

Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz

Eine gemeinsame Initiative zur Strukturentwicklung der Landesregierung
und der Träger der Pflegeversicherung NRW

Fortbildung „Konflikte in Familien effektiv bearbeiten“



Kommunikationstechniken im Kontext der Konfliktlösung

Prof. Dr. André Posenau

Überblick

- Möglichkeiten der Konfliktbearbeitung
- Konflikte identifizieren
- Konfliktgespräche strukturieren
- Argumentationsverfahren
- Metakommunikation
- Guidelines für die Gesprächsführungen in Konfliktgesprächen
- Umgang mit Angriffen
- Konklusion

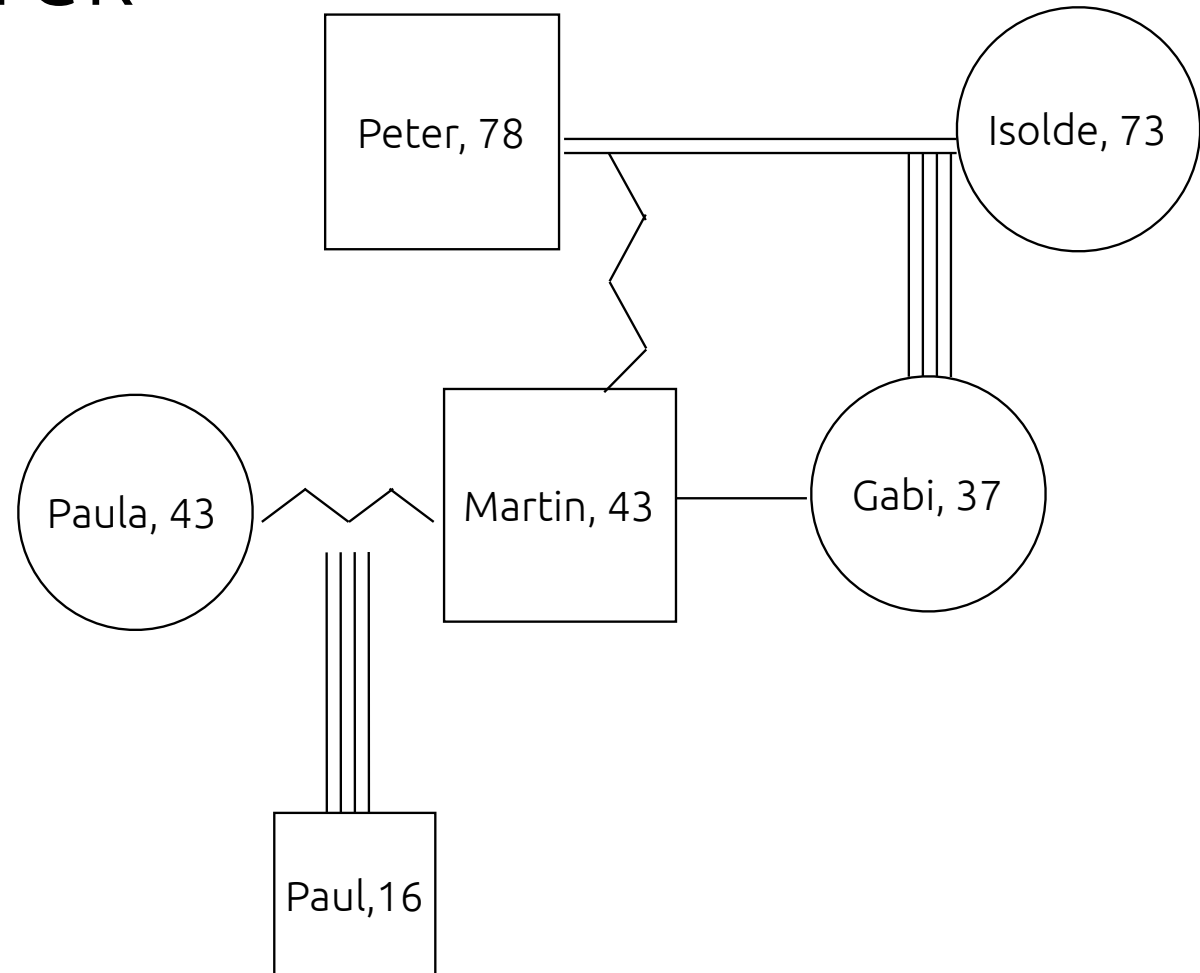
Möglichkeiten der Konfliktbearbeitung

1. **Mediation:** Ziel ist eine für alle annehmbare Lösung durch einen neutralen Vermittler.
2. **Konfliktlotsen:** Realisiert z. B. durch institutionalisierte Streitschlichter.
3. **Supervision:** Problemlösung aus einer spezifischen Gruppe heraus.
4. **Moderation:** Externe Steuerung von Konfliktgesprächen.

