



Kompetenzzentrum Integration
Effingerstrasse 21 / «Meer-Haus»
Postfach 8125
3001 Bern

Telefon: 031 321 60 36
integration.bss@bern.ch
www.integration.bern.ch

Merkblatt Umgang mit Konflikten im Alltag

Grundsätzlich

Konflikte sind Teil des Lebens. Wo Menschen zusammen kommen, treffen Welten aufeinander. Ob sie von weither stammen oder hier geboren und aufgewachsen sind, spielt letztlich eine zweitrangige Rolle. Konflikte sind meist ärgerlich und mühsam, aber oft bringen sie uns auch weiter. Sie helfen uns, uns und unser Gegenüber besser kennen zu lernen.

Kurzdefinition von Konflikt

Ein Konflikt besteht dann, wenn zwei oder mehr Parteien so handeln, dass ihre jeweiligen Sicht- und Verhaltensweisen einander gegenseitig beeinträchtigen.

Konfliktformen

Konflikte können auf verschiedene Art und Weise ausgetragen werden.

- non-verbal: durch Körpersprache (Haltung, Mimik, Gestik), Einsatz non-verbaler Schallquellen (Musik, Motorenlärm etc.)
- verbal: durch Forderungen, Vorwürfe, Beschuldigungen, Beschimpfungen, Beleidigungen, Drohungen
- körperlich: durch Beschädigungen von Eigentum, tätliche Angriffe auf den Körper (Ohrfeigen, Schläge, Tritte, Würgen)
- strukturell: durch Vorenthalten von Ressourcen (Informationen, Geld, Kontakte,
- Rechte)

Konfliktschichten

Ein Konflikt ist meist aus mehreren Schichten aufgebaut: an der Oberfläche ist, wie die Spitze eines Eisberges, das Ereignis, das zum Streit geführt hat, sichtbar. Darunter liegen unterschiedliche Sichtweisen und Verhaltensmuster, unterschiedliche Interessen, unterschiedliche Bedeutungsinterpretationen und Gefühlsmuster, unterschiedliche Werte und Bedürfnisse der beteiligten Konfliktparteien.

Konfliktverlauf

Konflikte haben immer eine Geschichte. Sie fangen klein an und haben die Tendenz, mit der Zeit immer grösser und heftiger zu werden. Je früher ein Konflikt angesprochen wird, desto besser stehen die Chancen, eine für alle Beteiligten gute Lösung des Konfliktes zu finden. Wartet man zu lange, ist der Konflikt oft so verhärtet, dass Fachleute zur Lösung beigezogen werden müssen.

Konfliktprävention und Konfliktlösung

Grundlage für eine Konfliktlösung

- Gegenseitiger Respekt
- Einander zuhören
- Gehörtes wiederholen
- Nachfragen

Wie an einen Konflikt herangehen?

- Möglichst rasch ansprechen: Konflikte lösen sich nicht von selbst, sondern verhärten sich.
- Einschätzen wie weit ist es mit der Verhärtung vorangeschritten? Können wir den Konflikt alleine lösen oder brauchen wir Hilfe?
- Sie lösen den Konflikt allein: bleiben Sie bei der Sache, lassen Sie alle zu Wort kommen, geben Sie einander Zeit, fragen Sie nach: Sie haben ein gemeinsames Ziel, nämlich den Konflikt zu lösen. Vermeiden Sie Unterstellungen, Anschuldigungen, Interpretationen und vorschnelle Lösungen. Bedenken Sie: oft liegen die Konfliktursachen „unter der Wasseroberfläche“, nur die Spitze des Eisberges ist zu sehen. Viel wichtiger als der aktuelle Streitpunkt sind oft verletzte Gefühle und verletzte Wertvorstellungen oder verschiedenartige Vorstellungen von dem was „anständig“ und „normal“ ist. Manchmal allerdings weiss das Gegenüber nur einfach nicht, was im Haus gilt oder üblich ist, versteht die Sprache schlecht und ist zu schüchtern, zu fragen – sprechen Sie miteinander!
- Sie holen Hilfe: Bei Ihrem Arbeitgeber, bei Schlichtungsstellen, bei professionellen Mediatorinnen und Mediatoren. Auf der Website des Kompetenzzentrums Integration der Stadt Bern finden Sie zudem eine Reihe von Stellen und Organisationen, bei denen Sie Informationen zu Fragen betreffend Konflikten im Zusammenhang mit Migration erhalten oder die bei sprachlichen Verständigungsschwierigkeiten weiterhelfen können.