

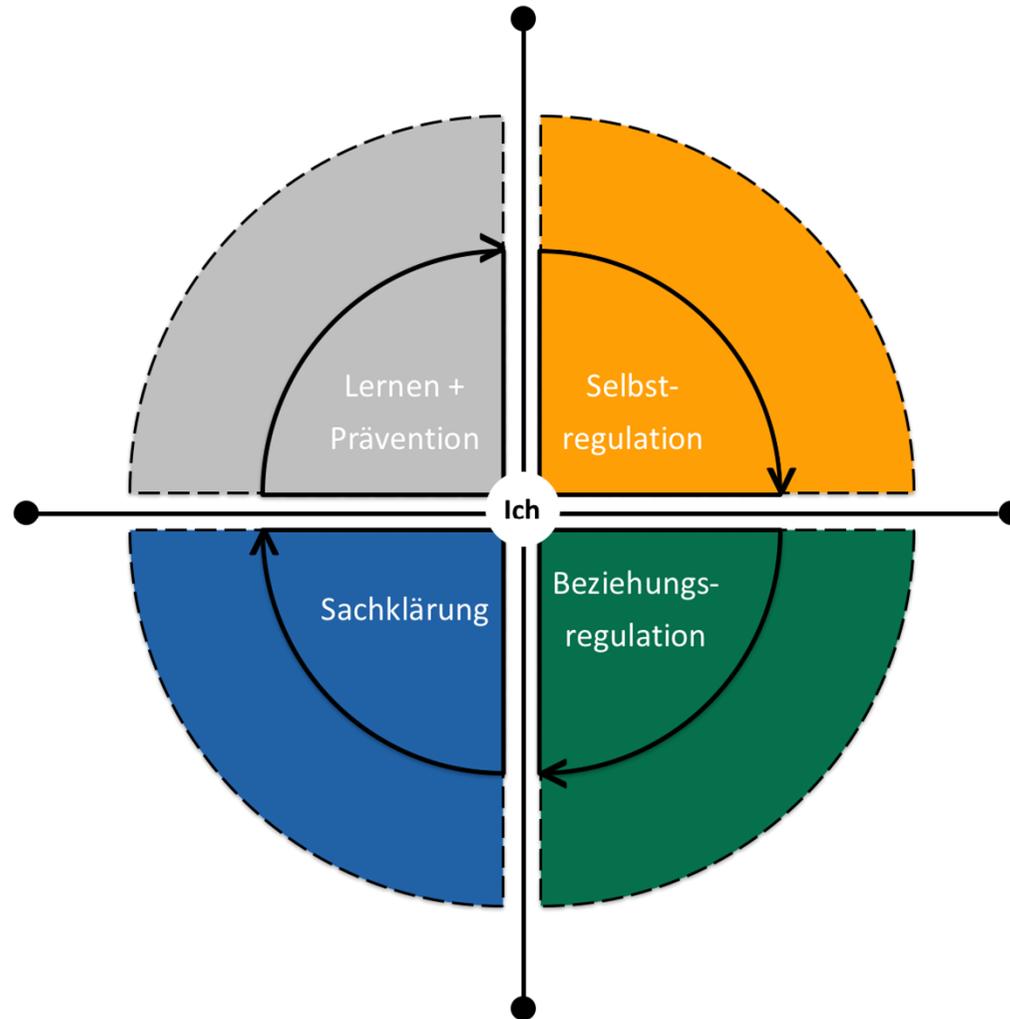
# Herzlich Willkommen zum Vortrag

## **Raus aus der Konflikt-Trance: 5 Interventionen für Konfliktbetroffene bei hoch eskalierten Konflikten**

Rostock, 13.09.2019

Dr. Claudia Eilles-Matthiessen

# Modell der vier Lösungsfelder



# Überblick

- Einstieg
- Hocheskalierte Konflikte
- Trance
- 2 Formen der Konflikt-Trance
- Reflexionspause
- Interventionen bei hocheskalierten Konflikten
- Abschluss und Ausblick