(Wehner, 2009)

Warum eigentlich ?

Familie Schemmrek



Legende

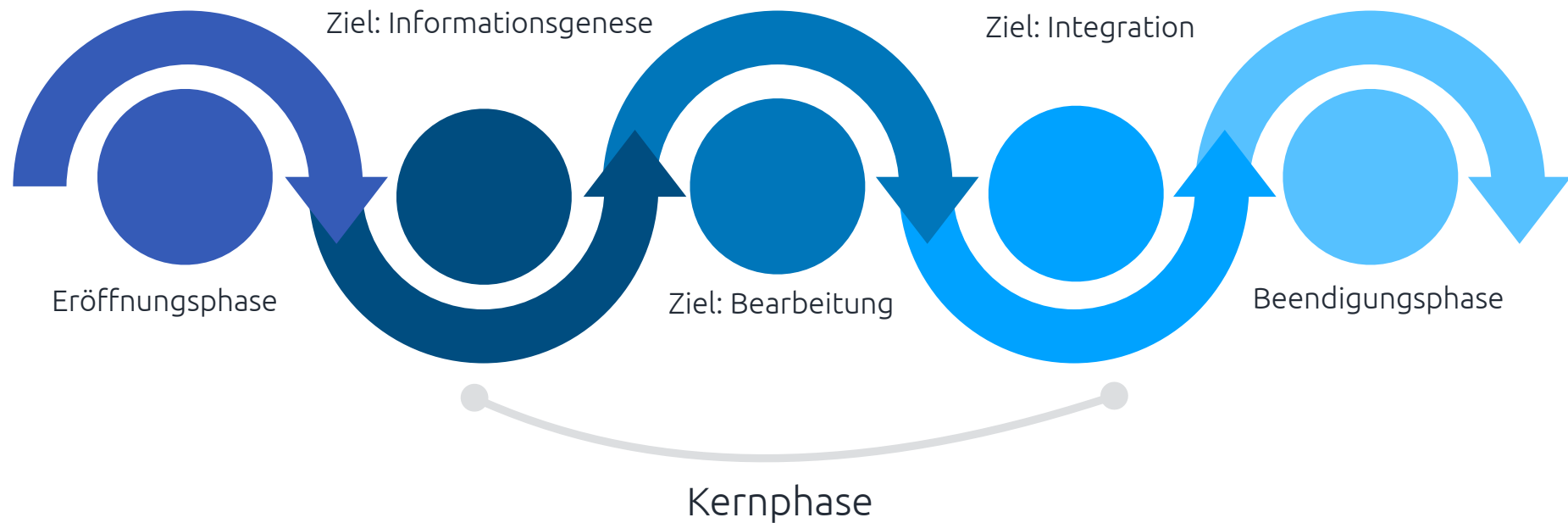
- enge Beziehung
- mäßige Beziehung
- lose Beziehung
- sehr lose Beziehung
- negative Beziehung

Konflikte identifizieren

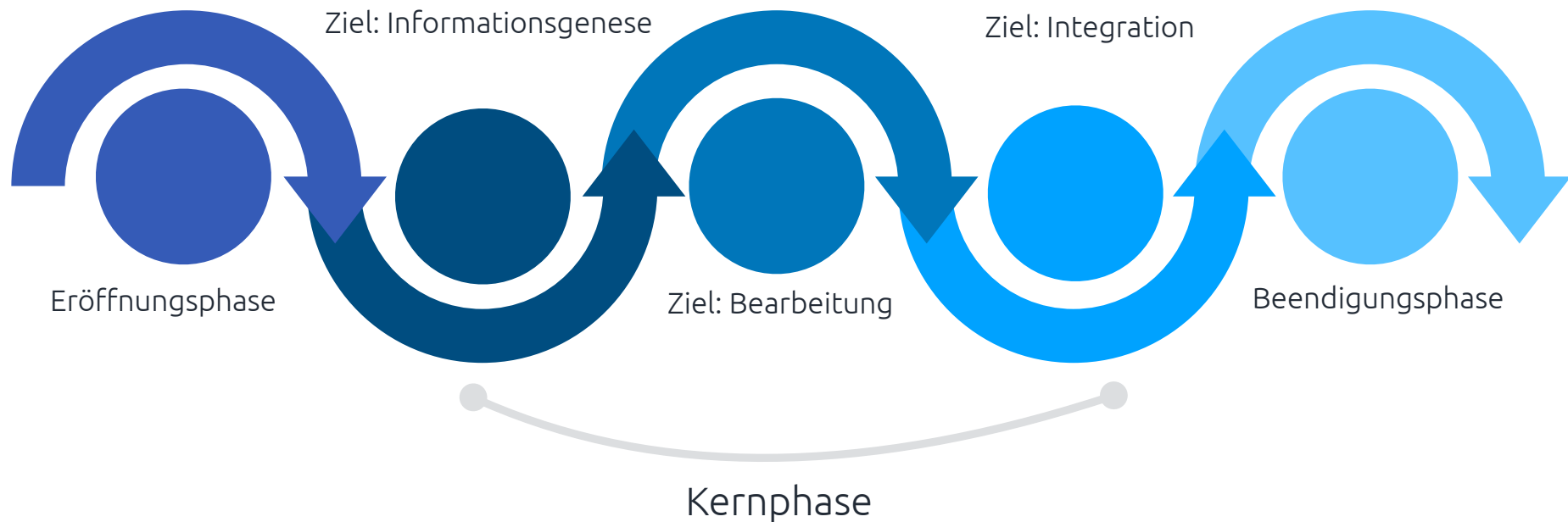
1. Wer ist am Konflikt beteiligt?
2. Worum geht es in dem Konflikt?
3. Ist der Konflikt manifest oder latent?
4. Von welcher Dauer ist der Konflikt?
5. Worin liegen die Ursachen des Konflikts?
6. Wie wird der Konflikt ausgetragen, „gelöst“?
7. Ist der Konflikt institutionalisiert?
8. Welche Folgen haben der Konflikt und eventuell seine Lösung?

