

Artikel (leicht modifiziert) 2013 erschienen in  
„Wege in die Gemeinschaft“  
Hrsg. Nagy, M., Ströbele, Th.  
Heidelberger Hochschulverlag  
S.241-259



## **Verhaltensstrategien zur Konfliktlösung in der alltäglichen Praxis**

**oder: Das IKEA-Prinzip - „Entdecke die Möglichkeiten!“<sup>1</sup>**

**Andreas Dutschmann**

### **Vorbemerkung:**

Das Konzept kann wegen des begrenzt vorhandenen Platzes nur verkürzt dargestellt werden. Sie können aber über eMail (s. WebSite des Autors: [www.drdutschmann.de](http://www.drdutschmann.de)) kostenlos weitere Materialien anfordern. Diese werden rechts in Kästen und mit einem Pfeil versehen benannt.

Beispiel:

→ **Materialie:  
Modelle des KLT**

### **Das Problem:**

Unser Gehirn formt sich seine Welt durch spezifische Formen der Wahrnehmung, des Fühlens, des Denkens und der Bewertung.

Meistens läuft dies unbewusst und/oder automatisch, wie ein Programm ab. Das ist durchaus nützlich, da wir uns dadurch in unserer Welt sicherer bewegen können. Der Nachteil ist, dass wir durch diesen Automatismus auch die Neigung haben, immer wieder nach dem gleichen Schema zu reagieren. Hier steigt die Gefahr, dass wir uns im Zusammenhang mit Konflikten unflexibel – also wie durch ein festgelegtes Programm gesteuert – verhalten. Dies passiert insbesondere dann, wenn Erregung im Spiel ist. Das kann

- in die Sackgasse führen
- Konflikte unlösbar machen
- Konflikte sogar verschärft.

### **Noch ein kleines Problem:**

Stellen Sie sich vor, Sie möchten Tipps, wie man sich in China sprachlich verständigen kann. Sie fragen deshalb diese charmante Dame, was man sagen muss, wenn man zum Bahnhof will. Sie wird



Ihnen Folgendes oder Ähnliches antworten:

**你好。对不起。请问。火车站在那儿？**

Ausgesprochen etwa:

Ni hao. Duibutchi. Tching wen. Huo tsche dschan dsai nar?

<sup>1</sup> Eine Idee von Herrn Dipl.Päd. Wolfgang Quack aus Aachen

Den meisten wird es schwer fallen, dies auf Anhieb korrekt wieder zu geben. Und „*wetten dass*“ am Ende der Lektüre dieses Beitrages niemand dazu in der Lage ist, sich vollständig daran zu erinnern? Dennoch handelt es sich um einen lebensnahen, ganz „praktischen“ Vorschlag. Diesen aber in für Chinesen verständliche Sprache umzusetzen, erfordert Motivation und **Übung, Übung, Übung!** Das gilt auch für pädagogische und psychologische Konzepte. Ohne ständiges Üben und Trainieren können sie in der Regel nicht situationsangemessen in die Praxis umgesetzt werden. Das ist ein Grund, warum die Umsetzung „praktischer“ Ratschläge in konkrete Handlungen oft scheitert. Mancher hat dann die Neigung, dieses Scheitern damit zu begründen, dass der Ratschlag halt „Theorie“ gewesen sei.

## Die Lösung:

Der hier vorgestellte Ansatz hat allerdings den Vorteil, dass wir nicht erst nach China reisen müssen, um ihn lebensnah trainieren zu können. Mit Konflikten wird man überall konfrontiert. Es bieten sich also jeden Tag Gelegenheiten, seine Fertigkeiten im Umgang mit Konflikten zu verfeinern. Übt man das im Alltag, steigert sich automatisch auch die Kompetenz, mit Konflikten im beruflichen Bereich umzugehen.

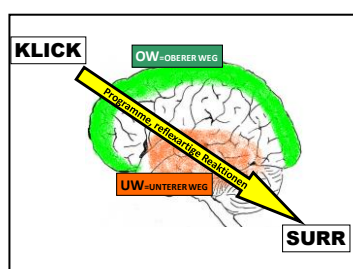
**Tipp:** In Zukunft sollten Sie sich nicht mehr über Konflikte mit Partnern, Kollegen etc. ärgern. Nein! Freuen Sie sich über die gute Möglichkeit, das hier dargestellte Konzept ausprobieren zu können, zu trainieren und Ihre Kompetenzen immer weiter zu verfeinern!

