

Konfliktmanagement für Teams und Führungskräfte

Oliver Klee

www.oliverklee.de

seminare@oliverklee.de

Version vom 23. Mai 2025

Inhaltsverzeichnis

1	Seminar-Handwerkszeug	1
1.1	Regeln für den Workshop	1
1.2	Paarinterview zum Kennenlernen	2
1.3	Feedback: Tipps und Tricks	3
1.4	Das Blitzlicht	4
1.5	Themenzentrierte Interaktion (TZI)	5
2	Kommunikation	6
2.1	Die Geschichte mit dem Hammer	6
2.2	Prinzipien der Kommunikation	7
2.3	Direkte vs. indirekte Kommunikation	8
3	Konflikte	9
3.1	Was ist ein Konflikt?	9
3.2	Annahmen über Konflikte auf diesem Workshop	10
3.3	Arten von Konflikten	11
3.4	Eskalationsstufen von Konflikten	13
3.5	Strategien zu Konfliktlösungen	15
3.6	Difficult Conversations	17
3.7	Das Harvard-Konzept	19
3.8	Konflikte in Beziehungen	21
3.9	Entschuldigungen	23
4	Gewaltfreie Kommunikation	25
4.1	Stärken dieser Methode	25
4.2	Annahmen in der GfK	26
4.3	Gefühle	27
4.4	Bedürfnisse	32
4.5	Bitten in der GfK	34
4.6	Empathie	35
4.7	Wie GfK bei Konflikten helfen kann	37
4.8	Nach dem Workshop weiterlernen	38
5	Führung	40
5.1	Die Rolle der Führung	40
5.2	Konfliktmanagement aus Perspektive der Führung	42
5.3	Führen lernen	43
	Lizenz	46

1 Seminar-Handwerkszeug

1.1 Regeln für den Workshop

Vegas-Regel: Was wir hier persönlichen Dingen teilen, bleibt im Workshop. Wir erzählen Dinge nur anonymisiert nach außen.

Keine dummen Fragen: Es gibt keine dummen Fragen. Für Fragen, die nicht gut in den Rahmen des aktuellen Themas passen, haben wir einen Themenkühlschrank.

Joker-Regel: Wir alle versuchen, uns auf dem Workshop gut um uns selbst zu kümmern. Wenn wir etwas brauchen, sprechen wir es an oder sorgen selbst dafür.

Aufrichtigkeit: Wir tun unser Bestes, uns ehrlich und aufrichtig miteinander umzugehen.

Konstruktiv sein: Wir tun unser Bestes, konstruktiv miteinander umzugehen und uns gut zu behandeln.

1.2 Paarinterview zum Kennenlernen

Nehmt euch für das Interview 10 Minuten Zeit pro Person. Wechselt selbstständig.

1.2.1 Leitfragen

- Wo und wie wohnst du?
- Was machst du in Beruf und Ehrenamt so? Und was hast du vorher so Interessantes gemacht?
- Was sind ein paar Dinge, die dir im Leben zurzeit Freude bereiten?
- Was brauchst du (von anderen Personen oder der Umgebung), damit die Zusammenarbeit mit dir gut funktioniert?
- Was sollten andere Menschen über dich wissen, wenn sie mit dir zusammenarbeiten?
- Was machst du, um trotz der aktuellen Krisen psychisch halbwegs gesund zu bleiben?
- Was ist ein *Guilty Pleasure*, dem du ab und an frönst?

1.2.2 Bonusfragen

Falls ihr euch schon gut kennt und noch etwas Zeit habt, könnt ihr euch mit diesen Zusatzfragen noch besser kennenlernen.

Die meisten dieser Fragen kommen aus dem Spiel *Gesprächsstoff XL* [ges18].

- Welche Fernsehsendung hast du nie verpasst, als du noch jünger warst?
- Wie meinst du, würden dich deine Freund_innen beschreiben, wenn sie nur drei Wörter verwenden dürften?
- Kannst du ein Beispiel dafür nennen, wann du einmal zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort warst?
- Was ist, von der Persönlichkeit her, der größte Unterschied zwischen dir und deinen Eltern?
- Was antwortest du einem Kind, das fragt, ob es einen Gott gibt?
- Was ist dein Lieblings-Knabberzeug (oder -Nascherei)?
- Erzähle von bedeutungslosem Wissen, das du hast.
- Kannst du etwas nennen, von dem du wünscht, früher damit angefangen zu haben?
- Welche Person hat dich zuletzt so richtig wütend gemacht?
- Wenn du wählen müsstest: Würdest du lieber einen anderen Menschen umbringen und straf-frei davonkommen oder 25 Jahre für einen Mord im Gefängnis sitzen, den du nicht begangen hast?
- Bist du schon einmal im Kino eingeschlafen?
- Wenn du den Leben noch einmal leben könntest, was würdest du nicht wieder tun?
- Erzähle etwas über ein Ereignis der letzten Jahre, an das du dich für immer erinnern wirst.
- Was hat dich in letzter Zeit begeistert?
- Was hat dich in letzter Zeit bewegt?
- Was lernst du gerade Neues?
- Was würdest du wirklich gerne einmal lernen?

Die Antworten auf diese Fragen sind *nicht* Teil der Vorstellung vor der Gruppe.

1.3 Feedback: Tipps und Tricks

1.3.1 Was ist Feedback?

Feedback ist für euch eine Gelegenheit, in kurzer Zeit viel über euch selbst zu lernen. Feedback ist ein Anstoß, damit ihr danach an euch arbeiten könnt (wenn ihr wollt).

Feedback heißt, dass euch jemandem einen persönlichen, subjektiven Eindruck in Bezug auf konkrete Punkte mitteilt. Da es sich um einen persönlichen Eindruck im Kopf eines einzelnen Menschen handelt, sagt Feedback nichts darüber aus, wie ihr tatsächlich wart. Es bleibt allein euch selbst überlassen, das Feedback, das ihr bekommt, für euch selbst zu einem großen Gesamtbild zusammenzusetzen.

Es kann übrigens durchaus vorkommen, dass ihr zur selben Sache von verschiedenen Personen völlig unterschiedliches (oder gar gegensätzliches) Feedback bekommt.

Es geht beim Feedback *nicht* darum, euch mitzuteilen, ob ihr ein guter oder schlechter Mensch, ein guter Redner, eine schlechte Rhetorikerin oder so seid. Solche Aussagen haben für euch keinen Lerneffekt. Stattdessen schrecken sie euch ab, Neues auszuprobieren und dabei auch einmal so genannte Fehler zu machen.

Insbesondere ist Feedback keine Grundsatzdiskussion, ob das eine oder andere Verhalten generell gut oder schlecht ist. Solche Diskussionen führt ihr besser am Abend bei einem Bierchen.

1.3.2 Feedback geben

- „ich“ statt „man“ oder „wir“
- die *eigene* Meinung sagen
- die andere Person direkt ansprechen: „du/Sie“ statt „er/sie“
- eine konkrete, spezifische Beobachtung schildern
- nicht verallgemeinern
- nicht analysieren oder psychologisieren (nicht: „du machst das nur, weil ...“)
- Feedback möglichst unmittelbar danach geben
- konstruktiv: nur Dinge ansprechen, die die andere Person auch ändern kann

1.3.3 Feedback entgegennehmen

- vorher den Rahmen für das Feedback abstecken: Inhalt, Vortragstechnik, Schriftbild ...
- gut zuhören und ausreden lassen
- sich nicht rechtfertigen, verteidigen oder entschuldigen
- Missverständnisse klären, Hintergründe erläutern
- Feedback als Chance zur Weiterentwicklung sehen

1.4 Das Blitzlicht

- wird nicht visualisiert
- jede Person spricht nur für sich selbst
- keine Diskussion (Ausnahme: wichtige Verständnisfragen)
- nicht unterbrechen
- wer anfängt, fängt an
- kurz – ein Blitzlicht ist kein Flutlicht

1.5 Themenzentrierte Interaktion (TZI)

Die Themenzentrierte Interaktion (TZI) [Coh21, RL95] von Ruth C. Cohn ist ein Handlungskonzept zur Arbeit in Gruppen. Ziele sind soziales Lernen, die Förderung persönlicher Entwicklung und Fortschritte im Thema.

1.5.1 Postulate der TZI

1.5.1.1 Sei deine eigene Chairperson!

Jede Person spricht nur für sich selbst. Jede Person hat die Verantwortung, sich um sich selbst und ihre Bedürfnisse zu kümmern und sich dafür einzusetzen.

1.5.1.2 Störungen haben Vorrang!

Wenn etwas den Prozess, das Arbeiten oder das Lernen stört, kümmern wir uns so schnell wie möglich darum. Das schließt auch Konflikte ein.

1.5.1.3 Verantworte dein Tun und Lassen – persönlich und gesellschaftlich!

Deine Handlungen und Worte haben Konsequenzen. Setze dich damit auseinander und übernimm Verantwortung dafür.

1.5.2 Vierfaktorenmodell

Ich: Ich selbst.

Wir: Die Gruppe, in der wir gerade hier sind.

Es: Die Aufgabe oder das Problem.

Umfeld: Die Rahmenbedingungen und äußeren Umstände.

2 Kommunikation

2.1 Die Geschichte mit dem Hammer

Diese Kurzgeschichte stammt aus dem Buch *Anleitung zum Unglücklichsein* [Wat21] von Paul Watzlawick.

Ein Mann will ein Bild aufhängen. Den Nagel hat er, nicht aber den Hammer. Der Nachbar hat einen. Also beschließt unser Mann, hinüberzugehen und ihn auszuborgen.

Doch da kommt ihm ein Zweifel: Was, wenn der Nachbar mir den Hammer nicht leihen will? Gestern schon grüßte er mich nur so flüchtig. Vielleicht war er in Eile.

