

## Einführung

### Der konstruktive Umgang mit Kritik und mit Konflikten und gewaltfreie, wertschätzende Kommunikation

**Was zeichnet einen konfliktfähigen Menschen aus ?** (Ergebnis einer kleinen Umfrage)

(hier: Kritik am Verhalten in bestimmten Situationen, nicht an der ganzen Person)

u.a.

- \* Die Fähigkeit, konstruktive Kritik auszuüben
- \* die Fähigkeit, Kritik auszuhalten, anzunehmen
- \* Toleranz, Offenheit
- \* Dialogbereitschaft
- \* Einfühlungsvermögen
- \* die Bereitschaft Irrtümer einzugestehen
- \* nicht nachtragend sein

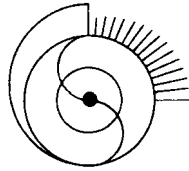
### Was ist ein Konflikt?

Das Aufeinandertreffen von *verschiedenen, gegensätzlichen, bis nicht zu vereinbarenden*

z.B.:

- o Interessen
- o Zielen
- o Werten/Kulturen
- o Meinungen
- o Bedürfnissen
- o Gefühlen
- o Vorgehensweisen

... *in einer Person sowie zwischen Personen und Gruppen*

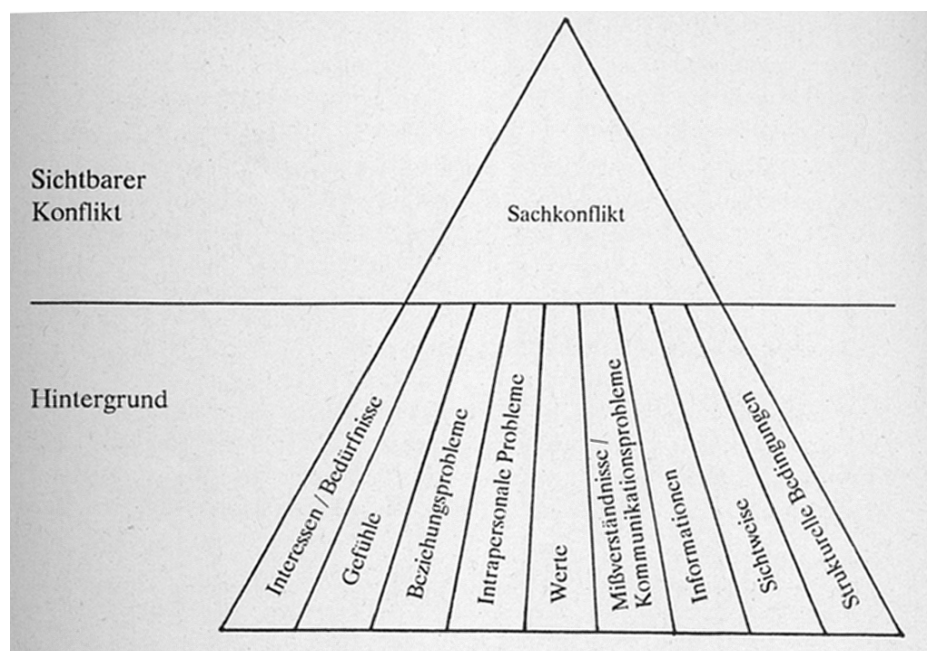


## Konfliktarten

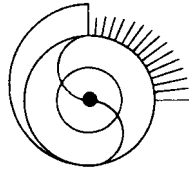
- \* Sachkonflikte (Sacharbeit)
- \* Interessenkonflikte
- \* Verteilungskonflikte
- \* Wertekonflikte
- \* Beziehungskonflikte
- \* Führungskonflikte
- \* Rollenkonflikte
- \* Rangkonflikte
- \* Untergruppenkonflikte
- \* Territorialkonflikte
- \* Zugehörigkeitskonflikte
- \* Beurteilungskonflikte - und Wahrnehmungskonflikte
- \* Strukturkonflikte
- \* Zielkonflikte
- \* Individualkonflikte

## Das Eisberg Modell

Aus Mediation - Vermittlung in  
Konflikten v. Chr. Besemer



Persönlichkeitsprobleme  
prägende Erfahrungen aus der Vergangenheit



## Konfliktmanagement als Energiemanagement (Umgang mit Gefühlen, Lust/Freude, Motivation)

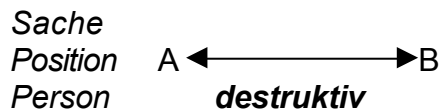
### **Energieverluste/-verschwendung durch**

