

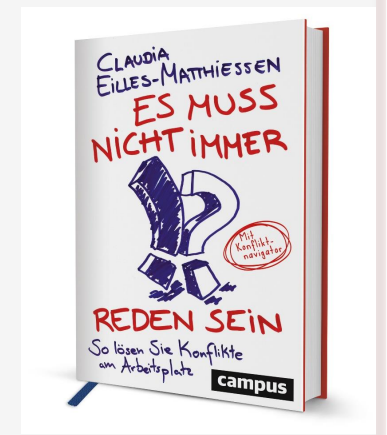
# Präsentation (Kurzform) zum Workshop

## Gut drauf trotz Konflikt

Wie Sie sich und Ihre Klienten/innen mit dem  
Konfliktnavigator aus der Konflikt-Trance befreien

Bremen, 21.06.2019

Dr. Claudia Eilles-Matthiessen



# 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.

- Diplom-Psychologin, Dr. phil. nat.
- Beratung von Menschen in Organisationen (Wirtschaft und Wissenschaft)  
Coaching, Teamentwicklung, Konfliktmoderation, Mediation
- Dozentin für Coaching und Konfliktmanagement an der J.W. Goethe  
Universität/ Frankfurt
- Aus- und Fortbildungen u.a. in hypnosystemische Beratung,  
Hypnotherapie, PEP, Mediation, Mediationssupervision
- Fach- und Sachbuchautorin
- Schnittstelle Wissenschaft – Praxis
- Expertise Selbstregulation und Konfliktmanagement
- Seit 2014 Entwicklung und Anwendung des Konfliktnavigator

