

# Differenzen überwinden - mehr Verständnis und Entspannung im Umgang mit Andersdenkenden

## Inhalt

Teil 1 Wahrnehmung und Realität .....	3
Vom Sinnesreiz zur Wahrnehmung und zur Bewertung .....	3
Wahrnehmungsfehler.....	3
Standpunkte und Vorurteile – Selbsterfüllende Prophezeiung.....	4
Kognitive Dissonanz .....	5
Gefahren sozialer Medien .....	5
Was hilft bei kognitiver Dissonanz?.....	6
Mehr mit Menschen reden statt mit ihren digitalen Abziehbildern .....	6
Teil 2 - Sichtweisen und Verhaltensweisen, Ethik.....	7
Wie entstehen unsere Sicht- und Verhaltensweisen? .....	7
Behaviorismus:.....	7
Kognitivismus .....	7
Konstruktivismus .....	8
Gefahr: False Balancing .....	9
Ethik .....	9
Das Gemeinsame der Gesellschaft .....	9
Arbeit an Vorurteilen.....	10
Teil 3 – Wertschätzende Kommunikation, Aggression und Konflikt.....	11
Brückenpeiler über die Gräben .....	11
Empathie .....	11
Kommunikation: Zentraler Brückenpeiler über Gräben.....	11
Harvard-Konzept: Trenne Mensch und Problem .....	11
Wertschätzende (gewaltfreie) Kommunikation .....	12
Achtung Konfliktgefahr!.....	12
Umgang mit Aggressionen - allgemein.....	12
Umgang mit Aggressionen – Rollenklärung .....	13
Umgang mit Aggressionen – was konkret tun? .....	13
Emotionale Schutztechniken.....	13
STOPP – wenn es zuviel wird.....	14
Gesprächstechniken bei aggressivem Gegenüber.....	14
Teil 4- Abgrenzung und Psychohygiene .....	15

Selbstschutz und Psychohygiene.....	15
Wertschätzung als Schlüssel zum Verstehen.....	15

Das Ziel dieser Veranstaltung ist es, Wege aufzuzeigen um Brücken über die uns von unseren Mitmenschen trennenden Gräben zu spannen.

Dies soll führen zu:

- mehr Einfühlungsvermögen
- Entspannung im Umgang mit Andersdenkenden
- weniger belastenden Konflikten



Brücken statt Gräben

Dabei sind z.B. folgende Themen wichtig:

1. Wahrnehmung und Realität,
2. Sichtweisen und Verhaltensweisen, Ethik
3. Wertschätzende Kommunikation – auch bei schwierigen Gesprächen, Aggression und Konflikt
4. Abgrenzung und Psychohygiene

Das folgende Handout kann nur Auszüge aus dieser Veranstaltung bringen – und Interesse wecken, sich näher mit diesen Themen zu beschäftigen.

# Teil 1 Wahrnehmung und Realität

## Vom Sinnesreiz zur Wahrnehmung und zur Bewertung

- Informationen erreichen uns nicht direkt. Die Informationsverarbeitung z.B. über unser Auge kann nicht mit einem Kopierer verglichen werden.
- Wir nehmen Informationen nur gefiltert wahr. Unsere inneren Filter bestimmen, was wir z.B. wegblenden oder stärker wahrnehmen.
- Unser Gehirn bestimmt, was diese gefilterte Information für uns bedeutet. Wir bewerten sie. Unsere Bewertung basiert auf Werten, Erinnerungen, Glaubenssystemen.
- Jeder Mensch nimmt die gleiche Information anders wahr.

## Wahrnehmungsfehler

-Primäreffekte (erster Eindruck)

z.B. Wir lernen einen Menschen kennen, der, weil er gerade eine Autopanne hatte, verschwitzt, verschmutzt, nach Diesel riechend etc. ist – er hinterlässt wahrscheinlich einen negativen Eindruck bei uns, den er nur schwierig verändern kann

-Halo Effekt (Heiligenschein):

z.B. Ein Mensch hat ein wenig attraktives Gesicht, eine Behinderung, einen Akzent – sehr oft werden wir diese schlechter bewerten als z.B. sehr attraktive Menschen.