- Erkennen Sie dabei, inwieweit **Sie selbst** von problematischen, automatisch ablaufenden Verhaltensprogrammen beherrscht werden. Das setzt aber die Fähigkeit zur **Selbsterkenntnis** und die Bereitschaft zur **Selbstkritik** voraus.
- Machen Sie sich mit den vielen sich bietenden Alternativen vertraut.  
**„Entdecke die Möglichkeiten!“**
- Wählen Sie frei, ohne sich von Ihren festgelegten problematischen Programmen leiten zu lassen.
- Analysieren Sie im privaten (und professionellen) Alltag systematisch die Konfliktverläufe, in denen Sie involviert sind. Dabei helfen Ihnen die **Modelle des KLT (Konfliktlösetraining für Eltern und Pädagogen** – s. Literaturangaben).

➔ **Materialie:  
Modelle des KLT**

**Tipp:** Nutzen Sie die Modelle in der **akuten** Situation. Läuft ein Konflikt ab und Sie analysieren gleichzeitig die Vorgänge, werden bisher automatisch ablaufende Prozesse unterbrochen und die Chance zu einer bewussten und gesteuerten Konfliktlösung steigen. Beziehen Sie sich selbst in die Analyse ein. Das steigert die Fähigkeit zur **Selbsterkenntnis** und die Chance für die eigene Weiterentwicklung.

## Die Modelle des KLT:



### Modell 1:

**Die Art und Weise, wie wir Informationen verarbeiten**

#### Der Obere Weg (OW):

Hier werden Informationen bewusst und rational verarbeitet.

**Vorteil:** Ggf. kann man unkontrolliertes, emotionsgeleitetes Verhalten in den Griff bekommen.

**Nachteil:** Menschen, die nur rational zu handeln glauben, sind oft uneinfühlsam.

### Der Untere Weg (UW):

Hier werden Informationen emotional gefärbt.

**Vorteil:** Der UW ist auch der Ort der angenehmen Gefühle, die das Leben lebenswert machen.

**Nachteil:** Man handelt u. U. irrational, unüberlegt und aggressiv. Das überträgt sich automatisch auf den „Konfliktgegner“, der dann seinerseits aggressiv reagiert.<sup>2</sup>

### Klick-Surr:

Man reagiert auf bestimmte Reize (**Klick**) automatisch und unreflektiert mit einem festgelegten Programm (**Surr**).<sup>3</sup>

**Vorteil:** Man kann schnell und gezielt handeln, ohne überlegen zu müssen.

**Nachteil:** Man reagiert oft unüberlegt, schematisch, klischeehaft.

Klick-Surr-Reaktionen treten insbesondere unter hoher Erregung auf. Dadurch besteht die Gefahr unbesonnenen Verhaltens, das zu Aggressionen und über gegenseitige Ansteckung zur Eskalation führen kann. Möglicherweise wird man auch zum Opfer. Provokationsbereite Menschen merken schnell, auf welche Klicks man empfindlich reagiert – z.B. auf Schimpfwörter mit sexuellen Anspielungen. Das „Surr“ der Erzieherin – das betroffen-Reagieren oder sogar Ausrasten – wird gezielt provoziert. Das bringt Lustgewinn für die „Täter“.



### Modell 2:

#### Die Bedürfnisse des Menschen

Die Chance, einen Konflikt ruhig und konstruktiv beizulegen steigt, wenn man sich in die Bedürfnisse der Beteiligten –auch der eigenen– einfühlt und sie angemessen berücksichtigt. Frustration der Bedürfnisbefriedigung führt zu Erregung und Aggression (s. Modell 3).

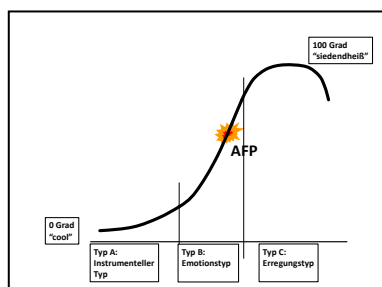
Der Mensch hat natürlich sehr viele Bedürfnisse. Um die Übersicht zu erleichtern, wird in Anlehnung an EPSTEIN (zit. nach GRAWE 1998) zwischen vier Grundbedürfnissen (GB) unterschieden:

**GB1:** Erlangung von Lust - Vermeiden von Unlust

**GB2:** Verstehen, Kontrollieren, Bewirken

**GB3:** Zugehörigkeit, Bindung, Liebe

**GB4:** Selbstwert.



### Modell 3:

#### Die Höhe der Erregung

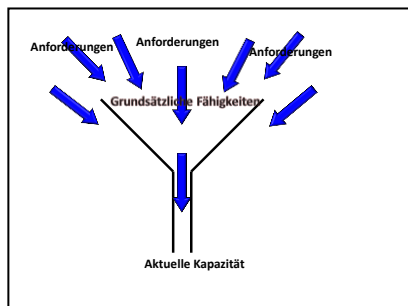
Je höher die Erregung, umso irrationaler, aggressiver und heftiger sind wir. Wichtig ist es, das Nahen des **AFP** („Ausflippunkt“) bei sich und den anderen am Konflikt Beteiligten zu erkennen. Dies ist der Moment, wo wir die Steuerung über uns verlieren. Wird der AFP überschritten, sind Deeskalationsbemühungen schwierig und können bei ungeschicktem Vorgehen sogar das Gegenteil

bewirken.

<sup>2</sup> Die Unterscheidung zwischen Oberen und Unteren Weg in Anlehnung an LEDOUX 1998

<sup>3</sup> Nach einer Idee von CIALDINI 1997

Achten Sie dann besonders auf den **Hasso-Effekt**: Unter Erregung neigt man leicht dazu -**klick-surr**- auf frustrierende Reize unüberlegt, wütend und aggressiv zu reagieren; genauso wie Haushund Hasso, der knurrt, bellt und beißt, wenn ihm was nicht passt.



#### Modell 4:

##### Die Kompetenz der Beteiligten

Hier geht es um die Frage, ob man dazu in der Lage ist, mit einer Situation angemessen fertig zu werden: Ist man überfordert, z.B. durch intellektuelle Mängel, mangelnde Sachkunde, mangelnde Reife (z.B. Kinder)? Vielleicht befindet man sich aktuell im Stress oder wird durch zu komplexe Bedingungen verwirrt.

In diesem Sinne ist die eingangs zitierte Frage auf Chinesisch für Anfänger viel zu komplex, als dass sie auf Antrieb wiedergegeben

werden könnte.

Das Modell ist besonders wichtig für den Umgang mit Menschen mit intellektuellen Handicaps. Diese werden häufig durch eine zu komplizierte Sprache ihrer Bezugspersonen und durch zu komplexe Situationen überfordert.

### Anwendungsbeispiel:

In vielen Teams gibt es „Spezialisten“, die eine wahre Meisterschaft darin entwickelt haben zu entdecken, was alles NICHT geht. Das sind die sogenannten „**Ja-Aberologen**“. Ihre Aktivitäten können nicht nur nerven, sondern auch ganze Teams in ihrer Weiterentwicklung blockieren. Sehr häufig ist bei dieser Gruppe auch ein auffallender Mangel an Selbstkritik zu beobachten.

Was geht in ihnen vor? Analysieren wir das mit Hilfe der KLT-Modelle:

#### Zu Modell 1:

**Klick:** Lösungsvorschlag wird gemacht.

→**Surr:** Automatische Reaktion des Ja-Aberologen: „*Ja aber...!*“, „*Geht nicht, weil...!*“, „*Kann man nicht, weil...!*“, „*Das haben wir noch nie so gemacht!*“, „*Alles Theorie!*“, „*Kommen Sie mal in die Praxis!*“ etc. Häufig wird – auch nonverbal – bei diesen Reaktionen auch eine abwertende Haltung gegen die Person des Vorschlagenden gezeigt.

#### Zu Modell 2:

**GB1:** Mit seinem „Surr“ kann man ein lästiges Umstellen von eigenen eingeschliffenen Wahrnehmungs-, Denk- und Verhaltensmustern vermeiden (=Unlustvermeidung). Man braucht sich selbst, das eigene Denken und Verhalten nicht in Frage zu stellen.

Außerdem ergibt sich das trügerisch gute Gefühl, als „Praktiker“ die Realitäten (scheinbar) besser zu kennen als die Anderen.