- \* Gegeneinander
- \* Schweigen/Zumachen
- \* Blockaden
- \* Grabenkämpfe
- \* Erstarrung
- \* Verkrampfung
- \* Bedrohung/Beschimpfung
- \* Lähmung/Enge
- \* Kälte/Angst
- \* Spannung
- \* Reibung/Reiberei
- \* Stillstand

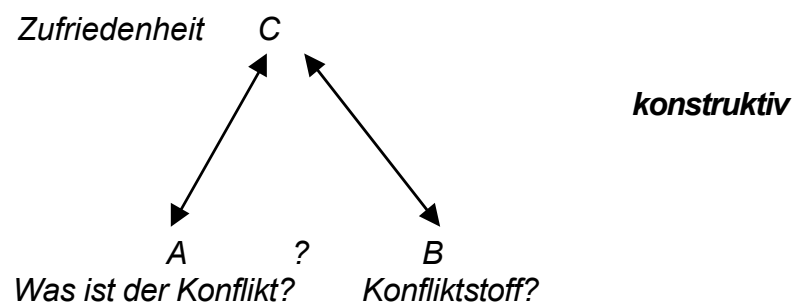
### **:Energiegewinn/-fluß durch:**

- Wille zur konstruktiven  
Konfliktbewältigung
- Miteinander (reden)
- Beweglichkeit
- Aufeinander zugehen
- Lebendigkeit
- Entwicklung
- Spielräume
- Wärme
- Verständnis
- Vertrauen
- Mut
- Ehrliche Reflexion
- Differenzieren

### **Vom Gegeneinander zum Miteinander**



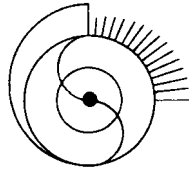
Lösung: Nutzen, Zufriedenheit



### **Wichtig**

- \* die Beziehung
- \* das Sachproblem
- \* die Gefühle
- \* Grad der Abhängigkeit
- \* Qualität der Kommunikation

Ist es ein heißer Konflikt?    Ein kalter Konflikt?



## Anregungen für den Umgang mit (meinen) Konflikten

**1. Woran erkenne ich, daß es um einen Konflikt geht?** s. Konfliktdefinition/  
-arten, Symptome

### 2.) Was sind

- \* sichtbare Aspekte s. Eisbergmodell
- \* Hintergrundaspekte
- \* energetische Aspekte s. Körper/Gefühl
- \* Persönlichkeitsaspekte

### 3.) Wo "steht" der Konflikt?

Welche Auswirkungen hat er?

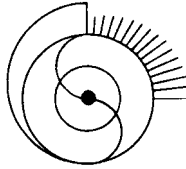
Heiß - kalt?  
offen - verdeckt?

### 4.) Wer ist beteiligt?

- \* mit welchem Einfluß
- \* mit welchen Abhängigkeiten Art der Beziehung?
- \* mit welchem Kommunikationsstil
- \* wer tut was bzw. was nicht, aus welchem Beweggrund

### 5.) Was ist meine Sichtweise, "Gefühlslage", meine Handlungsmöglichkeit?

- \* Was kann ich selber tun
- \* Wer kann mich unterstützen?



## Möglichkeiten der Konfliktbewältigung

Konflikte (Zusammenstoß, Zwiespalt) entstehen durch das **Aufeinandertreffen von gegensätzlichen** Zielen, Werten, Ansichten, Wünschen, Bedürfnissen, Meinungen, Erwartungen, Gefühlen.

Sie entstehen ebenfalls durch **unbefriedigte Bedürfnisse**.

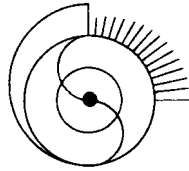
Da der **Kern meist verdeckt** ist, sind Lösungen oft erschwert.