# Filmszene

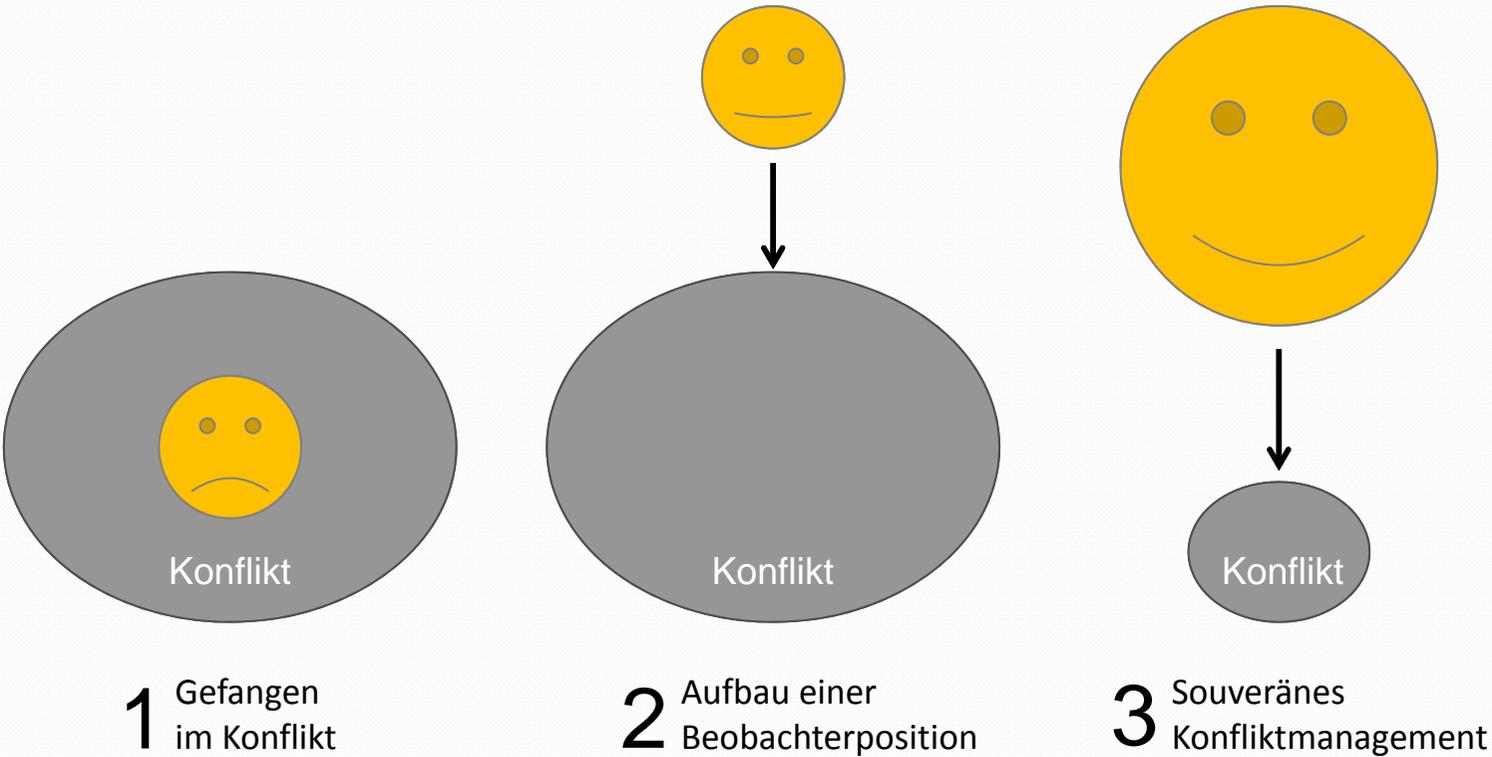


# These

Konflikte lassen sich leichter und schneller (auf) lösen und destruktive Eskalationen lassen sich verhindern, wenn wir den Fokus bei der Beratung von Konfliktbetroffenen zunächst auf die Selbstregulation richten.

Bei hocheskalierten Konflikten ist die Wiederherstellung der Fähigkeit zur Selbststeuerung der erste Schritt.

# Konfliktmanagement



© Claudia Eilles-Matthiessen

# Merkmale hocheskalierteter Konflikte

- Starke Emotionen wie Hass, Wut
- Abwertung oder sogar Entwertung des Anderen
- Vertrauen in Konfliktlösungen fehlt
- Kommunikation „hat keinen Sinn“
- Rechtliche Auseinandersetzungen drohen
- Stark Verzerrente Wahrnehmung
- Aufmerksamkeitsfokussierung auf den Konflikt