Gut drauf trotz Konflikt

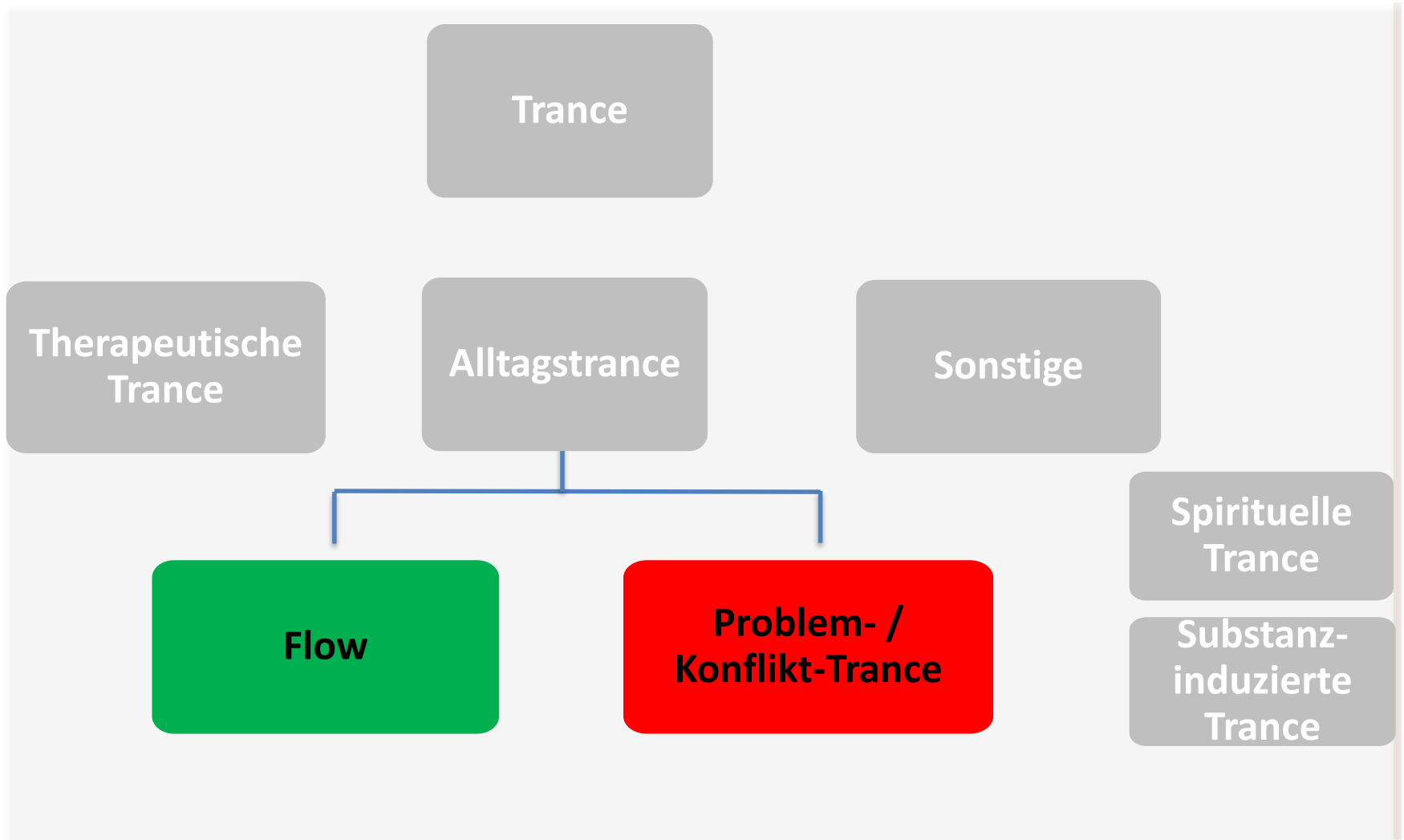
# TRANCE

# Trance und Aufmerksamkeit



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

# Formen der Trance

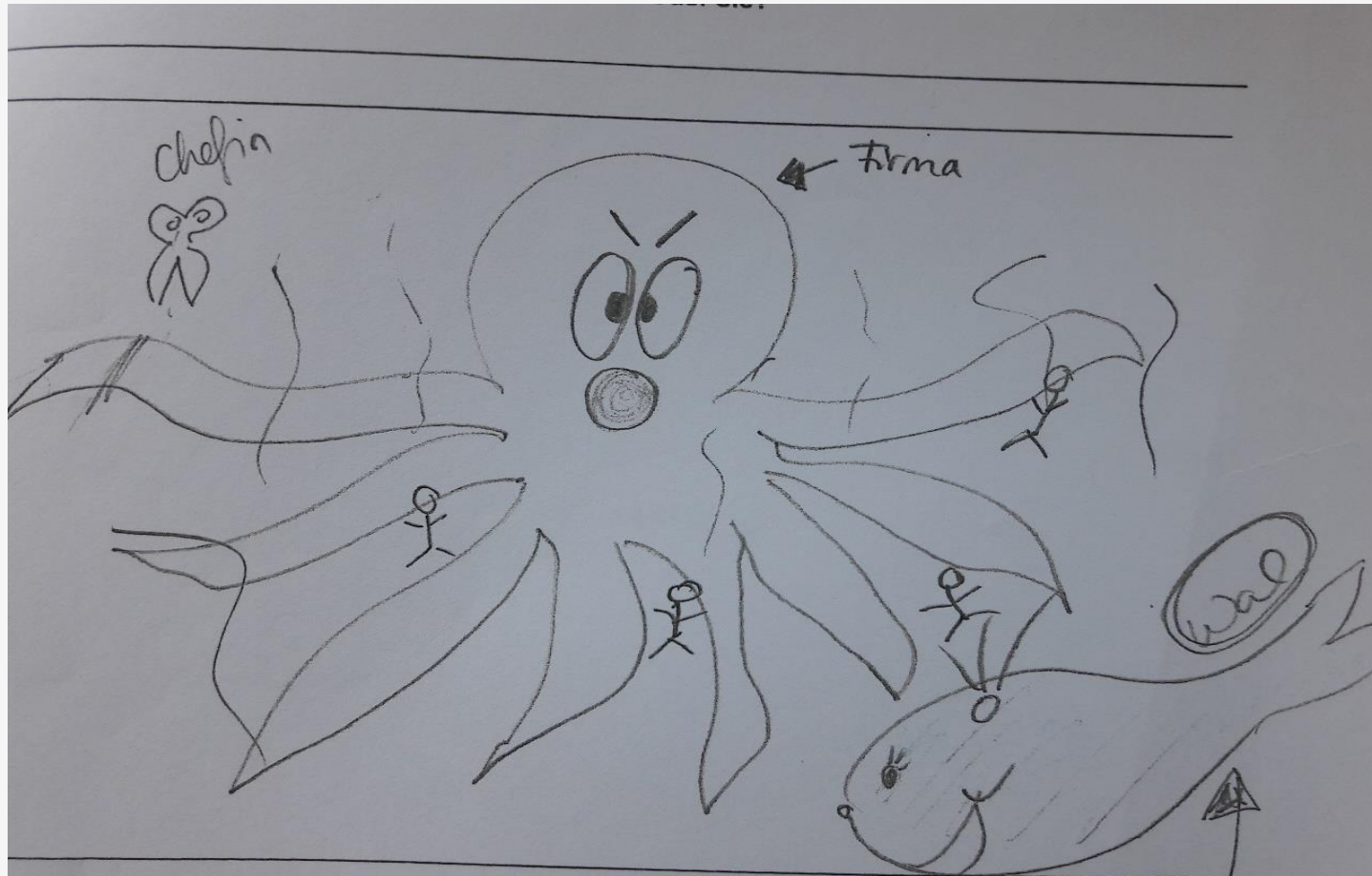


# Konflikt-Trance

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

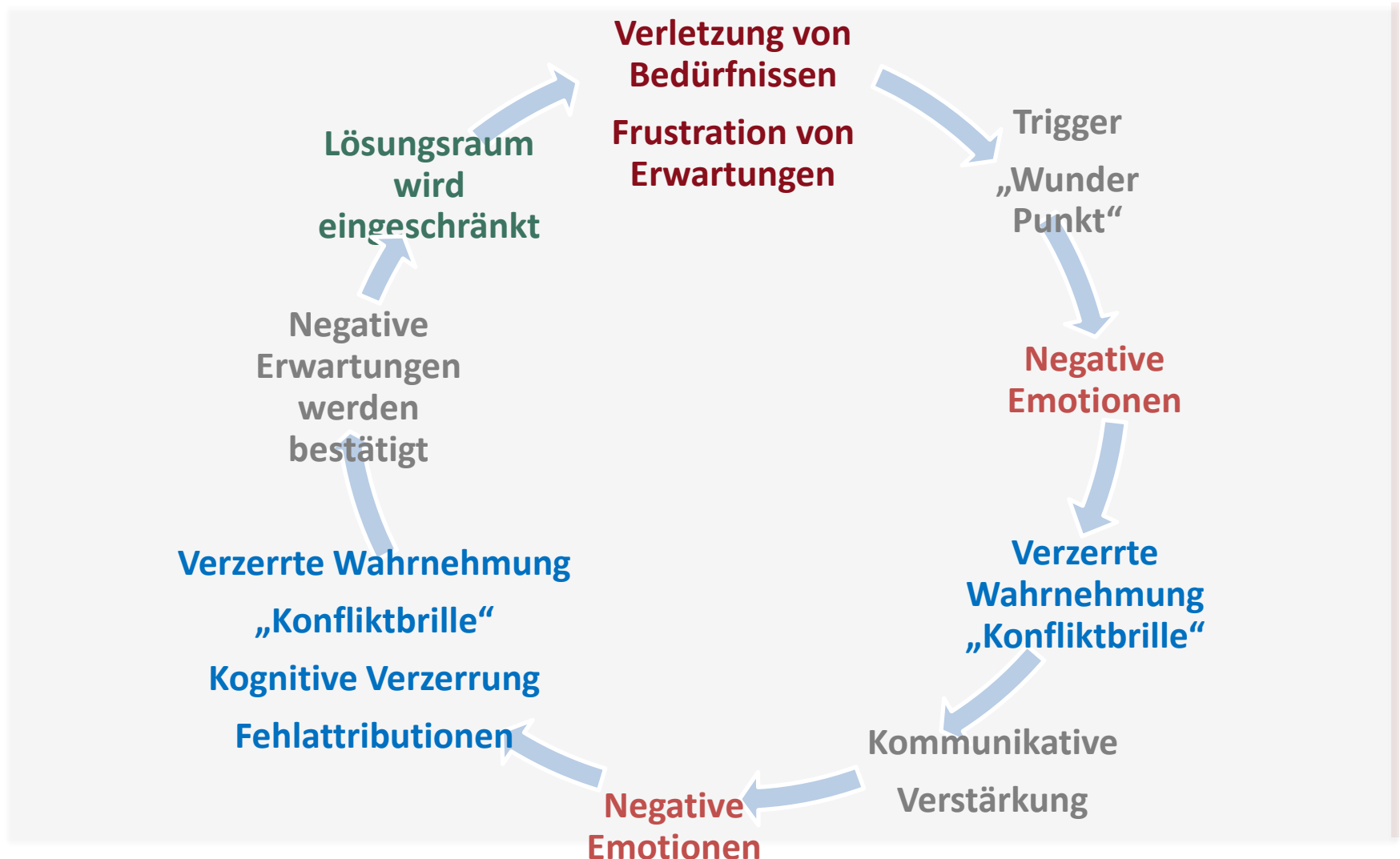
Zufriedenheit  
Glück  
Entspannung

Anspannung  
Frustration  
Ärger, Wut,  
Empörung  
Hilflosigkeit,  
Ohnmacht