Aber vielleicht war die Eile nur vorgeschützt, und er hat etwas gegen mich. Und was? Ich habe ihm nichts angetan; der bildet sich da etwas ein. Wenn jemand von mir ein Werkzeug borgen wollte, ich gäbe es ihm sofort. Und warum er nicht? Wie kann man einem Mitmenschen einen so einfachen Gefallen abschlagen? Leute wie dieser Kerl vergiften einem das Leben. Und dann bildet er sich noch ein, ich sei auf ihn angewiesen. Bloß weil er einen Hammer hat. Jetzt reicht's mir wirklich.

Und so stürmt er hinüber, läutet, der Nachbar öffnet, doch noch bevor er „Guten Tag“ sagen kann, schreit ihn unser Mann an: „Behalten Sie sich Ihren Hammer, Sie Rüpel!“

2.2 Prinzipien der Kommunikation

- Es gibt bei Kommunikation immer sendende und (mindestens) eine empfangende Partei (Sender-Empfänger-Modell nach Shannon und Weaver). Diese Rollen können in einer Interaktion öfter wechseln.
- Die sendende Partei ist hauptsächlich dafür zuständig, dass die Nachricht bei der anderen Person ankommt. Sprich: Falls etwas bei der anderen Person falsch oder gar nicht angekommen ist, ist es für euch nicht damit getan, dass ihr es der anderen Person „ja gesagt habt“.
- Jede Partei hat nur auf ihre eigene Hälfte der Kommunikation direkten Einfluss.
- Missverständnisse passieren, und sie sind eher die Regel denn die Ausnahme – wir bemerken sie nur oft nicht.

2.2.1 Metakommunikation

Metakommunikation („Kommunikation über Kommunikation“) bedeutet, die Kommunikation auf eine höhere Ebene zu verlagern und darüber zu reden, wie wir miteinander reden, wie wir miteinander umgehen und was uns beschäftigt.

2.3 Direkte vs. indirekte Kommunikation

Bei **direkter Kommunikation** sagt die Person das, was sie kommunizieren möchte, explizit mit ihren Worten.

Bei **indirekter Kommunikation** benutzt die Person stattdessen Mehrdeutigkeit, Anspielungen, den Tonfall, den Rhythmus der Sprache, Gestik oder Mimik, Handlungen, Ironie oder Sarkasmus.

Direkte Kommunikation zu nutzen, senkt das Risiko für Missverständnisse deutlich. Außerdem können wir damit mehr Verantwortung für unsere eigene Kommunikation übernehmen.

GfK setzt sehr stark auf direkte Kommunikation.

2.3.1 Beispiele

direkte Kommunikation	indirekte Kommunikation
Ich würde gerne mit meinem Freund einen Abend zu zweit verbringen. Wärest du bereit, morgen Abend von 20 bis 23 Uhr die WG zu verlassen?	Hättest du Lust, morgen Abend ohne mich ins Kino zu gehen?
Mir ist kalt. Wäre es okay, wenn ich das Fenster zumache?	Ziemlich kalt hier.
Ich bin gerade echt genervt.	(knurrt)
Könntest du die Musik vielleicht etwas leiser machen?	Tolle Musik!
Ich habe im Moment echt wenig Geld. Zurzeit kaufen wir ein Kilo Kaffeebohnen im Monat. Können wir uns dazu mal zusammensetzen, wie wir unsere Ausgaben für Kaffee senken können?	Du trinkst zu viel Kaffee.
Könntest du bitte jeden zweiten Tag den Müll runterbringen?	(stellt dem Mitbewohner den vollen Mülleimer vor die Zimmertür)
Könntest du bitte damit aufhören, mit dem Kuli zu klicken?	(knallt die Kaffeetasse auf den Schreibtisch)

3 Konflikte

3.1 Was ist ein Konflikt?

Allgemein ist Konflikt eine **Situation**, in der verschiedene **Parteien** etwas **Unterschiedliches** tun oder wollen, was sie in dem Moment nicht **miteinander vereinbart** bekommen.

Die Konfliktparteien können dabei zwei Menschen sein, Gruppen von Menschen, Nationen – oder auch mehrere Seiten eines Menschen (was dann ein innerer Konflikt wäre).

3.2 Annahmen über Konflikte auf diesem Workshop

- Spannungen, Reibungen und Konflikte sind in der Zusammenarbeit unvermeidbar und nichts Schlimmes.
- Konflikte sind hilfreich dafür, dass wir uns gegenseitig besser kennenlernen und unsere Zusammenarbeit verbessern können.
- Je früher wir Spannungen, Reibungen und Konflikte ansprechen, desto einfacher und schmerzloser ist es.
- Konflikte nicht anzusprechen und nicht zu klären, behindert die Zusammenarbeit.
- Konfliktmanagement ist eine Fähigkeit, die man lernen kann.
- Nicht alle Konflikte mit allen Menschen lassen sich lösen. Choose your battles.

3.3 Arten von Konflikten

Kurt Lewin [RW12, Sch15] unterscheidet mehrere Arten von Konflikten.

3.3.1 Innere Konflikte (intrapersonale Konflikte)

3.3.1.1 Annäherungskonflikt (Appetenzkonflikt, Appetenz-Appetenz-Konflikt)

Beide Optionen sind gut, schließen sich aber gegenseitig aus.

3.3.1.2 Ambivalenzkonflikt (Annäherungs-Vermeidungs-Konflikt, Appetenz-Aversions-Konflikt)

Das Ziel hat sowohl Vorteile als auch Nachteile.

3.3.1.3 Vermeidungskonflikt

Ich will eigentlich keine der möglichen Optionen.

3.3.1.4 Identitätskonflikt

Wer bin ich? Was für ein Mensch will ich sein?

3.3.2 Zwischenmenschliche Konflikte (interpersonale Konflikte)

3.3.2.1 Rollenkonflikt

Wer darf und muss was in welcher Rolle? Wer hat überhaupt welche Rolle?

3.3.2.2 Verteilungskonflikt

Wer bekommt wie viel?

3.3.2.3 Identitätskonflikt

Wer bin ich? Was für ein Mensch will ich sein?

3.3.2.4 Zielkonflikt

Wo wollen wir (zusammen) hin? Warum wollen wir das?

3.3.2.5 Beziehungskonflikt

Wie gehen wir miteinander um? Wie stehen wir zueinander?

3.3.2.6 Informationskonflikt

Was ist Sache? Wer weiß was? Was ist richtig, was ist falsch?

3.3.3 Konflikte nach Beteiligten

- Familienkonflikte
- Generationenkonflikte
- Arbeitskampf
- Konflikte innerhalb von Gruppen
- Konflikte in der Schule
- ethnische Konflikte
- Konflikte zwischen Staaten
- ...

3.3.4 Konflikte nach Themen

3.3.4.1 Politischer Konflikt

Laut [kon18] ist ein politischer Konflikt ein „Interessengegensatz (Positionsdivergenz) um nationale Werte von einiger Dauer und Reichweite zwischen mindestens zwei Parteien (organisierten Gruppen, Staaten, Staatengruppen, Staatenorganisationen), die entschlossen sind, diesen zu ihren Gunsten zu entscheiden.“

3.3.4.2 Sozialer Konflikt

Ein sozialer Konflikt ist der Kampf um Handlungsmacht oder Macht in der Gesellschaft.

3.3.4.3 Psychischer Konflikt (Grundkonflikt)

Grundkonflikt beschreibt einen Konflikt zwischen widersprüchlichen Bedürfnissen. Der Begriff ist ein Fachbegriff aus der Psychoanalyse und der Tiefenpsychologie und wurde von Sigmund Freud gebildet.

Wenn ein Anteil des Konfliktes unbewusst ist und nicht wahrgenommen werden kann, weil er zum Schutze der noch wenig ausgereiften Persönlichkeit verdrängt werden musste, kann der Konflikt nicht bewusst gelöst werden.

3.3.4.4 Ethischer Konflikt (ethisches Dilemma)

Zwei widersprüchliche moralische Anforderungen ziehen mich in unterschiedliche Richtungen.

3.3.4.5 Weltanschauungskonflikt

Wie ist die Welt grundsätzlich aufgebaut? Wofür sind wir auf der Welt? Was ist der Sinn von Dingen?

3.4 Eskalationsstufen von Konflikten

Friedrich Glasl [Gla20] teilt Konflikte in mehrere Eskalationsstufen oder Phasen ein:

win-win	1. Verhärtung	Moderation
	2. Polarisierung & Debatte	
	3. Taten statt Worte!	
win-lose	4. Sorge um Image und Koalition	Mediation
	5. Gesichtsverlust	
	6. Drohstrategien	
lose-lose	7. begrenzte Vernichtung	Machteingriff, Schieds-/ Gerichtsverfahren
	8. Zersplitterung	
	9. gemeinsam in den Abgrund	

3.4.1 1. Hauptphase (win-win)

3.4.1.1 Stufe 1 – Verhärtung

Konflikte beginnen mit Spannungen, z. B. gelegentliches Aufeinanderprallen von Meinungen. Es ist alltäglich und wird nicht als Beginn eines Konflikts wahrgenommen. Wenn daraus doch ein Konflikt entsteht, werden die Meinungen fundamentaler. Der Konflikt könnte tiefere Ursachen haben.

3.4.1.2 Stufe 2 – Debatte, Polemik

Ab hier überlegen sich die Konfliktparteien Strategien, um die anderen von ihren Argumenten zu überzeugen. Meinungsverschiedenheiten führen zu einem Streit. Man will die anderen unter Druck setzen. Schwarz-Weiß-Denken entsteht.