Raus aus der Konflikt-Trance

# TRANCE

# Trance durch Hypnose



Quelle: pixabay

# Geigerin



Quelle: pixabay

# Fußballfans



Quelle: pixabay

# Trance und Aufmerksamkeit



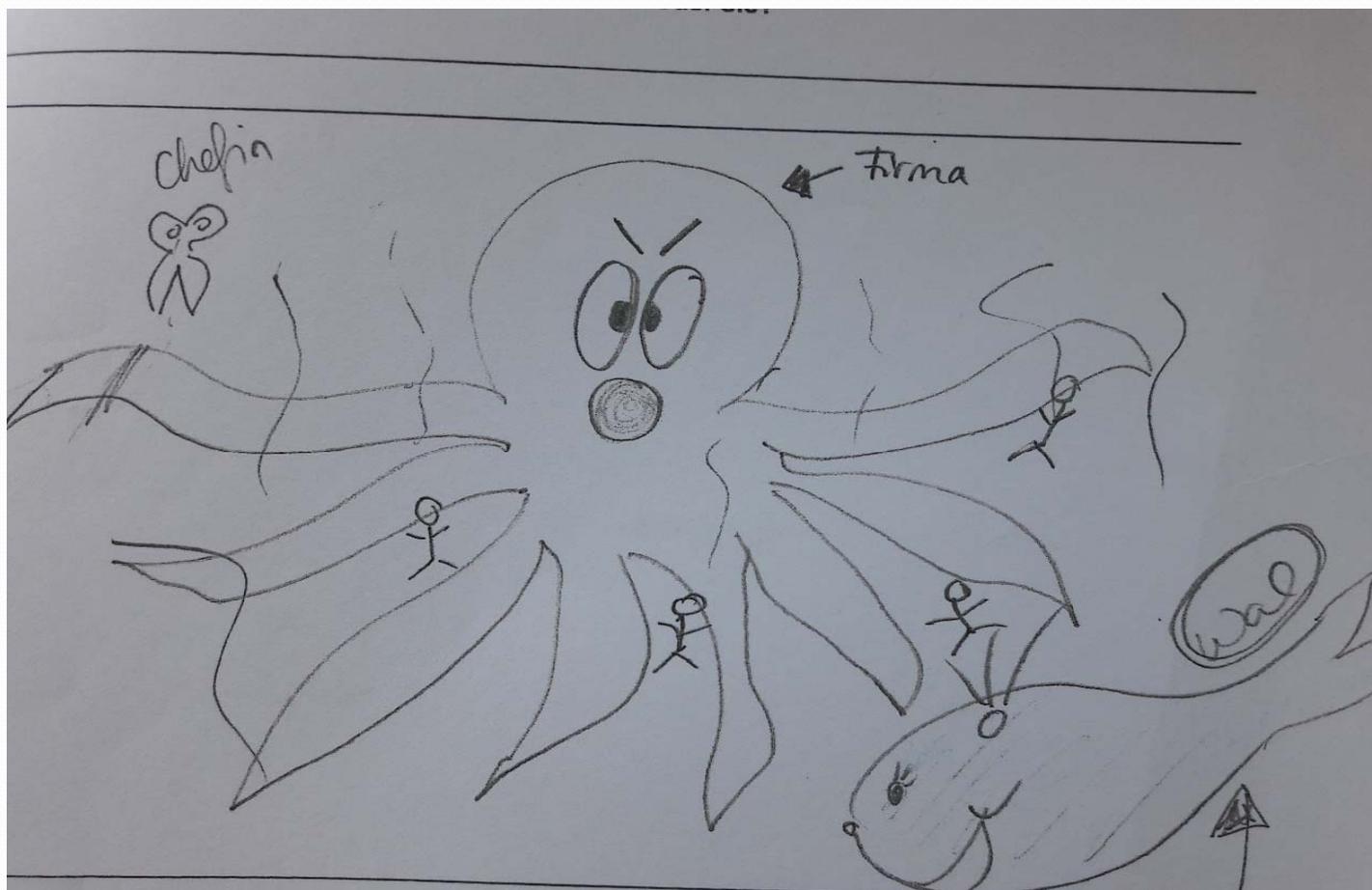
„Alles, was wir erleben, ist eine Folge der  
Aufmerksamkeitsfokussierung.“ (hypnosystemisches Basiszitat )

# Konflikt-Trance

Konflikt-Trance ist ein unangenehmer Spannungszustand, bei dem die Aufmerksamkeit in besonderer Weise auf den Konflikt, den Konfliktpartner oder aber in abwertender, überkritischer Art auf die eigene Person fokussiert ist.

Der Konflikt oder der Konfliktpartner erscheint übermächtig und nimmt unverhältnismäßig viel Raum im eigenen Bewusstsein ein.

# Beispielskizze



# Merkmale einer Konflikt-Trance

- Aufmerksamkeit: auf den Konflikt fokussiert
- Wahrnehmung: verzerrt
- Emotionen: negativ
- Denken: polarisierendes Schwarz-Weiß-Denken
- Denken: Abnahme von Kreativität und Problemlösefähigkeit
- Denken: unproduktive Grübelschleifen
- Flucht- oder Kampfimpulse sind mimisch und körpersprachlich erkennbar
- Körper: Stressreaktionen
- Das Unwillkürliche dieses Erlebensmusters wird als quälend erlebt

# Kollektive Konflikt-Trancen

- Gemeinsame Wirklichkeitskonstruktion in der Kaffeeküche
- Man glaubt, was man sagt
- Man glaubt, was man hört
- Ermöglicht Zugehörigkeit
- Bedeutung der Loyalität

Gut drauf trotz Konflikt

# **WIE KOMMT ES ZUR KONFLIKT- TRANCE ?**

# Bedürfnisse und Emotionen

## Bedürfnisse

Sicherheit  
Beziehung/ Zugehörigkeit  
Leistung/ Kompetenzerleben  
Selbstbestimmung  
Selbstwert/ Anerkennung  
Würdigung von Rolle und Status  
Fairness  
Sinn

