

MATERIALIEN ZUM GEMEINDEBAU

EIN SERVICE DER WERKSTATT FÜR GEMEINDEAUFBAU

Carina Krause

Kommunikative Methoden
der Konfliktlösung

Lizenz dieses Dokuments:

Sie dürfen:

- den Inhalt vervielfältigen, verbreiten und öffentlich aufführen

Zu den folgenden Bedingungen:



Namensnennung. Sie müssen den Namen des Autors/Rechtsinhabers nennen.



Keine kommerzielle Nutzung. Dieser Inhalt darf nicht für kommerzielle Zwecke verwendet werden.



Keine Bearbeitung. Der Inhalt darf nicht bearbeitet oder in anderer Weise verändert werden.

- Im Falle einer Verbreitung müssen Sie anderen die Lizenzbedingungen, unter die dieser Inhalt fällt, mitteilen.
- Jede dieser Bedingungen kann nach schriftlicher Einwilligung des Rechtsinhabers aufgehoben werden.

Dies entspricht der Creative Commons Lizenz 2.0 Deutschland. Weitere Informationen zu dieser Lizenz finden Sie unter folgender URL:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/de/>

Informationen zum Rechtsinhaber dieses Dokuments:

Der Rechtsinhaber dieses Dokuments ist die Verfasserin. Diese trägt die Verantwortung für den Inhalt und stellt Ihnen diesen unter oben genannter Lizenz zur Verfügung.

Sie erreichen die Verfasserin unter folgender E-Mail Adresse:

Carina.Krause@treffpunkt-leben.de

Der Vertrieb dieses Dokuments wird über die Werkstatt für Gemeindeaufbau abgewickelt, den sie unter folgender URL erreichen: <http://leiterschaft.de/>

Werkstatt für Gemeindeaufbau Akademie für Leiterschaft

in Zusammenarbeit mit

New Covenant International University, Florida

Semesterarbeit

Kommunikative Methoden der Konfliktlösung

Kursnummer:	MIS 4013
Kursname:	Interkulturelle Kommunikation
Semestereinheiten:	3 (Bachelor)
Dozent:	Andreas Franz
Vorgelegt von:	Carina Krause
Datum:	15.11.2007

Inhalt

1	EINLEITUNG.....	5
2	DEFINITION KONFLIKT	5
3	ÜBERBLICK DER METHODEN	5
3.1	Gewaltfreie Kommunikation.....	6
3.2	Konfliktmanagement.....	6
3.3	Mediation	7
3.4	Mediative Kommunikation	7
4	INTERKULTURELLE KOMMUNIKATION	8
5	ANWENDUNGSPROBLEME AUFGRUND KULTURUNTERSCHIEDE.....	9
6	FALLBEISPIELE	9
6.1	Konflikt Klavier.....	9
6.2	Konflikt Anton – Mitarbeiter von Aufwind e.V.	10
6.3	Konflikt Fridolin - Tim	12
6.4	Konflikt Aufwind - Tom/Nino.....	13
7	FAZIT.....	15

1 Einleitung

In dieser Arbeit sollen einige kommunikative Methoden der Konfliktlösung aufgezeigt werden, um dann einen Einblick in die interkulturelle Kommunikation zu geben. Einige konkrete Beispiele aus der Arbeit von Aufwind e.V. in Rostock werden die Problematik verdeutlichen. Hier geht es um Konflikte mit und zwischen Kindern, mit denen Mitarbeiter von Aufwind e.V. zu tun haben.

Es stellt sich die Frage, ob die verschiedenen beschriebenen Methoden zur Konfliktbewältigung nicht weitgehend in westlichen Kulturen entwickelt worden sind und in wie weit man diese Konzepte auf eine östliche Kultur übertragen kann.

Welche Unterschiede gibt es in der Konfliktbewältigung auf dem Hintergrund einer schuld- oder schamorientierten Kultur?

Die vorliegende Arbeit kann nur einen kleinen Ausblick auf dieses große Themenfeld geben und bei einer offenen Frage enden. Sicher muss hier noch weiter geforscht und dokumentiert werden. Dies hier ist ein Anfang.