3.4.1.3 Stufe 3 – Taten statt Worte

Die Konfliktparteien erhöhen den Druck auf die jeweils anderen, um sich oder die eigene Meinung durchzusetzen. Gespräche werden z. B. abgebrochen. Es findet keine verbale Kommunikation mehr statt, und der Konflikt verschärft sich schneller. Das Mitgefühl für die „anderen“ geht verloren.

3.4.2 2. Hauptphase (win-lose)

3.4.2.1 Stufe 4 – Koalitionen, Images

Der Konflikt verschärft sich dadurch, dass man Sympathisant_innen für seine Sache sucht. Da man sich im Recht glaubt, kann man die Gegenseite denunzieren. Es geht nicht mehr um die Sache, sondern darum, den Konflikt zu gewinnen, damit die Gegenseite verliert.

3.4.2.2 Stufe 5 – Gesichtsverlust

Die Gegenseite soll in ihrer Identität vernichtet werden, zum Beispiel durch Unterstellungen. Hier ist der Vertrauensverlust vollständig. Gesichtsverlust bedeutet in diesem Sinne Verlust der moralischen Glaubwürdigkeit.

3.4.2.3 Stufe 6 – Drohstrategien

Mit Drohungen versuchen die Konfliktparteien, die Situation absolut zu kontrollieren. Sie sollen die eigene Macht veranschaulichen. Man droht z. B. mit einer Forderung („10 Millionen Euro“), die durch eine Sanktion („Sonst sprengte ich Ihr Hauptgebäude in die Luft!“) verschärft und durch das Sanktionspotenzial (Sprengstoff zeigen) untermauert wird. Hier entscheiden die Proportionen über die Glaubwürdigkeit der Drohung.

3.4.3 3. Hauptphase (lose-lose)

3.4.3.1 Stufe 7 – Begrenzte Vernichtung(sschläge)

Hier soll der Gegenseite mit allen Tricks empfindlich geschadet werden. Die Gegenseite wird nicht mehr als Mensch wahrgenommen. Ab hier wird ein begrenzter eigener Schaden schon als Gewinn angesehen, sollte der der Gegenseite größer sein.

3.4.3.2 Stufe 8 – Zersplitterung

Das Unterstützungssystem der Gegenseite soll mit Vernichtungsaktionen zerstört werden.

3.4.3.3 Stufe 9 – Gemeinsam in den Abgrund

Ab hier kalkuliert man die eigene Vernichtung mit ein, um die Gegenseite zu besiegen.

3.5 Strategien zu Konfliktlösungen

Gerhard Schwarz [Sch14] stellt folgende Strategien vor, mit Konflikten umzugehen (und sie optimalerweise zu lösen). Die Strategien sind grob geordnet von „wenig bis sehr hilfreich“.

3.5.1 Flucht

Man geht sich aus dem Weg oder spricht den Konflikt nicht an. Das ist das ursprünglich-instinktive Verhalten von Menschen bei Konflikten.

3.5.1.1 Vorteile

- schmerzlos
- kurzfristig gelöst
- energiesparend

3.5.1.2 Nachteile

- Konflikt verschärft sich
- unbefriedigend

3.5.2 Vernichtung

3.5.2.1 Vorteile

- dauerhaft gelöst

3.5.2.2 Nachteile

- nicht korrigierbar
- destruktiv
- kein Lernen, keine Weiterentwicklung

3.5.3 Unterordnung, Unterwerfung

3.5.3.1 Vorteile

- umkehrbar

3.5.3.2 Nachteile

- die stärkere Person gewinnt und nicht die, die im Recht ist

3.5.4 Delegation

3.5.4.1 Vorteile

- endgültige Lösung
- für die Konfliktparteien direkt wenig Arbeit

3.5.4.2 Nachteile

- wenig Identifikation mit dem Ergebnis
- Stille-Post-Effekt
- Perspektiven und Bedürfnisse können untergehen
- umständlich, langwierig

3.5.5 Kompromiss

3.5.5.1 Vorteile

- Alle können ihr Gesicht wahren.
- zumindest teilweise Zufriedenheit: Alle sind gleichermaßen zufrieden.
- geteilte Verantwortung

3.5.5.2 Nachteile

- Teilverluste: Alle sind gleichermaßen unzufrieden.
- wenig Blick auf die tatsächlichen Bedürfnisse und Interessen

3.5.6 Konsens, Konsent

Die Website *The Decider*¹ erklärt den Unterschied zwischen Konsens und Konsent (und einigen anderen Entscheidungsfindungsmodellen). Sie führt euch auch durch den Prozess, ein passendes Entscheidungsfindungsmodell für eine Situation zu finden.

3.5.6.1 Vorteile

- hohe Akzeptanz für die Lösung
- dauerhafte Lösung
- Berücksichtigung der Bedürfnisse und Interessen

3.5.6.2 Nachteile

- tendenziell langwierig und aufwändig
- erfordert mehr emotionale und kommunikative Kompetenz bei den Konfliktparteien

¹<https://thedecider.app/>

3.6 Difficult Conversations

Die Inhalt aus diesem Kapitel stammen aus dem Buch [SPH00].

3.6.1 Stärken dieser Methode

Dieser Ansatz fokussiert sich vor allem darauf, sich selbst, die andere Person und das Problem gut zu verstehen. Der Teil zu Lösungen ist hingegen eher kurz. Dadurch ist dieser Ansatz vor allem bei Problemen hilfreich, bei denen die Beziehung beschädigt ist und wo es weniger ums Lösen eines sachlichen Problems geht.

Wie auch das Harvard-Konzept auf Seite 19 ist dieses Konzept vor allem für interpersonale Konflikte geeignet.

3.6.2 Die Schritte

1. Vorbereitung: die drei Gespräche für sich selbst durchgehen
2. Ziel des Gespräch überlegen: entscheiden, ob ich das Problem tatsächlich ansprechen möchte.
3. die andere Person ansprechen und **mit der dritten Geschichte beginnen**
4. die beiden Geschichten aus der Sicht beider Personen austauschen (inklusive der Gefühle)
5. die Probleme gemeinsam lösen

3.6.3 Die drei Gespräche

Jedes Konfliktgespräch besteht eigentlich aus drei unterschiedlichen Gespräche:

1. das „Was ist passiert?“-Gespräch
2. das Gefühle-Gespräch
3. das Gespräch zur Identität

3.6.3.1 Das „Was ist passiert?“-Gespräch

Hier geht es (in den allermeisten Fällen) überhaupt nicht darum, wer „Recht hat“.

Die unterschiedlichen Geschichten:

- Die Geschichte aus Sicht von Person 1.
- Die Geschichte aus Sicht von Person 2.
- Die Geschichte aus Sicht einer neutralen dritten Person, die nicht in die Köpfe der beiden beteiligten Personen hineinschauen kann („die dritte Geschichte“).

Fragen zu der jeweils eigenen Geschichte:

- Was habe ich selbst getan?
- Was habe ich wahrgenommen (ohne Interpretation)?
- Was waren meine Absichten?
- Welche Auswirkungen hatte das Ganze auf mich?
- Wie habe ich selbst zu dem Problem beigetragen?

3.6.3.2 Das Gefühle-Gespräch

Fragen dazu:

- Wie habe ich mich dabei gefühlt?
- Wie fühle ich mich jetzt?

3.6.3.3 Das Gespräch zur Identität

Fragen dazu:

- Als was für ein Mensch sehe ich mich? Und was für ein Mensch will ich sein?
- Wie hat das, was passiert ist, meine Identität und mein Selbstbild gefährdet?

3.6.4 Strategien zur Problemlösung

- Haben wir alle Informationen? Was fehlt?
- Welche Ideen für eine Lösung haben wir?
- Wie können wir eine Lösung testen, um zu schauen, ob sie etwas taugt?
- Was fehlt mir persönlich noch?
- Was bräuchte es, damit ich einer Lösung zustimmen kann und will?
- Was bräuchte es, damit du einer Lösung zustimmen kannst und willst?
- Was wäre dein Rat?
- Was wären klare Standards, um eine Lösungsidee zu bewerten?
- Falls wir keine Lösungsidee finden, mit der wir beide einverstanden sind: Was wären die Alternativen?

3.7 Das Harvard-Konzept

Das *Harvard-Konzept* [FUP13] ist eine Methode für Verhandlungen und zur Konfliktlösung. Es ist ein Teil des *Harvard Negotiation Project* der Harvard Law School.

Wie auch das Konzept aus *Difficult Conversations* auf Seite 17 ist dieses Konzept vor allem für interpersonale Konflikte geeignet.

3.7.1 Stärken dieser Methode

Ziel der Methode ist eine konstruktive und friedliche Einigung mit einem Win-Win-Ergebnis. Es kam unter anderem beim Camp-David-Abkommen im Nahen Osten zum Einsatz.

Diese Methode ist besonders stark bei Konflikten, bei denen es um die Lösung eines sachlichen Problems geht. Bei Konflikten, bei denen es vor allem um die Beziehung und um verletzte Gefühle geht, ist diese Methode hingegen nicht so gut geeignet.

3.7.2 Grundsätzlicher Ansatz

Das Ziel vom Harvard-Konzept ist, dass wir davon wegkommen, um Positionen zu feilschen, und stattdessen echt Win-Win-Lösungen zu finden versuchen.

3.7.3 Prinzipien

3.7.3.1 Menschen und Probleme getrennt voneinander behandeln

- Sachprobleme als Sachprobleme behandeln
- wertschätzend miteinander umgehen
- Probleme auf der Beziehungsebene explizit ansprechen und behandeln

3.7.3.2 Auf Interessen konzentrieren statt auf Positionen

Positionen sind sehr konkret, zum Beispiel: „Ich will diese Tafel Schokolade haben.“ Positionen sind den *Strategien* aus der Gewaltfreien Kommunikation ähnlich.

