

# 1×1 der Gesprächsführung: Umgang mit Konflikten

Konflikte sind normal und gehören zu (langjährigen) sozialen Beziehungen dazu. Sie sind nicht per se schlecht. Sie können eine Chance sein, die Beziehung sogar noch zu intensivieren oder sich persönlich weiterzuentwickeln. Wichtig ist, den Konflikt nicht (zu einem Streit) eskalieren zu lassen, sondern ihn konstruktiv zu lösen. Bei einem Konflikt sind meist beide Parteien davon überzeugt im Recht zu sein. Außerdem ist es menschlich, Dich verteidigen zu wollen, wenn Du Dich angegriffen fühlst. So geht es Deinem Gegenüber auch.

Hier findest Du ein paar Hinweise, die Du beachten solltest, damit Dir eine konstruktive Lösung des Problems gelingen kann:

- Beruhige Dich zuerst einmal, falls Du im Moment zu aufgebracht bist um ruhig zu reden (z. B. indem Du eine Runde spazieren gehst oder um Bedenkzeit bittest).
- Nimm Deine Gefühle ernst und überlege Dir, was genau Dich stört/ärgert (welche Situation, welches Verhalten).
- Überlege Dir, ob es eine tieferliegende/grundlegendere Ursache für den aktuellen Konflikt gibt. Welches unerfüllte Bedürfnis steckt hinter Deinem Unmut/ löst Deinen Ärger aus?
- Überlege Dir, ob Du das Problem ansprechen möchtest, oder nicht.
- Beschreibe Deine eigene Position und Sichtweise möglichst genau und mit konkreten Beispielen.
- Nutze „Ich“-Botschaften und vermeide „Du“ oder „man“.
- Vermeide Pauschalisierungen wie „immer“, „nie“ etc. und spreche eine konkrete Situation/ein konkretes Verhalten an.
- Vermeide Schuldzuweisungen (z. B.: „Du hörst nie richtig zu.“). Vermeide es auch, einen Schuldigen für den Konflikt zu suchen. Meist gehören zwei dazu.
- Versuche sachlich und ruhig zu bleiben.
- Achte auf einen ruhigen Ton, eine entspannte Mimik und eine zugewandte Gestik.
- Drücke Dich einfach, klar und verständlich aus.

# 1×1 der Gesprächsführung: Umgang mit Konflikten

- Halte Blickkontakt.
- Sei offen. Höre Deinem Gegenüber aufmerksam zu und lasse sie/ihn ausreden.
- Akzeptiere und respektiere, dass jeder ein Recht auf seine Meinung hat.
- Versuche die Position des Anderen zu verstehen, denn es gibt nicht nur eine „richtige“ Meinung.
- Frage nach, wenn Du etwas nicht verstanden hast.
- Bleibe kompromissbereit und such gemeinsam nach einer Lösung. Akzeptiere es aber auch, dass es vielleicht keine (schnelle) Lösung gibt.
- Entschuldige Dich, wenn nötig und sei bereit Dich zu versöhnen.

## Exkurs: Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg

Diese Kommunikationsmethode hilft Dir, sachlich und konstruktiv zu kommunizieren und Eskalationen zu vermeiden.

Die vier Schritte der gewaltfreien Kommunikation:

1. Wahrnehmung (berichte die Fakten)
2. Gefühl (beschreibe Deine Empfindungen und Gefühle in „Ich“-Form, keine Vorwürfe)
3. Bedürfnis (teile Dein Bedürfnis mit, das nicht erfüllt ist/wurde)
4. Bitte (erkläre, was Du Dir von Deinem Gegenüber wünschst, keine Forderung)

### Beispiel:

„Als ich vorhin festgestellt habe, dass die Spülmaschine nicht ausgeräumt ist (1), habe ich mich geärgert (2), weil es mir wichtig ist, dass wir uns an den Putzplan/ unsere Absprachen halten, um in der WG gute Stimmung zu haben (3) und deshalb bitte ich Dich, die Spülmaschine zeitnah auszuräumen und beim nächsten Mal an Deine Aufgaben zu denken (4).“