

Konflikte bei der Projektdurchführung

 Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung IQ“

Impressum

Herausgeber:

IQ Netzwerk Mecklenburg-Vorpommern, FABRO e.V., Waldemarstraße 33, 18057 Rostock



Autorinnen:

Renate Heusch-Lahl, Valentina Engler

Alle Rechte vorbehalten

©2021

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales gefördert.



In Kooperation mit:



Konflikte bei der Projektdurchführung

Workshop 2, 24. März 2021

1) Populäre Irrtümer (Dr. Stefan Proksch)

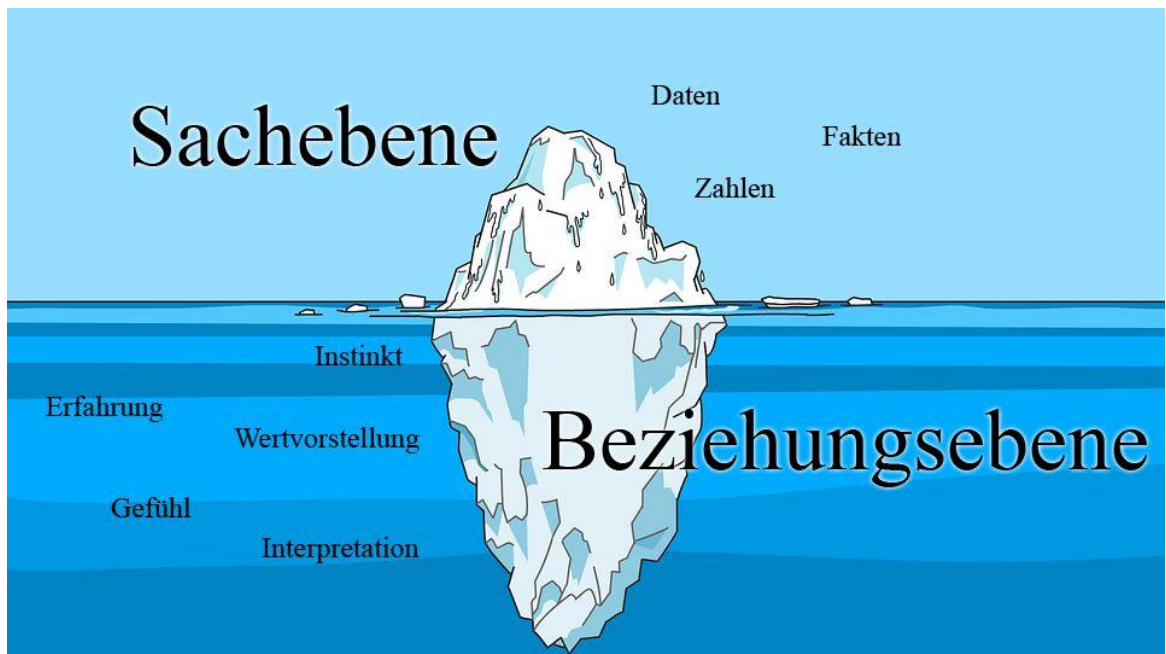
Wenn alle sachlich bleiben, dann gibt es keine Konflikte.

Konflikte lassen sich durch Entscheidung lösen.

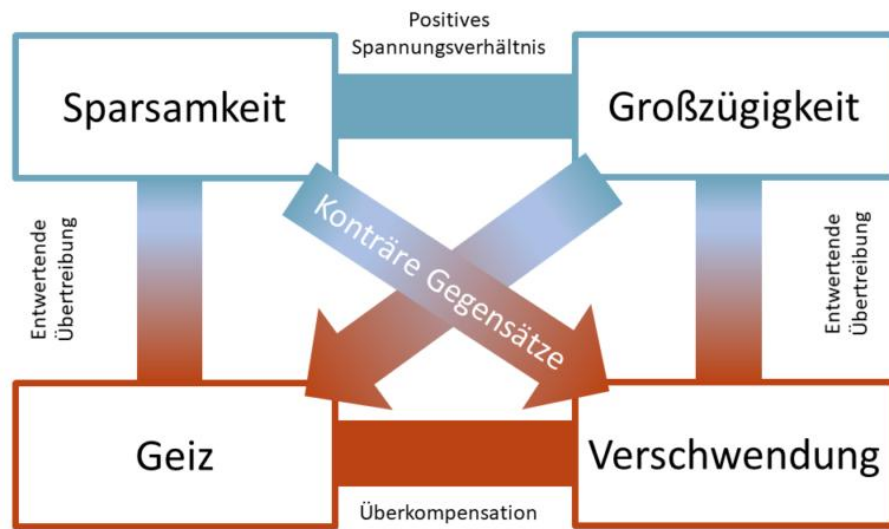
Konflikte lassen sich an Personen festmachen.