Interessen sind das, weswegen ich eine Position vertrete, zum Beispiel für die Schokolade: „Ich habe Hunger.“ oder „Ich habe Lust auf etwas zu naschen.“ Interessen sind den *Bedürfnissen* aus der Gewaltfreien Kommunikation ähnlich, aber etwas weniger universell.

Wenn wir auf die Interessen schauen, ist es viel einfacher, eine Win-Win-Lösung zu finden, die zu den Interessen aller beteiligten Parteien passt.

3.7.3.3 Win-Win-Lösungsideen entwickeln

Lösungen funktionieren dann besonders gut, wenn sie die Interessen aller Parteien erfüllen.

3.7.3.4 Neutrale Beurteilungskriterien vereinbaren

Nachdem ihr die gegenseitigen Interessen herausgefunden (und aufgeschrieben) habt, könnt ihr schauen, welche weiteren Beurteilungskriterien ihr noch wichtig findet.

Dies könnten zum Beispiel sein:

- Gleichbehandlung
- Kosten
- zeitlicher Rahmen

3.7.4 Ja, aber ...

3.7.4.1 Die „Beste Alternative“ überlegen

Überlegt euch vorher, was eure „Beste Alternative“ (der „Plan B“) wäre für den Fall, dass ihr miteinander zu keinem Ergebnis kommt.

3.7.4.2 Wenn die anderen nicht mitspielen: Verhandlungs-Judo

- Warum ist dir das wichtig?
- Was würde passieren, wenn wir das genau so machen, wie du es vorschlägst?
- Was würdest du stattdessen vorschlagen?
- Bitte korrigiere mich, falls ich falsch liege.

3.8 Konflikte in Beziehungen

Die Prinzipien, die für Konflikte in Liebesbeziehungen gelten, lassen sich auch in anderen Kontexten anwenden.

Viele Inhalte in diesem Abschnitt stammen aus dem Buch *The Intimate Enemy* [BW83]. Dieses Buch geht davon aus, dass es essentiell für das Bestehen von langfristigen Beziehungen ist, Konflikte anzusprechen und auszutragen. Andere Inhalte kommen aus dem Buch *The Seven Principles For Making Marriage Work* [GS23] von John Gottman. Das Konzept von HALT habe ich aus dem Podcast *Multiamory* [LWM19] sowie aus deren Buch [LWM23] übernommen.

3.8.1 Positive Interaktionen schaffen

Laut John Gottman ist das Verhältnis von positiven zu negativen Interaktionen in langfristig stabilen Beziehungen **5:1** (oder besser). Das heißt, dass es sehr hilfreich ist, bewusst viel Angenehmes miteinander zu erleben sowie sich gegenseitig immer mal wieder von Herzen etwas Nettes zu sagen, damit ihr dadurch den Goodwill habt, auch Konflikte durchzustehen.

3.8.2 Wie man eine Beziehung zerstört

Gunny-Sacking (auf Deutsch in etwa „in Jutesäcken sammeln“) bezeichnet, dass ihr Probleme über eine lange Zeit still ansammelt und dann irgendwann in einem Schwung über der anderen Person auskübelt.

Hinterhalt und Überfall: ein Konfliktgespräch beginnen, wenn die andere Person gerade auf dem Sprung ist oder gerade nach Haus gekommen ist

Fahrerflucht: ein Konfliktgespräch beginnen oder der anderen Person etwas vorwerfen, und dann direkt das Thema wechseln oder die Situation verlassen

Mit einem persönlichen Angriff starten statt mit einer neutralen Beschreibung der Ereignisse

Reparaturversuche zurückweisen (zum Beispiel aus Rache oder Trotz)

Emotional dichtmachen: Jede funktionierende Beziehung (auch Freundschaften oder Arbeitsbeziehungen) braucht es, dass alle Beteiligten eine Verbindung dazu zulassen, was in ihnen gegenseitig lebendig ist.

Verachtung: Das bedeutet, dass ihr die Person als Ganzes ablehnt und verurteilt statt nur deren Verhalten.

Verteidigung (Defensiveness) ist, wenn ihr die Not der anderen Person als Angriff interpretiert und euch dann darauf fokussiert, dies abzuwehren und eventuell auch zurückzuschlagen.

Fluten (Flooding) bedeutet, so viele Probleme und Vorwürfe auf einmal anzusprechen, dass sich die andere Person davon überwältigt fühlt

3.8.3 Konflikte konstruktiv austragen

- Konfliktgespräche **vorher planen**, anstatt die spontan zwischendurch zu führen
- Gespräch **zu zweit** führen statt vor Zeug_innen
- auf **das Miteinander fokussieren** statt aufs Gewinnen oder Rechthaben
- die **lösbaren Probleme lösen**, und mit **den anderen Problem leben lernen**
- das Gespräch unterbrechen, falls ihr gerade **HALT** seid:
 - **Hungry**: hungrig
 - **Angry**: wütend
 - **Lonely**: einsam
 - **Tired**: zu müde (oder auch betrunken, auf anderen Drogen oder krank)

3.9 Entschuldigungen

Die meisten Inhalte in diesem Abschnitt kommen aus dem Buch *The 5 Apology Languages* [CT22], ergänzt durch Inhalt aus dem Podcast *Familie verstehen* [Web25] von Kathy Weber.

3.9.1 Stärken dieser Methode

Entschuldigungen sind vor allem in Konflikten hilfreich, in denen die gemeinsame Beziehung beschädigt ist. Bei Konflikten, in denen es vor allem um Empathie geht, sowie bei Konflikten, die eine Lösung eines sachlichen Problems brauchen, ist eine Entschuldigung hingegen eher nicht ausreichend.

3.9.2 Funktion von Entschuldigungen

- die gemeinsame Beziehung reparieren
- damit die Person sich besser fühlt, die sich entschuldigen möchte, indem sie sich dadurch eigene Bedürfnisse erfüllt, zum Beispiel:
 - Verbindung
 - Freundschaft
 - Integrität (nach den eigenen Werten handeln)
 - Zusammenarbeit
 - Harmonie

3.9.3 Warum der Begriff „Entschuldigung“ problematisch ist

- Es geht nicht darum, die schuldige Person zu finden und zu bestrafen oder zu beschämen, sondern darum, die Beziehung zu reparieren.
- Das Konzept von Schuld trennt Menschen, anstatt sie zu verbinden.
- Niemand ist gerne schuldig. Das macht es schwieriger als nötig, um Entschuldigung zu bitten.
- Niemand kann sich selbst entschuldigen. Ihr könnt nur die andere Person um Entschuldigung oder Verzeihung bitten, und diese kann dann die Entschuldigung annehmen (oder auch nicht).

3.9.4 Elemente einer guten Entschuldigung

Eine gut funktionierende Entschuldigung enthält einige dieser Elemente (wenn auch nicht notwendigerweise immer alle):

Zeigen, dass ihr wisst, was tatsächlich passiert ist. Ansonsten kann eure Entschuldigung nicht glaubhaft sein. Oft wird aus der Situation auch schon deutlich, dass ihr das wisst – etwa, wenn ihr gerade jemanden auf den Fuß getreten seid.

Bedauern ausdrücken: „Es tut mir Leid.“ oder „Ich bedauere total, dass ...“ Dadurch zeigt ihr, dass euch die andere Person und ihr Leid nicht gleichgültig sind.

Empathie ausdrücken: „Ich kann mir gut vorstellen, dass du gerade total sauer bist.“ oder „Das war wahrscheinlich total unangenehm für dich.“

Verantwortung für das eigene Handeln übernehmen: „Es war mein Fehler.“ oder „Ich sehe, dass dadurch, dass ich ... getan habe, ... geschehen ist.“

Wiedergutmachung: „Wie kann ich den Schaden reparieren?“ oder „Was würde dir jetzt dazu helfen?“

Die Wiederholungsgefahr reduzieren: Bei Dingen, die theoretisch noch einmal geschehen könnten, könnt ihr erklären, was ihr tun werdet, damit das nicht noch einmal vorkommt.

Um Verzeihung bitten: „Ich bitte um Entschuldigung.“ oder „Ist das so für dich okay?“ oder „Mir ist es wichtig, dass es zwischen uns wieder okay ist. Ist jetzt noch etwas zwischen uns doof?“

3.9.5 Nicht-Entschuldigungen (Nonpologys)

Dies sind Aussagen, die wie Entschuldigungen klingen, aber tatsächlich keine Verantwortung für das Verhalten erkennen lassen.

Einige Merkmale und Muster:

- Rechtfertigung und Erklärung des eigenen Verhaltens
- dem Gegenüber die Verantwortung geben (etwa für ein angebliches Missverständnis oder für dessen Gefühle)
- auf die Absicht fokussieren statt auf die Wirkung
- das eigene Verhalten oder die Auswirkung kleinreden
- auf andere Themen und Aspekte ablenken
- sich selbst als Opfer darstellen (beispielsweise der Berichterstattung)
- Gaslighting (die Wahrnehmung der anderen Person anzweifeln)
- sich selbst abwerten

4 Gewaltfreie Kommunikation

4.1 Stärken dieser Methode

Gewaltfreie Kommunikation (GfK) ist vor allem hilfreich bei Konflikten, bei denen es um Gefühle, (fehlende) Empathie oder die Beziehung miteinander geht.

GfK funktioniert auch gut, um Lösungen zu finden, die die Bedürfnisse aller beteiligten Personen gut erfüllen.

Sie ist hingegen nicht so stark bei Konflikten, wo es vor allem um die Lösung eines Sachkonfliktes geht, in dem Emotionen keine große Rolle spielen.

