

Gefühle in der Konfliktlösung – ein Widerspruch?

Tag der Psychologie
6.11.2010

Mag. Christine Priesner MBA

Arbeitspsychologin,
Mediatorin in freier Praxis

www.priesnerconsulting.at



Foto: Reiner Jacobs / Fotocommunity

Konflikte ...

- ... sind Teil des Lebens
- ... lösen Veränderungen aus
(und begleiten sie)

Ungelöste Konflikte haben negative Folgen,
nicht zuletzt auf unser Gefühlsleben.

Die Macht des Gesprächs

Wenn Konflikte nicht angesprochen werden ...

- können sie nicht nur Beziehungen zerstören,
- sondern auch das persönliche Wohlbefinden massiv beeinträchtigen:

Seelische **und** körperliche Reaktionen
(erhöhter Blutdruck, Unterdrückung
des Immunsystems, ...)

Funktionen von Gefühlen

- 1) Gefühle dienen der Überlebenssicherung
- 2) Gefühle melden sich zu Wort, wenn wichtige Bedürfnisse nicht erfüllt werden:
 - *Ich fühle mich **verletzt**, weil mein Bedürfnis nach Respekt nicht erfüllt ist*
 - *Ich empfinde **Ärger**, weil mein Bedürfnis nach Ruhe und Erholung nicht erfüllt wird*
 - *Ich fühle mich **unsicher**, weil mein Bedürfnis nach Klarheit nicht erfüllt ist*
- 3) Gefühle stärken die Gemeinschaft
- 4) Gefühle fördern Lernen und Entwicklung

Konflikte & Stress

- Soziale Konfliktsituationen sind die stärksten Auslöser von Verunsicherung, Angst und Ohnmacht
- Im Zuge von Konflikten kann Angst entstehen, „den Boden unter den Füßen zu verlieren“
- Unter diesen Bedingungen wird auf bewährte „Muster“ zurückgegriffen ...
- ... und wenn das nicht mehr wirkt, auf „Notfallprogramme“ im Hirnstamm

Konflikt(regelung) als Chance?

Typische Reaktionen
in Konflikten:

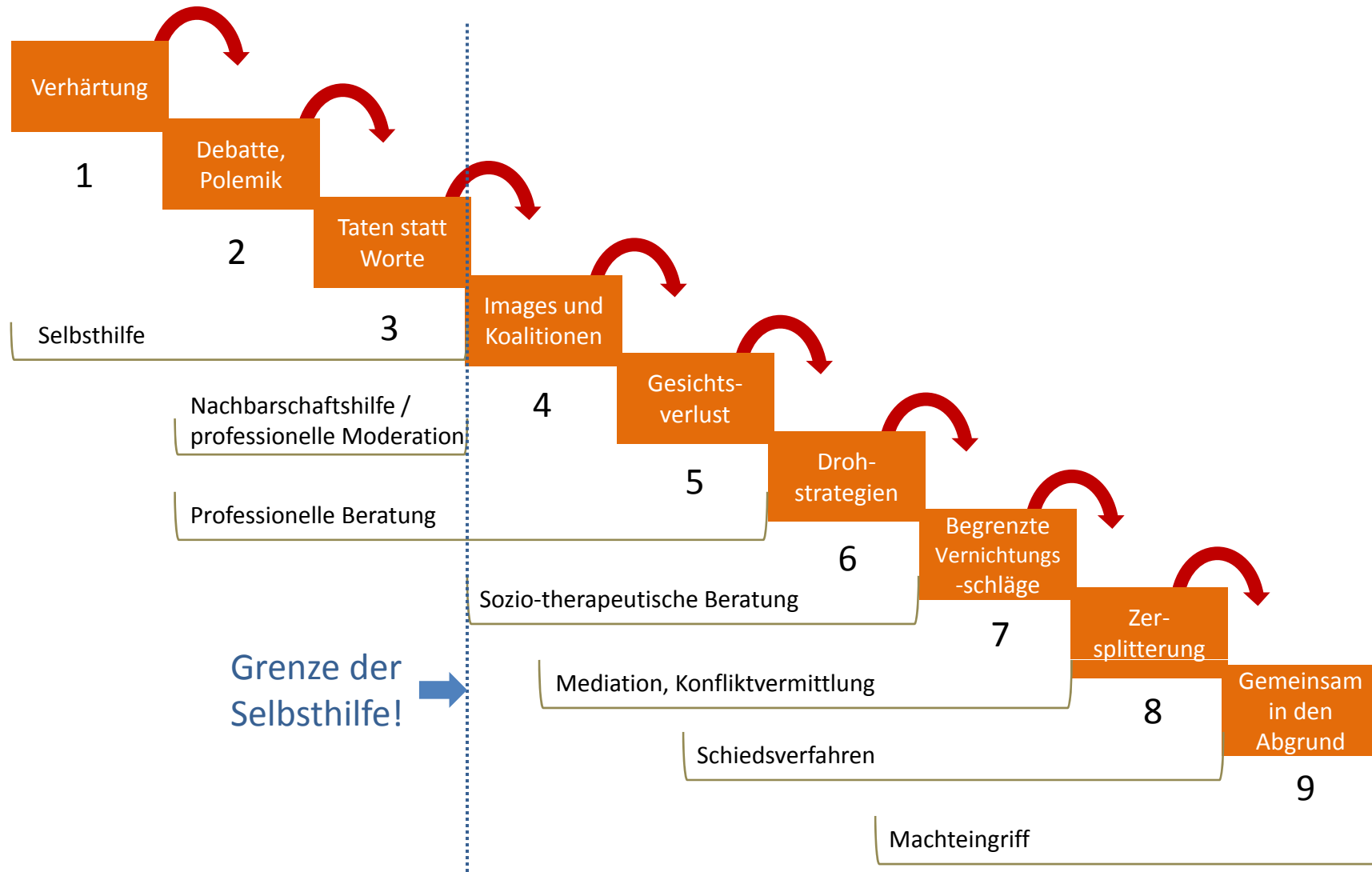
- Flucht
- Kampf
- Unterordnung
- Delegation
- Kompromiss
- Konsens