### Situationen:

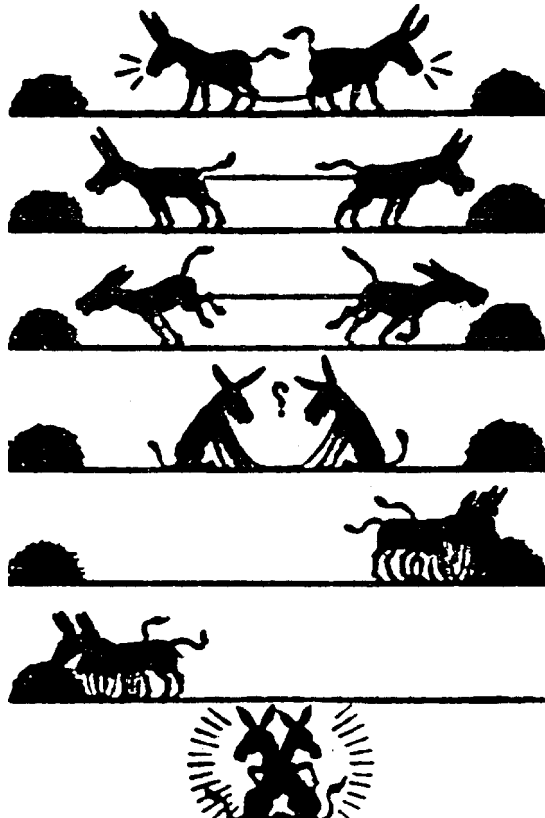
Konflikt unvermeidbar ↕ Einigung unmöglich	Konflikt vermeidbar ↕ Einigung unmöglich	Konflikt unvermeidbar ↕ Einigung möglich
<b>Möglichkeiten</b>  Machtkampf (dialektisch)  Schiedsgericht  Schicksal	Zurückziehen (Flucht)  Isolation (Abwendung)  Ignorieren (des Problems, der Person)	<b>Problemlösung (gemeinsam)</b>  Kompromiß (Anforderungen zurück- stecken)  Friedliche Koexistenz (Abgrenzung)
Es gibt <b>Sieger</b> und <b>Verlierer</b>  "fremde" Autorität ist wichtig - diese entscheidet	Steht wenig - steht viel auf dem Spiel? ←	<b>aktiv</b> = bejahen  <b>passiv</b> = Gleichgewicht der Kräfte →

Wünschenswert ist die **gemeinsame Problemlösung**

Das bedeutet: Gedanken, Gefühle, Ansichten, Bedürfnisse der Konfliktbeteiligten anerkennen, nachvollziehen und gemeinsam eine neue Lösung suchen - ohne Sieger und Verlierer, d.h. zu beiderseitigem Nutzen und Zufriedenheit



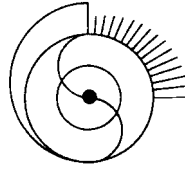
## Vom Streit zur Verständigung





## Vorgehensweise für Konfliktlösungen

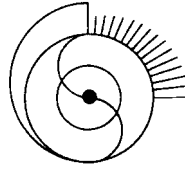
1. Genaue Schilderung der **Situation** durch Betroffenen - andere hören zu.
2. Reine **Verständnisfragen** und Ergänzungsfragen stellen. (wer, wo, wie, warum, was, wieviel) ; keine wertenden Fragen -
3. **Bedürfnisse** der Betroffenen ermitteln, die Absichten klären; Visualisieren
4. **Ursachen** ermitteln: Was verhindert die Erfüllung der Bedürfnisse? (**Konfliktstoff**)

5. Prüfen, ob das hinter dem **Sachproblem** liegende **emotionale Problem** ermittelt ist. Gefühle, die unerfüllte Bedürfnisse auslösen
6. Ermitteln von Lösungs**alternativen** - es gibt in der Regel mehrere Wege
7. **Konsequenzen** überlegen (mögliche Auswirkungen ?)
8. Sofortmaßnahmen und längerfristige **Maßnahmen** festlegen, vereinbaren



**Gewaltfreie Kommunikation (GFK) nach Marshall Rosenberg**  
 Wertschätzende, nicht-verletzende Kommunikation in der Konfliktklärung  
 Unterschiede in der Kommunikation