# Bedürfnisse und Emotionen

<b>Erlebensqualität bei Frustration/Bedrohung</b>	<b>Bedürfnis</b>	<b>Erlebensqualität bei Erfüllung</b>
Stress, Angst	Sicherheit	innere Ruhe, Konzentration, Exploration und Kontakt
Isolation, Ausgeschlossen sein, Einsamkeit, Entfremdung	Beziehung	Verbundenheit, Zugehörigkeit, Loyalität, Nähe, Schutz, Unterstützung, Freude, Spaß, Humor
Frustration, Ärger, Langeweile (Unterforderung) Angst (Überforderung)	Leistung	Zufriedenheit, Freude, Selbstwirksamkeit, Kreativität, Flow
Niedergeschlagenheit, Selbstabwertung, Scham oder Zorn	Selbstwert	Zufriedenheit, innere Ruhe, Freude, Stolz
Stress, Ärger, Hilflosigkeit, Ohnmacht	Autonomie	Selbstwirksamkeit, Kontrolle

# Wie kommt es zur Konflikt-Trance?



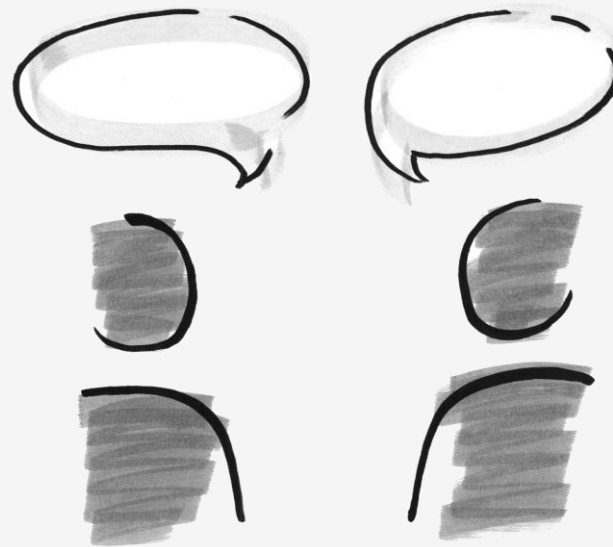
Gut drauf trotz Konflikt

# **ZWEI FORMEN DER KONFLIKT- TRANCE**

# 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 (meist Gerechtigkeit, Fairness, Wiedergutmachung)	Oft ambivalente Bedürfnisse und 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?

Woran haben Sie diese bemerkt?

