

Konflikte dauerhaft ignorieren

Konflikte bewusst angehen

AKTIVES ZUHÖREN IST ARBEIT!

Der Kommunikationsexperte Carl Rogers hat ein paar Punkte zum aktiven Zuhören zusammengefasst, die euch in Gesprächssituationen allgemein und insbesondere bei Konflikten sehr gut helfen können:

- Lasst euch auf euer Gegenüber ein und zeigt das auch durch eure Körperhaltung
- Geht mit der eigenen Meinung zurückhaltend um
- Fragt nach, wenn euch etwas nicht ganz klar ist
- Zuhören heißt nicht Gutheißßen
- Haltet Pausen aus, sie können ein Zeichen für Unklarheiten, Angst oder Ratlosigkeit sein
- Bringt Geduld mit und unterbrecht euer Gegenüber nicht
- Achtet auf eure eigenen Gefühle und die eures Gegenübers und spricht darüber
- Wiederholt immer mal mit eigenen Worten, was ihr verstanden habt
- Haltet von Zeit zu Zeit Blickkontakt (aber nicht starren)
- Lasst euch durch Vorwürfe und Kritik nicht aus der Ruhe bringen
- Versetzt euch in die Situation eures Gegenübers hinein

KONFLIKTE BEWUSST ANGEHEN

- **Ursachenforschung betreiben**
Warum ist der Konflikt entstanden? Welche Gefühle löst er bei den verschiedenen Beteiligten aus und wer leidet am meisten?
- **Konflikte ansprechen**
Ich habe gesehen/wahrgenommen, dass du ...
Mir geht es damit.../Es ärgert mich/Ich bin frustriert, (weil)...
Ich wünsche mir von dir, dass du dieses und jenes nicht mehr machst, stattdessen dieses und jenes machst (möglichst konkret, wann, wie genau?)
- **Sucht nach Lösungen, nicht nach Schuldigen**
- **Perspektivwechsel - Versucht die Beweggründe des jeweils anderen zu verstehen**
- **Eigene Gefühle offenlegen**
Sprecht darüber, was der Konflikt für euch bedeutet und was er mit euch gefühlsmäßig macht (z.B. „Ich fühle mich hilflos und wütend, wenn du nicht darauf reagierst, die Musik leiser zu drehen.“). Vermeidet dabei unbedingt Beleidigungen und Unterstellungen.
- **Vorschläge zur Lösung einholen**
Fragt die andere Konfliktpartei nach Vorschlägen, wie der Streit aus ihrer/seiner Sicht am besten zu lösen sei. Hier gut zuhören, sich die Lösung genau erklären lassen und ggf. eine leicht abgewandelte Lösung einbringen, falls die Idee für dich nicht akzeptabel ist.
- **Hilfe annehmen**
Wenn die Situation bereits zu weit eskaliert ist, hilft oft nur eine dritte Partei, die euch als Moderator*in, Mediator*in oder Schlichter*in unterstützt. Wählt jemanden aus, dem oder der beide Parteien vertrauen können und die oder der sich durch Besonnenheit auszeichnet.

KRITIK ÄUSSERN, ABER WIE?

- **Mind your language:** „Du“, „nicht“ und „aber“ sparsam verwenden, keine Drohungen ausstoßen, den anderen nicht herabsetzen und Monologe vermeiden.
Stattdessen: Respektvoll verhalten, anderen zuhören und offen für alternative Lösungsvorschläge sein.
- **Verallgemeinern und vereinfachen:** Wir sind in Konflikten nicht neutral und werden – ebenso wie unser Gegenüber – von Vorerfahrungen beeinflusst. Dabei gehen wir davon aus, die Beweggründe der oder des anderen zu kennen. Wir sind aber leider keine Hellseher*innen. Nachfragen lohnt sich...!
Hinzu kommt: „Immer“ und „nie“ stimmen fast nie!
Statt „Du wäscht nie ab.“ > „Du hast gestern dein schmutziges Geschirr in der Küche stehen lassen und letzte Woche Dienstag auch schon.“
- **Herabsetzen:** Uns über die andere Person zu stellen, sorgt nur für eine weitere Verschärfung des Konflikts. Ein respektvoller Umgang ist die Grundlage für sachliche Dialoge und für das Lösen von Konflikten.

STUDENTENWERKSH

Wir sind dein Rückenwind



KOMMUNIKATIONS- GUIDE

BESSER MITEINANDER REDEN

Das Zusammenleben mit anderen ist nicht immerzu von Harmonie geprägt. Besonders im Wohnheim trifft ihr auf andere Studierende aus unterschiedlichsten Kontexten.

- Manche wohnen zum ersten Mal alleine und sind damit und mit ihrem Studium organisatorisch überfordert,
- andere haben vielleicht hohe Ansprüche an Sauberkeit und Ordnung und beschäftigen sich innerlich viel mit dem schmutzigen Herd oder dem Geräuschpegel im Nebenzimmer und
- Dritte kommen aus anderen Ländern und haben noch Probleme damit, sich in einer neuen Kultur zurecht zu finden.