(Vester, 2009)

Gesprächsphasen in Konfliktgesprächen



(Widulle, 2013)



- Eröffnung
- Beziehungskonstitution
- Situation definieren

- Konfliktgrundlage klären
- Perspektiven abgleichen
- Vertrauen bilden

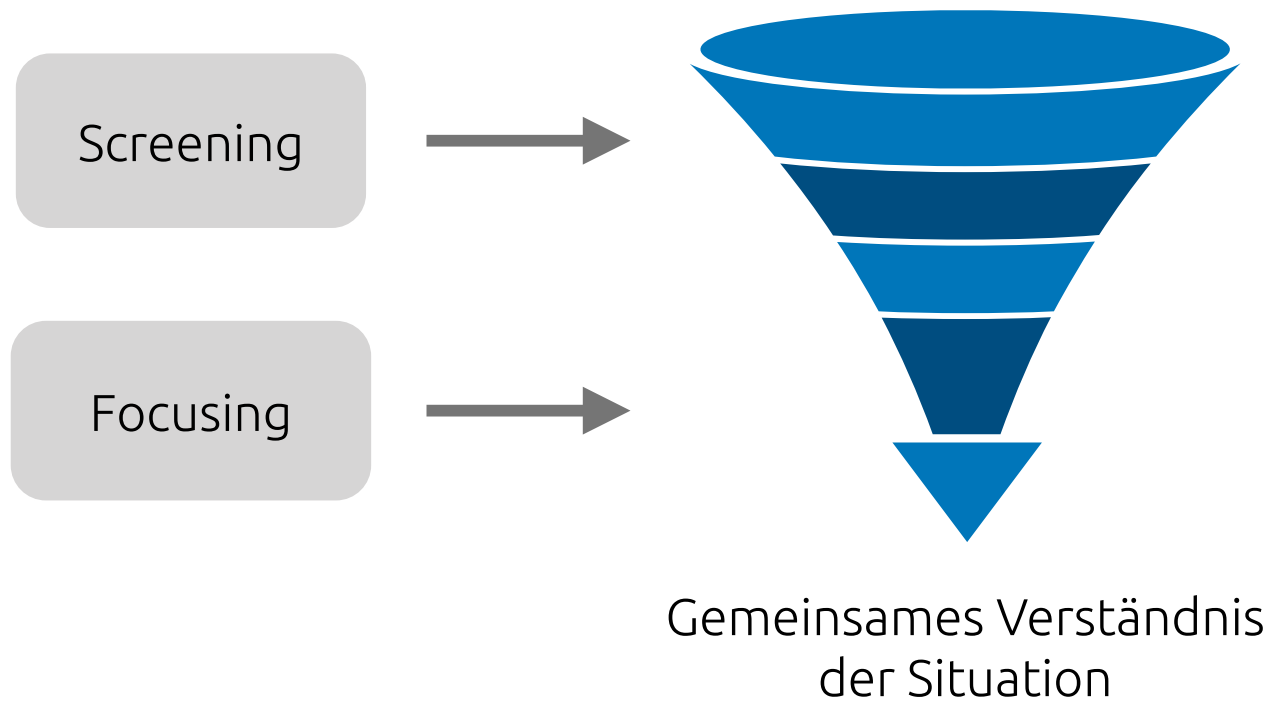
- Konflikt auf der Sachebene bearbeiten & lösen
- Ambivalenzen klären
- Emotionsarbeit