Erfüllung

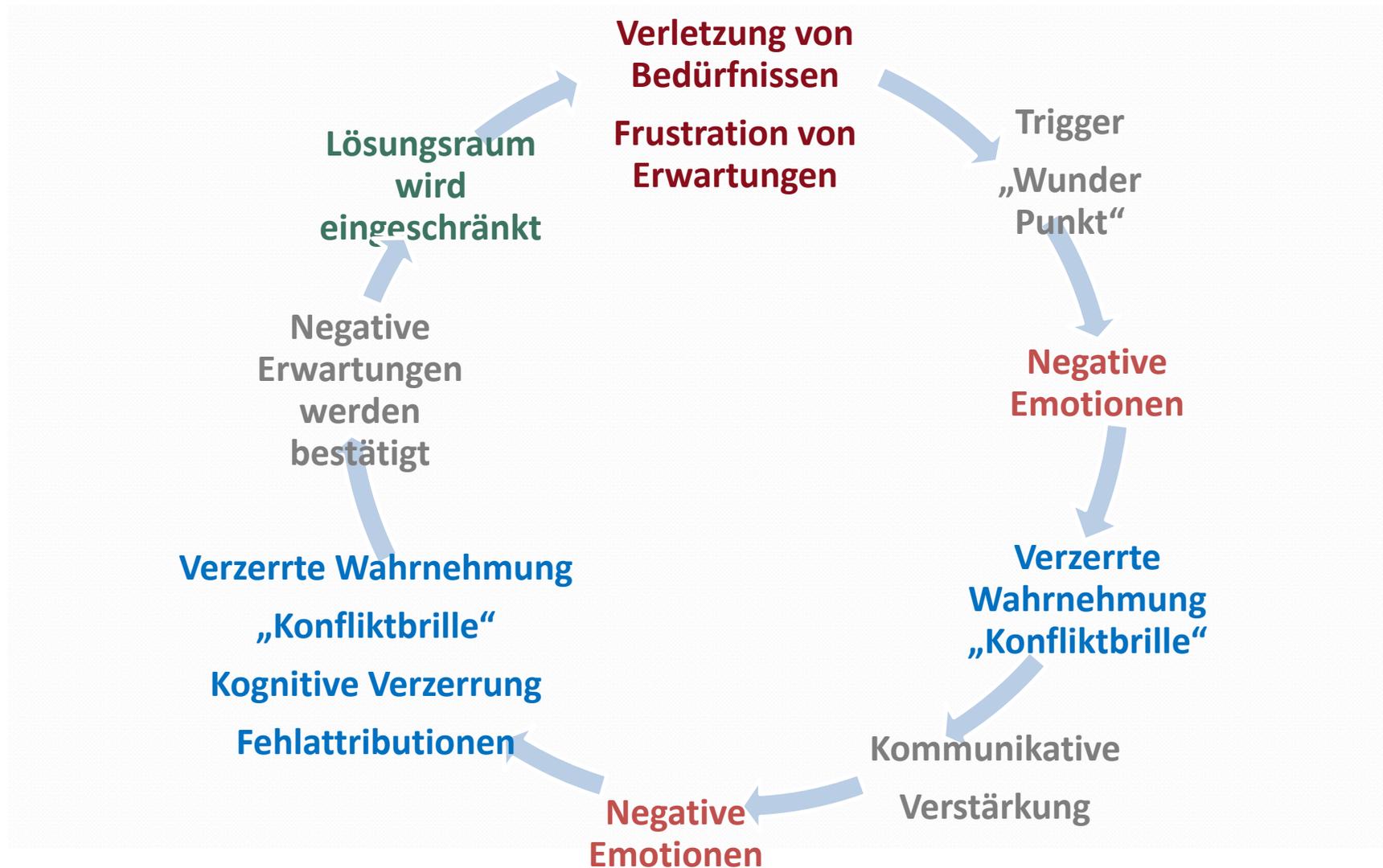
nicht  
Erfüllung

## Emotionen

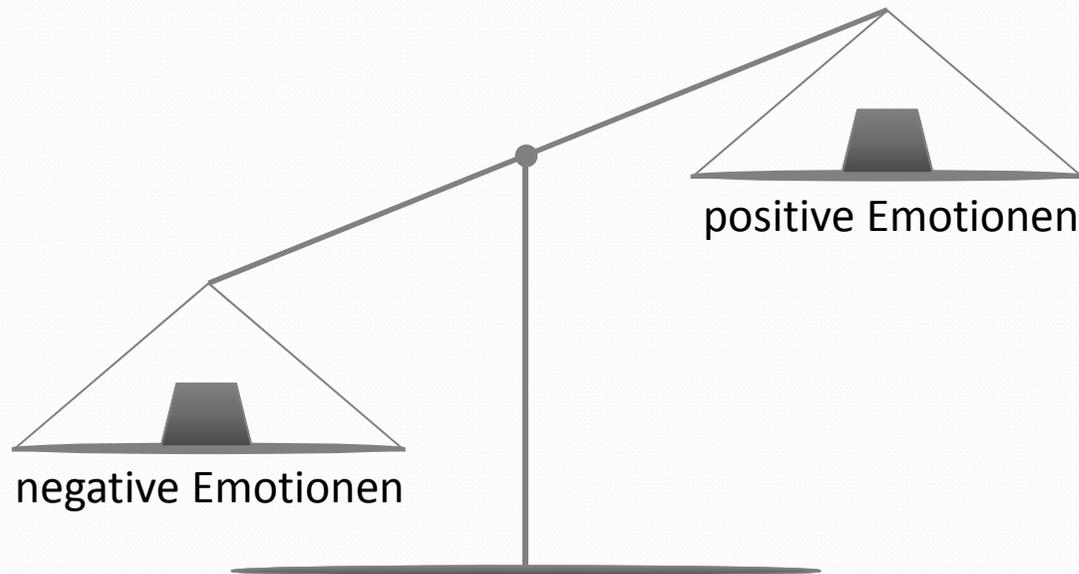
Zufriedenheit  
Glück  
Entspannung

Anspannung  
Frustration  
Ärger, Wut,  
Empörung  
Hilflosigkeit,  
Ohnmacht

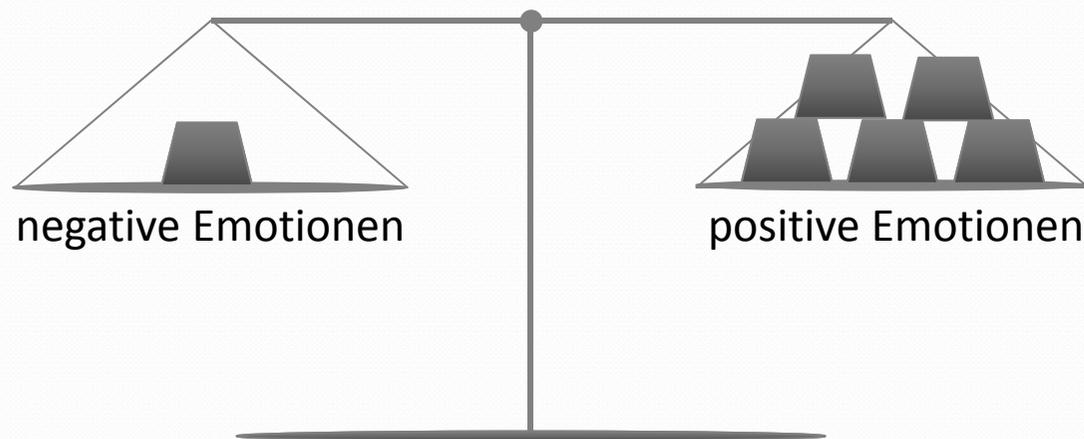
# Wie kommt es zur Konflikt-Trance?



