

Methoden der Konfliktkommunikation

Konflikte lassen sich nicht immer vermeiden – aber mit den richtigen Methoden können Spannungen abgebaut, Missverständnisse geklärt und gemeinsame Lösungen gefunden werden. Wir haben die wichtigsten Tipps zur Konfliktkommunikation für dich zusammengefasst:

Konflikteskalation nach Glasl

Das Modell von Friedrich Glasl hilft dir dabei, den Eskalationsgrad eines Konflikts zu bewerten und die passende Strategie zu wählen:

Niedrige Eskalation: Fokus auf Kooperation und Verständigung – hier sollten direkte, sachliche Gespräche geführt werden.

Mittlere Eskalation: Eine neutrale Person aus dem Verein kann bei der Vermittlung helfen.

Hohe Eskalation: Bei Bedarf sollte eine externe Moderation oder Mediation durch eine unabhängige Instanz hinzugezogen werden.

Grundlegende Tipps für die Kommunikation:

✓ Aktiv zuhören

Fördere Verständnis und zeige Wertschätzung, indem du aktiv zuhörst. Zum Beispiel durch Paraphrasieren („Wenn ich dich richtig verstehe, meinst du...“), das Stellen von Rückfragen („Was genau meinst du mit...?“) und die Anerkennung von Gefühlen („Ich merke, das beschäftigt dich sehr.“).

✓ Ich-Botschaften statt Du-Botschaften

Konzentriere dich auf deine eigenen Gefühle und Bedürfnisse, anstatt deinem Gegen-

über Vorwürfe zu machen. Zum Beispiel statt „Du redest immer so viel und lässt niemanden zu Wort kommen!“ lieber „Ich merke, dass es mir schwerfällt, meine Gedanken auszusprechen. Ich wünsche mir, dass wir alle die Möglichkeit haben, unsere Ideen einzubringen.“

✓ Gemeinsame Werte und Ziele betonen

Lenkt den Fokus weg von Problemen hin zur Lösung. Fragt euch: „Was wollen wir gemeinsam erreichen?“

✓ Time-Out nehmen

Bei emotionalen Konflikten kann eine kurze Pause helfen, um impulsive Reaktionen zu vermeiden. Nach dem Time-Out solltet ihr die gegenseitigen Erwartungen klären.

Gewaltfreie Kommunikation (GFK)

Die von Marshall Rosenberg entwickelte Methode besteht aus vier Schritten und hilft, Konflikte respektvoll und empathisch zu lösen:

- 1. Beobachten:** Fakten benennen, ohne zu bewerten („Ich habe bemerkt, dass...“).
- 2. Gefühle ausdrücken:** Eigene Emotionen ehrlich kommunizieren („Ich fühle mich...“).
- 3. Bedürfnisse formulieren:** Klarstellen, was einem wichtig ist („Mir ist wichtig, dass...“).
- 4. Bitten äußern:** Konkrete und erfüllbare Wünsche formulieren („Könnten wir...?“).

Mediationsansatz

Falls ein Konflikt nicht intern gelöst werden kann, hilft eine neutrale dritte Person, den Dialog zu moderieren. Gerade in festgefahrenen Situationen bietet die Mediation einen strukturierten Lösungsprozess:

Ablauf einer Mediation:

1. Gesprächsregeln werden festgelegt und das Ziel der Mediation definiert.
2. Jede Partei schildert ihre Sichtweise ohne Unterbrechung.
3. Gemeinsame Werte und Bedürfnisse werden ermittelt.
4. Lösungen und Kompromisse werden gemeinsam erarbeitet.
5. Eine Vereinbarung mit klaren Schritten wird zur Lösung getroffen.