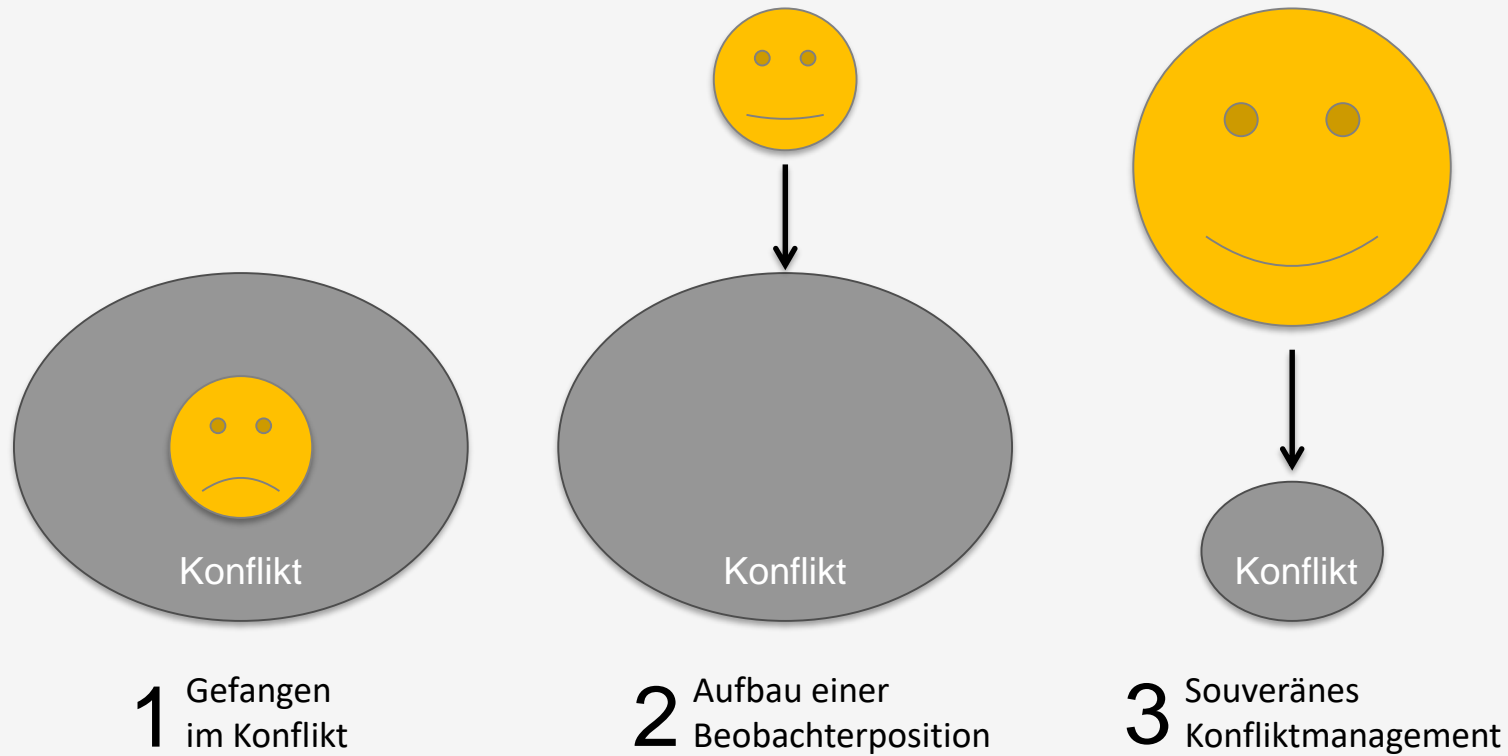
Um welche Form der Konflikt-Trance handelt es sich?

Gut drauf trotz Konflikt

# **DER KONFLIKTNAVIGATOR**

- „... ist ein **strukturierendes und offenes System** für das Konfliktmanagement, das Konfliktbetroffene und Berater/ innen darin stärkt, einen aktuellen Konflikt am Arbeitsplatz mit **lösungs- und kompetenzaktivierender Perspektive** zu analysieren, die **Ziele der Konfliktlösung** zu klären und darauf aufbauend eine geeignete **Lösungsstrategie** zu entwickeln.“

