

Kommunikation in Konflikten – Grundlage Perzeption¹

Was zeichnet einen Konflikt aus?

- Konflikte spielen sich auf Beziehungsebenen ab
- Eindringen in persönliche Bereiche von anderen
- Recht haben wollen ist zentrales Element von Konflikten
- Konflikte sind Bedrohungsszenarien für die Beziehungsebene und die gemeinsamen sozialen Ebenen (beispielsweises Wertschätzung, Liebe und Anerkennung)

In der Konfliktkommunikation spielen 4 Ebenen eine Rolle:

- Denken - Sprechen - Stimme
- Körpersprache - Mimik - Gestik - Haltung
- Sinneswahrnehmung
- Emotionale Ebene

Entstehung von Konflikten:

- Irritation (kann durch Missverständnisse, unterschiedliche Ansichten oder durch ein Gefühl der Bedrohung entstehen)
- Veränderung der Wahrnehmung (Art und Weise, wie Individuen die Realitäten, die andere Partei oder die Situation selbst wahrnehmen. Verzerrte Wahrnehmung)
- Soziale Ansteckung (Ausbreitung von Emotionen, Verhaltensweisen oder Einstellungen in einer Gruppe. Ärger oder Frustration kann sich schnell von einer Person auf eine andere übertragen)
- Verlust von Empathie (Beteiligte verlieren die Fähigkeit, sich in die Lage der anderen Partei hineinzusetzen, was eine Lösungsfindung erschwert)

Grundlegende Mechanismen von Verhalten in Konflikten:

- Angriff
- Flucht
- Erstarrung

Lösungskontext:

- Aus jeder der vier Entstehungsstufen kann man aussteigen. Je später das geschieht, umso schwieriger wird eine Konfliktlösung. Die Konflikte können zu schwelenden Konflikten führen und sorgen für toxische Umgebungen. Schwelen Konflikte zu lange, dann sind sie nicht mehr beherrschbar. Der Ist-Zustand kann an den oben genannte vier Ebenen der Konfliktkommunikation abgeglichen werden
- Konfliktpartner müssen die Verantwortung übernehmen
- Lösungen brauchen Raum
- Lösungen brauchen Zeit
- Emotionen müssen ausgedrückt werden können, sonst werden sie stärker. Dabei ist die Sachebene von der Beziehungsebene zu trennen und in Ich-Form auszudrücken. Erfolgt die Trennung nicht, können Emotionen als Schwäche ausgelegt werden, andersherum wirken sie als Stärke. Emotionaler Ausdruck wirkt deeskalierend

Go's:

- ✓ Setting verändern
- ✓ Zuhören
- ✓ Ausatmen vor dem Aussprechen
- ✓ Konkretisieren
- ✓ Konstruktiv bleiben (Lösungsorientierung)
- ✓ Zeit geben
- ✓ Beschreiben
- ✓ Bewertungsfreiheit
- ✓ Subjektive Formulierung (Ich-Botschaft)
- ✓ Konstruktiv subjektive Vorstellung einer Lösung
- ✓ Positiv bleiben
- ✓ Sokratisches Gespräch
- ✓ Mitdenkend fragen
- ✓ Offene Fragen (Prozessfragen)

No Go's:

- ⊗ Kommunikationssperren
- ⊗ Pseudo Lösungen
- ⊗ Vorhalten von Vergangenem
- ⊗ Trösten
- ⊗ Beschwichtigen
- ⊗ Ablenken
- ⊗ Ungefragte Ratschläge
- ⊗ Vergleiche anstellen
- ⊗ Entschuldigung (mit Ausnahmen)
- ⊗ Fehler oder Schuldige suchen

Eine beispielhafte Übung:

Jeder Teilnehmende erinnert sich an einen selbst erlebten Konflikt und beschreibt diesen anhand der folgenden Stichpunkte:

- ✓ Ort
- ✓ Beteiligte
- ✓ Thema
- ✓ Was habe ich gedacht?
- ✓ Was habe ich gefühlt?
- ✓ Wie war mein körperliche Verhalten?
- ✓ An welchem Verhalten der anderen wurde mir der Konflikt deutlich?

