

FORUM: „KONFLIKTE KONSTRUKTIV LÖSEN“

1. Die „gute Lösung“: Wie sieht sie aus? Wie fühlt sie sich an? Wie kam ich dorthin?
2. Welche Streitpunkte gibt es in meiner Sektionsarbeit?
3. Welche Konfliktarten gibt es?
4. Wie kann ich in Konfliktsituationen reagieren?
5. Zu guter Letzt...

(***fett**=Teilnehmerbeiträge)

1. Die „gute Lösung“:

Die „gute Lösung“ wurde von allen TN*innen als eine **Win-Win-Situation**, als **Verbesserung zur ursprünglichen Sichtweise** auf ein Thema beschrieben. Auf dem Weg dorthin soll mit Hilfe eines **offenen Gesprächs aller Beteiligten** eine **Einsicht in die Gegenseite** gewonnen werden. In einem **Austausch über die Sache** soll **zum Persönlichen**, d.h. den **individuellen Grenzen aber auch gemeinsamen Zielen** gelangt werden.

2. Streitpunkte in der Sektionsarbeit:

Früher oder später entstehen in einer Sektion zwischenmenschliche Konflikte, was daher als **„völlig natürlich“ angenommen werden muss**. Immer dort, wo Menschen aufeinandertreffen, geht es vor allem um eines: **die Bestimmung und den Schutz des eigenen Selbstwertes**. Gerade im Ehrenamt sind Wertschätzung (Anerkennung) durch andere und ein hoher Grad an Selbstverwirklichung (Umsetzung von Ideen) die treibenden Kräfte für das eigene Engagement.

Die **„Konfliktpartner“ sind dabei sehr verschieden**, z.B. Eltern, Kinder/ Jugendliche, Jugendleiter, Übungsleiter, Mitglieder des Beirats oder Vorstands.

Reibungspunkte ergeben sich vor allem dort, wo es um die Verteilung von Ressourcen (Geld, Zeit o.ä.), die Erlaubnis etwas zu tun (Einsatz von JL*innen), die Durchsetzung der eigenen Interessen, die Verwirklichung des eigenen Anspruchs oder um die Beschaffung und Verteilung von Informationen geht.

Die **Akzeptanz dieses Konfliktpotentials** erspart einem den Überraschungseffekt.

3. Konfliktarten:

Konflikte in der Ausübung eines Ehrenamtes können schnell emotional belastend sein. Ob es sich dabei um einen **intrapersonellen** (in der eigenen Person begründeten) oder **interpersonellen** (zwischen zwei Personen) Konflikt handelt, ist egal. Eine wahrgenommene **Konfliktsituation führt immer zu einer Reaktion**. Diese kann – je nach gelerntem Verhalten - sehr unterschiedlich sein. Die **Reflektion und das Verständnis für die eigene Reaktion** auf „Konfliktreize“ sind auf dem Weg zur Lösung von entscheidender

Bedeutung. Denn im Gegensatz zu „professionellen Einrichtungen“, ist man/frau in seiner Sektion oft auf sich selbst gestellt.

Der **Austausch im Team** bzw. **mit einem Vertrauten**, das Sprechen über die als belastend empfundenen Gefühle/Situation, kann dabei für einen selbst sehr aufschlussreich sein. Spätestens in diesem Gespräch sollte klar werden, ob es sich um einen „**Scheinkonflikt**“ (zwischen mir und meinen Erwartungen) oder einen „**offenen**“ (andere Personen beeinträchtigenden) **Konflikt** handelt.

Wie „im Leben außerhalb des Vereins“ gibt es auch in der Sektionsarbeit absolute NO-GOs. Diese sind: Beleidigungen und Beschimpfungen, Bedrohungen, das Nachstellen einer Person, Mobbing, Sexuelle Belästigung oder Nötigung.

In diesen **Extremsituationen ist die Suche nach Verbündeten** von entscheidender Bedeutung für die Aufrechterhaltung des eigenen Selbstwertes.

In Fällen von strafrechtlicher Relevanz (Verdacht Sexuelle Belästigung, Mobbing o.ä.) empfiehlt sich die (anonyme) Einbeziehung von Experten, z.B. über die Netzwerkpartner der Jugendringe oder innerverbandlicher Ansprechpartner (JDAV/JDAV Bayern) beim Thema sexualisierter Gewalt.

4. Reaktion in Konfliktsituationen

Die Liste der Bücher mit Methoden der Konfliktlösung ist endlos. Alle versprechen DAS Patentrezept. In der Realität scheitern wir doch entweder an uns selbst, oder dem Gegenüber. Der Weg zur guten Lösung lässt sich im Alltag selten „managen“ oder „moderieren“, bestenfalls rückblickend reflektieren. Dazu sind wir – gerade im Ehrenamt – oft zu sehr emotional betroffen und **durch eigene, erlernte Verhaltensmuster geleitet**.

Das Hineindenken und –fühlen in die vier grundlegenden Kommunikationsmuster kann zu einem erweiterten Verständnis für beim Konfliktpartner beobachtete, wie von einem Selbst **gezeigte Reaktionen (Verhalten) auf eine „Konfliktsituation“** dienen. Das fehlende „Kuchenstück“ (ICH, DU, KONTEXT) zu identifizieren und zu ergänzen, ist der erste Schritt um in einer „Konfliktsituation“ wieder (ver-) handlungsfähig zu werden.