-Logische Fehler

z.B. Wir glauben oft, dass alle gemütlichen Menschen tolerant sind, alle dicken Menschen faul – obwohl dies keinesfalls zutrifft.

-Soziale Rollenzuschreibungen

z.B. Wir glauben oft, dass alle Migranten, Bettler, Arbeitslose kriminell und gefährlich sind etc.

-Ähnlichkeitsfehler – Kontrastfehler

z.B. Wir schließen von uns auf andere.

-Fundamentaler Attributionsfehler

z.B. Welche Eigenschaften hat jemand, der zweimal in einer Woche zu spät kommt?

- Bei einem anderen Menschen werden wir vielleicht annehmen, dass er generell unzuverlässig ist.
- Wenn es uns passiert, dass wir in einer Woche zweimal zu spät kommen, werden wir schnell eine Begründung bzw. Ausrede dafür parat haben z.B. Schneefall

Generell:

- Bei anderen machen wir eher persönliche Eigenschaften für Handlungen verantwortlich.
- Bei uns selber überschätzen wir eher die Umstände.

Andererseits:

z.B. Jemand erbringt eine hervorragende Leistung

- Bei anderen schreiben wir dies eher dem Können der Person zu
- Bei uns selber sagen wir eher „Da habe ich Glück gehabt“, „Das war ja nicht so schwer“ etc.

### **Standpunkte und Vorurteile – Selbsterfüllende Prophezeiung**

Oftmals sehen wir unser bewusst unfreundliches Verhalten einem anderen Menschen gegenüber als Reaktion auf sein Verhalten. Vielleicht sind wir aber einem der oben genannten Wahrnehmungsfehler unterlegen? Vielleicht sind wir der Annahme, dass vom anderen ohnehin nur Böses kommen wird, bevor er noch etwas gesagt hat?

Dann dürfen wir uns nicht wundern, wenn unser Gegenüber unfreundlich auf uns reagiert. Die Situation kann eskalieren.

## **Kognitive Dissonanz**

Unsere Wahrnehmungen, Gedanken, Meinungen, Einstellungen, Wünsche oder Absichten sind nicht miteinander vereinbar.

z.B.

Wir würden gerne Süßes genießen aber gleichzeitig gerne abnehmen.

Dies verursacht unangenehme Spannungsgefühle.

Um kognitive Dissonanzen zu vermeiden, gibt es verschiedene (schädliche) Strategien:

- Einstellungsveränderung  
Wenn zwei Meinungen in uns kollidieren, so ändern wir oft eine Meinung oder suchen Gründe, wieso das trotzdem zusammenpasst.
- Rechtfertigung  
Wenn unser (vergangenes) Verhalten nicht mit unseren Einstellungen zusammenpasst, so ändern wir die Einstellung oder suchen Gründe, warum es trotzdem ein „richtiges Verhalten“ war
- Informationsfilter  
Wenn die Gefahr besteht, dass sich durch neue Informationen herausstellen könnte, dass vergangene Handlungen, Entscheidungen usw. falsch oder unlogisch gewesen sein könnten, dann filtern wir Informationen und nehmen nur jene auf, die unser Verhalten bestätigen

Diese Strategien laufen oft unbewusst ab, umso mehr, je mehr wir in etwas investiert haben. Je mehr wir z.B. für bestimmte Ideen, Ziele etc. geopfert haben, desto schwerer fällt es uns, Fehler einzugestehen und wir tun oft Dinge, die eigentlich sinnlos sind.

