfühlsame Gesprächsgestaltung
- „Alltags-GFK“
- Videobasierte Analyse erfolgreicher Kommunikation (GFK im Alltag)

7 **Kritik erfolgreich kommunizieren**

- Kritik wertschätzend und wirksam formulieren
- Umgang mit unangenehm formulierter Kritik
- Du bekommst drei bewährte Möglichkeiten:
 - WWW-Kritik (Gewaltfreie Kommunikation)
 - WVWW-Kritik
 - „Haken-dran“-Kritik

8 **Vorwürfe entschärfen**

- Selbstregulation
- Reframing von unangenehmen Situationen
- Vorwürfe entschärfen und übersetzen
- Einfühlsamer Umgang mit der Selbstoffenbarung hinter Vorwürfen

9 **Konfliktmanagement**

- Konfliktmuster und Möglichkeitsstrategien
- PELZA-Fallberatung
- Handlungs- und Notfallpläne für kritische Betreuungssituationen
- Tipps und Tricks für die erfolgreiche Begleitung von Teamkonflikten

10 **Mein neues Ich als Konfliktlöser:in**

- Mein Konfliktbaum-Möglichkeitsbaum
- Meine zukünftigen Handlungsmöglichkeiten in Konflikten
- Reflexion eigener Ressourcen und Ideen.
- Sicherung neu erlernter Handlungskompetenzen
- Abschluss | Erfolge feiern | Ausblick
- Zertifikat

Vorwort

Danke an Sandra, Lilo, Andrea, Ulrike, Franziska, Sven, Beata, Nela, Jane, Christiane, Sarah, Nora, Stefanie, Lisa, Angela, Carolin, Katja, Florian und Laura, dass ihr mit mir in dieses Weiterbildungsprojekt startet.

Menschen wie du, sind ein Geschenk für unsere Gesellschaft, denn es braucht Menschen, die bereit sind das Miteinander neu zu denken. Die den Mut haben neue Wege zu gehen, sich auszuprobieren und Scheitern als eine Form von Wachstum verstehen.

Es geht mir in dieser Fortbildung nicht in erster Linie um den Frieden im Großen, sondern um den Frieden im Kleinen. Frieden beginnt in uns. Und es geht um den Umgang mit den kleinen und größeren Problemen und Konflikten im Miteinander. Eine afrikanische Friedensaktivistin soll gesagt haben: „Frieden kann man nicht essen“ und ich denke, genau darum sollte es in Zukunft gehen. Mit einer empathischen und sicheren Art der Konfliktbegleitung konkrete Lösungen miteinander zu ermöglichen.

Wenn wir nur wenige Menschen mit unserer Haltung erreichen, bin ich überzeugt, dass sich dieses Leuchten schnell ausbreitet und eine unglaubliche Kraft entwickelt.

Dem Leben zu dienen und das Zusammenleben schöner zu machen ist mein persönlicher Sinn für dieses Projekt. Vielleicht teilst du ihn mit mir und wir werden gemeinsam noch viel Schönes in die Welt tragen.

Vielleicht hast du dich auch schon gefragt, wieso diese Weiterbildung „Konfliktlöser:in“ heißt? Der Titel ist angelehnt an mein Buch und ein wenig irreführend. Du wirst natürlich nicht selbst die Konflikte der anderen lösen, jedoch mit deiner Begleitung den Menschen Ideen und Möglichkeiten schenken, um das Leben miteinander wieder schöner werden zu lassen.

Dabei ist deine Begleitung in Konflikten keine Garantie, sondern immer nur eine Chance für Lösungen. Nichts zu tun wäre aber ganz sicher keine Lösung.

Verständigung ohne Lösung kann bereits ein Ergebnis mit Wirkung sein.

Ich möchte dich mit den Worten von Carl Rogers ermutigen, dich so zu akzeptieren wie du bist, denn damit beginnt Veränderung.

Ich freue mich auf dich.



ALLES BEGINNT BEI MIR

„Wenn ich mich so wie ich bin akzeptiere, dann ändere ich mich.“

– Carl Rogers

MODUL

Prinzipien

Akzeptanz ermöglicht Veränderung.

**Ich habe Gedanken,
aber ich bin nicht meine Gedanken.**

Fehler sind Helfer.

Lebensgeschichten

Aufgabe:

Beschreibe Dein Gegenüber (auch wenn Du sie:ihn nicht kennst!) in Kurzform vom Säuglingsalter an bis zum heutigen Tag. (Schau Dir dabei ihr:sein Gesicht an, ihre:seine Haltung) Erzähle, wie sie:er aufgewachsen ist, wie viele Kinder sie:er hat usw. Dabei musst Du beachten, dass es nur Schönes sein soll und dass alles so dargestellt wird, als ob Du lediglich Dein Gesprächsgegenüber erinnerst, wie ihr:sein Leben war. Die:der Hinhörende muss zustimmen und bestätigen, egal was Du sagst. Für Außenstehende müsste diese Lebensgeschichte glaubhaft erscheinen.

Dabei dürfen die Hinhörenden lernen, absichtslos zu folgen/zu verbinden /aufzunehmen.

Reflexion:

Wie ging es der:dem Erzählenden und wie ging es der:dem Hinhörenden?

Konkrete Fragen an die:den Hinhörenden

- Wie geht es Dir als Hinhörende:r, wenn Dir jemand Unwahrheiten erzählt?
- War das Gespräch leicht, schwer, rational, verblümt, emotional?
- Wie ist die Trefferquote Deines Gegenübers gewesen?
- Konntest Du Deinem Gegenüber zustimmen oder konntest Du ihr:m Glauben schenken?
- Hat die:der Erzählende Dich kleiner oder größer gemacht?
- Hat sie:er Dir ihre:seine Meinung aufgedrängt, oder Deine Biografie bereichert?
- Was hat die:der Erzählende von sich erzählt – welches **Lieblingsthema** hat sie:er?
- Welcher Film wurde auf Dich als Leinwand projiziert – was hast Du damit zu tun?
- Konntest Du damit weiterdenken oder -fühlen?
- Konntest Du es einfach stehen lassen, oder musstest Du es ertragen, aushalten?
- Warst Du in Hab-Acht-Stellung?
- Hattest Du das Gefühl, verletzt zu werden?

- Hattest Du Angst vor Enttarnung?
- Warst Du vielleicht traurig, weil das so eine schöne Geschichte ist, und Du sie vielleicht so nicht hattest?
- Rückst Du Dich jetzt vielleicht sogar selbst in ein anderes Licht?
- Bekommt Dein Leben einen anderen Fokus?
- Bist Du der:dem Erzählenden sympathisch oder unsympathisch?
- Hattest Du das Gefühl, dass die:der andere achtlos mit Deinem Leben umgegangen ist? War sie:er ablehnend, gar empörend?
- Was machst Du mit den Bildern, die im Raum stehen: konntest Du schmunzeln oder in Dich hineinlachen?
- Konntest Du Dir mit dem Gesagten eine gewisse Leichtigkeit verschaffen?
- Hast Du etwas geschenkt bekommen, was noch fehlte?
- Kannst Du ein rundum positives Bild von Dir aushalten, ohne Wenn und Aber?
- Was hast Du die ganze Zeit über die:den Erzählenden gedacht, während sie:er etwas über Dich berichtete?
- Hast Du auch Dein Gegenüber mit einem Film belegt („Die:der ist albern, selbstverliebt, brennt total durch, ist kleinlich...“)?
- Lässt Du Dich herunterziehen / aufwerten / gefangen nehmen?
- Weißt Du, dass das, was Dein:e Erzählende:r sagt, ihre:seine Meinung ist – Ihr:Sein-UNG ist? (**UNG** = individuelle Wahrheit) Dass es die Mein**ung** desjenigen ist, die:der sie ausspricht?
- Was, wenn das meiste zutrifft – wäre es dann immer noch ihre:seine Mein**ung**?

Konkrete Fragen an die:den Erzählende

- Kannst Du es als Geschichte stehen lassen?
- Ist Dir klar, dass alles, was Du sagst, nur Du selbst bist? Deine Mein**ung**, Dein-**UNG**, nach dem Motto: „**Alles, was Du sagst, bist Du selbst**“ oder „**Alles beginnt bei Dir, Deine individuelle Wahrheit**“?
- Siehst Du Dich als etwas Ähnliches wie eine:n Drehbuchautor:in?
- Wie erging es Dir dabei, selbstverliebt, ohne Feedback, weitererzählen zu dürfen?
- Was macht Deine Geschichte, die Du erzählt hast, bezüglich des SAM-Prinzips „Alles, was Du sagst, bist Du selbst“ mit Dir? Wie kommen diese Geschichten in Dir zusammen: Äußerliches, erster Eindruck, Körpergröße, Kleidung, Stimme usw.?
- Verlierst Du Dich gern in Spinnereien?

- Hast Du Dir einen Spiegel geschaffen und eigentlich Deinen Traum oder Deine Wirklichkeit vorgehalten? Hast Du Dir Deine eigene Wirklichkeit neu beschrieben?
- Erlaubst Du Dir, über jemanden etwas nicht Zutreffendes zu sagen? Ist das wirklich positiv, was Du gesagt hast?
- Ist Dir Dein Gegenüber sympathisch oder unsympathisch?
- Wurde das durch Deine Geschichte deutlich?
- Erzählst Du ihr:ihm trotzdem Schönes, obwohl sie:er Dir unsympathisch ist?
- Traust Du diese Geschichte Deinem Gegenüber zu oder nicht?
- Bist Du kurz angebunden gewesen?
- Redest Du sie:ihn Dir schön und verpasst dadurch das wirklich Schöne?
- Hast Du Dich in das Bild, das Du geschaffen hast, verliebt?
- Hast Du Dich ausgebremst, um sie:ihn zu verletzen? War deshalb die Geschichte eventuell so klein? War Dein Bild so wunderbar und erlaubst Du Dir diese Zuwendung?
- Welchen **Fokus** hattest Du?
- Was sind **Deine aktuellen Themen**?
- Erlaubst Du Dir bei aller Ernsthaftigkeit die Freiheit, Dich selbst nicht ernst zu nehmen, obwohl Leute darauf achten, was Du sagst?
- Erlaubst Du Dir Tabuthemen?
- Bist Du direkt, metaphorisch, umschreibend, kompliziert, banal wenn Du erzählst?
- Könnte Dich Deine Treffsicherheit verführen rechtzuhaben - auch in der Zukunft?
- Wie siehst Du Dein Gegenüber **wirklich**?
- **Wessen Wirklichkeit ist das?**

