

Konflikte sind normal und beruhen oft auf Missverständnissen oder unvollständigen Informationen. Mit Sachlichkeit und Fairness lassen sich viele Konflikte zum Vorteil aller Beteiligten entschärfen. Darauf basiert die 6-Punkte-Methode von feel-ok.ch für einen konstruktiven Umgang mit Konflikten.

Konflikte entschärfen

- 1  **Beruhige dich**
Wenn du wütend bist, reagiere nicht, damit du nichts tust, was die Situation verschlimmert oder was du später bereuen könntest. Beruhige dich erst einmal: mit Sport, Musik, Atemübungen oder was dir sonst noch gut tut.
- 2  **Verschafe dir den Überblick**
Wenn du dich beruhigt hast, betrachte das Geschehen so, als wärst du nicht beteiligt. In dieser Rolle bist du ein Beobachter, der unvoreingenommen Informationen sammelt, um objektiv zu verstehen, was vorgefallen ist.
- 3  **Sprich und höre zu**
Sollte eine Reaktion weiterhin erforderlich sein, suche in einem ruhigen Moment das Gespräch mit der betroffenen Person: Beschreibe kurz und sachlich, was passiert ist, wie du dich dabei fühlst und was dein Wunsch ist. Lass dann die andere Person ihre Sicht der Dinge schildern.
Beispiel: *«Ich habe deine WhatsApp-Nachricht gelesen. Ich fühle mich gekränkt und verletzt. Ich möchte eine Erklärung. Wie siehst du das?»*
- 4  **Formuliere dein Anliegen**
Suche mit deinem Gegenüber eine Abmachung, die für beide Seiten akzeptabel ist und das Risiko zukünftiger Konflikte verringert. Formuliere diese Abmachung als Bitte.
Beispiel: *«Kannst du bitte in Zukunft solche Nachrichten unterlassen?»*
- 5  **Suche nach dauerhaften Lösungen**
Versuche, den Groll hinter dir zu lassen, um das Risiko zukünftiger Konflikte zu verringern. Wenn ihr ähnliche Interessen habt, könnten gemeinsame Aktivitäten vielleicht sogar zu einer Freundschaft führen? Schliesse diese Möglichkeit nicht von vornherein aus.
- 6  **Suche nach einem Vermittler**
Sollte das Gespräch zu keinem Ergebnis führen, suche eine Vertrauensperson, die zwischen euch als Schlichter*in vermitteln kann.

Konfliktfähigkeit setzt die Bereitschaft voraus, Streit vermeiden zu wollen. Fehlt diese Bereitschaft oder kommt es zu schwerwiegenden Formen der Gewalt, wie z.B. körperlicher Gewalt oder Mobbing, sollte eine qualifizierte Fachperson hinzugezogen werden.