## **Gefahren sozialer Medien**

- Wir erhalten besonders einfach die Bestätigung der eigenen Meinung.
- Wir sind eher in Gruppen und Diskussionen mit der gleichen Meinung.
- Es ist das Geschäftsmodell vieler Anbieter uns so lange wie möglich am Scrollen zu halten, damit wir dabei möglichst viel Werbung sehen.
- Die dahinterliegenden Algorithmen präsentieren uns eher Inhalte, die mit unseren Wertvorstellungen, Vorlieben und Interessen übereinstimmen
- Soziale Medien werden auch gezielt zur Desinformation genutzt.
- Soziale Medien tragen zunehmend zur Verwirrung und Trennung bei
- Soziale Medien können enthemmen und den Hass fördern.
- Achtung: Durch schriftliche Nachrichten anstelle eines persönlichen Austausches entstehen in vielen Familien Missverständnisse!

## Was hilft bei kognitiver Dissonanz?

- Ambiguitätstoleranz

Dies ist die Fähigkeit, mehrdeutige Situationen, innere Spannungen auszuhalten.

Wenn wir offen mit unseren Nächsten reden, können wir von unseren inneren Spannungen erzählen. Vielleicht werden sie von ihren kognitiven Dissonanzen berichten. Die Erfahrung, dass es uns allen so geht, verbindet uns und erleichtert uns gleichzeitig die Akzeptanz, dass wir so sind, wie wir sind.

## Mehr mit Menschen reden statt mit ihren digitalen Abziehbildern

Worte sind nur ein kleiner Teil unserer Kommunikation

Um Menschen wirklich zu verstehen und zu erreichen, müssen wir sie sehen, hören und spüren.

So können Spiegelneuronen Emotionen wahrnehmen und übertragen.

Nur im Kontakt (zumindest am Telefon, besser im persönlichen Kontakt) merken wir, ob wir andere erreichen oder sie verletzen.

## Teil 2 - Sichtweisen und Verhaltensweisen, Ethik

### Wie entstehen unsere Sicht- und Verhaltensweisen?

Antworten unterschiedlicher Lerntheorien:

1. Behaviorismus: Reiz-Reaktions-Schema
2. Kognitivismus: Mensch als „Gehirnmaschine“
3. Konstruktivismus: Ich bin der Baumeister meiner Welt

#### Behaviorismus:

- Untersuchung des beobachtbaren Verhaltens
- Innere menschliche Reaktionen (Emotionen, Motivation, Absicht) werden nicht berücksichtigt
- Reiz-Reaktions-Schema: Auf bestimmte Reize folgen bestimmte Reaktionen.
- Lernen durch:
  - o Verstärkung (Lob, Konditionierung)
  - o Abschwächung von Verhaltensweisen (unangenehme Ereignisse, negative Folgereize)

#### Kognitivismus

- Menschliches Verhalten wird über kognitive (Gehirn-) Prozesse erklärt (nicht über Bedingungen in der Umwelt)
- Maschinen-Metapher: Der Mensch ist eine biologische Maschine, deren Funktions- und Verhaltensweisen erforscht werden
- Es geht um die Verstehbarkeit der Prozesse im menschlichen Gehirn (Wahrnehmung, Aufmerksamkeit, Motivation, Entscheidungsfindung, Problemlösung, Sprache)

Die wichtigsten Motivatoren aus neurologischer Sicht:

- Bewegung, Musik
- Soziale Akzeptanz, Zugehörigkeit, Beachtung, Fairness

Diese Motivatoren regen das neuronale Motivations-/ Belohnungssystem an, körpereigene Botenstoffe zu produzieren - z.B.

- das „Kuschelhormon“ Oxitocin,
- Opiode (Läufer berichten davon, „high“ zu werden),
- den Neurotransmitter Dopamin.

Diese erzeugen angenehme Empfindungen und Motivation.

- Das neuronale Motivations-/Belohnungssystem kann auch angeregt werden durch: Süßigkeiten,
- Suchtdrogen (z.B. Alkohol, Nikotin, illegale Substanzen) oder
- nicht stoffgebundene Süchte (z.B. Handysucht, Internet-Sucht, Arbeitssucht, Sexsucht).

Wenn es hingegen zu sozialer Ausgrenzung (z.B. im Zuge von Mobbing) kommt, werden Stresssysteme aktiviert, die Angst, Depression und Aggression erzeugen können.

