

# Merkpunkte für gewaltfreie Konfliktlösung

## Voraussetzungen

- Konflikte können positiv sein  
Eine Herausforderung zum Lernen und Sich-Entwickeln. Statt sie als etwas Unangenehmes und Negatives zu bewerten und sie möglichst zu vermeiden, können sie uns in der Auseinandersetzung helfen, selber zu wachsen.
- Gewinner-Gewinner-Lösung anstreben  
In Konflikten geht es darum, dass eine faire Lösung angestrebt wird, bei der sich alle Konfliktparteien als Gewinnende fühlen können - d.h. aus dem Sieger-Verlierer-Schema ausbrechen!

## Merkpunkte

1. Innehalten - einen Schritt Abstand nehmen  
Statt sofort zu reagieren oder sogar zu explodieren: Zuerst einen Schritt zurücktreten, tief durchatmen, und zur Ruhe kommen, bevor wir reagieren. So kann die Eskalationsspirale durchbrochen werden.
2. Gefühle ausdrücken  
Gefühle gehören unabdingbar zu uns Menschen und spielen auch in scheinbar «sachlichen» Konflikten eine grosse Rolle. Es ist deshalb wichtig, (auch unangenehme) Gefühle zu akzeptieren, aber klar als meine Gefühle auszudrücken: Angst, Wut, Ärger, Aggressionen, Schmerz usw. - ohne dass sie wieder zu aggressivem Handeln führen.
3. Einführendes Zuhören  
Aktives Zuhören (statt zweier Monologe) in einem Streit bedeutet, sich in die andere Seite einzufühlen, in deren Haut zu versetzen, um herauszufinden, worum es ihr/ihm letztlich geht. Nur wenn wir «mit dem Herzen hören» können wir wirklich verstehen. Aktives Zuhören gibt der Gegenseite das Gefühl, gehört und ernst genommen zu werden und schafft ein Klima der Offenheit und Verständigung.
4. Ich-Botschaften  
Mit Ich-Botschaften kann ich meine Sicht, meine Wertungen und Gefühle, meine Bedürfnisse und Wünsche ausdrücken. So gestehe ich der Gegenseite das gleiche Recht zu, ohne Verallgemeinerungen und Vorwürfe ans Du zu richten. Etwas vom Auffallendsten an Konflikten ist, dass jede Seite sich im Recht wähnt, glaubt, die objektive Wahrheit auf ihrer Seite zu haben. Ich-Botschaften signalisieren, dass wir uns unserer subjektiven Sicht bewusst sind, und gemeinsam nach Übereinstimmung, nach «der Wahrheit» suchen wollen.
5. Gleiche Chancen herstellen - Gleichwertigkeit  
Oft besteht in Konflikten ein Machtgefälle, fühlt sich mindestens eine Partei unterlegen. Voraussetzung für eine Gewinner-Gewinner-Lösung ist das Gefühl, gleiche Chancen zu haben, gehört zu werden. Gleichwertigkeit heisst nicht Gleichheit: Die Unterschiede sollen nicht eingeebnet werden. Aber die schwächere Seite kann durch Hilfe und Verstärkung die Machtbalance in die Horizontale bringen, gleiche Augenhöhe herstellen. Oder sich mindestens innerlich schon mal auf die gleiche Ebene stellen (Selbstwertgefühl).
6. Grundbedürfnisse erfragen  
Normalerweise streiten wir um Ziele und Positionen, die wir durchsetzen wollen, statt nach den Grundanliegen zu fragen, die dahinter liegen. Erst wenn wir unsere wichtigen Bedürfnisse und Grundmotivationen auf den Tisch bringen und nach denjenigen der Gegenseite fragen (Warum-Frage!), tun sich oft überraschende Berührungspunkte und neue Lösungen auf.