# Der Asymmetrie Effekt: Negatives wiegt schwerer



# Ausgleich durch mehrere positive Erfahrungen

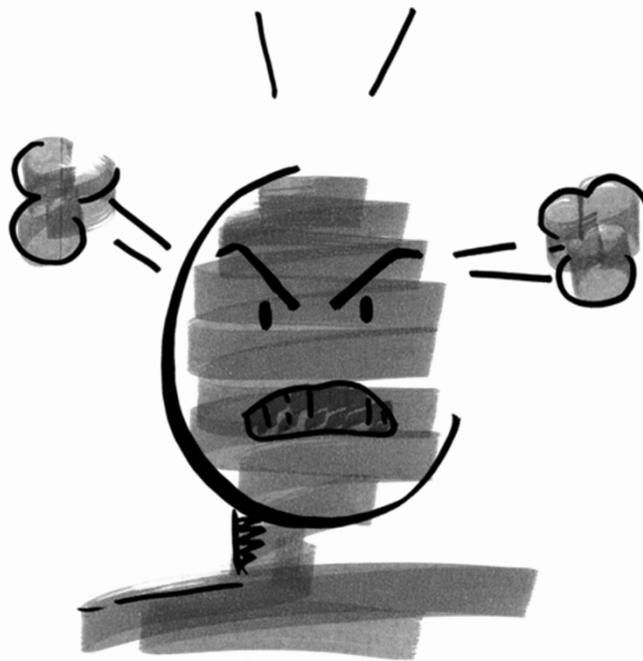


Raus aus der Konflikt-Trance

# **ZWEI FORMEN DER KONFLIKT- TRANCE**

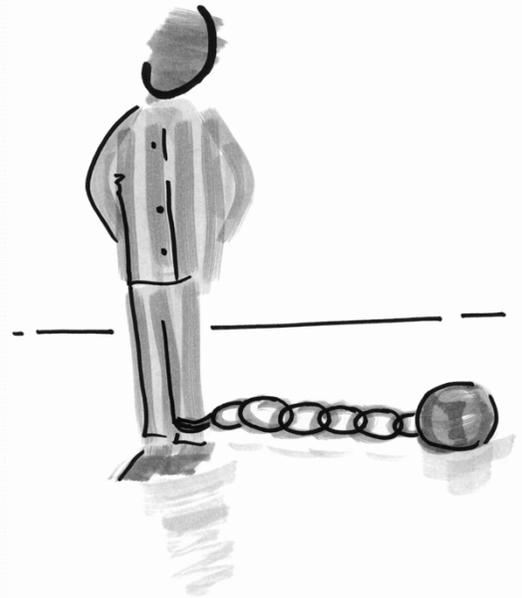
# Energetischer Aktionismus

Ärger, Zorn, Angriff, Verteidigung



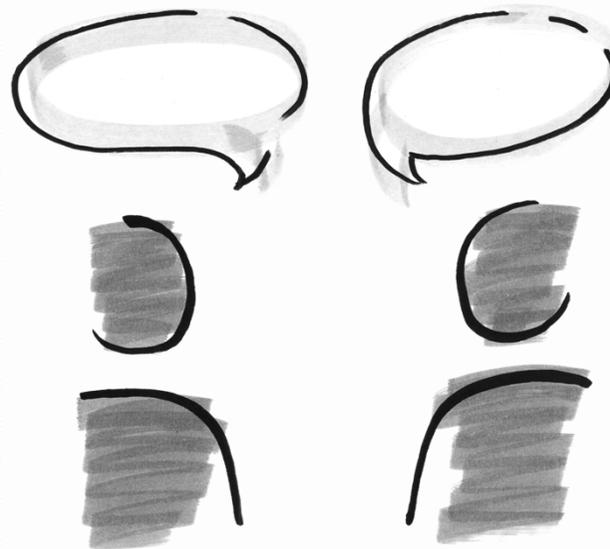
# Hilflose Erstarrung

Rückzug, Resignation, Abwendung, Ohnmacht



# Zwei Formen der Konflikt-Trance

| <b>Energetischer Aktionismus</b>  | <b>Hilflose Erstarrung</b>                        |
|---|---|
| Ärger, Zorn, Empörung   | Hilflosigkeit, Angst                              |
| Angriff, Verteidigung, Flucht   | Erstarrung, Vermeidung                            |
| Handeln - Aktionismus   | Denken - Grübeln                                  |
| <b>Ein</b> Bedürfnis ist dominant<br>(meist Gerechtigkeit, Fairness,<br>Wiedergutmachung) | Oft ambivalente Bedürfnisse und<br>Motivkonflikte |
| Rigide, unversöhnlich   | Ohnmacht, Selbstzweifel                           |
