

Herzlich willkommen zur Vortrags-Reihe Wegweiser zu einer erfüllten Beziehung von voioo

Wir freuen uns,
Sie begrüßen zu dürfen!



Erfüllte Beziehungen: Die Kunst der Konfliktlösung: Effektive Kommunikation

Monika Stepan



Herzlich willkommen.

Monika Stepan

- 43 Jahre
- Heilpraktikerin für Psychotherapie
- Geprüfte Psychologische Beraterin / Coach
- Studium der Psychologie, Wirtschaftspsychologie & BWL
- Systemische Paarberaterin / Paartherapeutin
- Psychosoziale Kinderwunschberaterin
- Schema- / Verhaltenstherapeutin
- Master-Hypnose-Coach / -Therapeutin & Mentaltrainerin
- Seit 2018 in eigener Praxis in Bad Homburg (Frankfurt) tätig
- www.monikastepan.com



Agenda

1. Was sind Konflikte
2. Die Dynamik von Konflikten
3. Kommunikationsmethoden
4. Die Bedeutung der Bedürfnisse
5. Q & A - Ihre Fragen zum Vortrag



“Um den Prozess der Konfliktlösung zu üben, müssen wir das Ziel, Menschen dazu zu bringen, das zu tun, was wir wollen, vollständig aufgeben”

Marshall B. Rosenberg

1. Was sind Konflikte

Konflikte treten in unterschiedlichen Formen in Erscheinung. Sie können sich als Gewissensbisse in einer Person abspielen, als Streit eine Beziehung belasten, als Tarifkonflikt einen Streik hervorrufen oder als Bürgerkrieg ausgetragen werden. Bei aller Unterschiedlichkeit lassen sich Konflikte auf eine mehr oder weniger gemeinsame Grundstruktur zurückführen. Jeder Konflikt umfasst idealtypisch drei Komponenten:

- Streitverhalten, das den Konflikt meist verschärft (Achtlosigkeit, verbale und physische Angriffe)
- Unvereinbar erscheinende Interessen und Ziele / Werte (Streben nach Anerkennung oder Macht)
- Unterschiedliche Annahmen / Haltungen bzgl. der Konfliktursache, der eigenen Rolle innerhalb des Konflikts und Bewertung des Konfliktpartners (Stereotype oder Vorurteile)

1. Was sind Konflikte

Wenn wir Gefahren (= Stress / Konflikte) ausgesetzt werden, dann greift unser System auf primitive Reaktionsmuster zurück. Wir reagieren mit Kampf, Flucht oder Starre aber auch mit Unterwerfung. Sobald unsere Psyche in den Kampf-, Flucht-, Starre- oder Unterwerfungsmodus versetzt wird, reagiert unser Körper:

- Muskeln spannen sich an (deshalb klagen viele Menschen über Verspannungen)
- Puls und Herzfrequenz erhöhen sich (Gefühl der Nervosität)
- Das vegetative Nervensystem wird lahm gelegt oder entlädt sich (“Ich mach mir vor Angst in die Hosen”)
- Körper schüttet Stresshormone wie Adrenalin und Cortisol aus

2. Die Dynamik von Konflikten

Werden die Konfliktparteien sich nicht rechtzeitig eines entstehenden Konflikts bewusst und reagieren auf die ersten Anzeichen unangemessen, also z.B. mit Verdrängung, Abwehr, Schuldzuweisungen oder einem verbalen Angriff, droht eine Eskalation.

- Ebene 1: Beide Parteien können aus dem Geschehen noch einen Gewinn ziehen
- Ebene 2: Nur noch eine Partei „gewinnt“
- Ebene 3: Alle Beteiligten verlieren



3. Kommunikationsmethoden

Die Gewaltfreie Kommunikation (GFK) von Marshall Rosenberg ist eine bewährte Methode, um eine effektive, zwischenmenschliche Kommunikation zu fördern und Konflikte auf eine konstruktive Weise zu lösen. Dabei ist es irrelevant, ob man sich im Mitarbeitergespräch befindet, beim Streit zu Hause oder in der Schule. Die Vierschritt- Argumentation lautet:

