

Ambulante
Familienhilfe

Erziehungs-, Paar- und
Einzelberatung (*FamilyPoint*)



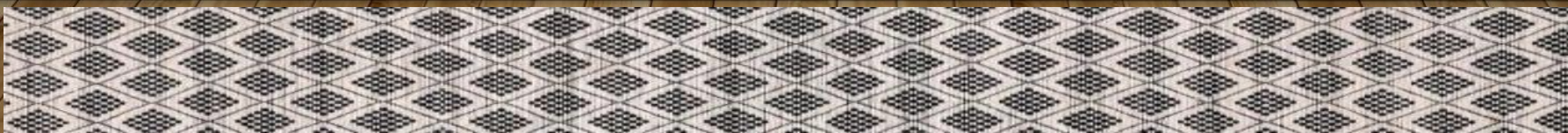
August-Hermann-Francke
Familienhilfe

Beratung und Unterstützung
im Bereich Tagesmütter,
Pflege- und Adoptivfamilien

Schulische
Integrationshilfe

NIMM DOCH MAL DEN TEPPICH WEG ...

Vom Umgang mit Konflikten



Wie funktioniert eigentlich Kommunikation?





Konflikte (wörtl. „Zusammenstöße“) passieren,
wo Menschen aufeinandertreffen.



Konflikte entstehen aus unterschiedlichen Sichtweisen
zu einem bestimmten Thema.

Sichtbarer Konflikt



Interessen/Bedürfnisse

Wertevorstellungen

Beziehungsprobleme

Aktuelle Gefühlslage

Selbstwertgefühl

Kommunikations-
probleme

Fehlerhafte
Informationen





**Konflikte sind nichts Schlimmes!
Sie gehören zum Zusammenleben dazu.
Die Frage ist nur, wie wir mit Konflikten umgehen...**

- Ignorieren oder aus dem Weg gehen (unter den Teppich kehren)
- „runterschlucken und hinnehmen“ (sich still über die Beule im Teppich ärgern aber nichts tun)
- Sich bei anderen „entladen“ (über die Sache auslassen)
- Eigene Überzeugung „durchboxen“ (auf dem Teppich rumtrampeln)
- Miteinander reden und nach Lösungen suchen (vorsichtig den Teppich anheben)

Mögliche Bedenken vor einem Konfliktgespräch



- Es ändert sich ja eh nichts!
- Eventuelles Unverständnis
- Ich werde vielleicht nicht ernst genommen
- Eventuell negative Reaktion meines Gegenübers
- Mein Gegenüber fühlt sich vielleicht angegriffen?!
- Die Beziehung könnte beschädigt werden
- ...



Mögliche Wünsche für ein Konfliktgespräch

- Gegenseitiger Respekt
- Sachlich bleiben
- Positive Kommunikation
- Konstruktive Rückmeldungen/Nachfragen
- Kritik direkt, persönlich und nicht verletzend äußern
- ...

„SAG-ES“-Formel kann Konflikten vorbeugen



- **Sichtweise schildern** („Mir ist aufgefallen, dass... mein Sohn keine Möglichkeit hat, sich auf den Mathetest vorzubereiten.“)
- **Auswirkungen beschreiben** („Für mich bedeutet das, dass er entweder auf die Geburtstagsfeier verzichten muss oder aber eine schlechte Note im Test schreiben wird.“)
- **Gefühle benennen** („Ich würde es sehr traurig finden, wenn mein Sohn bei der Feier nicht dabei sein könnte.“)
- **Erfragen der Sicht des anderen** („Wie sehen Sie die Situation? Was ist Ihr Gedanke dazu?“)
- **Schlussfolgerung ziehen** („Kann mein Sohn den Test vielleicht nachschreiben?!“)

5 Phasen im Konfliktgespräch (Harvard-Konzept)



- **Vorbereitung**

- Eigene Gefühle, Bedürfnisse und Ziele klären
- In Konfliktpartner hineinversetzen
- Rahmen gestalten (Wo und wann spreche ich den Konflikt an?)

- **Einstieg**

- Kontakt herstellen
- Anlass und Ziel des Gesprächs nennen
- Vorgehensweise abstimmen

- **Klärung**

- Konflikt konstruktiv ansprechen (SAG-ES)
- Auf Konfliktpartner eingehen (offen fragen, aktiv zuhören)
- Verlangsamten Dialog führen (Verstehen sicherstellen)

- **Lösungen**

- Wünsche und Bedürfnisse äußern
- Lösungsideen sammeln
- Vereinbarungen treffen

- **Abschluss**

- Klären, ob alles besprochen wurde
- Das Gespräch reflektieren
- Positiven Abschluss finden

Ein Konflikt zwischen Abram und Lot



Von Ägypten kehrte Abram mit seiner Frau, seinem Besitz und seinem Neffen Lot wieder in den Negev zurück. Abram war sehr reich. Eine Menge Vieh und Silber und Gold gehörten ihm. Er zog von einem Lagerplatz zum anderen, bis er wieder an die Stelle kam, wo sein Zelt zuerst gestanden hatte, zwischen Bet-El und Ai, wo er früher den Altar gebaut hatte. Dort rief er den Namen Jahwes an.

Auch Lot, der mit Abram gezogen war, besaß Kleinvieh, Rinder und Zelte. **Doch das Weideland reichte nicht für beide aus.** Ihr Herdenbesitz war zu groß. So konnten sie unmöglich beisammenbleiben. **Es gab immer Streit** zwischen den Hirten von Abrams und Lots Vieh. Damals wohnten ja auch noch die Kanaaniter und Perisiter im Land.

Abram besprach das mit Lot. Er sagte: "Es soll **kein Streit** zwischen uns sein, auch nicht zwischen unseren Hirten. **Wir sind doch Brüder!** Steht dir nicht das ganze Land offen?"

Trenn dich doch von mir! Willst du nach **links**, dann gehe ich nach **rechts**, und willst du nach **rechts**, dann gehe ich nach **links**."

1. Mose 13, 1-9

Praktischer Umgang mit Konflikten



1. Mache dir vorher Gedanken, wie du ein Thema ansprichst.
2. Schau dir den Konflikt aus der Perspektive deines Gegenübers an.
3. Warte nicht darauf, dass der andere den ersten Schritt macht, sondern gehe du den ersten Schritt, auch wenn es schwer fällt und Überwindung kostet.
4. Höre deinem Gegenüber aktiv zu
5. Sende „Ich-Botschaften“
6. „VW-Regel“: Wandle Vorwürfe in Wünsche um
7. Lass du dich von Gott verändern und du wirst merken, dass dies Auswirkungen auf dein Gegenüber haben wird!



Chancen und Nutzen von Konflikten

- Persönliche Weiterentwicklung
- Abbau von Spannungen
- Grenzen setzen
- Sich besser kennen lernen
- Wahrung der eigenen Interessen
- Selbstreflexion
- Selbstvertrauen gewinnen
- Beseitigung von Missständen
- Bessere Problemlösung
- Abgrenzung
- Gesundheit

(nach Lewrick, Link & Leifer, 2017)

NIMM DOCH MAL DEN TEPPICH WEG ...

und lass dein Handeln von
Gott bestimmen.

