

Beck professionell



Susanne Lederer · Kathrin Erhardt-Neger

# Konflikte einkochen

Rezepte zur Streitbeilegung

## **Zum Inhalt:**

### **25 erprobte Methoden zur Streitbeilegung**

Wo immer Menschen miteinander sind Konflikte etwas ganz natürliches. Dennoch gibt es Situationen, in denen das zwischenmenschliche Wirrwarr wie ein gordischer Knoten erscheint. Mit diesem Buch werden Betroffenen einfach anwendbare Rezepte für Konfliktsituationen vorgestellt und Fachleuten ein Werkzeug für ihre Arbeit mit Konflikten in die Hand gegeben.

Das Buch umfasst fünf Kapitel mit je fünf Rezepten: Von der schnellen Hilfe in emotional aufgeladenen Konflikten, bis hin zur Selbstreflexion und Vorbeugung. Die Beschreibung der Methoden ist übersichtlich und macht es dem Leser leicht, ein passendes Rezept zu finden

## **Zu den Autorinnen:**

**Susanne Lederer** ist Klinische- und Gesundheitspsychologin sowie Mediatorin. Ihre langjährige Berufserfahrung macht sie zu einer Expertin im Umgang mit zwischenmenschlichen Konflikten. Dieses Wissen gibt sie als Dozentin an der Karl-Franzens-Universität in Graz an Studenten und in der Erwachsenenbildung weiter. Mehr Infos unter [www.weiterkommen.at](http://www.weiterkommen.at).

**Kathrin Erhardt-Neger** ist Juristin und Mediatorin. Sie arbeitet als Journalistin im ORF Landesstudio Steiermark. Die Erfahrungen aus diesen drei Berufsfeldern nutzt sie, um komplizierte Fachsprache in allgemein verständliche, gut lesbare Texte umzuwandeln.

Beide Autorinnen sind auch leidenschaftliche Köchinnen. So lag es für sie nahe eine Rezeptesammlung der besonderen Art zusammen zu stellen, die jedem Streit den Garaus machen soll.

## **Zu der Illustratorin:**

**Monika Frick** ist Psychologin und Mediatorin. Sie arbeitet als Künstlerin und Grafikerin in Graz. Die Kombination ihrer Tätigkeiten macht sie zu einer idealen Illustratorin dieses Buches. Es gelingt ihr, den Figuren Emotionen und dadurch Leben einzuhauchen. Mehr Infos unter [www.minzile.com](http://www.minzile.com)

# Konflikte einkochen

Rezepte zur Streitbeilegung

von

Susanne Lederer

und

Kathrin Erhardt-Neger

mit Illustrationen von

Monika Frick



# Vorwort

„Konflikte einkochen“ ist ein Titel, der Lust macht zu lesen. Die Assoziation ist positiv, erinnert an Marmelade einkochen mit der Großmutter, eine gute Zeit haben, und das, obwohl keiner Konflikte haben möchte. Aber Fakt ist: Jeder hat sie! Daher ist es mehr als sinnvoll, für den Fall der Fälle die geeigneten Rezepte parat zu haben.

Endlich gibt es nun ein Lehrbuch, welches sich auf angenehmste Weise mit dem Thema Konflikt – Prävention und Umgang damit – beschäftigt und das außerdem auf verständliche Art. Am Beispiel Küche und Kochen führen Kathrin Erhardt-Neger und Susanne Lederer durch das gesamte Feld der Konfliktbearbeitung. Sie nutzen dabei leicht verständliche Symbole, die sich durch die ganze Publikation hindurchziehen und geben viele, gut nachvollziehbare Beispiele aus der Praxis.

Der Aufbau ist für die einzelnen Felder immer der gleiche: Die Autorinnen stellen das Problem dar und erläutern sodann die Methoden. Am Ende einer Einheit weisen sie auf die Ursprungsmethode hin, so dass eine Verknüpfung stattfinden kann.

Hilfreich ist dabei die Unterteilung der Rezepte in „Was man dafür braucht“ und „Wie es funktioniert“ sowie die Hinweise „Achtung Falle!“ Dabei werfen sie auch immer wieder einen „Blick in die Praxis“. Am Ende findet sich die Zuordnung der Methoden zu den Quellen. Hier können die angeregte Leserin und der angeregte Leser die Anmerkungen finden, die ein Weiterlesen und ein Vertiefen ermöglichen. Ansonsten ist das Buch appetitlich unwissenschaftlich im Sinne von fußnotenfrei.

