

## 4. Konflikte

„Er hat recht!“

„Sie hat recht!“

„Wer hat recht?“

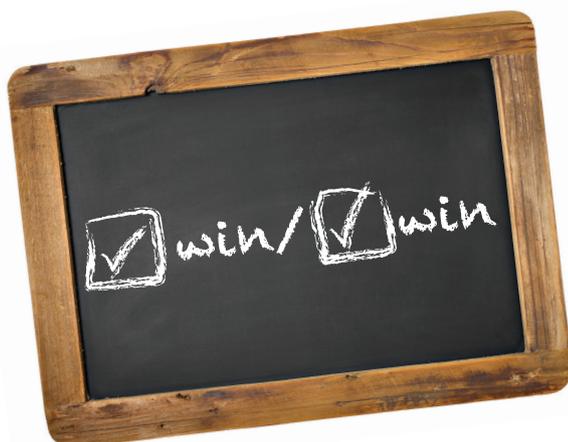
Oft wird in der westlichen Welt die Meinung vertreten, dass von zwei widersprüchlichen Aussagen eine falsch ist und man sich für die „wahre“ Aussage entscheiden muss. Deshalb entsteht häufig Streit bzw. ein Konflikt zwischen zwei oder mehreren Konfliktpartnerinnen bzw. Konfliktpartnern.

Wusstest du, dass das chinesische Zeichen für Konflikt **KRISE** und **CHANCE** bedeutet?

# 危机

In der östlichen Philosophie heißt es, dass man die Wahrheit nur erkennt, wenn man die zwei widersprüchlichen Seiten einer Sache kennt. Manchmal wohnen auch in einem selbst zwei oder mehrere widersprüchliche Seiten.

Darum ist es wichtig, sowohl die eigenen Gefühle und Bedürfnisse zu kennen, als auch die Standpunkte, Bedürfnisse und Emotionen der anderen zu respektieren.



Förderlich dafür sind das Annehmen-Können von Rückmeldungen und die Fähigkeit, konstruktive Kritik zu üben.

## 2 Konflikte

### 4.1. Standpunktklärung

A Wissen	B Verstehen	C Anwenden	D Analysieren/Evaluieren
Ich weiß, was Standpunktklärung, Feedback und konstruktive Kritik bedeuten.	Ich kenne einzelne Faktoren, die zur Bildung eines persönlichen Standpunktes beitragen.	Ich kann meinen eigenen Standpunkt klar darlegen und die Standpunkte anderer respektieren, sofern diese Standpunkte andere Personen nicht diskriminieren, gefährden oder herabwürdigen.	

#### 4.1. B/C



#### Perspektivenwechsel



Schau dir dieses Bild genau an. Was siehst du?

Ente oder Kaninchen?

Je nachdem, wie du es betrachtest, kann sich das Bild verändern.

Wir sehen oft nur einen Ausschnitt der Wirklichkeit und vergessen häufig, dass es noch andere Blickwinkel gibt.



Ein Perspektivenwechsel kann Klarheit schaffen und den Standpunkt des Konfliktpartners/der Konfliktpartnerin verständlich machen.

Viel Spaß beim Perspektiven-Wechsel!

[www.epop.at/link401](http://www.epop.at/link401)

## 4.1. C



## Widersprüche und Interessen in mir

Konflikte entstehen dann,  
wenn **Meinungen**  
**unvereinbar** scheinen.

Konflikte entstehen nicht  
nur mit anderen Personen,  
sondern spielen sich  
auch **in unserem**  
**Inneren** ab.

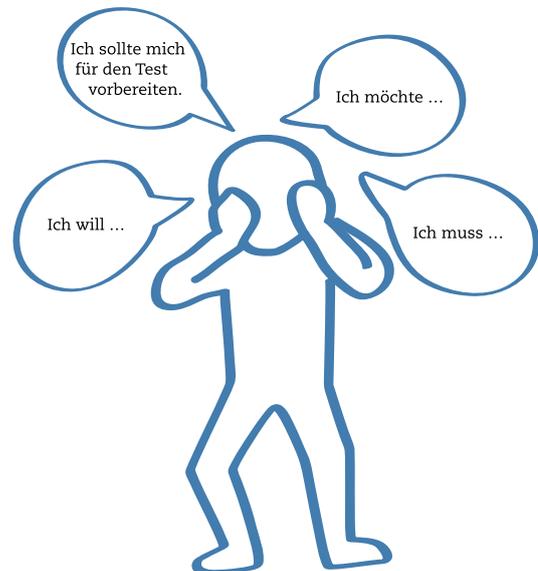
**95 Prozent** aller  
Konflikte beruhen auf  
**Misverständnissen**  
in der Kommunikation.

## Versetze dich in folgende Situation:

Ein Schultag, du kommst spät heim und weißt, dass du morgen einen Test hast, auf den du noch nicht vorbereitet bist. Dein/e Freund/in ruft an und möchte mit dir den Abend verbringen. Im Fernsehen läuft deine Lieblingssendung.

In deinem Inneren entstehen heftige  
Diskussionen:

- Wer gehört zu den Teamplayerinnen bzw. Teamplayern in deinem Inneren?
- Welches zentrale Anliegen vertreten sie? Wer wird heute gewinnen?



Was sagen deine Stimmen?

---

Welche Stimme ist dir am sympathischsten?

---

Welche möchtest du zum Schweigen bringen?

