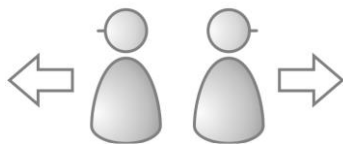


## KONFLIKTE

- ➔ Konflikte sind zwei wichtige Bedürfnisse, für die noch keine Strategie gefunden wurde, die beide erfüllt. (M. Rosenberg)
- ➔ Konflikte sind nicht vermeidbar, sie sind Teil unseres Lebens.
- ➔ Es ist in aller Regel nicht sinnvoll Konflikten aus dem Weg zu gehen.
- ➔ Konflikte werden oft negativ gesehen. Sie werden als störend, bedrohlich, destruktiv und schmerzvoll erlebt. Werden Konflikte jedoch ausgetragen, sind sie ein Ausgangspunkt für positive Veränderungen.
- ➔ Konflikte können ein wichtiges Signal dafür sein, dass etwas verändert werden muss.
- ➔ Die konstruktive Bearbeitung von Konflikten kann daher zu Verbesserungen der zwischenmenschlichen Beziehungen beitragen. Sie sind eine Chance. Sie sind die Voraussetzung für persönliche und gesellschaftliche Veränderungen.

## KONFLIKTLÖSESTRATEGIEN

(n. Christian Rüter)



**Beispiel:** (Streit um Schippe im Sandkasten) *Beide gehen sich aus dem Weg und spielen erstmal etwas Anderes.*

### Flucht / Vermeidung / Rückzug

➔ Ausweichen, Ignorieren, aufschieben, verleugnen, herunterspielen, abschwächen, darüber hinwegsehen

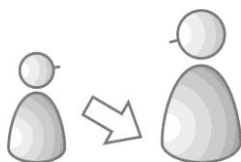
Der Konflikt wird nicht zum Thema gemacht.



Bequem, kein (Verletzungs-)risiko, einfach, schmerzlos, keine Verlierer



Konflikt bleibt aufgeschoben und kann verstärkt wiederkommen; Verzicht



**Beispiel:** (Streit um Schippe im Sandkasten) *Einer der beiden gibt nach und überlässt dem anderen die Schippe.*

### Unterwerfung / Unterordnung

➔ Drohungen, Befehle, Bestrafungen, Einschüchterung, durchsetzen, sich Vorteile verschaffen, Druck machen

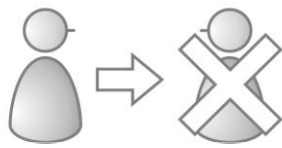
Gegner wird abhängig gemacht.



Keine Verletzungen, Unterworfener kann Ressourcen für Gewinner einsetzen



Gefahr des Widerstandes/ Aufstandes, geringe Motivation und Bereitschaft für Kooperation



### Kampf / Vernichtung

➔ Ausschluss, Rufmord, körperliche Auseinandersetzung, angreifen

Gegner wird unschädlich gemacht. / Der Stärkere gewinnt.

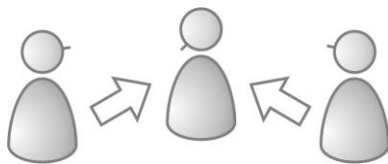


Klare, endgültige Lösung



Verletzungsrisiko, Kostet sehr viel Ressourcen und Zeit, schadet dem Gruppenzusammenhalt

**Beispiel:** (Streit um Schippe im Sandkasten) *Beide gehen auf einander los und der Gewinner bekommt die Schippe.*



### Delegation / Vermittlung

➔ um Hilfe bitten, Kontrolle abgeben, aufgeben

Ein Dritter vermittelt/ entscheidet.

