

Gelingende Gespräche im Konflikt

Wie sag' ich's am besten?



Was ist destruktives Verhalten?

Was erschwert die Lösung von Konflikten?

- Regeln verletzen
- Schuld nur bei anderen suchen
- sich selbst als Opfer sehen
- eigene Fehler übersehen oder bestreiten
- der anderen Person schlechte Absichten unterstellen
- der anderen Person negative Eigenschaften zuschreiben und verallgemeinern,
z. B. „Immer ...“, „typisch ...“, „schon wieder ...“

Konfliktparteien neigen zu Verallgemeinerungen und Übertreibungen.

Es ist aber leichter, einen Konflikt zu lösen, der begrenzt und spezifisch ist.

Wie Konflikte gelöst werden können

1. Unternimm den ersten Schritt, geh auf deinen Konfliktpartner/deine Konfliktpartnerin zu.
2. Unterstelle der anderen Person keine schlechten Absichten.
3. Bleibe sachlich.
4. Räume eigene Fehler ein.
5. Betrachte die Situation aus dem Blickwinkel deines Konfliktpartners/deiner Konfliktpartnerin.
6. Erfrage von deinem Konfliktpartner/deiner Konfliktpartnerin Lösungsvorschläge.
7. Zeige durch deine Körperhaltung und Mimik, dass du aufmerksam zuhörst und Verständnis entgegenbringst.
8. Benenne Gründe für dein Verhalten.
9. Reagiere nicht aus Wut oder Enttäuschung heraus: Schlaf erst einmal drüber.

Sprich **besser direkt** mit deinem Konfliktpartner/deiner Konfliktpartnerin als über soziale Medien.

Was ist konstruktives Verhalten?

Was erleichtert die Lösung von Konflikten?

- den Konflikt genau beschreiben – ohne Verallgemeinerungen und Übertreibungen
- beschreiben und nicht bewerten
- Gefühle respektieren (bei sich und bei der anderen Person)
- Interessen der anderen Partei berücksichtigen
- sich in die andere Person hineinversetzen
- eigene Schwächen und Fehler zugeben
- sich entgegenkommen
- Ich-Botschaften senden
- aktiv zuhören
- Lösungsvorschläge vom Konfliktpartner erfragen
- Zusammenfassen, um zu zeigen, dass ich verstehe
- Nonverbal: Durch aufmerksame Haltung Wertschätzung und Achtung signalisieren

Wie motiviere ich jemanden zum Gespräch über einen Konflikt?

Ich betone unsere Gemeinsamkeiten, unsere langfristige Beziehung, unsere gegenseitige Abhängigkeit usw., z. B.:

Lass uns über den Streit reden, weil

- er unsere Freundschaft stört.
- wir noch lange miteinander auskommen müssen.
- wir uns täglich begegnen und uns so viel Ärger sparen.
- wir in Zukunft vielleicht einmal miteinander arbeiten müssen.
- wir uns nicht immer aus dem Weg gehen können.
- ich nicht immer mit einer Wut im Bauch an dir vorbeigehen möchte.
- er uns von anderen Dingen ablenkt.
- er uns die Laune in der Schule verdirbt.

Wenn die andere Person ablehnt:

- Na gut, dann frage ich dich später noch einmal.
- Falls du es dir anders überlegst, kannst du mir ja Bescheid sagen.
- Wollen wir uns Unterstützung durch einen Streitschlichter/eine Streitschlichterin holen?
- Ich kann verstehen, dass du noch sauer bist, aber vielleicht magst du später mit mir reden.
- Es ist mir wichtig, den Streit beizulegen, deshalb würde ich mich wirklich freuen, wenn wir darüber reden würden.

Ich-Botschaften im Vergleich zu Du-Botschaften

Du-Botschaften

schreiben die Ursache eines Problems dem anderen zu und wirken wie eine Anschuldigung. Dadurch rufen sie leicht Widerstände oder Gegenangriffe hervor und können zu unnötigen Konflikten führen oder Konflikte eskalieren.

Beispiele:

- Kannst du nicht aufpassen, wohin du dich setzt?
- Sei nicht so unverschämt.

Ich-Botschaften

beschreiben und begründen die eigene Sicht auf ein Problem, ein Gefühl und Erwartungen. Sie können von dem anderen/von der anderen besser angenommen werden, denn er/sie fühlt sich nicht gleich angegriffen, beleidigt, herabgesetzt ...

Bestandteile der ICH-Botschaft:

- eigene Gefühle ausdrücken: Ich bin / Ich fühle ...
- Nennen des Auslösers: Wenn du / Wenn ich das Gefühl habe ...
- Begründung / eigene Bedürfnisse ausdrücken: ..., weil ...

Beispiel:

- Ich bin sauer, dass du dich auf meine CD gesetzt hast, weil sie mir sehr wertvoll war.

Verkappte Du-Botschaften

Manche Sätze, die mit „Ich“ beginnen, sind trotzdem keine Ich-Botschaften, sondern als Ich-Botschaften ‚verkleidete‘ Du-Botschaften:

- Ich finde, du solltest aufpassen, wohin du dich setzt.

Wie lösen wir unsere Konflikte konstruktiv und dauerhaft?

Ablauf:

- Wir beschreiben unseren Standpunkt und unsere Gefühle und begründen sie.
- Wir fassen den Standpunkt der anderen Konfliktpartei zusammen.
- Wir bemühen uns, drei Lösungsmöglichkeiten zu finden, die die Bedürfnisse/Interessen beider Konfliktparteien berücksichtigen.
- Wir entscheiden uns für die beste Lösung und besiegeln die Lösung mit einem Handschlag.
- Wir sind nicht nachtragend.
- Wenn wir uns alleine überfordert fühlen, holen wir uns Hilfe.
- Wir vereinbaren einen Termin für eine Nachbesprechung

Wichtige Regeln:

- Wir nehmen uns Zeit für unser Gespräch.
- Wir lassen einander ausreden.
- Wir verwenden Ich-Botschaften.
- Wir bemühen uns in Zukunft, uns besser zu verhalten.
- Wir sehen den Gesprächspartner/die Gesprächspartnerin als gleichberechtigte Person an.
- Wir bleiben sachlich.

Hausaufgabe:

Suche dir eine Formulierung und probiere sie zu Hause aus.

Zusammengestellt vom
Arbeitskreis Innere Schulentwicklung
des Gymnasiums Veitshöchheim
nach

Jefferys-Duden, Karin: *Konfliktlösung und Schlichtung*. Basel 2000.
Just, Annette: *Handbuch Schulsozialarbeit*. Münster 2013.