

Gamer-Guide zu Konflikten

der Andreas erzählt, was er so gelesen hat

Dieser kleine Guide soll dem Leser helfen, bestehende Konflikte zu verstehen und Ideen zum finden von Lösungswegen mitbringen. Es entstand aus verschiedenen Büchern zum Thema Persönlichkeit, Kommunikation und Konflikte.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	2
Ein bisschen Typentheorie – der MBTI.....	2
Extravertiert vs. Introvertiert.....	2
Konkret vs. Abstrakt.....	3
Wahrnehmend vs. Richtend.....	3
Fühl-Entscheider vs. Denk-Entscheider.....	3
Organisierter Typ vs. Lockerer Typ.....	3
Sachbotschaft, Beziehungsbotschaft, Selbstkundgabe, Apell.....	4
Handwerkszeug für konfliktarmes Miteinander-Reden.....	4
Handwerkszeug fürs Zuhören / Aushalten.....	4
Wie schlimm ist es?.....	5
Heiße und kalte Konflikte.....	6
Moderationstechniken.....	6
Beispiele.....	7
Rivalitäten um eine Frau / einen Mann.....	7
Wie geht ihr miteinander um? Wertekonflikte.....	7
Konfliktklärungsverfahren mit einem bezahlten Dritten.....	7
Weitere Literatur.....	8
Nachwort.....	9
Lizenz.....	9

Vorwort

Der Inhalt ist dafür geeignet, andere besser zu verstehen und soll auch helfen, sich selbst weniger angreifend auszudrücken.

An den Ideen für Lösungen muss ich noch arbeiten. Bisher ist gegenseitiges Verständnis als Lösungsoption das Einzige, was sich von selbst ergibt. Ich muss manches nochmal lesen, damit ich das richtig zusammenfasse.

Die Bücher, aus denen die Zusammenfassungen sind, sind jeweils genannt. Eigene Schlüsse will ich als solche kennzeichnen, damit klar ist, wer schuld ist. ;-) Die Erkenntnisse, die ich hiermit verbreiten will, sind meist mit richtiger statistischer Forschung gefunden worden. (Ich habe ein Semester Psychologie im Nebenfach gehabt. Die „Wissenschaft Psychologie“ ist ein durch Statistik gestütztes Fach. Wenn man das studieren will, sollte man vor Begriffen wie „Korrelation“ oder „Standardabweichung“ keine Angst haben.)

Ein bisschen Typentheorie – der MBTI

Der Myer-Briggs-Typ-Index ist ein guter Anfang, Konflikte zu verstehen. Eine Abwandlung davon wird unter Anderem in „So bin ich eben!“ von Stefanie Stahl behandelt. Hier gibt es eine kurze Zusammenfassung der verschiedenen Typ-Richtungen und wo sie am ehesten Probleme mit einander bekommen. Die Typen kann man sich auf einer Werteskala vorstellen, bei der eine Begriff links steht und der andere rechts. Man kann zum Beispiel zu 75% extravertiert sein und währenddessen zu 25% introvertiert. Die Extreme (100% extra- oder introvertiert) treten eher selten auf.

Meine Erinnerung sagt mir, dass in dem Buch was zu Konflikten stand. Ich habe noch nicht nachgelesen. Deswegen steht da „(wie ich denke)“ in den Abschnitten.

Der größte Unterschied zwischen der Abwandlung des MBTI von Stefanie Stahl und der „originalen“ Variante des MBTI, der mir in Erinnerung ist, ist, dass im Original anstatt der „Konkret vs. Abstrakt“-Gegensätze ein „Wahrnehmend vs. Richtend“¹-Gegensatz behandelt wird.

Extravertiert vs. Introvertiert

Der Extravertierte² ist jemand, der sich unter Leuten wohlfühlt und schwieriger alleine sein kann. Der Introvertierte mag es lieber, alleine zu sein und kann es unter vielen Leuten schwer haben.

Was (wie ich denke) typischerweise zwischen „Extros“ und „Intros“ schief laufen kann: Der Intro will seine Ruhe, während der Extro gerade seine Kontakte pflegen will. Es könnte also jemand genervt werden. Dem Intro hilft es, zu sagen, dass man grade seine Ruhe haben will. Es ist empfehlenswert, auf ein Andermal zu vertrösten, um der Beziehung nicht zu schaden.