| „Erst-Wenn“-Logik   | „Kein-Sinn“- Logik                                |

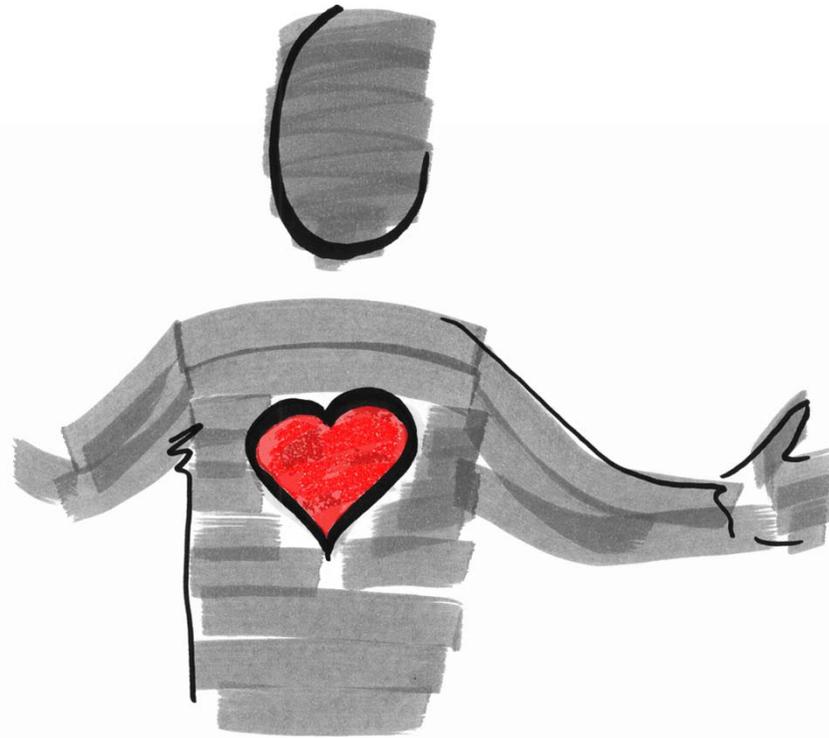


## **Erfahrungsaustausch mit Nachbarin / Nachbarn**

Haben Sie schon mal eine Konflikt-Trance erlebt oder beobachtet?  
Um welche Form der Konflikt-Trance handelt es sich?

# WAS BRAUCHEN KLIENTEN/INNEN, UM WIEDER MIT IHREN RESSOURCEN IN VERBINDUNG ZU KOMMEN ?

Raus aus der Konflikt-Trance



## Kontakt und Verbundenheit

# Kontakt und Verbundenheit

- Blickkontakt
- Körperhaltung
- Im Raum bleiben
- Nicht-wertende Präsenz
- Stimme, Sprechweise
- Haltung: „„Ich bin für Sie da. Wir kriegen das hin““



**Sicherheit**



# Sicherheit

- Freundliche Direktivität zu Beginn und am Ende eines Gesprächs
- Steuerung des Gesprächs
- Struktur vermitteln
- Transparenz vermitteln
- Haltung: „„Ich weiß, was ich tue““



# Zuhören

# Analysetool Beispiel

Erzählen Sie mal....

## Lösungsimpulse

Erkennen einer Konflikt-Trance

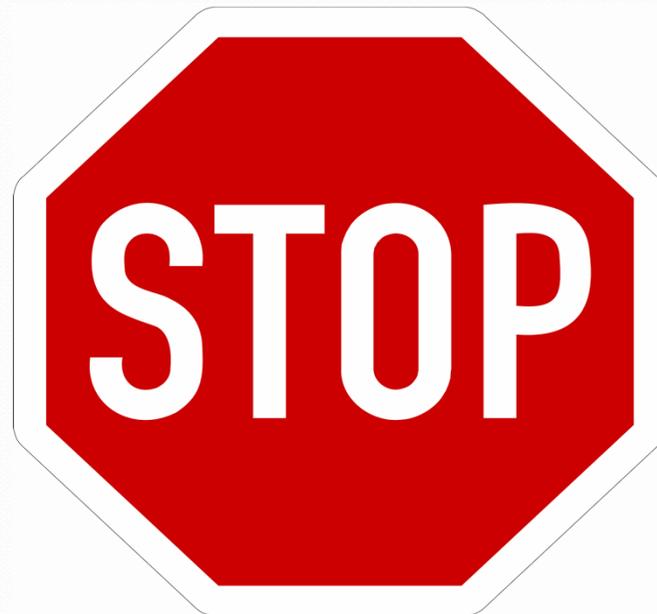
- Embodiment
- Selbstbeziehung
- Wirklichkeitskonstruktion