Neurologisch kann nachgewiesen werden, dass die Schmerzzentren des Gehirns durch soziale Ausgrenzung aktiviert werden – Ausgrenzung verursacht Schmerzen wie körperlicher Schmerz!

Kehrseite des Motivationssystems: Böses tun, um zugehörig zu sein

- Suchtartige Abhängigkeit von Rückmeldungen (z.B. likes) und oberflächlicher Anerkennung
- Außenorientierung und Identitätsverlust: Wir wollen so sein, wie wir gesehen werden wollen (damit wir zugehörig sind).
- Outgroups (die, die nicht dazugehören) werden definiert, um ein Ingroup-Erlebnis (“wir gehören dazu!”) zu erzeugen.
- Um sich vor diesen Gefahren zu schützen, ist es wichtig, gute private Beziehungen aufzubauen und zu pflegen.

## Konstruktivismus

- Bischof Berkleye fragte sich schon im 18. Jahrhundert: „Verursacht ein Baum, der im Wald umstürzt, auch dann ein Geräusch, wenn niemand da ist, es zu hören?“
- Die Welt ist nur innerhalb unserer eigenen physischen und psychischen Grenzen erkennbar.
- Unsere „Realität“ hängt von den bisherigen Erfahrungen, unserem Wissensschatz und unserer Prägung ab.
- Das Lernen an sich ist kein passives Speichern von Wissen, sondern ein aktives Konstruieren.
- Der Konstruktivismus geht davon aus, dass es keine objektive Wirklichkeit gibt.
- (Im Lied der Pippi Langstrumpf heißt es: „...Ich mach´ mir die Welt, widdewidde wie sie mir gefällt..“

Paul Watzlawick spricht von Wirklichkeiten erster und zweiter Ordnung

- Wirklichkeit erster Ordnung: die physikalischen Eigenschaften, die messbar sind z.B. Ein Glas mit 500 ml-Fassungsvermögen ist mit 250ml gefüllt.
- Wirklichkeit zweiter Ordnung: unsere persönliche und subjektive Zuschreibung von Sinn, Bedeutung und Wert – Das Glas ist halb leer oder halb voll



## **Gefahr: False Balancing**

z.B. Erkenntnisstand zur Frage, ob der Mensch die Ursache für die globale Erderwärmung ist

- 99% aller Wissenschaftler sind der Meinung, dass der Mensch für den Klimawandel verantwortlich ist
- 1% aller Wissenschaftler bezweifeln dies

Wenn Medien versuchen, „ausgewogen“ zu berichten, dann lassen sie möglicherweise einen Befürworter und einen Gegner der menschlichen Ursachen der Erderwärmung zu Wort kommen.

Dies erzeugt die Wahrnehmung in der Bevölkerung: „Die Wissenschaft ist sich nicht einig“ und sie ziehen möglicherweise die von vielen erwünschte Schlussfolgerung: „So lange brauchen wir auch nicht unser Verhalten verändern.“

## **Ethik**

Ethik ist lt. Christian Dürnberger „das selbständige, kritische Nachdenken über moralische Probleme.“

- Es geht nicht um das Predigen moralischer Gewissheiten,
- sondern eher um das Reflektieren moralischer Ungewissheiten

z.B. Warum Naturschutz? Ich schone den Wald

- aus Eigeninteresse
- mit Blick auf meine Erben
- mit Blick auf andere Menschen und zukünftige Generationen
- mit Blick auf die Tiere des Waldes
- mit Blick auf die Pflanzen des Waldes

Der Philosoph Hans Jonas schreibt, dass wir eine neue Ethik brauchen, die um unsere Verantwortung für zukünftig lebende Generationen weiß.

- Welche Bedingungen werden zukünftig lebende Generationen vorfinden?
- Welchen Planeten hinterlassen wir ihnen?