2 Definition Konflikt

Was ist eigentlich ein Konflikt?

"Ein Konflikt ist in erster Linie gekennzeichnet durch das Vorliegen scheinbar unvereinbarer Interessen mit hoher emotionaler Belastung mindestens eines der Konfliktpartner, die in der Regel eher zu- als abnimmt. Der Umgang mit dem Konfliktpartner ist ganzheitlich beeinflusst und beeinträchtigt. Die Lösung wird - wenn überhaupt - darin gesehen, dass der andere sich oder mit ihm sich etwas ändern muss."¹

Es können ein bis mehrere Personen sich unterschiedlich stark in einem Konflikt befinden. Dies kann in einer Situation zwischen Kollegen und / oder Vorgesetzten am Arbeitsplatz sein, in privaten Beziehungen oder im Kulturstress mit einer anderen als der eigenen, gewohnten Kultur.

3 Überblick der Methoden

Nachfolgend werden einige konfliktlösende Konzepte kurz vorgestellt.

¹ Heinz Jiranek, Andreas Edmüller, *Konfliktmanagement: Als Führungskraft Konflikten vorbeugen, sie erkennen und lösen* (München: Rudolf Haufe Verlag, 2003), S. 20.

3.1 Gewaltfreie Kommunikation²

Die gewaltfreie Kommunikation (GFK) spricht aufrichtig und einfühlsam miteinander, beobachtet Personen und Situationen ohne Wertung, nimmt (eigene) Gefühle wahr und versucht sie auszudrücken.

Wer gewaltfrei kommuniziert, übernimmt Verantwortung für eigene Gefühle, „erkennt, dass Gefühle aus unserer Entscheidung kommen...; und sie entstehen aus unseren jeweiligen Bedürfnissen und Erwartungen in der aktuellen Situationen.“³ Sie erkennt und akzeptiert eigene Gefühle und die der anderen.

„GFK beschäftigt sich mit der Frage, *um was wir einander bitten möchten, damit sich die Lebensqualität eines jeden einzelnen verbessert.*“⁴ Eine positive Handlungssprache drückt aus „was wir wollen“, nicht „was wir *nicht* wollen“.⁵ Sie hört empathisch⁶ zu, d.h. respektvoll die Erfahrungen anderer Menschen wahrnehmen, sie hört mit ganzem Wesen zu, ohne die eigene Position oder Gefühle darzulegen.

Ärger wird vollständig ausgedrückt und löst andere Personen von der Verantwortung dafür.

GFK drückt Wertschätzung und Anerkennung konkret aus und lädt zum Feiern derselben ein.

3.2 Konfliktmanagement

Konfliktmanagement will Konflikten vorbeugen, sie erkennen und lösen. Denn von den Symptomen einer gestörten Kommunikation (Interessenlosigkeit, Verweigerung, etc.) geraten Konflikte schnell in eine „Konflikttrutschbahn“, an deren Ende nur Hilfe von außen helfen kann, den Konflikt zu lösen.

„Der Konfliktmanager, Mediator oder Berater ist ein Außen, das man sich bestellen kann, ein Dolmetscher zwischen den verschiedenen Perspektiven.“⁷

Jiranek⁸ spricht von verschiedenen Stadien der Konfliktentwicklung. Eine werteba-

² Marshall B. Rosenberg, *Gewaltfreie Kommunikation: Aufrichtig und einfühlsam miteinander sprechen. Neue Wege in der Mediation und im Umgang mit Konflikten*, 4. Aufl. (Paderborn: Junfermannsche Verlagsbuchhandlung, 2003).

³ Rosenberg, Seite 63.

⁴ Rosenberg, Seite 97.

⁵ Rosenberg, Seite 97.

⁶ „Empathie heißt bereit und fähig sein, einfühlsam zu verstehen, was den Gefühlen des anderen zugrunde liegt.“ Ebd., Seite 35.