## Zuhören und Spiegeln

- „Erzählen Sie mal... Was haben Sie erlebt? Was war schwierig?“
- Zuhören
- Inhalte einzeln spiegeln und ein „Ja genau“ abholen
- Erst allgemeine Inhalte, dann Details spiegeln
- Auf Schlüsselbegriffe achten
- Körperhaltung und Blickkontakt





## Unterbrechen der Trance

## Unterbrechen der Konflikt-Trance

- „Einen Moment, bitte“
- „Ich möchte gerne sicherstellen, dass ich Sie richtig verstanden habe...“
- Wenn Klienten/in sehr laut, aufgebracht oder bedrohlich auftritt
- „**Bevor** Sie das jetzt sagen.... Und **damit** Sie das, was Ihnen wichtig ist, sagen können, ist es für mich wichtig, dass ... (Sie etwas leiser sprechen, sich hinsetzen...)



# Heldenfrage / Heldinnenfrage

# Helden/Heldinnen-Frage

- Was muss ich (Susanne, Sara, Harkan, Thomas, Elaine ...) in dieser Situation tun oder unterlassen, damit ich in 3 Wochen, 3 Monaten oder 3 Jahren sagen kann: „Das hast Du richtig gut gemacht!“
- Schreiben Sie Ihre eigene Geschichte, anstatt sich an Anderen abzuarbeiten



**Was sollte man bei hocheskalierten  
Konflikten eher nicht machen?**

## Eher nicht

- Humor
- Wunderfrage
- Provokation /paradoxe Intervention
- „Beruhigen Sie sich“ (bei energetischem Aktionismus)
- Inhaltliche Argumentation
- Belehrungen

# Fazit

- Konflikt-Trance ist ein Zustand veränderter Aufmerksamkeit, der mit verzerrter (Selbst)Wahrnehmung einhergeht
- Es können zwei Formen der Konflikt-Trance unterschieden werden.
- Für Berater/innen ist es wichtig, eine Konflikt-Trance zu erkennen,
- In der Beratung haben Selbstregulation und die Stärkung der Selbststeuerung des Klienten/der Klientin dann Vorrang vor inhaltlichen Lösungen / Strategieentwicklung

## Fazit

- Zur Auflösung einer Konflikt-Trance sind folgende Interventionen hilfreich:
- Kontakt
- Sicherheit
- Zuhören und Spiegeln
- Unterbrechung der Trance
- Heldenfrage

Es muss nicht immer reden sein, denn... **Plan**  **KOMPETENZENTWICKLUNG**



„ Um zu verstehen... brauchen wir nicht mehr Worte, sondern mehr Aufmerksamkeit“ (Rena Lessner, Schriftstellerin )

# Vielen Dank!

**Dr. Claudia Eilles-Matthiessen**

Kontakt und weitere Informationen

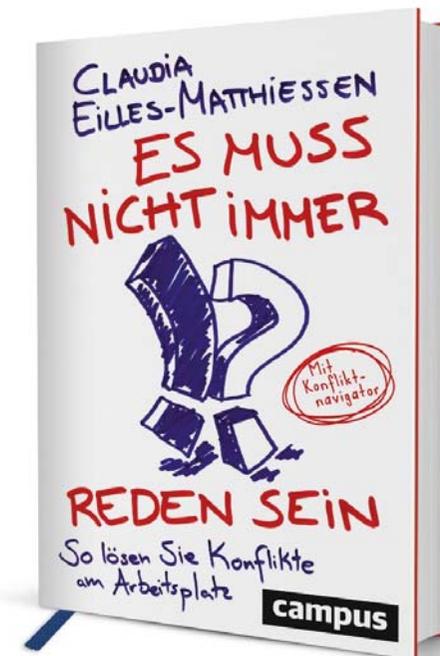
[www.plan-c-frankfurt.de](http://www.plan-c-frankfurt.de)

[mail@claudia-eilles.de](mailto:mail@claudia-eilles.de)