	 <p><i>"Eins sage ich Dir, es lohnt sich, wertschätzend zu kommunizieren...."</i></p>
<p><b>Eher "wölfisch"...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analysieren</li> <li>Bewerten/Abwerten</li> <li>Urteilen/Verurteilen</li> <li>Argumentieren</li> <li>Kritisieren</li> <li>Angreifen/verteidigen</li> <li>zurückschlagen</li> <li>Fordern</li> <li>Zwingen/Zwang ausüben</li> <li>Verletzen</li> <li>Bestrafen/strafen androhen</li> <li>Feindselig</li> <li>Aggressiv</li> <li>Schulduweisungen/ Schuldgefühle erzeugen</li> <li>Gewaltandrohung verbal</li> <li>Drohen</li> <li>Unverständnis</li> <li>Abwehr</li> <li>Interpretieren</li> <li>Ratschläge</li> <li>Gegensätze aufbauen</li> <li>Du-Haltung</li> <li>Bedingungen stellen (wenn... dann)</li> <li>Scham erzeugen</li> <li>Vorwürfe</li> <li>Warum-Fragen (Rechtfertigung und Begründungen fordern)</li> </ul>	<p><b>Eher "giraffisch"... (Sprache des Herzens)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wertschätzend</li> <li>Achtsam</li> <li>Aufrichtig</li> <li>Einfühlsam</li> <li>Gefühlvoll</li> <li>Verständnisvoll</li> <li>Vertrauend</li> <li>Offen</li> <li>Klar</li> <li>Respektvoll</li> <li>Interesse an Lösung</li> <li>Interesse an gegenseitiger Verständigung</li> <li>Mitfühlend</li> <li>Fragend</li> <li>Verantwortung für die eigenen Bedürfnisse und Gefühle übernehmen</li> <li>Aktiv zuhörend</li> </ul>



### Die Grundannahmen der GFK:

- ❖ Alle Menschen streben danach, ihre Bedürfnisse befriedigt zu bekommen.
- ❖ Als soziale Wesen sind wir in vielen Bedürfnissen voneinander abhängig!
- ❖ Auch hinter jedem aggressiven Verhalten steckt ein Bedürfnis.

### Die Ziele der GFK:

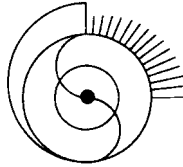
- ❖ wirkliche Verständigung
- ❖ größere Handlungsfähigkeit
- ❖ Lösungen zum Nutzen und zur Zufriedenheit der Beteiligten
- ❖ höhere Eigenverantwortung
- ❖ ein schöneres, erfreulicherer Leben für die Beteiligten

### Die Grundhaltungen der GFK:

- ❖ **Offenheit:** Sich anderen Menschen gegenüber klar und offen ausdrücken.
- ❖ **Empathie:** Sich in andere Menschen so gut wie möglich einfühlen.

### Anregungen durch die GFK

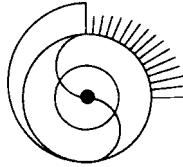
- ❖ Umgestalten unseres sprachlichen Ausdrucks durch Erweitern unseres **Wortschatzes** z.B. zum Ausdruck von für Gefühlen und Bedürfnissen. Erweitern unserer kommunikativen Fähigkeiten.
- ❖ Umgestalten unserer Art zuzuhören > hinzuhören  
Von innen nach außen z.B. von der Selbstempathie zur Empathie



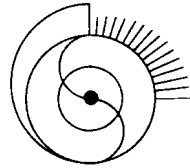
## Die 4 Schritte der GFK:

"Giraffensprache", Wortschatz üben

<p><b>1. Beobachtungen</b></p>	<p>Fakten, die in einer <u>konkreten</u> Situation erlebt, <b>wahrgenommen</b> werden/wurden d.h. gesehen, gehört</p> <p>Was ist genau geschehen? Überprüfbare Fakten</p> <p><b>Statt</b> Bewertungen, Beurteilungen, Interpretationen Annahmen, Vermutungen, Vorwürfe u.ä.</p> <p><b>Übung:</b> Wahrnehmungen, Beobachtungen z.B. am Gesprächspartner: Konkret wiedergeben - Was sehe, was höre ich</p> <p><b>Trennen von Beobachtungen und Bewerten</b></p>
<p><b>2. Gefühle</b></p> <p>...signalisieren, ob sich unser Bedürfnisse erfüllen oder nicht</p> <p>...sind die Farbe, ein Ausdruck unserer <u>spürbaren</u> Lebendigkeit</p> <p>... was sagt der Körper, die Atmung, Ausdruck/Mimik, Bewegungen/Gestik?</p> <p>Die Verantwortung für die eigenen Gefühle übernehmen</p>	<p><b>Ich-Formulierung</b></p> <p>direkt: <b>Ich bin....</b> weil (mein Bedürfnis....)</p> <p>(Mit Vorbehalt: Ich fühle mich....)</p> <p><b>Statt</b> Du-Formulierung .. weil du (Handlungen anderer sind Auslöser aber nicht Ursache)</p> <p><b>statt:</b> Ich habe das Gefühl, daß ...X (Pseudogefühle/Interpretationen, Gedanken über Gefühle)</p> <p><b>Übung:</b> * Sich selbst Einfühlung geben (Gefühle klar benennen und Bedürfnis erkennen)</p> <p>Das macht uns frei, Einfühlung in andere geben (Gefühle und Bedürfnisse verstehen)</p>