Es versteht sich von selbst, dass diese **Kommunikationsmuster exemplarisch** sind, d.h. eine Vereinfachung darstellen.

Kommunikationsmuster in Stresssituationen

(nach V. Satir)

Erklärung zu den „Torten“:

ICH -> die eigene Person,

DU -> mein Gegenüber

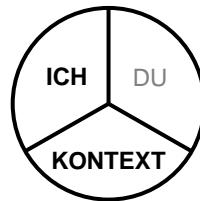
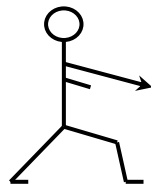
KONTEXT -> der Inhalt/Sache

Anklagend

beschuldigend, anklagend

„Du machst (immer) alles falsch“

„Solange ich nicht herumbrülle, macht sowieso niemand das richtige“

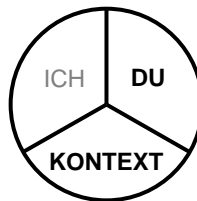
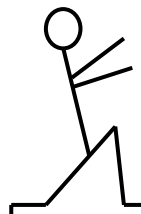


Beschwichtigend

dienend, untergeben

„Was immer Du willst, ist O.K.“

„Ich mache es allen Recht und komme so gut mit jedem aus.“

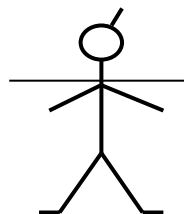


Rationalisierend

supervernünftig, intelligent

„Man müsste überlegen...“

„Logik & Gedanken sind das einzig Wahre.“

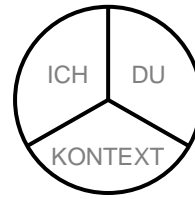


Ablenkend

ablenkend, unpassendes Thema

„Ich hätte da auch noch was...“

„Übrigens...“



Empfehlungen im Umgang mit den Kommunikationsmustern

Es folgen nun hilfreiche Tipps für den Umgang mit den genannten Anteilen. Diese Stellen kein vollständiges Konzept zur Gesprächsführung dar, sondern sind als „Eisbrecher“ und „Initialzündung“ für eine erfolgreiche Kommunikation zu sehen. Nach dem Motto: „Situation erkannt, Gefahr gebannt.“ setzen sie zunächst eine persönliche Einschätzung der aktuellen Gesprächssituation voraus, d.h. Du musst die Situation (den Anteil) richtig erkennen und entsprechend reagieren. Dies erfordert Übung, persönliches Einfühlungsvermögen aber auch Mut zur Anwendung. Probieren Sie es aus!

Umgang mit anklagenden Anteilen

- ✓ Ruhe bewahren
- ✓ Verständnis für Ärger zeigen
- ✓ eigene Gefühle vorsichtig benennen:
„Mir geht es mit der Situation ...“
„Ich an ihrer Stelle würde mich ... fühlen.“
- ✓ auf Konkretes lenken und Verallgemeinerungen dadurch abschwächen
„Heute / In dieser Situation...“
- ✓ Lösungsbereitschaft signalisieren:
„Lassen Sie uns zusammen überlegen...“
„Was möchten Sie, dass ich tue...“



Umgang mit beschwichtigenden Anteilen

- ✓ Umgang mit Verantwortung vorsichtig forcieren
„Wie hätten Sie entschieden?“
- ✓ Eigene Meinungsbildung unterstützen
„Was ist ihre ganz persönliche Meinung dazu?“
- ✓ Nein-Sagen anregen
- ✓ Meinung als Zeichen von Autonomie werten



Umgang mit rationalisierenden Anteilen

- ✓ viel Anerkennung
- ✓ keine Verallgemeinerungen zulassen
„Wen meinen Sie mit man...?“
- ✓ Sprachangleichung durch sachlich geprägte Gesprächsleitung
- ✓ viel Zeit nehmen
- ✓ Komplimente für Zusammenarbeit machen, z.B. am Ende des Gesprächs



Umgang mit ablenkenden Anteilen

- ✓ klare Struktur setzen (Zeit)
- ✓ selbst am Thema bleiben
- ✓ Visualisieren, z.B. Liste der Themen, ein Thema unterstreichen



5. Zu guter Letzt...

Akzeptiere, dass **nicht alle Menschen an einer „guten Lösung“ interessiert** sind. Es ist nicht Deine Aufgabe die Ursache dafür zu ergründen. Werde Dir sowohl **deiner Anteile an dem Konflikt**, wie auch **deiner Ideale bewusst**.

Suche nach Verbündeten und Dir ein Handlungsfeld, das **Dich glücklich macht**.

Weiterführende Infos/Links/Veranstaltungen

- ✓ JDAV JL-FB „Konflikte/Konfliktmanagement 1+2“
- ✓ Konfliktlösungsschema nach Becker (Websuche: Konfliktlösung Becker)
- ✓ Eisbergmodell (Websuche: Eisberg Konflikt)
- ✓ Stahl, Stefanie: Das Kind in dir muss Heimat finden. Der Schlüssel zur Lösung (fast) aller Probleme, 2015
- ✓ Engl, Joachim: Wie redest Du mit mir? Fehler und Möglichkeiten in der Paarkommunikation, 2012

Referent: Meik Dieckhoff (ehemaliger Teamer im Bundeslehrteam Jugend)