---



## 4 Konflikte

### Eisbergmodell

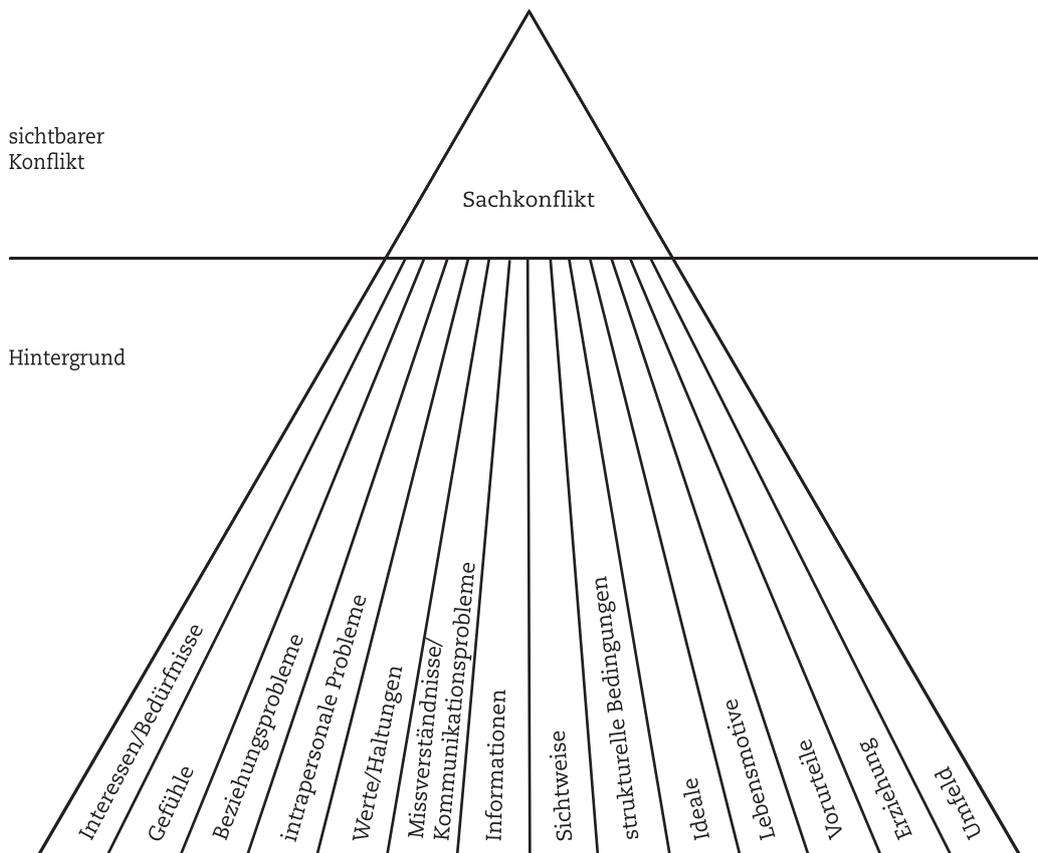
Jeder Konflikt hat einen oder mehrere Anlässe, die aber oft nicht direkt genannt oder angesprochen werden.

Hinter den jeweiligen Positionen bei Konflikten stecken unterschiedliche Bedürfnisse und Interessen; jeder Konflikt hat mehrere Ebenen.

Das **Eisberg-Modell** zeigt, dass sich das Konfliktgeschehen auf verschiedenen Ebenen abspielt. Wie bei einem Eisberg ist auch bei einem Konflikt nur ein Teil sichtbar. Die anderen Teile können erschlossen werden.

Auf der **Sachebene (über der Wasseroberfläche)** werden **Themen, Inhalte und Sachfragen** behandelt,

auf der **emotionalen Ebene (unter der Wasseroberfläche, also nicht sofort sichtbar)** sind **Wünsche, Ängste, Hoffnungen, Bedürfnisse** usw. vorhanden.



Eisbergmodell nach Christoph Besemer



Vergleiche auch das Eisbergmodell in Kompetenzfeld 2 „Kommunikation“, S. 20.

## 4.1. B/D



## Walking a Mile in Someone Else's Shoes



## Step into someone else's shoes

Wenn du mitten in einem Konflikt steckst, siehst du ihn oft nur mehr aus deinem eigenen Blickwinkel. Wie geht es der/dem Konfliktpartner/in in dieser Situation?

Lies dir die unterschiedlichen Perspektiven von Oanda und Dado durch.

### OANDA

Wieso wir gestritten haben? Na, wieso wohl? Weil er wieder einmal zu spät gekommen ist. Das ist wirklich urschleife. Jedes Mal, also fast ... Auf jeden Fall, wenn es wichtig ist. Da kann man die Uhr danach richten, dass er zu spät kommt!

Er hat mit seiner Lehre jetzt eh kaum mehr Zeit und ich muss mich natürlich nach seiner Zeit richten. Gut, tu ich auch, aber dann geht mir das so was von auf den Geist, wenn er trotzdem nicht pünktlich sein kann. Ausgemacht ist ausgemacht, und aus!

Ich hab auch Schule und teile mir meine Zeit ein. Und wenn wir schon gemeinsam Zeit verbringen, dann sicher nicht immer so, wie er sich das vorstellt! Ich bin doch nicht sein Anhängsel!

So wie letztes Mal: Wir machen uns Kino aus, ein Film, den wir ausnahmsweise auch wirklich beide sehen wollen, und wer kommt nicht: Er! Ich stehe wie der letzte Depp vor dem Kino und muss mich von halblustigen Assis anquatschen lassen, während Herr Gut gemütlich von seinem Job kommt und mich noch blöd anmacht, weil ich keine Karten besorgt habe. Zehn Minuten nach Vorstellungsbeginn! He, erstens verdient er Geld und hat gesagt, er lädt mich ein, und zweitens scheiß' ich auf einen Film, den ich nicht von Anfang an gesehen habe!

Vollkoffer, grindiger!

## 6 Konflikte

### DADO

Was mich wirklich nervt, ist, dass sie kein Vertrauen hat! Klar komme ich manchmal später. Job ist Job. Ich bin ja keine lustige Schülerin, die sich einteilen kann, wann sie kommt und geht. Schule, haha! Wenn du nicht in die Schule gehst, passiert genau nichts, niente, zero. Wenn ich nicht in den Job gehe, brauch' ich eine ärztliche Bestätigung, und wenn ich die nicht rechtzeitig bringe, kann ich den Job vergessen.