- Beobachtung schildern (anstatt gleich zu deuten)
- Eigene Gefühle mitteilen (anstatt Beschuldigungen auszusprechen)
- Bedürfnisse formulieren (statt Strategien vorzuschlagen)
- Eine Bitte zu äußern (statt Forderungen zu stellen)



3. Kommunikationsmethoden

Das Vier-Ohren-Modell ist eine Kommunikationstheorie, die von Friedemann Schulz von Thun entwickelt wurde. Es besagt, dass jede Kommunikationsbotschaft vier verschiedene Aspekte hat, die sowohl vom Sender als auch vom Empfänger wahrgenommen werden können. Diese vier Aspekte werden als "Ohren" bezeichnet und umfassen:

- Sachinhalt (konkreter Inhalt einer Botschaft)
- Selbstoffenbarung (Informationen, die der Sender über sich selbst freigibt wie Gefühle, Gedanken oder Einstellungen)
- Beziehung (wie nimmt der Sender die Beziehung wahr?)
- Appell (Handlung, die der Sender vom Empfänger erwartet – Aufforderung / Wunsch des Senders an den Empfänger)



3. Das Vier-Ohren-Modell in der Praxis

Beobachten Sie sich mindestens eine Woche lang, mit welchem bevorzugtem Ohr Sie unterschiedlichen Gesprächspartnern begegnen.

- Habe ich das richtige, von mir gewünschte Ohr geöffnet?
- Was genau höre ich?
- Will ich so denken und fühlen?
- Wollte mein Gesprächspartner wirklich ausdrücken, was ich durch seine Worte denke und fühle?
- Warum fühle ich mich so?
- Kann mein Gesprächspartner wissen, was das Gesagte in mir auslöst?

4. Die Bedeutung der Bedürfnisse

Um Konflikte zu minimieren, müssen beide Partner verstehen, wie wichtig Bedürfnisse sind, welche (unerfüllten) Bedürfnisse beim Gegenüber vorliegen und wie Kompromisse aussehen könnten.

Konflikte sind eine Gelegenheit, gemeinsam nach Lösungen zu suchen, um die Bedürfnisse beider Partner zu berücksichtigen.

- Selbsterkenntnis / Selbstreflexion
- Klärung der eigenen Werte
- Kommunikation
- Selbstfürsorge
- Konfliktlösung

4. Beispiel aus der Praxis

Peter und Sarah leben zusammen und wollen abends gemeinsam kochen. Peter hat eine angespannte Woche hinter sich und kommt nach einem langen, stressigen Arbeitstag nach Hause und freut sich darauf, zu Hause beim Kochen zu entspannen. Er hatte Sarah darum gebeten, auf dem Heimweg von der Arbeit einige Lebensmittel für das Abendessen einzukaufen.

Als Peter nach Hause kommt, bemerkt er, dass Sarah vergessen hat, die Lebensmittel zu besorgen. Er reagiert mit Wut und Frustration und verlässt nach einem heftigen Wortwechsel wutschnaubend den Raum und knallt die Tür hinter sich zu.

Sarah weiß überhaupt nicht, wie ihr geschieht und sie kann die übertriebene Reaktion von Peter nicht nachvollziehen.



4. Beispiel aus der Praxis

Anna und Robert sind schon seit einigen Jahre ein Paar. Anna ist extrem fürsorglich und kümmert sich um Roberts Belange. Sie liest ihm förmlich jeden Wunsch von den Lippen, was Robert jedoch zunehmend nervt, weil er sich durch diese „Bemutterung“ eingeengt fühlt und kaum mehr Luft zum Atmen hat.

Es kommt zu einem Streit. Anna fängt wie immer an, bitterlich zu weinen und wiederholt immer wieder „aber ich tue doch schon alles, damit du glücklich bist“. Robert macht dieses Verhalten nur noch wütender.



Q&A - Ihre Fragen zum Vortrag

Stellen Sie Ihre Fragen bitte über den Chat.



Chatfeld

Auf Wiedersehen

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!