Das Ganze ist angereichert mit erheiternden Illustrationen, die jedoch auf den zweiten Blick Anstoß für sehr tiefgründige Überlegungen sein können.

Letzten Endes wird es wohl so sein wie mit dem „echten“ Kochen. Ein feines Kochbuch alleine macht noch keinen guten Koch, aber es hilft beim Einstieg und ermöglicht ein rasches Nachschlagen. Das war auch das Ansinnen der Autorinnen und zwar ein Buch zu schreiben, das man gerne zur Hand nimmt, mit dem man gut arbeiten kann und durch das man die individuelle Handlungskompetenz Stück für Stück erweitern kann. Das Lesekonzept lässt es jedenfalls zu, mitdendrin ein- und umzusteigen oder aber das Gericht nach eigenem Geschmack zu würzen.

In der Tat liegt ein schönes, strukturiertes Werk vor, das vielleicht auf den ersten Blick unterschätzt werden mag, weil die Beschreibungen und die Bilder einfach wirken. Doch ist es nicht gerade eine Kunst, vor allem in der Konfliktarbeit, komplexe und schwierige Sachverhalte so auszudrücken, dass sie gut verstanden werden können? Eben!

Von diesem Buch werden sowohl PraktikerInnen mit Erfahrung als auch Menschen profitieren, die sich in eigener Konfliktsache oder als Führungskraft weiterbilden möchten und Methoden und Möglichkeiten suchen, um konfliktäre Situationen zu bewältigen.

Damit ist bewiesen, dass die Beschäftigung mit einer in Wahrheit unangenehmen Materie Spaß und Freude bereiten kann, wenn sie denn „lecker angerichtet“ ist.

In diesem Sinne „Guten Appetit!“

Prof. Dr. Cristina Lenz & Prof. Mag. Dr. Sascha Ferz

# So nutzen Sie dieses Buch

Konflikte und ein Kochbuch: Wie passt denn das zusammen, werden Sie fragen. Ganz hervorragend! Für viele Menschen ist Kochen etwas sehr Leidenschaftliches. Und auch ein zwischenmenschlicher Disput lässt wohl kaum jemanden kalt: Emotionen kochen hoch, heißt es nicht ohne Grund.

## Die richtigen Rezepte wählen: Speisekarte

Genau wie ein aufwändiges Menü Schritt für Schritt zubereitet und dann serviert wird, muss auch ein Konflikt erst bearbeitet werden, damit man als Höhepunkt eine Lösung erhält. Die Versuchung ist dabei oft groß, mit dem Dessert zu beginnen. Doch wer gleich über Lösungen spricht und glaubt, damit sei der Streit schon gegessen, der irrt. Denn meist eskaliert der Konflikt dann noch stärker. Es ist daher sinnvoll sich an folgende Menüfolge zu halten:

Zum Start finden Sie einige Anmerkungen zur „Warenkunde“ bei Konflikten. Der Einstieg in das Menü sind die Rezepte 1 bis 5 (Kapitel 2). Wenn der Streit überkocht helfen sie, Situationen zu deeskalieren und den Konflikt bearbeitbar zu machen. Das ist die Vorspeise! Beim zweiten Gang (Kapitel 3) lernen Sie Gespräche konstruktiv zu führen. Einen Konflikt tiefgehend lösen können Sie, indem Sie einen „Blick in die Schränke“ (Kapitel 4) werfen und erkennen, was der Situation zugrunde liegt. Als Hauptspeise schmeckt die Versöhnung sicherlich gut – diese Rezepte stärken Sie (Kapitel 5). Und der krönende Abschluss jedes Menüs ist die Nachspeise. Hier finden Sie Rezepte, um Lösungen und Vereinbarungen gemeinsam servieren zu können (Kapitel 6).

Sie können dieses Buch sehr ähnlich einem Kochbuch verwenden. Suchen Sie sich aus der Menüfolge zu Ihnen und Ihrer Lebenssituation passende Rezepte zusammen.

## Folgende Symbole leiten Sie durch die Rezepte:



Was man dafür braucht



Wie es funktioniert



Blick in die Praxis



Achtung Falle



Hier können Sie eigene Überlegungen oder Ideen einfügen



Hier finden Sie Beispiele

## Den eigenen Geschmack prüfen: Geschmacksrichtungen

Bevor Sie sich für ein Rezept entscheiden, sollten Sie noch klären, welche Geschmacksrichtung Sie in Ihrem aktuellen Konflikt bevorzugen.