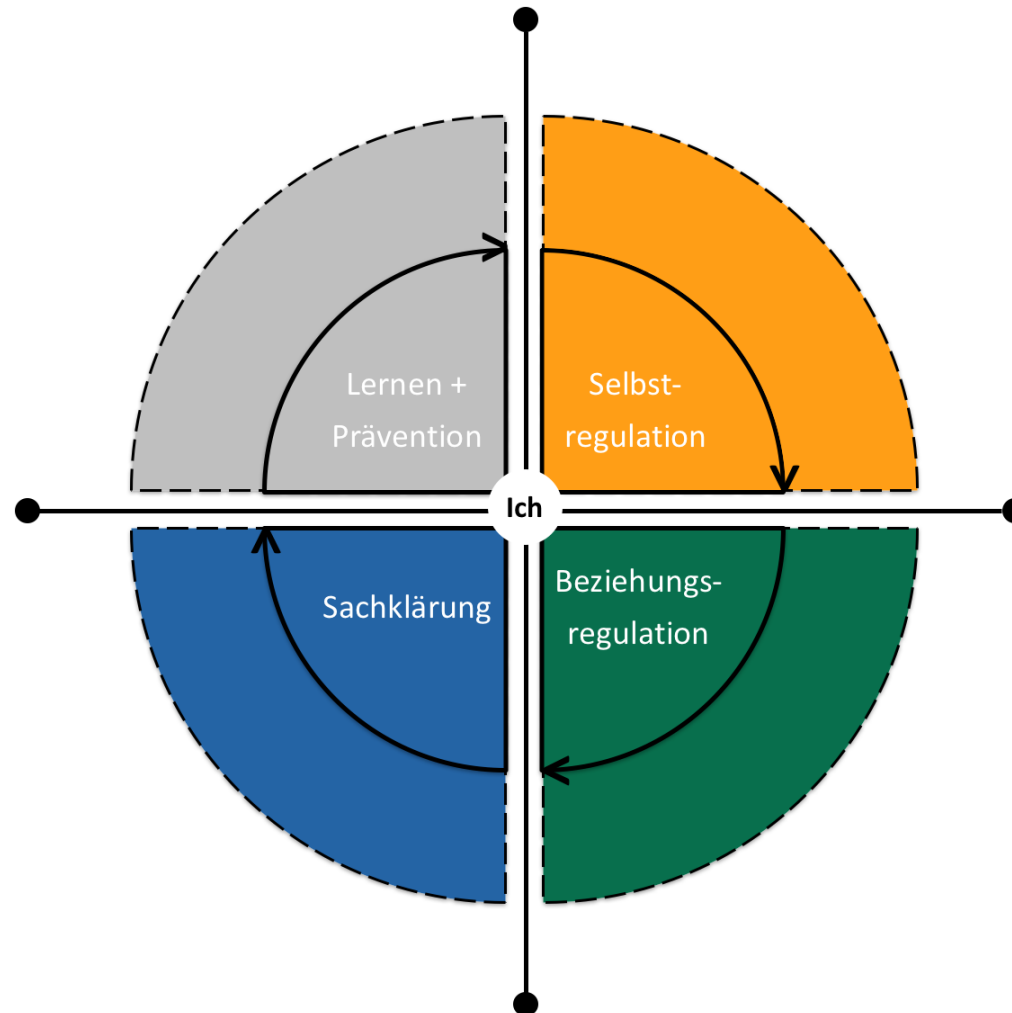
# Das Ganze als Bild....