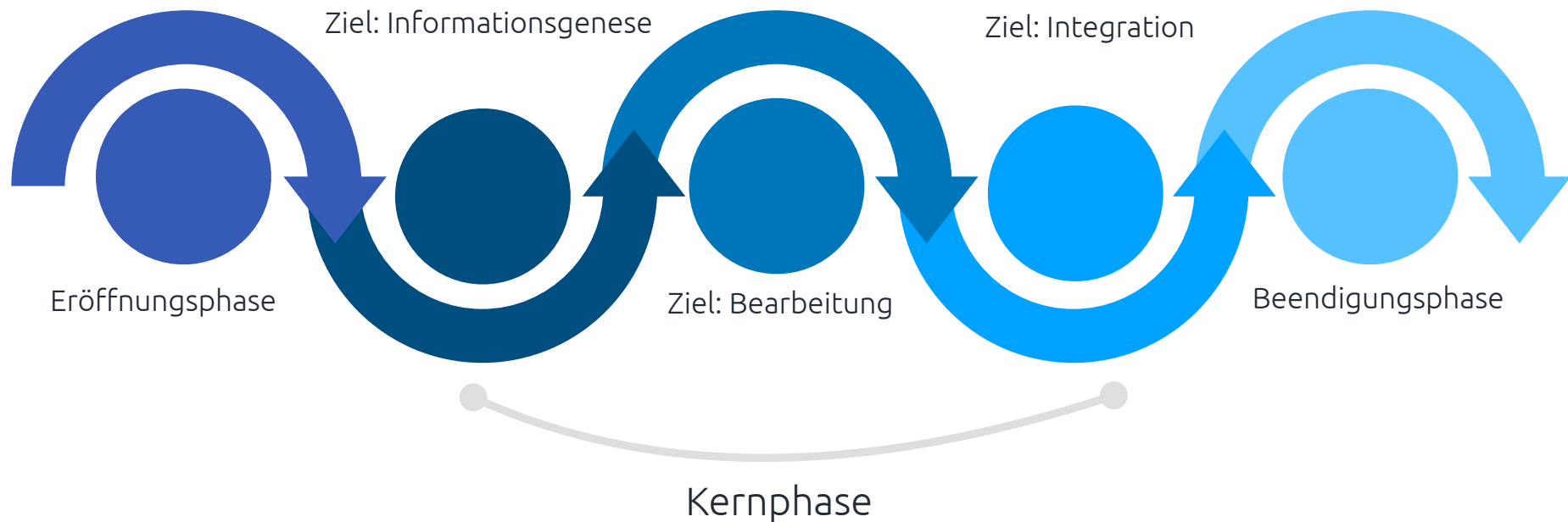
- Vereinbarungen treffen
- Verabredungen treffen

- Beziehungskonstitution
- Verabschiedung

(Widulle, 2013)

Orientierung: Vom Screening zum Focusing





- Eröffnung
- Beziehungskonstitution
- Situation definieren

- Konfliktgrundlage klären
- Perspektiven abgleichen
- Vertrauen bilden

- Konflikt auf der Sachebene bearbeiten & lösen
- Ambivalenzen klären
- Emotionsarbeit

- Vereinbarungen treffen
- Verabredungen treffen

- Beziehungskonstitution
- Verabschiedung

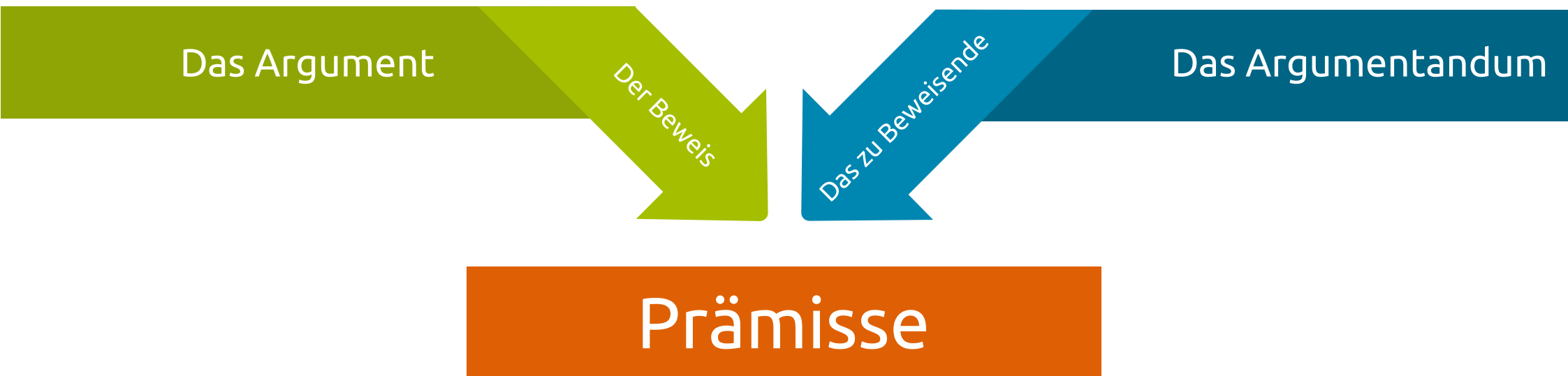
(Widulle, 2013)