Ich bemühe mich schon ständig, mit ihr zusammen zu sein, aber ich kann eben nicht vor sechs und aus. Und wenn das für sie nicht passt, dann passen eben wir nicht. Mir passt jedenfalls nicht, dass ich wegen einer Kleinigkeit angeschissen werde, als ob ich ihren Lieblingshamster gegrillt hätte. Bitte, geht's noch!? Zehn Minuten zu spät und die gnädige Frau hat noch nicht einmal Kinokarten organisiert. Wir hätten uns entspannt nach der Scheißwerbung, die eh keiner braucht, hineinsetzen und einen schönen Abend haben können. Aber das geht natürlich nicht, weil herumgezickt wird. Geld für die Karten und so ein Scheiß. Hätte sie sofort von mir zurückgekriegt, aber wie gesagt: Wenn sie mir nicht mal so weit traut, dass ich auftauche, wenn ich's sage und sie einlade, dann ist der Ofen am Ausgehen.

Blöde Tussi, blöde!

Trag in der oberen Hälfte des Eisbergmodells ein, was bei diesem Konflikt klar zu sehen ist. In die untere Hälfte schreib die verborgenen Gedanken, Gefühle und Bedürfnisse der beteiligten Personen.



sichtbarer  
Konflikt

Hintergrund

Versuchen die beiden, sich in die Rolle des anderen zu versetzen und einander zu verstehen? Glaubst du, dass sie über ihre Bedürfnisse gesprochen haben?

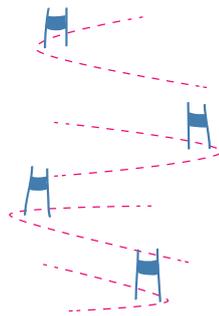
## 4.1. C



## Das Leben ist ein Feedback-Slalom

**Tipps** für die Feldforschung:

Wie geht es dir, wenn dir jemand **Feedback** gibt? Was brauchst du, um es annehmen zu können? Berücksichtige dies, wenn du selbst Feedback gibst.

**Feedback geben**

- Wähle einen passenden Ort und Zeitpunkt für dein Feedback.
- Starte mit dem Positiven und zeige deine Wertschätzung.
- Sprich über deine eigenen Gefühle in Ich-Botschaften.  
Z.B.: Ich ärgere mich, weil ...
- Beschreibe nur das, was du am Verhalten deines Gegenübers beobachtet hast und wie es auf dich wirkt.
- Achte darauf, dass du nur begrenzte, veränderbare Verhaltensweisen ansprichst.
- Äußere klar deine eigenen Ziele und Wünsche.
- Verzichte auf Wertungen und Verurteilungen.
- Gib direktes Feedback (unter vier Augen, persönlich, sprich die Person direkt an).
- Vermeide verallgemeinernde Aussagen wie „Alle sagen, dass du ...“.

**Feedback nehmen**

- Hör dir das Feedback an.
- Es ist nicht gedacht, dass du dich rechtfertigst.
- Wenn dir etwas unklar ist, frage nach.
- Überlege dir, wie es dir damit geht und ob du es ganz oder in Teilen annehmen kannst.
- Sag, wenn du etwas Zeit brauchst, um darüber nachzudenken.
- Sag, der/dem Feedbackgeber/in, was es bei dir bewirkt hat.

## 8 Konflikte

4.1. D



### Positive Nebenwirkungen von Feedback

Sammle deine Erfahrungen mit positivem Feedback.

- Wer hat dir positives Feedback gegeben?
- Bei welcher Gelegenheit?
- Wo?
- Wie hast du dich dabei gefühlt?



Notiere auf jeder Pille eine positive Feedbackerfahrung.



Dosierungsanleitung: Bei Bedarf eine oder zwei Pillen lesen und langsam auf der Zunge zergehen lassen.

## 4.2. Konfliktsteuerung

A	B	C	D
Wissen	Verstehen	Anwenden	Analysieren/Evaluieren
Ich kenne die Anzeichen eines entstehenden Konfliktes.	Ich erkenne sowohl Gründe als auch Verhaltensweisen, die zu Konfliktsituationen führen.	Ich kann einzelne Strategien, die zur Entschärfung von Konflikten beitragen können, einsetzen.	Ich kann rückblickend das Verhalten von Konfliktpartner/innen reflektieren.

Sie sieht dich starr oder länger als üblich an.  
 Er trommelt ständig mit den Fingern auf den Tisch.  
 Sie vermeidet jeglichen Kontakt.  
 Er verhält sich überfreundlich.  
 Sie macht absichtlich Fehler.  
 Er verwendet nur noch „Killerphrasen“.  
 Sie ...  
 Er ...



**KONFLIKTE  
KÜNDIGEN  
SICH AN.**

**KONFLIKTE  
KÖNNEN VERDECKT  
SEIN UND SICH UNTER  
DER OBERFLÄCHE  
WEITERENTWICKELN, SIE  
KÖNNEN AUSBRECHEN  
UND ESKALIEREN.**

# 10 Konflikte

4.2. A



## Übung für das Glossar

Recherchiere die Begriffe **Eskalation** und **Deeskalation** und füge die Ergebnisse in dein Glossar ein.

## 4.2. A/B

**Konflikt-Anbahnung**

Wie bemerkst du an deinem Gegenüber, dass sich ein Konflikt anbahnt?

Es gibt folgende Konfliktsignale:



starrer Blickkontakt,  
länger als üblich



aggressive Bewegungen  
(z.B. Faust, Idiotenzeichen)



Verletzungen der Distanz



falsche Freundlichkeit bzw.  
überfreundliches Verhalten



verbale Angriffe wie z.B. Killerphrasen  
(„Du hast schon wieder ...“)

Finde weitere Konfliktsignale und suche passende Fotos, Symbole, Texte, ... dazu.



# 12 Konflikte

## 4.2. C



### Einladung zur Teilnahme am Konflikt

Wir werden öfters eingeladen, uns an einem Konflikt zu beteiligen. Manchmal nehmen wir diese Einladung gern an. Was tun, wenn der Zeitpunkt für uns nicht passt oder wir kein Interesse daran haben?