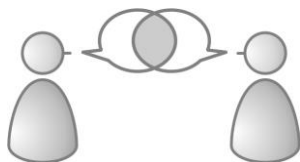


Emotionsloser, neutral, Ressourcen bleiben erhalten, gemeinsame Verbindlichkeit



Einseitigkeit des Vermittlers, muss von beiden akzeptiert werden, geringe individ. Identifikation

**Beispiel:** (Streit um Schippe im Sandkasten) *Beide bitten die Erzieherin um Hilfe. Sie entscheidet, wer die Schippe bekommt.*



### Verhandlung: Kompromiss

➔ teilen, sich verständigen, kooperieren, die Bedürfnisse des Anderen kennen

Kleinster/ größter gemeinsamer Nenner wird genommen

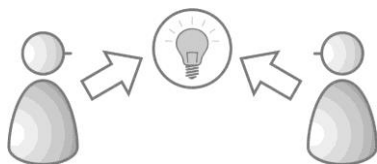


Teilzufriedenheit, gemeinsame Leistungsfähigkeit und Ressourcen bleiben erhalten



Beide Seite haben Nachteile davon, aufwendig in der Einigung

**Beispiel:** (Streit um Schippe im Sandkasten) *Beide einigen sich darauf, die Schippe abwechselnd zu benutzen.*



### Verhandlung: Konsens

➔ „Thinking out of the Box“, den anderen als Partner sehen, die Bedürfnisse des Anderen beachten

Dritte, vorher nicht gedachte Lösung wird ausgehandelt



Kreatives Potential wird aktiviert, nachhaltige Lösung zum Nutzen aller



Kostet viel Zeit und Energie, setzt beidseitige Bereitschaft voraus

**Beispiel:** (Streit um Schippe im Sandkasten) *Beide suchen sich gemeinsam eine zweite Schippe.*

## STREITSCHLICHTUNG

### 1. Vereinbarung von Regeln

- ➔ Ausreden lassen, zuhören, keine Gewalt, keine Schimpfwörter

### 2. Darstellung des Problems – Standpunkte formulieren

- ➔ Jeder erzählt, was passiert ist. Der Schreitschlichter fasst es (möglichst neutral!) zusammen

### 3. Lösungssuche

- ➔ Ideensammlung, Gefühle und Bedürfnisse herausfinden und definieren, Wünsche und Bitten äußern, diskutieren

### 4. Abkommen treffen und einhalten

- ➔ Gemeinsame Lösungen finden

- ➔ Den Konflikt müssen die Streitenden lösen. Der | die Jugendleiter | in – fungiert als Vermittler | in / Mediator.
- ➔ Erstmal dafür sorgen, dass die Streitenden über den Mediator miteinander kommunizieren. Danach Schritt für Schritt wieder eine direkte Kommunikation herstellen.
- ➔ Ziel: ein Abkommen zwischen beiden Streitenden zu treffen, so dass sie wieder ohne fremde Hilfe miteinander auskommen.
- ➔ Nach einem gewissen Zeitraum nachfragen, ob das gemeinsame Abkommen eingehalten wird.

## GOLDENE REGELN

### für Verhalten in eskalierenden Konfliktsituationen

- ➔ Ruhe bewahren
- ➔ Zuhören
- ➔ Runter kommen – später klären, aber noch am gleichen Tag
- ➔ Sachlich bleiben
- ➔ Immer Einzelgespräche, bzw. als neutrale dritte Person
- ➔ Dem anderen Zeit geben, ruhig zu werden
- ➔ Vertrauen entgegen bringen
- ➔ Persönlich werden, Betroffenheit zeigen
- ➔ Ernst nehmen
- ➔ Bereitschaft Kritik anzunehmen – bei sich selbst nach Fehlern suchen
- ➔ 2. Chance geben
- ➔ Wieder bei Null starten – ohne Vorbehalte
- ➔ Bereitschaft zur Entschuldigung
- ➔ Mensch als Ganzes wahrnehmen
- ➔ Nicht verallgemeinern – Stärken und Schwächen gleichermaßen benennen
- ➔ Keine Bloßstellung
- ➔ Sicherheit vor Verurteilung