Konflikte sollen vermieden werden.

2) Eisbergmodell



3) Wertequadrat



4) Grundlegende Gefühle, Bedürfnisse und Schutzhaltungen

„Gefühle sind die Kinder der Bedürfnisse“: Die Gefühle entstehen, weil wir bestimmte Bedürfnisse haben, die gerade nicht beachtet/erfüllt werden. Angst zeigt das Bedürfnis nach Sicherheit an, Trauer das Bedürfnis nach Beziehung und Wut das Bedürfnis nach Autonomie.

(Marshall Rosenberg)

| Gefühle | Bedürfnisse | Wünsche |
|------------------|----------------------------|----------------------|
| Angst, Neugierde | Sicherheit („Kopfenergie“) | Klarheit/Information |
| Trauer, Liebe | Beziehung („Herzenergie“) | Anerkennung/Nähe |
| Wut, Mut | Autonomie („Bauchenergie“) | Abgrenzung |

Es gibt eine sehr große Vielfalt an Gefühlen und Bedürfnissen. Aber alle lassen sich auf die oben beschriebenen grundlegenden Gefühle und Bedürfnisse zurückführen.

5) Modell der Gewaltfreien Kommunikation (Marshall Rosenberg)

Beobachten

- Ehrlich sagen, wie es mir geht, ohne Vorwürfe oder Kritik
- Die konkreten Handlungen, die ich beobachte (sehe, höre, mich daran erinnere, mir vorstelle) und die zu meinem Wohlergehen beitragen. „Wenn ich sehe, höre...“

- Dich empathisch annehmen wie du gerade bist, ohne Vorwürfe oder Kritik zu hören

- Die konkreten Handlungen, die du beobachtest (siehst, hörst, dich erinnerst, dir vorstellst) und die zu deinem Wohlergehen beitragen (oder nicht beitragen): „Als du (gesehen, gehört hast)...“

Gefühle

- Wie ich mich fühle in Verbindung mit diesen Handlungen: „Ich fühle mich (ich bin)..“

- Wie du dich in Verbindung mit diesen Handlungen fühlst: „Hast du dich (warst du)..gefühl..?“

Bedürfnisse

- Die Lebensenergie in Form von Bedürfnissen, Werten, Wünschen, Erwartungen und Gedanken, durch die meine Gefühle erzeugt werden. „Weil ich... (brauche, gerne hätte, möchte, mir wünsche, mir wichtig ist, mir am Herzen liegt.)“

- Die Lebensenergie in Form von Bedürfnissen, Werten, Wünschen, Erwartungen, und Gedanken, durch die meine Gefühle erzeugt werden. „Weil du... (brauchst, gerne hättest, möchtest, dir wünschst, dir wichtig ist, dir am Herzen liegt.)“

Bitten

- Klar um das Bitten, was mein Leben bereichert – ohne zu fordern
- Die konkreten Handlungen, von denen ich gerne hätte, dass sie ausgeführt werden: „Und würdest du bitte...“
- Empathisch annehmen, was dein Leben bereichern würde, ohne eine Forderung zu hören
- Die konkrete Handlungen, von denen du gerne hättest, dass sie ausgeführt werden: „Und hättest du gerne, dass ich...“