1 Im Original „perceiving“ und „judging“.

2 Es heißt tatsächlich „Extravertiert“ und nicht „Extrovertiert“, auch wenn man das ab und zu hört. Weil „Extra“ eine gängige andere Bedeutung hat, verwende ich als Kürzel „Extro“ - das wird meist verstanden und ich oute mich damit als nicht-Psychologe.

Konkret vs. Abstrakt

Stefanie Stahl unterscheidet in ihrem Buch zwischen „Konkreten“ und „Abstrakten“ Typen. Diese beiden Typen unterscheiden sich in der Art, wie sie ihre Welt wahrnehmen. Der Konkrete sieht die Welt, wie er sie mit seinen Sinnen erfährt. Der Abstrakte nimmt eher die Muster wahr. Ein Abstrakter findet also eher die Gravitationstheorie während der Konkrete dem fallenden Apfel ausweicht.³

Was (wie ich denke) typischerweise zwischen Konkreten und Abstrakten schief laufen kann: Den Konkreten interessieren die Theorien der Abstrakten ab und zu nicht. Dann wird geschimpft, dass einer in einem Guide viel rechnet.

Wahrnehmend vs. Richtend

Psychologen haben beim Auswerten von Texten⁴ die Erkenntnis, dass manche Menschen eine bewertende Formulierung häufiger verwenden, als eine wahrnehmende. Das ist eine Schema, das im originalen MBTI beschrieben wurde. Stefanie Stahl geht in ihrem Buch nicht darauf ein.

Das Konfliktpotenzial, das ich darin vermute, ist, dass man sich in die Haare bekommt, wie man miteinander umgeht: Die einen sagen, man war drei mal nicht beim Raid, die anderen sagen, man sei unzuverlässig. Letzteres ist eine wertende Äußerung, die unangenehmer anzuhören ist, als „du warst drei mal nicht beim Raid“.

Fühl-Entscheider vs. Denk-Entscheider

Der Fühl-Entscheider hört eher auf seine Intuition, während der Denk-Entscheider lieber Argumente und Berechnungen sucht.

Was (wie ich denke) typischerweise zwischen Fühl-Entscheidern und Denk-Entscheidern schief laufen kann: Der Intuitive hört auf seinen Bauch und liegt falsch. Der Denker hält den Intuitiven für dumm. Ich rate aber von solchen „Verurteilungen“ ab. Intuitive kommen normalerweise schnell zu einer Entscheidung oder haben ein Bauchgefühl, das ihnen sagt, was sie jetzt besser machen. Das kann manchmal ganz gute Ergebnisse bringen, kann einen aber auch in die Irre führen. „Ich rechne jetzt nicht, ich setze einfach meine Skillpunkte“ ist ein Intuitiver, der einen unter Umständen einen Rücksetzungsstein⁵ braucht.

Organisierter Typ vs. Lockerer Typ

Der organisierte Typ mag es, To-Do-Listen abzuhaken, seinen Schreibtisch aufgeräumt zu sehen, etc. Der Lockere ist meistens ein kreativer Kopf, der lieber sucht, als aufzuräumen.

Was (wie ich denke) typischerweise zwischen dem organisierten und dem lockeren Typ schief laufen kann: Der Ordentliche stört sich an dem Chaos des Lockeren. Wenn der Ordentliche

3 Angeblich ist Sir Isaac Newton ein herabfallender Apfel Inspiration gewesen, seine Gravitationstheorie anzufangen. Der Sage nach ist ihm der Apfel auf den Kopf gefallen.

4 TODO: Nachlesen, was das für Texte waren...

5 Ich weiß nicht, wie das Ding wirklich heißt, ich habe also noch keine Skillpunkte gesetzt...

aufräumt, findet der Lockere nichts wieder und macht nur wieder Unordnung. Das frustriert den Organisierten.

Sachbotschaft, Beziehungsbotschaft, Selbstkundgabe, Apell

Viele Menschen „hören“ auf einem der Ohren zu kräftig. Da werden teilweise nicht-gemeinte Beziehungsbotschaften rein interpretiert. TODO: mehr. Steht alles in „Miteinander reden 1“. Den hab ich aber verschenkt.