**GB2:** Probleme werden möglicherweise abgeschoben (Verlegung, Entlassung des Klienten etc.).

**GB3:** Man fühlt sich wohl in der Gemeinschaft der Ja-Aberologen.

**GB4:** Es entwickelt sich das Gefühl: „*Ich habe wieder mal Recht!*“, „*Ich habe Durchblick!*“

#### Zu Modell 3:

Es entsteht Ärger, wenn Andere die Bedenken nicht teilen oder man sie auf ihre Ja-Aberologie-Neigung hinweist. Der UW aus Modell 1 wird eingeschaltet. Es kommt zu „Frust“ bei allen Teammitgliedern und ggf. zur Auslösung des **Hasso-Effektes** (s.o). Dabei steigt die Gefahr der „Selbst-erfüllenden-Prophezeiung“, Entmutigung und Burn-out bei allen Beteiligten.

**Zu Modell 4:**

Konstruktive Möglichkeiten sind nicht bekannt oder werden ausgeblendet entweder durch mangelnde Sachkunde oder eingeschliffene Wahrnehmungs-, Denk- und Verhaltensprogramme (s.a. Modell 1).

**Lösung des Problems:**

1. Es ist sinnvoll, sich diesen automatisch ablaufenden Mechanismus immer wieder bewusst zu machen und sich in konkreten Situationen diesbezüglich kritisch selbst zu hinterfragen.  
Als sehr hilfreich hat sich unsere Evaluationstypologie (EVA-Typologie) herausgestellt. Man macht sie allen Teammitgliedern zugänglich (ggf. Kopie beim Autor anfordern). Diese können sich damit selbstkritisch einschätzen, müssen sich aber nicht outen.
2. Man sammelt zunächst Ideen, was man im konkreten Problemfall machen könnte. Chronische Ja-Aberologen müssen in diesem Stadium ihren Trieb allerdings noch unterdrücken.
3. Dann führt man eine **Evaluation** durch: Welche der vorgeschlagenen Möglichkeiten sind unter welchen Bedingungen und in welcher Variation einsetzbar? Welche Neben- und Fernwirkungen könnten auftreten? Wie könnte man diesen ggf. begegnen?  
Hier dürfen Ja-Aberologen ihre Kompetenz einsetzen, „aber“ unter der Voraussetzung, dass sie selbst mindestens einen konstruktiven Lösungsvorschlag machen.  
Die bewusste Konzentration auf potentielle **Möglichkeiten** erweitert die Handlungskompetenz aller Beteiligten, auch wenn viele Vorschläge für die konkrete Problemlage nicht oder nur eingeschränkt brauchbar sind.  
*„Entdecke die Möglichkeiten!“*

→ **Materialie:**  
**EVA-Typologie**

**Die 10 Goldenen Regeln der Konfliktlösung**

**Tip:** Gehen Sie nach einem Konflikt alle der folgenden Punkte durch und stellen Sie sich die Frage, ob Sie entsprechend gehandelt haben. Zu diesem Zweck gibt es eine Kurzform der 10 Goldenen Regeln. Dies ermöglicht kontrolliertes und systematisches Einüben in der Praxis.

→ **Materialie:**  
**10 Goldene Regeln**  
**Kurzform**

***Regel 1: Alternativen zu eingeschliffenen Klick-Surr-Programmen finden***  
***Stellen Sie sich im Konfliktfall immer die Frage, ob gerade -Klick-Surr- ein typisches immer wiederkehrendes Programm abläuft. Befreien Sie sich daraus, entscheiden Sie sich bewusst für eine der vielen Alternativen.***

**Tipps zur Überwindung eingeschliffener Programme:**

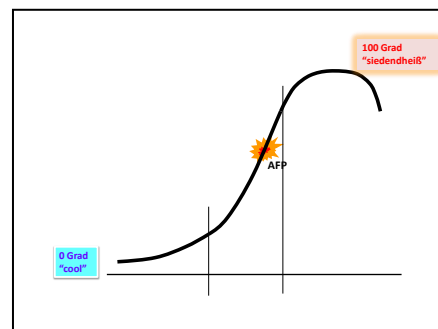
- a. Finden Sie einen Namen für das Programm (z.B. „Ja-Aber-Programm“). Definieren Sie dabei besonders den „Klick“.
- b. Definieren Sie möglichst viele sinnvolle Alternativprogramme (z.B.: „**Entdecke die Möglichkeiten!**“).
- c. Das erreichen Sie z.B. durch eine veränderte Bewertung des Problems. Sie mögen zunächst eine Situation als „schrecklich“ bewerten. Niemand –außer Sie selbst- kann Sie aber daran

hindern andere Bewertungen zu finden, z.B. „interessant“, „unwichtig“, „bedauerlich“, „schwierig, aber lösbar“, „c'est la vie!“ etc. Probieren Sie es einfach mal aus!