⁷ <http://jiranek.de/konzepte/konflikte/index.html>

⁸ Jiranek, Seite 38ff.

sierte Konfliktlösung zielt auf die Selbstverantwortung, Gleichberechtigung, Ehrlichkeit und Klarheit der Konfliktparteien.

Die Intensität eines Konfliktmoderators reicht vom Initiator bis zum Entscheider. Die konkreten Strategien der Konfliktlösung sind die einer Mediation (siehe unten).

3.3 Mediation

Mediation bewältigt Konflikte mit Hilfe eines allparteilichen Mediators. Bestimmte Fragetechniken sind dabei ebenso wichtig wie das Paraphrasieren⁹ und Visualisieren der unterschiedlichen Aussagen. Ich-Botschaften helfen,

„die Interessen und Bedürfnisse hinter den Positionen und Themen zu erarbeiten und Gefühlen ihren (stau)lösenden Lauf zu lassen.“¹⁰

Angelehnt an das Harvard-Konzept trennt die Mediation Sache und Person, konzentriert sich auf Interessen, nicht auf Positionen, will Optionen zum beiderseitigen Vorteil (Win-Win) entwickeln und bewertet Optionen nach objektiven Kriterien.¹¹

Der Mediator wirkt wie ein Katalysator für die Beteiligten und wie bei der GFK ist das einführende Verstehen (Empathie) eins der wichtigsten Werkzeuge.

3.4 Mediative Kommunikation

Mediative Kommunikation sind Mediation und Konfliktmanagement für den Alltag. Sie setzt nicht erst im Konfliktfall ein, sondern bereits beim Konfliktpotential, verzichtet also auf das Einrichten des Settings für eine Mediation.

Wichtig ist die Selbstreflexion – hilfreich hierbei das „Innere Team“.¹² In der mediativen Kommunikation wird bewusst immer wieder ein Perspektivenwechsel in die Metaebene vollzogen, das Gespräch aktiv begangen.

⁹ „...das, was der andere gesagt hat, in überwiegend eigenen, sie Situation entspannenden Worten und auf das wesentliche verkürzt, aber inhaltlich unverfälscht zu wiederholen.“ Gerhard G. Hösl, *Mediation, die erfolgreiche Konfliktlösung: Grundlagen und praktische Anwendung* (München, Köel-Verlag, 2002), Seite 104.

¹⁰ Ebd., Seite 112.

¹¹ Ebd., Seite 69.

¹² Näher erläutert bei Friedemann Schulz von Thun, *Das „Innere Team“ und situationsgerechte Kommunikation*, Miteinander Reden Bd. 3, 12. Aufl. (Hamburg: Rowohlt Taschenbuchverlag, 2004).

4 Interkulturelle Kommunikation

In unterschiedlichen Kulturen muss es unterschiedliche Methoden zur Konfliktlösung geben, da verschiedene Situationen nicht in jeder Kultur als gleich empfunden werden. Was in der einen Kultur zum Konflikt führen könnte, kann in der anderen ganz normal sein und erst in einer interkulturellen Kommunikation zum Konflikt werden.

"Kultur drückt als Lebensform auch die geistige Verfassung und die Werteeinstellung der Menschen aus, wobei jenseits geographischer Grenzen oft andere typische Lebensformen und Mentalitäten beginnen."¹³

Die Aufstellung folgender Thesen soll helfen, diesen Umstand sichtbar zu machen:

These 1: Schuldorientierte Kulturen empfinden andere Situationen als Konflikt als schamorientierte Kulturen

These 2: Schuldorientierte Kulturen lösen Konflikte anders als schamorientierte Kulturen

These 3: Die interkulturelle Kommunikation erfordert die Kenntnis dieser Andersartigkeit und die Fähigkeit einer interkulturellen Konfliktbewältigung