Handwerkszeug für konfliktarmes Miteinander-Reden

Die Bewegung zur „Gewaltfreien Kommunikation“ nach Marshall B. Rosenberg hat in den letzten Jahrzehnten viele Anhänger gefunden. In welchem Maße diese Kommunikationsmethode erforscht ist, ist mir nicht bekannt.

Zwei Bücher möchte ich dazu erwähnen: „Gewaltfreie Kommunikation“ von Marshall B. Rosenberg und „Vom Umgang mit sturen Eseln und beleidigten Leberwürsten“ von Ursula Wawrzinek.

Häufig können wir bessere Ergebnisse erzielen, wenn wir darauf verzichten, das Gegenüber zu beleidigen/verletzen. Das scheinen manche Menschen nicht zu bemerken. Da wird dann mal einer als „Spast“ bezeichnet, ohne das derjenige sich einer Schuld bewusst ist.

Für das nicht-angreifende Sprechen gibt es eine „Formel“ aus der gewaltfreien Kommunikation. Wie gut diese erforscht ist, weiß ich nicht. Die Zutaten für so eine „einfühlsame Kommunikation“ sind (in der Reihenfolge):

1. In der Ich-Form seine Wahrnehmung (was du gesehen/gehört hast) schildern. („Du warst die letzten drei Mal nicht beim Raid.“)
2. Sagen, welche Konsequenzen das für dich hatte („Damit wurde das Ganze etwas schwieriger und es gab Diskussionen, ob wir überhaupt raiden.“)
3. Mitteilen, wie es einem damit geht. („Das hat mir etwas die Laune verdorben.“)
4. Sagen, was man in Zukunft lieber hätte. („Kannst du in Zukunft häufiger mitmachen oder früh Bescheid geben, wenn du nicht kannst oder willst?“)

Handwerkszeug fürs Zuhören / Aushalten

Manche Menschen sprechen gerne verletzend und sind auch nicht davon abzubringen (denke ich). „Das ist meine Freizeit, da lasse ich mir meine Umgangsformen nicht diktieren.“ Beim Umgang mit solchen Menschen ist es ratsam, den persönlichen Angriff an sich vorbeiziehen zu lassen und nur in der Sache zu antworten. Wenn der Gesprächspartner die Angriffe übertreibt, kann man diese Angriffe zum Thema machen. Also: Menschen und Probleme getrennt voneinander behandeln.

Sich auf Interessen zu konzentrieren, nicht auf Positionen. Dazu eine kleine Geschichte: Zwei Mädchen streiten sich um eine Orange. Keine will sie der anderen ganz lassen, man könnte sie teilen. Die Mutter bemerkt den Streit und fragt, was die Mädchen denn damit machen wollen. Die eine will sich Saft pressen, die andere braucht von der Schale etwas für ihren Kuchen. Also braucht man nicht zu teilen. Der Eine bekommt das Fleisch, der Andere die Schale.

Eine weitere kleine Geschichte: Ein Chef einer Autowerkstatt hat fünf Kfz-Meister unter sich. Jeder hat einen Dienstwagen und jedes Jahr wird einer der Dienstwagen durch einen Neuen ersetzt. Der Chef war immer der „Arsch“, der das Auto vergeben musste und immer hatten die Untergebenen einen Grund, warum sie dieses Mal einen neuen Wagen brauchen. Das Oberhaupt besuchte ein Konflikt-Management-Seminar und bekam den Hinweis, die Untergebenen selbst entscheiden sollten, wem sie das neue Auto geben. Das tat er und das Ergebnis war: Derjenige, der das Auto mit Sicherheit nicht von dem Chef bekommen hätte, sollte es bekommen. Dazu sollten zwei Fahrzeuge getauscht und eines repariert werden.

„Das Harvard-Konzept“ von Roger Fisher, William Ury und Bruce Patton ist ein Klassiker dazu, „Argumentieren unter Stress“ von Albert Thiele ist eine günstige Alternative, die einem das „Verhandlungs-Judo“ auch beibringt.