4.2 Annahmen in der GfK

- Alle Menschen sind zu Empathie fähig, und alle Menschen brauchen Empathie.
- Dinge explizit zu sagen, macht es wahrscheinlicher, dass mein Gegenüber sie hört.
- Niemand kann Gedanken lesen.
- Menschen sind selbst dafür zuständig, ihre Bedürfnisse erfüllt zu bekommen.
- Menschen sind für ihre Taten und Worte verantwortlich.
- Andere Menschen sind nicht für meine Gefühle zuständig.
- Menschen haben immer einen guten Grund für das, was sie tun.
- Alle Menschen sind gewillt, zum Wohle ihrer Mitmenschen beizutragen.
- Konflikte sind im Miteinander wichtig und unvermeidbar.
- Einen Scheiß muss ich.

4.3 Gefühle

Das ursprüngliche Vokabular stammt von Marshall Rosenberg aus [Ros16, S. 216] bzw. im englischsprachigen Original [Ros03a, S. 210]. Das erweiterte Vokabular und die Kriterien hab ich aus [Wec14, S. 56 f] übernommen.

4.3.1 Echte Gefühle

Woran man echte Gefühle erkennt:

1. Ein echtes Gefühl kann jeder Mensch auf der Welt empfinden – vom Kindergartenkind bis zum alten Menschen.
2. Echte Gefühle sind körperlich spürbar.
3. Echte Gefühle enthalten keine Schuldzuweisung. In ihnen gibt es keine Täter_innen und keine Opfer. Sie können sich aber durchaus auf einen Menschen richten.

4.3.1.1 Primärgefühle und Sekundärgefühle

Primärgefühle/Basisemotionen Primärgefühle sind die erste Reaktion des Körpers auf ein Ereignis und meist sehr stark. Sie sind ursprüngliche und instinktive Überlebensreaktionen.

Diese Emotionen dauern etwas 90 Sekunden, wenn wir sie nicht „erneuern“.

Laut Robert Plutchik[Plu62] sind dies diese acht Basisemotionen:

- Furcht, Panik
- Zorn, Wut
- Freude, Ekstase
- Traurigkeit, Kummer
- Akzeptanz, Vertrauen
- Ekel, Abscheu
- Überraschung, Erstaunen
- Neugierde, Erwartung

Paul Ekman[Ekman03] hat sieben universelle Basisemotionen empirisch nachgewiesen:

- Freude
- Wut
- Ekel
- Furcht
- Verachtung
- Traurigkeit
- Überraschung

Sekundärgefühle Sekundärgefühle sind eine Mischung aus Primärgefühlen und einer bestimmten Art zu denken. Sie entstehen daher etwas weniger unmittelbar als die Primärgefühle.

Wenn wir die Bedürfnisse erkennen, die hinter Sekundärgefühlen stehen, können wir oft die dahinter stehenden Primärgefühle sehen.

Theoretisch können alle Primärgefühle auch sekundär sein. Einige Sekundärgefühle sind jedoch typischer als andere:

- Angst
- Reizbarkeit
- depressive Verstimmung
- Aggression
- Wut
- innere Leere
- Hoffnungslosigkeit

Wenn wir über Gefühle kommunizieren, ist die Unterscheidung zwischen primären und sekundären Gefühlen in der Praxis nicht besonders relevant.

4.3.1.2 Angenehme Gefühle, wenn Bedürfnisse erfüllt sind

- | | |
|------------------|-----------------|
| • angeregt | • fasziniert |
| • aufgedreht | • frei |
| • aufgereggt | • friedlich |
| • ausgeglichen | • froh |
| • befreit | • fröhlich |
| • begeistert | • gebannt |
| • behaglich | • geborgen |
| • belebt | • gefesselt |
| • berauscht | • gelassen |
| • beruhigt | • gerührt |
| • berührt | • gesammelt |
| • beschwingt | • gespannt |
| • bewegt | • gesund |
| • dankbar | • glücklich |
| • eifrig | • gut gelaunt |
| • ekstatisch | • heiter |
| • energetisiert | • hellwach |
| • engagiert | • hoffnungsvoll |
| • enthusiastisch | • inspiriert |
| • entlastet | • klar |
| • entschlossen | • kraftvoll |
| • entspannt | • lebendig |
| • entzückt | • leicht |
| • erfreut | • locker |
| • erfrischt | • lustig |
| • erfüllt | • motiviert |
| • ergriffen | • munter |
| • erleichtert | • mutig |
| • erstaunt | • neugierig |
| • erwartungsvoll | • optimistisch |

- | | |
|-----------------|------------------|
| • ruhig | • überwältigt |
| • sanft | • unbeschwert |
| • satt | • vergnügt |
| • schwungvoll | • verliebt |
| • selbstsicher | • vertrauensvoll |
| • selig | • wach |
| • sicher | • weit |
| • sorglos | • wissbegierig |
| • still | • zärtlich |
| • stolz | • zufrieden |
| • überglücklich | • zugeneigt |
| • überrascht | • zuversichtlich |

4.3.1.3 Unangenehme Gefühle, wenn Bedürfnisse nicht (genug) erfüllt sind

- | | |
|-----------------|--------------------|
| • alarmiert | • frustriert |
| • angespannt | • furchtsam |
| • ängstlich | • gehemmt |
| • apathisch | • geladen |
| • ärgerlich | • gelähmt |
| • aufgeregt | • gelangweilt |
| • ausgelaugt | • genervt |
| • bedrückt | • hart |
| • besorgt | • hasserfüllt |
| • bestürzt | • hilflos |
| • beunruhigt | • in Panik |
| • bitter | • irritiert |
| • blockiert | • kalt |
| • deprimiert | • kraftlos |
| • durcheinander | • leer |
| • eifersüchtig | • lethargisch |
| • einsam | • matt |
| • elend | • miserabel |
| • empört | • müde |
| • enttäuscht | • mutlos |
| • ernüchtert | • nervös |
| • erschlagen | • niedergeschlagen |
| • erschöpft | • ohnmächtig |
| • erschrocken | • panisch |
| • erschüttert | • perplex |
| • erstarrt | • ratlos |

- | | |
|----------------|---------------|
| • resigniert | • ungeduldig |
| • ruhelos | • unglücklich |
| • sauer | • unruhig |
| • scheu | • unsicher |
| • schlapp | • unter Druck |
| • schüchtern | • unwohl |
| • schwer | • unzufrieden |
| • schwermütig | • verbittert |
| • sorgenvoll | • verspannt |
| • teilnahmslos | • verwirrt |
| • tot | • verzweifelt |
| • träge | • widerwillig |
| • traurig | • wütend |
| • überwältigt | • zappelig |
| • unbehaglich | • zornig |

4.3.2 Gedanken („Pseudogeühle“)

Gedanken sind Begriffe, die als Gefühlsäußerung angekündigt werden, aber statt dessen Vorwürfe, Schuldzuweisungen, Analysen oder Interpretationen enthalten.

- | | |
|---------------------------|------------------|
| • abgelehnt | • betrogen |
| • abgeschnitten | • bevormundet |
| • akzeptiert | • deplatziert |
| • allein gelassen | • diskriminiert |
| • an den Pranger gestellt | • dominiert |
| • an die Wand gestellt | • entmutigt |
| • angegriffen | • enttäuscht |
| • attackiert | • erdrückt |
| • ausgebeutet | • erniedrigt |
| • ausgenutzt | • ernst genommen |
| • ausgeschlossen | • festgenagelt |
| • ausgestoßen | • gedrängt |
| • beachtet | • geehrt |
| • bedroht | • geliebt |
| • belästigt | • gemäßregelt |
| • beleidigt | • gemobbt |
| • belogen | • gequält |
| • benutzt | • geschmeichelt |
| • beschuldigt | • gesehen |
| • beschützt | • getäuscht |
| • bestätigt | • gewürdigt |
| • bestraft | • gezwungen |

- gut beraten
- herabgesetzt
- hereingelegt
- hintergangen
- ignoriert
- im Mittelpunkt
- in die Ecke gedrängt
- in die Enge getrieben
- isoliert
- klein gemacht
- lächerlich gemacht
- manipuliert
- minderwertig
- missachtet
- missbrauchst
- missverstanden
- nicht anerkannt
- nicht ehrlich behandelt
- nicht einbezogen
- nicht ernst genommen
- nicht geliebt
- ungerecht behandelt
- nicht gesehen
- nicht respektiert
- nicht unterstützt
- nicht verstanden
- nicht wertgeschätzt
- provoziert
- reingelegt
- sabotiert
- schikaniert
- schlecht behandelt
- schön
- sympathisch
- totgequatscht
- über den Tisch gezogen
- überfordert
- übergangen
- überlistet
- unerwünscht
- ungehört
- ungeliebt
- unter Druck gesetzt
- unterbezahlt
- unterdrückt
- unverstanden
- unwichtig
- verarscht
- verfolgt

4.4 Bedürfnisse

4.4.1 Was sind universelle Bedürfnisse?

Bedürfnisse sind das, was wir erfüllt brauchen, damit es uns gut geht.

Ein universelles Bedürfnis ist eins, das jeder Mensch kennt – auch wenn sich Menschen darin unterscheiden, welche Bedürfnisse sie wie stark erfüllt brauchen.

Echte Bedürfnisse sind nicht an eine konkrete Person gebunden. Es gibt aber durchaus Bedürfnisse, die wir nur mit anderen Menschen zusammen erfüllen können, zum Beispiel unser Bedürfnis nach Gemeinschaft.

Ein Bedürfnis ist nicht an eine konkrete Handlung gebunden. Für jedes Bedürfnis gibt es viele verschiedene Strategien, um sie zu erfüllen – und wenn euch nur eine einzige Strategie dafür einfällt, dann habt ihr das Bedürfnis noch nicht genug verstanden.

