



Strategien zur Lösung von Konflikten

Diese Liste an Schlüsselaktivitäten kann dabei helfen auftretende Konflikte innerhalb der Gruppe zu deeskalieren und zu lösen:

- ✓ Problem kurz beschreiben und seine positiven Absichten erläutern
- ✓ Sich als Vermittler verhalten und neutral sein
- ✓ Aktiv zuhören und versuchen ZUERST zu verstehen: Spiegeln oder paraphrasieren, was gesagt wird. Nach Informationen und Gefühlen fragen.
- ✓ Empathisch sein: Emotionen anerkennen ("Ich sehe, dass du verärgert bist" oder "Ich verstehe, dass dieses Thema für dich sehr belastend ist").
- ✓ Verbale und nonverbale Achtsamkeit zeigen
- ✓ Wissen, wann man schweigen muss: Die meisten Worte sollten von den Konfliktparteien gesprochen werden.
- ✓ Die eigene Sichtweise des Problems und deren Auswirkungen mitteilen
- ✓ Gemeinsam an einem Aktionsplan oder den nächsten Schritten arbeiten

Diese Schritte können bei einem Mediationsverfahren hilfreich sein:

1. **Anbahnung:** Das Schaffen einer positiven Atmosphäre, in der sich beide Seiten wohl fühlen. Die Dialogregeln können dabei sehr hilfreich sein.
2. **Erklären des eigenen Standpunkts:** Beide Konfliktparteien erklären ihren Standpunkt. Dabei sollte darauf geachtet werden, dass sie zueinander sprechen. Man kann beide Parteien ermutigen, indem offene Fragen gestellt werden und von Zeit zu Zeit das Gesagte zusammengefasst wird.
3. **Aufklärung des Konflikts:** Nachdem beide Seiten ihren Standpunkt dargelegt haben, ist es nun an der Zeit zu klären, worum es in dem Konflikt wirklich geht. Sehr oft ist nur ein kleiner Teil des Konflikts wirklich sichtbar; viele Gefühle und Gedanken sind unter dem sichtbaren Teil verborgen. Hier können Emotionen, unterschiedliche Interessen und Bedürfnisse sowie die Hintergründe der Konfliktparteien geklärt werden.
4. **Lösungsfindung:** Die Konfliktparteien können durch ein Brainstorming für mögliche Lösungen angeregt werden, ohne selbst welche vorzuschlagen. Es ist wichtig, dass die Lösung von den Konfliktparteien selbst kommen. Lösungen können Wege sein, um mit dem Problem konstruktiv und respektvoll umzugehen und beiden Parteien zu helfen, weiterzukommen.
5. **Sich darauf einigen, weiterzumachen:** Durch das Aufschreiben, was die beiden Seiten beschlossen haben, sind sie sich über ihre Vereinbarungen im Klaren. Es ist auch sinnvoll zu besprechen, was passiert, wenn sich eine der Parteien nicht an ihre Vereinbarung hält.

Vgl. Quellen:

<https://teaching.cornell.edu/resource/getting-started-managing-classroom-conflict> (Zugriff am 2023-07-28)

Christine Sudbrock, Frances Marsh et al. (Hrsg.): Peace Education. Handbuch für Pädagogen.