So kann ein Konflikt in einer Kultur, die indirekt kommuniziert, nur schwer durch eine direkte Konfrontation oder Aussprache beider Konfliktpartner gelöst werden. Vielmehr ist hier vermutlich die Hilfe eines Mittlers nötig, der, anders als im Setting einer gewöhnlichen (westlichen) Mediation sich mit den Konfliktpartnern möglicherweise einzeln trifft und so über einen längeren Prozess zwischen beiden vermittelt. Dies gibt beiden Seiten die Möglichkeit ihr Gesicht zu wahren und trotzdem den Konflikt zu lösen. So schreibt auch Olaf Georg Klein:

„In der östlichen Kommunikationskultur werden Auseinandersetzungen eher auf dem indirekten Weg ausgetragen. Dabei weicht man der konfrontativen Auseinandersetzung aus.“¹⁴

In der interkulturellen Kommunikation geht die gesendete Botschaft immer zuerst durch eine Reihe von Filter, bis sie beim Empfänger in seiner Kultur ankommt.¹⁵

1. Sprache

→ Welche Sprache wird gesprochen? Welche Bilder, Vergleiche, Metaphern sind hier versteckt?

2. Nonverbale Kommunikation

¹³ Hösl, Seite 24.

¹⁴ Olaf Georg Klein, *Ihr könnt uns einfach nicht verstehen! Warum Ost- und Westdeutsche aneinander vorbeireden* (Frankfurt a.M.: Eichborn, 2001), Seite 111.

¹⁵ Siehe Unterrichtsskript „Interkulturelle Kommunikation“ von Andreas Franz, Ursleben 09/07.

- Welche Gesten werden verwendet, welche Unterschiede liegen in vermeintlich bekannten Gesten?
- 3. Kommunikationswege
 - Direkte oder indirekte Kommunikation, Hilfsmittel, ...?
- 4. Soziale Strukturen
 - Gibt es bestimmte Verhaltensregeln, die zu beachten sind? (z.B. Umgang mit Frauen) Status, Rolle, Prestige, ...
- 5. Weltanschauung
 - Was für ein Weltbild wird vertreten, wie prägt es das Verständnis bestimmter Dinge und Situationen?
- 6. Denkweisen
 - Wissenschaftlich, mystisch oder intuitiv?
- 7. Entscheidungsprozesse
 - Gewissen, kulturelle Prägung, ...

5 Anwendungsprobleme aufgrund Kulturunterschiede

Folgende beschriebene Situationen sind konkrete Beispiele aus der Arbeit von Aufwind e.V. Hier braucht es Lösungen, um Konflikte zu bewältigen. Zu beachten ist der Kulturkonflikt zwischen Ostdeutschland (dem Handlungsort) und Westdeutschland (Herkunft der Mitarbeiter von Aufwind e.V.).

Mit Hilfe der unterschiedlichen Methoden werden kulturell angepasste Ansätze zur Konfliktlösung gesucht.

6 Fallbeispiele

6.1 Konflikt Klavier

Situation: Eine von 24 Parteien eines sechsstöckigen Plattenbaus hat ein Klavier in der Wohnung, welches mehr oder regelmäßig bespielt wird. Neben der Einhaltung der entsprechenden Zeiten (lt. Hausordnung) sind alle möglichen Vorkehrungen getroffen worden, die Lärmbelastung so gering wie möglich zu halten. Trotzdem ist das Klavierspiel gut über mehrere Wohnungen hinweg hörbar.

Problem: Der Nachbar B aus der Wohnung darüber fühlt sich offenbar durch das Klavierspiel von A gestört. Allerdings kommuniziert er dies ostdeutsch, A hört jedoch westdeutsch.

Die Selbstaussage des Nachbarn B lautet: „Kein Problem, spielen sie ruhig.“ Als es ihm einmal zu viel wurde, klopfte er von oben, worauf das Klavierspiel eingestellt wurde und die Situation für A als Westdeutschen geklärt war, an anderen Tagen aber wieder spielte.