Wie schlimm ist es?

Friedrich Glasl geht in dem Buch „Konfliktmanagement“ davon aus, dass es 9 Phasen einer Eskalation gibt, die auftreten können, wenn immer eskaliert wird:

1. Die Standpunkte verhärten sich. Es sieht zwar alles aus, wie normal, aber die Leute nehmen etwas selektiver wahr.
2. Es gibt Debatten und es kommt Polemik vor. Die Ziele der Parteien werden stärker konkurrierend erlebt.
3. Nach unbeherrschtem Verhalten oder einer bewussten Eskalation gilt in mindestens einer der Konfliktparteien: Taten statt Worte! – „Ich mach mal was ohne Absprache mit der anderen Partei.“ Es herrscht oft Polemik vor.
4. Koalitionenbildung und Imagesorgen – Man will sich nicht unterkriegen lassen und man hat gegenüber einander eine feindselige Haltung.
5. Mindestens eine der Parteien versucht, der anderen einen Gesichtverlust beizubringen, sie an der Öffentlichkeit bloßzustellen.
6. Es kommt strategisch zu Drohungen und Erpressung. Gewaltdenken und Gewalthandeln nehmen erheblich zu.
7. Es werden „begrenzte Vernichtungsschläge“ gegen den Feind gemacht. Durch die Drohungen der vorherigen Stufe wird dem Feind alles zugetraut. Es wird nur noch die eigene Wahrnehmung gelten gelassen und anderen Ansichten wird misstraut.
8. Der Gegner soll zersplittert werden, man ist auf die totale Zerstörung des Feindes aus.

9. Es geht „gemeinsam in den Abgrund“: Es wird nicht mehr zwischen den Parteien und Neutralen unterschieden.

Die müssen nicht zwangsläufig bis zum Schluss auftreten. Man kann den Clan verlassen oder seinen Posten räumen. 1-3 sind noch win-win-interessiert, 4-6 sind win-lose-interessiert und bei 7-9 hat sich die Annahme verhärtet, der Andere wäre gefährlich und müsse weg. Das ist dann lose-lose.

Mir sieht ab Phase 4 – Sorge um Image und Koalitionen – ein Kontaktabbruch sinnvoll aus.

Zum Thema eskalieren: Ich gehe davon aus, dass man manchmal eskalieren muss, um sich überhaupt Gehör zu verschaffen und ernst genommen zu werden.

Hier mal eine kleine Geschichte zum Nicht-Miteinander-Reden. Ich weiß nicht ob diese Geschichte wahr ist, aber sie hat einige verärgerte Leute hinterlassen: Ein Clan-Chef hat eine Gilde gegründet und sehr viel Gold investiert. Es gibt Streitigkeiten und das Gildenoberhaupt verlässt die Gilde. Er nimmt dabei das investierte Gold aus dem Tresor mit. Der Stellvertreter hat danach auch keinen Bock mehr, sieht, dass der Chef sich scheinbar kräftig bedient hat, denkt sich „das kann ich auch“ und nimmt einen guten Teil des gemeinsam Gesparten mit.

Heiße und kalte Konflikte

Die einen (heißen) Konflikte bemerkt man an dem bösen Ton, den jemand anschlägt, die anderen (kalten) bemerkt man zum Beispiel an stiller Sabotage. Ich glaube, es kann helfen leicht zu eskalieren, um einen kalten Konflikt zumindest „warm“ und bearbeitbar zu bekommen. Eine Eskalation kann ja schon sein, eine Theorie darüber aufzustellen, warum jemand im Stillen sabotiert bzw. nicht so recht mitmacht. Im Gamer-Kontext kann aber zum Beispiel eine Depression oder andere Schichten auf der Arbeit (oder überhaupt erst mal Arbeit) Grund dafür sein, dass jemand keinen Bock oder keine Zeit mehr auf/für Raids hat. Wenn der Platz in der Gilde begehrt ist, kann es helfen, einen Wing zu gründen und den Spieler, der inzwischen weniger mitmacht, dort einzugliedern oder den Konflikt sichtbar machen und den Spieler raus bitten. Es besteht ja dann ein Zielkonflikt: Der „Rest“ der Gilde möchte mit möglichst vielen Leuten High-Level-Runs machen, während der Spieler, der inzwischen weniger spielt, die Annehmlichkeiten des Gildeneigentums behalten will oder einfach die Leute mag. Killspeed und die Fähigkeit, hohe Bosse zu legen, kommt aber durch die Masse der Leute, also sollten möglichst viele Aktive in der Gilde sein, während Gelegenheitsspieler sich besser in passenden Gilden organisieren. Danke ich.