Wo siehst du dich in alltäglichen Konfliktsituationen?



Immer gern.



Hab' schon was anderes vor.



Jetzt nicht.



Hast du dazu XY schon eingeladen?



Vielleicht später.



Kommt noch jemand?



Nicht mit mir.



Warte, ich hol' noch jemanden.



Nein danke.



Das muss ich schnell noch XY sagen.



Nicht schon wieder.



Da gehe ich nicht hin.



Das Eisbergmodell und die Selbstbeobachtung in Kompetenzfeld 2, Kommunikation, S. 20ff verdeutlichen die Schwierigkeiten in der Kommunikation und die Anbahnung von Konflikten.



Was bewirken diese Reaktionen deiner Meinung nach?  
 Trag sie in die **Konflikt-Wirkungsformel** ein.



Einladungskarte	+	Reaktionskarte	=	Wirkung
	+	Immer gern.	=	Auf dem besten Weg zum Konflikt.
	+		=	
	+		=	
	+		=	
	+		=	
	+		=	

# 14 Konflikte

## Unter den Eisberg tauchen

Du erinnerst dich sicher an das Eisbergmodell (Vgl. 4.1.) – nur ein Bruchteil der Emotionen der Konfliktpartner/innen ist an der Oberfläche sichtbar: Mimik, Gestik, Körperhaltung, Lautstärke, Betonung ... Daran kannst du die Befindlichkeiten deines Gegenübers erahnen.

Wenn du wissen willst, warum sich deine Konfliktpartnerin bzw. dein Konfliktpartner nicht wohl fühlt, aggressiv verhält oder dich ignoriert, musst du zum Grund tauchen.

Was kannst du dort finden?

**Bedürfnisse, Normen, Werte, Haltungen, Ziele, Wünsche, Ängste und Gefühle liegen im Unsichtbaren, sie sind die Perlen in den Muscheln.**



Für die Lösung eines Problems ist es oft notwendig, die Perlen an die Oberfläche zu holen und die **Beweggründe für die Konfliktposition offenzulegen.**

## 4.2. B/C

**Tauche unter deinen Eisberg**

Beantworte folgende Fragen und besprich deine Antworten mit einer Freundin oder einem Freund. Frag sie/ihn, wie sie/er die Fragen beantwortet hätte.



Welche Verhaltensweisen, Gesten, Worte bringen mich dazu, abzuschalten?

Welche Menschen machen mich unsicher?

Welche Situationen machen mich unsicher?

Welche Situationen frustrieren mich?

Welche Menschen frustrieren mich?

Welche Situationen machen mich nervös?

Welche Menschen machen mich nervös?

Welche Verhaltensweisen, Gesten, Worte machen mich nervös?

Welche Verhaltensweisen, Gesten, Worte machen aggressiv/wütend?

Vor welchen Menschen habe ich Angst?

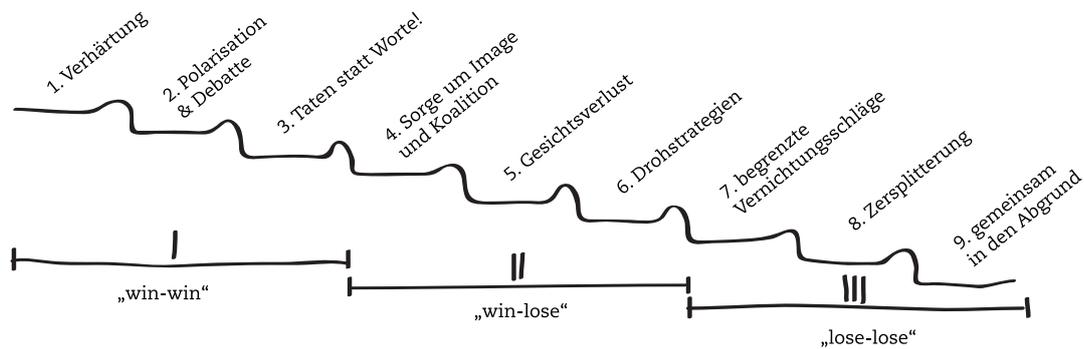
Vor welchen Situationen habe ich Angst?

Welche Situationen machen mich aggressiv/wütend?

Welche Menschen machen mich aggressiv/wütend?

# 16 Konflikte

## Die Konflikt-Treppe



(Quelle: Konflikteskalation nach Glasl, Glasl, 2010, S. 234)

Jeder Konflikt beginnt an der höchsten Stufe der Konflikt-Treppe. Es liegt in der Macht der einzelnen Konfliktpartner/innen, auf der höchsten Stufe stehen zu bleiben, auszustiegen oder sich auf den Weg nach unten zu begeben.

### Win-win-Situation

Bleiben beide Konfliktpartner/innen im oberen Bereich der Treppe stehen, haben sie die Möglichkeit, **ohne Gesichtsverlust** aus dem Konflikt auszustiegen.

### Win-lose-Situation

Steigen die Konfliktpartner/innen weiter nach unten, wird **eine/r der beiden Konfliktpartner/innen als Verlierer/in aussteigen**.

### Lose-lose-Situation

Konflikte, in denen beide Konfliktpartner/innen nicht aussteigen wollen, können dazu führen, dass **keine Lösungsmöglichkeiten** gesehen werden. Die Konfliktpartner/innen planen die Vernichtung des anderen und nehmen ihre eigene Vernichtung in Kauf.



In Kompetenzfeld 1, Soziale Verantwortung, S. 27f findest du das Instrument des Gefühlswahrscheins, mit dem du Konfliktgespräche führen kannst. Es eignet sich auch für eine Bestandsaufnahme deines Befindens.

4.2. B/C



**ÄRGERdich – WÜTERich**

Gefühle von Wut und Ärger beeinträchtigen die Lebensqualität. Es ist dabei egal, ob du diese Gefühle unterdrückst oder offen auslebst.

