

# **Konfliktmanagement-Kongress 2016**

## **Forum 1A**

### **Umgang mit Konflikten – mit mediativen Elementen persönliche Kompetenzen erweitern**

#### **Referentinnen:**

**Claudia Lutschewitz**, Master of Mediation (MM), MBA und Juristin

**Dr. Carmen Poszich-Buscher**, Master of Mediation (MM) und Diplom-Biologin

#### **Berichterstatterin:**

**Andrea Rawanschad**, Rechtsanwältin und Mediatorin

#### **Einleitung**

Wie gehen wir im Alltag mit Konflikten um? Ganz persönlich ... gesellschaftlich ... und in der sogenannten Flüchtlingskrise? Fragen, die für Claudia Lutschewitz und Dr. Carmen Poszich-Buscher zentrale Fragen sind. Ihre Antwort: Elemente der Mediation als Alltagskompetenz im persönlichen Miteinander zu nutzen und somit mediative Konfliktkompetenz auch im Alltag zu etablieren und zu leben.

#### **Emotionale Intelligenz und der mediative Umgang mit Konflikten ist lernbar**

Nach einer Skalenabfrage zu Erfahrungen bzgl. der Themen Mediation und Migration (Skala vom jungen Küken bis zum alten Hasen), erläutern die Referentinnen, dass der EQ, also der emotionale Intelligenzquotient sehr gut trainierbar ist – anders als beispielsweise der IQ. Das Wahrnehmen, Nutzen, Verstehen von Emotionen sowie der Umgang mit ihnen ist also erlernbar, dies ist inzwischen wissenschaftlich belegt.

Auch der Umgang mit Konflikten ist lernbar. Allerdings bedarf es dafür auch einer Reflektion und oft Änderung des eigenen Konfliktverhaltens. Hierzu machen die Referentinnen eine kurze Übung mit den Teilnehmern: Was hat jeder für sich für ein Konfliktverständnis? In kleiner Murmelrunde zwischen den Teilnehmern gilt es, spontan Begriffe zu nennen, die mit 'Konflikt' assoziiert werden. Selbst im mediationsaffinen Publikum überwiegen die negativen Assoziationen mit Konflikt.

## **Prinzipien der Mediation und ihre übertragbare Anwendung in den Alltag**

Die Erkenntnis der kleinen Umfrage bei den Teilnehmern des Workshops nutzen die Referentinnen und erläutern, dass wir die Prinzipien der Mediation gut auf den allgemeinen praktischen Umgang mit Konflikt im Alltag nutzen können. Der Konflikt an sich ist nicht per se gut oder schlecht. Nicht der Konflikt ist das Problem, sondern es kommt darauf an, wie wir damit umgehen. Warum stört mich etwas, was liegt Gutes darin, wie möchte ich mit der Situation umgehen und warum ist mir etwas wichtig ... all dies sind wichtige mediative Fragen und ein mediativer Umgang mit Konflikt, der auch auf den Alltag übertragbar ist.

In diesem Zusammenhang erläutern die Referentinnen auch, was Mediation ist und was Mediation ausmacht. Die Prinzipien der Mediation werden vorgestellt und auch warum Freiwilligkeit, Ergebnisoffenheit, Allparteilichkeit, Informiertheit sowie Eigenverantwortung so wichtige Grundlagen sind.

## **Struktur von Konflikten und ihre konstruktive Lösung**

Als nächstes widmet sich der Workshop dem Thema, wann überhaupt ein Konflikt vorliegt. Die Referentinnen zeigen entlang ihrer sehr informativen ppt-Präsentation auf, dass es verschiedene Konfliktarten zu unterscheiden gibt, so gilt es z.B. Konflikte mit mir selbst, mit anderen Personen, mit meiner Rolle oder mit meiner Organisation zu unterscheiden.

Auch wird übersichtlich aufgezeigt, welche unterschiedlichen Herangehensweisen an Konflikte möglich sind, exemplarisch werden die juristische Herangehensweise und die mediative Herangehensweise gegenüber gestellt.

## **Mediative Herangehensweise an Konflikte als Grundhaltung – trainierbar?!**

Für die Übertragung des mediativen Umgangs mit Konflikten in die persönliche Handlungskompetenz zeigt Frau Dr. Poszich-Buscher Aspekte der Neurobiologie beim Umgang mit Konflikten auf. Der Umgang mit Konflikten ist fest im Gehirn verankert. Wenn bislang negativ über Konflikt gedacht wurde und schlechte Erfahrungen gemacht wurden, ist Mediation zunächst einmal ein Ausnahmezustand im Gehirn. Wenn jetzt das Ziel ist, das eigene Konfliktverhalten zu verändern, gilt es sich zunächst die bisherigen eigenen Routinen bewusst zu machen und sodann durch Training eine andere Herangehensweise zu üben und zur neuen Routine werden zu lassen. Getreu dem Motto "Use it or lose it" sollte dieses andere Herangehen an Konflikt täglich trainiert werden, um neue Verknüpfungen im Gehirn zu bauen und zu stärken. Idealerweise geschieht dies dadurch, sich immer wieder gute Erfahrungen bewusst zu machen.

## **Grundlagen mediativer Kommunikation**

Nach einer praktischen ‚Stille-Post‘-Übung, die anschaulich aufzeigt, wie viel Information schon in direkter Kommunikation verloren geht, stellen die Referentinnen einige Grundlagen der mediativen Kommunikation vor. Entlang des Eisberg-Modells zeigen sie auf, dass nur rund 1/7 der Kommunikation ‚sichtbare‘ Kommunikation ist und der Rest unter der Wasseroberfläche ‚verborgen‘ ist.