4.4.2 Liste von Bedürfnissen

Das ursprüngliche Vokabular stammt von Marshall Rosenberg aus [Ros16, S. 216 f] bzw. im englischsprachigen Original [Ros03a, S. 210]. Das erweiterte Vokabular kommt aus [Wec14, S. 75 f].

4.4.2.1 Autonomie

- Freiheit
- Selbstbestimmung

4.4.2.2 Körperliche Bedürfnisse

- Luft
- Wasser
- Bewegung
- Nahrung
- Schlaf
- Distanz
- Unterkunft
- Wärme
- Gesundheit
- Heilung
- Kraft
- Lebenserhaltung

4.4.2.3 Stimmigkeit mit sich selbst

- Authentizität
- Einklang
- Eindeutigkeit
- Übereinstimmung mit den eigenen Werten
- Identität
- Integrität
- Individualität

4.4.2.4 Einfühlung

- Empathie (bekommen)
- verstanden/geesehen werden
- Gleichbehandlung
- Gerechtigkeit

4.4.2.5 Verbindung

- Wertschätzung
- Nähe
- Zugehörigkeit
- Liebe
- Intimität/Sexualität
- Unterstützung
- Ehrlichkeit/Aufrichtigkeit
- Gemeinschaft
- Geborgenheit
- Respekt
- Kontakt
- Akzeptanz
- Austausch
- Offenheit
- Vertrauen
- Anerkennung
- Freundschaft
- Achtsamkeit
- Aufmerksamkeit
- Toleranz
- Zusammenarbeit

4.4.2.6 Entspannung

- Erholung
- Ausruhen
- Spiel
- Spaß
- Leichtigkeit
- Ruhe

4.4.2.7 Geistige Bedürfnisse

- Harmonie
- Inspiration
- „Ordnung“
- (innerer) Friede
- Freude
- Humor
- Abwechslungsreichtum
- Ausgewogenheit
- Glück
- Ästhetik

4.4.2.8 Entwicklung

- Beitragen
- Wachstum
- Anerkennung
- Feedback
- Rückmeldung
- Erfolg (im Sinne von „Gelingen“)
- Kreativität
- Sinn
- Bedeutung
- Effektivität
- Kompetenz
- Lernen
- Feiern
- Trauern
- Bildung
- Engagement

4.5 Bitten in der GfK

4.5.1 Kriterien für gute Bitten

Diese Kriterien könnt ihr im Detail in [Wec14, S. 85 f] nachlesen

Konkret: Das Verhalten sollte realistisch und überprüfbar sein.

Machbar: für die andere Person

Positiv formuliert: Sagt, was ihr braucht, anstatt, was ihr nicht haben wollt.

Im Hier und Jetzt erfüllbar: Das schließt auch Vereinbarungen mit Wirkung auf die Zukunft ein.

Freiwillig: Was passiert, wenn die andere Person Nein sagt?

4.5.2 Arten von Bitten

Handlungsbitte: Könntest du bitte ...?

Bitte um aufrichtige Rückmeldung: Wie geht es dir damit? Was siehst du das?

Bitte um Empathie: Ich würde gerne verstehen, was du verstanden hast.

4.5.3 An wen kann ich eine Bitte richten?

- an mein Gegenüber
- an mich selbst
- an eine dritte Person

4.6 Empathie

4.6.1 Arten von Empathie

[LSB⁺04] und [Wec14, S. 100 f] unterscheiden drei Arten von Empathie:

4.6.1.1 Affektive Empathie

Dies die Fähigkeit, das Gleiche zu empfinden wie andere Menschen.

Innerhalb der affektiven Empathie ist noch ein weiterer Unterschied für die GfK relevant:

Emotionale Mimikry (Spiegeln) hilft uns, eine starke Verbindung zu dem zu haben, was unser Gegenüber fühlt. Wir sind dabei ganz bei der anderen Person.

Unbewusste emotionale Ansteckung verschiebt den Fokus von der anderen Person zu uns und schränkt uns in unseren Handlungsmöglichkeiten ein: Wenn es uns mit diesen Emotionen selbst schlecht geht, können wir für die andere Person nicht mehr gut da sein.

4.6.1.2 Kognitive Empathie

Dies ist die Fähigkeit, nicht nur Gefühle, sondern auch Gedanken und Absichten anderer Menschen zu verstehen – und daraus korrekte Schlussfolgerungen zu ihrem Verhalten abzuleiten. Dies entspricht im Wesentlichen der *Theory of Mind*. [Sch13]

4.6.1.3 Soziale Empathie

Dies ist die Fähigkeit, das Verhalten komplexer sozialer Systeme zu verstehen und vorherzusagen. Dazu gehört auch, ungeschriebene soziale Regeln wahrzunehmen.

4.6.2 Empathie in der GfK

In der Gewaltfreien Kommunikation benutzen wir den Begriff *Empathie* im Sinne einer Kombination aus **emotionaler Mimikry** (aus der affektiven Empathie) und **kognitiver Empathie**.

4.6.3 Empathie lernen

Bewusste Empathie wird zu einem großen Teil in der Kindheit und der Pubertät gelernt. Insbesondere die kognitive und die soziale Empathie lässt sich auch später im Leben noch durch Üben verbessern.

Besonders hilfreich beim Lernen von Empathie ist es, selbst Empathie zu erhalten. Romane zu lesen ist Studien zufolge auch hilfreich.

4.6.4 Mitleid vs. Empathie

Bei der *Empathie* liegt der Fokus darauf, was die andere Person fühlt und braucht. Das ist das, was wir in der GfK üblicherweise möchten.

Mitleid hingegen bedeutet, dass wir mit der anderen Person leiden. Dabei verschiebt sich der Fokus von der anderen Person auf uns, was wir bei der Empathie in der GfK vermeiden möchten. Die entspricht der *emotionalen Ansteckung*.

4.6.5 Verstehen, Nachvollziehen, Zustimmung

Verstehen, Nachvollziehen und *Zustimmen* sind nicht dasselbe. Das ist wichtig, damit ihr Empathie geben könnt.

1. **Verstehen** bedeutet, dass bei euch keine Fragen mehr offen sind – und dass die andere Person euch sagen würde, dass ihr sie richtig verstanden habt.
2. **Nachvollziehen** bedeutet, dass ihr versteht, wie die andere Person zu ihren Gefühlen gekommen ist oder warum sie mit ihren Handlungen versucht hat, sich ein Bedürfnis zu erfüllen. Es kann auch bedeuten, dass ihr das Gefühl oder das Bedürfnis auch kennt, das die andere Person hat(te). Dies ist nicht dasselbe wie *Zustimmen*.
3. **Zustimmen** ist, dass ihr die Meinung oder Einschätzung der anderen Person teilt.

Für Empathie benötigt ihr **die ersten beiden Schritte**, aber nicht notwendigerweise den dritten.

4.6.6 Empathie geben

Empathie geben ist eine bewusste Handlung in der GfK, die darauf aufbaut, dass ihr euch mit affektiver und kognitiver Empathie in euer Gegenüber einfühlt.

Dies sind einige Dinge, die ihr tun könnt, um Empathie zu geben:

- gut zuhören
- nicken
- „therapeutisches Grunzen“
- paraphrasieren (das Gehörte mit eigenen Worten wiederholen)
- generell „empathisch spekulieren“
- geschilderte neutrale Beobachtungen herausdestillieren und wiedergeben
- Gefühle vermuten:
 - „Warst du gerade so richtig wütend?“
 - „Du warst da mega genervt, oder?“
 - „Das klingt, als seist du total frustriert gewesen. Höre ich das richtig?“
- Bedürfnisse vermuten:
 - „Dir fehlte da Zuverlässigkeit, oder?“
 - „Brauchtest du da mehr Nähe und Intimität mir deiner Partnerin?“
 - „Wolltest du mehr Unterstützung von ihm?“

4.6.7 Alexithymie

Alexithymie, auch *Gefühlsblindheit*, bezeichnet Einschränkungen bei der Fähigkeit, Emotionen wahrzunehmen, zu erkennen und zu beschreiben. Emotionen sind bei Betroffenen prinzipiell vorhanden, werden jedoch als rein körperliche Symptome interpretiert. Der Schweregrad kann von nur leichten Schwierigkeiten beim Erkennen bestimmter Emotionen bis hin zu vollkommener „Gefühlsblindheit“ reichen.

Für die Allgemeinbevölkerung wird eine Prävalenz von etwa 10 % angenommen, wobei Männer etwas häufiger betroffen sind als Frauen. Besonders verbreitet ist Alexithymie bei Menschen auf dem Autismus-Spektrum, und zwar mit ca. 50 %.

4.7 Wie GfK bei Konflikten helfen kann

Gewaltfreie Kommunikation kann euch bei Konflikte an diesen Punkten helfen:

Selbstepathie: Wenn es euch schlecht geht, könnt ihr euch selbst Empathie geben, damit ihr danach in der Lage seid, mit der anderen Person konstruktiv zu reden.

Empathie bekommen: Eine andere Person kann euch Empathie geben, wenn es euch schlecht geht.

Selbstklärung: GfK kann euch dabei helfen, euch darüber klarer zu werden, was ihr fühlt und was euch gerade fehlt.

Selbstfürsorge: Wenn ihr wisst, welche Bedürfnisse bei euch untererfüllt sind, könnt ihr möglicherweise schon Wege finden, diese Bedürfnisse für euch auch ohne die andere Person zu erfüllen.

Empathie geben: Ihr könnt der anderen Person Empathie geben, damit sie besser in der Lage ist, auch eure Bedürfnisse wahrnehmen zu können.

Gemeinsam Lösungen finden: Sobald ihr herausgefunden habt, was die verletzten oder untererfüllten Bedürfnisse aller Beteiligten sind (was durchaus länger dauern kann), ist es vergleichsweise einfach, gemeinsam Strategien für diese Bedürfnisse zu finden.