Bearbeitungsoption: Argumentationsverfahren



„Eine Möglichkeit um einen Sachverhalt darzustellen und dadurch Konflikte zu bearbeiten und einen Standpunktwechsel zu erzeugen“

Woraus besteht eine Argumentation?



Beispiel ...



Analogie- Argumente

- Raum
- Zeit
- Gattungen
- Ursache / Wirkungen
- Zweck
- Material / Form
- Quantitäten
- Involvierte Personen

Autoritäts- Argumente

- Experten
- Wissenschaft
- Statistiken
- Populäre Personen
- Mehrheitsmeinung
- Bekanntschaften
- Gesetze
- Dogmen

Kausal- Argumente

- Positive
Konsequenzen
- Negative
Konsequenzen
- Vergangene
Ereignisse

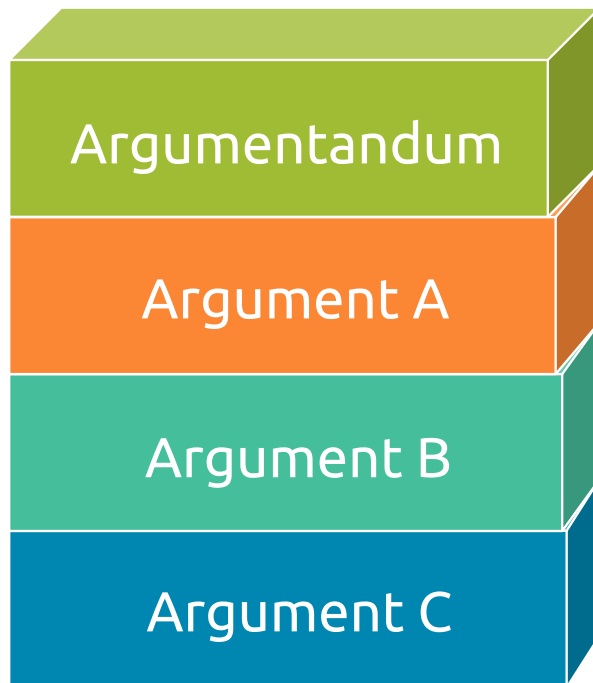
Induktions- Argumente

- Reale Beispiele
- Fingierte Beispiele

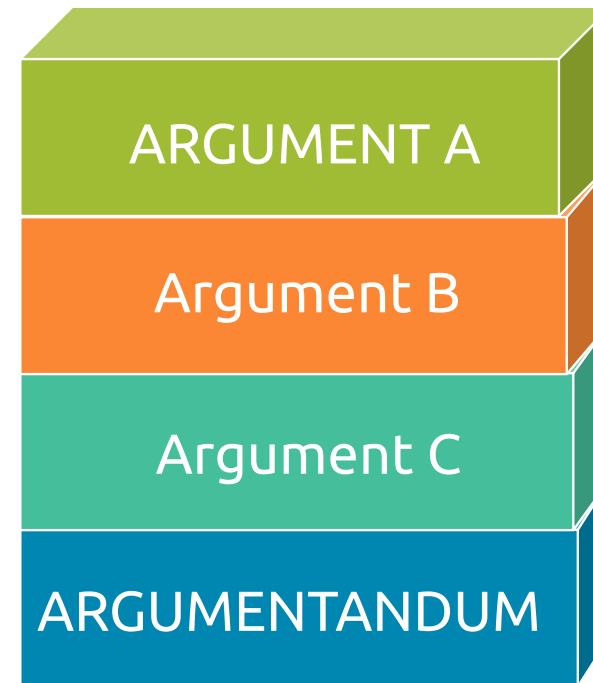
Teil-Ganzes- Argumente

- Raum
- Zeit
- Gattungen
- Ursache / Wirkungen
- Zweck
- Material / Form
- Quantitäten
- Involvierte Personen