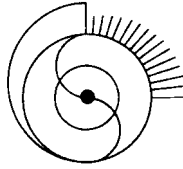


<p><b>3. Bedürfnisse (körperliche, persönliche, soziale)</b></p> <p>Sobald wir unsere Aufmerksamkeit auf Bedürfnisse richten, wird uns im zwischenmenschlichen Miteinander das <b>Verbindende</b> deutlich. Das macht es leichter, einander zu verstehen</p> <p>Es gilt die Bedürfnisse hinter den Positionen zu erkennen.</p>	<p><b>Übung:</b></p> <p>Eigene Bedürfnisse formulieren und ggf. bei mehreren in eine Rangordnung bringen</p> <p style="text-align: center;">Was brauche ich?</p> <p>Ich bin..(Gefühl).. <b>weil ich ..... brauche</b></p> <p>Die Bedürfnisse anderer erkennen</p> <p style="text-align: center;">Was braucht der andere?</p>
<p><b>4. Bitten/Wünsche</b></p> <p>in positiver Handlungssprache</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- geben dem anderen die Möglichkeit sie zu erfüllen oder nicht</li> <li>- damit verbundene Gefühle und Bedürfnisse mitteilen, das erhöht die Chance - stärkt die Motivation des Anderen</li> <li>- a) Bitten, die die Lösung betreffen</li> <li>- b) Bitten zur Beziehungsklärung</li> </ul> <p><b>Bitten, die zum Handeln motivieren</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sagen Sie, was Sie möchten, statt was Sie nicht möchten</li> <li>2. Bitte um konkretes, beobachtbares Verhalten, statt vage und abstrakt zu bleiben</li> <li>3. Benennen sie konkretes Verhalten, statt zu beschreiben, was der andere sein soll oder fühlen soll</li> <li>4. Der Erfolg der Bitte soll jetzt und hier überprüfbar sein</li> </ol>	<p><b>Satt Forderung stellen</b></p> <p>Wenn ein Nein auf die Bitte nicht ertragen wird, ist mit der Bitte eher eine Forderung verbunden</p> <p><b>Übungen dazu</b></p>



**Die 2 Seiten und 4 Schritte der GFK (Darstellung: Silvia Richter-Kaupp, Karlsruhe)**

Seite	1. Offenheit (ICH)	2. Empathie (DU)
<b>Schritt</b>	Sich anderen gegenüber klar und deutlich ausdrücken – ohne Rechtfertigungen, Vorwürfe, Schuldzuweisungen	Präsent sein und sich so gut wie möglich in den anderen hinein versetzen / einfühlen
<b>1. Wahrnehmung</b>	Wenn ich sehe / höre...	Wenn du siehst / hörst...
<b>2. Gefühl</b>	...fühle ich mich...	...fühlst du dich...
<b>3. Bedürfnis</b>	...weil mir ... wichtig ist... weil ich .....brauche	...weil dir ... wichtig ist... weil du .....brauchst
<b>4. Bitte</b>	...deshalb bitte ich dich...	...hättest du gerne, dass ich...?



## **Besondere Einsatzmöglichkeiten der gewaltfreien Kommunikation**

(Hinweise Trainingsbuch gewaltfreie Kommunikation von Ingrid Holler)

- Störungen aktiv mit den 4 Schritten ansprechen
- Mit Kritik, Vorwürfen und Schuldzuweisungen produktiv umgehen
- Empatisch auf die Menschen hinter dem Konflikt hören, ohne die andere Meinung zu übernehmen (ergänzend: Die Bedürfnisse hinter einem Nein erkennen/erkunden)
- Ärger vollständig ausdrücken, statt ihn heimlich wirken zu lassen
- Lähmende innere Konflikte in lebendige Perspektiven umwandeln
- Klare Bitten äußern statt Forderungen stellen
- Dankbarkeit ausdrücken ohne sich selbst oder andere zu verpflichten

### **Informationsquellen:**

**Bücher:** Dr. Marshall Rosenberg, Gewaltfreie Kommunikation - aufrichtig und einfühlsam miteinander sprechen, Jungfermann Verlag

Ingrid Holler, Trainingsbuch Gewaltfreie Kommunikation, Jungfermann V.