0172/96 09 311

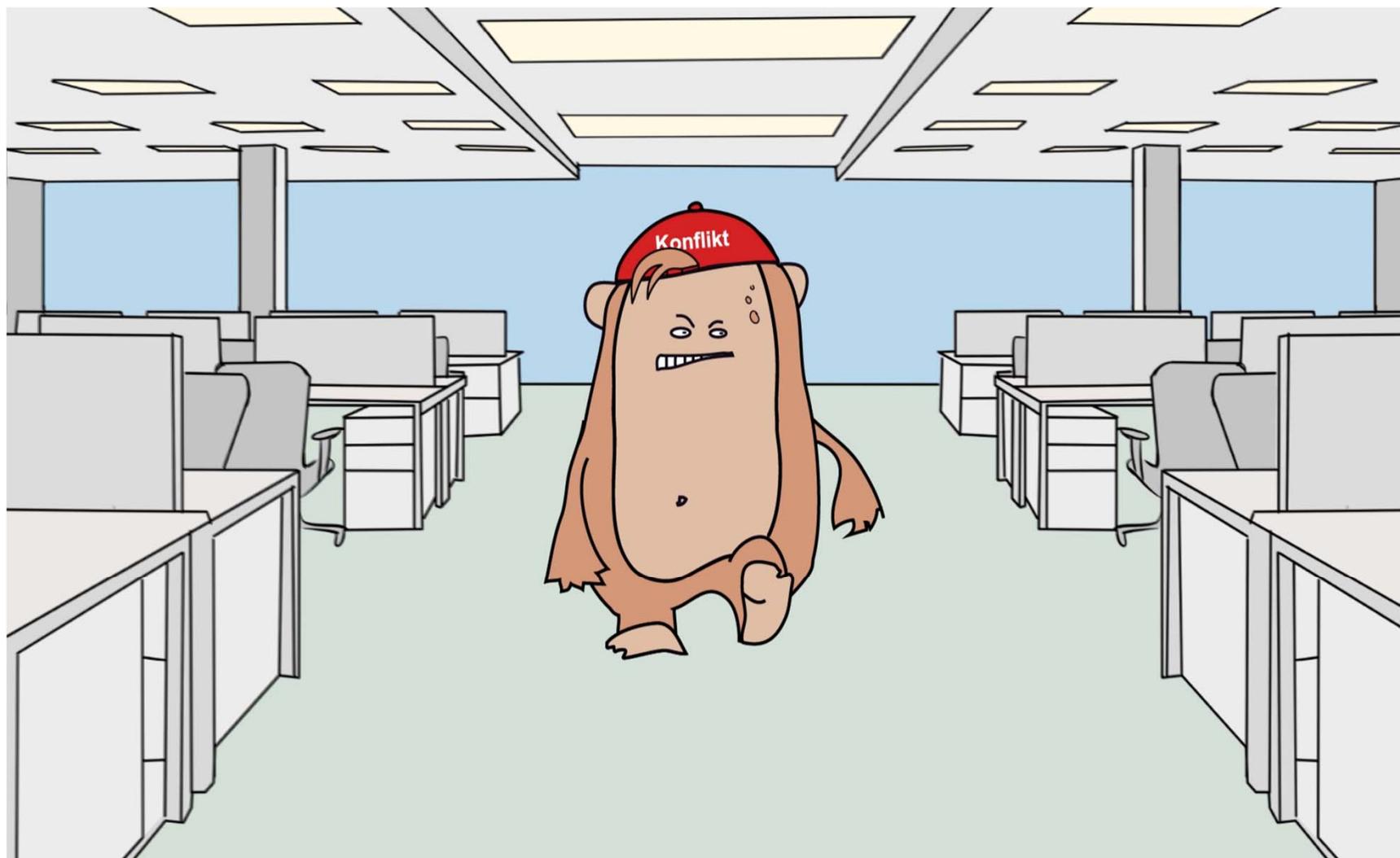


<https://www.linkedin.com/in/claudiaeilles/>



# Wie verändern wir die mentale Repräsentation „des Anderen“ in einer Konflikt-Trance ?

# Buchtrailer



# Literatur

- Bohne, Michael (2011). *Bitte klopfen. Anleitung zur emotionalen Selbsthilfe*. Carl Auer. Heidelberg
- Eilles-Matthiessen, Claudia (2019). Von der Konflikt-Trance zur Aktivierung der Lösungskompetenz. Methoden und Impulse für die Beratung von Konfliktbetroffenen. *Zeitschrift für Beratung*. ZBS
- Eilles-Matthiessen, Claudia (2019). Der Konfliktnavigator: Vier Lösungsfelder für Konflikte in der Wissenschaft. *Personal in Hochschulen entwickeln*, 2, 71-86
- Eilles-Matthiessen, Claudia (2018). Es muss nicht immer reden sein. So lösen Sie Konflikte am Arbeitsplatz. Campus.
- Eilles-Matthiessen, Claudia (2017). Der Konfliktnavigator: Das Modell der viel Lösungsfelder im Konfliktcoaching. *Coaching-Magazin*, 3/2017.
- Eilles-Matthiessen, Claudia (2017). Von der Selbstregulation zur Sachklärung. Ein Fallbeispiel zur Arbeit mit dem Konfliktnavigator. *Coaching-Magazin*, 3/2017.
- De Bono, E. (1994). *De Bonos neue Denkschule. Kreativer denken, effektiver arbeiten, mehr erreichen*. Mvg Verlag.
- Fisher, R., Ury, W. und Patton, B. (2004). *Das Harvard-Konzept. Der Klassiker der Verhandlungstechnik*. Frankfurt/Main: Campus.
- Glasl, F. (2008). *Selbsthilfe in Konflikten*. Haupt.
- Schmidt, G. (2015). *Einführung in die hypnosystemische Therapie und Beratung*. Heidelberg: Carl Auer Verlag.

## Weitere Infos

- Wenn Sie sich für die weitere Arbeit mit dem Konfliktnavigator interessieren, finden Sie am Ende dieser Präsentation mehrere Publikationen dazu, einige dieser Artikel kann ich – da die Verlage zugestimmt haben – auf meiner Website zum kostenlosen Download zur Verfügung stellen.
- <https://plan-c-frankfurt.de/presse-und-aktuelles>
- Und hier <https://www.youtube.com/watch?v=jNQTAaNZ9PI&t=1s> sehen Sie den 60 Sekunden Trailer zu meinem Buch. Viel Spaß
- Wenn Sie Fragen oder Anregungen haben, freue ich mich über Ihre Nachricht.