Zusammenfassung:

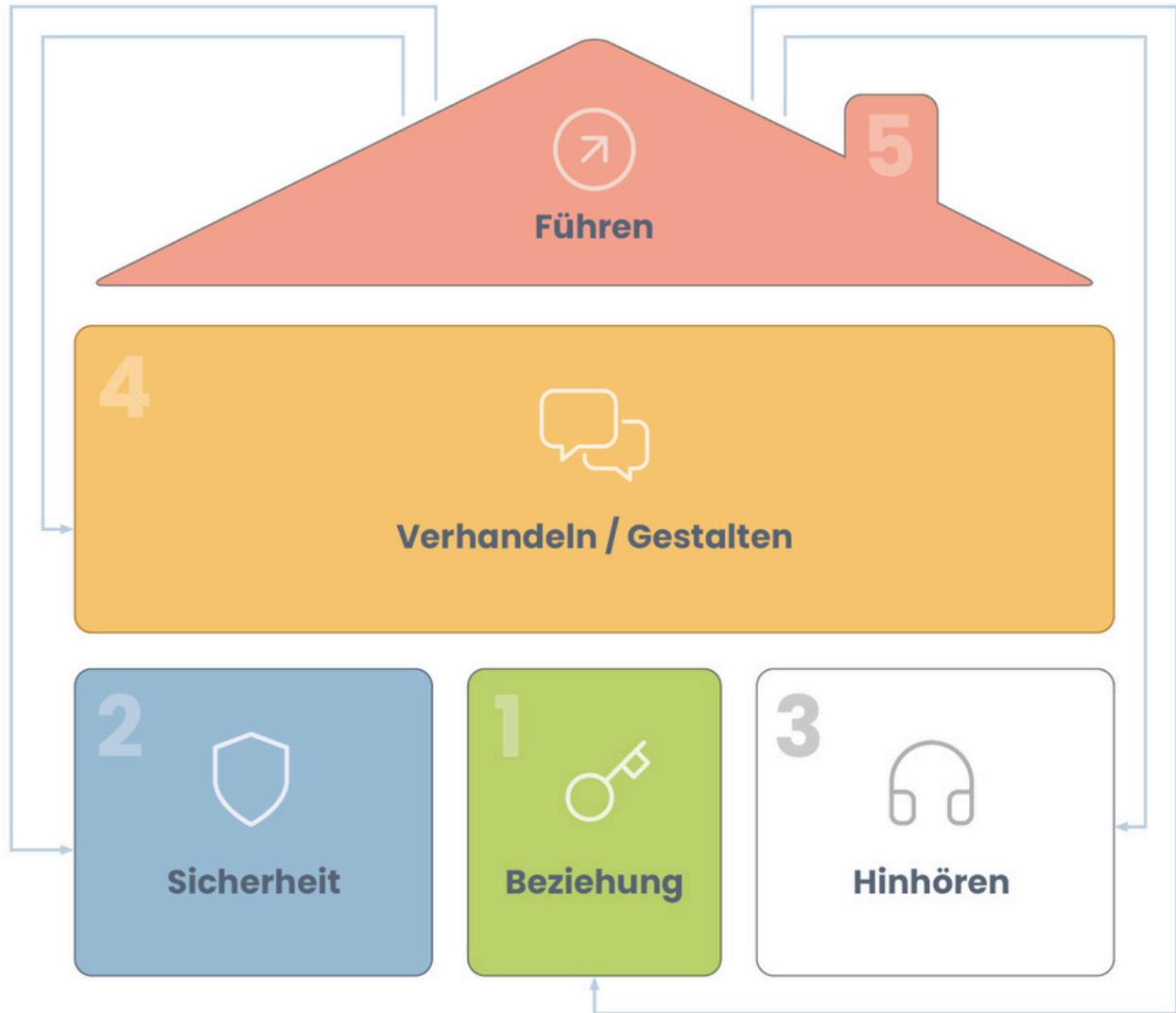
Wie könnt Ihr mit den Filmen der anderen freier und gelassener umgehen?

„Ja, das auch!“

oder

„Das geht gar nicht“?

Mein Konfliktthaus



Quelle: Hohmann & Sasse 2023

1

Beziehung



2

Sicherheit



3

Hinhören



4

Verhandeln / Gestalten



5

Führen



Hinderliche Glaubenssätze zu Wundersätzen transformieren

Schritt 1: Erkennen

"Welcher Glaubenssatz behindert dich am meisten?"

Beispiel:

Satz aus der Kindheit: „Um dich geht es hier nicht“



"Den anderen muss es gut gehen, sonst bin ich schuld"



Ich bin für das Wohlergehen der anderen verantwortlich.

Schritt 2: Wertschätzung

Welche Bedürfnisse erfüllt dir dein Glaubenssatz?

Notiere alle.

Wähle am Ende die zwei stärksten Bedürfnisse aus.

Beispiel:

Ich bin für das Wohlergehen der anderen verantwortlich.

Erfüllte Bedürfnisse:

Zugehörigkeit, Schutz, Liebe

Hinderliche Glaubenssätze zu Wundersätzen transformieren

Schritt 3: Welche Bedürfnisse bleiben dabei unerfüllt?

Notiere alle.

Wähle am Ende jeweils die zwei stärksten unerfüllten Bedürfnisse aus.

Beispiel:

Ich bin für das Wohlergehen der anderen verantwortlich.

Erfüllte Bedürfnisse: **Zugehörigkeit, Schutz**

Unerfüllte Bedürfnis: **Selbstliebe, Freiheit**

Schritt 4: Transformation

Formuliert gemeinsam einen neuen Satz, der **1-2 unerfüllte** und **1-2 erfüllte Bedürfnisse** berücksichtigt.

Neuer Glaubenssatz:

Erst wenn es mir gut geht,
kann ich auch zu anderen gut sein.

Erfüllte Bedürfnisse: **Schutz, Selbstliebe, Zugehörigkeit**

NON
OTT
I
ZZ
EE
N







AGGRESSIONSDYNAMIKEN

Liebe ist nichts als die Entdeckung von uns selbst in anderen
und die Freude an dieser Erkenntnis.

-Alexander Smith

MODUL

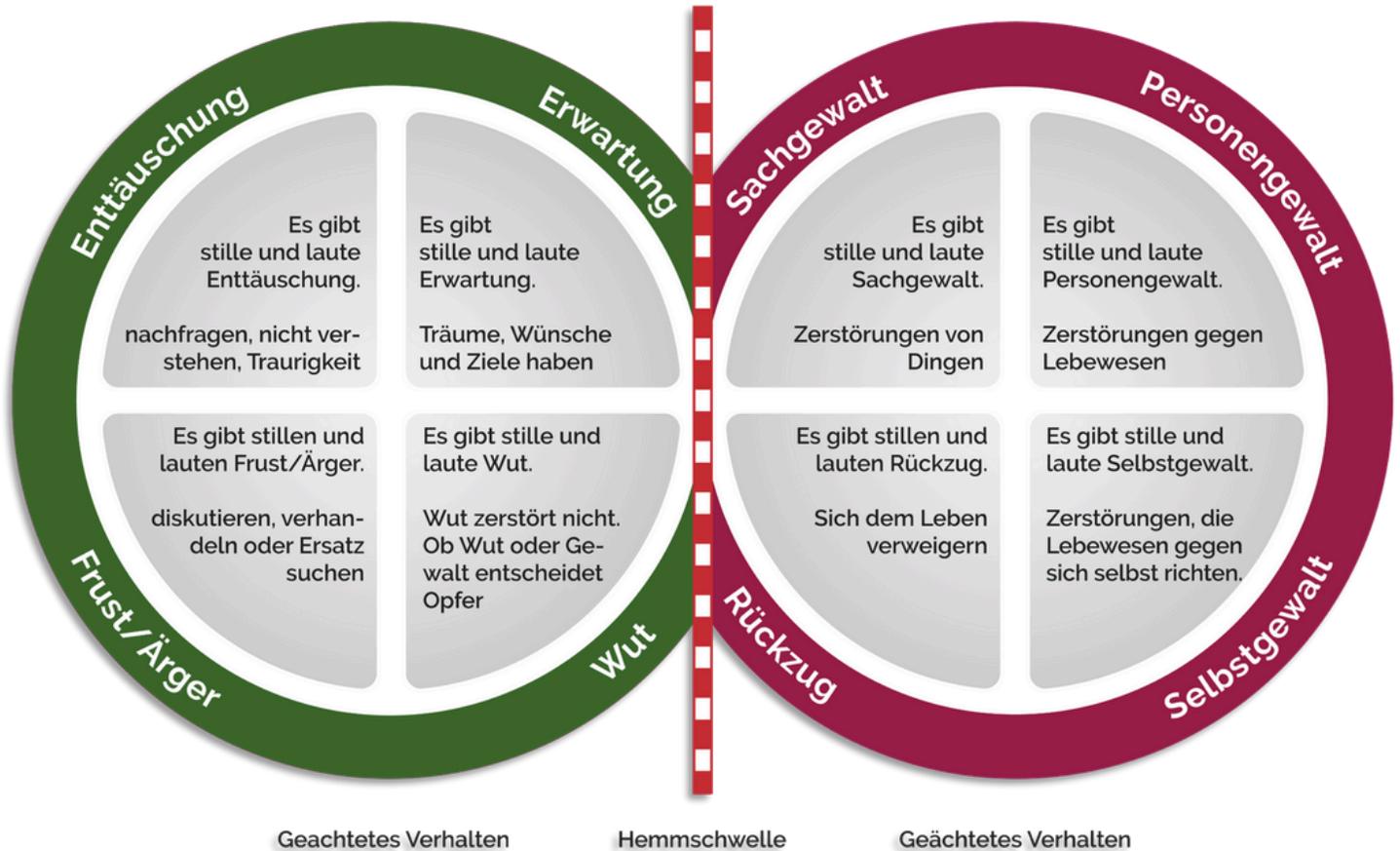
Prinzipien

Schönes hat Vorrang.*

Jedes Verhalten hat einen guten Grund.