**Internet:** [www.cnvc.org/](http://www.cnvc.org/) (englisch) "Center for Non-Violent Communication"  
Verband, der TrainerInnen für GFK zertifiziert

[www.gewaltfrei.de](http://www.gewaltfrei.de) (Informationen über die Zentren Berlin, München, Steyerberg)

dort unter "downloads" als pdf-Datei:

- ➔ **Einführung in die Gewaltfreie Kommunikation**  
von K-D. Gens (sehr anschaulich und hilfreich)

**Der Auszug aus „Momo“ von Michael Ende zeigt meines Erachtens, wie es sich lohnt, Konflikte „auf den Grund“ gehen...**

**Was die kleine Momo konnte wie kein anderer, das war: zuhören.**

Das ist doch nichts Besonderes, wird nun vielleicht mancher Leser sagen, zuhören kann doch jeder.

Aber das ist ein Irrtum. Wirklich zuhören können nur ganz wenige Menschen. Und so wie Momo sich aufs Zuhören verstand, war es ganz und gar einmalig....

Momo konnte so zuhören, daß den Leuten plötzlich sehr gescheite Gedanken kamen.

Nicht etwa, weil sie etwas sagte oder fragte, was den anderen auf solche Gedanken brachte, nein, sie saß nur da und **hörte einfach zu, mit aller Aufmerksamkeit und aller Anteilnahme.** Dabei schaute sie den anderen mit ihren großen, dunklen Augen an, und der Betreffende fühlte, wie in ihm auf einmal Gedanken auftauchten, von denen er nie geahnt hatte, daß sie in ihm steckten.

Sie konnte so zuhören, daß ratlose oder unentschlossene Leute auf einmal ganz genau wußten, was sie wollten. Oder daß Schüchterne sich plötzlich frei, und mutig fühlten. Oder daß Unglückliche und Bedrückte zuversichtlich und froh wurden. Und wenn jemand meinte, sein Leben sei ganz verfehlt und bedeutungslos und er selbst nur irgendeiner unter Millionen, einer, auf den es überhaupt nicht ankommt und der ebenso schnell ersetzt werden kann wie ein kaputter Topf - und er ging hin und erzählte alles das der kleinen Momo, dann wurde ihm, noch während er redete, auf geheimnisvolle Weise klar, daß er sich gründlich irrte, daß es ihn, genauso wie er war, unter allen Menschen nur ein einziges Mal gab und daß er deshalb auf seine besondere Weise für die Welt wichtig war.

So konnte Momo zuhören!

Eines Tages kamen zwei Männer zu ihr, die sich auf den Tod zerstritten hatten und nicht mehr miteinander reden wollten, obwohl sie Nachbarn waren. Die anderen Leute hatten ihnen geraten, doch zu Momo zu gehen, denn es ginge nicht an, daß Nachbarn in Feindschaft lebten.

Die beiden Männer hatten sich anfangs geweigert und schließlich widerwillig nachgegeben. Nun saßen sie also bei Momo, stumm und feindselig, jeder auf einer anderen Seite der steinernen Sitzreihen, und schauten finster vor sich hin.

Der eine war der Maurer, von dem der Ofen und das schöne Blumenbild in Momos »Wohnzimmer« stammte. Er hieß Nicola und war ein starker Kerl mit einem schwarzen, aufgewirbelten Schnurrbart. Der andere hieß Nino. Er war mager und sah immer ein wenig müde aus. Nino war Pächter eines kleinen Lokals am Stadtrand, in dem meistens nur ein paar alte Männer saßen, die den ganzen Abend an einem einzigen Glas Wein tranken und von ihren Erinnerungen redeten. Auch Nino und dessen dicke

Frau gehörten zu Momos Freunden und hatten ihr schon oft etwas Gutes zu essen gebracht.

Als Momo nun merkte, daß die beiden böse aufeinander waren, wußte sie zunächst nicht, zu welchem sie zuerst hingehen sollte. Um keinen zu kränken, setzte sie sich schließlich in gleichem Abstand von beiden und schaute sie abwechselnd an. Sie wartete einfach ab, was geschehen würde.