4.8 Nach dem Workshop weiterlernen

Dieser Workshop bietet euch einen Einstieg in die GfK. Wenn ihr danach weiter lernen möchtet, könnt ihr euch kontinuierlich weiterbilden und üben.

Zusätzlich könnt ihr beim internationalen GfK-Dachverband *Center for Nonviolent Communication* (CNVC) eine Zertifizierung als GfK-Trainer_in anstreben.

Außerdem bauen alle meine Workshops zur Führungskräfteentwicklung und Teamentwicklung auf GfK aus. Mehr findet ihr unter <https://www.oliverklee.de/workshops/>.

4.8.1 Weitere Themen, die in diesem Workshop keinen Platz gefunden haben

- schützende Gewalt
- Konflikte lösen
- GfK in der Kindererziehung
- Mediation
- mit Ärger umgehen
- das innere Team
- Umgang mit Scham und Schuld
- Nein sagen, Grenzen setzen
- Arbeit mit Glaubenssätzen
- das innere Kind heilen
- systemisches Konsensieren
- empathisch unterbrechen

Viele dieser Themen könnt ihr in einer GfK-Grundausbildung oder in Einzelseminaren lernen.

4.8.2 Kontinuierlich weiter lernen

- Seminare zu einzelnen Themen
- GfK-Übungsgruppe (vor Ort oder online)
- Podcast „Familie verstehen“ [Web25] von Kathy Weber (hauptsächlich über Kindererziehung, aber auch generell für GfK interessant, wenn ihr (noch) keine Kinder habt)
- GfK-Tage (eintägige Konferenzen, die in vielen Städten jährlich stattfinden)
- Bücher zu GfK lesen

4.8.2.1 Literaturempfehlungen

Das Buch „Gewaltfreie Kommunikation“ von Marshall Rosenberg [Ros16] bzw. im englischen Original [Ros03a] ist ein guter Einstieg und bietet eine gute Übersicht.

Gabriel Seils hat in [Ros12] einige lange Gespräche mit Marshall Rosenberg geführt. Dieses Buch hilft, GfK als Haltung besser zu verstehen. Ich finde es außerdem sehr tröstlich zu lesen.

Rosenberg hat außerdem eine Reihe von kleinen Büchlein verfasst, darunter [Ros03b] oder [Ros05]. Diese Büchlein beleuchten die Anwendung von GfK in einzelnen Bereichen des Lebens und sind jeweils gut an einem Nachmittag als Snack lesbar.

4.8.3 GfK-Zertifizierung

So sieht der Weg zur Zertifizierung beim CNVC aus:

1. an einen GfK-Einstiegsworkshop teilnehmen
2. an einer 10- bis 20-tägigen GfK-Basisausbildung teilnehmen (auch „Jahresausbildung“ oder „Grundausbildung“ genannt)
3. mit dem GfK-Zertifizierungsprozess[Pfu23] beginnen
4. derweil weiter lernen (s.o.)
5. an einem Workshop zum Thema „GfK unterrichten“ teilnehmen (nicht verpflichtend, aber wirklich hilfreich)
6. an einem allgemeinen Train-the-Trainer-Workshop teilnehmen (auch nicht verpflichtend, aber das hilft sehr, die didaktische Qualität eurer GfK-Workshops zu steigern)

Wenn ihr an Workshops teilnehmt, achtet darauf, dass ihr dies bei Personen tut, die beim CNVC zertifiziert sind, da ihr 10 solche Tage nachweisen müsst, um zur Ausbildung als GfK-Trainer_in zugelassen zu werden.

Auch dann, wenn ihr GfK nicht unterrichten möchtet, ist die Basisausbildung ein guter Weg, um nach einem Einstiegsworkshop wirklich tief in die GfK einzusteigen.

Ich persönlich habe sehr gute Erfahrungen mit der Basisausbildung von Lydia Kaiser¹ und Jochen Hiester² in Bonn gemacht und kann beide sehr empfehlen.

¹<https://kommunikation-bewegt.de/>

²<https://www.gewaltfrei-koblenz.de/>

5 Führung

5.1 Die Rolle der Führung

5.1.1 Aufgaben der Führung nach Neuberger

Laut Neuberger[Neu11] sind die Aufgaben der Führung,

- andere Menschen
- zielgerichtet
- in einer formalen Organisation
- unter konkreten Umweltbedingungen dazu bewegen,
- Aufgaben zu übernehmen und erfolgreich auszuführen,
- wobei humane Ansprüche gewahrt werden.

5.1.2 Neuberger, aber modernisiert

Auf das moderne Arbeiten übertragen, wäre die Aufgabe der Führung,

- eine Umgebung zu schaffen,
- die es einem Team oder einer Organisation möglich und leicht macht,
- für die Mission des Teams oder der Organisation zu arbeiten,
- wobei die Menschen nachhaltig körperlich und seelisch gesund zu bleiben
- und ihr Potenzial nutzen können.

5.1.3 Aufgaben der Führung nach Malik

Dies sind laut Fredmund Malik [Mal00] die Aufgaben der Führung:

- für Ziele sorgen
- organisieren
- entscheiden
- kontrollieren
- Menschen entwickeln und fördern

Auf moderne Führung übertragen, wäre es die Aufgabe der Führung, dafür zu sorgen, dass diese Dinge *stattfinden* (also dass beispielsweise das Team Entscheidungen fällen und diese nachhalten kann), und nicht zwangsläufig, dass die Führung das auch selbst entscheidet.

5.1.4 Was ergibt sich daraus?

Laut dem Podcast *Manager Tools Basics* [man] ist eine der wichtigsten Verantwortung der Führung, **gute Beziehungen** zu den geführten Personen **aufzubauen und zu pflegen**.

Laut Amy Edmondson [Edm19][Edm20] ist es die Hauptaufgabe der Führung, im Team bzw. in der Organisation **psychologische Sicherheit zu schaffen**.

5.1.5 Grundsätze der Führung nach Malik

Fredmund Malik [Mal00] hat in seinen Büchern die Rolle und die Grundsätze von Führung beschrieben.

- Ergebnisorientierung
- Beitrag zum Ganzen
- Konzentration auf wenig
- Stärken nutzen
- gegenseitiges Vertrauen
- positiv denken

5.2 Konfliktmanagement aus Perspektive der Führung

Teil eurer Verantwortung (siehe S. 40) in der Führung sind unter anderem diese Dinge:

- eine Umgebung schaffen, in der Menschen produktiv sein können, und in der sie auch seelisch gesund bleiben
- gute Beziehungen zu euren Teammitgliedern aufbauen und pflegen
- psychologische Sicherheit schaffen

Konkret folgen daraus für euch diese Verantwortlichkeiten:

- Konflikte zwischen euch und anderen Personen ansprechen und konstruktiv lösen, um eure Beziehung zu pflegen
- eurem Team ein Vorbild dafür sein, wie ihr mit Konflikten umgeht
- eure Teammitglieder dabei unterstützen, ihre Konflikte zu lösen
- einfordern, dass Teammitglieder die Konflikte lösen, die ihre Arbeit behindern
- es nicht akzeptieren, wenn Leute ihre Konflikte nicht ansprechen, nicht lösen oder nicht konstruktiv lösen

5.3 Führen lernen

Meiner Ansicht nach ist Führen zu lernen so ähnlich wie singen zu lernen.

Dafür sind diese Dinge notwendig:

- viel **üben** (und dabei aus Fehlern lernen)
- sehr viel **Reflexion**
- **Außenwahrnehmung** bekommen in der Form von Feedback
- an **Trainings** und **Workshops** teilnehmen (oder anderweitig Unterricht nehmen)
- **Bücher** oder anderen Quellen von Wissen konsumieren
- von **guten Beispielen** lernen

Damit ihr andere Menschen gut führen könnt, ist es außerdem notwendig, dass ihr euch selbst gut kennt und versteht, wie ihr tickt, was euch antreibt und wie ihr mit euren Triggern umgehen könnt. Dies könnt ihr durch diese Dinge (oder eine Kombination daraus) erreichen:

- Gewaltfreie Kommunikation lernen (siehe Seite 38)
- eine Psychotherapie machen (Tiefenpsychologie oder Psychoanalyse; keine kognitive Verhaltenstherapie)

Hilfreich zum kontinuierlichen Lernen ist außerdem eine Supervision, Intervision oder kollegiale Fallberatung.