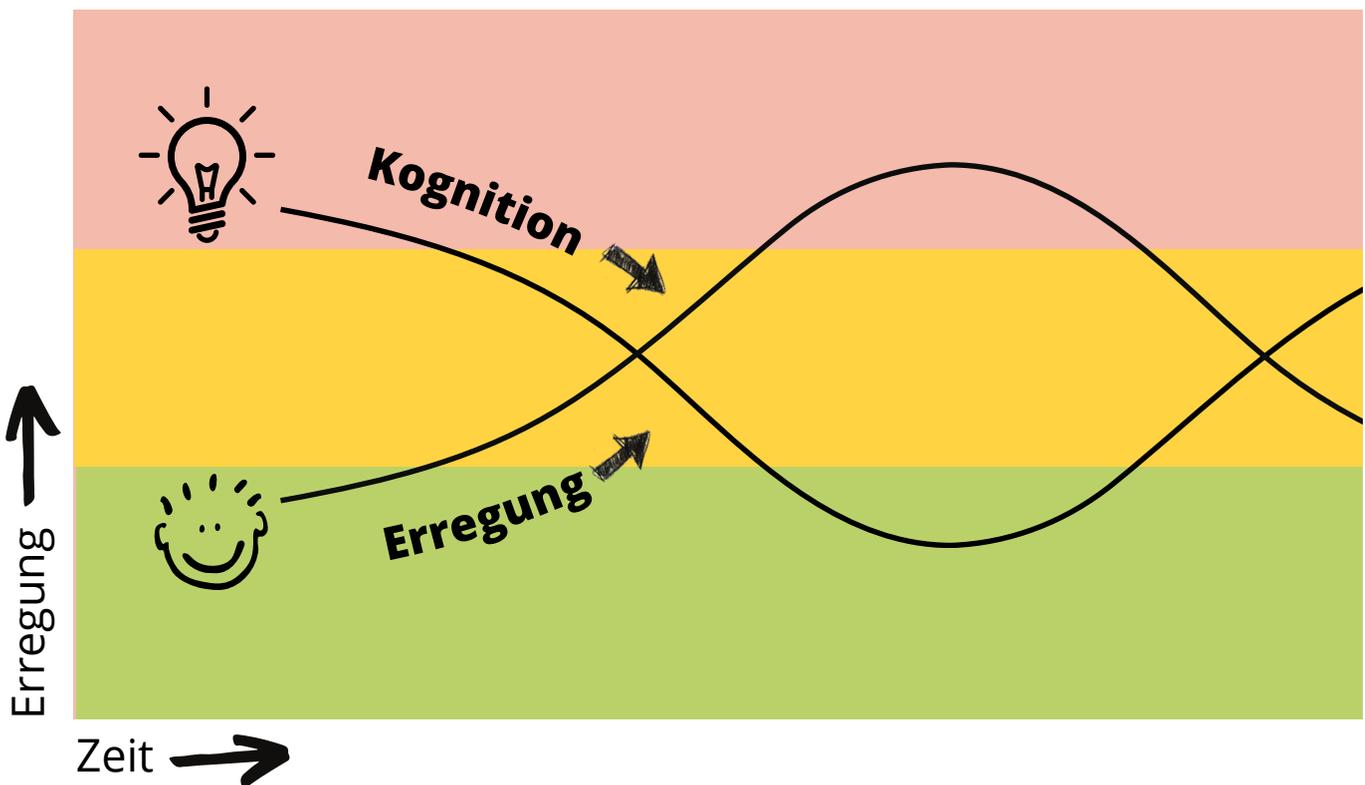
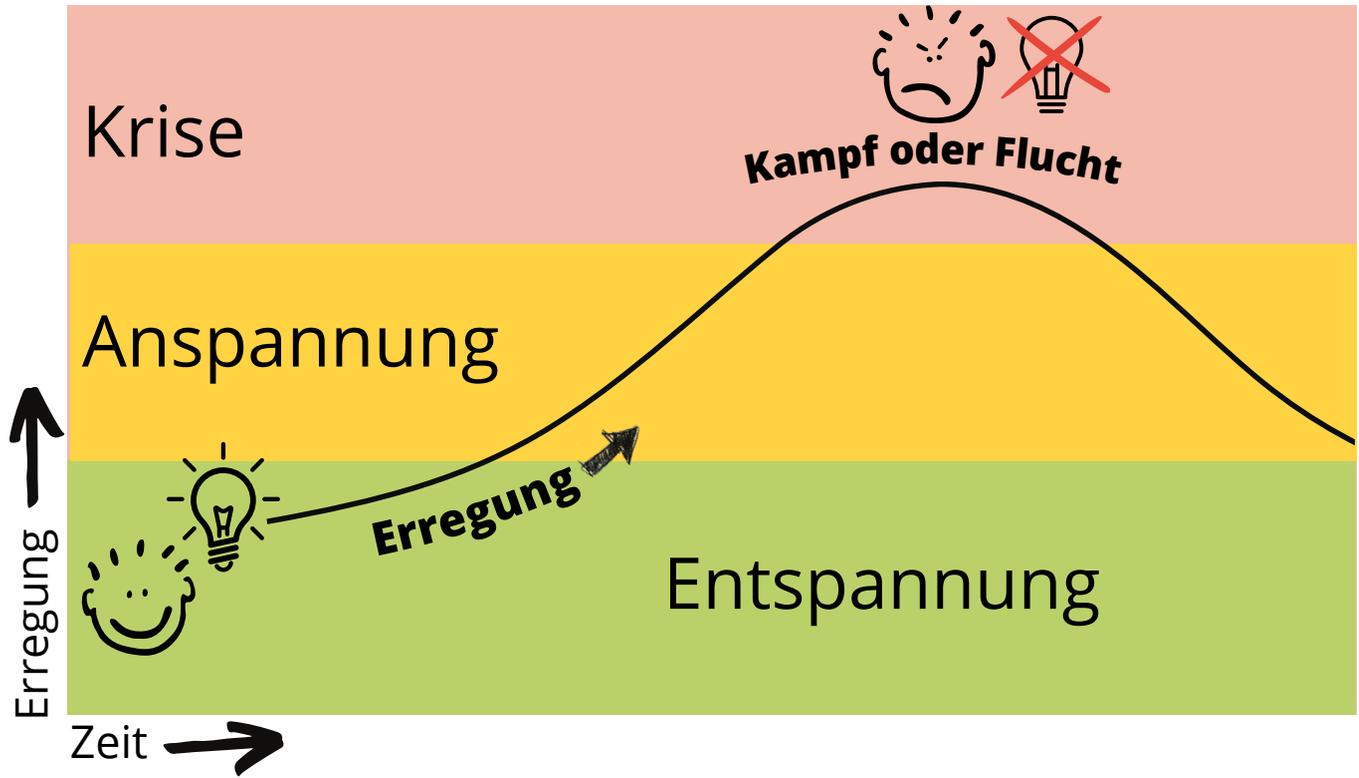
Wut ist gut.

Die einfache AggressionsAcht aus dem sam-concept



Quelle: sam-concept

Erregungskurve



Rote und grüne Liste

1

Was regt mich auf?

2

Was fährt mich runter?

Rote und grüne Liste

1

Was regt mein Gegenüber auf?

2

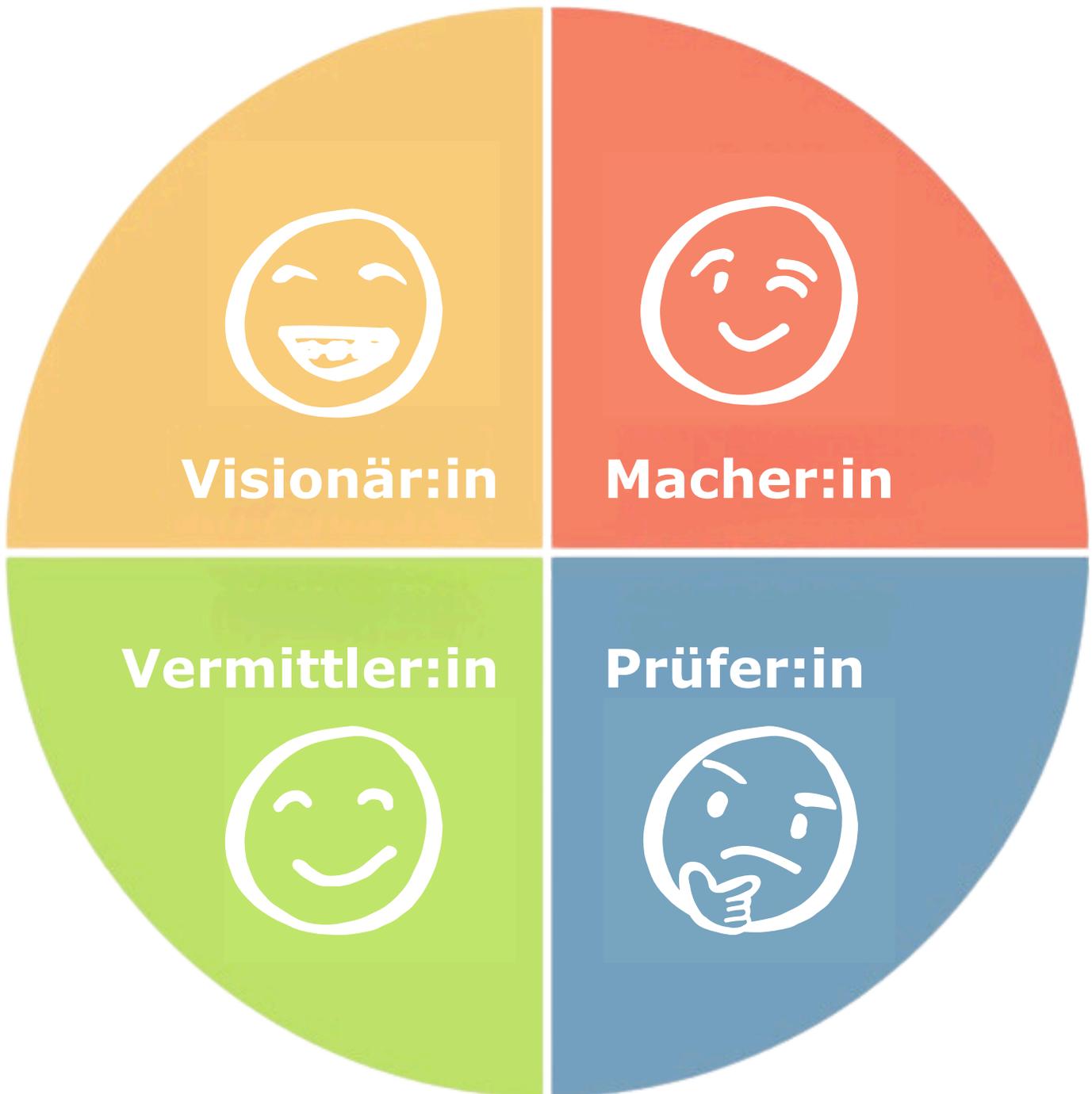
Was fährt mein Gegenüber runter?