Wo finden sich
Gewinner?



Foto: Werner P / Fotocommunity

9 Stufen der Konflikteskalation



Sollen wir ent-emotionalisieren?



Konfliktvermittlung unterstützt

Durch Konfliktvermittlung soll wieder **Zuhören** und gegenseitiges **Verstehen** möglich werden. Es können dadurch neue, zuvor nicht geahnte **Lösungswege** erkannt und besprochen werden.

Mediation vermittelt zwischen Menschen, die miteinander streiten, Meinungsverschiedenheiten haben, nicht mehr „miteinander können“ ... somit in einen Konflikt geraten sind. Das Ziel ist, Regelungen zu finden, die für alle Beteiligten passend sind. Vermittelnd wird ein/e Außenstehende/r beigezogen.

Was habe ich davon, wenn ich mich auf die gemeinsame Suche nach einer Konfliktlösung einlasse?

- Ich kann die negativen Folgeerscheinungen ungelöster Konflikte **abwenden**
- Die Lösung geht auf vorhandene Interessen ein und ist **nachhaltiger** - für mich und den/die Andere/n
- Ich profitiere durch **Persönlichkeitsentwicklung**, indem ich lerne zu kooperieren und den/die Andere nicht mehr feindlich zu betrachten
- Ich mache die **Erfahrung** einer emotional besetzten Konfliktlösung, die alle Beteiligten zutiefst berührt

Ablauf einer Mediation

Folgende **Elemente** sind in der strukturierten Konfliktvermittlung vorgesehen:

- Vorinformation und Vorbereitung
- Ablauf festlegen
- „Spielregeln“ vereinbaren
- Ein vermitteltes Gespräch führen ...

Prinzipien

Allparteilichkeit des/der Mediator/in, Freiwilligkeit, Zukunfts- und Lösungsorientierung, Autonomie, Selbstverantwortung, Vertraulichkeit

Es gibt keine Methode, die für alle Konflikte passt!

Arbeit mit Emotionen in der Konfliktvermittlung

In Konfliktvermittlung wird mit Emotionen gearbeitet, indem ...

- ein lebendiger Austausch zwischen den Beteiligten wiederhergestellt wird
- die Beteiligten wieder Einfühlungsvermögen gewinnen können
- Tieferliegendes ausgesprochen werden darf
- Beziehungen wiederbelebt werden
- Entscheidungen getroffen werden, die Gefühl und Vernunft gleichermaßen ansprechen

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!



Foto: Ullib / Fotocommunity