- d. Haben Sie sich bisher über Konflikte aufgeregt und rumgeschrien? Dann versuchen Sie es doch mal mit Charme und Intelligenz (Wenn es einem daran mangelt, hat man natürlich schlechte Karten!). Oder reagieren Sie mit etwas völlig Unerwarteten: Sie analysieren sachlich den Vorgang mittels unserer Modelle, Sie filmen sich gegenseitig mit Ihrem Handy, Sie schicken Ihrem „Gegner“ eine SMS, Sie bitten um kurzen Aufschub für die Konfliktlösung, Sie bieten Ihrem „Gegner“ etwas zu Essen an, Sie machen sich Notizen, Sie schauen den „Gegner“ traurig an, Sie inszenieren gezielt einen Wutausbruch und versöhnen sich danach tränenreich etc. etc. Es gibt schier unendlich viele Möglichkeiten, mit so einfachen „Klicks“ eingeschliffene Konfliktprogramme zu unterbrechen und Alternativprogramme einzuleiten. Dass diese situationsangemessen und in passender Variation eingesetzt werden müssen, versteht sich von selbst. Wird ein Verhalten zudem zur „Masche“- also zu einem neuen eingeschliffenen Klick-Surr-Programm, kann dies destruktive Auswirkungen haben.
- e. Überprüfen Sie nach jedem Konflikt, inwieweit es Ihnen und mit welchem Erfolg gelungen ist, sich aus dem Programm zu befreien. Nutzen Sie die Kurzform der 10 Goldenen Regeln (Evaluation).

## **Regel 2: Erregung registrieren – sich entspannen**

**Stellen Sie sich die Erregungskurve (Modell 3) vor und schätzen Sie ein, wie hoch die akute Erregung ist. Fahren Sie die Erregung herunter, bevor Sie handeln. Achtung! : Man zeigt häufig schon Erregung, bevor man diese selbst bemerkt.**



### **Auswirkung von Erregung:**

- Erhebliche Wahrnehmungsverzerrungen
- Unrealistische Selbsteinschätzung
- „Alles-oder Alle-böse-Syndrom“
- Selektive Übersensibilität
- Vermehrte Denkfehler
- Unbesonnenheit
- Aggressivität

### **Tipps zur Erregungskontrolle:**

- a. Achten Sie auf eigene – auch körperliche- Erregungssignale – benutzen Sie ggf. unser **SEPP**.
- b. Stellen Sie sich die Erregungskurve vor und schätzen Sie ein, auf welchem Erregungsniveau Sie sich selbst und die anderen Beteiligten befinden. Schon auf **Hasso-Niveau**?
- c. Tun Sie das „achtsam“ → s. Info zum Thema „**Achtsamkeit**“
- d. Bei leichter Erregung setzen Sie geeignet Entspannungstechniken ein: - z.B. Umbewerten mit der **BEVA**

→ **Materialie:**  
**SEPP**

→ **Materialie:**  
**Was ist Achtsamkeit**

→ **Materialie:**  
**BEVA**

→ **Materialie:**  
**Ankertechnik**

- z.B. Ankertechnik
- z.B. Reaktionsverzögerung u.v.a.
- e. Gehen Sie nach jeder erregten Auseinandersetzung die Liste „Auswirkungen von Erregung“ (s.o.) durch.

→ **Materialie:**  
**Reaktionsverzögerung**

### **Regel 3: AFP vermeiden**

**Vermeiden Sie es, in jedem Fall, den AFP (Ausflippunkt) zu überschreiten.**

**Vermeiden Sie Diskussionen, wenn einer der Beteiligten den AFP überschritten hat.**

Wenn der **AFP** überschritten ist, übernimmt der **Untere Weg** die Führung. Die Denkfähigkeit ist außer Kraft gesetzt. Der Organismus ist auf Kampf, Flucht oder Erstarren eingestellt. In diesem Zustand unterscheiden wir uns kaum von Hunden und Katzen (**Hasso-Effekt**). Besonders nach Überschreitung des AFP kann es zu Eskalationen bis hin zu seelischen und körperlichen Übergriffen kommen.