Bedürfniskompass



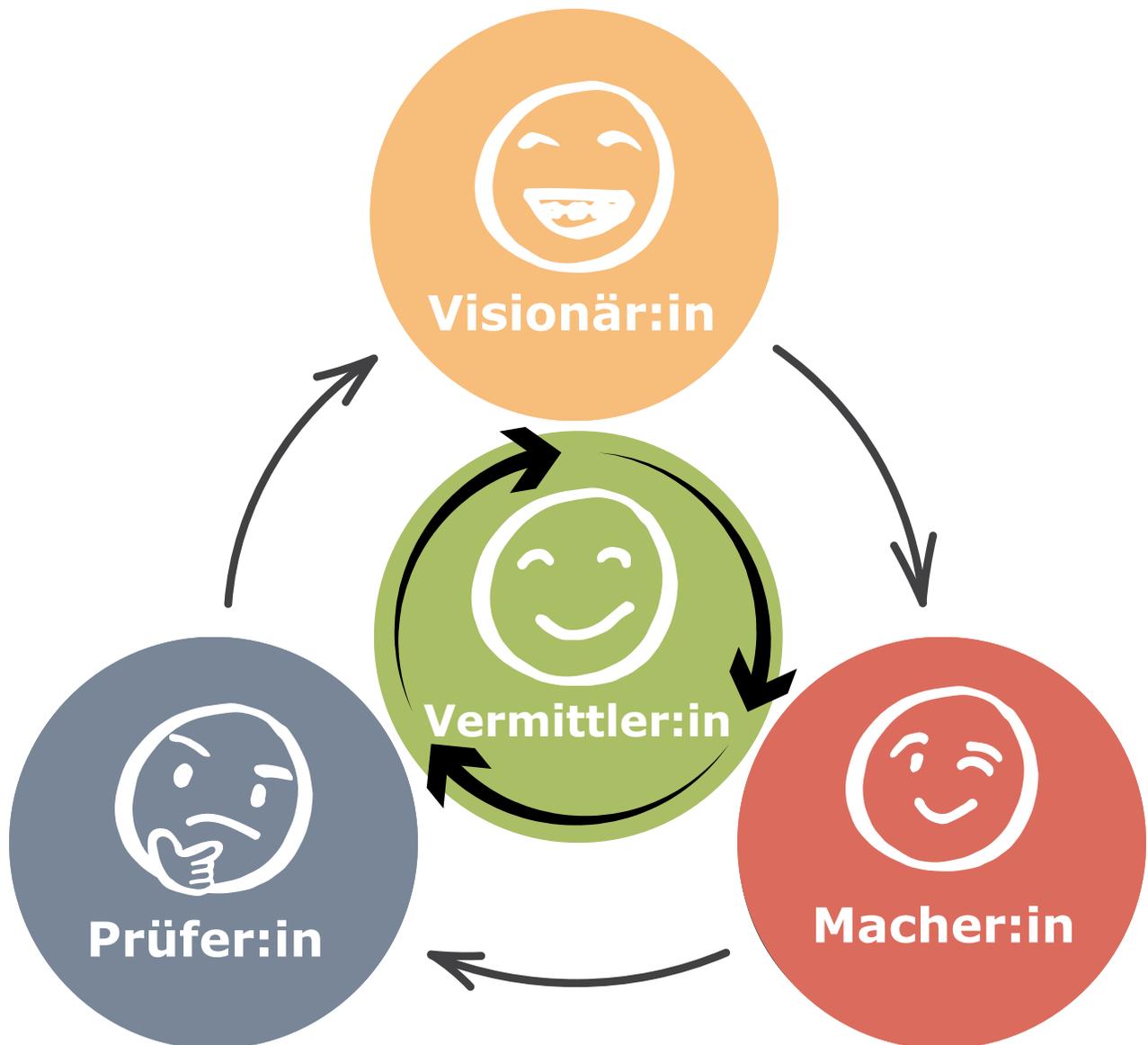
Quelle: Sasse, 2023

Erkennen von Bedürfniswächter:innen



Quelle: Sasse, 2023

Effektive Zusammenarbeit der Bedürfniswächter:innen (Walt Disney Methode)



Aussagen und Verbindungsmöglichkeiten mit Bedürfniswächter:innen



Vermittler:in



Prüfer:in

Aussagen und Verbindungsmöglichkeiten mit Bedürfniswächter:innen



Visionär:in



Macher:in

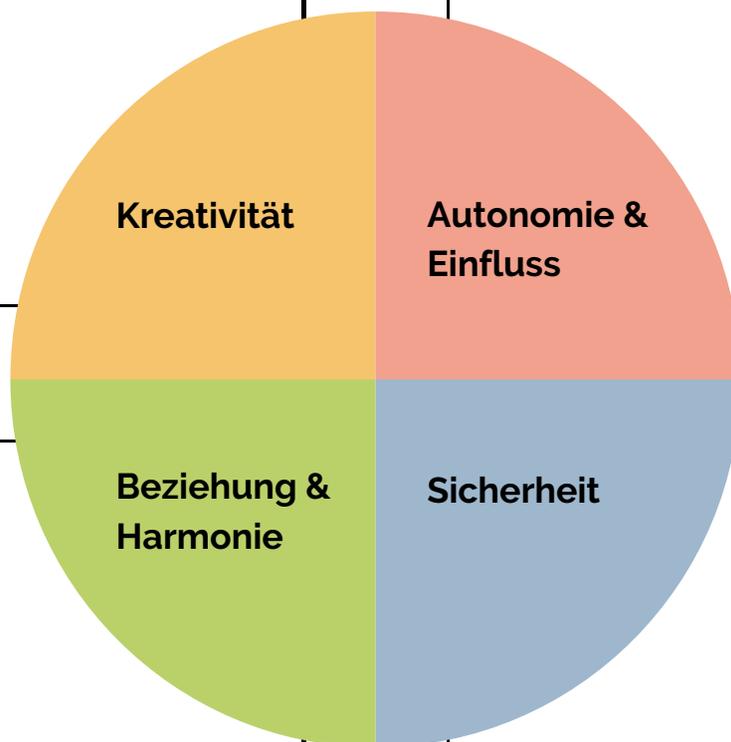
Dein persönlicher Bedürfnis-Energizer

Achte bei den Liedern, die du in der nächsten Woche hörst, darauf, welche deiner vier Bedürfnisecken (Autonomie, Kreativität, Beziehung oder Sicherheit) am stärksten angesprochen wird.

Sammele Lieder für deine Bedürfnis-Ecken.

Damit hast du in Zukunft einen wertvollen "Energizer".
Denn wenn du merkst, dass du in einer deiner vier Bedürfnis-Ecken gerade "mehr" brauchst, hör dir einfach ein Lied aus deinem "Bedürfnis-Liederschatz" an.

Notiere deine Lieder in dem jeweiligen Viereck, um jederzeit deine Bedürfnisse ein bisschen anzukurbeln.



NON
OTT
I
ZZ
EE
N







MIT AGGRESSIONEN UMGEHEN

"Die Freiheit des Einzelnen endet dort, wo die Freiheit des Anderen beginnt."

-unbekannt

MODUL

Prinzipien

Regeln sollen regeln.

Wieso, weshalb, warum macht oft stumm.*

Gesichtsverlust vermeiden!

W-Fragen*

Was, wann, wo, wie, wer geben Antworten her

Teamregeln aus dem **sam**-concept

Niemand geht verloren.

**Wenn niemand etwas sagt,
dann ist alles in Ordnung.**

**Wir reden nicht schlecht über andere,
wenn sie nicht dabei sind.**

Gerüchte haben keine Kraft.

Welche Regeln sind mir in der Konfliktbegleitung wichtig?

Wo sind meine Grenzen in der Konfliktbegleitung?

Wie sind meine Exitstrategien in der Konfliktbegleitung?

Wie werde ich Macht mit Beteiligten in einem Konflikt teilen?

Die G-8 (Die guten 8 Fragen)

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?**

NOTIZEN







SYSTEMISCHE KONFLIKTGESPRÄCHS- GESTALTUNG

4 MODUL

„Ich habe mich sorgsam bemüht, menschliche Tätigkeiten nicht zu verlachen, nicht zu beklagen und auch nicht zu verdammen, sondern zu begreifen.“

– Spinoza

Prinzipien

Verbinden statt verbünden.

Mit-fühlen statt Mit-leiden

„Ich weiß, dass ich nicht weiß.“

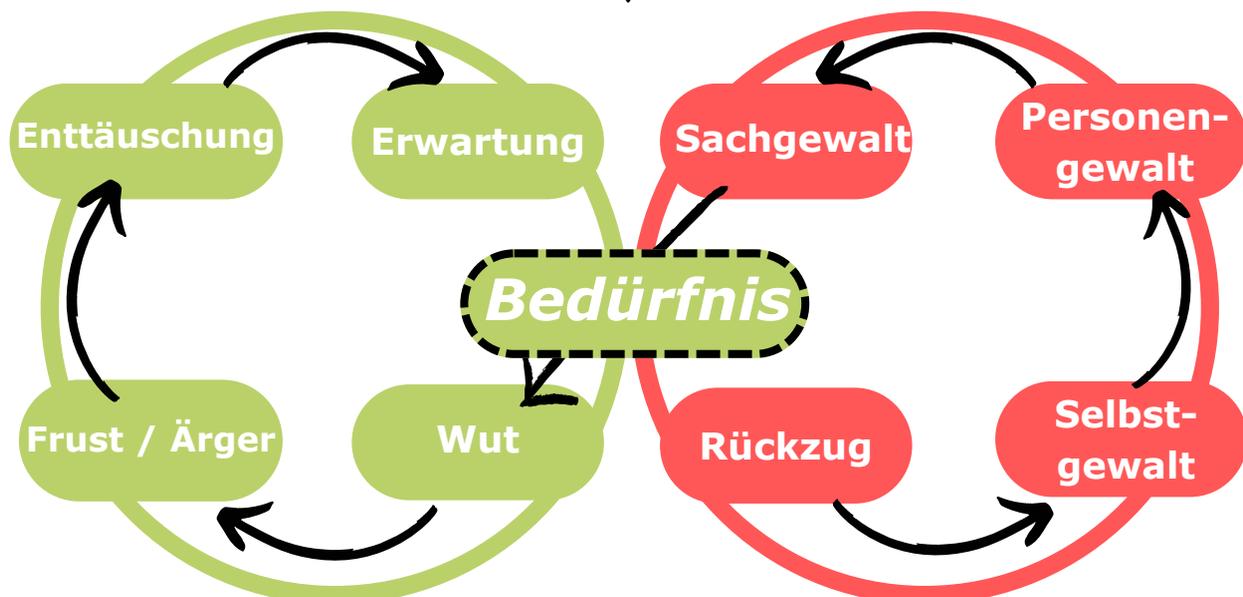
Zitat von Sokrates

Mich und andere beachten statt verachten.