## **Das Gemeinsame der Gesellschaft**

- Zusammenleben und –arbeiten braucht Gemeinsamkeit und Konsens
- In einer kooperierenden Gesellschaft kann nicht jeder seine Wahrheit haben

- Wir brauchen im Kleinen als auch im Großen etwas, was für uns gemeinsam gilt wie z.B. Familientradition, Richtlinien, Gesetze und wissenschaftliche Erkenntnisse, gesellschaftlicher Konsens
- Wir wollen in unserer Lebens- und Arbeitsweise verstanden werden.
- Wir brauchen praktikable Rahmenbedingungen und Unterstützung von der Allgemeinheit
- Es bleibt uns also nichts übrig, als anderen unser Weltbild zu vermitteln und das Gemeinsame zu verhandeln

### Arbeit an Vorurteilen

- Wir können unsere eigenen Vorurteile und Glaubenssätze überprüfen
- Wir können positive Annahmen vom Gegenüber haben.
- Wir können Interesse am Gegenüber zeigen.
- Wir können offen sein für Neues.
- Wir können unsere Scheuklappen ablegen.

## Teil 3 – Wertschätzende Kommunikation, Aggression und Konflikt

### Brückenfeiler über die Gräben

- Bewusstsein und Wissen
- Verständnis und Toleranz
- Empathie
- Kommunikation

### Empathie

- Empathie ist das „sich in Andere hinein fühlen-Können“
- Empathie ist unsere wichtigste soziale Fähigkeit
- Empathie macht uns zu zivilisierten Menschen
- Gefahren für Empathie:
  - Durch einen erstarkten Populismus wird die Suche nach Feindbildern gefördert.
  - Die Distanz und scheinbare Anonymität im Internet
  - Der gestiegene Druck in vielen Bereichen

### Kommunikation: Zentraler Brückenfeiler über Gräben

- Trenne den Menschen und das Problem (Harvard Modell)
  - z.B. Ich schätze Dich als Menschen, auch wenn wir in diesem Punkt unterschiedlicher Meinung sind.
- Ich-Botschaften statt Du- Botschaften
  - Z.B. „Wenn ich merke, dass Du meine Ansicht herabwürdigst, macht mich das traurig/zornig..... Ich bitte Dich zu akzeptieren, dass ich das anders sehe“ statt: Du liegst falsch“
- VW-Regel . weg vom Vorwurf – hin zum Wunsch
- Dem Gegenüber wirklich zuhören und nicht schon innerlich die eigene Antwort vorbereiten, während das Gegenüber noch redet
- Keine Druck machen, denn Druck erzeugt Gegendruck
- Nachfragen, ob wir es richtig verstanden haben:
  - Z.B. Du meinst also....
  - hilft dem Zuhörer und auch dem Sprecher!
- Emotionen abkühlen lassen
  - Z.B. eine Nacht darüber schlafen

### Harvard-Konzept: Trenne Mensch und Problem

- Wir neigen sofort zur pauschalen Abwertung der ganzen Person, wenn z.B. jemand unsere Ansichten in Frage stellt ( „So ein Depp“)
- Menschen trotz anderer Ansichten wertschätzen!
  - Diese Person kann trotzdem ein/e geschätzte/r KollegIn bei der Arbeit, im Verein etc. sein

- Ein/e verlässliche/r FreundIn, ein netter Mensch
- Ein nahes geliebtes Familienmitglied
- Inhaltlich wird manchmal kurzfristig kaum eine Annäherung gelingen. Aber vielleicht können wir manche Bedürfnisse, Interessen und Ängste der anderen doch auch ein wenig verstehen?
- Vielleicht lernen wir von anderen Erfahrungen?
- Vielleicht gibt es sind wirklich Veränderungen notwendig?