Induktiv vs. Deduktiv



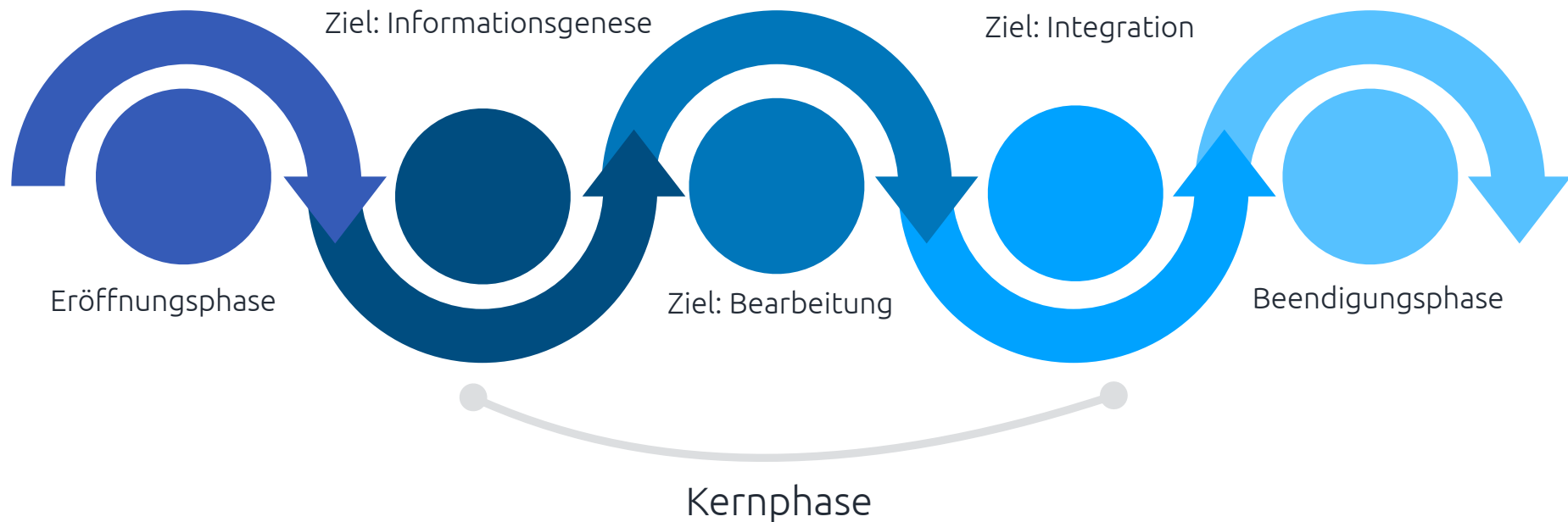
DEDUKTIV



INDUKTIV

Der klassische 5-Satz





- Eröffnung
- Beziehungskonstitution
- Situation definieren

- Konfliktgrundlage klären
- Perspektiven abgleichen
- Vertrauen bilden

- Konflikt auf der Sachebene bearbeiten & lösen
- Ambivalenzen klären
- Emotionsarbeit

- Vereinbarungen treffen
- Verabredungen treffen

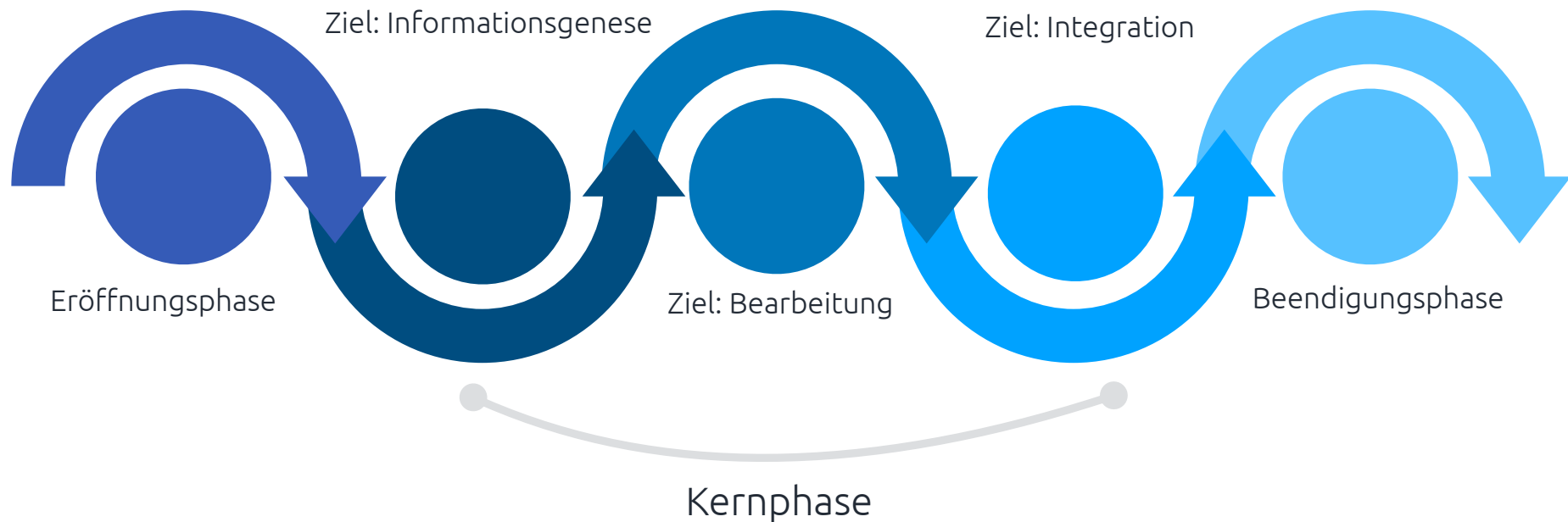
- Beziehungskonstitution
- Verabschiedung