Professionelles Faul-Sein!*

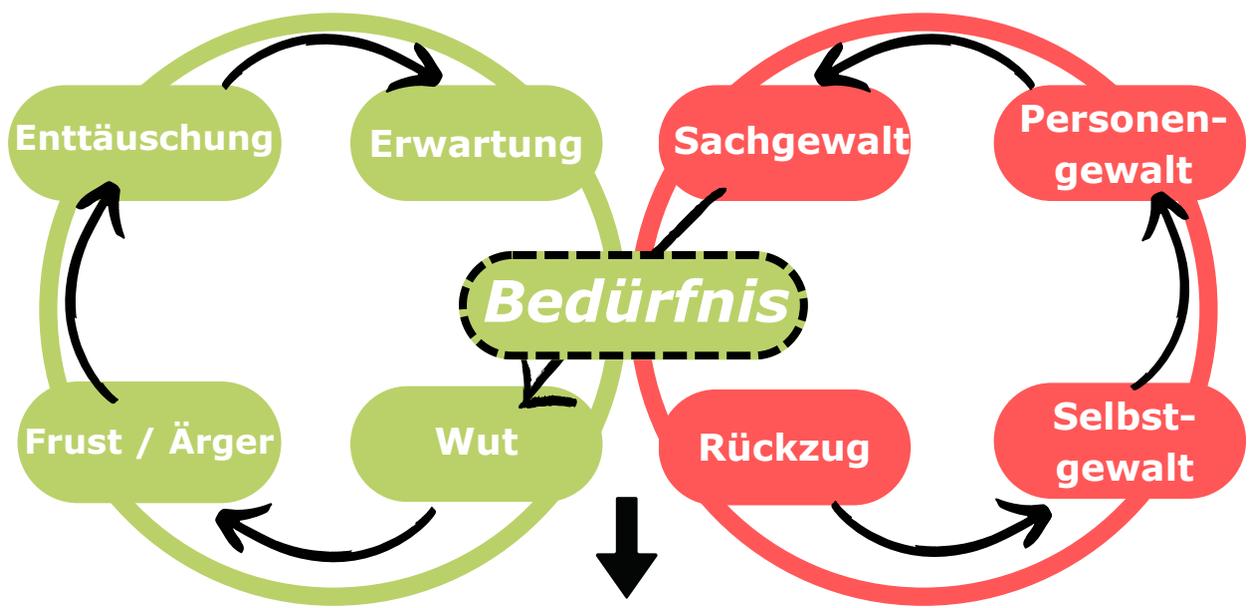
Entwicklungsinitiativen fördern!

Verstehen in schwierigen Gesprächssituationen



Quellen: sam-concept, Sasse 2023

(Auf-)Lösung schwieriger Gesprächssituationen



- W-Fragen**
 - Was, Wann, Wo, Wie, Wer?
 - Erweiterungsfrage: Was **noch**?
- Was möchtest du tun?**
 - Was möchtest Du tun?
 - Was können wir / ich tun?
- Ideen statt Ratschläge**
 - Zwei Ideen geben + hast du noch eine bessere Idee?
- Skalierungsfrage 1-10**
 - Wo stehst du gerade?
 - Was wäre ein erster kleiner Schritt?
- Auswirkungen?**
 - Bester Fall vs. schlechtester Fall?
 - :-) :-(

Quellen: sam-concept, Sasse 2023

„Himmel und Erde“

Systemisch und spielerisch Aggressionen begleiten



NON
OTT
I
ZZ
EE
N







GEWALTFREIE KOMMUNIKATION

MODUL

„Wer menschliche Bedürfnisse versteht, hat sie schon zur Hälfte erfüllt.“

- Adlai Stevenson

Prinzipien

Empathie statt Sympathie.

Verstehen bedeutet nicht einverstanden sein.

Akzeptanz.

Die 10 Schritte der Erziehung zur Gewalt

Schritt 1: Bringe den Kindern bei, in den Kategorien richtig / falsch, gut / schlecht, in Ordnung / nicht in Ordnung, normal / unnormal zu denken.

Schritt 2: Ermutige sie, auch über andere Menschen in diesen Kategorien zu denken (richtig / falsch, normal / unnormal, gut / schlecht, freundlich / unfreundlich).

Schritt 3: Mache ihnen immer wieder bewusst, was andere Menschen über sie denken könnten.

Schritt 4: Mache ihnen klar, dass sie sich Liebe verdienen müssen.

Schritt 5: Mache ihnen klar, dass sie Strafe verdienen, wenn sie sich "falsch" verhalten.

Schritt 6: Zeige ihnen, dass auch andere Menschen Strafe verdienen, wenn sie sich falsch verhalten.

Schritt 7: Bringe sie dazu, zu glauben, dass die Befriedigung ihrer Bedürfnisse durch die Bestrafung anderer Menschen möglich ist.

Schritt 8: Lehre sie zu loben, um das zu bekommen, was sie wollen.

Schritt 9: Bringe ihnen bei, Schuldgefühle zu benutzen, um andere zu manipulieren.

Schritt 10: Wenn du Monster aus Menschen machen willst, lehre sie, dass es Dinge gibt, die man tun muss. Pflichten, bei denen wir keine Wahl haben.

Gefühls- und Bedürfnislisten

KREATIVITÄT / LEICHTIGKEIT

Gefühle

empört / geladen / teilnahmslos / unmotiviert / missmutig / genervt / lustlos

Bedürfnisse

Freiheit / Entwicklung / Abwechslung Spaß / Abenteuer / Kreativität
Leidenschaft

SICHERHEIT

Gefühle

verwirrt / ratlos / beunruhigt / besorgt überfordert / betroffen hilflos
bedroht / unsicher ohnmächtig / panisch überlastet/unter Druck /
gestresst / verzweifelt

Bedürfnisse

Klarheit / Struktur / Stabilität Ordnung / Vorhersehbarkeit / Gesundheit /
Orientierung / Schutz / Übersicht Zuverlässigkeit / Unterstützung /
Handlungssicherheit / Verbindlichkeit Rückhalt / Zuversicht

Gefühls- und Bedürfnislisten

AUTONOMIE

Gefühle

sauer / frustriert / aufgebracht / verärgert/ entsetzt/ ungehalten/
unzufrieden abgeneigt/ angeekelt/ angewidert genervt / gereizt

Bedürfnisse

Gelingen / Erfolg / Effizienz / Selbstachtung / Verantwortung /
Selbstverwirklichung / Selbstbestimmung / Selbstwirksamkeit /
Wachstum / Fortschritt /Integrität / Unabhängigkeit Abstand / Distanz /
Ruhe

BEZIEHUNG / HARMONIE

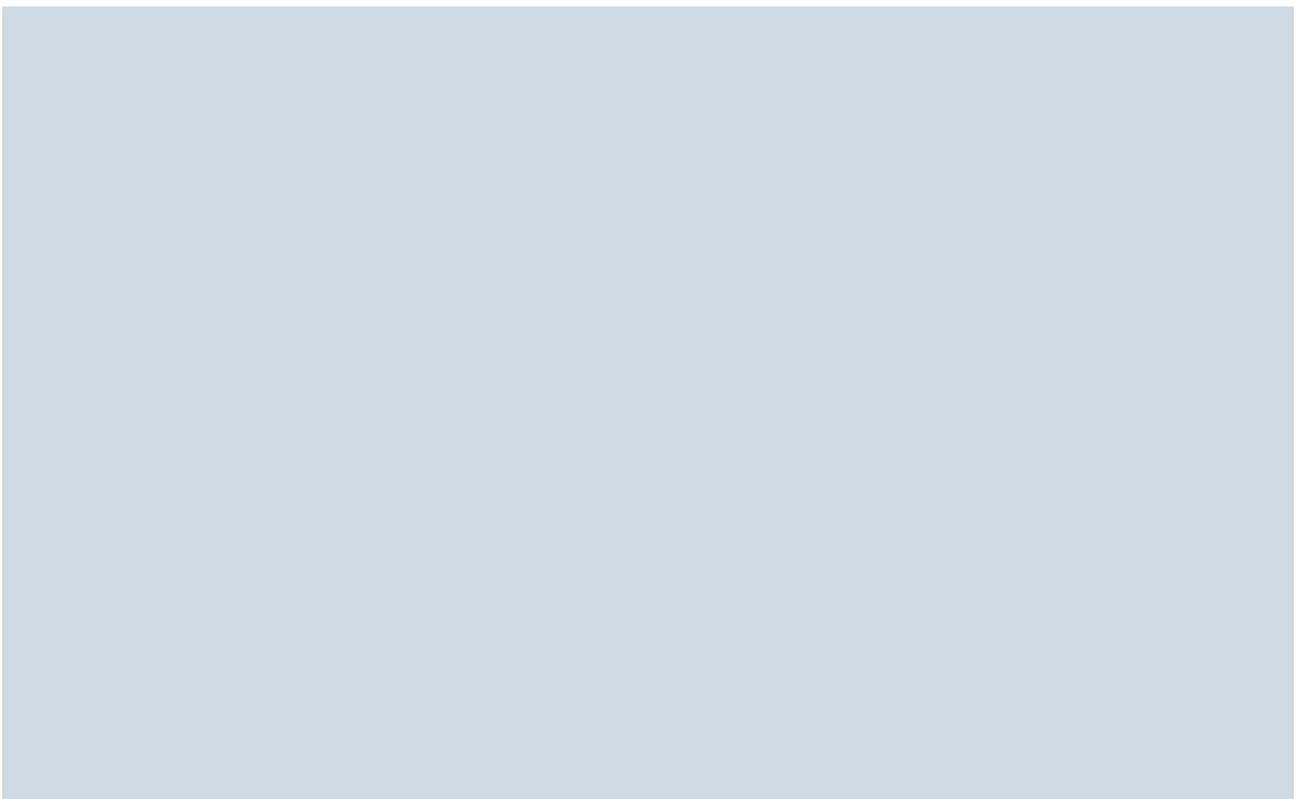
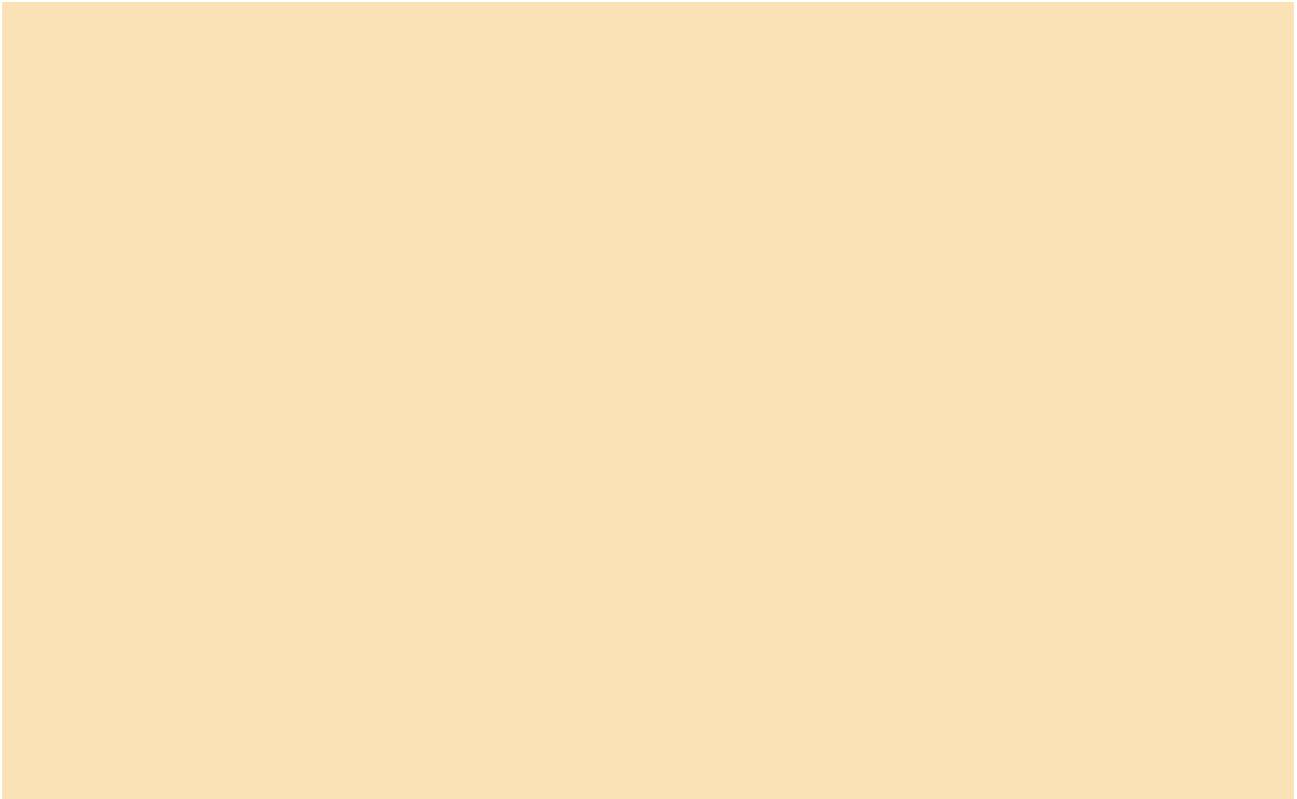
Gefühle