Einige Zeit darauf spricht ein weiterer Bewohner des Hauses und Freund von Nachbar B A auf das Klavier an. Erst indirekt, dann auf Nachfrage direkt, gibt er zu, dass B sich durch das Klavierspiel gestört fühlt. Nachbar C ist also der Mittler zwischen beiden Parteien. A findet die Situation albern, da er es gewohnt ist, direkt zu kommunizieren. Auf Nachfrage gibt C allerdings zu verstehen, dass B darauf nicht reagieren würde, außerdem hätte er bereits gesagt, was er denkt. Auf wiederholte Nachfrage stellt sich heraus, dass damit das Klopfen gemeint war.

A stellt sich nun auf die ostdeutsche Kommunikation ein und lässt über C seine Entschuldigung an B übermitteln und bittet C um einen Rat in der Situation.

Die Lösung im vorliegenden Konfliktpotential lässt sich kulturell angepasst also nur über einen Mittler finden.

6.2 Konflikt Anton¹⁶ – Mitarbeiter von Aufwind e.V.

Anton (11): Vater sowie Stiefvater sind als Fernfahrer viel unterwegs, sucht Annahme bei Älteren, möchte sich gerne messen, braucht unbedingt Bestätigung, misst sich gerne im Wettkampf, kann aber nur sehr schwer verlieren, fühlt sich schnell ungerecht behandelt, Liebe und Wertschätzung wird für ihn stark durch Gesten sichtbar

Konflikt: Beim Basketballspiel ist Anton sehr gut, erhält viel Lob und Bewunderung durch Worte und Gesten. Ein jüngerer und schlechterer Mitspieler wird von den Mitarbeitern beim Spiel durch Eingriff in den Spielablauf und wörtliche Ermutigungen unterstützt. Anton fühlt sich der Aufmerksamkeit beraubt, sich abgewertet, abgelehnt. Die Stimmung kippt zunächst ohne ersichtlichen Grund, denn die Haltung der Mitarbeiter ihm gegenüber ist nach wie

¹⁶ Name geändert.

vor unverändert. Anton wird still, zeigt aber deutlich Ärger. Er verweigert jede Kommunikation¹⁷, wird aggressiv und verlässt nach etlichen Versuchen der Mitarbeiter, ihn zu gewinnen, schließlich den Platz, bleibt aber in Sichtweite. Der jüngere Mitspieler läuft ihm nach, kann aber nichts ausrichten, ihm ist die Situation unangenehm, für ihn steht jedoch der Spaß im Vordergrund und so macht er sich keiner weiteren Gedanken. Die Mitarbeiter beschließen, Anton gehen zu lassen, folgen ihm nicht. Schließlich verlässt er auch die Sichtweite. Der Konflikt bleibt ungelöst. Nach einigen Tagen kommt Anton wieder zum Spielen als sei nichts gewesen. (Die beschriebene Situation kommt öfters in verschiedenen Variationen vor)

Einige Zeit später kommt es zu einem Gespräch zwischen Mitarbeitern, Anton und einem Freund. In einer erstaunlich offenen Atmosphäre erklären beide die Situation vom Basketballplatz. Anton erklärt, dass er sich benachteiligt fühlte durch den Eingriff in den Spielablauf. Diese Geste für den anderen Mitspieler drückte für ihn keine Wertschätzung aus, sondern Ablehnung seiner Person. Für ihn war die Haltung der Mitarbeiter „unfair“. Indem er wegging gab er von sich aus den Mitarbeitern die Chance, ihm die Wertschätzung doch noch zu geben. Er wollte, dass ein Mitarbeiter ihm nachging und mit ihm reden sollte. Ihm hätte auch geholfen werden sollen beim Spiel, dass hätte für ihn Annahme und Wertschätzung ausgedrückt. Durch die Entscheidung der Mitarbeiter dies nicht zu tun, schloss er daraus, nicht angenommen zu sein.