### **Wertschätzende (gewaltfreie) Kommunikation**

- Beobachtung Beschreibung der Situation, ohne Bewertung und Interpretation
  - Z.B: „Sie verwenden eine gewaltvolle Sprache und einen abwertenden Ton mir gegenüber.“
- Gefühl, das durch diese Handlung ausgelöst wird
  - Z.B. Ich fühle mich bedroht und als Mülleimer für Ihre Wut missbraucht.“
- Bedürfnis: Aus den Gefühl lässt sich ein Bedürfnis erkennen
  - Z.B: „Ich möchte mit Respekt behandelt werden
- Bitte: um eine konkrete Handlung
  - Z.B: Ich bitte Sie um einen zivilisierten Umgangston
- Faustformel:
  - Wenn ich „a“ **sehe** (Beobachtung)
  - Dann **fühle** ich „b“ (Gefühl)
  - Weil ich „c“ **brauche** (Bedürfnis).
  - Deshalb **möchte** ich jetzt gerne (Bitte)

### **Achtung Konfliktgefahr!**

- A sagt/will/ fühlt anders als B?
- Erst wenn Unterschiede nicht ausgehalten, akzeptiert oder als Chance zur Weiterentwicklung gesehen werden, entstehen Konflikte

### **Umgang mit Aggressionen - allgemein**

- Ausgrenzung und Demütigung ist u.a. Nährboden für Aggressionen.
- Aggressionen entstehen insbesondere auch bei Demütigung und Ausgrenzung im vertrauten Umfeld.
- Wichtig: Ärger soll angemessen kommuniziert werden!
- Aggression kann produktiv und legitim sein.
- Aggression löst viele unterschiedliche Reaktionen bei uns aus.
- Jede du jeder von uns hat spezifische Grundreaktionsmuster – viele davon sind unbewusste Verhaltensweisen.
- In den ersten Emotionen haben andere (neue) Verhaltensweisen oft keine Chance – das Denken funktioniert nicht mehr! Wir greifen auf alte Konfliktlösungsmuster zurück.

- Es passieren Übertragungen (was wir früher einmal mit anderen Konfliktpartnern erlebt haben) und Projektionen (wir projizieren unsere Ängste und das, was wir an uns selber nicht wahrnehmen wollen, auf unser Gegenüber).
- Dafür sind wir selbst verantwortlich – nicht unser Gegenüber!

### **Umgang mit Aggressionen – Rollenklärung**

- wir sollten uns fragen: Wer wird angegriffen – meine Person oder meine Funktion? (z.B. wenn ich Vereinsobmann bin und mich z.B. bei einer Sitzung mit jemandem streite – werde ich in meiner Funktion als Vereinsobmann attackiert, weil z.B. eine Entscheidung getroffen habe, die nicht allen gefällt – oder als Privatperson?)
- In obigem Beispiel ist die Unterscheidung möglicherweise noch leichter als einem Konflikt in einem Familienbetrieb: Ich habe als Betriebsführer eine Entscheidung getroffen, die anderen Familienmitgliedern nicht gefällt – geht es bei dem folgenden Streit tatsächlich um die Sache oder geht es um grundsätzliche Konflikte z.B. zwischen den Generationen, zwischen Mann und Frau, zwischen Geschwistern etc.
- Die Funktion ist nur ein Teil von mir – je nachdem wie viel ich mich damit identifiziere.
- Es muss daher nicht mich in meiner innersten Person betreffen.

### **Umgang mit Aggressionen – was konkret tun?**

- Verständnis für die Situation zeigen. Mein Gegenüber hat in einer bestimmten Situation ein Problem mit mir – sie ist aber nicht grundsätzlich eine schlechte Person.
- Trennung von Sachebene und Person z.B.: „Der hat ein schreckliches Problem statt: „Der ist schrecklich.“
- Wir können unser Bedauern ausdrücken für Dinge, die unbefriedigend sind, die sich aber nicht ändern lassen.
- Respekt bewahren, auch wenn das Gegenüber gerade keine Kontrolle über sich hat
- Wir können davon ausgehen, dass unser Gegenüber auch um die Kontrolle ringt, nur derzeit eben noch nicht gefunden hat.

