

# Ein Konfliktgespräch analysieren – Merkmale des Mündlichen erarbeiten

## Schülermaterial 8: Konflikte

### Merkmale von Konflikten

- lange Pausen
- Unterbrechungen und Kampf ums Rederecht: „Lass mich ausreden!“, „Jetzt bin ich aber erst mal dran.“
- Lauterwerden
- negative Gefühle werden ausgedrückt: „Ich find das blöd.“
- mangelnde Zuhörbereitschaft
- mangelndes Eingehen aufeinander: die Argumente der anderen bleiben unberücksichtigt (reduzierte Kooperativität)
- ausweichende Antworten und Sich-dumm-Stellen
- Sachverhalte werden verdreht, übertrieben und falsch dargestellt
- gegenseitige Vorwürfe

### Strategien der Beilegung von Konflikten

Es sind im Wesentlichen drei Strategien, die zur Beilegung von Konflikten führen: *Deeskalation*, *Argumentieren* und *Metakommunikation*.

**Deeskalation:** Es wird alles vermieden, was zu einer weiteren Zuspitzung beitragen könnte. Hierzu gehören als Erstes die oben beschriebenen Verhaltensweisen, weil sie Gesprächsbereitschaft und Kooperation überhaupt in Frage stellen. Darüber hinaus lässt sich auch durch aktive Strategien deeskalieren, z. B. durch

- Beschwichtigen,
- häufige Hörersignale,
- Äußern von Verständnis für den Gesprächspartner und
- Sich-Zurücknehmen hinsichtlich des Rederechts.

**Argumentieren:** Dies ist die Hauptstrategie zur Beilegung von Konflikten. Argumentieren heißt, Gründe anzuführen

- für eine Tatsachenbehauptung: Was spricht dafür, dass meine Behauptung zutrifft?
- für ein Werturteil: Was spricht dafür, dass mein Urteil angemessen ist?
- für eine Handlung: Was spricht dafür, dass meine Handlung gerechtfertigt ist?

Der Zweck des Argumentierens besteht also darin, durch das Anführen von guten Gründen etwas Strittiges (Dissens) mit Hilfe von Unstrittigem (Argument) unstrittig zu machen (in einen Konsens zu überführen). Ein Argument ist also das, was man für oder gegen eine Position anführen kann. Die Strategie des Argumentierens muss in der Regel mit derjenigen der Deeskalation verbunden werden, um erfolgreich zu sein.

**Metakommunikation:** Metakommunikation ist das Sprechen über die Kommunikation selbst. Dies dient als eine Art Konfliktfeuerwehr. Metakommunikation kommt insbesondere dann zum Einsatz, wenn auch das Argumentieren zu keinem Resultat führt. In einem solchen Fall kann es weiterhelfen, den Dissens ruhen zu lassen und stattdessen über die Konfliktaustragung selbst zu sprechen. Nicht mehr der inhaltliche Streitpunkt ist dann das Gesprächsthema, sondern das Streitgespräch selbst, die Art und Weise, den Streit zu führen. Die Beteiligten unterhalten sich dabei darüber, wie sie miteinander streiten.

**Anschlussaufgabe 1: Deeskalationsstrategien entwickeln**

Machen Sie Vorschläge, welchen Beitrag die beiden Gesprächspartner zur Deeskalation des Konflikts jeweils leisten könnten. Bei wem sehen Sie Ursache und Verantwortung für den Konflikt? Nutzen Sie hierzu auch Schülermaterial 8.