### Geschmacksrichtung: *Auf der Flucht*

Sind Ihnen Gedanken wie „Am liebsten wäre mir, wenn ein Anderer handeln würde“ oder „Ich will meine Ruhe haben“ und „Ich lenke mich lieber ab“ vertraut? Dann sind Sie jemand, der diesem Konflikt eher aus dem Weg geht. Das kann in Auseinandersetzungen einen bitteren Beigeschmack hinterlassen! Denn wenn Sie sich einem Disput nicht stellen, kann das für zusätzlichen Ärger sorgen.



## Geschmacksrichtung: *Auf in den Kampf*

Wenn Sie gerade Richter und Ankläger zugleich sind und auch auf der Suche nach Schuldigen, wenn Sie die richtigen Vorwürfe parat haben und Sätze wie „Ich bin richtig verärgert“ oder „Wenn das nicht aufhört, dann ...“ zu Ihrem Repertoire gehören, dann sehen Sie diesen saftigen Streit vielleicht sogar als Würze Ihres Lebens. Doch Vorsicht, große Lust an Konfrontationen kann nicht nur anderen Menschen, sondern auch Ihnen selbst die Suppe versalzen!

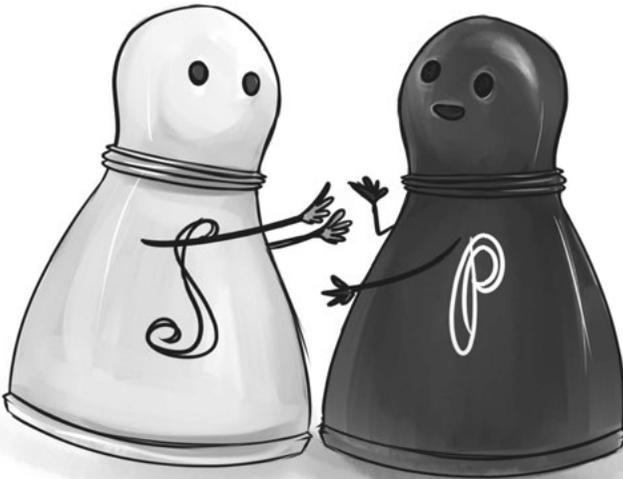


## Geschmacksrichtung: *Finden wir eine Lösung*

Beide Konflikt-Geschmacksrichtungen gehören zum Leben dazu, können aber zwischenmenschliche Beziehungen ungenießbar werden lassen. Die Zutaten für ein gutes Miteinander, die Sie immer wieder **aus Ihrem Schrank holen sollten, sind Gedanken und ehrlich gemeinte Sätze wie:**

- Ich will die Situation verbessern
- Ich bin gesprächsbereit
- Ich bemühe mich um Wertschätzung und Fairness
- Ich suche Ideen für ein künftiges gutes Miteinander

Eine derart konsensorientierte Haltung hat nicht jeder immer und überall abrufbar, sie kann aber trainiert werden und macht auf jeden Fall Appetit auf mehr! Die Rezepte in diesem Buch helfen Ihnen dabei.



# Inhalt

|                                                                                 |           |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Vorwort .....                                                                   | 5         |
| So nutzen Sie dieses Buch .....                                                 | 7         |
| Die richtigen Rezepte wählen: Speisekarte .....                                 | 7         |
| Den eigenen Geschmack prüfen: Geschmacksrichtungen .....                        | 9         |
| <b>1. Kapitel: Warenkunde .....</b>                                             | <b>15</b> |
| 1.1 Einen Konflikt erkennen: Grundzutat Konflikt .....                          | 15        |
| 1.2 Ressourcen vermehren: Kräuter und Gewürze .....                             | 17        |
| 1.3 Ziele formulieren: Amuse Gueule – ein Appetit-<br>häppchen zum Beginn ..... | 22        |
| <b>2. Kapitel: Wenn alles überkocht .....</b>                                   | <b>25</b> |
| 2.1 Eskalierenden Streit stoppen: Zeit für den Notschalter ..                   | 26        |
| 2.2 Hochkochende Gefühle dämpfen: Runter von der Palme!                         | 29        |
| 2.3 Gefühlschaos ordnen: Eine Blüte für alle Fälle .....                        | 33        |
| 2.4 Belastung mindern: Probleme lösen mit Konflikt-Yoga ..                      | 37        |
| 2.5 Starre Standpunkte auflockern: Besen, öffne mich! ....                      | 41        |
| <b>3. Kapitel: Gesprächseintöpfe .....</b>                                      | <b>45</b> |
| 3.1 Missverständnisse klären: Die Schleife des Verstehens ..                    | 46        |
| 3.2 Rückmeldung geben: Nachricht vom Ich .....                                  | 51        |
| 3.3 Neue Gesprächsideen bekommen: Schlimmer geht's<br>nimmer .....              | 55        |
| 3.4 Gespräche ordnen: Der Schiedsrichter auf Papier .....                       | 59        |
| 3.5 Richtig fragen: Zwei Ohren gegen den Tunnelblick .....                      | 62        |