### **Emotionale Schutztechniken**

- Wir können Impulse, die hochkommen, wahrnehmen (z.B. Wut, Angst, eigene Aggression), müssen ihnen aber nicht nachgeben.
- Häufig ist unser erster Impuls uns zu verteidigen. Wir können aber auch lernen, uns nicht zu rechtfertigen, wo es nichts zu rechtfertigen gibt.
- Wir können eine Beobachterposition einnehmen (wir stellen uns gedanklich auf eine Aussichtsplattform und schauen uns selber zu) „Interessant, was sich alles bei mir tut.“
- Falls die Aggression des Gegenübers zu heftig wird und es uns schwer fällt, äußerlich ruhig zu bleiben: Wir können uns vorstellen, dass die real erlebte Szene eigentlich eine Filmszene sei und können uns die nächste Szene vorstellen: Unser so mächtig und aggressiv auftretendes Gegenüber hat plötzlich nur mehr Unterwäsche an und/oder wir ziehen und einen Raumanzug an, bei dem wir das Visier zuklappen und damit geschützt sind.

- Wichtig ist, dass wir keinen Gegenangriff starten – jeder Gegendruck erzeugt wieder zusätzlichen Druck, es besteht die Gefahr einer Eskalationsspirale.
- Wir können uns körperlich spürbare Hilfe holen z.B. auf einen guten Stand bzw. Sitzplatz mit guter Bodenhaftung achten, bewusst die Sessellehne als Halt und Schutz wahrnehmen, unseren Atem bewusst wahrnehmen etc....

## **STOPP – wenn es zuviel wird**

Es ist wichtig, dass wir dem Gegenüber klar machen, wenn die Aggression zuviel wird – vielleicht gelingt es gleichzeitig Verständnis zu zeigen und die Situation zu beruhigen.

z.B.

- „Ich spüre/ verstehe Deine Wut, Deinen Zorn, aber ich fühl mich jetzt persönlich angegriffen. Ich kann jetzt im Moment nicht mehr lösungsorientiert sein.“
- „Wenn ich mich ärgere, kann ich mich nicht mit Deiner Situation beschäftigen.“
- „Glaubst Du, dass wir so zu einer Verständigung kommen?“
- „Reden wir zu einem späteren Zeitpunkt weiter.“
- „Ich muss mich nicht beleidigen lassen. Jede:r von und beiden hat ihre/seine Würde.“
- „Ich lasse nicht zu, dass Du meine Grenzen überschreitest.“

(Anmerkung: Bei verhärteten Fronten können wir uns fragen, wie weit wir unsere einbetonierte Positionen ev. irgendwann auch flexibler sehen können. Grenzen können sich je nach Persönlichkeit und Druck verschieben. Wir können zu unserer aktuellen Grenze stehen, die wir momentan nicht überschreiten können. Vielleicht können wir uns aber innerlich vorstellen, dass wir vielleicht irgendwann, wenn vielleicht weniger Druck vom Gegenüber kommt, doch den einen oder anderen Punkt überdenken könnten.)

## **Gesprächstechniken bei aggressivem Gegenüber**

- Wir bemühen uns mit dem Gegenüber auf Augenhöhe zu sein. Wenn wir sitzen, bieten wir unserem Gegenüber auch einen Sitzplatz an – oder wir stehen auch auf.
- Wir unterbrechen unser Gegenüber nicht, auch wenn Argumente unklar oder falsch sind.
- Wir fragen nach und wiederholen die Aussagen des Gegenübers – auch die Vorwürfe! z.B. „Ich habe gehört, Du meinst, dass ich zu wenig mithelfe. Habe ich das richtig gehört? Wo willst du konkret, dass ich mehr mitarbeite?“

Dies kann mehrere Auswirkungen haben:

- Das Gegenüber fühlt sich möglicherweise gehört,
- Das Gegenüber kann aussprechen, was sie/ihn aufregt, wird dadurch vielleicht entlastet.
- Vielleicht entspannt sich dadurch die Situation.
- Ich kann mir sicher sein, dass mein Gegenüber tatsächlich mir diesen konkreten Vorwurf macht, vor allem, wenn der Angriff ein Rundumschlag ist und die Anschuldigungen sehr allgemein sind.