6) Mit Ich-Botschaften offen kommunizieren

| Kommunikation | Beispiele: Beobachtung vermischt mit Bewertung | Beispiele: Beobachtung getrennt von Bewertung |
|---|--|---|
| 1. Gebrauch des Verbs <i>sein</i> ohne Anzeichen, daß der Bewertende die Verantwortung für seine Bewertung übernimmt | Du bist zu großzügig. | Wenn ich sehe, daß du all dein Essensgeld weggibst, finde ich, daß du zu großzügig bist. |
| 2. Gebrauch von Verben mit bewertendem Beigeschmack | Toni schiebt die Dinge vor sich her. | Toni lernt für ihre Prüfungen erst am Abend vorher. |
| 3. Annahme, daß die eigene Meinung über die Gedanken, Gefühle, Absichten oder Wünsche von jemand anderem die einzig gültige ist | Sie schafft ihre Arbeit bestimmt nicht. | Ich glaube nicht, daß sie ihre Arbeit schafft. Oder: Sie hat gesagt: „Ich werde meine Arbeit nicht schaffen.“ |
| 4. Annahme mit gesichertem Wissen vermischen | Wenn du dich nicht ausgewogen ernährst, nimmst deine Gesundheit Schaden. | Wenn du dich nicht ausgewogen ernährst, befürchte ich, daß deine Gesundheit vielleicht Schaden nimmt. |
| 5. Keine genaue Bestimmung von Personen innerhalb einer Bezugsgruppe | Ausländer kümmern sich nicht um ihr Eigentum. | Ich habe noch nicht gesehen, daß die ausländische Familie aus der Rosenstraße 16 den Schnee auf ihrem Bürgersteig wegschaufelt. |
| 6. Benutzen von Wörtern, die eine Fähigkeit bezeichnen, ohne klarzumachen, daß hier bewertet wird | Harry Schmidt ist ein schlechter Fußballspieler. | Harry Schmidt hat die letzten 20 Spiele kein Tor mehr geschossen. |
| 7. Benutzen von Adverbien und Adjektiven auf eine Art, die nicht deutlich macht, daß es sich um eine Bewertung handelt | Jochen ist häßlich. | Jochens Äußeres zieht mich nicht an. |

Ich-Botschaften sind das Rezept

- **Sich offen mitteilen:** ohne Wertung, ohne Vorwürfe
- **Mein Gefühl:** ohne Wertung, ohne Verantwortung abzuschieben
- **Mein Bedürfnis/Meine Werte:** das dahintersteckende positive Bedürfnis benennen, die persönlich bedeutsamen Werte benennen
- **Meine Bitte/Wunsch:** möglichst konkret, möglichst jetzt durchführbar
- **innere Haltung:** offenes Gesprächsangebot

Ohne:

- **Interpretationen**
- **Verallgemeinerungen**
- **Diagnosen**
- **Zuschreibungen**
- **Schulduweisungen**
- **Vorwürfe**

7) Aktives Zuhören

Widerspiegeln des Gehörten

> Wie?

> Aus Sicht des anderen

ohne Bewertung,

viel kürzer als der Erzähler

Wirkung:

Der Widergespiegelte fühlt sich verstanden > Vertrauensbasis

> Gefühl von Akzeptanz, Ernstgenommenwerden und nachdrücklich bewusst

> Klärung von Missverständlichkeiten

> Gibt dem Widergespiegelten Raum, sich näher zu erklären

8) Literatur

Fisher, Roger/ Ury, William/ Patton, Bruce (2004). Das Harvard-Konzept: Sachgerecht verhandeln – erfolgreich verhandeln. Frankfurt/New York: Campus.

Gellert, Manfred/ Nowak, Claus (2010). Teamarbeit-Teamentwicklung-Teamberatung. Ein Praxisbuch für die Arbeit in und mit Teams. Meezen: Limmer.

Rosenberg, Marshall B. (2003). Gewaltfreie Kommunikation. Aufrichtig und einfühlsam miteinander sprechen. Paderborn: Junfermann.

Schulz von Thun, Friedemann (2010). Miteinander Reden 1, Störungen und Klärungen. Reinbek: Rowohlt.

Renate Heusch-Lahl

Moderatorin, Coach und Mediatorin, ehemalige Pressesprecherin

www.iq-mv.de
www.fabro-interkulturell.de

 Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung IQ“