

20/02/17

Im Gespräch bleiben und sachlich reagieren

Workshop der Ehrenamtsreihe beleuchtet Kommunikation und zeigt Wege zur Konfliktlösung

Von Astrid Link

SCHWAIERN Eine Männerrunde sitzt einträchtig am Wirtshaustisch und unterhält sich. Bis jemand etwas sagt, das zuerst Irritationen und schließlich eine Prügelei auslöst. Wie konnte es so weit kommen? Anhand von neun Bildern sollen die zehn Teilnehmer des Konflikt-Workshops die Entwicklung der einzelnen Eskalationsstufen in eine Reihenfolge bringen. „Konflikte sind immer Hinweise auf Probleme und Schwierigkeiten, die zeigen, wo persönliche, organisatorische und strukturelle Entwicklungen nötig sind“, fasst Andreas Gebauer-Barth den Inhalt der mehrstündigen Veranstaltung „Konflikte konstruktiv lösen“ im evangelischen Gemeindehaus Stetten zusammen.

Bedürfnisse Der 51-jährige Theologe, Mediator und Religionslehrer am Heilbronner Elly-Heuss-Knapp-Gymnasium gestaltet den vierten Teil der Ehrenamtsreihe der Diakonischen Bezirksstelle Bracken-

heim, den die Mitarbeiterinnen Ute Neuschwander und Sonja Buyer betreuen. Eine computergestützte Präsentation mit Kommunikationsmodellen und Bedürfnispyramiden so-

„Ohne Ich- und Du-Botschaften ist keine friedliche Konfliktlösung möglich.“

Andreas Gebauer-Barth

wie Gruppenarbeiten, Gesprächsrunden und Strategietipps veranschaulichen Entwicklung und Lösungsmöglichkeiten bei Konflikten.

Empathie Die Art der Kommunikation spielt dabei eine Hauptrolle. Ursachen seien die Unfähigkeit, zuhören zu können, mangelnde Empathie und Sprachbarrieren, aber auch Missverständnisse oder negative Erfahrungen, so Gebauer-Barth. Wichtig sei, immer Gesprächsbereitschaft zu signalisieren und zu



Anhand von Bildern stellen die Teilnehmer unter Anleitung von Andreas Gebauer-Barth (Mitte) eine Konfliktentwicklung zusammen.

Foto: Astrid Link

versuchen, die Emotionen nicht hochkochen zu lassen. Dass das sowohl im Ehrenamt als auch beruflich oder privat ein Spagat ist, darüber sind sich alle Anwesenden einig. „Alles, was wir tun, ist ein mehr oder weniger gelungener Versuch, Bedürfnisse zu erfüllen“, zitiert Gebauer-Barth den amerikanischen

Psychologen Marshall Rosenberg. Gefühle seien dabei wie Kontrollleuchten, die anzeigen, ob die Bedürfnisse erfüllt würden oder nicht.

Das „Vier-Ohren-Modell“ des deutschen Psychologen Friedrich Schulz von Thun verdeutlicht, wie wichtig die klare Formulierung von Aussagen ist und wie unterschied-

lich diese wahrgenommen werden können. „Ohne Ich- und Du-Botschaften ist keine friedliche Konfliktlösung möglich. Wahrnehmung, Gefühl, Bedürfnis und die abschließende Bitte an den anderen erleichtern den Umgang“, erklärt Gebauer-Barth und nennt die Giraffe als Symbol für gewaltfreie Kommunikation. Der lange Hals stehe für Weitsicht und das größte Herz bei den Landsäugetieren für Mitgefühl.

Chance Konflikte sollen außerdem nicht als verschenkte Zeit, sondern auch als Chance zur persönlichen Weiterentwicklung gesehen werden. Manchmal müsse allerdings auch ein Mediator, ein neutraler Vermittler, eingesetzt werden, damit es nicht zur Eskalation wie beim Wirtshausspiel kommt.

„Inspirierend und hilfreich“ nennt Beate Mayer aus Brackenheim-Hausen den Workshop. Einvernehmliche Zustimmung bei den anderen Teilnehmern, die viele der Anregungen in ihrem Ehrenamt umsetzen möchten.