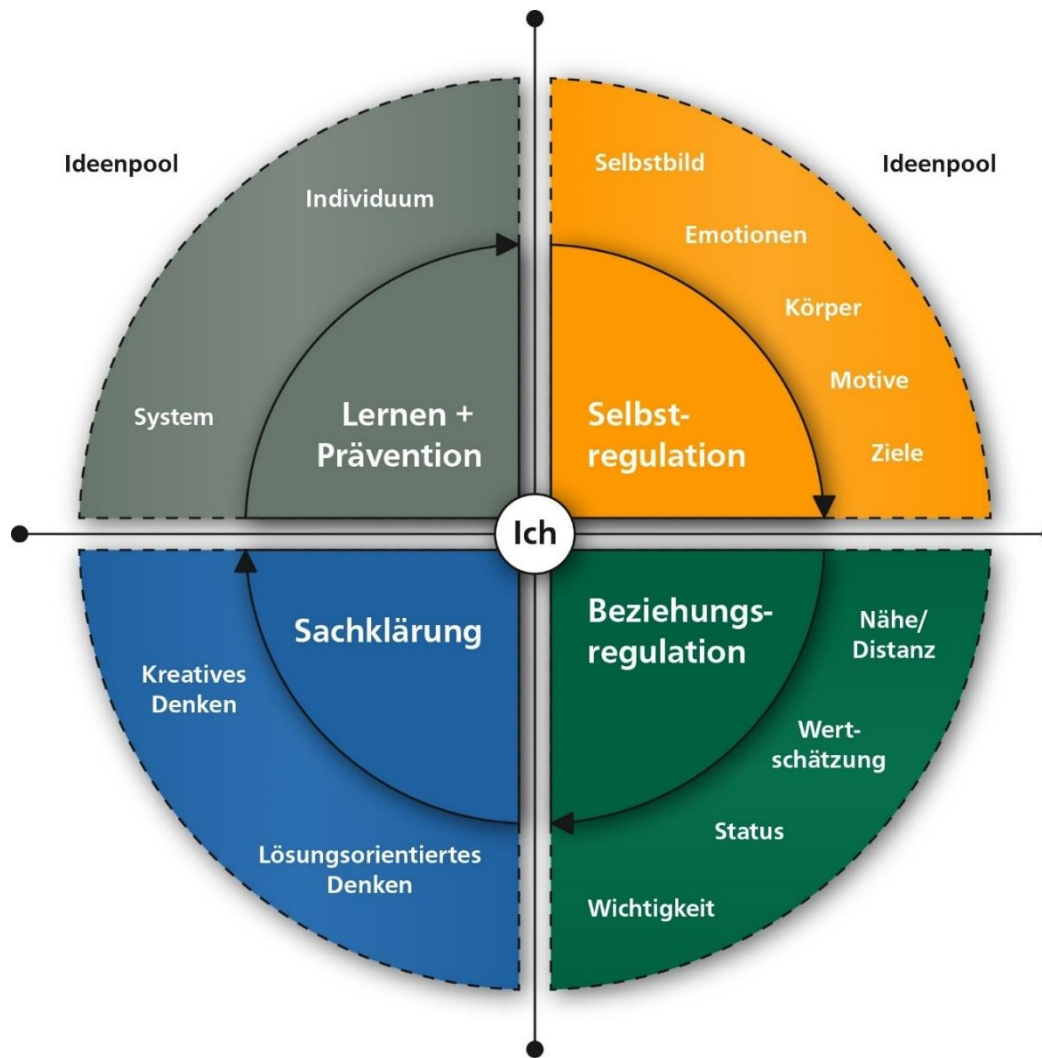
# Elemente des Konfliktnavigators

1. Hypnosystemische Metamodell (G.Schmidt)
2. Modell der vier Lösungsfelder
3. Prozessmodell
4. Leitfaden zur kompetenzaktivierenden Konfliktanalyse
5. Offener Ideen- und Methodenpool

# Modell der vier Lösungsfelder



# Modell der vier Lösungsfelder



Plan C Konfliktnavigator: Modell der vier Lösungsfelder.

Gut drauf trotz Konflikt

# **BERATUNG MIT DEM KONFLIKTNAVIGATOR**



# Leitfaden zur kompetenzaktivierenden Konfliktanalyse

- Halbstrukturierte Methode
- Seit 2014 erprobt und weiterentwickelt
- Konfliktanalyse mit Fokus auf Lösungen und Kompetenzaktivierung
- Fragen, Checklisten und Lösungsimpulse anhand der vier Lösungsfelder
- Strukturgebende und die intuitive Lösungskompetenz anregende Elemente

- Haltung vor Handwerk
- Selbstregulation hat Vorrang
- Flexible Zielorientierung
- Prozessorientierung

# Analysetool Beispiel

Erzählen Sie mal....

## Lösungsimpulse

Erkennen einer Konflikt-Trance

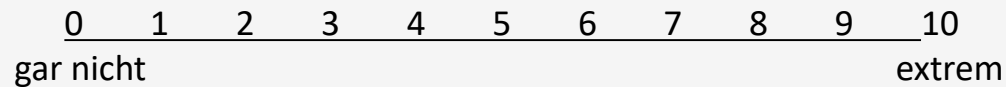
- Embodiment
- Selbstbeziehung
- Wirklichkeitskonstruktion



# Analysetool Beispiel

## Belastung durch den Konflikt

Wie stark fühlen Sie sich im Allgemeinen durch den Konflikt belastet?



- Klassische Skalenarbeit
- Würdigung der Belastung
- Frage nach Unterschieden
- Frage nach kleinen Schritten
- Nutzung der Emotionen als Motor fürs Handeln



# Analysetool Filmtitel

- Angenommen der Konflikt wäre ein Film? Wie könnte er heißen? Erfinden Sie Filmtitel oder nutzen/ verfremden Sie Titel von realen Filmen.
- Welches Filmgenre wäre der Konflikt? Wie könnte er heißen als Drama, als Krimi, als Thriller, als Komödie oder als Science-Fiction?