Doch wie bei vielen guten Dingen im Leben ist Achtsamkeit, Kommunikation und eine Prise Nachsicht gefragt, damit es mit dem Zusammenleben im Alltag klappt.

TIPPS UND TRICKS, MIT DENEN IHR DAFÜR SORGEN KÖNNT, DASS ES IM WOHNHEIM RUND(ER) LÄUFT!

1. STELLT REGELN AUF UND HALTET EUCH DARAN

Treffet euch zu Beginn jedes neuen Semesters, ladet die neu Eingezogenen ein und verständigt euch auf verbindliche Regeln, die für alle gelten. Je klarer die Kommunikation, desto friedlicher läuft das Zusammenleben ab.

2. STELLT EUCH AUF ANDERE EIN UND SPRECHT ÜBER DIE DINGE, DIE EUCH STÖREN

Nach dem Auszug zuhause bleibt mächtig viel Arbeit an euch selbst hängen. Das kann ganz schön nerven. Wenn dann noch das Waffenklirren aus dem Onlinespiel eure*r Zimmernachbar*in oder ungewohnte Essengerüche aus der Gemeinschaftsküche strömen, brennt manchen schon der Hut. Zeit, diese Dinge zu „entwichtigen“ oder freundlich anzusprechen.



3. RESPEKTIERT DIE TAGESSTRUKTUR UND DEN PRIVATEN FREIRAUM Eurer MITBEWOHNER*INNEN

„Glück besteht darin, genügend Schlaf zu bekommen. Nur das, nichts mehr.“ — Robert Anson Heinlein

Wenn wir nicht ausreichend schlafen, leidet unsere Stimmung, Kraft und Leistung. Nicht jeder hat denselben Tag-Nacht-Rhythmus wie ihr selbst. Achtet darauf, dass die Schlafzeiten und Gewohnheiten der anderen bestmöglich respektiert werden. Wenn ihr spät abends einen Film schaut oder Musik hört, setzt euch Kopfhörer auf. Wenn euch Bundesligaspiele emotional stark aufwühlen, geht in eine Sportsbar und lasst dort eurer Begeisterung freien Lauf.

4. RÄUMT HINTER EUCH AUF

Ob euer Zimmer aussieht, als wäre ein Tornado durchgefegt, interessiert niemanden – zumindest nicht, solange sich kein Ungeziefer breitmacht. Eure Eltern sind nun jedoch nicht mehr da und somit müsst ihr euch um die Reinhaltung der

Gemeinschaftsräume selbst kümmern. Regt euch nicht über jeden Krümel auf, den jemand anders nicht weggeräumt hat und vor allem: Räumt euren eigenen Schmutz weg.

#lifehack: Die Wartezeit, bis das Ei durch ist, das Wasser kocht oder die Pizza die richtige Konsistenz erreicht hat, lässt sich allerbest mit durchfegen oder Flächen abwischen überbrücken.

5. KOMMUNIZIERT EHRlich UND OFFEN

Über manche Dinge sollte man eine Nacht schlafen und oft ist der Ärger dann schon abgeflaut oder ihr habt euch entschieden, eine Sache auf sich beruhen zu lassen, weil sie nicht wichtig genug ist. Für alle anderen Themen empfiehlt es sich, den Ärger nicht zu lange wachsen zu lassen, sondern ehrlich (hierzu: Kapitel „Kritik äußern, aber wie?“) und offen (Ich-Form) Probleme anzusprechen und aus der Welt zu schaffen. Damit beugt ihr aktiv Missverständnissen vor.

6. HÖRT AUFMERKSAM ZU

Wenn wir lernen, aufmerksam zuzuhören und uns selbst dann, wenn wir uns provoziert fühlen, zurückzunehmen, dann haben wir in Konflikten eine sehr gute Basis. Zuzuhören ist das allerleichteste Entgegenkommen in einer Verhandlung. Es kostet uns nichts und führt dazu, dass unser Gegenüber bereit ist, auch uns besser zuzuhören.

7. WENN DIE EMOTIONEN ÜBERKOCHEN

Wenn ihr merkt, dass die Situation eskaliert, unterbricht das Gespräch lieber und führt es ein anderes Mal fort. Wartet ab, bis sich alle Seiten beruhigt haben und schaut euch nach jemandem um, die oder der euch beim nächsten Treffen als Schlichter*in unterstützen kann. Diese Person muss von beiden Seiten akzeptiert werden.



„WENN DU SPRICHST, WIEDERHOLST DU NUR, WAS DU SCHON WEISST. ABER WENN DU ZUHÖRST, KANNST DU NEUES LERNEN.“

– DALAI LAMA