Wie gehst du mit deinem Ärger und deiner Wut um?

Welche Verhaltensweisen und Körpersignale kannst du an dir wahrnehmen, wenn du leicht genervt, verärgert und/oder wütend bist?

Beschreibe deine Körpersignale und Verhaltensweisen:

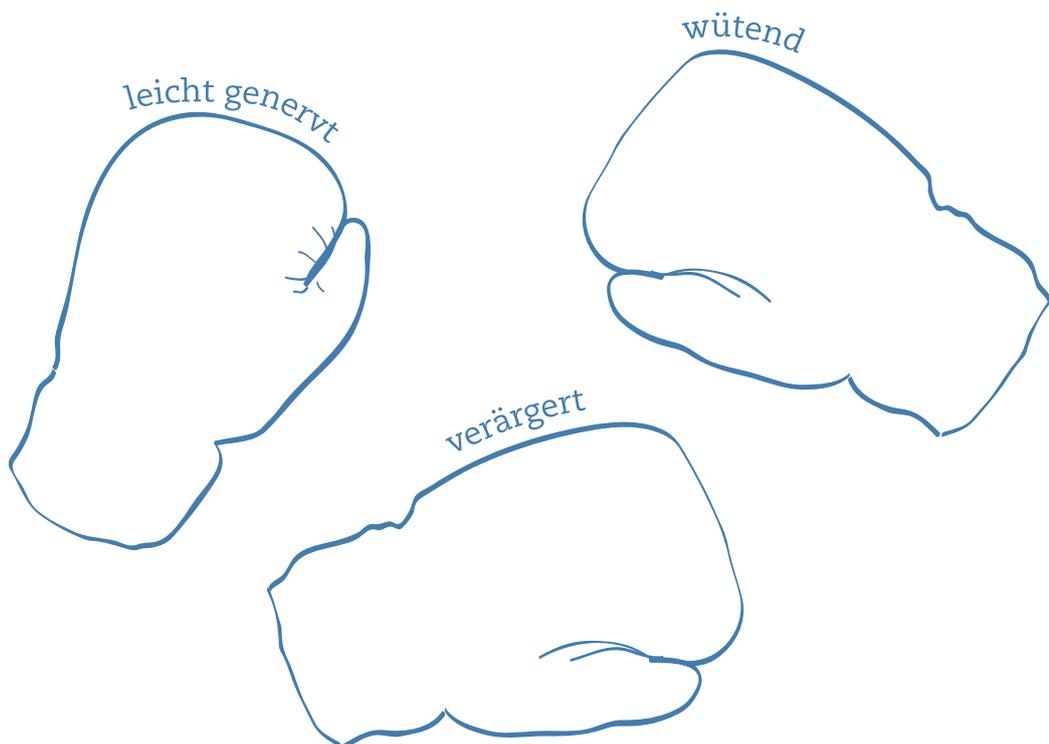
Was  
fühlst  
du?

Was siehst du?

was  
hörst  
du?

Was riechst du?

WAS SCHMECKST DU?



# 18 Konflikte

4.2. B/C/D



Steig aus!



Nora hat eine neue E-Gitarre bekommen, weil sie mit ihren Freundinnen eine Band gegründet hat. Nach der Schule übt sie täglich zwei bis drei Stunden auf ihrer Gitarre. Ihr Bruder beschwert sich bei ihr.

**Aussage 1:** „Dein Krach geht mir auf die Nerven! Ich dreh dir den Strom ab! Immer störst du alle!“

Er könnte aber auch anders reagieren.

**Aussage 2:** „Ich weiß, dass du viel auf deiner Gitarre üben musst. Wenn du übst, kann ich mich beim Lernen nicht konzentrieren. Ich möchte gerne mit dir Zeiten ausmachen, in denen du übst, und Zeiten, in denen ich lernen kann.“

Bei Aussage 2 hat Noras Bruder die **Technik der Ich-Botschaft** angewandt.

Nora kann Aussage 2 annehmen, da sie nicht als die Beschuldigte dasteht.



In Kompetenzfeld 2 „Kommunikation“, S. 13f., findest du die Technik der Ich-Botschaft genau erklärt.



Schreib ein Beispiel auf, bei dem du die Methode der Ich-Botschaft angewandt hast/anwendest.

---

---

---

---

## Side-Step-Technik

Die Side-Step-Technik bietet dir eine hilfreiche Möglichkeit, **aus Ärger- und Wut-Situationen auszusteigen**. Du kannst sie anwenden, wenn du merkst, dass dich eine Situation stresst, du genervt bist oder du dich ärgerst.

- 1.) **Innehalten:** Stelle dir ein Stoppschild vor und atme aus.



- 2.) **Einen Schritt auf die Seite machen:** Mach (geistig) einen Schritt zur Seite.



- 3.) **Die Situation aus einer anderen Perspektive betrachten:**

Betrachte die Situation aus einer anderen Position.

Frag dich: „Ist es das wert? Möchte ich meine Energie dafür verwenden?“



# 20 Konflikte

4.2. B/C



## Ärger-Mülledeponie

Hier kannst du alles ablagern und wegwerfen, was dir Ärger macht.