Literaturverzeichnis

- [BW83] Bach, George R. ; Wyden, Peter: *The Intimate Enemy: How to Fight Fair in Love and Marriage*. New York : Avon Books, 1983
- [Coh21] Cohn, Ruth C.: *Von der Psychoanalyse zur themenzentrierten Interaktion: von der Behandlung einzelner zu einer Pädagogik für alle*. Zwanzigste. Stuttgart : Klett-Cotta, 2021 (Fachbuch Klett-Cotta). – ISBN 978-3-608-95288-9
- [CT22] Chapman, Gary ; Thomas, Jennifer: *The 5 Apology Languages: The Secret to Healthy Relationships*. Chicago : Moody Publishers, 2022
- [Edm19] Edmondson, Amy C.: *The fearless organization: Creating psychological safety in the workplace for learning, innovation, and growth*. Hoboken, New Jersey : Wiley, 2019
- [Edm20] Edmondson, Amy C.: *Die angstfreie Organisation: Wie Sie psychologische Sicherheit am Arbeitsplatz für mehr Entwicklung, Lernen und Innovation schaffen*. München : Vahlen, 2020
- [Ekm03] Ekman, Paul: *Emotions Revealed: Understanding Faces and Feelings*. London : Weidenfeld & Nicolson, 2003
- [FUP13] Fisher, Roger (Hrsg.) ; Ury, William (Hrsg.) ; Patton, Bruce M. (Hrsg.): *Das Harvard-Konzept. Der Klassiker der Verhandlungstechnik*. Vierundzwanzigste. Frankfurt am Main : Campus-Verlag, 2013
- [ges18] *Gesprächsstoff XL*. 2018. – Sehr schönes Spiel, mit dem man sich gegenseitig besser kennenlernen kann.
- [Gla20] Glasl, Friedrich: *Konfliktmanagement*. Zwölfte. Bern/Stuttgart : Haupt/Freies Geistesleben, 2020
- [GS23] Gottman, John ; Silver, Nan: *The Seven Principles For Making Marriage Work*. London : Orion Spring, 2023
- [kon18] *Konfliktbarometer 2003 des Heidelberger Instituts für Internationale Konfliktforschung*. <https://hiik.de/download/conflict-barometer-2003/>. Version: 2018
- [LSB⁺04] Lawrence, J. E. ; Shaw, P. ; Baker, D. ; Baron-Cohen, S. ; David, S. A. Measuring empathy: reliability and validity of the Empathy Quotient. In: *Psychological Medicine* 34 (2004), S. 911–924
- [LWM19] Lindgren, Jase ; Winston, Dedeker ; Matlack, Emily S.: *218 – I’ve HALTed. Now What?* <https://www.multiamory.com/podcast/218-ive-halted-now-what>. Version: 2019
- [LWM23] Lindgren, Jase ; Winston, Dedeker ; Matlack, Emily S.: *Multiamory: Essential Tools for Modern Relationships*. Minneapolis : Cleis Press, 2023
- [Mal00] Malik, Fredmund: *Führen, leisten, leben – Wirksames Management für eine neue Zeit*. München : Deutsche Verlags-Anstalt, 2000
- [man] *Manager Tools Basics*. <https://www.manager-tools.com/manager-tools-basics>
- [Neu11] Neuberger, Oswald: *Führen und führen lassen*. Sechste. Stuttgart : UTB, 2011
- [Pfu23] Pfuhl, Dirk: *GfK-Trainer werden*. <https://gfk-trainer-werden.de/>. Version: 2023
- [Plu62] Plutchik, Robert: *The emotions: Facts, theories and a new model*. New York : Crown Publishing Group/Random House., 1962
- [RL95] Reiser, Helmut ; Lotz, Walter: *Themenzentrierte Interaktion als Pädagogik*. Mainz : Matthias-Grünwald-Verlag, 1995

- [Ros03a] Rosenberg, Marshall B.: *Nonviolent Communication: A Language of Life*. Zweite. Encinitas : Puddle Dancer Press, 2003
- [Ros03b] Rosenberg, Marshall B.: *We Can Work It Out: Resolving Conflicts Peacefully and Powerfully*. Encinitas : Puddle Dancer Press, 2003
- [Ros05] Rosenberg, Marshall B.: *Being Me, Loving You: A Practical Guide to Extraordinary Relationships*. Zweite. Encinitas : Puddle Dancer Press, 2005
- [Ros12] Rosenberg, Marshall B.: *Konflikte lösen durch Gewaltfreie Kommunikation*. Freiburg : Herder, 2012
- [Ros16] Rosenberg, Marshall B.: *Gewaltfreie Kommunikation: Eine Sprache des Lebens*. Zwölfte. Paderborn : Junfermann Verlag, 2016
- [RW12] Rosner, Siegfried ; Winheller, Andreas: *Gelingende Kommunikation revisited: Ein Leitfaden für partnerorientierte Gesprächsführung, wertschöpfende Verhandlungsführung und lösungsfokussierte Konfliktbearbeitung*. Augsburg : Rainer Hampp Verlag, 2012
- [Sch13] Schrepfer, Manuel: *Ich weiß, was du meinst! Theory of Mind, Sprache und kognitive Entwicklung*. München : AVM Verlag, 2013
- [Sch14] Schwarz, Gerhard: *Konfliktmanagement: Konflikte erkennen, analysieren, lösen*. Neunte. Wiesbaden : Gabler Verlag, 2014
- [Sch15] Schneider, Alexandra: *Konflikte: Definition, Arten, Lösungsansätze*, Diplomarbeit, 2015
- [SPH00] Stone, Douglas ; Patton, Bruce ; Heen, Sheila: *Difficult Conversations: How to Discuss What Matters Most*. New York : Penguin Books, 2000
- [Wat21] Watzlawick, Paul: *Anleitung zum Unglücklichsein: Inspirationen zum Glücklich sein und für mehr Achtsamkeit*. Fünfte. München : Piper, 2021. – ISBN 3492317766 978-3492317764
- [Web25] Weber, Kathy: *Familie verstehen*. <https://kw-herzenssache.de/podcast/>. Version: 2025
- [Wec14] Weckert, Al: *Gewaltfreie Kommunikation für Dummies*. Weinheim : Wiley, 2014

Lizenz

Unter welchen Bedingungen könnt ihr dieses Handout benutzen?

Dieses Handout ist unter einer *Creative-Commons*-Lizenz lizenziert. Dies ist die *Namensnennung-Share Alike 4.0 international (CC BY-SA 4.0)*¹. Das bedeutet, dass ihr dieses Handout unter diesen Bedingungen für euch kostenlos verbreiten, bearbeiten und nutzen könnt (auch kommerziell):

Namensnennung. Ihr müsst den Namen des Autors (Oliver Klee) nennen. Wenn ihr außerdem auch noch die Quelle² nennt, wäre das nett. Und wenn ihr mir zusätzlich eine Freude machen möchtet, sagt mir per E-Mail Bescheid.

Weitergabe unter gleichen Bedingungen. Wenn ihr diesen Inhalt bearbeitet oder in anderer Weise umgestaltet, verändert oder als Grundlage für einen anderen Inhalt verwendet, dann dürft ihr den neu entstandenen Inhalt nur unter Verwendung identischer Lizenzbedingungen weitergeben.

Lizenz nennen. Wenn ihr den Reader weiter verbreitet, müsst ihr dabei auch die Lizenzbedingungen nennen oder beifügen.

¹Die ausführliche Version dieser Lizenz findet ihr unter <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

²<https://github.com/oliverklee/workshop-handouts>

Index

- Alexithymie, 36
- Ambivalenzkonflikt, 11
- Annäherungs-Vermeidungs-Konflikt, 11
- Annäherungskonflikt, 11
- Appetenz-Appetenz-Konflikt, 11
- Appetenz-Aversions-Konflikt, 11
- Appetenzkonflikt, 11
- Arbeitskampf, 12
- Außenwahrnehmung, 43

- Basisemotionen, 27
- Bedürfnisse, 28, 29, 32
- Beziehungen, 21, 40
- Beziehungskonflikt, 11
- Bitten, 34
- Blitzlicht, 4

- Defensiveness, 21
- Delegation, 16
- Difficult Conversations, 17
- direkte Kommunikation, 8

- Emotionen, 27
- Empathie, 35
- Empathie geben, 36
- Entschuldigungen, 23
- Eskalationsstufen, 13
- ethischer Konflikt, 12
- ethisches Dilemma, 12
- ethnische Konflikte, 12

- Fahrerflucht, 21
- Feedback, 3, 43
- Feedbackregeln, 3
- Flooding, 21
- Flucht, 15
- Fluten, 21
- Freud, Sigmund, 12
- Führung, 42
- Führung lernen, 43
- Führung: Grundsätze, 41
- Führung: Rolle, 40

- Gedanken, 30
- Gefühle, 27
- Gefühlsblindheit, 36
- Generationenkonflikte, 12
- Geschichte mit dem Hammer, 6
- Gewaltfreie Kommunikation, 25, 43
- Grundkonflikt, 12
- Gunny-Sacking, 21

- HALT, 22
- Hammer, 6
- Harvard-Konzept, 19
- Hinterhalt, 21

- Identitätskonflikt, 11
- Ideologie-Konflikt, 12
- indirekte Kommunikation, 8
- Informationskonflikt, 11, 12
- innere Konflikte, 11
- Interaktionen, 21
- interpersonale Konflikte, 11
- intrapersonale Konflikte, 11

- Kommunikation, 7
- Kompromiss, 16
- Konflikt: Arten, 11
- Konflikt: Definition, 9
- Konflikt: Phasen, 13
- Konflikte, 37
- Konfliktlösungen, 15
- Konsens, 16
- Konsent, 16

- Liebesbeziehungen, 21
- Lösungsstrategien, 15

- Metakommunikation, 7
- Missverständnisse, 7
- Mitleid, 35
- moralischer Konflikt, 12
- Motivkonflikt, 11

- nachvollziehen, 36
- negative Interaktionen, 21
- Nicht-Entschuldigungen, 24
- Nonpologys, 24

- Paarinterview, 2
- paraphrasieren, 36
- persönliche Angriffe, 21
- Phasen eines Konflikts, 13
- politischer Konflikt, 12
- positive Interaktionen, 21
- Primärgefühle, 27
- Pseudogefühle, 30
- psychischer Konflikt, 12
- psychologische Sicherheit, 41

- Reflexion, 43
- Reparaturversuche, 21
- Rollenkonflikt, 11

Sekundärgefühle, 27
Sender-Empfänger-Modell, 7
sozialer Konflikt, 12

Themenzentrierte Interaktion, 5
Therapie, 43
TZI, 5

Unterordnung, 15
Unterwerfung, 15

Verachtung, 21
Vermeidungskonflikt, 11
Vernichtung, 15
verstehen, 36
Verteidigung, 21
Verteilungskonflikt, 11

weiterlernen, 38
Weltanschauungskonflikt, 12
Workshopregeln, 1

Zielkonflikt, 11
zustimmen, 36
zwischenmenschliche Konflikte, 11

Überfall, 21