(Widulle, 2013)

Bearbeitungsoption: Metakommunikation

- Metakommunikation ist Kommunikation über die Kommunikation: Das Gespräch wird gleichsam auf eine höhere Ebene der Betrachtung gebracht, um auf diese Weise den Kommunikationsprozess zu reflektieren.
- Ist eine effektive Form der Gesprächsorganisation.
 1. Die Koordination von Handlungen (Die Ziele und Zwecke, wegen derer das Gespräch geführt wird)
 2. Die Darstellung von Sachverhalten (Der Inhalt in Form von Beschreibungen, Argumentationen und Erzählungen)
 3. Die Gesprächsorganisation (Die formale Abwicklung des Gesprächs, z. B. seine Eröffnung und Beendigung oder die Zuweisung der Rederechte)
 4. Die soziale Beziehung und Identität (Die Beziehungsarbeit und Darstellung unserer Persönlichkeiten)
 5. Die Modalität (Der Realitätsbezug des Gesprächs, der durch die Beteiligten selbst hergestellt wird)
 6. Die Herstellung von Reziprozität (Das Erzeugen von Verständnis)

(Deppermann in Anlehnung an Kallmeyer, 2008)



- Eröffnung
- Beziehungskonstitution
- Situation definieren

- Konfliktgrundlage klären
- Perspektiven abgleichen
- Vertrauen bilden

- Konflikt auf der Sachebene bearbeiten & lösen
- Ambivalenzen klären
- Emotionsarbeit

- Vereinbarungen treffen
- Verabredungen treffen

- Beziehungskonstitution
- Verabschiedung

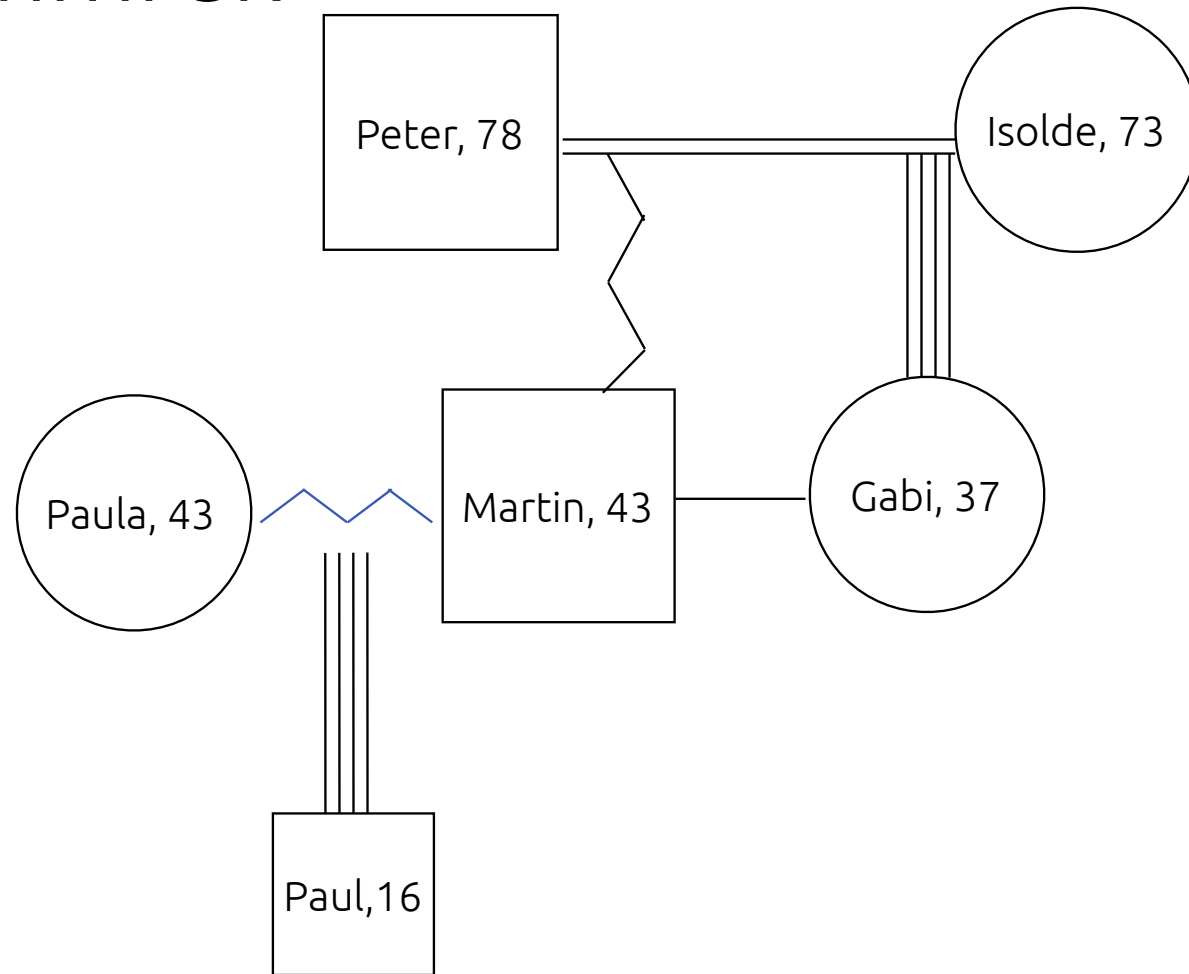
(Widulle, 2013)