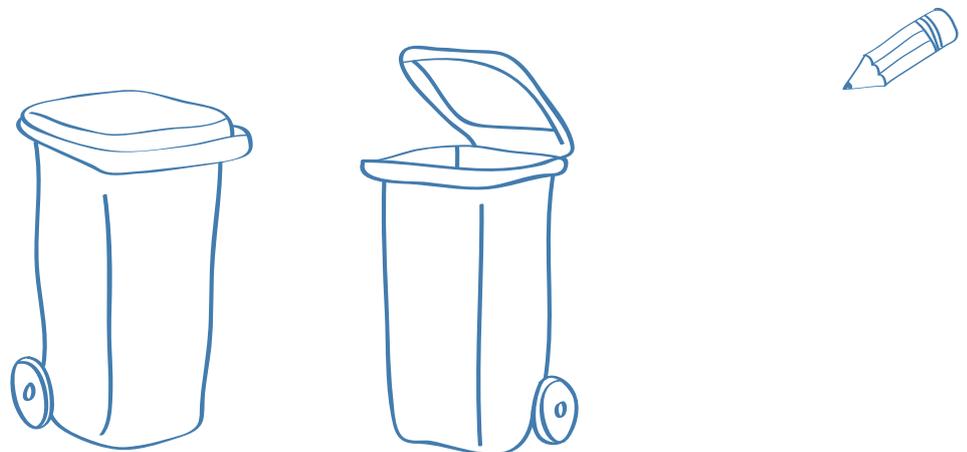


Schau nach einer Woche noch mal in deine Ärger-Tonnen und sieh nach, was übriggeblieben ist.

- Was ist nicht mehr da?
- Hat sich etwas ganz aufgelöst?
- Wovon sind noch Reste sichtbar?
- Könnte sein, dass jemand etwas mitgenommen hat?
- Was schließt du daraus?
- Lässt sich etwas recyceln oder umwandeln?
- Willst du etwas wieder zurück?



Überleg dir: Wenn du nach einem Jahr oder nach zehn Jahren vorbeikommst, was könnte sich noch in deinen Ärger-Tonnen befinden?



## 4.3. Lösungsorientierung

A Wissen	B Verstehen	C Anwenden	D Analysieren/Evaluieren
Ich kenne unterschiedliche Möglichkeiten zur Konfliktlösung.	Ich kann einige Ursachen, Auslöser und Inhalte von Konflikten erkennen.	Ich kann unterschiedliche Möglichkeiten für eine Lösung entwickeln.	Ich kann rückblickend Lösungsmöglichkeiten auf ihre Brauchbarkeit hinterfragen.

Ein respektvoller Umgang und das Wissen, dass alle an einem Konflikt beteiligten Personen eigene Interessen und Motivationen haben, erleichtern das Finden von Lösungsmöglichkeiten.

Ein indianisches Sprichwort lautet:

Hilf mir, dass ich niemanden verurteile, ehe ich nicht einen Mond lang in seinen Mokassins gegangen bin.

Gelungene Wege zu Lösungen bedeuten, dass der Fokus darauf gerichtet wird, was funktioniert, statt darauf, was nicht funktioniert. Förderlich dafür ist, **Konflikte als Chance** zu sehen, etwas zu ändern und Probleme nicht „unter den Teppich zu kehren“.

Wenn du die Orientierung in einem Konflikt verlieren willst, dann tappe in folgende **Lösungsfallen:**

- Bewertungen vornehmen
- Diagnosen vornehmen
- Verhalten interpretieren
- Absichten unterstellen
- sich hinter übergeordneten Zielen verstecken
- Druck ausüben
- abwarten, bis sich das Problem von selbst löst
- Schuldzuweisungen machen
- von allgemeinen statt eigenen Bedürfnissen sprechen



In Kompetenzfeld 1 „Soziale Verantwortung“, S. 27f. findest du das Gefühlsrad, das bei Konfliktgesprächen eingesetzt werden kann.



Ich-Botschaften können dazu beitragen, Spannungen in einem Konflikt abzubauen. Lies nach in Kompetenzfeld 2 „Kommunikation“, S. 13f. und Kompetenzfeld 4, „Konflikte“, S. 18.

4.3. B/C



**Auf dem Weg zur Lösung**

Der Kommunikationstrainer Herbert S. Kindler beschreibt **Strategien für den Umgang mit Konflikten**, die von der Intensität der **Interaktion** und der **Flexibilität** des Standpunktes der Beteiligten bestimmt werden. Diese Strategien können je nach Situation miteinander kombiniert oder getrennt angewandt werden.

Modell: Kindler

<b>sehr persönlich</b>	<b>DOMINANZ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– einseitiges Ausüben von Macht</li> <li>– Zustimmung erzwingen</li> <li>– Widerstand leisten</li> </ul>	<b>FEILSCHEN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Eingehen von Kompromissen</li> <li>– gegenseitiges Entgegenkommen</li> </ul>	<b>ZUSAMMENARBEIT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– offene Diskussion über Meinungen und Interessen</li> <li>– Überprüfen von Ideen</li> <li>– Kombinieren verschiedener Sichtweisen</li> </ul>
<b>mäßig persönlich</b>	<b>BESCHWICHTIGUNG</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Betonen der Vorteile der eigenen Ansichten</li> <li>– Verschleiern von alternativen Möglichkeiten</li> </ul>	<b>KOEXISTENZ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– gemeinsames Finden einer Lösung, um ohne Feindschaft getrennte Wege zu gehen</li> </ul>	<b>FREISTELLEN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Unterstützen der Angelegenheit des anderen</li> <li>– Festsetzen von Grenzen</li> </ul>
<b>unpersönlich</b>	<b>AUFRECHTERHALTUNG</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Durchführung von Änderungen hinauschieben</li> <li>– einseitige Vermeidung der Auseinandersetzung</li> </ul>	<b>SPIELREGELN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– gemeinsames Festlegen von objektiven Regeln als Grundlage für eine Entscheidung</li> <li>– Schiedsrichter von außen, Abstimmung</li> </ul>	<b>NACHGEBEN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Team-Meinung vor die eigene stellen</li> <li>– keinen Widerstand leisten, da die Angelegenheit nicht so wichtig ist</li> </ul>
<b>starr</b>		<b>mäßig flexibel</b>	
<b>flexibel</b>			
<b>FLEXIBILITÄT DES STANDPUNKTES</b>			

(Quelle: Andrea Motamedi, Andre Blau: Persönlichkeitsbildung und soziale Kompetenz. Wien: Manz 2008, S.123)

## 24 Konflikte

Lies dir die nachfolgenden drei Konfliktsituationen durch.  
Wähle mindestens eine dieser Geschichten aus.