#### **Tipps für den Umgang mit dem AFP:**

- a. Beobachten Sie in kritischen Situationen sorgfältig die Signale ihres Körpers, die auf Erregung hinweisen.
- b. Unterlassen Sie in Nähe des AFP oder nach dessen Überschreiten jede Diskussion.
- c. Äußern Sie keine Beschlüsse, z.B. pädagogische Konsequenzen, Drohungen etc.
- d. Lassen Sie sich aber von einem erregten Menschen auch nichts „aufdrücken“.
- e. Versuchen Sie, so taktvoll wie möglich die Konfrontation zu beenden.
- f. Bauen Sie – am besten an einer anderen Stelle – Ihre Erregung ab.
- g. Überschlafen Sie die Angelegenheit.
- h. Besprechen Sie die Vorgänge mit neutralen Menschen. Machen Sie einen Plan, wie Sie in Zukunft mit der problematischen Situation umgehen wollen.

→ **Materialie:**  
**SEPP**

### **Regel 4: Situation Deeskalieren!**

**Entspannen Sie sich selbst – Deeskalieren Sie die Situation.**

**Achten Sie besonders auf Ihre eigenen verbalen oder nicht-verbalen Signale.**

**Lassen Sie sich nicht von der Erregung anderer anstecken. Sehen Sie diese achtsam!**

Nicht jeder harmlose Alltagskonflikt muss immer ruhig und sachlich ablaufen. Emotional geführte Diskussionen sind ganz normal. Wenn Sie aber zur Belastung werden oder der Konfliktlösung abträglich sind, sollte etwas unternommen werden:

#### **Tipps zur Deeskalation:**

- a. Beachten Sie die Hinweise unter **Tipps zur Erregungskontrolle** (s.o.).
- b. Setzen Sie Ihren **FC** (Frontalen Cortex = Denkkzentrale im Gehirn) ein.
- c. Machen Sie sich immer bewusst, dass die meisten Informationen während eines Konfliktes nicht verbal, sondern paraverbal bzw. nonverbal ausgetauscht werden: Gestik, Mimik, Distanz-Nähe, Stimmmodulation etc.
- d. Dadurch stehen Ihnen eine Vielzahl dosierter Aktions- und Reaktionsmöglichkeiten zur Verfügung.

- e. Zeigen Sie selbst einen möglichst besonnen und ruhigen Ausdruck.
- f. Es ist ganz normal, wenn das nicht immer gelingt. Nehmen Sie das zum Anlass, auch mit Anderen nachsichtig zu sein.
- g. Nehmen Sie eine erregte Diskussion zum Anlass für eine freundliche Versöhnung.
- h. Bearbeiten Sie nach der erregten Situation die Checkliste Deeskalation.

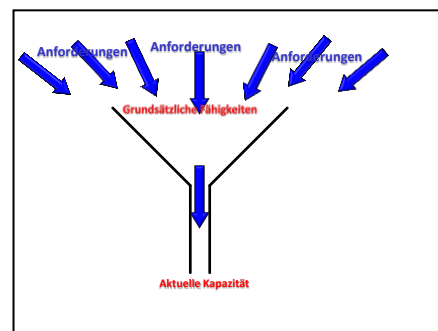
→ **Materiale:**  
**Checkliste Deeskalation**

### ***Regel 5: Sich auf das Wesentliche konzentrieren!***

***Kommen Sie auf den Punkt! Bleiben Sie möglichst im Hier und Jetzt! Vermeiden Sie pauschale Anklagen, „Persönlichkeitsdiagnosen“, Klischees, lange Forderungskataloge, Aufzählung von Sündenregistern aus der Vergangenheit etc.***

Je mehr Informationen und Aufgaben auf uns einströmen, umso schneller geraten wir in Stress. Im Konfliktfalle ist es deshalb wichtig, die Situation so zu gestalten, dass sie für jeden übersichtlich bleibt.

Es ist z.B. unrealistisch und meistens auch äußerst arrogant, wenn man erwartet, dass andere Konfliktbeteiligte (z.B. Ehepartner) ihre Persönlichkeit ändern und sich geduldig und „einsichtig“ lange Reden über „Sünden“ und „Fehler“ anhören. In der Regel wird man alles mobilisieren, um sich gegen die Vorwürfe zu wehren, wodurch das eigentliche Problem in den Hintergrund gerät.



#### **Tipps für den Umgang mit persönlichen Konflikten:**

- a. Achtsam wahrnehmen . Bei den aktuell beobachtbaren Fakten bleiben.
- b. Auf den Punkt kommen.
- c. Bei der Sache bleiben.
- d. Erregung vermeiden.
- e. Alles vermeiden, was kränkend, abwertend etc. ist
- f. Schuldzuweisungen vermeiden!
- g. Konstruktive Vorschläge machen.