Lösungsansatz: Mit Sicherheit spielt hier Antons Familiensituation eine Rolle und die Tatsache, dass er als Einzelkind weniger konfliktfähig ist als andere Kinder. Anton scheint das Verhalten der Mitarbeiter nicht einschätzen zu können, erkennt die entgegengebrachte Wertschätzung nicht. Die Mitarbeiter kennen die nonverbale Kommunikation von Anton (evtl. schamorientiert?) nicht, bzw. deuten sie falsch. Offenbar liegt hier auch ein Kulturkonflikt zwischen östlicher und westlicher Kommunikationskultur¹⁸ vor, die es vor allem von den Mitarbeitern zu verstehen gilt.

Eine Möglichkeit, Verständnis zwischen beiden Parteien zu fördern, wäre, dass die Mitarbeiter gewaltfrei und mediativ kommunizieren. Konkret also vermehrt ICH-Botschaften senden, das eigene Handeln beschreiben/

¹⁷ Vergl. Klein, Seite 111f.

erklären, Aussagen (verbal und nonverbal) von Anton paraphrasieren, um ihm und sich selbst die Chance zu geben, die Situation zu verstehen und die nonverbale Kommunikation sichtbar zu machen.

Vermutlich ist Anton nicht in der Lage, dasselbe zu tun, möglicherweise ist es das erste Mal, dass Erwachsene sich um Verständnis bemühen und sich ihm gegenüber so öffnen. Es liegt die Hoffnung zu Grunde, dass Anton mit der Zeit die Wertschätzung und Annahme der Mitarbeiter erkennt und annimmt, wie auch die Mitarbeiter kulturelle Kommunikationsunterschiede erkennen und weniger ins Fettnäpfchen treten.

Ziel wäre gegenseitige Annahme und Achtung, Spaß am Spiel ohne Kampf und eine größere Konfliktfähigkeit Antons. Sowie größere Kenntnis und Fähigkeit im Umgang mit interkultureller Kommunikation der Mitarbeiter.

6.3 Konflikt Fridolin - Tim¹⁹

Fridolin: Talentierter Sportler (Fußball), sucht oft nur den eigenen Vorteil im Wettkampf, fühlt sich durch sein Können überlegen, sucht Anerkennung, Selbstbestätigung, möglicherweise Einzelkind.

Tim: Großer Bruder, Beschützerinstinkt, nimmt Mutterrolle gegenüber seinen zwei jüngeren Brüdern ein, Glücke?, Opferhaltung, sucht eigene Vorteile, nutzt andere jüngere aus um sich oder seinen Brüdern Vorteile zu verschaffen, sucht Nähe und Annahme bei den Mitarbeitern von Aufwind e.V.

Konflikt: Fridolin rempelt beim Fussballspiel absichtlich hart den kleinen Bruder, Tim beschützt seinen Bruder, indem er Fridolin anschreit und droht. Fridolin fühlt sich überlegen, wertet Tims Verhalten als Schwäche, beschimpft ihn, Tim fühlt sich unterlegen, droht - mit Mühe wird eine Handgreiflichkeit vermieden.

Lösungsansatz: In diesem Konflikt ist die Frage in wie weit die Mitarbeiter auf einem öffentlichen Spielplatz die Möglichkeit eines Eingriffs haben. Die Schwierigkeit besteht darin, dass der Streit unter den Augen der Anwe-

¹⁸ Vergl. Klein.

senden Erwachsenen eskalieren und ein Nicht-Eingreifen unterlassene Hilfeleistung sein könnte.

Die hochgeschaukelten Emotionen lassen einen friedlichen Wortwechsel so gut wie nicht zu. Die Mitarbeiter könnten versuchen, mediativ zu vermitteln, was jedoch abhängig von dem Respekt der Jungs gegenüber den Mitarbeitern ist und dem Maß der Autorität der Mitarbeiter.