einsam / alleine / beschämt / schuldig/ enttäuscht / elend / verletzt/
niedergeschlagen/ unglücklich /verloren

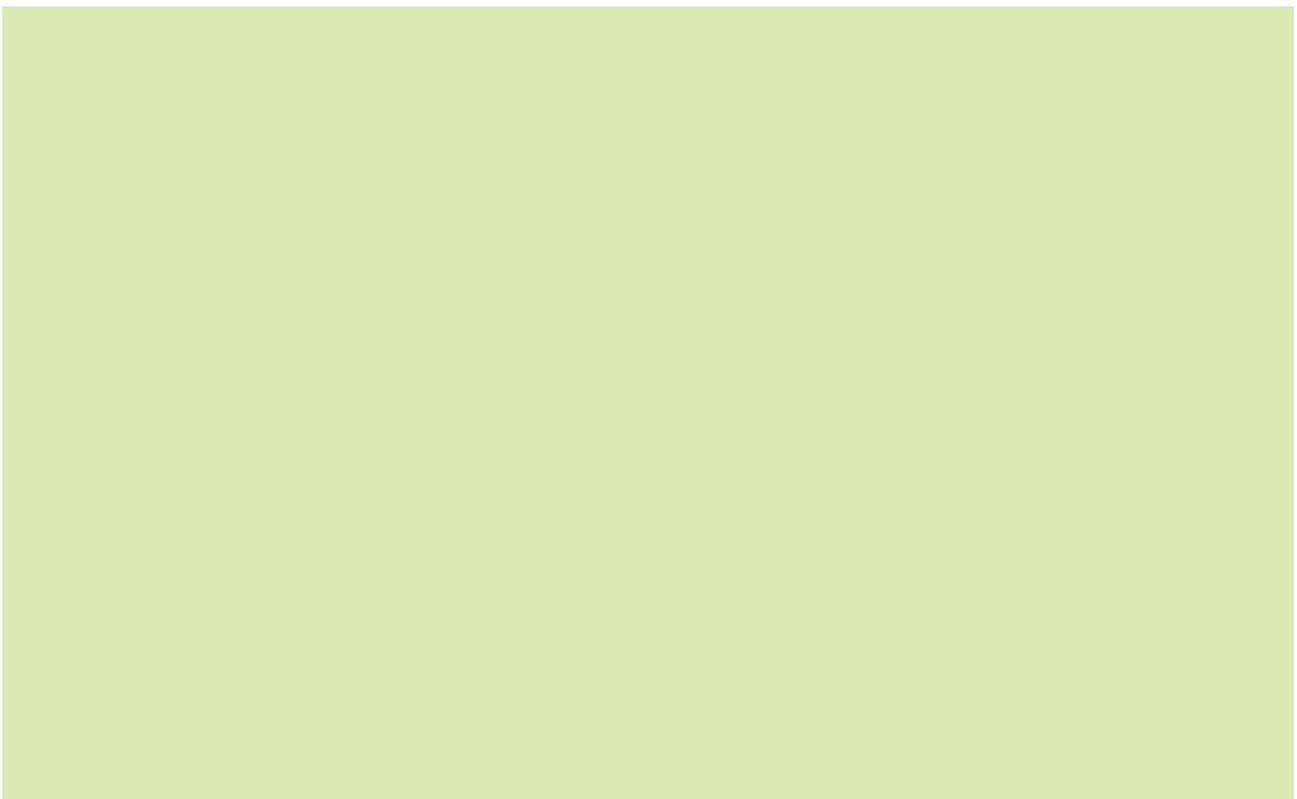
Bedürfnisse

Rücksicht / Harmonie / Geborgenheit / Akzeptanz / Kontakt
/Zugehörigkeit / Wertschätzung / Respekt / Toleranz / Offenheit /
Fairness / Ehrlichkeit / Anerkennung / Vertrauen / Entlastung
/Authentizität / Fürsorge / Gehört werden / Gesehen werden /
Zuwendung / Verbindung / Nähe

Bedürfnisse in Alltagssprache übersetzt



Bedürfnisse in Alltagssprache übersetzt



NON
OTT
I
ZZ
EE
N







KRITIK ERFOLGREICH KOMMUNIZIEREN

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

Hergen Sasse

MODUL

Prinzipien

PKW statt LKW*

Paar kurze Worte statt lange Kommunikationsweisen.

UVW tut weh!*

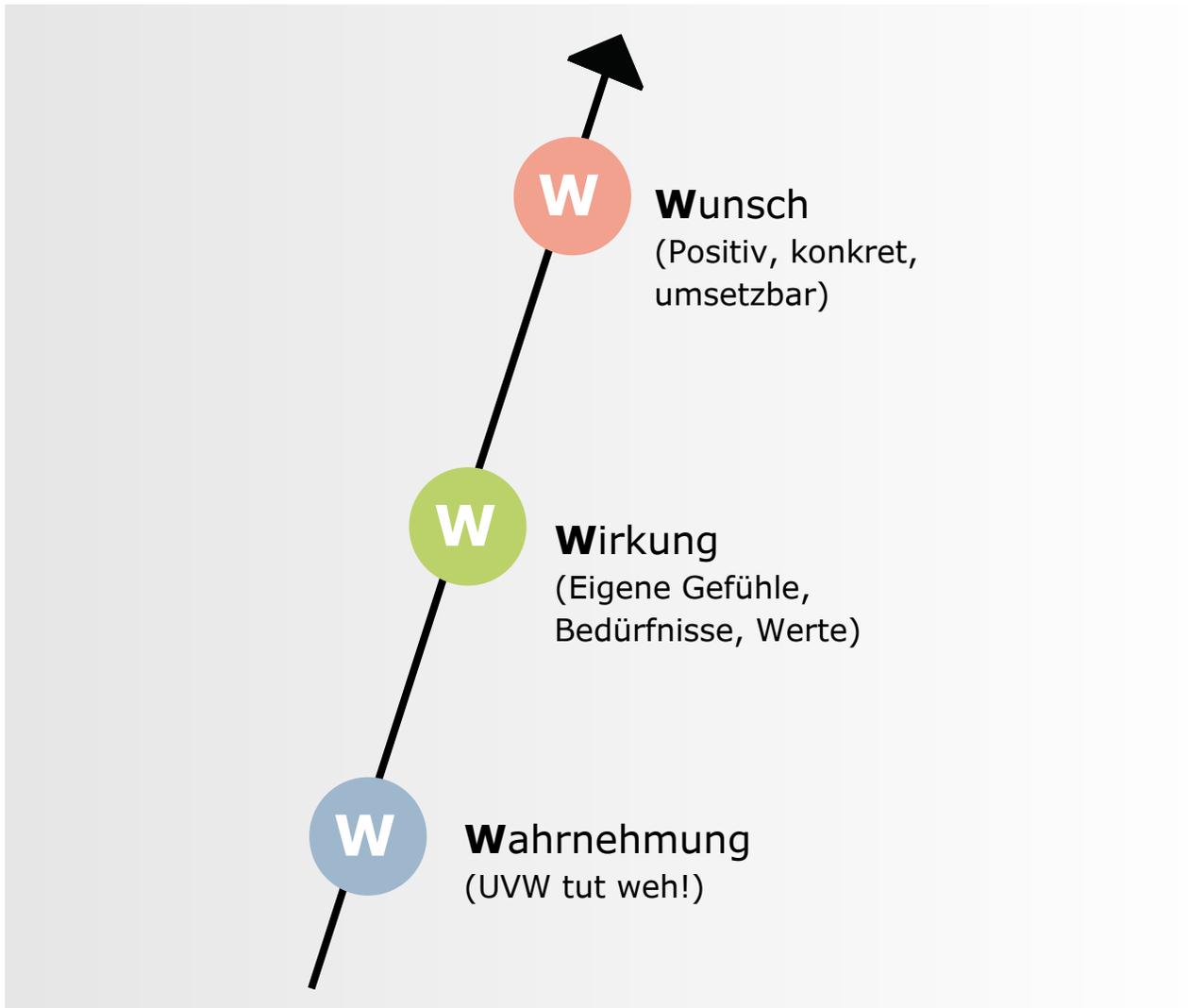
Urteile, Vergleiche und Wertungen

Macht mit statt Macht über.