→ **Materiale:**  
**Was ist Achtsamkeit**

#### **Tipps für den Umgang mit pädagogischen Konflikten:**

- a. Achtsam wahrnehmen. Bei den aktuell beobachtbaren Fakten bleiben.
- b. Ruhe bewahren
- c. Sich auf das aktuell Wesentliche konzentrieren
- d. „Blubbern“ vermeiden
- e. Deutlich kommunizieren
- f. Ggf. klare, deutliche Anweisungen
- g. Maximal 5-Wort-Sätze benutzen
- h. Aktuelle konfliktauslösende Stimuli ausschalten
- i. Nur EIN Kommunikationspartner



### **Regel 6: Akuter Informationsverarbeitung misstrauen**

**Machen Sie es sich immer bewusst, dass Erinnerung, Wahrnehmung, Denken und Bewertungen von aktueller Befindlichkeit und unbewussten Gehirnaktivitäten abhängig sind. Die Täuschungsmöglichkeiten sind dabei besonders unter Erregung gewaltig.**

Wahrnehmung und Denken spielen sich in unserem Gehirn ab. Dabei kann es schon im „Normalzustand“ zu erheblichen Täuschungen kommen. Das Gehirn versucht ständig, Muster zu entwickeln, die nicht unbedingt mit den Realitäten übereinstimmen müssen.

Unter Erregung ist dieser Mechanismus besonders ausgeprägt. Es kann zu bedeutenden und konflikteskalierenden Täuschungen kommen.

Eine große Rolle spielt dabei z.B. die Amygdala. Diese neigt dazu, nur Negatives wahrzunehmen. Die positiven Umstände werden nicht wahr genommen. Der Thalamus „hilft“ ihr dabei und filtert in der Wahrnehmung alles heraus, was nicht in den akuten Zustand passt.

#### **Tipps für den Umgang mit Wahrnehmung- und Denkfehlern:**

- a. Denken Sie unter Erregung daran, dass Ihre Wahrnehmung und Denken vom Hier und Jetzt bestimmt ist. Ihr Gehirn formt HIER und JETZT eine Welt, die morgen ganz anders aussehen kann. Ein Konflikt, der uns heute „schrecklich“ vorkommt, erscheint morgen vielleicht „harmlos“ oder für den Profi: „**INTERESSANT!**“
- b. Rechnen Sie mit erheblichen realitätsverzerrenden Wahrnehmungs- und Denkfehlern z.B.:
  - Willkürliche Schlussfolgerungen
  - Selektive Abstraktion
  - Übergeneralisierung
  - Maximierung und Minimierung
  - Schuldzuweisungen

### **Regel 7: Alternativen im Wahrnehmen, Denken, Bewerten!**

**Überprüfen Sie deshalb nach Abflauen der Erregung immer Wahrnehmung, Denken und Bewertungen bei allen Konfliktbeteiligten. Machen Sie sich Gedanken um Alternativen. Nutzen Sie z.B. die Möglichkeiten „Achtsamer Wahrnehmung“ und unsere BEVA. „Entdecke die Möglichkeiten!“**

Stellen Sie im ruhigen Zustand Ihre Wahrnehmungen und Überlegungen in Frage.

#### **Tipps für alternatives Wahrnehmen, Denken, Bewerten:**

- a. Achtsame Wahrnehmung
- b. Blickwinkel ändern
- c. BEVA
- d. Hypothesenmentalität (s. unten)

➔ **Materialie:**  
**Was ist Achtsamkeit**

Denken Sie an den Ausspruch des griechischen Philosophen EPIKTET:

***Nicht die Dinge an sich, sondern unsere Sicht von den Dingen ist das, was uns beunruhigt!***

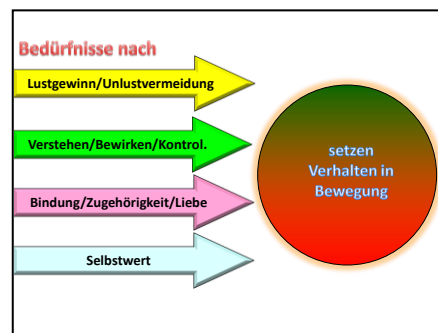
### **Regel 8: Respekt zeigen!**

**Gehen Sie mit anderen Menschen so um, wie Sie selbst behandelt werden möchten.**

**Vermeiden Sie unnötige Frustrationen!**

#### **Tipps für einen respektvollen Umgang miteinander:**

- a. Anklagen vermeiden
- b. Abwertende Klischees vermeiden (TYPISCH Mann, TYPISCH Frau, TYPISCH Ausländer, TYPISCH Jude.....)
- c. Nonverbale abwertende Gesten, Tonlagen etc. vermeiden
- d. Freundlichkeit
- e. Höflichkeit
- f. Zuhören
- g. Argumenten zuhören – und sie ernst nehmen
- h. Bestehen Sie aber auch darauf von Anderen respektvoll behandelt zu werden.