Guidelines für die Gesprächsführungen in Konfliktgesprächen

- Bewusst Beruhigung zu suchen: Eigene Reizfaktoren wahrzunehmen und bewusst zu kontrollieren
- Direkt auf konstruktive Ziele fokussieren
- Konflikt realistisch zu sehen: Einzugrenzen statt auszuweiten
- Auf eigene Schädigungsabsichten zu achten
- Vertrauen bewusst zu wagen, sich positiv zu „riskieren“
- Eigene Gefühle offenzulegen & verletzliche Stellen bewusst zu schonen
- Vorteile und Nachteile deutlich zu machen (Win-Win vs. Loose-Loose)
- Zentrale Interessen und Befürchtungen zu berücksichtigen
- Vereinbarungen fixieren
- Persönlich zu verarbeiten (Rachegefühle abklingen zu lassen, Enttäuschungen zu verarbeiten, Erreichtes zu würdigen, innerlich ja zu sagen zur Vereinbarung)
- Eigene Interessen bestimmt, freundlich und deutlich zu vertreten

(Widulle, 2013)

Familie Schemmrek



Umgang mit Angriffen

- **Zeit gewinnen:** Fokus auf das eigentliche Thema lenken und Angriff hinten anstellen.
- **Konkretisierende Gegenfragen:** Den „Ball“ zurückspielen und die Ursachen des Angriffs durch W-Fragen + genau fokussieren.
- **Gespräch versachlichen:** Metakommunikativ persönliche Aspekte aus dem Gespräch herausnehmen.
- **Ins Leere laufen lassen:** Sich für den Angriff bedanken und sachlich weitermachen.
- **Finale Option:** Das Gespräch vertagen!

Konklusion

Die eigenen Konflikte zu lösen ist im Alltag und der professionellen Arbeitssituation schon eine herausfordernde Aufgabe, dies professionell mit und für Familien zu leisten ist darüberhinaus eine sehr komplexe Aufgabe, die Zeit braucht.

Deswegen ist frühzeitig aus der beratenden Position für sich zu klären, worum es konkret geht, ob dies zu bearbeiten ist, oder ob es externe Hilfe dafür braucht.

Sollten Sie selbst jedoch Teil des Konflikts werden, dann gilt das Störungen-haben-Vorrang-Prinzip und es gilt diese unmittelbar zu bearbeiten, um weiter produktiv beraten zu können.

Reflexionsfragen

- Wie lösen Sie in Ihrem Alltag und in ihrem Beratungsalltag Konflikte?
- Was fällt Ihnen dabei besonders leicht oder schwer?
- Wo ziehen Sie für sich persönlich eine Grenze, also welche versuchen sie nicht zu lösen?
- Wie gehen Sie mit Angriffen um und wie betreiben Sie persönlich Emotionsmanagement in diesen Situationen?



Vielen Dank!

Gefördert von:

**Ministerium für Arbeit,
Gesundheit und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen**



**LANDESVERBÄNDE
DER PFLEGEKASSEN**



Verband der Privaten
Krankenversicherung

Bibliografie

Deppermann, A. (2008): Gespräche analysieren. Eine Einführung. 4. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaft.

Vester, H.-G. (2009). Kompendium der Soziologie I: Grundbegriffe. Wiesbaden: Springer.

Wehner, L. (2012). Dicke Luft. Berlin: Springer Medizin.

Widulle, W. (2013): Gesprächsführung in der sozialen Arbeit. Wiesbaden: VS Verlag.