Wie im beschriebenen Fall ist eine schnelle Lösung (die die Schärfe der Situation nötig macht) vermutlich nur möglich, wenn die Mitarbeiter gleich die Rolle des Schlichters²⁰ oder sogar des Entscheiders²¹ einnimmt. Also die Konfliktpartner sofort trennt, die Möglichkeit zur Lösungsfindung anbietet und im Notfall durch Spielabbruch und Platzverweis die Situation „klärt“ - möglicherweise dadurch aber auch den Konflikt auf eine andere Lokalität verdrängt. Vielleicht ist es möglich, mit jedem der Jungs einzeln den Konflikt zu betrachten und so an eine Lösung heran zu führen. Auch die Möglichkeit eines Mittlers zwischen beiden könnte geprüft werden. Da sowohl Fridolin also auch Tim ihre Konflikte bisher entweder durch Handgreiflichkeiten oder Bestechung geregelt haben, dürfte ein Umdenken und Aufeinander-zu-gehen ein langwieriger Prozess sein. So bleibt den Mitarbeitern möglicherweise nur das konsequente Vorleben eines gewaltfreien Lebens- und Kommunikationsstils.

6.4 Konflikt Aufwind - Tom/Nino²²

Tom (11): Eltern geschieden, möglicherweise an ADS leidend, geht auf eine Förderschule, kann sehr lieb sein wenn er allein ist, zeigt manchmal unglaubliche Einsicht und Erkenntnis, dann wieder scheint er die Folgen seines Handelns überhaupt nicht zu sehen, mit Nino hat er meist nur Unfug im Kopf, sexistische "Witze", kriegt die Kurve nicht, ist aus den Räumlichkeiten von Aufwind e.V. auch schon mal "rausgeflogen".

Nino (9): Älterer Bruder von anderem Vater, möglicherweise ungenügende Versorgung Zuhause (Essen, Kleidung), der Bruder wird oft vorgezogen,- mit

¹⁹ Namen geändert.

²⁰ Jiranek, Seite 115.

²¹ Jiranek, Seite 117.

²² Namen geändert.

Tom zusammen oft albern, kennt Aufwind e.V. schon lange, mit der Zeit sind gute Beziehungen gewachsen

Beide kennen Aufwind schon lange und gut, es sind gute Beziehungen gewachsen, sie kommen oft zum Spielen und Essen, kommen mittlerweile auch nach Tadel und Zurechtweisung schnell wieder, Nino hat auch schon Kleidung von Aufwind bekommen, über die er sich sehr gefreut hat.

Konflikt: Aus für die Mitarbeiter unersichtlichen Gründen boykottieren Tom und Nino den Spielplatzeinsatz von Aufwind e.V. massiv durch Stören der Spiele, Zwischenrufe, üble Beschimpfungen und Bewurf mit Dreck etc.

Von ihnen werden zwei unterschiedliche Gründe genannt: Eine Mitarbeiterin hat sie (und alle anderen) beim Abendessen montags angeschrieen²³, dieselbe Mitarbeiterin nehmen sie andererseits in Schutz und sagen, ein männlicher Mitarbeiter hätte sie "dumm angemacht".

Meist sind sie unansprechbar, hauen ab wenn sie sich in Gefahr sehen, provozieren dann wieder und freuen sich, wenn die Mitarbeiter sich ärgern. Die nächste Woche sind sie mutiger und dreister, verschanzen sich nicht mehr hinter einem Zaun, sondern „greifen direkt an“.

Allerdings verändert sich die Situation immer ein wenig durch konkretes Gebet.

Möglicherweise liegt dem ganzen Geschehen ein geistlicher Angriff gegen die missionarische Spielplatzarbeit von Aufwind e.V. zu Grunde. Andererseits könnte auch Langeweile eine Ursache sein, da das Programm für sie zu einfach nicht altersentsprechend ist. Trotzdem stellt sich die Frage nach der plötzlichen Heftigkeit.

Lösungsansatz: Neben Gebet²⁴ ist die gewaltfreie Kommunikation und das Handeln im „gegensätzlichen Geist“²⁵ vielleicht die wirkungsvollste Waffe um die Jungs zu gewinnen – was der Wunsch der Mitarbeiter ist.

²³ Weil die Situation am Tisch untragbar war, zu entgleiten drohte und durch wiederholte ruhige Ermahnungen keine Einsicht oder Folge kam.