Moderationstechniken

Moderationstechniken sollen helfen, als fair empfundene Lösungen zu finden. So ist zum Beispiel der Entscheidung, wie viel man in die Instanzen geht und wie viel man beim Belagerungskrieg mitmacht, mit einer Punkteabfrage machbar.

Bei einer **Punkteabfrage**⁶ werden die Optionen aufgelistet und jeder bekommt eine bestimmte Anzahl von Punkten, die er auf die Optionen verteilen darf. Wenn rausfinden will, in welchem Verhältnis man die Zeit zwischen Instanzen und Belagerungskrieg verteilen sollte, kann man beide

⁶ Ich finde gerade die Quelle nicht...

Optionen aufschreiben, jedem und zwei bis vier Punkte gewähren, die er auf diese beiden Optionen verteilen darf. Das kann man im TeamSpeak mit einer Strichliste machen.

Beispiele

Rivalitäten um eine Frau / einen Mann

Wenn es im Chat oder TeamSpeak anzüglich oder gar sexistisch wird, ist (denke ich) mit ziemlicher Sicherheit ein Mann/Junge an einer Frau / einem Mädchen interessiert (oder andersherum). Das wirkt aber häufig unreif, so dass die Frau nicht auf die „Einladung“ anspringt. Wenn es bemerkt wird, will es keiner wahr haben, aber man sollte es meiner Meinung nach offen ansprechen. Danach ist wahrscheinlich Ruhe.

Wie geht ihr miteinander um? Wertekonflikte

Viele Kinder lernen, dass sie nett und höflich zu einander sein sollen. Andere Kinder lernten, dass sie sich durchsetzen müssen, um zu bekommen, was sie wollen. Wenn diese nun miteinander streiten, merken die lieben Kinder, dass die anderen böse sind und verachten sie. Das ist ein Wertekonflikt. Wenn man selbst zu den „lieben Kindern“ gehört, dann ist meiner Meinung nach eine klare Ansage zu dem Umgangston sinnvoll. Wenn das nichts bringt, ist meiner Meinung nach die beste Alternative zu einem verhandelten Ergebnis der Kontaktabbruch.

Wenn der Kontakt bleiben soll ist ein „Wertequadrat“ sinnvoll, wie es in dem Band „miteinander reden 2“ von Friedemann Schulz von Thun erklärt ist. Man kann von jedem Wert drei weitere ableiten: Den übertriebenen Begriff, den im Gegenteil übertriebenen Begriff und den gegenteiligen Begriff. Da nehme ich als Beispiel den Begriff „Harmoniestreben“. Da gibt es die „Streitlust“ als übertriebenen gegenteiligen Begriff. Das Gegenteil könnte „Durchsetzungskraft“ sein. Und der übertriebene Begriff zu dieser Friedlichkeit und Höflichkeit könnte dann „Friedhöflichkeit“ sein.

Konfliktklärungsverfahren mit einem bezahlten Dritten

Wenn es Probleme gibt, kann es hilfreich sein, einen bezahlten Dritten zu haben, der die Kommunikation in Ordnung bringt. Für Gamer ist es eher nicht interessant, aber ich wollte diese Optionen zumindest nennen.

Ich kenne zwei Konfliktklärungsverfahren: Mediation⁷ und Klärungshilfe.

- Mediation ist auf die Lösung von sachlichen Problemen spezialisiert. Das Menschliche darf aber nicht zu kurz kommen. Es werden die Bedürfnisse erforscht, die sich aus den Standpunkten ergeben.
- Klärungshilfe ist dazu da, zwischenmenschliche Beziehungen wieder in Ordnung zu kriegen. Ein ausgebildeter Klärungshelfer versucht, die Gefühle und Motivationen untereinander zu klären und verständlich zu machen.