- Was braucht Markus in Dialog A?
- Was braucht Phoebe in Dialog B?
- Was braucht Erik in Dialog C?



- Hilf Markus, Phoebe und Erik beim Finden von möglichen Lösungsstrategien für ihren/seinen Konflikt.
- Mach eine Einkaufsliste und nimm aus den Regalen, was Markus, Phoebe und Erik brauchen, um ein Konfliktgespräch zu führen.
- Überlege, welche Kombinationen von Standpunkten und Interaktionen für den jeweiligen Konflikt passend sein können.
- Verwende dazu das Modell von S. Kindler.



Der Lösungs-Supermarkt

**Konflikt A****Thomas & Markus**

(Nach dem Sportunterricht. Thomas spricht Markus an, einen neuen Schüler in der Klasse, als die ganze Gruppe noch vor der Schule zusammensteht. Beim folgenden Dialog versammelt sich die Gruppe mehr und mehr um Thomas, keiner steht bei Markus.)

*Thomas: He, du, warum schleichst du immer so um uns herum? Bist du schwul oder was?*

*Markus: Spinnst du?*

*Thomas: He, nicht frech sein, du Opfer! Ich merk doch, wie du herumschleichst. Mit dir traut man sich ja nicht in die Umkleide, du Schwuchtel!*

*Markus: Jetzt pass auf: Ich schleiche nicht herum, ich wollte euch fragen, ob ich bei euch in der Basketball-Schulmannschaft mitspielen kann.*

*Thomas: Und warum machst du's dann nicht?*

*Markus: Was, mitspielen?*

*Thomas: Fragen, Süßer, nur fragen. Frag uns eben!*

*Markus: Ich glaube, das hab ich gerade, oder?*

*Thomas: Ich glaube, das hab ich gerade, ich glaube, das hab ich gerade ...*

*hast du nicht; und die Antwort ist Nein. Und bevor du fragst warum: Du bist zu mickrig und außerdem haben wir keine Schwulen in der Mannschaft!*

*Markus: Noch mal ganz langsam: Ich bin nicht schwul! Und wenn ich's wäre, geht es dich einen Scheißdreck an, du blöde Sau. Ich glaube, du hast ein Problem mit Schwulen, aber das ist dein Problem und nur deines, capiche?!*

(Thomas will auf Markus losgehen, unterlässt es jedoch, da ein Lehrer um die Ecke kommt. Markus dreht sich seinerseits um und geht weg.)

## Konflikt B

### Hanna, Corinne & Phoebe

(Hanna und Corinne stehen zusammen bei der Bushaltestelle. Neben ihnen, jedoch für die beiden nicht sichtbar, steht Phoebe und kann das Gespräch der beiden hören.)

Hanna: Sag, deine Sitznachbarin, wie ist die so?

Corinne: Die Phoebe? Naja, ganz OK ...

Hanna: Findest du? Also ich finde, die ist schon sehr eigenartig. Hast du nicht bemerkt, wie die sich anzieht? So was von nuttig!

Corinne: Ah so, ist mir nicht so aufgefallen ...

Hanna: Bitte! Schau sie dir morgen an. Der Rock von der ist ja noch kürzer als deiner und der ist schon an der Grenze.

Corinne: Na, hallo!

Hanna: Ich sag doch: an der Grenze. An der Grenze ist geil. Das ist stylish! He, ich mag auch geile Fetzen, aber was sie macht, ist billig. Und riech mal, wie die sich einduftet, ich hab den Geruch noch immer in der Nase!

Corinne: Ja, gut, das is' schon intensiv, was sie verwendet, aber angeblich original ...

Hanna: Was?! Original Nachmade vielleicht vom 1-Euro-Shop. Ich glaube, die würde auch jeden ranlassen, wenn sie einer fragt.

Corinne: Ich glaube, sie hat gar keinen Freund ...

Hanna: Na klar, das will doch keiner, dass er die Freundin mit hundert anderen teilt.

Corinne: Übertreibst du nicht?

Hanna: Na klar übertreib ich, die kriegt auch keine hundert, aber zehn von denen zum Beispiel.

(Zeigt auf eine Gruppe herumhängender Burschen, die rauchen und zu den Mädchen herüberstarren.)

Corinne: Der eine schaut eh nett aus.

Hanna: Wenn man Prols mag vielleicht. Ein Fall für Phoebe, würde ich sagen.

(Der Bus fährt ein, die Mädchen gehen zum Vordereingang, Phoebe benutzt den Hintereingang. Im Bus sehen die beiden Phoebe.)

Hanna: Hi, Phoebe! Cool, dass wir gemeinsam fahren.

(Phoebe setzt sich wortlos in eine der hinteren Reihen und starrt aus dem Fenster.)

Hanna: Na, was sag' ich dir?! Auch noch eingebildet. Eine blöde Schlampe eben!

Corinne: Naja, irgendwie seltsam ist sie schon ...

**Konflikt C****Erik & Marjane**

(Im Kaffeehaus. Erik sitzt missmutig herum. Marjane kommt ins Café und geht auf ihn zu.)

Marjane: Hallo, du!

(Sie strahlt ihn an und will ihn umarmen.)

Erik: (Bleibt unbewegt.) Hi.

Marjane: Was is' los? Zoff in der Schule?

Erik: Nein. Alles super.

Marjane: Das seh' ich. Motzt du mich jetzt deswegen an. Darum bin ich eigentlich nicht hier. Soll ich wieder verschwinden?

Erik: Ja, vielleicht zum Ivo! (Er zieht Marjanes Handy aus der Tasche.) Da, das hast du blöderweise bei mir vergessen.

Marjane: Scheiße, und ich hab zu Hause alles abgesucht.

Erik: Ja, wirklich Scheiße!

Marjane: Ich glaube, du bist da in einem ziemlich falschen Film, aber vielleicht sagst du mir ganz einfach, was läuft!?

Erik: Ja, vielleicht sag' ich dir das und vielleicht solltest du nächstes Mal, wenn du von Film zu Film trippelst, dein Handy absperren, damit nicht jeder alles mitkriegt, wenn Hollywood Nachrichten schickt!