Manche Dinge brauchen ihre Zeit - und Zeit war ja das einzige, woran Momo reich war.

Nachdem die Männer lang so gesessen hatten, stand Nicola plötzlich auf und sagte: »Ich geh'. Ich habe meinen guten Willen gezeigt, indem ich überhaupt gekommen bin. Aber du siehst, Momo, er ist verstockt. Wozu so länger warten?«

Und er wandte sich tatsächlich zum Gehen.

»Ja, mach, daß du wegstommst!« rief Nino ihm nach. »Du hättest erst gar nicht zu kommen brauchen. Ich versöhne mich doch nicht mit einem Verbrecher!«

Nicola fuhr herum. Sein Gesicht war puterrot vor Zorn.

»Wer ist hier ein Verbrecher?« fragte er drohend und kam wieder zurück.

»Sag das noch mal!«

»Sooft du nur willst!« schrie Nino. »Du glaubst wohl, weil du stark und brutal bist, wagt niemand, dir die Wahrheit ins Gesicht zu sagen? Aber ich, ich sage sie dir und allen, die sie hören wollen! Ja, nur zu, komm doch her und bring mich um, wie du es schon mal tun wolltest!«

»Hät' ich's nur getan!« brüllte Nicola und ballte die Fäuste. »Aber da siehst du, Momo, wie er lügt und verleumdet! Ich hab' ihn nur beim Kragen genommen und in die Spülwasserpfütze hinter seiner Spelunke geschmissen. Da drin kann nicht mal eine Ratte ersaufen.« Und wieder zu Nino gewandt, schrie er: »Leider lebst du ja auch noch, wie man sieht! «

Eine Zeitlang gingen die wildesten Beschimpfungen hin und her und Momo konnte nicht **schlau daraus werden, worum es überhaupt ging** und weshalb die beiden so erbittert aufeinander waren. Aber nach und nach kam heraus, daß Nicola diese Schandtat nur begangen hatte, weil Nino ihm zuvor in Gegenwart einiger Gäste eine Ohrfeige gegeben hatte. Dem war allerdings wieder vorausgegangen, daß Nicola versucht hatte, Ninos ganzes Geschirr zu zertrümmern.

»Ist ja überhaupt nicht wahr!« verteidigte sich Nicola erbittert. »Einen einzigen Krug hab' ich an die Wand geschmissen, und der hatte sowieso schon einen Sprung!« »Aber es war mein Krug, verstehst du?« erwiderte Nino. »Und überhaupt hast du kein Recht zu so was!« Nicola war durchaus der Ansicht, in gutem Recht gehandelt zu haben, denn Nino hatte ihn in seiner Ehre als Maurer gekränkt.

»Weißt du, was er über mich gesagt hat?« rief er Momo zu. »Er hat gesagt, ich könne keine gerade Mauer bauen, weil ich Tag und Nacht betrunken sei. Und sogar mein Urgroßvater wäre schon so gewesen, und er hätte am Schiefen Turm von Pisa mitgebaut!«

»Aber Nicola«, antwortete Nino, »das war doch nur Spaß!«

»Ein schöner Spaß!« grollte Nicola. »Über so was kann ich nicht lachen.«

Es stellte sich jedoch heraus, daß Nino damit nur einen anderen Spaß Nicolas zurückgezahlt hatte. Eines Morgens hatte nämlich in knallroten Buchstaben auf Ninos Tür gestanden: »Wer nichts wird, wird Wirt«. Und das fand wiederum Nino gar nicht komisch.

Nun stritten sie eine Weile todernt, welcher von den beiden Späßen der bessere gewesen sei und redeten sich wieder in Zorn. Aber plötzlich brachen sie ab.

Momo schaute sie groß an, und keiner der beiden konnte ihren Blick so recht deuten. Machte sie sich im Inneren lustig über sie? Oder war sie traurig? Ihr Gesicht verriet es nicht. **Aber den Männern war plötzlich, als sähen sie sich selbst in einem Spiegel** und sie fingen an, sich zu schämen.

»Gut«, sagte Nicola, »ich hätte das vielleicht nicht auf deine Tür schreiben sollen, Nino. Ich hätte es auch nicht getan, wenn du dich nicht geweigert hättest, mir nur ein einziges Glas Wein auszuschenken. Das war gegen das Gesetz, verstehst du? Denn ich habe immer bezahlt, und du hattest keinen Grund, mich so zu behandeln.«

»Und ob ich den hatte!« gab Nino zurück. »Erinnerst du dich nicht mehr an die Sache mit dem heiligen Antonius?