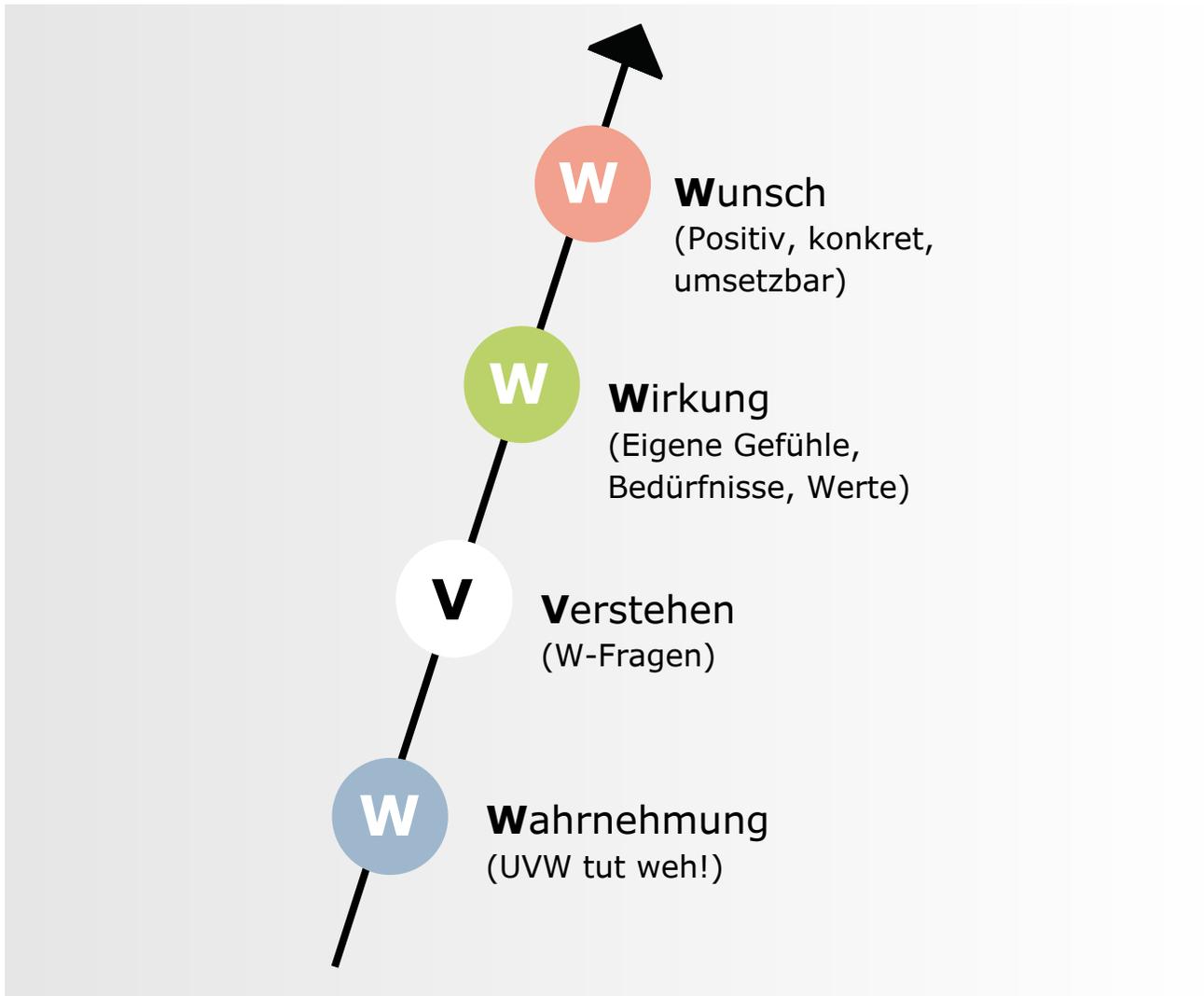
*sam-concept

WWW-Kritik

(Gewaltfreie Kommunikation)

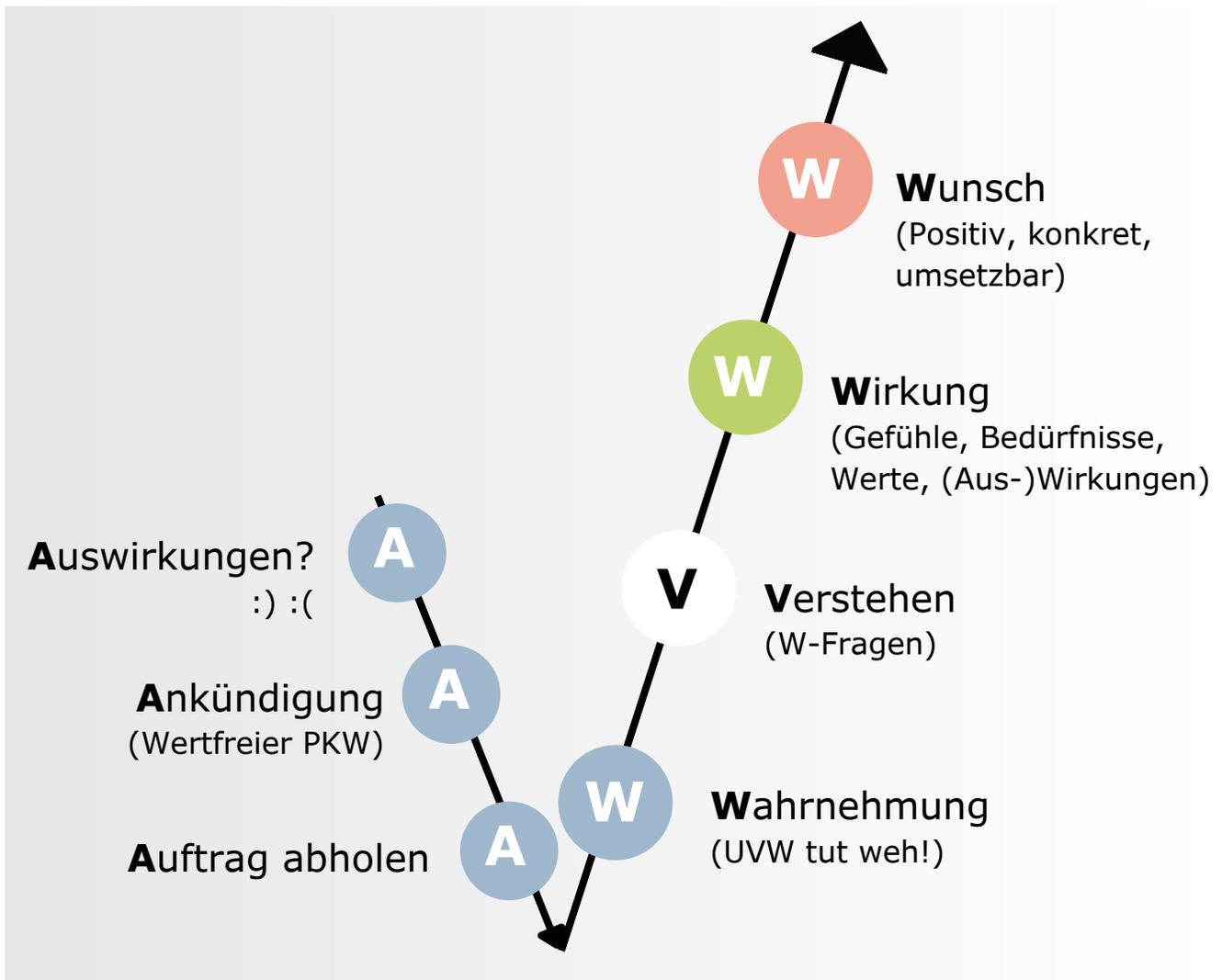


WVWW-Kritik



Inspiziert die WWW Kritik (Gewaltfreie Kommunikation)

Die „Haken-dran“-Kritik



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

NOTIZEN





VORWÜRFE ENTSCHÄRFEN

„Die Schönheit in einem Menschen zu sehen ist dann am nötigsten, wenn er auf eine Weise kommuniziert, die es am schwierigsten macht, sie zu sehen.“

-Marshall B. Rosenberg

MODUL

Prinzipien

Mein-UNG und Dein-UNG*
(UNG= Individuelle Wahrheit)

Alles, was du sagst, bist du selbst!*

Vorwürfe sind Geschenke.
(Vorwürfe sind der missglückte Versuch eines Menschen das Leben schöner zu machen)

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

Prüfe die folgenden Aussagen, um festzustellen, ob ein Gefühl verbal mitgeteilt wurde. Wenn kein Gefühl ausgedrückt wurde, stell dir vor, was das Gefühl sein könnte und formuliere die Aussage erneut, so dass das Gefühl mit Worten ausgedrückt wird.

A) Ich habe das Gefühl, er ist abscheulich.

B) Ich fühle mich entmutigt, weil ich eine bessere Leistung von mir erwartet hatte.

C) Wenn du dich so verhältst, möchte ich am liebsten den Raum verlassen.

D) Ich fühle mich zurückgewiesen, wenn du keine Zeit mit mir verbringst.

E) Ich fühle mich gut wegen meiner Leistung.

F) Ich habe das Gefühl, als ob jeden Augenblick eine Katastrophe geschehen könnte.

G) Es ist erfreulich, dich wiederzusehen.

H) Du bist lästig.

I) Verglichen mit anderen fühle ich mich unzulänglich.

K) Ich fühle mich im Stich gelassen.