|                                                                               |     |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>4. Kapitel: Blick in die Schränke</b> .....                                | 65  |
| 4.1 Mit Konfliktmustern umgehen: Wenn der Igel mit dem Bären .....            | 66  |
| 4.2 Bedürfnisse benennen: Was ich wirklich sagen will ....                    | 71  |
| 4.3 Rollen(erwartungen) erkennen: Wer steht mir gegenüber? .....              | 75  |
| 4.4 Nähe und Distanz ausgleichen: Wie nah darf ich Dir kommen? .....          | 81  |
| 4.5 Konflikt-Anheizer besänftigen: Wer sind meine Einflüsterer? .....         | 85  |
| <b>5. Kapitel: Zutaten zur Versöhnung</b> .....                               | 91  |
| 5.1 Inneren Druck lindern: Die Pille für den Durchblick ...                   | 92  |
| 5.2 Unerfüllte Wünsche verabschieden: Ein Ritual zur Versöhnung .....         | 95  |
| 5.3 Das Gute sehen können: Die Bohnen des Glücks .....                        | 99  |
| 5.4 Sichtweisen erweitern: Zirkeltraining für gegenseitiges Verständnis ..... | 103 |
| 5.5 Hoffnung schöpfen: Ein kleiner Helfer in der Tasche ...                   | 107 |
| <b>6. Kapitel: Lösungen finden und servieren</b> .....                        | 111 |
| 6.1 Suche nach Ressourcen: Mit der Zeitmaschine zurück in die Zukunft .....   | 112 |
| 6.2 Ideen finden: Frischer Wind für neue Lösungsideen ....                    | 115 |
| 6.3 Lösungen überdenken: Stationenlauf aus dem Ideen-Dschungel .....          | 119 |
| 6.4 Kreativität fördern: Nicht verzagen, Promi fragen ....                    | 125 |
| 6.5 Vereinbarungen treffen: Klare Worte, gute Freunde ....                    | 129 |
| <b>7. Kapitel: Zuordnung der Methoden zu ihren Quellen</b> .....              | 133 |
| 7.1 Warenkunde .....                                                          | 133 |
| 7.2 Wenn alles überkocht .....                                                | 133 |
| 7.3 Gesprächseintöpfe .....                                                   | 134 |
| 7.4 Blick in die Schränke .....                                               | 135 |
| 7.5 Zutaten zur Versöhnung .....                                              | 135 |
| 7.6 Lösungen finden und servieren .....                                       | 136 |
| <b>8. Kapitel: Glossar</b> .....                                              | 139 |