Im Anschluss erläutert sich die Gruppe die gegenseitige Wahrnehmung unter Beachtung der Go's und No Go's.

Erläuterungen:

Man kann sich in einen Unpersönlichen Zustand bringen.

Verantwortung an den Konfliktpartner geben: Lässt sich über offene, prozessorientierte Fragen erreichen. Auf diese muss dann eingegangen und die Antwort mitdenkend gefunden werden.

Irritation: Welches Tun steckt dahinter? Was war der Grund für die Irritation? Was geschieht nach der Irritation? Irritationen sind ernst zu nehmen und direkt aufzulösen!

Wahrnehmung: (verzerrte Wahrnehmung) Wir hören und sehen anders, nehmen mehr und schärfer wahr und verstärken die Irritation. Sinne nehmen im Konflikt zwar mehr auf, aber nicht klarer wahr.

Alarmzustand der Wahrnehmung: Sympathie und Asympathie entstehen über Geruch und Atmosphäregeschmack. Alles Gesagte geht durch einen Antipathie Filter.

Soziale Ansteckung: Darunter fällt auch das Suchen von Verbündeten. Sie kann auch in einem Menschen selbst stattfinden. Es werden Autoritäten aufgerufen. Autoritäten sind Regeln, Konventionen oder andere vorgebende Sachverhalte.

Empathie Verlust: Dabei spricht man einem anderen Dinge ab, die man für sich selbst beansprucht. Übersteigt das eine bestimmte Schwelle, kommt es zur Eskalation.

Angriff: Wird oftmals durch ein Ungerechtigkeitsgefühl ausgelöst oder wenn man meint, siegen zu können. Angriff drückt sich durch Zeitverknappung oder überwältigende Argumentationen aus. Dabei sind Angreifer überwiegend allein.

Flucht (kann auch Umlenkung sein): Flucht ist ein mögliches Reaktionsmuster auf die Erkenntnis zu verlieren, auf Angst oder auch, wenn man es nicht anders gelernt hat.

Erstarrung ist Handlungsunfähigkeit: Ein Gedanke ist, Angreifen das Ziel zu nehmen oder zu verharren, bis die Situation vorbei ist. Wenn das passiert, ist den Erstarrten unbedingt zu helfen! Man kann den Zustand verlassen, indem man sich beispielsweise körperlich bewegt.

¹ Perzeption oder Wahrnehmung ist der Prozess, durch den wir Informationen aus unserer Umwelt über unsere Sinnesorgane aufnehmen, interpretieren und verstehen. Dieser Vorgang umfasst verschiedene Stufen, angefangen bei der Sinneswahrnehmung, dem Empfang von Reizen durch Sinnesorgane wie Augen, Ohren oder Haut, über die Verarbeitung dieser Informationen im Gehirn bis hin zur Bildung einer bewussten Erfahrung oder Reaktion.

Beispiele für Perzeption:

Visuelle Wahrnehmung: Wenn wir einen Sonnenuntergang betrachten, nehmen unsere Augen Lichtwellen unterschiedlicher Wellenlängen wahr. Diese visuellen Informationen werden an das Gehirn weitergeleitet, wo sie verarbeitet und interpretiert werden, sodass wir Farben wie Rot, Orange und Lila sowie die Formen und Bewegungen der Wolken erkennen und anschauen können.

Akustische Wahrnehmung: Beim Hören eines Musikstücks erfassen unsere Ohren Schallwellen. Diese akustischen Signale werden an das Gehirn gesendet und dort analysiert, damit wir die verschiedenen Instrumente, Rhythmen und Melodien unterscheiden und als Musikstück wahrnehmen können. In beiden Fällen geht es um mehr als nur das reine Aufnehmen von Reizen - es handelt sich um komplexe Prozesse, bei denen das Gehirn die Informationen interpretiert und ihnen Bedeutung verleiht, basierend auf unseren früheren Erfahrungen und unserem Wissen.