Prüfe die folgenden Aussagen, um festzustellen, ob Person B die Gefühle und Bedürfnisse widerspiegelt, die in der Botschaft von Person A ausgedrückt wurden. Wenn nicht, schreibe auf, was B sagen könnte, um die Gefühle und Bedürfnisse von A widerzuspiegeln.

A) Person A: Wie konnte ich so etwas Dummes tun?

Person B: Niemand ist perfekt, du gehst zu hart mit dir um.

B) Person A: Wenn du mich fragst, sollten wir all diese Einwanderer dahin zurück schiffen, wo sie hergekommen sind!

Person B: Glaubst du wirklich, das wäre eine Lösung?

C) Person A: Du bist nicht Gott!

Person B: Fühlst du dich frustriert, weil du gerne möchtest, dass ich zugebe, dass es noch andere Möglichkeiten gibt, diese Angelegenheit auszulegen?

D) Person A: Ich denke, dass du mich als selbstverständlich betrachtest. Ich wüsste gerne, wie du ohne mich zurecht kamst.

Person B: Das ist nicht wahr! Ich betrachte dich nicht als selbstverständlich.

E) Person A: Wie konntest du so etwas zu mir sagen?

Person B: Fühlst du dich verletzt, weil ich das gesagt habe?

F) Person A: Ich fühle mich wütend auf meinen Mann. Nie ist er da, wenn ich ihn brauche.

Person B: Du denkst, er sollte öfter bei dir sein als er es ist?

G) Person A: Es widert mich an, wie sehr ich zugenommen habe.

Person B: Vielleicht würde Joggen helfen.

H) Person A: Die Hochzeitsplanung für meine Tochter macht aus mir ein nervöses Wrack. Da ist die Familie ihres Verlobten auch keine Hilfe. Jeden Tag ändern sie ihre Meinung über die Art von Hochzeit, die sie haben wollen.

Person B: Du fühlst dich also nervös wegen der Vorbereitungen und würdest es schätzen, wenn deine zukünftigen Verwandten sich über die Schwierigkeiten im Klaren wären, die ihre Unentschlossenheit für dich bringen?

I) Person A: Wenn meine Verwandten kommen, ohne es mich vorher wissen zu lassen, fühle ich mich überfallen. Es erinnert mich daran, wie meine Eltern immer meine Bedürfnisse missachteten und Dinge für mich planten.

Person B: Ich weiss, wie du dich fühlst. Ich habe mich auch immer so gefühlt.

NON
OTT
I
ZZ
EE
N





KONFLIKTMANAGEMENT

„Der Mensch hat nicht das Netz des Lebens gewoben,
er ist lediglich ein Strang darin.
Was immer er dem Netz antut, tut er sich selbst an.
Alle Dinge hängen zusammen.
Alles ist in Verbindung.

-Chief Seattle

MODUL

Prinzipien

Niemand geht verloren.*

VW Regel

Vorwürfe in Wünsche umwandeln

Unterscheide kurze Prozesse von langen Prozessen.*

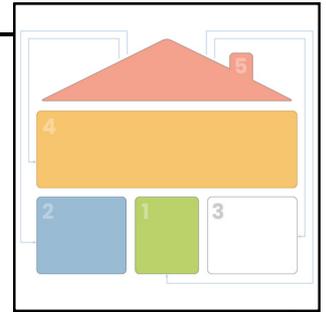
Würdigung*

des Menschen unabhängig von seiner/ihrer Rolle



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. ”

PELZA-Fallbesprechung

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

NON
OTT
I
ZZ
EE
N





MEIN NEUES ICH ALS KONFLIKTLÖSER:IN

MODUL

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

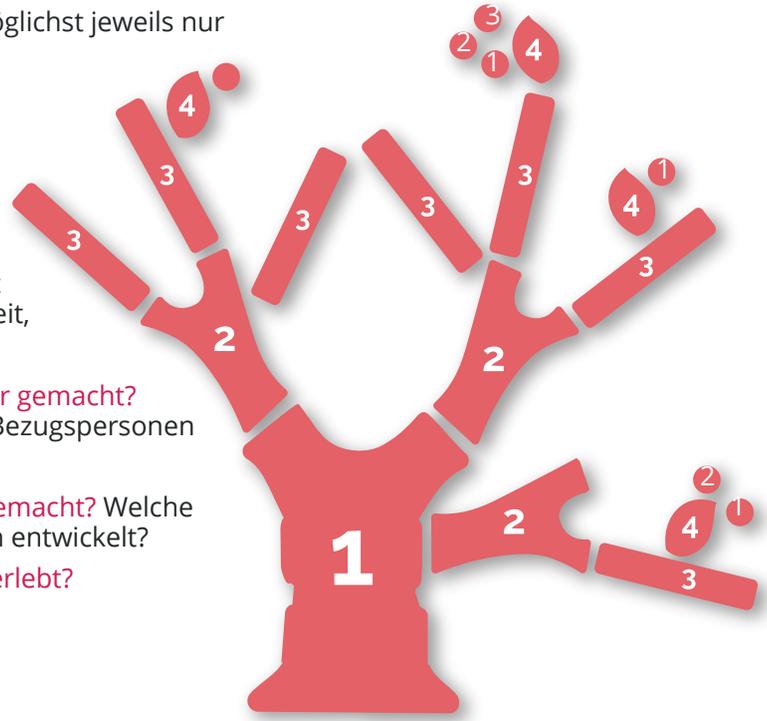
Rabindranath Tagore

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?**

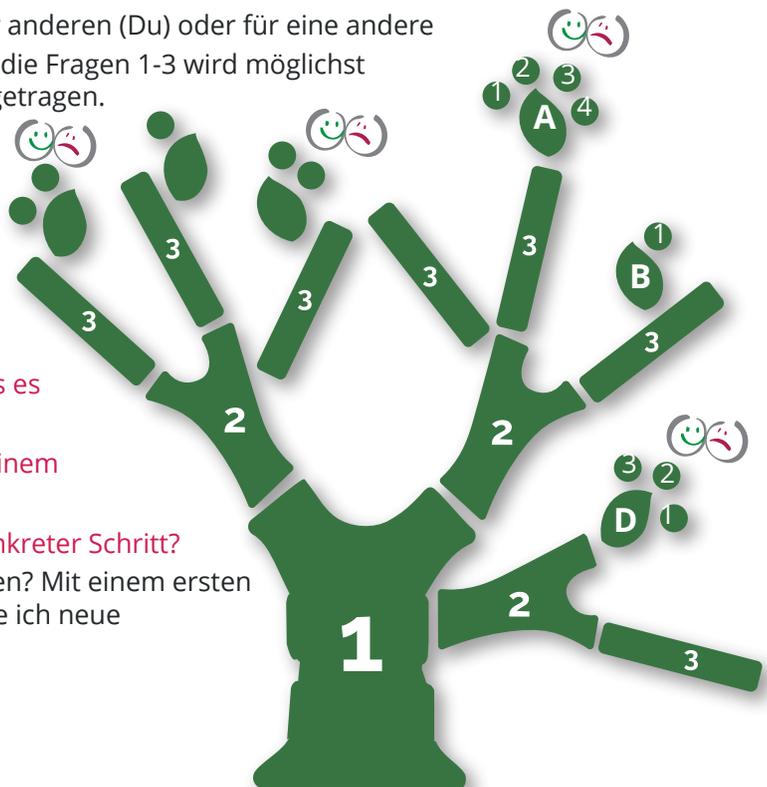


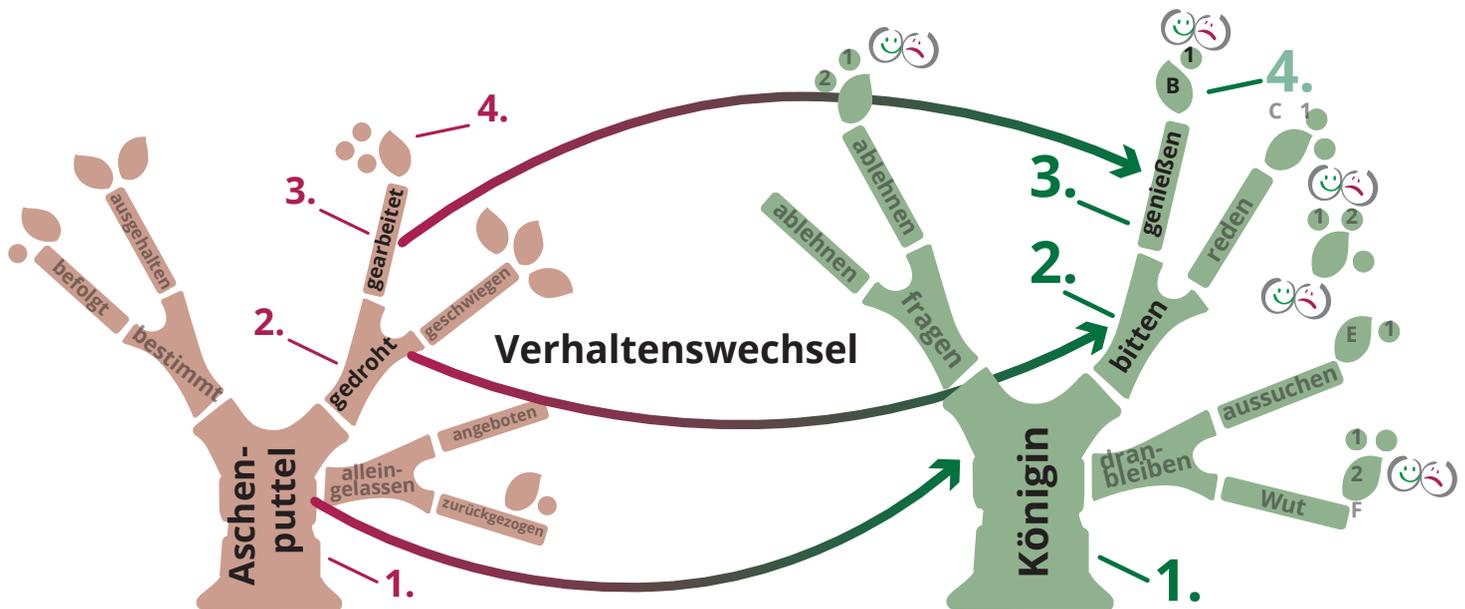
Fragen zum Möglichkeitsmuster nach SAM

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.





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 (Paar Kurze Worte) statt LKW (Lange KommunikationsWeisen)

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.

NON
OTT
I
ZZ
EE
N



