

Praktische Tipps in Konfliktgesprächen (für Betroffene und Unterstützer)

von Ursel Etzel 21.11.2023

1. Sich Zeit nehmen

- vorbeugende Kommunikation mit allen, nicht erst bei eskaliertem Konflikt
- Geduld haben (z.B. mit den Konfliktbeteiligten freundlich einen für beide Seiten günstigen Zeitpunkt vereinbaren)
- während starker negativer Emotionen ist sachliches Gespräch kaum möglich: dann zuerst den anderen oder sich selbst beruhigen
- Beziehungsebene stärken, ehe es um Inhalte geht

2. Innere Haltung auf Augenhöhe

- Vertrauensvorschuss: mit dem anderen ist ein Gespräch möglich
- eigene Bereitschaft, dieses Gespräch zu führen
- auf angenehme Gesprächsatmosphäre achten (Platz, Beleuchtung, Nahrung)
- **mit** einander reden, nicht über einander
- **echtes Gespräch**: nicht nur Mitteilung der eigenen Meinungen und Forderungen, sondern offen sein für abweichende Sichtweisen oder andere Prioritäten der anderen
- **echtes Interesse am anderen**: ernst gemeinte, offene Fragen (keine Einengung der Thematik aufdrängen; keine Fragen, auf die es nur eine Antwort gibt;)

3. Aktives Zuhören

genaue Formulierung des anderen wiederholen (= Botschaft „*ich habe dir wirklich zugehört*“); dann erst die eigene Interpretation nennen und gleichzeitig offen halten (z.B. „*habe ich das richtig verstanden, dass du findest / möchtest ...*“)

4. Respekt / Menschenwürde

- Existenzberechtigung jedes Menschen als solche anerkennen
- trennen zwischen dem Menschen und seinen Meinungen / Verhaltensweisen
- kein Anderssein rechtfertigt die Ablehnung / Ausgrenzung eines Menschen
- Wertschätzung äußern, trotz anstrengender Einstellungen oder Verhaltensweisen
- Gemeinsamkeiten betonen
- Polarisierung vermeiden, kein „wir gegen dich“ oder „wir gegen die anderen“

5. Wohlwollender Umgang auch bei ungeschickter Wortwahl oder unverständlichen Verhaltensweisen

- was während emotionaler Aufruhr war, nicht auf die Goldwaage legen
- Haltung der Fehlerfreundlichkeit
- Schuldzuweisungen würden konstruktive Lösung erschweren
- eigene Motive freundlich und verständlich erklären

6. Erste-Hilfe-Empathie

- Emotionale Belastungen haben Vorrang
- Taschentuch anbieten, Wasser reichen, Mitgefühl äußern
- Ruhe bewahren
- warten, bis das Aufwallen der Gefühle zurück geht
- „geht es wieder?“
- „wollen wir lieber ein anderes Mal weiter reden?“

7. Vergangenheitsbezug nicht übertreiben, Lösung liegt in Gegenwart und Zukunft

- meistens fruchtlos ist die Diskussion „wer hat angefangen?“, sie vergeudet Ressourcen und verschlechtert die Gesprächsatmosphäre
- besser: „wir haben eine gemeinsame Basis“ – Konfliktlösungsarbeit lohnt sich

8. Selbstwirksamkeit ermöglichen

- keine Bevormundung durch „Information“ von oben herab
- keine vorschnellen Lösungsvorschläge
- stattdessen Ziel nennen: womöglich fällt dem anderen ein für ihn tragbarer anderer Lösungsweg ein; den Weg zum Ziel gemeinsam ermitteln

9. ICH-Botschaften

- dem anderen die eigenen Beobachtungen, Gefühle, Hoffnungen und Ängste möglichst verständlich mitteilen – er kann sie nicht zuverlässig erraten
- dass ein Satz mit „ich“ anfängt, macht ihn nicht zu einer Ich-Botschaft!
Negativ-Beispiele: „Ich finde dich blöd“ ist eine Beleidigung.
„Das hätte ich anders gemacht“ enthält Kritik an der Verhaltensweise des anderen.
„Ich will dich sprechen“ kann eine Forderung sein oder als Forderung gehört werden.
- Beispiele für Ich-Botschaften: „Ich fühle mich... (hilflos/ohnmächtig/unsicher)“, „ich brauche... (Hilfe, Geld, Unterstützung)“, „ich schaffe das nicht allein“, „ich habe Angst vor ...“, „ich habe schon einmal erlebt, dass..., und befürchte, dass wieder... passieren wird“
- Tipp: nach dem Wort „du“ eine positive Botschaft folgen lassen, dann Stimme senken und die gute Botschaft uneingeschränkt stehen lassen. Beispiel „Du hast getan, was du konntest.“ (jetzt nicht durch eine Negativbotschaft entwerten)

10. Heikle Worte vermeiden

- **ABER** wird häufig als Kritik / Angriff / Entwertung empfunden;
niemals ABER nach einem Lob;
die Tatsache, dass es unterschiedliche Facetten gibt, mit anderen Worten beschreiben, kreativ sein, z.B. UND statt ABER oder „auf der anderen Seite...“;
Tipp: die Reihenfolge umdrehen, d.h. erst Unangenehmes, dann nach dem ABER eine positive Aussage setzen, z.B. „Das hat zwar leider nicht geklappt, aber deine Idee war einen Versuch wert.“
- **NIE** wird häufig als Kritik / Angriff / Entwertung und Lüge empfunden
- **IMMER** wird häufig als Kritik / Angriff / Entwertung und Lüge empfunden
- **WARUM** überhöht die eigene Position und setzt den anderen in Rechtfertigungsdruck, löst keine Probleme, sondern sorgt oft für Trotz oder Resignation.
Alternative: „wie kam es eigentlich dazu?“, „wie ging es dir damals?“
- eine Entschuldigung als Aussage stehen lassen; nicht entwerten durch eine Begründung des bedauerten Verhaltens

11. Hilfreiche Formulierungen

- „Ich hatte nur die Wahl zwischen mehreren Übeln“
- „In dem Moment stand ich total neben mir und konnte nicht mehr klar denken“
- „Ich wünschte, mir wäre in dem Moment eingefallen, ...“
- „Jetzt ist mir klar: da habe ich einen Fehler gemacht.“
- „Wenn ich gewusst hätte, was dann passieren würde, hätte ich vielleicht...“
- umgekehrt: „Das hätte mir auch passieren können“ oder „Jetzt verstehe ich das (besser)“

12. Opferrolle verlassen, Kommunikations-Fähigkeiten aktiv stärken

- Ich-Botschaften trainieren
- freundliche Stimme anwenden statt aggressivem / passiv-aggressivem Ton
- gewaltfreie Kommunikation erlernen / ausprobieren
- offene Fragen trainieren
- mit Körpersprache stimmige Botschaften entwickeln
- Meditation lernen für mehr innere Ruhe und gesunde Selbstbeherrschung
- bei erkennbar wiederkehrenden Konfliktthemen eigenes Coaching oder ggf. Therapie erwägen
- nicht gegen die Realität kämpfen: Frustrationstoleranz entwickeln, Unsicherheit aushalten lernen
- dem anderen („dem Schwierigen“) mit einem Gesprächsangebot zuvorkommen
- **als Freund:in** unterstützen bei den Emotionen, sie aber nicht verstärken; nicht nach dem Mund reden, nicht aufstacheln, kein Schlachtenbummler sein, Mut zu De-Eskalationsvorschlag, hinweisen auf mögliche bessere Optionen