Marjane: Spinnst du jetzt völlig?! Was is' mit Hollywood?

Erik: Du hast ja was gefaselt von einem falschen Film. Falsch stimmt schon, was dich betrifft. Ich hab wirklich keinen Bock zu lesen, dass Ivo sich auf dich freut und alles Liebe und trallala ...

Marjane: Was trallala?! Wieso liest du überhaupt meine SMS?!

Erik: Aha, du weißt, dass er dir eine SMS geschickt hat!

Marjane: Bitte! Du hast mein Handy, beschwerst dich über eine Nachricht von Ivo, die ich bekommen haben soll, dann kann ich ja wohl annehmen, dass du eine meiner SMS gelesen hast! Oder war's ein Brief und du hast unseren Briefkasten aufgebrochen?

Erik: Für dich ist das ja lustig, wenn du herumhust und dir lustige SMS nachschicken lässt!

Marjane: So, Moment mal! So redest du nicht mit mir! Ich hure nicht herum und wenn sich hier jemand aufregen darf, dann ich! Du liest meine SMS! Was bildest du dir eigentlich ein?! Stalkst du mich oder was?

Erik: Du hast's bei mir liegen lassen!

Marjane: Na und, wenn ich dir nicht mal so weit trauen kann, dass du meine Nachrichten in Ruhe lässt, was soll das dann?!

(Sie tippt auf ihrem Handy, sucht die umstrittene Nachricht.)

Erik: Ja, genau, ich frag' mich auch, was das soll. Genau!

Marjane: (Hat die SMS gefunden, liest laut.)

„Freu mich auf dich um 17.00 Uhr wie ausgemacht. Alles Liebe, Ivo“

Fein! Das ist eine Überraschungsparty für Natalie, die ihr Bruder vorbereitet hat und zu der ich dich gerne mitgenommen hätte. Aber ich glaube, ich gehe besser alleine.

Erik: Ah so ... Ja, ich kenne die Natalie. Die hat Geburtstag ... Ah so ...

# 28 Konflikte

4.3. A



## Übung für das Glossar

Recherchiere die Begriffe **Interaktion** und **Flexibilität** und füge die Ergebnisse in dein Glossar ein.

## 4.3. B/D

**Bedienungsanleitung für eine Problemlawine**

Wenn du dir so richtig ordentliche Probleme aufhalsen möchtest, musst du der Versuchung widerstehen, sie professionell zu lösen. Kleine Probleme können erst dann zu einer richtigen Problemlawine werden, wenn du alles tust, um sie keiner Lösung zuzuführen.

Zeichne oder verfasse eine Bedienungsanleitung, wie du aus einem kleinen Problem eine Problemlawine machen kannst.



## 4. Konflikte<sup>1</sup>

Das Kompetenzfeld bezieht sich auf das klare und konstruktive Einbringen des eigenen Standpunkts, wertschätzendes Feedback sowie lösungsorientiertes Verhalten in Konfliktsituationen.

### 4.1. Standpunktklärung

Beschreibung	Die Standpunktklärung umfasst ...	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- die Fähigkeit, eigene Standpunkte, Gefühle und Bedürfnisse angemessen zu äußern</li> <li>- die Standpunkte, Gefühle und Bedürfnisse anderer wertschätzend zur Kenntnis zu nehmen</li> <li>- die Offenheit für konstruktive Kritik</li> </ul>	
Deskriptoren	4.1-C-1	Ich kann meinen eigenen Standpunkt klar darlegen.
	4.1-C-2	Ich kann die Standpunkte anderer respektieren.
	4.1-C-3	Ich kann konstruktives Feedback geben.
	4.1-C-4	Ich kann Feedback annehmen.

### 4.2. Konfliktsteuerung

Beschreibung	Konfliktsteuerung umfasst ...	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- die Wahrnehmung sich anbahnender Konflikte</li> <li>- die Beherrschung der eigenen negativen Gefühle</li> <li>- den Einsatz deeskalierender Maßnahmen</li> <li>- die Wahrung einer sachlichen Kommunikationsebene</li> </ul>	
Deskriptoren	4.2-B-1	Ich kann Anzeichen eines entstehenden Konflikts erkennen.
	4.2-C-2	Ich kann mit Befindlichkeiten in der Gruppe umgehen.
	4.2-C-3	Ich kann Schritte zur Deeskalation setzen.
	4.2-D-4	Ich kann das Konfliktverhalten aller beteiligten Personen reflektieren.

### 4.3. Lösungsorientierung

Beschreibung	Lösungsorientierung umfasst ...	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- die Bereitschaft, Konflikte als Chance zu sehen und sie auszutragen</li> <li>- die Analyse eines Konfliktverlaufes</li> <li>- die Differenzierung zwischen verschiedenen sachlichen und emotionalen Konfliktursachen</li> <li>- die Auseinandersetzung mit eigenen und fremden Interessen und Bedürfnissen</li> <li>- die gemeinsame Entwicklung und Anwendung von Lösungsmöglichkeiten</li> </ul>	
Deskriptoren	4.3-B-1	Ich kann die Ursachen, Auslöser und Inhalte von Konflikten beschreiben.
	4.3-C-2	Ich kann mich konstruktiv mit den eigenen und fremden Interessen und Bedürfnissen auseinander setzen.
	4.3-C-3	Ich kann gemeinsam mit den Konfliktpartner/innen eine Lösung entwickeln.

<sup>1</sup> Broschüre Bildungsstandards: Soziale und personale Kompetenzen. 9.–13. Schulstufe. Bildungsstandards in der Berufsbildung. Kompetenzmodell, Deskriptoren und ausgewählte Methoden-/Unterrichtsbeispiele. 1. Auflage, September 2011, S. 18.  
<http://www.bildungsstandards.berufsbildendeschulen.at/de/downloads.html>, letzter Zugriff: 30.10.2014