Wie schwierig es ist, verborgene Gefühle, Interessen oder Bedürfnisse zu erkennen, können die Teilnehmer sodann anschaulich in einer kurzen Übung erfahren, in der es darum geht, dem direkten Nachbarn einmal Gefühle von der zur Verfügung gestellten Marshall-Rosenberg Bedürfnis- und Interessenliste vorzuspielen. Obgleich ein Hinweis gegeben wird, wo das gespielte Gefühl in der Liste zu finden ist, ist es schwerlich möglich, allein vom Äußeren auf die gezeigten Bedürfnisse zu schließen.

In der folgenden Auswertung führen die Referentinnen daher aus, wie elementar wichtig es ist, durch offene W-Fragen immer ehrlich interessiert nachzufragen, um Verborgenes zu entdecken. Und dass die Kunst dabei ist, dies möglichst ohne Vorannahmen zu tun, also idealerweise von einem ganz weißen Blatt aus zu starten und immer rückzufragen.

Zusätzliche Herausforderung ist dabei zudem, sich so wenig als möglich von Sympathie oder Antipathie beeinflussen zu lassen, sondern vielmehr Person und Problem zu trennen. Auch hier gilt es, neue neurobiologische Routinen zu entwickeln, möchte man diese mediative Grundhaltung in die persönliche Alltags-Kompetenz übernehmen.

## **Grenzen der Mediation**

Wichtig ist den Referentinnen zudem darauf hinzuweisen, dass es auch klare Grenzen der mediativen Herangehensweisen zur Konfliktlösung gibt, denn Recht und klare Regeln sind einzuhalten. Punkt. Außerhalb des zwingenden rechtlichen Rahmens soll kein Raum sein für mediative Konfliktlösung.

## **Manipulationstechniken erkennen und konstruktiv nutzen**

Auch weisen die Referentinnen abschließend noch auf die Gefahr der missbräuchlichen Nutzung von Kommunikationstechniken hin - zum Beispiel die mögliche Manipulation durch das Ausnutzen von erkannten Schwachstellen. Es gehört auch zur persönlichen mediativen Kompetenz hier sorgfältig aufzupassen und sich stets zu prüfen, dass mediative Techniken nicht missbräuchlich eingesetzt werden. Gleichzeitig lernen die Teilnehmer eine Gegenmaßnahme, falls jemand

anderes versucht, sie kommunikativ zu manipulieren. Hier hilft die einfache wie konsequente „Schallplatte-mit-Sprung-Technik“: immer dranbleiben. Auch gibt es hierzu eine ausführliche Arbeitsunterlage.

Dann bedanken und verabschieden sich die beiden Referentinnen und die Teilnehmer nehmen neben den mit Herzblut vorgetragenen Inhalten, den interaktiven kleinen Übungen, anschaulichen Geschichten und Beispielen auch hilfreiche Unterlagen mit ins Plenum – und in ihren Alltag.

### Sketchnotes aus dem Forum 1A:

## UMGANG MIT KONFLIKTEN mit mediativen Elementen persönliche Kompetenzen erweitern

Dr. Carmen Poszich-Buscher  
claudia Luischwitz

### Unser inneres Team

- § Anwalt + Arzt
- ☹ Teufelchen ☺ Engelchen
- 🦸 Superman

### Mediative Elemente im persönlichen Miteinander

**Mediation als Alltagskompetenz**

IQ → nur in kleinem Maße trainierbar  
EQ → emotionale Intelligenz ist **SUPER TRAINIERBAR**

### Was ist Mediation?

Was für ein Konfliktverständnis haben wir?  
Welche Konfliktarten gibt es?

Wahrnehmen } von Emotionen  
Nutzen }  
Verstehen }  
Umgang }  
EQ → Emotionale Intelligenz  
Verständnis nach D. Goleman

**ALLTAG INNERE**

Stimmen im Inneren  
Hase  
Küken

### Herangehensweise an Konflikte

juristisch  
mediativ

### Mediation ist ein AUSNAHME-ZUSTAND im Gehirn. Und zudem:

**Use it or loose it!**

Täglich trainieren, sonst geht es verloren - neue Verknüpfungen im Gehirn bauen + stärken  
IDEAL: Gute Erfahrungen machen

### Mediations-epidemie

Facilitation-epidemie wie eine Kollateralheilung?

A Person stecht 40 andere Personen an. Hurra.

psst!

Stille Post

Diamant 245.000 € (knapp)  
39-jährige Diebin, Bangkok, Thailand  
chinesin, 6 Charak.  
Diebstahl entledet + gestanden  
Röntgenaufnahmen aufgeträrt

Ich muss nachfragen - immer um verborgenes zu entdecken → offene W-Fragen, keine Vorannahmen

### Mediative Grundhaltung

Trennung von Person + Problem  
Immer rückfragen  
Persönliche Entscheidung zu Allparteilichkeit/Neutralität  
Wertschätzung und Berechtigung?  
Alles hat seinen (guten) Grund

**STAP**  
weißes Blatt Papier

### Grenzen: STOP

Recht und klare Regeln sind einzuhalten. Punkt.  
Ich muss das Verhalten nicht akzeptieren, kann/muss dieses verurteilen; kann aber unterstellen, dass es für das Verhalten einen Grund (guten Grund) gibt.  
**No go!**  
Auch: Manipulation durch missbräuchliche Nutzung von Kommunikationstechniken

Manipulation = Ausnutzen von Schwachstellen  
**Gegenmaßnahmen:**  
• Schallplatte mit Sprung  
Aufpassen, dass wir mediative Techniken nicht (bewusst) missbräuchlich einsetzen.  
Immer prüfen 🔍

**Viel Freude im mediativen Alltag**

© Andrea Rawanschad  
Kanzlei waagerecht