²⁴ „Denn unser Kampf ist nicht gegen Fleisch und Blut, sondern gegen die Gewalten, gegen die Mächte, gegen die Weltbeherrscher dieser Finsternis, gegen die geistigen <Mächte> der Bosheit in der Himmelswelt.“ Eph 6,12.

²⁵ Opposite Spirit“.

7 Fazit

In wieweit sind die anfangs angeführten Methoden zur Konfliktlösung nun kulturell (un-)abhängig? Die Antwort auf diese Frage ist sicherlich nicht genügend beantwortet, sondern nur in kleinen Ausschnitten sichtbar geworden.

Zum großen Teil offen bleibt ebenfalls der Beweis der drei aufgestellten Thesen unter 4. Dies sollte jedoch in der noch ausstehenden Bachelorarbeit der Autorin genügend zur Sprache kommen.

Festzuhalten bleibt, dass Konfliktlösung einer kulturellen Anpassung bedarf. Methoden interkulturell kommunikativer Konfliktlösung benötigen die Kenntnis der Sprache, nonverbaler Kommunikation, der Kommunikationswege, der sozialen Strukturen, der Weltanschauung, der Denkweisen und der Entscheidungsprozesse der eigenen und der fremden Kultur. Dies erfordert Zeit, Geduld und Ausdauer. Je näher sich äußerlich die Kulturen sind²⁶, desto schwieriger scheint dieser Prozess zu sein, da viele entscheidende Kleinigkeiten zunächst unsichtbar sind und bleiben.

8. Bibliographie

Bibel, Quadro plus 2.0. Wuppertal: Brockhaus Verlag.

Fisher, Roger. Ury, William. Patton, Bruce. *Das Harvard-Konzept: Sachgerecht verhandeln – erfolgreich verhandeln*. Übers. Werner Raith, Wilfried Hof. 12. Aufl. Frankfurt a.M.: Campus Verlag, 1993.

Hösl, Gerhard G. *Mediation, die erfolgreiche Konfliktlösung: Grundlagen und praktische Anwendung*. München: Kösel-Verlag, 2002.

Jiraneck, Heinz. Edmüller, Andreas. *Konfliktmanagement: Als Führungskraft Konflikten vorbeugen, sie erkennen und lösen*. München: Rudolf Haufe Verlag, 2003.

Klappenbach, Doris. *Mediative Kommunikation: Mit Rogers, Rosenberg & Co. konfliktfähig für den Alltag werden*. Paderborn: Junfermannsche Verlagsbuchhandlung, 2006.

²⁶ Wie hier in den Beispielen die Kulturen von Ost- und Westdeutschland.

Klein, Olaf Georg. *Ihr könnt uns einfach nicht verstehen! Warum Ost- und Westdeutsche aneinander vorbeireden.* Frankfurt a.M.: Eichborn, 2001.

Rosenberg, Marshall B. *Gewaltfreie Kommunikation: Aufrichtig und einfühlsam miteinander sprechen. Neue Wege in der Mediation und im Umgang mit Konflikten.* 4. Aufl. Paderborn: Junfermannsche Verlagsbuchhandlung, 2003.

Schulz von Thun, Friedemann. *Das „Innere Team“ und situationsgerechte Kommunikation.* Miteinander Reden Bd. 3. 12. Aufl. Hamburg: Rowohlt Taschenbuchverlag, 2004.

Unterrichtsskript „Interkulturelle Kommunikation“ von Andreas Franz, Uhrsleben, 09/07.

<http://jiraneck.de/konzepte/konflikte/index.html>

MATERIALIEN FÜR DEN GEMEINDEBAU
EIN SERVICE DER WERKSTATT FÜR GEMEINDEAUFBAU

WERKSTATT FÜR **GEMEINDEAUFBAU**
SIEMENSSTR. 22
71254 DITZINGEN

FON: 07156-350115
FAX: 07156-350116

[HTTP://LEITERSCHAFT.DE](http://leiterschaft.de)
[INFO@LEITERSCHAFT.DE](mailto:info@leiterschaft.de)