⁷ Da ist nur ein „t“ drin, das ist nicht „Meditation“.

Bei der Mediation gibt es in Deutschland den Verband „BMEV“, „Bundesverband Mediation e. V.“, der mit einem Zertifikat bescheinigt, dass ein Mediator schon mal bei einer Mediation mitgemacht hat. Es gibt Listen von in Deutschland tätigen Mediatoren.

Für Klärungshilfe gibt es mindestens eine Liste, welche die in Deutschland tätigen Klärungshelfer auflistet.

Weitere Literatur

- „*Konfliktmanagement*“ von *Friedrich Glasl*: In teils schwieriger Sprache verfasstes, umfangreiches Standardwerk zum Thema Konflikte. Ich habe es vor Jahren bis zur Hälfte gelesen. Irgendwann will ich es aber vollständig gelesen haben.
- „*Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen: Allgemeine Psychologie der Kommunikation*“ von *Friedemann Schulz von Thun*: Das „Kommunikationsquadrat“, wie es im psychologischen allgemeingültig sein dürfte. Also bei allen Menschen gleich.
- „*Miteinander reden 2: Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung: Differentielle Psychologie der Kommunikation*“ von *Friedemann Schulz von Thun*: Welche verschiedenen Typen von Kommunikatoren gibt es? Ich habe die „Friedhöflichkeit“ von hier.
- „*Miteinander reden 3: Das ‚Innere Team‘ und situationsgerechte Kommunikation*“ von *Friedemann Schulz von Thun*: Wer spricht alles in mir? Es wird noch erforscht, wie gut dieser Denkansatz verwendbar ist.
- „*Vom Umgang mit sturen Eseln und beleidigten Leberwürsten*“ von *Ursula Wawrzinek*: Normal-verständliches Buch zum Umgang mit den Mitmenschen. Würde ich jedem empfehlen.
- „*Klärungshilfe 2: Konflikte im Beruf: Methoden und Modelle klärender Gespräche*“ von *Christoph Thomann*: Das Klärungshilfe-Modell, verständlich formuliert für den beruflichen Alltag.
- „*Argumentieren unter Stress*“ von *Albert Thiele*: „Verhandlungs-Judo“ spezialisiert.
- „*Das Harvard-Konzept*“ von *Roger Fisher, William Ury und Bruce Patton*: Dieses Buch gibt den damaligen Stand der Konfliktforschung wieder. Hier kommt das „Verhandlungs-Judo“ her.
- „*Gewaltfreie Kommunikation*“ von *Marshall B. Rosenberg*: Gewaltfreie Kommunikation ist gewöhnungssache. Ich weiß nicht, in welchem Maße der Erfolg belegt ist.
- „*So bin ich eben!*“ von *Stefanie Stahl*: Ein Buch, das so etwas Ähnliches wie den MBTI einführt. Beim wissenschaftlich erforschten Typsystem MBTI gibt es anstatt „Konkret vs. Abstrakt“ die Dimension „Wahrnehmend vs. Richtend“ (ich finde die Stelle in dem anderen Buch gerade nicht.)
- „*Versteh mich bitte – Charakter- und Temperamenttypen*“ von *David Keirse und Marilyn Bates*: Deutsche Übersetzung zu der englischen, wissenschaftlichen Literatur. Das englische

Original heißt „Please understand me“. Wer gut Englisch versteht, ist mit dem englischen Buch besser bedient, denke ich.

Nachwort

Ich bin sicher nicht perfekt. Wenn ich meine Meinung sage, dann lasse ich mich von fundierter Forschung überzeugen. Weitere Lehrmeinungen lasse ich neben meiner gelten und würde sie ggf. hinzufügen. Hilfreich sind da Hinweise aus Veröffentlichungen in Büchern oder Fachjournals. Letztere kann ich aber nicht recherchieren.

Dieser Guide wird voraussichtlich immer in dem selben Thread im Runes-Of-Magic-Forum aktualisiert.

Lizenz

Dieses Werk ist als Gemeingut vom ursprünglichen Autor freigegeben. Es darf verändert, erweitert und unter anderem Namen weitergegeben werden.