## Teil 4- Abgrenzung und Psychohygiene

Bei all unserem Bemühen unser Gegenüber zu verstehen und zu wertschätzen, dürfen wir nicht auf uns selbst vergessen. Wir können uns daher fragen:

- Was hilft mir?
- Was tut mir gut?

### Selbstschutz und Psychohygiene

- Wir benötigen eine Umschalttechnik zwischen Job und Freizeit.
- Wir brauchen eine Umschalttechnik zwischen einzelnen Gesprächen mit unterschiedlichen Personen.
- Wir achten bewusst darauf, auch abzuschalten, Pausen zu machen und üben, uns abzugrenzen.
- Hilfreich können folgende Visualisierungen sein:
  - Ich bin wie ein starke Baum gut verwurzelt, mich kann nicht so schnell etwas aus dem Gleichgewicht bringen.
  - Ich habe einen unsichtbaren Mantel, der z.B. unangebrachte Aggressionen des Gegenübers an mir abperlen lässt.
  - Ich stelle mir vor, dass wie bei einem Zoobesuch ein mich schützendes Gitter zwischen mir und dem gefährlichen Gegenüber ist.
  - Ich stelle mir vor, eine Klagemauer zu sein, die sich im Laufe der Zeit schon viel Leid angehört hat, dadurch aber selbst in ihrem Fundament nicht erschüttert wird.
- Ich stelle mir vor, dass es z.B. zwischen mir und meinem aggressiven Gegenüber einen Wellenbrecher gibt, der die zerstörerische Kraft des Angriffs abmildert. Ich kann auch dafür sorgen, dass ich auch real hinter einem „Wellenbrecher“ (z.B. Tisch, Küchentheke etc.) Schutz finde.
- Bei einem Angriff achte ich auf einen guten Stand, ich richte meinen Körper auf, stelle mich z.B. gestärkt meinem Gegenüber entgegen.
- Ich kann versuchen, mich nicht zu sehr auf negative Erfahrungen zu fokussieren, sondern mehr das große Ganze zu sehen.

### Wertschätzung als Schlüssel zum Verstehen

Wertschätzung ist die Grundlage, dass wir

- Etwas für uns tun
- Uns für etwas interessieren
- Uns verbessern und verändern wollen und können
- Andere Menschen an uns heranlassen können
- An die Zukunft denken wollen
- Neue Sichtweisen wagen

- Uns etwas zutrauen
- Dass andere Menschen mit uns zu tun haben wollen

Wertschätzung heißt nicht, dass ich mit dem Gegenüber einer Meinung sein muss

Wertschätzung heißt, den unabänderlichen Wert jedes Menschen zu schätzen

Wann haben wir unseren schwierigen Gesprächspartner:innen, Nachbar:innen, Kolleg:innen zuletzt etwas Wertschätzendes gesagt?

### **Zusammenfassung**

Das Ziel dieser Veranstaltung war es, Wege aufzuzeigen um Brücken über die uns von unseren Mitmenschen trennenden Gräben zu spannen.

- Wie ist jetzt Ihr Bild von der Wirklichkeit – ihr spezielles, ganz einzigartiges Konstrukt ihrer individuellen Wirklichkeit?
- Stellen Sie jetzt manches in Frage?
- Beurteilen Sie manche Aussagen, Sichtweisen und Verhaltensweisen von anderen Menschen anders?
- Kommunizieren Sie anders?
- Betrachten Sie Werbung, Politik, Medien und soziale Netzwerke kritischer?
- Sind Sie sich Ihrer Einmaligkeit bewusster?
- Ist Ihre Welt ein Stück bunter geworden?

Dipl Ing. Willi Peszt

Psychotherapeut in Ausbildung unter Supervision

Dipl. Sozialpädagoge  
zert. Mediator

0680 123 1 876

[willi.peszt@gmx.net](mailto:willi.peszt@gmx.net)

[www.psychotherapie-peszt.com](http://www.psychotherapie-peszt.com)