### **Regel 9: Alle Gewinner!**

**Suchen Sie nach Konfliktlösungen, bei denen möglichst alle Beteiligten Gewinner sind.**

Bleiben Sie als Vermittler möglichst neutral. Versuchen Sie eine Win-Win-Situation zu schaffen. Hat jemand das Gefühl, einen Verlust erlitten zu haben, steigt die Wahrscheinlichkeit konfliktträchtiger Gegenmaßnahmen.

### **Regel 10: Evaluation**

**Gehen Sie diese Regeln nach einem Konflikt nochmal Punkt für Punkt durch. Analysieren Sie mit Hilfe unserer Modelle, wie der Konflikt abgelaufen ist. Was war brauchbar? Was sollte man verbessern? Welche Alternativen gibt es?**

**Vermeiden Sie dabei Vorwürfe, Schuldzuweisungen und „Belehrungen“!**

#### **Tipps für Evaluationen:**

- a. Machen Sie eine Zeit lang möglichst nach **jedem** Konflikt eine Evaluation, bis Sie den Eindruck haben, dass Sie souveräner und konstruktiver mit Konflikten umgehen können als vorher. Sollte dann dennoch wieder etwas schief laufen –das ist ganz normal- führen Sie erneut systematische Evaluationen durch.
- b. Benutzen Sie dabei unsere Modelle.
- c. Gehen Sie die 10 Goldenen Regeln einzeln durch und überprüfen, inwieweit Sie diese berücksichtigen konnten (s.a. Kurzform der Regeln).
- d. Konzentrieren Sie sich besonders auf das, was GUT gelaufen ist. Loben Sie sich und Ihren Konfliktpartner.

- e. Vermeiden Sie strikt Vorwürfe, Schuldzuweisungen und Belehrungen; besonders dann, wenn Sie die Evaluationen gemeinsam mit Ihrem Konfliktpartner durchführen.
- f. Stellen Sie Hypothesen auf, was abgelaufen ist → **Hypothesenmentalität.**
- g. Stellen Sie auch denen widersprechende Hypothesen auf.
- h. Überprüfen Sie, welche Hypothesen am brauchbarsten sind.
- i. Machen Sie einen Plan, wie Sie sich beim nächsten ähnlich gelagerten Konflikt verhalten wollen.
- j. Akzeptieren Sie, dass wir Menschen sind und alle Fehler machen.
- k. Seien Sie geduldig mit sich und den Anderen. Was sich in Jahren eingeschliffen hat, kann man in den seltensten Fällen von heute auf morgen ändern.

Wissen Sie sich noch, wie man auf Chinesisch sagt?

„Guten Tag. Entschuldigen Sie bitte. Ich habe eine Frage: Wie geht es hier zum Bahnhof?“

Wahrscheinlich erinnert sich keiner. Also nicht vergessen: **Üben, üben, üben!**

Und begegnen Sie in Zukunft jedem Konflikt mit der Bewertung:

**„INTERESSANT! Hier gibt es viele Möglichkeiten zu entdecken!“**

#### **Literatur:**

- Cialdini, R.** (1997). Die Psychologie des Überzeugens. Bern: Hans Huber
- Dutschmann, A.** (2000). Das Aggressions-Bewältigungs-Programm ABPro. Tübingen: DGVT-Verlag
- Dutschmann, A.** (2005). Das Konfliktlösungstraining für Eltern und Pädagogen-KLT. Lösungsstrategien, Tipps und Tricks. Dortmund: verlag modernes lernen
- Grawe, K.** (1998). Psychologische Therapie. Göttingen, Bern, Toronto, Seattle: Hogrefe Verlag für Psychologie
- LeDoux, J.** (1998). Das Netz der Gefühle. München, Wien: Carl Hanser Verlag

#### **Autor:**

Dr.rer.nat. Andreas Dutschmann  
 Danziger Str.22  
 47533 Kleve  
[www.drdeutschmann.de](http://www.drdeutschmann.de)