Ah, jetzt wirst du blaß! Da hast du mich nämlich nach Strich und Faden übers Ohr gehauen, und so was muß ich mir nicht bieten lassen.«

»Ich dich?« rief Nicola und schlug sich wild vor den Kopf. »Umgekehrt wird ein Schuh draus! Du wolltest mich hereinlegen, nur ist es dir nicht gelungen!«

Die Sache war die: In Ninos kleinem Lokal hatte ein Bild an der Wand gehangen, das den heiligen Antonius darstellte. Es war ein Farbdruck, den Nino irgendwann einmal aus einer Illustrierten ausgeschnitten und gerahmt hatte.

Eines Tages wollte Nicola Nino dieses Bild abhandeln - angeblich, weil er es so schön fand. Und Nino hatte Nicola durch geschicktes Feilschen schließlich dazu gebracht, daß dieser seinen Radioapparat zum Tausch bot. Nino lachte sich ins Fäustchen, denn natürlich schnitt Nicola dabei ziemlich schlecht ab. Das Geschäft wurde gemacht.

Nun stellte sich aber heraus, daß zwischen dem Bild und der Rückwand aus Pappdeckel ein Geldschein steckte, von dem Nino nichts gewußt hatte. Jetzt war er plötzlich der Übervorteilte, und das ärgerte ihn.

Kurz und bündig verlangte von Nicola das Geld zurück, weil es nicht zu dem Tausch gehört habe. Nicola weigerte sich, und daraufhin wollte Nino ihm nichts mehr ausschenken. **So hatte der Streit angefangen.** Als die beiden **die Sache nun bis zum**

**Anfang zurückverfolgt** hatten, schwiegen sie eine Weile. Dann fragte Nino: »Sag mir jetzt einmal ganz ehrlich, Nicola - hast du schon vor dem Tausch von dem Geld gewußt oder nicht?«

»Klar, sonst hätte ich doch den Tausch nicht gemacht.«  
»Dann mußt du doch zugeben, daß du mich betrogen hast!« »Wieso? Hast du denn von dem Geld wirklich nichts gewußt?«

»Nein, mein Ehrenwort!«

»Na, also. Dann wolltest du mich doch hereinlegen. Wie konntest du mir sonst für das wertlose Stück Zeitungspapier mein Radio abnehmen, he?«

»Und wieso hast du von dem Geld gewußt?«

»Ich habe gesehen, wie es zwei Abende vorher ein Gast als Opfergabe für den heiligen Antonius dort hineingesteckt hat.«

Nino biß sich auf die Lippen. »War es viel?« „Nicht mehr und nicht weniger, als mein Radio wert war“, antwortete Nicola.

»Dann geht unser ganzer Streit«, meinte Nino nachdenklich, »eigentlich bloß um den heiligen Antonius, den ich aus der Zeitung ausgeschnitten habe.«

Nicola kratzte sich am Kopf »Eigentlich ja«, brummte er. Du kannst ihn gern wiederhaben, Nino.«

»Aber nicht doch!« antwortete Nino würdevoll. »Getauscht ist getauscht! Ein Handschlag gilt unter Ehrenmännern!«

**Und plötzlich fingen beide an zu lachen.**

Dann nahmen sie beide Momo in den Arm und sagten:  
»Vielen Dank«

### **Anmerkung:**

Diese Art Konfliktverlauf und Konfliktlösung habe ich in persönlicher und beruflicher Konfliktberatung in Wirtschaft und Verwaltung einige Male erlebt und begleitet.

Es war immer befreiend für die Beteiligten!

Gelingt es, die „emotionale Ladung“ des Konfliktes zu akzeptieren und zu „entladen“ wird der Blick für die Vielschichtigkeit und auf den „Grund“ des Konfliktes frei.

Dieser ist zugleich die Grundlage der Beziehung und das bedeutet oft (alte) Verbundenheit.

Hier steckt auch die Kraft, die Motivation, eine Lösung zu finden: Der Wunsch, die gute Beziehung wieder herzustellen.

Mit etwas Übung und Erfahrung kann ich sagen: Offenes und klärendes **Streiten verbindet.**