# Lösungsimpulse Filmtitel

- Humor
- Abstand
- Stärkung der Beobachterposition
- Spielen mit Filmgenres
- Helden/ Heldinnenfrage



# Filmtitel: Beispiele aus der Praxis

Mrs Doubtfire	Drama
Und sie ist immer noch da...	Splatter
Vom anderen Stern	Science Fiction
Die Diktatorin	Drama
Kleiner Mann - ganz groß	Komödie
Der gekränkte Stolz und sein Versuch, erwachsen zu werden	Literaturverfilmung
Macht und Ohnmacht – eine Reportage zu hierarchischen Systemen in Zeiten des Umbruchs	„Kein-Sinn“- Logik
Gefangen in der Effizienz	Krimi
Der unreife Emporkömmling	Komödie



# 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



# Analysetool Zeichnungen

- Zeichnen Sie den Konflikt/ den Konfliktpartner.
- Wie müsste sich das Konflikt-Bild verändern, damit die Situation für Sie gelöst/ weniger belastend/ geklärt ist?
- Zeichnen Sie das Lösungsbild.

- Welche Metapher findet sich in den Skizzen?  
Wie sieht eine Lösung auf metaphorischer Ebene aus?
- Welche Elemente der Lösungsskizze, sind im Moment schon realisiert ist oder wären sehr leicht umzusetzen?
- Wenn der Konfliktpartner so ein Tier/ Wesen/ Ungeheuer ist, welche Eigenschaften brauchen Sie, um gut mit ihm umzugehen?



- Konflikt-Trance ist ein Alltagsphänomen.
- Es können zwei Formen der Konflikt-Trance unterschieden werden.
- In der Beratung mit Konfliktbetroffenen haben Selbstregulation und die Stärkung der Selbststeuerung des Klienten/der Klientin Vorrang.
- Für Berater/innen ist es hilfreich, eine Konflikt-Trance zu erkennen und unterschiedsbildende Interventionen anzubieten.
- Dabei ist die Haltung – Wertschätzung, Klarheit, Zuversicht – das wichtigste Instrument.

- Der Konfliktnavigator beinhaltet einen Leitfaden zur kompetenzaktivierenden Konfliktanalyse.
- Dieser orientiert sich an den vier Lösungsfeldern: Selbstregulation, Beziehungsregulation, Sachklärung und Lernen.
- Für jedes Feld gibt es Fragen, Checklisten und Übungen. Dabei sind Analyse und Intervention direkt miteinander verknüpft.
- Ziel der Beratung ist es, dem Klienten Erfahrungen anzubieten, die eine Transformation von der Konflikt-Trance zur Lösungskompetenz erlauben.

# Nutzen für Klienten/innen

Risiko: Vorrübergehende Verstärkung des Problemerlebens durch erhöhte Selbstaufmerksamkeit

Nutzen:

- Stärkung der Selbstwirksamkeit und Autonomie des Klienten.
- Systematische Analyse
  - schafft Abstand zum Konflikt
  - schafft Übersicht und Struktur
  - Etabliert eine innere Beobachterposition/Metaebene
  - Trägt damit zur Deeskalation bei
- Kreative Tools aktivieren unbewusste Lösungskompetenz.

# Nutzen für Berater/innen

- Vielseitig einsetzbar: Coaching, Beratung, Mediation...
- Strukturierung
  - des Beratungsprozesses
  - der Themen, Anliegen, Ziele oder Vereinbarungen
  - der Lösungsimpulse
- Unterbrechung der narrativen Komplexität durch Fokussierung (Filmtitel, Metaphern, Filmszenen)
- Integration und Nutzung vielfältiger Beratungskompetenzen, Methoden und Tools (offenes System)

# Reden reicht nicht, denn...



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



- Manual zum Konfliktnavigator (2019)
- Fortbildung für Berater/ innen in Frankfurt/ M.
- Termine und Infos ab September unter
- [www.plan-c-frankfurt.de](http://www.plan-c-frankfurt.de)

Bohne, Michael (2011). *Bitte klopfen. Anleitung zur emotionalen Selbsthilfe*. Carl Auer. Heidelberg

Eilles-Matthiessen, Claudia (2019, im Druck). 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, Friedrich (2008). *Selbsthilfe in Konflikten*. Haupt.

Schmidt, Gunther (2015). *Einführung in die hypnosystemische Therapie und Beratung*. Heidelberg: Carl Auer Verlag.

# 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/>