# Warenkunde

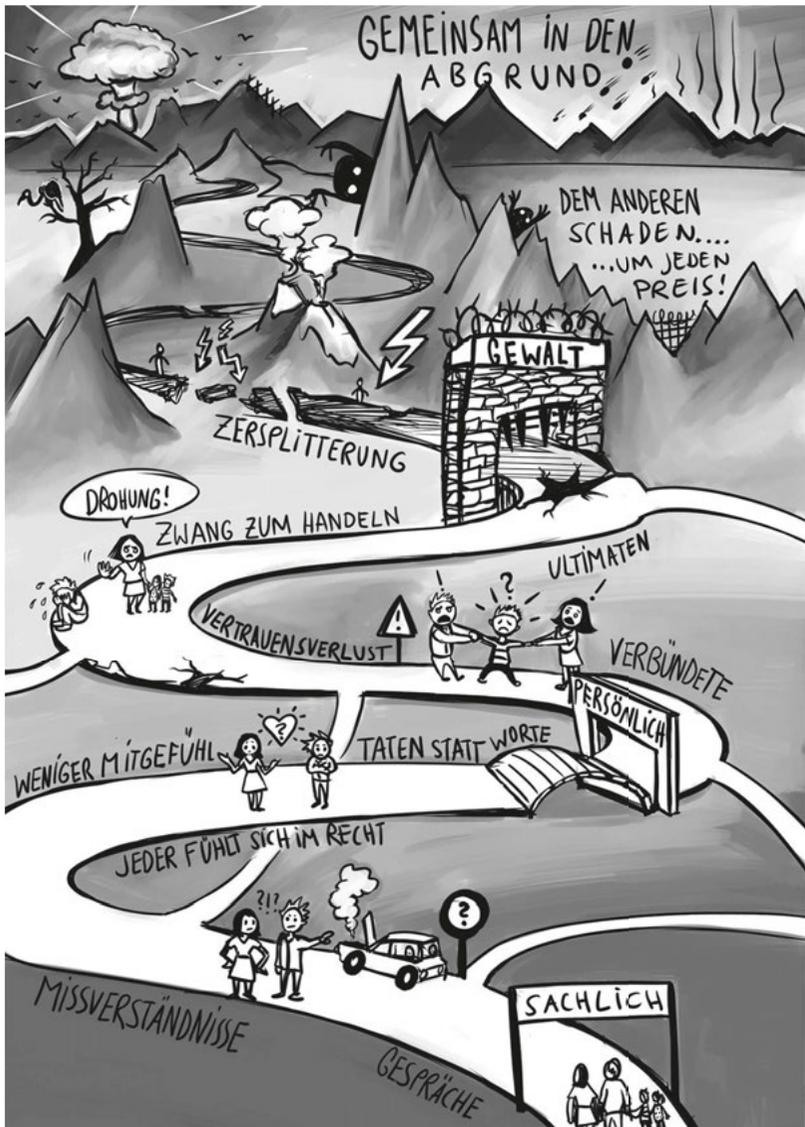
## 1.1 Einen Konflikt erkennen: Grundzutat Konflikt

Konflikte sind Teil jedes Lebens und ganz natürlich. Jeder hat sie, aber niemand spricht gerne darüber. Oft bemerkt man es erst sehr spät, oder es fällt schwer sich einzugestehen, dass man mit einem Familienmitglied, Freund oder mit Kollegen am Arbeitsplatz einen Streit *ausficht*. Die Kennzeichen dieser zwischenmenschlichen Auseinandersetzungen sind immer ähnlich:

- Man spricht nicht mehr gerne oder gar nicht miteinander. Wenn es zu einem Gespräch kommt, hagelt es Vorwürfe und es lauern hinter jedem Satz Missverständnisse. Man geht sich aus dem Weg und spricht – wenn überhaupt – lieber mit Dritten über das Problem.
- Man sieht den Anderen in einem veränderten Licht. Gedanken wie „Er ist ganz anders geworden“, oder „Wie konnte ich mich nur so in ihr täuschen“ treten in den Vordergrund und lenken den Blick auf zurückliegende Geschehnisse.
- Man hat das Gefühl dem Anderen nicht mehr über den Weg trauen zu können. Vieles scheint von der einst vertrauten Person nun in böswilliger Absicht getan oder gesagt zu werden.

Die Folge ist, dass die Auseinandersetzung eskaliert. Welche Entwicklung ein Streit nehmen kann – von kleinen Missverständnissen bis hin zu einem Kriegszustand – können Sie im folgenden Bild sehen.

Zu Beginn ist es meist kaum merkbar, dass man sich auf einem Konflikt-Weg befindet: Gespräche werden schwieriger und enden ohne Ergebnis. Dann kann der Konflikt aber rasch – Schritt für Schritt –



eskalieren. Andere Personen kommen ins Spiel, das Vertrauen geht verloren, stattdessen gibt es Druck und Drohungen. Und ehe man sich versieht, ist der gemeinsame Spaziergang zum Kriegspfad geworden aus dem es kein Entrinnen zu geben scheint. Im schlimmsten Fall kann der Konflikt im gemeinsamen Untergang enden. Mehr zum Thema Konflikt lesen Sie bei Friedrich Glasl (Quellenangabe im Anhang).